

”Opiskeluhuollon yhteinen chat olisi hieno ajatus!”

Digitaalinen palveluohjaus toisen asteen koulutuksen kuraattoripalveluissa

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosiaali- ja terveystieteiden
digitalisaatio ja
liiketoimintaosaaminen
Opinnäytetyö (Ylempi AMK)
Kevät 2018
Johanna Panttila

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveystalveluiden digitalisaatio ja liiketoimintaosaaminen
(YAMK)

PANTTILA, JOHANNA:

”Opiskeluhoollon yhteinen chat olisi
hieno ajatus!”

Digitaalinen palveluohjaus toisen
asteen koulutuksen
kuraattoripalveluissa

67 sivua, 5 liitesivua

Kevät 2018

TIIVISTELMÄ

Oppilaitoksissa ja kouluissa tehtävällä opiskeluhoollotyöllä pyritään ennaltaehkäisemään koulutuksen keskeyttämistä sekä opiskelijoiden ongelmien syntymistä. Tutkimuksissa on todettu nuorten kaipaavan digitaalisia sosiaalipalveluja. Nuoret viettävät paljon aikaa sosiaalisen median parissa, joten verkkososiaalityöllä nuoret on helppo tavoittaa ja palveluita tulisi tarjota siellä missä nuoret ovat.

Tämän kehittämishankkeen tavoitteena oli luoda malli digitaalisesta ohjauspalvelusta Lahden kaupungin toisen asteen koulutuksen kuraattoreille. Kehitettävän palvelun tarkoituksena oli madaltaa nuorten kynnystä yhteydenottoon, parantaa kuraattoreiden saavutettavuutta sekä helpottaa yhteydenottoa kuraattoreihin.

Kehittämistyö toteutettiin prosessimallintamisena sekä toimintatutkimuksena. Menetelminä käytettiin sähköisiä kyselyitä. Toisen asteen koulutuksen kuraattorit vastasivat kahteen Padlet -kyselyyn, joissa oli avoimia kysymyksiä. Kuraattoreille tehtiin myös digivalmiuskartoitus. Opiskelijoille suunnattuun Kahoot! -kyselyyn vastasi 105 ammatillisen koulutuksen ja lukion opiskelijaa.

Kyselyiden ja kartoituksen tuloksien johtopäätöksenä paras vaihtoehto kuraattorien digitaaliselle palvelulle on oma verkkosivusto, jossa on chat-palvelu ja jossa opiskeluhoollohenkilöstö voi jakaa informaatiota ajankohtaisista tai tärkeistä asioista. Digitaalisessa palvelussa on huomioitava tietosuoja niin sosiaalihuollotyön kuin Euroopan unionin tietosuoja-asetuksen mukaisesti. Uuden palvelun luominen ei tapahdu nopeasti, joten sitä odotellessa tulee käyttää jo olemassa olevia sosiaalisen median palveluita tuomaan sekä kuraattorien työtä, että kuraattorien tavoitettavuutta digitaalisesti tunnetuksi.

Avainsanat: opiskeluhoollto, digitaalisuus, sosiaalinen media, prosessimallintaminen, tietosuoja

Lahti University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in digitalization of social and health care and
business competence

PANTTILA, JOHANNA:

“It would be a great idea to have a
chat service for student welfare
services!”

The digital counselling in the student
welfare services in general upper
secondary and vocational education
and training

67 pages, 5 pages of appendices

Spring 2018

ABSTRACT

The purpose of student welfare services at school is to prevent problems and dropping out of the studies. The surveys show young people need digital social services. Youngsters are spending a lot of time with social media, so with digital social work, it will be easy to reach youngsters. Services should be provided where young people are.

The aim of the work was to create a model of digital counselling service for school social workers in general upper secondary and vocational education and training. The purpose was to help young people to get in touch, to improve the accessibility and facilitate contacts with school social workers.

Thesis was followed through by process modelling and action research with electronic surveys. The school social workers had two different questionnaires with Padlet and a matrix for their digital maturity was made. Students had a survey via Kahoot! -game. 105 students from vocational education and training education and general upper secondary education took part to the Kahoot! questionnaire.

As a result of the questionnaires, the best option for digital service is webpages for school social workers and student welfare services. Webpages will contain the chat and information of important and relevant topics. It is important to notice the protection of personal data by the law of social services, but also the EU general data protection regulation.

Meanwhile creating a new service, school social workers must use different social media services to promote their work and a new e-service to the students.

Key words: student welfare services, digitality, social media, process modeling, protection of personal data

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TAUSTA JA KOHDEORGANISAATIO	3
2.1	Tausta ja tarve digitaaliselle palveluohjaukselle	3
2.2	Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma	5
2.3	Opiskelijahuolto toisen asteen koulutuksessa Lahdessa	5
2.4	Ammatillisen koulutuksen reformi	6
3	TAVOITE JA TARKOITUS	8
4	DIGITAALISUUS OPISKELUHUOLLOSSA JA SOSIAALIALALLA	9
4.1	Opiskeluhoolto	9
4.2	Yksilökohtaisen opiskeluhoollon toteuttaminen	11
4.3	Sähköisten palveluiden hyödyntäminen sosiaalityössä	12
4.4	Tietosuojat	15
4.5	Nuoret ja sosiaalinen media	16
4.6	Sosiaalisen median pikaviestintäkanavat	18
5	TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISMENETELMÄT	20
5.1	Kehittämistoiminta	20
5.2	Prosessimallintaminen	21
5.3	Toimintatutkimus	23
5.4	Kyselyt tiedonkeruumenetelmänä	24
5.5	Sisällönanalyysi	25
6	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS	27
6.1	Kehittämishankkeen suunnittelu ja aloitus	27
6.2	Kehittämishankkeen toteutus	28
6.2.1	Padlet -kysely kuraattoreille	29
6.2.2	Kysely opiskelijoille Kahoot!:lla	30
6.2.3	Digivalmiuskartoitus kuraattoreille	33
6.2.4	Kysely kehittämisideoista toisen asteen koulutuksen kuraattoreille	34
6.2.5	Aineiston käsittely ja sisällön analyysi	35
7	TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	36
7.1	Kuraattoreiden ajatukset ja odotukset palvelusta	36
7.2	Opiskelijoiden mielipiteet	39

7.3	Kuraattoreiden digitaalinen valmius	43
7.4	Kehittämisideoita kuraattoreilta	45
7.5	Johtopäätökset	46
8	POHDINTA	53
8.1	Arviointi	53
8.2	Eettisyys, luotettavuus ja pätevyys	56
8.3	Hyödynnettävyys ja jatkokehitysehdotukset	57
	LÄHTEET	59
	LIITTEET	68

1 JOHDANTO

Oppilaitoksissa tehtävän sosiaalityön tavoitteena on tukea asiakkaiden selviytymistä ja ehkäistä syrjäytymistä. Sitä voidaan pitää kuntouttavana sosiaalityönä. Nuorten hyvinvoinnissa erityinen haaste on mielenterveysongelmat. Näitä ovat myös erilaiset ihmissuhteisiin liittyvät ongelmat, kuten yksinäisyys, kiusaaminen ja perheessä olevat päihde- ja mielenterveysongelmat. Kouluterveyskyselyn mukaan tytöillä esiintyy poikia enemmän ahdistusta ja koulu-uupumusta, pojat kokevat yksinäisyyttä. Erot lukiolaisilla ja ammattiin opiskelevilla ovat havaittavissa: ammattikoululaisilla asiat ovat kyselyn perusteella jonkin verran huonommin. Kouluterveyskyselyn mukaan ammatillisissa oppilaitoksissa opiskelevista 10% koki kuraattorin luo pääsyn melko tai erittäin vaikeaksi. (Aula, Juurikkala, Kalmari, Kaukonen, Lavikainen & Pelkonen 2016, 9; Halme, Kivimäki, Luopa & Matikka 2016, 6, 18; Kärki 2009, 13.)

Vuoden 2017 lopulla Sosiaali- ja terveysministeriön sekä ME -säätiön 100 NUORTA KEHITTÄJÄÄ -selvityksessä nuoret olivat ideoineet sähköisen huolilomakkeen (Björklund, Nord & Tarvainen 2018, 7). Alilan ja Koskenkankaan (2011) Pro gradu -tutkielmassa ilmeni tarve digitaaliselle sosiaalityölle ja kuten vuoden 2016 kouluterveyskyselyssä (Halme ym. 2016, 6.) myös Alilan ja Koskenkankaan tutkimukseen osallistuneet nuoret olivat kokeneet yhdeksi tärkeäksi keskusteluaiheeksi mielenterveyden: kiusaamisen, masennuksen ja itseluottamukseen liittyvät asiat. Nuoret olivat myös halunneet keskustella perheen tilanteeseen sekä lastensuojeluun liittyvistä asioista. (Alila & Koskenkangas 2011, 60.) Tarvetta nuorten sähköisille palveluille on olemassa ja palveluita nuorille tulisi tarjota siellä, missä nuoret viettävät aikaansa; verkossa. Verkossa tapahtuva sosiaalityö on ennaltaehkäisevää ja verkosta nuoret on helppo tavoittaa. (Alila & Koskenkangas 2011, 97; Honkimaa 2018; Lähteenmäki 2016, 75, 77; Ukkola 2012, 2, 87.)

Tämän kehittämistyön toimeksiantajana on Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma -hanke ja kohteena on Lahden kaupungin toisen asteen koulutuksen kuraattoripalvelut. Kehittämistyön tarkoituksena on kehittää

opiskelijahuoltotyötä ja kuraattoreiden saavutettavuutta helpottamalla yhteydenottoa kuraattoreihin. Tavoitteena on luoda malli digitaalisesta palveluohjauksesta toisen asteen kuraattoreille. Kehittämishankkeen ensisijaiset hyötyjät ovat Lahden kaupungin sivistystoimialan psykologi- ja kuraattoripalveluiden toisen asteen kuraattorit sekä toisen asteen opiskelijat Lahdessa. Palvelusta hyötyvät myös oppilaitosten muut työntekijät sekä opiskeluhuollon muut toimijat sekä yhteistyökumppanit.

2 TAUSTA JA KOHDEORGANISAATIO

2.1 Tausta ja tarve digitaaliselle palveluohjaukselle

Moniammatillinen yhteistyö tukee nuoren kasvatusta ja koulutusta ja opiskelijan hyvinvointi on koko henkilöstön vastuulla. Ennaltaehkäisevällä työllä pyritään ehkäisemään ongelmien syntymistä ja koulutuksen keskeytymistä. Koulutuksen järjestäjä vastaa opetussuunnitelman mukaisesta opiskeluhuollosta, oppilaitoksen sijaintikunnat vastaavat opiskeluterveydenhuollosta sekä kuraattori- ja psykologipalveluista. (Koulutuskeskus Salpaus 2016b.)

Vuonna 2012 tehdyssä opinnäytetyössä opiskelijat olivat nostaneet esiin haastattelussa nettipalvelujen kehittämisen, ”nettikuraattorin” ja ”chattipalstan kysymyslaatikkoineen”. Opiskelijoiden mielestä nettikuraattori olisi hyödyllinen, mutta samalla he epäilivät palvelun toimivuutta. Vastaavasti silloin haastatellut kuraattorit kokivat nettipalvelut kokeilemisen arvoisina ja uskoivat palvelun madaltavan kynnystä yhteydenottoon. (Karvinen & Stenström 2012, 51, 55 - 56.)

Oulun seudun ammattiopistossa on käytössä Avitus -chat palvelu opiskelijoille. Chat palvelu on käytössä maanantaista torstaihin klo 14 - 16. Asiantuntijoina eli vastaamassa nuorille on ammattiopiston kuraattorit, terveydenhuollon edustaja, oppilaitospastori tai psykologi. Avitus on anonyymi chat, jonka keskustelut ovat vapaamuotoisia ja luottamuksellisia. (Oulun seudun ammattiopisto 2016.)

Vantaan koulukuraattoreilla oli vuosina 2014 - 2016 Opetus- ja Kulttuuriministeriön rahoittama Somessa -hanke, jonka tarkoituksena oli monipuolistaa kuraattoripalveluita verkkosovellusten avulla ja olla paremmin sekä oppilaiden että heidän perheiden tavoitettavissa. Hankkeessa suosituimmiksi sovelluksiksi osoittautuivat WhatsApp, Instagram ja Snapchat. Hankkeen palautteen mukaan kuraattorin läsnäolo sosiaalisessa mediassa lisäsi tietoa kuraattoreista, kuraattoreiden tavoitettavuus oli parempi sekä kynnys yhteydenottoon matalampi.

Työntekijät eli kuraattorit kokivat WhatsAppin sovelluksista parhaimpana; se koettiin luonnollisena yhteydenottokanavana. Lisäksi työskentely sosiaalisessa mediassa on tehnyt kuraattoria ja kuraattorin työtä tunnetummaksi, myös muiden kuin asiakkaiden keskuudessa. (Lahdensivu 2017.)

Oululainen Saila Lähteenmäki on tehnyt sosiaalialan ylemmän korkeakoulututkinnon opinnäytetyön kehittämishankkeen Oulun kaupungin sosiaalipalveluille Nuorten Facebook -palveluohjauksesta vuonna 2016. Kehittämishanke kesti kaikkiaan lähes neljä vuotta, jona aikana Facebook -palveluohjaus vakiintui Oulun kaupungin hyvinvointipalveluissa aikuissosiaalityön palveluksi. Facebook -palveluohjaus on Lähteenmäen mukaan ajankohtaisista asioista tiedottamista, henkilökohtaista ohjausta sekä mahdollisuus ajanvaraukseen. Tiedotusasiat käsittelevät informaatiota avoimista työpaikoista, koulutus- ja opiskelumahdollisuuksista, ajankohtaisista tapahtumista ja asioista. Henkilökohtaista neuvontaa palvelusta saa chatin tai yksityisviestien kautta. Facebook profiilissa julkaistaan myös tilapäivityksiä, muistiinpanoja pidempiaikaisista tiedotteista sekä ”aamun ajatusta”; positiivista ajatusta sanoin tai kuvin päivään. Lähteenmäki totesi opinnäytetyössään sosiaalisen median soveltuvan hyvin työvälineeksi nuorille suunnattuun sosiaalityöhön. (Lähteenmäki 2016, 3, 38, 77, 78.)

Vuoden 2017 lopulla Sosiaali- ja terveysministeriö sekä ME -säätö toteuttivat kehittämisprosessin, jolla kehitetään 16 – 29 -vuotiaiden nuorten psykososiaalisia palveluita. Prosessin aluksi nuorilla oli mahdollisuus osallistua erilaisiin työpajoihin, joista kehittäjät keräsivät ideoita ja asioita nuorille suunnatun palvelupaketin kehittämiseen. Eräässä työpajassa nuoret olivat ideoineet sähköisen huolilomakeen, joka olisi luottamuksellinen ja johon voisi lähettää huolia ja ärsyyntymisiä ja jonka yhteydenotot joku käsittelisi ja ottaisi yhteyttä. Työpajan raportissa nuoria oli lainattu: *”Nuorille pitäisi saada aikaan sähköinen vitutuslomake.”* (Björklund ym. 2018, 7.)

2.2 Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE) on yksi Sipilän hallituksen 26 kärkihankkeesta. Muutosohjelman tavoitteena ovat lapsi- ja perhelähtöisemmät ja vaikuttavammat palvelut, joissa lapsen etu ja perheen saama tuki ovat ensisijaisia. Hankkeen tavoitteena on myös palveluiden kustannustehokkuus ja paremmin yhteen sovitettut palvelut. (Aula ym. 2016, 5.)

LAPE -muutosohjelma valmistellaan vuorovaikutuksessa muiden hallituksen kärkihankkeiden kanssa, joista yksi on palveluiden digitalisaatio. Palvelujen hajanaisuus heikentää niiden vaikuttavuutta, eikä apua ja tukea saada ajoissa. LAPE -hankkeen yhtenä tavoitteena on vahvistaa opiskeluhoitoa matalan kynnyksen palveluna. Tavoitteiden mukaan lapset, nuoret ja heidän perheet kohdataan tasavertaisesti ja palveluihin hakeutuminen on helppoa, eikä siihen liity leimautumisen pelkoa. (Aula ym. 2016, 6, 20; Pihkala & Hietanen-Peltola 2016, 14.)

2.3 Opiskelijahuolto toisen asteen koulutuksessa Lahdessa

Opiskeluhoollolla tarkoitetaan oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaan opiskelijan hyvän oppimisen, fyysisen, psyykkisen sekä sosiaalisen hyvinvoinnin edistämistä ja ylläpitämistä. Opiskelijoilla on oikeus yksilökohtaiseen opiskeluhooltoon, mutta ensisijaisesti lain tavoitteisiin pyritään koko oppilaitosyhteisöä koskettavana ennaltaehkäisevänä yhteisöllisenä opiskeluhoitona. (Perälä, Hietanen-Peltola, Halme, Kanste, Pelkonen, Peltonen, Huurre, Pihkala & Heiliö 2015, 25.)

Yksilökohtaisella opiskeluhoollolla tarkoitetaan yksittäiselle opiskelijalle tarjottavia opiskeluterveydenhuollon sekä psykologi- ja kuraattoripalveluita, monialaista yksilökohtaista opiskeluhoitoa ja erityisoppilaitoksissa opetuksen tueksi tarjottavia sosiaali- ja terveystalvveluita. Psykologi- ja kuraattoripalveluilla tarkoitetaan psykologien ja kuraattoreiden antamaa opiskelun tukea ja ohjausta, joilla edistetään koko oppilaitosyhteisön hyvinvointia ja tuetaan opiskelijoiden oppimista, hyvinvointia, sosiaalisia ja

psykkisiä valmiuksia sekä yhteistyötä opiskelijoiden perheiden kanssa. (Perälä ym. 2015, 26 - 27.)

Lahden kaupungin psykologi- ja kuraattoripalveluissa toisen asteen koulutuksen kuraattoreina työskentelee kuusi kuraattoria ammatillisessa oppilaitoksessa sekä yksi lukiokuraattori. Lahden alueella on neljä lukiota, joista Nastopolin kuraattorina toimii ammatillisen oppilaitoksen kuraattori. Lukioissa opiskelee yli 2000 opiskelijaa. Ammatillisen oppilaitoksen kuraattoreilla on Lahden alueella 15 toimipistettä Koulutuskeskus Salpauksessa sekä Suomen Diakoniaopisto, Lahden Konservatorio, Pajulahden urheiluopisto ja Lahden Kansanopisto, joissa opiskelee yhteensä yli 5000 opiskelijaa. (Koulutuskeskus Salpaus 2016a; Lahden kaupunki 2016a; Lahden kaupunki 2016b, Lahden kaupunki 2016c.)

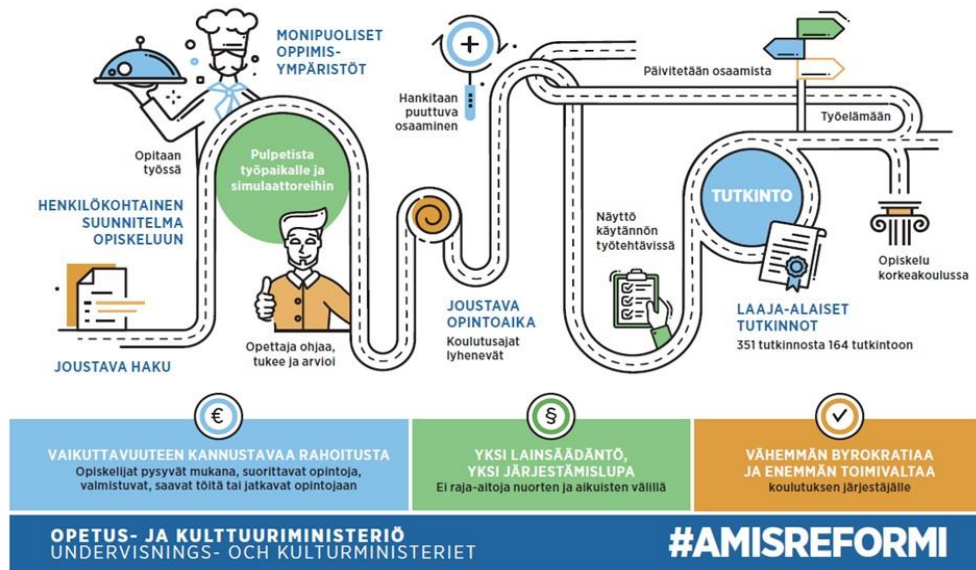
2.4 Ammatillisen koulutuksen reformi

Ammatillisen koulutuksen uudistuminen on ollut yksi Sipilän hallituksen kärkihankkeista ja reformi astui voimaan 1.1.2018. Reformin myötä laki ammatillisesta peruskoulutuksesta ja ammatillisesta aikuiskoulutuksesta yhdistyivät, jolloin koulutus muuttui osaamisperustaiseksi ja asiakaslähtöiseksi kokonaisuudeksi, jossa työpaikoilla tapahtuva ja yksilöllinen oppiminen lisääntyvät. (KUVA 1.) (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018a.)

