

Sosiaalisen median hyödyntäminen lastensuojelun jälkihuollossa

Matleena Ruotsalainen & Tuomas Liski

Opinnäytetyö

4.6.2014 Sosiaalialan koulutusohjelma/SS1K1

Ammattikorkeakoulututkinto

| | |
|--|----------------------------|
| Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala | |
| Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma | |
| Työn tekijät Tuomas Liski & Matleena Ruotsalainen | |
| Työn nimi Sosiaalisen median hyödyntäminen lastensuojelun jälkihuollossa | |
| Päiväys 4.6.2014 | Sivumäärä/Liitteet 50/5 |
| Ohjaaja(t) Tuula Niskanen | |
| Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Karekuntoutus Oy | |
| Tiivistelmä <p>Tässä opinnäytetyössä kehitettiin prototyyppi sosiaalisessa mediassa toimivasta keskusteluryhmästä. Prototyypin pohjalta luotavan keskusteluryhmän on tarkoitus toimia opinnäytetyön toimeksiantajana olleen yksityisen lastensuojeluyrityksen työvälineenä jälkihuoltopalveluita toteutettaessa. Keskustelualustalla mahdollistetaan yhteydenpito ja tiedottaminen jälkihuoltonuorten ja lastensuojeluyrityksen ohjaajien välillä.</p> <p>Tehtävänä oli selvittää miten keskustelualustan prototyyppi kyetään luomaan kohderyhmä, sekä työtä ohjaavat lait huomioiden. Tietoa kerättiin eri alojen toimijoille suunnatuilla haastatteluilla. Haastatteluissa annetuissa vastauksissa korostui yksityisyydensuojan turvaaminen ja yhteisöllisen toiminnan mahdollistaminen.</p> <p>Haastatteluista saatua tietoa hyödyntäen luotiin keskusteluryhmän prototyypin, joka ottaa huomioon sen luomiseen ja käyttämiseen liittyvät haasteet. Prototyyppiryhmän luomisella ja sen testauksella pystyttiin todentamaan sen toimivuus. Keskusteluryhmän myöhempää käyttöönottoa helpotettiin kuvaamalla ryhmän luomisprosessin tarkasti.</p> <p>Prototyypin mukaan rakentuva keskusteluryhmä voidaan ottaa suoraan osaksi jälkihuollon palveluita. Työmenetelmän mahdollisimman tehokas hyödyntäminen varmistetaan jatkokehittämisellä. Nuorten aktiiviseen osallistamiseen liittyvien keinojen tutkiminen tekisi keskusteluryhmän käytöstä entistä asiakaslähtöisempää. Luodun prototyypin kaltaisen keskusteluryhmän soveltuvuutta muille sosiaalialan asiakasryhmille tulisi selvittää.</p> | |
| Avainsanat Jälkihuolto, Itsenäistyminen, Vuorovaikutus | |
| | |

| | | | |
|--|----------|------------------|------|
| Field of Study Social Services, Health and Sports | | | |
| Degree Programme Degree Programme in Social Services | | | |
| Author(s) Tuomas Liski and Matleena Ruotsalainen | | | |
| Title of Thesis Social media as a tool in child welfare aftercare | | | |
| Date | 4.6.2014 | Pages/Appendices | 50/5 |
| Supervisor(s) Tuula Niskanen | | | |
| Client Organisation /Partners Karekuntoutus Ltd. | | | |
| <p>Abstract</p> <p>This thesis was about creating a prototype social media forum. The forum is supposed to work as a tool for a private professional foster home as a part of their aftercare services. The forum is about enabling a connection between the foster home employees and the young in aftercare.</p> <p>The task was to find out how to create the prototype while taking notice of the target group`s privacy and child protection laws. Information about using social media as a tool was collected with interviews from people in different fields of social work. Protection of privacy and community action were highlighted in the answers.</p> <p>Using the information gathered from the interviews, a prototype forum was created that takes into account the challenges of using social media in child welfare. The prototype was tested while making it, to make sure it worked properly. The creating process was documented to demonstrate how to apply the idea.</p> <p>The forum based on the prototype is ready to be a part of aftercare work. Further development of the forum will ensure the most efficient use of it as a tool. The development could include re-searching the ways to activate the young in the forum. This could help make the use of the forum more customer oriented. The suitability of this prototype to other target groups should be re-searched.</p> | | | |
| <p>Keywords Aftercare, Independence, Interaction</p> | | | |
| | | | |

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

| | |
|--|----|
| 1. JOHDANTO | 6 |
| 2. VUOROVAIKUTUKSEN ROOLI NUOREN ITSENÄISTYMISESSÄ | 7 |
| 2.1. Itsenäistyminen kehitystehtävänä nuoruudessa..... | 7 |
| 2.2. Vuorovaikutuksen mahdollistaminen ryhmässä | 8 |
| 3. SOSIAALINEN MEDIA YHTEYDENPIDON VÄLINEENÄ | 10 |
| 3.1. Facebook yhteisöpalvelun historia ja toimintaperiaate | 12 |
| 3.1.1. SOS-Lapsikylä aktiivisena tiedottajana Facebookissa | 14 |
| 3.1.2. Facebook yhdistämässä kansalaisia ja poliisia | 15 |
| 3.1.3. Etsivää nuorisotyötä Facebookissa..... | 17 |
| 4. JÄLKIHUOLLON MUOTOJA JA MERKITYKSIÄ..... | 20 |
| 4.1. Jälkihuolto lastensuojelulaissa..... | 21 |
| 4.2. Jälkihuoltoon siirtymisen prosessi jälkihuolto nuoren näkökulmasta..... | 22 |
| 4.3. Jälkihuolto käytännössä..... | 23 |
| 4.4. Jälkihuollon työvälineitä | 25 |
| 5. OPINNÄYTETYÖ INNOVAATIOPROSESSIN MUKAISESTI | 27 |
| 5.1. Aika ennen innovaatiota | 28 |
| 5.2. Ideointi innovaation keksiminen jälkeen | 28 |
| 5.3. Työn ongelmakysymyksen muuttuminen | 29 |
| 5.4. Innovaation toteuttaminen | 32 |
| 6. FACEBOOK KESKUSTELURYHMÄN PROTOTYYPPI | 33 |
| 6.1. Profilit..... | 33 |
| 6.2. Ryhmän rakenne | 34 |
| 6.3. Ryhmän sisältö..... | 36 |
| 6.4. Ryhmän sisäiset säännöt | 38 |
| 7. ARVIOINTI..... | 40 |
| 7.1. Jatkokehittäminen | 40 |
| 8. POHDINTA | 42 |
| LÄHTEET | 44 |

LIITTEET

Liite 1 Teemahaastattelurunko

Liite 2 Sähköpostiviesti tietosuojavaltuutetulle

1. JOHDANTO

Lastensuojelun asiakkuuksien määrä on kasvanut huomattavasti viime vuosien aikana. Vuonna 2012 kodin ulkopuolelle sijoitettuja lapsia ja nuoria oli Suomessa 17 830. Lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli noin 87 200 lasta ja nuorta, joista 7 000 oli jälkihuollossa. (THL 2013). Tulevina sosionomeina meitä kiinnostaa tämän kohderyhmän lisääntyneisiin sosiaalialanpalveluntarpeisiin vastaaminen. Syrjäytymisriskin ehkäisemiseksi avohuoltoa tulee tarjota nuorelle sijoitusten jälkeen.

Kun lapsi tai nuori sijoitetaan pois kotoa, voi sijoitus kestää muutamasta viikosta vuosiin. Sijoituksen aikana nuoren ja sijoituspaikan välille voi syntyä nuorelle tärkeä side, joka voi tukea nuorta itsenäistymisessä. Yhteiskunnalliset muutokset ovat muokanneet ihmisten elämää niin, että jo nuorilla on paineita tehdä oikeita valintoja ja päätöksiä oman elämänsä suhteen. Toimiva sosiaalinen tukiverkko voi kannatella nuorta tämän kohtaamien haasteiden yli ohjaten nuorta samalla oikeaan suuntaan. Koemme, että luottamuksellinen suhde tuttuun aikuiseen on vaalimisen arvoinen.

Opinnäytetyömme toimeksiantajana on yksityinen lastensuojeluyritys, joka tarjoaa sijaishoidon lisäksi erilaisia avohuollon tukipalveluja, esimerkiksi jälkihuoltoa. Jälkihuollon järjestäminen on nuoren sijoittaneen kunnan velvollisuus, vaikkakin sen vastaanottaminen on nuorille vapaaehtoista. Kunta voi ostaa jälkihuoltoa yksityisiltä yrityksiltä tai toteuttaa sen itse omilla työntekijöillään. Yleensä sijoitetut nuoret haluaisivat saada jälkihuoltoa sieltä, missä he ovat olleet sijoitettuna. Tämä ei onnistu, jos kunta haluaa järjestää jälkihuollon itse. Täten nuoren suhde sijaishuoltopaikkaan katkeaa, kun nuori siirtyy jälkihuoltoon. Virallisen asiakassuhteen päättymisestä huolimatta, nuoret haluavat usein olla yhteydessä entiseen sijaishuoltopaikkaan. Tämän tarpeen pohjalta lähdimme toimeksiantajamme kanssa kehittämään välinettä, joka mahdollistaisi nuoren ja sijaishuoltopaikan välisen yhteydenpidon sijoituksen jälkeen.

Suurin osa suomalaisista nuorista käyttää sosiaalista mediaa pitäessään yhteyttä ystäviinsä ja sukulaisiinsa. Koemme, että sosiaalista mediaa voitaisiin hyödyntää yhteydenpitoon myös lastensuojelualalla. Oma motivaatiomme opinnäytetyönaiheeseen syntyy ajatuksesta, että muuttuvassa yhteiskunnassa on ammattilaisen pysyttävä kehityksessä mukana. Palveluita on vietävä sinne missä asiakkaat ovat. Opinnäytetyömme tarkoituksena oli luoda keskusteluryhmä, joka huomioi niin sosiaalisen median kuin lastensuojelunkin erityspiirteet.

2. VUOROVAIKUTUKSEN ROOLI NUOREN ITSENÄISTYMISSÄ

Ihminen ei toimi koskaan eristyksissä omasta elinympäristöstään. Hän on aina yhteydessä ympäristöönsä toimintansa kautta. Tämän takia yksilö joutuu tekemään aktiivista, tilannesidonnaista sosiaalista tasapainottelua oman yksityisyyden ja ulkopuolisen julkisuuden välillä. Edellä mainitussa tasapainottelussa onnistuminen vaatii ihmiseltä kykyä käsitellä omia sosiaalisista vuorovaikutustilanteista kumpuavia tunteita, ja tarpeen mukaan hänen tulee pystyä siirtämään ne sivuun. (Segecgratz 2009, 21–22.) Tämän jäsentämisen avulla ihminen yrittää saavuttamaan tilan, jossa hän pystyy omalla persoonallaan eheänä toimimaan turvallisesti sosiaalisessa elinympäristössään. Tätä on yksilön oleminen yhteydessä todellisuuteen. (Viherä 2000, 129–132.)

2.1. Itsenäistyminen kehitystehtävänä nuoruudessa

Nuoruusiässä yksilö yrittää kehitystehtävien mukaisesti itsenäistymään. Nuori hakee valtaa päättää ja määrätä omaan elämäänsä liittyvistä tärkeistä asioista. Tämä ”vallantavoittelu” voi olla usein hyvinkin määrätietoista. Vahva muutosprosessin eteenpäinvieminen voikin siis luoda haastavia vuorovaikutustilanteita esimerkiksi nuoren ja hänestä huolehtivan aikuisen välille. (Turunen 2005, 121–122.)

Nuoruuteen liittyviä kehitystehtäviä kuvasi Lyytisen (1995, 258) mukaan ensimmäistä kertaa tarkasti tutkija Robert Havighurst. Nuoruusiän kehitystehtävät voidaan jakaa Havighurstin mukaan kahteen ryhmään: nuoren sisäisiin, itsenäisyyteen liittyviin kehitystehtäviin sekä hänen ulkopuoleltaan tuleviin normatiivisiin kehitystehtäviin. (Vilkko-Riihelä 1999, 245.) Havighurstin määrittelemissä nuoruuden kehitystehtävissä korostuvat ystävyyssuhteiden luominen oman ikäryhmän edustajien kanssa, oman seksuaalisen identiteetin sekä oman fyysisen minäkuvan hyväksyminen, eettis-moraalisen arvomaailman ja maailmankatsomuksen selkeyttäminen sekä sosiaalisten käyttäytymisnormien omaksuminen (Lyytinen 1995, 259). Kehitystehtävät syntyvät yksilön henkisestä ja fyysisestä kypsymisestä, omista tavoitteista sekä elinympäristön tapahtumista (Vilkko-Riihelä 1999, 199). Dunderfeltin (1997, 94) mukaan ihmisen kehitystehtävät voidaan nähdä eräänlaisina haasteina, joista selviytyminen on edellytys sille, että yksilö voi siirtyä elämässään seuraavaan vaiheeseen.

Vaikkakin nuoruus on suurien haasteiden aikaa, voidaan kyseinen ikäkausi nähdä myös suurena mahdollisuutena. Tässä iässä yksilö voi vielä muokata omaa minäkuvaansa ja

persoonaansa kehittämällä sitä tietoisesti. Tämän aktiivisen yksilökeskeisen prosessin aikana myös hänen ympäristönsä rooli kehitysprosessiin vaikuttamisessa korostuu. Tämä näkyy nuoren ympäristöltään tarvitsemana tukena. (Aaltonen 1999, 78.) Kun nuori saa ympäristöltään positiivisävytteistä palautetta, helpottaa se häntä rakentamaan realistista kuvaa siitä, mistä hänen omat vahvuutensa rakentuvat. Vahvuutensa nähdesään nuori pystyy vastaamaan omiin kehityshaasteisiinsa (Aaltonen 1999, 82).

Nuoren elämään liittyvien sisäisten ja ulkoisten kehitystehtävien läpikäyminen on yksilölle haastava prosessi. On monia eri tekijöitä, jotka vaikuttavat tästä prosessista suoriutumiseen. Nuoren toiminnassaan tekemät valinnat kuten päihteidenkäytön ja liian aikaisien sukupuolisuhteiden aloittaminen voivat johtaa negatiivisten lieveilmiöiden syntymiseen. Fyysiseen ja henkiseen kehitykseen vaikuttavat myös esimerkiksi nuoren kohtamat traumat. Kaikki edellä mainitut tekijät, aiempiin ikäkausiin liittyvistä kehitystehtävistä suoriutumisen lisäksi vaikuttavat siihen, miten nuori kykenee läpikäymään ikäkautensa kehitystehtäviä. (Vuorinen 1998, 211.).

Erilaisissa ihmisten luomissa ryhmissä vuorovaikutuksen myötä yksilö pystyy selkiyttämään omaa kuvaa itsestään ja oppia, miten muiden toiminta rakentuu eri tilanteissa. Tämä mahdollistetaan ryhmän jäsenten välisellä vuorovaikutuksella, jossa osallistujat yhdessä kukin tavallaan määrittelevät ja sanoittavat läpikäytäviä teemoja. Ryhmät siis näyttelevät suurta roolia ihmisen elämässä. (Segercrantz 2009, 19–20.)

2.2. Vuorovaikutuksen mahdollistaminen ryhmässä

Nyky-yhteiskunnan muutokset vaikuttavat suuresti ihmisen elämään ja siihen, miten hän on yhteydessä ympäröivään maailmaansa. Ajalle tyypillinen hektisyys synnyttää paineita luoda uusia ihmisten välisen kommunikoinnin mahdollistavia viestintäkeinoja. Näiden keinojen käyttöönotto muokkaa niitä rakenteita ja sisältöjä, jotka yhdessä mahdollistavat yksilöiden välisen kommunikaation. Yhteiskunnan muutokset voivat näyttäytyä positiivisina ja mahdollistaa vaivattoman kommunikoinnin ihmisten välillä. Samanaikaisesti muutokset voivat näyttäytyä negatiivisina, esimerkiksi kommunikoinnin kautta lähetettävien viestien sisällön köyhtymisenä. Negatiivisilla muutoksilla on puolestaan vahva vaikutus ihmisen tunne-elämän heikkenemiseen. (Segercrantz 2009, 11.)

Kun ihmiset toimivat ryhmässä syntyy heidän välilleen yhteisöllisyyden tunne. Pelkkä vuorovaikutus ryhmän jäsenten kesken ei ole tae yhteisöllisyyden syntymiselle. Yhteisöllisyyden toteutumiseksi on kaikilla ryhmään kuuluvilla oltava yhtenäiset mahdollisuudet

osallistua ryhmässä tiedon muokkaamiseen, käyttämiseen ja luomiseen. (Viherä 2000, 28.) Lisäksi ryhmällä pitää olla keskinäistä luottamusta ja selkeä yhteinen näkemys siitä mihin ryhmän sisäisellä toiminnalla pyritään. Näistä kahdesta tekijästä rakentuu ryhmän sosiaalinen pääoma. (Viherä 2000, 99.) Ryhmän koko vaikuttaa myös suuresti siihen, miten sen toiminta rakentuu ja minkälaisia aiheita siinä pystytään luontevasti käsittelemään. Pienryhmä, joka koostuu 6-8 henkilöstä, soveltuu luottamuksellisten asioiden läpikäymiseen. Yli 10 henkilön ryhmässä laajemmista yhteiskunnallisista teemoista keskusteleminen onnistuu luontevammin, kuin pienessä ryhmässä. (Segercrantz 2009, 19–20.)

