



Sosiaalinen media Työvoiman palvelukeskus Duurissa - ehkäisemässä syrjäytymistä vai syrjäyttämässä lisää?

Kinnunen, Anna-Maija

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Sosiaalinen media Työvoiman palvelukeskus Duurissa
- ehkäisemässä syrjäytymistä vai syrjäyttämässä lisää?

Anna-Maija Kinnunen
Sosiaali- ja rikosseuraamusalan
johtaminen ja kehittäminen
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2012

Anna-Maija Kinnunen

Sosiaalinen media Työvoiman palvelukeskus Duurissa - ehkäisemässä syrjäytymistä vai syrjäyttämässä lisää?

Vuosi 2012 Sivumäärä 58

Opinnäytetyö tehtiin osana Helsingin työvoiman palvelukeskus Duurin nuorten tiimin sosiaalisen median SOME!-hanketta. Työn pohjana oli tarve uudistaa tapaa kohdata syrjäytymisvaarassa olevia moniongelmaisia nuoria ja saada heidät kiinnittymään paremmin palveluihin sekä pitkällä tähtäimellä työhön tai koulutukseen. Hankkeen tarkoitus oli ensisijaisesti saada Facebookista kanava Duurin ja nuorten välille.

Hankkeen suunnittelu ja aiheeseen tutustuminen aloitettiin kesällä 2010. Lähtökohtana oli kehittää uusia työvälineitä Helsingin Työvoiman palvelukeskuksessa nuorten kanssa tehtävään työhön. Asiakkaille tuli tarjota käytettäväksi sähköisiä palveluja ja osallistumistapoja. Hankkeella myös liitettiin mukaan Helsingin kaupungin strategiaohjelman linjauksiin sähköisten palvelujen kehittämisestä. Strategiaohjelmassa todettiin, että sähköisiä palveluja kehitetään sekä vuorovaikutusta ja osallisuutta vahvistetaan tavoitteena kuntalaisten parempi palvelu. Samoin Työ- ja elinkeinoministeriön linjauksissa otettiin kantaa verkkopalvelujen kehittämiseen ja kehittämiseen henkilökohtaisen palvelun lisänä. Tavoitteena oli hyöty sekä asiakkaalle että hallinnolle.

Opinnäytetyön alkuun luotiin kuva kehittämissympäristöstä ja käytiin läpi hankkeen taustaa. Opinnäytetyön viitekehyksessä käsiteltiin ensin sosiaalista mediaa ja nuorten syrjäytymisproblematiikkaa. Tämän jälkeen kuvailtiin aktiivisen työvoimapolitiikan roolia, muuttuvaa asiakkuutta ja osallisuutta palveluissa. Opinnäytetyössä selvitettiin miten nuoret, sosiaalisen median välineitä avuksi käyttäen, voisivat olla tiiviimmin mukana palveluprosessissa ja toimia aktiivisemmin oman tilanteensa eteenpäin viemiseksi. Opinnäytetyön osana olevan kehittämishankkeen tärkeimpänä tavoitteena oli löytää uusia keinoja ja välineitä asiakastyöhön, saada asiakkaat mukaan palvelujen kehittämiseen sekä saavuttaa sellaisia asiakkaita joiden saaminen palvelujen piiriin oli ollut vaikeaa. Lisäksi tavoitteena oli lisätä työntekijöiden osaamista ja löytää tehokkaita tapoja työskennellä asiakkaiden kanssa myös sähköisesti.

Työpaikalle tehty hanke oli laadullinen ja kehittävä käytännöntutkimus, jossa opinnäytetyön kirjoittaja oli mukana. Tärkeimpinä tiedonhankintamenetelminä käytettiin nuorten tiimin asiakkaille tehtyä kyselylomaketta ja pienemmälle ryhmälle nuoria järjestettyä asiakasraatia. Kummassakin nuorten äänen kuuleminen koettiin ensisijaisen tärkeäksi. Tämän lisäksi seurattiin hankeryhmän työtä ja sähköisten palveluiden kehityskaarta.

Tulokset rohkaisivat luomaan Facebookiin Duurin nuoret-sivun kesällä 2011 ja käyttämään sähköisiä palveluita ennakkoluulottomasti. Nuoret viettivät aikaa internetissä kaiken kaikkiaan paljon ja se oli osa heidän jokapäiväistä elämäänsä. Lähes jokaisella oli mahdollisuus tietokoneen käyttöön kotonaan. Tulosten valossa sosiaalinen media näyttäytyi positiivisena lisänä ja mahdollisuutena. Tiedottava informatiivinen sivu ei myöskään antanut mahdollisuutta väärinkäyttöön. Hanke jäi elämään ja vastaavaa kehittelyä sosiaalisen median saralla jatketaan. Lisäksi uusia asiakasraatitilaisuuksia tullaan järjestämään jatkossakin.

Asiasanat: Aktiivinen työvoimapolitiikka, sosiaalinen media, syrjäytyminen, muuttuva asiakkuus, modernisaatio, osallisuus

Anna-Maija Kinnunen

Adding social media into Labor Force Service Duuri's service palette - preventing social exclusion or excluding further?

Year	2012	Pages	58
------	------	-------	----

The research described in the thesis was conducted as a part of Helsinki Labor Force Service Center Duuri youth team's social media project "Some!". The basis for the thesis was to create alternative means to contact and provide social services to young adults at risk of social exclusion. Primary goal in the Some!-project was to launch a Facebook page for communication between Duuri and young customers.

The planning phase of the project was kicked off in May 2010 with a definitive baseline of finding new tools to use in the social services field work and to integrate electronic services into the service palette for young adult customers. In the bigger picture the project would also meet the demand for greater supply of electronic services as pointed out in Helsinki City's definition of strategy for information policy, which emphasizes interaction and communication in order to improve the services provided to the citizens. The Ministry of Employment and Economy of Finland have also encouraged the development of network-based services in its position paper.

The opening of the thesis consists of clarifying the operating environment and its history. Social media and social exclusion are examined as the frame of reference and active labor policy, changing customership and customer participation in service creation are being described. Ways are being presented in which the customers could use social media as means of improving their position and to benefit from the social services.

The developmental project carried out as a part of the thesis had a primary objective of improving services, renewing ways of customer contact and finding new channels to reach previously unapproachable customers. The secondary objective included increasing employees' professional abilities in network environment. The project was carried out as a qualitative study with a questionnaire as a main source of data. A customer council was also formed and used for gathering information about existing and possible future services. The collected data encouraged the creation of a Facebook page for Duuri and for future broadening of services on the internet. The information gathered in this study showed that the internet and its social media services are a natural and an easily accessible way for the young adults to communicate, even with a social services providing institution.

Keywords: active employment policy, social media, social exclusion, modernization, changing customership, participation

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Kehittämissympäristön taustaa.....	8
	2.1 Helsingin työvoiman palvelukeskus Duuri syrjäytymistä ehkäisemässä.....	8
	2.2 Tarpeellista tarpeeseen.....	10
	2.2.1 Hankkeen resurssointi	12
	2.2.2 Mahdolliset riskit	14
	2.2.3 Vastuut ja yhteistyö	15
	2.3 Moniammatillisuutta nuorten hyväksi	17
3	Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat	19
	3.1 Sosiaalisen median kenttä	19
	3.2 Nuoret ja syrjäytyminen	21
	3.3 Aktiivinen työvoimapolitiikka ja syrjäytymisen ehkäisy.....	24
	3.4 Muuttuva asiakkuus / modernisaatio	27
	3.5 Osallistamisesta osallisuuteen	29
4	Kehittämistoiminnan tavoitteet.....	32
5	Kehittämistoiminnan menetelmälliset lähtökohdat	35
6	Kehittämisprosessi kronologisessa aikajärjestyksessä.....	38
	6.1 Mitä hankkeessa päätettiin tehdä	38
	6.2 Aineiston tuottajina asiakkaat kyselyn ja raadin kautta	40
	6.2.1 Kyselylomakkeen tulokset	40
	6.2.2 Asiakasraati.....	43
	6.3 Mitä tehtiin tavoitteiden saavuttamiseksi	45
7	Yhteenveto hankkeen tuloksista ja johtopäätökset	48
8	Pohdintaa	52
	Lähteet	54
	Liitteet.....	59

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö syntyi tarpeesta luoda sosiaalisen median keinoin Helsingin Työvoiman palvelukeskus Duurin nuorten tiimiin uusia ja monimuotoisempia välineitä hoitaa asiakkuuksia perinteisten henkilökohtaisten ajanvarausten lisänä. Tarkoituksena oli pyrkiä osallistamaan asiakkaat toimintaan mukaan siten, että he voisivat auttaa itse itseään ja tehdä, työntekijän tuella, osan työstä parantaakseen asemaansa yhteiskunnassa. Sähköisillä palveluilla laajennetaan palveluvalikoimaa ja mahdollistetaan nykyistä tehokkaampi tapa löytää tietoa ja saada aikaan jopa yhteisöllistä voimistumista.

Opinnäytetyössä pohditaan vuosina 2010-2011 Helsingin työvoiman palvelukeskus Duurin nuorten tiimissä toteutetun sosiaalisen median SOME!-hankkeen kautta, auttaako Duurissa luotu sosiaalisen median kanava -oma Facebook-sivu- sekä muut sähköiset parannukset nuoria verkostoitumaan yhteiskuntaan sekä palveluihin paremmin ja esimerkiksi hakeutumaan helpommin töihin. Nuorille verkossa toimiminen on luonteva tapa hoitaa asioita ja sosiaalisen median avulla onkin mahdollista helpottaa esimerkiksi nuoren saattamista alkuun vaikeuksista selviytymisessä. Pahimmassa tapauksessa se voi kuitenkin myös antaa lisämahdollisuuden kotiin jäämiseen ja omaan nettimaailmaan vieraantumiseen ja syrjäyttää lisää.

