

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma

Sanni Juntunen

SOSIAALINEN MEDIA OSANA ASIAKKAIDEN OSALLISUUDEN
EDISTÄMISTÄ

Opinnäytetyö
Marraskuu 2017



OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2017
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
(013) 260 600

Tekijä
Sanni Juntunen

Nimeke
Sosiaalinen media osana asiakkaiden osallisuuden edistämistä

Toimeksiantaja
Aspa Palvelut Oy, Aspa-koti Sillansuu

Tiivistelmä

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on edistää Joensuun Aspa-koti Sillansuun asiakkaiden osallisuutta. Osallisuus ja sen edistäminen korostuvat sosiaalihuollon alaisessa toiminnassa, kuten asumispalveluissa. Asukasosallisuuden edistäminen on myös Aspa-säätiön alaisen toiminnan keskeinen tavoite ja yksi vuoden 2017 toimintaohjelman painopisteistä.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi Aspa-koti Sillansuun asiakkaiden ja työntekijöiden yhteinen ryhmä Facebook-yhteisöpalvelussa. Tämän sosiaalisen median kanavan kautta asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa, saada tietoa ja keskustella yhteisistä asioista matalan kynnyksen periaatteella. Osallisuudella onkin kolme ulottuvuutta; kuuluminen yhteisöön, toimiminen yhdessä sekä kokemus osallisuudesta. Facebook-ryhmä toteutettiin yhdessä Aspa-koti Sillansuun asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa.

Opinnäytetyön taustateoria hankittiin aiheeseen liittyvästä aiemmin tuotetusta aineistosta. Tuotosta ja sen toteutusprosessia arvioitiin yhdessä mukana olleiden asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. Opinnäytetyön perusteella sosiaalinen media voi toimia välineenä tiedon jakamiselle, osallistumiselle, yhteiselle keskustelulle ja vaikuttamiselle. Facebook-ryhmä jatkaa toimintaansa Aspa-koti Sillansuussa opinnäytetyöprosessin jälkeen.

Kieli

Suomi

Sivuja 58

Liitteet 7

Liitesivumäärä 8

Asiasanat

sosiaalinen media, osallisuus



THESIS
November 2017
Degree Programme in Social Services
Tikkariinne 9
FI 80220 JOENSUU
FINLAND
+358 260 600

Author
Sanni Juntunen

Title
Promoting Client Participation by Means of Social media

Commissioned by
Aspa Services Ltd., Aspa home Sillansuu

Abstract

The target of this functional thesis is to promote participation of clients of Aspa home Sillansuu in Joensuu, Eastern Finland. Aspa produces individualized residential services in Finland. Participation and its promotion are emphasized in the context of social welfare such as residential services. Promoting the resident participation is also a mainline target of actions under the Aspa Foundation and one focus of action plan of the year 2017.

The output of this functional thesis was a group for Aspa home Sillansuu's employees and clients in Facebook community service. Through this social media channel clients have a possibility to affect, discuss and get information about common things by the principle of a low threshold. Participation has three dimensions; being part of the community, acting together and an experience of participation. The Facebook group was implemented with the clients and employees of Aspa home Sillansuu.

The background data of this thesis was collected from the earlier material concerning the same topic. The output and its implementing process have been evaluated with the clients and employees who were involved. According to the thesis, social media can work as an implement for sharing information, participating and affecting. The Facebook group continues its actions in Aspa home Sillansuu after the thesis process.

Language

Finnish

Pages 58

Appendices 7

Pages of Appendices 8

Keywords

social media, participation

Sisältö

1	Johdanto.....	5
2	Osallisuus	6
2.1	Osallisuus käsitteenä	6
2.2	Osallisuus sosiaalityössä ja asumispalveluissa	9
2.3	Osallisuus Aspa-säätiön alaisissa palveluissa	10
2.4	Osallisuuden edistäminen.....	11
3	Sosiaalinen media.....	12
3.1	Sosiaalinen media käsitteenä ja ajattelutapana	12
3.2	Nuoret ja sosiaalinen media	14
3.3	Facebook sosiaalisen median alustana	15
3.4	WhatsApp sosiaalisen median alustana	16
3.5	Sosiaalinen media osallisuusympäristönä.....	16
4	Osallisuuteen ja sosiaaliseen mediaan liittyvät aiemmat selvitykset	18
5	Opinnäytetyön lähtökohdat ja kokonaisprosessi	22
5.1	Opinnäytetyön toimintaympäristö ja kohderyhmä.....	22
5.2	Opinnäytetyön tavoite	24
5.3	Opinnäytetyön kokonaisprosessi.....	25
5.4	Tiedontuotannon menetelmät.....	27
5.5	Osallistamisen menetelmät.....	29
5.6	Arvioinnin menetelmät.....	30
6	Tiedonkeruun tulokset.....	31
7	Opinnäytetyön tuotos ja sen työstämisen vaiheet.....	33
7.1	Facebook-ryhmän suunnittelu sometiimin tapaamisilla.....	33
7.2	Facebook-ryhmän toteutus sometiimin tapaamisilla.....	35
7.3	Aspa-koti Sillansuun Facebook-ryhmä	39
7.4	Tiedotustilaisuus kaikille asiakkaille	41
7.5	Työyhteisön perehdytys	43
8	Arviointi	44
8.1	Opinnäytetyöprosessin arviointi.....	44
8.2	Tuotoksen arviointi	47
8.3	Opinnäytetyön tavoitteen toteutuminen	48
9	Pohdinta.....	50
9.1	Luotettavuus ja eettisyys	50
9.2	Oppimiskokemukset ja oma ammatillinen kasvu	52
9.3	Jatkotutkimus- ja kehittämisideat.....	53
	Lähteet.....	55

Liitteet

Liite 1	Opinnäytetyön toimeksiantosopimus
Liite 2	Opinnäytetyön prosessikaavio
Liite 3	Ryhmäkeskustelun runko
Liite 4	Ryhmäkeskustelun aineistoa
Liite 5	Aspa-koti Sillansuun Facebook-ryhmän suunnittelun ja toteutuksen vaiheet
Liite 6	Facebook-ryhmän säännöt
Liite 7	Mainos tiedotustilaisuudesta

1 Johdanto

Sosiaalinen media ja sen suosio ovat kasvaneet nopeasti. Sosiaalinen media mahdollistaa uudenlaisen kaksisuuntaisen vuorovaikutuksen ja ihmisten liittymisen yhteen muodostamaan yhteisöjä yli monenlaisten rajojen. Voidaan puhua jopa tekniikan mahdollistamasta uudesta ajattelutavasta. Sosiaalinen media on myös yksi vuosisadan vaihteen merkittävimmistä yhteiskunnallisista ilmiöistä. (Säntti & Säntti 2011, 38, 16.)

Verkossa olevista yhteisöistä voi muodostua yhtä merkityksellisiä kuin muistakin yhteisöistä (Joensuu 2011, 15). Yhteisöihin liittymisen lisäksi sosiaalinen media antaa uudenlaisia mahdollisuuksia keskusteluun ja vaikuttamiseen. Tätä kautta sillä on suuri potentiaali myös osallisuusympäristönä. Osallisuus edellyttääkin mahdollisuutta kokemusten jakamiseen ja vuorovaikutukseen muiden kanssa (Rahikka-Räsänen & Rynänen 2014, 12). Se on kokemus yhteisöön kuulumisesta sekä mahdollisuudesta vaikuttaa itseään, yhteisöään ja yhteiskuntaa koskeviin asioihin (Ilonen 2014, 8).

Sosiaalihuollon tehtäviin kuuluu muun muassa väestön sosiaaliseen hyvinvointiin, toimintakykyyn ja osallisuuteen vaikuttaminen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 15). Osallisuuden edistäminen on siis yksi sosiaalihuollon merkittävimmistä tehtävistä. Sosiaalinen media voi antaa siihen uudenlaisia välineitä yksilön ja yhteisöjen kaksisuuntaisen vuorovaikutuksen kautta. Osallisuuden edistäminen on myös tämän opinnäytetyön tavoite.

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Aspa Palvelut Oy:n alainen Aspa-koti Sillansuu Joensuussa. Toiminnallisen opinnäytetyöni tavoitteena oli toteuttaa Aspa-koti Sillansuulle asiakkaiden ja työntekijöiden yhteinen sosiaalisen median kanava osallisuuden edistämisen välineeksi. Opinnäytetyöni aihe on ajankohtainen, sillä vuoden 2017 Aspan toimintasuunnitelman yksi painopiste on asukasosallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden edistäminen. Lisäksi YK:n vammaisten ihmisten oikeuksia koskeva yleissopimus ratifioitiin Suomessa kesäkuussa 2016. Meneillään on myös valtakunnallinen sosiaali- ja terveyspalvelujen rakenneuudistus ja mittava julkisen talouden säästöohjelma. Aspa haluaa vahvistaa asukkaidensa mahdollisuuksia vaikuttaa omien oikeuksiensa toteutumiseen uudistuksessakin.

Työn ajankohtaisuuteen vaikuttaa myös sosiaalisen median käytön lisääntyminen. Suomalaisnuoret käyttävät sosiaalisen median palveluita keskimäärin 15 tuntia viikossa (eBrand Suomi Oy 2016a). Aspa-koti Sillansuun uusista asiakkaista suurin osa on nuoria (Aspa-säätiö 2017a). Näistä syistä opinnäytetyössä korostuu erityisesti näkökulma nuorten sosiaalisen median käytöstä ja osallisuudesta.

2 Osallisuus

2.1 Osallisuus käsitteenä

Osallisuuden käsite on merkittävä niin Aspa-koti Sillansuun ja muun Aspa-säätiön alaisen toiminnan kuin opinnäytetyöni tavoitteen ja toteutuksen kannalta. Maailman terveysjärjestö (WHO) esitteli osallisuuden käsitteen jo vuonna 2001, minkä jälkeen siihen alettiin kiinnittää enemmän huomiota (Piškur, Daniëls, Jongmans, Ketelaar, Smeets, Norton & Beurskens 2014, 212). Osallisuutta voitaisiin nimittää yksilön ja yhteisön väliseksi suhteeksi ja se on ihmisen sosiaaliseen perusluonteeseen liittyvä asia. Osallisuuden toteutumisen edellytyksenä on, että ihminen on jäsenenä jossakin yhteisössä, toimii eli osallistuu yhteisössä sekä toiminnan myötä kokee kuuluvansa osaksi yhteisöä. (Rahikka-Räsänen & Ryyänen 2014,10.) Näin osallisuuden kokonaisuuteen sisältyvät sekä kuuluminen, tekeminen että tunteminen (Särkelä-Kukko 2014, 36).

Osallisuus ja osallistuminen ovat monitulkintaisia käsitteitä, joiden eroavaisuudet tulee tunnistaa. Osallistuminen on toimintaa, joka voi mahdollistaa ja edistää osallisuutta. Osallistuminen on sosiaalipedagogisesti määriteltynä ihmisen toiminnallista läsnäoloa inhimillisissä suhteissa. Se voi olla pienäkin yhdessä tekemistä lähiyhteisöissä. (Rahikka-Räsänen & Ryyänen 2014, 10, 13.) Osallistuminen voi edistää osallisuutta, mikäli se tarjoaa yksilölle todellisia mahdollisuuksia muun muassa vaikuttaa, olla päättämässä, käyttää valtaa ja kantaa vastuuta. Tätä kautta hän voi saada myös kokemuksia merkityksellisyydestään yhteisön jäsenenä. Osallistuminen edellyttää kuitenkin riittäviä valmiuksia osallistumiseen. (Rahikka-Räsänen & Ryyänen 2014, 10–11.) Yhteisön tulisikin tarvittaessa tukea jäsentensä osallistumisvalmiuksia tasavertaisen osallisuuden toteutumiseksi.

Osallisuus voi toteutua hyvin erilaisissa ja erikokoisissa yhteisöissä. Yhteisö voi olla sekä pieni, konkreettinen lähiyhteisö että koko yhteiskunta (Rahikka-Räsänen & Ryytänen 2014, 11). Osallisuus suhteessa ympäröiviin yhteisöihin merkitsee kiinnittymistä johonkin sekä tunnetta oikeudenmukaisuudesta, turvallisuudesta ja yhteenkuuluvuudesta (Särkelä-Kukko 2014, 49). Yhteisön tulee hyväksyä yksilö osakseen ja tunnustaa hänet sen arvokkaana jäsenenä sekä tarjota mahdollisuuksia toimia (Rahikka-Räsänen & Ryytänen 2014, 11). Yhteisö voi siis vaikuttaa myös yksilön tietoisuuden kehittymiseen omasta osallisuudestaan sekä rohkaista ja tukea yksilöä toimimaan osana yhteisöä.

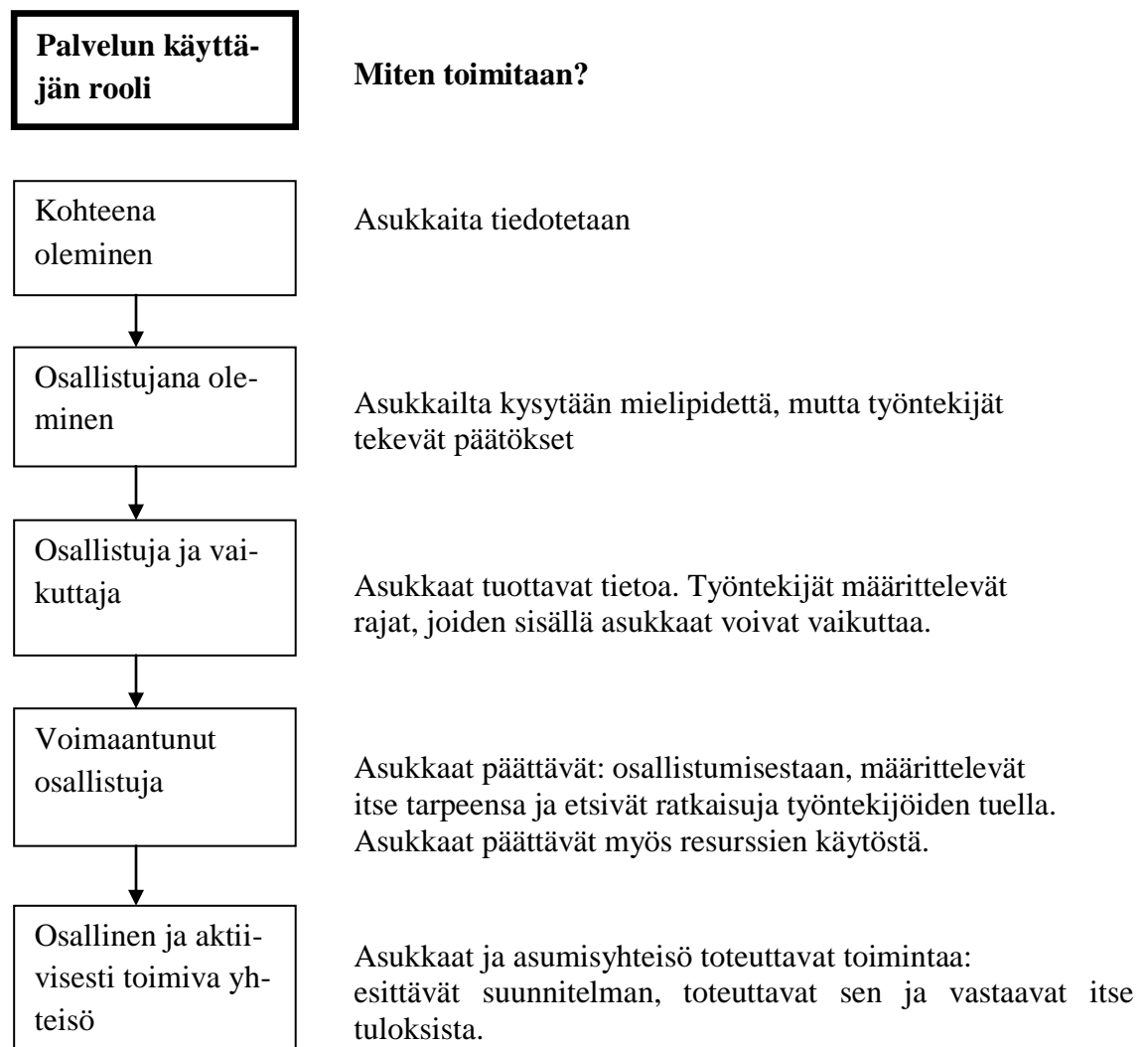
Osallisuuden toteutuminen edellyttää asioita myös yksilöltä itseltään. Osallisuutta on yksilön sitoutuminen, vaikuttaminen asioiden kulkuun sekä vastuun ottaminen seurauksista (Pieviläinen & Saukkonen 2015, 3). Osallisuuden toteutumiseksi yksilön tulee olla myös halukas olemaan osa yhteisöä ja osallistua eli hyödyntää yhteisön tarjoamia mahdollisuuksia toimia (Rahikka-Räsänen & Ryytänen 2014, 11). Osallistuminen ja vaikuttaminen ovat siis lopulta yksilön omia valinnanpaikkoja, joiden toteutuminen on edellytys aidon osallisuuden toteutumiselle.

Osallisuus tarkoittaa myös kiinnittymistä yhteiskuntaan ja kokemusta jäsenyydestä (Laihtila 2010, 8–9). Sillä onkin aina yhteiskunnallinen ulottuvuus, koska osallisuus pienyhteisössä luo edellytykset osallisuudelle yhteiskunnassa. Ihmisen ja yhteiskunnan välisenä suhteena osallisuus tarkoittaa kiinnittymistä esimerkiksi perheen tai työyhteisön kautta yhteiskunnallisiin toimintajärjestelmiin. (Rahikka-Räsänen & Ryytänen 2014, 11.) Särkelä-Kukko (2014, 36) toteaa, että osallisuus on myös vastavoima syrjäytymiselle. Tästä syystä sen toteutumisella ja edistämällä on suuri merkitys sekä yksilölle että yhteiskunnalle.

Osallisuudesta puhuttaessa on olennaista kysyä, millaisten vaiheiden kautta ihminen tulee passiivisesta toiminnan kohteesta aktiiviseksi toimijaksi. Osallisuutta voidaankin tarkastella kehitysvaiheiden kautta. (Ilonen 2014, 30.) Kuvassa 1 ovat erityisesti asu- mispalveluihin sovellettavat osallisuuden vaiheet, joiden kautta osallisuutta pohdittiin myös opinnäytetyön toteutuksen alussa työyhteisölle järjestetyssä ryhmäkeskustelussa.

Osallisuuden ensimmäisessä vaiheessa palvelujen käyttäjä on toiminnan kohteena, jolloin häntä tiedotetaan esimerkiksi säännöistä. Toisessa vaiheessa palvelujen käyttäjä

osallistuu, jolloin häneltä kysytään mielipidettä, mutta joku muu tekee päätökset. Seuraavassa vaiheessa, osallistujana ja vaikuttajana palvelujen käyttäjä tuottaa itse tietoa. Voimaantuneen osallistujan vaiheessa palvelujen käyttäjät myös päättävät asioista itse. Viimeisessä osallisuuden vaiheessa palvelujen käyttäjä on osallinen ja aktiivinen suunnitellen ja toteuttaen toimintaa itse. (Ilonen 2014, 32–33.)



Kuva 1: Osallisuuden vaiheet (Lähde: soveltaen Ilonen 2014, 32–33 ja Rouvinen-Wilenius & Koskinen-Ollonqvist 2011, 60).

Sosiaalialan ammatillisen työn kohdalla voidaan puhua asiakasosallisuudesta. Asiakasosallisuus on osa sosiaalista osallisuutta, jolla muun muassa toteutetaan ja lisätään osallisuutta palvelujärjestelmässä ja asiakastyössä. Yleispätevää määritelmää asiakasosallisuudelle ei toistaiseksi ole, mutta sen myötä asiakas osallistuu muun muassa palvelun suunnitteluun, kehittämiseen ja/tai arviointiin. (Leemann & Hämäläinen 2015,

1.) Asiakkaan osallisuus ei siis ole pelkästään osallistumista, vaan myös jonkinlaista vaikuttamista (Laitila 2010, 8–9).

Asiakasosallisuus on sekä palvelujen kehittämisen keino että tavoite itsessään. Asiakasosallisuuden ja asiakkaan osallistumisen eroon vaikuttaa myös subjektiivinen kokemus osallisuudesta. (Leemann & Hämäläinen 2015, 5–6.) Asiakkaan on siis koettava itsensä ja panoksensa merkitykselliseksi sekä koettava hänellä olevan todellisia mahdollisuuksia vaikuttaa.

2.2 Osallisuus sosiaalityössä ja asumispalveluissa

Asiakkaan oikeus osallisuuteen korostuu erityisesti vuonna 2014 uudistetussa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Lain tarkoituksena on muun muassa edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2017, 15.) Laissa korostetaan asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa palvelujensa toteuttamiseen sekä laajempaa osallisuutta ja vaikuttamisen mahdollisuuksia yhteisössä ja yhteiskunnassa. Sosiaalihuollon ammatillisen toiminnan tavoitteena on edistää sosiaalista toimintakykyä, yhdenvertaisuutta ja osallisuutta sekä ehkäistä syrjäytymistä ja lisätä hyvinvointia. (STM 2017, 29, 141.)

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan sosiaalisen tuen palvelujen kokonaisuus vastaamaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita. Tämä sovitetaan yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa. Lisäksi sen toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan ja ohjataan. Sosiaalityön kautta tuetaan muutosta, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa muun muassa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia sekä vahvistaa toimintaedellytyksiä ja osallisuutta. (STM 2017, 53.) Osallisuuden edistäminen on siis yksi sosiaalityön merkittävimmistä tehtävistä sekä yksilön, lähiyhteisöjen että koko yhteiskunnan tasolla.