Ammatillisen koulutuksen uudistuksessa tutkintojen määrä väheni, mutta tutkinnot myös laaja-alaistuivat. Ammatillisten tutkintojen määrä väheni entisestä 350 tutkinnosta 160 perus-, ammatti- ja erikoisammattitutkintoon. Kaikki ammatilliset perustutkinnot ovat vuoden 2018 alkaen 180 osaamispisteen laajuisia. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018b.)

UUSI AMMATILLINEN KOULUTUS 1.1.2018 alkaen

Työelämä muuttuu. Ammatteja syntyy ja katoaa. Teknologia kehittyy. Ansaintalogiikat uudistuvat. Opiskelijoiden tarpeet yksilöllistyvät. Osaamista uudistetaan läpi työuran.



KUVA 1. Ammatillisen koulutuksen reformi (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018a.)

Ammatillisen koulutuksen uudistaminen laajensi myös oikeutta oppilas- ja opiskelijahuoltolain palveluihin. Lakimuutos astui voimaan 1.1.2018 ja lain muutoksen myötä kaikki ammatillista perustutkintoa suorittavat sekä valmentavassa koulutuksessa olevat opiskelijat ovat oikeutettuja psykologi- ja kuraattoripalveluihin. Palveluiden piiriin pääsi noin 50 000 opiskelijaa lisää. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017.)

3 TAVOITE JA TARKOITUS

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE) -hankkeen maakunnallinen tehtävä on kehittää ja pilotoida lapsi- ja nuorisolähtöisyyttä tukevia malleja kuten palvelujen henkilöstön osallistumista esimerkiksi chat -palveluun tai Facebook -keskusteluun. Hyvinvoiva yhteisö lisää yksittäisten lasten ja nuorten hyvinvointia. Hankkeen tavoitteena on myös hyvinvoinnin vahvistaminen lasten ja nuorten tarpeisiin räätälöidyllä palvelulla, joka on ehkäisevää, laadukasta ja helposti saavutettavaa. (Pihkala & Hietanen-Peltola 2016, 15, 18.)

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena on madaltaa nuorten kynnystä yhteydenottoon, parantaa kuraattoreiden saavutettavuutta sekä helpottaa yhteydenottoa kuraattoreihin. Kehittämishankkeen tavoitteena on luoda malli digitaalisesta ohjauspalvelusta Lahden kaupungin toisen asteen koulutuksen kuraattoreille. Palvelun avulla opiskelija voi ottaa digitaalisen palvelun kautta yhteyttä kuraattoriin ja pitää kuraattoriin yhteyttä muutenkin kuin puhelimitse tai tekstiviestein. Digitaalinen palvelu palvelee myös opiskelijoita, jotka eivät pysty tulemaan tapaamiseen oppilaitokseen, esimerkiksi työssäoppimisjakson tai määräaikaisen keskeytyksen, esimerkiksi sairausloman takia.

4 DIGITAALISUUS OPISKELUHUOLLOSSA JA SOSIAALIALALLA

4.1 Opiskeluhoito

Opiskeluhoitoon ja kuraattoripalveluihin alettiin kiinnittää enemmän huomiota 1970 -luvulla, kun Suomessa siirryttiin peruskoulu - järjestelmään. Kuvio 1 esittelee opiskeluhoitoon historian Suomessa.



KUVIO 1: Opiskeluhoitoon kehitys Suomessa (Gråsten-Salonen & Mehtiö 2017, 362 – 363; Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017.)

Oppilas- ja opiskelijahuoltolain (1287/2013) tarkoituksena on 2. pykälän mukaan:

- 1) edistää opiskelijoiden oppimista, terveyttä ja hyvinvointia sekä osallisuutta ja ehkäistä ongelmien syntymistä;*
- 2) edistää oppilaitosyhteisön ja opiskeluympäristön hyvinvointia, terveellisyttä ja turvallisuutta, esteettömyyttä, yhteisöllistä toimintaa sekä kodin ja oppilaitoksen välistä yhteistyötä;*
- 3) turvata varhainen tuki sitä tarvitseville;*
- 4) turvata opiskelijoiden tarvitsemien opiskeluhuoltopalvelujen yhdenvertainen saatavuus ja laatu;*
- 5) vahvistaa opiskeluhuollon toteuttamista ja johtamista toiminnallisena kokonaisuutena ja monialaisena yhteistyönä.*

Opiskeluhuoltolailla pyritään tarjoamaan tasapuolisesti palveluita ja varmistamaan tarjottujen palveluiden laatua. Lain myötä myös toisen asteen koulutuksen opiskelijoilla on tasavertainen oikeus kuraattori- ja psykologipalveluihin. (Perälä ym. 2015, 18.)

Opiskeluhuolto on hyvän oppimisen sekä psykososiaalisen (psykkisen, fyysisen ja sosiaalisen) hyvinvoinnin edistäminen ja ylläpito. Opiskeluhuolto on ensisijaisesti ennaltaehkäisevää koko oppilaitosta tukevaa yhteisöllistä työtä, johon kuuluvat kuraattori- ja psykologipalvelut sekä opiskeluterveydenhuolto. Yhteisöllinen opiskeluhuolto tarkoittaa toimintakulttuuria ja toimia, jotka edistävät opiskelijoiden oppimista, hyvinvointia, terveyttä, vuorovaikutusta ja osallisuutta. Opiskeluhuolto toteutetaan monialaisena yhteistyönä opetustoimen, sosiaali- ja terveystoimen sekä opiskelijoiden ja heidän huoltajien kanssa. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, 3§; Perälä ym. 2015, 78.) Oppilaitoksen sijaintikunta vastaa opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalveluista huolimatta opiskelijoiden kotikunnasta. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, 9§.) Näin ollen Lahden toisen asteen koulutuksen opiskeluhuollosta vastaa Lahden kaupunki.

Opetussuunnitelman mukaisella opiskeluhoollolla tarkoitetaan toimia, joilla edistetään koko oppilaitosyhteisön hyvinvointia, ehkäistään syrjäytymistä sekä tuetaan terveellisen ja turvallisen oppimisympäristön syntymistä. Opetussuunnitelman mukaisen opiskeluhoollon avulla tuetaan oppimista sekä tunnistetaan, lievennetään ja ehkäistään oppimisen esteitä, oppimisvaikeuksia ja muita oppimiseen liittyviä ongelmia. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, 6§.) Koulutuksen järjestäjän vastuulla on opetussuunnitelman mukainen opiskeluhoolto. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, 9§.)

4.2 Yksilökohtaisen opiskeluhoollon toteuttaminen

Yksilökohtaisessa opiskeluhoollon asiakkuudessa on vain osa opiskelijoista. Yksilökohtaisella työllä tuetaan opiskelijan oppimista, hyvinvointia sekä sosiaalisia ja psyykkisiä valmiuksia. Asiakkuuden syinä ovat esimerkiksi poissaolot, opintojen laiminlyönti, keskittymisvaikeudet ja motivaatio-ongelmat. (Perälä ym. 2015, 94.)

Oppilas- ja opiskeluhooltolain 3.luvun 15§ mukaan:

Opiskelijalle on järjestettävä mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti opiskeluhoollon psykologin tai kuraattorin kanssa viimeistään seitsemäntenä oppilaitoksen työpäivänä sen jälkeen, kun opiskelija on tätä pyytänyt. Kiireellisessä tapauksessa mahdollisuus keskusteluun on järjestettävä samana tai seuraavana työpäivänä.

Mahdollisuus keskusteluun on järjestettävä myös huoltajan tai muun henkilön yhteydenoton perusteella, ellei kyseessä ole ohjaus tai neuvonta. Psykologin tai kuraattorin arvion perusteella opiskelijalla on oikeus saada riittävä tuki ja ohjaus sekä tarvittaessa opiskelija on ohjattava muiden opiskeluhoollon palvelujen piiriin. Kiireellisyyden arviointi on tehtävä viimeistään seuraavana työpäivänä; kaikki yhteydenotot eivät edellytä keskusteluajan varaamista. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, 15§; Perälä ym. 2015, 94.)

Oppilaitoksen työntekijän on viipymättä otettava yhteyttä psykologiin tai kuraattoriin yhdessä opiskelijan kanssa, jos opiskelijalla on tarvetta tukeen sosiaalisten tai psyykkisten vaikeuksien tai oppimisvaikeuksien takia. Jos yhteydenottoa ei voi tehdä yhdessä opiskelijan kanssa, on yhteydenoton tekijän informoitava opiskelijaa yhteydenotosta. Työntekijän on annettava tiedossaan olevat opiskelijan tuen tarpeen arvioon tarvittavat tiedot kuraattorille tai psykologille. (Gråsten-Salonen & Mehtiö 2017, 367; Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, 16§.)

Opiskelijalle on annettava mahdollisuus keskustella yhteydenottoon liittyvistä asioista säädetyssä määräajassa. Myös huoltajaa tulee informoida yhteydenotosta. Yksilökohtaista opiskeluhuoltotyötä tehdään yhteistyössä opiskelijan sekä hänen huoltajien ja muiden läheisten kanssa.

Yksilökohtaiseen opiskeluhuoltoon kuuluu myös perheen tukeminen ongelmatilanteissa. Opiskelijan mielipiteet ja toiveet huomioidaan opiskeluhuollollisissa asioissa. Opiskelijalla on alaikäisenäkin oikeus kieltää huoltajaansa osallistumasta opiskeluhuoltoasian käsittelyyn ja tietojen saantiin. Huoltajalla ei myöskään ole oikeutta kieltää alaikäistä opiskelijaa käyttämästä opiskeluhuollon palveluita. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, 16§; Perälä ym. 2015, 94, 99.)

4.3 Sähköisten palveluiden hyödyntäminen sosiaalityössä

Sosiaalityö perustuu vahvasti perinteiseen asiakkaan kohtaamiseen. On vahva uskomus, että ainoa tapa luoda luottamuksellinen suhde asiakkaaseen on tavata tämä kasvotusten ja työntekijän on pystyttävä luottamaan, että saadut tiedot ovat tosia. Tietosuoja ja salassapito ovat vahvoja elementtejä rakennettaessa luottamusta työntekijän ja asiakkaan välille. Asiakkaan täytyy luottaa, etteivät hänen yksityisasiat leviä kolmannelle osapuolelle. (Granholm 2016, 30, 65; Kärki 2009, 60)

Sosiaalialan työ on omaksuttu tapahtuvan kasvokkain suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, henkilökohtaisesti palvelen. Tekniikan käyttö herättää epäilyksiä yksityisyyden suojasta, turvallisuudesta sekä asiakkaiden tasa-arvoisesta kohtelusta. Tekniikan

käyttö kuitenkin lisää palveluiden saatavuutta ja tehokkuutta. Internet mahdollistaa ennaltaehkäisevän työn tekemisen, uusia tapoja asiakkaiden kohtaamiseen ja tehostaa työajan käyttöä vähentämällä matkoihin kulutettua aikaa. Kasvotusten tehtävää sosiaalityötä verkkotyöskentely ei ainakaan toistaiseksi korvaa, mutta verkkotyöskentely voi tulla perinteisen työn rinnalle. Vuorovaikutuksellisessa kohtaamisessa on mukana paljon hiljaista tietoa, mikä ei välity verkon kautta. (Heikkonen & Ylönen 2010, 123 - 124, 126.)

Granholm määrittelee väitöskirjassaan (2016, 58, 60 – 61.) sulautuvan sosiaalityön (blended socialwork) sosiaalityöksi, jossa huomaavaisesti yhdistetään sähköinen palvelu kasvotusten tapahtuvaan sosiaalityöhön. Sulautuvassa sosiaalityössä toteutetaan uudella tavalla perinteiset tapaamiset sekä asiakkaan tilanteen arviointi. Granholmin mukaan sosiaalityötä voidaan tehdä perinteisesti kasvotusten, johtuen ettei asiakas voi tai halua käyttää sähköistä palvelua tai siten, että asiakassuhde alkaa kasvotusten, mutta asiakas siirtyy käyttämään sähköisiä palveluja. Asiakkuus voi myös alkaa sähköisessä palvelussa, josta asiakas siirtyy kasvotusten tapahtuvaan palveluun tai asiakas käyttää ainoastaan sähköisiä palveluita.

Verrattuna muihin ammatteihin, kuten opettajin tai terveydenhuollon ammattilaisiin, sosiaalityöntekijät hyödyntävät tieto- ja viestintäteknikkaa vähemmän työssään. Sipilän hallituksen ”Palvelut asiakaslähtöisiksi” - kärkihankkeessa sosiaalihuollon sähköisten palveluiden selvittämiseen on käytetty 30 000 euroa, kun terveyspalveluiden digitalisointiin on hankkeen myötä käytetty 25 miljoonaa euroa. Sosiaalityön digitalisaatiolla on ongelmana, etteivät työntekijät ymmärrä mistä on kyse ja lisäksi kuntien välillä on suuria eroja palveluiden saatavuudessa. Kaikkialla Suomessa ei sähköisiä palveluja ole saatavilla kovin kattavasti; kuntayhtymillä resursseja palveluihin sähköistämiseen on ollut pieniä kuntia enemmän. Hyödyntämällä virtuaalisuutta sosiaalityössä olisi sosiaalityöntekijän helppo tavoittaa asiakkaat ja olla asiakkaiden tavoitettavissa. (Granholm 2016, 21, 25; Valtanen 2018.)

Sosiaalityön asiakkailla digitaalisen syrjäytymisen uhka on korkeampi, koska asiakkaat ovat yleensä vähemmän koulutettuja, työelämän ulkopuolella tai eivät tarvitse työssään digitaalisia taitoja. Sähköisten palvelujen tarjoaminen olisi turhaa, jos asiakkailla ei ole välineitä niiden käyttöön. Lisäksi perinteisessä kasvotusten tapahtuvassa sosiaalityössä, nonverbaalinen viestintä on tärkeää. Informaatioyhteiskunnassa verkkovuorovaikutus on tärkeää ja asiantuntijuus tällöin vaatii sosiaalityön toimijoilta uudenlaista viestintätaitoa. Verkossa viestintä on enimmäkseen tekstimuotoista, jolloin haasteeksi tulee sekä viestin lähettäjän, että vastaanottajan tulkinta kirjoitetusta viestistä, ilman nonverbaalisia vihjeitä. Sosiaalityöntekijöiden haasteena on tuottaa asiakasta ymmärtävää ja tukevaa tekstiä, ollen sekä sosiaalinen ja samalla asiallinen. (Granholm 2016, 25, 33, 42; Kilpeläinen & Sankala 2010, 278 - 279.)

Australiassa sosiaalityössä on vasta vähän aikaa käytetty sosiaalista mediaa ja muita digitaalisia palveluita. Sosiaalityöntekijät hyödyntävät mahdollisuutta terapiaan video- puhelin- tai verkkopalveluna. Yhteydenpidossa asiakkaiden ja kollegoiden kanssa käytetään tekstiviestejä, sähköpostia ja sosiaalisen median sivustoja. Sähköisten palvelujen käyttö herättää useita eettisiä huolenaiheita alkaen työn luottamuksellisuudesta ja yksityisyydestä. Boddy ja Dominelli (2016, 172.) huomauttavat artikkelissaan, että vuonna 2012 British Association of Social Work on julkaissut lausunnon, jossa kannustetaan sosiaalityöntekijöitä käyttämään sosiaalista mediaa, soveltaen oman työn eettisiä arvoja ja periaatteita. (Boddy & Dominelli 2016, 172-173.)

Granholm huomasi tutkimuksessaan nuorten olevan tarkkoja tieto- ja viestintäteknologian käytössään ja he vaikuttivat olevan hyvin tietoisia teknologian riskeistä. Työntekijän on kuitenkin varmistettava, että asiakkaat ovat tietoisia tietosuojariskeistä ja ettei sähköisessä palvelussa kannata kertoa liian yksityiskohtaisesti asioistaan. (Granholm 2016, 65, 69, 141 - 142.) Verkossa toimiminen sekoittaa yksityisen ja julkisen ja lisää toimintaan uudenlaisia mahdollisuuksia. Sosiaalityöntekijöillä täytyy olla taitoa ja halua soveltaa informaatioteknologian mahdollisuuksia asiakaslähtöisesti ja tietoturvallisesti. Asiakkaat ovat tietoisia oikeuksistaan

ja he myös edellyttävät yksilöllisyyden huomioimista. Työntekijöillä tulee olla viimeisintä tietoa, ymmärrystä ja teknistä osaamista sosiaalisen median käytöstä. (Boddy & Dominelli 2016, 181; Kilpeläinen & Sankala 2010, 280 – 281; Lähteenmäki 2016, 82.)

4.4 Tietosuoja

Euroopan Unionin (jatkossa EU) tietosuoja-asetus astuu voimaan 25.5.2018 ja se koskee tietoja, joista henkilö on tunnistettavissa sekä tunnistettavissa olevan tiedon yksityisyyden suoja. Tietosuoja-asetus koskee kaikkia organisaatioita, joilla on henkilörekistereitä tai jotka käsittelevät henkilörekistereiden tietoja. Henkilötietoja ovat muun muassa nimi, yhteystiedot, syntymäaika ja sosiaaliturvatunnus. Myös terveydentilaa tai sosiaalihuollon asiakkuutta koskeva tieto on henkilötieto. Myös valokuva on henkilötieto, jos henkilö on siitä tunnistettavissa. Kerätyissä henkilötiedoissa ei saa ilmetä henkilön etninen alkuperä, poliittinen kanta, uskonnollinen vakaumus, ammattiliiton jäsenyys, eikä myöskään terveyteen, seksuaaliseen käyttäytymiseen tai suuntautumiseen koskevaa tietoa. Lapsen henkilötietojen käsittely on lainmukaista, kun lapsi on vähintään 16 –vuotias. Jäsenvaltioilla on mahdollisuus lainsäädännössään säätää alempi ikäraja. Suomessa ikäraja ei ole vielä selvillä, mutta se tulee olemaan vähintään 13 –vuotta. (EU yleinen tietosuoja-asetus 2016, 5§, 8§, 9§; Häyrinen & Lahtinen 2018; Tietosuojavaltuutetun toimisto 2018.)

Henkilötietoja on käsiteltävä lain- ja asianmukaisesti sekä rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi, antaen ihmisille oikeuksia koskien heidän tietojensa käyttämistä. Tietoja voi kerätä vain nimenomaista tarkoitusta varten, eikä käyttötarkoitusta voi myöhemmin muuttaa. Tietojen on myös oltava olennaisia, turhaa tietoa ei kerätä ja tietojen tulee olla ajantasaisia. Henkilötietoja on käsiteltävä tietoturvallisesti; ne täytyy kerätä, tallettaa, suojata, hävittää asianmukaisesti, eikä niitä saa luvattomasti saattaa muiden tietoon. Tietoja säilytetään vain niin kauan kuin se on tarpeellista tietojen käsittelyä varten. Tietosuoja-asetus säädöstä rikkovalle voidaan

määrätä 20 miljoonan hallinnollinen sakko. Asetuksen noudattamista valvoo kansalliset tietosuojaviranomaiset. (EU yleinen tietosuoja-asetus 2016, 5§; Häyrynen & Lahtinen 2018.)

Henkilötietolain mukaisesti henkilötietoja sisältävistä rekistereistä on laadittava henkilötietorekisteriseloste, joka on pidettävä julkisesti nähtävillä. Tietojärjestelmäselosteesta ilmenee järjestelmän käyttötarkoitus ja siihen tallennetut tiedot. Salassa pidettävää tietoa sisältävistä järjestelmistä ei laadita julkista tietojärjestelmäselostetta, koska tietoja ei voida kuitenkaan salassa pidon vuoksi luovuttaa. (Häyrynen & Lahtinen 2018.)

Sosiaalihuoltotyössä on vahva tietosuoja. EU-tietosuoja-asetuksen tavoin sosiaalihuollossa on tarpeellisuusvaatimus, suojaamisvelvoite, käyttötarkoitussidonnaisuus sekä virheettömyysvelvoite. Sosiaalihuollossa vaitiolo velvollisuus ei pääty asiakkuuden päättyessä. (Henkilötietolaki 7§, 9§, 32§; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 14 - 16§.)

4.5 Nuoret ja sosiaalinen media

Verkossa tapahtuva sosiaalityö on ennaltaehkäisevää työtä, jonka tarkoituksena on ehkäistä syrjäytymistä sekä mahdollistaa varhainen puuttuminen sekä nuorten osallistaminen. Verkossa työskentelyn ajatuksena on tavoittaa nuoret siellä missä he aikaansa viettävät. Lisäksi verkossa on mahdollista tavoittaa ne nuoret, jotka reaali maailmassa eivät uskaltaisi puhua ammattilaisen kanssa. (Ukkola 2012, 2.)