Kesällä 2010 työpaikallani herättiin toteamaan, ettei pelkästään perinteinen kasvokkain tapaaminen virastossa ole riittävää. Oli tullut tarpeelliseksi miettiä uusia yhteydenpitotapoja, koska Helsingin Työvoiman palvelukeskuksen nuorten tiimin alle 25-vuotiaiden asiakkaiden tavoitettavuus oli heikkoa, nuoria ei saatu kiinni puhelinnumeroiden vaihtuessa jatkuvasti, eivätkä nuoret tulleet tapaamisiin. Kun lisäksi palveluita tuli nopealla aikataululla, hukakäyntimäärät olivat suuria ja asiakasmäärät kasvoivat jatkuvasti, lähdettiin tutkimaan mitkä ovat verkon mahdollisuudet viranomais-asiakas yhteistyössä Duurissa. Yksinkertaisena ajatuksena oli helpottaa omaa työtä saamalla useisiin asiakkaisiin kontakti yhtäaikaan ja madalta asiakkaan kynnystä ottaa yhteyttä. Facebookin kautta voisi olla helppo esimerkiksi kysyä mieltä askarruttavia kysymyksiä ja tutkia internetviidakosta suodatettua tietoa. Tärkeäksi koettiin myös saavuttaa asiakkuuksia, joita ei perinteisillä keinoilla saavuteta ja näin estää arjesta ja palveluista syrjäytyminen.

Helsingin työvoiman palvelukeskus on verkosto, jonka toiminnan perusteena on yksilöllinen ja asiakaslähtöinen palveluprosessi. Tässä palveluprosessissa yhdistyvät laaja palveluohjaus, moniammatillisessa verkostossa toimivien työntekijöiden tarjoama tuki, laajan palveluvalikoiman aktiivointi- ja kuntoutuspalvelut sekä asiakkaan oma aktiivinen toiminta työllisyys- ja elämäntilanteensa edistämiseksi. Työvoiman palvelukeskus-konsepti on jo toimintatapojen ja resursien suhteen innovatiivinen ratkaisu, joten sosiaalisen median käyttöönotto moniongelmaisten asiakkaiden palvelussa jatkaa uusien kokeilujen linjaa. Työhallinnon arvot; asiakaslähtöisyys,

kehittämisaktiivisuuden ja kokeiluhaluuden kautta tuloksellisuus sekä laatuun panostaminen, antavat oivan taustatuen uuden luomiselle. Myös Helsingin kaupungin strategiaohjelman sisältö sekä työ- ja elinkeinoministeriön linjaukset sähköisten palvelujen kehittämisestä ohjaavat innovoimaan sosiaalisen median saralla.

Lisäksi sosiaalinen media kiinnostaa kasvavassa määrin, niin yksilöitä kuin yrityksiä. Se on muodikasta ja nykyaikaista. Yhä suuremmalle osalle ihmisistä sosiaalinen media ja erilaiset tietoyhteiskunnan palvelut ovat arkisen kommunikaation ja yhteisöllisen toiminnan välineitä. Nyt myös monet yritykset ja julkinen sektori ovat heränneet kysymään, mikä rooli uusilla medioilla voisi olla omassa toiminnassaan. Ovatko ne kenties palveluita kasvattava mahdollisuus vai toiminnassa hankalasti hallittava ilmiö? Sosiaalinen media tietyssä ikäryhmässä voi olla jopa tehokkaampi väline vuorovaikutukseen ja tiedottamiseen kuin muut viestintävälineet.

Opinnäytetyö nojaa pitkälti omiin kokemuksiini ja asiakkaiden kohtaamiseen toimiessani niin SOME!-hankeryhmäläisenä kuin työvoimaohjaajana Duurin nuorten tiimissä. Lisäksi opinnäytetyö perustuu nuorten tiimin asiakkaille tehtyyn kyselyyn, asiakasraatitapaamiseen, Duurin nuorten tiimin oman Facebook-sivun kehityskaaren seuraamiseen, hankeryhmäläisten haastatteluihin sekä aiempiin tutkimuksiin ja kirjoihin. Työ tehtiin työpaikallani Työvoiman palvelukeskus Duurissa ja sen kehityskaareen on olennaisesti vaikuttanut kirjoittajan position muuttuminen aktiivisesta hankeryhmäläisestä kotona netin välityksellä kommunikoivaan raportoi-jaan.

Tarkastelen ensimmäisessä osiossa, luvussa kaksi, kehittämysympäristöä ja hankkeen taustaa, joiden pohjalta kehittämishanke ja myös tämä työ mahdollistui ja sai taustansa. Luvussa kolme lähtökohtana on tutkimuksen teoreettisten elementtien tarkastelu, keskittyen otsikon mukaisesti ennen kaikkea sosiaaliseen mediaan ja syrjäytymiseen sekä sen ehkäisemiseen. Lisäksi luvussa kolme käsittelen aktiivista työvoimapolitiikkaa ja osallisuutta. Luvussa neljä käyn läpi työpaikalla tehdyn hankkeen tavoitteita ja luvussa viisi avaan tapoja, joilla tieto ja aineisto on kerätty. Kuudennessa luvussa esittelen tehtyä työtä aikaperspektiivistä käsin ja eritellen työvaiheita tarkemmin. Seitsemännessä luvussa päästään hankkeen tuloksien ja johdopäätösten pariin. Luku kahdeksan sisältää kokonaisuuden pohdintaa.

2 Kehittämysympäristön taustaa

Syrjäytymisvaarassa olevat, moniongelmaiset nuoret tarvitsevat verkostoja ja tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Kunnan ja valtion vastuiden rajapinnassa on jatkuvaa hankausta ja kuitenkin tarve tehdä työtä näiden nuorten kanssa yli rajojen on välttämätöntä. Duurin poikkihallinnollinen ja moniammatillinen työyhteisö mahdollistaa erilaiset yhteistyökuviot ja on sen tähden oiva pelikenttä luoda ja kehittää uutta. Helsingin kaupungin strategiaohjelma kannustaa sähköisten palveluiden kehittämiseen. Myös katto-organisaatio eli työ- ja elinkeinoministeriö vie tällä hetkellä läpi omaa uudistamisohjelmaansa, johon kuuluu muun muassa mol.fi-sivujen uudistaminen ja verkkokäyttäjien tason nostamisen 15 prosentista aina 38 prosenttiin. Tänä päivänä myös julkisen sektorin kyky uudistaa tuotteita ja palveluita sekä niiden tuottamisen tapoja on entistä tärkeämpää tuottavuuden parantamiseksi.

2.1 Helsingin työvoiman palvelukeskus Duuri syrjäytymistä ehkäisemässä

Helsingin työvoiman palvelukeskus Duuri palvelee pitkäaikaistyötöntä, jolle peruspalvelut eivät riitä. Palvelukeskuksessa asiakas saa samasta paikasta työ- ja elinkeinohallinnon, Helsingin kaupungin ja Kansaneläkelaitoksen (KELA) palveluja. Lähetteen työvoiman palvelukeskukseen voi saada paikallisesta työ- ja elinkeinotoimistosta tai sosiaalitoimistosta. Asiakkaaksi voi päästä vain helsinkiläinen pitkäaikaistyötön. Nuorten tiimin asiakkaat koostuvat alle 25-vuotiaista nuorista, useimmiten syrjäytyneistä tai syrjäytymisvaarassa olevista ja moniongelmaisista nuorista. Duurissa nuori saa aina tuekseen palveluohjaajaparin, joka koostuu työvoimaohjaajasta ja sosiaaliohjaajasta/-työntekijästä, terveydenhoitajan sekä tarvittaessa myös psykologin ja Kelan kuntoutusmahdollisuuksia selvittävän työntekijän.

Työvoiman palvelukeskuksessa etsitään asiakkaan kanssa yhdessä uusia mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja hänen elämäntilanteeseensa. Tavoitteena on, että asiakas löytää väylän työelämään, ammatilliseen koulutukseen tai muuhun pitkäaikaiseen ratkaisuun (esim. eläke). Työvoiman palvelukeskus tekee yhteistyötä Helsingin kaupungin muiden toimijoiden, järjestöjen ja työnantajien kanssa. Näin varmistetaan laaja osaaminen ja monipuoliset palvelut. Duurista asiakas saa yleistä ohjausta ja neuvontaa, apua työnhakuun, sosiaali- ja lähityön palveluja, terveystalvveluja, tukea ammatilliseen kehittymiseen ja työllistymiseen, kuntoutusta sekä neuvontaa sosiaali- ja työttömyysturva-asioissa.

Oma työroolini on toimia nuorten tiimissä työvoimaohjaajana vastaten pääasiassa työ- ja elinkeinohallinnon tukiasioista ja toimenpiteistä. Palvelen pääsääntöisesti pitkäaikaistyöttömiä alle 25-vuotiaita nuoria (mukaan lukien maahanmuuttajat) aikavarauksella yksin ja yhdessä sosiaalityöntekijän/-ohjaajan kanssa. Toimenkuvani on laaja, eikä sitä voi rajata koskemaan

vain työvoimapalveluita. Työhallinnon toimista tehtäviini kuuluvat muun muassa työharjoittelu- ja työllistämistoimet, kurssivastuuhenkilön tehtävät sekä työntäjä- ja harjoittelupaikkakäynnit.