Internetissä käytävässä kommunikoinnissa yksilön yksityisyyden turvaaminen on edellytys luottamuksen syntyymiseen vuorovaikutuksen mahdollistavaa järjestelmää kohtaan. Internetissä jaettu tieto tallentuu usein palvelimille, joille käyttäjillä ei ole pääsyä. Käyttäjiltä vaaditaan siis vahvaa luottamusta siihen, ettei heidän lähettämänsä tai vastaanottamaansa tietoa voida käyttää väärin. Tähän luottamuksen pysymiseen vaikuttavat järjestelmän hallinnoitsija kuin myös järjestelmää käyttävät henkilöt kontrolloimalla järjestelmässä kulkevaa informaatiota. Toimijoiden on varmistettava, ettei kyseinen tieto pääse siirtymään heille, joille se ei kuulu. (Mäkinen 2006, 99–109.)

3. SOSIAALINEN MEDIA YHTEYDENPIDON VÄLINEENÄ

Verkkokeskustelualustat, blogit ja muut sosiaalisen median foorumit ovat kohonneet yhdeksi merkittävimmäksi sisältöä tuottavaksi alustaksi 2000-luvulla. Foorumeista on tullut osa joukkoviestintää, jolla tarkoitetaan sitä, että ihmiset pitävät toisiinsa yhteyttä sähköisillä foorumeilla. Ihmiset käyttävät päivittäin erilaisia sosiaalisen median muotoja kanssakäymiseen muiden ihmisten kanssa. (Hakala & Vesa 2013, 217.). Verkkokeskustelu voi olla synkronista, eli tapahtua reaaliajassa tai se voi olla asynkronista eli ei-reaaliaikaista. Internet mahdollistaa täten yhteydenpidon, joka ei ole riippuvaista ajasta tai paikasta. (Matikainen 2008, 173:187)

Sosiaalisella mediallyä tarkoitetaan internetissä olevia palveluita ja sovelluksia, joissa yhdistyvät käyttäjien keskinäinen kommunikointi ja henkilökohtainen sisällöntuotanto. Sosiaaliselle mediallyä ei ole vakiintunutta määritelmää, vaikka sen käyttö kasvaa niin mediassa kuin opetuksessakin. Sosiaalisella mediallyä viitataan internetissä käytävään ihmisten kanssakäymiseen tai mediaan sekä kanaviin, joiden myötä tietoa jaetaan ja käytetään. Perinteisestä joukkoviestinnästä sosiaalinen media eroaa siltä osin, että käyttäjät eivät ole vain vastaanottajia, vaan myös median tuottajia. Sosiaalisen median kautta ihmiset voivat tutustua toisiinsa, jakaa sisältöjä, kommentoida ja ilmaista itseään. Toiminta lisää ihmisten sosiaalisuutta, verkostoitumista ja yhteisöllisyyttä. Sosiaalisen median tunnuspiirteitä ovat helppokäyttöisyys, maksuttomuus ja mahdollisuus kollektiiviseen tuotantoon. (Hintikka 2008.)

verkkoyhteisö koostuu joukosta ihmisiä, joilla on yhteiset mielenkiinnon kohteet. On tyyppillistä, että ihmiset ryhmäytyvät keskustelemaan mielipiteistä ja tunteita herättävistä asioista. Tällaisissa merkityksellisen sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteissa syntyy jäsenten välille tunne yhteenkuuluvuudesta (Matikainen 2008, 191). Isomäki, Lappi, ja Silvennoinen ovat lainanneet kirjassa *Otteita verkosta* (2013, 155) Robert Kozinetsia (2010, 9) joka myös korostaa verkon yhteisöllisyyttä. Vuorovaikutus internetissä voi olla tärkeä ryhmän jäsenille, vaikka he eivät fyysisesti kohtaisikaan. Hänen mukaansa verkossa tapahtuvat kokoontumiset, esimerkiksi jollekin foorumille, noudattavat samoja sääntöjä kuin kasvotusten tapahtuvat kokoontumiset. Kozinets painottaa sitä, kuinka ryhmälle muotoutuu oma identiteetti ja normit oli sen sisäinen vuorovaikutus sitten kasvokkain tai verkossa tapahtuvaa.

Verkko on mahdollistanut fyysisestä välimatkasta tai vuorokaudenajasta riippumattoman yhteydenpidon ja sähköisten palveluiden käytön. Erityisesti nuorille sosiaalisen median

palvelut, pelit ja keskustelupalstat sekä muu verkko luovat suuren toimintakentän, jonka kautta voidaan saada positiivisia kokemuksia ja tukea omalle kasvulle. Samassa elämäntilanteessa olevien nuorten välinen keskustelu vahvistaa tunnetta siitä, etteivät he ole asioidensa kanssa yksin. (Joensuu 2011, 14–15.)

Internet ja sosiaalinen media kuuluvat nykyään merkittävänä osana nuorisokulttuuriin, ja ne eivät ainoastaan välitä kulttuurista sisältöä, vaan myös synnyttävät ja ylläpitävät sitä. Internetin ja sosiaalisen median ymmärtäminen ei enää ole pelkästään kasvattajien kiinnostuksen ja tahdon asia. Se on myös vaatimus nuoren kohtaamiselle niin verkossa kuin sen ulkopuolellakin (Joensuu 2011, 21.) Mielestämme sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää myös lastensuojelussa ja sijaishuollossa yhtenä yhteydenpitovälineenä. Nuorten mukavuusalueella toimiminen voi lähentää ammattikasvattajia ja asiakkaina olevia nuoria.

Kun sosiaalista mediaa tarkastelee teknisestä näkökulmasta, se rakentuu Web 2.0-sateenvarjokäsitteen alle niputetuista teknologioista ja käytänteistä. Web 2.0-ajattelu tarkoittaa internetin uutta aikakautta, jossa keskiössä on internetissä jaettava data. Tiedonhaun lisäksi internetissä jaetaan muutakin dataa, ja varsinkin sosiaalinen media keskittyy käyttäjien yhteydenpitoon. Sosiaalinen media on digitaalista, eli sen kautta syntyvä vuorovaikutus on tallennettavissa. (Huhtamäki & Parviainen 2013, 247 mukaillen O'Reilly 2007.)

Sosiaalisella medialla on monia eri muotoja. Yksi tunnetuimmista sosiaalisen median alustoista on Facebook, jota voidaan luonnehtia mikrobilogialustaksi tai tiedostojenkopalveluksi. Facebookilla on käyttäjiä kaikissa ikäryhmissä ja yhteiskuntaluokissa. Eniten käyttäjiä on nuorissa. Muita mikrobilogialustoja ovat esimerkiksi Twitter ja Irc-galleria. Näissä yhteisöissä käyttäjät voivat jakaa monipuolisesti sisältöä ja ajatuksiaan muille käyttäjille. (Kortesuo 2010, 42–45.) Jaettavan sisällön tulee olla sosiaalisessa mediassa kohderyhmälle suunnattua, jotta vuorovaikutus ryhmän ylläpitäjän ja käyttäjien välillä olisi tarkoituksenmukaista. Tämä edistää ihmisten halua kuulua ryhmään ja seurata sitä. Sisältöä kannattaa tuottaa kohderyhmän ehdoilla (Isokangas & Vassinen 2010, 80–81).

Muita sosiaalisen median muotoja ovat esimerkiksi internetin pikaviestisovellukset kuten Skype, jonka avulla voi keskustella reaaliajassa ja soittaa videopuheluita. Blogialustat kuten Blogger, ovat julkaisualustoja omille verkkopäiväkirjoille. Sosiaalisen median piiriin kuuluvat myös Youtube, jossa jaetaan videoita ja esimerkiksi musiikkia sekä Wikipedia, jonne käyttäjät keräävät faktatietoa eri asioista. (Haasio 2007, 14.) Paasonen on koko-

elmateoksessa *Otteita verkosta* (2010, 35) kuvailut että yhdet keskustelijat korostavat internetin erityisluonnetta, kun taas toiset rinnastavat sen television tai printtimedian kaltaisiin medioihin. Paasosen mukaan internetti eroaa näistä muista medioista niin teknisesti, taloudellisesti, institutionaalisesti, esteettisesti kuin kulttuurisestikin. Toisaalta sosiaalisen median muotojen kautta jaetaan näihin muihin medioihin kiinnittyviä sisältöjä. Mediat täydentävät näin yhdessä toisiaan.

3.1. Facebook yhteisöpalvelun historia ja toimintaperiaate

Facebook on yhteisöpalvelu, jonka avulla voi helposti luoda yhteyksiä ihmisten välille. Palvelun kautta pidetään yhteyttä sosiaalisten ryhmien, kuten ystävien sekä työ- ja opiskelukavereiden kanssa. Reaaliaikaisen keskustelun lisäksi palveluun voi tallentaa kuvia ja siellä voi jakaa linkkejä ja videoita. Facebookissa voi myös tehdä ryhmiä. Sivusto antaa käyttäjille mahdollisuuden käyttäjäprofiilin luomiseen, tilapäivitysten tekemiseen ja kommentointiin sekä yhteydenpitoon. (Matikainen 2008, 176)

Facebook on Suomen käytetyin yhteisöpalvelu, joka on luotu Yhdysvalloissa vuonna 2004. Facebook perustettiin Harvardin yliopistossa, ja sen tarkoitus oli mahdollistaa yhteydenpito entisten luokkatovereiden kesken. Palvelu levisi nopeasti yliopiston sisällä, ja siihen alkoi liittyä myös muiden yliopistojen opiskelijoita. Ensimmäisen toimintavuoden lopussa suosion nopeasti kasvaessa, sillä oli jo lähes miljoona aktiivista käyttäjää. Facebook oli aluksi tarkoitettu vain opiskelijoille, mutta sitä laajennettiin parin vuoden sisällä myös työyhteisöille. Vuonna 2006 Facebook lopulta avattiin kaikille halukkaille. Suomalaisia alkoi liittyä Facebookiin laajemmin vuonna 2007, ja vuonna 2008 julkaistiin suomenkielinen versio, jonka jälkeen suomenkielinen käyttäjäryhmä kasvoi räjähdysmäisesti. (Haasio 2009, 12–13). Vuonna 2012 Facebookilla oli ollut Suomessa noin 2 miljoonaa käyttäjää (Facebook 2014). Valitsimme Facebookin opinnäytetyömme tuotokseen sopivaksi yhteydenpitovälineeksi sen vuoksi että monet nuoret käyttävät sitä. Lisäksi se on tunnettu, helppokäyttöinen ja muokattavissa. Facebook on käyttäjilleen maksuton, joten se tulee edulliseksi myös toimeksiantajallemme.

Moniin erilaisiin käyttötarkoituksiin soveltuvan Facebookprofiilin voi tehdä kuka tahansa. Profiili voidaan luoda yksityishenkilölle, yritykselle, organisaatiolle, laitokselle, brändille, artistille tai yhteisölle sekä esimerkiksi jollekin aatteelle. Facebookin voidaan luoda erilaisia ryhmiä, joihin profiilit voivat liittyä. Ryhmissä voidaan jakaa tietoa ja keskustella reaaliajassa. Facebookista löytyy ryhmiä moneen eri tarkoitukseen, esimerkkinä tästä muun muassa Facebook-kirpputorit. Näille virtuaalisille kirpputoreilla ihmiset voivat ostaa ja

myydä erilaisia tavaroita. Ryhmät voivat luoda omia sääntöjään ryhmän sisällä toimimiselle, mutta Facebookin asetukset määrittelevät ryhmien pääpiirteet. Facebookin asetuksissa on kolme eri vaihtoehtoa sille, millaiseksi ryhmä voidaan luoda. Kuviossa 1 on esitelty erot suljetun, salaisen ja julkisen ryhmän välillä. (Facebook 2014).

| | Julkinen | Suljettu | Salainen |
|--|--|---|---|
| Kuka voi liittyä? | Kuka tahansa voi liittyä tai jäsen voi lisätä tai kutsua kenet tahansa jäseneksi | Kuka tahansa voi pyytää saada liittyä tai jäsen voi lisätä tai kutsua kenet tahansa jäseneksi | Kuka tahansa, mutta jäsenen on lisättävä tai kutsuttava hänet |
| Kuka voi nähdä ryhmän nimen? | Kuka tahansa | Kuka tahansa | Nykyiset ja entiset jäsenet |
| Kuka voi nähdä ryhmän jäsenet? | Kuka tahansa | Kuka tahansa | Vain jäsenet |
| Kuka voi nähdä ryhmän kuvuksen? | Kuka tahansa | Kuka tahansa | Nykyiset ja entiset jäsenet |
| Kuka voi nähdä ryhmän merkinnät? | Kuka tahansa | Kuka tahansa | Nykyiset ja entiset jäsenet |
| Kuka voi nähdä ryhmän jäsenien julkaisut? | Kuka tahansa | Vain jäsenet | Vain jäsenet |
| Kuka voi löytää ryhmän haun avulla? | Kuka tahansa | Kuka tahansa | Vain jäsenet |
| Kuka voi nähdä ryhmään liittyviä tarinoita Facebookissa (esimerkiksi uutisissa ja haussa)? | Kuka tahansa | Kuka tahansa | Vain jäsenet |

KUVIO 1. Facebookin profiilityyppien erot (Facebook 2014).

Kuviossa esitellään Facebookin asetuksissa löytyvät kolme eri vaihtoehtoa sille, millaiseksi ryhmä voidaan luoda. Julkisen, suljetun ja salaisen ryhmän erot ovat siinä ketkä ryhmään voivat liittyä, sitä hallinnoida ja nähdä sen sisällä jaettavan materiaalin. Salainen ryhmä eroaa suljetusta ja julkisesta ryhmästä selkeästi siinä, ettei sitä pystytä löytämään haun avulla, eikä sen sisältö näy ryhmään kuulumattomille.

Facebookin käyttö lastensuojelussa voi olla haastavaa tietoturvakysymysten vuoksi. Kun haastattelimme eri toimijoita, jotka työskentelivät Facebookissa, nousi suurimmaksi ongelmaksi ylläpidon palveluun tekemät muutokset. Facebookia päivitetään tasaisin väliajoin, minkä vuoksi mahdolliset muutokset voivat vaikeuttaa käyttäjien toimintaa yhteisöpalvelussa.

3.1.1. SOS-Lapsikylä aktiivisena tiedottajana Facebookissa

SOS-Lapsikylä tukee ja auttaa perheitä, joissa on noussut huoli lapsien fyysisen ja henkisen kasvun turvaamisen suhteen. Yhdistys ylläpitää Suomessa tällä hetkellä kuutta SOS-lapsikylää ja yhtä nuorisokotia. Kylätoiminnassa mukana on noin 50 sijaisperhettä. Yhdistys tekee myös auttamistyötä maailmanlaajuisesti muun muassa ylläpitämänsä kummitoiminnan sekä erilaisten kehitysyhteistyöhankkeiden kautta. (SOS-Lapsikylä 2013.)

Lokakuun alussa olimme yhteydessä SOS-Lapsikylän verkkotiedottajaan Anna Savelaan Facebookin käytöstä heidän tekemässään työssään. Savela (11.10.2013) kertoi, että järjestön Facebook-sivut ovat olleet käytössä on noin viisi vuotta. Facebookin käyttöönottoon päädyttiin verkkotiedottajan mukaan siksi, että haluttiin saada käyttöön kaksisuuntainen helppo viestintäkanava. Savelan mukaan erilaiset järjestöt, SOS-Lapsikylä mukaan lukien olivat ensimmäisiä toimijoita, jotka lähtivät kokeilemaan Facebook-viestinnän mahdollisuuksia. Hänen mukaansa toiminnasta viestiminen uusilla tavoilla lisää muun muassa järjestön näkyvyyttä.

Lastensuojelulaissa määritellyt salassapitosäännökset sekä lasten asiakassuhteiden luottamuksellisuus ohjaavat Savelan (11.10.2013) mukaan vahvasti Facebookissa tehtävää työtä. Tämän lisäksi on säädöksiä, jotka liittyvät tarkemmin järjestön omaan brandiin sekä sen moraalisäädäntöön. Facebook-sivuille jaettavasta sisällöstä päättävät Savela yhteistyössä varainhankinnan päivittäjän kanssa.

Savela (11.10.2013) mainitsee, että varsinkin hänen työssään korostuu sisällön tuottaminen, joka vastaa järjestön sen hetken varainhankinnallisia teemoja. Muuten työtä tehdään Savelan mukaan kohdeyleisölähtöisesti. Facebook-sivuille tehtävät päivitykset suunnitellaan kaksi viikkoa etukäteen

Järjestölle Facebook toimii Savelan (11.10.2013) mukaan tiedotuskanavana, jonka kautta järjestön tiedottamasta toiminnasta kiinnostuneet voivat ottaa myös yhteyttä. Hänen mukaansa järjestö tekee Facebookissa harvakseltaan yksittäisiä suoria yhteydenottoja sivun seuraajiin. Vaikuttavan tekijänä on sivun toimintarakenne, joka ei mahdollista viestien lähettämisen kaikille ryhmää seuraaville.

