

Arki Online

Nuorten odotuksia vuorovaikutteiselle verkkoauttamiselle

Jenny Piik

Opinnäytetyö

Joulukuu 2016

Sosiaali, - terveys ja liikunta-ala

Kuntoutuksen ohjaaja (AMK), Kuntoutuksenohjauksen ja -suunnittelun
koulutusohjelma

Tekijä(t) Piik, Jenny	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Joulukuu 2016
	Sivumäärä 39	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Arki Online Nuorten odotuksia vuorovaikutteiselle verkkoauttamiselle		
Tutkinto-ohjelma Kuntoutuksen ohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Pirjo Walden, Kristiina Juntunen		
Toimeksiantaja(t) Nuorten Ystävät Avopalvelut Jyväskylä		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisia odotuksia 16–22 vuotiailla nuorilla on vuorovaikutteiselle verkkoauttamisen palvelulle. Tutkimustulosten perusteella toimeksiantaja Nuorten Ystävät Jyväskylä voi kehittää ideoimaansa palvelua, jossa nuorten arjenhallintaa tuetaan verkkoauttamisen avulla.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Aineistonkeruun menetelmänä toimi kyselylomake joka toteutettiin Webropol- ohjelmiston avulla. Kysely julkaistiin Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijaintrassa ja Facebook-sivustolla. Kyselyn henkilökohtainen linkki lähetettiin Jyväskylän ammattiopiston opiskelijoille Wilma-viestinä sekä julkaistiin myös heidän Facebook- sivustolla. Kyselyn julkista linkkiä jaettiin myös nuorten parissa toimivien tahojen sosiaalisen median kanavissa.</p> <p>Kyselyyn vastasi 187 nuorta. Kyselyn tuloksena voidaan sanoa, että nuorten mielestä hyvään arjenhallintaan kuuluu tärkeimpinä asioina itsestä huolehtiminen ja riittävä uni. Verkoauttamisen palvelulta nuoret odottavat, että palvelu on auki 24/7 ja palvelussa on mahdollista esiintyä nimettömänä. Työntekijöiltä nuoret odottavat hyvää kuuntelutaitoa sekä asiantuntemusta nuorten arjenhallinnasta.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että nuoret odottavat verkkoauttamisen palvelulta hyvin samankaltaisia asioita kuin kasvokkaisissa kohtaamisissa. Työntekijöiden tekniset taidot tai nuorten nettikielen hallinta eivät nuorten mielestä ole oleellisia. Arjenhallinta on nuorille hyvin konkreettisia itsestä huolehtimisen taitoja sekä sitä, että perhe- ja kaverisuhteet ovat kunnossa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) verkkoauttaminen, nuoret, arjenhallinta		
Muut tiedot		

Author(s) Piik, Jenny	Type of publication Bachelor's thesis	Date December 2016 Language of publication: Finnish
	Number of pages 39	Permission for web publication: x
Title of publication Everyday life Online Young people expectations for interactive online help		
Degree programme Degree Programme in Rehabilitation Counselling and Planning		
Supervisor(s) Walden, Pirjo & Juntunen, Kristiina		
Assigned by Nuorten Ystävät Jyväskylä		
Abstract <p>The aim of the thesis was to examine what kind of expectations young people aged 16 - 22 had for interactive online help. The study was assigned by an association called Nuorten Ystävät Jyväskylä. With the results of the study the association will be able to develop a service that would support young people with the challenges of everyday life.</p> <p>The thesis was carried out as a quantitative survey. The material was collected by using a questionnaire provided by the Webropol-survey tool. The survey was published in the student intranet and on the Facebook pages of JAMK University of Applied Sciences. A personal link was sent to the students of the Jyväskylä Vocational College via the Wilma-net, and the survey was published on their Facebook-site as well. There was also a public link for the survey which was distributed in various channels of the social media.</p> <p>The survey received 187 responses. As a result, it can be stated that the young people found taking care of themselves and a sufficient amount of sleep to be the most significant parts of managing everyday life well. The respondents expected that interactive online help would be available 24/7 and that anonymity was an option. The employees were expected to have good skills in listening and expertise in everyday life management.</p> <p>As a conclusion, it can be stated that young people have the same kinds of expectations for interactive online help and as those related to face-to-face meetings. Adequate technical skills and understanding young people's use online language were not considered relevant for the employees of the services. Young people define everyday life management as concrete caretaking of themselves, along with stable relations with family and friends.</p>		
Keywords/tags (subjects) online help, young people, coping in everyday life		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus	4
3	Nuorten arjenhallinta	5
4	Vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen	7
	4.1 Neuvontaa, tietoa ja vuorovaikutusta verkossa.....	7
	4.2 Käsitemaailma jäsentymätöntä.....	8
5	Verkkoauttaminen nuorten ohjauksessa	9
	5.1 Verkon merkitys nuorille	9
	5.2 Vuorovaikutus verkossa	11
	5.3 Työntekijänä verkkoauttamisen palveluissa	12
	5.3.1 Kohtaaminen verkossa	13
	5.3.2 Nopeasti ja hymiöitä hyödyntäen	14
	5.3.3 Nuori hallitsee keskustelun tahtia.....	15
	5.3.4 Osaaminen verkkoon.....	15
6	Verkkoauttamiseen liittyvät haasteet	16
	6.1 Anonymiteetti.....	16
	6.2 Digitaalinen eriarvoisuus.....	16
	6.3 Turvallisuus.....	17
7	Opinnäytetyön toteutus	19
	7.1 Tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät.....	19
	7.2 Tutkimuksen vaiheet	20
8	Aineiston analysointi	22
9	Tutkimustulokset	22
10	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	27
11	Pohdinta	29
	Lähteet.....	34
	Liitteet	37
	Liite 1. Kyselylomake.....	37

Kuviot

Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma.....	23
Kuvio 2. Hyvään arjenhallintaan liittyvät asiat.....	24
Kuvio 3. Odotukset palvelun sisällölle.....	26
Kuvio 4. Odotukset palvelussa oleville työntekijöille.....	27

Taulukot

Taulukko 1. Arjenhallinnan eroja ikäryhmittäin.....	25
---	----

1 Johdanto

Internetin ja sen ilmiöiden tunteminen ja ymmärtäminen eivät enää ole pelkästään kiinnostuksen ja tahdon asioita, vaan myös vaatimus nuorten kohtaamisessa- tapahtui se sitten verkossa tai sen ulkopuolella (Joensuu 2011, 21).

Verkossa tapahtuva vuorovaikutuksellinen auttamistyö on matalan kynnyksen palvelua, jossa nuoret voivat luontevasti etsiä ja saada vastauksia ongelmiinsa sekä rakentaa luottamussuhteita koulutettujen ammattilaisten kanssa. Tämän päivän nuori ei muista sellaista aikaa, jolloin mahdollisuutta virtuaaliseen vuorovaikutukseen ei ollut. Nuoret käyttävät tietotekniikkaa luontevasti ja verkko ei ole heille erillinen osa elämää, vaan kiinteä osa sitä. Verkossa ja verkon ulkopuolella tapahtuvat asiat ja ihmissuhteet linkittyvät toisiinsa.

Tekniikan käytön eduiksi auttamistyössä nähdään palveluiden lisääntynyt saatavuus, tehokkuus ja mahdollisen anonymiteetin tuoma suoja. Verkko mahdollistaa uusia tapoja kohdata asiakkaita, työskennellä erityisesti ennaltaehkäisevästi ja säästää matkoihin kuluvaan aikaa. (Heikkonen & Ylönen 2010, 124.) Sen on katsottu myös merkittävästi lisäävän palveluiden käyttäjien kuulluksi tuleamista ja osallistumista päätöksentekoon (Darcy & Tregeagle 2008, 1481).

Nuoret ovat asiakasryhmä, joka jättää syystä tai toisesta paljon varattuja aikoja käyttämättä. Internettiin viedyt sosiaalipalvelut saattaisivat tuoda palvelujen piiriin juuri nämä asiakasryhmät, jotka ovat muuten hankala tavoittaa. (Strömberg- Jakka 2010, 152.) Best, Manktelow ja Taylor (2016, 258) toteavat, että verkkoon viedyt palvelut voivat tarjota nopeaa apua sellaisissa palvelujärjestelmän osissa, joissa on perinteisesti totuttu pitkiin jonotusaikoihin ja resurssipulaan.

Verkkoauttaminen voi toimia hyvänä lisänä perinteisille auttamismuodoille. Verkko tulisi nähdä peruspalveluiden täydentävänä lisänä, eikä vaihtoehtoisena auttamiskanavana. (Ylönen 2016, 2.) Verkkokommunikaatiossa internet tarjoaa uudentyypisen väylän kommunikoinnille vaikuttaen samalla ihmisten väliseen sosiaaliseen kanssakäymiseen (Rahikka 2013, 14).

Sosiaali- ja terveysalalla tullaan varmasti tulevaisuudessa tekemään enemmän työtä verkossa. Kuntoutuksenohjaajat kohtaavat ihmisiä myös verkon välityksellä. Erityisesti nuorten parissa työskenteleville verkkoviestintä ja nuorten sosiaalisen median maailman tunteminen voidaan mielestäni jo lukea ammattitaitovaatimuksiin.

Opinnäytetyö on erittäin ajankohtainen. Nuorilla on tarve palveluille, jotka toimivat heille luonnollisessa ympäristössä, kuten verkossa. Keväällä Suomen mielenterveysseura, Mannerheimin lastensuojeluliitto ja Mielenterveyden keskusliitto ylläpitivät viikon ajan Sekasin 24/7 chatpalvelua jossa käytiin noin 1300 keskustelua. Palvelun tarvetta kuvaa hyvin se, että jonossa oli koko ajan kymmenkertainen määrä nuoria. (Pöllänen 2016.)

Oma kiinnostukseni aiheeseen heräsi keväällä, kun pääsin työharjoitteluni puitteissa mukaan suunnittelemaan hankeidea Nuorten Ystävien ja Kuntoutussäätiön kanssa. Hankkeen ajatuksena oli tarjota opintojaan aloittaville nuorille tukea verkossa. Hanke sai nimekseen Nekku- tehoa opiskeluun nuorten etäkuntoutusmallin avulla. Hankkeelle haettiin rahoitusta Kelan harkinnanvaraisen kuntoutuksen hankehaussa. Toistaiseksi hanke jäi vielä ilman rahoitusta, mutta ajatuksena on kehittää ideaa eteenpäin. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on antaa työkaluja kehittämistyölle ja tarjota myös muille nuorten parissa toimiville tahoille nuorten näkemys siitä, mitä nuoret odottavat palvelun sisällöltä sekä työntekijöiltä verkossa.

2 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää millaisia odotuksia 16- 22 vuotiaalla nuorella on arjenhallintaa tukevalle vuorovaikutteiselle verkkoauttamisen palvelulle. Tavoitteena on laatia kysely, joka julkaistaan sosiaalisen median eri kanavissa sekä oppilaitosten verkkoympäristöissä. Kyselystä saadun tiedon perusteella voidaan edelleen kehittää Nekku-tehoa opiskeluun palvelumallia.

Opinnäytetyössäni olen rajannut tutkimuskysymyksen yhteen pääkysymykseen:

Millaisia odotuksia nuorilla on arjenhallintaa tukevasta vuorovaikutteisesta verkkoauttamisen palvelusta?

3 Nuorten arjenhallinta

Vuoden 2015 nuorisobarometrin kattoteemana oli *arjenhallinta*. Arjenhallinta on ollut myös lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelman 2012 - 2015 yksi kolmesta kärjestä. Ne nuoret, jotka selviytyvät arkisista toimistaan hyvin, kokivat elämönhallintansa hyvänä (Nuorisobarometri 2015, 5, 28). Nuoret itse ovat kysyttäessä nostaneet esiin arjenhallinnan sisällöksi arkirutiineista selviytymisen, oman talouden hallinnan ja erilaiset terveyteen liittyvät teemat kuten mielenterveysongelmat, ruokailu- ja liikuntatottumukset. Erityisesti nuoret ovat korostaneet arjen kokemisen mielekkyyttä. (Similä 2012.)

