

## OPINNÄYTETYÖ

**Kolmen kuukauden työskentelyjakson kehittämiskohdat**  
Nuorten Palvelu ry:n Etsivä Nettityön uuden asiakkuusmallin käyttöönotto

Mirja Hyvönen

Yhteisöpedagogi (AMK)

Järjestö- ja nuorisotyö

(210 op)

(5/2021)

# TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu  
Yhteisöpedagogi (AMK)

---

Tekijät: Mirja Hyvönen

Opinnäytetyön nimi: 3 kuukauden työskentelyjakson kehittämiskohdat. Nuorten Palvelu ry:n Etsivä Nettityön uuden asiakkuusmallin käyttöönotto

Sivumäärä: 42 ja 5 liitesivua

Työn ohjaaja: Jari Klemola

Työn tilaaja: Nuorten Palvelu ry, Etsivä Nettityö

---

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tietoa joulukuussa 2020 Etsivässä Nettityössä käyttöön otetusta asiakkuusmallista, joka rajaa Etsivän Nettityön asiakkuuden kolmen kuukauden mittaiseen työskentelyjaksoon. Mallia on aikaisemmin harkittu Etsivässä Nettityössä, mutta sen käyttöönotto oli ajankohtaista vasta nyt, kun asiakkuusmäärät olivat nousseet huomattavasti edellisvuosiin verrattuna ja henkilöstöresurssit ovat pienet. Kolmen kuukauden asiakkuusmallin toivottiin myös tuovan työskentelyyn entistä enemmän prosessinomaisuutta. Opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella kuinka toimivaksi nuoret, sekä Etsivän Nettityön työntekijät ovat kokeneet kolmen kuukauden mittaisen työskentelyjakson ja etsiä mahdollisia selkeitä kehittymiskohtia jaksossa.

Opinnäytetyössä kerättiin Etsivän Nettityön asiakkailta tietoa sähköisen kyselyn avulla. Etsivä Nettityön asiakkaat saavat päättää, kuinka paljon kertovat Etsivän Nettityön työntekijöille itsestään, joten anonyymiteetin säilyttävä sähköinen kysely oli paras ratkaisu kartuttamaan tietoa asiakkailta. Kysymykset on laadittu koskemaan kolmen kuukauden mittaista asiakkuusjaksoa ja nuoren kokemuksia sen toimivuudesta. Kysymysten luonnissa käytin apuna etsivässä nuorisotyössä käytettävää Sovari-kyselyä. Toinen tietoa kartuttava menetelmä on Etsivän Nettityön työntekijöiden haastattelu. Haastattelukysymykset laadittiin asiakaskyselyn tulosten pohjalta. Haastattelu toteutettiin avoimena ryhmähaastatteluna.

Nuorille suunnattuun kyselyyn oli osallistunut tulosten analysoinnin hetkellä 9 vastaajaa. Tuloksista kävi ilmi, että suuri osa heistä oli kokenut kolmen kuukauden työskentelyjakson liian lyhyeksi heidän ongelmaansa nähden. Kuitenkin kyselyyn vastanneet olivat kokeneet tulleen kuulluksi ja autetuksi suhteellisen hyvin. Osan kohdalla varsinaista ongelman ratkeamista ei ollut koettu, mutta palvelu oli auttanut heitä eteenpäin.

Haastattelussa ilmeni, että kolmen kuukauden mittainen työskentelyjakso oli vastannut hyvin niihin haasteisiin joiden perusteella sitä lähdettiin toteuttamaan. Asiakasmäärät olivat tasaantuneet ja työn kuormittavuus oli helpottanut. Nettietsivien näkökulmasta myös asiakkaiden tilanteita oli saatu eteenpäin. Ainoat selkeästi pinnalle nousevat kehittämiskohteet kolmen kuukauden työskentelyjaksossa olivat se, että nuoret käyvät palvelussa hyvin vaihtelevasti, nuoret jakautuvat epätasaisesti työntekijöiden kohdalla sekä se, että nuorten kohdalla käytäisiin tavoitekeskustelua asiakkuuden puolivälissä.

---

Asiasanat: Etsivä nuorisotyö, Etsivä Nettityö, verkkonuorisotyö, nuorisotyö, Nettietsivät, Asiakasprosessi, Digitaalinen nuorisotyö

# ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences  
Master of Humanities, Community Educator

---

Author: Mirja Hyvönen

Title: The development subjects of three month working period. Nuorten Palvelu ry, Outreach youtwork onlines new way of working

Number of Pages: 42 and 5 attachment pages

Supervisor: Jari Klemola

Commissioned by: Nuorten Palvelu ry. Etsivä Nettityö

---

The subject of this thesis is to get some information about the effects of the new three month working period of outreach youth work online on Nuorten Palvelu ry. In December 2020, outreach youth work online put into service a new way of working with young people who use the service. The three month working period idea has been considered before but never put into operation. The amount of the young people on the service had grown much compared with the previous years and the number of employees has decreased.

The data collection method with the young people on the service was an electric straw poll on Webropol base. The constituency of outreach youth work online is often anonymous. Young people on the service can decide themselves how much they want to tell about themselves to outreach youth work online. They can also decide to tell nothing personal information of themselves, so the electric straw poll was the best option. The questions of the straw poll was concerned with three month working period and the experience of the respondents. The questions were made using Sovari as a help. Sovari is a survey that is used on the outreach youth work and on workshop activities. Another sata collection method was interview to the employees of outreach youth work Online. The questions were made based on the answers to the electric straw poll.

There were 9 respondents on the electric straw poll. The results of the electric straw poll showed that most of the respondents have experienced that the working period was too short for their problem. However, the respondents had experienced had felt heard and helped. Some had not experienced the solution to their problem, but outreach youth work Online had helped them forward.

The employee interview revealed that three month working period had helped the outreach youth work online the way it was expected. The number of the young people on the Outreach youth work online had levelled off and the workload had eased. The young people on the outreach youth work Online received help more process-like. The clearest targets for development were that young people use the service variably, young people on the service are unevenly distributed to workers and the midpoint discussions with the young people need to be done.

---

Keywords: Outreach youth work, outreach youth work online, youth work,

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO .....	6
2	ETSIVÄ NETTITYÖ .....	8
	2.1 Nuorten Palvelu ry .....	8
	2.2 Etsivä Nettityö .....	8
	2.3 Etsivän Nettityön asiakaskunta .....	10
3	NUORISOTYÖ .....	12
	3.1 Nuorisolaki .....	12
	3.2 Nuorisotyö .....	13
	3.3 Nuorisotyö verkossa .....	15
	3.4 Miten Etsivä Nettityö eroaa verkkoperustaisesta nuorisotyöstä ja muista auttamispalveluista? .....	16
4	ETSIVÄ NUORISOTYÖ .....	18
5	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS .....	20
	5.1 Koronapandemian vaikutukset Etsivään Nettityöhön .....	20
	5.2 Etsivän Nettityön kolmen kuukauden työskentelyjakson käyttöönotto .....	20
	5.3 Työn tarve .....	22
	5.4 Menetelmien valitseminen ja tiedonkeruu .....	23
	5.5 Eettisyys .....	24
	5.6 Aineiston luotettavuus ja pätevyys .....	25
6	AINEISTON TULOKSET JA ANALYYSI .....	26
	6.1 Webropol-kysely nuorille .....	26

6.2 Työntekijähaastattelu .....	30
6.3 Tulosten analysointi .....	34
7 KEHITYSEHDOTUKSET .....	37
7.1 Kolmen kuukauden mallin työskentelyjakson kehittämiskohteet ja -ideat .....	37
8 POHDINTA .....	39
8.1 Opinnäytetyön onnistuminen .....	39
8.2 Tilaaajan palaute .....	40
LÄHTEET .....	41
LIITTEET .....	43

# 1 JOHDANTO

Nuorten Palvelu ry:n Etsivä Nettityö on valtakunnallista verkossa tehtävää matalan kynnyksen sosiaalista nuorisotyötä, jota toteutetaan keskeiseltä osin etsivän nuorisotyön toimintaperiaatteiden mukaisesti. (Nuorten Palvelu ry 2021b, 9). Joulukuussa 2020 Etsivä Nettityö otti käyttöön uuden toimintamallin työskennellä nuorten kanssa. Toimintamallin kehittämistä ja käyttöönottoa on suunniteltu jo aikaisemmin Etsivässä Nettityössä. Koronapandemian aiheuttaman nuorten kasvaneen tuen tarpeen vuoksi mallin käyttöönotto oli nyt ajankohtaista.

Kolmen kuukauden asiakkuusmalli tarkoittaa käytännössä sitä, että kun nuori tulee ensimmäistä kertaa palveluun, käynnistyy hänen kohdallaan kolme kuukautta kestävä työskentelyjakso, jonka aikana nuoren tilannetta pyritään viemään eteenpäin etsivän nuorisotyön keinoin (Nuorten Palvelu ry 2021a).

Suoritin kehittävän harjoitteluni Nuorten Palvelu ry:n Etsivässä Nettityössä lokakuusta 2020 helmikuuhun 2021. Harjoitteluni aikana Etsivässä Nettityössä lähdettiin käynnistämään kolmen kuukauden mallin käyttöönottoa.

Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus selvittää, onko kolmen kuukauden mittainen asiakkuusmalli vastannut niihin lähtökohtiin, joista sitä lähdettiin toteuttamaan, sekä tarkastella onko kolmen kuukauden mittaisessa työskentelyjaksossa selkeitä kehittämiskohtia. Opinnäytetyön tarkoituksena on myös antaa kehittämisehdotuksia malliin selkeiden kehittämiskohtien ilmetessä.

Opinnäytetyössä aineistoa kerätään Etsivän Nettityön asiakkailta sähköisen kyselyn avulla. Sähköisen kyselyn tuloksia tarkastelemalla saadaan materiaalia siitä, miltä kolmen kuukauden malli on tuntunut nuorista, sekä kokevatko he, että malli vastaa heidän tarpeitaan ja edistää heidän tilanteitaan.

Opinnäytetyössä haastatellaan myös Etsivän Nettityön työntekijöitä heidän kokemuksistaan. Haastattelussa on tarkoitus saada tietoa siitä, kuinka malli on istunut Etsivän Nettityön työskentelyyn, millaisia muutoksia malli on saanut aikaan palvelussa, sekä minkälaisia kehittämiskohtia Etsivän Nettityön työntekijät ovat havainneet mallin käyttöönoton aikana.

Opinnäytetyössä käytetään termejä kolmen kuukauden malli, sekä kolmen kuukauden mittainen työskentelyjakso. Kolmen kuukauden malli tai kolmen kuukauden työskentelymalli tarkoittavat Etsivän Nettityön käyttöönottamaa uutta asiakkuusmallia, jossa nuori tulee palveluun

ja hänen kohdallaan käynnistyy kolmen kuukauden mittainen työskentelyjakso, jonka aikana prosessinomaisesti viedään asiakkaan tilannetta eteenpäin.

## 2 ETSIVÄ NETTITYÖ

### 2.1 Nuorten Palvelu ry

Nuorten Palvelu ry (NP) on vuonna 1969 perustettu nuorisokasvatusjärjestö, jonka missiona on yhdessä nuorten, vapaaehtoisten jäsenten ja yhteistyökumppaneiden kanssa vahvistaa ja edistää nuorten hyvää arkea, omannäköistä elämää ja turvallisia yhteisöjä. Nuorten Palvelu on sitoutumaton ja toimii valtakunnallisesti, sekä myös paikallisesti Pohjois-Savon alueella. (Nuorten Palvelu ry 2018, 2, 4.)

Nuorten Palvelu ry:n toimii niin, että jokainen nuori voi tulla nähdyksi, kuulluksi ja arvostetuksi omana, monimuotoisena itsenään. Jokainen nuori voi tulla tuetuksi ja autetuksi vaikeuksistaan. Jokainen nuori voi myös itse olla tukijana ja auttaa muita. Jokainen voi kuulua joukkoon, kokea läheisyyttä ja turvallisia ihmissuhteita, tunnistaa ja vahvistaa omia kyvykkyyksiä ja voimavaroja sekä toteuttaa itseään ja olla oman elämän aktiivinen toimija. (Nuorten Palvelu ry 2021b, 4.)

Nuorten Palvelu ry:llä on vuonna 2021 seitsemän eri toimintoa, jonka kautta se toteuttaa tarkoitustaan. Näiden lisäksi kartoitetaan muiden kehittämishankkeiden toteutumista aktiivisesti. Toimintoina Nuorten Palvelu ry:llä on jäsen- ja vapaaehtoistoiminta, Nuorten reviiireillä-toiminta, Zemppari-toiminta, Etsivä Nettityö, Vertzi vertaischat-toiminta, asiantuntija- ja vaikuttamistoiminta sekä kehittämishankkeet ja muu toiminta. (mt., 5.)

### 2.2 Etsivä Nettityö

Etsivä Nettityö on verkkoympäristössä järjestettävää matalan kynnyksen sosiaalista nuorisotyötä, jota toteutetaan valtakunnallisesti. Kohderyhmänä ovat alle 29-vuotiaat erityiset haavoittuvassa asemassa olevat nuoret. Tarkoituksena on olla tukena ja läsnä nuoren arjessa tarjoamalla mahdollisuutta luottamukselliseen ja turvalliseen keskusteluun. Etsivä Nettityö pyrkii ohjaamaan ja kannustamaan nuorta oman paikkakuntansa palveluihin, sekä yhteisöihin. (Nuorten Palvelu ry 2021b, 9.) Etsivän Nettityön toiminta perustuu perinteiseen etsivän nuorisotyön toimintamalliin, mutta eroaa siinä suhteessa, että Etsivää Nettityötä tehdään ilta-aikaan verkon ja sosiaalisen median välityksellä valtakunnallisesti. Etsivä Nettityö on läsnä nuorille niillä sosiaalisen median alustoilla, joilla nuoret sillä hetkellä viettävät aikaa. (Etsivä Nettityö 2018.)



Etsivään Nettityöhön voi tulla juttelemaan mistä tahansa mieltä painavista asioista turvallisen aikuisen kanssa. Palvelussa toimii pääsääntöisesti kolme koulutettua päivystäjää. Päivystäjien lisäksi Etsivässä Nettityössä saattaa päivystää alan opiskelijoita, jotka suorittavat harjoittelua tai muuta koulutukseen liittyvää oppimistehtävää. Päivystäjät esiintyvät palvelussa omalla etunimellään, ja nuorella on oikeus saada tietää kenen kanssa hän juttelee. Nuori ei kuitenkaan voi itse valita päivystäjää, vaan päivystäjät vaihtelevat alustoja keskenään, jotta saadaan useita näkökulmia ja ratkaisuehdotuksia. Keskustelut käydään sillä alustalla, johon nuori on ensimmäisellä kerralla saapunut, ellei suhteen edetessä muuta sovita. Etsivä Nettityö päivystää useilla ajantasaisilla sosiaalisen median alustoilla. Etsivä Nettityö pyrkii mukauttamaan toimintaympäristöään aina niille alustoille, joilla nuoret sillä hetkellä ovat tavoitettavissa. Päivystys tapahtuu sunnuntai-, maanantai- ja tiistai-iltaisoin klo 20.00–23.30. (Nuorten Palvelu ry 2021a; Etsivä Nettityö 2018.)

Etsivä Nettityö toiminta käynnistyi vuoden 2010 elokuun aikana osana etsivän työn vahvistamista. Tavoitteeksi asetettiin tuen antaminen nuorille netissä. Lisäksi tavoitteena oli tuen antaminen etsivän työn työntekijöille niin Kuopion talousalueella, kuin ympäri Suomea. Etsivän Nettityön työvaiheisiin vuonna 2011 lukeutui kartoitus ja tutuksi tuleminen, kontaktien luominen, vahvistaminen, ennaltaehkäisy ja auttaminen, ratkaisujen tekeminen ja nuoren omien voimavarojen vahvistaminen. (Etsivän Nettityö 2011.) Siitä lähtien Etsivä Nettityö on toiminut ja kehittynyt, sekä tavoittanut ja auttanut nuoria ympäri Suomen.

