

Saila Lähteenmäki

**SOSIAALISEN MEDIAN HYÖDYNTÄMINEN JA KEHITTÄMINEN NUORILLE
SUUNNATUISSA SOSIAALIPALVELUISSA**

Case: Nuorten Facebook -palveluohjaus Oulussa

SOSIAALISEN MEDIAN HYÖDYNTÄMINEN JA KEHITTÄMINEN NUORILLE SUUNNATUISSA SOSIAALIPALVELUISSA

Case: Nuorten Facebook –palveluohjaus Oulussa

Saila Lähtenmäki
Opinnäytetyö
Kevät 2016
Sosiaalialan koulutusohjelma (YAMK)
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma, YAMK

Tekijä: Saira Lähteenmäki

Opinnäytetyön nimi: Sosiaalisen median hyvädyntäminen ja kehittäminen nuorille suunnatuissa sosiaalipalveluissa – Case nuorten Facebook -palveluohjaus Oulussa

Työn ohjaajat: Yliopettaja Helena Siira ja yliopettaja Kari Virolainen

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2016

Sivumäärä: 102 + 6

Tämä opinnäytetyö on lähes neljän vuoden kehittämisprosessi sosiaalisen median hyödyntämisestä nuorten parissa tehtävässä sosiaalityössä; uudenlaisen työmenetelmän, Nuorten Facebook –palveluohjauksen pilotoinnista, sen arvioinnista ja juurruttamisesta viralliseksi Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden palveluksi. Opinnäytetyön myötä tulee näkyväksi uudenlaisen palvelun kehittämisen prosessi, minkä pohjalta vastaavantyyppinen Facebook palvelu voidaan mielestäni ottaa käyttöön myös muissa kaupungeissa. Opinnäytetyön myötä nousee myös esille myös se kuinka sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää sosiaalipalveluissa.

Opinnäytetyön tulosten perusteella sosiaalinen media soveltuu hyvin sosiaalityön työvälineeksi. Opinnäytetyön käyttäjäkohtaisen tutkimuksen tuloksissa kolme tärkeintä toimintoa/ominaisuutta Nuorten Facebook palveluohjauksessa vastaajien mukaan olivat tiedottaminen, henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta sekä tavoitettavuus. Tutkimuksen tuloksia on opinnäytetyössä aukikirjoitettu sosiaalisen tuen käsitteen avulla. Nuoret ovat kokeneet Facebookissa tapahtuvan palveluohjauksen helppona, joustavana ja itselleen merkityksellisenä palveluna sekä palvelu on myös vastaanut hyvin nuorten sosiaalisen tuen tarpeisiin.

Työntekijän näkökulmasta sosiaalisen median hyödyntäminen on palvelun tarjoajan kannalta kustannustehokasta, syrjäytymistä ennaltaehkäisevää ja madaltaa nuorten asiakkaiden kynnystä hakeutua tarvitsemiinsa palveluihin sekä helpottaa työntekijöiden/ ammattilaisten verkostoitumista. Sosiaalisen median hyödyntämisessä nuorille suunnatuissa palveluissa tulee huomioida sosiaalisen median nopea uusiutuminen ja se, miten nuoret näitä palveluita käyttävät. Sosiaalityötä tulisi tehdä siellä, missä asiakkaat ovat.

Asiasanat: Sosiaalinen media, Facebook, nuorisososiaalityö, nuoret, palveluohjaus, sosiaalityö, palveluiden kehittäminen ja sosiaalinen tuki

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme in Social services

Author: Saira Lähteenmäki

Title of thesis: Utilizing social media in social work with young adults – Case study Social Work with Young adults via Facebook in city of Oulu

Supervisors: Principal lecturer Helena Siira and Principal lecturer Kari Virolainen

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2016 Number of pages: 102 + 6

This thesis is a four-year project on utilizing social media in social work with young adults. It outlines the process of pitching the new method of service (Social Work with Young Adults via Facebook,) assessing it, and making it an official service among the health and social services of the city of Oulu. This thesis shall also outline both the process of developing this new type of service — so in my opinion, that it can potentially be implemented in other cities — and the ways in which social media can be used in social services.

The research conducted during this project shows that social media is an effective tool in social work. According to the surveys, the three most important benefits of using Facebook in social work with young adults were providing information, personal guidance and counseling, and ease of access. The research results are interpreted through the theory of social support. Generally, the clients found Social Work with Young Adults via Facebook to be an easy, flexible, and personally meaningful service. Furthermore, it has answered the social support needs of young people quite well.

From the service providers' point of view, utilizing social media in social work is costeffective and lowers the clients' threshold of seeking out services they need, preventing alienation and social isolation. Furthermore, it makes networking and communication among social workers and other professionals easier. However, the rapid evolution of social media and the way it is used by young people needs to be taken into account when developing and providing these services. Obviously, social work should be done wherever the clients are.

Keywords: Social media, Facebook, social work, young adults, youth social work, case management, service developing and social support

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	3
ABSTRACT.....	4
1 JOHDANTO.....	7
2 PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN TUTKIMUKSEN AVULLA.....	10
3 OPINNÄYTETYÖN TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	13
3.1 MITÄ ON SOSIAALINEN MEDIA.....	13
3.2 FACEBOOK SOSIAALISEN MEDIAN YMPÄRISTÖNÄ.....	15
3.3 NUORTEN SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTTÖ SUOMESSA 2014.....	16
3.4 PALVELUOHJAUS OSANA AIKUISSOSIAALITYÖTÄ.....	17
3.4 OULUN KAUPUNGIN NUORILLE SUUNNATUT AIKUISSOSIAALITYÖN PALVELUT JA SÄHKÖINEN ASIOINTI 2014.....	19
3.6 LAINSÄÄDÄNNÖN JA KEHITTÄMISOHJELMIEN NÄKÖKULMA NUORTEN SOSIAALIPALVELUIDEN KEHITTÄMISEEN.....	22
3.7 KIRJALLISUUSKATSAUS SOSIAALISEN MEDIAN HYÖDYNTÄMISESTÄ SOSIAALIPALVELUISSA.....	27
3.8 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ.....	30
4 NUORTEN FACEBOOK –PALVELUOHJAUKSEN KEHITTÄMINEN MOPOTUNING – HANKETYÖNÄ SEKÄ PALVELUN SISÄLTÖ.....	34
5 KÄYTTÄJÄKOHTAINEN TUTKIMUS NUORTEN PALVELUOHJAAJAN FACEBOOK – PALVELUSTA.....	39
5.1 KYSELY TIEDONKERUUMENETELMÄNÄ.....	39
5.2 TUTKIMUKSEN AINEISTO JA TUTKITTAVIEN TAUSTATIEDOT.....	42
5.3 TUTKIMUKSEN AINEISTON ANALYSOINTIMENETELMÄT.....	43
5.4 TUTKIMUKSEN ETIIKKA.....	47
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	50
6.1 NUORTEN SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTTÖ.....	50
6.2 NUORTEN FACEBOOK -PALVELUOHJAUS INFORMATIIVISENA SOSIAALISENA TUKENA.....	51
6.3 NUORTEN FACEBOOK –PALVELUOHJAUS EMOTIONAALISENA SOSIAALISENA TUKENA.....	60

6.4 NUORTEN FACEBOOK –PALVELUOHJAUS MATERIAALISENA SOSIAALISENA TUKENA.....	64
6.5 NUORTEN FACEBOOK –PALVELUOHJAUKSEN ARVIOINTI	66
7 NUORTEN FACEBOOK KÄYTTÄJÄKOHTAISEN TUTKIMUKSEN TULOSTEN POHDINTA..	69
7.1 NUORTEN SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTTÖ	69
7.2 NUORTEN FACEBOOK –PALVELUOHJAUS SOSIAALISENA TUKENA	69
8 YHTEENVETOA JA POHDINTAA	75
9 NUORTEN FACEBOOK –PALVELUOHJAUS OULUN KAUPUNGIN SOSIAALIPALVELUNA 1.9.2014 LÄHTIEN.....	78
10 ALUSTAVA KEHITTÄMISSUUNNITELMA SOSIAALISEN MEDIAN HYÖDYNTÄMISESTÄ OULUN KAUPUNGIN NUORTEN SOSIAALIPALVELUISSA.....	79
10.1 OULUN KAUPUNGIN NUORTEN SOSIAALITYÖN YKSIKKÖ	79
10.2 SOSIAALISEN MEDIAN MAHDOLLISUUDET SOSIAALITYÖSSÄ.....	80
10.3 SOSIAALISEN MEDIAN HYÖDYNTÄMINEN NUORISOSOSIAALITYÖSSÄ	83
FACEBOOK JA FACEBOOK MESSENGER	83
YOUTUBE	84
WHATSAPP	85
INSTAGRAM	86
SNAPCHAT	86
PERISCOPE.....	87
11 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA KEHITTÄMISPROSESSIN ARVIOINTI.....	88
12 JATKOTUTKIMUSHAASTEET	91
LÄHTEET	93
LIITTEET	101
TAULUKOT	104

1 JOHDANTO

Kuluneen vuosikymmenen aikana nuorten syrjäytyminen on noussut yhdeksi merkittävimmistä yhteiskuntapoliittisista kysymyksistä niin kansallisesti kuin kansainvälisestikin. Nuorten pitkäaikainen työttömyys, asunnottomuus, pitkäaikainen toimeentulotukiasiakkuus sekä näistä seuraava elämänhallinnan pettäminen näkyvät nuorten syrjäytymisenä ja muunakin pahoinvointina. Sosiaalityö ja erityisesti nuorisosiaalityö ovat suurten haasteiden edessä siinä, miten onnistutaan tavoittamaan apua tarvitsevat nuoret riittävän varhaisessa vaiheessa ja kehittämään palveluja ja tukitoimia vastaamaan näiden nuorten tarpeisiin (Oivo ym. 2012, 7.)

Sosiaalityön ja nuorten yhteiskuntatakuun edistämisen näkökulmasta erityisinä haasteina Oulussa on korkea nuorisotyöttömyys, missä Oulu on pitänyt valtakunnallisesti kärkisijaa jo useamman vuoden ajan. Oulu on nuorisovoittoinen kaupunki. Vuoden 2013 kuntaliitosten jälkeen, jolloin Ouluun liittyivät Haukipudas, Kiiminki, Oulusalo ja Yli-Ii, Oulun kaupungin asukkaiden keski-ikä on n. 34 vuotta. Oulu on myös tunnettu opiskelijakaupunki, jonne muuttaa vuosittain useita kymmeniä nuoria muualta Suomesta opiskelemaan ja osa heistä jää myös opintojen jälkeen Ouluun asumaan.

Korkea nuorisotyöttömyys heijastuu myös suoraan nuorten toimeentulotukiasiakkaiden määrään, joita on Oulun kaupungin etuusyksikössä asioinut viimeisten vuosien (2009-2014) aikana n. 350-650 nuorta/kk. Kesäajalla toimeentulotukea hakevien tulottomien alle 25-vuotiaiden määrä nousee selkeästi, koska silloin toimeentulotukea hakevat myös tulottomat opiskelijat, joilla ei ole mahdollisuutta opiskella ja saada opintoetuuksia kesäaikana tai eivät ole saaneet kesätöitä.

Olen työskennellyt nuorten asiakkaiden parissa aikuissosiaalityössä useamman vuoden ajan. Vuosina 2009-2010 Oulun aikuissosiaalityössä testattiin erilaisia malleja nuorten ohjautumiseksi etuusyksiköstä sosiaalityön palveluntarpeen arviointiin. Tavoitteena toiminnan kehittämällä oli saada nuoret tulottomat alle 25-vuotiaat toimeentulotuen asiakkaat kohdattua ja ohjattua heitä elämässään ja asioissaan eteenpäin ensisijaisten etuuksien piiriin esim. opiskelemaan, työkokeiluun (aiemmin työharjoittelu), kuntouttavaan työtoimintaan ja työelämään. Yhtenä haasteena todettiin, että nuoret asiakkaat jättivät paljon ajanvarauksia käyttämättä, heidän tavoittamisensa oli haasteellista mm. usein vaihtuvien puhelinnumeroiden vuoksi. Ilmiö on tuttu myös sosiaalityön

tutkimuksista ja erilaisia ratkaisuja nuorten asiakkaiden tavoittamiseksi on pyritty löytämään mm. erilaisten hankkeissa kehitettyjen toimintamallien avulla.

Liityin yksityishenkilönä Facebookiin vuonna 2009. Yllätykseni aloin saada asiakasnuorten yhteydenottoja Facebookin kautta vuonna 2010 ja osa näistä nuorista olivat sellaisia, jotka olivat jättäneet käyttämättä heille varattuja aikoja sosiaalipalveluihin. Nuorten yhteydenotoissa nousi esille, mm. se, että oli hankalaa saapua toimistolle sosiaalisten pelkojen vuoksi tai ajatus vieraan ihmisen / viranomaisen kohtaamisesta ahdisti. Näiden Facebookissa, sosiaalisessa mediassa tapahtuneiden asiakasnuorten kohtaamisien myötä nousi esille idea sosiaalisen median hyödyntämisestä nuorten parissa tehtävässä sosiaalityössä. Lähtökohtainen ajatus oli, että nuorten olisi helpompi lähestyä asioissaan ammattilaista sosiaalisessa mediassa, nuorten tavoittaminen sosiaalisen median kautta olisi helpompaa ja sosiaalisen median kautta tapahtuneen kohtaamisen jälkeen nuoren olisi helpompi tulla tapaamiselle toimistolle. Myös Roger S. Smith (2008, 28) korostaa, että sosiaalityöntekijöiden tulisi aloittaa työskentely sieltä missä nuoret ovat, eikä sieltä missä heidän tulisi olla.

Tietotekniikan mahdollistamat uudet toimintamallit hyvinvointipalveluiden kehittämisessä ovat hyvin ajankohtaisia aiheita useimmissa kuntaorganisaatioissa. Niin asiakkaat kuin ammattilaisetkin asioivat yhä enemmän verkon välityksellä ja kohtaavat toisiaan erilaisilla sähköisillä foorumeilla. Sosiaalityön ja tietotekniikan suhde on kasvava sovellusalue joten siitä tarvitaan nykyistä laajempaa tutkimusta. Nykyajan ja tulevaisuuden teknologia tarjoaa mahdollisuuksia kehittää monipuolisempia tapoja asioida kuin koskaan aiemmin. Sosiaalityön kannalta on tärkeää löytää sellaisia tietotekniikan käyttötapoja, jotka tukevat kansalaisten ja asiakkaiden arjessa selviytymistä ja osallisuutta yhteiskunnassa. Näitä ovat muun muassa kansalaisten uudenlaiset mahdollisuudet erilaisiin verkkopalveluihin, sähköiseen asiointiin, palautteen antamiseen sekä palvelusuunniteluun osallistumiseen. (Pohjola ym. 2010, 12, 113-114.)

Opinnäytetyöni on osa ylempää sosiaalialan ammattikorkeakoulututkintoa. Tämän opinnäytetyön taustalla on oma henkilökohtainen kiinnostus ja tuntuma nuorisososiaalityön työmenetelmien kehittämiseen. Käsitykseni on, etteivät nykyiset sosiaalitoimen palveluohjaukselliset resurssit ja työn organisointi vastaa nuorten tarpeisiin riittäväällä tavalla, eivätkä tavoita nuoria tarkoituksenmukaisesti ja oikea-aikaisesti. Opinnäytetyöni aihe on hyvin ajankohtainen. Sosiaalinen media on merkittävä osa nuorten elämää. Sosiaalisen median yhteisöpalveluiden suosio on tutkimuksien mukaan Suomessa kasvanut tasaisesti viimeisten vuosien aikana.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on sosiaalityön ja työkäytäntöjen kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi sekä kustannustehokkaammaksi. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa uutta tietoa sosiaalisen median hyödyntämisestä nuorten parissa tehtävässä sosiaalityössä ja palveluohjauksessa.

Palveluohjauksen tarjoamia mahdollisuuksia toimintaympäristöjen muuttuessa ei ole kovin paljon tutkittu, vaikka palveluohjausta työmenetelmänä käytetään laajasti ympäri maailmaa. Tämän opinnäytetyön kautta saadaan uudenlasta tietoa Facebookin, sosiaalisen median kautta tarjottavan sosiaalityön ja palveluohjauksen mahdollisuuksista toimia yhtenä keinona nuorten asiakkaiden parissa työskentelyssä; informaation jakamisessa, ohjauksessa ja neuvonnassa ja tätä kautta osallisuuden lisäämisessä ja syrjäytymisen ehkäisyssä.

Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan neljä vuotta kestänyt kehittämisprosessi uudenlaisen sosiaalityön työmenetelmän, nuorten Facebook palveluohjauksen kehittämisestä MOPOTuning -hankkeen¹ avulla, sen testaamisesta, arvioinnista ja vakiinnuttamisesta kunnalliseksi sosiaalipalveluksi. Prosessin aikana saatujen sosiaalisen median hyödyntämisen kokemusten myötä opinnäytetyön tuotoksena syntyi Oulun kaupungille alustavaa sosiaalisen median hyödyntämissuunnitelmaa nuorille suunnatuissa sosiaalipalveluissa.

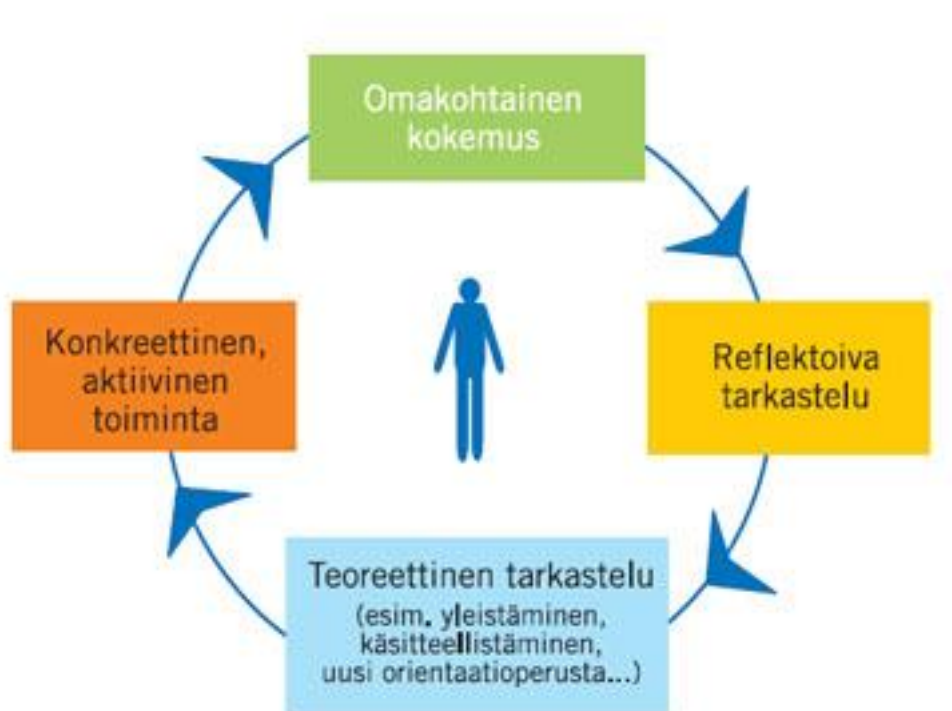
Opinnäytetyön keskeisimmät käsitteet ovat **sosiaalinen media, Facebook nuorisososiaalityö, palveluiden kehittäminen, palveluohjaus sekä** tutkimuksen tuloksista esille noussut **sosiaalinen tuki**. Sosiaalisen tuen käsitettä en ole avannut tutkimuksen viitekehysessä erikseen. Sosiaalisen tuen käsite nousi esille tutkimuksen aineiston analyysissä ja olen raportoinut tutkimuksen tuloksia peilaten Charles H. Tardyn (1985) sosiaalisen tuen teoreettiseen viitekehysten avulla.

¹ <http://www.tuunaamopo.fi/sivu/fi/> MOPOTuning -Hankkeesta tietoa lisää opinnäytetyön luvussa 4

2 PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN TUTKIMUKSEN AVULLA

Kehittämistoiminta on keskeinen osa nykypäivän työelämää tarkasteltiinpa asiaa yksittäisten organisaatioiden, alueiden tai koko yhteiskunnan tasolla. Keskustelussa on korostettu tutkimuksellisuuden merkitystä kehittämistoiminnassa. Tässä yhteydessä on puhuttu soveltavasta tutkimuksesta ja tutkimus- ja kehittämistoiminnasta, mutta myös tutkimusavusteisesta kehittämisestä (Alasoini & Ramstad 2007.)

Tässä opinnäytetyön tutkimuksessa on piirteitä toimintatutkimuksesta, kehittävästä työntutkimuksesta sekä Kolbin oppimisprosessista.



Kuva 1. Kokemuksellisen oppimisen kehä (David Kolb, 1984). Kuva lainattu: <https://www.finva.fi/pages/viewpage.action?pageId=3867227>

Tutkimus yhdistää käytännön ja teorian. Tutkija osallistuu tavalla tai toisella tutkittavan kohteen käytäntöön. Organisaatiotasolla tämä tarkoittaa toimintaoppimista, minkä taustalla on konkreetti-

nen käytännön ongelma, mitä työntekijä tai ryhmä arvioi, hankkii siihen liittyvää tietoa ja esittää oman ratkaisuehdotuksensa (Heikkinen 2001, 27-37, 196; Sydänmaalakka 2007, 35-36.)

Tutkimuksen avulla nykyistä tilannetta pyritään muuttamaan, jotta sitä voitaisiin tutkia ja toisaalta todellisuutta tutkitaan, jotta sitä voitaisiin muuttaa. Kyse on myös oppimisprosessista, missä kaikki lähtee liikkeelle kokemuksista ja oppimisen halusta. Totuttua toimintaa muuttamalla pyritään saamaan aikaan muutosta parempaan. Muutos ja tutkimus toimivat parina, jossa molemmat hyötyvät toisistaan. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 44-45; Sydänmaalakka 2007, 38.)

Kehittämisprosessin eteneminen voidaan hahmottaa jatkuvana syklinä, missä kokemuksista lähtenyt oppimisen halu, aikaansaannosten tai toiminnan arviointi, asioiden sisäistäminen ja lisääntynyt ymmärrys ja opitun soveltaminen käytäntöön etenevät spiraalimaisena kehänä. (Toikko & Rantanen 2009, 66, 115; Sydänmaalakka 2007, 38.)

Tutkimustyö ja opinnäytetyö työstäminen on edennyt vuosien varrella vaihteittain. Alkuvaiheessa keskityin aiheeseen liittyvien käsitteiden; sosiaalinen media, sosiaalityö, palveluohjaus avaamiseen ja aihealueen tarkasteluun aikaisempien tutkimuksien sekä lainsäädännön valossa. Tämän jälkeen syksyllä 2013 toteutettiin Nuorten Facebook -palveluohjauksen käyttäjäkohtainen tutkimus, mikä sisältää nuorille suunnatun kyselytutkimuksen. Kyselyn tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa sosiaalisen median hyödyntämisestä nuorten palveluohjauksessa sekä siitä, millainen palvelun tulisi käyttäjien kokemusten perusteella olla.

Nuorille suunnatun käyttäjäkohtaisen tutkimuksen jälkeen keväällä 2014 alkoi selvitystyö palvelun vakinaistamiseksi Oulun kaupungin viralliseksi hyvinvointipalveluiden palveluksi. Tässä yhteydessä tarkastelin nuorten sosiaalisen median käyttöä uudelleen tuoreimpien tutkimusten valossa sekä sen hetkisiä, Oulun kaupungin nuorille suunnattuja sosiaalityön palveluita vuonna 2014.

Viimeisimpänä tarkastelin toistamiseen, miten lainsäädäntö, erityisesti 1.4.2015 uudistunut sosiaalihuoltolaki ja erilaiset valtakunnalliset sekä paikalliset poliittiset toimenpideohjelmat määrittelevät nuoriin kohdistuvaa sosiaalityötä sekä erityisesti sosiaalisen median hyödyntämistä nuorille suunnatuissa kunnallisissa sosiaalipalveluissa.

Opinnäytetyön luettavuuden selkeyttämiseksi olen yhdistänyt kaikki tutkimukseen liittyvät selvitysvaiheet teoreettisen viitekehyksen alle niiden eriaikaisuudesta huolimatta.

Opinnäytetyön tuotoksena Oulun kaupungille on alustava sosiaalisen median hyödyntämis- ja kehittämissuunnitelma nuorille suunnatuissa sosiaalipalveluissa.

3 OPINNÄYTETYÖN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Saadakseni kattavan kokonaiskuvan sosiaalisen median hyödyntämisestä nuorille suunnatuissa sosiaalipalveluissa täytyi ensin lähteä selvittämään mistä on kyse ja mitä peruskäsitteellä sosiaalinen media tarkoitetaan ja millainen Facebook sosiaalisen median toimintaympäristönä on sekä miten nuoret käyttävät sosiaalista mediaa.

Lisäksi täytyi selvittää mitä käsitteet aikuissosiaalityö ja palveluohjaus pitävät sisällään, kun on kyse nuorista sosiaalipalveluiden asiakkaista sekä miten lainsäädännössä määritellään nuoria sekä heille suunnattuja palveluita. Vertailupohjana aihealueeseen liittyen tuli myös kartoittaa, mitä aikaisempia tutkimuksia sosiaalisen median hyödyntämisestä sosiaalityöhön liittyen on tehty.

Palveluiden kehittämisen näkökulmasta ja Nuorten Facebook palveluohjauksen vakinaistamiseksi Oulun kaupungin viralliseksi palveluksi täytyi selvittää Oulun kaupungin nuorille suunnattujen sosiaalipalveluiden tilaa ja niiden kehittämistä ohjaavaa lainsäädäntöä sekä aiheeseen liittyviä valtakunnallisia ja paikallisia poliittisia toimenpide- ja kehittämisohjelmia.

3.1 MITÄ ON SOSIAALINEN MEDIA

Sosiaalisen median määrittelyyn liittyvässä aineiston haussa hyödynsin internetin hakukoneita. Aineistoa aiheeseen liittyen löytyi paljon. Sosiaalinen media käsitteenä on kohtuullisen uusi ja erilaisia tulkintoja aiheeseen liittyen löytyi monenlaisia. Olen tähän opinnäytetyöhön valinnut määritelmiä, mitkä läheisesti liittyvät sosiaalisen median hyödyntämiseen kunnallisissa palveluissa.

Sosiaalisella medialla (*social media*) tarkoitetaan internetin uusia palveluita ja sovelluksia, joissa yhdistyy käyttäjien välinen kommunikaatio ja oma sisällöntuotanto. (<http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/sosiaalinen-media>) Viitattu 19.9.2015.

Jussi-Pekka Erkkolan 2008 mukaan sosiaalinen media on teknologiasidonnainen ja rakenteinen prosessi, jossa yksilöt ja ryhmät rakentavat yhteisiä merkityksiä sisältöjen, yhteisöjen ja verkko-teknologioiden avulla vertais- ja käyttötuotannon kautta. Teknologian hyväksikäyttö on keskeistä sosiaaliselle medialle. Ilman viestintä- ja informaatioteknologioita sosiaalista mediaa ei ole olemassa. (Erkkola 2008, 2, 85.)

Sanastokeskus TSK:n määritelmän mukaan sosiaalinen media on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, jossa käsitellään vuorovaikutteisesti ja käyttäjälähtöisesti tuotettua sisältöä ja luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita. (Sanastokeskus TSK ry. 2010, 14).

Sosiaalisen median sisältöjä voidaan jaotella seuraavasti: sisällön luonti ja julkaisu, sisällön jakaminen, sosiaaliset verkostopalvelut, yhteisöllinen tuottaminen ja virtuaalimaailmat. (Aarreniemi-Jokipelto 2011, 32.)

Yksilöä ja sosiaalisuutta korostavia ovat esimerkiksi sosiaaliset verkostopalvelut, kuten Facebook ja MySpace. Ne perustuvat verkostoitumiseen ja yhteisöllisyyteen, joiden myötä syntyy sisältöjä (*user created content*). Samanhenkiset voivat perustaa ryhmiä ja tuottaa esimerkiksi verkkokampanjoita ja -tapahtumia. Sosiaaliset verkostopalvelut tarjoavat esimerkiksi kansalaisliikkeille monipuolisia ja helppoja tapoja organisoitua ja verkostoitua. (<http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/sosiaalinen-media>) viitattu 19.9.15

Sosiaalisen median käsitettä voidaan myös lähestyä tarkastelemalla niitä piirteitä ja ominaisuuksia, jotka ovat sille tyypillisiä ja toistuvia. Sosiaalisen median tunnuspiirteitä ovat helppokäyttöisyys, käyttäjälähtöisyys ja nopea omaksuttavuus, maksuttomuus ja vuorovaikutteisuus. Vuorovaikutteisuus erottaa sosiaalisen median perinteisestä mediasta. Vuorovaikutteisuus tekee sosiaalisesta mediasta kaksisuuntaista. Käyttäjälähtöisyyden perusteella sosiaalisen media on myös viestintää monelta monelle. (<http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/sosiaalinen-media>, viitattu 19.9.15; Heinonen 2009, 6-9.)

Käyttäjälähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että käyttäjät voivat itse tuottaa ja muokata sisältöjä (esim. Wikipedia) ja jakaa informaatiota ja toisaalta siihen liittyvään yhteisöllisyyteen ja kanssakäymiseen. Käyttäjälähtöisiä palveluita ovat muun muassa chatit, verkkohuutokaupat, keskustelupalstat ja pikaviestimet. Käyttäjän tuottama ja jakama sisältö voi olla uutta sisältöä, kuten kuvia, tekstiä, musiikkia tai videoita tai muokattua sisältöä, kuten koosteita ja videoiden miksauksia sekä luokiteltua sisältöä, kuten soittolistoja, arvosteluja tai avainsanoja. (Hintikka 2007; Heinonen 2009, 6-9.)