Arjenhallinta ja elämönhallinta ovat käsitteinä lähellä toisiaan. Ajattelen arjenhallinnan aukeavan nuoren maailmaan helpommin, sekä olevan paremmin konkretisoitavissa kyselylomakkeeseen. Tämän vuoksi tässä opinnäytetyössä puhutaan arjenhallinta käsitteestä elämönhallinnan sijaan, tarkoittaen kuitenkin läheisesti melko samaa asiaa. Myös Kestilä, Kauppinen ja Karvonen (2015, 118) toteavat, että arjenhallintaa voidaan lähestyä elämönhallinnan käsitteen kautta, koska arjenhallinnan käsitteeltä puuttuu selkeä määritelmä.

Arjenhallintaa voidaan tarkastella sekä sisäisenä että ulkoisena hallintana. Ulkoiseen hallintaan on helpompi kiinnittää huomiota ja sitä on helpompi arvioida. Sisäinen näkökulma arjenhallintaan laajentaa näkemyksen yksilön kokemuksen tasolle. Laajemmin ajateltuna se nähdään kyknä solmia ihmissuhteita ja kokemuksena siitä, ettei ole voimaton ja muiden vietävissä. Sisäinen arjenhallinta korostaa elämän tasapainoisuutta suhteessa itseen ja lähimmäisiin. Suhde itseen merkitsee valintojen yhteensovittamista elämän peruseriaatteiden kanssa ja suhde lähimmäisiin tahtoa hallita itsekkyyttä. Vastuunottamisen kautta sisäinen arjenhallinta näyttäytyy itsekkyyden hallintana. (Haverinen & Saarilahti 2009, 74.) Korvela ja Norlund (2015,195) selittävät itsekkyyden hallintaa yksilön henkisenä kehittymisenä. Nuori kykenee etäännyttämään konkreettisista tapahtumista käsitteiden tasolle ja pohtimaan arkipäivän tilanteiden merkityksiä ja kommunikoimaan kielen avulla kokemuksistaan ja ottamaan huomioon muiden näkökulmat. Yksinkertaisimmillaan ulkoisen elämönhallinnan voi nähdä niin, että odottamattomat, elämänkulkua järkyttävät tekijät on kyetty torjumaan. Sisäisessä elämönhallinnassa olennaista on sopeutuminen. Sisäinen elämönhallinta on

sitä parempi, mitä paremmin on pystynyt sopeutumaan elämässä eteen tuleviin, jopa dramaattisiin tapahtumiin. (Tuuri 2008, 16.)

Arjenhallinnan käsitettä on tutkittu erityisesti sosiologian, kasvatustieteen, kotitaloustieteen ja terveystieteen piireissä. Sitä on kuvattu luottamuksena elämään, jolloin elämä on hallittavaa ja mielekästä. Kun nuori kokee voivansa tehdä valintoja ja vaikuttaa omaan elämäänsä, arjen voidaan ajatella olevan hallinnassa. Arjenhallinta vaatii myös arjen taitojen osaamista. Näihin taitoihin kuuluu itsestä, omasta terveydestä ja hygieniasta huolehtiminen, ruoan hankkiminen ja sen laittaminen, siivous, erilaisten hankintojen tekeminen, raha-asioiden hoito ja viranomaisten kanssa asiointi. (Korvela & Nordlund 2015, 194 - 195.)

Kestilä ja muut (2015, 118) kuvaavat arjenhallintaa yksilön tunteeksi siitä, että voi tehdä valintoja ja vaikuttaa niihin. Arjenhallinta on määritelty myös kokemukselliseksi, toiminnalliseksi ja läheisiin ihmisiin vaikuttamiseksi tietojen, osaamisen ja vuorovaikutuksen kautta. Arjenhallinnalla tavoitellaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden tilaa. (Korvela & Nordlund 2015, 195.)

Nuoren arjessa elämänhallinta näyttäytyy myös arkisina asioina kuten säännöllisenä vuorokausirytmänä, läsnäolona koulussa ja vastuunottona omista opinnoista. Elämänhallintaan liittyvien haasteiden on katsottu olevan yhteydessä mm. koulutuksen keskeyttämiseen. (Hautaviita 2014, 13–14.) Myös Kestilä ja muut (2015, 131) korostavat kouluttautumisen merkitystä nuorten aikuisten arjenhallinnan kannalta. Siksi kouluttautumisen tasa-arvon ja mahdollisuuksien turvaaminen on tärkeää.

Arjenhallinnalle keskeisiä asioita ovat ajanhallinta, talousosaaminen, sosiaaliset taidot, elämäntavat ja tulevaisuuden suunnitelmat. Yksinkertaisesti kyse on nukku-
maanmenoajoista, ruokatavoista, siisteydestä, liikunnasta ja siitä, että tulot ja menot ovat tasapainossa. Nuoren arjenhallintaa kuvaa kyky huolehtia laskuista, ruoanlaitosta, siivoamisesta ja muista kotitöistä. (Nuorisobarometri 2015, 5.)

Perhe on nuorten ensisijainen kasvuympäristö ja siksi merkityksellinen arjenhallinnan taitojen kehittymisen kannalta. Perheolosuhteet vaihtelevat, eivätkä aina ole edistämässä näitä taitoja. (Kestilä ym. 2015, 131.) Nuoren arki koostuu rutiineista, joita hän vasta harjoittelee. Arki on prosessi, jota nuori tuottaa koko ajan. Näin ollen nuori vaikuttaa itse siihen, millaiseksi arki muodostuu. Olosuhteet ja rakenteet vaikuttavat ja

raamittavat nuoren valintoja, mutta niiden määrittämiä tai vangitsevia ei tarvitse olla. Arkikokonaisuus rakentuu erilaisista kodin sisäisistä ja ulkopuolisista toiminnoista kuten kotitöistä, opiskelusta, työnteosta sekä vapaa-ajasta. (Korvela & Norlund 2015, 194–196.)

4 Vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen

Internetin on pelätty syrjäyttävän kasvokkain tapahtuvan kommunikaation ja johtavan siihen, että ihmiset eristäytyvät reaali maailmasta. Pelätään, että yhdessäolo ja kanssakäyminen vähenevät. Etenkin nuorten internetin käyttötottumuksia valottavat tutkimukset kuitenkin osoittavat, että internet toimii nimenomaan kasvokkain tapahtuvan ja muiden välineiden kautta tapahtuvan kommunikaation lisänä. (Granholm 2010, 163.) Verkko ei ole muusta maailmasta erillään oleva kokonaisuus, vaan mediateknologian mahdollistava tila, joka ei korvaa vaan jatkaa toimintaympäristöämme yhtenä tilana muiden joukossa (Joensuu 2011, 15).

4.1 Neuvontaa, tietoa ja vuorovaikutusta verkossa

Rahikka (2013, 30–32) määrittelee väitöskirjassaan verkkopalvelut sosiaali- ja terveysjärjestöjen tuottamiksi internetpohjaisiksi palveluiksi, joiden keskeisenä tavoitteena on kansalaisten hyvinvoinnin edistäminen. Näin määriteltäessä niitä voidaan nimittää auttaviksi verkkopalveluiksi, joka erottaa ne muun muassa julkishallinnon sähköisestä asioinnista. Järjestöjen verkkopalvelut voidaan jakaa tieto- ja vuorovaikutteisiin palveluihin. Tietopalvelut pitävät sisällään muun muassa internetsivuille laadittuja tietopaketteja. Näille palveluille ominaista on, että ne keskittyvät sisällöllisesti johonkin määrättyä aihealuetta käsittelevään tematiikkaan. Palvelujen tavoitteena on, että ihminen pystyy etsimään itse muutosta elämäntilanteeseensa. Vuorovaikutteisia palveluita ovat yksilökohtainen ohjaus ja neuvonta sekä keskusteluryhmät. Srömberg-Jakka (2010,133) puolestaan jakaa sosiaalitoimen neuvonnan henkilökohtaiseen ja sähköiseen neuvontaan. Sähköiseen neuvontaan kuuluu sähköposti-neuvonta, tiedonvälitys internetissä sekä sähköiset lomakkeet ja hakemukset. Henkilökohtainen neuvonta käsittää sekä kasvokkain, että puhelimitse tapahtuvan neuvon-

nan. Keskeistä verkkoauttamisessa, kuten muussakin auttamisessa, on vuorovaikutuksellinen kohtaaminen. Tämän vuoksi virtuaalisen vuorovaikutuksen ulottuvuus liittyy keskeisesti verkkoauttamisen käsitteeseen. (Ylönen, 2016, 15).

4.2 Käsitemaailma jäsentymätöntä

Vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen tai verkkoauttaminen pelkästään on tutkimusaiheena melko uusi. Käsitemaailma ei vielä ole kovin jäsentynyt. Englanninkielissä tämä tutkimusalue tunnetaan nimellä *computer-mediated communication*, joka voidaan suoraan suomentaa tietokonevälitteiseksi viestinnäksi (Matikainen 2006,177). Ylönen (2016, 15) toteaa, ettei tälle termille ole suomessa olemassa sopivaa lyhyttä termiä. Helasvuo, Johansson ja Tanskanen (2014, 11) puolestaan kritisoiivat computer-mediated termiä sen kapeuden vuoksi. Se herättää kysymyksen siitä, mikä luetaan tietokoneeksi. He esittävät toimivammaksi nimitykseksi *teknologiavälitteistä* kommunikaatiota. Nuorten kanssa tehtävästä työstä verkossa on käytetty esimerkiksi termejä verkkoperustainen nuorisotyö sekä virtuaaliset vuorovaikutuspalvelut. Järjestöpuolella on käytetty termiä auttavat verkkopalvelut. (Ylönen 2016, 15.)

Verkkoperusteinen nuorisotyö tarkoittaa verkon ja sosiaalisen median hyödyntämistä kasvokkaisessa toiminnassa ja verkkonuorisotyöllä viitataan verkossa tapahtuvaan nuorisotyöhön eri foorumeilla. (Digitaalinen media suomalaisessa nuorisotyössä 2015, 4). Huotari (2015, 15) toteaa, että käsitteiden määrittelemine internetissä tehtävästä nuorisotyöstä on haastavaa, koska niiden sisällöt muuttuvat koko ajan teknologian kehittyessä.

Tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan vuorovaikutteisella verkkoauttamisen palvelulla sellaista palvelua, joka toimii verkossa ja johon kuuluu vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä joko reaaliaikaisesti tai viiveellä. Palvelua voidaan käyttää millä tahansa päätelaitteella. Palvelussa kommunikaatio on tekstuaalista, eli se muodostuu käytetystä kielestä, käsitteistä ja kirjoittamisen tavasta (Rahikka 2013,92).

Verkossa kommunikointi voi olla joko ei-reaaliaikaista tai reaaliaikaista. Ei-reaaliaikaisessa kommunikaatiossa kirjoittajalla on aikaa muotoilla tekstiä. Sähköposti on tästä tyypillinen esimerkki. Reaaliaikainen kommunikaatio taas on nopeatempoista, enem-

män puhetta kuin kirjoittamista muistuttavaa keskustelua. Chat-keskustelut ovat esimerkki nopeatempoisesta, reaaliaikaisesta keskustelusta. Kommunikaatio muodostuu vastavuoroisuudesta, ja se on aina enemmän kuin yksisuuntaista tiedonsiirtoa lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Verkkokommunikaatio on prosessimaista ja dynaamista mielipiteiden, tunteiden ja ajatusten vaihtoa kahden tai useamman henkilön välillä. (Rahikka 2013, 45,49.)

5 Verkkoauttaminen nuorten ohjaustyössä

5.1 Verkon merkitys nuorille

Internet kuuluu merkittävänä osana koko nuorisokulttuuriin. Perinteiset yhteisöt korvautuvat uudenaikaisilla sosiaalisilla yhteisöillä, jotka ovat syntyneet verkossa. (Ylönen 2016, 6.) Verkko on saavuttanut paikkansa lähes kaikkien nuorten keskuudessa. Tämä on tapahtunut joko välittömästi, nuoren oman toiminnan seurauksena tai vähintään välillisesti sen kautta miten verkko on vaikuttanut yhteiskuntaan. (Joensuu 2011, 15.) Verkon merkitys on laajentunut ja laaventunut. Samanaikaisesti se voidaan nähdä sekä välineenä, tilana, sisältönä ja uudenaikaisen nuorisotyön toimintaympäristönä (Digitaalinen media suomalaisessa nuorisotyössä 2015, 4). Internetiä käytetään Some ja nuoret 2016 tutkimuksen mukaan noin 20 tuntia viikossa. Suurin osa kaikesta internetissä vietetystä ajasta kuluu sosiaalisessa mediassa. Nuorista 95 % käyttää sosiaalista mediaa älypuhelimella. Whatsapp on suosituin nuorten käyttämä palvelu. (SoMe ja nuoret 2016.)