Etsivän Nettityön toiminta perustuu prosessinomaisuuteen. Jokainen nuori Etsivässä Nettityössä on yksilö. Asiakkuuden alkuvaiheessa nuorelle annetaan tilaa, häntä kuunnellaan, hänen omaa ääntänsä vahvistetaan ja häntä autetaan tulemaan kuulluksi. Jokaisen nuoren kohdalla toimitaan nuorilähtöisesti ja jokaisen nuoren avuntarve arvioidaan yksilöllisesti. Nuori saa itse päättää millaisista asioista kertoo, ja miten hän ne ilmaisee. Nuoren omia kokemuksia ja mielenpitoita kunnioitetaan. Vuorovaikutuksen kautta pyritään hahmottamaan kokonaistilanne ja avuntarve prosessin aikana. Nuoren lähellä olevia resursseja tunnistetaan ja tarvittaessa nuorta ohjataan uusien auttavien palveluiden pariin, jotka ovat häntä lähellä. Esimerkkinä paikkakunnan etsivät nuorisotyöntekijät ja koulun tai muiden palveluiden auttavat tahot. Etsivä Nettityö tavoittaa usein monen tukiverkon läpi pudonneita nuoria, joille on saattanut syntyä korkea kynnyks hakea apua muilta tahoilta. Verkkoympäristössä toimiminen ja asiakkaan mahdollisuus täysin anonyymiin kohtaamiseen Etsivän Nettityön kanssa sekä päivystyksen sijoittuminen iltapäivään madaltavat kynnystä ottaa yhteyttä. (Etsivä Nettityö 2011; Etsivä Nettityö 2013; Etsivä

Nettityö 2014; Etsivä Nettityö 2015; Etsivä Nettityö 2016; Etsivä Nettityö 2017; Etsivä Nettityö 2018; Etsivä Nettityö 2019.)

### **2.3 Etsivän Nettityön asiakaskunta**

Etsivän Nettityön asiakkaiksi hakeutuu nuoria, joilla saattaa olla laaja kirjo erilaisia ongelmia. Tyypillisimpiä Etsivän Nettityön työssään kohtaamia ongelmia ovat erilaiset mielenterveyden häiriöt, mielialahäiriöt, itsetuhoisuus ja syömishäiriöt. Usein taustalla on myös muita ongelmia nuoren elämässä, jotka saattavat olla syitä edellä mainituille. Tämän kaltaisia ongelmia ovat mm. ongelmat kotioiloissa tai koulunkäyntiin vaikuttavat ongelmat. Etsivä Nettityö 2018.)

Etsivään Nettityöhön otettiin Rauhalan 2013 tekemän opinnäytetyön mukaan yleisimmin yhteyttä asioissa, jotka liittyivät mielenterveyteen ja itsetuhoisuuteen, seurusteluun ja seksuaalisuuteen, työhön ja opiskeluun, kotioiloihin ja perheeseen, kiusaamiseen ja ihmissuhteisiin sekä yksinäisyyteen ja päihteisiin. (Rauhala 2013, 25.)

Mielenterveys- ja itsetuhoisuusteeman alle lukeutuu kaikki mielenterveyden häiriöt, itsetuhoisen käyttäytyminen, itsemurha-aiheet ja itsemurhayritykset sekä pitkäkestoiselta vaikuttava ja ahdistava stressi. (mt., 25–27.) Rauhalan (2013, 26) tekemän opinnäytetyön mukaan erilaisia mielenterveyden häiriöitä sairastavat ja itsetuhoiset nuoret ottavat Etsivään Nettityöhön yhteyttä luultavasti muita nuoria herkemmin. He kokevat, että tämän kaltaisista ongelmista puhuminen on helpompaa tuntemattomalle henkilölle kuin läheiselle ihmiselle. Yhteydenotot koskevat useasti nuoren diagnosoitua tai itse koettua masennusta tai ahdistuneisuutta, sekä itsensä vahingoittamista kuten viiltelyä. Myös itsetuhoiset ajatukset, syömishäiriöt, ahdistus ja stressi, paniikkihäiriöt ja sosiaalisten tilanteiden pelko sekä vanhempien sairaudet ja huoli läheisistä ovat syitä, joita Rauhala (2013, 26) on listannut yhteydenottojen aiheeksi.

Koska Etsivän Nettityön kohderyhmänä on nuoret, on hyvin luonnollista, että seksuaalisuus ja seurustelukysymykset ovat aiheita, jotka mietityttävät aikuisuuden porteilla seisovia nuoria. Rauhalan (2013, 26–27) tekemän opinnäytetyön mukaan nuoret kaipaavat konkreettisia neuvoja sekä kuuntelijaa seurusteluun ja seksuaalisuuteen liittyviin kysymyksiin, kuten ihastuksen lähestyminen, erotilanteet, intiimien ihmissuhteiden kaipuu sekä seksin harrastamisen aloittaminen ja seksuaaliterveys.

Etsivän Nettityön kohderyhmää ovat pääasiassa 13–20-vuotiaat nuoret, mutta myös nuorempia sekä vanhempia asiakkaita käy palvelussa. Vuoden 2018–2019 toimintakertomuksessa on huomioitu, että palveluun hakeutuu yhä nuorempaa väestöä. Etsivän Nettityön asiakkaat saattavat olla myös osittain jo jonkunlaisten palveluiden piirissä, mutta tarvitsevat vahvistusta pysyäkseen niissä. (Etsivä Nettityö 2018.)

## 3 NUORISOTYÖ

### 3.1 Nuorisolaki

Suomessa nuorisotyötä ohjaa nuorisolaki. Nuorisolaissa säädetään nuorisotyön ja -toiminnan edistämisestä ja nuorisopolitiikasta, sekä niihin liittyvästä valtiohallinnon ja kunnan vastuusta ja yhteistyöstä sekä valtionrahoituksesta. (Nuorisolaki 1285/2016, 1§.) Uusi nuorisolaki valmistui marraskuussa vuonna 2016 ja astui voimaan tammikuussa vuonna 2017. Se korvasi vuonna 2006 voimassa olleen nuorisolain. Nykyinen laki vahvistaa nuorten osallisuutta, vaikuttamista ja kuulemista jotta nuorilla on mahdollista kasvaa aktiivisiksi kansalaisiksi, jotka tuntevat osallisuutta sekä vastuuta yhteiskunnasta laajasti. Nykyinen laki myös vahvistaa nuorten vastuuta oman alueen ja kunnan asioista, sekä halua osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan. (Eduskunta 2016.)

Nuorisolain tavoitteiksi on määritelty viisi asiaa; edistää nuorten osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä kykyä ja edellytyksiä toimia yhteiskunnassa; tukea nuorten kasvua, itenäistymistä, yhteisöllisyyttä sekä niihin liittyvää tietojen ja taitojen oppimista; tukea nuorten harrastamista ja toimintaa kansalaisyhteisössä; edistää nuorten yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa sekä oikeuksien toteutumista; sekä parantaa nuorten kasvu- ja elinoloja. Tavoitteiden toteutumisessa lähtökohtina ovat yhteisvastuu, kulttuurien moninaisuus ja kansainvälisyys; kestävä kehitys, terveet elämäntavat sekä ympäristön ja elämän kunnioittaminen; sekä monialainen yhteistyö. (Nuorisolaki 1285/2016, 2§-3§.)

Opetus- ja kulttuuriministeriö vastaa nuorisotyön ja -politiikan yleisestä johdosta. Aluehallintovirastot vastaavat aluehallinnollisista tehtävistä, joista säädetään tarkemmin valtioneuvoston asetuksella. Valtion on tarpeen mukaan yhteistyössä kuntien, nuorisotalojen järjestöjen sekä muiden yhteisöjen ja nuorten kanssa. Laissa säädetään myös, että kunnan vastuulle kuuluu nuorisotyö ja nuorisopolitiikka. Kunnan tulee luoda edellytyksiä nuorisotyölle ja nuorisotoiminnalle järjestämällä nuorille suunnattuja palveluita ja tiloja sekä tukemalla nuorten kansalaistoimintaa. Valtioneuvosto hyväksyy joka neljäs vuosi valtakunnallisen nuorisotyön ja -politiikan ohjelman, joka sisältää tarkemmat tavoitteet valtakunnalliselle nuorisotyölle ja -politiikalle ja niiden tukemiselle. Ohjelman valmistelee opetus- ja kulttuuriministeriö ja ohjelman toteutumista seurataan, ja ohjelma tarvittaessa tarkastetaan. (mt., 4§-5§.)

Nuorisolaki ohjaa myös etsivää nuorisotyötä. Lain mukaan etsivän nuorisotyön tehtävänä on tavoittaa tuen tarpeessa oleva nuori ja auttaa häntä sellaisten palvelujen ja muun tuen piiriin, jolla edistetään hänen kasvuaan, itsenäistymistä, osallisuuttaan yhteiskuntaan ja muuta elämähallintaansa sekä pääsyä koulutukseen ja työmarkkinoille. Laki säättää, että etsivä nuorisotyö perustuu nuoren vapaaehtoisuuteen sekä nuoren kanssa tehtävään yhteistyöhön. Etsivä nuorisotyö voidaan aloittaa nuorilähtökohtaisesti perustuen nuoren itsensä kertomiin tietoihin itseltään, sekä hänen omaan arvioonsa tuen tarpeesta. Myös muut viranomaiset voivat luovuttaa tietoja ja sitä kautta asiakkuus etsivässä nuorisotyössä voidaan aloittaa. Tietojen luovuttamisen edellytyksenä etsivää nuorisotyötä varten, on nuoren suostumus. Etsivällä nuorisotyöntekijällä tulee olla riittävä koulutus sekä kokemus nuorten kanssa tehtävästä työstä. (mt., 10§-11§.)

Laki määrää myös tarkasti etsivän nuorisotyön tietojen käsittelystä.

Etsivää nuorisotyötä varten luovutettavat yksilöinti- ja yhteystiedot voidaan toimittaa sähköisesti. Etsivässä nuorisotyössä voidaan yhdistää tehtävässä saadut tiedot tai muutoin käsitellä niitä tuen tarpeessa olevien nuorten yksilöimiseksi ja etsivän nuorisotyön tehtävien hoitamiseksi. Käsiteltäessä yksittäistä nuorta koskevaa asiaa etsivässä nuorisotyössä kirjataan nuoren yhteys- ja yksilöintitietojen ilmoittaja, päätetyt jatkotoimenpiteet sekä, mitä tietoja nuoresta on annettu ja kenelle niitä on annettu. Henkilötietojen käsittelystä vastaa rekisterinpitäjänä kunta. (mt., 12§.)

Etsivän nuorisotyön tehtävien hoitamisessa saatuja nuorta koskevia tietoja saadaan luovuttaa edelleen toiselle viranomaiselle vain nuoren ja, jos nuori on alaikäinen, myös hänen huoltajansa suostumuksella. Alaikäinen nuori voi kuitenkin kehitystään vastaavasti päättää itseään koskevien tietojen luovuttamisesta. Tiedot on hävitettävä heti, kun ne eivät ole välttämättömiä tehtävän hoitamiseksi. (mt., 12§.)

Etsivän nuorisotyön tehtäviä hoitava ei saa ilman nuoren ja, jos nuori on alaikäinen, myös hänen huoltajansa suostumusta ilmaista sivullisille, mitä hän tämän lain mukaisia tehtäviä hoitaessaan saa tietää nuoren henkilökohtaisista oloista, terveydentilasta, nuoren saamista etuuksista, tukitoimista tai taloudellisesta asemasta. (mt., 12§.)

### 3.2 Nuorisotyö

Nuorisotyö on lähtökohtaisesti nuorten hyvinvoinnin edistämistä. Nuorisotyö perustuu nuoren omien voimavarojen, taitojen, mielenkiinnonkohteiden sekä yksilöllisyyden valjastamiselle ilman pelkoa siitä, että tulee nolatuksi tai hylätyksi. Nuorisotyöntekijän on toiminnallaan tuettava

nuoren tulevaisuususkkoa, ohjattava hyödyntämään omia voimavaroja sekä autettava nuorta tunnistamaan ja kuvaamaan omaa osaamistaan ja vahvuuksiaan. Nuorisotyössä nähdään nuoret niin yksilöinä, kuin myös yhteisön jäseninä. (Allianssi & Nuoli 2020)

Nuorisotyön sosiaalifunktio on nuorten liittäminen kulttuuriin, yhteiskunnan- ja yhteisöjen jäseniksi. Tämä toteutuu siirtämällä yhteiskunnassa, sillä hetkellä hyväksi todettuja arvoja, rooleja, käyttäytymistapoja ja toimintamalleja nuoremmalle sukupolvelle. Tätä ei kuitenkaan tule nähdä pelkästään sopeuttavana ja yksisuuntaisesti vanhaa säilyttävänä inhimillisen kulttuuriperinnön juurruttamisena nuoriin. Sosiaalifunktioon sisältyy myös ajatus siitä, että mahdollistetaan nuorten osallistuminen yhteisöjen ja yhteiskunnan kehittämiseen ja uudistamiseen välittämällä tietoa, taitoa, arvoja ja toimintatapoja. Nuorille on järjestettävä mahdollisuuksia oppia ja kehittää itseään eri elämänaalueilla. Nuorille tarjotaan mahdollisuus omaksua, muuttaa tai hylätä tarjottuja arvoja, rooleja, käyttäytymistapoja ja toimintamalleja. Sosialisatiolla on sekä säilyttävä, että uudistava luonne. (Hoikkala & Sell 2008, 23–24.)

Personalisaatiofunktiossa nuorisotyön tehtävänä on ohjata nuoren ihmisen kehittymistä omaksi itsekseen eli itsenäiseksi sekä omat tarpeensa ja pyrkimyksensä tuntevaksi ihmiseksi. Tämän funktion toteutuminen edellyttää nuorisotyön toiminnassa mukana olevan nuoren yksilöllisyyden, ainutlaatuisuuden ja omaleimaisuuden tunnistamista, tunnustamista ja tukemista. Nuorisotyö tarjoaa nuorille mahdollisuuksia inhimilliselle kasvulle ja innostaville oppimiskokemuksille sekä kehittää jokaisessa nuoressa olevia henkilökohtaisia mahdollisuuksia. Personalisaation kannalta nuoren vapaaehtoinen mukana olo on tärkeää, sillä sen seurauksena työhön sisältyy lähtökohtaisesti nuorten tarpeiden kuuleminen ja kunnioitus. Nuorta pyritään kannustamaan häntä kiinnostavien harrastusten sekä asioiden pariin, mikä taas auttaa nuorta rakentamaan positiivista minäkuvaa itsestään omia taitoja kehittäen ja itseilmaisua harrastaen. (Hoikkala & Sell 2008, 24–25.)

Nuorten sosialisatiossa sekä personalisaatiossa ilmenevien puutteiden tunnistaminen, tasoittaminen ja korjaaminen on kompensatiofunktio. Nuorisotyössä kohdataan nuoria, joilla on ongelmia yhteiskuntaan liittymisessä tai omien persoonallisten mahdollisuuksien toteuttamisessa, ja pyritään auttamaan ja ohjaamaan heitä. Tämä kompensatiofunktio toteutuu nuorisotyössä erityisesti esimerkiksi erityisnuorisotyön, lastensuojelun ja nuorten huollon kaltaisilla menetelmillä, sekä kohdennetulla nuorisotyöllä ja projekteilla. Aina nuorisotyöllä ei ole resursseja sellaiseen tukeen, hoitoon ja ohjaukseen, jota osa erityisnuorista vaatii. Silloin osa kompensaa-

tiofunktioista voidaan osoittaa esimerkiksi sosiaalityölle, terveystoimelle, työvoimaviranomaisille, ammatilliselle koulutukselle, kuntoutusjärjestelmille tai muille instituutioille ja apua tarjoaville tahoille. (Hoikkala & Sell 2008, 25.)