Osallisuus tulee käsittää laajassa merkityksessä, joskin sosiaalihuollon luonne asettaa sille omat painotuksensa (STM 2017, 25). Sosiaalityön asiakkaat ovat keskenään erilaisia, kuten myös heidän voimavaransa ja elämäntilanteensa. Tästä syystä sosiaalityössä tarvitaankin erilaisia osallistumisen ja osallisuuden muotoja. (Laitila 2010, 14.) Tätä

kautta tulisi huomioida se, että mahdollisuudet osallistumiselle ja osallisuudelle voisivat tavoittaa kaikki sosiaalityön asiakkaat.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) korostuu myös mahdollisuus osallisuutta edistävään toimintaan. Säännös on merkittävä muun muassa osallisuuden edistämistä tukevien palvelujen ja asumispalvelujen järjestämisessä. (STM 2017, 29.) Asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai sen järjestämisessä. Laissa määritellään, että asumispalveluja toteutettaessa on huolehdittava henkilön yksityisyyden ja osallistumisoikeuden kunnioittamisesta. (STM 2017, 64.) Asumispalveluissa toimitaan ihmisten arjen ja asumisen tukemiseksi, jolloin osallisuuden edistäminen korostuu. Osallisuuteen panostaminen asumispalveluissa on edellytys myös asumisen laadun parantamiselle (STM 2017, 39).

2.3 Osallisuus Aspa-säätiön alaisissa palveluissa

Asiakkaan osallisuus toteutuu kaikissa Aspa-säätiön alaisissa palveluissa ja osallisuuden vahvistaminen on kehittämistyön tavoitteena (Aspa-säätiö 2017b & 2017c). Kehittämistyöllä pyritään vahvistamaan osallisuutta niin, että asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa asumiseen ja palveluihin, tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja sekä vaikuttaa yhteiskunnassa. Tavoitteena on myös, että asiakas voisi osallisuuden vahvistumisen myötä työllistyä palkkatyöhön sekä löytää mielekkäitä harrastuksia ja sosiaalisia suhteita. (Aspa-säätiö 2017c.)

Asumisen palveluja kehitetään asiakkaiden ja muiden kokemusasiantuntijoiden kanssa yhdessä (Aspa-säätiö 2017c). Yksi Aspa-säätiön toteuttama menetelmä asiakkaan osallisuuden toteutumiseksi on VERTAISarviointi™. Menetelmä on asumispalveluja käyttävien ihmisten kehittämä ja sitä käytetään asumisen palvelujen laadun arviointiin. VERTAISarviointi™ toteutetaan haastatteleamalla asumispalvelujen käyttäjiä heidän omissa kodeissaan. Vertaisarvioitsijat ovat nyt tai joskus olleet asumispalvelujen käyttäjiä ja käyneet Aspa-säätiön vertaisarvioinnin koulutuksen. Menetelmä on saanut alkunsa vuonna 2008, jonka jälkeen sitä on kehitetty asukkailta ja palveluntuottajilta saadun palautteen mukaan. (Ilonen 2014, 52–53.)

2.4 Osallisuuden edistäminen

Opinnäytetyön toteutuksen alkuvaiheessa työn aiheena oli sosiaalinen media osana asiakkaiden osallisuuden vahvistamista. Toteutuksen edetessä tein kuitenkin päätöksen käsitellä aihetta pääasiassa käsitteellä osallisuuden edistäminen. Opinnäytetyöprosessissa käsitteet tarkoittivat käytännössä samaa asiaa, mutta osallisuuden edistäminen tuntui käsitteenä kuvaavammalta ja sen avulla löysin paremmin teoriatietoa aiheesta.

Myös sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) korostetaan osallisuuden edistämistä. Sillä on merkittävä rooli muun muassa syrjäytymisen torjumisessa. (STM 2017, 41.) Osallisuus voi kehittyä luonnostaan ihmisen kasvaessa eri yhteisöjen jäsenenä, mutta aina näin ei tapahdu. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että kaikki yhteisöt eivät tue prosesseja osallisuuden vahvistumiseksi. Osallisuus voi jäädä kehittymättä myös yhteiskunnallisella tasolla monista syistä. (Rahikka-Räsänen & Ryyänen 2014, 41, 12.) Näistä syistä osallisuutta tulee pyrkiä edistämään eri keinoin.

Yhteiskunnallisen osallisuuden edistäminen voi tarkoittaa esimerkiksi lainsäädännön ja rakenteiden muuttamista osallisuutta tukeviksi tai vuorovaikutuksen ja vaikuttamisen mahdollisuuksien avaamista päätöksentekoprosesseissa. Sen sijaan esimerkiksi yhteisöllisyyden merkityksen korostamisessa ja ryhmätoiminnan kehittämisessä on kyse sosiaalisiin suhteisiin vaikuttamisesta. Niitä voidaan käyttää osallisuuden edistämisen välineinä yhteiskuntaa pienemmissä yhteisöissä muun muassa sosiaalityön kautta. Osallisuus kehittyy yksilön ja yhteisön välisessä suhteessa, joten sen edellytyksiä luodaan tukemalla molempien osapuolien kasvua ja muutoksia sekä edistämällä näiden välisen suhteen kehittymistä. (Rahikka-Räsänen & Ryyänen 2014, 12.) Osallisuuden edistämässä on siis kyse myös yksilöiden ja yhteisöjen välisen vuorovaikutuksen edistämisestä.

Osallistumisen tukemisella on keskeinen rooli osallisuuden edistämässä, vaikkei osallistuminen suoraan tuota osallisuutta. Osallisuuden edistämiseen tähtäävässä toiminnassa pyritään tarjoamaan konkreettisia ja mielekkäitä osallistumismahdollisuuksia. Osallistuminen on sekä toiminnan muoto että tavoite. Ihmisten kokoontuminen yhteen ja toimiminen yhdessä ovat jo itsessään arvokkaita. Ne voivat myös vahvistaa muun muassa yhteisöön kuulumisen tunnetta ja yhteisöllisiä suhteita. Tämä voi kannustaa osallis-

tumaan uudelleen ja entistä laajemmin ja sitoutuneemmin. Tavoitteena onkin luoda kehä, joka vahvistaa itseään. (Rahikka-Räsänen & Ryyänen 2014, 13.)

Ihmisten osallistumisvalmius ja -halu voivat kehittyä osallistumisen myötä (Rahikka-Räsänen & Ryyänen 2014, 13). Yksilön mahdollisuudet osallistumiseen ja osallisuuteen voivat kuitenkin olla rajoittuneita erilaisista syistä. Osallistumista ja vaikuttamista voidaan tukea yksilön voimavarojen mukaisesti. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi neuvonnan antamista, tuen kehittämistä päätöksenteossa tai kommunikaation tukemista. (STM 2017, 25.) Osallistumista voidaan siis tukea niin konkreettisilla välineillä kuin esimerkiksi kertomalla osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista.

Yksilö voi saada osallisuuden edistämiseen tähtäävästä toiminnasta myös erilaisia tiedollisia ja taidollisia valmiuksia. Nämä ja kokemukset arvokkuudesta, toimintakyvystä ja -mahdollisuuksista kehittävät muun muassa itsetuntoa ja kyvykkyydentunnetta sekä vastuuntuntoa. (Rahikka-Räsänen & Ryyänen 2014, 13.) Osallisuuden edistämisessä on siis kyse myös laajemmasta mahdollisuudesta tukea yksilön henkilökohtaista kasvua ja muutosta.

3 Sosiaalinen media

3.1 Sosiaalinen media käsitteenä ja ajattelutapana

Internet on käyttäjilleen etenkin sosiaalinen ympäristö. Nuorille se on paikka vapaa-ajan rentoutumiselle, hyödylliselle tiedolle ja viestinnälle. (Joensuu 2011, 18, 14.) Sosiaalinen media (social media) tarkoittaa Internetin sovelluksia ja palveluja, joissa yhdistyvät yksilöiden välinen kommunikaatio sekä oma sisällöntuotanto (Jyväskylän yliopisto 2017). Käsitettä ei kuitenkaan ole tiukasti rajattu (Säntti & Säntti 2011, 16).

Sosiaalisen median tunnuspiirteitä ovat muun muassa sen nopea omaksuttavuus ja mahdollisuus kollektiiviseen tuotantoon (Jyväskylän yliopisto 2017). Sosiaalisessa mediassa kaikilla käyttäjillä on mahdollisuus toimia niin viestijänä kuin sisällön tuottajana (Säntti & Säntti 2011, 17). Juuri tämä kaksisuuntaisuus erottaa sosiaalisen median perinteisestä joukkoviestinnästä (Jyväskylän yliopisto 2017). Sosiaalisen verkon, tekniikan ja käyttö-

jien tuottaman sisällön avulla rakennetaan yhteisiä merkityksiä. Kyse on tekniikan avulla tapahtuvasta vuorovaikutuksesta. (Säntti & Säntti 2011, 17.)

Verkossa toimivat samat sosiaalisuuden piirteet kuin muissakin keskusteluissa (Brauer & Venäläinen 2011, 52). Sosiaalinen media luo erityisesti nuorille valtavan toimintakentän positiivisten kokemusten saamiselle ja tueksi omaan henkilökohtaiseen kasvuun. Verkko ei ole muusta maailmasta erillinen, vaan pikemminkin jatkaa toimintaympäristöä. (Joensuu 2011, 14–15.) Sosiaalisessa mediassa onkin pohjimmiltaan kyse uudesta ajattelutavasta, jonka se tekniikan avulla mahdollistaa (Säntti & Säntti 2011, 16). Tämän ajattelutavan omaksuminen on merkittävää myös sosiaalityössä, jossa toiminnan keskiössä ovat ihmiset, heidän elämänsä ja arkensa.

Tarkasteltaessa sosiaalista mediaa nimenomaan ajattelutapana, tavoitettavuus on asia, joka erottaa sen monella tavalla aiemmasta ajattelusta. Suhtautuminen muun muassa aikaan, tilaan sekä yksityiseen ja julkiseen on muuttunut. (Säntti & Säntti 2011, 16, 23.) Sosiaalisen median ajattelutapa onkin nykyään keskeinen tapa todellisuuden hahmottamiseen. Se on tapa suhtautua muun muassa viestintään, oppimiseen ja muihin vuorovaikutuksen ilmiöihin. (Säntti & Säntti 2011, 18, 21.) Lisäksi se on jatkuvasti muuttuva näkemys siitä, miten yhteiskunnassa, organisaatioissa ja ihmisten kesken toimitaan (Säntti & Säntti 2011, 17). Nämä piirteet tekevät sosiaalisesta mediasta laajan, ajankohittaisen ilmiön, jonka vaikutus ulottuu sosiaalisen median itsensä ulkopuolelle.

Sosiaalisen median ajattelutavalla on useita vahvuuksia ja heikkouksia tarkasteltaessa sen suhdetta esimerkiksi erilaisiin organisaatioihin. Esimerkkinä organisaation sisäisestä vahvuudesta voi olla sosiaalisen median toimintamallin jatkuva kehittäminen. Organisaation sisäiseksi heikkoudeksi voivat muodostua muun muassa se, ettei sosiaalisesta mediasta olla kiinnostuneita tai se nähdään vain tekniikan kautta. Sosiaalisen median ajattelutavan ulkoisia mahdollisuuksia voivat olla aktiivisesti sosiaalisessa mediassa toimivat asiakkaat. (Säntti & Säntti 2011, 42–43.)

Uhaksi voi muodostua esimerkiksi se, että organisaation käyttämä sosiaalisen median tekniikka vanhenee uusien välineiden yleistyessä. Organisaatio voi kuitenkin käyttää vahvuuksia mahdollisuuksien hyödyntämiseen muun muassa kytkemällä asiakkaita mukaan verkostoihin. (Säntti & Säntti 2011, 42–43.) Tämä pätee myös sosiaalityöhön, mi-

käli asiakkaiden aktiivisuutta sosiaalisessa mediassa hyödynnetään esimerkiksi yhteiseen toimintaan osallistamisen näkökulmasta.

Sosiaalisen median keinoin palveluja voidaan kehittää yhdessä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa (Säntti & Säntti 2011, 24). Mahdollisuuksien hyödyntämistä voi kuitenkin estää muun muassa se, että organisaatiossa työskentelevien ihmisten sitoutumattomuus sosiaaliseen mediaan hidastaa tai jopa estää uusia ratkaisuja (Säntti & Säntti 2011, 42–43). Uusi ajattelutapa vaatii siis myös työntekijöiltä ennakkoluulottomuutta, muutosmyönteisyyttä ja halua oppia uutta.

Sosiaalisen median myötä tapahtunut ja tapahtuva muutos johtaa uusiin toimintatapoihin. Tekniikan nopean kehityksen myötä syntyy uudenlaista toimintaa ja kokeiluja, joista osa vakiintuu toimiviksi ja tarpeellisiksi käytännöiksi organisaatioiden ja ihmisten käyttöön. Kokonaisuudessaan sosiaalisen median ajattelutapa levittäytyy yhä laajemmin yhteiskuntaan. (Säntti & Säntti 2011, 17, 38.)

3.2 Nuoret ja sosiaalinen media

Suuri osa Aspa-koti Sillansuun uusista asiakkaista on nuoria (Aspa-säätiö 2017a). Nuorisolain (1285/2016) määritelmän mukaan nuoret ovat alle 29-vuotiaita henkilöitä. Sosiaalinen media on luonteva osa suomalaisnuorten elämää. Heistä yli 60 % käyttää Internetiä yli 20 tuntia viikossa. Suurin osa nuorten Internetissä käyttämästä ajasta on sosiaalisen median palvelujen käyttöä. (eBrand Suomi Oy 2016a.) Näistä syistä opinäytetyössä korostuu näkökulma nuorista ja heidän sosiaalisen median käytöstään.

Nuoret käyttävät sosiaalista mediaa ensisijaisesti keskusteluun tuttujen ihmisten kanssa (eBrand Suomi Oy 2016a). Vaikka verkko tarjoaa mahdollisuuden nimettömään viestintään, kehitys on siirtynyt yhä persoonallisemmaksi ja henkilökohtaisemmaksi viestinnäksi. Nuoret ovat pitkään olleet aktiivisia toimijoita erilaisissa verkon sisällöissä, mutta tätä ei ole vielä riittävästi huomioitu yhteiskunnan tasolta. (Joensuu 2011, 18, 21.) Nuorten ottaminen mukaan verkkopalvelujen suunnitteluun tai toteutukseen ei ole itsestään selvyyttä (Kiilakoski & Taiponen 2011, 84).

Sosiaalinen media käsittää monenlaisia välineitä ja kanavia. eBrand Suomi Oy:n (2016) tekemän tutkimuksen mukaan vuonna 2016 suomalaisnuorten kolme eniten käyttämää sosiaalisen median kanavaa olivat WhatsApp, Youtube ja Facebook. Näiden jälkeen suosituimpia olivat Instagram, Spotify, Snapchat, Facebook Messenger, Skype, Twitter sekä Steam. 18–22-vuotiaiden osalta suosituin kanava oli WhatsApp, mutta 23–29-vuotiaiden osalta suosituin kanava oli Facebook. (eBrand Suomi Oy 2016b.) Nuoret käyttävät sosiaalista mediaa erityisesti sisältöjen lukemiseen, selaamiseen ja tykkäämiseen, kun taas oma tekstipohjainen sisällöntuotanto on vähentynyt (eBrand Suomi Oy 2016c). Nuoret toimivat kuitenkin vanhempia sukupolvia enemmän sisällöntuottajina verkossa (Joensuu 2011, 14).

3.3 Facebook sosiaalisen median alustana

Facebook (www.facebook.com) on Internetissä toimiva sosiaalisen median yhteisöpalvelu. Sitä voidaan käyttää monenlaisilla laitteilla ja siitä on saatavissa erilaisia mobiili- ja työpöytäsovelluksia (Facebook 2017a). Facebook vaatii rekisteröitymisen ja käyttäjätilin eli profiilin voivat luoda kaikki vähintään 13-vuotiaat henkilöt. Facebookin käyttö on ilmaista, mutta tilin luomiseksi tarvitaan toimiva sähköpostiosoite tai matkapuhelinnumero. Tämän kautta rekisteröityminen vahvistetaan. (Facebook 2017b.)

Facebookissa profiilit edustavat yksityishenkilöitä. Yritykset, organisaatiot, brändit ja julkisuuden henkilöt voivat saada näkyvyyttä sivun avulla. Sivun voi luoda kuka tahansa, jolla on käyttäjätili. (Facebook 2017c.) Facebookissa voi luoda myös erilaisia ryhmiä, joiden sisällä voi muun muassa keskustella kiinnostuksen kohteista muiden kanssa. Ryhmän voi luoda melkein mihin tahansa käyttöön, esimerkiksi urheilujoukkueelle. Ryhmän yksityisasetuksia muokkaamalla voi vaikuttaa muun muassa siihen, ketkä voivat liittyä ryhmään ja nähdä ryhmässä julkaistun sisällön. (Facebook 2017d.)

Facebookin ryhmiä hallitsevilla ihmisillä voi olla kahdenlaisia rooleja: ylläpitäjä tai moderaattori. Molemmissa rooleissa on mahdollista muun muassa hyväksyä tai hylätä ryhmän julkaisuja sekä poistaa henkilöitä, kommentteja tai julkaisuja ryhmästä. Sen sijaan muun muassa ryhmän asetusten hallintaan, kuten ryhmän nimen vaihtamiseen tai yksityisasetusten muuttamiseen pystyvät vain ylläpitäjät. (Facebook 2017e.)

3.4 WhatsApp sosiaalisen median alustana

WhatsApp (www.whatsapp.com) on älypuheliin ladattava sovellus yhteydenpitoon muiden kanssa. Sen kehittämisen tavoitteena on ollut luoda vaihtoehto tekstiviesteille. WhatsAppia käyttää nykyään yli miljardi ihmistä 180 eri maassa. Sen kautta on mahdollista lähettää ja vastaanottaa tekstin lisäksi muun muassa kuvia, videoita ja dokumentteja sekä soittaa äänipuheluita. (WhatsApp Inc. 2017a.) Sovelluksessa on mahdollista luoda myös ryhmäkeskusteluja, joissa voi jakaa muun muassa viestejä ja kuvia useammalle ihmisille tai jopa 256 henkilölle kerrallaan. Ryhmän voi myös muun muassa nimetä tai mukauttaa sen ilmoituksia. (WhatsApp Inc. 2017b.)

WhatsApp-sovellus ja sen käyttö ovat maksuttomia, mutta tiedonsiirtomaksuja saatetaan veloittaa (WhatsApp Inc. 2017a). WhatsApp käyttää viestien lähettämiseen puhelimen Internet-yhteyttä. Verkko- ja työpöytäsovellusten avulla kaikki keskusteluja voi käydä myös tietokoneella. (WhatsApp Inc. 2017b.) Sovelluksen uusimmassa versiossa on täysi salaustila, joten sen kautta lähetetyt viestit ja soitetut puhelut suojataan siten, että vain keskustelun osapuolet voivat lukea tai kuunnella niitä (WhatsApp Inc. 2017c).

3.5 Sosiaalinen media osallisuusympäristönä

Sosiaalisen median avulla on mahdollista kuulua erilaisiin verkostoihin missä ja milloin tahansa. Sosiaalinen media mahdollistaa myös samoista asioista kiinnostuneiden ihmisten löytämisen. Sen kautta yksilöt voivat myös ilmaista itseään sekä ryhmäytyä. (Brauer & Venäläinen 2011, 58, 48.) Verkossa olevat yhteisöt voivat olla jopa yhtä merkityksellisiä kuin muutkin yhteisöt (Joensuu 2011, 15). Tästä syystä sosiaalisen median potentiaaliin osallisuusympäristönä tulisi kiinnittää enemmän huomiota myös sosiaalityössä.

Verkossa tapahtuva toiminta sallii osallistumisen juuri siinä hetkessä ja siihen asiaan, jonka yksilö itse kokee merkitykselliseksi. Osallistuminen yhteisiin asioihin tapahtuu itse valitulla sitoutumisasteella. (Brauer & Venäläinen 2011, 54, 61.) Nämä sosiaalisen median piirteet erottavat sen monista perinteisistä osallistumis- ja vaikuttamiskanavista ja laajentavat yksilön valinnanmahdollisuuksia. Yksilönvapaus on sosiaalisessa medias- sa osallistumisen vapautta sekä kokemusta omistajuudesta suhteessa yhteisiin asioihin (Brauer & Venäläinen 2011, 56).

Sosiaalinen media avaa yhteisessä päätöksenteossa vaikuttamiskanavia yksilöille itselleen merkityksellisiin asioihin. Heillä on uudenlainen mahdollisuus tuoda oma äänensä kuuluville ja vaikuttaa omassa yhteisössään. (Brauer & Venäläinen 2011, 53, 48.) Uusi asiantuntijuus rakentuu juuri verkostoissa ja sitä voidaan hyödyntää päätöksenteossa. Uudet kanavat tekevät päätöksenteon myös näkyväksi. (Brauer & Venäläinen 2011, 61–62.) Eri näkökulmien huomiointi jo ennen päätöksiä, osana suunnittelua, auttaa päätösten teossa. Avoimuus syntyykin vasta silloin, kun eri tahot voivat osallistua ja vaikuttaa prosessissa. Tämä edellyttää jakamisen lisäksi vastaanottamista. (Brauer & Venäläinen 2011, 48–49.) Sosiaalinen media luo tähän kaksisuuntaisen ja jopa reaaliaikaisen väylän.

Osallistavien käytänteiden luomiseen verkossa tapahtuvassa työssä tulisi huomioida verkon luomat uudet mahdollisuudet osallisuudelle. Työssä tulee olla valmis havainnoimaan, miten välineet edistävät osallisuutta ja sen uusia muotoja. (Kiilakoski & Taiponen 2011, 81, 86.) Sosiaalisen median rinnalle tarvitaan edelleen myös muita päätöksenteon välineitä, mutta se toimii hyvin keskustelussa ja tiedon jakamisessa (Brauer & Venäläinen 2011, 61). Tätä kautta se on uudenlainen väylä osallistumiselle muiden osallistumisen keinojen lisäksi.

Osallistumisen ja yhteisiin asioihin vaikuttamisen palveluja ja keskusteluja on suomalaisessa verkkomaailmassa paljon (Brauer & Venäläinen 2011, 60). Osallistumista tukeville verkkopalveluille on yhteistä se, että ne on luotu kehittämään ei-verkossa tapahtuvaa toimintaa ja saamaan mielipiteet esille jo suunnitteluvaiheessa (Kiilakoski & Taiponen 2011, 79). Osallistavien mallien avulla on mahdollista seurata päätösten täytäntöönpanoa ja oikeudellisuutta, jolloin niiden hyöty on kaksisuuntainen (Brauer & Venäläinen 2011, 56).