3.2 FACEBOOK SOSIAALISEN MEDIAN YMPÄRISTÖNÄ

Facebook² on Internetissä toimiva mainosrahoitteinen yhteisöpalvelu. Sivusto tarjoaa käyttäjille mahdollisuuden kuvallisen käyttäjäprofiilin luomiseen sekä yhteydenpitoon ystäviensä kanssa. Profiili on kuvien, julkaisujen ja kokemusten kokoelma, joka kertoo käyttäjän tarinaa. Yksityisyysasetuksia muokkaamalla voi rajata ketkä näkevät tietosi, kuten nimesi, profiilikuvasi, kansikuvasi, sukupuolesi, käyttäjänimesi, verkostosi ja julkaisusi. (<https://fi-fi.facebook.com/help/393920637330807/>) Viitattu 8.11.15

Facebook on ilmainen ja vaatii rekisteröitymisen. Facebookin ikäraja on 13 vuotta. Facebookiin voi rekisteröityä esim. yksityishenkilönä, yrityksenä tai yhteisönä. Rekisteröityminen edellyttää toimivan sähköpostiosoitteen, jonne Facebook lähettää vahvistusviestin minkä kautta rekisteröinti vahvistetaan ja palvelu aukeaa. (www.facebook.com) Viitattu 8.11.15

Facebookissa voi luoda sivuja ja perustaa erilaisia ryhmiä. Sivujen avulla yritykset, brändit ja organisaatiot jakavat tarinoitaan ja ovat yhteydessä palvelua käyttävien kanssa. Profiilien tavoin myös sivuja voi muokata julkaisemalla tarinoita, järjestämällä tapahtumia, lisäämällä sovelluksia ja tekemällä useita muita toimia. Sivusta tykkäävät käyttäjät ja heidän kaverinsa voivat saada päivityksiä omiin uutisiinsa. Facebook sivua tai ryhmää hallitaan oman käyttäjätilin kautta. Facebookissa on myös mahdollista liittyä erilaisiin yhteisöihin ja saada tietoa tulevista tapahtumista. (<https://fi-fi.facebook.com/help/281592001947683/>) Viitattu 8.11.15

Facebook on sosiaalisen median palveluista suurin, mihin oli rekisteröitynyt v. 2013 38 % kaikista suomalaisista, eli n. 2073900 aktiivista käyttäjää. Facebookin ikäraja on 13 vuotta. Vuonna 2013 palveluun rekisteröityi 32 000 13-vuotiasta nuorta, mikä on 54 % koko ikäluokasta. Vuonna 2013 vuonna 1992 syntyneistä suomalaisista oli yli 93 % luonut oman profiilin palvelussa. (Pönkä 2013; Tilastokeskus: Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö -tutkimus 2014, http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06.fi.pdf)

² <https://www.facebook.com/>

3.3 NUORTEN SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTTÖ SUOMESSA 2014

Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan vuonna 2014 51 prosenttia 16–89-vuotiaista oli seurannut yhteisöpalveluja viimeisten kolmen kuukauden aikana. 16–24-vuotiaista (93 %) seurasi jotain yhteisöpalvelua ja 25–34-vuotiaista 82 prosenttia. Yleisimmin käytetty yhteisöpalvelu oli vuoden 2014 tutkimuksen mukaan Facebook. Sitä ilmoitti seuranneensa viimeisten kolmen kuukauden aikana 95 prosenttia yhteisöpalvelun käyttäjistä. Seuraavaksi yleisimmin seurattiin Twitteriä (20 %), LinkedIniä (17 %) ja Instagramia (13 %). Facebookia käyttäneiden osuus ei ole vähentynyt edellisestä vuodesta, mutta edellä mainittujen muiden palvelujen seuraaminen on yleistynyt. (Tilastokeskus: Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö -tutkimus 2014, http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_fi.pdf),

Vastaavasti Oulun kaupungin sivistys ja kulttuuripalveluiden eBrandilta tilatun Some ja nuoret 2015 tutkimuksen mukaan suomalaisten nuorten suosituimpia sosiaalisen median palveluita ovat YouTube, WhatsApp, Facebook, Facebook Messenger, Instagram, Spotify, Skype, Snapchat, Twitter ja Feissarimokat. eBrandin vuonna 2013 toteuttaman vastaavan tutkimuksen suosituimmat sosiaalisen median palvelut olivat Facebook, Youtube, IRC-Galleria, Blogger, Instagram, Twitter, Google+, Tumblr, Kuvake.net, Suomi24, Findance ja Demi (eBrand 2013 ja 2015 <http://www.ebrand.fi/ja-nuoret-2015-tutkimuksen-tulokset-ovat-taalla/>.) Viitattu 19.9.2015

88 prosenttia 16–24-vuotiaista oli käyttänyt pikaviestinpalvelua viimeisten kolmen kuukauden aikana. 25–34-vuotiaistakin pikaviestijöitä oli 64 prosenttia. 75 prosenttia 16–24-vuotiaista käytti pikaviestinpalveluja päivittäin. Koko 16–89-vuotiaasta väestöstä kolmannes oli käyttänyt pikaviestinpalvelua. (Tilastokeskus: Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö -tutkimus 2014, http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_fi.pdf)

57 prosenttia 16–89-vuotiaista oli viimeisten kolmen kuukauden aikana katsonut tai lukenut muiden sosiaalisessa mediassa jakamia sisältölinkkejä. 95 prosenttia 16–24-vuotiaista oli katsonut/lukenut sosiaalisessa mediassa jaettuja sisältöjä viimeisten kolmen kuukauden aikana ja lähes puolet ikäluokasta teki niin päivittäin. (Tilastokeskus: Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö -tutkimus 2014, http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_fi.pdf)

eBrandin tutkimuksessa muutoksina vuoteen 2013 vuoden 2015 tutkimuksessa todettiin, että 23-29 -vuotiaat käyttävät Internetiä enemmän kuin kaksi vuotta sitten ja 13-17-vuotiaiden sosiaali-

sen median palveluiden käyttö kasvoi klo 6-9 välillä huomattavasti vuoteen 2013 verrattuna. Sosiaalisen median palveluiden käyttö myös koulussa tai opiskelupaikalla on lisääntynyt aiempaan tutkimukseen verrattuna; 70% kyselyyn vastanneista nuorista käyttää palveluita opiskelupaikalla. Nuoret käyttävät sosiaalisen median palveluita eniten älypuhelimella (92%). Vuonna 2013 vastaava luku oli 75%. Palveluiden osalta suurin muutos on Facebookin tippuminen pois ykköspai- kalta. Vuoden 2015 tutkimuksen perusteella YouTube on nuorten suosituin sosiaalisen median palvelu. Myös WhatsApp on kasvattanut suosiotaan kahdessa vuodessa.(eBrand 2015, <http://www.ebrand.fi/somejanuoret2015/tiivistelma/>) viitattu 19.9.15

3.4 PALVELUOHJAUS OSANA AIKUISSOSIAALITYÖTÄ

Aikuissosiaalityötä tekevät ammattilaiset. Sosiaalialalla annetaan korkeakoulutusta kahden eri väylän kautta: yliopistot ja ammattikorkeakoulut. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) määrittää työntekijöiden pätevyysvaatimukset työtehtävittäin. Kunnallista aikuissosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjausta sekä palveluohjausta sosiaaliohjaajat. (<http://www.talentia.fi/files/64/Kelpoisuusesite.pdf>) Viitattu 19.9.15

Aikuissosiaalityön palvelut ovat pääsääntöisesti suunnattu yli 18-vuotialle ja niihin voivat kuulua esimerkiksi toimeentulotuki, päihdehuolto, mielenterveystyö, kuntouttava työtoiminta ja asumis- palvelut. (Nummela 2011, 11.)

Aikuissosiaalityössä työskennellään haastavassa elämäntilanteessa olevien ihmisten kanssa, jotka usein tarvitsevat viimesijaista toimeentuloturvaa. Aikuissosiaalityö on käsitteenä varsin uusi, vaikka sosiaalityön kohteena ovat kaikki ikäryhmät (Karjalainen 2011, 211–212; Yliruka 2006, 13.)

Blombergin & Kivipellon 2012 tekemän valtakunnallisen aikuissosiaalityön kartoituksen mukaan aikuissosiaalityön merkittävimmät asiakasryhmät olivat päihteidenkäyttäjät, työttömät ja pitkäai- kaistyöttömät sekä nuoret asiakkaat. (Blomberg & Kivipelto 2012, 4.)

Aikuissosiaalityön areenoita ovat taloudellisten tilanteiden ongelmat ja toimeentulotukityö, sosiaa- lipalveluihin ja - etuuksiin liittyvä neuvonta, työ ja koulutusasiat, asunnottomuuteen liittyvä työ,

mielenterveys- ja päihdeongelmat sekä kuntoutus ja erilaiset kriisit. Työtä tehdään monenlaisten asiakasryhmien kanssa ja erilaisilla työmenetelmillä. (Juhila 2008, 15-25.)

Aikuissosiaalityössä on kyse suunnitelmallisesta ja aktivoivasta työotteesta, joka perustuu asiakkaan tilanteen arviointiin. Arvioinnin pohjalta asetetaan muutostavoitteet ja valitaan välineet, joilla tavoitteet saavutetaan. Kyse on usein yksilölähtöisestä työotteesta. Yksilölähtöisen työotteen lisäksi aikuissosiaalityön orientaationa ovat myös ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys sekä verkostojen kanssa työskentely. Työ on pitkäjänteistä ja kokonaisvaltaista. Asiakkaan ongelmien rinnalla kartoitetaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen vahvuuksiaan. Aikuissosiaalityö on myös tarveharkintaista palvelua. Työn sisältönä on asiakkaan kuntoutuminen, tilanne- ja väliarvioiden tekeminen sekä työllistymiseen tähtäävien aktivointi- ja palvelusuunnitelmien tekeminen. Lisäksi työmenetelmänä on palveluohjaus osana tilanearvion, suunnitelman ja kuntouttamisen ketjua, mutta myös itsenäisenä työtehtävänä asiakkaiden ohjaamisessa palvelujärjestelmässä. (Juhila 2008, 15–25; Väisänen & Hämäläinen 2008, 9-11; Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 80–81.)

Palveluohjauksen yleistä määrittelyä on hankaloittanut se, että palveluohjauksen erilaisia ulottuvuuksia on vaikea mahduttaa yhteen määritelmään. Palveluohjauksesta puhutaan silloin, kun työtä kuvataan ohjauksen, neuvonnan ja palveluiden järjestämisen käsitteillä. Työntekijä huolehtii siitä, että asiakas on perillä hänelle kuuluvista etuuksista ja palveluista, ohjaa niiden hakemisessa ja tarvittaessa järjestää niitä. Palveluohjaus on työmenetelmä mikä perustuu yksilölliseen palveluntarpeen arviointiin, suunnitteluun sekä asiakkaan voimavaroihin, jonka pohjalta kootaan yhteen asiakkaan tarvitsemat palvelut. Palveluohjauksen tavoitteena on auttaa asiakasta saamaan omat voimavarat käyttöönsä niin, että hän myöhemmin pärjää ilman ohjausta. (Björkman & Hansson 2000, 11; Honkakoski 2005, 214-215; Hänninen 2007, 5, 13, 35; Juhila 2008, 24-25; Pietiläinen & Seppälä 2003, 10–15; Raunio 2009, 175 -177.)

Hännisen mukaan palveluohjaus on keskeinen sosiaalityön työmuoto. Palveluohjausta on jo parin vuosikymmenen ajan kehitetty poistamaan palvelujärjestelmämme pirstaleisuudesta ja sektori-keskeisyydestä johtuvia haittoja. Erityisesti yleistä sosiaaliturvaa, taloudenhallintaan, asumiskysymyksiin, kulttuuriin ja jokapäiväistä elämää koskeviin kysymyksiin kohdistuva palveluohjaus on vakiintumassa aikuissosiaalityön keskeiseksi sisällöiksi. Palveluohjauksen kautta voidaan myös kehittää hyvinvointipalvelujärjestelmää. (Hänninen 2007, 3; Kananoja 2010, 27)

Suomisen & Tuomisen (2007) mukaan palveluohjauksen perusajatuksista nousevia työtapoja on kolmenlaisia: varsinainen palveluohjaus, palveluohjauksellinen työote sekä konsultoiva ja neuvova ote. Varsinaisessa palveluohjauksessa painottuu asiakkaan ja työntekijän tiivis yhteistyö. Palveluohjauksellisella työotteella tarkoitetaan palveluiden varmistamista ja koordinoimista asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Konsultoivalla ja neuvovalla työotteella asiakasta autetaan jonkin rajatun ongelman ratkaisemisessa. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

3.4 OULUN KAUPUNGIN NUORILLE SUUNNATUT AIKUISSOSIAALITYÖN PALVELUT JA SÄHKÖINEN ASIOINTI 2014

Oulun kaupungin aikuissosiaalityössä työskenteli vuonna 2014 18 sosiaalityöntekijää sekä 12 sosiaaliohjaajaa. Työtä tehdään niin sanotulla aluemallilla postinumeroaluejaon perusteella. Sosiaalityöntekijöillä on kokonaisvastuu asiakkaiden tilanteista (tilannearviot, sosiaalityön suunnitelmat ja seuranta) ja ohjaajat tekevät työtä suunnitelmallisen sosiaalityön piiriin kuuluvien asiakkaiden kanssa (ohjaustyö, kuntouttava työtoiminta, talousneuvonta jne). Aikuissosiaalityön nuoret asiakkaat ovat 18-24 -vuotiaita. Etuuskäsittely-yksikössä käsitellään pääsääntöisesti kaikki toimeentulotukea hakevien asiakkaiden toimeentulotukihakemukset. Sosiaalityöntekijät käsittelevät osin omien asiakkaidensa toimeentulotukihakemukset täydentävän toimeentulotuen osalta. Asiakastyötä tehdään asiakkaiden tullessa toimistolle tai kotikäynneillä sekä erilaisissa verkostoissa. Oulun kaupungin www-sivuilla on aikuissosiaalityön yleistä esittelyä sekä sivuilta löytyvät myös aluesosiaalityöntekijöiden asiakaspuhelinnumerot. Sivujen kautta ei voi hoitaa asioita sähköisesti.

Suoraan nuorille suunnattuna palveluina uudistetun nuorisolain 2/2010 hengen mukaisesti Oulussa rakennettiin matalankynnyksen moniammatillinen palvelumalli nuorten 13 - 29 -vuotiaiden asiakkaiden palveluohjaukseen ja moniammatilliseen yhteistyöhön vastaamaan paikallisiin haasteisiin syrjäytymisen ennaltaehkäisemiseksi. Käytännössä moniammatillinen verkosto, joka koostuu nuorisotoimen, terveydenhuollon, sosiaalihuollon ja työvoimahallinnon ammattilaisista, koottiin saman katon alle ja syyskuussa 2011 ja paikka sai nimekseen Byströmin nuorten palvelut. Byströmin nuorten palveluista nuori saa ohjausta, tukea ja neuvontaa kaikenlaisissa elämän asioissa. Byströmin nuorten palveluissa voi asioida myös ilman ajanvarausta. Nuoria asiakkaita ohjataan Byströmin nuorten palveluihin eri toimipisteistä sekä 3. sektorin palveluista ja nuoret itse, sekä heidän vanhempansa ottavat yhteyttä.

Byströmin nuorten palveluissa työskenteli vuonna 2014 muiden ammattikuntien edustajien lisäksi yksi sosiaaliohjaaja ja puolikasta työaikaa tekevä sosiaalityöntekijä, joiden kautta mm. nuoria asiakkaita ohjataan tarvittaessa sosiaalityön asiakkuuteen, työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuteen, mielenterveyspalveluihin, päihdepalveluihin sekä neuvotaan sosiaalietuuksien hakemisessa. Byströmin nuorten palveluissa ei tehdä suunnitelmallista sosiaalityötä eikä perustoimeentulotukipäätöksiä. Asiakkaan tilanteesta riippuen sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä voi tehdä päätöksen täydentävästä toimeentulotuesta esimerkiksi bussilippuun. Keväällä 2014 Byströmin nuorten palveluissa otettiin työväliseen ja palveluna käyttöön kuntouttava työtoiminta osana Työpörssin palveluita. Työpörssissä³ on tarjolla eri alojen työkokeilupaiikkoja Oulun kaupungin eri yksiköihin, yrityksiin, yhteisöihin ja työpajoihin.

Byströmin nuorten palveluilla on internet -sivut⁴ Oulun kaupungin www-sivuilla, josta löytyy yleistä tietoa palveluista sekä työntekijöiden yhteystiedot. Byströmin nuorten palveluissa toimii myös nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nappi, jolla on olemassa Nettinappi.fi – verkkopalvelu⁵, jonne on koottuna laajasti tietoa eri nuoria koskevista aihealueista sekä kysymys-vastaus –palsta Pulmakulma, minne voi anonyyminä lähettää kysymyksiä ja alan ammattilaiset vastaavat kysymyksiin sovituissa määräajassa.

Ainoana nuorille suunnattuna kunnallisena sosiaalisen median palveluna Byströmin nuorten palvelut tarjoavat nuorille moniammatillisen reaaliaikaisen Chat-palvelun Irc-Gallerian Byströmin nuorten palveluiden yhteisössä⁶. Chat-palvelu on aloitettu syksyllä 2012. Chat on avoinna joka maanantai 20-22. Chatin kautta nuoret voivat anonyymisti keskustella ammattilaisten kanssa mieltään askarruttavista asioista. Työntekijöitä on chatissa yleensä paikalla 4 eri ammattikunnan edustajaa. Chat –työssä on mukana nuoriso-ohjaajia, tietopalveluohjaajia, etsivän nuorisotyöntekijöitä, terveydenhoitajia, ammatinvalintapsykologi, sosiaaliohjaaja, tyttöjen – ja poikien talon työntekijöitä ja koulukuraattoreita. Keväällä 2014 chatistä jäivät pois Tyttöjen talon työntekijät sekä sosiaaliohjaaja. Kohderyhmäksi on määritelty Oulun alueen nuoret.

³ <http://www.ouka.fi/oulu/tyo-ja-elinkeinot/tyoporssi>

⁴ <http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/bystromin-nuorten-palvelut>

⁵ <http://www.nettinappi.fi/>

⁶ <http://irc-galleria.net/community/3400301>

Keväällä 2014 suurin osa Byströmin nuorten palveluiden työntekijöistä perustivat itselleen työprofiilin Facebookiin. Byströmin nuorten palvelut löytyvät myös Instagramista.

Oulussa on käytössä Oulun Omahoito –palvelu⁷. Oulun Omahoito on kaikille kuntalaisille suunnattu henkilökohtainen verkossa toimiva hyvinvointipalvelu. Palvelu tarjoaa ajasta ja paikasta riippumattoman asioinnin terveys- ja sosiaalipalveluihin. Omahoitopalvelun käyttö edellyttää kirjautumista verkkopankkitunnuksilla tai mobiilitunnistautumisen. Oulun Omahoito -palveluita voidaan jakaa erilaisiin asiointipalveluihin sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnan kanssa sekä oman hyvinvoinnin ja terveyden seuraamiseen liittyviin palveluihin.

Asiointipalveluina Omahoidon kautta voi uusia sähköisen eReseptin. Palvelun kautta voi lähettää myös kysymyksiä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille esimerkiksi neuvolaan lapsen terveyteen liittyvissä asioissa. Kysymyksiä voi lähettää myös terveysasemille, hammashoitoloihin, liikunta-neuvontaan, sosiaaliammattilaiselle, lastenvalvojille sekä vammaispalveluihin.

Omahoito –palvelussa tarjotaan ammatillisten oppilaitosten opiskelijoille terveysneuvontaa. Opiskelijat voivat kysyä esimerkiksi opiskelukykyyn, mielenterveyteen, päihdeongelmiin, raskauden ehkäisyyn ja muuhun seksuaaliterveyteen tai elintapoihin liittyviä asioita. Kysymykset ohjautuvat opiskelijoiden terveysasemalle. Kaikkiin viesteihin vastataan kolmen arkipäivän aikana.

Palvelun kautta voi varata aikoja laboratorioihin, hammas- ja suusairauksien röntgeniin, liikunta-neuvontaan sekä neuvoloihin lapsen vuosittaisiin tarkastuksiin. Laboratoriokokeiden jälkeen tulokset voi lukea palvelusta ja niistä voi halutessa kysyä lisätietoja.

Oman hyvinvoinnin ja terveyden seuraamiseen liittyvinä palveluina Omahoidossa voi täyttää terveyskyselyn, joka kertoo henkilökohtaisen arvion terveyteen vaikuttavista tekijöistä. Palvelusta näkee miten elämäntavat vaikuttavat arvioituun elinikään ja riskiin sairastua elinikää lyhentäviin ja elämänlaatua heikentäviin sairauksiin. Tarkastuksesta saa raportin, jonka voi tarvittaessa lähettää omahoidon kautta hoitohenkilökunnalle, kun on menossa vastaanotolle.

Palvelussa voi tehdä diabeteksen riskitestin, joka arvioi kuinka suuri riski on sairastua tyypin 2 diabetekseen. Mielialatesti antaa yleisarvion mielialasta. Korkea pistemäärä voi olla merkki ma-

⁷ <http://www.ouka.fi/omahoito>

sennuksesta. Tuloksista voi kysyä terveystieteilijöiden ammattilaiselta kyselyssä olevalla lomakkeella tai lähettää viesti.

Palvelussa on mahdollista myös tehdä omaa seurantaan erilaisista asioista päiväkirjojen avulla. Liikuntapäiväkirjan avulla voi seurata liikuntasuorituksia ja aktiivisuuden määrää ja tasoa. Ruokapäiväkirja auttaa ruokailutottumuksien seurannassa ja paljastaa energiamäärät ja ravintoaineet. Univalvepäiväkirjan avulla voi kartoittaa nukkumiseen liittyviä tekijöitä ja mahdollisesti löytää apua uniongelmien. Mielialapäiväkirjan avulla oppii tuntemaan kuinka toiminta, tunteet ja ajatukset vaikuttavat mielialaan. Tunnistamalla ne tekijät, jotka vahvistavat ja voimistavat oloa, voi lisätä hyvää oloa.

Ainoana aikuissosiaalityön palveluna Omahoito –palvelussa on toimeentulotuen sähköinen jatkohakemus. Jatkohakemuksen teko edellyttää, että asiakkaalle on aiemmin myönnetty toimeentulotukea.

Aineistona tiedonhaulle oli Oulun kaupungin www-sivut sekä sähköinen asiointikanava Oulun Omahoitopalvelu.

3.6 LAINSÄÄDÄNNÖN JA KEHITTÄMISOHJELMIEN NÄKÖKULMA NUORTEN SOSIAALIPALVELUIDEN KEHITTÄMISEEN

Nuoret ja nuoruus määritellään eri palvelusektoreilla eri tavoin. Lastensuojelulaissa (417/100), lapset ovat alle 18-vuotiaita ja nuoret 18–20-vuotiaita. Vastaavasti nuorisolain (72/2006) mukaan nuoria ovat alle 29-vuotiaat. TE-toimistossa nuoret asiakkaat ovat 18 - 30 -vuotiaita. Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalityön nuoret asiakkaat ovat 18-24 –vuotiaita (1301/2014 § 3).

Sosiaalipalveluilla tarkoitetaan kunnallisia sosiaalipalveluja ja niihin sisältyviä tukipalveluja sekä muita toimia, joilla sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö edistää ja ylläpitää yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta. Sosiaalipalveluiden sisältöjä ja järjestämistä ohjaa ensisijaisesti sosiaalihuoltolaki, johon tuli 1.4.2015 alkaen paljon uudistuksia (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3 §.)

Sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 15 §)

Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämäntilannetta ja toimintakykyä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 16 §)

1.4.2015 voimaan tulleessa sosiaalihuoltolaissa määritellään neuvontaa ja ohjausta seuraavasti: Kunnan asukkaiden saatavissa on oltava sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 6 §)

Sosiaalihuoltolain 4 § korostaa asiakkaan edun toteutumista. Asiakkaan etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvointia, asiakkaan itsenäistä suoriutumista, tarpeisiin nähden oikea-aikaisen ja riittävän tuen saamista sekä asiakkaan osallisuutta. Lisäksi 4 § korostaa, miten sosiaalipalveluissa huomioidaan asiakkaan toivomukset, taipumukset sekä muut valmiudet koulutukseen, työelämään tai osallisuutta edistävään toimintaan sekä asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja yhteistoiminnallisuutta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 4 §)

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen. Erityistä tukea tarvitsevalle henkilölle ja asiakkaalla henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvuuksia kognitiivisen tai psyykkisen vammun tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisten tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 3 §, 4 §)

1.4.2015 voimaan tulleeseen uudistuneeseen sosiaalihuoltolakiin on sisällytetty nuorisopalvelutakuu. Nuoren tulee saada moniammatillista tukea yhden luukun kautta niin kauan, kun hänellä on

tarvetta sosiaalipalveluihin. Sosiaalihuoltolain nuorisopalvelutakuuseen kuuluu omatyöntekijä, palvelutarpeen arviointi ja kohdennettu sosiaalinen kuntoutus. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014)

Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluvat mm. sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen, neuvonta ja ohjaus sekä palveluiden yhteensovittaminen, ryhmätoiminta sekä sosiaaliin vuorovaikutussuhteisiin tukeminen. Nuorten sosiaalisella kuntoutuksella tuetaan nuorten sijoittumista työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikkaan sekä ehkäistään näiden keskeyttämistä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 17 §)

Nuorten parissa tehtävää sosiaalityötä / aikuissosiaalityötä yleisellä tasolla ohjeistaa sosiaalihuoltolain lisäksi laaja kirjo sosiaalialan erityislainsäädäntöä, esimerkiksi päihdehuoltolaki (41/1986), maahanmuuttajien tukea koskeva laki (493/1999), kuntouttavan työtoiminnan laki (189/2001), toimeentulotukilaki (1412/1997 ja 1202/2007), laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (497/2003) ja mielenterveyslaki (1116/1990). Aikuissosiaalityön asiakastyötä ohjaavat muun muassa hallintolaki (434/2013) ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

Nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn liittyy useita kuntien ja valtion tuottamia palveluita koskevia lakeja. Keskeisiä kuntia velvoittavia nuorten ja nuorten aikuisten palveluita koskevia lakeja ovat 1.4.2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain lisäksi lastensuojelulaki (417/100), perusopetuslaki (628/1998), laki ammatillisesta peruskoulutuksesta (630/1998), oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013), nuorisolaki (72/2006) ja laki julkisista työvoimapalveluista (916/2012) sekä jo edellä mainittuja hyvinvointipalveluiden sosiaalityötä määrittävistä laeista toimeentulotukilaki (1412/1997) ja (1202/2007) ja laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta velvoittaa kuntien sosiaalityöstä vastaavia viranomaisia laatimaan yhteistyössä TE-palveluiden kanssa aktivointisuunnitelman alle 25-vuotiaalle tulottomalle nuorelle 4kk sisällä, jos ja kun nuoren pääasiallinen toimeentulon lähde on ollut toimeentulotuki. Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on ehkäistä työttömyyden aiheuttamia kielteisiä vaikutuksia asiakkaan toimintakykyyn, vahvistaa asiakkaan elämän- ja arjenhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä ja ehkäistä syrjäytymistä tarjoamalla mahdollisuutta työtoimintaan ja muihin palveluihin. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001)

Nuorisotyö ja -politiikka kuuluvat kunnan tehtäviin, jota se toteuttaa yhdessä nuorisoyhdistysten ja muiden nuorisotyötä tekevien järjestöjen kanssa nuorisolain säädösten ja asetusten puitteissa. Nuorisolaki on väestölaki, joka koskee kaikkia alle 29-vuotiaita. (Nuorisolaki 72/206) Heitä oli n.1 884 841 vuonna 2014 eli n.34 % koko maan väestöstä.

(Tilastokeskus http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html, viitattu 19.9.2015)

Nuorisolain 72/2006 mukaan kunnan nuorisotyöhön ja -politiikkaan kuuluvat nuorten kasvatuksellinen ohjaus, toimintatilat ja harrastusmahdollisuudet, tieto- ja neuvontapalvelut, nuorisoyhdistyksien ja muiden nuorisoryhmien tuki, liikunnallinen, kulttuurinen, kansainvälinen ja monikulttuurinen nuorisotoiminta, nuorten ympäristökasvatus sekä tarvittaessa nuorten työpajapalvelut ja etsivä nuorisotyö tai muut paikallisiin olosuhteisiin ja tarpeisiin sopivat toimintamuodot. Kunnissa ei ole velvoitetta järjestää erityisnuorisotyötä eli luonteeltaan sosiaalista nuorisotyötä, jonka tavoitteena on edistää nuorten kasvamista ja sopeutumista yhteiskuntaan sekä parantaa vaikeissa elämäntilanteissa olevien nuorten psyykkistä, fyysistä, sosiaalista ja taloudellista hyvinvointia. (Nuorisolaki 72/2006)

Valtakunnallinen Lapsi ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelma 2012–2015 ohjaa strategisena lähtökohtana nuorisotoimialaa. Kehittämisohjelmalla pyritään ohjaamaan yhteiskunnallista kehitystä ja toimintaa kuten palveluja, verkostoitumista ja tiedontuotantoa. Työmuoto tukee kehittämisohjelman kolmen kärkitavoitteen: lasten ja nuorten osallisuuden, yhdenvertaisuuden ja arjenhallinnan toteuttamista. (Määttä & Komonen 2011, 8.)

Oulun kaupungissa on laadittu lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma vuosille 2015 - 2016. Hyvinvointisuunnitelma on Lastensuojelulain (417/2007 12 §) mukainen suunnitelma lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi. Hyvinvointisuunnitelma konkretisoi Oulun kaupungin osalta lapsi- ja nuorisopoliittisen ohjelman toteuttamista ja toimii ns. sateenvarjona lapsia, nuoria ja perheitä koskeville strategioille ja suunnitelmille. Keskeisenä nuoriin ja nuoriin aikuisiin kohdistuvana tavoitteena suunnitelmassa vuosille 2015–2016 on nuorten syrjäytymisen ehkäisy.