Savelan (11.10.2013) mukaan Facebookissa tehtävät sivupäivitykset tehdään SOS-Lapsikylän nimellä, mutta esimerkiksi viesteihin tai kommentteihin vastatessaan hän käyttää välillä omaa nimeään. Savelan (11.10.2013) mukaan tällä vahvistetaan kuvaa

siitä, että yhdistyksen nimen takana toimii oikeita ihmisiä. Näin viestinnän kautta järjestöstä tehdään helposti lähestyttävä. Facebook-sivujen kävijäaktiivisuudessa ei Savelan (11.10.2013) mukaan näy suurta eroa arjen ja viikonloppujen välillä. Päivitykset on kuitenkin pyritty tekemään sivuille alkuillasta. Tähän aikaan ihmisten työpäivät ovat yleensä jo päättyneet.

Facebookin suurena vahvuutena Savelan mukaan sen kyky toimia hyvänä varainhankinnan kanavana, sekä loistavana tiedotuskanavana. Sen kautta pystytään helposti lähettämään seuraajille lisätietoa esimerkiksi lastensuojelusta ja järjestön toiminnasta. Työparityöskentely korostuu tässä työssä, sillä sivujen ylläpitäminen ja vaaliminen on työlästä.

3.1.2. Facebook yhdistämässä kansalaisia ja poliisia

Lokakuun alussa haastattelimme vanhempaa rikoskonstaapelia Timo Halosta (03.10.2013), joka vastaa Iisalmen poliisin sosiaalisessa mediassa tehtävästä työskentelystä. Halosella on käytössään julkinen Facebook-tili, jossa hän tiedottaa poliisin toiminnasta ja siihen liittyvistä ajankohtaisista tapahtumista. Tarvittaessa Halonen (03.10.2013) julkaisee Facebook-sivulle tutkintatapauksia, joihin hän pyytää tiliä seuraavilta kaupunkilaisilta havaintoja. Halosen hallinnoimaa tiliä voi seurata lähettämällä hänelle kaveripyynnön.

Iisalmen poliisi jalkautui Facebookiin Kuopion poliisin innoittamana keväällä 2013. Halonen (03.10.2013) kertoi, että poliisi liikkui aikaisemmin jalkapartioina kaupungilla paikoissa, joissa nuoret yleisesti viettivät aikaansa. Nuorten siirtyminen internetiin näkyy Halosen (03.10.2013) mukaan katujen hiljentymisenä, jonka takia sosiaalisen median käyttöönotto työmenetelmänä on hänestä luonteva siirtymä.

Vanhemman rikoskonstaapelin (03.10.2013) mukaan Facebookin kautta tehtävä työ on tiedottamista sekä toimeenpanevaa toimintaa. Facebookisivulle voidaan lähettää esimerkiksi kuva henkilöstä, josta kaivataan tunnistetietoja. Halosen mukaan yhteyttä ottavat henkilöt voidaan jakaa kärjistetysti kahteen aktiiviseen ryhmään: 16–20-vuotiaisiin nuoriin, sekä lasten ja nuorten vanhempiin. Poliisille Facebookin kautta tulevat yhteydenotot eivät Halosen mukaan ajoitu tiettyyn aikaan. Ihmiset ovat hänen mukaansa hyvin saatavilla kaikkina vuorokaudenaikoina.

Yksityisyyden rajaaminen korostuu työssä, jossa esimerkiksi Facebook-tiliä hallinnoidaan omalla nimellä. Halonen (03.10.2013) kertoi yksityisyyden rajaamisen olevan helppoa, sillä hän on joutunut opettelemaan siihen aikaisemmissa työtehtävissään. Hänen mukaansa aihe korostuu entisestään lisälmen kokoisella alueella. Oma Facebook-tiliä Halonen (03.10.2013) ei ole luonut.

Facebookissa Halonen vastaa saamiinsa yhteydenottoihin mahdollisimman nopeasti päätyötehtävien ohessa ja ajoittain myös työajan ulkopuolella. Lomalle lähtiessään hän jättää tiedotteen tilinsä seinälle, jossa mainitsee käyvänsä läpi hänelle loman aikana tulevat viestit. Facebookiin tuleviin yksityisviesteihin hän ei loman aikana esimerkiksi vastaa. (03.10.2013)

Halonen (03.10.2013) kertoo että hänellä on käytössään kaksi työkoneetta, joista toisella toimitaan Facebookissa ja toisella tehdään muut työasiat. Kyseinen toimintamalli on perusteltu tietoturvalta. Facebookissa työskennellään perinteisen verkkoyhteyden kautta, ja toisella koneella työskennellään poliisin oman suojatun verkkoyhteyden välityksellä.

Vanhempi rikoskonstaapeli (03.10.2013) mainitsee Facebookin vahvuudeksi yhteydenoton helppouden, jonka kautta asiakaslähtöisyyttä pystytään korostamaan. Lisäksi Facebookista on saatu yksi keinovalikko lisää tutkintaan. Facebookin käytön haasteista Halonen (03.10.2013) mainitsee työajan rajallisuuden verrattaessa saatavilla olevan tiedon paljouteen. Facebookissa toimitaan päätyön ohessa ja siksi ei ole mahdollista keskustella jatkuvasti kaikkien yhteyttä ottavien henkilöiden kanssa. Halosen (03.10.2013) mukaan myös työhön perehdyttäminen korostuu työmenetelmän käyttöönoton alkuvaiheessa. Perehdytys on tärkeää, jotta uutta työmenetelmää kyetään hyödyntämään mahdollisimman tehokkaasti.

Halosen (03.10.2013) mukaan Facebookissa tehtävää työtä tulee jatkuvasti kehittää. Käytössä olevaa profiilia tulisi hänen mukaansa muokata niin, että se soveltuu entistä paremmin poliisin tekemään työhön. Esimerkiksi poliisin Facebookprofiilin ystävälistan näkyvyyttä muille käyttäjille tulisi rajata. Tämä madaltaisi ihmisten kynnystä olla poliisin ystävä ja tätä kautta olla häneen yhteydessä Facebookin kautta. Halonen arvelee että monet eivät halua olla poliisin ystävälistalla, koska ystävälista on julkinen ja näkyy kaikille.

3.1.3. Etsivää nuorisotyötä Facebookissa

Iisalmen etsivä nuorisotyö toimii Iisalmen nuorison tuki Ry:n alaisuudessa. Etsivillä on Facebookissa oma profiili "Etsivä liden", jota he käyttävät yhtenä työmuotona toiminnassaan. Etsivää nuorisotyötä on tehty Iisalmissa vuodesta 2008, ja sosiaalista mediaa on hyödynnetty toiminnan alusta asti. Itä-Suomen lääni järjestää sosiaalisen median käytön koulutuksia alueensa etsiville.

Etsivät Teresa Vartiainen ja Anna Kyllönen kertoivat kuinka ennen Facebookia alustana oli Irc-galleria, jonka kautta nuorisotyöntekijät pitivät yhteyttä asiakkaisiinsa. Facebook otettiin käyttöön, koska suurin osa nuorista oli siirtynyt sinne irc-galleriasta. Vartiaisen ja Kyllösen (05.09.2013) mielestä Facebook palvelee tällä hetkellä parhaiten heidän tarkoituksensa, sillä nuorisotyötä on tehtävä siellä, missä nuoretkin ovat. Etsivät toteavat sosiaalisen median parhaaksi yhteydenpidon välineeksi sen helpon käytettävyyden ja suosion takia. He myös mainitsivat, että nuoret lähtevät helpommin keskusteluihin mukaan internetin kautta kuin esimerkiksi puhelimitse. Etsivien mielestä (05.09.2013) Facebook-profiilit ovat myös melko pysyviä, verrattuna puhelinnumeroihin.

Haastattelussa (05.09.2013) selvisi, että aluksi etsivät käyttivät Facebookissa suljettua ryhmää, jonka sisällön näkivät vain ryhmään kuuluvat. Suljettu ryhmä oli tarkoitettu alunperin pienelle ryhmälle, joka koostui etsivien asiakkaina olleista nuorista. Tämä ryhmä toimi etsivien mukaan ainoastaan tiedottamisen kanavana. Myöhemmin toiminta sosiaalisessa mediassa laajeni, kun työskentelystä tehtiin julkista, sekä asiakkaiden kanssa käytävän keskustelun mahdollistavaa.

Vartiainen ja Kyllönen (05.09.2013) kertoivat, että valtakunnallista etsivien nettityöskentelyä tehdään Kuopiosta Nuorten palveluiden toteuttama. Iisalmissa toiminta eroaa niin, että "Etsivä liden"-profiilin kautta aloitellaan ja ylläpidetään asiakassuhdetta, mutta nuoria tavataan myös kasvotusten. Valtakunnallista etsivien nettityöskentelyä tekevät toimivat täysin verkossa hyödyntäen sosiaalisen median ja internetin eri muotoja nuorten tavoittamisessa ja auttamisessa.

Etsivät (05.09.2013) kuvailivat, että käytännössä yhteistyö Facebookissa alkaa kaveruudesta nuoren profiiliin ja etsivien profiiliin välillä. Yleensä etsivät laittavat kaveripyynnön nuorelle, mutta myös nuoret ovat laittaneet pyyntöjä etsiville. Samalla etsivät voivat lähettää nuorelle yksityisviestin, jossa he kertovat, miksi haluavat ottaa yhteyttä. Yhteydenoton taustalla voi olla ilmoitus nuoren vanhemmilta tai esimerkiksi koulusta tai työvoimatoimistosta. Eri viranomaiset ja yksityishenkilöt ottavat usein yhteyttä etsiviin, jos

tietävät jonkun nuoren, joka saattaisi hyötyä heidän tarjoamistaan palveluista. Kaverussuhde Facebookissa ei ole pakollinen, vaan vapaaehtoinen, sillä yhteyttä voidaan pitää ilman kaverisuhdetakin. Yhteydenpidon alussa nuoren kanssa voidaan sopia, onko Facebook hyvä kanava yhteydenpitoon, vai mahdollistetaanko kommunikointi muilla keinoilla, kuten esimerkiksi puhelimitse. Etsivät (05.09.2013) ovat huomanneet, että useimmiten nuoret haluavat pitää yhteyttä sosiaalisen median kautta. Yksityisviesteissä jutellaan samoja asioita kuin mitä juteltaisiin kasvotusten. Facebookissa vaihdellaan kuulumisia ja selvitetään nuoren tarpeita sekä sovitaan tapaamisia. Nuoret voivat myös pyytää apua erilaisiin ongelmiinsa ja puhua kaikesta mistä haluavat.

Etsivien työtä ohjaa nuorisolaki, mutta Kyllönen ja Vartiainen (05.09.2013) kertovat, että laki ei rajoita Facebookissa tapahtuvan keskustelun sisältöä etsivien ja nuorten välillä. Viralliset asiat, kuten tärkeät sopimukset, pyritään hoitamaan kasvotusten, mutta muutoin keskusteluissa ei ole rajoja. Työssä pyritään korostamaan sitä, että etsivien profiilit ovat tehty nuoria varten ja nuorten kanssa käydyt keskustelut ovat luottamuksellisia. Tästä syystä keskustelulle ei ole haluttu luoda sääntöjä esimerkiksi sisällön suhteen.

Etsivien nuorisotyöntekijöiden (05.09.2013) mukaan yksityisviestien lisäksi he tiedottavat omilla sivuillaan kaikille suunnatuista yleisistä aiheista, esimerkiksi koulujen yhteishaku-päivistä ja lähialueen tulevista tapahtumista. Myös nuoret voivat linkittää asioita etsivien etusivulle kaikkien nähtäville. Nuoret voivat myös vapaasti kommentoida linkkejä ja aloittaa omia keskusteluja. Etsivät voivat poistaa sivuilta epäasiallisia kommentteja ja tarvittaessa myös katkaista kaverisuhteen, jos nuoren epäasiallinen käytös jatkuu huomautuksista huolimatta. Etsivät hallinnoivat omia sivujaan, mutta eivät yleensä puutu nuorten omien profiilien sisältöön ja heidän jakamiin tilapäivityksiinsä tai linkkeihinsä. Etsivien mielestä nuoret luultavasti kieltäytyisivät yhteistyöstä Facebookissa, jos nuorisotyö puuttuisi asiakkaiden profileihin. Etsivät pitävät kuitenkin mahdollisena, että jos he näkisivät nuoren sivuilla tietoa mikä herättäisi huolen, voisivat he kysyä asiasta. Tilanteeseen lähdetäisiin puuttumaan jos kyse olisi esimerkiksi nuoren lähettämästä itsemurhauksesta.

Haasteina sosiaalisen median ja Facebookin käytössä Vartiainen ja Kyllönen (05.09.2013) näkevät Facebookin jatkuvat muutokset. Jotkin muutokset ovat hyödyllisiä ja jotkut haitallisia etsivien tarkoitukseen liittyen. Hyvänä ominaisuutena he näkevät Facebookin laajuuden ja hyvät muokkaamisominaisuudet. Etsivät ovat myös joutuneet pohtimaan, mitä kaikkea Facebookissa kannattaa puhua ja jakaa, sillä siellä jaettu informaatio tallentuu internettiin pysyvästi. Asiasta ei ole syntynyt vielä ongelmia, mutta niiden ilmenemistä he pitävät mahdollisena. Etsivien (05.09.2013) mielestä alaikäisten

kanssa keskustellessa on oltava hyvin varovainen, siitä mistä puhuu. Etsivät pohtivat esimerkiksi sitä saavatko he yksityisissä viestissä kertoa nuorelle minkä takia he ottavat häneen yhteyttä. Etsivien mukaan yhdestä näkökulmasta katsottuna, hei voivat syyllistyä vaitiolovelvollisuuden rajojen rikkomiseen näin toimimalla. Internetissä on haastavaa valvoa sitä, että keskustelu pysyy vain asianomaisten välisenä.

4. JÄLKIHUOLLON MUOTOJA JA MERKITYKSIÄ

Lastensuojelussa jälkihuolto tarkoittaa nuoren sijoittaneen kunnan lakisääteistä velvollisuutta järjestää tarvittavia tukipalveluita huostaanoton tai avohuollon sijoituksen päättymisen jälkeen. Jälkihuollon päämääränä on tukea nuoren tai lapsen sopeutumista takaisin kotiin tai itsenäiseen elämään omillaan toimeentulevana aikuisena. (Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A. 2004, 263.)

Jälkihuollon tarpeellisuutta voidaan perustella yhteiskunnan velvollisuudella kantaa ottamansa vastuu loppuun saakka. Kun yhteiskunta on puuttunut nuoren elämään ottamalla lapsen häntä suojellakseen pois perheestään ja kodistaan, tulee lapsesta päästä irti vasta, kun hän kykenee tulemaan toimeen oman lähiverkostonsa tuella. Jälkihuolto on moraalisen vastuun lisäksi taloudellisesti järkevää, jos sen avulla pystytään ehkäisemään syrjäytymistä aikuisiässä. Muutaman vuoden intensiivinen tuki jälkihuollossa tulee kunnille edullisemmaksi kuin mahdollinen jatkuvan tuen tarve nuoren myöhemmässä elämässä. Jälkihuollon merkitystä voidaan tarkastella myös jälkihuoltoa tekevän työntekijän näkökulmasta. Työssä jaksamisen ja työmotivaation vuoksi on tärkeää, että työtä ei jätetä kesken. Työntekijällä on oltava mahdollisuus saattaa hoitolapsi seuraavaan elämänvaiheeseen ja seuraaville tukihenkilöille. Omahoitajalle voi olla raskasta, ettei hän näe työnsä tuloksia, kun hoitosuhde katkeaa nuoren muuttaessa pois sijaishoitopaikastaan. (Laaksonen 2004, 11.)

Kun lastenkotiin kodin ulkopuolelle sijoitettuja lapsia on tutkittu, on huomattu, että luotettava aikuissuhde on tärkeää lapsen kasvulle ja kehitykselle. Sijaishuoltolaitoksien kodinomaisissa elinympäristöissä ohjaajien ja lasten välille syntyy usein tiiviitä ja merkittäviä suhteita. Nämä suhteet saattavat nostaa lapsen silmissä ohjaajan vanhemman rooliin. Jos nuori joutuu vaihtamaan sijaishuoltopaikkaa monta kertaa ja häntä hoitavat aikuiset vaihtuvat, voivat merkittävät suhteet jäädä syntymättä. Nuoret ja lapset, joiden sijoituspaikat ja hoitavat aikuiset vaihtelevat useaan otteeseen, lukeutuvat syrjäytymisen riskiryhmään. Näiden nuorten aikuissuhteet ovat usein ongelmallisia, ja pysyvyyden puuttuessa nuoret eivät enää välttämättä pysty luottamaan aikuisiin. Tämä voi johtaa ennen pitkää siihen, että nuoren käsitys perheestä ja sen jäsenten rooleista hämärtyy. (Bardy 2011, 149.)

Myös nuorelle on tärkeää, että luottamuksellinen aikuiskontakti säilyy. Nuoren oma tukiverkosto voi olla puutteellinen, ja nuoret voivat tuntea olevansa yksin elämänvalintojensa tai pienten arjen ongelmien kanssa. Tästä syystä tarvitaan pitkäjänteistä kanssakul-

kemista sellaisen työntekijän kanssa, johon nuori on saanut tutustua hyvissä ajoin ennen jälkihuoltovaihetta. Osassa Suomen kunnista löytyy jälkihuoltokeskuksia, jälkihuollon asiakasohjausryhmiä, palveluohjaajia ja tuetun asumisen erilaisia muotoja. Jälkihuollon toteutus on kuitenkin usein riippuvainen yhden työntekijän tiedoista, taidoista ja käytössä olevasta työajasta. (Känkänen & Laaksonen 2006, 42–43.)