Muun muassa nuorisotyöllisellä otteella toimivat organisaatiot ovat valinneet Internetistä monenlaisia ympäristöjä (Jokinen 2011, 108). Nuorille tulisikin luoda verkkoalustoja, joissa he voivat oppia yhdessä toimimista ja ottamaan itse medioita haltuun. Verkko tarjoaa välineitä nuorten omaehtoisen toiminnan tukemiseen, mutta tarvitaan myös ohjausta ja tukea. (Kiilakoski & Taiponen 2011, 84–85.)

Osallisuusrakenteiden tulisi ulottua aikuisvetoisesta toiminnasta yhteistoiminnan kautta nuorten oman toiminnan tukemiseen. Esimerkiksi verkkokanavien ylläpidon voi ulkoistaa nuorten tehtäväksi. Tällöin aikuisten rooli on lähinnä toimintaa ohjaava. Erilaisilla osallisuusrakenteilla mahdollistetaan nuorille monia rooleja toimijoina, jolloin voidaan puhua onnistuneesta osallisuustyöstä. (Kiilakoski & Taiponen 2011, 85–86.) Tällöin on luotu mahdollisuuksia osallistumiselle ja vaikuttamiselle sekä yhteisöllisyyden kokemusten syntymiselle. Yksilöillä on myös mahdollisuus muun muassa oppia vastuunottoa ja vuorovaikutusta sekä hyödyntää omia vahvuuksiaan ja voimavarojaan.

Verkko itsessään muuttaa käsitystä osallisuudesta ja tämä voi muuttaa ajatusta siitä, mitä verkossa tulisi tehdä. Osallisuuden suhteen on lopulta kysymys siitä, millainen käsitys palvelun käyttäjille muodostuu palvelusta. Tämä vaikuttaa ihmisten käsityksiin omasta toimijuudestaan ja siitä, onko heillä mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi palveluun, sen tavoitteisiin ja sisältöön. (Kiilakoski & Taiponen 2011, 75–77.) Matala kynnyksellä osallistua ja aito mahdollisuus vaikuttaa voivat luoda edellytyksiä osallisuudelle myös sosiaalisen median ympäristöjen kautta.

4 Osallisuuteen ja sosiaaliseen mediaan liittyvät aiemmat selvitykset

Tutkimustiedon löytäminen osallisuuden ja sosiaalisen median välisestä yhteydestä sosiaalityössä ei ollut helppoa. Aspa-säätiön Digitaalinen Arki -selvitysprojektissa selvitettiin mielenterveyskuntoutujien ja vammaisten ihmisten digipalvelujen ja tietotekniikan käyttöä sekä tekijöitä, jotka estävät tai edistävät niitä. Projektissa kartoitettiin lisäksi osallistujien toiveita tulevaisuuden digipalveluista, jotka tukisivat heidän asumistaan ja arkeaan. Lisäksi kartoitettiin näkemyksiä digitalisaation hyödyistä ja haitoista. Selvitysprojektin aineisto kerättiin työpajatyöskentelyjen sekä fokusryhmähaastattelujen avulla. Selvitykseen osallistui yhteensä 27 henkilöä, jotka olivat 20–82-vuotiaita ja asuivat eri puolilla Suomea. (Valjakka 2017, 5–6.)

Selvitykseen osallistuneet käyttivät Internetiä yleisimmin verkkopankissa asiointiin, tiedonhakuun sekä sähköpostin käyttöön. Puolet osallistujista oli käyttänyt sosiaalista me-

diaa, pikaviestipalveluja tai videopuheluita. Osa selvitykseen osallistujista käytti Facebookia yhteydenpitoon. Osa oli mukana harrastuksiinsa tai kiinnostuksen kohteisiinsa liittyvissä ryhmissä tai vertaisryhmissä. (Valjakka 2017, 8, 10.)

Nettiyhteisöt olivat toimineet osallistujille paikkana uusien ihmissuhteiden luomiselle ja yhteydenpidolle olemassa olevien suhteiden osalta. Nettiyhteisöjen katsottiin houkuttelevan erityisesti nuoria ryhmä- tai vapaaehtoistoimintaan. Muutamat osallistujista olivat törmänneet myös verkkoyhteisöjen haittapuoliin, kuten juoruiluun. Valtaosa nettiyhteisöissä olleista katsoi niiden ja sosiaalisen median täydentävän kasvokkaista sosiaalista vuorovaikutusta. (Valjakka 2017, 10–11.)

Ryhmähaastattelujen aineistoista muodostui neljä ryhmää tietotekniikan ja digipalvelujen käyttäjätyypeistä (Valjakka 2017, 11). Toisessa ääripäässä olivat kokeneet digikanalaiset, joiden tietotekniikan ja digipalvelujen käyttö oli monipuolista eivätkä he tarvineet tukea. Nämä kokeneet käyttäjät olivat nuoria tai keski-ikäisiä henkilöitä. Toisessa ääripäässä olivat tietotekniikasta ja digipalveluista ulkopuolelle jääneet, jotka eivät käyttäneet tietotekniikkaa tai digipalveluja lainkaan. Yli puolet selvitysprojektiin osallistuneista tarvitsi tukea muun muassa sähköisessä asioinnissa. (Valjakka 2017, 13–14.)

Selvitysprojektin osallistujat näkivät teknologian ja digipalvelujen kehityksessä niin hyötyjä kuin haittoja. Etenkin kokeneet käyttäjät kokivat tietotekniikan ja digipalvelujen helpottavan arkeaan. Toisaalta osallistujilla oli huolta siitä, otetaanko palvelujen kehittämisessä huomioon vammaisten ihmisten tarpeet. Yhteydenpito ja kommunikointi koettiin helpommaksi ja nopeammaksi teknologian ja digipalvelujen kehittymisen myötä. Nettiyhteisöistä voi löytää samanhenkisiä ja samassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä ja digimaailman katsottiin tuoneen lisää harrastusmahdollisuuksia. (Valjakka 2017, 15, 17.)

Selvitysprojektissa digiosallisuutta estäviksi tekijöiksi nousivat muun muassa puutteelliset digivalmiudet ja tiedot teknologian mahdollisuuksista. Digiosallisuutta edistivät erityisesti hyvät digivalmiudet ja useimmilla osallistujista oli myös kiinnostusta kehittää digivalmiuksiaan. Tulevaisuuden verkkopalveluilta toivottiin saavutettavuutta ja helpokäyttöisyyttä. (Valjakka 2017, 20.) Selvitysprojektin työpajoissa kerättiin myös ideoi-

ta tulevaisuuden digipalveluista. Ideoita olivat muun muassa kuvapuhelinyhteys arjen palveluihin, neuropsykiatrinen valmennus netissä sekä verkkopalvelu, josta voisi löytää kavereita (Valjakka 2017, 26, 27 ja 30).

Aspa-säätiön selvitysprojektin lisäksi tutustuin opinnäytetyön aiheeseen liittyen kahden opinnäytetyöhön. Saila Lähtenmäki (2016) kehitti opinnäytetyönään Nuorten Facebook -palveluohjausta uudeksi työmenetelmäksi ja palveluksi Oulun kaupungin hyvinvointipalveluille. Opinnäytetyö toteutui nelivuotisena kehittämisprosessina MOPOTuning -hankkeen avulla. Prosessin aikana Nuorten Facebook -palveluohjausta myös testattiin, arvioitiin ja vakiinnutettiin se Oulun kaupungin sosiaalipalveluksi. Opinnäytetyössä oli piirteitä toimintatutkimuksesta, kehittävästä työntutkimuksesta sekä Kolbin oppimisprosessista. (Lähtenmäki 2016, 9–10.)

Lähtenmäki loi prosessin aikana itselleen Facebookiin hanketyöprofiilin, jonka kautta nuoret olivat häneen yhteydessä. Profiilin kuvauksessa hän toi esille mahdollisten yhteydenottojen syiksi muun muassa asumiseen, opiskeluun ja toimeentuloon liittyvät asiat. Nuoret lähettivät kaveripyynnöitä palveluohjaajalle ja lisäksi hän lähestyi nuoria kaveripyynnöillä ja saatekirjeellä. Nuorten palveluohjauksesta laadittiin myös esite eri toimipaikkoihin. Palveluohjaajan kaveriksi linkittyneiden nuorten määrä kasvoi tasaisesti prosessin aikana. (Lähtenmäki 2016, 36–37.)

Käytännössä palveluohjaus Facebookissa tarkoitti muun muassa ajankohtaisista työ-, opiskelu-, ja tapahtuma-asioista tiedottamista, sosiaalisen median vuorovaikutusta (muun muassa tilapäivitykset ja tykkäykset) sekä monenlaista henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa. Opinnäytetyöhön sisältyi myös käyttäjäkohtainen tutkimus siitä, miten nuoret kokivat Facebook -palveluohjauksen ja miten he haluaisivat kehittää palvelua. (Lähtenmäki 2016, 38–39.) Tärkeimmäksi toiminnoksi Nuorten Facebook -palveluohjauksessa kyselyyn vastanneet käyttäjät nostivat tiedottamisen (Lähtenmäki 2016, 51). Toiseksi tärkeimmäksi koettiin henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta. Kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä palveluohjaajan tavoitettavuuteen ja läsnäoloon. (Lähtenmäki 2016, 60, 65.)

Opinnäytetyön perusteella sosiaalisen median hyödyntämiselle on sosiaalityössä hyvät kehittämismahdollisuudet (Lähtenmäki 2016, 75). Toteutetun prosessin perusteella to-

dettiin myös, että sosiaalisen median vahvuutena on edistää eri toimijoiden osallisuutta sekä asiakaslähtöisyyttä. Ryhmätoimintojen osalta sosiaalisen median vahvuuksina korostuvat erilaisten mielipiteiden nostamisen sekä vertaistuen mahdollisuus. (Lähteenmäki 2016, 81.)

Susanna Salmijärvi (2014) tutki opinnäytetyönään osallisuutta sosiaalisen median näkökulmasta. Opinnäytetyössä pohdittiin, mitä osallisuus sosiaalisessa mediassa tarkoittaa sekä miten järjestöt voivat edistää vapaaehtoistensa osallisuutta sosiaalisen median kautta. Opinnäytetyössä haastateltiin Plan Suomen koordinoiman Ei vihapuheelle -liikkeen Facebook-ryhmässä toimivia vapaaehtoisia ja työntekijöitä heidän kokemuksistaan osallisuudesta sosiaalisessa mediassa. Ei vihapuheelle -liike tekee yhteiskunnallista vaikuttamistyötä ja hyödyntää sosiaalista mediaa toiminnassaan monipuolisesti (Salmijärvi 2014, 5).

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina kuudelle Ei vihapuheelle -liikkeen vapaaehtoiselle ja kahdelle työntekijälle (Salmijärvi 2014, 20). Kaikki haastatellut vapaaehtoiset kokivat muun muassa saaneensa vapautta toimia omalla tavallaan sekä vaikuttaa niin liikkeen toimintaan kuin vihapuheilmiöön. Facebookin salatut ryhmät koettiin tärkeimmiksi kanaviksi tiedonsaantiin. Avoin keskustelu ja mahdollisuus seurata keskusteluja koettiin ajoittain osallistumista lisääviksi tekijöiksi, sillä niiden kautta saattoi itsekkin innostua mukaan. Matalan kynnyksen osallistuminen ja toimintaan vaikuttaminen tuntuivat toteutuvan Facebookissa. (Salmijärvi 2014, 26–27.)

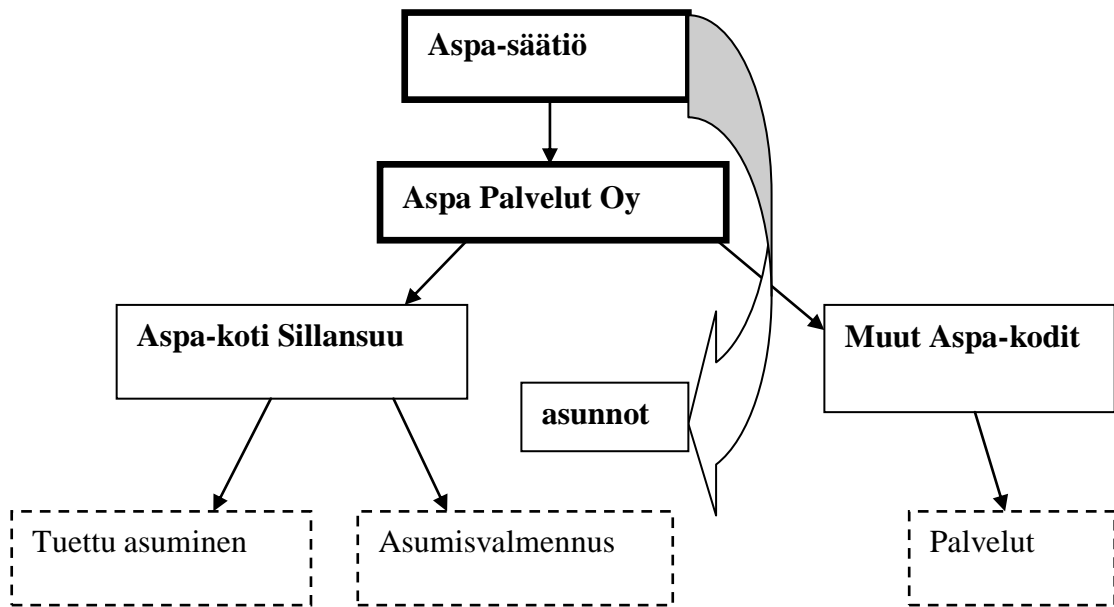
Opinnäytetyön perusteella Facebook oli osaltaan muokannut vapaaehtoisten osallisuuden kokemuksia ja sitouttanut liikkeen toimintaan. Haastatellut vapaaehtoiset myös kokivat yhteisöllisyyttä suhteessa toisiinsa. He olivat kuitenkin pääsääntöisesti sitä mieltä, että laajamittaisempi toiminnan suunnittelu on helpompaa kasvotusten. (Salmijärvi 2014, 28–29.) Ei vihapuheelle -liike on tukenut osallisuutta myös jakamalla vastuuta julkisten sosiaalisen median kanavien päivittämisen osalta vapaaehtoisille. Opinnäytetyön mukaan sosiaalinen media nähdään edelleen lähinnä arkisena välineenä, ja sen potentiaalia osallisuusympäristönä ei vielä täysin ymmärretä. (Salmijärvi 2014, 37, 5.)

5 Opinnäytetyön lähtökohdat ja kokonaisprosessi

5.1 Opinnäytetyön toimintaympäristö ja kohderyhmä

Opinnäytetyöni toimeksiantajana on Aspa-koti Sillansuu Joensuussa. Toimeksiantosopimus löytyy opinnäytetyön liitteistä (liite 1). Aspa-koti Sillansuu toimii Aspa Palvelut Oy:n alaisuudessa, joka on kokonaisuudessaan Aspa-säätiön omistama. Näiden sekä palveluiden välisiä suhteita on kuvattu Kuvassa 2. Aspa-säätiö on vammaisjärjestöjen perustama asuntojen ja asumispalvelujen kehittäjä ja tuottaja, joka toimii valtakunnallisesti. Toiminnan tarkoituksena on edistää mielenterveyskuntoutujien ja vammaisten henkilöiden osallisuutta ja yhdenvertaisuutta. Tämä toteutuu myös säätiön asumisesta ja asumispalveluista tuottaman asiantuntijatiedon kautta. Aspa-säätiö hankkii ja rakennuttaa vuokra-asuntoja, joita on tällä hetkellä yli tuhat ympäri Suomea. Tuleva asukas on aktiivisesti mukana hänelle sopivan asunnon hankinnassa. Asumista ja asumisen palveluja kehitetään myös yhteistyössä muun muassa kuntien ja järjestöjen kanssa. (Aspa-säätiö 2017d.)

Aspa-säätiö omistaa siis kokonaisuudessaan Aspa Palvelut Oy:n, jonka alaisuudessa eri toimipaikat toimivat. Aspa Palvelut Oy on yhteiskunnallinen yritys, joka on kasvanut suurimpien kotimaisten yritysten joukkoon toimialallaan. Aspa Palvelut Oy:n kautta tarjotaan ympäri Suomea yksilöllisiä, itsenäistä elämää tukevia palveluja. Yhtiön liikevoitto palautuu Aspa-säätiölle, joka hankkii vuosittain noin 50 uutta asuntoa. Tarkoituksena on tukea asiakkaan omien voimavarojen kautta elämää omassa kodissa ja sen ulkopuolella. Palvelutarjonta on monipuolista ja palvelutarvetta arvioidaan säännöllisesti asiakkaan kanssa hänen elämäntilanteensa mukaan. (Aspa-säätiö 2017d.)



Kuva 2: Toimintaympäristön ja palveluiden suhteet

Opinnäytetyöni toimintaympäristö, Aspa-koti Sillansuu, sijaitsee Joensuun ydinkeskustassa. Toiminta Joensuussa alkoi vuonna 1998 (Aspa-säätiö 2017a). Asiakkaat asuvat omilla kodeillaan Joensuun alueella. Asunto voi olla joko Aspan kautta hankittu tai vuokrattu esimerkiksi yksityiseltä vuokranantajalta. Aspa-koti Sillansuun toimipisteessä sijaitsevat henkilökunnan toimitilat sekä yhteistilat, joissa järjestetään muun muassa säännöllistä ryhmätoimintaa. (Aspa-säätiö 2017e.)

Opinnäytetyön kohderyhmänä ovat Aspa-koti Sillansuun asiakkaat ja työntekijät. Työntekijöitä on noin 8 ja asiakkaita noin 60–70. Tällä hetkellä noin puolet Aspa-koti Sillansuun asiakkaista on mielenterveyskuntoutujia ja muiden asiakkaiden osuus kasvaa. Suuri osa uusista asiakkaista on nuoria, joilla on neuropsykiatrisia ongelmia, traumojen aiheuttamia haasteita tai he ovat lastensuojelun jälkihuollossa. (Aspa-säätiö 2017a.)

Aspa-koti Sillansuu tarjoaa Joensuussa ja sen lähikunnissa tuetun asumisen palvelua sekä asumisvalmennusta (Aspa-säätiö 2017e). Tuettu asuminen on tarkoitettu ihmisille, jotka tarvitsevat apua arjen sujumiseen joko tilapäisesti tai säännöllisesti. Tuetun asumisen työntekijä tulee sovittuina aikoina tapaamaan asiakasta tämän kotiin ja tuetun asumisen palvelut joustavat asiakkaan tilanteen mukaan. Käytännössä tarjottu apu voi tarkoittaa esimerkiksi tukea raha-asioissa, kodin järjestyksessä pitämisessä tai säännöllisen elämänrytmin löytämisessä. Asiakkaan on mahdollista osallistua myös ryhmätoimintoi-

hin. Tuetun asumisen tavoitteena on, että asiakas pystyy elämään omassa kodissaan mahdollisimman itsenäistä elämää. (Aspa-säätiö 2017b.)

Toinen Aspa-koti Sillansuun tarjoama palvelu on asumisvalmennus. Asumisvalmennusta järjestetään päivittäisenä tukena ja ohjauksena arjen taitoihin ja toimintoihin. Tukea ja ohjausta voidaan antaa esimerkiksi kodinhoitoon, kaupassakäyntiin, ruoanlaittoon, rahankäyttöön, asioiden hoitoon tai vuorokausirytmien ylläpitämiseen liittyen. Asumisvalmennusta voidaan tarvita esimerkiksi töihin paluun yhteydessä tukemaan itsenäistä asumista sekä itsestä, omista asioista ja sosiaalisista suhteista huolehtimista. Ennen asumisvalmennuksen aloitusta sovitaan arvioitavat toimintakyvyn osa-alueet sekä määritellään niille asetetut tavoitteet ja arviointia tehdään päivittäin. Asumisvalmennuksen päätyttyä asiakas saa kirjallisen koosteen, jossa on esitetty myös mahdollinen tuen tarve jatkossa. (Aspa-säätiö 2017f.)

5.2 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on edistää Aspa-koti Sillansuun asiakkaiden osallisuutta sosiaalisen median avulla. Uuden sosiaalisen median kanavan kautta pyritään edistämään sekä asiakkaiden tiedonsaanti- ja vaikutusmahdollisuuksia että kokemusta osallisuudesta suhteessa yhteisiin asioihin. Kanavan sisällä muun muassa tiedotetaan yhteisistä asioista, kuten Aspa-koti Sillansuun ryhmätoiminnoista. Asiakkailta on lisäksi mahdollisuus keskustella ja vaikuttaa niiden sisältöihin kanavan kautta matalan kynnyksen periaatteella.

Näiden lisäksi kanava voi mahdollistaa kokemuksia yhteisöllisyydestä sekä oman itsen ja yhteisten asioiden merkityksestä. Aspa-koti Sillansuun asiakkaat asuvat eri puolilla Joensuuta ja sen lähialueita, joten mahdollisen ryhmätoimintoihin ja tapahtumiin osallistumisen lisäksi heillä ei välttämättä ole aiemmin ollut kanavia keskinäiseen vuorovaikutukseen. Aspa-koti Sillansuussa ei ole ollut aiemmin käytössä omia sosiaalisen median välineitä tai alustoja, mutta Aspa-säätiöllä on muun muassa julkinen sivu Facebook-yhteisöpalvelussa.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi Aspa-koti Sillansuun asiakkaiden ja työntekijöiden yhteinen matalan kynnyksen kanava sosiaaliseen mediaan. Opinnäytetyöprosessissa sosiaalisen median alustaksi valikoitui Facebook, jonne luotiin salainen ryhmä. Ryhmä suunniteltiin ja toteutettiin tapaamisilla tiimissä, johon kuului lisäksi kaksi Aspa-koti Sillansuun asiakasta sekä työntekijöitä. Tiimistä käytetään tässä opinnäytetyössä nimeä sometiimi. Myös sometiimin toiminta pyrittiin järjestämään siihen osallistuneiden asiakkaiden osallisuutta edistäväksi siten, että heillä oli mahdollisuus vaikuttaa kanavan suunnitteluun ja toteutukseen sekä osallistua toimintaan omien kiinnostuksen kohteidensa, vahvuksiensa ja voimavarojensa mukaisesti.

Asiakkailla on mahdollisuus liittyä Facebook-ryhmään ja käyttää sitä missä ja milloin tahansa sekä määritellä, kuinka paljon he seuraavat kanavan toimintaa tai osallistuvat siihen. Työntekijöillä on mahdollisuus tiedottaa asiakkaita kanavan kautta ja tuottaa sinne sisältöä esimerkiksi valokuvilla ryhmien toiminnasta. Kanavan sisällä voidaan myös esimerkiksi äänestää, keskustella ja tehdä päätöksiä yhteisistä asioista.