Tavoitteista johdetut nuoria ja nuoria aikuisia koskevat toimenpiteet Oulun kaupungissa vuosille 2015-2016 ovat hyvinvointia kuvaavien ja edistävien indikaattoreiden kehittäminen ja hyödyntäminen hyvinvointikertomustyön yhteydessä, erilaisten yhteistyömuotojen ja toimintamallien vahvistaminen ja kehittäminen nuorten päihteiden käytön vähentämiseksi sekä nuorten yhteiskunta- ja koulutustakuun toimenpiteiden toteuttaminen

Nuorisolakiin 72/2006 tuli uudistuksia vuoden 2011 alusta, jolloin lakiin lisättiin säädöksiä monialaisesta yhteistyöstä sekä etsivästä nuorisotyöstä. Etsivän nuorisotyön tehtävänä on tavoittaa tuen tarpeessa oleva nuori ja auttaa hänet sellaisten palvelujen ja muun tuen piiriin, joilla edistetään hänen kasvuaan ja itsenäistymistään sekä pääsyään koulutukseen ja työmarkkinoille. Laissa veloitetaan opetuksen ja koulutuksen järjestäjiä ilmoittamaan nuoren yhteystiedot koulutuksen keskeytyessä etsivään nuorisotyöhön riippumatta nuoren suostumuksesta. Myös puolustusvoimien tulee ilmoittaa etsivään nuorisotyöhön tiedot nuoresta jonka varusmies- tai siviilipalvelus keskeytyy. Myös muut viranomaiset voivat salassapitosäännösten estämättä luovuttaa nuoren kotikunnalle etsivää nuorisotyötä varten nuoren yksilöinti- ja yhteystiedot, jos viranomaisen arvioi viranomaisena saamiensa tietojen pohjalta sekä nuoren tilanne ja tuen tarve kokonaisuudessaan huomioon otettuna nuoren tarvitsevan viipymättä tukea päästäkseen palvelujen ja muun tuen piiriin. (Nuorisolaki 693/2010)

Vuoden 2013 voimaan tulleen nuorten yhteiskuntatakuun myötä jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tulisi tarjota työ-, harjoittelu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluttua työttömäksi joutumisesta. (Työ – ja elinkeinoministeriö, https://www.tem.fi/ajankohtaista/vireilla/strategiset_ohjelmat_ja_karkihankkeet/nuorisotakuu viitattu 19.9.2015)

Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden kehittämistä ohjaa valtuuston 27.5.2013 hyväksymä Palvelumalli 2020 -raportti. Hyvinvointipalveluiden kehittämisen taustalla ovat kasvavat kuntalaisten palveluiden tarpeet sekä toisaalta heikentyvät taloudelliset resurssit. Tavoitteena Palvelumalli 2020:lla on koko kaupungin tasolla palveluiden asiakaslähtöinen ja taloudellisesti kestävä järjestäminen koko uuden Oulun alueella hallinnonalojen monialaisessa yhteistyössä hyvinvoinnin edistämiseksi. Painopisteinä kehittämisessä ovat uudet palvelumallit alueelliset hyvinvointikeskukset ja hyvinvointipisteet sekä sähköisten palveluiden kehittäminen. (Oulun kaupungin palvelumalli 2020.)

Palvelujen järjestämishjelma 2013 mukaan Oulun palveluissa korostuvat kuntalaislähtöisyys, valinnanvapaus, ennakoivat palvelut, palvelujen laatu ja vaikuttavuus sekä monikanavaisesti ja moniammatillisesti tuotetut lähipalvelut. Palvelujen järjestämishjelmaan on kirjattu palveluverkko-ohjauksen keskeisinä periaatteina: Palveluverkko muuntuu palvelutarpeiden mukaan, uudet palvelukonseptit uudistavat palveluverkkoa, palveluverkon tilojen käyttö tehostuu, lähipalveluja

tarjotaan koko palveluverkon alueella ja elinympäristö tukee terveyttä ja turvallisuutta. Elämänkaarimallin mukaisena painopisteenä nuorten asiakkaiden kohdalla on kirjattu nuorten yhteiskunta- ja koulutustakuun toteuttaminen. (Oulun kaupunki, palveluiden järjestämishjelma 2013.)

Hyvinvointipalveluiden kehittämisen tavoitteena on yhdenvertainen palvelujen laatu, taloudellisuus, saatavuus ja saavutettavuus, toimintatapojen uudistaminen ja rakenteiden muutokset sekä tuottavuuden kasvu ja palvelujen kehittämistä edistävät uudet työtavat, tehokkaampi resurssien käyttö sekä kuntalaisen omavastuun ja yhteisöllisyyden tukeminen. (Oulun kaupungin palvelumalli 2020)

3.7 KIRJALLISUUSKATSAUS SOSIAALISEN MEDIAN HYÖDYNTÄMISESTÄ SOSIAALIPALVELUISSA

Keskeisimpiä hakusanoja kirjallisuushaussa olivat **sosiaalinen media / social media yhdistetynä nuorisososiaalityö, nuorisotyö, palveluohjaus sosiaalityö, youth social work ja social work**. Tein alustavia kirjallisuuskatsauksen hakuja ensimmäisen kerran vuonna 2011, jolloin hakutuloksia ei löytynyt ollenkaan. Nuorten sosiaalisen median käyttöä oli sen sijaan tutkittu paljon sekä erilaisista nuorille tarjottavista verkkoperustaisista palveluista nousi esille selvitys- ja tutkimusraportteja. Nuorten sosiaalisen median käyttöön liittyvät tutkimustuloksen antoivat viitteitä palveluiden kehittämiseen asiakaslähtöisemmiksi nuorten asiakkaiden tarpeista käsin.

Ideaalitilanteessa kaikki aihetta käsittelevä relevantti tutkimus ja aineisto saadaan mukaan katsaukseen, mutta aina tähän lopputulokseen ei päästä. Pyrkimyksenä tulee olla käyttää kaikkia mahdollisia tiedonhaun menetelmiä, jotta saadaan mahdollisimman osuva otos potentiaalisesta materiaalista. (Johansson ym 2007, 91.)

Laajemman kirjallisuushaun tein keväällä 2014 ja hakutuloksia alkoi jo löytymään, mikä kertonee sosiaalisen median käytön lisääntymisestä yhteiskunnassa myös palveluissa. Tein aineistohakua eri tietokannoista (Melinda, Oula, Theseus, Doria, Sage Journals, Google Scholar, Arto ja Aleks). Lisäksi etsin materiaalia sosiaalialan osaamiskeskusten sekä Verke:n (Verkkonuoristotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus) sivuilta. Seuraavassa taulukossa (taulukko 1) olen kuvannut tiedonhakua eri haku- /asiasanoilla ja osumien määrällä tietokannoissa. Hakua on rajattu ottamalla

mukaan vain vuosina 2011 - 2014 julkaistut teokset. Hakuun mukaan ”kaikki kielet” valinnan, joten myös englannin- ja ruotsinkieliset aineistot olivat haussa mukana siltä osin kuin tämä ominaisuus oli hakutietoihin tietokannassa integroitu.

Taulukko 1. Tiedonhaku eri tietokannoista hakusanoittain

Sosiaalinen media / Social media &	Oula	Theseus	Doria	Sage Journals	Google Scholar	Arto	Aleksi	Melinda
nuorisososiaalityö	0	2	2	0	8	0	0	0
sosiaalityö	0	103	20	0	279	0	2	5
nuorisotyö	0	257	10	0	353	7	9	10
palveluohjaus	0	49	1	0	70	0	0	0
youth social work	0	0	1	4	12	0	0	0
social work	0	99	33	247	8180	0	0	3

Hakutuloksissa nousi esille erilaisia opinnäytetöitä sekä raportteja eri yhdistysten ja järjestöiden sekä erilaisten hankkeiden palveluista sekä tuotoksista, jotka täysin tai osittain liittyvät sosiaalisen median hyödyntämiseen tarjotuissa palveluissa. Olen tähän tutkimukseen rajannut aineiston kohdistumaan sosiaalisen median hyödyntämistä nuoriso- tai sosiaalialan ammattilaisten tekemässä työssä sekä kunnallisten palveluiden kehittämisessä.

Tarkempaan tarkasteluun nousseet viitteet nousivat esille useammasta tietokantahausta. Hakuviitteiden osumamäärät eri tietokannoissa eivät korreloi niiden yhteensopivuutta hakukriteerien kanssa. Esimerkiksi Google Scholarilla tehdyllä haulla ”social media” AND ”social work” listautui 8180 viitettä, joista suurin osa tosiasiaassa käsittelee muita sisältöjä, kuin sosiaalisen median hyödyntämistä sosiaalityössä.

Verkkonuurisosiaalityön hakusanalla löytyi yksi kotimainen Pro gradu. Alila & Koskenkangas ovat Pro Gradussaan tutkineet miten verkkososiaalityö toimii nuorisososiaalityön toimintamuotona ja millaista sosiaalista tukea nuoret verkkososiaalityöstä saivat nuorten ja sosiaalityöntekijöiden

mukaan. Tutkimuksessa tarkasteltiin IRC-gallerian Teinihopperi-yhteisössä, kahden keskisessä anonyymissa chatissa nuorten parissa tehtävää verkkososiaalityötä.

Alilan & Koskenkankaan tutkimustulosten perusteella verkkososiaalityö toimii nuorisososiaalityön toimintamuotona hyvin, mutta vaatii edelleen kehittämistä. Verkkososiaalityö kuvattiin ennaltaehkäisevänä, tukevana, informatiivisena sekä nuorten ehdoilla toimivana ja nuoria tavoittavana. Verkkososiaalityön haasteina sosiaalityöntekijät näkivät yhteistyöverkostojen ja resurssien vähäisyyden, nuorten tavoittamisen sekä sosiaaliviranomaisten asenteet verkkososiaalityötä kohtaan. Verkkososiaalityön mahdollisuuksina sosiaalityöntekijät näkivät verkon monipuolisuuden työvälineenä, nuorten ongelmien ennaltaehkäisyä, palvelun reaaliaikaisuuden ja sosiaalityön kuvan parantamisen. Nuoret kokivat, että verkkososiaalityö IRC-galleriassa oli huonosti tunnettua ja he kaipaivat lisää mainostamista. (Alila & Koskenkangas 2011, 2.)

Anna-Maija Kinnusen 2012 opinnäytetyössä selvitettiin miten nuoret, sosiaalisen median välineitä avuksi käyttäen voisivat olla tiiviimmin mukana palveluprosessissa ja toimia aktiivisemmin oman tilanteensa eteenpäin viemiseksi Helsingin Työvoiman palvelukeskuksessa. Opinnäytetyöhön liittyvän kehittämishankkeen tärkeimpänä tavoitteena oli löytää uusia keinoja ja välineitä asiakastyöhön, saada asiakkaat mukaan palvelujen kehittämiseen sekä saavuttaa sellaisia asiakkaita joiden saaminen palvelujen piiriin oli ollut vaikeaa. Facebookiin luotiin Duurin nuoret-sivun kesällä 2011 ja kokemukset rohkaisivat käyttämään sosiaalista mediaa ennakkoluulottomasti. Opinnäytetyön tulosten valossa sosiaalinen media näyttäytyi positiivisena lisänä ja mahdollisuutena nuorten asiakkaiden parissa työskentelyyn. (Kinnunen 2012, 4.)

Siekkinen on tutkinut Pro gradussaan informaatioteknologian käyttöä sosiaalityön asiakassuhteissa. Tutkielmassa kuvataan ja jäsenetään soveltavan informaatioteknologian lisääntyneen käytön aiheuttamia ongelmakohtia ja haasteita käytännön työhön sekä tuodaan esille uusien virtuaalisten työtapojen ja -välineiden antamia mahdollisuuksia sosiaalityön ja sen työprosessien uudistamiseksi. Informaatioteknologian haasteita ja mahdollisuuksia käytännön työssä kuvataan sekä asiakkaan, että työntekijän näkökulmasta. Siekkisen mukaan informaatioteknologian käyttö vaikuttaa tänä päivänä kaikkiin sosiaalityön muotoihin. Se tarjoaa yhä useammalle kansalaiselle pääsyn hyvinvointia ja osallisuutta edistäviin verkostoihin. Teknologian välityksellä tehtävä sosiaalityö ei kuitenkaan voi korvata perinteistä kasvokkaista vuorovaikutusta, mutta se voi madaltaa asiakkaiden kynnystä avun hakemiseen. Haasteellista sosiaalityön kannalta on nopean teknologian kehityksen mukana pysyminen. (Siekkinen 2013, 2.)

Sari Ukkola on Pro Gradussaan tutkinut virtuaalista vuorovaikutusta verkkonorisotyössä. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää sosiaalialan työntekijöiden kokemuksia virtuaalisesta vuorovaikutuksesta ja sen rakentumisesta nuoren ja työntekijän välille verkkonorisotyössä. Verkkonorisotyö tarkoitti tässä tutkimuksessa nuorisotyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijän tekemää sosiaalista nuorisotyötä verkossa Helsingin nuorisoasiainkeskuksen koordinoiman valtakunnallisen ja monialaisen Netari.fi-hankkeen ja Vespa-hankkeen (Lasten ja nuorten verkkososiaalipalvelut -hanke 2009-2012) tiimoilta. Työtä nuorten parissa tehtiin nuoren suosimissa sosiaalisen median palveluissa Habbo Hotelissa, IRC-Galleriassa, Facebookissa ja Demi.fi:ssä. Tutkimustulosten perusteella verkkonorisotyö koettiin tarpeelliseksi työmuodoksi ja täydentävän perinteistä nuorisotyötä. Työn tavoitteet eivät eroa reaali maailman nuorisotyön tavoitteista vaikka välineet ja työympäristö niiden saavuttamiseksi ovat erilaiset. Nuorten tavoittaminen ja reaali maailman palvelujen piiriin ohjaaminen ovat työn keskeisimpiä tavoitteita. Tutkimuksen mukaan verkossa tehtävä nuorisotyö vaatii kuitenkin uudenlaista osaamista työntekijöiltä. Verkkonorisotyö edellyttää työntekijöitä nopea kirjoitustaitoa, verkon ilmiöiden ja nuorten maailman tuntemusta, netiketin ja tietoturva-asioiden, erilaisten ohjelmien ja sovellusten hallintaa sekä nettislangin tietämystä. (Ukkola 2012, 2.)

Kristiina Niemi on opinnäytetyössään tutkinut nuorisotyöntekijän roolia sosiaalisessa mediassa. Tutkimuksessa selvitettiin, onko sosiaalinen media osa nuorisotyötä, mitkä ovat keskeisimmät tavoittamisen keinot sosiaalisessa mediassa ja millaisia velvollisuuksia verkkotyössä toimivalla nuorisotyöntekijällä on. Tutkimuksessa havaittiin työntekijöiden koulutuksen ja kokemuksen olevan oleellisin tekijä liitettäessä sosiaalista mediaa osaksi nuorisotyön kenttää. Nuorisotyöntekijän tulee tuntee verkkotyövälineensä jotta voisi olla nuorten tavoitettavissa. Verkossa nuorisotyöntekijän havaittiin kantavan vastuuta nuorten medialukutaidosta ja hyvinvoinnista sekä omista oikeuksistaan ja työssä jaksamisesta. (Niemi 2013, 3.)

3.8 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Sosiaaliselle medialle ei löytynyt yhtä selkeää määritelmää. Sosiaalinen media kehittyy jatkuvasti. Sosiaalinen media voidaan nähdä yläkäsitteenä, joka pitää sisällään monta erilaista sisältöä ja palvelua. Sosiaalista mediaa voidaan tarkastella palveluiden ja sovellusten mahdollistamien toimintojen ja sisältöjen kautta ja sitä kautta pohtia, miten erilaisia sosiaalisen median palveluita voisi hyödyntää nuorille suunnatuissa kunnallisissa palveluissa. Sosiaalinen media on avoin kai-

kille, joilla on pääsy Internetiin. Jokaisella on yhtäläinen mahdollisuus julkaista materiaalia ja osallistua keskusteluun.

Sosiaalinen media on merkittävä osa nuorten elämää. Sosiaalisen median yhteisöpalveluiden suosio on Suomessa kasvanut tasaisesti viimeisten vuosien aikana. Yhteisöpalvelujen käyttö oli yleistynyt sekä miesten että naisten parissa ja kaikissa ikäryhmissä lukuun ottamatta 75–89-vuotiaita ja on ikäsidonnaista. Nuoremmissa ikäryhmissä yhteisöpalvelut ovat erittäin suosittuja. Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan vuonna 2014 16–24-vuotiaista (93 %) ja 25–34-vuotiaista (82%) seurasi jotain sosiaalisen median yhteisöpalvelua. Älypuhelimilla käytettävistä pikaviestipalveluista (esim. WhatsApp) on tullut suosittuja internetsosiaalisuuden välineitä erityisesti nuorten ja nuorten aikuisten parissa. Sisältöjen jakamisen ja kierrättämisen yhteisöpalveluissa tai sosiaalisessa mediassa on melko yleistä.

Aikuissosiaalityön käsitteen määrittely ei ole täysin selkeä. Yhteistä lähdekirjallisuuden määrittelyille kuitenkin on, että aikuissosiaalityö on ongelmalähtöistä ja tarveharkintaista. Aikuissosiaalityön asiakkaaksi tullaan, kun elämässä on jokin erityinen ongelmatilanne. Aikuissosiaalityön sisältö määrittyy asiakkaan tilanteesta ja tarpeista käsin.

Vaikka aikuissosiaalityötä luonnehditaan ongelmalähtöisenä ja tarveharkintaisen nousee työskentelyorientaatioissa esille voimavarakeskeinen työskentely. Aikuissosiaalityö perustuu yhteistyöhön asiakkaan kanssa ja tavoitteet lähtevät ensisijaisesti asiakkaasta itsestään. Työskentelyn tavoitteena on asiakkaan vahvistuminen ja voimaantuminen siten, ettei asiakas enää tarvitse tarjottua sosiaalityötä tai palveluohjausta.

Aikuissosiaalityön sekä palveluohjauksen/sosiaaliohjauksen työmenetelmien taustalla on asiakkaan palveluntarpeen arviointi. 1.4.2015 voimaan tulleessa uudistuneessa sosiaalihuoltolaissa palveluntarpeen arviointi työmenetelmänä on keskeisessä asemassa.

Palveluohjaukselle on olemassa erilaisia määritelmiä ja erilaisia painotuksia asiakkaasta ja asiakasryhmästä riippuen. Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan etua korostava näkökulma nousevat esille kaikkien erilaisten asiakasryhmien parissa työskentelyssä. Palveluohjauksellinen työote liittyy usein aikuissosiaalityön käytännön työn orientaatioon.

Palveluohjauksen tarjoamia mahdollisuuksia eri toimintaympäristöissä, kuten sosiaalisen median ympäristöissä ei ole kovin paljon tutkittu. Sosiaalisen median toimintaympäristöissä on paljon erilaisia mahdollisuuksia, mitä voitaisiin hyödyntää sosiaalityön palveluohjauksen kehittämisessä.

Sosiaalisen median hyödyntäminen nuorille suunnatuissa sosiaalipalveluissa kirjallisuuskatsauksen löytyneet lähteet pohjautuivat ensisijaisesti työntekijöiden kokemuksiin sosiaalisen median hyödyntämisestä nuorten parissa työskentelyyn. Tutkimuksellisesta näkökulmasta kirjallisuuskatsauksesta esille nousut kriteerit täyttävä aineisto jäi vähäiseksi. Yhteistä kirjallisuuskatsauksen tutkimuksissa oli sosiaalisen median näyttäytyminen nuorten parissa työskentelyyn mahdollisuutena ja lisäarvoa tuottavana perinteisten palveluiden rinnalle.

Yhteiskunnassa muutoksesta; lisääntyneestä sosiaalisen median käytöstä sekä sosiaalisen median hyödyntämisen ajankohtaisuudesta eri palveluissa kertovat kirjallisuuskatsauksen aineiston olemattomuus vuonna 2011 verrattuna tilanteeseen keväällä 2014, jolloin erilaisia lähteitä alkoi jo löytymään.

Sosiaalityön kenttä on sosiaalisessa mediassa hyvin marginaalinen. Toiminnalle ei ole perinnettä. Sosiaalityön kohdentaminen tietoteknisiä ratkaisuja hyödyntämällä nuorten arkiympäristöön voi avata mahdollisuuksia löytää apua tai tukea tarvitsevat nuoret aikaisemmin.

Aikuissosiaalityötä koskeva lainsäädäntö, lukuun ottamatta vammaisten ja kehitysvammaisten palveluja, antaa kunnille paljon tulkinnanvaraa siitä, miten palvelut kyseenomaiselle asiakasryhmälle järjestetään. Nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä mahdollisimman varhainen tuki sekä tehokas ja viiveetön palvelun tarjoaminen ovat tärkeässä asemassa. Uudistuneessa 1.4.2015 voimaan tulleessa sosiaalihuoltolaissa nuoret asiakkaat on tältä osin nostettu keskiöön. 1.4.2015 voimaan tullessa sosiaalihuoltolaissa korostuu nuorisopalvelutakuu. Sosiaalihuoltolain nuorisopalvelutakuuseen kuuluu omatyöntekijä, palvelutarpeen arviointi ja kohdennettu sosiaalinen kuntoutus. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014)

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säätävä laki (812/2000) korostaa asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Kuitenkin yhteiskunnan taloudellinen tilanne ja arvoperusta määrittävät hyvin pitkälle käytännön asiakaslähtöisyyttä. Monissa tilanteissa määrälliset suoritteet menevät laadullisen työn edelle, mikä ei pitkällä tähtäimellä tuota toivottuja muutoksia asiakkaiden tilanteessa.

Nuorten parissa työskentelyä ja nuorten aikuisten sosiaalityötä ohjaavassa lainsäädännössä ei ole sisällytetty mitään määritelmiä sosiaalisen median hyödyntämisestä palveluiden tarjoamisessa. Lainsäädännön näkökulmasta ei nouse mitään esteitä, miksei sosiaalista mediaa voisi hyödyntää nuorille suunnatuissa sosiaalipalveluissa, mutta lainsäädännöstä ei myöskään nouse esille mitään ohjeistuksia aiheeseen liittyen. Tärkeimmäksi lähtökohdaksi lainsäädännön näkökulmasta sosiaalisen median hyödyntämisessä sosiaalipalveluissa nousevat tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät asiat, mistä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista kertovassa laissa (812/2000) on määritelty erittäin tarkkaan. Sosiaalisen median toimintaympäristöjen tietoturvasuutta ei voida taata ja sen vuoksi tähän asiaan on kiinnitettävä erityistä huomiota palvelutarjonnan suunnittelussa sosiaalisen median ympäristöihin.

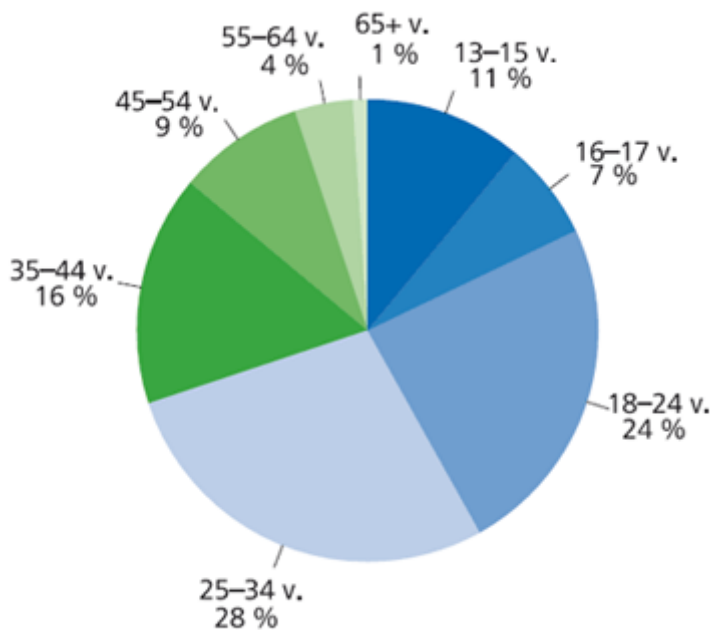
Yhteenvedona aikaisemmista voidaan todeta sosiaalisen median ympäristöjen mahdollistavan areenoja nuorten asiakkaiden parissa tehtävälle sosiaalityölle. Sosiaalityön palveluohjauksen näkökulmasta esim. sosiaalisen median Facebookin toiminnallinen ympäristö mahdollistaa sosiaalityön palveluiden tarjoamista matalalla kynnyksellä laajemmalle asiakasryhmälle, mikä osaltaan voisi mahdollistaa sekä vahvistaa myös ennaltaehkäisevää näkökulmaa. Sosiaalisen median hyödyntämiselle nuorten sosiaalipalveluissa voidaan todeta olevan selkeä tarve sekä monipuoliset juridis-hallinnolliset lähtökohdat sekä myös mahdollisuudet palvelun eteenpäin kehittämiselle Oulun palvelumalli 2020 strategisten tavoitteiden sekä 1.4.2015 uudistuneen sosiaalihuoltolain hengen mukaisesti.

4 NUORTEN FACEBOOK -PALVELUOHJAUKSEN KEHITTÄMINEN MOPOTUNING - HANKETYÖNÄ SEKÄ PALVELUN SISÄLTÖ

Työskennellessäni Oulun kaupungin aikuissosiaalityössä nuorten ohjaajana ja saatuaani useampia nuorten yhteydenottoja Facebookin kautta perehdyin tarkemmin loppuvuodesta 2010 ja alkuvuodesta 2011 Facebookin käyttäjämääriin sekä käyttäjien ikärakenteeseen. Facebookilla oli tuolloin maailmanlaajuisesti yli puoli miljardia aktiivista käyttäjää. Suomessa Facebookin käyttäjämäärät olivat kuusinkertaistuneet viimeisen kolmen vuoden aikana ja Facebook oli Suomen suosituin käytössä oleva yhteisöpalvelu.

Helsingin sanomien artikkelin 6.3.2010 mukaan Facebookissa oli jo 900 000 suomalaista ja käyttäjien painopiste nuorissa ja nuorissa aikuisissa.

Facebookin käyttäjien ikärakenne Suomessa 2010:



Tilastokeskus 7.9.2010

Lisäksi perehdyin Oulun kaupungin nuorisoasiainkeskuksen järjestämän Facebook ohjaustyössä -koulutuksen 9.11.2010 materiaaleihin sekä nuorisotyö ja sosiaalinen media oppaaseen, jossa kerrottiin erilaisista sosiaalisen median foorumeista, annettiin ohjeistusta ammatilliseen toimintaan sosiaalisessa mediassa sekä nostettiin esille käytännön esimerkkejä työskentelystä Facebookissa. Koulutusmateriaalien perusteella Facebook on monipuolinen ja maksuton sosiaalisen median palvelu, mitä nuoret käyttävät aktiivisesti. Facebook mahdollistaa ja tarjoaa työvälineitä nuorten kohtaamiseen, keskusteluihin, viestintään nuorten kanssa sekä eri asioista tiedottamiseen.

Nuorisopalveluiden puolella työntekijät olivat jo pitkään hyödyntäneet Facebookia nuorten parissa työskentelyssä, mutta sosiaalipalveluiden puolella asia oli vielä uusi. Facebookin hyödyntäminen sosiaalityössä nosti keskusteluissa esille mm. asiakkaan tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät asiat, jotka edellyttivät laajempaa selvittelyä.

Facebookin käyttöönotto ei edennyt Oulun kaupungin sosiaalipalveluissa vuonna 2010-2011, mutta uuden mahdollisuuden Facebookin testaamiselle palveluohjausmenetelmänä antoi siirtymiseni hanketyöhön huhtikuussa 2011. Siirryin MOPOTuning –hankkeeseen (4/2011-4/2014) ja hallinnollisesti Oulun kaupungin liikuntapalveluiden alaisuuteen.

MOPOTuning – Osallisuuden perustuva menetelmä nuorten miesten liikuntaan aktivointiin ja syrjäytymisen ehkäisyyn oli ESR –rahoitteinen monitoimija –hanke, jonka vastuukoordinaatio oli Oulun Diakonissalaitoksella. Oulun kaupunki on hankkeessa mukana kumppanina ja osatoteuttajana. Oulun kaupungin tavoitteena hankkeessa oli kehittää syrjäytymisriskissä olevien nuorten palveluprosesseja sekä palveluohjausmenetelmiä. Hankkeen pääkohderyhmänä olivat kutsuntaikäiset nuoret miehet, mutta Oulun kaupungin palveluiden kehittämisen näkökulmasta kohderyhmä olivat lähtökohtaisesti kaikki nuoret kuntalaiset. Siirryttyäni MOPOTuning hankkeeseen 1.4.2011 loin ensitöikseni Facebookiin työprofiilin: Nuorten palveluohjaaja Saila Lähteenmäki (<https://www.facebook.com/nuortenpalveluohjaaja.sailalahteenmaki?fref=ts>)

Profiilin kuvaukseen kirjoitin mahdollisimman selkeästi, mistä tässä profiilissa / palvelussa oli kyse:

”Tämän sosiaaliseen mediaan laitettun työprofiilin taustalla on kokemukset ja nuorten antamat palautteet siitä, etteivät Oulun kaupungin eri organisaatioiden palvelut tavoita nuoria tarkoituk-

senmukaisesti, palveluiden käyttämisessä on noussut esille erilaisia hankaluuksia ja tiedonhaku eri palveluista on ollut vaikeaa.

Profiilin tarkoituksena on koota tietoa nuorten toiveista Oulun kaupungin palveluntarjontaan, tuoda esille nuorten kehittämisehdotuksia sekä kokemuksia eri palveluiden käytöstä palveluntuottajille.

Lisäksi tarkoituksena on profiilin kautta tiedottaa Oulun kaupungin ja seutukunnan alueen palvelutarjonnasta nuorille sekä opastaa asioinnissa, ohjata ja neuvoa eri tilanteissa eteenpäin.