Helsingin työvoiman palvelukeskus Duuri on perustettu vuonna 2004, pilottivaiheen alkaessa jo vuonna 2002. Duurin nuorten tiimi on toiminut 1.1.2008 lähtien. Duurissa oli vuonna 2011 noin 4000 työnhakija-asiakasta vuodessa, joista uusia asiakkaita noin 1300 ja vuoden aikana asiakkuutensa päättäneitä noin 1300. Suurella osalla asiakkaista työttömyys on kestänyt 5-15 vuotta. Ammatillinen koulutus on alle puolella (49%) asiakkaista. Asiakkaista joka kolmas on nainen ja joka viides maahanmuuttajataustainen. (Tunnetko Duurin 2010.) Nuorten tiimissä asiakkaita on ollut vuonna 2011 keskimäärin 380 asiakasta kuukaudessa ja jokaisella virkailijallaan on vastuullaan n. 90-140 "omaa" asiakasta.

Työntekijöitä Duurin moniammatillisessa verkostossa työskentelee noin sata ja nuorten tiimissä 16 henkeä. Noin puolet Duurin virkailijoista on työhallinnon työvoimaohjaajia ja puolet Helsingin kaupungin sosiaaliohjaajia tai -työntekijöitä. Tiimit koostuvat moniammatillisista työpareista ja jokaisella tiimillä on myös esimies sekä sosiaali- että työhallinnon alalta. Asiakasmäärä on nousussa ja jokainen prosessi ja ratkaisu on tehtävä erikseen, yksilöllisesti kutakin asiakasta kuunnellen. Volyymi- ja tehokkuushyödyn näkökulmasta sekä aktivointiasteen nostamiseksi on toimintatapojen järjeittäminen ja uudistaminen suositeltavaa muun muassa sosiaalisen median keinoin. Tuloksen ja sen aikaansaamiseen käytettävän työmäärän tulee kuitenkin olla järkevässä suhteessa.

Nuorten kanssa tapaamisilla käytyjen keskustelujen valossa näyttää siltä, että Duurin nuoret asiakkaat käyttävät internetiä tiiviisti ja lähes päivittäin. Suurella osalla on tietokone ja internet kotona tai sitä pääsee käyttämään helposti vanhempien, sukulaisten tai ystävien luona. Internet- ja puhelinlaskun maksamista pidetään jopa vuokranmaksua tärkeämpänä. Sähköposti koetaan nuorten keskuudessa jo vanhanaikaiseksi kommunikointitavaksi, mutta muun muassa Facebookissa, IRC-galleriassa ja Twitterissä vierailaan hyvinkin säännöllisesti. Monet myös pelaavat ja soittavat ilmaisia nettipuheluja Skype:llä. Internet on enemmänkin reaali maailman laajennus tai jatke kuin erillinen maailma (Kangaspunta 2011, 117).

Väitetään, että viranomaiset pyrkivät nyt kaikin keinoin tehostamiseen, tulostavuuksiin, asiakasmäärän laskemiseen ja jopa asiakkaiden ulkopuolelle rajaamiseen (Heiskanen & Saaristo 2011, 41). Kun julkiset organisaatiot varmasti torjuvat ihmisiä monin tavoin, on Duurin SOME!-hankkeen kohdalla, kuten tulevaisuudessakin sosiaalisen median kanssa, tärkeää korostaa, että palveluita ei supisteta tai tapaamisia vähennetä, vaan Facebookilla ja hyvillä internet-sivuilla on tarkoitus tavoittaa enemmän ja useammin.

2.2 Tarpeellista tarpeeseen

”Sosiaalisesta mediasta voisi sanoa, että mikään ei ole niin vanhaa kuin tämänpäiväinen lehti.” - Katleena Korteesuo 2010-

Duurin nuorten tiimin kehittämispäivässä toukokuussa 2010 käsiteltiin uusien palvelujen ja työn kehittämisen tarvetta. Yhtenä tarpeena nähtiin Duurin sähköisten palvelujen kehittämisen erityisesti nuorille suunnatusti. Aiheesta päätettiin ottaa tarkemmin selvää ja hankkeistaa nuorille suunnattujen sähköisten palvelujen kehittäminen. Syyskuussa 2010 järjestettiin ulkopuolisten osaajien toimesta orientoiva koulutustilaisuus, jonka aiheena oli ”Sosiaalinen media ja verkon mahdollisuudet työvälineenä nuorten työttömien palvelussa”. Tiimin virkailijoista kootun SOME!-hankeryhmän jäsenet osallistuivat lokakuussa 2010 Tampereella järjestettyyn Nettiajan kansalaisyhteiskunta-tapahtumaan, joka keräsi yhteen erilaisia verkossa toimijoita Suomesta ja ulkomailta. Tapahtuman ideana oli saattaa yhteen toimijoita, jotka eivät muuten kohtaisi ja tuottaa tätä kautta synergiaa verkon monipuoliseen käyttämiseen. Tapahtumassa hankeryhmän jäsenet esittelivät omia ideoitaan työpajassa ja saivat keskustelujen kautta ideoita ja vinkkejä hankkeen jatkotyöstämiseksi.

Kehittämishankkeen myötä Helsingin työvoiman palvelukeskus ottaa aimo harppauksen eteenpäin sosiaalisen median käyttäjänä. Hankkeen aikana nuorten tiimin uusille sisääntuleville asiakkaille pidettävä alkuinfo sekä sen materiaali tullaan uudistamaan ja samalla luodaan myös erillinen sähköinen infokonsepti ja -materiaali. Tiedottaminen suuremmille ryhmille samanaikaisesti mahdollistetaan luomalla erilaisia asiakassähköpostilistoja ja laittamalla virkailijoiden sähköpostiosoitteet jakoon asiakkaille yhtä automaattisesti kuin puhelinnumerot. Jo pidempään on myös mietitty automaattisen tekstiviestipalvelun käyttöönottoa. Palvelu lähetää järjestelmän kautta muistutuksen tulevasta aikavarauksesta esimerkiksi päivää ennen. Tällainen palvelu on jo käytössä muun muassa Helsingin kaupungin terveyskeskuksilla.

Tärkein sosiaalisen median kanava tulee kuitenkin olemaan Facebook, jonne on perustettu Duurin nuoret-sivu. Tänne nuoret voivat liittyä vaikka anonyyminä seuraamaan tapahtumia, kuulemaan uutisia ja ajankohtaisia asioita sekä mahdollisesti tulevaisuudessa myös keskustelemaan reaaliaikaisesti työntekijöiden kanssa internetissä. SOME!-hankeryhmä tulee aloittamaan kokeilun ja testaa käytettävyyttä, mutta halukkuutta ja valmiuksia sosiaalisen median ja sähköisten palveluiden käyttöön löytyy muiltakin nuorten tiimin virkailijoilta. Henkilökohdalliset ajanvaraukset ja tapaamiset ovat edelleen ensisijalla, mutta samassa yhteydessä esitellään nuorelle mahdollisuus sähköisiin palveluihin ja Facebook-asiointiin.

Pitkän ajan kehitystavoitteiksi hankkeessa on määritelty uusien keinojen sekä menetelmien ja monimuotoisempien välineiden löytämisen asiakkuuksien hoitamiseen perinteisten henkilökohtaisten ajanvarausten lisänä. Tällaiseksi tavoitteeksi voisi myös ajatella asiakkaiden mukaanoton heitä koskevien palveluiden ja itse asiainnin kehittämiseen (ns. kokemustutkijat). Tavoitteena on myös saavuttaa sellaisia uusia asiakkuuksia, joita perinteisillä keinoilla ei ole saavutettu. Tavoitteena on lisäksi työntekijöiden työn helpottaminen ja päällekkäisen työn tekemisen vähentäminen esimerkiksi sähköpostiasioinnin lisäämisen avulla. Tätä kautta myös työntekijöiden osaaminen kehittämistyön avulla lisääntyy. Tavoitteeksi voisi määritellä myös sen, että asiakkaat alkaisivat auttaa itse itseään ja internetin tai Facebookin myötä he myös hakisivat ja saisivat vertaistukea sekä yhteisöllisyyden tuntua.

Mittareina voidaan käyttää asiakkaiden tyytyväisyyttä ja esimerkiksi sähköisesti lähetettyjen koulutushakemusten ja ansioluetteloiden määrää tai Facebookiin liittyneiden eli Facebook-sivusta tykkäävien nuorten määrää. Aiheellista on kuitenkin kysyä, onnistutaanko näillä mitaamaan tavoitteita. Myös jonkinlainen pienimuotoinen laadullinen kysely hankkeen loppupuolella tai loputtua, niin asiakkaille kuin työntekijöille, voisi olla tarpeen selvittämään mitä uusista palveluista hyödyttiin.

Vertaistuessa ajatus samaa kokeneiden kokemusten ja tuen jakamisesta on jalo, mutta kyse voi olla muustakin. Liisa Hokkanen (2003, 256) uskoo, että vähintään viimeiset 15 vuotta, jotka ovat olleet toimeentuloturvajärjestelmän ja hyvinvointipalvelujen jatkuvien uusien kehityspolkujen ja linjamuutosten aikaa sekä palveluntuottajien menojen (palvelujen määrän, laadun tai kattavuuden) karsimista, on odottava katse ollut käännettynä kansalaisiin ja järjestöihin. Odotus on perusteltu, sillä aina löytyy niitä, joita omien kokemusten jakaminen sekä toisten auttaminen kiinnostaa ja näin voidaan myös haastaa julkista sektoria kehittymään ja täydentymään. Vertaisuus sisältää vahvan kokemuksen samanlaisuudesta, mutta vaatii myös suvaitsevaisuutta. Vaikka elämää yhdistää joku tai jotkut samat asiat, ne osoittautuvat moninaisemmiksi ja erilaiset elämäntarinat ja -tilanteet tuovat mukaan erilaisia sisältöjä. (Laitinen ym. 2003, 262.) Ehkä Duurin Facebook-sivunkin voisi nähdä mahdollisen "olen Duurissa asiakkaana"-häpeän sijaan vahvuutena ja käyttää sitä ja muita siellä olevia hyödyksi ja avuksi.