5.3 Opinnäytetyön kokonaisprosessi

Opinnäytetyöprosessi toteutui toiminnallisena opinnäytetyönä. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoite on ohjeistaa tai opastaa käytännön toimintaa tai järjestää tai järjeistää sitä ammatillisessa kentässä. Kyseessä voi olla esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohjeistus, tapahtuman tai kotisivujen toteuttaminen. Toiminnallisesta opinnäytetyöstä syntyy siis aina jokin konkreettinen tuotos. (Vilka & Airaksinen 2003, 9, 51.)

Opinnäytetyön toteutus mukaili toimintatutkimusta. Eri toimintatutkimuksia yhdistäviä piirteitä ovat pyrkiminen muutokseen, suuntautuminen käytäntöön sekä tutkittavien osallistuminen tutkimusprosessiin (Kuula 1999, 10). Toimintatutkimuksen luonne on kaksijakoinen: sen tarkoituksena on sekä tuoda esille uutta tietoa toiminnasta että kehittää sitä (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 33). Tavoitteena on, että ihmiset alkaisivat vaikuttaa aktiivisesti omaan elämäänsä ja tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä (Huttunen & Heikkinen 1999, 187).

Toimintatutkimus esitetään usein kehänä, jossa toiminta, havainnointi, reflektointi ja uudelleensuunnittelu toistuvat (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 36). Toiminnan kehittyminen tapahtuu siis prosessinomaisesti monen vaiheen kautta (Kiviniemi 1999, 63). Koska toimintatutkimuksen luonne on reflektiivinen, tutkimuksen eri elementit kehittyvät prosessin aikana. Hanke joustaa ja kehittyy vaiheittain, jolloin kokemuksia ja palautetta pyritään hyödyntämään prosessin kehittämiseksi. Prosessin aikana havaitaan usein uusia ongelmia, mikä johtaa uuden toimintatutkimussyklin toteuttamiseen. (Kiviniemi 1999, 68–69.)

Myös opinnäytetyön prosessi kehittyi muun muassa reflektoinnin ja uudelleensuunnittelun myötä. Liitteessä 2 on esitetty opinnäytetyöprosessin vaiheet, käytetyt menetelmät ja aikataulu. Kuvan prosessikaavio toimi opinnäytetyöprosessissa myös prosessin hallinnan välineenä.

Toimintatutkimukselle on tyypillistä käytännönläheisyys. Sitä kuvaavat myös muutosterventio sekä yksilöiden osallistuminen. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 40, 36.) Pääosassa ovatkin ihmiset ja he pyrkivät ottamaan huomioon kaikkien mielipiteet ja toimimaan tasa-arvoisesti (Huttunen & Heikkinen 1999, 187). Yhteisöllisyyden vuoksi toimintatutkimuksessa kannattaa korostaa kohderyhmän omia tavoitteita toiminnan suuntaamisessa. Kehittämistyötä tekevä yhteisö on keskeinen tavoitteiden määrittäjä. Lähtökohtana onkin, että ihmiset, joita tutkimus koskee, toteuttavat tutkimus- ja kehittämishanketta yhdessä täysivaltaisina jäseninä. (Kiviniemi 1999, 70, 65.)

Toimintatutkimuksella pyritään vaikuttamaan toimintaan. Voidaan puhua interventioista eli väliintulosta, jonka tavoitteena on muutos. Yksinkertaisuudessaan tällöin tehdään jotain toisin kuin aiemmin ja katsotaan, mitä tapahtuu. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 44.) Tutkimuskohteeseen tehtävässä interventiossa tutkija tulee mukaan aktiivisena toimijana, joka myös tekee aloitteita ja osallistuu keskusteluun. Hän osallistuu yhteisön toimintaan ja pyrkii aktivoimaan ja kehittämään sitä. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 46, 40.)

5.4 Tiedontuotannon menetelmät

Opinnäytetyöprosessin toteutusvaiheen alussa työyhteisölle järjestettiin ryhmäkeskustelu. Tavoitteena oli tuottaa tietoa muun muassa siitä, miten sosiaalista mediaa voitaisiin parhaiten hyödyntää asiakkaiden osallisuuden edistämisessä. Ryhmäkeskustelu on lähellä myös ryhmähaastattelun menetelmää, jonka tavoitteena on saada aikaan keskustelu tietystä aiheesta tai teemoista. Tavoitteena on, että ilmapiiri pysyy avoimena ja vapaana. Keskustelun olisi tarkoitus pysyä asiassa, mutta vapaamuotoisuuden vuoksi ryhmähaastattelu ei kuitenkaan ole strukturoitu. (Eskola & Suoranta 2014, 95, 98.)

Ryhmähaastattelua suunniteltaessa on päätettävä, onko kyseessä haastattelu vai keskustelu (Eskola & Suoranta 2014, 98). Opinnäytetyössä kyse oli enemmänkin keskustelusta, sillä osallistujat olivat saman työyhteisön jäseniä ja tottuneet keskustelemaan työhönsä liittyvistä asioista, joten oli oletettavaa, että keskustelua syntyy. Liitteessä 3 on kysymysrunko ryhmäkeskustelussa käsitellyistä asioista. Tarkoituksena ryhmäkeskustelussa oli myös tiedottaa työyhteisöä prosessin käynnistymisestä ja aikataulusta. Ryhmäkeskustelun menetelmää käytettiin myös opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa tuotoksen ja toiminnan arvioinnin välineenä.

Opinnäytetyön ryhmäkeskustelun dokumentointi tapahtui siten, että tein keskustelusta muistiinpanoja reflektiopäiväkirjaani. Muistiinpanoista tulee pystyä selkeästi erottamaan toisistaan lähteen sisältämät tiedot sekä muistiinpanon tekijän omat mielipiteet, kommentit ja päätelmät. Lähteen tietoa ei saa vääristellä tai muunnella. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 70.)

Kerätyn aineiston käsittelyyn käytin teemoittelua. Teemoittelu tarkoittaa aineiston jäsentämistä teemojen mukaisesti, minkä jälkeen sitä pelkistetään. Aineisto voidaan järjestää esimerkiksi niin, että teemojen alle luokitellaan kaikki siihen liittyvät asiat. Tämän jälkeen aineistoa voidaan analysoida teemoittain valitsemalla teema ja sen sisältä antoisimmalta vaikuttava vastaus, jonka sisältöä tarkastellaan. (Eskola & Vastamäki 2015, 43.) Teemoittelun jälkeen kirjasin reflektiopäiväkirjaan omia huomioitani ja johdopäätöksiäni tukemaan prosessin kulkua. Muistiinpanojen laatijan kommentit voivatkin olla hyödyllisiä tukemaan ajattelua sekä kehittämään sitä eteenpäin (Vilkkä & Airaksinen 2003,70).

Keskeisenä tiedontuotannon välineenä prosessissa olevaa reflektiopäiväkirjaa kirjoitin koko prosessin ajan. Pyrkimys reflektiivisyyteen on keskeinen piirre toimintatutkimukselle (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 36). Keskeistä on kyky oppia omista kokemuksista ja kehittää tietoisesti omaa ajattelua (Kiviniemi 1999, 63). Reflektoidessaan ihminen tarkastelee muun muassa omia kokemuksiaan, ajatussisältöjään sekä itseään. Hän näkee oman toimintansa ja ajattelunsa uudesta näkökulmasta ja pyrkii ymmärtämään, miksi toimii ja ajattelee tietyllä tavalla. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 36.)

Reflektiopäiväkirja mukaili myös toimintatutkimukselle ominaisen tutkimuspäiväkirjan periaatteita. Tutkimuspäiväkirjaan tallennetaan muun muassa keskusteluja osallistujien kanssa ja tutkijan tekemiä havaintoja. Aineistoa kerätään järjestelmällisesti käsitteellisen viitekehyksen mukaisista teemoista. Tutkimuspäiväkirja ja siihen tallennettu aineisto auttavat tutkijaa myös jäsentämään ajatuksiaan. Päiväkirjamuistiinpanot kootaan omiin kategorioihinsa, jotta huomio osataan kiinnittää tärkeisiin asioihin. (Huovinen & Rovio 2010, 106–107.)

Tutkimuspäiväkirjaan on tarkoitus koota tietoa muun muassa prosessin etenemisestä, tunnelmista, palautetta, yhteenvetoja, kysymyksiä ja hämmennyksen aiheita. Kaikki tämä tieto vie tutkimusta eteenpäin. (Huovinen ja Rovio 2010, 107.) Reflektiopäiväkirjan lisäksi dokumentoin sometiimin tapaamisten sisällön erillisinä muistioina. Muistioihin kirjattiin tapaamisilla toteutetut toimenpiteet, ideat, havainnot sekä pohdituttavat ja sovitut asiat.

Lähetin tapaamisilta tekemäni muistiot sometiimiin osallistuneille asiakkaille yhteisen Facebook-keskustelumme kautta tapaamisten jälkeen. Lähetin muistiot pyydettyä myös työntekijöille. Kokosimme muistiot lisäksi toimiston Facebook-kansioon, josta kaikilla työntekijöillä oli mahdollista nähdä toimintamme etenemistä. Kansiota on mahdollista hyödyntää myös tulevaisuudessa esimerkiksi uusien asiakkaiden perehdyttämisessä moderaattorina toimimiseen.

5.5 Osallistamisen menetelmät

Osallistaminen toteutui opinnäytetyöprosessin aikana sekä Aspa-koti Sillansuun asiakkaiden että työntekijöiden osalta. Osallistumisen ja osallisuuden edistäminen olivat sekä opinnäytetyön tavoite että keino viedä prosessia eteenpäin. Osallistamisen laajuus, eri toimijoiden mukana olo ja siinä käytettävät menetelmät kuitenkin vaihtelivat prosessin aikana.

Ryhmäkeskustelut toimivat merkittävimpinä osallistamisen keinoina koko Aspa-koti Sillansuun työyhteisölle. Toimintatutkimuksessa yksilöt muun muassa kehittävät ja pohtivat työtään. Yksilöt myös kehittelevät vaihtoehtoja, joilla ongelmia voitaisiin ratkaista ja tavoitteita saavuttaa sekä tuottavat uutta tietoa toiminnasta. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 25.) Työyhteisön tulee pyrkiä pohtimaan toimintaansa ja kehittämään tietoisuuttaan uudistamisen kohteena olevasta ilmiöstä. Tutkija ja työyhteisön edustajat osallistuvat täten yhdessä kehittämistyöhön ja sitä kautta itse tutkimuksen toteuttamiseen. (Kiviniemi 1999, 65.)

Laajin osa opinnäytetyössä toteutettua toimintaa olivat tapaamiset sometiimin kanssa. Työntekijät valitsivat asiakkaista kaksi edustajaa sometiimiin, jonka kanssa tapasimme viikoittain heinä-syyskuussa 2017 yhteensä 10 kertaa. Sometiimissä oli asiakkaiden ja minun lisäksi pääasiassa yksi Aspa-koti Sillansuun työntekijä, joka vaihtui lomakauskojen mukaan. Pääsääntöisesti työyhteisön edustajista kaksi henkilöä osallistui toimintaan vuoroviikoin.

Sometiimin tapaamiset järjestettiin Aspa-koti Sillansuun toimiston yhteisissä tiloissa ja niiden kesto rajattiin yhteen tuntiin kerrallaan. Tapaamisten välillä pidimme asiakkaiden kanssa tarvittaessa yhteyttä yhteisen Facebook-keskustelun kautta. Sometiimin toiminta rakentui yhteisellä pohdinnalla ja suunnittelulla. Erityisesti asiakkaiden rooli tuotoksen toteuttamisessa oli keskeinen. Tuotoksen toteutusta varten asiakkaat muun muassa tuottivat sisältöä Facebook-ryhmään piirtämällä ja valokuvaamalla. Osallistujilla oli mahdollisuus ideoida, mitä he halusivat tehdä. Osallisuuden näkökulmasta asiakkaiden panos toiminnassa oli sekä tavoite että keino.

Yksi tunnetuimpia muotoja nuorten roolista verkkopalveluiden kautta tehtävässä työssä on niin sanottu apuohjaajana toimiminen. Apuohjaajat ovat luonnollinen osa verkkopuolustaisen palvelun toimintaa. Tällainen toiminta yhdistää parhaimmillaan verkossa toimimisen ja sen ulkopuolella tapahtuvan toiminnan. (Kiilakoski & Taiponen 2011, 84.) Apuohjaajuuden periaatteita mukaillen sometiimissä mukana olleet asiakkaat toimivat myös moderaattoreina Facebook-ryhmässä opinnäytetyöprosessin aikana ja sen jälkeen.

5.6 Arvioinnin menetelmät

Opinnäytetyöprosessin ja tuotoksen arvioinnissa sovellettiin osallistavaa arviointia. Osallistava arviointi on yleiskäsite monenlaisille arvioinneille. Pääperiaatteena on, että eri toimijat osallistuvat arviointiin ja arvioinnissa käytetyt menetelmät ovat osallistavia. Osallistumisen aste vaihtelee, kuten myös se, missä vaiheissa kukin toimija liittyy mukaan. Osallistavassa arvioinnista ihmisten tulee itse olla mukana kehittämässä itseään koskevia asioita. Ihmiset voivat myös itse aktivoitua tekemään tarvittavia kehittämistoimia. (Kivipelto 2008, 24.)

Osallistavassa arvioinnissa valitaan tiedonkeruumenetelmiä, jotka edistävät eri toimijoiden mahdollisuutta osallistumiseen ja vaikuttamiseen. Yhtenä esimerkkinä tällaisesta tiedonkeruumenetelmästä ovat erilaiset haastattelut. (Kivipelto 2008, 24.) Kokemustiedon kerääminen yksittäisiltä ihmisiltä on työlästä, joten ryhmämuotoinen tiedonkeruu on kannattavaa. Se myös mahdollistaa yhdessä oppimista ja uusien näkökulmien avautumista. (Kivipelto 2008, 26–27.) Opinnäytetyöprosessissa ryhmäkeskustelun menetelmää käytettiin sekä prosessin alku- että loppuvaiheessa.

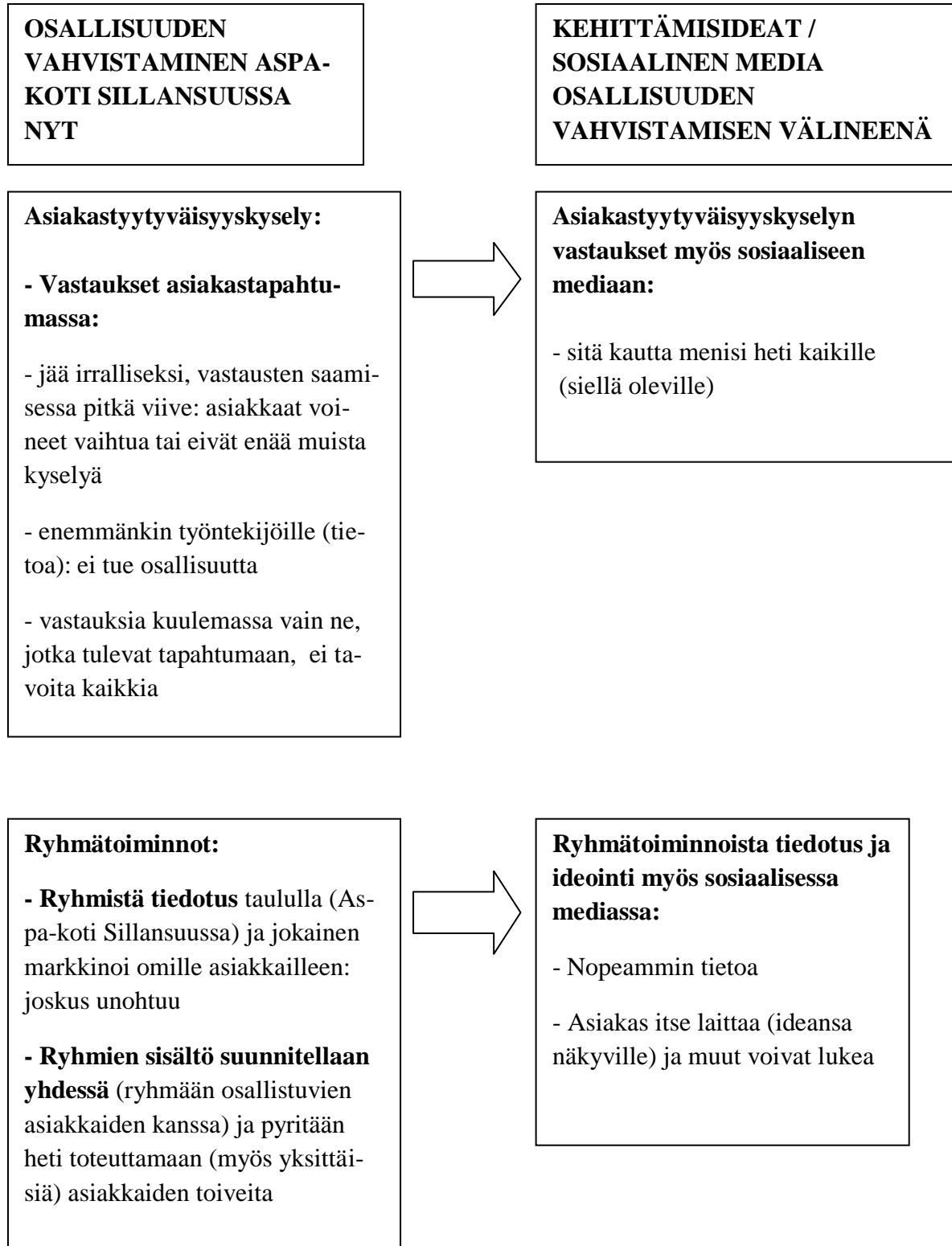
Osallistavassa arvioinnissa arvioitavista asioista pyritään saamaan yhteinen näkemys. Keskusteluun käytetään paljon aikaa, mutta myös dokumentointi on tärkeää, sillä se korostaa toimijoiden tuottaman tiedon merkitystä. Dokumentointia tulee tehdä koko arviointiprosessin ajan ja sen käytöstä on sovittava yhdessä tietoa tuottaneiden ihmisten kanssa. (Kivipelto 2008, 26.) Kokonaisprosessia dokumentoitiin sometiimin tapaamisilta tekemieni muistioiden avulla, mihin aloite tuli toimintaan osallistuneilta asiakkailta ja työntekijöiltä.

Tiedonkeruu itsessään ei vielä ole osallistavaa arviointia. Tarvitaan eri toimijoiden kannan ottamista siitä, mitä tulee kehittää ja mikä on jo toimivaa. Näiden tietojen perusteella eri osallisista koottu arviointiryhmä pohtii käytännön ratkaisuja. Arviointiryhmän myötä toimijoita sitoutetaan osallistumaan kehittämiseen. (Kivipelto 2008, 26–27.) Sometiimin toiminta mukaili osallistavalle arvioinnille tyypillisen arviointiryhmän periaatteita, sillä tapaamisilla tuotettua tietoa dokumentoitiin järjestelmällisesti ja tapaamisiin osallistui sekä asiakkaita että työntekijöitä. Työyhteisölle järjestetyn ryhmäkeskustelun teemoiteltua aineistoa käytettiin pohjana sometiimin toiminnalle ja sosiaalisen median kanavan kehittämiseksi.

6 Tiedonkeruun tulokset

Aspa-koti Sillansuun työntekijöille järjestettiin ryhmäkeskustelu ennen sometiimiin työskentelyn aloitusta. Keskustelulle oli varattu aikaa 30 minuuttia ja siihen pääsivät osallistumaan lähes kaikki Aspa-koti Sillansuun henkilökunnasta. Ennen ryhmäkeskustelun aloitusta kerroin työyhteisölle opinnäytetyöstäni, sen sisällöstä ja aikataulusta. Kerroin lisäksi ryhmäkeskustelun toimintaperiaatteista, keskustelun dokumentoinnista ja aineiston käsittelystä. Tarkensin, että kerättyä aineistoa voidaan anonymisti käyttää sosiaalisen median kanavan kehittämisessä ja opinnäytetyöni raportointiosuudessa. Pohjustuksena keskustelussa käytettiin Milla Ilosen (2014) Osallisuuden vaiheita, jotka löytyvät sovellettuna tämän raportin sivulta 8 (kuva 1).

Ryhmäkeskustelusta tekemäni muistiinpanot ovat teemoiteltuna seuraavalla sivulla (kuva 3). Ryhmäkeskustelun kysymysrunko löytyy opinnäytetyön liitteenä (liite 3). Aineisto on teemoiteltu aluksi kahteen osaan ryhmäkeskustelun pääkysymysten mukaan. Tämän lisäksi olen listannut merkittävimmät asiat, jotka prosessin toteuttamisessa tulisi keskustelun mukaan huomioida, sillä ne herättivät eniten keskustelua. Tämä aineiston osa löytyy opinnäytetyön liitteenä (liite 4). Molemmissa aineistoissa sulkujen sisällä oleva teksti on omia tarkennuksiani selkeyttämään kussakin kohdassa tarkoitettuja asioita. Sekä ryhmäkeskustelussa että siitä kootussa aineistossa käytetään osallisuuden edistämisen sijaan käsitettä osallisuuden vahvistaminen. Kyseisillä käsitteillä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä samaa asiaa.



Kuva 3: Ryhmäkeskustelun teemoiteltu aineisto

7 Opinnäytetyön tuotos ja sen työstämisen vaiheet

7.1 Facebook-ryhmän suunnittelu sometiimin tapaamisilla

Suunnittelu- ja toteutusvaiheet olivat käytännössä osittain päällekkäisiä, mutta olen jaotellut tapaamisia kronologisesti suunnittelun ja konkreettisemmän toiminnan mukaan. Facebook-ryhmän suunnittelun ja toteutuksen vaiheet on esitetty myös kuviona opinnäytetyön liitteessä (liite 5). Kuviota voidaan hyödyntää, mikäli toteutuksesta syntynyttä tietoa sovelletaan esimerkiksi muissa Aspa-kodeissa.