4.1. Jälkihuolto lastensuojelulaissa

Lastensuojelulaki (2007/417) määrittelee jälkihuollon varsin tarkasti. Lastensuojelulaki määrää, että sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on aina järjestettävä sijaishuollon tai huostaanoton päättymisen jälkeen nuorelle jälkihuoltoa. Jälkihuoltoa on tarjottava myös avohuollon tukitoimena sijoituksen jälkeen, jos sijoitus on kestänyt lapsella yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta. Kunnan velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy viiden vuoden kuluttua siitä, kun lastensuojelun asiakkuus on päättynyt. Velvollisuus päättyy viimeistään nuoren täytettyä 21 vuotta. (Saastamoinen 2010, 62.)

Lastensuojelulain (2007/417) mukaan jälkihuolto on nuorelle aina vapaaehtoista, mutta sen tarjoaminen on kunnille pakollista. Nuori voi siis halutessaan kieltäytyä jälkihuollon tukitoimista, mutta hänellä on mahdollisuus hakeutua takaisin tuen piiriin aina 21-vuotissyntymä-päiväänsä asti. Jälkihuollon mielletään usein liittyvän nuoren itsenäistymiseen, mutta todellisuudessa jälkihuollon piiriin voi kuulua missä tahansa kehitysvaiheessa olevia lapsia ja nuoria. (Laaksonen 2004, 12.)

Jälkihuollon sisältö on asiakkaalla yksilöllinen, mutta laki määrittelee sisällön peruspiirteet. Jokaiselle jälkihuollon piiriin tulevalle nuorelle tehdään henkilökohtainen suunnitelma jälkihuollosta. Suunnitelma tehdään yhdessä nuoren tai lapsen, hänen asioistaan päättävän sosiaalityöntekijän sekä jälkihuollon järjestävän palveluntuottajan kanssa. Vanhemmat tai muu lähipiiri otetaan myös suunnitteluun mukaan jos nuori on alaikäinen. Jälkihuoltosuunnitelman on tarkoitus olla nuoren tarpeita vastaava ja nuorta parhaalla mahdollisella tavalla tukeva palvelukokonaisuus. (THL 2013.)

Lastensuojelulaki määrää, että kunnan sosiaalilautakunnan on järjestettävä itsenäistymässä olevalle nuorelle riittävä taloudellinen tuki, sekä järjestettävä tarpeen mukainen asunto tai korjattava asumisoloihin liittyvät puutteet. Taloudellisen avun lisäksi nuorelle on tarvittaessa järjestettävä myös tukihenkilö tai -perhe, sekä riittävät terapiapalvelut. Nuorta tulee myös tukea koulunkäynnissä, ammatin ja asunnon hankinnassa, työhön sijoittumisessa, harrastuksissa ja muiden tarpeiden tyydyttämisessä taloudellista tai

muuta tukea antamalla. Nuorelle järjestetään myös loma- ja virkistystoimintaa. Kapeimmillaan lain mukainen jälkihuolto käsittää siis nuoren taloudellisen turvan takaamisen ja laajimmillaan jälkihuolto koskee nuoren kaikkia elämän osa-alueita. (Lastensuojelulaki 2007, 12 §.)

Jälkihuollon päättyessä nuoren sosiaalityöntekijän on tarvittaessa laadittava nuoren kanssa suunnitelma, jossa kuvataan nuoren jatkossa käytettävissä olevat palvelut. Nuorta ei saa missään vaiheessa jättää ilman tukea, vaan hänet tulee saattaa tarvittaessa käyttämään muita kunnan järjestämiä palveluita, tukitoimia ja etuusjärjestelmiä. Sosiaalityöntekijän tulee seurata nuoren pärjäämistä omillaan myös virallisen jälkihuollon päättyttyä. (THL 2013.)

4.2. Jälkihuoltoon siirtymisen prosessi jälkihuoltonuoren näkökulmasta

Kun sijaishuolto päättyy, joutuu nuori kohtaamaan vahvoja negatiivisia tunteita, jotka liittyvät luopumiseen ja uuden aloittamiseen. Tämän prosessin aikana nuori joutuu läpikäymään omaan itsenäistymiseen liittyviä sisäisiä ja ulkoisia kehitystehtäviä. Sijaishuoltopaikan työntekijöihin sekä ystäviin luotujen suhteiden muuttuminen ja ylläpitäminen sekä niiden jatkuvuuden mahdollistaminen ovat asioita, joita jälkihuoltoon siirtyvä nuori usein pohtii. (Bardy 2011, 239).

Anghelin kirjoittamassa artikkelissa *Transition within transition* (2011, 2529) kuvaillaan nuorten jälkihuoltoon siirtymistä Bridgesin (2009) organisaation muutosjohtamista kuvaavaa mallia mukailleen. Kyseinen malli (Bridges, 2009) rakentuu kolmesta eri vaiheesta: Päätymisestä, neutraalista ajasta ja uudesta alusta. Anghel tuo artikkelissaan esille samanlaisia huomioita kuin Bardy (2011), liittyen päätymisjakson aikaansaamiin hämmentyneisyyden, surun ja stressin tunteisiin. (Anghel 2011, 2529.)

Lastensuojeluun siirtyvät nuoret ovat suurella todennäköisyydellä joutuneet kamppailemaan, jotta heidän perustarpeisiinsa vastattaisiin. He ovat ehkä myös kohdanneet huoltajan menettämisen. Myös sijaishuollon päättyminen voi olla tilanne jossa nuori näkee tulleen sijaishuoltajien hylkäämäksi. (Hiles 2013, 2067). Jälkihuoltoon siirtyvä nuori on voinut siis kohdata elämänsä aikana monia eri sijoituksia, joiden loppuessa hänellä ei välttämättä ole paikkaa mihin palata. Suhde biologiseen kotiin voi olla vaurioitunut, ja tästä syystä nuoret usein turvautuvat sosiaalisesti omiin sisaruksiinsa tai toisiin nuoriin. Kodin ulkopuolelle sijoitetut nuoret saavat toisiltaan hoivaa, neuvoja ja huolenpitoa, ja heidän välisensä suhteet ovat usein merkittävässä osassa heidän elämäänsä. Heitä

yhdistävät yhteiset kokemukset ja arjessa aktiivisesti läsnä toisilleen oleminen, varsinkin tilanteissa, joissa sijoitusyksikön aikuisten työvuorot vaihtelevat. Aikuisia kohtaan tunnetun luottamuspuolan takia ikä- ja kohtalontovereiden tarjoama tuki onkin nuorelle usein korostetussa asemassa. (Bardy 2011, 153.)

Bridgesin mallia (2009) mukaillen sijoituksen päättymistä seuraavalle neutraalille ajalle on tyypillistä nuoren elämän jälleenrakentaminen ja muuntautuminen uuteen tilanteeseen. Tämä vaihe alkaa sijoituksen loputtua edustaen muutosprosessin ydintä, eräänlaista välivaihetta vanhan ja uuden keskellä. Haavoittuvaisuuden, alhaisen motivoituneisuuden ja eksyksissä olemisen tunteet ovat tässä ajassa usein korostetusti esillä. (Anghel 2011, 2526). Sijoitetulle nuorelle siirtymävaiheet ovat erityisen haasteellisia, sillä kyseisissä tilanteissa nuoren tukemisesta vastaavilla työntekijöillä on taipumus vaihtua. Erityisen tärkeää olisi, että siirtymävaiheissa, kuten jälkihuollon alkamisen ja myös sen loppumisen kynnyksellä tuettaisiin nuorta hänen tunteidensa käsittelyssä. Näin voitaisiin ehkäistä siirtymävaiheen negatiiviset vaikutukset hänen kasvulleen ja kehitykselleen. (Bardy 2011, 232–233.)

Bridgesin mallissa (2009) uusi aika merkitsee yksilölle uuden identiteetin sisäistämistä. Sen kautta hän pystyy luomaan selkeän näkemyksen nykyisyydestä ja tulevaisuudesta kyeten samalla niihin liittyvään suunnitteluun. Uusi aika on mahdollista saavuttaa neutraalin vaiheen täysvaltaisella läpikäymisellä. (Anghel 2011, 2528.)

4.3. Jälkihuolto käytännössä

Jälkihuolto voidaan jakaa neljään eri osa-alueeseen. Suunnittelu, nuoren tukeminen, lähiverkoston tukeminen ja arviointi kulkevat jatkuvasti rinnakkain ja vuoropuhelussa toistensa kanssa. Jälkihuollon suunnittelu voidaan aloittaa jo sijoitusvaiheessa samalla, kun hoidon kesto arvioidaan. Käytännössä jälkihuollon suunnittelu aloitetaan useimmiten sijoituksen viimeisen vuoden aikana. Jälkihuollon suunnittelua tehdään kolmella eri tasolla: huolto-, hoito ja kasvatus- sekä jälkihuoltosuunnitelmassa. Nuori pyritään osallistamaan oman jälkihuoltosuunnitelmansa tekemiseen ja siihen sitoutumiseen. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 28.)

Yksi keskeinen tehtävä jälkihuollon suunnittelussa on nuoren asuinpaikkakunnan tarjoamien palveluiden selvittäminen. Palveluista kootaan juuri kulloisenkin nuoren tavoitteita ja tarpeita vastaava kokonaisuus. Jälkihuollossa hyödynnettäviä palveluita voivat tarjota esimerkiksi opetus- ja nuorisotoimi, sosiaali- ja terveydenhuolto, työvoimatoimisto ja

muut viranomaispalvelut, urheiluseurat, harrastustoimielimet, paikalliset järjestöt ja seurakunnan tarjoamat palvelut. (Laaksonen 2004, 19.)

Jälkihuoltoa suunnitellessa nuorelle usein määrätään tukihenkilö, joka voi olla esimerkiksi joku henkilö nuoren aiemmasta sijoituspaikasta. Hyviksi vaihtoehtoiksi on todettu ne henkilöt, jotka ovat tulleet nuorelle tutuiksi luonnollisen kiintymyssuhteen kautta. Siirtymävaiheessa myös nuoren oma, sijoituksesta riippumaton ihmissuhde voi olla kullann arvoinen silta ja jatkuvuuden tuoja. (Laaksonen 2004, 24–25.)

Nuoren muuttaessa omilleen sijoituksen päätyttyä alkaa sijoituksessa opittujen taitojen ja tietojen testaus käytännössä. Nuoren kanssa on hyvä harjoitella itsenäistymisen taitoja, esimerkiksi siivous- ja ruoanlaittotaitoja jo sijoituksen aikana. Myös erilaisissa virastoissa asioimista ja asumiseen liittyvää byrokratiaa on hyvä harjoitella. Tärkeintä tukea on kuitenkin tukihenkilöitä saatava psykososiaalinen tuki. Nuorelle tulee havainnollistaa, että häntä tuetaan ja että hänelle tarjotaan mahdollisuus saada neuvoja ja ohjeita sekä myös taloudellista tukea. Toisaalta nuorelle on tärkeä korostaa hänen omaa vastuutaan tulevaisuutensa rakentamisessa. Jälkihuollon ohjaus- ja kasvatustyön tavoitteena on auttaa nuorta hyväksymään itsensä, oppimaan kokemuksistaan ja saamaan uskoa siihen, että nuori on itse oman elämänsä herra. Päämäärien asettaminen ja niiden toteuttaminen ovat merkkejä nuoren selviytymiskyvystä. Onnistumisentunteiden saamiseksi on keskeistä, että nuorella on ainakin yksi hyvä aikuissuhde. Aikuisen tehtävänä on keskustelujen ja ajan antamisen myötä osoittaa nuorelle, että hän on arvokas ja tärkeä. Turvallinen aikuissuhde on nuorelle harjoituspaikka omien tunteiden kestämiseen, ymmärtämiseen ja ilmaisemiseen. Lastensuojelupiireissä olevat nuoret voivat haastaa aikuisia monella tapaa. Tästä syystä suhteen ylläpitäminen ja sen tärkeyden ymmärtäminen merkitsevät paljon. Nuoren tulee pystyä luottamaan siihen, että hän ei ole yksin, vaikka joskus on rankkaa. (Laaksonen 2004, 26–27.)

Psykososiaalinen tuki on käytännössä nuoren ja hänen tukihenkilönsä tapaamista, juttelamista ja avuntarpeen selvittämistä. Lisäksi nuorille on tärkeää, että ohjaajat voivat lähteä hänen tuekseen hoitamaan asioita esimerkiksi virastoihin. Ohjaajaa tarvitaan henkisen tuen lisäksi myös konkreettisesti selventämään nuorelle esimerkiksi, mitä virkailija tarkoittaa. Myös kaupassa käyminen tai ruoanlaitto yhdessä ohjaajan kanssa voivat kullua jälkihuollon tukikäytien sisältöön. Tapaamiskertojen määrään vaikuttaa nuoren avuntarve sekä hänen sitoutumisensa tarjotun avun vastaanottamiseen. (Laaksonen 2004, 28.)

4.4. Jälkihuollon työvälineitä

Opinnäytetyömme lopputuotteena olevan keskustelualustan on tarkoitus toimia yhtenä jälkihuollon työvälineenä. Sen tarkoituksena on lisäksi pystyä tavoittamaan myös ne nuoret, jotka ovat kieltäytyneet virallisesta jälkihuollosta, tai eivät ole saaneet jälkihuollon tukihenkilöä entisestä sijaishuoltopaikastaan. Alusta toimisi yhteydenpitovälineenä entisen sijaishuoltopaikan ja poislähteneiden nuorten välillä, mutta mahdollistaisi myös nuorten keskinäisen yhteydenpidon. Lopputuote toimisi siis myös vertaistukitoiminnan alustana.

Tällä hetkellä jälkihuollon työvälineinä ovat esimerkiksi Umbrella-työkirja, erilaiset vertaistukiryhmät ja esimerkiksi jälkihuoltonuorille järjestettävät kurssit, kuten KOTA - Lasten ja nuorten hyvinvointi ry:n vuosina 1999–2002 järjestämät Koija-kurssit (Laaksonen 2004, 52–59). Koija-hankkeessa kehitettiin itsenäistymiskäisten nuorten arjenhallinnan taitoja. Hankkeessa sovellettiin ja kehitettiin arjen hallinnan mallin viitekehystä ja toteutettiin itsenäistymiskursseja. Yhteistyökumppaneina oli muun muassa lastensuojelulaitoksia. (KOTA - lasten ja nuorten hyvinvointi ry 2014). Myös perhekotien ja lastenkotien yhteydessä olevat itsenäistymisasunnot voivat olla yksi työväline nuoren jälkihuollon suunnitelmassa (Laaksonen 2004, 52–59).

Umbrella-työkirja on sijaishuollossa oleville nuorille suunnattu menetelmä, jonka tarkoituksena on vahvistaa nuoren ja työntekijän välistä suhdetta sekä tuoda nuoren ääni kuuluviin hänen omassa elämässään. Umbrellan avulla selvitetään nuoren henkilöhistoriaa ja kasvun sekä oppimisen tarpeita. Työkirjamenetelmän avulla voidaan myös innostaa sekä osallistaa nuorta päätöksentekoon ja arjen taitojen oppimiseen. Umbrella soveltuu 12-vuotiaista lapsista aina jälkihuollon palveluiden piirissä oleviin täysi-ikäisiin nuoriin ja sen käyttö voidaan aloittaa silloin, kun nuoren katsotaan hyötyvän siitä. (Timonen-Kallio 2010, 2.) Umbrella on käytössä myös toimeksiantajamme markkinoimassa jälkihuollon paketissa.

Umbrella-työkirjatyöskentelyn tavoitteina ovat nuoren arjen osaamisen taitojen harjoittaminen, ammatillisen koulutuksen hankkiminen, työmarkkinoille siirtyminen sekä oman kodin perustaminen. Lisäksi työtuntikirjaan kootaan yksittäisiä toimintoja ja tekoja sosiaalisen kasvatuksen jatkumoksi. Kirjaan kootaan myös nuoren ja työntekijän kohtaamiset ja niiden sisältö. Kokonaisuutena työkirjatyöskentely vahvistaa arjessa tehtävää kasvatuksellista ja terapeutista työtä. Työkirja on jokaiselle nuorelle henkilökohtainen portfolio, jonka avulla nuori kertoo itsestään. Täytetystä työkirjasta on hyötyä nuoren verkos-

ton kasvaessa tai vaihtuessa. Portfoliosta näkyy selkeästi nuoren eri elämänvaiheita ja näin nuoren ei tarvitse käydä elämäänsä aina uudestaan läpi uuden työntekijän kanssa. Dokumentointi konkretisoi nuoren kanssa tehtyä työtä verkostotyön eri kumppaneille. Umbrella-työkirjan osa-alueet ovat: minä itse, sosiaalinen verkosto, koulutus, ammatti ja työ, raha-asiat, hyvinvointi, koti sekä rikokset. (Laaksonen 2004, 54.)

Umbrella-menetelmä on kehitetty EU:n Leonardo da Vinci-ohjelman projektina, jonka tarkoituksena on ollut kehittää lastensuojelun jälkihuoltoa. Projektissa on ollut mukana lastenkotien henkilökuntaa, sosiaalityöntekijöitä, psykologeja sekä lastensuojelutyön kouluttajia. Projektiin ovat osallistuneet Suomi, Ruotsi, Skotlanti, Hollanti ja Saksa. (Laaksonen 2004, 54.)