Minuun voit olla yhteydessä hyvin monenlaisissa asioissa, esim. asumiseen, opiskeluun, työelämään ja toimeentuloon liittyvissä asioissa, mutta myös muissa asioissa. Yksin ei kannata asioita pähkällä ja useimmiten kysymällä ja juttelemalla asiat selviää!:)

Kuitenkin huomioiden Facebookin turvallisuusasetukset kannattaa henkilökohtaisemmissa ja arkaluonteisemmissa asioissa ottaa yhteyttä puhelimitse tai jättää viestinä esim. soittopyyntö

Linkity kaveriksi niin saat ajankohtaista tietoa nuorille suunnatuista palveluista, tapahtumista, koulutus- ja työmahdollisuuksista jne sekä voit helposti ottaa yhteyttä asioissasi :)

Kerro tästä mahdollisuudesta myös kavereillesi!”

Tässä vaiheessa asiakkaiden tietosuoja-asiat oli ratkaistu siten, että en toiminut Facebookissa sosiaalipalveluiden työntekijänä, eikä minulla ollut pääsyä sosiaalipalveluiden tietojärjestelmään hanketyöaikana. Profiloituin nuorten palveluohjaajaksi yleisellä tasolla ilman, että nuorella on asiakkuutta mihinkään palveluun. Tavoitteena oli saada kohdattua Facebookin kautta mahdollisimman paljon nuoria ja ohjata ja opastaa heitä asioissaan eteenpäin ennaltaehkäisevällä näkökulmalla.

Pian työprofiiliin perustettuani Facebookiin kaverikseni sinne linkittyivät minulle vuosien varrelta entuudestaan tutut nuoret. Lisäksi tein myös aktiivisesti kaveripyyntöjä myös muille nuorille saatekirjeellä:

” Moi! Lue profiilini kuvaus ja hyväksy kaveripyyntö, jos haluat saada FB:n kautta ajankohtaista tietoa nuorille suunnatuista palveluista ja tapahtumista sekä haluat omalta osaltasi vaikuttaa miten tulevaisuudessa Oulun seudun nuorille suunnattuja palveluja järjestetään:).”

Nuorten palveluohjaajan palvelusta laadittiin myös esite, mitä jaettiin kaupungin eri toimipisteisiin sekä työntekijöille annettavaksi nuorille asiakkaille:



Nuorten palveluohjaajan Facebook kaveriksi linkittyneiden nuorten määrä kasvoi tasaiseen tahtiin. Osa linkittyneistä kavereista oli myös yhteistyökumppaneita sekä työkavereita. Vuonna 2013 en enää itse aktiivisesti tehnyt kaveripyyntöjä vaan pääsääntöisesti hyväksyin nuorilta tulevia pyyntöjä. Nuorella on aina itsellään mahdollisuus hyväksyä tai hylätä kaveripyyntö tai poistaa Nuorten palveluohjaaja kavereistaan milloin tahansa.

Facebook palveluohjaus voidaan jakaa kolmeen eri tasoon; yleisluontoiseen tiedottamiseen ajankohtaisista asioista, henkilökohtaiseen ohjaukseen ja neuvontaan onlinechatin tai viestiin vastaamisen kautta ja ajan varaaminen vastaanotolle sekä tiiviimmän työskentelyn aloittamiseen. Palvelu on kaikille nuorille avoin ja nuori voi olla työntekijään yhteydessä hyvin monenlaisissa asioissa. Tarvittaessa nuori voi palvelun kautta varata ajan palveluohjaajan vastaanotolle.

Käytännössä palveluohjaus Facebookissa on hyvin monenlaista tiedottamista. Jaan paljon tietoa erilaisista koulutus- ja opiskelumahdollisuuksista, avoimista työpaikoista, ajankohtaisista asioista ja tapahtumista sekä myös yhteiskunnallisista nuoria koskevista asioista. Tärkeä osa työtä on henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta joko online chatissa tai sitten inbox viestein, ajanvaraus vastaanotoille ja tarvittaessa myös henkilökohtainen asiointiapu.

Lisäksi työskentely Facebookissa sisältää sosiaalisen median normaalia vuorovaikutusta: omat tilapäivitykset ja toisten käyttäjien päivitysten tykkääminen tai kommentointi, Aamun ajatukset ja muistiinpanot. Aamun ajatukset ovat positiivisia ja kannustavia aforismeja elämästä kuvilla tai ilman. Pysin päivittämään joka aamu seinälle uuden Aamun ajatuksen. Muistiinpanoista löytyy pitempiäaikaisia tiedotteita, kuten esim. Oulun alueen vuokranantajien yhteystiedot listattuna tai ohjeet opiskelijoiden kesäajan toimeentulotuen hakemiseen. Muistiinpanot mahdollistavat pitempiäaikaisen tiedotteiden löytämisen helposti, koska seinälle päivitettyt asiat poistuvat välittömästi näköpiiristä uusien päivityksien vuoksi.

5 KÄYTTÄJÄKOHTAINEN TUTKIMUS NUORTEN PALVELUOHJAAJAN FACEBOOK – PALVELUSTA

Tämän opinnäytetyöhön sisältyvän Nuorten Facebook –palveluohjauksen käyttäjäkohtaisen tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten nuoret kokevat sosiaalisen median kautta annetun palveluohjauksen ja miten he kehittäisivät palvelua.

Tutkimustehtävät:

1. Miten nuoret kokevat Facebookissa annetun palveluohjauksen?
2. Mikä on tyytyväisyys palvelun toimivuuteen?
3. Mikä on palvelun merkitys nuorille?
4. Miten nuoret kehittäisivät palvelua?

5.1 KYSELY TIEDONKERUUMENETELMÄNÄ

Kysely tiedonkeruumenetelmänä on hyödyllinen silloin, kun tarvitaan laaja tutkimusaineisto: kyselyn avulla voidaan saada samalla kertaa suuri vastaajajoukko kertomaan mielipiteensä useasta asiasta. Menetelmä on tutkijan tai tutkielman tekijän kannalta kustannustehokas, sillä nykyään voidaan hyödyntää verkkoympäristöä ja näin ollen säästää sekä aikaa että rahaa. Kysely on myös helppo kohdistaa halutulle vastaajajoukolle: se voidaan lähettää esimerkiksi tietyn alan asiantuntijoille tai jonkin palvelun käyttäjille. (Hirsjärvi ym. 2004, 184.)

Kyselyä tiedonkeruumenetelmänä käytettäessä aineisto voidaan kerätä ainakin kahdella päätavalla: posti- ja verkkokyselyllä tai kontrolloidulla kyselyllä. (Hirsjärvi ym. 2004, 183.) Verkkokysely on tarvittaessa postikyselyä nopeampi ja usein myös vaivattomampi aineistonkeruumenetelmä. Siitä ei aiheudu postituskuluja, ja aineiston analysointi onnistuu nykyään helposti erilaisten apuohjelmien ja taulukoiden avulla.

Päädyin omassa opinnäytetyössäni verkkokyselyyn, koska se oli ainoa vaihtoehto verkossa toimivan, Facebookin kautta tarjottavan palvelun toimivuutta selvitettäessä. Palveluun linkittyneiden yhteistietoja ei ollut saatavilla, joten posti-kysely ei olisi ollut mahdollinen. Palveluun linkittyneet

kävijät ovat tottuneita verkon käyttäjiä ja kyselyn kohdentuessa suoraan palveluun linkittyneille saattoi olettaa nostavan vastausprosenttia.

Kysymyksen asetteluun vaikuttavat useat eri tekijät: kuinka suuri on odotettu vastaajajoukko, minkälaista tietoa halutaan kerätä sekä kuinka paljon on mahdollista käyttää aikaa vastausten analysointiin ja läpikäyntiin. Kvantitatiivisilla kysymyksillä tavoitellaan määrällisiä vastauksia, kvalitatiivisilla taas laadullisia. Kvalitatiiviset kysymykset ovat avoimia ja antavat vastaajalle mahdollisuuden kertoa mielipiteensä omin sanoin. Kvantitatiivisessa muodossa puolestaan vastaajan on pakko valita sopivin vastaus annetulla mittarilla ilmaistuna. (Hirsjärvi ym. 2004, 187–189.)

Kysymystyytit voidaan jakaa kolmeen eri kategoriaan: avoimiin kysymyksiin, monivalintakysymyksiin ja asteikkoihin perustuviin kysymystyyppeihin. Avoimissa kysymyksissä esitetään vain kysymys ja jätetään tyhjä tila vastausta varten. Monivalintakysymyksissä tutkija on laatinut valmiit, numeroidut vastausvaihtoehdot, joista vastaaja valitsee sopivan merkitsemällä rastin. Monivalintakysymysten valmiiden vastausvaihtoehtojen jälkeen voidaan tarvittaessa esittää avoin kysymys – näin vastaajalle annetaan mahdollisuus tuoda esiin näkökulmia, joita kyselyn laatija ei ole osannut ottaa huomioon. Tällöin on kyse strukturoidun kysymyksen ja avoimen kysymyksen väli-muodosta. (Hirsjärvi ym. 2004, 187–189.)

Asteikkoihin eli skaaloihin perustuissa kysymyksissä esitetään väittämiä, joista vastaaja valitsee sopivimman sen mukaan, miten voimakkaasti hän on samaa tai eri mieltä kuin esitetty väittämä. Asteikot ovat usein 5- tai 7-portaisia, ja vaihtoehdot muodostavat nousevan tai laskevan skaalan. Likertin asteikko esimerkiksi antaa vastaajalle seuraavat vaihtoehdot mielipiteensä ilmaisemiseen: täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, neutraali kanta, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä ja ei osaa sanoa. (Hirsjärvi ym. 2004, 189.)

Tutkija itse valitsee, mikä kysymysmuoto on tutkimuksen tai tutkielman kannalta paras vaihtoehto. Strukturoitujen kysymysten suosio on viime vuosikymmenten aikana kasvanut tietokoneteknologian kehityksen myötä. Usein voidaan kuitenkin käyttää kahta tai useampaakin kysymysmuotoa. (Hirsjärvi ym. 2004, 189.)

Tutkimuksen kohdejoukkona olivat kaikki Nuorten palveluohjaajan kaveriksi linkittyneet nuoret, joita oli n. 800 tutkimuksen tekoaikana elo-syyskuussa 2013.

Kyselylomakkeen laadinta alkoi jo vuonna 2011 ja tuolloin konsultatiivisena tukena lomakkeen laadinnassa toimi ohjaavan opettaja, opiskeluryhmä sekä MOPOTuning –hankkeen projektiryhmä. Vuonna 2012 syksyllä kyselylomaketta tarkennettiin ja konsultatiivisena tukena toimi oppilaitoksen ja hankkeen projektiryhmän lisäksi MOVE –hankkeen (Monialainen verkkonuurisotyö –hanke) ohjausryhmä. Tässä vaiheessa kyselylomake sisälsi 4 -vaiheisen kyselypatteriston sisältäen kysymykset vastaajien perustiedoista, kysymyksiä internetin käytöstä, kysymyksiä sosiaalisen median käytöstä sekä oma osionsa liittyen Nuorten palveluohjaajan Facebook palveluun.

Keväällä 2013 julkaistiin Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluiden tilaama ja eBrandin toteuttama tutkimus nuorten sosiaalisen median käytöstä. eBrandin tutkimustulosten myötä tein muutoksia alkuperäiseen opinnäytetyön tutkimuksen kyselylomakkeeseen. eBrandin tutkimus tuotti laajaa tietoa siitä, mitä sosiaalisen median kanavia nuoret käyttävät eniten ja mihin käyttö-tarkoitukseen. Vuoden 2013 aikana tuli julki myös muita tutkimuksia, joissa yleisellä tasolla oli tutkittu nuorten internetin käyttöä.

Olemassa olevan tutkimustiedon ulkopuolelle jäi sosiaalisen median hyödyntäminen sosiaalityön työvälineenä (Nuorten palveluohjaajan Facebook –palvelu) ja miten tämänkaltaista palvelua pitäisi kehittää. Tarkensin kyselylomaketta kohdentumaan tarjottuun nuorten palveluohjaajan Facebook –palveluun ja siihen miten nuoret tämän kaltaisen palvelun ovat kokeneet sekä miten nuoret kehittäisivät palvelua. Laadittu kysely sisälsi sekä määrällisiä, että laadullisia kysymyksiä. Kysely toteutettiin Webropolilla.

Kysely oli 4 -vaiheinen. 1. kysymysosoio sisälsi kysymyksiä vastaajien taustatiedoista (ikä, sukupuoli, asuinpaikka / jaoteltuna uuden Oulun alueet, asumisolosuhteet ja työmarkkinatilanne). 2. osiossa oli internetin käyttöön liittyvät kysymykset internetyhteydestä sekä millä laitteella käyttää internetiä. 3. osio sisälsi sosiaaliseen mediaan liittyvän kysymyksen, missä pyydettiin listamaan vastaajan käyttämät 3 suosituinta sosiaalisen median kanavaa. 4. osio liittyi Nuorten palveluohjaajan Facebook –palveluun. Osiossa kysyttiin palvelussa tarjottavien eri toimintojen osalta tyytyväisyyttä palveluiden toimintoihin asteikolla 1-5 (1=tyytymätön, 5=tyytyväinen) sekä palvelun merkitystä vastaajille samojen toimintojen osalta asteikolla 1-5 (1=pieni, 5=suuri).

Nuorten palveluohjaajan Facebook –palvelun toimintoja kyselyssä oli jaoteltu käytännönläheisesti. Toimintoja oli jaoteltu tiedottamisen osalta seuraavasti; tiedon jakaminen opiske-luun/koulutukseen liittyvissä asioissa, tiedon jakaminen avoimista työpaikoista, tiedon jakaminen

ajankohtaisista tapahtumista ja tiedon jakaminen yhteiskunnallisista nuoria koskevista asioista. Henkilökohtaisen ohjauksen ja neuvonnan osalta oli jaoteltu ohjaus ja neuvonta chat-keskustelun avulla, mikä tarkoittaa reaaliaikaista keskustelua sekä henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta inbox viestinä, jolloin nuori on voinut lähettää palveluohjaajalle viestiä esim. viikonloppuna, johon nuori saa vastauksensa 3 arkipäivän sisällä. Omina arvioitavina kohtina olivat myös Aamun ajatukset ym. tilapäivitykset, vuorovaikutus seinällä (kommentit, tykkäämiset jne.) sekä muistiinpanot.

Lisäksi kyselyssä pyydettiin listamaan avoimella vastauksella vastaajan mielestä tämän tyyppisen palvelun 3 tärkeintä toimintoa sekä miten vastaajien mielestä tämänkaltaista palvelua Facebookissa pitäisi kehittää. Viimeisenä kohtana kyselylomakkeessa oli vapaa palaute Nuorten palveluohjaajalle / kyselyn laatijalle.

Liite 1. Kyselylomake

5.2 TUTKIMUKSEN AINEISTO JA TUTKITTAVIEN TAUSTATIEDOT

Tutkimuksen aineistona on webropol –kysely, mikä kohdennettiin kaikille Nuorten palveluohjaajan Facebook kaveriksi linkittyneille nuorille avoimena linkkinä. Kyselyaineisto kerättiin elosyyskuussa 2013. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Kyselyyn vastaaminen oli mahdollista n.800 palveluun linkittyneelle ja kyselyyn vastasi 51 nuorta. Nuorten palveluohjaaja / tutkimuksen tekijä jakoi kyselyn avointa linkkiä Facebook seinällään ja markkinoi kyselyä nuorille myös henkilökohtaisina inboxviesteinä. Kyselylinkki oli avoinna kuukauden.

Vastaajista miehiä oli 27 ja naisia 24. Vastaajat olivat syntyneet vuosina 1988-1997, eli olivat iältään 16-26-vuotiaita. Kyselyyn vastanneista 46 asui Oulussa ja 5 muualla kuin Oulun alueella. Vastaajilta 34 asui omassa taloudessa, 15 vanhempien luona ja 1 oli asunnoton. Alla olevasta taulukosta (taulukko 2.) ilmenee, että vastaajista 20 opiskeli 2. asteella, 17 oli työttömänä, 6 oli työsuhhteessa ja 8 vastaajaa oli vastannut kohtaan Muu. Kohtaan Muu vastanneiden vastauksista nousi esille, että 2 vastaajista on eläkkeellä, 2 kotiäitinä, 2 yrittäjänä, 1 osa-aikatyössä ja 1 kuntoutumassa.

	Mitä teet päätoimisesti tällä hetkellä?	Yhteensä
--	---	----------

	Opiskelija (2.aste, amk, yliopis- to)	Palkkatyössä	Työtön	Muu, mitä?		
Mikä on sukupu- olesi?	Mies	13 (65%)	4 (67%)	3 (18%)	4 (50%)	24
	Nainen	7 (35%)	2 (33%)	14 (82%)	5 (50%)	27
Yhteensä % (n)		20	6	17	8	100% 51

Taulukko 2. Vastaajien työmarkkina-asema jaoteltuna sukupuolen perusteella.

5.3 TUTKIMUKSEN AINEISTON ANALYSOINTIMENETELMÄT

Tutkimusaineistoja analysoidaan erilaisten menetelmien avulla riippuen kerätyn aineiston luonteesta. Menetelmät voidaan jakaa kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tiedon analysointiin. Kvantitatiivista eli määrällistä tietoa analysoidaan perinteisesti tilastollisen analyysin avulla. Tilastolliseen analyysiin soveltuvia ohjelmistoja ovat muun muassa SPSS, SAS ja MS Access. Laadullista eli kvalitatiivista aineistoa voidaan analysoida muun muassa sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä. (<http://www.tut.fi/verne/tutkimusmenetelmat/tiedon-analysointi/>) Viitattu 19.9.2015

Määrällisen aineiston käsittelin SPSS –ohjelmalla. SPSS-ohjelman käyttäminen oli luontevaa, koska Webropol aineiston sai siirrettyä SPSS:ään helposti ja SPSS ohjelmisto on oppilaitoksessamme opiskelijoiden käytössä. Tilastollinen analyysi on kuvaileva ja tuo esille aineiston jakautumista eri muuttujien suhteen ryhmiin.

Ristiintaulukoinnin avulla voidaan löytää kahden tai useamman muuttujan välisiä riippuvuuksia. Riippuvuus tarkoittaa, että jokin muuttuja vaikuttaa toiseen muuttujaan. Ristiintaulukointi tekee mahdolliseksi tarkastella havaintojen sijaintia samanaikaisesti kahdella taulukoitavalla muuttujalla. (Vilka 2014, 129) Analysoin aineistoa tekemällä erilaisia ristiintaulukoita käyttäen muuttujina mm. kyselyyn vastanneiden ikää, sukupuolta ja työmarkkina-asemaa.

Määrällisiä tuloksia esitetään taulukoin, kuvioin, tunnusluvuin ja tekstinä. Tutkija päättää tulosten esitystavan. Määrällisten tulosten esittämisen tulee olla objektiivista eli tutkijasta riippumattomaa. Numeeriset ja graafiset esitystavat eivät yksistään riitä esittämään tutkimuksessa saatuja tuloksia. Taulukot, kuvat ja tunnusluvut havainnollistavat tekstiä sekä lisäävät tekstin ymmärtämistä

ja päinvastoin. Taulukko soveltuu parhaiten esitystavaksi, kun esitettävää numerotietoa on paljon ja se halutaan esittää yksityiskohtaisesti. Taulukoiden avulla numerotiedot voidaan esittää laajasti ja koko asiayhteydessä. Usein myös tietojen vertailu on havainnollisempaa kuvioiden avulla. (Vilka 2014, 135.) Valitsin aineiston tulosten esittämistavaksi leipätekstiin sijoitetut taulukot, joiden ohien olen avannut tulokset myös kirjallisesti.

Tutkimuksen laadullinen aineisto on tekstiaineistoa, mikä koostuu kyselylomakkeen avoimista vastauksista. Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. Aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin kuuluvat aineiston pelkistäminen esimerkiksi tiivistämällä tai pilkkomalla osiin, ryhmittely samankaltaisuuksia tai eroavuuksia kuvaavien käsitteiden sekä samaa tarkoittavien käsitteiden yhdistäminen ryhmiksi tai luokiksi niitä kuvaavilla nimikkeillä. Luokittelulla erotetaan tutkittavan ilmiön kannalta oleellinen tieto, jolla muodostetaan keskeinen käsitteistö. (Tuomi & Sarajärvi 2004.)

Analyysin tuloksissa esitetään aineistosta muodostettu malli, käsitejärjestelmä, käsitteet tai aineistoa kuvaavat teemat. Tuloksissa kuvataan myös luokittelujen pohjalta muodostetut käsitteet tai kategoriat ja niiden sisällöt. (Tuomi & Sarajärvi 2004.) Aineiston sisällöllistä analyysia voidaan helpottaa käsitekartalla. Käsitekartan etuna on visuaalisuus: sen avulla voidaan hahmottaa suuri kokonaisuus ja sen kaikki osat yhtä aikaa, se selkiyttää eri osien välisiä suhteita ja nostaa esiin oleelliset ja epäoleelliset seikat (Metsämuuronen 2005.)

Laadullisen aineiston käsittelin sisällönanalyysillä. Sisällön analyysi on tehty aineistolähtöisesti. Kyselyn laadulliset vastaukset luokittelin ja kategorisoisin sisältöjen mukaan ylä- ja alakategorioihin ja laadin käsitekartan selkeyttämään kategorisointia sekä helpottamaan löytämään sopivaa teoriapohjaa, mihin peilata tutkimuksen tuloksia.

Tutkimuksen tuloksia olen jaotellut ja käsitellyt sosiaalisen tuen käsitteen avulla. En ollut tutkimuksen teoreettiseen viitekehukseen ottanut mukaan sosiaalisen tuen käsitteen teoriaa omana osiona, koska tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa käytännönläheistä tietoa ilman että vastaajia olisi erityisesti ohjattu vastaamaan muihin kuin suoraan palvelun eri toimintoja koskeviin kysymyksiin. Tutkimuksen kyselylomakkeessa ei myöskään ole huomioitu strukturoimalla kysymyksiä sosiaalisen tuen käsitteen näkökulmasta. Kysymykset palveluiden toimintojen merkityksestä vastaajalle antavat viitteitä saatuun sosiaalisen tuen määrään ja vapaakentävastauksista nousseissa vastausten sisällönanalyysissä nousee esille viitteitä saatuun sosiaalisen tuen laatuun ja merkitykseen.

Sosiaaliselle tuelle ei ole yhtä yksiselitteistä määritelmää ja sen määrittäminen onkin hankalaa sen vahvan kokemuksellisen ulottuvuuden vuoksi (Metteri & HaukkaWacklin 2004, 55). William- sin, Barclayn ja Schmiedin (2004, 947) tekemän sosiaalista tukea käsittelevän kirjallisuuskatsauksen mukaan tieteellisistä teksteistä löytyi 30 eri määritelmää sosiaaliselle tuelle.

Valitsin sosiaalisen tuen teoreettiseksi viitekehyyksi tutkimuksen tulosten peilaamiseen amerikkalaisen professorin Charles H. Tardy teorian sosiaalisesta tuesta. Valitsin Tardyn sosiaalisen tuen teorian, koska se mielestäni syventää parhaiten tutkitun uuden Facebook -palvelun ja palveluohjaukseen ymmärrystä. Tardy on artikkelissaan Social Support Measurement käsitellyt sosiaalista tukea. Sosiaalinen vuorovaikutus ihmisten välillä mahdollistaa niin sosiaalisen tuen saamisen kuin myös antamisen. (Tardy 1985, 187.) Tardy erottelee sosiaalisesta tuesta erilaisia ulottuvuuksia: tuen antajan ja tuen sisällön, josta voidaan erotella määrä ja laatu. Näin voidaan nähdä, mitä vaikutuksia tuella on. Määritelmä sisältää neljä eri tuen muotoa: emotionaalinen tuki, materiaallinen tuki, informatiivinen tuki ja arviointi. Tardyn luokittelun mukaan emotionaalinen tuki on luottamusta, välittämistä ja empatiaa, materiaallinen tuki tarkoittaa erilaisia resursseja kuten rahaa ja aikaa, informatiivinen tuki on puolestaan neuvontaa ja opastusta ja arvioinnilla tarkoitetaan henkilökohtaisen palautteen antoa. (Tardy 1985, 188–190.) Sisällön analyysin perustella sosiaalisen tuen kategorisointi avautui alla olevan kaavion mukaisesti. (Kuvio 1. Sosiaalinen tuki Nuorten Facebook palveluohjauksessa). Taulukossa on nostettu esille sisällönanalyysissä 3 eniten mainintoja saanutta sosiaalisen tuen muotoa; tiedottaminen avoimista työpaikoista, henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta sekä tavoitettavuus.

Sosiaalinen tuki

Informatiivinen tuki	Emotionaalinen tuki	Materiaalinen tuki	Arviointituki
Tiedottaminen avoimista työpaikoista	Henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta	Tavoitettavuus	
Tiedottaminen opiskelu- ja koulutusmahdollisuuksista	Vuorovaikutus	Apu tarvittaessa	Mahdollisuus palautteen antamiseen
Tiedottaminen ajankoh- taisista tapahtumista	Aamun ajatukset	Läsnäolo	Nuorten antamat palautteet
Tiedottaminen yhteis- kunnal- lisista asioista	Luotettavuus		Reflektointi
Tiedottaminen yhteis- kunnal- lisista asioista	Keskusteleminen		
Tiedottaminen palveluis- ta	Keskustelun herät- täminen		
Tiedottaminen harras- tus- mahdollisuuksista	Täsmällisyys		
	Tykkäykset		
	Tilapäivitykset		
	Aktiivisuus		
	Tavoitettavuus		
	Läsnäolo		
Tiedottaminen vapaista vuokra-asunnoista			
Muistiinpanot			

Kuvio 1. Sosiaalinen tuki Nuorten Facebook palveluohjauksessa Tardyn kategorisoinnin mukaisesti

Tämän tutkimuksen aineiston analyysissä emotionaalisella tuella tarkoitetaan nuorten palveluohjaajan nuorille antamaa henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa, Aamun ajatukset sekä vuorovaikutuksen. Materiaalinen tuki sisältää palveluohjaajan asiakkaalle antaman ajan, läsnäolon ja tavoitettavuuden. Informatiivisella tuella tarkoitetaan nuorten palveluohjaajan tiedon jakamista opis-

keluun/koulutuksiin liittyvistä asioista, avoimista työpaikoista, ajankohtaisista tapahtumista sekä yhteiskunnallisista nuoria kiinnostavista asioista sekä muistiinpanot. Tutkijan oma näkemys eroaa Tardyn kategorisoinnista materiaalsen sosiaalisen tuen osalta. Tardyn mukaan materiaalsen sosiaalinen tuki on mm. aikaan sidottua. Nuorten Facebook palvelussa tavoitavuus ja läsnäolo ovat aikaan sidottuja sosiaalisen tuen muotoja, mutta tutkijan näkemyksen mukaan myös emotionaalista tukea ja siksi nämä ovat mainittu kategorisoinnissa molemmissa kohdissa.

Arviointituella tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan nuorten antamia henkilökohtaisia palautteita ja mielipiteitä nuorten palveluohjaajalle Nuorten palveluohjaajan Facebook palvelusta sekä reflektointia palvelun kehittymisen prosessista sekä palvelun arvioinnista itse työntekijän, MOPO-Tuning-hankkeen projektiryhmän, MOVE-hankkeen, Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluiden SOME-työryhmän sekä ohjaavan opettajan ja opiskeluryhmän toimesta.

Webropol-kyselyssä kysyttiin palvelussa tarjottavien eri toimintojen osalta tyytyväisyyttä palveluiden toimintoihin asteikolla 1-5 (1=tyytymätön, 5=tyytyväinen) sekä palvelun merkitystä vastaajille samojen toimintojen osalta asteikolla 1-5 (1=pieni, 5=suuri) sekä X=en osaa sanoa / en ole käyttänyt palvelua.

SPSS analyysissä vastaajat luokiteltiin alle 21 -vuotiaisiin ja yli 22-vuotiaisiin sekä arvoista yhdistettiin 1 ja 2 = tyytymätön / pieni sekä 4 ja 5 = tyytyväinen / suuri. SPSS analyysissä käytin ristiintaulukoiden taustamuuttujina ikää, sukupuolta sekä työmarkkina-asemaa. SPSS analyysissä rajattiin ulkopuolelle kaikki X=en osaa sanoa / en ole käyttänyt palvelua vastaukset, jolloin ristiintaulukoissa esiintyy vain ne vastaajat, jotka ovat tosiasiasa arvioineet palvelua.

Kyselyyn eri sisältöjä tutkimuksen tuloksissa kuvaavat Sanapilvet on muodostettu nuorten antamien vapaakenttä vastausten perustella asiasanat ryhmittelemällä ja sanojen kirjoitusasut yhdenmäämällä käyttäen internetistä maksutta toimivaa WordleTM -ohjelmaa. Valitut ulkoasukategoriat WordleTM -ohjelmasta Horizontal ja Straighter Edges sekä fonttina Teen.

5.4 TUTKIMUKSEN ETIIKKA

Tutkimuseettisiä kysymyksiä tulisi pohtia tutkimuksen alussa ja koko tutkimusprosessin aikana. Eettiset kysymykset eivät koske vain sosiaalityön käytäntöä vaan ne ovat myös tutkimustoimin-

nan lähtökohtana. Ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa on erityistä huomiota kiinnitettävä käytäviin menettelytapoihin ja otettava huomioon tutkittaviin henkilöihin liittyvät eettiset säännöt. Eettisiä näkökohtia tutkimuksessa ovat ennen kaikkea luottamuksellisuuden ja anonyymiteetin säilyminen, sekä tutkittavien oikeus tietää tutkimuksen tarkoituksesta, päämäärästä ja tulosten julkaisemisesta. Virtuaalisessa ympäristössä toteutettuna tutkimuksen haasteina ovat lisäksi tietosuojaan ja -turvaan liittyvät kysymykset. (Kuula 2006, 60.)