Granholmin (2010) tutkimuksessa esiin nousi opiskelijoiden yksinäisyys, joka oli riippumaton opiskelijan sosiaalisista suhteista. Tutkimukseen vastanneet nuoret kertoivat ylläpitävänsä suhteita virtuaalimaailmassa; vanhempiin, sisaruksiin, ystäviin, opiskelu- ja työkavereihin. Osalle mahdollisuus kertoa tunteistaan ja tilanteestaan internetin kautta oli sopiva ja siinä tilanteessa ainoa mihin opiskelijat sillä hetkellä pystyivät. (Granholm 2010, 169 – 171.) Boddy ja Dominelli (2016, 173) toivat

artikkelissaan esiin, että tutkimusten mukaan nuoret miehet, jotka saavat kerrottua ongelmistaan verkon kautta, voivat psyykkisesti paremmin.

2016 eBrand Suomi Oy teetti yhteistyössä Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluiden kanssa koko Suomen kattavan kyselytutkimuksen 13 – 29 -vuotiaiden sosiaalisen median käytöstä. Tutkimuksen mukaan nuoret käyttävät internettiä keskimäärin 21 – 30 tuntia viikossa ja sosiaalisen median eri kanavia noin 15 tuntia viikossa. Sosiaalista mediaa 95% nuorista käyttää älypuhelimella. Suosituimmat sosiaalisen median kanavat ovat pikaviestipalvelu WhatsApp, videopalvelu YouTube, yhteisöpalvelu Facebook, Instagram, musiikkipalvelu Spotify, pikaviestipalvelu Snapchat, Facebook Messenger, Skype, Twitter ja Steam. (eBrand Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2016a.)

Sosiaalisen median kanavista WhatsApp ja YouTube ovat 13 – 18 -vuotiaiden suosiossa. 18 – 22 -vuotiaat käyttävät myös eniten WhatsAppia, seuraavaksi suosituin kanava heillä on Facebook. Facebook puolestaan on suosituin kanava 23 – 29 -vuotiaiden keskuudessa. Nuorimmat (alle 19 -vuotiaat) käyttävät Facebookia enemmän Snapchatia. (eBrand Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2016b.)

eBrand Suomi Oy:n teettämässä tutkimuksessa oli myös kysytty nuorille tärkeintä sosiaalisen median palvelua, joka oli tutkimuksen mukaan selkeästi WhatsApp. Nuorille tärkeää on palveluiden hyvä käytettävyys, tuttujen henkilöiden määrä palvelussa sekä palvelun saatavuus älypuhelimelle. (eBrand Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2016b.)

Tutkimuksessa nuoret määrittelivät sosiaalisen median mahdollisuudeksi keskustella ja viestiä muiden käyttäjien kanssa. Nuoret kertoivat käyttävänsä sosiaalista mediaa koska siellä on kaikki kaverit, sosiaalista mediaa on helppo ja mukava käyttää tiedon etsintään ja yhteydenpitoon ja tietolähteenä siellä on helppo kysyä mielipidettä joko ystävältä tai muilta käyttäjiltä. Sosiaalisen median käytöstä on myöskin tullut vain tapa.

(eBrand Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2016c; eBrand Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2016d.)

4.6 Sosiaalisen median pikaviestintäkanavat

Sosiaalinen media tarjoaa etuja yksilöille, ryhmille, organisaatioille, yhteisölle ja yrityksille. Ihmisten on helpompi luoda verkostoja ja ylläpitää niitä. Sosiaalisella medially on kuitenkin vaaransa, kuten verkon kautta tapahtuva kiusaaminen. (Boddy & Dominelli 2016, 173.)

eBrand Suomi Oy:n ja Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut (2016a) tutkimuksen suosituimmista pikaviestintäpalveluista Snapchatissa ja Facebookissa on ikärajana 13 vuotta, Skypessä ikäraja on 18 vuotta. WhatsApp tiedotti 25.4.2018 nostavansa ikärajan 16 vuoteen EU - tietosuoja-asetuksen vuoksi. Kuitenkin kaikkia palveluita voi käyttää ikärajaa nuorempi, mikäli hänen huoltaja hyväksyy palveluiden käyttöehdot. Digitaalisen nuorisotyökeskuksen Verken suunnittelijan mukaan ikärajat ovat kuitenkin suosituksia ja pohjautuvat Yhdysvaltojen lainsäädäntöön (Mäkinen 2017). EU-tietosuoja-asetus asettaa palveluihin yhtenäisen ikärajan, jolloin palveluiden ikäraja tulee olemaan vähintään 13 vuotta ja korkeintaan 16 vuotta. (Facebook 2015; Skype 2016; Snapchat 2017; Tietosuojavaltuutetun toimisto 2018; WhatsApp 2016b, WhatsApp 2018.)

WhatsApp tarjoaa mahdollisuuden ilmaiseen viestittelyyn sekä ääni- ja videopuheluihin maailmanlaajuisesti. Palvelun käyttäjäksi on rekisteröidyttävä ja luovutettava puhelinnumero WhatsAppin tietoon sekä puhelimesta löytyvät yhteystiedot, jotta sovellus tunnistaa kontakteista WhatsAppin käyttäjät. WhatsApp ei säilytä viestejä palvelimillaan; kun lähetetty viesti on välitetty, on viesti vain lähettäjällä ja vastaanottajalla. Mikäli viestiä ei ole voitu välittää vastaanottajalle 30 päivässä, sovellus poistaa sen automaattisesti. Mikäli käyttäjä käyttää kolmannen osapuolen palveluita WhatsApp -sovelluksen kautta, siirtyy osa käyttäjän tiedoista kolmannelle osapuolelle. WhatsApp luovuttaa tietoja kolmansille

osapuolille myös markkinoidessaan ja kehittäessään palveluitaan. (WhatsApp 2016a; WhatsApp 2016b.)

Facebook on vuonna 2004 perustettu palvelu, jonka ideana on verkostoitua ja yhdistää ihmiset maailman laajuisesti. Palvelussa käyttäjä rekisteröityy nimellään luoden oman profiilin ja profiilissa julkaistun sisällön omistajuus on profiilin haltijalla. Kuitenkin Facebookilla on oikeus käyttää käyttäjien nimeä, profiilikuvaa, tietoja ja ladattua sisältöä palveluiden ylläpitoon sekä kehittämiseen, eikä palvelussa suositella julkaistavaksi luottamuksellisia dokumentteja. (Facebook 2015; Facebook 2018.)

Snapchat on palvelu, jota voi käyttää viestintään, kuvien ja videoiden jakamiseen. Palvelua voi käyttää haluamallaan käyttäjänimellä, mutta rekisteröityessä käyttäjäksi täytyy sovelluksen käyttöön luovuttaa sähköpostiosoite, puhelinnumero ja syntymäaika. Myös kaikki tieto mitä palvelun kautta jakaa ja käyttää, on myös Snapchatin käytössä. Sovellus kerää myös tietoa käyttäjiensä sovelluksen käytöstä, puhelimen yhteystiedot, sijainnin, kuvat ja kameran sisällön. Sovellus myös luovuttaa tietoja mainostajilleen eli kolmansille osapuolille. (Snapchat 2017; Snapchat 2018.)

Skype on Microsoftin viestintäpalvelu, jolla voi soittaa ilmaiseksi ja maailmanlaajuisesti ääni- ja videopuheluita. Myös pikaviestintä on mahdollista. Palvelu mahdollistaa myös puhelut lanka- tai matkapuhelimiin, ilman verkkopalvelua. Microsoft kerää käyttäjistään tietoja, joista osan se saa esimerkiksi käyttäjän luodessa itselleen Microsoft -tilin, käyttämällä OneDriveä tai liittymällä Office 365 -käyttäjäksi eli käyttämällä muita Microsoftin palveluita. Tietoja Microsoft käyttää palveluidensa kehittämiseen sekä toimittamiseen. Tietoja käytetään mainontaan, myös kolmansien osapuolten tarjoamissa tuotteissa. Mainonnassa ei kuitenkaan hyödynnetä palvelun käyttäjien dokumentteja tai viestejä. Käyttäjällä on mahdollisuus hallita omien tietojen käyttöä Microsoftin palveluissa. (Skype 2018a; Skype 2018b.)

5 TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISMENETELMÄT

5.1 Kehittämistoiminta

Tutkimuksellinen kehittämistyö syntyy käytännönläheisesti organisaation kehittämis- ja muutostarpeista ratkoen ongelmia ja synnyttäen uusia ideoita ja toimintoja. Teoreettisen tiedon kautta esitellään uuden tiedon tarve, joka viedään käytäntöön. Kehittämistyö tapahtuu jäsennellysti, kriittisesti sekä järjestelmällisesti alkaen ideoinnista, päättyen eri vaiheiden kautta ratkaisuun. (KUVIO 2.) Kehittämistoiminnan tulokset ovat hyödyllisiä ja käytäntöön siirrettäviä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 18 – 21.)



KUVIO 2. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi (Ojasalo ym. 2009, 24).

Kehittämistoiminta on sosiaalista, joka edellyttää aktiivista osallistumista ja vuorovaikutusta. Kehittäjä voi olla asiantuntijan roolissa tai kehittäjä voi olla omaa työtään tai työyhteisöään kehittävä toimija. Tässä kehittämistyössä kehityskohteena on opinnäytetyön tekijän oma työ ja työyhteisö. Kehittämistoiminnassa korostuu osallisuuden lisäksi projektityön ja kehittämisen osaaminen. Osallistamalla työntekijät suunnitteluun ja päätöksentekoon varmistetaan tarpeiden huomioiminen ja siten tuloksellisuuden paraneminen. Kehittämistoiminta on hyvin prosessimaista ja ennakoimatonta sen suunnittelukeskeisen lähestymistavan vuoksi. (Ojasalo ym. 2009, 20; Toikko & Rantanen 2009, 89 – 91.)

Kehittämistyössä kohtaavat tieteelliset sekä työelämän eettiset säännöt: kehittämistehtävän tavoitteiden tulee olla korkean moraalin mukaisia, työ tulee tehdä rehellisesti sekä tulosten olla hyödynnettävissä.

Kehittämistyössä kohteena olevien henkilöiden on tiedettävä mitä ja miksi ollaan tekemässä, jos työyhteisössä tapahtuvaan kehittämistyöhön odotetaan henkilökunnan osallistuvan ja kehittäjälle tulee pohdittavaksi suostuttelun ja pakottamisen raja. Kun kerätty tieto pysyy luottamuksellisena, vastaajia ja heidän vastauksiaan ei voi tunnistaa, saa todellisia ja rehellisiä vastauksia. Työn rehellisyyttä lisäävät oikeanlainen lähteiden käyttö, tulosten kriittinen arviointi ja tarkka raportointi. Koska toimeksiantajan käytänteet ja asenteet eivät välttämättä kohtaa kehittäjän arvojen kanssa, on kehittäjän huomioitava miksi ja kenen ehdoilla kehittämistyöhön ryhdytään. Lisäksi kaikissa kehittämisprosesseissa olisi huomioitava yhteiskunnallinen merkitys. (Ojasalo ym. 2009, 48 – 49.)

5.2 Prosessimallintaminen

Kehittämistyötä kuvataan siis usein prosessina sen eri vaiheiden vuoksi. Prosessit ovat erilaisia: osa etenee vaiheittain, osaa määrittelee päämäärä, osa kehittyy kahden toimijan vuorovaikutuksessa ja osa prosesseista kehittyy tilanteiden ja ympäristön vaatimusten mukaisesti. Kehittämistoiminnan mukaisesti prosessimallinnus alkaa kehitystehtävän

ja -kohteen määrittelyllä taustatiedon ja teorian avulla. Sen jälkeen mallintamisessa kuvataan prosessin kulku työvaiheittain, suunnitellaan lähestymistapa ja ehdotukset kehitettäväksi kohteiksi. Tiedon keruu tapahtuu yleisimmin työpajoilla ja haastatteluilla, mutta myös tarkastelemalla olemassa olevia dokumentteja. Merkittävien kommunikointitapa ovat yhteiset kokoukset kehittäjän ja kehitettävän työyhteisön kesken. (Luukkonen, Mykkänen, Itälä, Savolainen & Tamminen 2012, 3, 8, 11 – 12; Ojasalo ym. 2009, 22, 25, 26, 33.)

Mallinnuksessa on tunnettava nykytila, mutta prosessin tulisi tunnistaa kehittämishankkeet ja suunnitella niihin tarvittavat muutokset.

Mallintamista käytetään havaituin ongelman tai muun muutostarpeen korjaamiseen organisaatiossa. Syy mallintamiselle voi myös olla ulkopuolinen esimerkiksi alueellinen tai valtakunnallinen kehittyminen. Usein mallinnusta käytetään johtamisen tukena tai tietojärjestelmän kehittämisen tarpeeseen. Työntekijöiden tehtävänä mallinnuksessa on suorittaa tai toteuttaa prosessi, jonka tavoitteena työntekijän näkökulmasta on kehittää yhteistoimintaa, kommunikaatiota tai sosiaalisten verkostojen toimintaa. Tavoitteena voi myös olla yksilön ja tietojärjestelmän vuorovaikutus, sen kuvaus, selvitys ja kehittyminen. Asiakas saa prosessin arvon, mutta toimii myös sen kohteena. (Luukkonen ym. 2012, 21, 22, 27.)

Prosessin etenemisestä raportoidaan osallisesti koko kehittämistyön ajan ja tulokset jaetaan kirjallisesti. Raportoinnissa ei ole tarkoituksena kuvata itse prosessia, vaan viedä prosessia eteenpäin: se jäsentää kehittäjän ajatuksia ja synnyttää uusia ideoita kehittämistyön edistämiseksi. Lisäksi kehittämistyön aikana tapahtuva arviointi antaa palautetta kehittämistyöhön osallistuneille. Vaikka arviointia tehdään koko prosessin ajan, on se silti prosessin viimeinen vaihe. Loppuarvioinnissa analysoidaan kerättyä tietoa ja arviointi edellyttää prosessien ja tuotosten tunnistamista. Ne täytyy myös osata kuvata tarkasti, kuten myös kehitystyölle asetetut tavoitteet. Tuloksia arvioitaessa huomioidaan lopputuloksen merkittävyys, käytännöllisyys, toistettavuus sekä sovellettavuus muihin yhteyksiin. Tulosten hyödyllisyys on mallintamisen

onnistumisen mittari. (Luukkonen ym. 2012, 15; Ojasalo ym. 2009, 25 – 26, 46 – 47.)

5.3 Toimintatutkimus

Toimintatutkimus sopii kehittämistyön eli mallintamisen lähestymistavaksi. Toimintatutkimuksen tavoitteena on mallinnuksen tavoin muuttaa ihmisten tai organisaation toimintaa. Se on myös osallistavaa ja keskeistä toimintatutkimuksessa on ihmisten aktiivinen osallistuminen kehittämistyöhön, jolla pyritään saavuttamaan muutos tai ratkaisemaan käytännön ongelma. Toimintatutkimuksessa ollaan kiinnostuneita, miten asioiden pitäisi olla, eikä siitä, miten ne ovat. (Ojasalo ym. 2009, 38, 58.)

Toimintatutkimuksen kohteena ei ole niinkään tiedollinen tai looginen ongelma, vaan yhteisön toiminta, yhteistyö ja toimintatavat. Työyhteisön jäsenet tuntevat toimintansa ja organisaationsa haasteet paremmin kuin muut, jolloin osallistava toiminta tarjoaa parempia ratkaisuja. Koska toimintatutkimus on osallistava, on myös tutkimusmenetelmien oltava sellaisia. Osallistavalla menetelmällä kehittäjä pääsee hyödyntämään työntekijöiden hiljaista tietoa ammattitaitoa sekä kokemusta, eikä tutkimusmateriaali jää virallisen aineiston varaan. Yhteistyö on olennainen osa toimintatutkimusta, eikä kaivattu muutos synny ulkopuolisen tekemien havaintojen perusteella. Työyhteisön osallistuessa on kehittäjän aktiivinen toimiminen muutoksessa mukana tärkeää. Tutkimusmenetelminä voi käyttää kyselyitä, haastattelua, ryhmäkeskustelua ja havainnointia. Toimintatutkimuksessa on useita vaihekaavioita, mutta ne kaikki pohjautuvat samaan perusajatukseen kuin prosessimallinnuksessakin: suunnitelmaan eli ongelman määrittelyyn, ratkaisuehdotukseen, kokeiluun ja arviointiin. Toimintatutkimuksen lopputuloksena voi tapahtua kaivattu muutos tai sitten se jääkin tapahtumatta. On myös mahdollista, että tapahtunut muutos on toisenlainen kuin prosessin tavoitteena on ollut. (Kananen 2008, 83; Kananen 2012, 38; Kananen 2014, 11, 34; Ojasalo ym. 2009, 59 - 62; Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Yläne & Paavilainen 2011, 69; Toikko & Rantanen 2009, 66 – 67.)

5.4 Kyselyt tiedonkeruumenetelmänä

Ronkaisen ym. (2011, 85) mukaan kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen suurin ero syntyy aineiston keruusta ja analyysistä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keruu ja analyysi perustuvat jo määriteltyyn ja tiedettyyn tietoon. Kyselyt ovat tyypillinen kvantitatiivinen menetelmä, jolla voi kerätä aineistoa tietyltä perusjoukolta asiasta, josta jo tiedetään, josta on muodostettu käsite tai mikä on vastaajille ymmärrettävä asia ja halutaan varmistaa teorian paikkaansa pitävyys.

Kyselytutkimuksella saadaan kerättyä laaja tutkimusaineisto ja menetelmänä se on tehokas ja tutkijan aikaa säästävä. Kyselyn aikataulu on myös helposti arvioitavissa. Tavallisesti kyselyiden avulla saadaan määrällisiä tuloksia tilastollisesti käsiteltäväksi. Toisaalta kyselyn heikkous on tulosten pinnallisuus. Vastauksista ei myöskään voi päätellä miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet kysymyksiin tai onko vastaajilla mitään tietoa tutkittavasta aiheesta. Kyselyä käyttäessä tutkijalla tulee olla tutkittavasta aiheesta riittävästi tietoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 193, 195; Ojasalo ym. 2009, 41, 93, 108 - 109; Ronkainen ym. 2011, 85.)

Kysymysten muotoilussa käytetään kolmea muotoa: vapaasti vastattavia avoimia kysymyksiä, valmiita vastausvaihtoehtoja sisältäviä monivalintakysymyksiä ja asteikkoihin ja skaaloihin perustuvia kysymyksiä, joissa esitettyihin väittämiin vastaaja valitsee asteikolta sopivan vaihtoehdon. Monivalintakysymykset eivät anna vastaajalle mahdollisuutta kertoa omia ajatuksiaan aiheesta, toisin kuin avoimet kysymykset. Toisaalta avoimien kysymysten tuottama aineisto on kirjavampaa ja luotettavuudeltaan kyseenalaista. (Hirsjärvi ym. 2015, 198 - 201.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kyselylomake on kaikille sama ja kysymysten tulee olla niin yksiselitteisiä, ettei kysymyksiä tai annettuja vastauksia tarvitse arvailla. Tutkimuksen suunnittelussa täytyy olla ymmärrys tekijöistä, jotka voivat vaikuttaa vastauksiin. Tutkijan tulee ymmärtää muuttujia, jotka voivat selittää tutkittavaa asiaa. (Ronkainen ym. 2011, 86 - 87.)

5.5 Sisällönanalyysi

Hirsjärvi ym. (2015, 221) mukaan aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko ovat keskeisintä tutkimuksessa. Analyysivaiheessa selviää, millaisia vastauksia on saatu annettuihin tutkimuskysymyksiin. Sisällönanalyysi on kvalitatiivisen tutkimuksen laji, josta on erotettavissa kaksi tapaa: sisällön analyysi ja sisällön erittely. Sisällönanalyysi sopii täysin strukturoimattomankin aineiston selvittämiseen ja sitä käytetään aineiston järjestämisessä tiiviiksi ja selkeäksi tuottaen materiaalille informaatioarvoa, selkiyttäen hajanaisen aineiston luotettaviksi johtopäätöksiksi. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jossa etsitään tekstin merkityksiä ja kuvataan dokumentteja sanallisesti ja selkeästi. Sisällön erittely kuvaa määrällisesti tekstin sisältöä. Sisällönanalyysi ja sisällön erittely eivät kuitenkaan sulje toisiaan pois. Aineiston käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, hajottaen aineiston osiin ja vaiheittain kooten loogiseksi kokonaisuudeksi. (Hirsjärvi ym. 2015, 162, 221; Kananen 2008, 94; Ojasalo ym. 2009, 122; Tuomi & Sarajärvi 2009, 103-104, 106-108.)