Resurssointi- ja allokointifunktio pyrkii vaikuttamaan yhteiskunnan nuorisolle osoittamiin voimavaroihin sekä niiden suuntaamiseen. Tätä on pyritty toteuttamaan nuorisopolitiikan avulla. Nuorisopolitiikan tarkoituksena on vaikuttaa siihen, miten nuoret huomioidaan yhteiskuntapolitiittisessa päätöksenteossa sekä resurssien jaossa ja niiden kohdentamisessa muun muassa koulutus, työelämä, toimeentulo, politiikka sekä asuminen ja terveys osa-alueilla. (Hoikkala & Sell 2008, 25–26.)

Nuorisotyötä toteutetaan laajasti eri tahojen, kuten kunnallisen nuorisotoimen, nuorisotyötä tekevien järjestöjen sekä seurakuntien toimesta (nuorisotyosta.fi 2021a). Kunnallinen nuorisotyö ymmärretään usein nuorisotiloilla tapahtuvaksi työksi. Kunnallinen nuorisotoimi järjestää myös useammassa kunnissa esimerkiksi leiri- ja retkitoimintaa, etsivää nuorisotyötä, koulunuorisotyötä ja nuorten työpajatoimintaa. Myös digitaalinen ja sosiaalisessa mediassa järjestettävä nuorisotyö on lisääntynyt. (nuorisotyosta.fi 2021b.) Järjestöjen tekemä nuorisotyö on tyypillisimmin vaikuttavaa, nuorten etuja valvovaa, kouluttavaa ja kansainvälistä työtä. Järjestöt järjestävät säännöllistä tai viikoittaista toimintaa esimerkiksi koordinoimalla kerhojen ja ryhmien tapaamisia, retkitoimintaa, verkkonuorisotyötä, työpajatoimintaa, ehkäisevää päihdetyötä, seikkailukasvatusta, luontopedagogiikkaa sekä draamakasvatusta. (nuorisotyosta.fi 2021c.) Seurakunnat järjestävät rippikoulutoimintaa, isostoimintaa sekä nuorten iltoja. Seurakunnan nuorisotyö tekee yhteistyössä kuntien kanssa koulunuorisotyötä kouluissa ja oppilaitoksissa. (nuorisotyosta.fi 2021d.)

### **3.3 Nuorisotyö verkossa**

Digitaalisen median ja teknologian hyödyntäminen nuorisotyössä ei ole mikään uusi ilmiö. Suomessa pelikonsolit löysivät tiensä nuorisotyön pariin nuorisotaloille jo 1980-luvulla. Kun 1990-luvulla alettiin ottamaan käyttöön erilaisia tietoverkkoja, suomalaiset nuorisotyön organisaatiot alkoivat luoda käyttöönsä omia verkkosivustojaan tiedon välitystä varten. Siitä lähtien teknologia ja digitalisaatio on ollut vahvassa kasvussa nuorisotyön parissa. Samalla kun nuorisotyö valloittaa digitalisaation kenttää kohtaamismielessä, se myös opettaa nuorille turvallisia tieto taitoja, joita nuori digitalisoituvassa maailmassa tarvitsee. (Lauha 2019.)

Verkkonuorisotyön määrittelyminen yhteen selkeään linjaan on hieman haastavaa (Huttunen 2014). Huttunen (2014) kertoo Verkko nuorisotyössä: nuorisotyö verkossa-kirjassaan, että vuonna 2011 julkaistussa Sähköä ilmassa – kirjassa päädyttiin käyttämään määritelmää ”verkkoperustainen nuorisotyö” (Merikivi ym. 2011, 24) jolla viitataan kaikkeen sellaiseen nuorisotyöhön, jossa hyödynnetään verkkoa tai käsitellään verkkomaailmaan liittyviä ilmiöitä. Verkkonuorisotyöllä tarkoitetaan menetelmiä kuten verkkokeskustelua, reaaliaikaista nuorisotyötä verkossa, verkkonuorisotalotyötä sekä moniammatillista verkkonuorisotyötä. Kyseinen määritelmä kuitenkin rajaa verkkonuorisotyön tietynlaiseen tapaan hyödyntää verkkoa nuorisotyössä. (Huttunen 2014, 15.)

Chat-pohjainen verkkonuorisotyö perustuu usein keskustelulle, joka pohjautuu kysymyksiin ”Mitä kuuluu?”, ”Miten menee?” tai ”Haluaisitko jutella jostakin?”. Keskustelua voidaan käydä ryhmässä tai yksittäisen nuoren kanssa. Verkko antaa nuorille myös mahdollisuuden osallistua nuorisotyöhön täysin anonymisti. Tämä madaltaa kynnystä nuorelta kertoa omasta elämästään ja mahdollistaa samalla työntekijän päästä käsiksi aiheisiin, jotka mahdollisesti hidastavat nuoren matkaa tasa-arvoiseksi ja täysivaltaiseksi yhteiskunnan jäseneksi. (mt., 15.) Verkkotyötä voisikin kutsua kohtaavaksi työksi (Sinisalo-Juha & Timonen 2011, 24).

### **3.4 Miten Etsivä Nettityö eroaa verkkoperustaisesta nuorisotyöstä ja muista auttamispalveluista?**

Nuorille suunnattuja palveluita löytyy verkosta tänä päivänä useita. Jokaisella palvelulla on omat lähtökohdansa ja tavoitteensa. Toinen tuottaa tietoa jostakin tietystä nuoria koskevasta asiasta, kun taas toinen pyrkii kohtaamaan nuoria niillä alustoilla, joilla nuoret viettävät aikaa. Etsivä Nettityö on verkkoperustaista etsivää nuorisotyötä. Merkittävin ero muiden palveluiden ja Etsivän Nettityön välillä on Etsivän Nettityön toiminnan perustuminen prosessinomaisuuteen. Jokaiseen palveluun hakeutuvan nuoren kohdalla syntyy asiakkuusprosessi. Nuoret hakeutuvat palveluun jonkun ongelman tai tilanteen kanssa, johon he tarvitsevat tukea, apua tai neuvoja. Asiakkuus käynnistyy nuoren tilanteen ja hänen omien mahdollisten jo olemassa olevien tukiverkkojen kartoituksella. Etsivään Nettityöhön ei tarvitse jonottaa, vaan nuori pääsee juttelemaan sinne päivystysaikojen sisällä silloin kun haluaa ja kokee tarvitsevansa apua. Etsivässä Nettityössä mahdollistuvat pitkäaikaiset asiakkuusprosessit. Nuori voi aina palata palvelun pariin juttelemaan ja jatkaa keskustelua siitä, mihin se edellisellä kerralla on jäänyt. Nuorta



vastassa ovat aina samat työntekijät, jotka samalla raportoivat prosessin kulkua, mikä mahdollistaa nuoren tilanteen kehittymisen seuraamisen. (Etsivä Nettityö 2018; Etsivä Nettityö 2019.)

Jokaisen nuoren kohdalla prosessia viedään eteenpäin, keskustelemassa nuoren kanssa, etsimällä yhdessä ratkaisuja hänen tilanteensa edistämiseksi sekä kannustamalla häntä oman paikkakuntansa tarjoamien palveluiden pariin. Asiakkuuden aikana varmistetaan, että nuori on saanut riittävästi sosiaalista vahvistumista, tukiverkkoja, keskusteluapua tai muuta tarvitsemaansa, jotta hänen asiakkuutensa on turvallista päättää Etsivässä Nettityössä. (Etsivä Nettityö 2020.)

Etsivän Nettityön toiminta ei rajoitu pelkästään tiettyjen ongelmien ympärille. Etsivän Nettityön asiakkaaksi ovat tervetulleita kaikki alle 29-vuotiaat nuoret, olipa asia sitten minkälainen tahansa (Nuorten Palvelu ry 2021a).

## 4 ETSIVÄ NUORISOTYÖ

Etsivä nuorisotyö perustuu siihen, että etsitään ja löydetään nuoria, jotka syystä tai toisesta eivät ole löytäneet olemassa olevien auttamis- ja palvelujärjestelmien piiriin tai eivät ole tulleet niissä autetuiksi, vaikka ovat avun tarpeessa. Etsivä työ täydentää myös jo olemassa olevia nuorten palveluja, sekä ohjaa nuoria niiden palveluiden pariin. Etsivä nuorisotyö myös tiedottaa toimijoita nuorten tarpeista ja edistää palvelutarjonnan kehittymistä. (Hoikkala & Sell 2008, 446.)

Etsivän työn keskeisin periaate on kontaktin vapaaehtoisuus. Tämä tarkoittaa sitä, että nuorella vapaus valita haluaako hän asiakkuuden etsivän nuorisotyön kanssa etenevän luottamukselliseen suhteeseen. Nuorella itsellään on myös vapaus valita, mitä asioita hän käsittelee etsivän nuorisotyön kanssa. Toisena keskeisenä peruseriaatteena on vaitiolovelvollisuus etsivässä työssä. Vaitiolovelvollisuus tuo luottamusta nuoren ja työntekijän väliseen suhteeseen, sillä nuori voi luottaa, että hänen antamat tietonsa eivät kulje eteenpäin ilman hänen suostumustaan. Tämä mahdollistaa sen, että nuori uskaltaa luottaa työntekijään, käyttää häntä apuna ja tukeutua häneen elämänsä kriisitilanteissa. Etsivän nuorisotyön työskentelytapa perustuu humanistiseen ihmiskäsitykseen ja muutoksen mahdollisuuden uskoon. Etsivässä työssä uskotaan, että toivotomia tapauksia ei ole, ja että jokaisella on mahdollisuus onnistua, kunhan saa potentiaalinen käyttöön. (mt., 446–447.)

Hoikkalan julkaisussa (2008, 447) etsivän työn menetelmät jaotellaan kuuteen eri kategoriaan: kartoitus ja havainnointi, etsiminen, kontaktin otto, luottamuksen rakentaminen ja syventäminen, motivointi niin sisäiseen kuin ulkoiseenkin muutokseen sekä ohjaaminen olemassa oleviin auttamis- ja palvelujärjestelmiin. Kartoituksen avulla määritellään etsivän työn tarve alueella. Kartoituksella kerätään määrällistä ja laadullista tietoa alueesta. Määrällisellä kartoituksella kerätään tietoa palvelutarjonnasta, asukkaiden sosioekonomisista taustoista, kaupunkisuunnittelusta ja muusta alueella käsillä olevasta tilastotiedosta. Laadullinen kartoitus pyrkii fyysisesti havainnoimalla keräämään tietoa alueesta, esimerkiksi asukkaita sekä toimijoita haastatellen. Näillä tiedoilla syvennetään määrällisen kartoituksen tuottamaa tietoa. Etsimisen periaate perustuu nähdyksi ja kuulluksi tulemiseen. Etsivän työn on jalkauduttava säännöllisesti sinne, missä nuoret ovat, jotta heidän ”naamat” tulevat tutuiksi nuorten keskuudessa. Etsivässä työssä ei voi jäädä odottelemaan, että nuori itse aktivoituu ja uskaltaa ottaa yhteyttä. Etsimisen ja löytämisen jälkeen alkaa kontaktin luonti vaihe. (mt., 447.)

Kontaktin luonti nuoriin saattaa olla usein aluksi vaikeaa. Työntekijä saattaa kokea itsensä tunkeilijaksi nuoren alueella, ja nuoret saattavat suhtautua työntekijään kylmästi. Kontaktit aikuisen kanssa ovat kuitenkin tärkeitä nuorille. Nuoresta itsestään saattaa tuntua, että hän on tunkeilija ja epätoivottu aikuisten maailmassa. Luottamussuhteen rakentaminen kannattaa aloittaa luomalla myönteinen uteliaisuus nuoriin sekä halu tutustua työntekijöihin. Tärkeää on myös madaltaa kontaktin oton mahdollisuutta. Kontakti tarkoittaa vuorovaikutuksellista suhdetta työntekijän ja nuoren välillä. (mt., 447–448.)

Luottamussuhteen syntyminen on vastavuoroinen prosessi, jossa nuori uskaltaa luottaa etsivään työntekijään ja kertoa olennaisia asioita hänen tilanteestaan, sekä esimerkiksi tunnekokemuksiaan. Luottamuksen syntymiseen tarvitaan aikaa, sillä nuori on saattanut aiemmin elämässään kokea, että hänen luottamuksensa on petetty. Luottamuksen luomiseksi on tärkeää, että nuori kokee saavansa ilmaista kaikenlaisia tunteita, niin myönteisiä kuin myös kielteisiä. On tärkeää, että työntekijän kiinnostus pohjautuu myös muihinkin, kun nuoren ongelmiin, jotta nuorelle välittyy aito välittäminen ja kokemus ymmärretyksi tulemisesta. Luottamus luo edellytyksiä psykososiaaliseen muutos- ja motivointityöhön. Etsivässä työssä tehdään psykososiaalista muutostyötä, jonka tavoitteena on saada muutoksia nuoren elämässä. Muutokset liittyvät nuoren sisäiseen psyykkiseen elämään sekä hänen ulkoiseen elämän tilanteeseensa ja sen hallintaan. (mt., 448.)

Sovari-mittari eli sosiaalisen vahvistumisen mittari, on Into – etsivä nuorisotyö ja työpajatoiminta ry:n ylläpitämä mittari. Sovari tuottaa organisaatiokohtaisia, alueellisia ja valtakunnallisia tuloksia työpajatoiminnan ja etsivän nuorisotyön vaikutuksista. (Into ry 2021.)

Sovari vastaa etsivää nuorisotyötä ja työpajatoimintaa toteuttavien tahojen tarpeisiin saada tietoa palveluidensa laadusta ja vaikutuksista. Organisaatiot voivat peilata tuloksiaan valtakunnallisiin tuloksiin ja hyödyntää Sovaria oman toimintansa asiakaslähtöisessä kehittämisessä. Sovari-tulosten avulla organisaatiot voivat todentaa toimintansa vaikutuksia rahoittajille ja sidosryhmille. Opetus- ja kulttuuriministeriölle Sovari tuottaa valtakunnallisesti yhdenmukaista tietoa etsivästä nuorisotyöstä ja työpajapalveluista. (mt., 2021.)

Sovari-kysely pohjautuu asiakkaiden itsearviointiin esimerkiksi itsetuntemuksen, sosiaalisten taitojen, arjen hallinnan, opiskelu- ja työelämän valmiuksien sekä elämänhallinnan osa-alueilta. Sovari-kysely täytetään anonymisti ja sen sisältö on kehitetty yhteistyössä kentän toimijoiden kanssa. (mt., 2021.)

## 5 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

### 5.1 Koronapandemian vaikutukset Etsivään Nettityöhön

Koronakriisillä on ollut huomattavat vaikutukset lapsiin ja nuoriin, ja se tulee myös jatkossa vaikuttamaan heidän hyvinvointiinsa vielä pitkän aikaa. Erityisesti lasten ja nuorten hyvinvointi on aikuisväestöä enemmän riippuvainen yhteiskunnan päätöksenteosta. Jokaiseen lapseen ja nuoreen koronakriisi vaikuttaa eri tavalla. Haavoittuvassa asemassa olevat nuoret tarvitsevat entistä enemmän tukea kriisin keskellä. Nuorten kohdalla vaarana on eriarvoistuminen nuorten välillä, sillä kielteiset vaikutukset voivat kasaantua niille nuorille, jotka ovat jo valmiiksi muita heikommassa asemassa. Koronakriisi vaarantaa nuorten suotuisan kehityksen, sillä se luo paljon turvattomuutta, epävarmuutta ja ahdistusta. (Valtioneuvosto 2021, 15–17.)