Kallio (2015, 12) esittää, että nuorisotyöntekijät näkevät sosiaalisen median tärkeäksi työvälineeksi nuorten tavoittamiseen, viestintään sekä median jakamiseen. Yleisimpiä tapoja hyödyntää sosiaalista mediaa etsivien nuorisotyöntekijöiden keskuudessa on tiedotus-, neuvonta-, ja valistustyö. Yleistä on myös yhteydenpito yksityisviestillä esim. Facebookissa tai WhatsAppissa. Nämä palvelut mahdollistavat ilmaisen yhteydenpidon, jonka vuoksi ne sopivat erityisen hyvin nuorisotyöhön. (Huotari 2015, 45–46.)

Nuorille internet ei ole erillinen osa elämässä, väline tai media, vaan pikemminkin osa elämäntyylillä tai tila jossa aikaa vietetään monipuolisesti ja sosiaalisesti. Samat kaverit,

harrastukset ja sisällöt kiinnostavat niin verkossa kuin sen ulkopuolella. Media, ja erityisesti internet on nuorille kiinteä osa arkea jossa netti- ja reaali maailma vuorottelevat ja lomittuvat luontevasti. (Rahja 2013, 4, 22.) Nuoret saavat positiivisia kokemuksia ja tukea omalle kasvulleen internetin keskustelupalstoilta ja sosiaalisen median palveluista. Moni nuorille merkityksellinen asia tapahtuu verkossa, tai ainakin verkkovälitteisesti. Siellä seurustellaan, ystäväystytään ja käydään läpi vaikeita asioita sekä kasveetaan kohti aikuisuutta. (Joensuu 2011, 15.)

Myös Some ja nuoret tutkimukseen vastanneista useat olivat kokeneet saaneensa sosiaalisesta mediasta apua ongelmiinsa ja kokeneet onnistumisen tunteita. Tutkimuksen mukaan verkkopalveluista on myös löytynyt seurustelukumppaneita. Usealle nuorelle sosiaalisen median palvelut täydentävät ja rikastavat reaalielämän sosiaalista viestintää. Kyselyyn vastanneista 15 % koki, että sosiaalinen media on korvannut kokonaan reaali maailman sosiaaliset suhteet. Toisaalta sosiaalisen median koetaan tuovan syvyyttä jo olemassa oleviin kaverisuhteisiin. (SoMe ja nuoret 2016) Myös Ylönen (2016, 7-8) toteaa, että internetin käytön on katsottu pikemminkin syventävän kuin heikentävän nuorten olemassa olevia suhteita. Monille nuorille sosiaalisessa mediassa luodut kaverisuhteet voivat olla jopa tärkeämpiä kuin sen ulkopuolella luodut suhteet. Internet tukee uusien sosiaalisten suhteiden syntyä ja vahvistaa sosiaalista aktiivisuutta sekä verkossa, että sen ulkopuolella. (Rickwood 2016, 35). Best, Maktelow ja Taylor (2016, 270) toteavat, että mitä suurempi määrä nuorella on verkon sosiaalisissa yhteisöissä ystäviä, sitä suuremmalla todennäköisyydellä hän hakee myös apua mielenterveyden ongelmiin verkossa.

Tärkein yksittäinen syy sosiaalisen median käyttöön nuorilla on mahdollisuus keskustella tuttujen ihmisten kanssa. Viestintä sosiaalisessa mediassa on nuorille toimintaa, joka vahvistaa yhteenkuuluvuuden tunnetta. Nuoret hakeutuvat verkossa sellaisiin ryhmiin, jotka koetaan omiksi. Vaikka verkko mahdollistaa kaikenlaisen mielipiteiden vaihdon ja uuden tiedon jakamisen, pääsääntöisesti nuoret ajautuvat samankaltaisten seuraan. Tämä voi vahvistaa nuoren kehitystä, ja erityisesti vähemmistöihin kuuluvien nuorten tuen saamista vertaisryhmistä. Niissä nuoren ei tarvitse kokea olevansa ulkopuolinen ja nuori saa vahvistusta sille, ettei ole asioidensa kanssa yksin. (Joensuu 2011,

15.) Nuorille on tarjolla kokonaisia virtuaalisia maailmoja, joissa nuori voi kokea kokonaan vaihtoehdoisen todellisuuden, kuin missä elää. (Rickwood 2016, 35). Tässä vaihtoehdoisessa maailmassa nuori voi kokea tulevansa hyväksytyksi juuri sellaisena kuin on.

5.2 Vuorovaikutus verkossa

Vuorovaikutuksesta verkossa on tullut keskeinen osa arkeamme. Verkko on lähtökohdaisesti vuorovaikutuksellinen ja lähes kaikki verkon välineet, toiminnot ja areenat ovat jollain tavalla vuorovaikutteisia. (Matikainen 2006, 177.) Internet ja palvelujen sähköistyminen on muuttamassa sosiaalisen vuorovaikutuksen luonnetta (Strömberg-Jakka 2010, 141).

Sosiaalialalla asiakastyö on kautta aikojen perustunut asiakkaan ja työntekijän kasvokkaiseen kohtaamiseen, puhuttuun kommunikaatioon sekä non-verbaaliseen viestintään. Näiden avulla on perinteisesti rakennettu auttamissuhdetta asiakkaaseen. Asiakkaaksi pääsy on myös aina edellyttänyt omalla nimellä asiointia. Näiden asiakastyön elementtien muuttuminen verkkotyössä aiheuttaa muutoksia työorientaatiossa sekä kommunikaatiokäytännöissä. Ajassa, jossa tietoteknologia on arkipäivää, kasvokkain kohtaamisen lisäksi on kyettävä vuorovaikutukseen kirjoitetuilla viesteillä ja luomaan verkossa asiakkaan tarpeita vastaavaa dialogia. Tietoteknologinen kehitys on mahdollistanut uudentyypin palveluntuotannon, jossa auttaminen perustuu kommunikaatioon ja jossa auttamisen toimintaympäristönä toimii internet. Työn tekeminen ja palveluiden käyttäminen kokonaan uudentyyppisillä toimintamalleilla mahdollistuu mobiiliteknologian avulla. Asiantuntija ja asiakas kohtaavat yhä useammin verkon välityksellä (Rahikka 2013, 14,35.)

Merkittävimpiä eroja verkkovuorovaikutukseen perustuvan palvelun ja kasvokkain tapahtuvan palvelun välillä on, että ihmiseen orientoidutaan tekstinä. Internet voi olla asiakkaalle väline, jolla hän takaa itselleen anonymiteetin ja voi keskustella myös kiusallisista asioista. Verkkoauttamisen palveluissa asiakkaat saattavat kokea, että heillä on enemmän valtaa siitä, miten ja millaisina he itsensä esittävät ja toisaalta aikaa miettiä mitä he haluavat sanoa. (Stömberg-Jakka 2010, 141–142.) Myös Ylönen (2016, 67) toteaa, että verkkokeskustelu mahdollistaa nuorille enemmän valtaa ja sillä voi olla

merkittäviä vaikutuksia nuorille, jotka eivät ole tulleet kuulluiksi ja autetuiksi perinteisissä kasvokkaisissa tapaamisissa. Tekstiin perustuvassa kommunikaatiossa non-verbaalien vihjeiden puute myös edesauttoi merkittävästi luottamuksen syntyä ja keskustelun sujuvuutta nuorten ja työntekijöiden välillä. Nuoren ei tarvitse verkkoauttamisessa pelätä vastapuolen reaktiota, kuten välinpitämättömyyttä tai torjuntaa. Fyysisen ulkonäön, ilmeiden ja eleiden puuttuessa viestin lähettäjä pystyy rakentamaan itsestään kielellisin keinoin haluamansa kuvan. Tällöin lähettäjä pystyy ilmaisemaan tunteitaan ja ajatuksiaan paremmin. Verkossa keskusteltaessa asiakkaan ei tarvitse käyttää samanaikaisesti sekä kognitiivisia voimavaroja, että sosiaalisia taitoja keskustelun eteenpäin viemiseksi, joten itse tekstin muotoiluun jää enemmän aikaa. (Rahikka 2013, 47.)

Verkkokeskustelua ja muutakin tekstipohjaista verkkovuorovaikutusta on kuvattu kasvottomaksi. Koska osallistujat näkevät vain toistensa kirjalliset tuotokset, ilmeet, eleet ja muut kielenulkoiset tekijät jäävät näkymättömiin. Verkkokeskusteluissa metakommunikaatiolla onkin tämän vuoksi tärkeä rooli. Se pitää sisällään kaiken sen kommunikaation, joka ei varsinaisesti edistä aiheen käsittelyä, vaan keskittyy siihen, miten keskustelu tai yksittäinen viesti pitäisi ymmärtää. Verkkokeskustelussa osallistuja voi esimerkiksi kertoa muille, miten hänen viestinsä tulisi lukea, tai keskustella siitä mikä on sopivaa tai epäsopivaa kielenkäyttöä kyseisessä keskustelussa. (Tanskanen 2014, 51.)

5.3 Työntekijänä verkkoauttamisen palveluissa

Sosiaalialan työ on perinteisesti kasvokkain tehtävää työtä, joka perustuu vuorovaikutukselle. Tekniikan käyttö herättää paljon kysymyksiä yksityisyyden suojasta, turvallisuudesta ja asiakkaiden tasa-arvoisesta kohtelusta. Perinteisesti sosiaalialan työ perustuu henkilökohtaiseen palveluun ja tehtäviin, joita on vaikea kuvitella hoidettavan pelkästään tekniikan avulla. (Heikkinen & Ylönen 2010, 123.) Internetin mahdollisuudet auttamistyössä on vähitellen tunnistettu ja uusia menetelmiä kohtaamiseen on syntynyt. Vieraalle aikuiselle avaudutaan anonyymisti helpommin kuin ystävälle tai läheiselle. Internet madaltaa fyysisiä ja psyykkisiä esteitä, ja tekee siten internetistä ihanteellisen paikan nuorille ja nuorten kanssa työskenteleville. (Ylönen 2016, 2.)

Verkossa auttamissuhteen syntymiseen vaikuttaa olennaisesti se, että nuori kohdataan ennakkoluulottomasti ja huolia kuunnellen. Dialoginen työote mahdollistaa nuoria ratkaisemaan ongelmiaan, poistamaan hoitoon liittyviä esteitä sekä luomaan luottamuksellista suhdetta työntekijän kanssa. (Ylönen 2016, 55.) Sosiaalisessa mediassa kaivataan toisaalta Kallion (2015, 17) mukaan aktiivista ja osallistavaa ohjaajan osallistumista, mutta esimerkiksi Kuikka (2011, 37) toteaa, etteivät nuoret nimenomaan kaipa työntekijän apua, koska eivät koe, että heillä olisi ongelmia. Ne nuoret jotka kokevat tarvitsevansa apua ovat nimenneet kuunteluavun, tuen arjen hallintaan ja tulevaisuuden suunnitteluun sekä avun vakaviinkin elämän ongelmiin tärkeiksi (Caven-Pöysä, Sihvonen & Söderholm, 2007, 5). Nuori tarvitsee luottamuksellista kuuntelijaa, joka ei tuomitse ja jolta saa välitöntä tukea ja apua ongelmiin (Ylönen 2016, 51). Nuoret eivät halua huolestuttaa läheisiään kertomalla vakavista ongelmista, joten siksi vieraalle aikuiselle on helpompi avautua. Pelko lähiympäristön reagoinnista on usein syynä pahan olon piilotteluun. (Granholm 2010, 174.)