Verkon ja sosiaalisen median avulla yksinäiset, ujut tai muuten syrjäytyneet nuoret pääsevät purkamaan ahdistustaan ja ongelmiaan silloin, kun niiden suuruus ja vakavuus mahdollistaa käsittelyn verkon avulla eikä tilanne pääse karkaamaan käsistä. Verkko on myös mahdollisuus ns. etsivälle nuorisotyölle, samoilla resursseilla pystytään löytämään apua tarvitsevia helpommin ja itse auttaminenkin onnistuu ainakin osittain verkon välityksellä (Heiskanen & Saaristo 2001, 160). Nuorilla on usein kykyä ratkaista itse ongelmansa, eikä aikuinen tai viran-

omainen ole aina oikeassa ja korvaamaton. Sosiaalisen median avulla nuorta voi tukea löytämään itse apua, palveluita ja omat voimavaransa.

Nuoret eivät myöskään aina koe ”ylhäältä päin”, virkailijoiden toimesta tapahtuvaa tiedottamista kiinnostavana tai uskottavana. Toisen nuoren kertomana ja tapahtumia kommentoimalla tai niistä tykkäämällä esimerkiksi rekrytointitapahtuma voi kuulostaa mielenkiintoiselta ja hauskalta. Vertaistiedotus ja ”puskaradio” ovat tärkeitä internetissäkin (Laakso & Äikää-Torkkeli 2006, 46). Valitettavasti vertaistiedotus toimii myös toisinpäin ja negatiiviset kannanotot voivat latistaa hyvinkin keskustelun. Nettikommentointi ohjaa nuorten toimintaa yllättävänsäkin paljon, eikä aina positiiviseen suuntaan.

Vuonna 2009 työ- ja elinkeinoministeriö asetti työryhmän selvittämään nuorten miesten työelämään kiinnittymiseen liittyviä ongelmia ja niiden ratkaisumahdollisuuksia julkisen työvoimapolun avulla. Nuorten työttömyysasteen kasvu vuoden 2008 syksystä alkaen ja varsinkin nuorten työttömien miesten suuri osuus ajoi työryhmän pohtimaan mitä palveluita ja toimenpiteitä työ- ja elinkeinotoimistoissa tarvitaan. Nuoret miehet työelämään-hankkeessa (2009, 63) on tuotu esiin nuorten palvelujen priorisoinnin tarve työ- ja elinkeinotoimistojen asiakastyössä sekä pohdittu muun muassa verkkopalvelujen kehittämistä yhtenä toimenpiteenä nuorten paremmaksi huomioimiseksi. Tämän mukaan nuorille tulisi saada omat verkkopalvelut ja työ- ja elinkeinohallinnon pitäisi myös osallistua aktiivisesti nuorten omien verkostojen toimintaan esimerkiksi IRC-galleriassa. Hankkeessa on todettu nuorten palveluiden tarvitsevan uutta brändäystä, nuorille sopivien toimintamallien vahvistamista internetissä sekä muun muassa toivottu aikavarauksista muistuttavan tekstiviestin käyttöönottoa. (Nuoret miehet työelämään 2009, 64.)

2.2.1 Hankkeen resurssointi

Projektiin rekrytoitiin kaikki Duurin nuorten tiimin virkailijat, yhteensä 16 henkeä, ja kaikki ilmoittivat asiaan sitoutuvansa. Asiaa oli pohjustettu ja suunniteltu kevästä 2010 alkaen. Projektin alustukseen ja sitä päävastuullisina läpi viemään koottiin viiden hengen pilottiryhmä nuorten tiimin asiakastyötä tekevistä virkailijoista. Tiimille sosiaalisen median käyttöönotto esiteltiin pitkälti uutena toimintamallina, jota jokaisen tulisi lähteä kokeilemaan. Suurimmalle osalle tiimin virkailijoista Facebook ja sähköiset viestintäkanavat ovat tuttuja entuudestaan, mutta joukkoon mahtuu myös niitä, jotka sosiaalisen median hankkeen kautta joutuvat täysin uuden opettelun eteen. Tarvittaessa virkailijoille järjestetään koulutusta esimerkiksi SOME!-hankeryhmäläisiä hyödyntäen.

Asiakasraadin myötä myös asiasta kiinnostuneita asiakkaita saadaan mukaan suunnittelemaan ja toteuttamaan hanketta, jolloin palvelusta on ajateltu tulevan enemmän nuorten näköinen ja heitä paremmin palveleva. Työntekijöiden tuntiensa omat asiakkaansa perustuu asiakkaiden mukaantulo puhuttamisen kautta vapaaehtoisuuteen. Nuorten tiimi saa myös avukseen Duuriin palkatun viestintä-assistentin ja hänen koulutuksensa sekä tieto-taitonsa. Uusia tietokoneita tai tiloja ei tulla tarvitsemaan. Asiakkailta on käytössä jo pelkästään Duurin tiloissa yli 20 konetta ja jokaisella virkailijalla on oma tietokone.

Koska kyseessä on sähköisten palveluiden hanke, ei materiaaliakaan tuoteta kuin lähinnä internetissä ja sähköiseen ympäristöön. Kestävän kehityksen näkökulmasta säästöjä siis syntyy, koska paperia ei kuluteta. Hintaa voidaan kuitenkin laskea ajassa ja työmäärässä. Sähköisen tekstin kanssa kirjoitustyyliin ja -asuun täytyy kiinnittää erityistä huomiota ja saada siitä muun muassa helppolukuista. Tekstin on lisäksi hyvä olla tiivistä mutta houkuttelevaa ja sitä tulee pitää yllä ja päivittää, jotta ilmaiseksi ei tällaista synny. Rungas staattinen sisältö ei myöskään enää välttämättä riitä houkuttelemaan web-sivustolla kävijöitä viipymään ja tulemaan uudestaan. Koska verkkotyöskentely ei ole aikaan sidottua, mahdollistaa se kuitenkin työntekijöiden ja tarvittaessa monien eri toimijoiden yhteistyön niin, että sisältöä pystytään tuottamaan jokaisen oman aikataulun mukaan.

Rahallisesti erillisiä lisäkustannuksia ei siis todennäköisesti synny tai ne ovat todella vähäisiä. Tekstiviesti-muistutuksen lähettämiseen liittyviä asioita selvitetään ja luultavasti siitä tullaan luopumaan, jos se vaatii erillisen esimerkiksi tietokoneohjelman ostamisen. Yhteistyökumppaneiksi kootaan toimijoita, jotka ovat jo entuudestaan tuttuja ja joiden kanssa voidaan oikeastikin toteuttaa erilaisia kokeiluja. He saavat samalla Duurista hyvän yhteistyökumppanin. Hanke toteutetaan osana jatkuvaa oman työn kehittämistä. Sosiaalinen media on kovassa nousussa tänä päivänä ja rahaa sekä tahtoa kehittämiseen voisi näin ollen löytyä ylemmiltäkin tahoilta. Myös nuorten työttömyyteen, syrjäytymiseen mikä maksaa yhteiskunnalle erittäin paljon ja syrjäytymisen ehkäisyyn halutaan puuttua. Tuomalla tätä näkökulmaa esiin, voidaan vakuuttaa päättäjiä ja johtoa sitoutumaan myös rahallisesti hyvin tärkeään ajankohtaiseen aiheeseen.

Huhtikuussa 2011 on jo avautunut muun muassa Kelan, työ- ja elinkeinoministeriön sekä työttömyyskassojen yhteistyöjärjestön yhdessä suunnittelema ja toteuttama "Kysy työttömyysturvasta asiantuntijoilta"-palsta Suomi24:ssä. Ministeriön mukaan palsta palvelee ihmisiä siellä, missä he viettävät aikaansa muutenkin. Ideana on yhden luokun palvelu eli kysyjä voi tavoittaa samalla kertaa kaikkien niiden tahojen asiantuntijat, jotka ovat tekemisissä työttömyysturvassa. Palstan suunnittelu pohjautuu Suomi24:n Kela-Kerttu-palstaan, jossa Kansaneläkelaitos neuvoo lapsiperheitä perheissä.

Puheet työhallinnon toimenpiteisiin kohdistuvista säästösuunnitelmista eivät koske samalla tavalla työvoiman palvelukeskuksia kuin alueiden työ- ja elinkeinotoimistoja. Jos peruspalvelut eivät riitä, on panostettava seuraavan etapin paikkoihin. Työ- ja elinkeinotoimistojen nuorten työvoimapalveluita vaivaa ensisijaisesti ajan puute ja työ keskittyy myös pitkälti työttömyysturvan hoitoon, jota arvellaan olevan noin 30 % työajasta (Nuoret miehet työelämään 2009, 40). Aktivointitoimien keinovalikoima ja syvälinen perehtyminen nuoren tilanteeseen siirtyäkin pitkälti työvoiman palvelukeskuksiin.

Myös hallitusohjelma 2011 tukee aiemmin esitettyä. Se keskittyy kolmeen kokonaisuuteen; köyhyyden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen vähentämiseen, julkisen talouden vakauttamiseen sekä kestävän talouskasvun, työllisyyden ja kilpailukyvyn vahvistamiseen. Hallitusohjelma painottaa, että syrjäytymisen ja köyhyyden katkaisemiseksi peruspalveluita vahvistetaan ja uudistetaan, ennaltaehkäisyyn sekä mielenterveys- ja päihdepalveluihin panostetaan ja toimeentuloturva parannetaan. Hallitus tavoittelee korkean työllisyyden Suomea. Tällöin myös keinoja toimia työttömyyttä vastaan, pitää yllä työttömien työkykyä ja parantaa työmarkkinavalmiuksia, on tehostettava ja kehitettävä. Tavoitteena on estää työttömyyden pitkittyminen muun muassa sähköisiä työnvälityspalveluita kehittämällä, jotta työllistyminen nopeutuu ja henkilöstöresursseja vapautuu vaikeammin työllistyvien palveluihin.