Sometiimin ensimmäisellä tapaamiskerralla esittelimme itsemme sekä kartoitimme osallistujien suhdetta ja vahvuuksia sosiaalisen median käyttöön ja sisällöntuotantoon. Kerroin osallistujille opinnäytetyöstäni ja siihen liittyvistä eettisistä asioista, jotta varmistuin heidän halukkuudestaan ja suostumuksestaan lähteä mukaan prosessiin. Kävimme projektia läpi muutoinkin opinnäytetyön sekä osallisuuden näkökulmista.

Ensimmäisellä ja toisella tapaamisella syntyi paljon keskustelua muun muassa eri sosiaalisen median kanavien mahdollisuuksista ja toimintaperiaatteista. Pohdimme lisäksi eettisiä ja muita huomioonotettavia asioita myös työyhteisölle järjestetyn ryhmäkeskustelun aineiston perusteella. Tässä vaiheessa prosessia valitsimme sosiaalisen median alustaksi Facebook-yhteisöpalvelun, sillä sen toimintamahdollisuudet vastaavat parhaiten toiminnalle asetettuja tavoitteita. Tämän lisäksi päätimme valita toimintamuodoksi salaisen ryhmän, jotta esimerkiksi ryhmän jäseniä ja siellä julkaistuja asioita eivät pääse näkemään muut Facebookin käyttäjät.

Toisella tapaamiskerralla oli tarkoituksena perustaa ryhmä, jonne liittyisivät aluksi vain sometiimin jäsenet. Tarvitsimme kuitenkin Aspa-säätiön edustajalta neuvoa muun muassa ryhmän nimeen ja ohjaajaprofiilin luomiseen liittyen, joten päätimme avata ryhmän vasta näiden asioiden selkiytyttyä. Toisella tapaamisella suunnittelimme ryhmän sääntöjä ja suunnittelimme kaikille asiakkaille järjestettävää tiedotustilaisuutta. Tiedotustilaisuuden tarkoituksena on muun muassa tiedottaa Facebook-ryhmästä kaikille Aspa-koti Sillansuun asiakkaille. Tiedotustilaisuuden tarve nousi esille Aspa-säätiön edustajan ideasta opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa sekä työyhteisölle järjestetyssä ryhmä-

keskustelussa. Suunnittelimme järjestävämmä tiedotustilaisuudessa asiakkaille kilpailun ryhmän lopullisesta nimestä. Lisäksi kertoisin tiedotustilaisuudessa opinnäytetyöprosessista ja sometiimin asiakkaat esittelisivät Facebook-ryhmää. Tarjoaisimme myös tukea Facebookin käytössä ja ryhmään liittymisessä.

Loma-aikojen vuoksi emme olleet saaneet Aspa-säätiöltä vastauksia kysymyksiimme vielä kolmannella tapaamisella, mutta päätimme perustaa "testiryhmän" opiskelijaprofiilillani. Pohdimme, että mikäli joudumme tekemään suuria muutoksia saatuamme vastauksia kysymyksiimme, meidän on tässä vaiheessa helppoa esimerkiksi perustaa ryhmä uudestaan tarkemmilla tiedoilla. Ryhmän asetusten kautta päätettiin määritellä muun muassa, että ryhmän ylläpitäjä hyväksyy halukkaat osallistujat ennen heidän pääsemistään ryhmän jäseniksi. Ylläpitäjä hyväksyy myös ryhmän osallistujien julkaisut ennen niiden näkymistä ryhmässä. Tässä vaiheessa ylläpitäjäksi merkittiin opiskelijaprofiilini ja sometiimiin osallistuneet asiakkaat olivat moderaattoreina. Kolmannella tapaamisella viimeistelimme myös ryhmän säännöt (liite 6) ja suunnittelimme ryhmän kuvausta.

Neljännellä tapaamisella teimme valmiin kuvatiedoston ryhmän säännöistä (liite 6) ja päätimme julkaista sen ryhmässä ohjaajaprofiililla myöhemmin. Lisäksi kokosimme työntekijöiden aiemmin ottamia valokuvia heidän puhelimistaan ja tietokoneelta, jotta voisimme mahdollisesti lisätä niitä myöhemmin ryhmään. Suunnittelimme ryhmän kuvaa ja latasimme ohjelman sen tekemistä varten. Toinen sometiimin asiakkaista ehdotti, että hän voisi ennen seuraavaa tapaamistamme ottaa ulkoa kaupungilta valokuvia, joita voimme käyttää muun muassa ryhmän kuvassa.

Viidennen tapaamisemme aluksi otin yhteyttä Aspa-säätiön edustajaan tiedustellakseni vastauksia avoimiin kysymyksiimme muun muassa ohjaajaprofiilin luomisesta. Selvisi, että ohjaajaprofiilin tai itse ryhmän nimen ei tarvitse viitata Aspaan; riittää, että ryhmän jäsenet tietävät kyseessä olevan työntekijäprofiili ja ryhmän olevan Aspa-koti Sillansuun salainen ryhmä. Vahvistimme myös, että ryhmän lopullinen nimi voidaan päättää asiakkaille suunnittelemamme nimikilpailun kautta. Saimme myös luvan käyttää jo olemassa olevaa sähköpostiosoitetta ohjaajaprofiilin luomiseen. Varmistimme myös, ettei minun tai sometiimiin osallistuvien asiakkaiden tarvitse kirjoittaa erillisiä vaitiolovelvollisuussopimuksia toimiessamme ryhmän moderaattoreina, sillä tämä asia herätti keskustelua sometiimissä.

Puhelun jälkeen keskustelimme puhelussa selvinneistä asioista sekä tiedotimme mukana ollutta ja lomalta palannutta työntekijää prosessin etenemisestä. Lisäksi keskustelimme ylläpitäjän ja moderaattoreiden rooleista. Pohdimme, että mahdollisissa haastavissa tilanteissa olisi hyvä antaa jokaiselle mahdollisuus henkilökohtaiseen kasvuun sekä yhteisten pelisääntöjen noudattamisen ja vuorovaikutuksen oppimiseen myös sosiaalisessa mediassa. Päätimme myöhemmillä tapaamisilla tehdä sometiimistä kulloinkin vastaavien työntekijöiden ja asiakkaiden yhteisen WhatsApp-ryhmän, jossa on mahdollisuus yhdessä pohtia eteen tulevia tilanteita ja niihin reagoimista. Yhteinen pohdinta mahdollistaa joustavuuden ja muiden ylläpidosta vastaavien henkilöiden tuen mahdollisissa ongelmatilanteissa. Tällöin voidaan antaa mahdollisuus esimerkiksi anteeksipyytämiseen suorien varoitusten tai ryhmästä poistamisen sijaan.

Viidennellä tapaamisella suunnittelimme myös tiedotustilaisuutta ja sen tarjoiluja ja päätimme ohjaajaprofiilin nimen. Tarkensimme myös prosessin aikataulua siten, että opinnäytetyöprosessin osalta tapaamiset loppuvat syyskuun lopulla. Sovimme asiakkaiden yhteisen tiedotustilaisuuden päivämäärän sekä ajankohdan, jolloin vierailemme työntekijöiden tiimipalaverissa esittelemässä Facebook-ryhmän ja perehdyttämässä työntekijät sen käyttöön.

7.2 Facebook-ryhmän toteutus sometiimin tapaamisilla

Kuudennelle sometiimin tapaamiselle osallistuneet kaksi työntekijää olivat olleet lomalla, joten kerroimme heille, mitä olemme siihen saakka suunnitelleet ja tehneet. Siirsimme toisen sometiimiin kuuluvan asiakkaan Joensuun keskustasta ottamat valokuvat tietokoneelle ja katsoimme ne yhdessä läpi. Näistä valokuvista valikoimme, mitä voisimme hyödyntää esimerkiksi ryhmän banneriin ja tiedotustilaisuuden mainokseen.

Tällä tapaamisella loimme myös ohjaajaprofiilin ja määrittelimme asetuksilla sen mahdollisimman yksityiseksi. Tämä tapahtui muun muassa siten, ettei ohjaajaprofiilia voida merkitä muiden henkilöiden Facebook-julkaisuihin. Päätimme perustaa lopulliseksi ryhmäksi uuden ryhmän ohjaajaprofiililla varmistuaksemme siitä, ettei ryhmä esimerkiksi katoa minun poistuessani ylläpitäjän roolista ja Facebook-ryhmästä. Ohjaajaprofiili toimii ylläpitäjän roolissa ja asiakasvastaavat moderaattorina. Opinnäytetyöprosessin aikana toimin myös itse ryhmän moderaattorina opiskelijaprofiilillani. Lisäsimme ryh-

mään aiemmin luomamme säännöt (liite 6) ja kokeilimme, miten julkaisujen ilmiantaminen toimii, jotta osaamme hyödyntää sitä mahdollisissa haastavissa tilanteissa.

Loimme myös prosessissa mukana olevien työntekijöiden ja asiakkaiden yhteisen WhatsApp-ryhmän, mistä olimme keskustelleet aiemmalla tapaamisella. WhatsApp-ryhmän kautta on myöhemmin tarkoitus muun muassa pohtia mahdollisia ryhmässä ilmeneviä haastavia tilanteita ja kuinka niihin reagoidaan ylläpidon ja moderaattoreiden toimesta. Opinnäytetyöprosessin aikana olin myös itse jäsenenä WhatsApp-ryhmässä. Työntekijän toiveesta siirsimme aiemmin sovitun tiedotustilaisuuden ajankohtaa päivää aiemmaksi. Sovimme, että jatkossa tapaamisilla on mukana kahdesta työntekijästä vuoroviikoin yksi.

Ennen seuraavaa sometiimin tapaamista osallistuin työntekijöiden tiimipalaveriin, jossa kerroin prosessin tämän hetkisestä tilanteesta. Annoin koko työyhteisölle tiedoksi myös ohjaajaprofiilin käyttäjätunnuksen ja salasanan, jotta he voivat tutustua ryhmään jo ennen sen varsinaista avaamista. Tiedotin työyhteisölle myös tulevan tiedotustilaisuuden sekä perehdytyspäivän sisällöstä ja ajankohdasta. Kysyin työyhteisöltä, ilmeneekö heillä jotain kysyttävää tai kommentoitavaa. Tässä vaiheessa nousi huoli siitä, kuinka mahdollisia ongelmatilanteita on mahdollista ennaltaehkäistä ja torjua. Kävin läpi keinoja, joita olemme tämän varalle suunnitelleet, kuten ryhmän sääntöjen (liite 6) ja yhteisen WhatsApp-ryhmän luomisen.

Seitsemännellä tapaamisella teimme toisen sometiimiin osallistuneen asiakkaan ottamista valokuvista ryhmän kuvan muokkaamalla ja yhdistämällä kaksi Joensuun keskustasta otettua valokuvaa. Banneri lisättiin Facebook -ryhmään ryhmäkuvaksi. Teimme myös ostoslistan valmiiksi tiedotustilaisuuden tarjoiluja varten. Lisäksi sovittiin, että Aspakoti Sillansuun uusimman asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset lähetetään minulle sähköpostitse, jotta voimme lisätä ne ryhmään.

Lisäksi kävimme keskustelua erään työntekijän huomiosta siitä, että ohjaajaprofiilille tulee Facebookissa kaveriehdotuksia. Nämä kaveriehdotukset tulevat ohjaajaprofiilin kavereiden eli minun ja sometiimissä mukana olevien asiakkaiden kavereista, sillä ohjaajaprofiili on uusi Facebook-profiili. Keskustelun jälkeen pohdimme, että kaveriehdotuksia ei tule, mikäli sometiimin asiakkaat halutessaan poistavat ohjaajaprofiilin omista

kavereistaan. Toisena vaihtoehtona olisi Facebookin asetusten kautta määritellä, ettei ohjaajaprofiilille tule kaveriehdotuksia. Tapaamisajan loppuun mennessä emme ehtineet löytää kyseistä asetusta, joten sovimme palaavamme asiaan seuraavalla tapaamisella.

Seuraavalla tapaamisella lisäsimme toimiston Facebook-kansioon Facebookin Ohje- ja tukikeskuksesta tulostamani koosteen ylläpitäjän ja moderaattoreiden rooleista. Keskustelimme rooleista ja totesimme, että Aspa-koti Sillansuun tapauksessa poikkeuksena on, että vain ylläpitäjä eli ohjaajaprofiili hyväksyy uudet jäsenet ryhmään. Moderaattoreilla olisi teknisesti myös mahdollisuus hyväksymiseen, mutta asiakkailta ei ole tietoa siitä, ketkä muut ovat asiakkuudessa.

Tapaamisella kertosimme lisäksi aiemman kerran asioita. Keskustelimme ohjaajaprofiilin kaveriehdotuksista ja pohdimme, että halutessaan sometiimiin kuuluvat asiakkaat voivat poistaa ohjaajaprofiilin kavereistaan, sillä ohjaajaprofiilin kautta on mahdollista nähdä asiakkaiden omat julkaisut. Emme löytäneet estoasetusta kaveriehdotuksille. Asiakkaat päättivät ainakin tässä vaiheessa kuitenkin jäädä ohjaajaprofiilin kavereiksi. Toinen asiakkaista totesi voitavansa käydä ajoittain poistamassa kaveriehdotuksia ohjaajaprofiilin kautta, joten sovimme asiasta yhteisesti.

Tapaamisella julkaisimme Facebook-ryhmään myös uuden Aspa-koti Sillansuun ryhmätoimintojen aikataulun. Muokkasimme aikataulua lisäämällä tekstin "Täynnä" niiden ryhmien kohdalle, joihin ei mahdu enempää osallistujia. Lisäsimme myös ennakkotiedon lokakuussa alkavasta elokuvaryhmästä. Aikataulun alle julkaisimme ohjaajaprofiililla kommentin siitä, että kyseisen julkaisun alla on mahdollista toivoa sisältöjä ryhmille.

Teimme päätöksen tehdä mainoksen tulevasta tiedotustilaisuudesta vasta seuraavalla kerralla, sillä asiakas ei ollut ehtinyt piirtää ohjaajaprofiilin profiilikuvaa vielä aivan valmiiksi. Varmistimme tapaamiselle osallistuneelta työntekijältä, että mainos ehtii tavoittaa asiakkaat, vaikka se tehtäisiin vasta seuraavalla kerralla. Seuraavan tapaamisen ohjelmaksi sovimme mainoksen tekemisen lisäksi valokuvien ottamista toimiston tiloista. Lisäksi päätimme tehdä ryhmän kuvauksen ja ohjaajaprofiilin esittelyn ennen tiedotustilaisuutta. Ennen seuraavaa tapaamista sain sähköpostitse uusimmat asiakastytytyväisyyskyselyn tulokset, jotka lisäsin Facebook-ryhmään.

Seuraavalla tapaamisella lisäsimme ohjaajaprofiilille toisen sometiimin asiakkaan piirtämän profiilikuvan. Keskustelimme siitä, ettei ohjaajaprofiili seuraa kaverinaan olevia asiakkaita, joten heidän julkaisunsa eivät näy suoraan ohjaajan uutisvirrassa. Teimme suunnitellusti tiedotustilaisuuden mainoksen (liite 7) ja tulostimme yhden Aspa-koti Sil-lansuun seinälle ryhmäaikataulujen viereen. Tulostimme lisäksi kaikille työntekijöille omat kappaleet näytettäväksi omille asiakkailleen. Otimme valokuvia toimistolla ja sometiimin toiminnasta. Katsoimme kuvat yhdessä läpi ja päätimme lisätä niitä seuraavalla kerralla Facebook-ryhmään erilliseen kansioon.

Teimme lisäksi palautelaatikosta laatikon Facebook-ryhmän nimiehdotuksille. Kaikkien asiakkaiden oli siis mahdollista jättää nimiehdotuksia laatikkoon jo ennen tiedotustilaisuutta. Pohdimme, että päätämme ensi tapaamisella, kuinka ryhmän lopullinen nimi valitaan. Tapaamisen lopuksi kertosimme aikataulua, koska seuraava tapaamisemme on viimeinen ennen tiedotustilaisuutta ja työntekijöiden tiimipalaveriin osallistumista. Sovimme tekevämme tuolloin ryhmän kuvauksen ja ohjaajan ja opiskelijan profiilien esittelyt. Lisäksi päätimme tarkemmin tiedotustilaisuuden ja tiimiin osallistumisemme sisältöä.

Viimeisellä varsinaisella tapaamisella katsoimme aiemmalla kerralla toimistolta otetut valokuvat ja valitsimme niistä kuvat lisättäväksi Facebook-ryhmään. Jotta ehdimme tehdä ryhmän kuvauksen ja profiilien esittelyt, sovittiin, että minä lisään kuvat uuteen kansioon ohjaajaprofiililla tapaamisen jälkeen. Suunnittelimme ryhmän kuvauksen sekä ohjaaja ja opiskelijaprofiilien kuvaukset, jotka lisään ryhmään myös tapaamisen jälkeen. Olin tehnyt kuvauksille pohjat ennen tapaamista, jotta ehdimme pohtia asiaa yhdessä ja tehdä tarvittavat muutokset. Totesimme, että on tärkeää, että ryhmän kuvaus ja profiilien esittely ehtivät ryhmään ennen muiden asiakkaiden liittymistä mukaan. Kuvausten pohjien teossa käytin apunani aiemmin käymiimme keskusteluihin perustuneita muistiinpanoja reflektiopäiväkirjastani, jotta kuvauksissa tulisivat esille yhdessä pohtimamme olennaiset asiat.

Viimeisellä tapaamisella pohdimme myös, että ryhmän sääntöjen (liite 6) alle ei laiteta mahdollisuutta ehdottaa uusia sääntöjä. Tähän päädyttiin siksi, että kaikenlaisia ehdotuksia ei voitaisi toteuttaa, eivätkä ne välttämättä olisi olennaisia. Sen sijaan sovittiin, että ryhmän sääntöjä muokataan tilanteiden mukaan tarvittaessa. Teimme työntekijöille

listan, johon he ilmoittavat, kuinka monta heidän omista asiakkaistaan on ilmoittautunut osallistuvansa tiedotustilaisuuteen. Osallistujamäärä tiedetään päivää ennen tapahtumaa, joten voimme käyttää sitä arviona tarjoilujen määrää arvioidessamme.

Suunnittelimme myös tiedotustilaisuuden rakennetta ja sovimme, että kannettavia tietokoneita voi mahdollisuuksien mukaan ottaa mukaan tilaisuuteen. Sovimme, että ohjaan tiedotustilaisuutta ja asiakkaat voivat haluamansa verran osallistua muun muassa kertomalla Facebook-ryhmästä sekä tukemalla muita asiakkaita Facebookin ja ryhmän käytössä. Sovimme, että työyhteisön tiimipalaverissa kerron opinnäytetyöhöni liittyvän osuuden, jonka jälkeen asiakkaat voivat esitellä Facebook-ryhmää haluamansa verran. Tämän jälkeen kerään arviointitietoa toiminnasta ja Facebook-ryhmästä opinnäytetyötä varten. Pohdimme, että tiimipalaverissa olisi tärkeää myös suunnitella toiminnan jatkoa.

Tapaamisen jälkeen yritin etsiä Facebook-ryhmää haulla omalla henkilökohtaisella profiilillani, mutta sitä ei löytynyt. Keskustelimme asiasta asiakkaiden kanssa Facebookissa. Totesimme, että tilanne voi johtua siitä, että ryhmä on niin pieni, ettei hakutoiminto ehdota sitä. Kokeilimme muuttaa ryhmän asetuksia salaisesta suljetuksi, mutta ryhmää ei edelleenkään löytynyt haulla ryhmän ulkopuolisella profiililla. Ylläpitäjä ja moderaattorit voivat lisätä ryhmään Facebook-kavereitaan, joten asiakkaiden pääsy ryhmään vaatii Facebook-kaveruuden ylläpidon kanssa. Pohdimme, että ryhmään lisäämisen jälkeen asiakas tai ohjaajaprofiili voi poistaa toisensa Facebook-kavereistaan.

7.3 Aspa-koti Sillansuun Facebook-ryhmä

Opinnäytetyön tuotos eli Aspa-koti Sillansuun sosiaalisen median kanava on salainen ryhmä Facebook-yhteisöpalvelussa. Ryhmän nimeä ei mainita tässä opinnäytetyössä, sillä sinne hyväksytään vain henkilöitä, jotka ovat tällä hetkellä Aspa-koti Sillansuun asiakkuudessa. Asiakkuuden päättyessä ryhmään liittynyt asiakas poistetaan ryhmästä.

Ryhmän ylläpitäjänä toimii Aspa-koti Sillansuun työntekijöiden yhteinen ohjaajaprofiili, jonka kautta asiakkaat lisätään jäseniksi ryhmään. Ennen ryhmään liittymistä asiakas lisää ohjaajaprofiilin Facebook-kaverikseen, sillä salaiseen ryhmään pääsee vain siten, että henkilö tätä kautta lisätään ryhmään. Asiakkaat saavat ohjeet ryhmään liittymiseksi omilta työntekijöiltään. Myöskään ohjaajaprofiilin nimeä ei mainita tässä opinnäyte-

työssä, koska ainakaan opinnäytetyöprosessin aikana ei ollut tarkoituksena, että kyseisellä profiililla olisi Facebook-kavereita muutoin kuin ryhmään liittymistarkoituksessa ja yhteydenpidossa ylläpitoon liittyvissä asioissa.

Aspa-koti Sillansuun Facebook-ryhmä sisälsi opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa muun muassa tiedostot Aspa-koti Sillansuun uusimman asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista ja päivitetystä ryhmätoimintojen aikatauluista. Ryhmätoimintojen sisällöt ja aikataulut-tiedoston alle julkaistiin ohjaajaprofiililla maininta, että kyseisen julkaisun alla on mahdollista ideoida ryhmien sisältöjä. Ryhmään oli julkaistu myös sometiimissä luodut Facebook-ryhmän säännöt (liite 6). Ryhmässä oli lisäksi kansio Aspa-koti Sillansuun yhteisistä tiloista otetuista valokuvista ja erillisenä julkaisuna valokuva eräältä sometiimin tapaamiselta.