5.3.1 Kohtaaminen verkossa

Työntekijä hyödyntää verkkoa välineenä tavoittaa nuoria, mutta se on myös osa auttamisprosessia, jossa luodaan suhdetta auttajan ja autettavan välille. Näin pyritään rakentamaan auttamisen kokonaisuus, jossa yhdistyy virtuaali- ja reaali maailma. (Ylönen 2016, 16.) Internet vaikuttaa ideaaliselta paikalta syrjäytyneiden nuorten ja järjestöjen kohtaamiseen. Internetissä on useita mahdollisuuksia kohtaamiseen. (Kallio 2015, 13.) Nuorisotyöntekijöille suunnatussa kyselyssä kävi ilmi työntekijöiden kokevan, että virtuaali maailmassa varsinaiseen asiaan päästiin nuoren kanssa usein nopeammin kuin tavanomaisissa kohtaamisissa. Tämän uskotaan liittyvän anonymiteettiin, jonka suojasta nuoren on helpompi keskustella itseään vaivaavista asioista. (Caven-Pöysä ym. 2007, 14.) Myös Ylönen (2016, 48) toteaa, että verkkoauttamisen etuna on nähty se, että aikaa ei tarvitse käyttää nuoren luottamuksen rakentamiseen ja rohkaisemiseen siinä määrin kuin kasvokkaisissa tapaamisissa, joten asiaan päästään pureutumaan nopeammin. Toisaalta itse asian käsittelyn koettiin olevan hitaampaa, koska kirjoittaminen on hidasta. (emt. 54.)

5.3.2 Nopeasti ja hymiöitä hyödyntäen

Nuoret nettisukupolven edustajat odottavat nopeaa kommunikaatiota. Nopeuden odottaminen voi tehdä ihmisestä kärsimättömän. Vaarana on, että ihannoimalla nopeaa kommunikointia, luovutaan kommunikoinnin vivahteista ja siitä tulee latteaa. Nopeatempoisuus aiheuttaa sen, että tekstiä on vähän, ilmaisu on tiivistä ja lyhenteiden käyttö on yleistä. Hymiöillä korvataan non-verbaalista viestintää. (Rahikka 2013, 49–50.) Myös Ylösen (2016,17) mukaan viestinnällä on verkossa oma kieli, joka on puhutun ja kirjoitetun kielen välimuoto. Verkkokommunikaatiossa on lisäksi syntynyt oma sosiaalisessa maailmassa käytetty symbolinen tai merkkikieli. Työntekijän ja asiakkaan kohdatessa verkossa työntekijän täytyy luoda läsnäolo ja empaattinen ymmärrys ilman, että hän on fyysisesti läsnä. Tällöin hymiöiden ja nettiketin hallinasta on hyötyä. (Stömberg-Jakka 2011, 152.) Nuorille hymiöiden ja huumorin käyttö verkkokeskusteluissa on luontevaa, mutta työntekijät pidättäytyvät runsaasta hymiöiden, fraasien ja ikonien käytöstä. Osa työntekijöistä kokee liiallisen nuorten tekstiasun kopiaimisen epäluontevana. Työntekijän tulisi kiinnittää enemmän huomiota asiapitoiseen tekstiasuun, ja hillitympään symbolien käyttöön, joka vastaa luonteeltaan heidän normaalia keskustelua. Tekstin pitäminen lyhyenä ja selkeänä nähdään tärkeänä, jotta nuoret jaksavat seurata keskustelua. (Ylönen 2016, 53.)

Nuorten kanssa sosiaalisessa mediassa toimiessa tulisi Kallion (2015, 14) mukaan toimia hyvän asiakaspalvelun periaatteiden mukaisesti. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että työntekijä käyttää nuorten suosimia välineitä ja menetelmiä. Hyvä hallinta tietoteknisissä menetelmissä on myös hyvää asiakaspalvelua. Myös nuorten osaamista tulee vahvistaa, eli välineiden käyttöä tulee tarvittaessa harjoitella. Työntekijä ja nuori voivat opetella välineiden käyttöä rintarinnan asiantuntijan avustuksella. (Kuikka 2011, 36.) Tietoteknisiin epäselvyyksiin ohjeiden ja neuvojen hakeminen nuorelta voi olla myös hyvä keskusteluyhteyden avaus nuoren kanssa ja tarjota nuorelle voimaannuttavaa asiantuntijan roolia (Kallio 2015, 14).

5.3.3 Nuori hallitsee keskustelun tahtia

Silloin kun kommunikaatiosta puuttuvat vahvistavat vihjeet, kuten verkkokommunikaatiossa, korostuu työntekijän antaman vahvistavan palautteen merkitys. Lähettäjän ja vastaanottajan käyttämät henkilökohtaiset ja positiiviset ilmaisut vahvistavat vastavuoroista käyttäytymistä. Työntekijän käyttämät ilmaisut ja kieli vaikuttavat siihen, miten ja millaiseksi asiakassuhde muodostuu. (Rahikka 2013, 46.) Työntekijän ei ole suotavaa vierailta muilla sivustoilla tai käydä samanaikaisesti useampaa keskustelua. Nuori voi joutua odottamaan ohjaajan vastausta turhan kauan, ja kokee, ettei työntekijä ole läsnä keskustelussa. Jos työntekijä unohtaa aiheen, tai erehtyy keskustelun sisällöstä, nuori kokee itsensä laiminlyödyksi. Ajantasaisessa kohtaamisessa keskeistä on se, että nuoren läsnäolo hallitsee keskustelun tahtia. Viiveellisessä kohtaamisessa olennaista on vastaukseen kuluva aika. Mikäli vastausta joutuu odottamaan liian kauan, nuori luultavasti hakeutuu toisen palvelun piiriin. Työntekijän on osattava antaa arvoa myös viestien rytmille ja sisällön painotuksille. Esimerkiksi jos käytetty viestipalvelu näyttää milloin nuori on saanut viestin, mutta vastausta ei kuulu siitä huolimatta, että palvelun mukaan nuori kirjoittaa viestiä, on työntekijän syytä reagoida tähän. Kyse voi olla siitä, että nuori harkitsee jaskaako hän sittenkään omia ajatuksiaan. Tällöin työntekijän tulee omalla aktiivisella osallistumisella tukea tukoksen purkautumista. Työntekijä voi esimerkiksi tarttua nuoren aikaisemmin lähettämiin hymiöihin. Kysymällä niiden tarkoitusta työntekijä kannustaa nuorta etenemään rauhallisesti ja tarkentamaan sitä mistä nuori haluaa puhua. (Huttunen & Merikivi 2011, 46–49.)

5.3.4 Osaaminen verkkoon

Kirjoittamalla kommunikointi saattaa olla työntekijälle aluksi vaikeaa. Työn sisältö voi olla hallinnassa, mutta viesteihin vastaaminen saattaa vaatia harjoitusta. Työntekijät kokivat erityisesti haasteeksi sen, ettei ymmärrystä voi osoittaa eleillä ja ilmeillä eikä äänensävyillä. Kunnioituksen viestittäminen edellyttää vakuuttavien sanojen löytymistä. (Rahikka 2013, 95.) Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ovat koulutettuja ymmärtämään ihmisten käytöstä erilaisissa toimintaympäristöissä. On tärkeää löytää ne keinot joilla tämä osaaminen siirtyisi laajemmin verkkoon ja virtuaalisiin ympäristöihin. (Heikkonen & Ylönen 2010, 128.) Myös Granholm (2010, 178) toteaa, että julkisissa hyvinvointipalveluissa tulee vakavasti pohtia sitä miten internetiä voidaan hyödyntää.

Virtuaaliset auttamisympäristöt tarjoavat paljon mahdollisuuksia, mutta eettistä ja palvelujen laatua koskevaa keskustelua tarvitaan. Palvelut eivät missään nimessä saa uhata käyttäjien yksityisyyttä vaan niiden täytyy oikeasti toimia voimaannuttavan vuorovaikutuksen kanavina.

6 Verkkoauttamiseen liittyvät haasteet

Koska verkossa tarjottaville palveluille on ominaista matala kynnys, helppo pääsy ja avoimuus, tuovat ne mukanaan myös riskejä. Palveluissa käyttäjät saattavat avautua liikaakin. Usein vaikkapa rekisteröitymiseen liittyviä riskejä tai kaupallisia intressejä ei tule edes miettineeksi. (Granholm 2010, 178.)

6.1 Anonymiteetti

Anonymiteetti tuo nuorille suojaa ja tarjoaa auttamissuhteeseen etuja verraten kasvokkain kohtauksiin. Anonymiteettiin liittyy silti omat riskinsä. Nuorisotyöntekijän näkökulmasta suojautuminen anonymiteetin taakse ja kehonkielen viestien puute saattaa herättää viestin nuoren esittämien asioiden todenperäisyydestä. Luottamusta heikentää, ettei viestien lähettäjää voida varmistaa. (Huttunen & Merikivi 2011, 49.) Nimettömyys voi houkuttaa myös nuoria esiintymään jonakin muuna kuin itsenään. Ylösen (2016, 55) mukaan huolellinen suunnittelu verkkoauttamisen toimintatavoista auttaa vähentämään anonymiteettiin liittyviä riskejä. Esimerkiksi toimivana on koettu esikyselyyn vastaaminen ennen varsinaiseen keskusteluun pääsyä. Usein nuoret myös jonottivat pitkään päästäkseen palveluun, joten on syytä olettaa, että nuori etsii apua tositaroituksella. Rahikka (2013, 143) toteaa että nimettömyydestä tulee ongelma silloin, kun huoli nuoresta herää. Koska palvelussa ollaan nimettömänä, eikä tunnistetietoja ole saatavilla, esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen teko on haastavaa.

6.2 Digitaalinen eriarvoisuus

Digitaalinen eriarvoisuus ei enää esiinny internettiin pääsevien ja pääsemättömien välillä. Enemminkin on kyse siitä, kuinka hyvin internetiä osataan käyttää, vai osa-

taanko ollenkaan. Jääminen internetin käytön ulkopuolelle voi pahimmillaan tarkoittaa syrjäytymistä verkon tarjoamasta yhteisöllisyydestä, joka nuorten kohdalla on jatkumoa esimerkiksi koulussa syntyneeseen yhteisöllisyyteen. (Ylönen 2016, 9.) Strömberg-Jakan mukaan (2011, 139) digitaalinen kuilu voi johtua myös motivaatiosta. Ei ole kyse pelkästään mahdollisuudesta tai taidoista käyttää internetiä, tarvitaan myös halua. Kaikki eivät pidä tietotekniikasta tai kokevat sen käytön ongelmalliseksi. Myös Cranmer (2010, 35) toteaa että vaikka hänen tutkimuksessaan kaikilla nuorilla oli hyvät mahdollisuudet päästä internettiin ja käyttää teknologisia välineitä, asenteet niiden käyttämiseen vaihtelivat suuresti.

Palveluita suunniteltaessa oletetaan, että kaikilla ihmisillä on mahdollisuus käyttää internetiä. Kun sosiaali- ja terveyspalvelut alkavat siirtyä verkkoon, myös tähän asiaan on alettu kiinnittää huomiota. Iäkkäiden lisäksi huolta on kansainvälisissä tutkimuksissa herättänyt myös lastensuojelun asiakkaat. (Rahikka 2013, 21–23.) Darcy ja Tregeagle (2008, 1494–1495) ovat sitä mieltä, että lastensuojelun asiakkaat syrjäytetään teknologisesti kehityksestä ja näin hyvinvointipalvelut ovat osaltaan edistämässä digitaalista syrjäytymistä. Digitaalinen osallisuus ei kata vain mahdollisuutta ostaa teknologisia välineitä tai erilaisia maksullisia lisäpalveluita. Se on mitä suuremmissa määrin myös sitä, että nuorella on sosiaalisia verkostoja, taitoja ja mielenkiintoa ja kokemusta jotka muokkaavat nuorten itselleen luomaa verkkoympäristöä. (Cranmer 2010, 35.)

6.3 Turvallisuus

Suurin osa ihmisistä on verkossa viihtyäkseen, etsiäkseen tietoa ja pitääkseen yhteyttä toisiin ihmisiin. Myös asioiden hoito, opiskelu ja työnteko ovat syitä käyttää internetiä. Teknologiaan liittyviä uhkakuvia ei tule vähätellä, mutta ei myöskään korostaa. Nuorta tulee opastaa verkon käyttöön liittyvissä pulmatilanteissa ja tietoturvaan liittyvissä asioissa. Näitä ovat esimerkiksi nettikiusaaminen ja identiteettivarkaudet. (Matikainen 2008, 169 – 171.) Rickwood (2016, 36) nimeää verkon suurimmiksi riskeiksi henkilökohtaisten tietojen paljastamisen, aggressiivisen ja seksuaalisen käytöksen kohtaamisen sekä laittoman medianlataamisen.