Nuortenmedia Demi, Suomen nuorisovaltuustojen kattojärjestö Allianssi, Väestöliitto, Pelastakaa Lapset ry ja Nuorten mielenterveysseura Yeesi teettivät kyselyn koronatilanteen vaikutuksista nuoriin. Kyselyssä selviää, että selvä enemmistö nuorista kärsii koronatilanteen vaikutuksista. Myös itsetuhoiset ajatukset nousivat huolestuttavan paljon esille kyselyn vastauksissa. Nuoret kokevat tarvitsevansa entistä enemmän tukea etäopintoihinsa, sekä keskusteluseuraa kun fyysiset kontaktit on jouduttu vähentämään minimiin. (Merikukka 2020.)

Etsivällä Nettityöllä on monen vuoden kokemus verkossa tehtävästä etsivästä nuorisotyöstä, joten koronakriisi ei vaikuttanut palvelun toimintamuotoihin niin suuresti, kuin se vaikutti muiden nuorisolle suunnattujen palveluiden toimintaan. Maaliskuun 2020-Huhtikuun 2020 aikana Etsivän Nettityön nuorten määrä kuitenkin kasvoi 27 %. Kasvaneiden asiakasmäärien myötä Etsivässä Nettityössä huomattiin, että on lähes mahdotonta pyörittää palvelua sillä hetkellä käytössä olevilla resursseilla. Etsivä Nettityö haki ESR-hanketta Etsivän Nettityön vahvistamiseksi ja hanke saatiin käyntiin toukokuussa 2020. Hankkeen myötä Etsivä Nettityö sai lisää henkilöstöresursseja. (Etsivä Nettityö 2020.) Hanke päättyi joulukuussa 2020 ja henkilöstöresurssit vähenivät.

### 5.2 Etsivän Nettityön kolmen kuukauden työskentelyjakson käyttöönotto

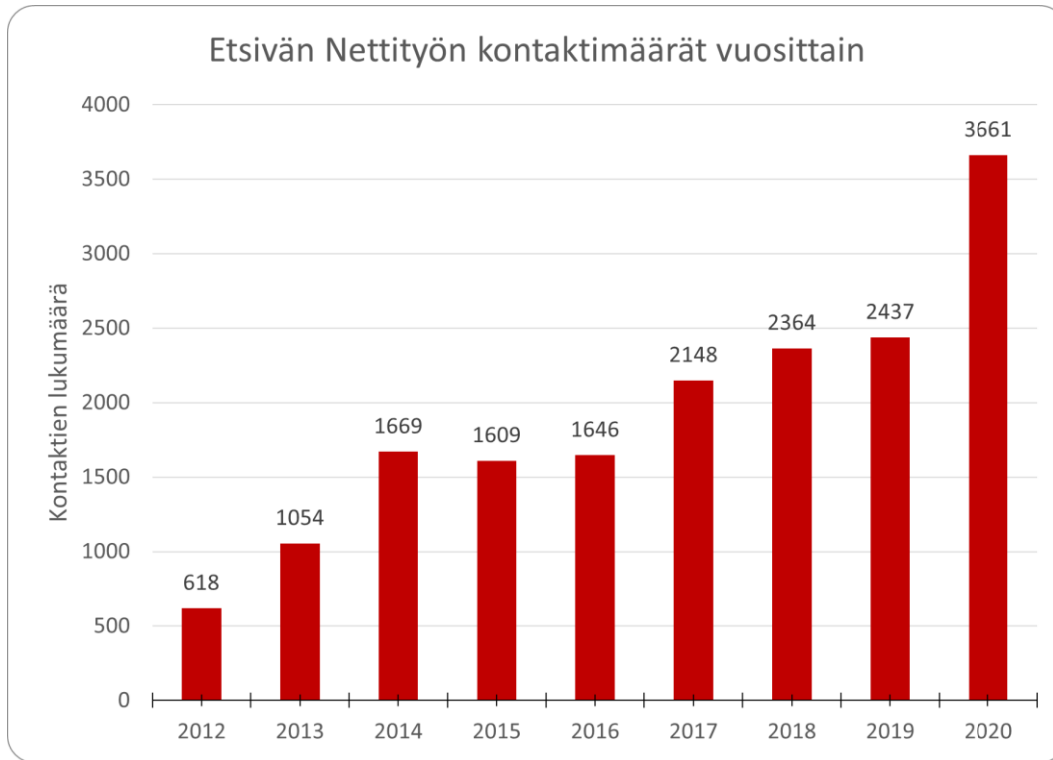
Etsivää Nettityötä on tehty aikaisemmin ilman niin sanottua aikarajaa työskentelyjakson pituudesta. Etsivän Nettityön työntekijäresurssien ollessa sopivat suhteessa asiakasmäärään prosessin omainen työskentely on onnistunut. Asiakkaiden kohdalla asiakkuus Etsivässä Nettityössä

on päättynyt luonnollisesti silloin, kun asiakas on saanut tarvitsemansa avun, sekä ohjauksen muihin palveluihin Etsivästä Nettityöstä. Osa asiakkaista on jäänyt palvelun pariin pidemmäksi ajan jaksoksi, sillä heidän tilanteensa kannalta on ollut parempi, että kontakti Etsivään Nettityöhön säilyy. Osan kohdalla asiakkuus ei ole muodostunut pitkäaikaiseksi ja heille on riittänyt muutama yksittäinen käyntikerta Etsivässä Nettityössä. (Etsivä Nettityö 2011; Etsivä Nettityö 2013; Etsivä Nettityö 2014; Etsivä Nettityö 2015; Etsivä Nettityö 2016; Etsivä Nettityö 2017; Etsivä Nettityö 2018; Etsivä Nettityö 2019.)

Etsivä Nettityö otti vuoden 2020 joulukuussa käyttöön kolmen kuukauden mittaisen asiakkuusmallin ja lähti pikkuhiljaa toteuttamaan sitä vuodenvaihteen aikana asiakastyössään.

Kun nuori tulee palveluun ensimmäistä kertaa, käynnistyy siitä enintään kolme kuukautta kestävä työskentelyjakso Etsivän Nettityön kanssa. Jakson aikana nuori voi käydä palvelussa haluaminaan päivinä aukioloaikojen puitteissa, ja nuorella on oikeus lopettaa suhde itse milloin tahansa. Palvelussa ei siis tarvitse käydä kolmea kuukautta, mikäli pulma ratkeaa ennen sitä, mutta viimeistään tuon jakson lopulla käydään yhteinen tavoitekeskustelu, jossa kartoitetaan palvelusta saatu hyöty nuoren tilanteeseen, sekä mahdolliset jatkotoimenpiteet. (Nuorten Palvelu ry 2021a.)

Kolmen kuukauden asiakkuusmallia lähdettiin toteuttamaan palvelussa, sillä koettiin, että yhä kasvavan ja osittain koronapandemian aiheuttamaan kasvaneeseen tuen tarpeeseen nuorilla, on vastattava. Tämä osaltaan myös ruuhkautti palvelua, sillä kasvavat asiakasmäärät (Kuvio 1) suhteessa 2020 joulukuussa loppuneen ESR-hankkeen myötä vähenevä työntekijämäärän, alkoivat olla jo liian isoja Etsivän Nettityön käytössä oleviin resursseihin. Tämä puolestaan johti siihen, että työntekijän ja nuoren välisen kohtaamisen laatu oli vaarassa kärsiä resurssipulan edessä.



Kuvio 1: Etsivän Nettityön kontaktimäärät vuosittain

### 5.3 Työn tarve

Kolmen kuukauden malli on tällä hetkellä vielä alkutekijöissään ja hakee omia raamejaan palvelussa. Käytäntö on saatu hyvin käyntiin, mutta toimivuudesta ja tuloksista asiakastyössä, sekä työntekijä näkökulmasta olisi hyvä saada konkreettista tietoa. Tiedon avulla toimintamallia voidaan kehittää mahdollisimman tulokselliseksi ja tehokkaaksi.

Kolmen kuukauden malli otettiin käyttöön, jotta se pystyisi vastaamaan nykyisellä hetkellä ilmenneisiin kehittämiskohtiin, kuten palvelun ruuhkautumiseen suhteessa työntekijäresurssin vähäiseen määrään. Kolmen kuukauden mallin odotetaan myös tuovan entistä enemmän prosessinomaisuutta, sekä tavoitteellisuutta työskentelyssä nuoren kanssa.

Jotta mallin toimivuudesta ja tuloksellisuudesta saadaan mahdollisimman laaja käsitys, on tärkeää kuunnella sekä Etsivässä Nettityössä jo kolmen kuukauden työskentelyjakson päättäneitä, sekä Etsivän Nettityön työntekijöitä heidän kokemuksistaan.

## 5.4 Menetelmien valitseminen ja tiedonkeruu

Tiedonkeruumenetelmiksi tähän opinnäytetyöhön päädyin valitsemaan sähköisen kyselyn Webropol-alustalla, sekä avoimen ryhmähaastattelun.

Suoritin lokakuusta 2020 helmikuuhun 2021 opintoihini liittyvän kehittävän harjoittelun Nuorten Palvelu ry:n Etsivässä Nettityössä, jonka pohjalta tutustuin myös Etsivän Nettityön käytännön työhön sekä käytänteisiin. Tämän pohjalta lähdin ideoimaan, mikä olisi sopivin tapa kerätä tietoa Etsivän Nettityön asiakkailta kolmen kuukauden mallin työskentelyjakson kokemuksista sekä kehittämiskohdista. Etsivässä Nettityö toimii valtakunnallisesti koko suomen alueella, joten paikan päällä tehtävät haastattelut ja työpajat rajautuivat menetelmistä pois lähes välittömästi. Oman haasteensa asetti se, että Etsivän Nettityön asiakkaat käyvät palvelussa suurimmaksi osaksi täysin anonymisti, eikä heidän tietojaan saa tietosuojallisista syistä luovuttaa eteenpäin opinnäytetyötä varten. Kysely täytyi tehdä anonymisti niin, ettei nuoren henkilökohtaisia tietoja käsitellä ollenkaan kyselyssä. Kyselyä ei voinut lähettää kenellekään henkilökohtaisesti. Päädyin käyttämään sähköistä kyselyä apuna tiedon hankkimiseen. Sähköinen kysely olisi helppo lähettää nuorelle jakson loppupuolella samalla, kun nuorelle lähetetään Sovari-kysely. Sähköisen kyselyn avulla asiakkaan anonymiteetti on myös turvattu. Lähetin asian tiimoilta yhteydenottopyynnön Verkelle. Helsingin kaupungin hallinnoima Verke muodostaa vuosina 2020–2023 yhdessä Oulun kaupungin hallinnoiman Koordinaatin kanssa digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskuksen (Verke 2020.) Varmistin Verken kautta, että sähköisen kyselyn lähettäminen nuorille olisi tietosuojalain mukaista.

Laadin Webropol-kyselyyn kysymyksiä osittain kesällä 2020 nuorille lähetetyn Sovari-kyselyn ja sen vastauksien pohjalta. Käytin myös apuna Anniina Rauhalan vuonna 2013 tekemää opinnäytetyötä, joka käsittelee syitä, miksi Etsivän Nettityö-hankkeen vapaaehtoisin Löytäjiin on otettu yhteyttä, sekä millaista tukea ja ohjausta heille vapaaehtoisten toimesta annettiin (Rauhala 2013). Kysymykset käsittelevät nuoren itsensä kokemusta siitä, miltä kolmen kuukauden mallin työskentelyjakso on tuntunut, kuinka nuori kokee saaneensa apua sen aikana sekä kokeeko hän tulleen kuulluksi. Kartoitin myös sitä, millaisella taustalla nuori on palveluun tullut, sekä kuinka paljon hän on palvelua käyttänyt tuon kolmen kuukauden aikana.

Tarkkailin kyselyyn vastanneiden määrää kyselyn aukioloaikana ja huomasin, että vastaajien määrä uhkasi jäädä pieneksi. Kävimme Etsivän Nettityön kanssa palaverin, jossa mietimme kuinka saada enemmän vastauksia. Päädyimme järjestämään arvonnalla kyselyyn vastanneiden

kesken, jossa jaossa olisi kolme lahjakorttia suoratoistopalveluun. Laadin lisäksi Etsivän Nettityön Instagram-tilille julkaisun, jossa kerroin opinnäytetyöstäni sekä kyselystä ja lahjakorttiarvonnasta. Näin saimme lisää vastauksia kyselyyn.

Työntekijöiden haastattelun kysymykset loin osittain webropolista saatujen vastausten perusteella. Avoin haastattelu ryhmässä tuntui kaikista luontevimmalta tiedonkeruumenetelmältä, sillä harjoitteluni aikana huomasin, että avoimet kahvipöytäkeskustelut Etsivän Nettityön työntekijöiden kanssa ovat kaikista hedelmällisin tapa saada uutta tietoa, sekä jakaa ajatuksia. Ne loivat usein mahdollisuuksia pohtia asioita useilta eri näkökannoilta, sekä avasivat keskusteluun pohtivan otteen. Pietilä (2017) osoittaa Tutkimushaastattelun käsikirjassa, että ryhmäkeskustelun on katsottu tuottavan aineistoa yksilökeskustelua tehokkaammin (Hollander 2004; Kitzinger Barbour 1999.) Haastattelu toteutettiin ryhmämuotoisesti ryhmäkeskusteluna.

## 5.5 Eettisyys

Opinnäytetyötä tehdessä on syytä tarkastella prosessia myös eettiseltä kannalta. Tässä opinnäytetyössä on käytetty tiedonkeruulähteenä Webropol-kyselyä sekä työntekijähaastattelua.

Webropol-kyselyä luodessa oli otettava huomioon ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet. Koska Etsivän Nettityön asiakasryhmä käy palvelussa omaa harkintakykyään käyttäen anonymisti, Webropol-kyselyä luodessa tuli ottaa huomioon, että se ei sisällä minkäänlaisia tunnisteellisia tietoja vastaajista. Webropol-kyselystä jäivät pois kysymykset, jotka käsitelivät ikää, sukupuolta, asuinpaikkakuntaa tai mitään muuta tunnistettavissa olevaa tietoa. Webropol-kysely laadittiin alustan anonymisoinnin työkaluja apuna käyttäen. Kyselyn linkki jaettiin jokaiselle Etsivässä Nettityössä kolmen kuukauden mittaisen asiakkuutensa päättäneelle henkilölle päivystysiltojen yhteydessä. Linkin oheen laadittiin informatiivinen teksti, jossa kerrottiin mikä kysely on, mitä se koskee ja mihin tarkoitukseen kyselystä saatuja tuloksia käytetään. Jokainen vastaaja sai itse henkilökohtaisesti päättää, vastaako kyselyyn vai ei. Kyselyn oikeellisuuden varmistamiseksi otin myös yhteyttä Helsingin kaupungin hallinnoimaan Verkeen. Kyselystä saadut tulokset, sekä kyselylomake hävitetään heti, kun kysely suljetaan ja tulokset on analysoitu. Alkuperäinen idea kyselyn auki pitämiseen oli opinnäytetyöprosessin ajan, mutta kyselyyn vastanneiden vähäisen määrän vuoksi tilaaja toivoi, että kyselyä voisi pitää auki syksyyn 2021. Kun opinnäytetyöprosessi on valmis, kyselyn oikeudet siirretään Webropolin avulla tilaajalle tai kysely poistetaan ja luodaan samanlaisena tilaajan Webropol-alustaan.