Facebook-ryhmän kuvauksessa kerrotaan millaisesta ryhmästä on kyse ja mikä sen tarkoitus on. Ryhmän kuvaus julkaistiin ryhmään kiinnitettynä julkaisuna, mikä tarkoittaa, että se pysyy nähtävillä ryhmän yläosassa, vaikka ryhmään tulee uusia julkaisuja. Alla luettavissa Facebook-ryhmän kuvaus sellaisena, kuin se oli opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa:

Tämä on Aspa-koti Sillansuun asiakkaiden yhteinen Facebook-ryhmä. Ryhmän tarkoituksena on tiedottaa ja keskustella yhteisistä asioista, kuten ryhmistä ja tapahtumista. Lukaisethan säännöt (kiinnitetty julkaisu) ennen kommentointia. Ryhmä on salainen, joten ulkopuoliset eivät näe jäseniä tai julkaisuja. Asiakkuuden päättyessä henkilö poistetaan ryhmästä. Ryhmän ylläpitäjänä toimii (ohjaajaprofiilin nimi) (työntekijöiden profiili, lukaise esittely) ja moderaattoreina (sometiimin asiakkaiden nimet). Oletthan omissa asioissasi yhteydessä suoraan omaan työntekijääsi, ei ylläpitäjään tai moderaattoreihin. Jos sinulla on tähän Facebook-ryhmään liittyviä kysymyksiä tai ideoita, laita yksityisviestiä (sometiimin asiakkaiden nimet). Tätä ryhmää ylläpidetään pääasiassa arkisin! Ryhmä on suunniteltu ja toteutettu osana sosionomiopiskelija Sanni Juntusen opinnäytetyötä syksyllä 2017. Ryhmän toteutti "sometiimi", johon kuului opiskelijan lisäksi Aspa-koti Sillansuun työntekijöitä ja asiakkaita. Tervetuloa mukaan!
(Aspa-koti Sillansuun Facebook-ryhmä 2.10.2017.)

Ryhmän kuvauksen lisäksi myös ohjaajaprofiililla oli oma esittelynsä, joka toteutettiin erillisenä julkaisuna. Ohjaajaprofiilin esittelyssä luki myös opiskelijaprofiilini esittely. Molemmat esittelyt olivat samassa julkaisussa, jotta ne olisi helpompi löytää:

Moi! Tämä (ohjaajaprofiilin nimi)-profiili on Aspa-koti Sillansuun työntekijöiden yhteinen profiili ja se toimii tämän ryhmän ylläpitäjänä. Työnte-

kijät muun muassa hyväksyvät uudet ryhmäläiset ja julkaisut. Moderaattoreina toimivat (sometiimin asiakkaiden nimet). Olethan omissa asioissasi yhteydessä suoraan omaan työntekijääsi! Työntekijäprofiilin ja asiakkaiden lisäksi ryhmässä on Sosionomiopiskelija Sanni Juntunen (nimen yhteydessä linkki opiskelijaprofiiliini). Ryhmä on osa Sannin opinnäytetyötä, jonka aiheena on sosiaalinen media osana asiakkaiden osallisuuden vahvistamista. Opinnäytetyö valmistuu joulukuussa 2017, jolloin linkki opinnäytetyöhön julkaistaan ryhmään. Ryhmässä julkaistuja asioita voidaan käyttää opinnäytetyön raporttiosuudessa, mutta kenenkään nimiä, kuvia tai muita tietoja ei tule näkyville. Sanni poistuu ryhmästä joulukuuhun mennessä ja ryhmä jää Aspa-koti Sillan suun käyttöön.

(Aspa-koti Sillansuun Facebook-ryhmä 2.10.2017.)

Ryhmän yläosassa oleva ryhmän kuva oli sometiimin asiakkaiden ottamista valokuvista heidän koostamansa kuva. Ohjaajaprofiilin kuvana oli sometiimin asiakkaan piirtämä kuva, jota käytettiin myös kaikille asiakkaille järjestetyn tiedotustilaisuuden mainoksessa (liite 7). Tiedotustilaisuuden jälkeen ryhmässä oli yhteensä 13 jäsentä. Poistuessani ryhmästä muutama päivä työyhteisön tiimipalaverin jälkeen ryhmässä oli yhteensä 15 jäsentä.

7.4 Tiedotustilaisuus kaikille asiakkaille

Tapasimme sometiimin asiakkaiden kanssa sovitusti tuntia ennen tiedotustilaisuuden alkua. Tarkistin työntekijöiden ilmoittaman osallistujamäärän, jonka mukaan asiakkaita oli tulossa tilaisuuteen noin kymmenen henkilöä. Kyseinen osallistujamäärä toteutui tapahtumassa.

Ennen sometiimin asiakkaiden tuloa varasin valmiiksi tiedotustilaisuutta varten muun muassa kertakäyttöastioita. Kertasin asiakkaille, että ohjaan tilaisuutta ja he voivat osallistua haluamallaan tavalla ja haluamansa verran. Asiakkaiden toiveena oli toimia enemmänkin teknisenä tukena muun muassa tukemalla muita asiakkaita tarvittaessa Facebookin käytössä. Ehdotin, että ohjataan osallistujat ensin ottamaan tarjottavia ja istumaan, jonka jälkeen kerron tilaisuudesta tarkemmin.

Kävimme yhdessä asiakkaiden ja työyhteisön edustajan kanssa ostamassa pizzaa tiedotustilaisuutta varten. Tästä lähdimme yhdessä sometiimin asiakkaiden kanssa kauppaan ostamaan tarjottavia. Käytyämme kaupassa laitoimme tarjottavat esille yhdessä työnte-

kijöiden kanssa. Asiakkaita tiedotustilaisuuteen alkoi saapua ja ohjasimme heidät istumaan ryhmätilaan. Tilaisuuden aluksi kehotin kaikkia ottamaan tarjottavia. Ennen varsinaista aloitusta odotin myös hetken aikaa, jotta asiakkailla oli mahdollisuus vapaaseen keskusteluun toistensa kanssa.

Toivotin osallistujat tervetulleeksi tilaisuuteen ja esittelin itseni. Kerroin tilaisuuden tarkoituksesta. Osallistujien syödessä pöydän ääressä kerroin palautelaatikosta, johon voi jättää ehdotuksia ryhmän nimeksi. Jaoin asiakkaille paperilappuja ja kyniä ja kehotin heitä ja työntekijöitä pohtimaan nimeä yhteiselle ryhmälle. Nimiehdotukset laitettiin laatikkoon odottamaan yhteistä äänestystä.

Aluksi kerroin opinnäytetyöstäni kaikille osallistujille. Kerroin opinnäytetyöni aiheesta, sosiaalisesta mediasta osana osallisuuden edistämistä. Kerroin asiakkaille osallisuuden merkityksestä asiana, joka tarkoittaa muun muassa kuulumista johonkin yhteisöön kuten esimerkiksi perheeseen tai Aspaan, tunteesta yhteisöön kuulumisesta sekä mahdollisuudesta muun muassa vaikuttaa yhteisiin asioihin. Tarkensin tämän olleen pohjana sille, että lähdimme sometiimin kanssa toteuttamaan yhteistä Facebook-ryhmää.

Opinnäytetyöstä kertoessani mainitsin myös eettiset asiat siitä, että vaikka tiedotustilaisuudesta ja Facebook-ryhmästä voidaan kerätä materiaalia opinnäytetyön raportointisuuteen, kenenkään nimiä tai muita henkilötietoja ei mainita raportissa. Kerroin myös opinnäytetyön aikataulusta siirtyessäni pian työstämään raporttia, jolloin en enää ole osana sometiimiä enkä Facebook-ryhmää. Korostin, että Facebook-ryhmään liittyminen on vapaaehtoista, ja sieltä voi myös halutessaan poistua. Kerroin myös, että tieto yhteisistä asioista on jatkossakin mahdollista saada myös muuta kautta. Toisen sometiimin asiakkaan ehdotuksesta korostimme myös, että omissa asioissa tulee jatkossakin olla yhteydessä suoraan omaan työntekijään esimerkiksi puhelimitse; ei ohjaajaprofiiliin tai moderaattoreihin Facebookin kautta.

Osallistujat kertoivat, että Facebook on heille kaikille tuttu. Tästä syystä he eivät tarvineet tukea esimerkiksi tilin luomiseen. Kerroin ryhmän olevan salainen, joten ryhmän ulkopuoliset eivät näe sen jäseniä tai julkaisuja. Yhdessä sometiimin asiakkaiden kanssa kerroimme ohjaajaprofiilista. Ohjaajaprofiilin esiteltyämme kerroin, että ryhmään on mahdollista liittyä mukaan lisäämällä ohjaajaprofiili Facebook-kaveriksi. Asiakkaat li-

säsivät ohjaajaprofiilin kavereikseen käyttämällä omia älypuhelimiaan ja toinen some-tiimiin kuuluvista asiakkaista hyväksyi kaveripyynnöt ja lisäsi asiakkaat ryhmään tietokoneen kautta.

Asiakkaat tutustuivat ryhmään ja sen sisältöön omilla älypuhelimillaan. Kiersimme sometiimin asiakkaiden kanssa tarvittaessa asiakkaiden luona, mikäli heillä oli jotain kysyttävää ryhmästä ja siihen liittymisestä. Kaikki osallistujat pääsivät onnistuneesti ryhmän jäseniksi ja selaamaan julkaisuja. Kerroin, että ryhmässä on tällä hetkellä muun muassa sometiimin kanssa luodut ryhmän säännöt (liite 6), profiilien esittely, asiakkaan ottamia valokuvia toimistolta, viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset sekä ryhmätoimintojen aikataulu.

Tilaisuuden loppupuolella järjestimme äänestyksen ryhmän nimestä. Toinen sometiimin asiakkaista kokosi palautelaatikkoon laitettut nimiehdotukset fläppitaululle yhdessä sometiimiin osallistuneen työntekijän kanssa. Jokainen asiakas sai vuorollaan käydä merkitsemässä taululle oman suosikkinsa. Toinen sometiimin asiakkaista otti valokuvia nimiehdotuksista lisättäväksi myöhemmin Facebook-ryhmään. Tämän jälkeen ryhmälle valittiin uusi nimi, joka muutettiin ryhmään. Tilaisuuden lopuksi kiitin kaikkia osallistujia ja kävimme vielä yhdessä vapaata keskustelua. Osallistujien lähtiessä siivosimme tilaisuuden jäljet yhdessä sometiimin asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. Itse tilaisuus kesti noin yhden tunnin verran.

7.5 Työyhteisön perehdytys

Tiedotustilaisuuden jälkeen tapasimme sometiimin kanssa koko Aspa-koti Sillansuun henkilökunnan osana heidän viikoittaista tiimipalaveriaan. Ennen tapaamista tarkensin sovitusti sometiimin asiakkaille Facebookin kautta tapaamisen sisältöä ja aikataulua. Osuudellemme oli varattu 60 minuuttia, johon sisältyivät muun muassa työyhteisön perehdytys ohjaajaprofiilin ja Facebook-ryhmän käyttöön sekä toiminnan ja tuotoksen yhteinen arviointi.

Tapaamisen aluksi kerroin opinnäytetyöni etenemisestä ja kysyin osallistujien kokemuksia järjestämästämme tiedotustilaisuudesta. Tämän jälkeen esittelimme asiakkaiden

kanssa Facebook-ryhmää sekä ohjaajaprofiilia. Työntekijät olivat osallistuneet myös tiedotustilaisuuteen ja päässeet ohjaajaprofiililla katsomaan ryhmää jo aiemmin, joten keskityimme sen käyttöön. Osalle työntekijöistä Facebook oli sosiaalisen median alustana uusi, joten näytimme heille sen käyttöä kirjautumisesta alkaen. Kerroimme työntekijöille muun muassa, kuinka ryhmään voi lisätä asiakkaita ja julkaista sisältöä. Koska Facebook oli osalle työntekijöistä täysin tuntematon, pohdittiin jonkinlaisen ohjeen työstämistä työntekijöille. Sovittiin, että Facebook-ryhmästä jatkossa toistaiseksi vastaavina työntekijöinä toimivat samat henkilöt, jotka osallistuivat myös sometiimin tapaamisille.

Facebook-ryhmän toiminnan jatkumisen osalta sovittiin, että sometiimin asiakkaat jatkavat moderointia kuten tähänkin saakka. Palaverissa he sopivat Aspa-koti Sillansuulle tapaamisen, jossa käytännön asioista on vielä mahdollista keskustella ja sopia yhdessä tarkemmin. Sometiimiin osallistuneet työntekijät sopivat myös keskinäisen tapaamisen, jossa on mahdollista suunnitella muun muassa sisällöntuotantoa. Yhteinen yhteydenpito onnistuu myös sometiimin toimintaa varten luodussa WhatsApp-ryhmäkeskustelussa. Tiimitapaamisen loppupuolella arvioimme prosessia ja tuotosta yhteisessä ryhmäkeskustelussa.

8 Arviointi

8.1 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Työyhteisölle kehittämistyön pohjaksi järjestetty ryhmäkeskustelu onnistui hyvin. Keskustelua aiheesta syntyi ja haastattelukysymysten lisäksi käynnistyi yhteistä pohdintaa muun muassa eettisten asioiden huomioimisesta prosessissa. Keskustelun pohjana käyttämäni osallisuuden vaiheet (kuva 1) olivat tarpeellisia osallisuuden käsitteen monimuotoisuuden vuoksi. Materiaali toi konkretiaa osallisuudelle asumispalvelutyössä ja siten selkiytti sosiaalisen median mahdollista roolia osallisuuden edistämisessä.

Ryhmäkeskustelun dokumentointi tapahtui muistiinpanoilla, joten ilman nauhoitusta kaikkia puheenvuoroja oli mahdotonta saada sanatarkasti tallennettua aineistoksi. Tämä johtui myös siitä, että roolini oli lisäksi ohjata keskustelua. Aineistoa syntyi kuitenkin

riittävästi ja siihen tallentuivat olennaisimmat keskustelussa esille nousseet asiat. Laajemmat tiedonkeruu- ja dokumentointimenetelmät olisivat olleet liian aikaa vieviä huomioonottaen opinnäytetyön laajuuden ja prosessin aikataulun. Ryhmäkeskustelun menetelmä toimi hyvin myös osallistavan arvioinnin välineenä, jolloin mahdollisimman moni toimija pääsi osallistumaan. Haastattelu- ja dokumentointimenetelmien valinnan johdosta tiedon dokumentointiin ja käsittelyyn tarvittava aika pysyi kohtuullisena myös arviointitiedon osalta.

Aiemmin tuotettu tieto osallisuudesta ja sosiaalisesta mediasta oli erittäin hyödyllistä koko prosessin kannalta. Osallisuudesta on opintojen myötä muodostunut minulle tuttu teema, kun taas sosiaalisen median moninaisuus yllätti jo opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa perehtyessäni aiheeseen tarkemmin. Toisaalta osallisuuden ja sosiaalisen median välisestä suhteesta oli vielä tarjolla varsin niukasti suoraan sovellettavaa teorian tietoa. Sosiaalisen median monipuoliset mahdollisuudet ja osallisuuden merkitys sosiaalityössä näyttäytyivät kuitenkin ajankohtaisina ja merkityksellisinä teemoina, joten niiden yhdistäminen kehittämistyön avulla oli luonnollista.

Toiminta sometiimiin valittujen asiakkaiden kanssa oli alusta saakka mutkatonta, sillä asiakkaat olivat motivoituneesti ja sitoutuneesti mukana koko prosessin ajan. Viikoittaiset tapaamiset olivat aikataulullisesti sopivia, joskin prosessin alkupuolella toiminnan käynnistyminen vei aikaa lukuisten selvitettävien asioiden vuoksi. Tästä syystä konkreettisempi tekeminen painottui prosessin loppuvaiheeseen.

Erityisen onnistunutta sometiimin toiminnassa oli, että siihen osallistuneet asiakkaat olivat halukkaita tuottamaan itse sisältöä Facebook-ryhmään piirtämällä ja valokuvamalla myös varsinaisten tapaamistemme ulkopuolella. Tämä oli merkittävää myös osallisuuden edistämiseen tähtäävän toiminnan onnistumisen näkökulmasta. Asiakkailta oli monipuolisia vahvuuksia niin sosiaalisen median kuin sisällöntuotannon suhteen, joten heidän panoksensa näkyi myös tuotoksessa selkeästi.

Toimintaa arviointiin myös yhdessä sometiimiin osallistuneiden asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa osana työyhteisön tiimipalaveria. Tiimipalaverissa kysyin prosessissa mukana olleiden asiakkaiden kokemuksia prosessista ja sen onnistumisesta. Päädyin keräämään kokemuksia juuri tiimipalaverissa, jotta kokemukset tulisivat näkyväksi myös

koko työyhteisölle. Tiimipalaveri oli luonteva paikka kysyä kokemuksia myös siksi, että samassa tilaisuudessa arvioitiin itse tuotosta eli Facebook-ryhmää yhdessä sometiimin asiakkaiden ja kaikkien Aspa-koti Sillansuun työntekijöiden kanssa.

Tässä arviointitilaisuudessa kerrotut kokemukset sometiimin toiminnasta olivat lähes poikkeuksetta positiivisia. Toimintaan osallistuneet työntekijät totesivat, että kaikki tapaamiset toteutuivat ja toiminta oli sujuvaa. Kaikki olivat myös yhtä mieltä asioista. Jokainen hoiti oman osuutensa sovitusti ja osallistui tekemiseen. Tuotos saatiin valmiiksi suunnitellusti tiedotustilaisuuteen mennessä.

Sometiimiin osallistunut asiakas kertoi, että toiminta oli ollut "tosi mukavaa". Alkuvaihe oli kuitenkin tuntunut sekavalta. Asiakas totesi, että aluksi rooliini ryhmän ohjaajana liittyen tuntui, että asiat vaihtuivat nopeasti ja niissä liikuttiin edestakaisin. Asiakkaat totesivat toisen heistä ottaneen suuremman roolin toiminnan suuntaamisessa, mikä koettiin hyväksi asiaksi. Tuolloin keskustelimme yhdessä ja listasimme prosessin konkreettisia "kulmakiviä", joita tarkoituksenamme oli toteuttaa.

Eräs työyhteisön edustaja kommentoi tilanteessa olleen kyse myös jaetusta johtajuudesta. Kaiken kaikkiaan asiakkaan kokemus viestinee sekä toimintatutkimukselle tyypillisen tutkijan roolin ja osallistamisen luonteesta mutta myös siitä, että asiakas olisi kokenut tarkemman rakenteen selkiyttävän toiminnan kokonaisuutta. Asiakkaan panos ryhmän toiminnan selkiyttämiseksi toiminnan alkuvaiheessa oli kuitenkin niin toimintatutkimuksen kuin osallisuuden näkökulmasta tavoiteltava tulos, minkä toteuduttua koin merkittävimmäksi antaa asiakkaille itselleen tilaa viedä prosessia eteenpäin.

Prosessin alkuvaiheen jälkeen toiminta muuttui luonnostaan selkeämmäksi päästyämme toteuttamaan konkreettisempia toimenpiteitä Facebook-ryhmän luomiseksi ja kehittämiseksi. Tämä vaihe edellytti vastauksia avoimiin kysymyksiimme, joita ilmeni yllättävän paljon siitä huolimatta, että niihin oli pyritty varautumaan. Toimintatutkimukselle onkin ominaista, ettei sen alussa välttämättä vielä tiedetä kaikkia kysymyksiä, joihin tulee prosessin edetessä vastata (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 38).

Tiedustellessani arviointitilaisuuden osallistujien kokemuksia tiedotustilaisuudesta eräs työyhteisön jäsen totesi, että sen jälkeen jäi "mukava olo, sellainen myö Aspalaiset-

fiilis". Yhtenä mittarina onnistumiselle pidettiin sitä, että kaikki tilaisuudessa olleet asiakkaat liittyivät saman tien ryhmään. Työntekijät pohtivat, että liittymispyyntöjä olisi varmaan ollut jo enemmänkin, mikäli osalla asiakkaista ei olisi ollut esimerkiksi työvuoroa tilaisuuteen osallistumisen esteenä. Liittymispyyntöjä tuli myös pian tilaisuuden jälkeen. Toisaalta todettiin myös, että kaikkia asiakkaita tuskin koskaan saadaan koottua yhteen myöskään Facebook-ryhmään, mikä pätee yhteistoimintaan muutoinkin.

Suunnitelmavaiheessa tarkoituksena oli, että mikäli kanava saadaan avattua kaikille asiakkaille jo aiemmassa vaiheessa opinnäytetyöprosessin aikana, sen kautta voitaisiin kerätä kehittämis ehdotuksia ja palautetta Facebook-ryhmään liittyen. Aikataulullisesti tätä ei kuitenkaan ehditty toteuttaa sosiaalisen median kanavan sisällä, joskin kehittämisideoita oli mahdollisuus esittää tiedotustilaisuudessa. Suunnitelma opinnäytetyöstä muuttui prosessin aikana muutenkin jonkin verran, mikä on toisaalta luontaista toimintatutkimuksellisille prosesseille. Toimintatutkimuksellisen prosessin edetessä jotkin asiat voivatkin vaatia lisää perehtymistä ja tutkimusasetelmat muotoutuvat selkeämmiksi (Kiviniemi 1999, 74). Tästä syystä olin myös varautunut siihen, että suunnitelmaa on tarvittaessa mahdollista muokata ja tarkentaa.

Raportointi oli toteutusvaiheen jälkeen melko tiivistä, mutta myös se pysyi aiemmin suunnitellussa aikataulussa. Teoreettisen viitekehyksen osalta pystyin hyödyntämään huolellisesti tekemääni opinnäytetyösuunnitelmaa raportissa laajasti. Pystyin myös raportoimaan toteutettua toimintaa melko paljon jo sen edetessä käyttämällä apuna reflektiopäiväkirjaani ja sometiimin tapaamisten muistioita.

8.2 Tuotoksen arviointi

Myös tuotosta, Aspa-koti Sillansuun Facebook-ryhmää, arviointiin osana tiimipalaveria, johon osallistuin yhdessä sometiimiin kuuluneiden asiakkaiden kanssa. Tuotoksen arviointi oli tilaisuudessa osittain päällekkäistä toiminnan arvioinnin kanssa osana samaa ryhmäkeskustelua. Tuotoksen arvioinnin pohjaksi kertosin osallistujille ennen toiminnan aloitusta toteutetussa ryhmäkeskustelussa esille nousseita asioita teemoittelemani aineiston avulla.