Yhtenä jälkihuollon työvälineenä on käytetty Pesäpuu Ry:n kehittämää vertaistukiryhmämallia. Sijoitettujen lasten vertaisryhmä on suoraan sijoitetulle lapselle suunnattu psykososiaalisen tuen muoto, jonka tarkoituksena on vaikuttaa myönteisesti lapsen kehitykseen ja selviytymiseen. Vertaisryhmän toiminta perustuu siihen, että nuorella on mahdollisuus käsitellä huostaanottoon ja sijoitukseen liittyviä kokemuksia samanlaisia asioita kohdanneiden nuorten kanssa. Ryhmässä työskentely opettaa samalla nuorelle tunteiden ilmaisua, sosiaalisia taitoja, itsesuojelua ja selviytymiskeinoja. Samalla nuoren itsetunto vahvistuu. (Pesäpuu Ry 2013.)

Mielestämme jälkihuollon palveluntuottajien ja jälkihuollon nuorten välisessä yhteydenpidossa tulisi hyödyntää paremmin sosiaalista mediaa ja internetiä. Nuoren kanssa voisi keskustella sosiaalisessa mediassa, ja seurata hänen kehittymistään ja selviytymistään. Nuori voisi olla sujuvasti yhteydessä jälkihuollon työntekijäänsä vuorokaudenajasta ja paikasta riippumatta. Sosiaaliseen mediaan voitaisiin luoda myös vertaistukiryhmiä, joissa nuoret voisivat jakaa kokemuksiaan ja saada tukea myös muilta samassa tilanteessa olevilta nuorilta.

5. OPINNÄYTETYÖ INNOVAATIOPROSESSIN MUKAISESTI

Opinnäytetyömme tavoitteena oli luoda jälkihuollon käyttöön työväline, joka tukisi ja ylläpitäisi jälkihuoltonuoren sosiaalisia vuorovaikutussuhteita. Toimeksiantajan kanssa käydyn ideoinnin pohjalta tulimme johtopäätökseen, että sosiaalisen median hyödyntäminen mahdollistaisi tavoitteemme toteutumisen parhaiten. Työn tarkoituksiksi tuli sosiaalisessa mediassa toimivan keskustelualustan luominen. Tehtävänäimme oli selvittää, millaiseksi keskustelualusta tulisi luoda, jotta se ylläpitäisi jälkihuoltonuoren ja sijaishuoltotai-kan vuorovaikutussuhdetta lastensuojelulain huomioon ottaen.

Opinnäytetyömme edetessä prosessikuvaukseen liittyvät mallit vaihtuivat muutama-anteeseen. Aikaisemmin käytetty Demingin laatuymyrä (Arveson 1998) ei lopulta sovel-tnut työmme rungoksi. Tuotteistamisprosessin sijaan valitsimme opinnäytetyöprosessia kuvaamisessa Taatilan ja Suomalain (2008) luomaa innovaatioprosessimallia (KUVIO 2).



KUVIO 2. Innovaatioprosessimalli (Taatila & Suomala 2008)

Edellä mainitun kuvion on luonut Hietikko (2008) hahmottamaan Taatilan ja Suomalain (2008) innovaatioprosessin rakentumista. Kyseisessä mallissa työskentely on jaettu neljään eri vaiheeseen kuten myös Demingin laatuymyrässä. Suurin eroavaisuus malleis-ssa on se, että innovaatioprosessi on rakenteellisen strukturoinnin näkökulmasta va-paampi.

Opinnäytetyöprosessi muokkautui niin, että varsinaisen tuotteen sijaan loimme prototyypin, jossa pyritään mahdollisimman tarkasti ottamaan huomioon työmme taustalla olevat ongelmakysymykset. Tämän prototyypin testaaminen jää tässä tapauksessa toimeksian-tajalle ja mahdollisuuksien mukaan myös muille yksityisille lastensuojelun jälkihuoltoa tarjoaville yrityksille.

5.1. Aika ennen innovaatiota

Ennen kuin innovaatioprosessi voidaan aloittaa, on oltava aktiiviset verkostot nykyisiin ja mahdollisiin tuleviin asiakkaisiin eli palvelun käyttäjiin (Taatila & Suomala 2008, 25). Meidän kiinnostuksemme opinnäytetyön tekemisestä lastensuojelun puolelle nousi käytännön työskentelyn kautta. Olemme työskennelleet toimeksiantajallamme ohjaajina harjoittelussa ja keikkasijaisuuksissa. Tämä on lisännyt kiinnostusta alalla työskentelyä sekä työn kehittämistä kohtaan. Olemme luoneet opintojen ja työskentelyn myötä verkostoja, joihin kuuluvat toimijat voisivat hyötyä innovaatiostamme.

Opinnäytetyöaiheen varmistuttua, pohdimme miksi tästä aiheesta tarvitaan opinnäytetyö. Prosessin edetessä syyt siihen selkeytyivät. Opinnäytetyömme aihe on työelämälähtöinen, mutta halusimme pitää mielessä asiakasryhmämme ja tehdä työstä heidän tarpeitaan vastaavaan. Asiakaslähtöisyys lastensuojelupuolella vaatii mielestämme sen, että ammattilaiset ovat valmiita menemään sinne, missä nuoret toimivat. Sosiaalisen median merkitys ihmisten välisessä kommunikoinnissa on kasvanut ja uudet sukupolvet ovat vanhempia edellä tässä asiassa. Aikuisten tulisi astua nuorten maailmaan, jotta työstä saataisiin parhaita tuloksia irti.

Pienet innovaatiot perustuvat yleensä siihen, että palveluita halutaan kehittää ja käyttäjien tarpeita tyydyttää paremmin kuin aikaisemmin. Uuden innovaatioidean keksiminen syntyy yleensä ongelmasta, johon lähdetään hakemaan ratkaisua. (Taatila & Suomala 2008, 38–50.) Tarve jälkihuollon kehittämiseksi nousi työelämälähtöisestä tilanteesta. Sijoituksen päätyttyä nuoren ja hänelle tuttuun sijaishuollon työntekijöiden välinen ammatillinen vuorovaikutus-suhde voi katketa kokonaan. Toimeksiantajamme oli huomannut, että nuoret haluavat pitää yhteyttä entiseen sijoituspaikkaan, mutta sopivat väylät yhteydenpidon ylläpitämiseen puuttuvat.

5.2. ideointi innovaation keksiminen jälkeen

Ideointivaiheessa lähdimme luomaan alustaa lastensuojelun sijaishuollossa olleiden nuorten ja heidän entisen sijaishuoltoipaikan välille. Alustavassa ideoinnissa nousi esille ajatus siitä, ettei keskustelualustan käytön tarvitsisi rajoittua vain yhteydenpitoon, vaan sitä voitaisiin mahdollisesti käyttää myös tiedonjakamiseen. Foorumi voisi lisäksi mahdollistaa nuoren itsenäistymisen seuraamisen nuoren ehdoilla. Toimeksiantajamme korosti ideointivaiheessa vahvasti alustan toiminnan mahdollistamista lastensuojelulaki

huomioiden. Asiakkaan yksityisyydensuojaan sekä oikeusturvaan liittyvä näkökulma sosiaalisessa mediassa työskentelyssä tuli selvittää tarkasti ideoinnin ja suunnittelun aikana.

Tarkoituksenamme oli tehdä asiakaskyselyt keskustelualustaa varten ryhmää käyttäville nuorille. Tästä ajatuksesta luovuttiin yhteisellä päätöksellä toimeksiantajan kanssa, sillä haastatteluista saatava hyöty koettiin liian pieneksi niiden vaatimaan työmäärään nähden. Jokaista haastateltavaa kohden meidän olisi pitänyt kysyä lupa haastateltavan huoltajalta sekä hänen sosiaalityöntekijältään. Jotta työssämme säilyisi asiakaslähtöinen kehittämisen näkökulma, päädyimme haastattelemaan asiakkaiden sijasta eri toimijoita, jotka käyttävät työssään sosiaalista mediaa. Tällä tavoin pystyisimme selvittämään miten Facebookia jo käytetään keskustelun ja tiedonsiirron kanavana. Halusimme myös saada selville mitä heikkouksia ja vahvuuksia työskentelymenetelmällä on, ja mitkä kehittämiskohdat korostuvat. Tietoa kerättiin kahden teemahaastattelun (LIITE1) sekä yhden sähköisen haastattelun avulla.

Toimeksiantajan korostamiin keskustelualustaan liittyviin tietoturvaasteisiin lähdimme myös hakemaan ratkaisuja. Keskustelualusta ei voisi esimerkiksi toimia asiakkuuteen liittyvien asioiden toimeenpanevana väylänä, jos nuoren lastensuojeluasiakkuus yrityksen kanssa on päättynyt. Keskusteluryhmästä tulisi luoda suljettu. Muiden kuin yrityksen entisten jälkihuoltonuorten ei pitäisi pystyä liittymään ryhmään tai näkemään, keitä siihen kuuluu. Jotta työntekijöiden tietoturva säilyisi, tulisi toimeksiantajan luoda oma käyttäjätili, jonka kautta yrityksen ohjaajat työskentelisivät ryhmässä. Keskusteluryhmän sisäisen kanssakäymisen tavoitteellisena ja asiallisena pysymiseksi pitäisi työntekijöiden olla selvillä siitä miten sivustoa käytetään. Tuotteen luojina meidän tuli määrittää keskustelualustan sisäiset säännöt sekä tutustua siihen, miten ryhmän ylläpitäjä voi kontrolloida ryhmän sisältöä.

5.3. Työn ongelmakysymyksen muuttuminen

Opinnäytetyön alkuperäisenä tarkoituksena oli luoda keskustelualusta, jonka kautta voitaisiin ylläpitää jälkihuoltonuoren tärkeitä suhteita entiseen sijaishuoltopaikkaan. Näin kyettäisiin vahvistamaan entisten sijoitusnuorten keskinäisiä suhteita sekä tukea nuorta hänen arjessaan. Keskustelufoorumin ideointivaiheessa nousi esille, että sen toimintaan liittyy paljon tietoturvaan liittyviä riskejä, mikä tekee sen käyttöönotosta haasteellista. Olimme yhteydessä valtakunnalliseen tietosuojavaltuutettuun työmme tietosuojakysy-

myksiin liittyen. Halusimme selvittää, voiko lastensuojeluun erikoistuneella yrityksellä olla sosiaalisessa mediassa profiilia ja ryhmää, johon sijaishuoltopaikassa olleet nuoret voisivat liittyä.

Joulukuussa lähetimme tietosuojavaltuutettu Marita Höökille sähköpostiviestillä kysymyksiä (LIITE 2) opinnäytetyöprosessissa kohtaamiimme ongelmiin liittyen. Tietosuojavaltuutetulta saimme tiivistetyn vastauksen, jossa tuotiin ilmi, että

”Henkilötietolain 32 § edellyttää, että henkilötiedot suojataan riittävin teknisin ja organisatorisin toimenpitein sivullisilta. Tietosuojavaltuutetun mukaan sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain 14 ja 15 §:ssä säädetään siitä, että sosiaalihuollon asiakastiedot ovat salassa pidettäviä ja niitä koskee vaitiolovelvollisuus.” (Marita Höök 16.1.2014).

Tietosuojavaltuutettu Marita Höökin (16.1.2014) mukaan tieto siitä, että joku on tai on ollut lastenkodissa, on salassa pidettävä, eikä sijaishuoltoyksikkö saa sitä paljastaa sivullisille esimerkiksi sosiaalisessa mediassa tai muulla tavalla. Tällä perusteella sijaishuoltoyksikkö ei saa ottaa entisiin asiakkaisiin yhteyttä sosiaalisen median kautta, koska tämä yhdistäisi nuoren ja sijaishuoltopaikan.

”Lapset ja nuoret ovat lastenkodissa yleensä jonkun kunnan toimeksiantosta, jolloin lastenkodissa lapsista kerätyt tiedot myös ovat palvelun ostaneen kunnan tietoja viranomaisten toiminnan julkisuutta koskevan lain 5§:n 2 momentin perusteella. Sen jälkeen, kun lapsi ja nuori on poistunut lastenkodista, niin lastenkoti palauttaa häntä koskevat tiedot asianomaiselle kunnalle eikä lastenkodilla ole enää oikeutta käsitellä häntä koskevia tietoja”. (Marita Höök 16.1.2014).

Jo pelkästään nuoren nimi on sijoitukseen liittyvä tieto ja näitä tietoja entinen sijaishuoltopaikka ei saa säilyttää eikä käyttää. Ajattelimme prosessin alussa, että sijaishuoltopaikka voisi luoda ryhmän, johon nuoria voitaisiin kutsua. Kuitenkin Marita Höökin vastauksesta selviää, että sijaishuoltopaikalla on velvollisuus suojata myös entisten asiakkaiden tietoturvaa niissä määrin, ettei nuoria ja sijaishuoltopaikkaa voi yhdistää. Tämä on vaikeaa toteuttaa jos ryhmää ylläpitää sijaishuoltopaikka.

Jos ryhmän ylläpitäjänä olisivat nuoret itse, ei riskiä yhteyden paljastumiseen heidän ja toimeksiantajan välillä olisi. Tällainen ryhmä ei kuitenkaan palvelisi toimeksiantajamme tarkoitusta, koska se ei toimisi yhteydenpitovälineenä nuoren ja sijaishuoltopaikan kans-

sa. Toimeksiantajan on kyettävä toimimaan ryhmän ylläpitäjänä, jotta alkuperäinen keskusteluryhmän perustamisen taustalla oleva tarkoitus toteutuisi.

”Lapset ja nuoret voivat itse keskustella sosiaalisessa mediassa ja käyttää erilaisia internetissä olevia tukipalveluja, niin halutessaan. Nuorten keskenään facebookissa luomat ryhmät toimivat heidän tekemiensä määritysten ja facebookin ehtojen mukaisesti”. (Marita Höök 16.1.2014).

Jos keskustelualusta pystyttäisiin luomaan, tulisi poislähteviltä nuorilta ja alaikäisestä puhuttaessa myös hänen huoltajaltaan pyytää lupa siihen saako kyseisiä nuoria kutsua ryhmään. Tämä tulisi tehdä kirjallisesti, jotta suostumus olisi todistettavissa. Näin nuori päättäisi itse haluaako paljastaa yhteyttä hänen ja entisen sijoitusyksikön välillä. Ryhmän hallinnoija pystyy vastamaan keskustelualustan tietoturvasuudesta Facebookin sallimissa rajoissa. Yrityksen sivustoon tekemiin muutoksiin toimeksiantajamme ei pysty kuitenkaan vaikuttamaan. Tämä osittain lisää tietoturvariskiä. Vaikka keskustelualustan perustaminen olisikin mahdollista laki huomioiden, liittyy siihen myös mahdollisia riskejä, jotka sitä käyttävän on tiedostettava. Täysi-ikäisten nuorten kohdalla riittäisi nuoren itsensä lupa, joten voisi olla järkevää rajata käyttäjät täysi-ikäisiin.

Sen sijaan, jos lastenkoteja yllä pitävä yritys tarjoaisi tukipalveluja entiselle asukkaille. niin kyseisen yritys myös vastaisi siitä, että tarjottu palvelu on tietoturvallinen ja ettei palvelun käyttäjät paljastu muille käyttäjille tai muille sivullisille. Näiden ehtojen täytyy toteutua myös silloin, jos palvelua tuotetaan internetissä. Lisäksi mahdollinen palvelu entisille asukkaille voisi perustua vain kyseisten henkilöiden tai heidän huoltajiensa suostumukseen, koska lastenkodilla ei enää ole asiakassuhdetta tai muuta henkilötietolain tarkoittamaa asiallista yhteyttä kyseessä oleviin henkilöihin. (Marita Höök, 16.1.2014).

Koska tavoitteenamme oli luoda suora yhteydenpidon ja reaaliaikaisen keskustelun kanava mielestämme kaikki vaihtoehdot jotka poissulkevat tällaisen toiminnan eivät soveltuisi työtämme varten. Marita Höök toi ilmi, että

”Henkilötietolakia ja salassapitosäännöksiä ei sovelleta sellaisiin yrityksen facebook- tai muihin internet- sivustoihin, joissa yritys yleisesti kertoo toiminnastaan tai antaa yleistä neuvontaa tai ohjausta ja jossa ei ole henkilötietoja”

5.4. Innovaation toteuttaminen

Innovaatioprojektin työläin vaihe rakentuu innovaation toteuttamisesta. Tässä vaiheessa korostuu innovaattorina toimivan motivoituneisuus ja usko työtään kohtaan, joita ilman prosessi ei etene. Uutta luotaessa haasteena on tehtävän työn yllätyksellisyys, jolla on omat vaikutuksensa työprosessiin. Koska yllättäviä muutoksia ja tapahtumia ei pystytä täysin saamaan selville ennakoimalla, ei prosessin etenemistä varten luotua suunnitelmaa tule seurata liian tarkkaan. Edellä mainittu toiminta voi helposti johtaa projektille suunnitellun aikataulun venymiseen ja asetettuihin tavoitteisiin pääsemisen epäonnistumiseen. (Taatila & Suomala 2008, 76–77)

Tietosuojavaltuutetun esille tuomat keskustelualustan toimintaa ohjaavat lait ja säädökset toivat haastetta uuden työmenetelmän testauksen ja myöhemmän käyttöönoton mahdollistamiseen. Aikaisemmin toimiviksi olettamamme käytännöt eivät olleet enää mahdollisia. Pysyimme silti tavoitteessamme kerätä tietoa siitä, miten kykenisimme mahdollisimman hyvin huomioimaan edellä mainitut lait ja säädökset keskustelualustaa perustaessa. Pyrimme aktiivisesti löytämään keinoja siihen, miten jälkihuoltoorten kutsuminen ryhmään mahdollistettaisiin niin, ettei se loukkaisi sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia. Lisäksi perehdyimme Facebookin yksityisyysasetuksiin. Tarkoituksena oli että ryhmässä osallisena olevien jäsenien henkilöllisyys tai ryhmässä käyty keskustelu jäisi vain ryhmään kuuluvien henkilöiden tiedoksi. Näiden huomioiden pohjalta loimme Facebookkia hyödyntävän keskusteluryhmän prototyypin.