Työntekijähaastattelun alussa toin esille, millaisesta haastattelusta on kyse, sekä mitä se sisältää. Ennen haastattelua varmistin myös, että kaikilta on suostumus siihen, että haastattelu äänitetään, jotta vastauksia on jälkikäteen helpompi analysoida. Päädyin ratkaisuun, että en lisää haastattelun litterointia opinnäytetyöhön, sillä haastateltavat olisivat helposti tunnistettavissa haastattelun litteroinnista. Haastattelumateriaali hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.

## 5.6 Aineiston luotettavuus ja pätevyys

Kaikenlaisessa tutkimustoiminnassa pyritään välttämään virheitä, joten on hyvä arvioida yksittäisen tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa ei ole olemassa mitään yksiselitteisiä ohjeita. Tutkimusta arvioidaan kuitenkin kokonaisuutena, jolloin sen sisäinen johdonmukaisuus painottuu. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Tutkimusta arvioidessa on hyvä kiinnittää huomiota tutkimuksen kohteeseen ja tarkoitukseen, eli mitä olet tutkimassa ja miksi, omaan sitoumukseen tutkijana tässä tutkimuksessa, aineiston keruuseen, tutkimuksen tiedonantajiin, tutkija-tiedonantaja-suhteeseen, tutkimuksen keston, aineisto analyysiin, tutkimuksen luotettavuuteen sekä tutkimuksen raportointiin. (mt.)

Aineistoa kerätessä ongelmaksi muodostui Webropol-kyselyyn vastanneiden vähäisyys, mikä saattaa vaikuttaa aineiston tuloksiin merkittävästi. Enemmän vastauksia ja pidemmältä aikaväliltä olisi tuonut aineistoon paremman otoksen. Vastauksia voi kuitenkin pitää luotettavana, sillä Webropol-kyselyn linkki ei ollut missään avoimesti jaossa vaan jaettiin pelkästään Etsivän Nettityön asiakkaille Etsivän Nettityön työntekijöiden toimesta.

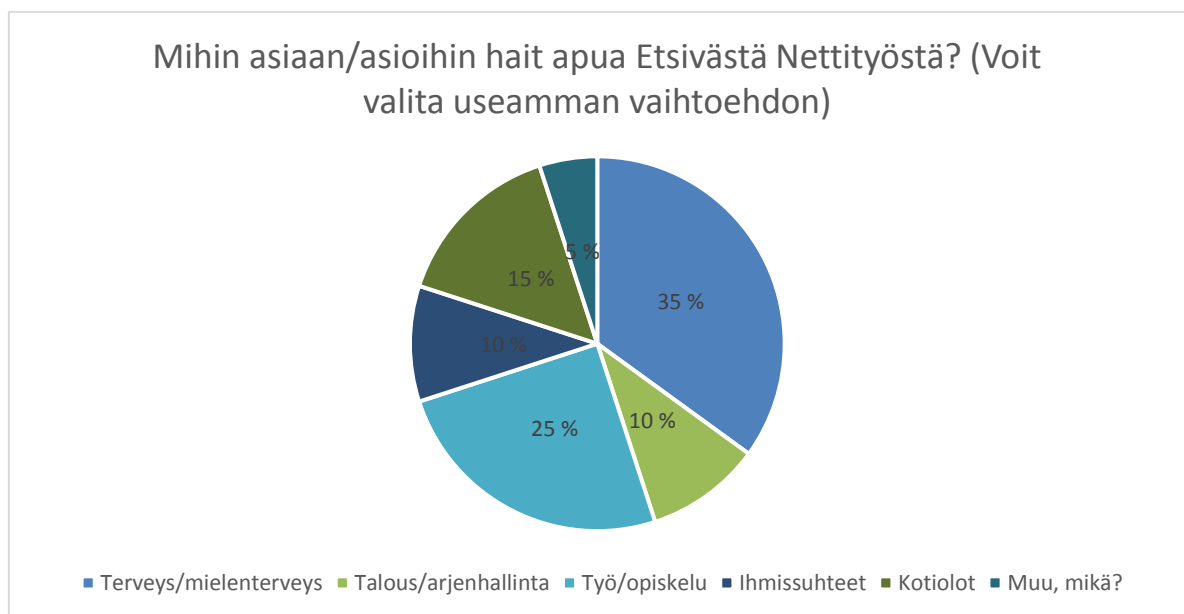
Haastattelun luotettavuuteen voi vaikuttaa haastattelun ajankohta. Etsivän Nettityön työpäivät sisältävät paljon muutakin kuin itse päivystystyöskentelyn ja järjestökentällä työskentely on haastavaa. Voidaankin miettiä olisiko haastattelutulokset olleet erilaiset, jos haastatteluja olisi tehty kaksi kappaletta: kolmen kuukauden mallin alussa sekä lopussa. Olisiko haastatteluissa avautunut uusia näkökulmia, kun ne olisi toteutettu silloin, kun malli on vasta alkutekijöissä ja kun malli on jo ollut käytössä. Näitä näkökulmia olisi myös voinut verrata toisiinsa saadakseen tietoa mallin toimivuudesta.

## 6 AINEISTON TULOKSET JA ANALYYSI

### 6.1 Webropol-kysely nuorille

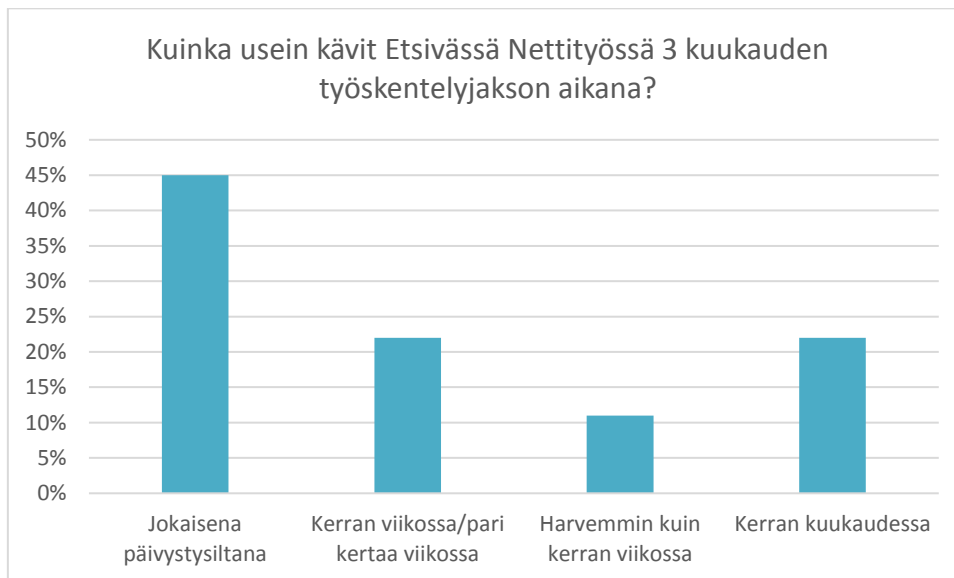
Webropol-kyselyyn oli tulosten analysointivaiheessa vastannut 9 henkilöä. Vastaajien määrä jäi valitettavan pieneksi, mutta oletusarvo vastaajien määrästä ei ollut kovin korkealla. Opin- näytetyön tilaaja esitti sellaisen toiveen, että Webropol-kyselyä voitaisiin pitää auki vielä opin- näytetyön otoksen jälkeen. Sovimme tilaajan kanssa käydyssä keskustelussa, että Webropol- kysely pidetään auki kesän yli syyskuuhun 2021 asti.

Suurin osa vastaajista kertoi tullessa palveluun hakemaan apua terveyteen tai mielentervey- teen liittyvissä asioissa. Terveydellisiä ja mielenterveydellisiä ongelmia ei kyselyssä eritelty sen tarkemmin, koska sillä ei kyselyn tulosten kannalta huomattavaa merkitystä ole. Tässä ky- selyssä terveys ja mielenterveys kattaa kaikenlaiset noiden termien sisään lukeutuvat asiat. Toiseksi eniten kyselyyn vastanneet olivat kertoneet tullessa palvelun pariin työhön ja opis- keluun liittyvien ongelmien takia. Työhön ja opiskeluun liittyvät asiat voivat olla esimerkiksi työttömyys, koulunkäyntiin liittyvät ongelmat ja jatko-opiskeluun liittyvät pulmat ja pohdinnat. Myös kotiolot, talous ja arjen hallinta sekä ihmissuhteet ovat olleet syynä miksi Etsivään Net- tityöhön on hakeuduttu. Kyselyssä oli erikseen vielä vastausvaihtoehto ”muu, mikä?” johon oli vastannut yksi kyselyn täyttäneistä. Hän kertoo hakeneensa Etsivästä Nettityöstä apua yksinäi- syyteen. (Kuvio 2.)



Kuvio 2: Mihin asiaan/asioihin hait apua Etsivästä Nettityöstä?

Kyselyssä kartoitin myös hieman, kuinka usein Etsivässä Nettityössä käynyt nuori on käyttänyt palvelua. Etsivän Nettityön päivystys tapahtuu sunnuntai-, maanantai- ja tiistai-iltaisina klo 20.00–23.30 välisenä aikana ja sen lisäksi Etsivään Nettityöhön voi varata yksilö aikoja päivystysiltojen ulkopuolella (Nuorten Palvelu ry 2021a). Kyselyssä 45 % vastaajista kertoo käyttäneensä palvelua jokaisena päivystysiltana. Vastaajista 22 % kertoo käyttäneensä palvelua kerran viikossa tai pari kertaa viikossa. Tuloksista selviää, että 11 % käytti palvelua harvemmin kuin kerran viikossa ja 22 % vastaajista kävi kerran kuukaudessa. (Kuvio 3.) Kyselystä selvisi myös, että kukaan kyselyyn vastanneista ei ollut varannut yksilöaikaa Etsivään Nettityöhön tuon kolmen kuukauden jaksonsa aikana.



Kuvio 3: Kuinka usein kävit Etsivässä Nettityössä 3 kuukauden työskentelyjakson aikana?

Etsivässä Nettityössä kolmen kuukauden mallin työskentelyjakson päättäneiden kokemuksia keräsin kyselyssä positio kysymystyypillä. Vastauksista selviää, että 33,4 %:lle vastaajista on ollut epäselvää asiakkuuden aikana, missä kohtaa kolmen kuukauden mittaista työskentelyjaksoa ollaan menossa ja milloin jakso tulee päättymään. Kyselyssä 22,2 % vastaajista on kokenut, että heillä on ollut jokseenkin epäselvää jakson aikataulutusta. Vastaajista 11,1 % kokee, että he ovat olleet jokseenkin tietoisia jakson päättymisajankohdasta, sekä siitä missä kohtaa jaksoa

olla menossa. Kyselyssä 33,3 % vastaajista kertoo olleensa hyvin selvillä jakson pituudesta ja aikataulusta. (Kuvio 4.)

Vastaajista 33,4 % ei ole kokenut saaneensa apua tai neuvoja tilanteeseensa tai ongelmansa ratkaisemiseksi työskentelyjakson päätyttyä. Kyselyssä 33,3 % vastaajista kokee saaneensa apua jonkun verran. 11,1 % on sitä mieltä, että on jokseenkin samaa mieltä siitä, että on saanut apua tai neuvoja tilanteeseensa. Vastaajista 22,2 % kokee, että hänen ongelmansa tai tilanteensa oli ratkaistu, tai hän oli saanut neuvoa ongelman tai tilanteen ratkaisemiseen työskentelyjakson päätyttyä. (Kuvio 4.) Kyselyä tuottaessa malli oli vasta otettu käyttöön, mikä saattaa vaikuttaa vastauksiin. Osa kyselyyn vastanneista on ehkä aloittanut Etsivässä Nettityössä jo ennen mallin käyttöönottoa, mikä saattaa vääristää kokemusta siitä onko apua saatu.

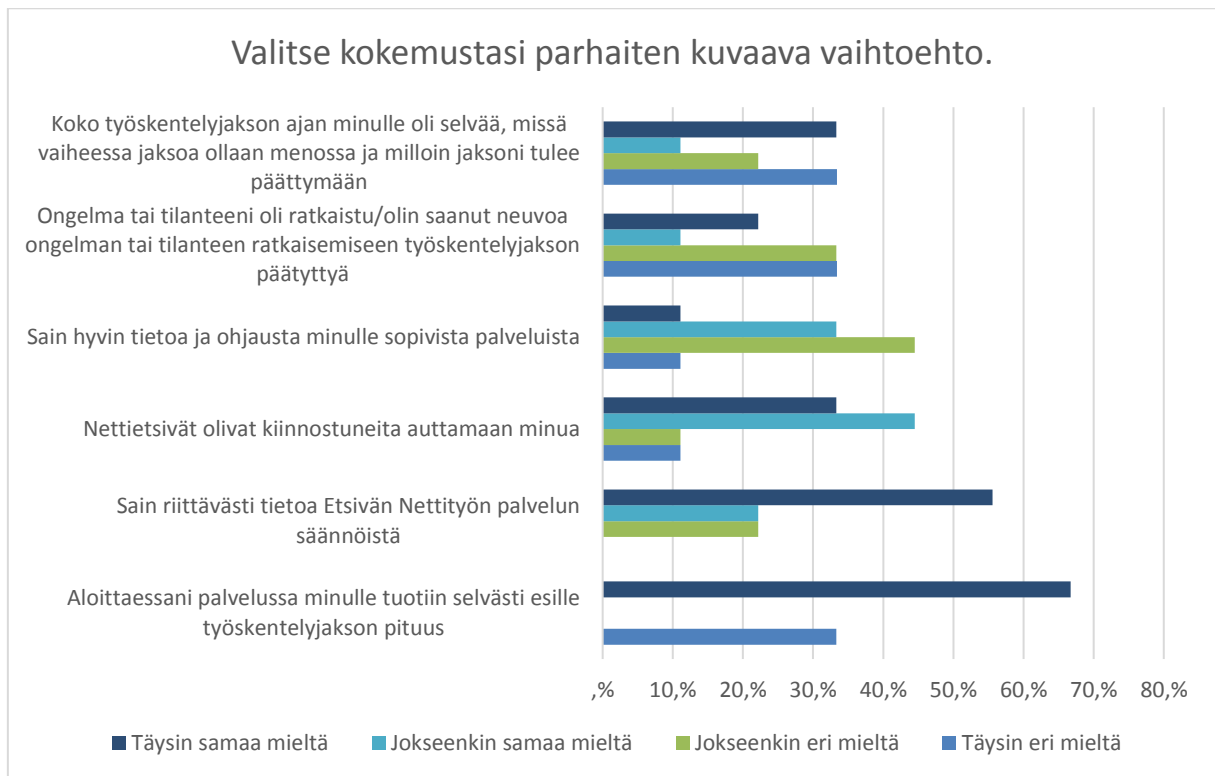
Vastaajista 11,1 % kokee, että ei ole saanut hyvin tietoa ja ohjausta tilanteeseensa sopivista palveluista. Kyselyssä 44,5 % on jokseenkin eri mieltä siitä, että olisi saanut hyvin tietoa ja ohjausta. Kyselyn vastaajista 33,3 % kokee, että on saanut jokseenkin hyvin tietoa ja ohjausta tilanteeseensa sopivista palveluista ja 11,1 % on täysin samaa mieltä siitä, että on saanut hyvin tietoa ja ohjausta palveluista. (Kuvio 4.)