2.2.2 Mahdolliset riskit

Hankkeen riskejä analysoitaessa ajan ja henkilöstön motivaation puute nousee esiin - työntekijöiden sitouttamiseen ja koulutukseen tarvitaan työaika. Muita riskejä ei juurikaan ole tai ne eivät ainakaan estä projektin toteuttamista. Hankkeen tiimoilta tulee tarkasti miettiä missä kohtaa mitäkin Duurin palvelua tarjotaan sähköisesti. Nuorten median lukutaito voi olla heikohkoa ja liian paljon informaatiota tai toisaalta vaatimuksia saa aikaan vain vastarinnan. Selvitystyön alla on myös, onko verkkopankkitunnuksien saaminen jokaisen oikeus ja jokaisella siihen mahdollisuus, vaikka olisi luottohäiriömerkintä sekä ovatko vahvan tunnistautumisen vaativat HST-sirukortit mahdollisesti poistumassa. Hankeryhmä selvittää myös, voiko Facebook-sivua tai verkkopankkitunnuksia käyttää väärin. Isoja asioita voisi toki olla esimerkiksi Duurin nuorten tiimin lakkauttaminen tai sähköisten palveluiden kieltäminen. Hankkeen perusoletukseksi voidaan kuitenkin määrittää, ettei näin ole tapahtumassa.

Catharina Candolin (Sosiaalisen median mahdollisuudet 2011) Pääesikunnan tiedotuspäällikkönä uskoo sosiaalisen median riskien ja uhkien olevan samankaltaisia kuin internetissä yleensä. Käyttötapa ja käyttökulttuuri on kuitenkin uusi ja erilainen ja niinpä käyttäjien toimet ovat merkittäviä; mitä sanot ja missä. Facebookin vaaroista Candolin esittää elävän esimerkin Yhdysvalloista, missä henkilö oli luonut kuvitteellisen Facebook-profiilin ja kuvitteellisesti ker-tonut profiilissa työskentelevänsä puolustusministeriössä ja tekevänsä tiettyjä töitä. Henkilö

oli hakenut ja saanut kavereiksi tiedustelupalvelun, puolustushallinnon sekä politiikan ihmisiä ja näin saanut myös paljon arkaluonteista tietoa haltuunsa. Kesti kauan ennen kuin valeprofiiliin omaava henkilö paljastui.

Verkkopalvelujen valvonta on vielä vähäistä ja tietoturvallisuudesta sekä kommunikaation salassapitovelvollisuudesta on huolehdittava. Uhkana voidaan pitää lisäksi viruksia, vakoiluohjelmia ja jopa itse internetissä olevaa sisältöä. Sosiaalinen media on kuitenkin tullut enemmän tai vähemmän jäädäkseen. Uhkiin keskittyminen ja vastustaminen on tästä syystä jokseenkin hedelmätöntä taistelua tuulimyllyjä vastaan. Pelko ja uhat muuttuvat usein mahdollisuuksiksi, kun asioista otetaan selvää ja luotetaan käyttäjiin.

Toki kriittisesti tulee tarkastella myös SOME!-hanketta kokonaisuudessaan. Käytetäänkö aikaa ja resursseja väärään asiaan väärässä kohtaa? Tarve työvoimapalveluiden modernisoimiseen ei varmastikaan ole pelkästään verkkopalveluiden kehittämisessä. Tutkimusten mukaan asiakkaat ovat hyvin kriittisiä huolimatta siitä, että he antavatkin hyviä arvosanoja palautetta kysyttäessä (Arnkil, Karjalainen, Saikku, Spangar & Pitkänen 2007, 28). Asiakastyön kiireisyys, palveluprosessin jäykkyys, suunnitelmien kapea-alaisuus sekä väärin suunnatut työhönsoitukset elämäntilanteeseen nähden ovat muutamia esimerkkejä asioista, joita asiakkaat palvelussa kritisoivat (Arnkil ym. 2007, 29). Työvoiman palvelukeskus-konsepti ja nyt nuorten elämään olennaisesti kuuluvan internetin tuominen työnhakuprosessiin pystyy kumoamaan näitä ongelmia. Työvoiman palvelukeskus-asiakkuuteen tiedetään myös muutenkin kohdistuvan huomattavasti vähemmän kritiikkiä kuin peruspalveluihin.

2.2.3 Vastuut ja yhteistyö

Päävastuussa kehittämishankkeessa on projektin viiden hengen pilottiryhmä, joka on yrittänyt ja erehtynyt, kokeillut ja onnistunut. Pilottiryhmällä on tukenaan lisäksi hankevastava/projektipäällikkö sekä nuorten tiimin kaksi esimiestä ja talon viestintäassistentti. Hankkeen pilottiryhmä koostuu nuorten tiimin sosiaaliohjaajista ja työvoimaohjaajista, jotka ovat itse ilmoittaneet halukkuutensa lähteä mukaan kehittämään sosiaalista mediaa. Nuorten tiimi kokonaisuutenaan koostuu pitkälti nuorista virkailijoista, joilla on tieto-taitovalmiuksia ja innokkuutta lähteä sähköisten palveluiden kokeiluun mukaan. Asiakkaat kiinnittyvät projektiin mahdollisuuksien mukaan. Työntekijät tiedustelevat asiakkailtaan, joille internetin käyttö on luontaista, ideoita sähköisten palvelujen kehittämiseen. Lisäksi kiinnostuneista ja innostuneista asiakkaista muodostetaan asiakasraati ja lisäksi esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan ryhmä, joka jatkaa kehittelyä pidemmälle.

Myös ulkoiset sidosryhmät ja kaikenlainen yhteistyö on huomioitava tarkasti. Kumppaneita on kartoitettu ja varsinkin niitä, joiden kanssa Duuri on jo tehnyt yhteistyötä. Helsingin kaupungin kuntouttavan työtoiminnan paikoista ainakin Uusix-verstaiden IT-paja ja Uusixin IT-osaajat yleensäkin, kuten työsuunnittelijat ja atk-tukihenkilöt ovat lupautuneet lähtemään tarvittaessa mukaan. HEO, Helsingin evankelinen opisto opettaa muun muassa viestintää ja Otavan opistolla on kokemusta nettipohjaisten asiakaspalvelujärjestelmien tuottamisesta (kuten nettiperuskoulu) ja lisäksi he tarjoavat sosiaalisen median tiedottaja-koulutusta. Opiskelijoiden tukikeskus Nyyti edistää ja tukee opiskelijoiden henkistä hyvinvointia ja elämänhallintakykyä verkossa ja he ovat olleet Duurin nuorten tiimiin yhteydessä jo vuonna 2009. Helsingin kaupungin Nuorisoasiainkeskus, Kompassi, Happi ja Mediakympylä ovat kaikki tuttuja yhteistyökumppaneita, jotka pyörittävät samoja asiakkaita Duurin kanssa ja joilla on jo olemassa olevia valmiita malleja ja menetelmiä.

Mielenkiintoinen on myös Hämeenlinnalaisen Näytön Paikka ry:n hallinnoima ja RAY:n rahoittama valtakunnallinen kehittämishanke; YTKP-projekti, jonka kohderyhmänä ovat syrjäytyneet ja syrjäytymisvaarassa olevat alle 30-vuotiaat nuoret. Tämän projektin päämääränä on vahvistaa nuorten osallisuutta, ehkäistä nuorten marginalisoitumista, kuntouttaa syrjäytyneitä nuoria takaisin yhteiskuntaan ja vahvistaa ajattelutapaa asiakkaasta oman elämänsä parhaana asiantuntijana. Ko. projektin aikana on kehitelty uudenlainen, www-pohjainen työväline, digitaalinen portfolio, johon myös Duurin nuorten tiimi on saanut omat tunnukset.

Yhteistyön periaatteet määritellään niin yhteistyökumppaneiden ja sidosryhmien kuin asiakkaidenkin kanssa erilaisin sopimuksin ja suostumuksin, mitkä liittyvät myös tietoturvaan. Myös perusteet tehtyihin valintoihin on syytä määritellä, samoin kuin esimerkiksi se kenelle palvelua tullaan tarjoamaan. Tärkeimpänä lienee oman tiimin virkailijoiden, mukana olevien asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneiden jatkuva ja säännöllinen yhteydenpito sekä tiedottaminen, varsinkin internetin ja sähköpostin välityksellä, jolloin sama tieto on kaikkien saatavilla samaan aikaan.

Lokakuussa 2010 valtakunnallisessa työvoiman palvelukeskuksien tapaamisessa on pilottiryhmän toimesta kartoitettu, että työvoiman palvelukeskuksista ainakin Kotka-Hamina, Pori ja Tampere ovat lupautuneet tekemään yhteistyötä ja antamaan vinkkejä. Heillä on jo olemassa olevat internetsivut, sähköinen palautelomake sekä Facebook-sivut. Heidän mukaansa sähköisten palveluiden myötä ei esille ole tullut mitään negatiivista tai ongelmallista. Facebookistakaan ei ole tullut oksennuskanavaa, vaan nuoria tavoitetaan paremmin ja useammin, eritoten niitä joita ei muuten saada kiinni, kuten asunnottomat nuoret.