6. FACEBOOK KESKUSTELURYHMÄN PROTOTYYPPI

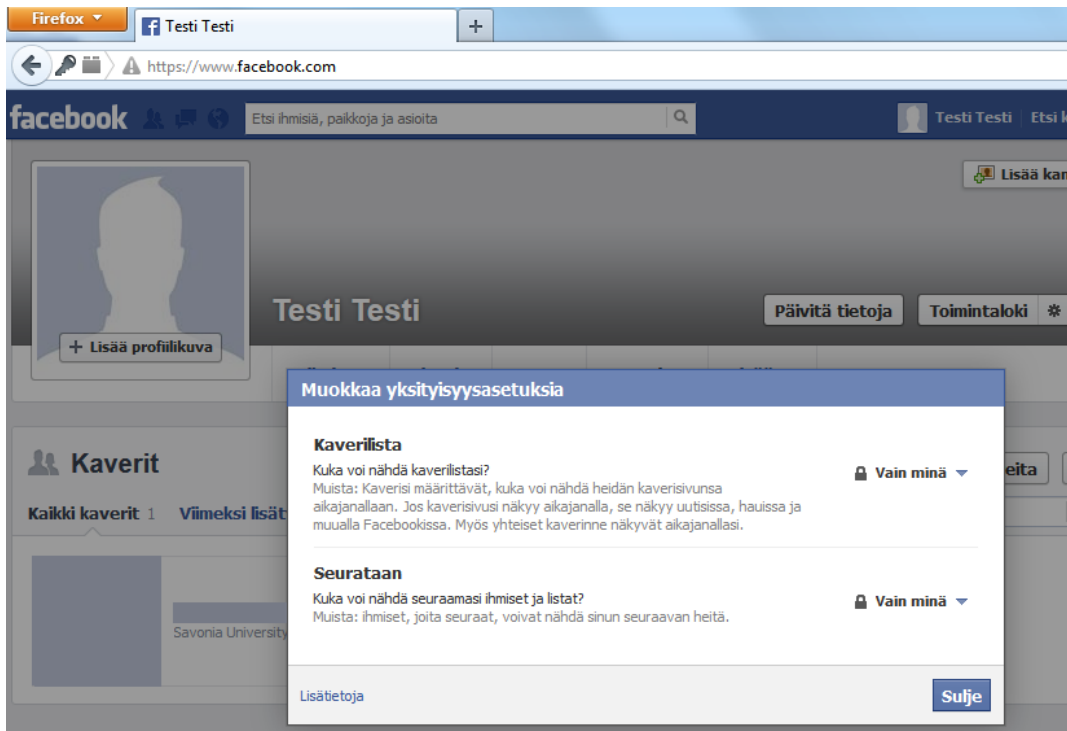
Prototyypillä tarkoitetaan tyypillisesti lopullisen luotavan tuotteen ensimmäistä kokeiluversiota. Se voi olla miltei identtinen lopulliseen tuotteeseen verrattuna tai sisältää vain tiettyjä piirteitä tai ominaisuuksia. Prototyypin luomisella ja sitä seuraavalla testaamisella voidaan selvittää, vastaako prototyyppi niitä tavoitteita, joita sille on ideointivaiheessa asetettu. Lisäksi prototyyppi auttaa selkiyttämään muille toimijoille sen konkreettista toimintaa ja rakennetta. (Hietikko 2008, 181.)

6.1. Profiilit

Keskusteluryhmän hallitsemiseen liittyen otimme mallia siitä miten etsivä nuorisotyö hyödyntää Facebookia työssään. Heillä on käytössään yksi profiili, jonka kautta kyseiset työntekijät ovat yhteydessä asiakkaisiinsa. Iisalmen poliisin Facebook-toiminnasta vastaava rikosylikonstaapeli puolestaan toimi Facebookissa omalla nimellään

Prototyypissämme luodaan kolme Facebook profiilia, yksi jokaista toimeksiantajan yksikköä kohden. Koska eri yksiköissä on eri työntekijät sekä nuoret, pyritään eri profiileilla varmistamaan, että jokaisella nuorella on kontakti juuri hänelle tuttuihin ohjaajiin. Kolmella profiililla mahdollistetaan lisäksi se, että kaikki toimeksiantajan yksiköt pääsevät hyödyntämään keskusteluryhmää. Yksiköille luoduissa profiileissa ei ole nimen lisäksi muita tietoja, sillä ne eivät ole edellytys keskusteluryhmän toiminnalle.

Ylläpitoprofiili voidaan luoda sellaiseksi, että sen kaverilista ei näy kenellekään (KUVA 1). Lisäksi ryhmään liittyminen ei vaadi ystäväpyynnön lähettämistä ylläpitoprofiilille. Tällä turvataan se, ettei nuorta ja sijoituspaikkaa voida kaverisuhteen kautta yhdistää toisiinsa.



KUVA 1. Kaverilistan yksityisyysasetusten valinta. (Facebook 2014)

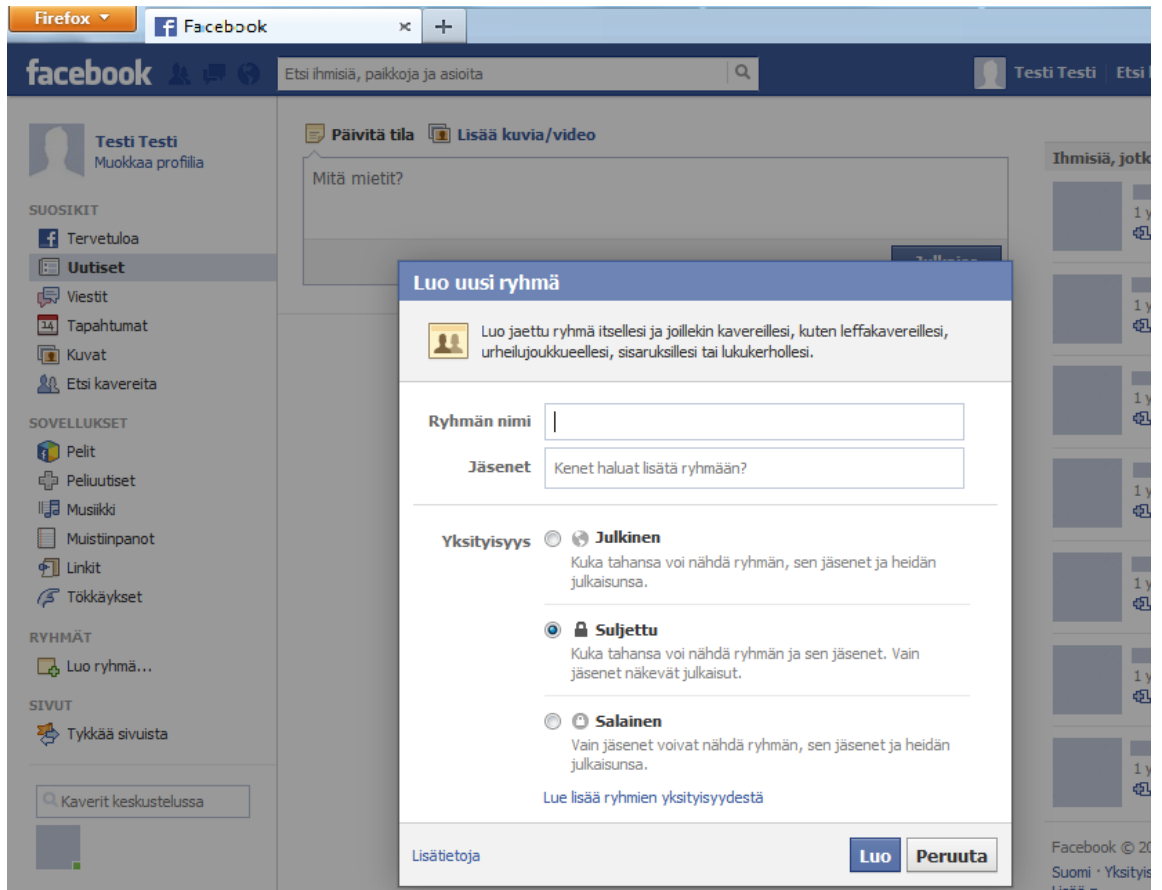
Profiilin on tarkoitus toimia pelkästään yhteydenpitovälineenä, joka on mahdollista ilman profiilin ja nuoren välistä Facebook-kaveruutta. Ohjaajat työskentelevät omien Facebook-profiilien sijasta oman työyksikön profiilin kautta. Näin pyritään säilyttämään työn ammatillinen näkökulma sekä säilyttämään työntekijöiden yksityisyydensuoja.

6.2. Ryhmän rakenne

Profiilien tekemisen jälkeen luodaan ryhmä, jossa ylläpitäjinä toimivat kaikki kolme ylläpitoprofiilia. Ylläpitäjät voivat hallinnoida ryhmän sisältöä ja siellä käytävää keskustelua. He voivat hyväksyä ja tarvittaessa poistaa sisältöä ja henkilöitä ryhmästä.

Ryhmä voidaan luoda kolmella eri tavalla: julkiseksi, salaiseksi tai suljetuksi (KUVA 2). Julkinen ryhmä on täysin avoin eikä siksi sovi prototyypillemme. Salaista ryhmää ei löydy Facebookin haun avulla, eivätkä ryhmään kuuluvat jäsenet tai ryhmän sisältö näy ulkopuolisille. Salaiseen ryhmään voi liittyä ylläpitäjien tai ryhmän jäsenen kutsusta. Kappaleeseen 5.3 viitaten ilmenee, että tässä ryhmätyypissä, ongelmana on se miten nuoret löytäisivät ryhmän. Sijoittava toimija ei saa ottaa yhteyttä jälkihuoltoon, jolla ei ole enää voimassa olevaa asiakkuutta (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 1999/621).

Jos ryhmään saataisiin jollain keinolla muutama jäsen, voisivat kyseiset nuoret kutsua muita nuoria ryhmään. Tällä tavalla jäsenmäärä kasvaisi ilman, että ylläpitoprofiili joutuu ottamaan yhteyttä suoraan entisiin asiakkaisiin. Kun nuori haluaa liittyä ryhmään, hyväksyvät ryhmän ylläpitäjät liittymispyynnön. Tällä tavoin estetään ulkopuolisten pääseminen ryhmään.

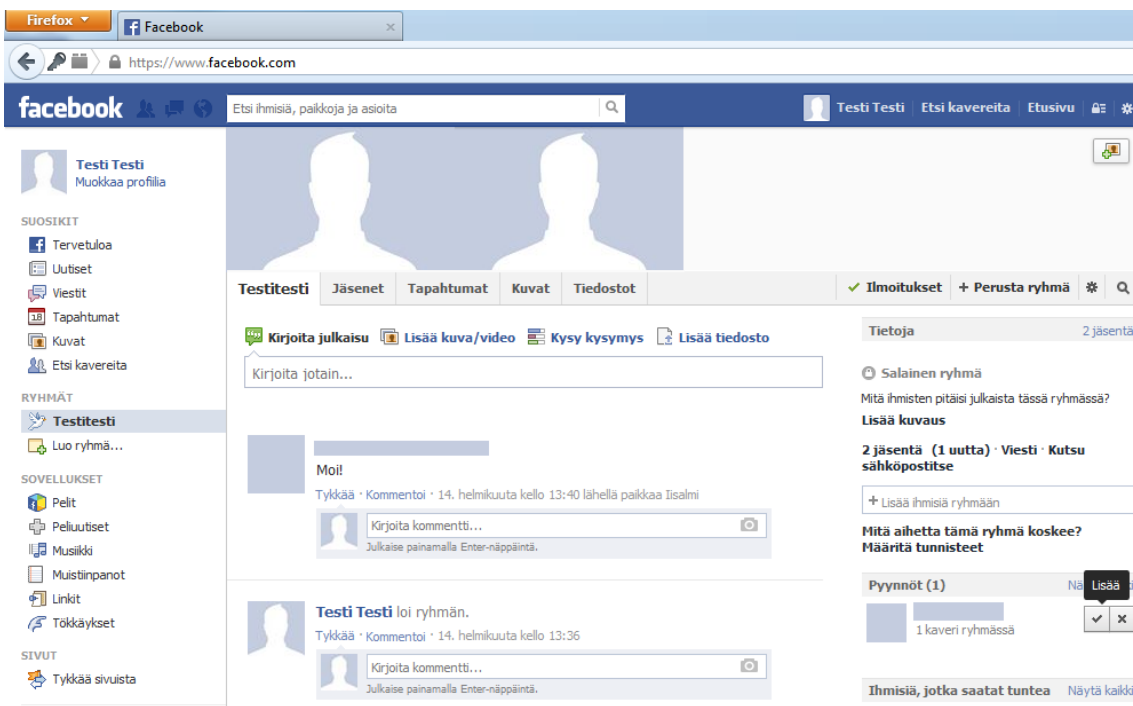


KUVA 2. Ryhmän luominen ja vaihtoehdot ryhmän rakenteesta (Facebook 2014)

Suljetussa ryhmässä kuka tahansa voi löytää ryhmän Facebookin hakutoiminnon avulla ja pyytää siihen liittymistä ylläpitäjiltä. Tämä malli tekisi ryhmään liittymisen helpommaksi salaiseen verrattuna. Suljetussa ryhmässä jäsenten julkaisut näkyisivät vain jäsenille, mutta toisaalta ryhmään kuuluvat näkyisivät kaikille, jotka ryhmää käyvät tarkastelemissa. Tämä malli paljastaisi yhteyden sijoituspaikan ja nuoren välillä.

Opinnäytetyömme tarkoitukseen sopisi parhaiten salaisen ja suljetun ryhmän yhdistelmä. Siinä ryhmän voisi löytää julkisen haun avulla, mutta sisältö ja käyttäjät olisivat näkyvissä vain ryhmän jäsenille. Tällaista vaihtoehtoa Facebook ei valitettavasti tarjoa tällä hetkellä.

Innovaatioprosessissa esille tulleisiin ongelmakysymyksiin saadaan ratkaisu käyttämällä ryhmämuotona salaista ryhmää, johon henkilöiden rekrytoimisen tekisivät mentorit. He olisivat jälkihuoltoon siirtyviä nuoria, jotka olisivat kirjallisesti suostuneet toimimaan linkkinä tulevien jälkihuoltoonurten ja toimeksiantajan välillä. Mentorit liittyisivät keskusteluryhmään, ja heidän tietonsa annettaisiin jälkihuoltoon siirtyville nuorille. Jälkihuoltoon siirtyvät nuoret voisivat ottaa yhteyttä mentoreihin ryhmään liittymistä koskien. Mentorit kutsuvat Facebookin välityksellä kiinnostusta ilmaisseet nuoret ryhmään, ja toimeksiantajan ylläpitoprofiilit puolestaan hyväksyvät ne (KUVA 3). Tällä tavalla ylläpitoprofiileita käyttävien työntekijöiden ei missään vaiheessa tarvitse ottaa yhteyttä nuoreen ryhmään liittymistä koskien.