Facebook-ryhmän todettiin näyttävän "vielä aika tyhjältä", toisaalta "siltä niin kuin Facebook-ryhmät yleensä näyttävät". Sekä ryhmän että sen toiminnan todettiin ainakin tähän saakka näyttävän hyvältä. Sekä työntekijät että asiakkaat olivat samaa mieltä siitä, että tässä vaiheessa on tärkeää toimia ryhmässä aktiivisesti ja tuottaa sinne uutta sisältöä. Tätä kautta myös asiakkaat voisivat aktivoitua ryhmässä. Keskustelussa todettiin, että jos ryhmään ei tule uusia julkaisuja, asiakkaatkaan eivät julkaise mitään. Tämä pohdinta oli osoitus yhteisestä halusta sitoutua ryhmän toimintaan ja sen kehittämiseen. Osallisuus edellyttääkin vastuun kantamista ja sitoutumista toimintaan yhteisten asioiden parantamiseksi (Rahikka-Räsänen & Ryyänen 2014, 11).

Ryhmälle ehdotettua ja tiedotustilaisuudessa yhdessä äänestettyä uutta nimeä pidettiin hyvänä. Yhtenä ryhmän onnistumisena pidettiin myös sitä, että se ei näytä viittaavaan Aspaan, vaan se on kuin mikä tahansa ryhmä Facebookissa. Ryhmä todettiin onnistuneeksi myös siksi, ettei se vaikuta ohjaajajohtoiselta ja siltä, että ohjaaja kutsuu kaikki mukaan ja itse tiedottaa asioista. Nuorille suunnitelluissa verkkoympäristöissä jokaisella yhteisön jäsenellä tulisikin olla mahdollisuus osallistua tiedon tuottamiseen (Kiilakoski & Taiponen 2011, 81).

8.3 Opinnäytetyön tavoitteen toteutuminen

Opinnäytetyössä toteutetun Aspa-koti Sillansuun Facebook-ryhmän tavoitteena on edistää asiakkaiden osallisuutta. Ryhmä kokoaa yhteen samankaltaisissa tilanteissa olevia ihmisiä, mikä voi edistää keskinäistä vuorovaikutusta ja yhteisöllisyyden kokemusta. Osallisuus edellyttääkin mahdollisuuksia muun muassa jakaa kokemuksia ja olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa (Rahikka-Räsänen & Ryyänen 2014, 12).

Osallisuuden edistämistä pohdittaessa on tärkeää ymmärtää, ettei kyse ole pelkästään osallistumisen edistämisestä (Rahikka-Räsänen & Ryyänen 2014, 12). Lisäksi vaikka sosiaalinen media parhaimmillaan mahdollistaa ja madaltaa kynnystä osallistua, osa ihmisistä jää silti usein sen ulkopuolelle. Tästä syystä sen rinnalle tarvitaankin edelleen muita vaikuttamisen kanavia ja osallistumisen muotoja. Sosiaalisen median ulkopuolelle jääminen voi vaikuttaa myös yhteisöllisyyden kokemukseen, sillä siellä voi tapahtua myös ryhmäytymistä, joka ei välttämättä ulotu sen ulkopuolelle. Yksinäisyyden koke-

mus voi syntyä oman mielipiteen esilläolosta huolimatta. (Brauer & Venäläinen, 2011, 59.)

Osallisuus on myös hyvin henkilökohtainen kokemus, jota ei näe ulkoapäin. Ihmisen osallistuminen tai liittyminen yhteisöön ei vielä tarkoita, että hän kokisi itsensä osalliseksi ja merkitykselliseksi jäseneksi yhteisössä. Osallisuuden toteutumista tai osallisuuden edistämisen vaikuttavuutta olisikin vaikeaa luotettavasti arvioida myöskään pidemmällä aikavälillä. Sosiaalinen media avaa kuitenkin monipuolisia tapoja edistää sitä tarjoamalla mahdollisuuksia ja uuden väylän osallistumiselle, vaikuttamiselle ja liittymiselle muihin.

Aspa-koti Sillansuun Facebook-ryhmä luo asiakkaille matalan kynnyksen areenan muun muassa osallistumiseen ja keskusteluun sosiaalisen median kautta. Se mahdollistaa vaikuttamisen muun muassa Aspa-koti Sillansuun ryhmätoimintoihin ja järjestettäviin tapahtumiin sekä muihin yhteisiin asioihin aiempien keinojen rinnalla. Lisäksi se tarjoaa väylän saada tietoa omaa elämää koskevista asioista, mikä monipuolistaa tiedonsaanti-
väylien ja -tapojen kokonaisuutta.

Facebook-yhteisöpalvelu oli onnistunut valinta sosiaalisen median alustaksi, sillä se mahdollistaa asiakkaiden kokoamisen yhteen ilman, että ryhmän ulkopuoliset näkevät jäseniä tai julkaisuja. Facebookiin oli myös mahdollista julkaista kaikki työyhteisölle järjestetyssä ryhmäkeskustelussa pohditut asiat, joita ryhmässä olisi osallisuuden edistämisen näkökulmasta hyvä olla. Esimerkkejä osallisuuden mahdollistamiselle verkkoympäristöissä ovat erilaiset äänestykset ja palautteiden anto (Kiilakoski & Taiponen 2011, 86). Facebook-yhteisöpalvelussa myös nämä ja yhteinen keskustelu ryhmän sisällä ovat mahdollisia.

Facebook-ryhmän käyttöönotto tapahtui opinnäytetyöprosessin aikana, mutta sen kehittäminen voi tulevaisuudessa edistää osallistumista ja osallisuutta. Tämä edellyttää jatkuvaa kehittämistä ja arviointia yhdessä asiakkaiden kanssa. Tällöin voidaan luoda yhä vahvempia osallisuutta edistäviä rakenteita, mutta valinnat osallistumiselle ja vaikuttamiselle jäävät asiakkaiden itsensä harkittavaksi. Facebook-ryhmän kootessa ihmisiä yhteen yhteisöllisyyden ja merkityksellisyyden kokemus voi kuitenkin vahvistua sekä Facebook-ryhmän sisällä että suhteessa konkreettiseen toimintaympäristöön.

9 Pohdinta

9.1 Luotettavuus ja eettisyys

Pyrin toteuttamaan opinnäytetyön huolellisesti ja rehellisesti siten, että jokaisella osapuolella on tieto muun muassa sen tavoitteesta ja hyödyntämisestä. Olen myös avoimesti kertonut kaikille osallisille, mihin kerättyä tietoa ja materiaalia käytetään. Sometiimissä sisältöä tuottaneilta sometiimin asiakkailta olen erikseen varmistanut, saako heidän tuottamaansa materiaalia käyttää opinnäytetyöraportissa. Lisäksi keskustelin eettisten seikkojen huomioinnista ennen prosessin aloitusta Aspa-koti Sillansuun ja Aspa-säätiön edustajien kanssa varmistuakseni opinnäytetyön eettisyyden toteutumisesta suhteessa asiakkaisiin ja työntekijöihin kaikissa prosessin vaiheissa.

Ryhmäkeskustelujen osalta kirjallisia tutkimuslupia ei tarvittu, sillä keskusteltavat asiat eivät ole salassa pidettäviä eivätkä ryhmäkeskusteluun osallistuneiden henkilöiden nimet käy ilmi opinnäytetyöraportissa. Sometiimiin osallistuvat asiakkaat olivat täysikäisiä ja täysivaltaisia, joten heidän osallistumisekseen ei tarvittu esimerkiksi huoltajan lupia. Jokaisen prosessiin osallistuvan asiakkaan osallistuminen ja Facebook-ryhmään liittyminen oli vapaaehtoista ja osallistuminen toimi heidän suostumuksenaan.

Asiakkaille tiedotettiin opinnäytetyöstä ja siinä käytettävän materiaalin keräämisestä tiedotustilaisuudessa sekä Facebook-ryhmän sisällä osana ryhmän ja profiilien kuvausta. Tietosuojalain mukaisten henkilötietojen osalta asiakkaiden tietoja ei kerätty tai tallennettu eikä niitä käytetty myöskään opinnäytetyön raportointiosuudessa. Myös tästä tiedotettiin kaikille osallisille sometiimissä, tiedotustilaisuudessa ja Facebook-ryhmän sisällä. Opinnäytetyössä on siis taattu anonymiteetti sekä asiakkaille että työntekijöille.

Toimintatutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa olennainen kysymys liittyy tutkijan rooliin. Koska toimintatutkija osallistuu aktiivisena toimijana, hän tulkitsee tilannetta omasta näkökulmastaan käsin puolueettoman tarkastelijan sijaan. Hänen saavuttamansa tieto ei voi siis olla tavanomaisella tavalla objektiivista. (Heikkinen ja Jyrkämä 1999, 46.) Tästä syystä opinnäytetyöprosessissa oli merkittävää, että kaikki prosessiin osallistuneet olivat osallisina myös tuotoksen ja toiminnan arviointivaiheessa. Toteutuksessa

pyrin edistämään asiakkaista ja työntekijöistä lähteviä ideoita ja toimintaa, jotta tuotoksesta muodostuisi kaikille osapuolille mahdollisimman hyödyllinen ja käytännöllinen.

Toimintatutkimuksessa luotettavuuden osalta on myös tärkeää tiedostaa millaista vaihtelua muun muassa aineistonkeruumenetelmissä tai tutkittavana olevassa ilmiössä tapahtuu prosessin aikana. Nämä asiat olisi tärkeää tuoda esille myös raportissa. (Kiviniemi 1999, 79.) Koska toimintatutkimuksellinen prosessi muotoutui jatkuvan reflektoinnin ja uudelleensuunnittelun myötä, pyrin myös luotettavuuden vuoksi tuomaan opinnäytetyöraportissa huolellisesti ilmi prosessin aikana tehtyjä ratkaisuja ja niihin johtaneita tekijöitä.

Raja julkisen ja yksityisen välillä on jatkuvan keskustelun kohteena, kun puhutaan sosiaalisesta mediasta (Brauer & Venäläinen 2011, 59). Sosiaalinen media asettaa uuden kysymyksen myös asiakkaiden yksityisyyden suojasta. On merkittävää pohtia, onko osallistuminen haluttaessa mahdollista esimerkiksi pelkän nimimerkin kautta oman nimen tai kuvan sijaan. Herää myös kysymys siitä, onko tämä tasa-arvoista niille, jotka toimivat omalla nimellään. Pohdinta siitä, halutaanko johonkin tarkoitukseen luovuttaa omia henkilötietoja, on luottamuskysymys. (Kiilakoski & Taiponen 2011, 80.) Aiheesta käytiin yhteistä pohdintaa työntekijöiden ja sometiimin asiakkaiden kanssa, mutta lopulta valittu sosiaalisen median alusta asetti omat rajoituksensa sille, mitä tietoja muut näkevät, jotta mukaan liittyminen on mahdollista. Prosessin aikana ei kuitenkaan ilmennyt tällaisia esteitä asiakkaiden halukkuudelle liittyä mukaan.

Verkossa tapahtuvassa työssä tehdään monenlaisia eettisiä valintoja, joiden tekemistä työntekijä ei aina edes tiedosta (Fedotoff & Pietilä 2011, 118). Eettisten ohjeistusten tulee olla jatkuvan kehityksen ja arvioinnin kohteina myös siksi, että tekniikka tarjoaa enemmän mahdollisuuksia ja huolenaiheita, kuin mihin työssä pystytään vastaamaan (Jokinen 2011, 109).

Opinnäytetyöprosessissa hyödynnettiin Aspan omia someohjeita ja tarkemmista toimintakäytännöistä keskusteltiin erityisesti sometiimiin osallistuneiden työntekijöiden kanssa. Facebook-ryhmää ja yhteisiä toimintaperiaatteita tulisi työyhteisössä tarkastella jatkossakin yhdessä ja säännöllisesti. Asiakkaan kohtaaminen verkossa on kuitenkin periaatteessa samanlaista kuin kohtaaminen kasvokkain. Verkossakin on ymmärrettävä

toimialan velvollisuudet ja siihen liittyvät säännökset, kuten vaitiolovelvollisuus ja lastensuojelulain ilmoitusvelvollisuus. (Jokinen 2011, 112.)

9.2 Oppimiskokemukset ja oma ammatillinen kasvu

Kirjoitin reflektiopäiväkirjaa koko opinnäytetyöprosessin ajan, mikä osoittautui hyödylliseksi välineeksi jo opinnäytetyösuunnitelman kirjoittamisen aikana. Opinnäytetyön tekeminen vahvisti kiinnostustani kehittämistyöhön, joskin ajoittain koin epävarmuutta omasta onnistumisestani itsenäisessä prosessissa. Lisäksi havaitsin turhautumista pitkäkestoiseen prosessiin, sillä se kesti maaliskuusta 2017 marraskuuhun 2017. Toisaalta aihe ja sen toteutus olivat koko ajan mielenkiintoisia ja erityisesti sometiimin tapaamisten jälkeen sain aina uutta intoa myös raportointiosuuden suhteen. Toteutus oli konkreettista, joten myös tuotoksen edistyminen motivoi eteenpäin ja helpotti kokonaisuuden hahmottamista.

Toiminta asiakkaiden kanssa sisälsi monenlaisia oppimiskokemuksia. Opin ryhmänohjaustaitoja, sillä vaikka toiminta toteutui pitkälti asiakkaista lähtevänä, roolinani oli seurata aikataulutusta sekä ohjata toimintaa ja sen suuntaa. Toimintatutkimuksessa tutkijan tehtävänä onkin kartoittaa olosuhteita ja kehittämishankkeen lähtökohtia sekä auttaa selkiyttämään mahdollisesti piileviä ongelmia (Kiviniemi 1999, 70). Opintojen loppuvaiheessa koen löytäneeni omaa tapaa toimia ohjaajana asiakkaiden kanssa, mikä vaikutti siihen, että toiminta oli itsellenikin mielekästä. Asiakkaat osoittivat alusta asti olevansa sitoutuneita ja motivoituneita toimintaan, joten aikaa ei tarvinnut käyttää varsinaiseen innostamiseen, motivointiin tai sitouttamiseen.

Sosiaalisen median käyttöön liittyvä osaaminen on yhä ajankohtaisempaa myös sosiaalialalla toimittaessa. Olikin mielenkiintoista oppia asiakkailta paljon uutta sosiaalisen median hyödyntämismahdollisuuksista. Toteutusvaiheessa pohdin paljon myös sosiaalialan ja erityisesti asumispalvelujen asiakkaiden omien vahvuuksien ja voimavarojen hyödyntämistä. Niiden tunnistaminen ja tunnustaminen voivat tukea yksilön henkilökohtaista kasvua sekä toimia keinoina osallistumiselle. Nämä voivat edistää osallisuutta lähiyhteisöissä ja sitä kautta yhteiskunnassa. Osallisuus ja kiinnittyminen yhteiskunnal-

lisiin toimintajärjestelmiin lähiyhteisöjen kautta mahdollistavat esimerkiksi itsensä toteuttamisen yhteiskunnan jäsenenä (Rahikka-Räsänen & Ryyänen 2014, 11).

Prosessin loppuvaiheessa pohdin, olisiko opinnäytetyö ollut kannattavampaa toteuttaa yhteistyönä toisen opiskelijan kanssa. Tällöin olisi ollut mahdollista jakaa raportoinnin työmäärää ja yhdessä tekeminen olisi voinut olla hyödyllistä myös reflektoinnin näkökulmasta. Olen kuitenkin tyytyväinen, että lähdin prosessiin yksin, sillä opin prosessin hallintaa ja sain lopulta runsaasti itsevarmuutta kyvystäni itsenäiseen työskentelyyn. Toimintatutkimuksellinen prosessi korosti aiheen rajaamisen merkitystä ja huomasin, kuinka tärkeää on palata toiminnan tavoitteeseen jatkuvasti. Toimintatutkimuksen sykliisyys opetti lisäksi muuttuvissa tilanteissa toimimista sekä jatkuvan reflektoinnin merkitystä, mistä uskon olevan hyötyä myös sosiaalialan työssä.

9.3 Jatkotutkimus- ja kehittämisediat

Opinnäytetyöprosessin aikana syntynyttä tietoa sosiaalisen median kanavan toteutuksesta on mahdollista hyödyntää myös muissa Aspa-kodeissa. Toteutusta voidaan tarvittaessa muokata kunkin Aspa-kodin asiakkaiden ja työntekijöiden tarpeita ja toiveita vastaavaksi. Opinnäytetyö tarjoaa kuitenkin esimerkin siitä, kuinka asiakkaat voidaan ottaa mukaan sosiaalisen median kanavan kehittämiseen jo suunnitteluvaiheessa.

Opinnäytetyöprosessin jälkeen Aspa-koti Sillansuun Facebook-ryhmän on tarkoitus toimia ja kehittyä osallisuuden edistämisen välineenä uusien osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien myötä esimerkiksi tulevien tapahtumien suunnittelussa. Tämä edellyttää työntekijöiltä sosiaalisen median ajattelutavan omaksumista, jotta ajankohtaiset asiat siirtyvät myös sosiaalisen median alustalle. Muutos edellyttää kehittyäkseen myös myönteistä suhtautumista muutokseen ja sosiaaliseen mediaan sekä halukkuutta omaksua ja kehittää uusia toimintatapoja vanhojen rinnalle. Yhtenä jatkokehittämisediana olisi toteuttaa kooste tai ohjeistus yhteisen sosiaalisen median kanavan käyttöönotosta ja ylläpidosta asumispalveluissa tai vastaavassa sosiaalialan asiakastyössä.

Aspa-koti Sillansuun sosiaalisen median kanavan kehittyttyä ja toimittua jonkin aikaa olisi mahdollista tutkia kaikkien kanavaan liittyneiden asiakkaiden kokemuksia kanavasta ja sen käytöstä. Tässä voitaisiin myös hyödyntää osallisuuden näkökulmaa tutkimalla esimerkiksi sitä, onko kanavalla ollut vaikutusta asiakkaiden kokemuksiin vaikut-

tamismahdollisuuksistaan tai onko Facebook-ryhmä lisännyt heidän osallistumistaan yhteiseen toimintaan ryhmän sisällä tai sen ulkopuolella.

Sosiaalisen median kanavat kehittyvät jatkuvasti uusien sovellusten ja laitteiden myötä. Tästä syystä asiakkaat saattavat myöhemmin siirtyä toisenlaisiin sosiaalisen median ympäristöihin, jolloin toimintaa täytyisi kehittää toisenlaiselle alustalle. Toisaalta sosiaalisen median käytön lisääntyessä yhä useampi asiakkaista voi myöhemmin olla nyt hyödynnetyn sosiaalisen median kanavan käyttäjänä. Nämä asiat on tärkeää huomioida ja parhaiten se onnistuu kuulemalla asiakkaiden ääntä jatkuvassa kehittämistyössä.

Aspa-koti Sillansuun sometiimin tämänhetkiset asiakkaat olivat kiinnostuneita jatkaamaan ryhmän moderaattoreina myös opinnäytetyöprosessin jälkeen. Heillä oli kiinnostusta mahdollisesti laajentaa toimintaa tulevaisuudessa myös muihin sosiaalisen median palveluihin. Asiakkaiden mielipiteitä kuulemalla ja luomalla monipuolisia mahdollisuuksia heidän osaamisensa ja voimavarojensa käyttöön voidaan myös edistää osallisuuden toteutumista.

Lähteet

- Aspa-säätiö 2017a. Joensuussa palvelut joustavat asiakkaiden eduksi.
<https://www.aspa.fi/fi/ajankohtaista/uutiset-ja-tiedotteet/joensuussa-tehd%C3%A4%C3%A4n-yhteisty%C3%B6t%C3%A4-asiakkaiden-eduksi>.
 20.10.2017.
- Aspa-säätiö 2017b. Tuettu asuminen. <https://www.aspa.fi/fi/asumispalvelut/tuettu-asuminen>. 21.2.2017.
- Aspa-säätiö 2017c. Osallisuus.
<https://www.aspa.fi/fi/kehitt%C3%A4m%C3%B6/osallisuus>. 7.4.2017.
- Aspa-säätiö 2017d. Tämä on Aspa. <https://www.aspa.fi/fi/aspa/t%C3%A4m%C3%A4-on-aspa>. 21.2.2017.
- Aspa-säätiö 2017e. Aspa-koti Sillansuu. <https://www.aspa.fi/fi/aspa-kodit/aspa-koti-sillansuu-0>. 21.2.2017.
- Aspa-säätiö 2017f. Asumisvalmennus.
<https://www.aspa.fi/fi/asumispalvelut/asumisvalmennus>. 21.2.2017.
- Brauer, S. & Venäläinen, V. 2011. Omistajuudesta uusi osallisuus. Verkko saa kansalaisen äänen kuulumaan. Teoksessa Aaltonen-Ogbeide, T., Saastamoinen, P., Rainio, H. & Vartiainen, T. (toim.). Silmät auki sosiaaliseen mediaan. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 3/2011, 48–65.
<http://www.tivia.fi/sites/tivia.fi/files/tivia/Julkaisut/Kirjat/Silm%C3%A4t%20auki%20sosiaaliseen%20mediaan%20%20painos%20PDF.pdf>.
 11.4.2017.
- eBrand Suomi Oy. 2016a. SoMe ja nuoret 2016. Kyselytutkimus nuorten sosiaalisen median käytöstä. Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut. Nuoret ja ajankäyttö. <http://www.ebrand.fi/somejanuoret2016/1-nuoret-ja-ajankaytto/>.
 15.4.2017.
- eBrand Suomi Oy. 2016b. SoMe ja nuoret 2016. Kyselytutkimus nuorten sosiaalisen median käytöstä. Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut. Suosituimmat sosiaalisen median palvelut.
<http://www.ebrand.fi/somejanuoret2016/2-suosituimmat-sosiaalisen-median-palvelut/>. 15.4.2017.
- eBrand Suomi Oy. 2016c. SoMe ja nuoret 2016. Kyselytutkimus nuorten sosiaalisen median käytöstä. Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut. Sosiaalisen median käyttötavat. <http://www.ebrand.fi/somejanuoret2016/3-sosiaalisen-median-kayttotavat/>. 15.4.2017.
- Eskola, J. ja Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. ja Vastamäki, J. 2015. Teemahaastattelu - opit ja opetukset. Teoksessa Valli, R. ja Aaltola, J. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. Juva: PS-kustannus, 27–44.
- Facebook. 2017a. Ohje- ja tukikeskus. Facebookin mobiili- ja työpöytäsovellukset.
https://fi-fi.facebook.com/help/866249956813928?helpref=popular_topics.
 2.8.2017.
- Facebook. 2017b. Ohje- ja tukikeskus. Käyttäjätilin luominen. https://fi-fi.facebook.com/help/570785306433644/?helpref=hc_fnav. 2.8.2017.
- Facebook. 2017c. Ohje- ja tukikeskus. Sivut. https://fi-fi.facebook.com/help/282489752085908/?helpref=hc_fnav. 2.8.2017.