Sisällönanalyysi voidaan käsitellä aineistolähtöisenä, teorialähtöisenä tai teoriaohjaavana sisällönanalyysina. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi on kolmevaiheinen: aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely sekä teoreettisten käsitteiden luominen, abstrahointi. Vastaus tutkimustehtävään saadaan aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa yhdistämällä käsitteitä perustuen tulkintaan ja päättelyyn, edeten yksittäisestä yleiseen. Tietoa tiivistetään tai pilkotaan osiin tutkimustehtävän mukaisesti, rajaamalla ja tunnistamalla pieni määrä näkökulmia aineistosta. Tiivistämisessä aineistosta etsitään yhteisiä piirteitä tai nimittäjiä. Tiivistetyn aineiston informaatioarvo kasvaa; se sisältää vain olennaisen tiedon jäseneltynä ja helposti löydettävänä. Ryhmittelyssä aineistosta etsitään samankaltaisuuksia sekä eroavaisuuksia ja samaa tarkoittavat asiat ryhmitellään luokiksi. Viimeiseksi abstrahoinnissa luodaan aineistosta käsitteet: teoriaa ja johtopäätöksiä verrataan koko ajan alkuperäiseen aineistoon, jolloin muodostuu uusi teoria. Johtopäätöksissä pyrkimys on ymmärtää, mitä

asiat tutkittaville merkitsevät heidän näkökulmastaan. (Kananen 2008, 90, 94; Ojasalo ym. 2009 124 – 125; Tuomi & Sarajärvi 2009, 108 - 113.)

Teorialähtöisessä sisällönanalyysissa luokittelu perustuu aikaisempaan teoriaan tai käsitejärjestelmään, alkaen yleisestä ja päätyen yksittäiseen käsitteeseen. Teema tai käsitekartta ohjaa analyysia. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissa luodaan analyysirunko, johon muodostetaan aineistosta erilaisia luokituksia ja kategorioita. Analyysirunkoon voi kerätä vain siihen sopivia asioita eli rungon voi pitää hyvin strukturoituna eli yksityiskohtaisena ja testata aikaisempaa teoriaa tai käsitejärjestelmää. (Kananen 2008, 91; Ojasalo ym. 2009, 126; Tuomi & Sarajärvi 2009, 113-114.)

Teoriaohjaavassa analyysissa sisällönanalyysi eroaa aineistolähtöisestä analyysistä aineiston liittämällä teoreettisiin käsitteisiin. Kun aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa luodaan teoreettiset käsitteet, teoriaohjaavassa analyysissa käytetyt teoriat ovat jo tunnettuja. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 217.)

6 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

6.1 Kehittämishankkeen suunnittelu ja aloitus

Kehittämishankkeen aihe syntyi syksyllä 2016. Lahden kaupungin oppilas- ja opiskeluhuollon henkilöstö oli esimiehensä opiskeluhuollon palvelupäällikön johdolla valmistellut Lapsi- ja perhemuutosohjelman maakunnallista projektihanketta. Opinnäytetyön tekijän ehdotus; ”verkko-ohjaus- tai chat-palvelu kuraattoreille”, sisällytettiin mukaan hankekuvaukseen.

Oppilaitoksessa kehitetään koko ajan sähköisiä opiskelumateriaaleja ja -tapoja, samalla etsien parasta tapaa tavoittaa opiskelijat ja pitää heihin yhteyttä. Opettajat käyttävät työssään WhatsAppia ja Facebookia ajankohtaisten asioiden tiedottamiseen niin yksittäiselle opiskelijalle kuin koko ryhmälle. Samoin opinto-ohjaajat markkinoivat koulutuksia ja pitävät yhteyttä opiskelijoihin sosiaalisen median eri palveluiden kautta. Kuraattoreilla ei ole mitään yhtenäistä toimintatapaa; osa käyttää WhatsAppia, osa hyödyntää Facebookia, osalla ei ole käytössään mitään sosiaalisen median palveluita. Opiskelijoilla on myös paljon esteitä kasvotusten tapahtuvaan neuvontaan tai tapaamiseen; kuraattori ei ole ollut tavattavissa juuri tarvittavalla hetkellä koulutusosalalla, opiskelija voi olla työssäoppimisjaksolla toisella paikkakunnalla, opiskelija voi asua eri paikkakunnalla ja etäisyys estää tapaamisen. Opiskelijoilla voi myös olla suuri este tulla paikalle oman fyysisen tai psyykkisen voinnin takia.

Kehittämishanke alkoi selvittämällä millaisia sähköisiä palveluita Suomessa tai maailmalla koulukuraattoreilla tai sosiaalityöntekijöillä on käytössä. Selvisi, että sosiaalityössä sähköiset palvelut ja erityisesti verkko-ohjaus on uusi asia. Verkkonuorisotyötä on tehty vuosien ajan ja siitä on tehty useita gradututkielmia, mutta sosiaalityöstä ei ollut tutkimuksia juurikaan saatavilla. Tällä hetkellä digitaalinen sosiaalityö keskittyy enimmäkseen mahdollisuuteen täyttää ja palauttaa lomakkeet sähköisesti.

Lapsi- ja perhemuutosohjelman maakunnallinen projekti (Lape -hanke) käynnistyi vuoden 2017 alussa. Hankkeesta tuli kehittämistyön toimeksiantaja ja toimeksiantosopimus allekirjoitettiin helmikuussa 2017 Lape -hankkeen käynnistyttyä. Kevään ja kesän 2017 aikana kerättiin teoreettista taustaa kehittämishankkeelle. Ensimmäinen palaveri yhdessä Lape -hankkeen projektipäällikön sekä projektisuunnittelijoiden kanssa järjestettiin 2.8.2018, jolloin kartoitimme kehittämishankkeen toteutusta ja mahdollisia palvelumuotoja ja -ratkaisuja verkko-ohjaukselle. Palaverin aikana heräsi ajatus tutustua muualla olemassa oleviin palveluihin, esimerkiksi Vantaalla koulukuraattorit ovat ottaneet sosiaalisen median kanavat työvälineiksi.

Lape-hanke järjesti Päijät-Hämeen opiskelijahuollon yhteisen verkostoiltapäivän 25.8.2017. Iltapäivän aikana mietittiin opiskeluhuollon kehittämiskohteita ja opiskeluhuollon sähköiset palvelut nousivat keskusteluissa esiin. Koulupsykologi esimerkiksi toivoi, että oppilaille ja opiskelijoille olisi tarjolla oma nettisivusto, jolla kuraattorit ja psykologit voisivat jakaa ajankohtaista ja tärkeää informaatiota, esimerkiksi jaksamisesta ja mielialaan liittyvistä asioista.

31.8.2017 Lape -hanke järjesti palaverin, johon osallistuivat koulukuraattori Vantaalta sekä suunnittelija Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus Verkestä. Vantaalla koulukuraattorit ovat ottaneet Instagramin vahvasti työvälineekseen. Vantaan koulukuraattorin mukaan kuraattorin työtä ei tunneta, mutta kuvien kautta voi tutustua ja madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä.

6.2 Kehittämishankkeen toteutus

Kehittämishankesuunnitelma esiteltiin syyskuussa 2017, jonka jälkeen alkoi kyselyiden valmistelu. Ensimmäinen kysely toisen asteen koulutuksen kuraattoreille tehtiin marraskuun alussa, jolloin selviteltiin kuraattoreiden ajatuksia ja odotuksia verkko-ohjausta kohtaan.

Joulukuun alussa Koulutuskeskus Salpaus myönsi tutkimusluvan. Kyselyt opiskelijoille toteutuivat joulukuussa 2017 ja tammikuussa 2018.

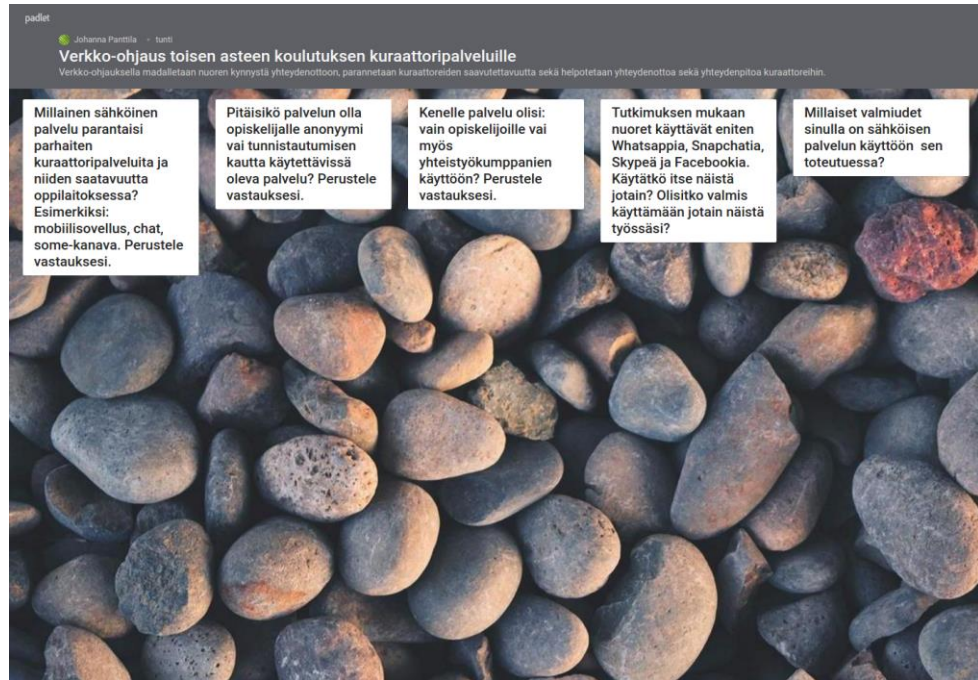
Tutkimuslupa lukioon myönnettiin tammikuussa 2018. Kaupungilla ei ollut virallista tutkimuslupahakemusta, joten lupa kysyttiin vapaamuotoisella hakemuksella sähköpostitse lukiojohtajalta, lukion rehtorilta ja vararehtorilta. Opinto-ohjaaja järjesti kyselyn oppitunnille.

Toisen asteen koulutuksen kuraattoreiden digitaalista osaamista ja valmiutta selvitettiin digikartoituksella tammikuussa. Huhtikuussa kuraattorit saivat vielä osallistua kehittämiseen Padlet -kyselyn kautta.

6.2.1 Padlet -kysely kuraattoreille

Ensimmäinen kysely toisen asteen kuraattoreille järjestettiin käyttäen Padlet -sovellusta 1. – 10.11.2017. Padlet -sovellus on internetselaimen kautta toimiva virtuaalinen seinä, johon voi kerätä palautetta tai jakaa tietoa. Padlet sopii ryhmätyöalustaksi sekä aivoriihityöskentelyyn. (Laakso 2016; Metropolia 2018; Padlet 2017.) Padlet valikoitui välineeksi, koska se tarjoaa mahdollisuuden kerätä tietoa avoimesti kohderyhmältä. Padlet antoi vastaajina toimiville kuraattoreille mahdollisuuden nähdä muiden kirjaamat ajatukset sekä käydä keskustelua annetusta aiheesta. Padlet toimi vuorovaikutteisena välineenä tilanteessa, jossa vastaajat olivat fyysisesti kaukana toisistaan eikä yhteiseen ideointihetkeen ollut mahdollisuutta.

Linkki Padlet -kyselyyn (KUVA 2.) lähetettiin sähköpostilla kuudelle kuraattorille. Kysely oli auki viikon ajan 1. – 7.11.2017, mutta kaksi kuraattoreista ei ehtinyt vastata tuossa ajassa ja vastausaikaa jatkettiin kolmella päivällä. Kyselyllä selvitettiin millaisia ennakkokäsityksiä ja odotuksia kuraattoreilla on sähköistä palveluohjausta kohtaan sekä orientoidaan kuraattoreita kehittämistyöhön. Kuraattoreiden vastaukset ohjasivat myös kysymyksiä opiskelijoille palvelumuodosta.



KUVA 2. Kysely kuraattoreille Padlet -sovelluksessa

6.2.2 Kysely opiskelijoille Kahoot!:lla

Joulukuussa 2017 – helmikuussa 2018 opiskelijoiden ajatuksia ja toiveita kerättiin sähköisellä kyselyllä hyödyntäen Kahoot! -pelisovellusta. Kahoot! -pelisovelluksella voi kerätä tietoja kyselyn tavoin, antamalla valmiita vastausvaihtoehtoja. (Kahoot! 2017; Roivainen & Lehtiniemi 2017.) Kahoot! valikoitui välineeksi sen pelillisyyden takia. Opiskelijat vastaavat paljon erilaisiin sähköisiin kyselyihin opintojen aikana ja varsinkin sähköpostitse lähetettyjen kyselyjen vastausprosentit jäävät alhaisiksi. Lisäksi Kahoot! antoi mahdollisuuden tekijälle tavata opiskelijaryhmät kyselyjä tehdessä sekä kertoa opinnäytetyöstä, sen tarkoituksesta sekä vastata mahdollisiin kysymyksiin. Lisäksi opettajien ei tarvinnut ottaa oppitunnilla tehtävän kyselyyn vastaamista vastuulleen.

Kysymykset heijastelivat eBrand Suomi Oy:n tutkimustuloksia nuorten sosiaalisen median käytöstä ja käyttötavoista. Kyselyllä kartoitettiin jo olemassa olevista sosiaalisen median kanavista nuorten käytössä eniten

olevat palvelut sekä selvitettiin, millaisessa muodossa nuoret haluaisivat kuraattoripalvelun olevan sähköisesti saatavissa. Opiskelijoiden Kahoot! -kyselyssä oli vain yhdeksän kysymystä koskien vastaajien ikää, mitä sosiaalisen median kanavia opiskelijat käyttävät mieluiten ja toiseksi mieluiten ("Facebook", "WhatsApp", "Snapchat" ja "Skype") sekä millä välineellä sosiaalisen median kanavia käytetään ("pöytäkone", "kannettava tietokone (lappäri)", "tabletti / iPad", "älypuhelin"). Lisäksi kysyttiin miten opiskelija mieluiten ottaisi tilanteen vaatiessa yhteyttä kuraattoriinsa ("soittamalla", "käytettävissä olevan some -kanavan kautta", "sähköpostilla, "tekstiviestillä") (KUVA 3.) ja minkä sosiaalisen median kanavan kautta yhteyttä mieluiten otettaisiin ("Facebook messenger", "WhatsApp", "Skype" vai "Snapchat").



KUVA 3. Kahoot! kysymys miten ottaisi yhteyttä

Palvelumuotoa yhteydenotossa kysyttiin antamalla vastausvaihtoehdoiksi "Mobiilisovellus", "Chat-palvelu", "Sosiaalisen median kanava" ja "Verkkosivuston yhteydenottolomake". Kysyttiin myös syytä mahdolliseen yhteydenottoon sähköisesti ("Ajanvaraus", "Neuvon kysyminen / tiedon hankinta yleisesti" ja "Yhteydenpito henkilökohtaisessa asiassa".) Kuraattoreiden ensimmäisessä kyselyssä esiin tullut asia, palvelun mahdollinen anonyymiyys, kysyttiin myös nuorilta (KUVA 4.).



KUVA 4. Kahoot! kysymys palvelun nimettömyydestä

Kysely tehtiin eri alojen opiskelijaryhmille Koulutuskeskus Salpauksessa sekä Lahden kaupungin lukiossa. Vastaajat olivat ensimmäisen ja toisen vuosikurssin opiskelijoita ja kyselyyn vastasi 105 opiskelijaa, joista osa oli alle 18 -vuotiaita ja vanhimmat yli 29 -vuotiaita. Opiskelijat vastasivat kyselyyn omalla älypuhelimellaan. Luokkatilanteessa opiskelijoilla ei ollut tietokoneita käytössään. Vastaajat kirjautuivat puhelimellaan Kahoot! -sovellukseen ja osallistuivat kyselyyn eli "peliin" omalla nimimerkillään. Kyselyn tekijällä oli sovelluksessa käytössä nimimerkkigeneraattori, joka olisi arponut jokaiselle osallistujalle sattumanvaraisen nimimerkin, mutta älypuhelimella käytettäessä generaattori ei toiminutkaan. Oman nimimerkin keksiminen oli osalle opiskelijoista vaikeaa ja aikaa vievää.

Yhdeksän kysymyksen vastaamiseen aikaa kului kolme minuuttia. Jokaiseen kysymykseen oli aikaa vastata 20 sekuntia ja usein miten kysymyksiin vastattiin huomattavasti nopeammin. Kuitenkin joissakin vastaajaryhmissä muutama ei ehtinyt tai halunnut vastata annetussa ajassa kysymykseen, jolloin vastausmäärät jokaisella kysymyksellä ei ole sama kuin kyselyn kokonaisvastaajamäärä 105. Vastausten vertailukelpoisuuden vuoksi, vastaukset kerrotaan prosentteina eikä vastaajien lukumäärän mukaan.

6.2.3 Digivalmiuskartoitus kuraattoreille

Organisaatioiden digitaalista muutosvalmiutta voidaan mitata matriisilla, jossa yhdistyvät organisaation muutososaaminen ja -johtaminen. Strategiset voimavarat, kuten työntekijöiden osaaminen ja asiakasymmärrys sekä organisaation digitaaliset ominaisuudet ja panostukset muodostavat digitaalisen osaamisen. Digitaaliseen muutosjohtamiseen vaikuttavat digitaalinen visio, hallinto ja sitoutuminen. Muutosjohtamisella varmistetaan organisaation taito ja työskentelykulttuuri digitaaliselle osaamiselle. Yhdessä digitaalinen osaaminen ja muutosjohtaminen muodostavat organisaation digitaalisen valmiuden, jota voidaan kuvata nelikenttämatriisilla. (MIT, 2011, 59 – 60.)

Kuudesta toisen asteen kuraattorista neljä kokoontui 25.1.2018 miettimään omaa digitaalista valmiuttaan suhteessa työnantajan antamaan tukeen digitaalisessa työskentelyssä. Kuraattoreilla oli seinällä iso paperi, johon oli piirretty nelikenttämatriisi. Toisella paperilla vastaavaan matriisiin oli kirjoitettu selitykset matriisin lokeroille (KUVA 5.).

 <p>Aallon harjalla - Fashionistas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lähtevät ensimmäisinä kokeilemaan uutta <ul style="list-style-type: none"> - Ei vielä kokonaisnäkemystä mahdollisuuksista - Toimivat yksin - ei yhteisiä välineitä - Käyttävät paljon ja monipuolisesti digipalveluita, esim. sosiaalinen media, sovellukset, verkkoshoppailu 	 <p>Edelläkävijät- Digirati</p> <ul style="list-style-type: none"> - Käyttävät eri palveluita paljon, yhdessä <ul style="list-style-type: none"> - Laaja kokonaiskäsitys palveluista ja niiden mahdollisuuksista - Digipalvelut tuottavat liiketaloudellista arvoa
 <p>Aloittelijat - Beginners</p> <ul style="list-style-type: none"> - Digipalveluissa alkutekijöissään, "babysteps" - Suhtaudutaan skeptisesti mahdollisuuksiin niin liiketoiminnallisesti kuin käytettävyydeltään - Jotain saatetaan kokeilla 	 <p>Konservatiivit - Conservatives</p> <ul style="list-style-type: none"> - Näkemystä ja tietoa on, mutta sitä ei osata tai voida hyödyntää -> taidot tai välineet puuttuvat - Jotain digipalveluita käytössä, mutta ne ovat tarkasti säänneltyjä, esim. käytetään tiettyä selainta <ul style="list-style-type: none"> - Pyrkivät kuitenkin kehittämään palveluita

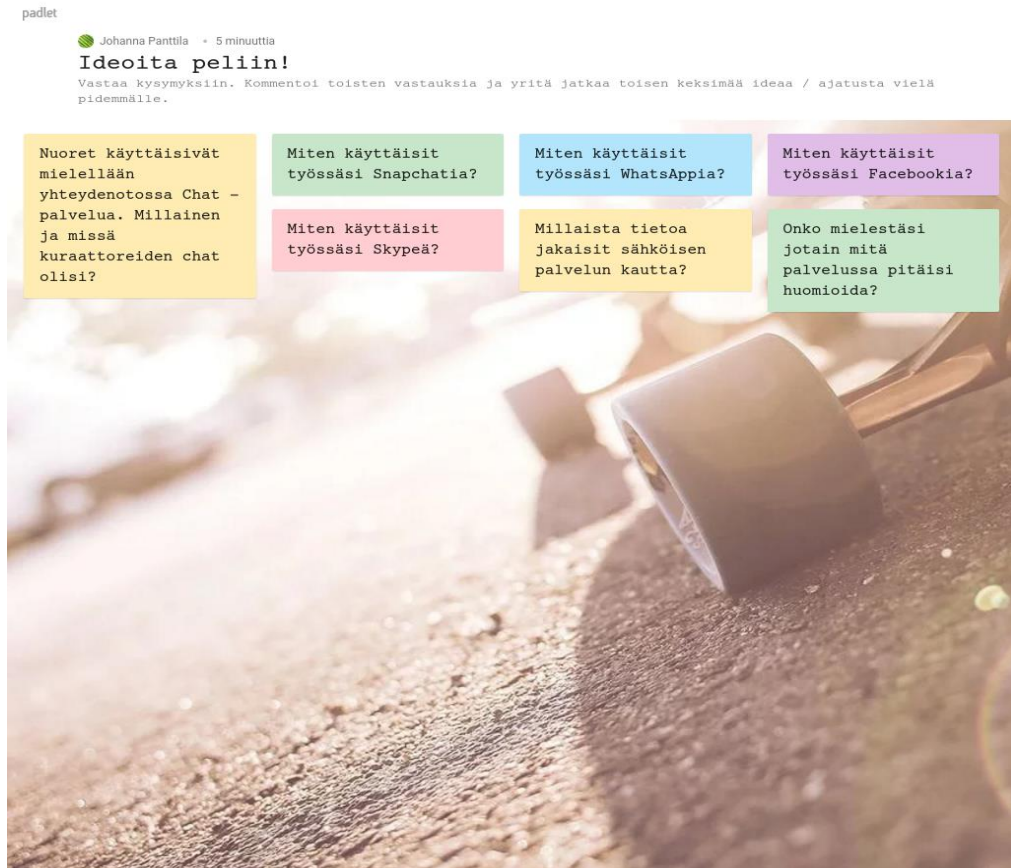
KUVA 5. Digivalmiusmatriisin selitteet (MIT 2011, 59.)