KUVA 3. Ryhmän etusivu ja liittymispyyntöihin vastaaminen (Facebook 2014)

6.3. Ryhmän sisältö

Kun ryhmä luotu siirrytään valitsemaan sille asetuksia, joilla ryhmän sisältöä hallinnoidaan (KUVA 4). Ryhmällä on käytössään ”seinä”, jolle kaikki ryhmään kuuluvat voivat julkaista erilaista tietoa. Tietoa voivat jakaa niin ylläpitäjät kuin nuoret. Ryhmän sisäistä yhteisöllisyyttä edistää se, kun kaikki saavat äänensä kuuluviin. (Viherä 2000, 28). Etsivän nuorisotyön ja lisaalmen poliisin luomat Facebook-profiilit toimivat samalla periaatteella. SOS-Lapsikylän luomalla Facebook-sivulla eivät seuraajat voi jakaa materiaalia, koska sivu on luotu järjestön toiminnasta tiedottamista varten.

| Testitesti | Jäsenet | Tapahtumat | Kuvat | Tiedostot | ✓ Ilmoitukset | + Perusta ryhmä | ✳ | Q |
|--|---------|------------|-------|-----------|---------------|-----------------|---|---|
| Ryhmän nimi <input type="text" value="Testitesti"/> | | | | | | | | |
| Yksityisyys <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Julkinen Kuka tahansa voi nähdä ryhmän, sen jäsenet ja heidän julkaisunsa. <input type="radio"/> Suljettu Kuka tahansa voi nähdä ryhmän ja sen jäsenet. Vain jäsenet näkevät julkaisut. <input checked="" type="radio"/> Salainen Vain jäsenet voivat nähdä ryhmän, sen jäsenet ja heidän julkaisunsa. | | | | | | | | |
| Jäseneksi hyväksyminen <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Kaikki jäsenet voivat lisätä tai hyväksyä jäseniä. <input checked="" type="radio"/> Kaikki jäsenet voivat lisätä jäseniä, mutta ylläpitäjän on hyväksyttävä heidät. | | | | | | | | |
| Ryhmän osoite <input type="button" value="Määritä ryhmän osoite"/> | | | | | | | | |
| Kuvaus <input style="width: 100%; height: 50px;" type="text"/> <p>Mahdolliset jäsenet näkevät kuvauksen, jos yksityisyysasetukseksi on määritetty avoin tai suljettu.</p> | | | | | | | | |
| Tunnisteet <input type="text" value="Kirjoita kuvaavia asiasanoja (esim. jääkiekko)"/> <small>Jäsenet näkevät tunnisteista, mistä ryhmässä on kysymys. Lisätietoja</small> | | | | | | | | |
| Julkaisuoikeudet <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="radio"/> Jäsenet ja ylläpitäjät voivat julkaista ryhmässä. <input type="radio"/> Vain ylläpitäjät voivat julkaista ryhmään. | | | | | | | | |
| Julkaisun hyväksyminen <input checked="" type="checkbox"/> Ylläpitäjän on hyväksyttävä kaikki ryhmän julkaisut. | | | | | | | | |
| <input type="button" value="Tallenna"/> | | | | | | | | |

[Tietoja](#) [Luo mainos](#) [Luo sivu](#) [Kehittäjät](#) [Työpaikat](#) [Yksityisyys](#) [Evästeet](#) [Käyttöehdot](#) [Ohje](#)

Facebook © 2014 · Suomi

KUVA 4. Ryhmän sisäisten julkaisuoikeuksien määrittäminen (Facebook 2014)

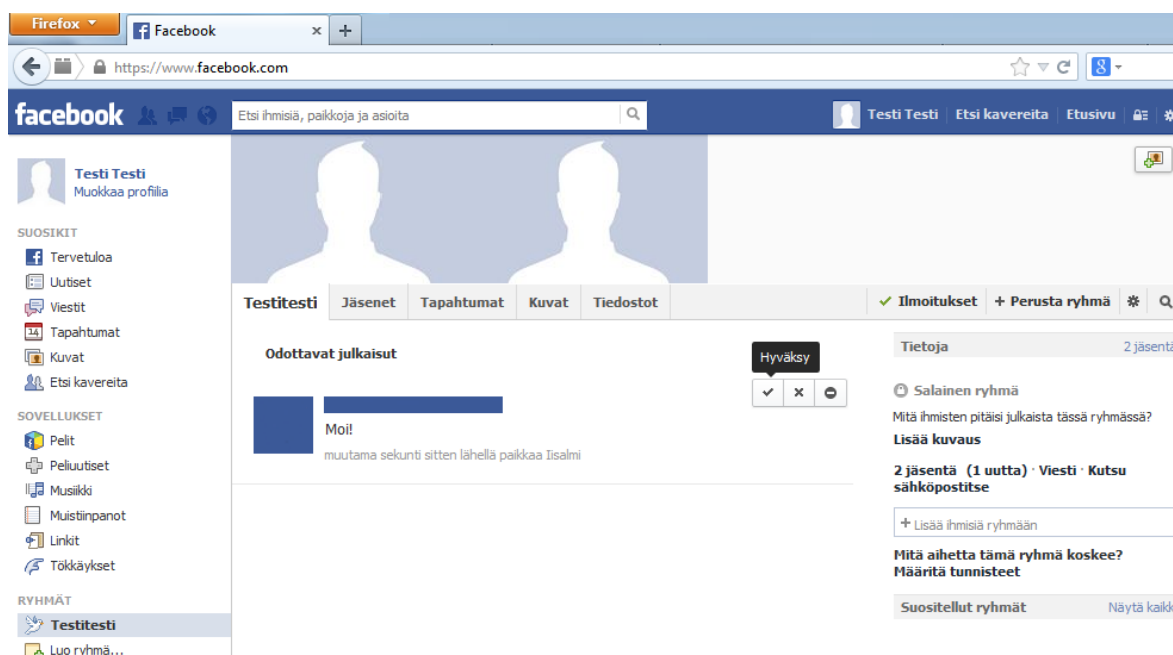
Seinälle jaettava tieto voi olla ryhmään kuuluvien ajatuksia ja kuulumisia, nuorten kysymyksiä ylläpitäjille ja esimerkiksi erilaisia linkkejä. Linkit voivat koskea ajankohtaisia nuorille hyödyllisiä asioita esimerkiksi koulujen yhteishakua, kesätyöpaikkoja. Jaettu materiaali voi liittyä myös harrastusmahdollisuuksiin, vapaa-ajan aktiviteetteihin ja tapahtumiin. Seinällä on mahdollista jakaa myös kevyempiä aiheita, kuten musiikkia, videoita ja kuvia. Toimeksiantajamme asiakasryhmänä ovat nuoret, joten meidän ryhmässä tulee jakaa nuorisoa kiinnostavaa ja heille hyödyllistä materiaalia. Ryhmän on tarkoitus toimia myös yhteydenpitovälineenä nuoren ja hänen entisen sijoitusyksikön välillä. keskustelua

voidaan käydä joko ryhmän seinällä tai yksityisesti Facebookin keskusteluominaisuuden kautta.

6.4. Ryhmän sisäiset säännöt

Jotta ryhmässä jaettava sisältö ja keskustelu pysyisivät hallinnassa, tarvitaan ryhmälle toimintaa ohjaavat säännöt. Ryhmän ollessa lastensuojelulaitoksen työväline korostuu toiminnan tavoitteellisuus sekä tietoturvallisuus. Ryhmässä ei saa keskustella asiakkuuteen liittyvistä asioista. Viralliset asiat tulee hoitaa niitä varten luotujen pääasiallisten kanavien kautta esimerkiksi puhelimitse. Sosiaalinen media ei ole tarpeeksi turvallinen tähän tarkoitukseen. Siellä jaettu tieto tallentuu palvelimille, minne sosiaalialan toimijoilla ei ole pääsyä. Vaikka tallentuneita tietoja ei käytettäisikään, ovat ne silti ulkopuolisten saatavilla.

Ryhmän sisällön säilyminen tarkoituksenmukaisena ja keskusteluilmapiirin pysyminen viihtyisänä mahdollistetaan niin, ettei seinällä jaeta epäasiallista materiaalia. Ylläpitäjän täytyy ensin hyväksyä nuorten ryhmään lähettämä materiaali, jotta se näkyy yhteisellä seinällä (KUVA 5). Epäasiallinen materiaali tarkoittaa tässä tapauksessa kuvia, linkkejä tai tekstiä, joiden sisältö pilkkaa, järkyttää tai halventaa toimeksiantajaa, ryhmän jäseniä tai ulkopuolisia henkilöitä. Jos joku ryhmän jäsenistä rikkoo toistuvasti luotuja sääntöjä, voivat ylläpitäjät poistaa henkilön ryhmästä.



Kuva 5. Julkaisujen kontrollointi ryhmän seinällä (Facebook 2014)

Tärkeä sääntö on se, että ryhmän jäseniksi hyväksytään vain sijaishuollon päättäneitä nuoria, joiden asiakkuus sijaishuoltoon on päättynyt. Nuorilla, joilla on voimassa oleva asiakkuus on vuorovaikutuskanavat heidän fyysistä ja henkistä kasvua ja kehitystään tukeviin henkilöihin. Jälkihuoltoon ja jälkihuollosta kieltäytyneiltä tämä kanava usein puuttuu.

Haastattelumme toimijat eivät olleet sopineet sääntöjä ryhmässä toimimiseen. Haastatteluissa tuli kuitenkin ilmi, että epäasiallista käytöstä on tapahtunut ja siihen on jouduttu puuttumaan esimerkiksi poistamalla kyseiset henkilöt ryhmästä. Koemme, että asiakasryhmällämme on tähän toimintaan suurempi riski. Pyrimme säännöillä ennaltaehkäisemään häiriökäyttäytymistä ryhmän sisällä, kannustaen nuoria keskustelemaan vaikeistakin aiheista.

Koemme, että nuoren ja hänen sijoitusyksikkönsä välisen suhteen taustalla on usein ristiriitaisuus. Sijoitusyksikössä nuori on erossa omista vanhemmistaan, ja tavanomaisesta elinympäristöstään. Toisaalta sijoitusyksikkö tarjoamallaan tuella mahdollistaa nuoren kriisiytyneen tilanteen korjaamisen ja nuoren henkisen ja fyysisen kehityksen tukemisen. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 luku 10). Koemme mahdollisena, että ristiriitaisuudesta kumpuavat tunteet voivat purkautua lopulta ryhmässä.

7. ARVIOINTI

Innovaatioprosessin ja sen kautta luodun innovaation arviointiin linkittyy usein vahvasti tuotteen testausvaihe. Testauksen voivat suorittaa esimerkiksi projektiryhmä- tai tuotteen käyttäjäryhmä. (Taatila & Suomala 2008, 82). Opinnäytetyöprosessin aikana testasimme prototyypin toimintaa sen luomisvaiheessa. Prototyypin luomisen aikana tarkastelimme miten prototyyppi vastasi sille asetettuihin tavoitteisiin.

Opinnäytetyömme päätavoite toteutui. Prototyyppi kyettiin luomaan korostaen kohde-ryhmä, sekä toimeksiantajan erityispiirteitä. Prototyypin kautta luotava keskusteluryhmä voidaan ottaa suoraan työmenetelmäksi lastensuojelun jälkihuoltoon.

Kohderyhmän huomioiminen prototyyppiä ideoidessa on mahdollistettu teemahaastattelurungon tarkalla suunnittelulla, sekä haastattelujen eettisellä toteutuksella. Kysymyksistä luotiin avoimia. Näin pyrittiin välttämään haastateltavien johdattelemista. Kysymysten määrää rajaamalla haluttiin varmistaa, ettei haastatteluista tulisi kestoaltaan liian pitkiä. Näin haluttiin ylläpitää haastateltavien mielenkiintoa ja keskittymistä kysymyksiin vastaamisessa. Koemme, että eri alojen toimijat kykenivät tuomaan esille haastatteluissa oman työhön liittyvän tietonsa ja ammatillisen mielipiteensä. Haastatteluiden lähettämällä toimijoille vahvistimme niiden sisällön paikkansapitävyyden.

Keskustelualustan prototyypin luotettavuutta lisäsi sen luomisvaiheen tarkka raportointi. Näin toiminnastamme tehtiin läpinäkyvää. Prototyypin luominen on toistettavissa, mikä tekee välineen käyttöönotosta helpompaa. Väline tukee täten ajatusta kestävästä kehityksestä.

7.1. Jatkokehittäminen

Keskustelualustan prototyypin testaamisella toimintaympäristössä saataisiin tärkeää tietoa jatkokehittämisestä varten. Käyttäjärhymällä tehtävällä testauksella saataisiin selville millaista keskustelua konkreettisesti on. Tietoa saataisiin myös asiakasryhmän kiinnostuneisuudesta ryhmässä toimimiseen, sekä minkälaista sisältöä kannattaa ryhmässä jakaa.

Jatkokehittämiseen voi liittyä työntekijöiden perehdytys, jonka avulla juurrutetaan uutta työmenetelmää osaksi lastensuojelualalla tehtävää työtä. Olisi tärkeää opastaa työnteki-

jöitä sosiaalisessa mediassa toimimiseen, jotta ryhmässä tavoitteellinen työskentely toteutuisi. Perehdytyksen avulla saataisiin tietoa työntekijöiden kiinnostuksesta työmenetelmää kohtaan.

Koemme tärkeäksi sen, että tuotetta kehitettäessä, sitä tekevillä olisi saatavilla mahdollisimman vankka pohjatietämys aiheeseen. Kehittämistyötä ei palvele tilanne, jossa moni toimija kamppailee samojen haasteiden kanssa. Tulisi siis olla tutkimustietoa siitä millaisia luomamme prototyypin kaltaisia ryhmiä on käytössä sosiaalialalla eri toimijoilla.

Opinnäytetyöesitystämme oli seuraamassa toimijoita eri lastensuojeluyrityksistä. Esityksen jälkeen saimme palautetta näiltä toimijoilta, sekä esitystä kuuntelemassa olleilta opiskelijoilta. Palautteessa annettiin uusia kehittämisideoita. Tulisi tehdä tutkimusta ja testausta siitä miten kyetä ottamaan nuoria aktiivisemmaksi osaksi ryhmää. Nuorten aktiivisempaa osallistamista ryhmässä voitaisiin tehdä antamalla heille enemmän vastuuta tiedon jakamisesta.

Toinen kehittämisen idea olisi selvittää miten työmenetelmä soveltuu muiden asiakasryhmien kanssa tehtävään työhön esimerkiksi perhetyöhön. Olisi hyvä myös selvittää mitä muita lastensuojelulain huomioivia keinoja ryhmän rakentumiselle on. Prototyypin soveltumista muille alustoille tulisi tutkia.

8. POHDINTA

Opinnäytetyömme merkittävin onnistuminen on, että saimme vietyä prosessin läpi vastoin käymisistä huolimatta. Suurimmat vaikeudet liittyivät juridisiin kysymyksiin, joita tuli vastaan kun olimme ideoimassa keskusteluryhmän prototyyppiä. Näistä haasteista selviäminen ja haasteiden kirjaaminen tukevat opinnäytetyön tarpeellisuutta. Opinnäytetyömme teemoja ovat lastensuojelu, joka koetaan usein yksityisyyttä korostavaksi ja sosiaalinen media, joka koetaan avoimuutta korostavaksi. Kun nämä teemat halutaan yhdistää vaaditaan taustatutkimusta.

Opinnäytetyömme lopulliset avainkäsitteet valikoituivat vasta prosessin loppuvaiheessa. Koemme, että kokosimme opinnäytetyön avainkäsitteillä työn tarkoitusta tukevan ja tarpeellisuutta perustelevan viitekehyksen. Saimme tukea viitekehyksen rakentamiseen sisällönohjaajaltamme ja informaattikolta. Valitsemamme lähdekirjallisuus ja esimerkiksi tietosuojavaltuutetulle tekemämme haastattelu lisäävät työmme luotettavuutta. Luotettavuutta lisää myös se, että etenimme opinnäytetyössämme työn toteutuksen mallin mukaisesti käyden läpi siihen kuuluvat työvaiheet. Työ eteni suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Opinnäytetyöprosessin eri vaiheissa kerätty materiaali käsiteltiin eettisesti ja suhte toimeksiantajaan säilyi luottamuksellisena.

Opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa olisimme voineet tehdä ongelmien tehokkaampaa selvittämistä ja kuvaamista. Tämän avulla olisimme välttyneet turhilta työvaiheilta säästäten aikaa. Toinen kehittämisen idea liittyy palautteen hakemiseen. Saimme toimeksiantajaltamme paljon vapautta opinnäytetyön suhteen, jolloin pääsimme tekemään siitä itsemme näköisen. Aktiivisempi palautteen hakeminen toimeksiantajaltamme olisi auttanut meitä huomaamaan työn ongelmakohtia paremmin

Opinnäytetyön kirjalliset lähteet ovat mielestämme laadukkaita ja työtämme tukevia. Olisimme voineet hyödyntää paremmin ulkomaalaisia lähteitä. Sosiaalinen media on suhteellisen tuore ilmiö ja siitä tehdyt uusimmat tutkimukset ja julkaistu kirjallisuus ovat pääosin ulkomaalaisia.

Opinnäytetyöprosessin aikainen ammatillinen kasvumme näkyy entistä suurempana haluna vähentää yhteiskunnallista huono-osaisuutta. Työn kehittäminen on yksi keino vaikuttaa positiivisesti asiakasryhmän elämään. Koemme, että opinnäytetyömme aiheeseen liittyvä teoretietämys on kasvanut. Selvä merkki tiedon aidosta sisäistämisestä on se, että kykenemme teoretiedon ja käytännön yhdistämiseen. Tämä vaatii kykyä perus-

tella tehtyjä valintoja ammatillisesta näkökulmasta. Ilman sitä, ei voida tehdä asiakasläh-
töistä, eettistä ja tavoitteellista työtä

LÄHTEET

Aaltonen, M., Ojanen, T., Vihunen, R. & Vilén, M. 2003. *Nuoren aika*. Helsinki: WSOY

Anghel, R. 2011. *Transition within transition: How young people learn to leave behind institutional care whilst their carers are stuck in neutral*. [verkkajulkaisu]. Elsevier [viitattu 8.5.2014]. Saatavissa:

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S019074091100315X>

Arveson, P. 1998. The Demin Cycle [verkkosivu]. Strategy Management Group [viitattu 5.3.2013]. Saatavissa: <http://balancedscorecard.org/?TabId=112>

Bardy, M (toim). 2011. *Lastensuojelun ytimissä*. Teoksessa Barkman, J., Mikkonen, M., Pösö, T., Törrönen, M & Mäenpää J., Utoslahti K & Peltoniemi, T. Helsinki: Unigrafia Oy

Bridges, W. 2009. *Managing transitions — Making the most of change*. Lontoo: Nicholas Brealey Publications Ltd

Dunderfelt, T. 1997. *Elämänkaaripsykologia: lapsen kasvusta yksilön henkiseen kehitykseen*. Helsinki: WSOYpro

Facebook www-sivut. 2014 [viitattu 12.01.2014]. Saatavissa: www.facebook.com

Haasio, A. 2007. *Nuorten nettiopas*. Helsinki: Btj Kustannus

Hakala, S. & Vesa, J. Verkkokeskustelut ja sisällön erittelyt. Teoksessa Laaksonen, S., Matikainen, J. & Tikka M. (toim.) 2013. *Otteita verkosta*. Tampere: Vastapaino, 216–244.