Tutkimuksen eettisinä tavoitteina tulee noudattaa hyviä tieteellisen käytännön lähtökohtia, kuten rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta. Tutkimuksessa on myös pyritty huomioimaan muiden tutkijoiden työ viittaamalla heihin asianmukaisesti lähteissä, julkaisemaan tutkimuksen tulokset sekä turvaamaan tutkimukseen osallistuneiden anonyymiteetti.

Webropolin kautta toteutetussa lomakekyselyssä anonyymiuden varmistaminen onnistui turvallisesti. Kyselyn vastaamiseen oli avoin linkki, mitä jaettiin Nuorten palveluohjaajan kaveriksi linkityneille nuorille Facebook seinäilmoituksena sekä inbox viestinä. Osallistujat osallistuivat tutkimukseen vain yhden kerran.

Erityinen tutkimuseettinen kysymys tutkimuksessani oli mahdollisten alaikäisten nuorten vastaaminen kyselyyn ilman heidän huoltajiensa suostumusta. Facebookin ikäraja on 13 vuotta ja oli hyvin paljon mahdollista, että kyselyyn tulisi vastauksia myös alaikäisiltä. Tässä tutkimuksessa oli kuitenkin riittävästi perusteluita olla informoimatta ja pyytämättä vastaajien huoltajilta lupaa kyselyyn osallistumisesta. Keskeiset syyt olivat kyselyn vapaaehtoisuus ja anonyymius. Lisäksi mahdolliset alaikäisten antamat kyselyvastaukset oli mahdollista rajata tutkimuksen ulkopuolelle aineiston käsittelyvaiheessa.

Tutkimuksessa oli tärkeää kiinnittää huomiota myös tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimaa julkaisua ”Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi” (2009). Ohjeistus ei suoraan kosketa tehtyä tutkimusta, mutta se antaa varmuutta siitä, että tämä tutkimus on ohjeistuksen näkökulmasta eettinen. Tämä tutkimus ei muun muassa sisällä voimakkaita ärsykeitä (esim. väkivaltaa tai pornografiaa), eikä aiheuta tutkittaville pitkäaikaista henkistä haittaa. Tutkimuksen on lisäksi ollut ohjeistuksen mukaisesti vapaaehtoinen ja osallistujille on tiedotettu siitä, mihin kerättyjä tietoja käytetään. Tutkimuksen ei ole myöskään todettu aiheuttavan taloudellisia tai sosiaalisia haittoja. (<http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>) Viitattu 19.9.15

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Nuorten palveluohjaajan Facebook -kavereiksi linkittyneiden nuorten määrä kasvoi koko ajan. Mitä kauemmin profiili oli ollut olemassa, sitä enemmän nuoret itse tekivät kaveripyynnöitä. Ensimmäisen kahden kuukauden aikana nuorten palveluohjaajan kaveriksi oli linkittynyt vajaa 300 nuorta. Heinäkuussa 2011 Nuorten palveluohjaajan Facebook kaveriksi linkittyneitä nuoria oli jo yli 600 ja heinäkuussa 2013 reilu 800 kpl. Vuonna 2013 en enää itse aktiivisesti tehnyt kaveripyynnöitä vaan pääsääntöisesti hyväksyin nuorilta tulevia pyynnöitä. Nuorella on aina itsellään mahdollisuus hyväksyä tai hylätä kaveripyyntö tai poistaa nuorten palveluohjaaja kavereistaan milloin tahansa.

6.1 NUORTEN SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTTÖ

Yhtä lukuunottamatta, kaikilla kyselyyn vastanneista nuorista (N 51) oli käytettävissään internettyhteys. Mobiilineti löytyi 43 vastaajalta. Nuorista suurin osa käytti tietokonetta internetin käyttöön, mutta myös älypuhelin käyttö oli suosittua. Muutama käytti Internetiä myös tabletilla.

Tabletti

Tietokone
Puhelin

Sanapilvi 1. Millä laitteella käytät eniten Internetiä?

Nuorten kolme eniten käyttämää sosiaalisen median palvelua olivat Facebook, YouTube sekä Google. Neljänneksi suosituin sosiaalisen median palvelu oli Instagram ja viides Skype. Muutamia mainintoja saivat myös Wikipedia, Spotify, Blogger ja Irc-Galleria

A word cloud where the word 'Facebook' is the largest and most prominent. Other words include 'YouTube', 'Google', 'Instagram', 'Wikipedia', and 'skype'. The words are arranged in a way that 'Facebook' is at the bottom center, 'YouTube' is to the left, and 'Google' and 'Instagram' are to the right. 'Wikipedia' and 'skype' are smaller and positioned above 'Facebook'.

Sanapilvi 2. 3 eniten käyttämääsi sosiaalisen median palvelua?

6.2 NUORTEN FACEBOOK -PALVELUOHJAUS INFORMATIIVISENA SOSIAALISENA TUKENA

Yksittäiseksi tärkeimmäksi toiminnoksi nuorten palveluohjaajan Facebook palvelussa vastaajat nostivat tiedottamisen. Erityisesti nuoret toivovat saavansa tietoa avoimista työpaikoista ja opiskelumahdollisuuksista sekä erilaisista ajankohtaisista tapahtumista.

Sanapilvi 3. 3 tärkeintä toimintoa Nuorten Facebook palveluohjauksessa

"Enemmän sellaisia uutisia missä kerrotaan avoimista työpaikoista sillä ainahan niitä töitä etsitään ja tarvitaan!"

Tiedon jakamiseen avoimista työpaikoista miespuoliset vastaajat olivat lähes 100% tyytyväisiä, kun taas naisten osalta esiintyi lievää tyytymättömyyttä (taulukko 3).

Tyytyväisyys tiedon jakoon työpaikoista		Mikä on sukupuolesi?		Yhteensä
		Mies	Nainen	
Tyytyväinen	4-5	91%	77%	40
Tyytymätön	3	9%	19%	7
	1-2	0%	4%	1
Yhteensä (n)	%	100%	100%	100%
		22	26	48

Taulukko 3. Tyytyväisyys tietojakoon työpaikoista jaoteltuna sukupuolen perusteella.

Ikäryhmittäin tarkasteltuna yli 22-vuotiaat olivat tyytyväisiä ja alle 21-vuotiaissa oli yksi tyytymätön (taulukko 4). Kun taustamuuttujaksi laitettiin työmarkkina-asema ei noussut esille merkittäviä eroja suhteessa palvelun toimivuuteen.

Tyytyväisyys tiedon jakoon työpaikoista		Ikä		Yhteensä
		21v tai alle	22v tai yli	
Tyytyväinen	4-5	80%	92%	40
	3	17%	8%	7
Tyytymätön	1-2	3%	0%	1
	Yhteensä	%	100%	100%
(n)		35	13	48

Taulukko 4. Tyytyväisyys tiedonjakoon työpaikoista jaoteltuna iän mukaan.

Tiedonjakamisen merkitystä työpaikkoihin liittyen vastaajien arvioinneissa nousi eroja sukupuolen, mutta ei iän tai työmarkkina-aseman perusteella. Miespuoliset vastaajat kokivat tiedonjakamisen työpaikoista merkityksen itselleen suurempana kuin naispuoliset (taulukko 5).

Tiedonjaon merkitys työpaikkoihin liittyvissä asioissa		Mikä on sukupuolesi?		Yhteensä
		Mies	Nainen	
Suuri	4-5	87%	58%	34
	3	9%	13%	5
Pieni	1-2	4%	29%	8
	Yhteensä	%	100%	100%
(n)		23	24	47

Taulukko 5. Tiedonjaon merkitys (työpaikat) jaoteltuna sukupuolen mukaan

Työmarkkina-asemasta riippumatta suurin osa vastaajista arvioi työpaikkojen tiedonjaon merkityksen itselleen suurena (taulukko 6).

Tiedon jaon merkitys työpaikkoihin	Mitä teet päätoimisesti tällä hetkellä?	Yhteensä
------------------------------------	---	----------

liittyvissä asioissa		Opiskelija (2.aste, amk, yliopisto)	Palk- katyössä	Työtön	Muu, mitä?	
Suuri	4-5					34
		70%	60%	71%	88%	
Pieni	3					5
		5%	20%	21%	0%	
	1-2					8
		25%	20%	7%	13%	
Yhteensä (n)		100%	100%	100%	100%	100%
		20	5	14	8	47

Taulukko 6. Tiedonjaon merkitys (työpaikat) jaoteltuna työmarkkina-aseman mukaan

Tiedon jakamista opiskeluun/koulutukseen liittyvissä asioissa arvioivat vastaajat hyvin samalla tavalla kuin tiedon jakamista avoimista työpaikoista. Tyytyväisyydessä palvelun toimivuuteen nousi esille pieniä eroja. Miespuoliset vastaajat olivat 100% tyytyväisiä tiedon jakoon opiskelu/koulutusmahdollisuuksista (taulukko 7).

Tyytyväisyys tiedon jakoon opiske- lu/koulutusmahdollisuuksista		Mikä on sukupuolesi		Yhteensä
		Mies	Nainen	
Tyytyväinen	4-5	100%	79%	40
Tyytymätön	3	0%	17%	4
	1-2	0%	4%	1
Yhteensä (n)	%	100%	100%	100%
		21	24	45

Taulukko 7. Tyytyväisyys tietojakoon opiskelumahdollisuuksista jaoteltuna sukupuolen perusteella.

Naispuolisissa vastaajissa oli 1 tyytymätön. Iän mukaan jaoteltuna palveluun tyytymätön oli alle 21-vuotias (taulukko 8).

Tyytyväisyys tiedon jakoon opiske- lu/koulutusmahdollisuuksista		Ikä		Yhteensä
		21v tai alle	22v tai yli	

Tyytyväinen	4-5	88%	91%	40
Tyytymätön	3	9%	9%	4
	1-2	3%	0%	1
Yhteensä (n)	%	100%	100%	100%
		34	11	45

Taulukko 8. Tyytyväisyys tiedonjakoon opiskelumahdollisuuksista jaoteltuna iän mukaan.

Tiedonjakamisen merkitystä opiskeluun liittyen vastaajat arvioivat ilman suurempia eroavuuksia sukupuoleen (taulukko 9) tai ikään katsoen. n. 80% vastaajista koki tiedonjakamisen opiskeluun liittyen merkitykselliseksi ja naisissa oli enemmän niitä vastanneita, jotka eivät kokeneet tiedon jakamista opiskeluasioissa itselleen merkityksellisenä.

Tiedonjaon merkitys opiskeluun liittyvissä asioissa		Mikä on sukupuolesi		Yhteensä
		Mies	Nainen	
Suuri	4-5	59%	56%	27
	3	27%	16%	10
Pieni	1-2	14%	28%	10
	%	100%	100%	100%
Yhteensä (n)		22	25	47

Taulukko 9. Tiedonjaon merkitys opiskelumahdollisuuksiin liittyen sukupuolen mukaan

Myös tiedonjakamisen merkitykseen opiskelumahdollisuuksista vaikutti vastaajan työmarkkina-asema; opiskelemissa oleville vastaajille tiedonjakamiselle opiskeluun liittyvistä asioista ei ollut niin paljon merkitystä kuin muille vastaajille (taulukko 10).

Tiedon jaon merkitys opiskeluun liittyvissä asioissa		Mitä teet päätoimisesti tällä hetkellä?				Yhteensä
		Opiskelija (2.aste, amk, yliopisto)	Palk- katyössä	Työtön	Muu, mitä?	
Suuri	4-5					27
		53%	80%	60%	50%	
	3					10

		16%	20%	27%	25%	
Pieni	1-2					10
		32%	0%	13%	25%	
Yhteensä	%	100%	100%	100%	100%	100%
(n)		19	5	15	8	47

Taulukko 10. Tiedonjaon merkitys (opiskelu) jaoteltuna työmarkkina-aseman mukaan

Tiedon jakaminen ajankohtaisista tapahtumista nousi myös nuorten antamissa palautteissa esille. Tiedonjakamisen palvelun toimivuuteen olivat sukupuolesta riippumatta kaikki vastaajat tyytyväisiä (taulukko 11).

Tyytyväisyys tiedon jakoon tapahtumista		Mikä on sukupuolesi?		Yhteensä
		Mies	Nainen	
Tyytyväinen	4-5	90%	79%	38
	3	10%	21%	7
Yhteensä	%	100%	100%	100%
(n)		21	24	45

Taulukko 11. Tyytyväisyys tiedonjakoon tapahtumista jaoteltuna sukupuolen mukaan

Eroja palvelun toimivuuteen ei noussut esille myöskään iän perusteella (taulukko 12). Kukaan vastaajista ei ollut tyytymätön, joten kategoria 1-2 puuttui kokonaan ristiintaulukoinneista (taulukot 11 ja 12).

Tyytyväisyys tiedon jakoon tapahtumista		Ikä		Yhteensä
		21v tai alle	22v tai yli	
Tyytyväinen	4-5	84%	86%	38
	3	16%	14%	7
Yhteensä	%	100%	100%	100%
(n)		31	14	45

Taulukko 12. Tyytyväisyys tiedonjakoon tapahtumista jaoteltuna iän mukaan

”Voisi vielä enemmän keskittyä siihen tapahtumien mainostamiseen. Joskus tuntuu ettei ole mitään tekemistä, ja jos palveluohjaajalta tulisi FB:n etusivulle lista päivän menomahdollisuuksista, tulisi varmasti myös mentyä jonnekin.”

Miespuolisille vastaajille (87%) tiedon jakaminen tapahtumista (taulukko 13 liitteenä) oli merkityksellisempää kuin naisille (65%). Iän perusteella jaoteltuna ei eroavuuksia löytynyt. Työmarkkina-aseman perusteella eroavuuksia nousi jonkin verran esille. Opiskelijoille tapahtumista tiedottaminen oli vähemmän merkityksellistä kuin muille vastaajille (taulukko 14)

Tiedon jaon merkitys tapahtumiin liittyvissä asioissa		Mitä teet päätoimisesti tällä hetkellä?				Yhteensä
		Opiskelija (2.aste, amk, yliopisto)	Palkkatyössä	Työtön	Muu, mitä?	
Suuri	4-5	35%	60%	54%	75%	23
Pieni	3	35%	20%	23%	13%	12
	1-2	30%	20%	23%	13%	11
Yhteensä (n)	%	100%	100%	100%	100%	100%
		20	5	13	8	46

Taulukko 14. Tiedonjaon merkitys (tapahtumat) jaoteltuna työmarkkina-aseman mukaan

Tiedon jakaminen nuoria koskevista ajankohtaisista yhteiskunnallisista asioista oli myös arvioinnin kohteena tutkimuksessa. Naispuoliset vastaajat olivat palvelun toimivuuteen tyytyväisempiä kuin miespuoliset (taulukko 15). Iän mukaan jaoteltuna eroavuuksia ei löytynyt.

Tyytyväisyys tiedon yhteiskunnallisista asioista		Mikä on sukupuoli?		Yhteensä
		Mies	Nainen	
Tyytyväinen	4-5	76%	88%	38
Tyytymätön	3	14%	8%	5
	1-2	10%	4%	3
Yhteensä (n)	%	100%	100%	100%
		21	25	46

Taulukko 15. Tyytyväisyys tiedonjakoon yhteiskunnallisista asioista jaoteltuna sukupuolen mukaan

Tiedon jakamisen merkitys yhteiskunnallisista asioista vastaajille oli aika lailla samansuuntainen iän ja sukupuolen mukaan jaoteltuna (taulukko 16 liitteenä). Reilu 70 % vastaajista arvioi tiedonjakamisen merkityksen yhteiskunnallisista asioista itselleen suureksi. Työmarkkina-aseman perusteella eroavuuksia nousi enemmän esille. Päätoimisesti opiskelevien osalta tiedonjaon merkitys yhteiskunnallisista asioista jakoi vastaajat tasan siten, että yhtä monelle vastaajalle tiedon jaon merkitys yhteiskunnallisista asioista oli suuri ja yhtä monelle pieni. Tuloksien perusteella tiedonjaon merkitys yhteiskunnallisista asioista oli kaikista suurin työttömille vastaajille (taulukko 17).

Tiedon jaon merkitys yhteiskunnallisissa asioissa		Mitä teet päätoimisesti tällä hetkellä?				Yhteensä
		Opiskelija (2.aste, amk, yliopisto)	Palk- kатыössä	Työtön	Muu, mitä?	
Suuri	4-5	40%	60%	58%	75%	24
Pieni	3	20%	0%	33%	13%	9
	1-2	40%	40%	8%	13%	12
Yhteensä (n)	%	100%	100%	100%	100%	100%
		20	5	12	8	45

Taulukko 17. Tiedon jaon merkitys yhteiskunnallisista asioista työmarkkina-aseman mukaan jaoteltuna

Muistiinpanojen toimivuuteen tyytyväisyyttä palvelussa oli arvioinut vain 23 vastaajaa. Yli puolet vastaajista ei siis ollut arvioinut / käyttänyt palvelua. Muistiinpanojen osalta palvelun toimivuuteen olivat miespuoliset vastaajat tyytyväisempiä kuin naispuoliset (taulukko 18 liitteenä). Iän mukaan jaoteltuna eroja ei juurikaan ollut. Muistiinpanojen merkitystä itselleen palvelussa oli arvioinut 35 vastaajaa.

Muistiinpanojen merkitys palvelussa		Mikä on sukupuolesi?		Yhteensä
		Mies	Nainen	
Suuri	4-5	38%	47%	15
Pieni	3	13%	16%	5
	1-2	50%	37%	15
Yhteensä	%	100%	100%	100%

(n)	16	19	35
-----	----	----	----

Taulukko 19. Muistiinpanojen merkitys jaoteltuna sukupuolen mukaan

Muistiinpanojen merkitys tulosten perusteella oli hieman suurempi naispuolisille ja yli 22-vuotiaille kuin miespuolisille ja alle 21-vuotiaille (taulukot 19 ja 20)

Muistunpanojen merkitys palvelussa		Ikä		Yhteensä
		21v tai alle	22v tai yli	
Suuri	4-5			15
		35%	58%	
	3			5
		13%	17%	
Pieni	1-2			15
		52%	25%	
Yhteensä	%	100%	100%	100%
(n)		23	12	35

Taulukko 20. Muistiinpanojen merkitys jaoteltuna iän mukaan

Työmarkkina-aseman perusteella tyytyväisyys muistiinpanojen toimivuuteen palvelussa oli tasaisen suuri kaikissa ryhmissä. Eroavuuksia työmarkkina-asema huomioiden nousi esille muistiinpanojen merkityksessä vastaajalle. Selkeästi vähiten merkityksellisenä itselleen muistiinpanot kokivat opiskelijat. Merkitykseltään suurimmaksi itselleen muistiinpanot tuloksien mukaan arvioivat työttömät vastaajat (taulukko 21).

Muistiinpanojen merkitys palvelussa		Mitä teet päätoimisesti tällä hetkellä?				Yhteensä
		Opiskelija (2.aste, amk, yliopisto)	Palk- katyössä	Työtön	Muu, mitä?	
Suuri	4-5	14%	60%	67%	57%	15
	3	14%	0%	33%	0%	5
	1-2	71%	40%	0%	43%	15

Yhteensä (n)	%	100%	100%	100%	100%	100%
		14	5	9	7	35

Taulukko 21. Muistiinpanojen merkitys jaoteltuna työmarkkina-aseman mukaan

6.3 NUORTEN FACEBOOK –PALVELUOHJAUS EMOTIONAALISENA SOSIAALISENA TUKENA

Henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta oli tulosten perusteella toiseksi tärkein toiminto Nuorten palveluohjaajan Facebook palvelussa.

”Helppo saada tietoa nopeasti, ja kysellä pieniä asioita ilman että tarvitsee lähteä kotoa pois tai soitella mihinkään.”

Henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa chatin välityksellä oli arvioinut 34 vastaajaa ja ohjausta ja neuvontaa inbox viestein 30 vastaajaa. Kukaan vastaajista ei ollut tyytymätön, joten kategoria 1-2 puuttui kokonaan ristiintaulukoinneista.

Tyytyväisyys henkilökohtaiseen ohjaukseen ja neuvontaan chatissä		Mikä on sukupuoli?		Yhteensä
		Mies	Nainen	
Tyytyväinen	4-5	67%	86%	27
	3	33%	14%	7
Yhteensä (n)	%	100%	100%	100%
		12	22	34

Taulukko 22. Tyytyväisyys henkilökohtaiseen ohjaukseen ja neuvontaan chatissä jaoteltuna sukupuolen mukaan

Vastaukset jaoteltuna iän ja sukupuolen mukaan voitiin todeta naispuolisten sekä yli 22-vuotiaiden olevan tyytyväisempiä palvelun toimivuuteen kuin miespuoliset ja alle 21-vuotiaat (taulukot 22 ja 23).

Tyytyväisyys henkilökohtaiseen ohjaukseen ja neuvontaan chatissä	Ikä		Yhteensä
	21v tai alle	22v tai yli	

Tyytyväinen	4-5	75%	86%	27
	3	25%	14%	7
Yhteensä (n)	%	100%	100%	100%
		20	14	34

Taulukko 23. Tyytyväisyys henkilökohtaiseen ohjaukseen ja neuvontaan chatissä jaoteltuna iän mukaan

Myös palvelun merkitys (N 43) oli vastausten perusteella suurempi naispuolisille sekä yli 22-vuotiaille kuin miespuolisille ja alle 21-vuotiaille (taulukko 24).

Henkilökohtaiseen ohjauksen ja neuvonnan chatissä merkitys		Mikä on sukupuolesi?		Yhteensä
		Mies	Nainen	
Suuri	4-5	40%	61%	22
	3	15%	17%	7
Pieni	1-2	45%	22%	14
	%	100%	100%	100%
Yhteensä (n)		20	23	43

Taulukko 24. henkilökohtaiseen ohjauksen ja neuvonnan chatissä merkitys jaoteltuna sukupuolen mukaan

Työmarkkina-asema taustamuuttujana nosti esille, että henkilökohtaisen ohjauksen ja neuvonnan oli kaikista suurin työttömille vastaajille, kun taas vastaavasti henkilökohtaisen ohjauksen ja neuvonnan merkitys on opiskelijoille pienempi kuin muille vastaajille (taulukko 25).

Henkilökohtaisen ohjauksen ja neuvonnan chatissä merkitys		Mitä teet päätoimisesti tällä hetkellä?				Yhteensä
		Opiskelija (2.aste, amk, yliopisto)	Palk- kätöissä	Työtön	Muu, mitä?	
Suuri	4-5	32%	50%	69%	71%	22
	3	16%	0%	31%	0%	7
Pieni	1-2	53%	50%	0%	29%	14
	%	100%	100%	100%	100%	100%
Yhteensä (n)		19	4	13	7	43

Taulukko 25. Henkilökohtaiseen ohjauksen ja neuvonnan chatissä merkitys jaoteltuna työmarkkina-aseman mukaan

”Henkilökohtainen ohjaus on ollut tärkeintä, se että kun on kysynyt Sailalta jotain, hän on osannut jokaiseen asiaan vastata ja jos joku asia on jäänyt mietityttämään, hän on etsinyt jonkun joka siihen osaisi vastata.”

Aamun ajatukset nousivat useasti esille nuorten antamissa vapaa-palautteissa.

”Aamun ajatukset olleet tosi hyviä ja tsemppaavia!”

Aamun ajatus –palvelun toimivuuteen tyytyväisyydessä nousi selkeä ero miespuolisten ja naispuolisten vastaajien välille. 100% miespuolisista oli palvelun toimivuuteen tyytyväinen (taulukko 26).

Tyytyväisyys Aamun ajatusten toimivuuteen		Mikä on sukupuolesi?		Yhteensä
		Mies	Nainen	
Tyytyväinen	4-5	100%	74%	41
Tyytymätön	3	0%	15%	4
	1-2	0%	11%	3
Yhteensä (n)	%	100%	100%	100%
		21	27	48

Taulukko 26. Tyytyväisyys Aamun ajatusten toimivuuteen sukupuolen mukaan jaoteltuna

Aamun ajatus –palvelun merkityksessä vastaajalle nousi selkeä ero miespuolisten ja naispuolisten vastaajien välille. Aamun ajatusten merkitys oli huomattavasti suurempi miespuolisille vastaajille kuin naispuolisille (taulukko 27). Tämä tulos oli ainoa ristiintaulukoinneissa esille nousnut merkittävä eroavuus. Iän tai työmarkkina-aseman mukaan jaoteltuna eroavuuksia ei juurikaan löytynyt palveluun tyytyväisyydellä tai se merkityksellä vastaajalle.

Aamun ajatus –palvelun merkitys	Mikä on sukupuolesi?	Yhteensä
---------------------------------	----------------------	----------

		Mies	Nainen	
Suuri	4-5	81%	39%	26
Pieni	3	14%	26%	9
	1-2	5%	35%	9
Yhteensä (n)	%	100%	100%	100%
		21	23	44

Taulukko 27. Aamun ajatusten merkitys sukupuolen mukaan jaoteltuna

Vuorovaikutuksen toimivuuteen palvelussa suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä (N40). Vastaajista vain 3 oli tyytymättömiä (taulukko 28 liitteenä). Vuorovaikutuksen osalta ei eroavuuksia nousut esille jaotellen vastauksia vastaajien sukupuolen tai iän perusteella.

Vuorovaikutuksen merkitys palvelussa		Mikä on sukupuoli?		Yhteensä
		Mies	Nainen	
Suuri	4-5	61%	43%	21
Pieni	3	6%	17%	5
	1-2	33%	39%	15
Yhteensä (n)	%	100%	100%	100%
		18	23	42

Taulukko 29. Vuorovaikutuksen merkitys sukupuolen mukaan jaoteltuna

Vastausten perusteella vuorovaikutuksen merkitys oli hieman suurempi miespuolisille ja yli 22-vuotiaille kuin naispuolisille tai alle 21-vuotiaille (taulukot 29 ja 30).

Vuorovaikutuksen merkitys palvelussa		Ikä		Yhteensä
		21v tai alle	22v tai yli	
Suuri	4-5	44	64	21
	3			5
	1-2	11	14	15

Pieni		44	21	
Yhteensä	%	100%	100%	100%
(n)		27	14	41

Taulukko 30. Vuorovaikutuksen merkitys iän mukaan jaoteltuna

Vaihtamalla taustamuuttujaksi työmarkkina-aseman (taulukko 31) voidaan todeta vuorovaikutukseen tyytymättömämpien olevan työttömänä (2) sekä opiskelijana (1)

Vuorovaikutukseen tyytyväisyys palvelussa		Mitä teet päätoimisesti tällä hetkellä				Yhteensä
		Opiskelija (2.aste, amk, yliopisto)	Palkkatyössä	Työtön	Muu, mitä?	
Tyytyväinen	4-5	75%	100%	67%	80%	30
Tyytymätön	3	19%	0%	20%	20%	7
	1-2	6%	0%	13%	0%	3
Yhteensä	%	100%	100%	100%	100%	100%
(n)		16	4	15	5	40

Taulukko 31. Vuorovaikutuksen merkitys työmarkkina-aseman mukaan jaoteltuna

6.4 NUORTEN FACEBOOK –PALVELUOHJAUS MATERIAALISENA SOSIAALISENA TUKE- NA

Tässä tutkimuksessa Nuorten palveluohjaajan tavoitettavuus ja läsnäolo luokitellaan materiaalisen sosiaalisen tuen kategoriaan. Tavoitettavuus ja läsnäolo ovat nuorten antamien palautteiden perusteella tärkeitä toimintoja Nuorten palveluohjaajan Facebook palvelussa.

”Tällaiseen palveluun pitäisi mielestäni panostaa paljon, esimerkiksi joku voisi tehdä tätä vaikka kokopäivätyönä ja olisi aina tavoitettavissa.”

Nuorten palveluohjaajan läsnäoloon ja tavoitettavuuteen palvelun toimivuudessa kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä. Eroja ei noussut esille jaoteltuna iän, sukupuolen (taulukko 32) tai työmarkkina-
aseman mukaan.

Palvelun toimivuus läsnäolo		Mikä on sukupuoli?		Yhteensä
		Mies	Nainen	
Tyytyväinen	4-5	94%	95%	36
	3	6%	5%	2
Yhteensä (n)	%	100%	100%	100%
		16	22	38

Taulukko 32. Tyytyväisyys läsnäoloon sukupuolen perusteella jaoteltuna

Läsnäolon ja tavoitettavuuden merkityksessä vastaajille nousi esille jonkin verran eroavuuksia. Iän mukaan jaoteltuna läsnäolon ja tavoitettavuuden merkitys oli suurempi yli 22-vuotiaille kuin nuoremmille (taulukko 33 liitteenä). Sukupuolen mukaan jaoteltuna eroa ei ollut. Työmarkkina-
aseman mukaan jaoteltuna työttömät vastaajat arvioivat läsnäolon ja tavoitettavuuden merkityk-
sen palvelussa itselleen suurimmaksi ja vastaavasti opiskelijat pienimmäksi verrattuna muihin
vastaajiin (taulukko 34).

Läsnäolon ja tavoitettavuuden mer- kitys palvelussa		Mitä teet päätoimisesti tällä hetkellä?				Yhteensä
		Opiskelija (2.aste, amk, yliopisto)	Palk- kätössä	Työtön	Muu, mitä?	
Suuri	4-5	38%	80%	64%	71%	22
	3	25%	0%	36%	0%	8
Pieni	1-2	38%	20%	0%	29%	9
	Yhteensä (n)	%	100%	100%	100%	100%
		16	5	11	7	39

Taulukko 34. Läsnäolon merkitys työmarkkina-aseman mukaan jaoteltuna

6.5 NUORTEN FACEBOOK –PALVELUOHJAUKSEN ARVIOINTI

”Palveluohjaaja tekee äärettömän tärkeää työtä! Facebookin kautta on erittäin lähellä myös kotiinsa syrjäytyneitä nuoria, ja sen kautta nuori saa helposti kannustusta ja tukea, jos omat voimat eivät tunnu riittävän, olo tuntuu yksinäiseltä eikä apua jaksa hakea”

Olen työntekijänä saanut Facebookissa nuorilta hyvin monenlaisia palautteita ja palvelun kehittämisehdotuksia palvelun toiminnan alusta lähtien. Nuorten antamat palautteet ovat olleet positiivisia ja kannustavia ja palvelun kehittämistä eteenpäin vieviä. Näin työntekijän näkökulmasta nuorilta saadut palautteet ovat ensiarvoisen tärkeitä, mitä tahansa palvelua kehittäessä.