Ylönen (2016, 61) tuo esiin, että työntekijät kokivat turhautumista ja riittämättömyyttä verkkopalveluissa. Kaikki halukkaat eivät päässeet avun piiriin ja usein kohtaamiset olivat liian lyhyitä. Avun saannin pitkittyminen myös turhautti nuoria, jotka joutuivat jonottamaan chat-keskusteluun jopa tunteja. Riskit väärinymmärryksiin ovat myös mahdollisia verkkokeskusteluissa. Työntekijät kuvasivat haasteeksi sen, ettei voinut olla varma oliko nuori ymmärtänyt saamansa neuvot oikein.

Huoli on osa lasten ja nuorten mediasuhteen arviointia. Huolipuhe nostaa esiin ongelmia, määrittelee toivottuja käyttäytymismalleja ja kutsuu toimimaan ongelmien poistamiseksi. Sillä on siis oma tärkeä tehtävänsä. Huoli sanan negatiivisesta luonteesta huolimatta sen ”viritys” on positiivinen. Loppujen lopuksi huolien pohtimisella tavoitellaan aina hyvää. (Nätti & Repo 2015, 110.) On hyvä, että verkkoauttamiseen liittyviä uhkakuvia ja haasteita nostetaan esiin. Näin myös palveluntarjoajat kiinnittävät entistä enemmän huomiota verkossa tarjottavien palveluidensa turvallisuuteen.

Nuorten netinkäyttöä käsitellään julkisuudessa usein uhkakuvien kautta. Pelimaalmoihiin hukkuvan lapsen sosiaalinen kehitys vaarantuu, ja verkon ulkopuoliset ystävyysuhteet vähenevät. Kohtaamiset virtuaalitodellisuudessa ovat keinotekoisia. Pahimmillaan nuorten verkkoyhteisöjen on nähty altistavan nuoret seksuaaliselle häirinnälle ja tuovan eristäytyneiden nuorten ulottuville vaarallisia vertaistukiryhmiä. Kun on kuunneltu lasten ja nuorten omaa ääntä tutkimuksessa, onkin huomattu, että he säätelevät mediasuhdettaan melko kriittisesti ja heillä on kykyä selviytyä uusissa mediaympäristöissä. (Noppiari & Uusitalo 2011, 140 - 141.)

Nuorille suunnatuille kohtaaville verkkopalveluille on laadittu eettinen ohjeistus. Ohjeistuksessa on erikseen sekä käyttäjän että ohjaajan velvollisuudet ja oikeudet. (Nuorille suunnatun verkkotyön foorumi. N.d) Samalla sivustolla on myös ohjeet lastensuojeluilmoituksen ja rikosilmoituksen tekoon.

7 Opinnäytetyön toteutus

7.1 Tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Se on tutkimustapa, jossa tietoa tarkastellaan numeerisesti. Tutkittavia asioita ja niiden ominaisuuksia käsitellään kuvaillen numeroiden avulla. Määrällisessä tutkimuksessa tutkimustulokset esitetään numeroina, esimerkiksi tunnuslukuina. Olennainen numerotieto tulkitaan sanallisesti. (Vilkkä 2007, 14.) Aineistonkeruumenetelmänä toimi verkkokysely, joka toteutettiin Webropol-ohjelmiston avulla. Verkkolomakkeet ovat yleistyneet, ja suoraan sähköiseen muotoon tallentuvat vastaukset säästävät aikaa, ja virheiden mahdollisuus vähenee. Mikäli verkossa vastaaminen koetaan luontevaksi, on verkkolomakkeen käyttö erittäin perusteltua. (Vehkalahti 2014, 48). Perkkilä ja Valli (2015, 112) toteavat, että innokkaimpia nettikyselyihin vastaajia ovat aikuisväestöstä juuri 15–25 vuotiaat. Opinnäytetyön kohderyhmälle kyselyn julkaiseminen verkossa on siis perusteltua.

Kun kysely julkaistaan internetissä, esimerkiksi sosiaalisen median kanavissa, ei tutkija voi rajata vastaajia juurikaan. Tutkittaviin ei olla enakkoon yhteydessä eikä heitä valikoida mukaan. Todennäköisyysotantaa ei näin ollen voida noudattaa. Analysoitaessa tutkimustuloksia tämä tulee ottaa huomioon. Aineistosta tulee käyttää nimeä näyte, ei otos. (Perkkilä & Valli 2015, 111.) Vilkkä (2007,58) puhuu harkinnanvaraisesta näytteestä tai otoksesta.

Haastattelussa tutkija saattaa läsnäolollaan vaikuttaa vastauksiin. Kyselytutkimuksessa ei tätä vaaraa ole. Tutkimustuloksen luotettavuutta lisää se, että kysymykset esitetään jokaiselle täysin samassa muodossa. Koska vastauksia ei tarvitse kerätä kasvatusten, säästyy ajallisia ja taloudellisia resursseja. Vastaaja voi myös valita itselleen sopivimman vastausajan. (Valli 2015, 44–45.)

Opinnäytetyö on tutkimusasetelmaltaan poikittaistutkimus. Tämä tarkoittaa, että aineisto on kerätty yhdessä ajankohdassa usealta vastaajalta. Kyselytutkimuksia toteutetaan myös pitkittäistutkimuksena, jolloin tieto kerätään vähintään kahdessa eri ajankohdassa. Poikkileikkausaineistoilla tehtävillä analyyseilla voidaan kuvailla eri ilmiöitä. (Vastamäki 2015, 121.)

7.2 Tutkimuksen vaiheet

Opinnäytetyön aihe valikoitui keväällä syventävän harjoittelun aikana. Harjoittelussa Nuorten Ystävillä minulle tarjoutui mahdollisuus olla mukana kehittämässä nuorille suunnattua verkkopalvelua, joka varmisti aihevalintani. Aihe muokkautui ja rajautui lopulliseen muotoonsa loppukeväältä. Tutkimuskysymys rajautui lopulta yhteen pääkysymykseen. Tutkimuksen perusta on täsmällisesti määritetyssä asiaongelmassa ja siitä johdetussa tutkimusongelmassa, joka on tutkimuksen pääkysymys. Tutkimusongelmasta voidaan myös johtaa alakysymyksiä. Tutkimuskysymyksen tärkeyttä kuvaa se, että moni tutkimushanke jää tuloksiltaan merkityksettömiksi ongelman tai kysymysten asettelun huonon rajauksen vuoksi. (Vilka 2015, 60) Tutkimussuunnitelmani hyväksyttiin kesäkuussa. Tiedonhaku käynnistyi jo suunnitelmavaiheessa. Kesän aikana alustavan kirjallisuuteen perehtymisen jälkeen lähteitä alkoi olla jo runsaasti. Tiedonhankintaprosessissa hyödynnettiin kirjaston tarjoamaa tiedonhankinnan opastusta sekä Jyväskylän yliopiston kirjastoa. Varsinainen toteutusvaihe alkoi syyskuussa.

Webropol-lomakkeen laatiminen

Kyselytutkimuksessa koko tutkimuksen onnistuminen on mitä suuremmissa määrin kiinni kyselylomakkeesta. Sen suunnitteluun kannattaa siis käyttää aikaa ja tehdä se huolella. Mittausvaiheeseen kannattaa panostaa, koska millään analyysimenetelmillä ei voida enää korjata virheitä. (Vehkalahti 2014, 11,20.) Kun mittaria lähdetään laatimaan itse, lähdetään siitä ajatuksesta mitä halutaan mitata. Tutkimusteema operationalisoidaan, eli muutetaan teoreettiset käsitteet mitattavaan muotoon. (Puusniikka & Saaranen-Kauppinen 2006). Kysyttävä teema on pilkottava osakysymyksiksi tai väittäviksi (Vastamäki 2015, 130). Käytännössä mittari on laadittu niin, että kysymykset nousivat teoriaosassa määritellyistä käsitteistä ja tiedosta, jotka pilkottiin vastausvaihtoehdoiksi.

Erityistä huomiota lomakkeen laadinnassa tulee kiinnittää kysymysten pituuteen ja kysymysten lukumäärään. Nämä asiat on sidottava tutkimuskohteeseen. (Valli 2015, 43.) Koska nuoret odottavat nopeaa kommunikointia ja käyttävät internetiä useimpien mobiililaitteella on oletettavaa, että pitkään kyselyyn vastaaminen saatetaan lopettaa kesken. Vehkalahti (2014, 48) toteaa, että kyselyiden yleistyessä on alkanut

ilmetä vastausväsymystä. Tästä syystä vastaaminen olisi syytä tehdä mahdollisimman helpoksi.

Webropol-ohjelmisto ei ollut tuttu entuudestaan. Aluksi tutustuin ohjelmiston tarjoamiin ohjeistuksiin ja tein muutamia testilomakkeita. Ensimmäisestä varsinaisesta kyselylomakkeen versiosta antoi palautetta molemmat ohjaajat sekä oma opponoija. Kyselyä testasi ennakkoon kohderyhmään kuuluva nuorten joukko. Itse kehitetty mittari on aina testattava. Tämän otoksen tulee olla mahdollisimman samankaltainen, kun varsinaisessa tutkimuksessa. (Vastamäki 2015, 131.)

Kysely sisälsi kaksi taustatietokysymystä ja kolme monivalintakysymystä. Lisäksi oli yksi asteikkoon perustuva kysymys. (Liite 1.) Vastaajalla oli mahdollisuus yhteystietojen jättämiseen, mikäli halusi osallistua arvontaan. Yhteystietojen jättäminen perustui vapaaehtoisuuteen. Taustatiedoista halusin selvittää vastaajien iän sekä sukupuolen. Koska kohderyhmään kuului melko eri-ikäisiä nuoria, ikäryhmät jaettiin kahteen luokkaan. Vaihtoehtoina oli 16–18-vuotiaat ja 19–22-vuotiaat. Näin pystyttiin vertailemaan, onko ikäryhmittäin eroja siinä, millaista palvelua nuori odottaa.

Tutkimuksissa on ilmennyt, että tytöt ovat poikia aktiivisempia verkkopalveluiden käyttäjiä. Esimerkiksi Ylösen (2016, 44) kirjallisuuskatsaukseen valitsemista 17 artikkelista yhdeksässä kävi ilmi sukupuoli ja näissä kaikissa enemmistö käyttäjistä oli naisia. Asiakkaiden sukupuolesta ei ole olemassa tarkkoja tilastotietoja verkkopalveluissa, mutta työntekijöiden mukaan palveluiden käyttäjinä ovat pääsääntöisesti naiset ja tytöt. (Rahikka 2013, 94). Opinnäytetyössä haluttiin myös selvittää, onko enemmistö vastaajista naisia.

Opinnäytetyössä käytettiin termiä arjenhallinta. Tämän vuoksi nuorilta kysyttiin, mitä heidän mielestään tarkoitetaan hyvällä arjenhallinnalla. Tämä auttaa palvelun sisällön suunnittelussa, kun tiedetään mihin asioihin erityisesti kannattaa kiinnittää huomiota.

Koska opinnäytetyön tavoitteena on kehittää palvelun sisältöä, ei teknisiä ominaisuuksia, nuorilta kysyttiin niitä asioita, joilla on merkitystä palveluiden käytön aktiivisuuteen ja hyvän asiakassuhteen syntymiseen. Kysymykset koskivat odotuksia palvelun sisällöstä sekä työntekijään kohdistuvia odotuksia. Tarkoitus oli selvittää myös kuinka todennäköisesti nuori käyttäisi verkkoauttamisen palvelua.

Kyselyn julkaisu

Kysely julkaistiin 11.10.2016 ja vastausaikaa oli 16.10.2016 saakka. Kyselyn sähköinen linkki julkaistiin Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijaintran uutisosiossa sekä ammattikorkeakoulun Facebook sivustolla. Jyväskylän ammattiopiston opinto-ohjaaja välitti linkin henkilökohtaisena viestinä 797 opiskelijalle Wilman kautta. Viesti sisälsi lyhyen saateen tutkimuksen tarkoituksesta ja arvontaan osallistumisesta. Kyselylomakkeen alussa oli myös lyhyesti esitelty tutkimus ja tekijän yhteystiedot. Myös ammattiopiston Facebook sivusto julkaisi linkin kyselyyn. Itse jaoin linkkiä erilaisilla nuorten parissa toimivien tahojen Facebook sivustoilla.