Halonen T. 2013. Vanhempi rikosylikonstaapeli. Iisalmen Poliisi. Iisalmi 03.10.2013. Haastattelu

Hietikko, E. 2008. *Tuotekehitystoiminta*. Kuopio: Savonia- ammattikorkeakoulun kuntayhtymä

Hiles, D., Moss, D., Wright, J. & Dallos, R. 2013. *Young people's experience of social support during the process of leaving care: A review of the literature* [verkkojulkaisu]. Elsevier [viitattu 8.5.2014]. Saatavissa:

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0190740913003149>

Hintikka, K. 2008. *Sosiaalinen media* [Verkkosivu]. Jyväskylän yliopisto [viitattu 12.2.2014]. Saatavissa: <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/sosiaalinen-media>

Huhtamäki. & Parviainen. 2013. Verkostoanalyysi sosiaalisen median tutkimuksessa. Teoksessa Laaksonen, S-M., Matikainen, J. & Tikka M. (toim.) 2013. *Otteita verkosta*. Tampere: Vastapaino, 247

Isokangas, A. & Vassinen, R. 2010. *Digitaalinen jalanjälki*. Helsinki: Talentum

Isomäki, H., Lappi, T. & Silvennoinen, J. 2013. Verkon etnografinen tutkimus. Teoksessa Laaksonen, S-M., Matikainen, J. & Tikka M. (toim.) 2013. *Otteita verkosta*. Tampere: Vastapaino, 150–169.

Joensuu, M. 2013. Nuoret verkoissa toimijoina. Teoksessa Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila L. (toim.) 2011 *Sähköä ilmassa*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 111 & Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK), sarja c 25 & Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus, julkaisuja 2/2011. Helsinki.

Kortesuo, K. 2010 *Sano se someksi*. Helsinki: Kauppakamari

KOTA – Lasten ja nuorten hyvinvointi ry. 2014 [viitattu 08.05.2014]. Saatavissa: <http://www.kota.fi/index.php?cat=12&lang=fi>

Kozinets, R. 2010. *Netnography: Doing ethnographic research online*. Lontoo: Sage

Kyllönen, A. & Vartiainen, T. Nuorisotyöntekijät. Iisalmen etsivä nuorisotyö. Iisalmi 05.09.2013. Haastattelu

Känkänen, P. & Laaksonen, S. 2006. *Selvitys sijaishuollon ja jälkihuollon nykytilasta ja kehittämistarpeista*. 2006. Lastensuojelun kehittämisohjelma. [Viitattu 04.09.2013] Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/7d9702b1-7343-49cf-a3e8-36d4ceb9ead1/Loppuraportti.pdf>.

Laaksonen, S. (toim.) 2004. *Jälkihuolto-opas*. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 17. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laaksonen, S-M., Matikainen, J. & Tikka M. (toim.) 2013. *Otteita verkosta*. Tampere: Vastapaino

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 1999/621. Finlex. [viitattu 08.05.2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

Lastensuojelulaki. 13.4.2007/417. Finlex. [viitattu 28.8.2013]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lyytinen, P. Korhokangas, M & Lyytinen, H (toim.). 1995. *Näkökulmia kehityspsykologiaan: kehitys kontekstissaan*. Porvoo: WSOY

Matikainen, J. 2008. *Verkko kasvattajana*. Helsinki: Gaudeamus.

Mäkinen, O. 2006. *Internet ja etiikka*. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu OY

Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila L. (toim.) 2011 *Sähköä ilmassa.. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 111 & Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK), sarja c 25 & Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus, julkaisuja 2/2011*. Helsinki.

O' Reilly, T. 2007. *What is web 2.0: Desing patterns and business models for the next generation of software*. Communications & Strategies. 65 (1): 17:37

Pesäpuu Ry:n www-sivut. 2005. [Viitattu 20.09.2013]. Saatavissa: <http://www.pesapuu.fi/toiminta/nuoret-lastensuojelussa/nuoret-materiaalit/>

Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala A. 2004. *Lastensuojelu tänään*. 2.painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Savela, A. 2011. verkkotiedottaja. SOS-Lapsikylä. Iisalmi 11.10.2013. Sähköpostihaastattelu

Saastamoinen, K. 2010. *Lapsen asema sijaishuollossa – Käsikirja arjen toimintaan*. Helsinki: Edita

Segercrantz , U. & Lindroos, H. 2009. *Yksilöksi ryhmässä*. Helsinki: Gaudeamus

SOS–Lapsikylän www- sivut [viitattu 3.11.2013]. Saatavissa: <http://www.sos-lapsikyla.fi/mita-me-teemme/>

Taatila, V. & Suomala, J. 2008. *Innovaattorin työkirja*. Porvoo. WSOY Oppimateriaalit Oy

THL. 2013. *jälkihuolto*. [verkkojulkaisu]. Sosiaaliportti.fi. [Viitattu 03.09.2013]. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/jalkihuolto/>

THL. 2013. *Lastensuojelu 2012*. [verkkojulkaisu]. THL.fi. [Viitattu 17.02.2013]. Saatavissa: http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tilastot/aiheittain/lasten_sosiaalipalvelut/lastensuojelu

Timonen-Kallio, E. 2010. *Umbrella-työkirjamenetelmän käsikirja*. [Verkkojulkaisu] Turun ammattikorkeakoulu. [Viitattu 14.11.2013]. Saatavissa: http://julkaisut.turkuamk.fi/umbrella_esimmateriaali.pdf

Turunen, K. 2005. *Ikävaiheiden kriisit*. Jyväskylä : Atena.

Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit. 2004. Laituri-projekti. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 18. Lastensuojelun Keskusliitto ry. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Viherä, M. 2000. *Digitaalisen arjen viestintä*. Helsinki: Edita

Vilkko- Riihelä, A. 1999. *Psyhyke: psykologian käsikirja*. Porvoo: WSOY

Vuorinen, R. 1998. *Minän synty ja kehitys : ihmisen psyykkinen kehitys yli elämänkaaren*. Helsinki; Porvoo: WSOY

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelurunko

KYSYMYKSET TOIMIJOILLE FACEBOOKIN KÄYTÖSTÄ TYÖMENETELMÄNÄ

TAUSTA

1. Kuinka kauan Facebook on ollut käytössä työssänne?
2. Miten Facebookin käyttöönottoon päädyttiin?
 - 2.1 Miten perustellaan kyseisen työskentelymuodon käyttöönotto?
3. Mitkä lait ohjaavat Facebookissa tehtävää työtä?
4. Onko työntekijöitä perehdytetty Facebookin käyttöön?
 - 4.1 Onko perehdytyksessä painotettu tiettyjä teemoja?
 - 4.2 Miten perehdytys on toteutettu?

KÄYTÄNNÖN TYÖ

5. Miten Facebookin kautta tehtävä työ rakentuu konkreettisesti?
6. Tuleeko Facebookin kautta suoria yhteydenottoja sivun ylläpitäjälle?
 - 6.1 Jos tulee niin nouseeko yhteydenottajista esille yhtä tiettyä asiakasryhmää?
- 7.0 Tekevätkö työntekijät Facebookin kautta suoria yhteydenottoja asiakkaisiin/facebook ryhmään kuuluviin?
- 8.0 Mihin aikaan vuorokaudesta toiminta on aktiivisinta ryhmässä/sivuilla?
- 9.0 Kuka hallinnoi facebook ryhmiä/sivuja?

9.1 Miten facebookissa työskentelevien yksityisyys on määritelty?

9.2 Miten työntekijöiden facebook työaika on määritelty?

9.3 Miten tietoturva on huomioitu?

10.0 Onko ryhmä/sivu kaikille avoin?

10.1 Jos on tai ei ole niin miksi?

ARVIOINTI

11.0 Mitä vahvuuksia näet tässä työskentelymuodossa?

12.0 Mitä heikkouksia näet tässä työskentelymuodossa?

13.0 Kehittämisideoita?

14.0 Näetkö, että työmenetelmän käyttöä olisi tarpeellista laajentaa omassa työyhteisössä?

15.0 Miten näet sosiaalisen median käytön toimimallasi alalla?

Liite 2: Sähköpostiviesti tietosuojavaltuutetulle

Hei!

Olemme kaksi sosionomiopiskelijaa Savonia ammattikorkeakoulusta Iisalimesta. Teemme opinnäytetyötä aiheesta sosiaalisen median hyödyntäminen lastensuojelun jälkihuollossa. Teemme opinnäytetyön erääseen yksityiseen lastenkotiin, johon kuuluu kolme eri yksikköä. Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda yritykselle facebookiin ryhmä, johon voi liittyä yrityksen entisiä asiakkaita. Idea lähti siitä, että yritys tarvitsi edullisen ja vähän aikaa vievän yhteydenpitovälineen poislähteneiden nuorten ja entisen sijaishuoltoapaikan välille. Asiakkailla ei tarvitsisi olla voimassa olevaa jälkihuoltosopimusta, vaan kaikki nuoret jotka joskus ovat olleet asiakkaita voisivat liittyä.

Olemme tehneet opinnäytetyötä jo yli vuoden ja nyt on tullut seinä vastaan tietoturvakysymysten kanssa. On mahdollista että emme voikaan ryhmää luoda näiden asioiden vuoksi, mutta tarkoituksena on silti saada tarpeeksi materiaalia opinnäytetyötä varten. Listaan tähän kysymyksiä/ideoita joita meillä on opinnäytetyömme suhteen ja toivomme että osaisit kertoa mielipiteesi asioista. Toivomme myös perusteluja mielipiteillesi.

-Isoin kysymys; voiko lastensuojeluyrityksellä olla minkäänlaista profiilia/ryhmää sosiaalisessa mediassa?

-Kun ryhmä luodaan, tarvitaan sille ylläpitäjä(t) eli oma profiili yritykselle. Profiiliksi riittää pelkkä nimi, eikä profiili tarvitse muuta sisältöä (kuvia, tietoja ym). Meidän mielestämme olisi parempi että jokaisella yksiköllä olisi oma profiili, yhden yhteisen sijaan. Tällöin ryhmän käyttäjät voisivat olla yhteydessä suoraan haluamaansa yksikköön. Perustelomme tämän sillä että yhdessä yksikössä ollut nuori ei välttämättä halua jutella toisen yksikön ohjaajan kanssa ja toisinpäin. Toisena perusteluna se, että näin työväline voitaisiin ottaa käyttöön jokaiseen yksikköön, eikä vain yhteen.

-Toinen mietittävä asia on, että kuka ylläpitäjänä sitten toimisi? Jos jokaisella yksiköllä olisi oma profiili, voitaisiin yksiköistä valita yksi ihminen tekemään työtä tai sitten profiilitunnukset olisivat yhteisiä ja niitä voisi kuka tahansa käyttää sovitussa vuorossa. Mielestämme yövuoro olisi paras hetki tälle. Nuoret ovat usein paikalla myöhään illalla.

Yövuorossa ei myöskään käytettäisi liikaa päätyötehtäville varattua aikaa, koska pakollisten yökön tehtävien jälkeen usein jää "luppoaikaa". Tämä aika voitaisiin käyttää profiilin ja ryhmän ylläpitämiseen, tiedonjakamiseen, nuorilta tulleisiin viesteihin vastaamiseen jne.

-Jos ryhmää ylläpitäisi yksi ihminen jokaisesta yksiköstä, se helpottaisi sivun moderointia ja seuraamista, lisäksi profiilin tunnukset olisivat vain yhdellä henkilöllä per yksikkö. Toisaalta yksi ihminen ei aina ole töissä tai ehdi hoitamaan sivustoa muiden töiden lomassa, tällöin sivu ei palvele tarkoitustaan. Voisiko tällaisen ryhmän tunnukset olla siis useammalla ihmisellä?

-Saako yrityksen profiilia käyttävä ohjaaja halutessaan kertoa nuorelle esimerkiksi keskustelussa oman nimensä? Jos nuori kysyisi profiililta "kuka ohjaaja sinä olet" voiko ohjaaja vastata rehellisesti esimerkiksi etunimellä? Toisaalta tapana ei ole ollut kertoa kuka ohjaaja milloinkin on vuorossa, mutta tässä tapauksessa se olisi mielestämme tärkeää. Nuori tuskin haluaa keskustella pelkän Karekuntoutus-nimen kanssa. Toimisiko sellainen järjestely että oman nimen saa halutessaan kertoa, mutta nuorelle ei tarvitse kertoa onko juuri tuolloin työvuorossa vai ei? Onko kiellettyä kertoa sosiaalisessa mediassa kuka on milloinkin töissä?

-Kun profiilit ja ryhmä on luotu, tarvitaan ryhmälle käyttäjiä eli entisiä nuoria. Ryhmä voidaan luoda usealla tapaa; julkiseksi, suljetuksi ja salaiseksi. Julkinen ryhmä suljetaan pois, koska se ei palvele meidän tarkoitusta. Suljettu ryhmä toimisi niin, että nuoret voivat itse löytää ryhmän facebookista hakusanaa käyttäen. Suljetun ryhmän jäsenet näkyvät julkisena kaikille, mutta sisältö ei näy kun ryhmän jäsenille. Suljettuun ryhmään pääsee liittymään kun lähettää ryhmälle kutsun, jonka ylläpitäjä eli yrityksen profiili hyväksyy. Suljetun ryhmän etuna olisi se, että nuoret itse saavat ryhmän etsiä ja siihen liittyä. Salainen ryhmä taas ei näy kenellekään julkisena, eikä sitä löydä edes hakusanoilla. Tällaiseen ryhmään liittyminen vaatii ylläpitäjän lähettämän pyynnön liittyä ryhmään. Jos ylläpitäjä joutuu lähettämään nuorelle pyynnön, on tämä suora yhteydenotto yritykseltä nuorelle ja mahdollisesti rikkoo vaitiolovelvollisuuden rajoja(?). Meidän mielestämme suljettu ryhmä olisi paras vaihtoehto yrityksen tarpeisiin. Nuorille jäisi valinta siitä haluavatko he kuulua ryhmään, koska sosiaalisessa mediassa kuka tahansa saa liittyä mihin ryhmään haluaa ja yrityksen ei tarvitsisi pyytää nuoria erikseen. Uskomme että käyttäjäkunta kasvaisi nopeammin kun ryhmä olisi salaisen sijasta suljettu, kun nuoret löytäisivät ryhmän nopeammin ja näkisivät ketä muita siihen kuuluu.

-Ryhmää luodessa tulisi miettiä myös ketä kaikkia ryhmään hyväksytään. Ryhmän jäsenten tulisi olla siis yrityksen entisiä nuoria, mutta vedetäänkö raja vain täysi-ikäisiin? Ryhmän käyttäjäkunta olisi suurempi jos myös ala-ikäiset voisivat liittyä. Pohdimme josko alaikäisen liittyminen ryhmään vaatisi luvan lapsen vanhemmilta. Toisaalta myös ala-ikäiset saavat liittyä netissä mihin haluavat ja monella on myös facebook-profiili. Suljetun ryhmän etuna olisi myös että alaikäisetkin nuoret saavat omasta halusta siihen liittyä. Salaisen ryhmän tapauksessa tulisi vanhemmilta kysyä, saako yritys ottaa nuoreen yhteyttä facebookin kautta.

-Ryhmän ei ole tarkoitus olla toimeenpaneva elin, eikä siellä keskustella nuoren sijoitukseen liittyvistä tai muutoin virallisista asioista. Ryhmän sisällä tiedotettaisiin yleisistä asioista ja ohjaajien kanssa juteltaisiin kaikenlaisista mieltä painavista jutuista. Näin rajataan, ettei vaitiolovelvollisuutta uhkaavia asioita tule julkisiksi edes privaattikeskusteluissa. Ennen ryhmän ja profiilien käyttöönottoa ohjaajien ja yrityksen kanssa sovitaan tarkat pelisäännöt, joita kaikkien tulee noudattaa. Myös ryhmän sivuille voidaan mahdollisesti laittaa kuvaus joka kertoo ryhmän tarkoituksen myös nuorille.

-Yksi pohdittava asia on myös, että saako facebookkia käyttää tähän tarkoitukseen työ-koneilla vai täytyykö tätä työvälinettä varten määrätä oma kone?

Tässä olisi tärkeimmät kysymykset tällä hetkellä, arvostamme kovasti jos ehdit näihin asioihin vastaamaan. Toivoisimme myös, että voisimme olla puhelimitse yhteydessä jos vastauksestasi jää kysyttävää tai meille herää lisää kysymyksiä. Mihin numeroon voisimme olla yhteydessä ja milloin?

Keväisin terveisin, Matleena Ruotsalainen ja Tuomas Liski, Savonia-amk