”Haluan kiittää Sailaa todella paljon siitä avusta minkä minulle on antanut. Jos hän ei olisi 1,5 vuotta sitten jutellut kanssani ja ohjannut työpörssiin, en tiedä istuisinko edelleen kotona.”

Työprofiilin luomisen alusta lähtien tein kirjauksia havainnoistani Facebook työskentelystä. Koin, että on myös tärkeää tuoda esille kokemuksia työskentelystä työntekijän näkökulmasta ja näitä kokemuksia jaoin hankkeen projektiryhmässä sekä muissa ajankohtaisissa verkostoissa hankkeen edetessä. Kokemukseni mukaan uudenlaisen työmuodon voi ottaa haltuun vain yrittämällä, joskus erehtymälläkin.

Hanketyöntekijänä raportoin kuukausittain MOPO-Tuning –hankkeen projektiryhmälle, miten Nuorten Facebook palveluohjaus –palvelu on edennyt ja projektiryhmässä mietittiin yhdessä erilaisia toimenpiteitä palvelun edelleen kehittämiseksi. Nuorten Facebook –palveluohjauksen osalta keskusteluissa käsiteltiin linkittyneiden nuorten määrää sekä sisällöllisesti millaisissa asioissa nuoret ovat ottaneet Facebookin kautta yhteyttä.

MOPO-Tuning –hankkeen projektiryhmä oli moniammatillinen ja siihen kuului liikunnanalan ammattilaisia Virpiniemen liikuntaopistolta, projektityöntekijöitä Oulun Yliopistolta lääketieteen tekniikasta, terveystieteiden laitokselta, tietotekniikan osastolta, informaatiotutkimuksen sekä kulttuuriantropologian osastoilta. Collegiaalinen tuki toimintamallin kehittämisessä oli heikkoa, koska olin Oulun kaupungissa ainoa sosiaalialan ammattilainen, joka työskenteli verkossa, sosiaalisessa mediassa nuorten parissa.

Nuorten Facebook –palveluohjaustyöhön sain kuitenkin ohjauksellista sekä koulutuksellista tukea Monialainen verkkonuorisotyö –hankkeesta (MOVE). MOVE-hankkeen (2011-2013) tavoitteena oli parantaa nuorten parissa toimivien ammattilaisten valmiuksia tehdä verkkonuorisotyötä oman perustyönsä ohella. MOVE-hankkeessa luotiin verkkonuorisotyön perehdytysopas⁸ mihin omalta osaltani osallistuin Nuorten Facebook palveluohjaus –palvelun lisäksi Byströmin nuorten palveluiden moniammatillisen IRC-Galleriaan linkitetyn chat -palvelun yhtenä työntekijänä.

Hanketyöaikana opiskelin samalla Oulun OAMK:ssa sosiaalialan ylempää koulutusta, projektiryhmässä käsiteltiin myös opintoihin liittyvään opinnäytetyön aihetta ja sisältöjä. Nuorten Facebook –palveluohjaus oli uusi sosiaalityön työmenetelmä, joten siitä ja sen edelleen kehittämisestä tarvittiin lisää tietoa asiakasnäkökulmasta. Tähän tutkimuksen vaiheeseen liittyvää käyttäjälähtöistä kyselyä laadin yhteistyössä projektiryhmän, MOVE-hankkeen ohjausryhmän sekä konsultaatiivisena tukena oppilaitoksen ohjaavan opettajan ja oppilasryhmän kanssa.

Nuorten Facebook palveluohjauksesta tehtiin YLE-areenalle ohjelma syksyllä 2013. Ohjelmassa haastateltiin myös nuoria ja nuorten kokemuksia palvelusta. Nuorten Facebook palveluohjausta esiteltiin myös MOPOTuning –hankkeen loppuseminaarissa, missä paikalla oli myös palvelua käyttänyt nuori kertomassa omia kokemuksiaan. Nuorten Facebook –palveluohjauksesta julkaistiin myös työntekijän haastatteluun pohjautuvat artikkelit sanomalehti Kalevassa ja Kunnallissalan kehittämissäätöön nettisivulla.

”Tällaisia Facebook-tukijoita ei koskaan voi olla liikaa. Jos kunnalla olisi paljon resursseja, olisi hyvä olla erikseen Facebookissa palveluista, tapahtumista, koulutuksesta ja työelämäasioista päivittävä ohjaaja sekä semmoinen tsemppari, jolta tulisi sitten vaikka nämä aamun ajatukset ja joka vastaisi nuorten kysymyksiin ja voisi olla tukevana aikuisena vierellä.”

Nuorten palveluohjaajan Facebook –palvelussa testattiin myös suljettua ryhmätoimintoa syksyllä 2013. Hankeyhteistyönä Nuoresta Mittaa –hankkeen kanssa kehitettiin ja syksyllä 2013 toteutettiin uudenlainen Hyvinvoinnilla työelämään -kuntouttavan työtoiminnan ryhmä nuorille. Hyvinvoin-

⁸ http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=392cf553-be72-4130-9d57-a15c462ef6d6&groupId=78453

nilla työelämään –toiminta sisälsi liikuntaa, ravitsemusta sekä erilaisia elämänhallintaa ja itsetuntemusta vahvistavia toimintoja. Ryhmäläisille laadittiin ryhmän asioista tiedottamista sekä keskinäistä yhteydenpitoa varten suljettu ryhmä Nuorten palveluohjaajan profiilin alle. Ryhmäläisiltä saatujen palautteiden perusteella Facebook ryhmätoiminto omalta osaltaan edesauttoi nuorten sosiaalista kanssakäymistä sekä oli hyvä lisä tiedotusasioissa. Hyvinvoinnilla työelämään –toiminnasta tehtiin myös opinnäytetyö⁹, missä kuvaillaan toimintaan osallistuneiden nuorten kokemuksia ryhmämuotoisesta toiminnallisesta kuntouttavasta työtoiminnasta ja millaisia muutoksia toimintaan osallistuminen on tuonut nuorten arkeen.

Nuorten palveluohjaajan Facebook –palvelusta saatujen käyttäjäkohtaisten palautteiden, verkostoista saatujen palautteiden sekä tutkimustulosten rohkaisemana alettiin selvittämään edellytyksiä palvelun vakinaistamiksi kunnalliseksi palveluksi loppuvuodesta 2013 ja keväällä 2014 yhteistyössä Sivistys- ja kulttuuripalveluiden SOME-työryhmän, Oulun kaupungin lakimiehen sekä sosiaalijohtajan kanssa. Lisäksi nousi esille tarve kartoittaa, miten sosiaalista mediaa voisi laajemmin hyödyntää nuorille suunnatuissa hyvinvointi- ja sosiaalipalveluissa.

9

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/91746/Okkonen_Sari.pdf..pdf?sequence=1

7 NUORTEN FACEBOOK KÄYTTÄJÄKOHTAISEN TUTKIMUKSEN TULOSTEN POHDINTA

7.1 NUORTEN SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTTÖ

Nuorten sosiaalisen median käyttöä on tutkittu lähes vuosittain. eBrandin vuonna 2013 keväällä tekemän tutkimuksen mukaan suomalaisten nuorten suosituimpia sosiaalisen median sivustoja ovat Facebook, Youtube, IRC-Galleria, Blogger, Instagram, Twitter, Google+, Tumblr, Kuva-ke.net, Suomi24, Findance ja Demi (ebrand 2013.) Palveluista suurin on Facebook, mihin on rekisteröitynyt v. 2013 38 % kaikista suomalaisista. (<http://www.ebrand.fi/somejanuoret2013/>) viitattu 19.9.15

Tämän opinnäytetyön käyttäjäkohtaisessa tutkimuksessa nuorten Facebook palveluohjaajan palvelusta tulokset olivat hyvin samansuuntaiset. Suosituimmaksi sosiaalisen median palveluksi kyselyyn vastanneista nuorista nosti Facebookin ja Youtube oli toisena. Tässä tutkimuksessa kolmanneksi nousi Google ja neljänneksi Instagram, mitkä eBrandin tutkimuksessa olivat jääneet IRC-Gallerian ja Bloggerin taakse suosittuimmuudessa. Keväällä 2015 eBrandin samaisen tutkimuksen tuloksissa Youtube oli noussut suosituimmaksi ja Facebook oli toiseksi suosituin.

7.2 NUORTEN FACEBOOK –PALVELUOHJAUS SOSIAALISENA TUKENA

Yhtenä tavoitteenani Nuorten palveluohjaajan Facebook –palvelulla oli tuoda sosiaalityötä lähemmäksi nuoria. Työkokemuksen perusteella suurella osalla nuorista on sellainen käsitys, että sosiaalityö on yhtä kuin toimeentulotuki. Tämä käsitys osin johtunee siitä, etteivät nuoret tulottomat toimeentulotukiasiakkaat ole vähäisten työntekijäresurssien vuoksi päässeet sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän vastaanotoille vaan ovat pääsääntöisesti asioineet kirjallisesti toimeentulotuessa ja näin ollen heille ei ole muodostunut käsitystä siitä, mitä muuta sosiaalityö voi olla.

Yleisimmät aihealueet, joihin nuoret haluavat saada ohjausta ja neuvontaa ovat asumiseen, ihmissuhteisiin, opiskeluun, toimeentuloon sekä työhön ja terveyteen liittyvät asiat. Nuoret voivat lähestyä ohjaajaa reaaliaikaisen chatin kautta tai inbox viestein, jolloin nuoren yhteydenottoon vastataan mahdollisimman nopeasti – useimmiten vuorokauden sisällä, korkeintaan 3 arkipäivän sisällä.

Jokisen mukaan nuoret haluavat työntekijöiltä ennen kaikkea kiinnostuneisuutta, vakavasti otettavuutta ja lähestyttävyyttä. Työntekijät asettavat omassa toiminnassaan paljon huomiota asiaosaamiseen ja siihen, että keskustelussa esiin nostettavat tiedot ovat oikeassa kontekstissa. Nuoret eivät erityisesti nosta tiedollista osaamista esiin. On selvää, etteivät nuoret tahdo kohdata työntekijää, joka suhtautuu heihin vaikkapa alentuvasti, hyökkäävästi tai huomioimatta. Työntekijän ammattitaito näyttäytyy kaksitasoisena, aluksi tulee osata olla riittävällä tavalla lähestyttävä ja aktiivinen, että pääsee käyttämään tiedollista ammattitaitoaan. (Jokinen 2014, 61-62.)

Aikaisemman työkokemukseni nuorten sosiaalitoimen asiakkaiden parissa sekä omakohtaisten kokemuksien Facebookin käytöstä antoivat hyvän pohjan nuorten kohtaamiselle myös sosiaalisessa mediassa. Profiloituminen palvelussa yleisellä tasolla palveluohjaajana on suurella todennäköisyydellä madaltanut nuorten kynnystä yhteydenottoihin ja kaveriksi linkittymiseen kuin jos profiiliniimessä olisi mainittu sosiaaliohjaaja. Hanketyö mahdollisti ajankäytöllisesti palvelun aktiivisen käyttämisen ja läsnäolon, mikä todennäköisesti edesauttoi myös nuoria aktivoitumaan palvelun käyttöön ja yhteydenottoihin.

Usein tiedottaminen käsitetään yksipuolisena tiedonvälityksenä organisaatiolta sidosryhmille (Juholin, 2001, 301). Onnismaan mukaan tiedottamisen tehtävä on antaa asiakkaalle hänen tarvitsemiaan tietoja. Ammatillaisen rooli on huolehtia tiedon oikeellisuudesta ja riittävydestä. (Onnismaa, 2007, 28.) Työntekijänä pyrin huolellisesti varmistamaan jakamani informaation oikeellisuuden ja ajantasaisuuden.

Sosiaalisen tuen näkökulmasta tarkasteltuna nuorten Facebook palveluohjauksen informatiivinen tuki; tiedottaminen opiskeluun, työpaikkoihin, tapahtumiin ja yhteiskunnallisiin asioihin liittyen on vastannut hyvin kyselyyn vastanneiden nuorten tarpeisiin. Tutkimusten tulosten perusteella voidaan todeta Nuorten Facebook –palveluohjauksen olevan sellainen sosiaalisen median informaatiokanavan, joka palvelee nuorten asiakkaiden tarpeita heidän informatiivisen sosiaalisen tuen vahvistamiseksi.

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta opiskelun olevan selkeästi yksi tekijä, mikä vastaa nuoren sosiaalisen tuen tarpeisiin ja vähentää muita palveluntarpeita niin informatiivisen tuen kuin muun sosiaalisen tuen tai palveluohjauksen tarpeita. Nuorten palveluohjaajan Facebook –palvelua arvioinnissa vastaajat, jotka päätoimisesti opiskelivat kokivat kaikkien muiden palvelun

osa-alueiden merkityksen, paitsi tiedottamisen työpaikkoihin liittyen, itselleen pienemmäksi kuin muut vastaajat.

Tiedottamisen merkitys liittyen työpaikkoihin ja työllistymismahdollisuuksiin nousi kaikissa vastajaryhmissä esille riippumatta iästä, sukupuolesta tai työmarkkina-asemasta. Työmarkkina-asemaan kohtaan muu vastanneissa löytyi myös vastauksia, joille tiedonsaanti työpaikoista on ollut merkityksellistä. Kohta muu sisälsi 2 eläkeläistä, 1 kuntoutujan, 2 kotiäitiä, 2 yrittäjää ja 1 osa-aikatyöläisen. Koska heitä yksittäisinä arvoina jäi kategorisoitaviksi vähän, en lähtenyt erikseen analysoimaan heidän vastauksiaan palveluittain. Tulevaisuudessa olisi kuitenkin tärkeää saada tietoa laajemmalla otannalla nuorten eläkeläisten, nuorten kotiäitien, nuorten kuntoutujien sekä nuorten yrittäjien palveluntarpeista palveluiden kehittämiseksi.

Tutkimuksen tulosten sekä nuorten antamien palautteiden perusteella nuoret ovat olleet tyytyväisiä Nuorten palveluohjaajan Facebook –palvelusta saatavaan henkilökohtaiseen ohjaukseen ja neuvontaan.

Ohjaus ja neuvonta ovat tiedottamista syvempää ja lähempänä asiakasta tapahtuvaa toimintaa. Ohjauksen tehtävänä on edistää keskustelemalla nuoren kykyä parantaa elämäänsä haluamallaan tavalla sekä antaa välineitä ja neuvoja sekä toimintatapoja tavoitteeseen pääsemiseksi. Nuori kuitenkin tekee aina itse päätöksen miten annettua ohjausta hyödyntää. Ohjauksessa korostuvat erilaiset tulkinnat ja useammat toimintamahdollisuudet kun taas neuvonnassa neuvot perustuvat enemmän asiantuntijatietoon. Eroavuus ohjauksen ja neuvonnan välillä on ohjattavan asiakkaan rooli. Ohjaustilanteessa ohjattavan rooli on aktiivisempi esittämiensä ongelmien ratkaisemiseksi ja hänen tavoitteensa ovat työskentelyn lähtökohtana. Neuvontatilanteessa asiakas odottaa saavansa ongelmaansa neuvoja asiantuntijalta, asiakas on neuvon pyytjä ja vastaanottaja. (Onnismaa, 2007, 28.)

Neuvontatilanteissa neuvot perustuvat asiantuntijatietoon, jossa työntekijä on asiantuntija eri toimintavaihtoehtojen arvioinnissa. Tämä ei tarkoita sitä, että työntekijä on kaikkien asioiden asiantuntija vaan asiantuntijuus perustuu siihen, että työntekijä tietää puheena olevasta asiasta enemmän kuin asiakas. Työntekijällä on myös osaamista ja välineitä antaa asiakkaalle tietoa, ohjausta ja neuvoa siihen miten toimia. Työntekijä tehtävä on varmistaa, että neuvot ovat oikeellisia ja ymmärrettäviä ja asiakkaan helposti käytettävissä. (Onnismaa 2007, 28.) Nuorten Facebook palveluohjauksessa tämä näkyy siinä, että nuorille annettu ohjaus, neuvonta ja tieto on py-

ritty parhaalla mahdollisella tavalla tarkastamaan, jotta ne ovat ajantasaisia ja ohjaavat nuoren tarvittaessa oikean asiantuntijan luokse. Nuoria on pyritty auttamaan ja tukemaan ottamaan vastuuta omista ratkaisuistaan sekä toimimaan omien asioidensa hyväksi.

Jokisen 2014 tutkimuksen mukaan sosiaalisessa mediassa eniten aikaansa viettävistä löytyi suurin ryhmä niitä, jotka kokivat kasvokkaisuuden ja verkkokeskustelun olevan samanlaisia. (Jokinen 2014, 48.)

Tämä näkyi selkeästi myös työntekijän näkökulmasta Nuorten Facebook palveluohjauksessa. Monet nuoret kokevat ongelmista kertomisen virtuaalisesti helpommaksi kuin kasvokkaisen vuorovaikutuksen työntekijän kanssa. Useat nuoret toivat kahdenkeskisissä keskusteluissa esille, että heidän on helpompi kertoa omista asioistaan netin kautta kirjoittamalla ja kysyä itseään askarruttavista asioista.

Internetin kautta tapahtuvassa online työskentelyssä on myös omat haasteensa työntekijän näkökulmasta. Online Chat –palvelussa esimerkiksi hätätilanteessa olevan nuoren kohtaaminen, tukeminen ja auttaminen voi olla haasteellista, ellei työntekijällä ole tietoa nuorille suunnatuista tuki- ja kriisipalveluista. Työntekijälle on eduksi, että hänellä on laaja-alainen tieto tarjolla olevista nuorille suunnatuista palveluista sekä valmiiksi sovittuja kontaktihenkilöitä kyseisissä palveluissa. Hätä- ja kriisitilanteessa tärkeintä on kuitenkin olla nuorelle läsnä, tarjota nuorelle henkistä tukea ja luottamusta, neuvoja asian selvittämiseksi sekä ohjata nuorta tilanteeseen parhaiten sopivan auttavan tahon luokse. Hätä- ja kriisitilanteen selvittäminen voi käydä työntekijälle henkisesti rasokkaaksi, koska aina ei ole tietoa ja varmuutta siitä, onko nuori toiminut saamiensa ohjeiden perusteella ja saanut apua asiaansa. Nuorten Facebook palveluohjauksessa nuorelle tarjotaan aina myös mahdollisuus tavata työntekijä ja ajanvarauksella keskustella asioistaan enemmän. Nuorelle tarjotaan myös mahdollisuus asioiden hoitoon yhdessä palveluohjaajan kanssa.

Sosiaalisen tuen vaikutuksia on tutkittu paljon useista näkökulmista. Sohlmanin (2004, 49) tekemän tutkimuskartoituksen mukaan sosiaalisella tuella on yhteys emotionaaliseen hyvinvointiin, mielenterveyden positiivisiin ulottuvuuksiin kuten onnellisuuteen, tyytyväisyyteen ja itseluottamukseen, itsetuntoon sekä yhteenkuuluvuuden tunteeseen. Jo tieto siitä, että yksilön on mahdollista saada tukea silloin kun hän sitä tarvitsee, on yksilölle merkityksellistä. Tiedossa oleva tuki vaikuttaa yksilön tilanteiden ennakointiin niin, ettei hän koe joutuvansa kovin usein stressaaviin

tilanteisiin. Tuki vahvistaa selviytymistaitoja eikä ihminen koe itseään yhtä haavoittuvaksi kuormitavissa tilanteissa. (Metteri & Haukka-Wacklin 2004, 54.)

Sosiaalisen tuen näkökulmasta tarkasteltuna nuorten Facebook palveluohjauksen emotionaalinen tuki; henkilökohtaista ohjaus ja neuvonta, Aamun ajatukset sekä vuorovaikutus ovat vastanneet hyvin kyselyyn vastanneiden nuorten sosiaalisen tuen tarpeisiin. Nuorten antamien palautteiden perusteella tietoisuudella palvelun olemassa olostä on jo itsessään merkitystä.

Aamun ajatusten osalta tutkimuksen tuloksissa nousi esille ainoa merkittävä ero sukupuolen mukaan jaoteltuna. Miespuoliset vastaajat olivat Aamun ajatusten palvelun toimivuuteen selkeästi tyytyväisempiä sekä kokivat palvelun merkityksen itselleen suuremmaksi kuin naispuoliset vastaajat. Tämä oli tutkimuksen tekijän näkökulmasta yllättävä tulos eikä tutkija osaa selittää tuloksen syytä. Yksi tutkijan oma henkilökohtainen ajatus aiheeseen liittyen on se, että useimmiten naispuoliset jakavat tämän kaltaista sosiaalista tukea toisilleen ja osaavat etsiä vastaavaa myös internetistä. Miespuolisille tämän kaltainen päivittäinen tsemppaus ei välttämättä ole entuudestaan tuttua ja sitä kautta miespuoliset vastaajat ovat kokeneet Aamun ajatusten merkityksen suurempana kuin naispuoliset. Tälle ajatukselle ei noussut tutkimuksellista näyttöä opinnäytetyöstä vaan ajatus nousi esille käytännön kokemuksesta.

Aamun ajatuksiin liittyen voidaan myös todeta että pienelläkin arkisella asialla, kuten päivittäisellä positiivisella elämän aforismilla voi tosiasiasa olla suuri merkitys nuorten sosiaalisen tuen kokemukseen tsemppauksesta.

Psykososiaalinen tukeminen on työntekijän ja asiakkaan suhteen perusta (Kettunen ym. 2009, 59.) Allardtin (1976) mukaan toiset tarvitsevat enemmän sosiaalisia kontakteja kuin toiset. Aikuisen läsnäololla, välittämällä ja huolenpidolla vahvistetaan nuoren itsetuntoa ja voimaannutetaan nuorta pärjäämään itsenäisesti.

Nuorten elämäntilanteet ja palveluntarpeet ovat moninaiset ja alituisen muuttuvat. Nuorten antamissa palautteissa on korostunut se, että vaikka he eivät juuri nyt tarvitse apua tai tietoa, on tärkeä tietää, että tällainen palvelu ja henkilö on olemassa, johon voi sitten tarvittaessa olla yhteydessä. Tämä on käytännössä näkynyt työntekijälle nuorten yhteydenottoina, joille toiset nuoret ovat vinkanneet palvelusta ja siinä, että Nuorten palveluohjaajan Facebook –profiiliin on koko ajan tasaiseen tahtiin linkittynyt kaveriksi nuoria. Nuoret ovat ottaneet Nuorten Facebook palve-

luohjaus -palvelun todella hyvin omakseen ja käyttöönsä ja palveluun on vuosien varrella tasaiseen tahtiin linkittynyt nuorten lisäksi myös yhteistyökumppaneita.

8 YHTEENVETOA JA POHDINTAA

Sosiaalinen media on merkittävä osa nuorten elämää. Kuntien niukentuvien taloudellisten sekä työntekijäresurssien myötä on tarpeen myös sosiaalipalveluiden kehittämisessä tarkastella internetin ja sosiaalisen median tuomia mahdollisuuksia palvella laajempaa asiakaskuntaa näissä asioissa nopeammin ja joustavammin. Hyvinvointi/sosiaalipalveluiden tarjonnan laajentaminen internet ympäristöihin voi edesauttaa tulevaisuudessa palveluiden tuottamista asiakaslähtöisesti, mutta myös kustannustehokkaasti. Nuorten kynnyks avun hakemiseen voi madaltua, kun palveluita tarjotaan heille entuudestaan tutuissa toimintaympäristöissä.

Nuorten kanssa työskentelyssä ja heidän tukemisessaan on tärkeää kehittyä ajan mukana ja muokata palveluita niin, että ne tavoittaisivat ja kiinnostaisivat mahdollisimman monia. Sosiaalisen median keinoin on mahdollista saada nuori innostumaan sekä kiinnostumaan.

Sosiaalityön kenttä on sosiaalisessa mediassa hyvin marginaalinen. Toiminnalle ei ole perinnettä. Tässä opinnäytetyössä esille nousseiden asioiden valossa sosiaalisen median hyödyntämisen kehittämiseksi sosiaalityössä on hyvät mahdollisuudet. Oulussa ja muissakin suurissa kaupungeissa haasteena sosiaalityölle ja sen toteutumiselle oikea-aikaisesti ovat niukat resurssit. Nuorten asiakkaiden tilanteet ovat useimmiten kriisiytyneet jo siinä vaiheessa, kun nuori tulee sosiaalityöntekijän tai ohjaajan vastaanotolle. Sosiaalityön kohdentaminen tietoteknisiä ratkaisuja hyödyntämällä nuorten arkiympäristöön voi avata mahdollisuuksia löytää apua tai tukea tarvitsevat nuoret aikaisemmin.

Sosiaalityöllä on pitkät perinteet kasvokkaiseen vuorovaikutukseen perustuvana ammattina, jossa tavoitteena on positiivisen muutoksen aikaansaaminen ja hyvinvoinnin lisääminen asiakkaan elämässä. Inhimillisyys, ihmisen tarve tulla kuulluksi, nähdyksi ja ymmärretyksi eivät muutu vaikka maailma ympärillämme muuttuu. Informaatioteknologia luo paljon mahdollisuuksia etäkohtauksille, jotka joissain tapauksissa ajavat saman asian ja joiden merkitystä esim. nuorten asiakkaiden kokemana ei voi väheksyä. On kuitenkin muistettava, että Internetin ja sosiaalisen median kautta ei koskaan tulla tavoittamaan kaikkia asiakkaita ja kuntalaisia. Tämän palvelumuodon ulkopuolella olevien asiakkaiden ja kuntalaisten tukemiseen pitää samanaikaisesti etsiä uusia toimintatapoja. Sähköisillä palveluilla ei voida koskaan korvata kokonaan kasvokkain tapahtuvaa asiakastyötä.

Verkon tarjoamat palvelut muuttuvat koko ajan. Informaatioteknologialle on ominaista sen nopea kehitys. Tämän päivän teknologia on muutaman vuoden kuluttua vanhentunutta. Myös sosiaalinen media luo jatkuvasti muuttuessaan uusia sovelluksia ja toimintatapoja. Verkko työ ja verkostoituminen ovat jatkuvassa muutoksen tilassa ja työntekijältä / palveluntarjoajilta tämä vaatii muutoksen mukana elämistä ja työskentelytapojen tarkistamista. Nuoret ovat usein ottamassa uudet toiminnot ensimmäisinä käyttöönsä. Nuorille suunnattuja verkkopalveluja suunniteltaessa ja kehitettäessä on hyvä mukaan ottaa myös palvelujen käyttäjäkunta. Tänä päivän nuorten suosima sivusto voi olla jo vanha vuoden parin päästä. Verkossa tehtävältä nuoriin asiakkaisiin kohdistuvalta työltä vaaditaan muuntautumiskykyä ja valmiutta vastata muuttuviin oloihin ja nuorten tarpeisiin. Vuonna 2015 eBrandin tutkimuksen mukaan YouTube sekä Facebook ovat nuorten keskuudessa suosituimman sosiaalisen median palvelut. Kaksi vuotta aikaisemmin tilanne oli toisin päin, Facebook oli suosituin ja YouTube toiseksi suosituin. Se, mikä tilanne on parin vuoden päästä jää nähtäväksi. Säännöllistä ja ajantasaista tutkimustietoa nuorten sosiaalisen median käytöstä tarvitaan palveluiden kehittämisen rinnalle.

Sosiaalinen media vaikuttaa myös viestintään. Tieto kulkee tänä päivänä yhä enemmän sosiaalisen median kanavia pitkin. Mediasisältöjen jakaminen sosiaalisessa mediassa on yleistynyt. Yhä yleisemmin artikkeleita päädytään lukemaan tai televisiouutista katsomaan Facebook-kaverin vinkistä tai blogin ylläpitäjän suosituksesta. Yhteisöpalveluissa jaetun mediasisällön seuraaminen on nopeaa, sillä jaettu sisältö on välittömästi luettavissa tai katsottavissa. Sosiaalisen median käytön lisääntyminen ja viestinnän muutokset haastavat myös kunnalliset palveluntarjoajat miettimään, miten he eri palveluissaan tavoittavat haluamansa asiakasryhmän. Useissa yrityksissä sosiaalisen median hyödyntäminen viestinnässä ja palveluiden markkinoinnissa on jo osa yrityksen normaalia toimintaa.

Nuorisolain mukaan kunnilla ei ole velvoitetta järjestää sosiaalista nuorisotyötä. Oulussa on kuitenkin valtakunnallisesti tunnustetut sekä todella monipuoliset ja laadukkaat palvelut nuorille: Byströmin nuorten palvelut sekä Nuorten työpajat. Oulussa Byströmin nuorten palveluissa toimii Työpörssi, jonka kautta nuoret asiakkaat voivat hakea kuntasektorin työkokeilupaiikkoja. Lisäksi Oulun kaupungissa on viime vuosina satsattu kuntouttavan työtoiminnan kehittämiseen, minkä kautta nuorille on tarjolla myös monenlaisia kuntouttavan työtoiminnan paikkoja sekä ryhmätoimintoja. Käytännön työstä esille nousseena ongelmana oli se, etteivät nuoret ole ohjautuneet palveluihin tarkoituksenmukaisesti sosiaalityöstä, koska heitä ei ehditty ottamaan vastaanotoille

tarpeeksi nopeasti ja joustavasti. Nuorten palveluohjaajan Facebook –palvelun kautta nuoria tiedotettiin myös Byströmin nuorten palveluiden tarjoamista palveluista sekä markkinoitiin erilaisia toimintoja. Esim. Nuorten palveluohjaaja markkinoi Facebook sivullaan sekä kohdennetusti palveluun linkittyneille nuorille Hyvinvoinnilla työelämään –kuntouttavan työtoiminnan ryhmää, minne ohjautuikin hyvin asiakkaita Facebook markkinoinnin avulla. Näiden kokemusten perusteella myös sosiaalipalveluissa voidaan hyödyntää sosiaalista mediaa markkinointiviestinnän välineenä.