Yhteistyötahot muualla Suomessa ovat muistuttaneet Duuria, että on paljon jo olemassa olevia asioita, joita voidaan kehittää ja muokata tarpeisiin sopiviksi. Helsingin kaupungin nuori-soasiainkeskus on jo vuonna 2004 siirtynyt nuorten mukana verkkoon ja perustanut yhdessä Espoon, Kauniaisten ja Vantaan kanssa Netari.fi-projektin, joka nykyään toimii niin Habbo Hotellissa kuin IRC-galleriassa ja Facebookissakin. "Ajatus on, että verkossa on läsnä aikuinen, jolla on aikaa keskustella nuoren kanssa. Verkostonuorisotyö ei eroa millään tavalla tavallisesta nuorisotyöstä.", kertoo Sebastian Sihvola Helsingin sanomissa 2007. (Aalto ym. 2009, 92.)

2.3 Moniammatillisuutta nuorten hyväksi

Duurissa käytettävä verkostotyö ja moniammatillinen työ on tehokas ja kehittynyt tapa pysäyttää asiakkaan "pallottelu luukulta toiselle" ja käyttää koko asiakkaan ympärillä olevaa verkostoa muutosten toteuttajana. Yhteisiin tavoitteisiin ja yhteiseen vastuuseen niiden saavuttamisesta sitoutuvat nuoren lisäksi kaikki muutkin osallistujat. Nuoren elämää ja erityisesti matkaa kohti työelämään voidaan helpottaa erilaisilla palveluilla, tukitoimilla ja luultavasti parhaiten moniammatillisessa verkostomaisessa yhteistyössä. Tällä tavoin ehkäistään myös yhteiskunnalle erittäin kalliiksi tulevaa nuorten syrjäytymistä.

Moniammatillinen yhteistyö antaa mahdollisuuden suunnitella työtä aivan eritavalla uudelleen ja ottaa käyttöön uusia välineitä kiirettä helpottamaan. Aito yhteistyö asiakkaan ja eri asiantuntijoiden välillä antaa parempia tuloksia, ainakin pitkällä aikavälillä. Moniongelmaisten asiakkaiden joustava palvelu ja tarpeellisten elämänalueiden huomioiminen sopivan kokonaisavun kannalta säästää myös loppupelistä aikaa sekä resursseja ja tuottaa parempaa laatua (Isoherranen 2005, 151).

Julkisille palveluille on ominaista, että kukin palvelutuottajayksikkö on vastuussa vain itse tuottamastaan palvelusta. Työvoiman palvelukeskus pyrkii ammattilaisten verkostomaisella yhteistyöllä sekä ammattilaisten ja asiakkaiden välisellä tiiviillä vuorovaikutuksella luomaan toimintamallin, jossa asiakkaan ongelmavyöhydin vaatimat toimet muodostavat tiiviin kokonaisuuden.

Palvelukeskusten moniammatillinen yhteistyö on mielestäni lisännyt uskallusta varhaiseen puuttumiseen. Moniammatillinen ryhmä tai työpari, joka ei henkilöidy yhteen työntekijään, jota arvostetaan ja joka uskaltaa keskustella vaikeistakin asioista on tarpeellinen ulottuvuus nuoren kokonaisvaltaiseen auttamiseen. Nuorten auttamisen katsotaan vaativan sitoutumista toiminnan kehittämiseen sekä maailman ja elämänmenon miettimistä enemmän nuorten kannalta. (Linnakangas & Suikkanen 2004, 101.) Kun nämä asiat yhdistetään, tuntuu sosiaalinen media olevan hyvinkin sopiva vastaus näihin vaatimuksiin.

Suomalaisen hyvinvointivaltion kehityksen myötä asiakkuuden kuva on muuttunut melko perinpohjaisesti. Yhteiskunnan eläteistä ja oikeudettomista suojateista on ainakin periaatteen tasolla tullut täysivaltaisia, tasavertaisia asiakkaita. Lainsäädännön tasolla vaaditaan asiakailta osallistumista, oikeuksiensa tiedostamista ja samalla syntyvää luotettavaa asiakkuutta. Toisaalta liika aktiivisuus ja etuuksiensa tiedostaminen mielletään vääristyneiksi mielihaluiksi, jopa sosiaaliturvan väärinkäytöksi. Asiakkuudessa on kuitenkin havaittavissa eri näkökulmien perusteella selkeä muutostrendi, minkä tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden mielikuvaa itsestään ja omista oikeuksistaan. (Esseeaitta 2008.)

Jälkimodernin yhteiskunnan tuotteena on syntynyt syrjäyttäminen ja selviytymisvaatimukset ovat koventuneet. Myös nuorten työttömyystilanne on pahentunut. Tulevaisuudessa siintää pula osaavasta työvoimasta, joten nuorten ikäluokista ketään ei tulisi päästää syrjäytymään. Nuoret tarvitsevat näköaloja ja tukea tulevaisuuden visioiden luomiseksi ja tavoitteiden tulla sellaisia, joihin nuori kokee voivansa sitoutua. Motivaation herättämiseksi ehdotetaan myös niin sanottua kannustusrahaa (harkinnanvarainen työmarkkinatuki/toimeentulotuki) tai motivointipäiviä (Linnakangas, Suikkanen 2004, 102). Duurin nuorten tiimissä toteutettu asiakasraati, jossa asiakkaat pääsevät mukaan palveluiden suunnitteluun, voisi myös olla tällainen kannustin.

3 Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat

Tässä työssä teoreettinen viitekehys keskittyy sosiaaliseen mediaan, osallisuuteen ja osallistamiseen, aktiiviseen työvoimapolitiikkaan, syrjäytymiseen ja syrjäyttämiseen sekä niiden ehkäisyyn ja muuttuvaan asiakkuuteen eli modernisaatioon. Kokemusasiantuntijuus vaikuttaisi olevan myöskin keskiössä, erityisesti pohdittaessa miten työhön on vaikuttanut oman positioni muuttuminen. Olen ollut opinnäytetyöprosessin alkaessa hyvin keskeisessä roolissa hankeryhmän jäsenenä ja prosessin omistajana ja reilut puoli vuotta myöhemmin äitiyslomalla, täysin ulkopuolisena kirjoittajana ja analysoijana. Teoreettinen viitekehys ja tutkimuskysymykset on rajattu mahdollisimman tarkasti, sillä toiminnan takana olevaa teoreettista tietoa on olemassa laajasti. Taustaksi on tarkoitus luoda kuva siitä, mitä omassa organisaatiossa ja Suomessa tapahtuu sosiaalisen median ja nuorten aktivoinnin saralla.

3.1 Sosiaalisen median kenttä

Sosiaalisen median kuvailulle ja määrittämiselle on satoja vaihtoehtoja, eikä yhteen yleispätevään ole päästy. Sosiaalinen on niin monitulkintainen sana, että käsitteen merkitys ei helposti avaudu ja siksi jotkut suosittelevatkin käyttämään ilmausta yhteisöllinen media (Kangaspunta 2011, 115).

Internet tarjoaa käyttäjilleen monipuolisen viestintävälineen, jota voidaan käyttää joko synkronisesti tai asynkronisesti (reaaliaikaisesti tai viiveellä) riippuen käyttäjäryhmistä ja näiden yksilöllisistä tarpeista. Mika Joensuu (2011, 18) luetteloi kuinka chatit, IRC, foorumit ja keskustelupalstat, pikaviestimet, galleriasivustot, webbikamerat, nettipuheohjelmat, sähköposti ja nettipelit toimivat kukin erilaisilla painotuksilla, jotka vastaavat johonkin käyttäjien tarpeeseen. Erilaisissa tilanteissa saattaa olla tarve nopeatempoiseen, yhtäaikaiseen keskusteluun joko kahden kesken tai isommassa ryhmässä, joskus taas viestien lähettämiseen käyttäjille, jotka eivät ole samaan aikaan tavoitettavissa.

Sosiaalisen median yleisimmät sovellukset ovat tässä paljon puhutun Facebookin ohella Twitter, LinkedIn ja Qaiku (keskustelu- ja tiedonjakamispalvelut), keskustelupalstat, ns. verkkopäiväkirjat eli blogit, avoimet tietosanakirjat tai tietopankit wikit (tunnetuin Wikipedia www.wikipedia.fi) sekä pilvin pimein muita sovelluksia viiheestä asiantuntijoiden somepalveluihin, kuten nuorten suosimat IRC-galleria, Habbo ja Youtube tai presentaatioihin ja ideointiin keskittyvät Slideshare ja Mindmeister (Kortesuo 2011, 70-77). Facebook-palvelua, johon opinnäytetyöni ja työpaikan hanke pitkälti keskittyy, on kutsuttu niin sosiaalseksi internet-verkostoksi ja yhteisöpalveluksi kuin myös yhteisöverkko-, verkostoitumis- ja

yhteisösivustoksi (Kangaspunta 2011, 114). Sosiaalinen media on tuttu käsite tietokoneita paljon käyttäville nuorille, jotka ovat päivittäin tekemisissä esimerkiksi blogien, wikien, keskustelupalstojen ja virtuaalisten työtilojen kanssa.

Seuraava Fred Cavazzan (2008) kuvio auttaa hahmottamaan sosiaalisen median rikkautta ja monimuotoisuutta. Kuvassa sosiaalinen media on jaettu kymmeneen tarkoituserittään erilaiseen alaryhmään. Nämä alaryhmät on ympyröity logoilla, jotka kuvaavat ryhmään kuuluvia nettisivuja.