Vastaajista 11,1 % kokee, että Etsivässä Nettityössä työskentelevät Nettietsivät eivät olleet kiinnostuneita auttamaan. Toiset 11,1 % vastaajista kokee, että ovat jokseenkin eri mieltä siitä, että Nettietsivät olivat kiinnostuneita auttamaan. Kyselyssä 44,5 % vastaajista kokee, että he ovat jokseenkin samaa mieltä siitä, että Nettietsivät olivat kiinnostuneita auttamaan. 33,3 % kokee, että Nettietsivät olivat kiinnostuneita auttamaan. Näihin vastauksiin saattaa vaikuttaa kyselyn toteuttamisen aikaan koettu resurssi pula Etsivässä Nettityössä. Kun yhdellä työntekijällä on illan aikana monta nuorta, joille vastata, saattavat vastausajat venyä hieman normaalisti.

Kukaan vastaajista ei koe, että ei ollut saanut riittävästi tietoa Etsivän Nettityön säännöistä. Vastaajista 22,2 % kokee, että on jokseenkin eri mieltä siitä, että on saanut riittävästi tietoa palvelun säännöistä. Myös 22,2 % kokee, olevansa jokseenkin samaa mieltä siitä, että on saanut riittävästi tietoa palvelun säännöistä ja 55,6 % on vastannut, että on saanut riittävästi tietoa palvelun säännöistä. (Kuvio 4.)

Kyselyssä 33,3 % vastaajista kokee, että heille ei tuotu selvästi esille työskentelyjakson pituutta aloittaessaan palvelussa ja 66,7 % kokee, että heille tuotiin selvästi esille työskentelyjakson pituus. (Kuvio 4.) Vastausten eroavaisuudet saattavat johtua siitä, että jokaiselle asiakkaalle

lähetetään aloitusviesti, jossa on linkki palvelun sääntöihin. Aloitusviestissä kerrotaan myös palvelun keston pituudesta. Osa nuorista saattaa lukea aloitusviestin nopeasti silmäillen ja unohtaa viestin sisällön. Osa nuorista kuittaa viestin luetuksi, vaikka ei viestiä olisi lukenutkaan.



Kuvio 4: Etsivän Nettityön asiakkaiden kokemukset kolmen kuukauden työskentelyjaksolta

Toiseksi viimeinen kysymys käsitteli nuoren kokemusta siitä, onko kolmen kuukauden mittainen työskentelyjakso ollut tarpeeksi sopiva ajallisesti edistämään hänen tilannettaan. Halutessaan nuori sai perustella vastaustaan. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että kolme kuukautta on liian lyhyt aika edistämään tilannetta. Vastauksista käy ilmi, että joillakin vastaajilla oli sattunut Etsivän Nettityön loma-aika oman jakson kohdalle, mikä oli vaikuttanut oman jakson pituuteen. Vastauksista käy myös ilmi, että osa nuorista kokee olleensa väärään aikaan palvelussa, koska kolmen kuukauden jakson loppumisen jälkeen on nuoren elämässä tapahtumassa sellainen muutos, jonka aikana hän kokee tarvitsevansa tukea.

Viimeisenä kyselyssä oli vapaan palautteen kenttä, johon nuori sai halutessaan jättää palautetta Etsivälle Nettityölle liittyen kolmen kuukauden työskentelyjaksoon. Näistä palautteista kävi

ilmi nuorten kokema harmistus siitä, että kolmen kuukauden mittainen jakso päättyi, mutta silti nuoret kiittivät ajasta ja avusta, jonka kolmen kuukauden aikana saivat.

## 6.2 Työntekijähaastattelu

Työntekijähaastattelu toteutettiin ryhmämuotoisena avoimena haastatteluna, johon osallistuivat kaikki Etsivän Nettityön työntekijät. Haastattelukysymykset laadittiin osittain pohjautuen Etsivän Nettityön asiakkaille tehdyn sähköisen Webropol-kyselyn perusteella. Työntekijähaastattelu koski Etsivän Nettityön työntekijöiden kokemuksia siitä, miten kolmen kuukauden mallin työskentelyjakso Etsivässä Nettityössä on lähtenyt käyntiin ja mitä ajatuksia ja mahdollisia kehittämisasiideoita Webropol-kyselyn vastaukset herättävät.

Varsinaisia kysymyksiä haastattelussa oli yhteensä yksitoista kappaletta. Haastattelu alkoi kartoittamalla Etsivän Nettityön nykyhetkeä kysymyksellä ”Mitä Etsivälle Nettityölle kuuluu tällä hetkellä?”. Haastattelun alussa kävi ilmi, että kolmen kuukauden malli on tasoittanut Etsivän Nettityön palvelun ruuhkaisuutta huomattavasti. Etsivä Nettityön työntekijät kokevat olevansa tälläkin hetkellä työntäyteisiä ja havaittavissa on, että nuoret jakautuvat hieman epätasaisesti työntekijöiden välillä. Työntekijät ovat kokeneet, että tällä hetkellä työssä pystytään pitämään jonkinlainen ”järkevyys”, tarkoittaen prosessinomaista työskentelyä nuorten kohdalla, ja päi-vystysillat pystytään viemään tavoitteellisesti eteenpäin. Tämä Etsivän Nettityön työntekijöiden mielestä tuo paljon mielekkyyttä työhön sitä kautta, että työntekijöille itselleen tulee sellainen kokemus, että on kykenevä auttamaan parhaalla mahdollisella tavalla niitä nuoria, jotka ovat palvelun parissa. Aiemmin päällimmäisin tunne on ollut, että vähäinen työntekijämäärä ei pysty vastaamaan ruuhkaisimpina iltoina nuorten määrään tehokkaalla tavalla. Työntekijät ovat myös kokeneet, että tällä hetkellä palvelun kokonaiskuva on paljon selkeämpi. Asiakasprosessit ovat muuttuneet entistä selkeämmiksi prosesseiksi, joissa on tavoitteita sekä alku ja loppu. Työskentelymalli on pitkin kevättä muuttunut selkeämmäksi, kun työntekijät ovat ottaneet mallin käyttöön omassa työarjessaan. Työntekijät mainitsivat haastattelussa myös siitä, että prosessi edelleen hakee paikkaansa. Kaikki Etsivän Nettityön asiakkaat ovat hyvin erityyppisiä siinä mielessä, että joku saattaa käydä palvelussa harvakseltaan, kun taas joku toinen käy palvelussa sen jokaisena aukioloiltoina. Tällaisissa tapauksissa lähestymistavat tilanteeseen voivat olla huomattavan erilaiset ja nuorten tilanteita on mietittävä koko ajan tapauskohtaisesti.

Seuraavat kysymykset (kysymykset 2–8), koskivat tämänhetkisen tilanteen vertailua viime syksyyn Etsivässä Nettityössä. Kävijämäärässä on tapahtunut iso muutos verrattuna viime syksyyn.

Uusia nuoria tulee palveluun tasaisesti koko ajan, mutta haastattelun hetkellä tilannetta oli hieman haastava arvioida sillä, Netari.fi-palvelussa toimivaa kalenteria oli päivitetty ja Etsivä Nettityö oli poistunut kalenterista useamman viikon ajaksi. Netari.fi-palvelu on osa Pelastakaa Lasten toimintaa digitaalisessa ympäristössä. Se on nuorisolle suunnattu nuorisotalo netissä, joka tarjoaa myös kalenteripalvelun, josta näkyy sillä hetkellä avoimena olevat chatit. (Netari.fi 2021.) Työntekijät olivat arvelleet, että tämä on vaikuttanut Etsivän Nettityön uusien kävijöiden määrään hieman laskevasti, ja kävijämäärään myös yleisesti. Työntekijät myös arvioivat, että eivät ehkä tällaisella työntekijäresurssilla olisi pystyneet pyörittämään Etsivää Nettityötä parhaalla mahdollisella tavalla, jos kolmen kuukauden mallia ei olisi otettu käyttöön.

Etsivän Nettityön työntekijät kokivat myös, että asiakkaiden kohtaamisen laadussa on tapahtunut hyvin iso muutos. Kolmen kuukauden malli on vahvistanut työntekijöiden työmotivaatiota, ja he kokevat pystyvänsä antamaan enemmän ja tekemään laadukkaampaa työtä. Tämä liittyy siihen kokemukseen, että Etsivässä Nettityössä ei enää ole sellaista ruuhkaa sillä asiakkaita on hallittu määrä ja jokaisen kohdalla työskentely on prosessimaisempaa. Asiakkuudet ovat suurimmalla osalla asiakkaista kolmen kuukauden mittaisia tällä hetkellä. Jokaisen kohdalla tilannetta kuitenkin arvioidaan erikseen. Työntekijät kokevat tällä hetkellä, että pystyvät hallitsemaan työskentelyä paremmin ja selviävät työstä hyvin. Työntekijät pystyvät tekemään laadukkaampaa työtä rauhallisempina ja hiljaisempina iltoina, sillä kykenevät perehtymään, keskittymään ja paneutumaan yksittäisen nuoren asioihin entistä enemmän. Työntekijät kokevat, että asiakkuuden määräaikaisuus vaikuttaa myös nuorten suhtautumiseen palvelua kohtaan sillä tavalla, että heilläkin on enemmän tavoitteellinen asenne palvelussa. Myös sellaisten nuorien kohdalla on havaittu muutosta, jotka olisivat helposti jääneet lipsumaan tavoitteellisuudesta. Työntekijät myös kertovat, että muutaman nuoren kohdalla on tehty niin, että kolmen kuukauden mittaisen työskentelyjakson jälkeen on arvoitu, että heidän tilanteensa on jäänyt niin kesken, että heille on annettu uudet kolme kuukautta aikaisemman jakson jatkoksi. Heidän kohdallaan mennään sillä ajatuksella, että heilläkin on palvelussa takaraja, joka tavoittelee nuoren tilanteen eteenpäinviemistä ja parantamista. Tämän kautta heidän kohdallaan palvelusta on saatu prosessinomainen ja työskentely on paljon tavoitteellisempaa. Ajatuksena näiden pidemmän aikaa palveluun jäävien nuorten kanssa on ollut käydä tavoitteeskustelu vähintäänkin puolivuositain.

Työntekijät eivät kokeneet, että olisi tapahtunut merkittävää muutosta niissä asioissa, joiden takia nuoret palveluun hakeutuvat. He kuitenkin mainitsivat, että huomattavaa on se, että aina tulee jotakin uutta, johon ei ole aikaisemmin palvelun parissa törmännyt.

Haastateltavat työntekijät myös kokivat, että yhteistyö nuorten muiden tukiverkkojen kanssa on lisääntynyt paljon kolmen kuukauden mittaisen työskentelyjakson käyttöönoton jälkeen. He mainitsivat, että moni yhteistyötaho näkee Etsivän Nettityön nyt vakavasti otettavana palveluna ja yhteistyöverkon osana. Työntekijät kertovat olleensa esimerkiksi monen nuoren palaverissa mukana sitä kautta, että pyyntö on tullut joko nuoren itsensä suunnasta, tai sitten nuorta hoitavan tahon suunnasta. Työntekijät arvelevat, että prosessinomaisella työskentelyllä on selkeä yhteys kasvaneeseen yhteistyöhön verkostojen kanssa. Haastattelussa mainitaan myös siitä, että työntekijät kokevat, että nuoretkin näkevät Etsivän Nettityön työntekijät nyt enemmän ammatillisena. Haastattelun hetkellä työntekijät kokivat, että kolmen kuukauden mittainen työskentelyjakso saa paljon vastustusta niiden nuorten osalta, jotka ovat tulleet palveluun aikaisemmin, ennen kolmen kuukauden mallin käyttöönottoa. Tämä on tietysti ihan luonnollista, sillä muutokset yleensä aiheuttavat hieman hämmennystä ja kysymyksiä. Tämän odotetaan tasoittuvat, kun mallia mennään eteenpäin ja nuoret, jotka tulevat uutena palvelun pariin, ovat automaattisesti kolmen kuukauden työskentelyjaksossa.

Työntekijät myös kertovat, että Etsivässä Nettityössä käytössä olevaan PAR- asiakas- ja tilastointijärjestelmään on tullut paljon muutoksia. PAR-järjestelmään on päivittynyt uusi välilehti, jonka käyttöönotto on ollut nyt ajankohtaista. PAR-järjestelmä on Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston ylläpitämä ja Opetus- ja Kulttuuriministeriön rahoittama järjestelmä, jota käytetään aluehallintovirastojen myöntämää valtionavun seurantaan varten, valtakunnallisesti yhdenmukaiseen tiedontuottoon ja tilastointiin, oman työn tuloksellisuuden seurantaan sekä raportointiin eri rahoittajille. Sitä käyttävät etsivä nuorisotyö sekä työpajat. (par-järjestelmä.fi 2021.) PAR-järjestelmän kirjauksissa ei kuitenkaan ole ollut havaittavaa muutosta kolmen kuukauden mallin käyttöönoton jälkeen työntekijöiden mielestä. Kuitenkin kevään aikana tulleet uudistukset järjestelmässä sopivat hyvin kolmen kuukauden mallin raameihin.

Työntekijät ovat kuitenkin havainneet, että itse palveluna Etsivä Nettityö on ottanut kuluneen kevään aikana huomattavan edistysaskeleen, kun on otettu käyttöön viikoittaiset palaverit, joissa käsitellään ajankohtaisia asioita. Palaverien koetaan tuovan lisää järjestelmällisyyttä työskentelyyn. Kuluneen kevään aikana Etsivä Nettityö on ottanut käyttöönsä myös tukinet.fi-



sivustolle. Tukinet.fi-sivu on palvelu, joka kokoaa auttamiseen, tuen tarjoamiseen ja kokemusten jakamiseen pohjautuvia palveluita yhteen (Tukinet.net 2021).

Päivystysiltojen kuormittavuuden suhteen työntekijät kokevat, että muutosta on tehty positiivisempaan suuntaan. He kokevat, että tällä hetkellä pystytään tekemään työtä niin kuin sitä kuulisi tehdä ja on aikaisemmin tehty. Tämä tarkoittaa sitä, että pystytään viemään nuorten asioista eteenpäin ja pystytään prosessin omaiseen työskentelyyn. Haastattelussa työskentelijät kertovat, että viime syksynä resurssipula verrattuna koronapandemian aiheuttamaan asiakasmäärän kasvuun vaikutti osaltaan myös päivystysiltoihin. Tällä hetkellä kokemus on se, että tilanne on tasaantunut huomattavasti näiltä osin.

Haastattelussa ilmeni myös se, että yhteistyö työntekijöiden välillä on parantunut. Työntekijät kertovat, että kolmen kuukauden mallin sisäänajo on tiivistänyt yhteistyötä ja viestintää työntekijöiden välillä. Myös viikkopalavereissa on haastattelun mukaan pystytty käsittelemään nuorten asioita, sekä sitä missä kohtaa prosessissa kunkin nuoren kohdalla mennään. Haastattelusta ilmenee, että selkeä muutos on myös havaittu siinä, kun tehdään purkua päivystysiltoina. Purku toteutetaan aina päivystysiltojen jälkeen. Sen tarkoituksena on käydä läpi työntekijöiden kanssa illan aikana tapahtuneita keskusteluja ja asioita.

Haastattelussa käy ilmi, että Etsivään Nettityöhön ei kuluneen kevään aikana ole varattu yksilöaikoja niin paljoa kuin normaalisti. Työntekijät pohtivat, voisiko muutos johtua Tukinetin käyttöönotosta, ja voisiko Tukinet myös jossakin vaiheessa toimia alustana yksilöajanvarauksille.