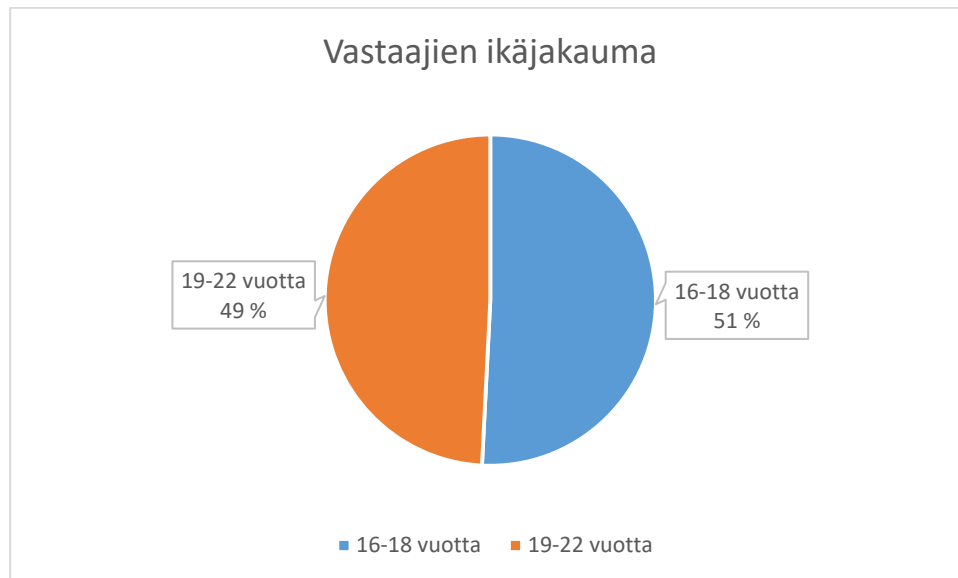
8 Aineiston analysointi

Analyysimenetelmä valitaan aina sen mukaan, mitä tutkimuksella on tarkoitus mitata. Analyysitapaan vaikuttaa se, tutkitaanko yhtä muuttujaa vai kahden tai useamman muuttujan välistä riippuvuutta ja vaikutusta toisiinsa. (Vilka 2007, 119.) Opin- näytetyössä tulokset analysoitiin hyödyntämällä Webpropolin tarjoamia analysointi-työkaluja. Tulokset vietiin excell ohjelmaan ja lukumääristä ja keskiarvoista muodostettiin kaavioita ja taulukoita. Joidenkin kysymysten kohdalla tehtiin ristiintaulukointia ja verrattiin vastauksia ikäryhmien välillä. Kysymyslomake oli laadittu niin, että yhteystietoja lukuun ottamatta kaikki kysymykset olivat pakollisia. Lomaketta ei myöskään voinut lähettää, mikäli monivalintakysymyksiin ei ollut valinnut kolmea vaihtoehtoa. Vastausprosentti kaikkiin kysymyksiin oli siis 100 %. Yhtään vastausta ei tarvinnut hylätä puutteellisuuden vuoksi. Tulokset esitetään frekvensseinä ja prosentteina.

9 Tutkimustulokset

Taustatiedot

Kyselyyn vastasi määräaikaan mennessä 187 nuorta. Vastaajista 174 (93 %) oli tyttöjä ja 13 (7 %) poikia. Sukupuolta kysyttäessä kukaan ei käyttänyt mahdollisuutta vastata ”en halua kertoa”. Vastaukset jakautuivat ikäryhmien välillä lähes täysin puoliksi. Vastaajista iäkseen 16–18 vuotta ilmoitti 95 vastaajaa ja loput 92 olivat 19–22 vuotiaita. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma

Hyvä arjenhallinta

Kysymyksessä mitkä asiat kuuluvat mielestäsi hyvään arjenhallintaan, nuoren tuli valita kolme tärkeintä vaihtoehtoa. Eniten vastauksia sai vaihtoehto itsestä huolehtiminen (esim. hygienia, liikunta). Tämän vaihtoehdon valitsi 117 (63 %) vastaajaa. Vaihtoehdon riittävä uni valitsi 97 (52 %) vastaajaa. Kolmanneksi eniten vastauksia sai vaihtoehto hyvät perhesuhteet, jonka valitsi 69 (37 %) nuorta. Kodin siivous ja ruuanlaitto sekä toimivat kaverisuhteet saivat myös vastauksia. Tunne, että voi vaikuttaa omiin asioihin, oli tärkeää 23 (12 %) nuoren mielestä. Virastossa asiointi ei saanut yhtään vastausta. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Hyvään arjenhallintaan liittyvät asiat

Tarkasteltaessa eroja ikäryhmittäin, suurimmat erot liittyivät raha-asioiden hoitoon sekä hyviin perhesuhteisiin. Raha-asioiden hoidon oli tärkeimmäksi valinnut 60 vastaajaa (32 %) kaikista vastaajista. Näistä 19–22 vuotiaita oli 41 ja loput 19 vastaajaa 16–18 vuotiaita. Hyvät perhesuhteet kokivat tärkeäksi 69 vastaajaa (36 %). Erot ikäryhmittäin olivat suuret. Tästä vastaajajoukosta 16–18 vuotiaita oli 45 ja 24 vastaajaa ikäryhmästä 19–22 vuotta. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Arjenhallinnan eroja ikäryhmittäin

	16 - 18 vuotiaat (N= 95)	19 - 22 vuotiaat (N=92)
Hyvät perhesuhteet	45 (47 %)	24 (26 %)
Raha-asioiden hoito	19 (20 %)	41 (45 %)

Odotukset palvelun sisällölle

Nuorilta kysyttiin mitä he odottavat verkkoauttamisen palvelun sisällöltä. Myös tässä kysymyksessä tuli valita kolme tärkeintä. Tärkeimmäksi asiaksi nousi palvelun aukiolo 24/7. Tämän vaihtoehdon valitsi 98 vastaajaa (52 %). Nimettömyys ja se, ettei palvelu vaadi rekisteröitymistä olivat nuorten mielestä myös oleellisia asioita. Nimettömyys sai 95 vastausta (50 %), ja se, ettei palvelu vaadi rekisteröitymistä oli tärkeintä 90 vastaajan mielestä (48 %). Juttelu muiden nuorten kanssa mahtui kolmen tärkeimmän asian joukkoon 32 (17 %) nuoren mielestä. Reaaliaikainen viestintä ja mahdollisuus halutessaan varata aika kasvokkaiseen tapaamiseen saivat myös kannatusta. Tietopaketteja arjenhallinnasta kaipasi 31 (17 %) nuorta. Mahdollisuutta valita työntekijä kenen kanssa juttelee, piti tärkeänä 22 (12 %) nuorta. (Kuvio 3.) Ikäryhmittäin tarkasteltuna palvelun sisältöön kohdistuvissa odotuksissa ei ollut merkittäviä eroja.



Kuvio 3. Odotukset palvelun sisällölle

Odotukset palvelun työntekijöistä

Myös palvelun työntekijöitä kohtaan liittyviä odotuksia koskevaan kysymykseen nuoren tuli valita kolme mielestään tärkeintä asiaa. Hyvä kuuntelutaito 122 (65 %) ja asiantuntemus nuorten arjenhallinnasta 118 (63 %) nousivat tärkeimmiksi asioiksi. Ennakkoluuloton asenne sai 100 (54 %) vastausta. (Kuvio 4.) Tämänkään kysymyksen kohdalla ei ikäryhmittäin tarkasteltuna noussut suuria eroja vastaajien välillä.



Kuvio 4. Odotukset palvelussa oleville työntekijöille

Todennäköisyys palvelun käytölle

Kyselyn lopuksi nuoren tuli valita asteikolla yhdestä viiteen (1-5), kuinka todennäköisesti hän käyttäisi palvelua, mikäli sitä olisi verkossa tarjolla. Tässä luku yksi (1) kuvasi en käyttäisi palvelua ja luku viisi (5) käyttäisin palvelua todennäköisesti. Keskiarvoksi saatiin 3,2. Vaihtoehdon yksi (1) en käyttäisi palvelua, valitsi 10 % kaikista vastaajista. Vaihtoehdon viisi (5) valitsi 8 % vastaajista.

10 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkijan tulee noudattaa tutkimusetiikkaa. Vastuu virheistä, puutteista ja tutkimustiedoista on aina tutkijalla. Tutkimuskohteelle tai tiedeyhteisölle ei saa tuottaa vahinkoa. Tutkimukseen osallistumisen tulee olla vapaaehtoista. Tutkittavalle tulee antaa riittävä informaatio ja tarvittavat tutkimusluvut tulee hoitaa. (Vilkkä 2007, 101.) Tut-

kijan on noudatettava rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta sekä tutkimustyössä että tulosten esittelyssä. Tutkijan tulee noudattaa eettisesti kestäviä tiedonhankintamenetelmiä ja tutkimusmenetelmiä. (Vilkkä 2015, 41.)

Pohdin eettisyyttä erityisesti siinä vaiheessa, kun suunnittelin vaikuttaa vastausmielenkiintoon arpomalla vastaajien kesken elokuvalippuja. Tutkimussuunnitelman teko- vaiheessa keskustelimme ohjaajieni kanssa, onko eettisesti arveluttavaa tarjota arpajaisvoittoa. Koska lupaamani voitto oli rahalliselta arvoltaan pieni ja arvontaan osallistuminen vapaaehtoista, en riko eettisiä periaatteita. Vilkkä (2007, 66) pohtii vastaajan motiivia vastata kyselyyn tilanteessa, jossa siitä on mahdollista voittaa jotain. Kun vastaaja on päättänyt vastata kyselyyn, ja se täyttää hyvän lomakkeen kriteerit: siihen on helppo ja nopea vastata, se etenee loogisesti ja visuaalinen ilme on houkutteleva, ei arpajaisvoitto heikennä vastausten laatua. Kyselyn vastaajista 171 halusi osallistua myös arvontaan.

Validiteetti kertoo, mitataanko sitä mitä piti. Reliabiliteetti kertoo, miten tarkasti asioita mitataan. Validiteetti on mittauksen luotettavuuden kannalta ensisijainen peruste. Jos ei mitata oikeaa asiaa, ei reliabiliteetilla ole mitään merkitystä. (Vehkalahti 2014, 41.) Kyselytutkimuksessa on tärkeää miettiä, että lomakkeessa esitetyillä kysymyksillä todella saadaan vastaus haluttuun asiaan: tutkimuskysymykseen. Reliabilius ja validius muodostavat yhdessä tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. (Vilkkä 2007, 152.)

Kyselytutkimuksissa on aina huomioitava se seikka, ettei kysyjä voi tarkentaa kysymysten merkitystä. Kysymysten täytyy olla yksiselitteisiä ja niistä täytyy poistaa väärinymmärryksen mahdollisuus. (Valli 2015, 42.) Kyselyn kysymykset on laadittu niin, että ne ovat mahdollisimman arkikielisiä mutta asiatekstillä muotoiltua. Kysymyksissä ei haluttu lähteä liikaa kikkailemaan nuorten käyttämällä kielellä.

Tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että kysely testataan ennen varsinaista julkaisua kohderyhmään kuuluvilla henkilöillä. Erityisesti sähköisten lomakkeiden kohdalla testaaminen korostuu vielä enemmän. Lomakkeen toimivuudella on vaikutusta tulosten luotettavuuteen ja raportointiin. (Perkkilä & Valli 2015, 114.) Kyselyäni testattiin, ja se todettiin kohderyhmälle sopivaksi.

Kun kysely julkaistaan internetissä, on aina vaarana, että kyselyyn vastaaja ei todellisuudessa kuulu kohderyhmään. Tämän vuoksi kysely julkaistiin sellaisissa kanavissa, joissa on syytä olettaa, että suurin osa on kyselyn kohderyhmän ikäisiä nuoria. Sähköisen kyselyn luotettavuutta lisää se, että vastaukset ovat suoraan sähköisessä muodossa juuri niin kuin vastaaja on ne vastannut. Kun vastauksia ei tarvitse syöttää erikseen ohjelmaan, vähentää se esimerkiksi näppäilyvirheitä.