Kuraattorit saivat vapaasti keskustella ja vertailla mielipiteitään ja ajatuksiaan sekä työyhteisön että oman osaamisen valmiudesta. He saivat myös tehdä tarkentavia kysymyksiä ja varmistaa, että ovat ymmärtäneet tehtävänannon oikein. Matriisiin he saivat merkitä sekä oman, henkilökohtaisen, osaamisen että ”virkaminän” osaamisen. Tällä haluttiin mahdollistaa eroavaisuudet työntekijän taidoissa ja työnantajan antaman tuen välillä.

6.2.4 Kysely kehittämisideoista toisen asteen koulutuksen kuraattoreille

Toinen kysely kuraattoreille toteutettiin myös käyttäen Padlet -sovellusta. Kuraattoreille lähetettiin sähköpostitse huhtikuussa linkki Padlet -sovellukseen (KUVA 6.). Kyselyllä kerättiin kehittämisideoita ja kysymykset tulivat opiskelijoiden vastauksista. Tarkoituksena oli kerätä mahdollisimman paljon ideoita kuraattoreilta ja osallistaa heitä siten palvelun kehittämiseen. Toiveena ja tavoitteena kyselylle oli, saada kuraattorit ideoimaan vilsimpiäkin visioita verkko-ohjauksesta sekä kehittämään toisen ideoa pidemmälle.

Sähköpostin mukana kuraattorit saivat Power Point -esityksenä tiiviin yhteenvedon opiskelijoiden vastauksista sekä esimerkit Oulun ammattiopiston Avitus -chat-palvelusta, Oulun kaupungin sosiaalipalvelujen Facebook -palveluohjauksesta sekä Vantaan koulukuraattoreiden Somessa -hankkeesta. (Lahdensivu 2017; Lähteenmäki 2016; Oulun seudun ammattiopisto 2016.) Tulosten ja esimerkkien toivottiin herättelevän kuraattoreiden ajatuksia palvelumuodon mahdollisuuksista ja helpottavan ideointia.



KUVA 6. Kehittämisidea kysely Padletissä

6.2.5 Aineiston käsittely ja sisällön analyysi

Kuraattoreiden avointen kysymysten vastauksista etsittiin yhteneväisyyksiä sekä asiasanoja, kuten sosiaalisen median palveluiden nimet. Opiskelijoiden vastauksille tehtiin sisällön erittely; kuinka monta vastausta eri vastausvaihtoehdot ovat saaneet. Näitä tuloksia verrattiin tunnettuihin tutkimuksiin ja niiden tuloksiin.

Kuraattoreiden digivalmiuskartoitus loi pohjaa viimeiselle kyselylle. Kyselystä kerättiin taas yhteneväisyyksiä eri vastauksista, joista saatiin kerättyä kehittämis ehdotukset tulevalle palvelulle ja kehittämiss hankkeen tavoitteelle.

7 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Kuraattoreiden ajatukset ja odotukset palvelusta

Kuraattoreiden vastauksissa (KUVA 7.) esiin nousivat palvelumuotoina chat, mobiilisovellus ja WhatsApp. Ideana esitettiin myös Qr-koodilla toimivaa sivustoa, johon opiskelijoiden olisi helppo päästä. Kuraattoreilla oli vastauksissaan yhtenäinen ajatus palvelusta; sen tulisi olla suunnattu ensisijaisesti opiskelijoille ja chat -palvelua pidettiin parhaana vaihtoehtona palvelulle. Vastauksissa huomioitiin myös, milloin ja miten palvelua käytettäisiin ja tulisiko jokaiselle kuraattorille oma palvelu vai olisiko se yhteinen.

”Ehkä ensisijaisesti opiskelijoille, erityisesti silloin jos kyseessä olisi anonyymipalvelu.”

”Selkeä ja yhtenäinen aika, jolloin on tavoitettavissa!”

WhatsApp kuraattorit pitäisivät mieluummin yhteydenottokanavana, kuin ohjauksen työvälineenä.

”WhatsApp:in kautta yhteydenottoa, mutta ei korvaisi käyntejä / keskusteluja.”

”Whatsappi yhteydenottotapauksiin, mutta ei varsinaiseen neuvontaan ja ohjaukseen.”

”--- olisi hyvä rajata mitkä / mikä on käytössä. Esim. Whatsap yhteydenottopyyntöihin ja jokin muu väline anonyymeihin ohjaustilanteisiin netissä.”

Tämän myös Granholm (2016) ja Kärki (2009) vahvistavat väitöskirjoissaan; sosiaalityö pohjautuu vahvasti perinteiseen, kasvokkain tapahtuvaan asiakkaan kohtaamiseen. Heikkonen ja Ylönen (2010) huomauttavat, ettei verkkotyöskentely korvaakaan kasvotusten tehtävää työtä, mutta voi tulla perinteisen työn täydentäjäksi. Granholmin (2016) mukaan virtuaalisuus lisää sosiaalityöntekijän tavoitettavuutta.

Kuraattoreilla kuitenkin on jo sosiaalisen median palveluita käytössään. Yksi vastaajista kertoi käyttävänsä Facebookia, WhatsApp puolestaan

mainittiin tekstiviestien korvaajana. Snapchat nimettiin vieraaksi, jonka käyttöön tarvitsisi opastusta.

”Facebookin kautta on hyvä tavoitella niitä nuoria, joilla on numerot vaihtuneet.”

Kaksi vastaajista mainitsi, ettei vielä käytä sosiaalisen median palveluita työssään. Palveluiden käyttöön kaivattiin opastusta ja selkeitä pelisääntöjä. Uhkakuviakin palveluiden käytössä nähtiin.

”Ei ole mikään käytössä, mutta kaikki olisivat olennaisia ja voisin tarvittaessa käyttää mitä vain. Tämä vaatisi myös oikeanlaiset työskentelyvälineet, mitkä mahdollistaisivat mahdollisimman joustavasti näiden käytön työssä.”

”Jos käytössä useampi (palvelu), niin meneekö aika niitä seuratessa ja niihin vastatessa?!”

Kuraattorit olivat vastauksissaan melko yksimielisiä siitä, tulisiko palvelun olla anonyymi vai tunnistautumisen kautta oleva palvelu.

”Anonyymien palveluiden mahdollisuutena olisi tarjota opiskelijalle luotettavaa aikuisen tukea ja madaltaa kynnystä työntekijän kohtaamiseen. Tällöin voitaisiin tavoittaa niitä opiskelijoita, jotka eivät itse hakeudu palveluiden piiriin tai joille henkilökohtainen kohtaaminen on liian korkean kynnyksen takana. Lisäksi voitaisiin tarjota mahdollisuus kertoa asioista, joista opiskelija ei uskalla omalla nimellään kertoa, esim. koulukiusaaminen tai rikoksiin liittyvät asiat.”

”Anonyymiydessä on se haaste, että jos tulee esille kovin rankkoja (kriisi)tilanteita, miten voit ”tarkistaa”, että on hakenut / saanut apua tilanteeseen.”

”Niinpä, mutta tärkeintä olisi se, että saanut kirjoittaa tilanteestaan ja saanut siihen jotain ohjausta, miten voisi saada apua.”

Myös Ukkola (2012) teki saman havainnon pro gradu -tutkielmassaan, jonka mukaan verkossa on mahdollista tavoittaa ne nuoret, jotka muutoin eivät uskaltaisi hakea apua. Boddy ja Dominelli (2016) toivat esiin, että nuoret miehet, jotka saavat kerrottua ongelmistaan verkon kautta, voivat paremmin.

padlet
Johanna Parittala +6 - 6 tuntia
Verkko-ohjaus toisen asteen koulutuksen kuraattoripalveluille
Verkko-ohjauksella madallataan nuoren kynnystä yhteydenottoon, parannetaan kuraattoreiden saatavuutta sekä helpotetaan yhteydenottoa sekä yhteydenpitoa kuraattoreihin.

Millainen sähköinen palvelu parantaisi parhaiten kuraattoripalveluita ja niiden saatavuutta oppilaitoksessa? Eimerkiksi: mobiilisovellus, chat, some-kanava, Perustelevastauksesi.

Chat tai mobiilisovellus. Kummankin käyttöönottoon ja sekä työskentelyyn verkossa olisi kuitenkin syytä saada koulutusta. Olisi myös mietittävä miten/milloin palvelu on käytössä ja onko se kaikille kuraattoreille yhtäaikaan vai oliko jokaisella oma?

WhatsApp:in kautta yhteydenottoa, mutta ei korvaisi käyntejä/keskusteluja! Selkeä ja yhtenäinen aika, jolloin on tavoitettavissa!

2 kommenttia
Nimeton 3 päivää WhatsApp yhteydenottotapauksin, mutta ei varsinainen neuvontaan ja ohjaukseen.
Nimeton 6 tuntia Samoin WhatsApp ok.

Yhtenä vaihtoehtona... QR-koodilla toimiva sivusto, johon on helppo opiskelijoiden päästä, sivuston voisi toteuttaa. Mahdollisimman yksinkertaisesti tehty rakenne ja helppo saatavuus (qr-koodin kautta) voisi madallata yhteydenoton kynnystä.

1 kommenttia
Nimeton 3 päivää Niinpä, mutta tärkeintä olisi se, että saanut kirjoittaa tilanteestaan ja saanut siihen jotain ohjausta miten voisi saada apua.

Pitäisikö palvelun olla opiskelijalle anonyymi vai tunnistautumisen kautta käytettävissä oleva palvelu? Perustelevastauksesi.

Anonyymien palveluiden mahdollisuutena olisi tarjota opiskelijalle tuotettavaa aikuisten tukea ja madallata kynnystä työntekijän kohtaamiseen. Tällöin voitaisiin tavoittaa niitä opiskelijoita, jotka eivät itse hakeudu palveluiden piiriin tai joille henkilökohtainen kohtaaminen on liian korkean kynnysen takana.

Lisäksi voitaisiin tarjota mahdollisuus kertoa asioista, joista opiskelija ei uskalla omalla nimellä kertoa, esim. koulukiusaaminen tai rikoksiin liittyvät asiat

4 kommenttia
Nimeton 8 päivää Juuri näin!
Nimeton 4 päivää Anonyymien palvelun kannalla ja perustelut ja hienosti tuossa aiemmassa kommentissa.
Nimeton 3 päivää Korostetaan!
Nimeton 6 tuntia Anonyymi palvelu voi joissakin tilanteissa olla hyvä. Alussa jo perustelut.

Voisi olla sekä anonyymisti, että tunnistettavissa. Anonyymudessa on se haaste, että jos tulee esille kovin rankkoja (kriisi) tilanteita, miten voit "tarkistaa", että on hakenut/saanut apua tilanteeseen!

1 kommenttia
Nimeton 3 päivää Niinpä, mutta tärkeintä olisi se, että saanut kirjoittaa tilanteestaan ja saanut siihen jotain ohjausta miten voisi saada apua.

Kenelle palvelu olisi: vain opiskelijoille vai myös yhteistyökumppanien käyttöön? Perustelevastauksesi.

Ehkä ensisijaisesti opiskelijoille, erityisesti silloin jos kyseessä olisi anonyymipalvelu.

Huoltajat? Oppilaitosten henkilökunta?

2 kommenttia
Nimeton 3 päivää Varmasti ehkä se paras kohderyhmä.
Nimeton 6 tuntia Opiskelijoille!

Tutkimuksen mukaan nuoret käyttävät eniten WhatsAppia, Snapchattia, Skypeä ja Facebookia. Käytätkö itse näistä jotain? Olsitko valmis käyttämään jotain näistä työssäsi?

Osa on jo käytössä, osan käyttöön tarvitsisi opastusta (Snapchat)

4 kommenttia
Nimeton 8 päivää Ei ole mitään käytössä, mutta kaikki olisivat olennaisia ja voisin tarvittaessa käyttää mitä vain. Tämä vaatisi myös oikeelliset työskentelylineet, mikä mahdollistaisivat mahdollisimman joustavasti näiden käytön työssä.
Nimeton 4 päivää WhatsApp käytössä ja korvaa hyvin tekstiviestit.
Nimeton 3 päivää Facebookin kautta on hyvä tavoitella niitä nuoria, joilla on numerot vaihtuneet.
Nimeton 6 tuntia Ei vielä käytössä. Olisi hyvä saada opastus ja selkeät pelisäännöt.

WhatsApp - jos käytössä useampi, niin meneekö aika niitä seurattessa ja niihin vastatessa?!

1 kommenttia
Nimeton 3 päivää Tämä on totta, olisi hyvä rajata mikä/mikä on käytössä. Esim. whatsapp yhteydenottoyrittöihin ja jokin muu väline anonyymeihin ohjaustilanteisiin netissä.

Millaiset valmiudet sinulla on sähköisen palvelun käyttöön sen toteutuessa?

Jotain osaan, mutta en ole hakal!

1 kommenttia
Nimeton 4 päivää Innostusta ei ole kovinkaan paljoa, mutta jos tulee osaksi työtä niin kukaan opastus ja koulutus tarvitaan.

Kiinnostaa ja varmasti opin sen mitä en vielä osaa ja tarvitaan!

KUVA 7. Ensimmäinen Padlet -kysely kuraattoreille

Digivalmiuskartoituksen mukaan kuraattoreilla on hyvä valmius digitaalisten palveluiden käyttöön. Myös vastauksissa se tulee ilmi: osalla on käytössä jokin sosiaalisen median palvelu. Vastauksista tulee myös esiin opastuksen ja koulutuksen tarve, jonka tärkeyttä useat tutkijat painottavat. Boddy ja Dominelli (2016), Kilpeläinen ja Sankala (2010) sekä Lähteenmäki (2016) mainitsevat töissään sosiaalityöntekijöiden tietoteknisen koulutuksen tarpeen. Heidän mukaansa sosiaalityöntekijällä tulee olla taidot ja valmiudet käyttää palveluiden mahdollisuuksia asiakaslähtöisesti sekä tietoturvallisesti, pystyen opastamaan ja neuvomaan myös asiakkaita palvelujen käytössä. Edellä mainittujen tietoteknisten taitojen lisäksi Alila ja Koskenkangas (2011, 59) sekä Ukkola (2012, 86) mainitsevat työntekijöille tärkeiksi taidoiksi perusviestintätaidot

sekä nuorten kielen ja maailman tuntemisen. Ukkolan (2012, 86.) mukaan työntekijöiltä vaaditaan myös motivaatiota ja ammattitaitoa digitaalisen palvelun käyttöön.

”Innostusta ei ole kovinkaan paljoa, mutta jos tulee osaksi työtä niin kunnan opastus ja koulutus tarvitaan.”

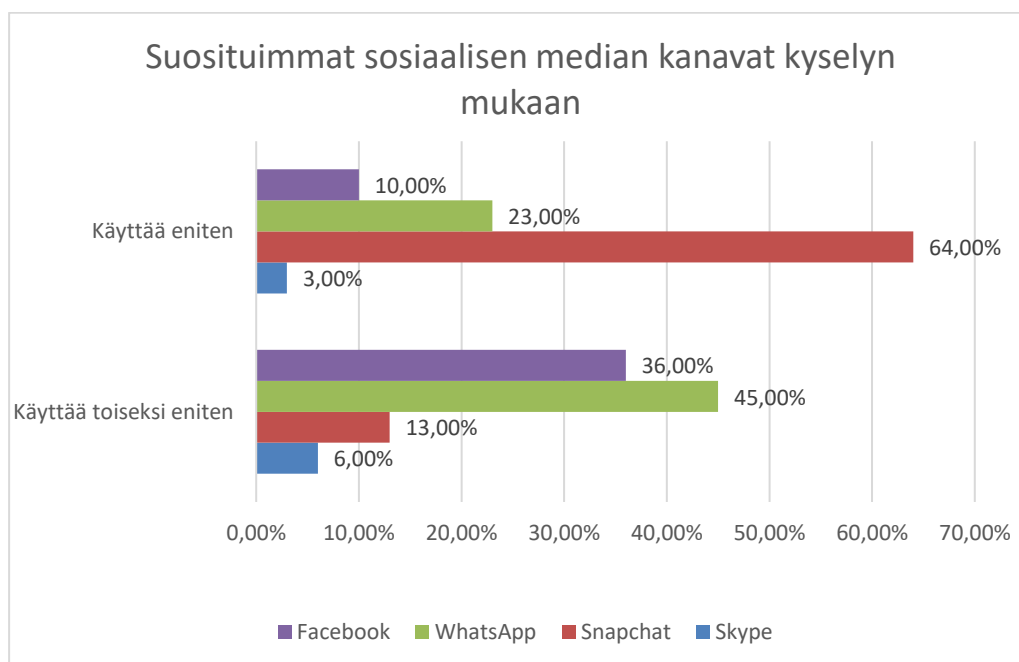
”Kiinnostaa ja varmasti opin sen mitä en vielä osaa ja tarvitaan!”

7.2 Opiskelijoiden mielipiteet

Opiskelijoiden kyselyyn vastasi 105 opiskelijaa ammatillisen koulutuksen ja lukion ensimmäisiltä ja toisilta vuosiluokilta. Vastanneista alle 18 -vuotiaita oli 61%, 18 – 22 -vuotiaita 25,7%, 23 – 29 -vuotiaita 5,7% ja yli 29 -vuotiaita 7,6%.

Opiskelijat käyttävät sosiaalisen median kanavista eniten Snapchatia (64%), jota alle 18 -vuotiaista 84% käyttää eniten ja 18 – 22 -vuotiaista 48%. Sen sijaan 23 – 29 -vuotiailla suosituin sosiaalisen median palvelu on Facebook, jota kertoi käyttävänsä 67% vastanneista. Yli 29 -vuotiailla suosituin kyselyssä oli WhatsApp (50%). Opiskelijoiden vastaukset eroavat eBrand Suomi Oy:n ja Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluiden viimeisimmästä selvityksestä, jonka mukaan suosituin sosiaalisen median kanavista oli WhatsApp 18 – 22 -vuotiailla. (KUVIO 3.) Kaksi vuotta sitten myös Facebook on ollut yli 23 -vuotiailla suosituin palvelu, kun taas kaikkein nuorimmat (alle 19 -vuotiaat) ovat jo silloin suosineet eniten Snapchatia. (eBrand Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2016b.)