Kysymykset 9 ja 10 koskivat työntekijöiden kokemuksia nuoriin liittyvistä asioista. Haastattelussa käy selkeästi ilmi, että työntekijät kokevat, että nuorten tilanteet ovat kolmen kuukauden mallin käyttöönoton jälkeen edenneet sujuvammin. He kokevat, että juuri prosessinomaisuus on tehnyt tähän suuren muutoksen. Muutosta ja eteenpäin menoa on havaittu myöskin siinä, että sellaiset nuoret, jotka eivät tarvitse enää Etsivän Nettityön asiakkuutta, ovat päässeet palvelusta pois. Palvelussa on myös käynyt muutama nuori, joiden asiakkuus on päätetty jo ennen kolmen kuukauden mittaisen työskentelyjakson päättymistä yhteistuumin nuoren kanssa. Nuori on saattanut kokea, että hänen ei tarvitse käydä palvelussa kolmea kuukautta, kun hän on saanut apua jo ennen jakson päättymistä. Etsivän Nettityön työntekijät ovat myös huomanneet kehittämiskohteen nuorille palveluun tullessa lähetettävässä viestissä. Aloitusviestiä on korjattu niin,

että se ei viestitä nuorelle palveluun tullessa, että hänen pitää pysyä palvelun parissa kolme kuukautta, vaikka hänen asiansa ratkeisi ennen sitä.

Työntekijät kertovat haastattelussa, että ovat kokeneet kolme kuukautta tarpeeksi pitkäksi ajaksi, jotta nuoreen pystytään luomaan sellainen luottamussuhde, että hänen on helppo kertoa asioitaan Etsivälle Nettityölle. Kolme kuukautta on koettu jopa joidenkin kohdalla hieman liian pitkäksi ajaksi siihen nähden, että Etsivä Nettityö on auki kolme päivää viikosta useita tunteja. Myös sen on koettu vaikuttavan luottamussuhteen syntyyn, että monesti nuori juttelee saman työntekijän kanssa useita kertoja. Haastattelussa ilmenee myös, että jokaisen nuoren kohdalla luottamuksen synty on hyvin yksilöllistä. Kolmen kuukauden aikana työntekijöille selkeytyy kuva siitä, tarvitseeko nuori oikeasti apua ja suhteen jatkamisen mahdollisuus tuo joustoa työskentelyyn nuoren kohdalla. Työntekijät kokevat, että kolmen kuukauden mittainen työskentelyjakso osaltaan myös vauhdittaa nuoren kanssa työskentelyn alkuun pääsemistä.

Viimeinen kysymys käsitteli sitä, onko Etsivän Nettityön työntekijät havainneet mitään isompia konkreettisia kehittämisen kohtia kolmen kuukauden mittaisessa työskentelyjaksossa. Haastattelussa ilmenee, että mitään suurempia mullistuksia ei enää ole odotettavissa kolmen kuukauden mallin suhteen. Malli elää työskentelyn ohessa ja hioutuu tarpeen mukaan. Kaikista selkeimpänä kehittämiskohtana tällä hetkellä haastattelussa nousi kuitenkin se, että nuoren kanssa voisi käydä jakson puolessa välissä kehityskeskustelun, jossa tarkastellaan nuoren tilanteen edistymistä, sekä niitä tavoitteita, joita nuorelle on asetettu jakson alussa.

### **6.3 Tulosten analysointi**

Nuorille teettämään Webropol kyselyyn tuli kohtalaisen vähän vastauksia. Tämä seikka on otettava huomioon tuloksia analysoidessa. Nuorille teettämän kyselyn vastauksista ilmeni, että Etsivään Nettityöhön otetaan eniten yhteyttä terveyteen ja mielenterveyteen liittyvissä asioissa, sekä työhön ja opiskeluun liittyvissä asioissa (Kuvio 2). Tulokset vastaavat hyvin sitä, mihin tarpeeseen Etsivän Nettityön palvelu on tarkoitettu. Työntekijähaastattelussa ilmenee, että kolmen kuukauden mallin käyttöönoton jälkeen ei olla havaittu muutoksia siinä, millaisissa asioissa nuoret ottavat yhteyttä Etsivään Nettityöhön. Tuloksista on kuitenkin havaittavissa se, että palvelua on pystytty kohdentamaan paremmin niille henkilöille, joille koetaan palvelusta olevan jotakin hyötyä. Kolmen kuukauden työskentelymalli antaa pelivaraa arvioida nuoren tarve

Etsivälle Nettityölle yksityiskohtaisesti, mikä on tärkeää, kun palvelu on saavutettavissa kaikille eikä nuoria lähtökohtaisesti ohjata minkään tahon tai viranomaisen toimesta palveluun piiriin.

Nuorten kohdalla edistymistä heidän tilanteessaan on havaittu huomattavasti. Jokainen asiakkuus on prosessi, joka viedään loppuun tavoitteellisesti. Tämä on vastannut siihen tarpeeseen, että palvelun ruuhkaisuus saataisiin laskettua, jotta palvelu toimii nykyisellä työntekijä resursilla hyvin ja jokaiselle palveluun tulleelle nuorelle voidaan tarjota mahdollisimman laadukkaasti heidän tarvitsemaansa tukea. Webropol-kyselystä ilmenee, että huomattava määrä vastaajista käytti palvelua kolmen kuukauden mallin työskentelyjaksonsa aikana jokaisena päivystysiltana (Kuvio 3). Tämä voi kertoa siitä, että nuorilla palvelun tarve on kova ja he ovat kokeneet Etsivän Nettityön tilannettaan edistävänä palveluna. Työntekijähaastattelua tarkastellessa huomaa selkeästi, että kolmen kuukauden mallin käyttöönotto on vaikuttanut myös positiivisesti työntekijöiden työhyvinvointiin. Työ koetaan nykyisellä mallilla mielekkääksi, mikä on lisännyt myös kokemusta työn laadukkuuden määrästä. Yksilöajanvarauksessa on myös huomattava muutos niin Webropol-kyselyn tuloksia tarkastelemalla, kuin myös työntekijähaastattelun tuloksia analysoimalla. Yksilöajanvaraukset ovat vähentyneet palvelussa kevään aikana, mikä saattaa myös kieliä siitä, että palvelun laatu päivystysiltoina on parantunut sille tasolle, että asiakkaat eivät koe tarvetta päivystyksen ulkopuoliselle yhteydenotolle. Tässä kohdassa on myös otettava huomioon Etsivän Nettityön siirtyminen Tukinet-alustalle, joka on saattanut vaikuttaa myös yksilöajanvarauksien määrään.

Nuorille teettämässä kyselyssä kokemuksia kuvaava hajonta oli suurta. Tuloksiin vaikuttaa nuorten kokemus omasta tilanteesta, sekä nuorten oma reflektio kokemastaan. Kysymyksissä, jotka koskivat nuorten saamaa tietoa palvelun ajallisuudesta sekä säännöistä täytyy ottaa huomioon esimerkiksi se seikka, että nuorille on tarjottu tietoa, mutta se on saattanut jäädä huomioidatta tai unohdettu. Tuloksiin saattavat myös vaikuttaa se, että vastaajien joukossa on saattanut olla niitä nuoria, jotka ovat aloittaneet palvelussa jo ennen kolmen kuukauden mallin käyttöönottoa. (Kuvio 4.) Työntekijähaastattelussa ilmenee, että pientä vastustusta mallin käyttöönotosta on ollut havaittavissa niiden nuorten kohdalla, jotka ovat olleet palvelun parissa jo pitkään. Näitä tuloksia analysoidessa on otettava myös huomioon se, millaisella asialla nuori on palvelun pariin tullut. Etsivä Nettityö ohjaa nuorta hänelle tarpeellisten palveluiden piiriin, mutta palvelun tarkoitus ei ole toimia suoraan esimerkiksi terapisuhteena tai terveydenhoidol-

lisena palveluna. Nuoren kokemus siitä, onko hän saanut apua tilanteeseensa, on hyvin subjektiivinen. Nuori ei saata tunnistaa, että ohjaus lähialueen tarjoamiin palveluihin ja niissä pysymiseen on ollut tarpeellista.

Nuorten kokemukseen siitä, onko Etsivä Nettityö ollut kiinnostunut auttamaan nuorta häntä koskevista asioista saattaa vaikuttaa se, että malli on todella uusi ja kysely on tehty mallin alkupuolella, kun ruuhkaisuus on ollut Etsivässä Nettityössä vielä suuri (Kuvio 4). Kuten työntekijähaastattelussa ilmenee, jopa työntekijät ovat kokeneet palvelun laadun kärsineen, kun resurssit verrattuna asiakasmääriin ovat olleet pienet. Kolmen kuukauden malli on lisännyt mahdollisuutta keskittyä yksittäisen nuoren asioihin ja tilanteen edistämiseen, mikä lisää myös nuoren kokemusta siitä, että hän tulee kuulluksi ja autetuksi palvelussa.

Kokemukset palvelun pituuden sopivuudesta erosivat työntekijöiden ja nuorten välillä huomattavan paljon. Nuorten kokemusten mukaan jakson pituus on ollut liian lyhyt siihen nähden, että he olisivat saaneet apua, mutta työntekijät kokivat pääosin, että nuoria on pystytty auttamaan tehokkaammin kolmen kuukauden mallin tarjoaman prosessinomaisen työskentelyn avulla. Tuloksiin saattaa vaikuttaa juuri edellä mainittu pieni vastustus niiltä nuorilta, jotka ovat olleet palvelussa jo ennen kolmen kuukauden mallin käyttöönottoa, sekä se millaista apua nuori hakee palvelusta. Myös nuoren oma luottamussuhteen rakentaminen palveluun saattaa vaikuttaa tuloksiin.

## 7 KEHITYSEHDOTUKSET

### 7.1 Kolmen kuukauden mallin työskentelyjakson kehittämiskohteet ja ideat

Malli on muokkautunut ja hioutunut käyttöönoton jälkeen hyvin vastaamaan niitä asioita, joita mallilla haetaan. Pientä hienosäätöä on mallissa tehty pitkin kevättä aina tarpeen tullen. Selkeitä suurempia kehittämiskohteita ei työntekijähaastattelun sekä Webropol-kyselyn perusteella ilmennyt. Haastattelussa kuitenkin kävi ilmi, että tällä hetkellä palvelun asiakkaat jakautuvat hienman epätasaisesti työntekijöiden kesken. Tähän ei haastattelussa ilmennyt mitään selkeää syytä, joten on vaikea lähteä miettimään, kuinka tilannetta voisi kehittää toimivampaan suuntaan. Tähän seikkaan vaikuttavat varmasti nuorten erilaiset käyttöasteet palvelussa. Siinä missä joku nuori saattaa käydä palvelun parissa pari kertaa kuukaudessa, käy joku toinen nuori jokaisena päivystysiltana. Tähän vaikuttaa myös se, millä alustalla nuori on palveluun ensimmäistä kertaa saapunut, ja millä alustalla nuori viimeisen keskustelunsa käy.

Haastattelusta sekä Webropol-kyselystä kävi ilmi myös se, että vaikka jokaisen nuoren kohdalla kolme kuukautta asetetaan asiakkuuden pituudeksi, nuoren todellinen asiakkuus Etsivässä Nettityössä saattaa jäädä lyhyemmäksi ajanjaksoksi. Tähän vaikuttavat todella paljon se, miten useasti nuori käy itse palvelussa, sekä se onko Etsivän Nettityön palvelu kiinni tai lomalla pidempää ajanjaksoa. Yksittäisen nuoren kohdalla palvelun käyttöastetta on hyvin vaikea arvioida, mutta jo pieni alkukartoitus tai arvio saattaisi tuoda tilanteeseen parannuksen. Pitkien lomajaksojen kohdalla asiakkuutta voitaisiin pidentää niiden nuorten kohdalla, joiden työskentelyjaksoon loma-aika sattuu osumaan. Tässä tietysti täytyy ottaa huomioon myös loman pituus. Lyhyemmät lomat eivät juurikaan vaikuta asiakkuuden pituuteen, mutta pidemmissä lomajaksoissa asiakkuuden keston pidennystä voitaisiin harkita.

Toinen kehittämiskohta mikä ilmeni haastatteluissa, oli tavoitekeskustelut nuorten kanssa. Tavoitekeskustelujen tarkoitus on muistuttaa nuorta niistä tavoitteista, joita hän on asettanut itselleen yhdessä työntekijän kanssa, kun ensimmäistä kertaa on palveluun tullut. Tavoitekeskustelussa kartoitetaan myös nuoren tilannetta ja sitä, kuinka tavoitteisiin pääseminen on edennyt kuluneen työskentelyn aikana. Tavoitekeskusteluille olisi hyvä sopia aika nuoren kanssa, vaikka heti, kun nuori palveluun tulee. Tiettyä päivämäärää nuorelle ei voi asettaa, sillä ei voida olla varmoja käykö nuori palvelussa juuri sinä aikana. Tavoitekeskustelun voisi asettaa jonkun

viikon aikana käytäväksi, jotta sitä ei ole sidottu yhteen päivään, eikä nuorelle aseteta painetta tulla juttelemaan palveluun. Myöskään jokaisen nuoren kohdalla tavoitekeskustelua ei välttämättä tarvita. Jos nuori tulee palveluun jonkun tietyn kysymyksen tai asian kanssa ja asia saadaan ratkaistuksi esimerkiksi parissa viikossa, tavoitekeskustelulle tuskin on tarvetta. Tavoitekeskusteluun olisi hyvä luoda yksi selkeä runko, jonka pohjalta sitä muokattaisiin jokaisen nuoren kohdalla yksilöllisesti. Runko pysyisi samana, mutta tavoitekeskusteluun olisi helppo tarttua, kun on joku pohja, jolta sitä lähteä rakentamaan. Tavoitekeskustelun ajankohdan lähestyessä myös nuorta olisi hyvä informoida esimerkiksi miettimään, missä asioissa hän on kokenut edistymistä sekä selkeätä muutosta.

Kolmas kehittämiskohta joka kolmen kuukauden mallissa ilmeni, on myös se, että jotkut ovat kokeneet kolmen kuukauden mittaisen asiakkuuden liian lyhyeksi. Myös työntekijähaastattelussa ilmeni, että joidenkin asiakkaiden kohdalla kolmen kuukauden mittainen työskentelyjakso on liian lyhyt nuoren tilanteeseen nähden. Useiden asiakkaiden kohdalla kolme kuukautta on sopivan mittainen aika, jotta tilannetta saadaan edistettyä, mutta Etsivän Nettityön ydinasiakasyhmään kuuluu myös paljon niitä nuoria, jotka tarvitsevat pidemmän aikavälin tukea ja apua. Kehittämisen kannalta avainkysymys tässä on varmaan se, kuinka määritellä raamit, joiden perusteella asiakkuutta olisi hyvä jatkaa vielä tuon kolmen kuukauden asiakkuusjakson jälkeen. Lähtökohtainen ajattelutapa nuoren kanssa työskentelyssä on se, että nuoren tilannetta saadaan edistettyä ja nuori saadaan ohjattua palveluihin ja avun pariin. Jos tällaista muutosta ei nuoren tilanteessa kolmen kuukauden aikana tapahdu, työskentelyjakson pituutta on syytä jatkaa. Jos nuoren tilanteessa ei havaita edistystä on hyvä tarkastella niitä syitä miksi prosessinomainen työskentely nuoren kohdalla ei syystä tai toisesta ole onnistunut. Etsivän Nettityön vahvuutena on se, että jokainen työntekijä tuntee yksittäisten nuorten tilanteet hyvin. Jokainen työntekijä voi antaa oman näkemyksensä, sekä kokemuksensa joiden pohjalta nuoren tarvitsemaa tuen pituutta voidaan tarkastella laajasti. Riskinä kolmen kuukauden mittaisten työskentelyjaksojen pituuden joustossa on se, että lisäaikaa ruvetaan antamaan hyvin helpoin perustein. Siksi joustovaraa on syytä harkita yhteisissä palavereissa ajan kanssa, sekä kaikkien työntekijöiden näkemyksiä kuunnellen.