Kyselytutkimukseen osallistuminen ei sisältänyt osallistujalle riskejä. Vastaukset saivat antaa anonymisti ja kyselyyn osallistuminen oli täysin vapaaehtoista. Sähköpostiosoitteita käytettiin vain arvonnassa ja sen jälkeen ne hävitettiin.

11 Pohdinta

Tietoteknologian käyttöön sosiaali- ja terveysalalla on koko sen olemassaolon ajan liittynyt jännite sen tuomien hyötyjen ja haittojen välillä. Kansainvälisissä sosiaalityön tutkimuksissa on esitetty kriittisiä näkemyksiä tietoteknologian haitoista. Käytön on nähty rajoittavan asiakkaiden osallisuutta. Toisaalta se taas mahdollistaa voimaannuttavien työkäytäntöjen kehittämisen myös sinne, minne palveluiden vieni perinteisin keinoin on hankalaa, kuten syrjäseudulle. Keskenään ristiriitaiset tutkimustulokset viittaavat siihen, että tieteellistä tutkimusta tarvitaan jatkossa lisää. (Rahikka 2013, 36.) Myös Darcy ja Tregeagle (2008, 1481) toteavat, että tietokonepohjainen kommunikaatio, ja sen mahdollisuudet, sekä rajoitukset ovat verraten uusi tutkimusalue, jolta kaivataan lisää tuloksia.

Läpi koko opinnäytetyön tiedonhankinnan prosessin tunsin olevani vastakkainasettelun maailmassa. Onko sosiaalialalla tarkoituksenmukaista viedä palveluita verkkoon? Eristämmekö jo ennestään eristäytyneitä nuoria vielä enemmän kotiin tarjoamalla palveluita verkkoon? Vai rohkaisemmeko heitä palveluiden ääreen myös verkon ulkopuolella tarjoamalla ensin matalan kynnyksen palvelua ruudun ääressä? Jouduin pohtimaan tämän vastakkainasettelun näkymistä opinnäytetyössäni, kun sain palautetta siitä, että sen teoriaosa on ikään kuin puolustuskannalla.

Tutkimuskysymykseni ei ollut se onko verkkoauttaminen hyödyllistä tai vaikuttavaa, vaan nuorten odotukset verkkoauttamiselle. Mielenkiintoni kohdistui erityisesti siihen mitä nuori odottaa palvelulta ja tulevana kuntoutusohjaajana tietysti siihen, mitä

nuori odottaa työntekijältä. Teoriaan nostin mitä verkkoauttaminen on, miten työntekijänä verkossa voi toimia ja kuinka merkityksellinen verkko tämän päivän nuorelle on. Oma mielenkiintoni vuorovaikutuksesta verkossa kasvoi opinnäytetyöprosessin aikana. Erityisesti kiinnostuin työntekijän roolista verkkovuorovaikutuksessa. Jossain vaiheessa jouduin karsimaan teoritietoa, koska se ei enää vastannut sitä mikä oli tutkimuksen kannalta oleellista, vaan enemmänkin omia mielenkiinnon kohteitani.

Osallistuessani keväällä 2016 Ohjaamot puhuvat- tapahtumaan Jyväskylässä, mieleeni jäi nuorisovaltuustojen puheenjohtaja Santeri Lohen toteamus: ”mikäli te haluatte kehittää palveluita nuorille verkkoon, on aika karistella hieman pölyä olkapäiltä”. Tämä toteamus on innoittanut minua koko opinnäytetyöprosessin ajan. Jäin pohtimaan, vastaako palveluiden tarjonta siihen mitä nuoret kaipaavat. Jäämmekö auttamattomasti jälkeen, kun mietimme tietoturvaa ja nimettömyyttä siinä vaiheessa kun nuori jo siirtyy seuraavan tarjolla olevan vuorovaikutteisen sovelluksen pariin.

Kyselytutkimukseen vastasi 187 nuorta, joka yllätti minut positiivisesti. Suurin huolenaiheeni prosessin aikana oli, saisinko tarpeeksi vastauksia. Opinnäytetyön aineisto on sen kokoinen, että tuloksia voidaan yleistää. Opinnäytetyön tulokset vastaavat hyvin tavoitteeseen siitä, että se voi toimia kehittämistyökaluna Nekku- palvelulle. Tuloksia voivat hyödyntää myös muut nuorille verkkopalveluiden sisältöjä kehittelevät palveluntarjoajat.

Nuorten odotukset tämän kyselytutkimuksen valossa ovat samankaltaisia, kuin tutkimustiedot tähän asti ovat tuoneet esiin. Suurin yllätys oli se, että nuoret eivät nostaneet kolmen tärkeimmän asian joukkoon mahdollisuutta jutella toisten nuorten kanssa. Nuoret saattavat kokea, että tähän tarkoitukseen heillä on olemassa jo hyvät mahdollisuudet muissa verkostoissa. Tämän kyselyn palvelu on saatettu mieltää enemmän yksilöllisen tuen antajana.

Nuoret toivovat palvelun olevan auki 24/7. Avoimissa vastauksissa yksi halusi tuoda esiin, että toivoisi sivuston olevan auki ympäri vuorokauden mutta työntekijää ei tarvita paikalle koko ajan. Tämä on malli joka olisi toimivin ja toteuttamiskelpoisin. Resurssit siihen, että palvelussa työskentelisi koko ajan koulutettu ammattilainen, ovat pienet. Tärkeää on, että apua saa reaaliaikaisesti virastoaikojen ulkopuolella, kuten iltaisin. Yöllä palvelu voisi toimia niin, että nuori voi jättää kysymyksiä myöhemmin

vastattavaksi. Ylönen (2016, 55) nostaa esille aikaan liittyvänä haasteena sen, että vuorokausirytmien ylläpito on ongelmallista, koska nuoret hakevat apua myöhään illalla tai yöaikaan. Myös nuoret itse nostivat riittävän unen toiseksi tärkeimmäksi seikaksi hyvään arjenhallintaan. Toisaalta nuoret käyttävät internettiä yöaikaan varmasti ilman verkkoauttamisen palveluitakin. Voidaan ajatella, että yöaikaan paikalla ollessaan työntekijä voi kannustaa nuorta nukkumaanmenossa ja säännöllisessä vuorokausirytmisissä tai antaa tietoa esimerkiksi unettomuuden hoidosta.

Kuuntelutaito nousi työntekijään kohdistuvista odotuksista korkeimmalle. Palvelu on tekstuaalista, mutta nuoret kokevat kuuntelun olevan merkittävin tekijä. Vaikka osapuolet eivät konkreettisesti kuulisi toistensa ääniä, oletan että nuori mieltää sen niin luontevaksi tavaksi kommunikoida, että kuuntelu termin käyttäminen ei ole ristiriitaista. Rahikan (2013, 106) mukaan myös työntekijät korostavat metaforisesti kuuntelemisen tärkeyttä. Vastausviestin tavoitteena on aina, että asiakas kokee tullessaan kuulluksi ja hänet on otettu vakavasti. Vaikka kommunikaatio perustuu lukemiseen, voi työntekijä maltillisesti analysoidessaan asiakkaan viestin, antaa asiakkaalle tunteen siitä, että hän on tullut kuulluksi. Tämä vaatii mielen tyhjentämistä omista käsityksistä ja keskittymistä saapuneeseen viestiin.

Halusin jakaa ikäryhmät kahteen osaan, koska ikävuosien 16–22 vuotta välille mahtuu nuoren elämässä paljon erilaisia kehitysvaiheita, sekä mahdollisesti suuria muutoksia elämässä. Ajattelin, että vastauksissa saattaa olla paljonkin eroja. Vanhemmassa ikäryhmässä nousi esiin asioita, jotka liittyvät itsenäiseen elämään ja ehkä lapsuudenperheestä on jo irtauduttu enemmän. Siksi uskon, että 19–22 vuotiaiden vastaajien keskuudessa esimerkiksi raha-asoiden hoito koettiin huomattavasti useammin kuuluvan hyvään arjenhallintaan. Nuoremmat taas nostivat hyvät perhesuhteet selkeästi tärkeämmäksi seikaksi arjessaan. Tämä kuvaa sitä, että lapsuuden perhe on tuossa ikäluokassa vielä tärkeämmässä asemassa, kun useimmat asuvat vielä kotona.

Ikäryhmien välillä ei juuri ollut havaittavissa eroja kysymyksissä jotka koskivat palveluiden sisältöä tai odotuksia työntekijöitä kohtaan. Täten voidaan ajatella, että sama palvelu toimii koko kohderyhmän nuorille, eikä palvelussa ole syytä eritellä nuoria eri ikäluokkiin.

Virastossa asiointi ei nuorten mielestä kuulunut hyvään arjenhallintaan. Nykyään useat palvelut ovat jo verkossa, ja voi olla, että nuori ei todellisuudessa asioi fyysisesti virastoissa. Jos vastausvaihtoehtona olisi ollut asioiden hoito, tämän voi mieltää esimerkiksi nettipankissa asiointiksi. Tämä asia ei noussut testausvaiheessa esiin, mutta jälkikäteen pohdittuna kyselylomakkeen vaihtoehtona ”asioiden hoito” voisi toimia paremmin.

Kyselyn avoimissa vastauksissa yksi vastaajista toivoi palveluun tietoa siitä, mihin nuorta voi ohjata jatkossa. Tämä vastaus kuvaa sitä, että osa vastaajista on saattanut vastata kyselyyn työntekijän näkökulmasta. Koska kysely on julkaistu kanavissa, joissa oletettavasti on paljon sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita, voi hyvinkin olla, että osa nuorista on suhtautunut kyselyyn tulevan ammattinsa kautta, eikä niinkään palvelun asiakkaana. Tämä vähentäisi tietysti esimerkiksi kysymyksen odotuksia työntekijöille luotettavuutta. On eettisesti arveluttavaa, että itsensä työntekijäksi asemoinut vastaa kysymykseen siitä millainen on hyvä työntekijä. Toisaalta avoimia vastauksia tuli vain yksi, joten en pidä sitä tutkimuksen tuloksen kannalta merkittävänä.

Ylönen (2016, 41) toteaa tutkimuksessaan, että verkkopalveluiden eettisyys on aihe jota tulisi tutkia enemmän. Myös Granholm (2010, 178) muistuttaa, että internet tarjoaa paljon mahdollisuuksia, mutta eettisyyttä ja palvelujen laatua koskevaa keskustelua tarvitaan vielä lisää. Varsinkin valvomattomat foorumit ja chatit kaipaavat erityisen paljon tutkimusta niiden vaikuttavuudesta ja turvallisuudesta. (Burns ym. 2008, 108.)

Best ja muut (2016, 258–271) nostavat esille nuoret miehet asiakasryhmänä, jota on vaikea tavoittaa, ja joita on vaikea saada tuen piiriin. Heidän tutkimuksessaan murrosikäiset pojat arvostivat 24/7 auki olevaa palvelua, jossa on paikalla koulutettuja ammattilaisia, kuten sosiaalityöntekijöitä. He ehdottavat, että verkkopalveluiden tulisi kehittyä enemmän chat-pohjaisiksi palveluiksi, jotta ne rohkaisevat nuoria miehiä käyttämään palveluita. Nuorten miesten tavoittaminen on koettu haasteena monessa lähteessä ja myös omassa kyselyssäni he olivat edustettuna hyvin pienenä joukkona. Palveluita kehitettäessä tämä asiakasryhmä tulisi saada mukaan suunnitteluvaiheessa, jotta heidät saataisiin mukaan myös käyttäjiksi. Jatkotutkimuksen tavoitteena olisi löytää ne kanavat, millä nuoret miehet saadaan mukaan palveluiden kehittäjiksi ja käyttäjiksi.

Rahikka (2013, 85, 94) esittää, että palveluiden naisvaltaisuus selittyy osittain sillä, että kirjoittaminen on tytöille luontevampi keino purkaa asioitaan. Myös hän nostaa esille, että kynnyks ulkopuolisen avun hakemiselle on pojilla tyttöjä selkeästi korkeampi. Nuorille miehille internetin merkitys todentuu usein pelaamisen mahdollistavana medianana. Tämä pellillisyyden tuominen palveluihin on alue, jota tulee miettiä vaikeasti tavoitettavan asiakasryhmän saavuttamiseksi.