Social Media Landscape



Kuva 1 Sosiaalisen median maisema (Cavazza 2008)

Sosiaalinen media on verkossa tapahtuvaa vuorovaikutusta ihmisten välillä. Sosiaalisen median käyttäjät itse tuottavat ja jakavat sisältöä, kuten suosituksia, mielipiteitä, kokemuksia tai mitä tahansa ryhmää kiinnostavia asioita. Vaikka sosiaalinen media itsessään on uusi ilmiö, sen suosioon vaikuttavat asiat ovat ikivanhoja. Ihmisillä on aina ollut tarve kuulua yhteisöihin. Sosiaalisen median sovellukset mahdollistavat kuitenkin ensi kertaa maantieteelliset rajat ylittävien yhteisöjen synnyn. Sosiaalisen median yhteisöt rakentuvat tyypillisesti arvojen mukaan ja käyttäjiä voi yhdistää esimerkiksi kiinnostus samoihin aiheisiin, samankaltainen elämäntilanne tai yhteinen ongelma. Yhteisöjen koko ja sen jäsenten aktiivisuus vaihtelevat run-

saasti. Erityisesti intohimoja herättävien asioiden ympärille syntyy tiiviitä yhteisöjä, joiden jäsenten sitoutumisen, osallistumisen sekä vaikuttamisen taso on erittäin korkea. Tuloksena on valtava määrä autenttista, käyttäjälähtöistä ja luokittelematonta tietoa. (Get it Right 2009.)

Julkaisukynnys sosiaalisessa mediassa on usein matala, osallistuminen vapaaehtoista ja valvonta itseorganisoitua. Keskustelu ei aina rajoitu pelkästään kiinnostuksen kohteena olevaan aiheeseen, vaan luottamussuhteen syntyessä keskustelut siirtyvät käsittelemään laajalti elämään liittyviä ilmiöitä. Sosiaalisen median palvelut tarjoavatkin kanavan, jonka kautta on helppo ilmaista tunteita ja mielipiteitä. Vertaistuki on yksi sosiaalisen median palveluille tyyppisistä ilmiöistä. Verkon tarjoamat anonymiteettitasot luovat tunnetta ympäristöstä, jossa vaikeistakin asioista on mahdollista keskustella ilman välitöntä leimautumisen vaaraa. Tilastojen mukaan puolet 15-20 vuotiaista suomalaisista nuorista käyttää muun muassa IRC-galleriaa, joten virtuaaliset yhteisöt ovat osa heidän normaalia viestintämaailmaansa. Sosiaalinen media liitetään usein vain nuorten vapaa-ajanviettoon, vaikka se todellisuudessa tarjoaa mahdollisuuksia monilla muillakin saroilla. Nuoret odottavat voivansa käyttää omaksumiaan välineitä käyttäen niin koulussa kuin työelämässä ja monessa muussakin paikassa. (Verkkouutiset 2008.)

Sisäasiainministeriön tiedottajan Jussi Toivasen mukaan sosiaalisen median, kuten Facebookin hyötynä on mahdollisuus vuorovaikutukseen viestinnän kohderyhmän ja viestittäjän välillä. Kyse on myös toimintatapojen muutoksesta, esimerkiksi palautteen hyödyntämisessä. Valtionhallinnon viestintäsuositus jo vuoden 2010 keväällä on ollut selvittää sosiaalisen median käyttöönoton mahdollisuuksia eri hallinnonaloilla strategioina muun muassa tiedotus, vetostrategia ja verkostoituminen. Vetostrategiassa tarkoituksena olisi Facebook-sivulla saada mahdollisimman paljon faneja ja sivuilla kävijöitä, kun taas verkostoitumisessa on kyse siitä, että tiedon muodostamiseen käytetään järjestelmällisesti asiakkaiden antamia palautteita. (Sosiaalisen median mahdollisuudet 2011.)

Heikkojen signaalien tunnistamiseen keskittyvä tutkimus osoittaa, että median käyttäjien tottumukset olisivat kuitenkin muuttumassa (Kangaspunta 2011, 194). Mihin suuntaan ja miten nopeasti? Jos muutos on tullakseen, se ei toki riipu pelkästään teknologiasta vaan myös siitä, millaista elämä sosiaalisissa verkostoissa on.

3.2 Nuoret ja syrjäytyminen

Nuori käsitteenä on erittäin moniulotteinen. Ikinuori, nuori aikuinen, nuori ihminen ja varhaisnuori saavat erilaisissa yhteyksissä hyvin erilaisia tulkintoja. Ongelmana lieneekin, että kieleemme ei tunne ikään liittyvää määritelmää, joka olisi nuoren ja vanhan välissä. Nuoruutta ja nuorisoa määriteltessä törmää monenlaisiin ongelmiin. Määritelmät vaihtelevat väistämättä

sukupolvittain. Lisäksi jokaisella on oma henkilökohtainen näkemyksensä nuoruudesta. Mäki-Kulmala (1989) on todennut, että nuorison katsotaan juridisesti ja kansalaisvelvollisuuksien ja -oikeuksien mukaan Suomessa yleisesti kuuluvaksi 15-24 -vuotiaat. Koska rajat kuitenkin todellisuudessa ylittyvät toistuvasti, nuorison ikärajoja tarkistetaan jatkuvasti. Nuorisopolitiikan ja tutkimusten kannalta ikärajoja onkin venytetty ja eri yhteyksissä nuorison katsotaan kuuluvaksi noin 7-30 -vuotiaat. (Mäki-Kulmala 1989, 11.) ja esimerkiksi nuorisobarometrissa nuorella tarkoitetaan 15-29 -vuotiaita (Myllyniemi 2009, 12).

Duurissa nuorten tiimi hoiti aluksi, perustamisestaan 1.1.2008 alkaen, alle 30-vuotiaita asiakkaita koko Helsingin alueelta. Tiimissä toteutettiin asiakasmäärän kasvun myötä ikärajan muutos ja 1.1.2011 lähtien tiimin asiakkaina on nuoria, jotka ovat alle 25-vuotiaita. Myös suurimmassa osassa Suomen muita työvoiman palvelukeskuksia ja työ- ja elinkeinotoimistoja nuorten tiimin yläikärajaksi on määritelty 25 vuotta.

Nuoren asemaa yhteiskunnan jäsenenä sekä nuoren oikeuksia ja velvollisuuksia määrittelevät lisäksi useat eri lait. Myös lainsäädännöstä löytyy useita erilaisia nuoruuden määritelmiä ja ikärajoja, mitkä eivät välttämättä kytkeydy nuorten kykyyn toimia ja ottaa vastuuta toiminnastaan. Nuoria koskevat lainsäädännön keskeisimmät lait ovat perusopetuslaki, lastensuojelulaki, laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta, laki lapsen elatuksesta ja elatusturvasta, isyyslaki, laki nuorista rikoksentekeijöistä sekä laki nuorista työntekijöistä (Aaltonen, Ojala, Vihunen & Vilén 2007, 42).

Vehviläinen (2001) kyseenalaistaa 2000-luvun tyypilliseksi piirteeksi määrittelemäänsä moniongelmaisuuksien käsittelemistä. Vehviläisen mukaan (2001, 50) nuoret eivät ole sen moniongelmaisempia kuin koskaan aikaisemminkaan, vaan nuorten elämäntilannetta on nyt tutkittu entistä tarkemmin ja kokonaisvaltaisemmin. Tarkemmat tutkimukset paljastavat, että nuorten elämäntavan moninaisuudesta alkaa löytyä selviytymisen elementtejä, jotka eivät enää sovi yhteen syrjäytymiskäsitteen stereotypian kanssa.

Tämän päivän nuoria on myös luonnehdittu laman jälkeisiksi lapsiksi, jotka ovat tottuneet nopeisiin yhteiskunnallisiin muutoksiin (Linnakangas, Suikkanen 2004, 25.) Lisääntyneet mahdollisuudet kuluttamiseen, kansainvälistyminen ja globalisoituminen kuin myös urbanisoituminen ja kaupungistuminen sekä monimuotoiset perhekäsitykset määrittävät nykynuorta (Laine 2000, 186-190). Työttömyyden ja syrjäytymisen katsotaan monesti olevan yli sukupolvien jatkuvaa ja jatkumon katkaisemiseksi pyritään määrittelemään nuoren niin kutsuttu kokonaisu-elämäntilanne. (Vehviläinen 2001, 49). Nuoret, joilla oman käsityksensä mukaan ei ole juuri menetettävää tai odotettavaa, eivät toisaalta pelkää riskeerata jo olemassa olevaa. Leena Eräsaaren mukaan pitkittyvän työttömyyden mukanaan tuoma köyhyys on aineellisten puutteiden lisäksi eristäytymistä, yksinäisyyttä ja osattomuutta. Köyhyys on myös monenlaisista

ihmissuhteista luopumista ja siitä voi hyvinkin tulla itsen ja muun maailman yhteydenpidon este monilla tavoin (Heiskanen & Saaristo 2011, 38-40).

Tämän päivän nuori elää muutoksia täynnä olevassa riskiyhteiskunnassa (Aaltonen ym. 2007, 40). Modernisaatioon ja voimakkaaseen yksilökehitykseen sisältyy työuran merkityksen korostuminen, valinnanvapauksien lisääntyminen ja muista ihmisistä riippuvuuden väheneminen. Samalla riippuvuus palkkatuloista ja kulutuksesta lisääntyy ja elämänhallinnasta tulee yhä monimutkaisempaa. Moni nuori joutuu hankkimaan useita koulutuksia ja työura koostuu päätöksistä. Itse itsensä työllistäminen, oman tilanteensa eteen toimiminen ja oman osaamisen markkinointi korostuvat ja asettavat myös nuorten kanssa työskenteleville uusia haasteita ja vaatimuksen kehittyä nuorten mukana. (Aaltonen ym. 2007, 41.)