## 8 POHDINTA

### 8.1 Opinnäytetyön onnistuminen

Opinnäytetyötä lähdettiin toteuttamaan tarpeesta tunnistaa selkeitä kehittymiskohtia kolmen kuukauden mallissa. Silloin kun opinnäytetyön idea rakentui, malli oli vasta alkutekijöissään ja juuri käyttöön otettu. Pitkin kevättä pienempiä kehittämiskohteita on havaittu ja niihin on puututtu itse Etsivän Nettityön työskentelyssä. Opinnäytetyössä on käytetty laajasti eri tietolähteitä, sekä tutustuttu teoreettiseen pohjaan opinnäytetyön rakentamisessa ja aineiston keruussa.

Opinnäytetyön onnistumista haastoi Webropol-kyselystä saatujen vastausten vähyys, joka osaltaan saattaa vääristää tuloksia. Jälkikäteen mietittynä Webropol-kyselyn olisi voinut avata hieman aikaisemmin, jotta opinnäytetyöhön päätyvä otos olisi ollut suurempi. Webropol-kyselyssä myös muutamien kysymysten asettelua olisi voinut muuttaa, jotta ne olisivat olleet helpommin ymmärrettävissä. Myös muutamia täsmentäviä kysymyksiä tuli mieleen Webropol-tuloksia tarkastellessa. Vastaukset toivat kuitenkin hyvin tietoa siitä, miten mallin käyttöönotto on vaikuttanut asiakkaiden näkökulmasta Etsivän Nettityön palveluun. Webropol-kyselyn tarkoitus oli olla tarpeeksi lyhyt, jotta nuoren mielenkiinto vastaamiseen ei häviäisi ja siinä mielestäni onnistuin.

Työntekijähaastattelussa tuli hyvin ilmi se, miksi mallia on lähdetty alun perin tekemään, sekä millaisia muutoksia se on tuonut Etsivään Nettityöhön. Haastattelu oli suhteellisen pitkä, sillä se toteutettiin ryhmämuotoisesti, mutta haastattelun materiaalin kannalta tämä toimivin ratkaisu.

Kehittämisideoiden pohdintaan haasteita tuotti se, että mitään suurta uutta konkreettista toimintatapaa ei Etsivän Nettityön työskentelyyn ole tarvetta tehdä. Opinnäytetyö tuotti kuitenkin tietoa siitä, millaisia pieniä kehittämisen ja jatkojalostamisen kohtia työskentelyssä tällä hetkellä on.

Työ tuottaa ammattialalle tietoa prosessin omaisen työskentelyn hyödyllisyydestä, sekä siitä, kuinka uusien mallien omaksuminen vaikuttaa työskentelyyn. Työ tuottaa myös arvokasta tietoa siitä, kuinka prosessinomainen työskentelymalli vaikuttaa nuorten tilanteiden edistämiseen sekä tavoitteellisuuteen työssä. Työ tuottaa myös tietoa siitä, kuinka pelkästään verkossa tehtävä etsivä nuorisotyö eroaa etsivästä nuorisotyöstä yleensä.

Työ soveltuu yhteisöpedagogin ammattialalle sillä se kehittää järjestössä tehtävää nuorisotyötä ja sen prosessia.

## 8.2 Tilaajan palaute

Opinnäytetyön avulla saimme kerättyä arvokasta tietoa uuden toimintamallin vaikutuksista asiakasprosesseihin. Sen tuottaman tiedon perusteella pystymme kehittämään mallia edelleen huomioiden ennen kaikkea asiakaskokemukset.

Valitettavasti opinnäytetyön tiedonkeruun pohjana olevan kyselyn vastausten määrä jäi suhteellisen niukaksi ja näin ollen kerätty tietopohja verrattain ohueksi. Tämä oli toisaalta ennalta odotettavissa, koska malli otettiin käyttöön vasta vuodenvaihteessa ja aineiston keruu-aika oli suhteellisen lyhyt. Kyselyn ajoittuminen mallin käyttöönoton alkumetreille toi niin ikään tullessaan ilmiön, joka on syytä huomioida tulosten analysoinnissa: Muutos sai osakseen runsaasti kritiikkiä etenkin sen suhteen, että määritetty jakson kesto koettiin liian lyhyeksi. Tämänkin palaute oli odotettavissa, koska suuri osa vastaajista edusti sitä ryhmää, jotka olivat olleet palvelun asiakkaina jo ennen uudistusta sillä oletuksella, että heidän asiakkuutensa kesto ei ole rajattu. Muutos aiheutti siis luonnostaan vastarintaa, joka heijastui vastauksista.

Opinnäytetyön tuottama tieto osoittautui hyvin sen suuntaiseksi mitä aavistelimmekin ja vahvasti näin käsitystämme mallin puutteista ja kehittämiskohteista.



## LÄHTEET


- Allianssi & Nuoli 2020. Nuorisotyön ammattieettiset ohjeet. Esite. Viitattu 10.5.2021. <https://www.alli.fi/sites/default/files/2020-09/NEO-esite%202020%20%28nettiver-sio%29.pdf>
- Eduskunta 2016. Uusi nuorisolaki vahvistaa nuorten osallisuutta, vaikuttamista ja kuulemista. Tiedote. Viitattu 5.5.2021. <https://www.eduskunta.fi/FI/tiedotteet/Sivut/Uusi-nuorisolaki-vahvistaa-nuorten-osallisuutta,-vaikuttamista-ja-kuulemista.aspx>
- Etsivä Nettityö 2020. Etsivän Nettityön korona-arki – eikä mikään muuttunut. Vai muuttuiko sittenkin? Blogiteksti. Viitattu 12.5.2020. <https://blogi.tpy.fi/2020/05/26/etsivan-nettityon-korona-arki-eika-mikaan-muuttunut-vai-muuttuuko-sittenkin/>
- Etsivän Nettityön 2011. Toimintasuunnitelma/palvelunkuvaus 2011. Ei julkaistu.
- Etsivä Nettityö 2013. Toimintasuunnitelma 2013. Ei julkaistu.
- Etsivä Nettityö 2014. Toimintasuunnitelma 2014. Ei Julkaistu.
- Etsivä Nettityö 2015. Toimintakertomus 2015–2016. Ei julkaistu.
- Etsivä Nettityö 2016. Toimintakertomus 2016–2017. Ei julkaistu.
- Etsivä Nettityö 2017. Toimintakertomus 2017–2018. Ei julkaistu.
- Etsivä Nettityö 2018. Toimintakertomus 2018–2019. Ei julkaistu.
- Etsivä Nettityö 2019. Toimintakertomus 2019. Ei julkaistu.
- Etsivä Nettityö 2020. Vuosikertomus 2020. Ei julkaistu.
- Hoikkala, Tommi & Sell, Anna (toim.) 2008. Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Huttunen, Tero 2014. Verkko nuorisotyössä: Nuorisotyö verkossa. Helsinki: Paintek Pihlajamäki Oy
- Into ry 2021. Sovari (vaikutusmittari). Viitattu 19.4.2021. <https://www.intory.fi/kehittaminen/laadullinen-mittaristo/>
- Lauha, Heikki 2019. Digitalisaatio ja nuorisotyö. Helsinki: Grano
- Merikukka, Salla 2020. Nuoret kokevat ahdistusta ja saavat voimaa sosiaalisista kontakteista koronatilanteessa. Artikkel. Viitattu 12.5.2021. <https://www.alli.fi/uutiset/nuoret-kokevat-ahdistusta-ja-saavat-voimaa-sosiaalisista-kontakteista-koronatilanteessa-0>
- Netari.fi 2021. Netarin nettisivut. Viitattu 20.5.2021. <https://www.netari.fi/>
- Nuorisolaki (1285/2016).
- Nuorisotyosta.fi 2021a. Toimintamuodot. Nettisivu. Viitattu 10.5.2021. <https://nuorisotyosta.fi/toimintamuodot/>

- Nuorisotyosta.fi 2021b. Kunnallisen nuorisotyön työmuodot. Nettisivu. Viitattu 10.5.2021. <https://nuorisotyosta.fi/toimintamuodot/>
- Nuorisotyosta.fi 2021c. Järjestöjen nuorisotyön työmuodot. Nettisivu. Viitattu 10.5.2021. <https://nuorisotyosta.fi/jarjestojen-nuorisotyon-tyomuodot/>
- Nuorisotyosta.fi 2021d. Kirkon nuorisotyön työmuodot. Nettisivu. Viitattu 10.5.2021. <https://nuorisotyosta.fi/kirkon-nuorisotyon-tyomuodot/>
- Nuorten Palvelu ry 2021a. ETSIVÄ NETTITYÖ – PALVELUN SÄÄNNÖT. Viitattu 15.4.2021. <https://nuortenpalvelu.fi/etsiva-nettityo/etsiva-nettityo-palvelun-saannot/>
- Nuorten Palvelu ry 2021b. Toimintasuunnitelma 2021 Nuorten Palvelu ry. Viitattu 6.4.2021. <https://nuortenpalvelu.fi/wp-content/uploads/2020/12/Toimintasuunnitelma-ja-talousarvio-vuodelle-2021.pdf>
- Nuorten Palvelu ry 2018, Strategia 2019–2021. Viitattu 6.4.2021. [https://nuortenpalvelu.fi/nuortenpwp/wp-content/uploads/2018/11/Nuorten-Palvelu-strategia-2019\\_2021\\_final.pdf](https://nuortenpalvelu.fi/nuortenpwp/wp-content/uploads/2018/11/Nuorten-Palvelu-strategia-2019_2021_final.pdf)
- par-järjestelmä.fi 2021, PAR LYHYESTI. Viitattu 9.5.2021. <https://par-jarjestelma.fi/>
- Pietilä, Ilkka 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino
- Rauhala, Anniina 2013. Sähköistä kohtaamista. Etsivä nettityö, nuori asiakas ja osallisuus. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Sosiaalialankoulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 15.4.2021. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/56328/Rauhala\\_Anniina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/56328/Rauhala_Anniina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tukinet.net 2021. Tukinetin nettisivu. Viitattu 20.5.2021. <https://tukinet.net/>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Valtioneuvosto 2021. Lapset, nuoret ja koronakriisi. Lapsistrategian koronatyöryhmän arvio ja esitykset lapsen oikeuksien totauttamiseksi. Helsinki: Taitto Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto
- Verke 2020. Verke. Mitä on digitaalinen nuorisotyö? Ja mitä Verke tekee? Viitattu 5.5.2021. <https://www.verke.org/verke/>

# LIITTEET

Liite 1: Etsivän Nettityön 3 kuukauden työskentelyjakso (Webropol kysely)

## Etsivän Nettityön 3 kuukauden työskentelyjakso

 Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (\*) ja ne tulee täyttää lomakkeen viimeistelemiseksi.

Kysely toteutetaan osana opinnäytetyötä, joka käsittelee 3 kuukauden työskentelyjaksoa Nuorten Palvelu ry:n Etsivässä Nettityössä. Kyselyn tarkoituksena on saada tietoa, kuinka 3 kuukauden mittainen työskentelyjakso toimii Etsivän Nettityön asiakkaiden näkökulmasta. Kyselyyn vastataan anonyymisti, eikä vastauksia pysty yksilöimään. Tuloksia käsitellään ja analysoidaan opinnäytetyössä, sekä Etsivän Nettityön työntekijöiden kanssa. Kyselyyn vastataan 3 kuukauden mittaisen työskentelyjakson loppupuolella, taikka kun jakso on omalla kohdalla päättynyt.

### Taustakysymykset

#### 1. Mihin asiaan/asioihin hait apua Etsivästä Nettityöstä? (Voit valita useamman vaihtoehdon) \*

- Terveys/mielenterveys
- Talous/arjenhallinta
- Työ/opiskelu
- Ihmissuhteet
- Kotiolot
- Muu, mikä?

#### 2. Kuinka usein kävit Etsivässä Nettityössä 3 kuukauden työskentelyjakson aikana? \*

- Jokaisena päivystysiltana
- Kerran viikossa/pari kertaa viikossa
- Harvemmin kuin kerran viikossa
- Kerran kuukaudessa

### 3. Varasitko 3 kuukauden työskentelyjakson aikana yksilöaikaa Etsivästä Nettityöstä? \*

- Kyllä
- En

### 4. Kuinka monta kertaa kävit 3 kuukauden työskentelyjakson aikana yksilöajalla? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Enemmän kuin 10 kertaa

### Tutkimuskysymykset

#### 5. Valitse kokemustasi parhaiten kuvaava vaihtoehto. \*

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Aloittaessani palvelussa minulle tuotiin selvästi esille työskentelyjakson pituus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain riittävästi tietoa Etsivän Nettityön palvelun säännöistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Nettietisivät olivat kiinnostuneita auttamaan minua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain hyvin tietoa ja ohjausta minulle sopivista palveluista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ongelma tai tilanteeni oli ratkaistu/olin saanut neuvoa ongelman tai tilanteen ratkaisemiseen työskentelyjakson päätyttyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koko työskentelyjakson ajan minulle oli selvää, missä vaiheessa jaksoa ollaan menossa ja milloin jaksoni tulee päättyään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**6. Oliko 3 kuukauden mittainen jakso mielestäsi ajallisesti sopiva tilanteesi edistämisen kannalta? Halutessasi voit perustella vastaustasi. \***


**7. Voit antaa vapaasti palautetta liittyen kolmen kuukauden työskentelyjaksoon.**




Liite 2: Haastattelukysymykset työntekijöiden ryhmahaastatteluun.

Kysymys 1. Mitä Etsivälle Nettityölle kuuluu tällä hetkellä?

Kysymys 2. Verrattuna viime syksyyn millaisia muutoksia olette havainneet:

Kävijämäärässä?

Kysymys 3. Verrattuna viime syksyyn millaisia muutoksia olette havainneet kohtaamisen laadussa?

Kysymys 4. Verrattuna viime syksyyn millaisia muutoksia olette havainneet asioissa, joiden takia nuori tulee Etsivään Nettityöhön? Mistä tämä saattaa johtua?

Kysymys 5. Verrattuna viime syksyyn millaisia muutoksia olette havainneet toimistopäivissä/päivystystyön ulkopuolella? Peilataan nyt esimerkiksi PAR-kirjauksiin ja nuoriin liittyvien asioiden hoitamiseen. Yhteistyö nuoren muiden tukiverkoston kanssa?

Kysymys 6. Verrattuna viime syksyyn millaisia muutoksia olette havainneet päivystysillan kuormittavuudessa?

Kysymys 7. Verrattuna viime syksyyn millaisia muutoksia olette havainneet yhteistyössä teidän työntekijöiden välillä?

Kysymys 8. Verrattuna viime syksyyn millaisia muutoksia olette havainneet yksilöajanvarauksissa? Mistä tämä saattaa johtua?

Kysymys 9. Koetteko, että nuorten tilanteet ovat kolmen kuukauden ajalla edenneet sujuvammin? Millä tavoin? Konkreettisia esimerkkejä?

Kysymys 10. Koetteko, että kolme kuukautta työskentelyä nuoren kanssa on ollut tarpeeksi pitkä aika, jotta nuoreen voidaan synnyttää sellainen luottamussuhde, että hän uskaltaa kertoa Etsivälle Nettityölle asioistaan/ongelmistaan? Miksi?

Kysymys 11. Onko selviä jotakin konkreettisia muutostarpeita ilmennyt kolmen kuukauden asiakkuusmallin aikana? Millaisia?

Haastattelun lopuksi käydään vielä läpi Webropol kyselyn vastauksia, sekä niistä heränneitä ajatuksia.