Nuoret eivät näe tärkeänä, että työntekijällä on hyvät tietotekniset taidot. Myöskään nettikielen hallintaa ei odoteta. Sekä Ylönen (2016, 53) että Strömberg-Jakka (2011, 152) toteavat, että hymiöiden käytöstä ja nettikielen hallinnasta on hyötyä nuorten kanssa. Työntekijät eivät koe luontevaksi käyttää niitä runsaasti. Opinnäytetyön tulosten perusteella liialliseen nuorisomaiseen nettikielenkäyttöön ei ole tarvetta. Tämän ei ainakaan tarvitse olla syy vierastaa verkkoauttamista. Myöskään omia tietoteknisiä taitojaan ei tarvitse hävetä tai jännittää.

Verkkoauttaminen tulee varmasti lisääntymään tulevaisuudessa siksi, että se on kustannustehokas tapa tarjota palveluita. On myös syytä muistaa, että ne nuoret jotka nyt jo ovat tottuneet saamaan palveluita verkossa ja mieltävät verkon oman sosiaalisen tilan jatkumona, kasvavat ja tulevat työelämään. Heille verkossa toimiminen on luontevaa, ja he ovat innovatiivisia uusien palvelumallien kehittäjiä. Kuka tietää, ehkä heillä on jo vaatimuksena, että työtä tehdään verkossa?

Lähteet

Best, P., Mantelow, R., Taylor B, J. 2016. Social work and social media: Online help-seeking and the mental well-being of adolescent males. *British Journal of Social Work*, 46, 257-276.

Cranmer, S. 2010. Listening to Excluded Young People`s perspectives on how digital technologies support and challenge their lives. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 19, 4, 31-48.

Darcy, M. & Tregeagle, S. 2008. Child Welfare and Information and Communication Technology: Today`s challenge. *British Journal of Social Work*, 38, 1481-1498.

Digitaalinen media suomalaisessa nuorisotyössä. 2015. Kansainvälisen Screenagers tutkimushankkeen kansallinen raportti. Verke. Viitattu 18.10.2016
<https://www.verke.org/wp-content/uploads/2016/02/Screenagers-raportti-Suomi.pdf>

Granhölm, C. 2010. Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. Julkaisussa *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. PS-kustannus. Jyväskylä. Toim. Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. 157-181

Hautaviita, T. 2014. Ammatillisten opintojen keskeyttäminen. Julkaisussa *Opiskelun aloituksen osallistava tuki- hanke*. Laurea-julkaisut. Laurea ammattikorkeakoulu.

Haverinen, L., Saarilahti, M. 2009. Arjen hallinnasta arjen vastuuseen? Näkökulmia ja sovelluksia arjen hallinta- käsitteestä. Julkaisussa *Kodin arki*. Helsingin yliopisto, Kotitalous- ja käsityötieteen laitoksen julkaisuja, 69 - 86.

Heikkonen, H. & Ylönen, K. 2010. Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Julkaisussa *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. PS-kustannus. Jyväskylä. Toim. Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. 113 - 129.

Helasvuo, M-L., Johansson M., & Tanskanen, S-K. 2014. Johdatus digitaaliseen vuorovaikutukseen. Julkaisussa *Kieli verkossa. Näkökulmia digitaaliseen vuorovaikutukseen*. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki. Toim. Helasvuo, M-L., Johansson, M. & Tanskanen, S-K. 9-25.

Huotari, J. 2015. Etsivä löytää, vai löytääkö? Etsivien nuorisotyöntekijöiden kokemukset Internetin ja Sosiaalisen median käytöstä nuorten tavoittamisen keinona ja nuorisotakuun toteuttajana. Pro gradu-tutkielma. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto.

Huttunen, T., Merikivi, J. 2011. Nuorten kohtaaminen verkossa. Julkaisussa *Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön*. Nuorisotutkimusverkosto. HUMAK. Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskus, 42-54.

Joensuu, M. 2011. Nuoret verkossa toimijoina. Julkaisussa Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Nuorisotutkimusverkosto. HUMAK. Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus, 14–22.

Kallio, A. 2015. Sosiaalinen media nuorisotyössä. Pro Gradu tutkielma. Tietotekniikan laitos. Jyväskylän yliopisto.

Kestilä, L., Kauppinen, T., Karvonen, S. 2015. Lapsuuden elinolojen yhteys arjenhallintaan nuorilla aikuisilla. Julkaisussa Arjen jäljillä. Nuorisobarometri 2015. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Nuorisoasiain neuvottelukunnan julkaisuja, 117–131.

Kuikka, S. 2011. Julkaisussa Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Nuorisotutkimusverkosto. HUMAK. Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus, 36-39.

Korvela, P. & Nordlund, A. 2015. Nuorten arjen rytmit ja perhe. Julkaisussa Arjen jäljillä. Nuorisobarometri 2015. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Nuorisoasiain neuvottelukunnan julkaisuja, 193-203.

Lindblom-Yläne, S., Paavilainen, E., Pehkonen, L., Ronkainen, S. 2011. Tutkimuksen voimasanat. WSOYpro Oy. Helsinki.

Matikainen, J. 2008. Verkko kasvattajana. Mitä aikuisen tulisi tietää ja ajatella verkosta. Palmenia. Helsinki.

Matikainen, J. 2006. Vuorovaikutus ja sosiaalisuus verkossa. Julkaisussa Verkkoviestintäkirja. Yliopistopaino. Helsinki. Toim. Aula, P., Matikainen, J. & Villi, M. 177–193.

Noppiari, E. & Uusitalo, N. 2011. Kavereita verkossa ja sen ulkopuolella. Näkökulmia nuorten verkkoyhteisöllisyyteen. Julkaisussa Yksilöllinen yhteisöllisyys. Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Tampere University press. Toim. Seppo Kangaspunta. 140 – 162.

Nuorille suunnatun verkkotyön foorumi. N.d. Eettiset ohjeet kohtaaville verkkopalveluille. Viitattu 23.10.2016

<https://www.verke.org/nusuvefo/#eettiset>

Nätti, J. & Repo, K. 2015. Lapset ja nuoret yksin ja yhdessä median parissa. Julkaisussa media lapsiperheessä. Vastapaino. Vantaa. Toim. Lahikainen, A-R., Mälkiä, T. & Repo, K. 108-131.

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 23.10.2016

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>

Perkkilä, P., Valli, R. 2015. Nettikyselyt ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Julkaisussa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Ps -kustannus. Jyväskylä. Toim. Aaltola, J., Valli, R. 109-120.

Pöllänen, R. 2016. Suomessa tarve nuorten 24/7 palvelulle- ahdistus ei katso aikaa tai paikkaa. Yle uutiset 31.5.2016. Viitattu 17.10.2016
http://yle.fi/uutiset/suomessa_tarve_nuorten_247-palvelulle_ahdistus_ei_katso_aikaa_tai_paikkaa/8919266

Rahikka, A. 2013. Dialogi auttavissa verkkopalveluissa. Sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Miina Sillanpään säätiön julkaisu A:12. 2. painos. Helsinki.

Rahja, R. 2013. Nuorten mediamaailma pähkinänkuoressa. Mediakasvatusseura ry. Viitattu 15.9.2016
http://www.mediakasvatus.fi/files/nuorten_mediamaailma_pahkinankuoressa.pdf

Rickwood, D, J. 2016. Promoting Youth Mental Health through Computer-Mediated Communication. International Journal of Mental Health Promotion, 12, 3, 32-44.

Similä, J. 2012. Lasten ja nuorten hyvinvointi alkaa arjen hallinnasta. Opetus- ja kulttuuriministeriön verkkolehti. Viitattu 18.10.2016
<http://www.minedu.fi/etusivu/arkisto/2012/1005/teemapalsta.html?lang=fi>

SoMe ja nuoret 2016. Kyselytutkimus nuorten sosiaalisen median käytöstä. Viitattu 17.10.2016
<http://www.ebrand.fi/somejanuoret2016/>

Tanskanen, S-K. 2014. ”Eipäs nyt puhuta omia” Metapragmaattiset kommentit opiskelijoiden keskustelupalstoilla. Julkaisussa Kieli verkossa. Näkökulmia digitaaliseen vuorovaikutukseen. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki. Toim. Helasvuo, M-L., Johansson, M. & Tanskanen, S-K. 51–73.

Tuuri, T. 2008. Nuoren elämänhallinta ja ohjaus opintojen nivelvaiheessa –Oppilaiden kokemuksia ova- koulutuksesta. Kasvatustieteen pro gradu-tutkielma. Kasvatustieteiden laitos. Tampereen yliopisto.

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. PS-kustannus. Jyväskylä.

Vastamäki, J. 2015. Kyselylomaketutkimus: Tutkimusasetelman ja mittareiden valinta. Julkaisussa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus. Jyväskylä. Toim. Aaltola, J & Valli, R., 121–132.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Finn Lectura.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. PS-kustannus. Jyväskylä.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Tammi. Helsinki.

Ylönen, K. 2016. Nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Lisensiaatintutkimus. Yhteisösoseaalityö. Lapin yliopisto.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Nuorten verkkoauttaminen

Nimeni on Jenny Piik. Opiskelen Jamkissa kuntoutuksenohjaajaksi ja teen opinnäytetyötä Nuorten verkkoauttamisesta.

Vastaustesi avulla kehitetään suunnitteilla olevaa verkkoauttamisen palvelua!

Vastaamalla kyselyyn olet halutessasi mukana leffalippujen arvonnassa

Mikäli haluat lisätietoja opinnäytetyöstä, voit ottaa yhteyttä: k1585@student.jamk.fi

1. Ikä? *

- 16-18 vuotta
- 19-22 vuotta

2. Sukupuoli *

- Tyttö
- Poika
- En halua kertoa

3. Mitkä seuraavista asioista liittyvät mielestäsi hyvään arjenhallintaan?

Valitse kolme tärkeintä.*

- Kodin siivous ja ruuanlaitto
- Toimivat kaverisuhteet
- Riittävä uni
- Itsestä huolehtiminen (esim. hygienia, liikunta)

- Selviytyminen elämän haasteista
- Mahdollisuus tehdä omaa elämää koskevia valintoja
- Raha-asioiden hoito
- Tunne, että voi vaikuttaa omiin asioihin
- Virastoissa asiointi (esim. te-toimisto, kela)
- Hyvät perhesuhteet

4. Jos arjenhallintaa tukemaan olisi tarjolla apua verkossa, mitä asioita odotat verkkoauttamisen palvelulta? Valitse kolme tärkeintä. *

- Auki 24/7
 - Tietopaketteja arjenhallinnasta
 - Nimettömyys mahdollista
 - Mahdollisuus reaaliaikaiseen viestintään
 - Mahdollisuus jättää kysymyksiä joihin vastataan myöhemmin
 - Juttelu muiden nuorten kanssa
 - Ei vaadi rekisteröitymistä
 - Tietoa muista palveluista joista voi saada apua
 - Mahdollisuus valita työntekijä kenen kanssa juttelee
 - Jos haluaa, voi varata myös kasvokkaisen tapaamisen työntekijän kanssa
- Jotain muuta, mitä?
-
-

5. Mitä odotat palvelussa olevilta työntekijöiltä? Valitse kolme. *

- Asiantuntemusta nuorten arjenhallinnasta
- Hyvää kuuntelutaitoa
- Nopeaa vastausta kysymyksiin
- Hyviä tietoteknisiä taitoja
- Nuorten nettikielen hallintaa (esim. hymiöt)
- Ennakkoluulotonta asennetta

- Nimettömyyttä
- Aktiivista roolia keskusteluissa
- Hyväksyntää

Jotain muuta, mitä?

6. Kuinka todennäköisesti käyttäisit verkossa tarjolla olevaa palvelua, mikäli kokisit haasteita arjenhallinnassa? *

1 2 3 4 5

En käyttäisi verkkopalvelua ○ ○ ○ ○ ○ Käyttäisin verkkopalvelua

7. Mikäli haluat olla mukana kahden leffalipun arvonnassa jätä lopuksi yhteystietosi!

Matkapuhelin _____

Sähköposti _____