- Facebook. 2017d. Ohje- ja tukikeskus. Ryhmät. https://fi-fi.facebook.com/help/1629740080681586?helpref=hc_global_nav. 3.8.2017.
- Facebook. 2017e. Ohje- ja tukikeskus. Mitä eroa on ryhmän ylläpitäjällä ja moderaattorilla? <https://fi-fi.facebook.com/help/901690736606156>. 13.10.2017.
- Fedotoff, J. & Pietilä, M. 2011. "Onneksi on ollut jotain mihin nojata" - pohdintaa nuorten tieto- ja neuvontatyön etiikasta. Teoksessa Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. (toim.). Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 111., Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK). Sarja C 25., Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksen julkaisuja 2/2011, 118–119.
- Heikkinen, H. L. T. & Jyrkämä, J. 1999. Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa Heikkinen, H.L.T., Huttunen, R. & Moilanen, P. (toim.). Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: WSOY. Atena kustannus, 25–62.
http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf. 20.4.2017.
- Huovinen, T. ja Rovio, E. 2010. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa Heikkinen, H.L.T, Rovio, E. ja Syrjälä, L. (toim.). Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura, 94–113.
- Huttunen, R. & Heikkinen, H. L.T. 1999. Toimintatutkimus ja demokratia. Teoksessa Heikkinen, H.L.T., Huttunen, R. & Moilanen, P. (toim.). Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: WSOY. Atena kustannus, 187–200.
- Ilonen, M. 2014. Osallisuuden olotiloissa. Opas asumispalvelujen käyttäjille ja työntekijöille. Aspa-julkaisuja 1/2014. Helsinki.
- Joensuu, M. 2011. Nuoret verkossa toimijoina. Teoksessa Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. (toim.). Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 111., Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK). Sarja C 25., Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksen julkaisuja 2/2011, 14–22.
- Jokinen, I. 2011. Verkossa tehtävän nuorisotyön eettisiä periaatteita. Teoksessa Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. (toim.). Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 111., Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK). Sarja C 25., Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksen julkaisuja 2/2011, 108–115.
- Jyväskylän yliopisto. 2017. Sanasto. Sosiaalinen media. Jyväskylän yliopisto. <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/sosiaalinen-media>. 11.4.2017.
- Kiilakoski, T. & Taiponen, J. 2011. Osallisuus ja osallistuminen verkkoperustaisessa nuorisotyössä. Teoksessa Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. (toim.). Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 111., Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK). Sarja C 25., Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksen julkaisuja 2/2011, 75–89.
- Kiviniemi, K. 1999. Toimintatutkimus yhteisöllisenä prosessina. Teoksessa Heikkinen, H.L.T., Huttunen, R. & Moilanen, P. (toim.). Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: WSOY. Atena kustannus, 63–84.

- Kivipelto, M. 2008. Osallistava ja valtaistava arviointi - Johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin. Stakesin työpapereita- julkaisu 17/2008. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75668/T17-2008-VERKKO.pdf?sequence=>. 2.10.2017.
- Kuula, A. 2001. Toimintatutkimus. Kenttätyötä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.
- Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Itä-Suomen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Väitöskirja.
- Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. 26.6.2015. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.
https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/97b24b5c-2b6b-4308-bf4f-0f863bc8e2e6. 20.4.2017.
- Lähteenmäki, S. 2016. Sosiaalisen median hyödyntäminen ja kehittäminen nuorille suunnatuissa sosiaalipalveluissa. Case: Nuorten Facebook -palveluohjaus Oulussa. Oulun ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma (YAMK). Opinnäytetyö.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/105545/Lahteenmaki_Saila.pdf?sequence=1. 13.4.2017.
- Nuorisolaki 1285/2016.
- Pieviläinen, H. & Saukkonen, T. 2015. osallisuushanke Salli 2011–2015. Loppuraportti. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. 11/2015.
<http://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2013/06/SALLIN-LOPPURAPORTTI.docx-HPTS-2.pdf>. 19.10.2017.
- Piškur, B., Daniëls, R., Jongmans, M. J., Ketelaar, M., Smeets, R., Norton, M. & Beurskens, A. 2014. Participation and social participation: are they distinct concepts? *Clinical Rehabilitation*. 28:3, 211–220.
<http://journals.sagepub.com.ezproxy.uef.fi:2048/doi/pdf/10.1177/0269215513499029>. 24.10.2017.
- Rahikka-Räsänen, N. & Ryyänen, S. 2014. Osallistuminen ja osallisuus lähidemokratiassa. Suomen Setlementtiliitto ry:n Uusi paikallisuus -hankkeen kehitysprojekti osallistumisen ja osallisuuden mahdollisuuksien lisäämiseksi lähidemokratiassa. Suomen Setlementtiliitto ry. Tutkimusraportti 5/2014.
https://setlementti-fi-bin.directo.fi/@Bin/9ca865f83720d796a3afc94db5320db0/1506320529/applicati-on/pdf/516745/Rahikka_Ryyanen2014.%20Osallistuminen%20ja%20osallisuus%20%C3%A4hidemokratiassa%20-tutkimusraportti.pdf. 25.9.2017.
- Rouvinen-Wilenius, P. & Koskinen-Ollonqvist, P. (toim.) Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen. Järjestöt suunnan näyttäjinä. Terveystieteiden edistämisen keskuksen julkaisu 9/2011. https://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/tasa-arvo_ja_osallisuus_2012.pdf. 19.10.2017.
- Salmijärvi, S. 2014. Mahdollistaako sosiaalinen media osallisuutta? Ei vihapuheelle - liikkeen vapaaehtoisten kokemuksia osallisuudesta sosiaalisessa mediassa. Humanistinen Ammattikorkeakoulu. Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/85990/Salmijarvi_Susanna.pdf?sequence=1. 13.4.2017.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

- Sosiaali- ja terveysministeriö STM 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017: 5. Helsinki. 2017.
http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1. 25.9.2017.
- Säntti, R. & Säntti, P. 2011. Tiedosta, määrittele ja hyödynnä. Teoksessa Aaltonen-Ogbeide, T., Saastamoinen, P., Rainio, H. & Vartiainen, T. (toim.). Silmät auki sosiaaliseen mediaan. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 3/2011, 14–46.
<http://www.tivia.fi/sites/tivia.fi/files/tivia/Julkaisut/Kirjat/Silm%C3%A4t%20auki%20sosiaaliseen%20mediaan%202%20painos%20PDF.pdf>.
11.4.2017.
- Särkelä-Kukko, M. 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa Jämsén A. & Pyykkönen, A. (toim.). oSallisuuden jäljillä. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry, 34–49.
<http://www.jelli.fi/lataukset/2014/05/oSallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>. 20.4.2017.
- Valjakka, S. 2017. Näkökulmia vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien tietotekniikan ja digipalvelujen käyttöön. Digitaalinen arki -selvitysprojekti. Aspa-säätiö. Aspa-selvityksiä 1/2017.
<https://www.aspa.fi/sites/default/files/Digitaalinen%20arki%20selvitysprojektin%20loppuraportti%20%28ID%2043832%29.pdf>. 7.4.2017.
- WhatsApp Inc. 2017a. Tietoja WhatsAppista. <https://www.whatsapp.com/about/>.
21.9.2017.
- WhatsApp Inc. 2017b. Ominaisuudet. <https://www.whatsapp.com/features>. 21.9.2017.
- WhatsApp Inc. 2017c. Helppoa, turvallista ja luotettavaa viestintää. <https://www.whatsapp.com/>. 21.9.2017.
- Vilkkä, H. ja Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Kustannus-osakeyhtiö Tammi.



OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS
Tämä sopimus soveltuu käytettäväksi ainoastaan sellaisten opinnäytetöiden yhteydessä,
joita ei toteuteta ammattikorkeakoulun ulkopuolisen rahoituksen hankkeessa.

Toimeksiantaja	Nimi (esim. yritys) Aspa-Palvelut Oy, Aspa-koti Sillansuun	
	Yhteyshenkilö, puhelin, sähköposti Minna Fala, 0407394446 minna.fala@aspa.fi	
Tekijä	Työn aihe Sosiaalisen median osana asiakkaiden osallisuuden vahvistamista	
	Nimi Sanni Juntunen	Opiskelijanumero
	Katuosoite	Postinumero Postitoimipaikka
	Puhelin	Sähköpostiosoite sanni.m.juntunen@edu.karelia.fi
Karelia-amk	Suoritettava tutkinto Sosionomi (AMK)	Ryhmätunnus
	Yhteyshenkilön nimi (Ohjaaja) Miia Pasanen	Tehtävänimike Lentori
	Toimipaikka ja osoite Tikkariinne 9, 80200 Joensuu	
	Puhelin 050 441 28 61	Sähköpostiosoite Miia.Pasanen@Karelia.fi
Toimeksiantosopimuksen ehdot		
Ohjaus	Ohjaaja valvoo työtä ammattikorkeakoulun puolesta ja antaa työn edellyttämiä ohjeita ja neuvoja. Ammattikorkeakoulu ja Ohjaaja eivät ole konsulttivastuussa työstä.	
Dokumentointi	Karelia-amk:ssa toteutetaan avointa toimintakulttuuria, mikä tarkoittaa, että myös opinnäytetöiden aineistot ja tulokset avataan soveltuvin osin erillisen ohjeistuksen mukaisesti (ml. avoin julkaiseminen). Työstä laaditaan ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjeen mukainen kirjallinen raportti, joka julkaistaan sähköisessä muodossa Theseus-verkkokirjastossa tai josta toimitetaan yksi kansitettu kappale ammattikorkeakoulun kirjastoon. Työ arkistoidaan Karelia-amk:n kirjastoon sähköisessä muodossa.	
Oikeudet	Opinnäytetyön tekijänoikeudet kuuluvat tekijälle. Toimeksiantaja saa rinnakkaisen käyttöoikeuden opinnäytetyön tuloksiin. Ammattikorkeakoululla on jatkuvasti voimassa oleva oikeus hyödyntää tuloksia omassa opetuksessa ja tutkimus- ja kehittämistoiminnassaan. Sopijaosapuolilla on mahdollisuus sopia muista opinnäytetyön tuloksia koskevista oikeuksista kuitenkin niin, että tämän sopimuskohdan nojalla ammattikorkeakoulun saamat oikeudet säilyvät voimassa.	
Keksinnöt	Jos Tekijä on osallisena keksintöön, joka patentoidaan, mainitaan hänet yhtenä keksijöistä. Mahdollisesta keksintökorvauksesta sovitaan erikseen noudattaen ensisijaisesti Toimeksiantajan tai niiden puuttuessa ammattikorkeakoulun keksintöohjeen linjauksia. Opinnäytetyön tai sen osan julkaiseminen tai hyödyntäminen ei saa vaarantaa sen tai sen osan suojaamista patentilla tai hyödyllisyysmallilla.	
Vastuut	Opinnäytetyön tulos toimitetaan sellaisena kuin se on. Tekijä tai ammattikorkeakoulu eivät anna tulokselle takuuta eivätkä vastaa sen soveltuvuudesta toimeksiantajan tarpeisiin. Sopijapuolet ovat vastuussa toisilleen sopimusrikkomuksen aiheuttamista välittömistä vahingoista. Vastuun syntyminen edellyttää tahallaan tai törkeällä huolimattomuudella aiheutettua sopimusrikkomusta.	
Lisäksi sovitaan		
Salassapito	Ohjaajalla ja opinnäytetyön Tekijällä on salassapitovelvollisuus työn aikana esille tulleisiin luottamuksellisiin asioihin viiden vuoden ajan. Toimeksiantajan tulee tarkistaa, että julkaistava opinnäytetyö ei sisällä salassa pidettävää aineistoa. Tarvittaessa käytetään erillistä salassapitosopimusta.	
	Tätä sopimusta on laadittu kolme (3) saman sisältöistä kappaletta, yksi (1) kullekin sopimuksen osapuolelle. Sopimus perustuu ammattikorkeakoulun hyväksymään opinnäytetyösuunnitelmaan ja se astuu voimaan allekirjoitushetkellä.	
	Paikka ja päivämäärä	Allekirjoitus
Toimeksiantaja	Joensuu 13.6.2017	Minna Fala
Tekijä	Joensuu 13.6.2017	Sanni Juntunen
Karelia-amk	Joensuu 13.06.2017	

Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyön tavoite: Edistää Aspa-koti Sillansuun asiakkaiden osallisuutta sosiaalisen median avulla

SUUNNITTELU: Keskustelu toimeksiantajan kanssa, kehittämistehtävän ja opinnäytetyön tavoitteen määrittely

TOTEUTUS: Aiempaan teoriaan perehtyminen, opinnäytetyösuunnitelman kirjoittaminen

REFLEKTOINTI JA ARVIOINTI: Lukupiireihin osallistuminen, palaute ja reflektointi

UUELLEENSUUNNITTELU: Suunnitelman tarkentaminen, tiedottaminen työyhteisölle

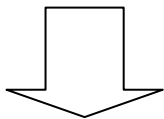
TOTEUTUS: Somevastaavien valinta, ryhmäkeskustelu työyhteisön kanssa

REFLEKTOINTI JA ARVIOINTI: Kerätyn tiedon teemoittelu, suunnitelman tarkentaminen kerätyn tiedon pohjalta

SUUNNITTELU: Keskustelut eettisistä seikoista Aspa-säätiön edustajien kanssa, sometiimin toiminnan suunnittelu

TOTEUTUS: Facebook-ryhmän suunnittelu ja kehittäminen sometiimissä yhdessä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa

REFLEKTOINTI JA ARVIOINTI: Keskustelut sometiimissä, työskentelyn dokumentointi, oman toiminnan ja prosessin reflektointi, kehittämissuunnan tarkentaminen, palaute lukupiireistä



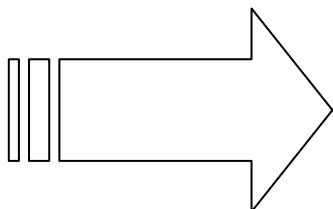
SUUNNITTELU: Tiedottamisen ja arvioinnin suunnittelu
reflektoiden

TOTEUTUS: Tiedotustilaisuus asiakkaille:
liittyminen ryhmään, ryhmän kehittäminen.

Työyhteisön tiimitapaaminen: tiedottaminen,
tuotoksen ja prosessin arviointi osallisten kanssa,
toiminnan jatkumisen suunnittelu

REFLEKTOINTI JA ARVIOINTI:

Koko prosessin reflektointi,
Facebook-ryhmän käytettävyyden arviointi
reflektoiden ja osallisuuden näkökulmasta,
lukupiireihin osallistuminen, raportointi



OPINNÄYTETYÖN TUOTOS:

Salainen Facebook-ryhmä Aspa-koti Sillan-
suun asiakkaille ja työntekijöille

Ryhmäkeskustelun runko

Opinnäytetyöstä tiedottaminen, ryhmäkeskustelun periaatteiden ja eettisten seikkojen läpikäyminen

Pohjustuksena keskustelulle Milla Ilosen Osallisuuden olotiloissa -oppaasta Osallisuuden vaiheet (Ilonen, M. 2014. Osallisuuden olotiloissa. Opas asumispalvelujen käyttäjille ja työntekijöille. Aspa-julkaisuja 1/2014. Helsinki, 32–33.)

Kysymykset:

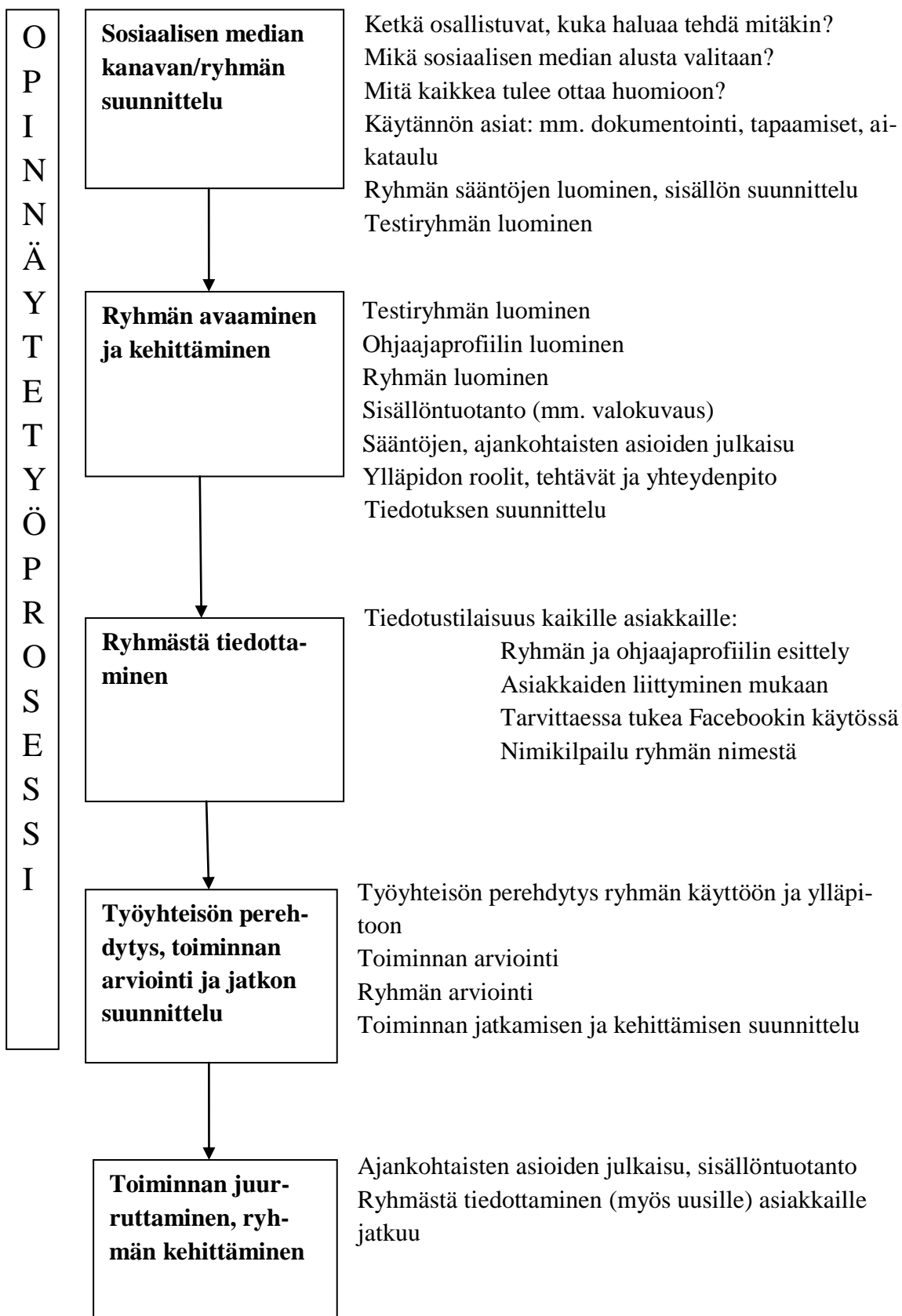
1. Millä tavoin osallisuutta vahvistetaan Aspa-koti Sillansuussa?
2. Miten osallisuutta voitaisiin vahvistaa sosiaalisen median avulla?
3. Huolia, toiveita, ideoita opinnäytetyöprosessista? (Esimerkiksi eettiset asiat sosiaalisessa mediassa, käytännön toteutus)

Ryhmäkeskustelun aineistoa

Huomioitavaa sosiaalisen median kanavan kehittämisessä:

- Olisi hyvä olla kaksi työntekijää mukana "jos toinen on jalka paketissa"
- Työntekijä ei omalla profiililla, olisi hyvä olla "Ohjaaja Aspa" ettei henkilöidy liikaa
- Asiakkuudet loppuu ajallaan: seuraajien kouluttaminen?
- Kuka poistaa ryhmästä?
- Ylläpitäjä hyväksyy ryhmään
- Miten turvataan että jokainen saa olla rauhassa ja ilmaista mielipiteensä?
- Sometiimissä mietittävä kaikki nämä em. asiat ja laitettava säännöt, ei asiattomuuksia
- Seuraukset huonosta käytöksestä? Estäminen?
- Missä menee raja että jostain asiasta tulee poliisiasia?
- Voiko asiakas halutessaan osallistua pelkällä nimimerkillä?
- Ylläpitämisessä paljon työtä
- Viikonloppuisin työntekijöillä ei tietoa ryhmän tapahtumista, ehkä joskus tulee joku offline-mahdollisuus (kun sosiaalisen median alustat kehittyvät)
- Asiakkaiden keskinäiset kaveripyynnöt: kuinka toimitaan, voiko esim. säännöillä rajata, työntekijä mukaan asiakkaiden sopimiin tapaamisiin?
- Palvelee asiakkaita jotka on somessa: jonkun tilaisuuden järjestäminen niille joille vierasta
- Voiko piilottaa niin, että ryhmän jäsenet voivat olla näkyvissä vain kommentoimalla?

Aspa-koti Sillansuun Facebook-ryhmän suunnittelun ja toteutuksen vaiheet



Facebook-ryhmän säännöt

SÄÄNNÖT:

- Ryhmässä ei julkaista kenestäkään kasvokuvia ilman lupaa
 - Ryhmässä edellytetään asiallista käyttäytymistä
 - Ryhmässä ei saa käyttää kiro sanoja, haukkumasanoja tai jotain muuta loukkaavaa sisältöä
 - Kunnioitetaan toisten mielipiteitä ja yksityisyyttä
 - Ryhmän sisältö kuuluu ryhmän sisälle
 - Ylläpitäjä hyväksyy kaikki asianmukaiset julkaisut
 - Julkaisethan ainoastaan ryhmään liittyviä asioita
 - Kun asiakkuus loppuu, henkilö poistetaan ryhmästä
 - Tämä ei ole myynti/osto ryhmä
-
- Jos jonkun kanssa tulee ongelmia tai jos on jotain kysymistä, laita yksityisviesti ylläpitäjälle

Mainos tiedotustilaisuudesta

Facebook-ryhmän tiedotustapahtuma Tiistai 26.9.2017
kello 14 alkaen.

Esittelyssä facebook-ryhmä, esittely ,
nimikilpailu ja sekä auttamista facebook tilin käytön kanssa

Tarjolla herkkuja, pizzaa , pullaa , kahvia ja hyvää seuraa! :)