Yhteenvetona aikaisemmista voidaan todeta sosiaalisen median olevan monipuolinen ja käyttökelpoinen työväline nuorille suunnatuissa sosiaalipalveluissa.

9 NUORTEN FACEBOOK –PALVELUOHJAUS OULUN KAUPUNGIN SOSIAALIPALVELUNA 1.9.2014 LÄHTIEN

MOPOTuning –hanke päättyi 30.4.2014 ja tätä ennen oli ratkaistava se, mitä nuorten Facebook palveluohjaukselle tapahtuu hankkeen päättymisen jälkeen. Nuorten palveluohjaajan Facebook –kaveriksi oli tuossa vaihteessa linkittynyt yli 850 nuorta ja yhteistyökumppania.

Alkuvuoden 2014 aikana keräsin yhteen tarvittavaa informaatiota Nuorten Facebook – palveluohjauksen vakinaistamista varten, minkä prosessia olen myös tässä opinnäytetyössä kuvannut. Huhtikuussa 2014 käytiin keskusteluja kaupungin sosiaalijohtajan sekä kaupungin lakimiehen kanssa nuorten Facebook palveluohjauksen sisällöistä ja sosiaalityötä ohjaavasta lainsäädännöstä sekä sivistys- ja kulttuuripalveluiden moniammatillisen SOME-työryhmän laatimista Oulun kaupungin sosiaalisen median ohjeistuksesta.

Keskustelujen pohjalta sosiaalijohtajan päätöksellä Nuorten Facebook –palveluohjaus päätettiin vakinaistaa Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden aikuissosiaalityön viralliseksi palveluksi. Lakimiehen ohjeistuksien perusteella palveluun kirjattiin tarvittavat tiedot palvelun käyttäjiä varten profiiliin etusivulle sekä palvelun lisätietoja –kohtaan. Lisäksi palvelun kansikuva muokattiin Oulun kaupungin graafisten ohjeistuksien mukaiseksi. Lisäksi Nuorten Facebook –palveluohjauksesta laadittiin haastatteluun perustuva esittelyartikkeli kaupungin intraan.

Nuorten Facebook –palveluohjaus on toiminut Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden virallisena aikuissosiaalityön palveluna 1.9.2014 lähtien.

27.2.2016 Nuorten palveluohjaajan kaveriksi on linkittynyt yli 1100 nuorta ja yhteistyökumppania. Työn sisällöt ovat pääosin edelleen samat.

10 ALUSTAVA KEHITTÄMISSUUNNITELMA SOSIAALISEN MEDIAN HYÖDYNTÄMISESTÄ OULUN KAUPUNGIN NUORTEN SOSIAALIPALVELUISSA

Opinnäytetyön tuotoksena esittelen Oulun kaupungissa 1.8.2015 aloittaneen nuorten sosiaalityön yksikön toimintaa, tuon yleisellä tasolla esille sosiaalisen median mahdollisuuksia, vahvuuksia ja heikkouksia palveluiden kehittämisessä sekä mitä sosiaalisen median hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä edellyttää työnantajaorganisaatiolta sekä myös työntekijöiltä. Lisäksi tuon esille nuorten suosimien sosiaalisen median kanavien käyttökelpoisuutta palveluittain ja ideoita niiden hyödyntämiseen palveluiden kehittämisessä.

10.1 OULUN KAUPUNGIN NUORTEN SOSIAALITYÖN YKSIKKÖ

1.8.2015 Oulun kaupungin hyvinvointipalveluissa aloitti aikuissosiaalityön alla nuorten sosiaalityön yksikkö, missä työskentelee 7 sosiaaliohjaajaa. Nuorten sosiaalityön yksikkö on uusi nuoriin asiakkaisiin kohdennettu sosiaalityön resurssi, jonka tavoitteena on vastata 1.4.2015 voimaan tulleen uudistuneen sosiaalihuoltolain vaateisiin nuorisotakuusta, omatyöntekijyydestä, palvelutarpeen arvioinnista sekä sosiaalisesta kuntoutuksesta yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden sekä moniammatillisten verkostojen kanssa. Nuorten sosiaalityön tiimin ensisijaisena asiakaskohde-ryhmänä ovat tulottomat alle 25-vuotiaat toimeentulotukiasiakkaat. Työn tavoitteena on yhteistyössä nuoren ja moniammatillisten verkostojen kanssa löytää vaihtoehtoisia ratkaisuja tulottomuudelle ja tätä kautta saada kaupungin toimeentulotukikustannuksien menot vähenemään. Asiakkaita nuorten sosiaalipalveluiden tiimiin ohjautuu ensisijaisesti etuusyksiköstä, mutta myös sosiaalityöntekijöitä, muilta viranomaisilta ja nuoret itse sekä heidän omaisensa ottavat yhteyttä.

Sosiaalisen median, Facebookin hyödyntämisestä nuorten sosiaalipalveluissa on jo olemassa kokemusta. Yksi nuorten sosiaaliohjaajista vastaa Nuorten Facebook –palveluohjauspalvelusta, mikä kehitettiin MOPOTuning –hanketyönä ja vakinaistettiin Oulun kaupungin viralliseksi hyvinvointipalveluiden aikuissosiaalityön palveluksi 1.9.2014. Uuden työskentelyresurssin myötä on myös ajankohtaista tarkastella uudenlaisten työmenetelmien mahdollisuuksia sekä sosiaalisen median hyödyntämistä nuorten sosiaalityössä

10.2 SOSIAALISEN MEDIAN MAHDOLLISUUDET SOSIAALITYÖSSÄ

Yksi sosiaalisen median suurimmista hyödyistä on viestinnän ja tiedon saavutettavuuden lisääntyminen. Tämä mahdollistaa viestinnän lisäämisen erityisesti niille kohderyhmille, joille tiedonhankinta on haastavaa omista tai ympäristön tuottamista rajoitteista johtuen. Sosiaalinen media mahdollistaa palvelun tuottamisen ympäri vuorokauden, jolloin se on aina käyttäjien saatavilla ja tiedotusta voidaan kohdentaa suoraan omalle kohderyhmälle. Sosiaalinen media on myös lisännyt osallisuutta, sillä se on helpottanut osallistumista, yhdessäoloa ja vaikuttamista – vaikka nämä tapahtuvatkin virtuaalisesti. Opinnäytetyön toteutusaikana kävi ilmi, että valtakunnallisesti hyvinvointipalvelussa / sosiaalipalveluissa sosiaalisen median hyödyntäminen oli hyvin marginaalista vuonna 2014 ja tilanne on hyvin samankaltainen edelleen.

Toiminnan sosiaalisessa mediassa tulisi olla aina suunniteltua ja tavoitteellista. Organisaatiokohtaisen ohjeistuksen tulisi mm. sisältää tiedot siitä mitkä ovat toiminnan tavoitteet ja hyödyt, onko kyseessä projekti vai prosessi, vastuuhenkilöt, vastuutehtävät, ajankäyttö, vuorovaikutuksen tyyli ja ilmaisutapa (esim. toimitaanko yksityishenkilönä vai organisaation edustajana) ja miten toiminnan onnistumista mitataan. Onnistumisen mittaustavat johdetaan yleensä tavoitteista. Onnistuneet ohjeet kannustavat ja antavat konkreettista pohjaa toiminnalle. (Aalto 2010, 10–13; Timonen 2012, 5.)

Valtakunnallisesti tarkasteltuna monellakaan kunnalla ei vielä ole omia strategisia linjauksiaan sosiaalisen median käytöstä sen tuottamissa palveluissa. Sosiaalisella medially on kuitenkin jo vakiintunut asema ihmisten elämässä ja tämä haastaa myös kunnallisten palveluiden tuottajat muuttamaan nykyistä palveluvalikkoaan ja tuottamaan ainakin osittain myös omia palvelujaan sosiaalisessa mediassa.

Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelulla on jo pitkä perinne sosiaalisen median hyödyntämisestä palvelutuotannossa. Sivistys- ja kulttuuripalveluiden vuonna 2013 asetettu SOME – työryhmä on päivittänyt ja työstänyt sosiaalisen median käytön ohjeistuksia vuonna 2014, joita voidaan tulevaisuudessa hyödyntää koko kaupungin palvelutuotannossa. Sosiaalisen median osalta pitäisi nyt käydä perusteellinen keskustelu eri palvelutuotannon yksiköillä ja pohtia avoimesti verkkopalveluihin liittyviä riskejä ja mahdollisuuksia. Luomalla selkeät toimintaperiaatteet mahdollistetaan myös näiden palvelumuotojen laadukas kehittäminen. On tärkeää, että sosiaalisen median negatiivisia vaikutuksia seurataan ja tutkitaan ja palveluiden kehittämisessä hyö-

dynnetään uusinta tutkimustietoa. Sosiaalisen median käytön kriittinen tarkastelu helpottaa riskien ennakointia ja niiden vähentämistä.

Kansallisissa ohjelmissa sekä uudessa 1.4.2015 voimaan tulleessa uudistuneessa sosiaalihuoltolaissa korostetaan ennaltaehkäisevän työn merkitystä. Tavoitteena on, että kuntalaisille tarjotaan palveluja mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ennen kuin ongelmat muuttuvat vaikeimmiksi. Syrjäytymiseen riskitekijöitä halutaan vähentää ja samalla vahvistaa niitä suojaavia tekijöitä, jotka ehkäisevät syrjäytymistä. Sosiaalinen media on puolestaan yksi toimintaympäristö, jossa tukevia ja vahvistavia ja syrjäytymistä ennaltaehkäiseviä palveluja voidaan tuottaa.

Nuorten kanssa työskentelyssä ja heidän tukemisessaan on tärkeää kehittyä ajan mukana ja muokata palveluita niin, että ne tavoittaisivat ja kiinnostaisivat mahdollisimman monia. Nuorten parissa työskentelevillä tulee olla paitsi aikaa myös osaamista ja työkaluja nuoren tukemiseen. Sosiaalisen median keinoin on mahdollista saada nuori innostumaan ja kiinnostumaan ja madaltaa kynnystä hakeutua palveluihin.

Oulun kaupungin nuorten sosiaalityön asiakkaiden palveluiden kehittäminen heidän tarpeitaan vastaaviksi edellyttää uudenlaisia internetin ja tietotekniikan hyödyntämisen keinoja. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta asiakkaille tarjottavien palveluiden tulisi olla taloudellisesti kannattavia mutta samanaikaisesti ne pitäisi pystyä tuottamaan sosiaalialan eettisten periaatteiden mukaisesti. Sosiaalityössä markkinointiviestinnän merkitys on pysynyt melko pienenä, mikä on saattanut pienentää myös kynnystä aloittaa vuorovaikutteisen viestinnän verkossa.

Sosiaalinen media mahdollistaa myös erilaisten ryhmätoimintojen toteuttamisen, jota voidaan järjestää tietyille asiakasryhmille, työntekijöille tai kaikille avoimena aivoriihiyppisenä toimintana. Sosiaalisen median vahvuuksina ryhmätoiminnoissa ovat vertaistuen mahdollistaminen ja erilaisten mielipiteiden esille nostaminen.

Sosiaalisen median käytön vahvuutena voidaan pitää sen kykyä mahdollistaa ja edistää eri toimijoiden osallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä, sekä niiden hyödyntämistä eri asiakasryhmille suunnattujen palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Sosiaalinen media yleisellä tasolla koetaan helpoksi ja monelle tutuksi ympäristöksi, mikä helpottaa sosiaalisessa mediassa tarjottavan palvelun käyttöönottoa. Sosiaalisen median hyödyntäminen palvelujärjestelmissä voi edistää matkailan kynnyksen palveluiden helpompaa saatavuutta ja mahdollistaa neutraalin toimintaympäristön

Sosiaalisen median käytön heikkoudet vähenevät yhteisellä tahtotilalla ja yhteisillä linjauksilla, joiden avulla määritellään käytön tavoitteet, kohderyhmät ja toimintatavat. Organisaation tai yksikön työntekijöiden ja johdon mielipiteillä, tiedoilla ja mahdollisilla ennakkoluuloilla on vaikutusta siihen, miten sosiaalisen median käyttöön suhtaudutaan.

Sosiaalisen median käyttöönotto osaksi palveluiden tuotantoympäristöä edellyttää onnistuakseen johdon tukea ja ymmärrystä sen mahdollisuuksista ja hyödyistä. Työntekijöillä pitää olla myös riittävä osaaminen sen käytöstä.

Kaupallisen toimijan ylläpitämät avoimet verkkoympäristöt asettavat omat haasteet kunnallisten palveluiden tuottamiselle. Silloin kun verkkopalvelun ylläpitäjä on kunnan ulkopuolinen, sillä on täysin itsenäinen oikeus valita tuottamansa palvelun käyttäjät ja tehdä itsenäisesti teknisiä, sekä sisällöllisiä muutoksia omassa toimintaympäristössään.

Sosiaalisen median käyttöönoton yhteydessä kunnallisten toimijoiden on hyvä kartoittaa siihen liittyvät riskit oman toimintansa näkökulmasta. On aina noudatettava tietosuojan ja tietoturvan vaatimuksia. On muistettava, että kunnalla ei ole mahdollisuutta varmistaa tietosuojaa eikä tietoturvaa sellaisissa palveluissa, joita se ei ole itse luonut. Kaupungin verkkopalvelun ulkopuolisissa ilmaisissa kaikille avoimissa sosiaalisen median välineissä ei voi käsitellä, tallentaa tai jakaa salassa pidettäviä tietoja. Palvelujen käyttöehdot vaihtelevat, joten niihin tallennettujen tiedostojen omistussuhteet, säilyttäminen ja vastaavat ehdot tulee aina varmistaa.

Kunnallisen palvelun tuottajan on rajattava sosiaalisen median käyttö sellaisiin toimintatapoihin, jotka eivät ole täysin riippuvaisia kulloinkin käytössä olevasta palvelujärjestelmästä. Ulkopuolisen toimijan hallinnoimassa järjestelmässä kannattaa tuottaa vain peruspalvelun rinnalla siihen liittyviä oheispalveluita.

Sosiaalisessa mediassa toimiminen edellyttää työntekijöiltä riittäviä teknisiä taitoja ja ymmärrystä sosiaalisessa mediassa työskentelystä. Opastamalla palvelun käyttäjiä ja työntekijöitä voidaan osaltaan ehkäistä keskusteluiden, viestien tai eri dokumenttien joutumista väärille henkilöille.

Uudenlaisien työmenetelmien ja työskentelyalustoiden käyttöönotto edellyttää henkilökunnan motivaatiota ja sitoutuneisuutta uudenlaisien työkäytäntöjen opetteluun ja käyttämiseen. Kehittämistyön toteuttaminen edellyttää ylemmän johtoportaan siunausta sekä osoitettua työryhmää,

johon osallistuu työntekijöitä sosiaalityön eri organisaatioista yhdessä ideoimaan ja työstämään palveluiden kehittämistä. Sosiaalisten verkkoysteiden käyttöön ja verkkoympäristöissä toimimiseen tulee myös resursoida työntekijöille työaika ja mahdollisuuksia oman osaamisen kehittämiseen, sekä laadittava riittävät ohjeistukset työn tueksi. Työtä verkossa tulee myös arvioida erilaisin mittarein ja tunnusluvuin toiminnan kehittämiseksi sekä työn laadun takaamiseksi. Verkossa tehtävä työ edellyttää on työntekijöille myös oikeanlaista työvälineistöä, mitkä vastaavat nykyisiin vaatimuksiin. Työntekijöillä olisi hyvä olla mahdollisuus itse vaikuttaa tarvitsemiinsa työvälineisiin.

10.3 SOSIAALISEN MEDIAN HYÖDYNTÄMINEN NUORISOSOSIAALITYÖSSÄ

eBrandin 2015 tutkimuksen mukaan suomalaisnuorten suosituimmat sosiaalisen median palvelut ovat YouTube, WhatsApp, Facebook, Facebook Messenger, Instagram, Spotify, Skype, Snapchat, Twitter ja Feissarimokat. Kyselyyn vastanneista 86% käyttää YouTubea, 82% WhatsAppia ja 81% Facebookia, jonka jälkeen palveluiden suosio selkeästi hajaantui. Facebook Messengeriä käyttää 60%. Kun kysyttiin, missä palvelussa nuoret ovat läsnä vuoden kuluttua olivat selkeästi kärjessä YouTube, WhatsApp ja Facebook. (eBrand 2015 <http://www.ebrand.fi/ja-nuoret-2015-tutkimuksen-tulokset-ovat-taalla/>.) Viitattu 8.11.15

FACEBOOK JA FACEBOOK MESSENGER

Facebookia voidaan hyödyntää hyvin monenlaisissa kuntalaisille suunnatuissa hyvinvointipalveluissa. Tietoa Facebookista toiminnallisena sosiaalisen median ympäristönä löytyy opinnäytetyön luvusta 3.2.

Tässä opinnäytetyössä on tarkasteltu nuorille suunnattua Facebook palveluohjaus –palvelua, mutta yhtäläillä samantyyppinen palvelu toimisi erilaisille asiakasryhmille joko alueellisena tai keskitettynä palveluna. Sosiaalisen median toimintaympäristöistä Facebook on kaikista tunnetuin ja monet kuntalaiset käyttävät sitä lähes päivittäin. Facebook on käyttäjilleen helposti saavutettavissa maksuttomuutensa vuoksi. Tästä syystä myös hyvinvointipalveluiden eri palvelualueilla esimerkiksi opiskelija-terveydenhuollolla, neuvolalla tai sosiaalipalveluiden ohjaus ja neuvontapisteellä tai vaikka alueellisilla hyvinvointikeskuksilla on mahdollisuus tavoittaa suuri joukko palveluiden käyttäjiä oman sivun kautta ja käyttää sitä omista palveluistaan tiedottamiseen. Palvelun

tuottaminen sosiaalisessa mediassa ei vaadi lisäinvestointeja, koska lähes kaikilla toimipisteillä on jo nyt käytössään tietokone ja nettiyhteys.

Facebook avoimena ympäristönä ei rajaa pois maantieteellisesti käyttäjiään ja myös työntekijöiden voi olla haastavaa rajata ketkä voivat olla palvelun käyttäjinä. Kuntapalvelut ovat organisatorisesti ja hallinnollisesti sekä myös resursseiltaan paikallisia palveluja, joita kohdennetaan kuntalaisille joko kuntarajojen puitteissa tai asuinalueittain ja jossain tapauksissa sukunimen ensimmäisen aakkosen mukaan. Nuorten Facebook palveluohjauksen kautta vuosien varrella on tullut muutamia nuorten yhteydenottoja ympäri Suomen. Nuoria on ohjattu ottamaan asioissaan yhteyttä paikallisiin palveluihin ja tarvittaessa etsitty heille yhteystietoja. Toisaalta laajempi työntekijätason Facebook verkostoituminen on edesauttanut nuorten palveluohjaamista. Esimerkiksi Etsivän nuorisotyön työntekijöitä on verkottunut Facebookin kautta ympäri Suomen.

Facebook Messengeriä on tullut puhelimen Facebook –sovelluksen tilalle, eli sitä käytetään älypuhelimella. Facebook Messenger toimii samalla tavalla kuin tekstiviesti (SMS) ja muut mobiiliviestintäsovellukset. Messenger-sovelluksen avulla voi lähettää viestejä ilmaiseksi ja käyttää nykyistä tietoliikennesopimusta, tavoittaa kavereita heidän puhelimissaan ja verkossa sekä nähdä, kuka on nähnyt viestisi ja kuka ei. Facebook Messenger –sovelluksessa voi myös ryhmäkeskustella ja jakaa esimerkiksi valokuvia, videoita tai tarroja. Viestien avaaminen ja keskusteleminen onnistuu riippumatta siitä, mistä Facebookiin kirjautuu (puhelin, tablet, tietokone) Viestit näkyvät myös Facebookin verkkosivustolla. Facebook Messenger on tällä hetkellä saatavilla iOSiin, Androidiin ja Windows Phoneen.

YOUTUBE

YouTube on Googlen omistama Internetissä toimiva videopalvelu. YouTubeen kautta käyttäjä voi lisätä omia videoita tai katsoa sekä ladata muiden käyttäjien lisäämiä videoita. YouTube on Internetin suosituin suoratoistovideopalvelu.

Oulun kaupungilla on oma YouTube –kanava¹⁰ ja kanavalla julkaistaan Oulun kaupungin videotallenteita. Erilaisia videoita löytyy mm. liittyen kaupunginvaltuuston, hallituksen ja lautakuntien

¹⁰ <https://www.youtube.com/user/CityofOulu>

työskentelyyn, Oulun kaupungin esittelyyn sekä erilaisten tapahtumien taltioinneista. Myös Net-tiNapilla on oma YouTube kanava¹¹, mistä löytyy mm. esittelyvideo Byströmin nuorten palveluista

Oulun kaupungin YouTube –kanavan kautta voisi julkaista videoita sosiaalihuollon palveluista ja/tai työntekijöistä, mikä voisi madaltaa nuorten asiakkaiden kynnystä lähestyä työntekijää ja hakeutumista tarvitsemaansa palveluun. Videoiden avulla voisi myös käytännönläheisesti opastaa asioinneissa esim. toimeentulotukihakemuksen täyttämässä ja siihen tarvittavien liitteiden esittelyssä. Käytännönläheiset videot tekstitettyinä eri kielillä voisivat edesauttaa erityisesti maa-hanmuuttaja-asiakkaiden kotoutumista ja asiointeja eri palveluissa.

WHATSAPP

WhatsApp Messenger¹² on monialustainen pikaviestisovellus, jonka avulla voi lähettää ilmaisia viestejä. WhatsApp Messenger on saatavilla useimmille älypuhelimien käyttöjärjestelmille mm. iOS:lle, BlackBerryille, Androidille ja Windows Phonelle. WhatsApp Messenger käyttää liittymän datapakettia tai Wi-Fi:n kautta langatonta verkkoa. Viestien lähettäminen on maksutonta. Perusviestinnän lisäksi WhatsApp-käyttäjät voivat luoda ryhmiä, lähettää toisilleen kuvia, videoita ja ääntä rajoittamattomasti.

Kaikilla nuorten sosiaalipalveluiden sosiaaliohjaajilla on puhelimissa käytössään WhatsApp –sovellus, jonka kautta nuoret asiakkaat voivat olla maksutta yhteydessä. WhatsApp edellyttää soveltuvaa älypuhelinia. Ohjaajilla on tällä hetkellä käytössään Nokian Lumia puhelimet, joissa on käyttöjärjestelmänä Windows Phone.

Kaikilla sosiaalipalveluiden / hyvinvointipalveluiden työntekijöillä olisi hyvä olla käytössään puhelin, mikä mahdollistaa asiakkaiden yhteydenoton WhatsAppin kautta. Oulun keskustan alueella toimii hyvin maksuton langaton PanOULU –verkko, mitä kuntalaiset voivat hyödyntää. Nuorten asiakkaiden kohdalla WhatsAppin käyttö korvaa suurelta osin jo tekstiviestit sekä mahdollistaa yhteydenpidon langattoman verkon kautta, esim. jos prepaid-liittymän puhesaldo on loppunut.

¹¹ https://www.youtube.com/channel/UCyqA4BsXAOgUxQFfq_8EHTg

¹² <https://www.whatsapp.com/?l=fi>

INSTAGRAM

Instagram on Facebookin omistama maksuton kuvien ja videoiden jakamissovellus, jota voi käyttää Apple iOS-, Android- ja Windows Phone -laitteissa. Käyttäjät voivat ladata kuvia ja videoita palveluun ja jakaa niitä seuraajiansa tai valitsemansa ryhmän kanssa. Käyttäjät voivat myös katsoa kaveriensä Instagramissa jakamia julkaisuja, kommentoida niitä ja tykätä niistä. Instagramin ikäraja on 13-vuotta. Palveluun luodaan käyttäjätili rekisteröimällä sähköpostiosoite ja valitsemalla käyttäjänimi.

(https://www.facebook.com/help/instagram/424737657584573?locale=fi_FI) Viitattu 8.11.15

Oulun kaupungilla on oma Instagram tili¹³. Byströmin nuorten palveluilla on myös oma Instagram tili¹⁴. Instagram tilien kautta markkinoidaan mm. tapahtumia ja järjestetään kilpailuita. Instagramin kautta myös sosiaalipalveluissa voidaan markkinoida tapahtumia ja osallistaa nuoria esim. erilaisien kilpailujen avulla.

SNAPCHAT

Snapchat on vuonna 2011 perustettu kuvaviestipalvelu, jonka avulla voi jakaa arjen hetkiä ja tapahtumia "snapeina" eli kuvina, viesteinä sekä lyhyinä videoina. Snapchat eroaa muista chat-palveluista siten, että lähetetyt kuvat ja videot katoavat palvelusta ja niitä voi katsoa vain määrätyn ajan. Snapchat on kasvattanut suosiotaan erityisesti nuorten parissa ja toukokuussa 2014 tehdyn tutkimuksen mukaan käyttäjät lähettivät n. 700 miljoonaa kuvaa ja videota päivässä.

Snapchat on mobiilisovellus ja sen voi ladata ilmaiseksi Android- ja iOS-laitteille. Rekisteröityminen edellyttää sähköpostiosoitteen, syntymäpäivätiedon sekä salasanan. Rekisteröitymisen jälkeen tulee määritellä käyttäjänimi.

Kuulun syksyllä 2015 tekemän Suuren Snäppikyselyn mukaan suurin osa käyttäjistä on nuoria. Kyselyyn vastanneista 77% oli 13-20-vuotiaita. Vastajia oli yhteensä 1648kpl. (<http://www.kuulu.fi/tulokset-suuresta-snapchat-kyselysta-2015/>)

¹³ <https://instagram.com/cityofoulu/?hl=fi>

¹⁴ <https://instagram.com/bystrominnuortenpalvelut/>

Snapchat –palvelua voisi hyödyntää sosiaalityön asiakastyössä tai muussa kunnallisessa asiakastyössä esimerkiksi tapahtumien markkinoinnissa sekä vuorovaikutuksessa. Video tai kuvaviesti työntekijästä voi edesauttaa nuorta asiakasta tutustumaan työntekijään ennen varsinaista tapaamista ja näin ollen madaltaa kynnystä saapua esim. toimistotapaamiselle.

PERISCOPE

Viime kuukausina paljon mediassa myös kohua nostattanut Periscope on Twitterin omistama sosiaalisen median suoratoistopalvelu. Periscope on sovellus, jolla käyttäjä voi lähettää reaaliaikaista videokuvaa älypuhelimestaan internetiin. Periscopea käytetään oman elämän jakamiseen ystävien ja seuraajien kanssa. Ilmiö tunnetaan nimellä "lifecasting". Vastaavia palveluita ovat esimerkiksi Meerkat ja YouNow. Periscope ei ole noussut eBrandin tutkimuksissa nuorten sosiaalisen median käytössä vuonna 2015, mutta tämän hetken käyttäjätietojen perusteella Periscope kasvattaa suosiotaan myös Suomessa.

Sovellus toimii iOS ja Android laitteissa ja on ilmainen. Lähetykset ovat katsottavissa myös tietokoneen selaimessa. Palveluun voi kirjautua joko Twitter-tilin kautta tai luoda erillisen käyttäjätunnuksen. Sovelluksesta löytyy myös chat, jonka avulla lähetyksen seuraajat voivat keskustella keskenään. Lähetyksistä voi tehdä julkisia tai niiden katseluoikeuksia voi halutessaan rajoittaa vain tietyille henkilöille. Lähetyksistä on mahdollista tehdä tallenteita, joita voi katsoa jälkikäteen 24 tunnin aikaikkunan rajoissa.

Mielenkiintoisen Periscopesta tekee sen reaaliaikaisuus, vuorovaikutteisuus ja kustannustehokkuus: lähetyksen aloittamiseen ei tarvitse muuta kuin älypuhelimien. Videolähetyksen katsominen on usein myös sitouttavampaa kuin ohikiitävän viestin. Mahdollisuuksia Periscopien käyttöön on monia erityisesti markkinointiin liittyen. Esim. Helsingin Sanomat raportoi ajankohtaisista tapahtumista Periscopien kautta. Sosiaalinen suoratoisto voi olla seuraava sosiaalisen median suosituin trendi. Periscopea voisi hyödyntää nuorille suunnatuissa palveluissa esim. markkinointimielessä lähettää lähetyksiä erilaisista tapahtumista. Työntekijät voisivat käyttää Periscopea myös Vloggauksen (videobloggaus) tapaan ja tätä kautta tulla tutummaksi ja helpommin lähestyttävämmiksi asiakkaille.

11 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA KEHITTÄMISPROSESSIN ARVIOINTI

Opinnäytetyön tekeminen ja kehittämisprosessi on ollut erittäin mielenkiintoinen, mutta myös erittäin haasteellinen tehtävä. Opinnäytetyöni ei valmistunut määräajassa, mikä osittain johtui työtilanteeni muuttumisesta; siirtymisestä perustyöstäni aikuissosiaalityön nuorten ohjaajana toimimisesta MOPOTuning –hanketyöhön. Hanketyön imu oli vahva ja uusien asioiden ja mahdollisuuksien äärellä alkuperäinen opinnäytetyön aiheeni muovautui uusiksi useamman kerran. Omat haasteensa opinnäytetyön ja opintojen tekemiseen ovat tuoneet myös oma henkilökohtainen elämäntilanne ja perheellisenä työn ja opiskeluiden joustava yhteensovittaminen.

Koko opinnäytetyön laajempänä tavoitteena oli nuorten sosiaalipalveluiden sekä työn ja työkäytäntöjen kehittäminen: tehdä näkyväksi nykyisten työkäytäntöjen vahvuuksia ja heikkouksia sekä luoda asiakaslähtöisempiä, laadukkaampia ja tehokkaampia työtapoja.