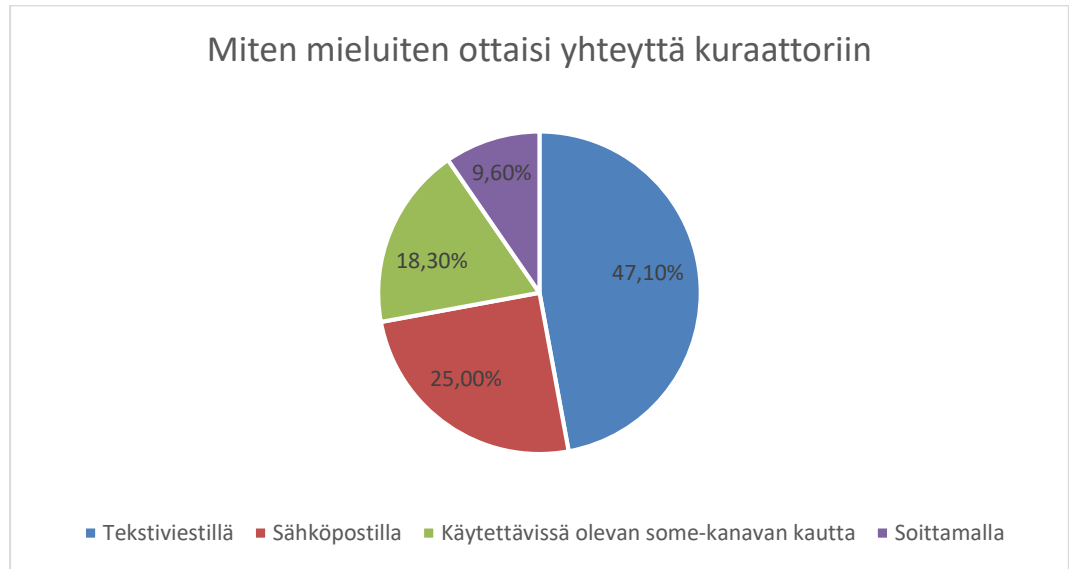
Toiseksi suosituin palvelu kyselyssä oli WhatsApp, jota kertoi käyttävänsä toiseksi eniten 44,8% kaikista vastanneista. Facebookia käyttää toiseksi eniten 36,2%, jota seuraavat Snapchat 13,3% ja Skype 5,7% kannatuksilla. Alle 18 – vuotiaista – 22 -vuotiaisiin selkeästi toiseksi suosituin palvelu oli WhatsApp (47%), kun taas 23 -vuotiaista eteenpäin toiseksi eniten käytettiin Facebookia (54% vastaajista).



KUVIO 3. Suosituimmat sosiaalisen median kanavat kyselyn mukaan

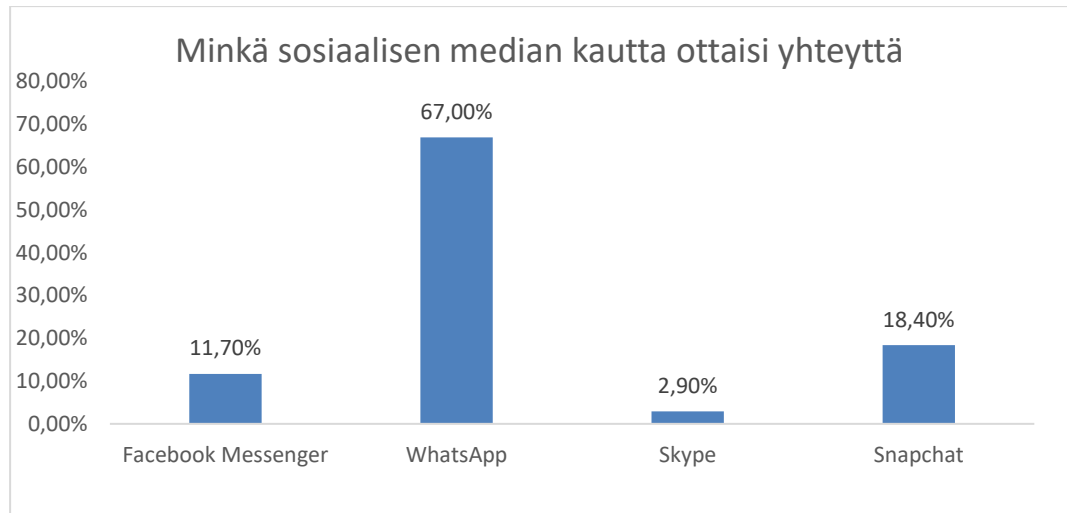
Kaikissa vastaajien ikäryhmissä sosiaalisen median kanavia käytettiin eniten älypuhelimella (90%), pöytäkoneella kertoi käyttävänsä 5%, kannettavaa tietokonetta 4% ja tablettia tai iPadia 1% vastaajista. Tämä myös vastaa eBrand Suomi Oy:n ja Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluiden selvityksen tulosta, jonka mukaan 95% nuorista käyttää sosiaalista mediaa älypuhelimellaan.

Kysyttäessä miten opiskelija ottaisi tilanteen vaatiessa mieluiten yhteyttä kuraattoriinsa (KUVIO 4.), jätti yksi opiskelija vastaamatta kysymykseen. 22 -vuotiaiksi asti suosituin yhteydenottotapa oli tekstiviesti, jolla yhteyttä ottaisi lähes puolet vastanneista (48%). Vanhemmilla vastaajilla (23 - vuotta ->) vastaukset jakaantuivat tasaisesti kaikille vaihtoehdoille: tekstiviesti, käytettävissä olevan sosiaalisen median kanavan kautta, sähköpostilla ja soittamalla. Kaikista vastanneista tekstiviestillä yhteyttä ottaisi 47,1%, sähköpostilla 25,0%, käytettävissä olevan sosiaalisen median kanavan kautta 18,3% ja soittamalla 9,6%. Granholm (2016) totesikin väitöskirjassaan nuorten olevan tarkkoja ja tietoisia tietoteknologian riskeistä.



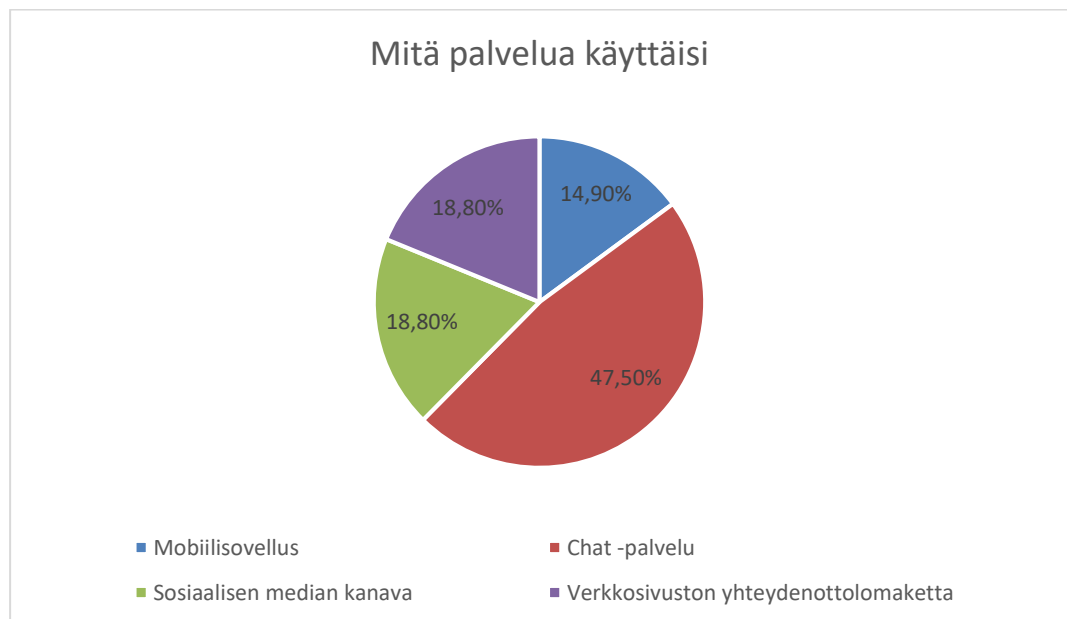
KUVIO 4. Miten mieluiten kuraattoriin otettaisiin yhteyttä

Jos opiskelijoilla olisi valittavana sosiaalisen median kanava, jolla kuraattoriin saisi yhteyden, mieluiten yhteyttä otettaisiin WhatsAppin kautta (67%). Snapchatin kautta yhteyttä ottaisi 18,4%, Facebook messengerillä 11,7% ja Skypellä 2,9%. Kaikissa vastausikäryhmissä WhatsApp oli selkeästi suosituin. (KUVIO 5.) Myös eBrand Suomi Oy:n ja Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluiden selvityksessä nuoret olivat nimenneet tärkeimmäksi sosiaalisen median palveluksi WhatsAppin. (eBrand Suomi Oy:n ja Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2016b.)



KUVIO 5. Mitä sosiaalisen median kanavaa käyttäisi yhteydenottoon

Kysyttäessä mitä sähköistä palvelumuotoa opiskelija käyttäisi (KUVIO 6.), vastaajista 47,5% valitsi chat -palvelun. Sosiaalisen median kanavan kautta yhteyttä ottaisi 18,8%, yhtä moni käyttäisi verkkosivuston yhteydenottolomaketta. Loput 14,9% käyttäisi mobiilisovellusta. Chat oli suosituin 29 -vuotiaiksi saakka, yli 29 -vuotiailla kaikki palvelut olivat lähes yhtä suosittuja: sosiaalisen median kanava sai yhden vastauksen enemmän.



KUVIO 6. Mieluisin palvelumuoto opiskelijoille

Yhteyttä kuraattoriin sähköisesti otettaisiin ensisijaisesti ajanvarauksen takia (45,6%). Neuvon tai tiedon hankintaan palvelua käyttäisi 33,0% ja yhteydenpitoon henkilökohtaisessa asiassa 21,4%. Ikäryhmittäin vastauksissa oli eroja. Nuorimmista, alle 18 -vuotiaista, 50% varaisi sähköisesti ajan, neuvoa tai tietoa hankkisi 31% ja yhteydenpitoon palvelua käyttäisi 19%. 18 – 22 -vuotiaista 40% varaisi sähköisesti ajan, 16% pitäisi yhteyttä henkilökohtaisessa asiassa, mutta 44% käyttäisi palvelua neuvon tai tiedon hankintaan. 23 – 29 -vuotiaissa palvelua käyttäisi 50% ajanvaraukseen ja 50% yhteydenpitoon. Kukaan ei vastannut, että käyttäisi palvelua neuvon tai tiedon hankintaan. Yli 29 -vuotiaista puolestaan 25% varaisi ajan sähköisesti tai pitäisi yhteyttä. Puolet vastaajista (50%) käyttäisi palvelua neuvon tai tiedon hankintaan. Valtakunnallisen tutkimuksen mukaan nuoret käyttävät sosiaalista mediaa tiedon etsintään, mutta myös yhteydenpitoon. Merkittävä seikka on kavereiden läsnäolo palvelussa. (eBrand Suomi Oy:n ja Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2016d.)

Opiskelijoista 74% kaikista vastaajista haluaisi palvelun olevan anonyymi eli palvelussa voisi asioida nimettömästi. Palvelun anonyymiydessä tuli ikäryhmissä eroavaisuuksia. Nuorimmista alle 18 -vuotiaista 81% toivoisi palvelun olevan anonyymi, 19% toivoi, että palvelua käytettäessä oma nimi tulisi kertoa. 18 – 22 -vuotiaista 70% toivoi anonyymia ja 30% tunnistautunutta palvelua. Yli 23 -vuotiaista 50% toivoi anonyymia ja 50% tunnistautunutta käyttöä.

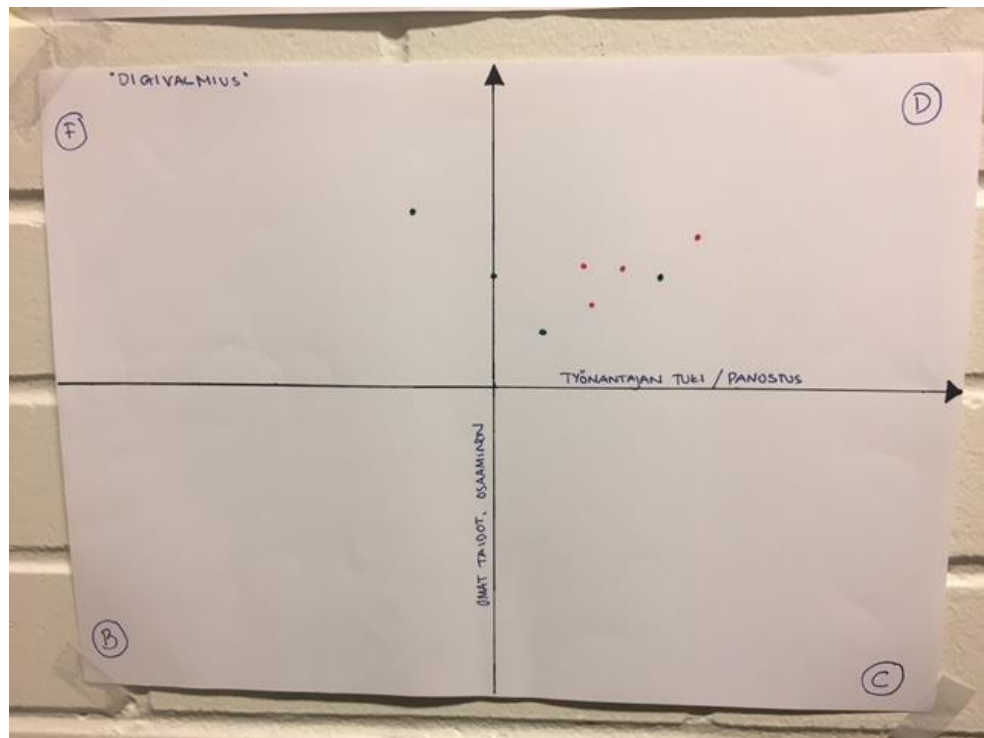
7.3 Kuraattoreiden digitaalinen valmius

Digitaalista valmiutta arvioitaessa kuraattorit saivat arvioida sekä ”työminänsä” että ”privaattiminänsä” osaamisen. Perusteluina olivat omat taidot sekä käytettävissä olevat välineet. Punaisilla pisteillä merkattiin ”privaattiminä” ja jokainen kertoi olevansa digitaalisesti edelläkävijä vapaa-ajalla. ”Työminä” merkittiin vihreillä palloilla ja ”työminä” ei eronnut paljon yksityisestä.

Yksi ilmoitti olevansa ”Fashionista eli Aallon harjalla” digitaalisesti työssään. Muutoin ”virkaminä” oli vapaa-ajan digitaalista valmiutta vain hivenen heikompi ”Edelläkävijänä”. Syytä selitettiin työnantajan panostuksen heikkoudella.

”Välineet ei mahdollista nykyaikaista yhteydenpitoa nuoriin.”

”Olen ymmärtänyt, ettei kannusteta sosiaalisen median käyttöön työssä.”



KUVA 8. Kuraattorien digitaalinen valmiusmatriisi

Kartoituksen perusteella kuraattoreilla on vahva luottamus osaamiseensa sekä he kokevat työnantajan enimmäkseen tukevan heitä, esimerkiksi useampi kartoitukseen osallistunut koki työvälineiden olevan ajanmukaiset ja mahdollistavan monipuolisen työskentelyn digitaalisesti. Jokainen myös

arvioi käyttävänsä erilaisia ohjelmia työssään. Jokainen oli myös aktiivinen digitaalisten palvelujen käyttäjä vapaa-ajalla.

"Intoa ja tahtoa olisi kokeilla jotain uusia digi-palveluita nuorille."

7.4 Kehittämisideoita kuraattoreilta

Viimeisessä kyselyssä kuraattoreilta pyydettiin Padletilla kehittämisideoita eri palveluiden käyttöön. Chat -palvelu herätti eniten kehitysideoita. Usea huomioi chatin aukioloajan. Chatin katsottiin myös toimivan päivystysluontoisena, jolloin sovittuna tietynä aikana joku olisi vastaamassa viesteihin. Ajankohdaksi ehdotettiin iltapäivää.

Myös ajatus opiskeluhuollon yhteisestä chatista sai kannatusta. Yhteisessä chatissa toimisivat oppilaitosten psykologit ja terveydenhoitajat yhdessä kuraattoreiden kanssa.

"Opiskeluhuollon yhteinen chat olisi hieno ajatus! Jossain mukanahan on myös oppilaitospastorit."

Myös palvelun sijainti ja löytyminen koettiin hyvin tärkeänä. Sijaintipaikan pitäisi olla opiskelijoiden helppo löytää, ehdotettiin oppilaitoksen verkkosivustoa ja laajemmin "opiskelijalle luontevaa paikkaa". Kuitenkin luottamus chat -palveluun on vahva.

"Uskon, että nuoret kokevat tämän helpoksi lähestymistavaksi."

Sosiaalista mediaa kuraattorit käyttäisivät mieluiten vain ajanvarauksiin sekä tiedottamiseen. Snapchatista sanottiin, että sitä voisi käyttää WhatsAppin tavoin ajanvarauksiin ja yleisiin "mitä kuuluu" -aloituksiin. WhatsAppin ajatellaan, sitä vastoin olevan keskustelualusta, jolla voi ottaa suoraan yhteyttä opiskelijaan. Toinen käyttäisi WhatsAppia vain ajanvaraukseen. Skypeä ajateltiin käytettävän huoltajapalavereissa tai silloin kun opiskelija on koulutussopimuksella jossain kauempana.

"Puhelu- ja viestintätarkoituksessa, kun videoyhteydestä olisi asian hoitamisen kannalta hyötyä. Tilanteissa, joissa esim. kaikki osallistujat eivät pääse paikan päälle."

Facebook herätti paljon keskustelua vastaajien kesken. Lähestulkoon yksimielisesti Facebookia oltiin valmiita käyttämään, ja osa kertoi käyttävänsä jo, tiedottamiseen. Tiedotusasioista esimerkkeinä mainittiin ajankohtaiset ”tempaukset” ja tapahtumat, valtakunnallisesti merkittävät päivät, tiedottamista opiskelijoita hyödyttävistä palveluista sekä verkko-osoitteita palvelujen löytämiseksi.

Facebookin ehdotettiin yhteistä profiilia, sen sijaan, että jokaisella kuraattorilla olisi oma virkaprofiili. Yhteinen profiili toisi vastaajien mukaan tasa-arvoisuutta, kun opiskelijat saisivat saman tiedotuksen ja palvelun. Opiskeluhoitolain mukaan opiskeluhoillon tulee olla ennaltaehkäisevää ja koko oppilaitoksen hyvinvointia lisäävää ja tukevaa työtä. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, 3§; Perälä ym. 2015, 78). Yhteisen profiilin myös arveltiin lisäävän näkyvyyttä ja helpottavan opiskelijoiden mahdollisuuksia löytää profiili. Toisaalta kyseenalaistettiin miten hyvin Facebookin kautta opiskelijoita tavoitaisi.

”...Voisiko kuraattoreilla olla yhteinen facebook profiili, johon jokaisella meistä olisi mahdollisuus päivitellä asioita? Olisiko opiskelijoiden helpompi löytää?”

”Voisi olla joo yhteinen facebook profiili. Eikös terkoillakin ole sellainen, jossa tiedottavat asioista.”

”Joidenkin asioiden tiedottamiseen, mutta en tiedä tavoittaisiko kuinka hyvin nuoria.”

7.5 Johtopäätökset

Kuraattorit nostivat vastauksissaan esiin chat -palvelun, WhatsAppin käytön yhteydenottovälineenä sekä mobiilisovelluksen. Myös opiskelijoista lähes puolet valitsisi palvelumuodoksi chatin. Opiskelijoista 90% käyttää sosiaalista mediaa älypuhelimella, joten myös kuraattorien tarjoama palvelu tulee olla käytettävissä älypuhelimella, mutta myös muilla laitteilla.

Chat -palvelun ajankohdaksi esitettiin iltapäivää, jolloin opiskelijoilla ei olisi enää koulua. Kuitenkin eBrand Suomi Oy:n selvityksen mukaan nuoret käyttävät eniten sosiaalista mediaa klo 18 – 21 välisenä aikana (eBrand

Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2016a). Näin ollen palvelun käytettävyyden kannalta on parempi, että viestin voisi lähettää mihin aikaan hyvänsä, mutta siihen vastattaisiin mahdollisimman nopeasti virka-aikana. Vain sovittuina päivystysaikana joku olisi vastaamassa heti. Tarvittaessa palvelun voisi sulkea, esimerkiksi koulujen loma-ajoiksi, jolloin myös henkilökunta lomailee.

Kuraattorit kertoivat käyttävänsä työvälineenä WhatsAppia sekä Facebookia. Opiskelijoilla suosituin sosiaalisen median kanava on Snapchat, joka on kuraattoreille vieras. WhatsApp on kuitenkin opiskelijoille mieluisin kanava ottaa yhteyttä kuraattoriin. Kuraattorit puolestaan mielellään tiedottaisivat asioista Facebookissa. Koska sekä kuraattoreilla ja opiskelijoilla on WhatsApp jo nyt käytössä, kannattaa sen käyttöä lisätä ensimmäisiin yhteydenottoihin sekä ajanvarauksiin. Sen enempää kuraattorit kuin opiskelijatkaan eivät halua ohjausta tai käsitellä henkilökohtaisia asioita sosiaalisen median kautta.

Kuraattoreiden käyttämä Facebook on vain vanhempien opiskelijoiden suosiossa, kun taas nuoremmat käyttävät Snapchatia. Vaikka Snapchat on kuraattoreille vieras, kannattaa se ottaa tiedotuskanavaksi samoin kuin Facebook. Näissä palveluissa kuraattoreilla voi olla yhteinen profiili tiedottamista varten ja tiedotettavia asioita voi suunnitella yhdessä. Yhteisen profiilin etuna on, että mahdolliset henkilövaihdokset tai kuraattorien vastuualueiden muuttuminen eivät vaikuta profiileihin, vaan opiskelijat saavat samasta profiilista tarvittavat tiedot. Yhteinen profiili myös tuo kuraattorien kaipaamat yhteiset pelisäännöt ja tasa-arvoisuuden palvelujen tarjoamisessa opiskelijoille.

Kuraattorit näkivät anonyymissa palvelussa enemmän etuja verrattuna tunnistautumisen kautta tapahtuvaan palveluun. Myös 74% opiskelijoista haluaisi palvelun mieluummin olevan anonyymi. Kuitenkin osa opiskelijoista haluaisi tunnistautumisen ja kuraattoritkin löysivät nimettömästä palvelusta uhkakuvia.

Henkilön tunnistamiseksi kerätyt tiedot muodostavat henkilökäytön ja henkilötietojen käsittely on lainmukaista lapsen täyttäessä 16 -vuotta. (EU yleinen tietosuoja-asetus 2016, 8§; Häyrinen & Lahtinen 2018.) Tällöin anonyymi palvelu on helpoin järjestää tietosuoja-asetuksen nojalla, koska nimettömässä palvelussa ei kerätä asiakastietojärjestelmää. Kuraattorien ja sosiaalityöntekijöiden asiakasrekisterit ovat salassa pidettäviä, joten EU:n tietosuoja-asetuksen (kts. 4.4, sivu 14) mukaisia henkilötietoluovutuksia ei näistä rekistereistä luovuteta (Häyrinen & Lahtinen 2018). Mikäli tunnistautumiseen tai rekisterin ylläpitoon käytetään oppilaitosten opiskelijatietoja, tulee kunnan tai kaupungin kuraattorien työnantajina sekä palvelun tarjoaja, esimerkiksi tämän työn osalta Lape -hanke, neuvotella ja sopia asiakasjärjestelmien käytöstä jokaisen koulutuksenjärjestäjän kanssa. (Häyrinen 2018.) WhatsApp on jokaisen kuraattorin henkilökohtainen ja yhteydenotto WhatsAppin kautta perustuu tällä hetkellä kuraattorien omaan asiakastietojärjestelmään.

Opinnäytetyön kyselyiden tulosten perusteella paras vaihtoehto palvelulle on kuraattoreiden tai opiskeluhuollon oma verkkosivusto (KUVA 9.), jossa opiskelijoille tärkeistä opiskeluhuollollisista asioista voi tietoa jakaa kuraattorien lisäksi opiskelupsykologit sekä opiskeluterveydenhoito. Yhteisellä sivustolla palvelu on laaja-alaisempaa ja opiskeluhuollon yhteistyö korostuu ja lisääntyy verkkosivuston sisältöä yhdessä tuottaessa. Myös opiskelijoilla tiedon hankinta ja neuvon kysyminen tärkeä syy sähköisessä asiointissa ajanvarauksen lisäksi.

Verkkosivustolle on myös mahdollista sisällyttää anonyymi chat -palvelu, jollaista sekä opiskelijat ja kuraattorit toivoivat palvelumuodoksi. Sosiaalihuoltotyön vahvan tietosuojan takia chat on aina kahdenkeskinen opiskeluhuollon työntekijän ja opiskelijan välillä. (Henkilötietolaki 32§.) Opiskeluhuollon yhteisen verkkosivuston chat mahdollistaa myös laajemman palvelun, kun vastaamassa ovat myös psykologit sekä terveydenhoitajat ja siten parantaisi opiskeluhuoltopalveluiden laatua. Yhteistyössä olevaan chat -palveluun on hyvä pystyä lähettämään viestejä koska tahansa, koska jokaisen ammattikunnan edustaja ei voi olla vastaamassa viesteihin jokaisella päivystyskerralla. Se myös helpottaa

opiskelijoiden yhteydenottoa, kun ei tarvitse välittää palvelun aukioloajasta. Tutkimusten mukaan ajasta ja paikasta riippumaton anonyymi verkkopalvelu pikemminkin auttaa nuorta selvittämään asiaansa kuormittavuuden sijasta. (Alila & Koskenkangas 2011, 65 - 66; Ukkola 2012, 87.)

Verkkosivuston vahvuutena voi myös pitää sen soveltuvuutta kaikille laitteille. Toimiva verkkosivusto myös tuo näkyvyyttä kuraattorien työlle tai koko opiskeluhuollolle. Palvelu olisi tasa-arvoinen kaikille opiskelijoille. Sitä voisi käyttää myös alle 16 -vuotias, jos henkilötietoja ei käsitellä. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2018.)

Verkkosivuston heikkous on sivuston sijainti. Toisen asteen kuraattorit ovat Lahden kaupungin työntekijöitä, jotka työskentelevät useassa eri oppilaitoksessa, joiden opiskelijat ovat usealta eri paikkakunnalta. Näin ollen verkkosivustoa ei voi sijoittaa minkään oppilaitoksen sivuston yhteyteen, jotta sivustolle löytäisivät jokaisen oppilaitoksen opiskelija. Verkkosivustoa ei myöskään voi sijoittaa Lahden kaupungin verkkosivujen yhteyteen, koska opiskelijat eivät ole lahtelaisia ja ulkopaikkakuntalaisen voi olla vaikea löytää tai edes etsiä kuraattoripalveluita kaupungin sivuilta.

Heikkoutena ovat myös kustannukset, joita omasta verkkosivustosta tulee verkkosivuston luomisesta ja myöhemmin päivityksistä sekä järjestelmän ylläpidosta. Mahdollisuutena kuitenkin on, että kuraattoreilla on digivalmiuskartoituksen mukaan olemassa tarvittavat välineet sekä osaaminen ylläpitää palvelua. Verkkosivuston uhkana on byrokratia, varsinkin jos sivustosta tulisi opiskeluhuollon yhteinen. Kuraattorit ja psykologit edustavat kuntien sivistystoimialaa ja opiskeluterveydenhuolto hyvinvointikuntayhtymää.



KUVA 9. Kuraattoreiden verkkosivuston riskianalyysi

Koska kuraattorit ovat vastaustensa perusteella tottuneet jo käyttämään WhatsAppia, joka myös on opiskelijoilla suosittu sovellus, toinen vaihtoehto on luoda kuraattoreille oma mobiilichat -sovellus, ”kuraattoreiden WhatsApp”. Kuten WhatsAppin, myös mobiilichatin voi tehdä toimivaksi kaikilla välineillä. Kun palvelu on vain kuraattorien käytössä, on se tietoturvallinen, eikä ole pelkoa tietojen luovuttamisesta kolmansille osapuolille (KUVA 10.).

Mobiilichatin heikkoutena on sen toimiminen mobiilisovelluksena. Kyselyn perusteella nuoret eivät ole innokkaita käyttämään mobiilisovelluksia. Heikkoutena ovat myös kustannukset. Mobiilisovelluksen luominen ja ylläpito maksavat. Mobiilichat tunnistettuna palveluna myös muodostaa oman henkilörekisterinsä.



KUVA 10. Kuraattorien mobiilichatin riskianalyysi

Uuden palvelun käyttöönotto, verkkosivusto tai mobiilichat, vaativat kaupungin lakimiesten kannanotot, jotta palvelu on kaupungin linjausten mukainen ja laillisesti pätevä.

Liiketaloudellisesti järkevintä on käyttää jo olemassa olevia sosiaalisen median kanavia tiedottamiseen ja kuraattorityön markkinoimiseen varsinaista palvelumuotoa odottaessa. Käyttämällä niitä sosiaalisen median kanavia, joita opiskelijatkin käyttävät, tulee kuraattoreiden sähköisesti tavoittaminen tutuksi samoin kuin kuraattorin työ. Kuten Vantaan koulukuraattori (Lahdensivu 2017) totesi, sosiaalisen median kautta saa kerrottua työstä, joka mielletään tapahtuvan salaisesti, suljettujen ovien takana. Myös Alila ja Koskenkangas (2011, 58.) tekivät tutkielmassaan saman huomion; verkko työskentelyllä on mahdollista muuttaa nuorten mielikuvia sosiaalityöstä. Kun opiskelijat löytävät opiskeluhuollon ja kuraattorit sosiaalisen median kautta, on myös helppo informoida mahdollisen verkkosivuston tai mobiilichatin käyttöönotosta, joilla varsinaista ohjaustyötä on mahdollista tehdä.

Olemassa olevista palveluista Skype toimii video- ja äänipuheluiden lisäksi myös pikaviestittelyvälineenä. Skypen vahvuutena on, että se toimii kaikilla laitteilla ja Microsoftin tuotteena se löytyy valmiina useammasta laitteesta. Uhkana on, etteivät opiskelijat käytä Skypeä. Kyselyn mukaan opiskelijoista Skypeä käyttää vain 5,7%. Skypen onnistunut käyttö opiskelijoiden kanssa vaatisi vahvan markkinointikampanjan, eikä sekään välttämättä takaisi nuorten käyttötottumusten muutosta sosiaalisessa mediassa. (Skype 2018a; Skype 2018b.)

Koska eri ikäiset opiskelijat käyttävät eri kanavia, on myös kuraattoreiden mentävä useaan eri palveluun. Palveluihin syötettävä sisältö voi olla kaikissa sama ja yhdessä tuotettu, jolloin palvelujen käyttö ei tule työllistämään jokaista kuraattoria koko aikaa, joka kyselyssä tuli uhkakuvana esiin. Kuten eri tutkijat ovat todenneet, nuorten kanssa sosiaalityötä tulisi tehdä myös siellä missä nuoret ovat. (Honkimaa 2018; Lähteenmäki 2016, 75; Ukkola 2012, 2.)

8 POHDINTA

8.1 Arviointi

Kyselyt oli perusteltua tehdä sähköisesti. Kahoot! vaikutti opiskelijoiden kyselylle luontevalta vaihtoehdolta: se on opiskelijoille tuttu, pelillisuus on houkuttelevampi vaihtoehto kuin perinteiset kyselyt ja Kahoot!:lla pystyi ajallisesti määrittämään kyselyn pituuden. Ajankäyttö on tärkeää, kun kyselyn toteuttaa oppitunnin aikana.

Kahoot! myös asetti rajoituksia. Vastausvaihtoehtoja sovelluksessa voi olla korkeintaan neljä, joten vastausvaihtoehdot oli valittava. Tässä työssä valintakriteeriksi tuli palvelun vuorovaikutteisuus, jolloin nuorten suosima Instagram jäi pois vastausvaihtoehdoista. Kahoot! ei myöskään mahdollista avoimia kysymyksiä. Koska opinnäytetyöntekijä halusi pitää kyselyn lyhyenä ja nopeasti vastattavana, tarkentavia kysymyksiä ei laadittu. Kyselyn lyhydestä huolimatta vastaamiseen kaikkiaan kului aikaa noin kymmenen minuuttia oppitunnista (45 - 60 minuuttia), vaikka itse kysymykseen vastaaminen kesti vain noin kolme minuuttia. Eniten aikaa opiskelijoilta meni oman nimimerkin keksimiseen.

Vaikka kysymyksiä oli vähän ja vastaaminen oli tehty mahdollisimman helpoksi, vain neljään ensimmäiseen kysymykseen vastasivat kaikki. Viidenteen kysymykseen jätti yksi vastaamatta, kuudenteen kaksi. Seitsemänteen kysymykseen neljä jätti vastaamatta. Viimeiseen kysymykseen, kun vastausvaihtoehtoja oli vain kaksi, vain yksi jätti vastaamatta. Kaikki opiskelijat eivät ylipäätään halunneet osallistua kyselyyn vastaamiseen. Vain kerran syy kerrottiin kyselyn tekijälle: opiskelijalla ei ollut vastaamiseen vaadittavaa älypuhelinta. Tilanne oli yllättävä opinnäytetyöntekijällekin, joka ei ajatellutkaan lainata omaa puhelintaan tai luokassa olleita tabletteja opiskelijalle. Tulevassa digitaalisessa palvelussa onkin tärkeää huomioida, ettei palvelu voi olla käytettävissä vain tietyn välineen kautta.

Lukiolaisilla on käytössä opiskelijatietojärjestelmä Wilma, jonka kautta he voivat ottaa yhteyttä myös kuraattoriinsa, kuten opettajiinsa.

Koulutuskeskus Salpauksessa käytössä on opinnäytetyön tekohetkellä Winha, jossa ei ole viestintä mahdollisuutta. Ammatillisen oppilaitoksen opiskelijat ja opettajat käyttävät viestinnässä paljon WhatsAppia.

Lukiolaisten keskuudessa sen sijaan opinnäytetyön kysymykset aiheuttivat ihmetystä; mihin vastausvaihtoehdoista Wilma kuuluu? Useat laittoivat Wilman sähköpostiviestinnäksi.

Vasta vastausten analysointi vaiheessa opinnäytetyöntekijä huomasi, ettei Padlet -kyselystä tiennyt kuka vastaaja oli vastannut mihinkin kysymykseen tai olivatko vastaajat kommentoineet toistensa vastauksia, mikä myös oli ohjeistuksena kyselyssä. Kyselyn tai opinnäytetyön lopputulokseen täydellisellä nimettömyydellä ei ollut vaikutusta, mutta raportointivaiheessa ei opinnäytetyöntekijä ei voinut kertoa kuka vastaaja oli vastannut tai kommentoinut. Näin ollen myöskään Padlet -kyselyiden todellinen vastaajamäärä ei ole tiedossa.

Sosiaalinen media muuttuu nopeasti ja ennustettavuus eri palveluiden suosioista on vaikeaa (eBrand Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2016e; Lähteenmäki 2016, 76). Kaksi vuotta sitten eBrand Suomi Oy:n ja Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluiden (2016a) tekemässä selvityksessä suosituimmat sosiaalisen median kanavat olivat WhatsApp, YouTube, Facebook ja Instagram. Selvityksessä Snapchat oli vasta kuusi, kun tämän opinnäytetyön kyselyssä se oli suosituin palvelu alle 23 -vuotiailla. WhatsApp oli suosituin palvelu vain yli 29 -vuotiailla. Toiseksi eniten alle 23 -vuotiaat käyttävät WhatsAppia Snapchatin jälkeen. Yli 23 -vuotiailla toiseksi suosituin palvelu on Facebook.

Tässä opinnäytetyössä ei huomioitu Instagramia, koska se ei ole samalla tavoin vuorovaikutuksellinen viestintäkanava kuten opinnäytetyöhön valikoidut sosiaalisen median palvelut. Tässä opinnäytetyössä on tarkasteltu niitä palveluita, jotka tarjoavat mahdollisuutta kahdenkeskiseen, yksityiseen keskusteluun tai viestittelyyn. eBrand Suomi Oy:n ja Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluiden (2016b) tekemän tutkimuksen

mukaan Instagram on kuitenkin neljänneksi suosituin palvelu nuorten keskuudessa, eikä sen merkitystä kuraattorin työn markkinoinnissa voi unohtaa. Vantaalla koulukuraattorit ovat Somessa -hankkeen myötä ottaneet Instagramin työvälineeksi. Lahdensivun (2017) mukaan Instagram soveltuu hyvin omasta työstä kertomiseen kuvin; samalla työntekijä joutuu miettimään mitä ja miten haluaa omasta työstään kuvien kerrottavan.

Toimintatutkimuksen ja prosessimallinnuksen lopputuloksena voi olla muutos, jota tavoiteltiin tai tapahtunut muutos on toisenlainen kuin odotettiin. Tämän kehittämishankkeen alkuperäisenä tavoitteena oli luoda uudenlainen yhteydenottotapa ja -palvelu, mutta prosessin aikana realiteetit kirkastuivat: mallinnuksen tuoma toimintatapamuutos on suurempi ja aikaa vievämpi, että lopullista palvelua odotellessa on hyvä hyödyntää sitä mikä on jo olemassa.

Sosiaalista mediaa kannattaa hyödyntää markkinointivälineenä ja kuraattorin työn esille tuomiseen. Vaikkei sitä kautta ohjaustyötä tekisikään, soveltuu eri kanavat loistavasti tiedon jakamiseen. Sosiaalisen median kanavat ovat kuitenkin vain tilapäinen ratkaisu. Tuoreen pro gradu työn mukaan Oulun kaupungin Facebook -palveluohjaus on jo lopetettu (Honkimaa 2018). Toisaalta Oulun seudun ammattiopiston Avitus -chat -palvelu on muuttanut päivystysaikaansa: nyt se on avoinna maanantaista keskiviikkoon iltapäivisin klo 14-16 (Oulun seudun ammattiopisto 2018).

Oman haasteensa palvelun kehittämiseen tuo mahdollisen palvelun käyttö tunnistauneena. Alaikäisillä nuorilla ei välttämättä ole henkilökohtaisia verkkopankkitunnuksia tai mobiilivarmennetta, jolloin tunnistautumistapana palveluun ei kannata käyttää niitä. Opiskelijanumeron käyttö edellyttää yhteistyötä oppilaitosten kanssa, jotta toukokuussa 2018 voimaan tulevaa EU -tietoturva-asetusta noudatetaan. Ja tietoturva-asetuksen vaatimat henkilötietorekisterit voivat tarkoittaa kirjallista sopimusta jokaisen oppilaitoksen kanssa, joiden opiskelijat kuraattorien tunnistautumista vaativaa palvelua käyttäisi.

8.2 Eettisyys, luotettavuus ja pätevyys

Koska opiskelijoille oli annettu vain tietyt vastausvaihtoehdot, ei kyselyn vastaukset kerro koko totuutta opiskelijoiden sosiaalisen median käytöstä. Se kertoo vain opiskelijoiden suhtautumisesta opinnäytetyöhön rajatuista palveluista (WhatsApp, Snapchat, Facebook ja Skype). Opiskelijoille suunnatussa kyselyssä vastaajina oli yllättävän paljon yli 29 -vuotiaita, vaikkei vastaajiksi valikoituneissa ryhmissä ollut niin paljon sen ikäisiä. Täytyy olettaa, ettei muihinkaan kysymyksiin vastattu täysin totuudenmukaisesti, vaikkakin kyselyihin liittyy aina tietty virhemarginaali. Lisäksi osa jätti vastaamatta kaikkiin kysymyksiin.

Tutkimusmenetelminä Kahoot! ja Padlet olivat toimivat. Vaikka ne asettivat rajoituksia kysymysasettelussa, antoivat ne vastaajille anonyymiyden, jos Kahoot!:ssa valitsi nimimerkin, josta ei ollut tunnistettavissa. Mikäli nimimerkkigeneraattori olisi toiminut, anonyymiyden olisi ollut täydellinen.

Padlet -kyselyissä opinnäytetyöntekijä seurasi päivittäin vastauksia ja otti kuvakaappauksia seurataksaan, muuttaako tai poistaako joku vastauksiaan. Viikon kyselyn aikana muutoksia vastauksiin ei tullut. Opinnäytetyöntekijälle jäi ensimmäisestä kyselystä tunne, että Padletissa vierailtiin kerran, eikä esimerkiksi palattu kommentoimaan muiden myöhemmin kirjoittamia kommentteja.

Luotettavuuteen ja pätevyYTEEN vaikuttavat tämän työn osalta sosiaalisen median nopeasti muuttuva maailma. Käyttöehdot muuttuvat nopeasti, kuten kävi tämänkin opinnäytetyön aikana EU-tietosuojasetuksen takia. Lisäksi sosiaalisen median käyttöä on vaikea ennustaa; se mikä tänä vuonna on suosittu palvelu, voi olla unohdettu parin vuoden kuluttua. Helmikuussa Yhdysvalloissa uutisoitiin Facebookin menettävän nuorempia käyttäjiään Snapchatille ja Instagramille (Gynn 2018; O'Brien 2018). Toisaalta sosiaalisen median haavoittuvuus todentui, kun julkisuudenhenkilö sai yhdellä ainoalla "snapillaan" Snapchatin pörssi-arvon ja palvelun suosion hetkellisesti romahtamaan (Yurieff 2018).

Niinpä tässä työssä esitetyt asiat, voivat olla nopeasti vanhentunutta tietoa.

8.3 Hyödynnettävyys ja jatkokehitysehdotukset

Malli digitaalisesta palveluohjauksesta soveltuu parhaiten käytettäväksi toisen asteen koulutuksessa, koska opiskelijat ovat täyttäneet tai juuri täyttämässä 16 -vuotta. Vaikka sosiaalisen median palveluiden ikäraajat ovat ”suosituksia” ja palveluita on mahdollista käyttää huoltajan suostumuksella, on opiskeluhuollon julkisen hallinnon edustajina noudatettava annettuja ikärajoituksia, vaikka palvelut antaisivat nuoremmillekin käyttäjille mahdollisuuden palveluiden käyttöön. Kuraattoreilla on oppilaitoksen henkilökuntana kasvatusvastuu. Tällä hetkellä sosiaalinen media on huomion kohteena sen sisällön, tietosuojan sekä sen parissa vietetyn ajan takia. Onko mahdollista, että sosiaalinen media tullaan kieltämään kokonaan alaikäisiltä?