Käyttäjäkohtaisen tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa tietoa Nuorten palveluohjaajan Facebook-palvelusta asiakasnäkökulmasta Oulun kaupungin palveluiden kehittämiseksi sekä käyttää saatuja tutkimustuloksia apuna laadittaessa kehittämissuunnitelmaa sosiaalisen median hyödyntämiseksi Oulun kaupungin nuorille suunnatuissa sosiaalipalveluissa.

Tutkimuksella pyritään saamaan mahdollisimman luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa. Tuloksia on kuitenkin syytä tarkastella kriittisesti ja pohtia niiden luotettavuutta. Arvioitaessa tutkimuksen luotettavuutta käytetään käsitteitä validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti –käsitteellä tarkoitetaan sitä, onko tutkija mitannut ja tutkinut oikeita asioita tutkimusongelman kannalta (Kananen 2010, 129). Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten pysyvyyttä, eli toistettaessa tutkimus tuottaisi saman alkuperäisen tuloksen (Kananen 2011, 118).

Reliabiliteetti käsitteen alakasiteinä ovat stabiliteetti ja konsistenssi. Myös nämä ovat otettava huomioon tutkimusta tehdessä. Stabiliteetti mittaa mittarin pysyvyyttä ajassa ja konsistenssi sitä, että mittarin eri osat mittaavat samaa asiaa. Jotta reliabiliteetti voidaan varmistaa, täytyisi tehdä aina uusi tutkimus, joka on useimmiten kallista ja aikaa vievää. Myös ilmiö voi muuttua ajan kuluessa, joten uusintatutkimuskaan ei välttämättä takaisi tutkimuksen reliabiliteettia. (Kananen 2010, 129.)

Opinnäytetyön työstäminen on ollut pitkä prosessi. Tutkimuskysymykset ja tutkimusaiheen rajaukset muuttuivat ja tarkentuivat työn edetessä. Opinnäytetyössäni on löytynyt vastauksia työlle asetettuihin tavoitteisiin sekä tutkimustehtäviin.

Opinnäytetyöni liittyi sosiaalisen median hyödyntämiseen nuorille suunnatuissa sosiaalipalveluissa. Ympäristönä ja ilmiönä sosiaalinen media on alituisesti muuttuva, joten siltä osin tutkimuksen reliabiliteetti, tutkimustulosten pysyvyys ei välttämättä tutkimuksen kaikilta osin pidä paikkaansa, jos tutkimus toistettaisiin. Esim. Nuorten sosiaalisen median käyttöön liittyvissä tutkimuksissa nuorten käyttämien sosiaalisen median kanavien suosituimmuus on vaihdellut viimeisen neljän vuoden aikana. Samoin laitteet, joilla nuoret Internetiä käyttävät ovat vaihtuneet pöytätietokoneista, kannettavien tietokoneiden ja tablettien kautta älypuhelimiin. Sosiaalisen median areenoiden sekä myös palvelujärjestelmien jatkuva muutos on ollut suuri haaste tämän tutkimuksen tekemisessä sekä on siten myös haaste tutkimuksen luotettavuuden kannalta. Huomioiden sosiaalisen median luonne jatkuvasti muuttuvana toimintaympäristönä tulisi vastaavanlainen tilanteen kartoitus sekä kysely nuorille asiakkaille toistaa muutaman vuoden välein

Luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia, tutkimusaineiston keräämistä, aineiston analyysiä ja raportointia. Koska laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman relevanttia tietoa tutkittavasta ilmiöstä tutkimuksen luotettavuutta arvioimalla pyritään selvittämään kuinka totuudenmukaista tietoa tutkimuksella kyetään tuottamaan. (Kylmä & Juvakka 2007, 127.)

Nuorten Facebook palveluohjaajan –palveluun liittyvän käyttäjäkohtaisen tutkimusaineiston Webropol kyselyn tulosten analysointi ja purkaminen onnistui tietokoneen avulla helposti. Laaditun kyselyn haittapuolena ja heikkouksena oli se, ettei ollut mahdollista olla aivan varma siitä, kuinka tosissaan vastaajat ovat olleet, ja kuinka vakavasti he ovat suhtautuneet kysymyksiin. (Hirsjärvi ym. 2004, 184.) Aina ei myöskään voida tietää, ovatko vastausvaihtoehdot olleet vastaajien näkökulmasta sopivia ja skaalaltaan tarpeeksi mittavia. Väärinymmärryksiä on hankala kontrolloida. Esimerkiksi tyytyväisyydellä palvelun toimivuuteen tai palvelun merkitykseen liittyvät termit ovat voineet eri vastaajien näkökulmasta tarkoittaa erilaisia asioita.

Sisällönanalyysin eräänä luotettavuuskysymyksenä voidaan pitää sitä miten hyvin tutkija pystyy pelkistämään aineistonsa ja muodostamaan siitä kategorioita siten että ne kuvaisivat mahdoli-

simman hyvin tutkittavaa ilmiötä. Tulosten luotettavuuden kannalta on tärkeää, että tutkija pystyy osoittamaan yhteyden aineiston ja tulosten välillä.

Tutkimuksen sisällönanalyysi olisi todennäköisesti ollut helpompi kategorisoida, jos tutkimuksen kyselylomakkeen laatimisen taustalla olisi jo alun perin ollut sosiaalisen tuen käsite ohjaamassa kysymyksien sisältöä. Palvelun kehittämisen näkökulmasta tutkimuksen tulokset ovat vastanneet hyvin tutkimuksen tehtäviin.

Osaltaan tutkimuksen luotettavuuteen liittyy myös tutkimuksen tulosten siirrettävyys. Tulosten sovellettavuuden kriteerinä voidaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa pitää tulosten siirrettävyyttä toiseen samankaltaiseen kontekstiin siten että tulkinnat pysyvät samoina. (Miles & Huberman; Sarajärvi 2002, 87.) Siirrettävyys viittaa siis siihen missä määrin tuloksilla on sovellusarvoa. Se ei tarkoita määrällisen tutkimuksen tavoin tulosten yleistettävyyttä vaan sitä että tulokset ovat siirrettävissä samankaltaisiin yhteyksiin kuin missä tutkimus on toteutettu. (Eskola & Suoranta 2000, 211-212.) Kun tutkija antaa riittävästi tietoa tutkimukseen osallistujista ja ympäristöstä, tämä antaa lukijalle mahdollisuuden arvioida tulosten siirrettävyyttä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 137.) Opin- näytetyön Nuorten Facebook palveluohjaukseen liittyvässä käyttäjäkohtaisessa tutkimuksessa suurin osa aineistosta koostuu yksilöiden omista näkemyksistä ja yksilöllisistä kokemuksista, tutkimusta ei voida toistaa täysin samanlaisena mutta tutkimusprosessin ja siinä tehtyjen ratkaisujen tulisi olla seurattavissa ja toistettavissa.

Tutkijan tavoitteena on tutkimuksen raportoinnissa kuvata sitä prosessia miten hän on päätenyt tutkimustuloksiinsa ja johtopäätöksiin. (Sarajärvi 2002, 86.) Olen pyrkinyt raportoinnissani parhaani mukaan huolellisuuteen ja perustelemaan tekemäni valinnat eri tutkimusprosessin vaiheissa. Raportoinnissa on varmasti myös kehitettävää.

12 JATKOTUTKIMUSHAASTEET

Teknologia, sosiaalinen media sekä muut internetpohjaiset sovellukset kehittyvät huimaa vauhtia eteenpäin. On jo selkeästi todettavissa, että tämän tutkimuksen tulokset alkavat osaltaan olla jo vanhentuneita. Jotta palveluiden kehittämisessä nuorten asiakkaiden tarpeet huomioiden olisi tärkeää tehdä aiheeseen liittyvää tutkimusta vuosittain. Nuorten palveluohjaajan palveluun linkittyneiden nuorten palveluun liittyvä käyttäjäkohtainen kysely on toteutettu elokuussa 2013. Olisi mielenkiintoista saada selville vastaavalla kyselyllä, miten nuoret kokevat palvelun tänä päivänä.

Onko sosiaalityöllä ylipäätään todellista mahdollisuutta pysyä nopean kehityksen tahdissa? Uudet sosiaalityön virtuaaliset palvelumuodot, joita kehitetään nykyhetken teknologian kanssa yhteensopiviksi, useimmiten hyödyntävät käyttöön otettaessa eilisen päivän jo vanhentunutta teknologiaa. Tämän vuoksi informaatioteknologian ja sosiaalisen median saralla aihetta jatkotutkimuksiin varmasti löytyy. Tutkimus yksin ei kuitenkaan tällaisessa tapauksessa kannata, jos halutaan palvelulla työelämää. Tutkimuksen rinnalla kulkeva jatkuva koulutus on oleellista ja tärkeää. Tähän haasteeseen onkin hyvin tarttunut Lapin yliopisto eSosiaalityön Maisterikoulutuksella, mikä sai jatkorahoituksen myös vuosille 2015-2017.

Sosiaalisen median käytöstä kunnallisissa palveluissa tarvitaan tutkittua tietoa, jotta palveluita voidaan kehittää. Näissä tutkimuksissa olisi tärkeää arvioida sitä, millaisia vaikutuksia sillä on asiakkaiden / kuntalaisten arjen sujuvuuteen ja miten se on konkreettisesti auttanut heitä. Nykyiset tutkimukset ovat pääosin painottuneet erilaisten kehittämishankkeiden ja kokeilujen ympärille. Luotettavan tiedon saamiseksi tarvitaan myös pitkäkestoista vaikuttavuuden arviointia. Sähköisten palveluiden yhtenä keskeisenä tavoitteena on ollut myös tehostaa palveluiden järjestämistä ja aikaansaada kustannussäästöjä. Tämän tarkempi todentaminen edellyttää pitkäkestoista ja systemaattista seuranta- ja arviointia siitä millaisia säästöjä todellisuudessa on saavutettu.

Uudet palvelujen tuotantoympäristöt voidaan kokea haasteellisina. Sosiaalinen media on yksi tällainen haasteellinen ympäristö. Tämän opinnäytetyöprosessin aikana olen havainnut, että yleisesti verkossa tuotettuihin palveluihin liittyy paljon ennakkoluuloja ja välillä jopa turhan tiukkaakin kritiikkiä. Verkkopalveluiden riskien ja uhkien korostaminen näyttää myös vaikeuttavan näiden uusien palvelumuotojen kehittämistä ja käyttöönottoa. Toisaalta esille nousee rohkeitaakin ideoita siitä, miten verkkopalveluita voitaisiin käyttää hyödyksi paljon nykyistä monipuolisemmin. Hyvään

lopputulokseen päästään silloin, kun suunnittelun tukena hyödynnetään eri toimijoiden kokemuksia sosiaalisen median käytöstä sekä olemassa olevaa tutkimustietoa.

Palvelun käyttäjän kannalta palvelujärjestelmän toimivuuden keskeisiä kriteereitä ovat yleisellä tasolla palvelun saatavuus ja tarpeenmukaisuus. Nuorten syrjäytymisen kaltaisen ilmiön kohdalla olennaista on kiinnittää huomiota myös siihen, miten ja millälaiset palvelut ehkäisevät ongelmien syntyä ja pahenemista. Tarvitsemme myös lisää tutkimustietoa nuorille suunnatuista palveluista sekä nuorista palveluiden käyttäjistä. Tähän haasteeseen on Oulun kaupungin hyvinvointipalvelut vastannut tilaamalla tutkimuksen POSKE:sta (Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus) liittyen nuorten sosiaalisen tuen tarpeisiin ja nuorten palveluiden käyttöön. Tutkimus valmistuu kevään 2016 aikana.

Omat haasteensa tulevaisuudessa palveluiden kehittämiseksi tuo meneillään oleva SOTE-uudistus, joka tulee väistämättä vaikuttamaan palveluverkkoon ja palveluiden järjestämistapaan. Nähtäväksi jää, mitkä palvelut tai palvelukokonaisuudet jäävät peruskuntien vastuulle ja mitkä siirtyvät SOTE-alueiden vastuulle sekä miten palvelut jatkossa järjestetään.

Toisena konkreettisenä suoraan sosiaalityön sisältöön vaikuttavana asiana on edessä vuonna 2017 tapahtuva perustoimeentulotuen siirtyminen kunnista Kelan vastuulle. Toimeentulotuki on tähän saakka ollut keskeinen sosiaalityön työväline sekä konkreettinen keino puuttua esim. nuorten tulottomien asiakkaiden tilanteisiin. Mitkä ovat jatkossa sosiaalityön puuttumisen keinot jos viimesijaisesta sosiaaliturvasta tulee kaikille subjektiivinen oikeus?

LÄHTEET

Aalto, T. (2010). Sosiaalisen median mahdollisuudet hallinnolle. Tuottajana Oikeusministeriö Demokratia- ja kieliasioiden yksikkö. Viitattu 30.3.2015.

<http://www.tyosuojelu.fi/upload/katsaus.pdf>

Aarreniemi-Jokipelto, P. 2010. Kohti yhteisöllisen ja henkilökohtaisen oppimisen tilaa sosiaalisen median välinein. Teoksessa P. Ihanainen, P. Kalli & K. Kiviniemi (toim.) Sosiaalinen media ja verkostoituminen. Ammatillisten opettajakorkeakoulujen yhteisjulkaisu. Helsinki. OKKA, 25-41.

Alasoini, T. & Ramstad, E. (2007) Johdanto. Teoksessa Alasoini & Ramstad (toim.), Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Lähestymistapoja, menetelmiä, kokemuksia, tulevaisuuden haasteita. Tykes-raportteja 53. Helsinki. Työministeriö.

Allila, S. & Koskenkangas, N. 2011. Verkkososiaalityö nuorisososiaalityön työmuotona. Pro Gradu tutkielma, sosiaalityön koulutusohjelma. Lapin Yliopisto.

Allard, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo. WSOY.

Björkman, T. & Hansson, L. 2000. What do case managers do? An investigation of case manager interventions and their relationship to client outcome. Soc Psychiatry and Psychiatr Epidemiolog 35.

Blomgren, S. & Kivipelto, M. 2012. Valtaistus. Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen raportti 2012:27. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Erkkola J-P. 2008. Sosiaalisen median käsitteestä. Maisterin lopputyö. Aalto yliopisto.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere. Vastapaino.

Heikkinen, H. 2001. Toimintatutkimus - Toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa: Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu : virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Heikkinen, H. & Jyrkämä, J. (1999) Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa Heikkinen H, Huttunen, R. & Moilanen, P. (toim.). Siinä tutkija missä tekijä. Jyväskylä: ATENA kustannus, 25-62.

Heinonen, S. 2009. Sosiaalinen media. Avauksia nettiyhteisöjen maailmaan ja vuorovaikutuksen uusiin muotoihin. Tulevaisuuden tutkimuskeskus. Turun kauppakorkeakoulu.

Hintikka, K. A. 2007a. Web 2.0–johdatus internetin uusiin liiketoimintamahdollisuuksiin. Tietoehtoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry:n julkaisusarja. Helsinki 2007.

Hirsjärvi S. ym. 2004. Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Jyväskylä.

Honkakoski, A. 2005. Sosiaaliohjauksen käsite – jäännös vai mahdollisuus sosionomin (AMK) koulutuksen jäsentäjänä? Janus. Sosiaalipoliitikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti 13. s 211-217.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus ja asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki. Stakes.

Johansson, K., Axelin A., Stolt, M. & Ääri, R-L. 2007. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen. Turun yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja A:51/2007

Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14-47

Juholin, E. 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Jokinen, I. (2014). Nuoret rakentavat mielipiteitään: Onko aikuisista tukea sosiaalisessa mediasa. YAMK opinnäytetyö. Humak.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Kananen, J. 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 118.

Kananoja, A. 2010. Teoksessa Kananoja, A.; Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Painos:3. uud. laitos. Helsinki: Tietosanoma

Karvinen-Niinikoski S. ym. 2005 teoksessa Sosiaalityön käytännön tutkimus. (toim Hoikkala S.) Helsingin yliopisto.

Kettunen, R. & Kähäri-Wiik, K. & Vuori-Kemilä, A. & Ihalainen, J. 2009. Kuntoutumisen mahdollisuudet. Helsinki: WSOY.

Kinnunen, A-M. 2012. Sosiaalinen media Työvoiman palvelukeskus Duurissa : Ehkäisemässä syrjäytymistä vai syrjäyttämässä lisää? Opinnäytetyö. Laurea ammattikorkeakoulu.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino: Tampere

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki. Edita.

Lehtonen, A. 2012. Näkökulmia nuorisososiaalityöhön. Pro gradu-tutkielma. Sosiaalityön koulutusohjelma. Lapin yliopisto

Lietsala, K. & Sirkkunen, E. 2008. Social media. Introduction to the tools and processes of participatory economy. Tampereen yliopisto.

Metsämuuronen, J. 2005. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Gummerus Kirjapaino Oy. Helsinki.

Metteri, A. & Haukka-Wacklin, T. 2004. Sosiaalinen tuki kuntoutuksen ytimessä. Teoksessa Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Toim. V. Karjalainen & I. Vilkkumaa. Saarijärvi: Gummerus, 52–69.

Miles, A. & Huberman, M. 1994. Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook. SAGE Publications.

Määttä, M. & Komonen, P. 2011. Lapsi ja nuorisopolitiikan neuvotteleva ohjaus valtionhallinnossa. Kehittämishojelman (2007–2011) valmistelu lausunnon antaneiden tahojen näkökulmasta. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 42.

Niemi, K. 2013. Sosiaalinen media ja nuorisotyö. Nuorisotyöntekijän rooli sosiaalisessa mediassa. Opinnäytetyö. Centria ammattikorkeakoulu.

Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Kopijyvä. Viitattu 19.9.15. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-0365-5>

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaiset periaatteet
Hyväksytty ERYICAn (European Youth Information and Counselling Agency) 15. yleiskokouksessa Bratislavassa, Slovakiassa 19.11.2004.

Oivo, T. ym 2012. Nuorten yhteiskuntatakuu 2013. Tem raportteja 8/2012

Okkonen, S., Siira, S. & Söderman-Juvani O. 2015. Toiminnallinen ryhmämuotoinen kuntouttava työtoiminta nuorten kokemana. ”nii ny voi olla niiku ylypiä itestä” Opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma Oulun ammattikorkeakoulu

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki:Gaudeamus.

Oulun kaupunki. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2015-2016.

Oulun kaupunki. Palvelumalli 2010. –raportti.

Oulun kaupunki, palveluiden järjestämishojelma 2013

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Painopörssi.

Pohjola, A, Kääriäinen A. ja Kuusisto-Niemi S. (toim) 2010. Sosiaalityö, tieto ja teknologia. WS Bookwell Oy. Juva.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus.

Seppälä, M., Tähtinen, S. & Alatalo, J. 9.11.2010 Facebook ohjaustyössä –koulutuksen esityskalvot. Oulun kaupungin nuorisoasiainkeskus.

Siekinen, T. 2013. Informaatioteknologian käyttö sosiaalityön asiakassuhteissa. Pro Gradu. Lapin yliopisto

Smith, Roger S. 2008: Social work with young people. Polity. Cambridge, UK.

Sohlman, B. 2004. Funktionaalinen mielenterveyden malli positiivisen mielenterveyden kuvaajana. Saarijärvi: Gummerus.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus – Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset.

Sydänmaalakka, P. 2007. Älykäs organisaatio. Talentum: Gummerus

Tardy, C.H. 1985. Social Support Measurement. American Journal of Community Psychology 2/1985, 187–202.

Timonen, P. (2012). Using social media in youth work communications. Humak.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere:Tampereen yliopistopaino Oy

Toivanen, M. 2006. Sähköisten asiointipalveluiden kehittäminen kunnissa. Väitöskirja. Tampereen yliopisto.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Tammi.

Ukkola, S. 2012. Virtuaalinen vuorovaikutus verkkonuorisotyössä. Pro Gradu. Lapin yliopisto.

Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun periaatteet; hyväksytty ERYICAn 20. yleiskokouksessa Rotterdam, Alankomaat 5.12.2009

Väisänen, R. & Hämäläinen, J. 2008. Aikuissosiaalityön ajankohtaisuus ja yleinen luonne. Kaakois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisu A.

Yliruka, L. 2006. Kuvastin. Reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä sosiaalityössä. Stakes. Työpapereita 15. Helsinki.

Verkkolähteet (viitattu 19.9.2015):

Byströmin nuorten palveluiden Instagram tili:

<https://instagram.com/bystrominnuortenpalvelut/>

Byströmin nuorten palveluiden yhteisö Irc-Galleriassa:

<http://irc-galleria.net/community/3400301>

Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi:

<http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>

Jyväskylän yliopisto / sosiaalinen media:

<http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/sosiaalinen-media>

Nettinappi:

<http://www.nettinappi.fi/>

Nettinappi Youtube –kanava:

https://www.youtube.com/channel/UCyqA4BsXAQgUxQFfg_8EHTg

Oulun kaupungin Instagram tili:

<https://instagram.com/cityofoulu/?hl=fi>

Oulun kaupungin Byströmin nuorten palvelut:

<http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/bystromin-nuorten-palvelut>

Oulun kaupungin Omahoito:

<http://www.ouka.fi/omahoito>

Oulun kaupungin Työpörssi:

<http://www.ouka.fi/oulu/tyo-ja-elinkeinot/tyoporssi>

Oulun kaupungin Youtube-kanava:

<https://www.youtube.com/user/CityofOulu>

Oulun kaupunki, sivistys- ja kulttuuripalvelut. 2013. Sosiaalinen media ja nuoret 2013.

www.ebrand.fi/somejanuoret2013/

Oulun kaupunki, sivistys- ja kulttuuripalvelut 2015. Sosiaalinen media ja nuoret 2015.

<http://www.ebrand.fi/somejanuoret2015/>

Perehdytysopas monialaiseen verkkonuorisotyöhön. MOVE monialainen verkkonuorisotyön hanke.

http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=392cf553-be72-4130-9d57-a15c462ef6d6&groupId=78453

Sanastokeskus TSK ry / sosiaalinen media:

<http://www.tsk.fi/cgi-bin/netmot.exe?UI=figr&height=156&qfind=sosiaalinen+media>

Suomen palveluohjausyhdistys:

<http://www.palveluohjaus.fi/index.php/fi/palveluohjaus/mitae-palveluohjaus-on>

Talentia 2007. Sosiaalialan koulutuksen ja kelpoisuudet.

<http://www.talentia.fi/files/64/Kelpoisuusesite.pdf>

THL 2015. Aikuissosiaalityö. [https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteko-talous-ja-](https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteko-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/sosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/aikuissosiaalityo)

[palvelujarjestelma/vaikuttavuus/sosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/aikuissosiaalityo](https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteko-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/sosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/aikuissosiaalityo)

Tilastokeskus. Väestö 2014.

http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html

Tilastokeskus. Väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö -tutkimus 2014

http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_fi.pdf

Työ- ja elinkeinoministeriö. Nuorisotakuu.

https://www.tem.fi/ajankohtaista/vireilla/strategiset_ohjelmat_ja_karkihankkeet/nuorisotakuu

Verne liikenteen tutkimuskeskus. Tiedon analysointi:

<http://www.tut.fi/verne/tutkimusmenetelmat/tiedon-analysointi/>

WhatsApp Messenger:

<https://www.whatsapp.com/?l=fi>

Lait:

Hallintolaki (434/2013)

Laki ammatillisesta peruskoulutuksesta (630/1998)

Laki julkisista työvoimapalveluista (916/2012)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)

Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (497/2003)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Lastensuojelulaki (417/2007)

Mielenterveyslaki (1116/1990)

Nuorisolaki (72/2006)

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013)

Perusopetuslaki (628/1998)

Päihdehuoltolaki (41/1986)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014 ja 1202/2007)

Terveystieteidenhuoltolaki (1326/2010)

Toimeentulotukilaki (1412/1997)

LIITTEET

LIITE 1. KYSELYLOMAKE NUORTEN FACEBOOK -PALVELUOHJAUKSESTA

Kokemuksia Nuorten palveluohjaajan palvelusta Facebookissa

I Taustatiedot

1. Mikä on sukupuolesi? *

2.
Nainen
1. Mies

2. Minä vuonna olet syntynyt? (Esim. 1990) *

4 merkkiä jäljellä

3. Missä Oulun alueista asut? *

- Haukipudas
- Kiiminki
- Oulu
- Oulunsalo
- Yli-Ii
- Muualla, missä?

4. Miten asut tällä hetkellä? *

- Kotona vanhempien kanssa
- Itsenäisesti omassa asunnossa (myös kimppa-asunto, solu)
- Asunnoton
- Muuten, miten

5. Mitä teet päätoimisesti tällä hetkellä? Oletko (valitse vain yksi vaihtoehto) *

- Koululainen (peruskoulu, 10lk)
- Opiskelija (2. aste, amk, yliopisto)
- Palkkatyössä
- Työtön
- Muu, mitä?

II Internetin käyttö

6. Onko käytettävissäsi *

	1 Kyllä	2 Ei
Internet yhteys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobiilinetti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Millä laitteella eniten käytät internettiä?

III Sosiaalinen media

Tässä on lueteltuina erilaisia sosiaalisen median palveluita:

Kuvajakelu (esim. Intragam, Flickr), Sosiaalinen verkostoitumistyökalu (esim. Facebook, Irc-galleria, Twitter), Verkkoviestintätyökalu (esim. Skype), Verkkoyhteisöpalvelu (esim. Youtube), Blogit (esim. Blogger), Verkkopelit (esim. CS, Lol), Virtuaaliset maailmat (esim. Habbo Hotel, Second Life), Yhteisöllinen kirjoittaminen (esim. Wikipedia, Google Docs), Yhteisöllinen merkintä (esim. del.isi.ous), Tiedostojen jako (esim. Kazaa, Napster), Pilvipalvelut (esim. Skydrive, Google drive).

8. Kirjoita tärkeysjärjestykseen kolme eniten käyttämäsi sosiaalisen median palvelua *

IV Nuorten palveluohjaajan palvelu Facebookissa

Facebookissa on tarjolla seuraavia nuorten palveluohjaaja Saira Lähteenmäen palveluja/toimintoja. Arvio palveluiden toimivuutta ja niiden merkitystä itsellesi

9. Olen palvelun toimivuuteen... *

1 tyytymätön 2 3 4 5 tyytyväinen X en osaa sanoa

Tiedon jakaminen opiskeluun/koulutukseen liittyvissä asioissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedon jakaminen avoimista työpaikoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedon jakaminen ajankohtaisista tapahtumista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedon jakaminen yhteiskunnallisista nuoria koskevista asioista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta chat -keskustelun avulla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta inbox viestinä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aamun ajatukset yms tilapäivitykset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuorovaikutus seinällä (kommentit, tykkäämiset jne)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muistiinpanot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tavoitettavuus / läsnäolo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Palvelun merkitys on minulle... *

	1 pieni	2	3	4	5 suuri	X en osaa sanoa
Tiedon jakaminen opiskeluun/koulutukseen liittyvissä asioissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedon jakaminen avoimista työpaikoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedon jakaminen ajankohtaisista tapahtumista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedon jakaminen yhteiskunnallisista nuoria koskevista asioista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta chat -keskustelun avulla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta inbox viestinä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aamun ajatukset yms tilapäivitykset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuorovaikutus seinällä (kommentit, tykkäämiset jne)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muistiinpanot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tavoitettavuus / läsnäolo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Mitkä toiminnot ovat mielestäsi tärkeimpiä tämän tyyppisessä palvelussa? (kirjoita tärkeysjärjestykseen 3 eri toimintoa) *

12. Miten mielestäsi tämän kaltaista palvelua Facebookissa pitäisi kehittää?

13. Palautetta nuorten palveluohjaajalle / kyselyn laatijalle

Lähetä

TAULUKOT

Merkitys tapahtumista tiedottaminen		Mikä on sukupuolesi?		Yhteensä
		Mies	Nainen	
Suuri	4-5	57%	43%	23
	3	30%	22%	12
Pieni	1-2	13%	35%	11
Yhteensä	%	100%	100%	100%
(n)		23	23	46

Taulukko 13. Merkitys tapahtumista tiedottamisesta sukupuolen mukaan jaoteltuna

Merkitys tiedonjako yhteiskunnalliset asiat	Mikä on sukupuolesi?		Yhteensä
	Mies	Nainen	

Suuri	4-5	52%	55%	24
	3	17%	23%	9
Pieni	1-2	30%	23%	12
	Yhteensä (n)	%	100% 23	100% 22

Taulukko 16. Tiedonjaon merkitys yhteiskunnallisista asioista jaoteltuna sukupuolen mukaan

Tyytyväisyys muistiinpanojen toimivuuteen		Mikä on sukupuoli?		Yhteensä
		Mies	Nainen	
Tyytyväinen	4-5	91%	72%	23
	3	9%	22%	5
Tyytymätön	1-2	0%	6%	1
	Yhteensä (n)	%	100% 11	100% 18

Taulukko 18. Tyytyväisyys muistiinpanoihin toimivuuteen sukupuolen mukaan jaoteltuna.

Tyytyväisyys vuorovaikutuksen toimivuuteen		Mikä on sukupuoli?		Yhteensä
		Mies	Nainen	
Tyytyväinen	4-5	76%	74%	30
	3	18%	17%	7
Tyytymätön	1-2	6%	9%	3
	Yhteensä (n)	%	100% 17	100% 23

Taulukko 28. Tyytyväisyys vuorovaikutuksen toimivuuteen sukupuolen mukaan jaoteltuna.

Läsnäolon merkitys	Ikä	Yhteensä
--------------------	-----	----------

		21v tai alle	22v tai yli	
Suuri	4-5			22
		50%	69%	
	3			8
		19%	23%	
	1-2			9
Pieni		31%	8%	
Yhteensä	%	100%	100%	100%
(n)		26	13	39

Taulukko 33. Läsnäolon merkitys iän mukaan jaoteltuna