Jos kuraattorit saavat käyttöönsä verkkosivuston tai mobiilisovelluksen chat-palveluineen, on palveluissa huomioitava EU-tietosuoja-asetuksen määrittämä ikäraja, joka tulee olemaan vähintään 13 -vuotta. Näin ollen alakoululaiset tulevat sulkeutumaan palvelun ulkopuolelle. Mikäli EU - tietosuoja-asetuksen ikärajaksi asetetaan 16 -vuotta, sulkee se yläkouluikäiset pois digitaalisen palvelun piiristä. Samalla ikäraja sulkee mahdollisuuden käyttää myös muita sähköisiä palveluja alle 16 -vuotiaiden kanssa ilman huoltajan lupaa, jos palvelussa käsitellään henkilötietoja.

Jatkokehittämissuunniteluksena on kehittää tietosuojallisesti toimiva verkkosivusto, jossa on chat-palvelu sekä mahdollisesti mobiilisovellus. Palvelussa tulee ottaa huomioon palvelun löydettävyys; se ei voi olla minkään oppilaitoksen sivulla tai kaupungin sivulla, koska palvelun käyttäjät opiskelevat useassa oppilaitoksessa sekä palvelun tulee palvella myös ulkopaikkakuntalaisia, jotka eivät välttämättä löydä luontevasti kaupungin verkkosivuille.

Malli digitaalisesta palveluohjauksesta on mahdollista ottaa käyttöön myös maakunnallisesti toisen asteen koulutuksessa.

Koska tässä opinnäytetyössä kehittäminen painottui kuraattoreiden kehittämisehdotuksiin, lopullinen digitaalinen palvelu tulee kehittää palvelumuotoiluna yhdessä opiskelijoiden kanssa. Tällöin palvelu tulee olemaan opiskelijoiden toiveita toteuttava ja heidän näköisensä palvelu ja siten paremmin nuorten lähestyttävissä oleva.

LÄHTEET

Alila, S. & Koskenkangas, N.: Verkkososiaalityö nuorisososiaalityön toimintamuotona. 2011. Pro gradu -tutkielma, Lapin yliopisto.

Aula, M. K., Juurikkala, V., Kalmari, H., Kaukonen, P., Lavikainen, M., Pelkonen, M.: Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:29. [viitattu: 21.11.2016].

Sosiaali- ja terveysministeriö, 2016. Helsinki. Saatavissa:

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/74904>

Björklund, L., Nord, U. & Tarvainen, T.: Suomi 100 "Yhdessä": 100 NUORTA KEHITTÄJÄÄ. Nuorten terveiset psykososiaalisen tuen

palvelupakettiin. 2018. ME-säätiö ja Sosiaali- ja terveysministeriö. [viitattu: 22.3.2018]. Saatavissa:

http://stm.fi/documents/1271139/7007736/100+kehitt%C3%A4j%C3%A4%C3%A4_Nuorten+terveiset+psykososiaalisen+tuen+palvelupakettiin_2018.pdf/6c25d13c-6362-45cf-a63a-4bde30130af2/100+kehitt%C3%A4j%C3%A4%C3%A4_Nuorten+terveiset+psykososiaalisen+tuen+palvelupakettiin_2018.pdf.pdf

Boddy, J. & Dominelli, L. 2016: Social media and Social Work: The challenges of a New Ethical Space. Australian Social Work 2016. [viitattu 15.3.2018]. Saatavissa:

<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/0312407X.2016.1224907?needAccess=true>

eBrand Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut. 2016a. Suomessa asuvien 13-29 -vuotiaiden nuorten sosiaalisen median palveluiden käyttäminen ja läsnäolo. [viitattu 7.6.2017]. Saatavissa:

<http://www.ebrand.fi/somejanuoret2016/tiivistelma/>

eBrand Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut. 2016b. Suomessa asuvien 13-29 -vuotiaiden nuorten sosiaalisen median palveluiden käyttäminen ja läsnäolo. [viitattu 19.7.2017]. Saatavissa:

<http://www.ebrand.fi/somejanuoret2016/2-suosituimmat-sosiaalisen-median-palvelut/>

eBrand Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut. 2016c. Suomessa asuvien 13-29 -vuotiaiden nuorten sosiaalisen median palveluiden käyttäminen ja läsnäolo. [viitattu 7.6.2017]. Saatavissa: <http://www.ebrand.fi/somejanuoret2016/tutkimuksen-ja-vastaaajien-esittely/>

eBrand Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut. 2016d. Suomessa asuvien 13-29 -vuotiaiden nuorten sosiaalisen median palveluiden käyttäminen ja läsnäolo. [viitattu 7.6.2017]. Saatavissa: <http://www.ebrand.fi/somejanuoret2016/1-nuoret-ja-ajankaytto/>

eBrand Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut. 2016e. Tulevaisuus ja trendit. [viitattu 18.5.2018]. Saatavissa: <https://www.ebrand.fi/somejanuoret2016/6-tulevaisuus-ja-trendit/>

EU yleinen tietosuoja-asetus. 2016. [viitattu 26.3.2018]. Saatavissa: <http://www.privacy-regulation.eu/fi/index.htm>

Facebook: Terms of service. 2015. [viitattu 29.1.2018]. Saatavissa: <https://www.facebook.com/legal/terms> 2015

Facebook: Business info. 2018. [viitattu 7.4.2018]. Saatavissa: https://www.facebook.com/pg/facebook/about/?ref=page_internal

Granholt, C.: Social work in digital transfer – blending services for the next generation. 2016. Helsinki: Helsingin yliopisto. Saatavilla: http://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf

Granholt, C.: Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. 2010. Teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus, Juva.

Gråsten-Salonen, H. & Mehtiö, M.: Koulun sosiaalityö osana opiskeluhoitoa. 2017. Teoksessa Sosiaalityön käsikirja, 4. uudistettu laitos. Tietosanoma Oy, Helsinki.

Guynn, J.: Facebook losing young users even faster to Snapchat, eMarketer says. 2018. USA Today. [viitattu 6.5.2018]. Saatavissa: <https://www.usatoday.com/story/tech/2018/02/12/facebook-losing-young-users-even-faster-snapchat-emarketer-says/323765002/>

Halme, N., Kivimäki, H., Luopa, P. & Matikka A.: Kouluterveyskysely 2015. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 2016.

Heikkonen, H. & Ylönen, K.: Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. 2010. Teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus, Juva.

Henkilötietolaki (523/1999). Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523#L2P7>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P.: Tutki ja kirjoita. 2015. 20. uudistettu painos. Tammi, Helsinki, 2015.

Honkimaa, H.: Facebook palveluohjaus nuoren elämänhallinnan tukena nuorisososiaalityössä. 2018. [viitattu 6.5.2018]. Saatavissa: <https://esosiaalityo.blogspot.fi/2018/04/facebookpalveluohjaus-nuoren.html?sref=fb>

Häyrinen, T.: Lahden kaupungin tietosuojavastaavan haastattelu. 16.3.2018.

Häyrinen, T. & Lahtinen, H. 2018: Lahden kaupungin henkilöstölle suunnattu koulutus EU-tietosuojasetuksesta 16.3.2018.

Kahoot!. 2017. [viitattu 17.9.2017]. Saatavissa: <https://kahoot.com/what-is-kahoot/>

Kananen, J.: Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. 2012. Jyväskylän Ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Suomen Yliopistopaino Oy.

Kananen, J.: Kvali – Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. 2008. Jyväskylän Ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Suomen Yliopistopaino Oy.

Kananen, J.: Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? 2014. Jyväskylän Ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Suomen Yliopistopaino Oy.

Karvinen, S. & Stenström, R.: Hyvinvoiva opiskelija Koulutuskeskus Salpauksessa. Opiskelijan hyvinvoinnin edistäminen Koulutuskeskus Salpauksen opiskelijahuoltoa kehittämällä. Kevät 2012. Lahden Ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveystieteiden laitos.

Kilpeläinen, A. & Sankala, J.: e-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa. 2010. Teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus, Juva.

Koulutuskeskus Salpaus. 2016a: Kuraattorien vastuualat. [viitattu: 21.11.2016]. Saatavissa:
<http://www.salpaus.fi/nuoret/opiskelijapalveluiden-yhteystiedot/Kuraattori/Sivut/default.aspx>

Koulutuskeskus Salpaus. 2016b: Opiskeluhoitosuunnitelma, 1.8.2016. [viitattu: 21.11.2016]. Sisäinen henkilöstöintra.

Kärki, S.: Kuraattorin työ ammatillisessa oppilaitoksessa. Kuntouttavan sosiaalityön näkökulma erityisopiskelijoiden tuen tarpeen arviointiin. 2009. Licensiaattityö, Kuopion yliopisto. Saatavissa:
<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=edf1edce-5159-4cd4-9391-cb316503c656>

Laakso, M.: Aktivoi luentosi – vinkkejä somen hyödyntämiseen. 2016. [viitattu 17.9.2017]. Tampereen Teknillinen yliopisto. Saatavissa: <https://moodle2.tut.fi/mod/book/view.php?id=267693&chapterid=976>

Lahten kaupunki. 2016a: Koulutus. [viitattu 8.1.2017]. Saatavissa: <https://www.lahti.fi/palvelut/koulutus>

Lahten kaupunki. 2016b: Kuraattoripalvelut. [viitattu: 18.5.2018]. Saatavissa: <https://peda.net/lahti/oppilashuolto/kuraattoripalvelut>

Lahten kaupunki. 2016c: Oppilas- ja opiskelijahuolto. [viitattu: 21.11.2016]. Saatavissa: <https://www.lahti.fi/palvelut/perusopetus/oppilas-ja-opiskelijahuolto>

Lahdensivu, M.: Vantaan kaupungin koulukuraattoreiden ammatillisen verkkopohjaisen työskentelyn mallintaminen – SOMESSA -hanke 2014 – 2016. Hanke-esittely 31.8.2017. Lahti.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L3P14>

Luukkonen, I., Mykkänen, J., Itälä, T., Savolainen, S. & Tamminen, M.: Toiminnan ja prosessien mallintaminen - Tasot, näkökulmat ja esimerkit. 2012. Itä-Suomen yliopisto ja Aalto-yliopisto, Kuopio.

Lähteenmäki, S.: Sosiaalisen median hyödyntäminen ja kehittäminen nuorille suunnatuissa sosiaalipalveluissa – Case nuorten Facebook - palveluohjaus Oulussa. Kevät 2016. Oulun ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, YAMK.

Metropolia: verkon uusi toimintaympäristö – New Online Tools. Padlet. 2018. [viitattu 13.4.2018]. Saatavissa: <https://wiki.metropolia.fi/display/socialmedia/Padlet>

MIT - Center for Digital Business and Capgemini Consulting: Digital transformation: A roadmap for billion-dollar organizations. Findings from phase 1 of the digital transformation study conducted by the MIT center for

Digital Business and Capgemini Consulting. 2011. [viitattu 23.1.2018].
Saatavissa: https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2017/07/Digital_Transformation__A_Road-Map_for_Billion-Dollar_Organizations.pdf

Mäkinen, M. Haastattelu 31.8.2017.

O'Brien, C.: Facebook is losing its younger users to Snapchat, and Instagram isn't stopping the exodus. 2018. Business Insider. [viitattu 6.5.2018]. Saatavissa: <http://www.businessinsider.com/facebook-losing-users-to-snapchat-emarketer-report-2018-2?r=US&IR=T&IR=T>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J.: Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 2009. WSOYpro Oy, Helsinki.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2017. Psykologi- ja kuraattoripalvelut 50 000 uudelle opiskelijalle. [viitattu: 3.3.2018]. Saatavissa: http://minedu.fi/artikkeli/-/asset_publisher/psykologi-ja-kuraattoripalvelut-50-000-uudelle-opiskelijalle

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2018a. Ammatillisen koulutuksen reformi. [viitattu 4.1.2018]. Saatavissa: <http://minedu.fi/amisreformi>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2018b. Ammatillisen koulutuksen tutkintojärjestelmä. [viitattu 4.1.2018]. Saatavissa: <http://minedu.fi/tutkintojarjestelma>

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20131287>

Oulun seudun ammattiopisto: Chat -palvelu Avitus. 2016. [viitattu: 28.11.2016]. Saatavissa: <http://www.osao.fi/osao/osaolaiselle/opiskelijahuolto/chat-palvelu-avitus.html>

Oulun seudun ammattiopisto: Chat -palvelu Avitus. 2018. [viitattu 5.5.2018]. Saatavissa:

<http://www.osao.fi/osao/osaolaiselle/opiskelijahuolto/chat-palvelu-avitus.html>

Padlet. 2017. [viitattu 17.9.2017]. Saatavissa: <https://padlet.com/features>

Perälä, M-L., Hietanen-Peltola, M., Halme, N., Kanste, O., Pelkonen, M., Peltonen, H., Huurre, T., Pihkala, J. & Heiliö, P-L.: Monialainen opiskeluhoito ja sen johtaminen. 2015. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Tampere.

Pihkala, J. & Hietanen-Peltola, M.: Varhaiskasvatus, koulu ja oppilaitos lasten ja nuorten hyvinvoinnin tukena. Suunnitelma kansallisen ja maakunnallisen toimeenpanon tueksi (projektisuunnitelma), 2016. [viitattu 17.11.2016]. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa: <https://verkkojulkaisut.valtioneuvosto.fi/stm/zine/17/cover>

Roivainen, A. & Lehtiniemi, K.: Kahoot! – pelillisyyttä oppimiseen pedagoginen malli. 2017. Siilinjärven lukio. [viitattu: 17.9.2017].

Saatavissa:

http://isoverstas.fi/images/stories/didaktinenhanke/pedamallit/kahoot-pedagoginen_malli.pdf

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S., & Paavilainen, E.: Tutkimuksen voimasanat. 2011. WSOYpro, Helsinki.

Skype: Discover the world of Skype. 2018a. [viitattu 7.4.2018]. Saatavissa: <https://www.skype.com/en/discover/>

Skype: Palvelusopimus. 2016. [viitattu 7.4.2018]. Saatavissa: <https://www.microsoft.com/fi-fi/servicesagreement/>

Skype: Tietosuojalauseke. 2018b. [viitattu 7.4.2018]. Saatavissa: <https://privacy.microsoft.com/fi-fi/privacystatement>

Snapchat: Privacy policy. 2017. [viitattu 29.1.2018]. Saatavissa: <https://www.snap.com/en-GB/privacy/privacy-policy/>

Snapchat: What is Snapchat. 2018. [viitattu 7.4.2018]. Saatavissa:
<https://whatis.snapchat.com/>

Tietosuojavaltuutetun toimisto: EU:n tietosuojauudistus. 2018. [viitattu 26.3.2018]. Saatavissa:
<http://www.tietosuoja.fi/fi/index/euntietosuojauudistus.html>

Toikko, T. & Rantanen, T.: Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 2009. Tampere: Tampere University Press.

Tuomi, J., & Sarajärvi, A.: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 2009. 5.uudistettu laitos. Tammi, Helsinki.

Ukkola, S.: Virtuaalinen vuorovaikutus verkkonuorisotyössä. Kevät 2012. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityön koulutusohjelma, Lapin yliopisto. Saatavissa:
<https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61429/Ukkola.Sari.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valtanen, M.: ”Ei tästä edes keskustella” – Julkisia palveluja sähköistetään, mutta sosiaalihuolto meinaa unohtua. Kuntalehti 21.3.2018. [viitattu 30.3.2018]. Saatavissa: <https://kuntalehti.fi/uutiset/sote/ei-tasta-edes-keskustella-julkisia-palveluja-sahkoistetaan-mutta-sosiaalihuolto-meinaa-unohtua/>

WhatsApp: Privacy policy. 2016a. [viitattu 29.1.2018]. Saatavilla:
<https://www.whatsapp.com/legal/#privacy-policy>.)

WhatsApp: Terms of service. 2016b. [viitattu 29.1.2018]. Saatavilla:
<https://www.whatsapp.com/legal/#terms-of-service>

WhatsApp: Terms of service. 2018. [viitattu 25.4.2018]. Saatavilla:
<https://www.whatsapp.com/legal/#terms-of-service>

Yurieff, K.: Snapchat stock loses \$1.3 billion after Kylie Jenner tweet. 2018. CNN Tech. [viitattu 6.5.2018]. Saatavissa:

<http://money.cnn.com/2018/02/22/technology/snapchat-update-kylie-jenner/index.html>

LIITTEET

LIITE 1: Padlet -kysymykset kuraattoreille

LIITE 2: Kahoot! kysymykset opiskelijoille

LIITE 3: Padlet -kysely kehittämis ehdotuksista kuraattoreille

LIITE 1: Padlet -kysymykset kuraattoreille

Verkko-ohjaus toisen asteen koulutuksen kuraattoripalveluille

Verkko-ohjauksella madalletaan nuoren kynnystä yhteydenottoon, parannetaan kuraattoreiden saavutettavuutta sekä helpotetaan yhteydenottoa sekä yhteydenpitoa kuraattoreihin.

Millainen sähköinen palvelu parantaisi parhaiten kuraattoripalveluita ja niiden saatavuutta oppilaitoksessa? Esimerkiksi: mobiilisovellus, chat, some-kanava. Perustele vastauksesi.

Pitäisikö palvelun olla opiskelijalle anonyymi vai tunnistautumisen kautta käytettävissä oleva palvelu? Perustele vastauksesi.

Kenelle palvelu olisi: vain opiskelijoille vai myös yhteistyökumppanien käyttöön? Perustele vastauksesi.

Tutkimuksen mukaan nuoret käyttävät eniten WhatsAppia, Snapchatia, Skypeä ja Facebookia. Käytätkö itse näistä jotain? Olisitko valmis käyttämään jotain näistä työssäsi?

Millaiset valmiudet sinulla on sähköisen palvelun käyttöön sen toteutuessa?



LIITE 2: Kahoot! kysymykset opiskelijoille

1. Mihin ikäryhmään seuraavista kuulut?
 - 13 - 17 -vuotias
 - 18 - 22 -vuotias
 - 23 - 29 -vuotias
 - yli 29 -vuotias

2. Mitä seuraavista sosiaalisen median kanavista käytät ENITEN?
 - Facebook
 - WhatsApp
 - Snapchat
 - Skype

3. Mitä seuraavista sosiaalisen median kanavista käytät TOISEKSI eniten?
 - Facebook
 - WhatsApp
 - Snapchat
 - Skype

4. Millä laitteella käytät mieluiten sosiaalisen median kanavia?
 - Pöytäkone
 - Läppäri (kannettava kone)
 - Tabletti / iPad
 - Älypuhelin

5. Miten tilanteen vaatiessa ottaisit mieluiten kuraattoriisi yhteyttä?

- Soittamalla
 - Käytettävissä olevan some-kanavan kautta
 - Sähköpostilla
 - Tekstiviestillä
6. Minkä sosiaalisen median kanavan kautta mieluiten ottaisit kuraattoriisi yhteyttä?
- Facebook messenger
 - WhatsApp
 - Skype
 - Snapchat
7. Mitä seuraavista käyttäisit mieluiten ottaessasi yhteyttä kuraattoriin?
- Mobiilisovellusta
 - Chat-palvelua
 - Sosiaalisen median kanavaa
 - Verkkosivuston yhteydenottolomaketta
8. Millaisessa asiassa ottaisit yhteyttä kuraattoriin sähköisesti?
- Ajanvaraus
 - Neuvon kysymiseen / tiedon hankintaan yleisesti
 - Yhteydenpitoon henkilökohtaisessa asiassa
9. Haluaisitko palvelun olevan....
- ...anonyymi eli voisi asioida nimettömästi
 - ...tunnistettu käyttäjä eli oma nimi pitäisi kertoa

LIITE 3: Padlet -kysely kehittämisehdotuksista kuraattoreille

Ideoita peliin!

Vastaa kysymyksiin. Kommentoi toisten vastauksia ja yritä jatkaa toisen keksimää ideaa / ajatusta vielä pidemmälle.

Nuoret käyttäisivät mielellään yhteydenotossa Chat -palvelua. Millainen ja missä kuraattoreiden chat olisi?

Miten käyttäisit työssäsi Snapchatia?

Miten käyttäisit työssäsi WhatsAppia?

Miten käyttäisit työssäsi Facebookia?

Miten käyttäisit työssäsi Skypeä?

Onko mielestäsi jotain mitä palvelussa pitäisi huomioida?

Millaista tietoa jakaisit sähköisen palvelun kautta?