Toimijuudella tarkoitetaan yksilöiden kapasiteettia tehdä päätöksiä ja vaikuttaa omaan elämänsä. Toimijuuteen liittyy tiettyjä rajoituksia ja mahdollisuuksia. Nuorilla on hyvin erilaisia käsityksiä itsestään toimijoina. Toisiin vertaaminen, oletus ympäröivän yhteiskunnan odotuksista, omat odotukset sekä päätöksentekoon liittyvät pelot ja olettamukset vaikuttavat siihen, miten nuoret käsittelevät omia vaikuttamisen mahdollisuuksiaan. Toimijuuteen liittyy käsitteitä, kokemuksia ja tuntemuksia, jotka liittyvät taloudellisiin, kulttuurisiin ja sosiaalisiin vaikuttimiin. (Malinen 2011, 116.)

Syrjäytymisestä keskusteltaessa kiinnitetään huomio yleensä syrjäytyneisiin ja heidän oletettuihin luonteenpiirteisiinsä: passiivisuuteen, poikkeavuuteen ja avuttomuuteen. Syrjäytyneiden kuvaaminen passiiviseksi yksilöiksi tukee politiikkaa, jossa varsinainen yhteiskuntapolitiikka pyritään korvaamaan aktivoimisyrityksillä. (Helne 2002, 9-11). Helneen mielestä (2002, 51) syrjäytyminen on myös hallinnollisia pyrkimyksiä, taloudellisia prioriteetteja, kulttuurisia arvoja, muuttuvan yhteiskunnan tuottamaa epävarmuutta sekä huolta siitä, mitä normaliteetti, yhteiskunta ja yhteisyys ylipäänsä ovat. Nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn, ja samalla segregaaation eli asuinalueiden negatiivisen erilaistumisen lieventämiseen, on paneuduttu Helsingin seudulla muun muassa valtioneuvoston asettaman kaupunkipolitiikan kaupunkiohjelmilla. Näillä on pyritty edistämään kaupunkien ja valtion yhteisiä tavoitteita ja tukemaan uusia, innovatiivisia hankkeita (Monta kaupunkia - Yhteinen tulevaisuus 2000).

Nuorten kasautuvat ongelmat, vaikeudet integroitua palveluihin ja sopivien kokonaisvaltaisten palveluiden suoranainen puute syrjäyttää. Nuorten aikuisuuteen siirtymisvaihe on pidentynyt, yksilöllistynyt ja tullut katkonaisemmaksi. Monet työvoiman palvelukeskuksen nuoret tarvitsevat yksilöllistä ja intensiivistä tukea sekä monimuotoisia, laaja-alaisia palveluita.

Syrjäytyminen nähdään kasautuvana huono-osaisuutena, joka etenee vaiheittain. Mikko Takala (1992, 38) erottaa väitöskirjassaan syrjäytymisessä seuraavanlaisia vaiheita; vaikeudet ko-

tona tai koulussa, koulun keskeyttäminen, huono työmarkkina-asema, työn vieroksunta, toimeentulo sosiaaliavustuksilla, alkoholisoituminen ja eristäytyminen yhteiskunnasta. Nämä vaiheet kuvaavat monen Duurin nuoren asiakkaan historiaa täsmällisesti.

Ritva Linnakangas ja Asko Suikkanen (2004, 68-82) pohtivat selvityksessään nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn liittyviä hyviä käytäntöjä. Näistä luetellaan tukihenkilötoiminta, yhteistyö perheiden kanssa, nuorten tutkimus- ja selvittelyjaksot, erilaisten suunnitelmien perusteellinen laadinta ja hyväksikäyttö, työn avulla oppiminen, tuettu oppimisympäristö, ammatinvalinnanohjaus sekä verkosto- ja sidosryhmätyöskentely. Olennaisena osana näihin kaikkiin kohtiin ja niiden yhteensitomiseen voisi liittää sosiaalisen median avulla onnistuvan hyvän tiedonkulun ja nuoren informoimisen sekä yleensäkin nuorten asioista tiedottamisen.

Alle 25-vuotiaiden nuorten syrjäytymisongelman laatua ja dynamiikkaa selvittää myös Anna-Liisa Lämsä (2009) väitöskirjassaan ”Tuhat tarinaa lasten ja nuorten syrjäytymisestä”. Lämsä tunnistaa yhdeksän eri elämänhallinnan ja syrjäytymisen ulottuvuudella jäsentyvää asiakkuustyyppiä aina ns. ei asiakkaista seurannassa oleviin ja varsinaisiin sosiaalitoimen asiakkaisiin. Erot ilmenevät asiakkaiden hyvinvoinnin ongelmien laadussa ja asteessa sekä asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksissa ja mahdollisuuksissa sosiaaliseen tukeen. Syrjäytyneen asiakkaan ympärillä kontrolli kiristyy ja tilannetta alkaa määrittää yhä enemmän ja selvemmin ongelmat, pakot ja kontrolli.

Outi Linnossuo (2004, 19) pohtii arviointitutkimuksessaan syrjäytymisproblematiikkaa juuri palvelujärjestelmän näkökulmasta. Hän peräänkuuluttaa julkisen palvelutoiminnan organisaatioita kehittämään ja kokeilemaan uusia työmuotoja syrjäytymisriskien tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi. Kuuluminen sosiaaliseen mediaan voisi olla tällainen työmuoto. Samaan hengenveetoon nuoren syrjäytymistä todetaan ehkäisevän parhaiten muun muassa läsnäolo ja valvonta, joskin näillä luultavasti viitataan pitkälti kotiin ja vanhempiin eikä palveluorganisaatioihin.

3.3 Aktiivinen työvoimapolitiikka ja syrjäytymisen ehkäisy

Wikipedian mukaan aktiivinen työvoimapolitiikka on nimitys hallituksen toimenpiteille ja ohjelmille, joilla pyritään parantamaan työttömien työllistymistä. Termi aktiivinen viittaa siihen, että työttömän tilanteeseen pyritään puuttumaan suoraan eikä ainoastaan epäsuorasti esimerkiksi talouskasvua edistämällä. Aktiivisen työvoimapolitiikan ohjelmat ovat olleet merkittävässä asemassa erityisesti pohjoismaissa, mutta ovat yleistyneet 1990-luvulla myös Euroopassa sekä paikoin Yhdysvalloissa. Aktiivinen työvoimapolitiikka voidaan jakaa kolmeen

päätyyppiin: julkiset työvoimapalvelut kuten työ- ja elinkeinotoimistot, jotka auttavat työn etsinnässä, koulutusohjelmat joilla pyritään parantamaan osaamista ja tukityöllistäminen joko julkisella tai yksityisellä sektorilla.

Suomessa on käytössä monenlaisia ohjelmia työllistymisen parantamiseksi ja viime aikoina on kiinnitetty yhä enemmän huomiota työttömien aktivointiin. Etenkin pitkäaikaistyöttömiä ja nuoria ohjataan toimenpiteille sanktioita käyttäen. Avun tarve ratkaisee työntekijän toiminnan ajallisesti, määrällisesti ja laadullisesti (Laitinen & Pohjola 2003, 113). Rutiineilla ja rituaaleilla ei asiakkaita voi auttaa parhaalla mahdollisella tavalla. Jokainen tarvitsee yksilöllistä palvelua ja yksilöllisen ratkaisun. Jollekin asiakkaalle voisi riittää sähköiset palvelut ja Facebookin tieto ja keskustelut.

Sosiaalinen media on aktiivisen työvoimapolitiikan modernia osaa. Määrittelyn löytyminen selkeimmin ja parhaiten wikipedia-ensyklopediasta on hyvä esimerkki luottamuksesta verkkoon. Tiedontuotannon prosessin läpinäkyvyys tekee Wikipediasta luotettavan ja sen parissa toimivat yhteisön luottamusta nauttivat kokeneet Wikipedia-aktiivit. (Aalto & Uusisaari 2009, 123.) Lisäksi sosiaalinen media on osa viestintästrategiaa. Niin Duurissa kuin sisäasiainministeriössä on kuitenkin muistutettu työyhteisöä siitä, että sosiaalista mediaa käyttöönotettaessa organisaatiossa on tärkeää olla vastuuryhmä. Vastuuryhmässä määritellään muun muassa missä ollaan läsnä, mitkä ovat pelisäännöt ja kuka huolehtii valvonnasta. Myös ”verkkokirjoittamiskoulutus” voisi olla monelle työntekijälle hyödyksi.

Aktiivisella työvoimapolitiikalla siis tuetaan talouden kasvua, rakennemuutosta ja työllisyyttä. Suomeen aktiivinen työvoimapolitiikka rantautui vuonna 1968 ILO:n ja OECD:n suosittelemana. Sotavuosiin saakka työvoimapolitiikka oli ollut työttömyyden hoitoa, nyt sanalla aktiivinen korostettiin mukaan tulleiden työvoimavarojen kehittämisen ja ohjaamisen sekä työmarkkinoiden toiminnan tehostamisen merkitystä. (Polus 2010, 50.) Myös työvoiman palvelukeskusten perustaminen on jo sinällään ollut tärkeä osa työvoimapalvelujen uudistusta. Keskeistä on ollut työvoiman palvelukeskusten perustaminen nimenomaan kaupunkiseuduille, minne rakennetyöttömyyden ongelmat ovat suurelta osin kasautuneet. Työvoiman palvelukeskuksia voidaan pitää integroituvan aktiivipolitiikan yhtenä onnistumisen elementtinä, vaikka tämän toteutuminen ja sen vaikutusten vahvistaminen onkin vielä kesken. (Arnkil 2005, 4-5.)

Kun jatkuva muutos on yksi vuosituhannen vaihteen suomalaiselle yhteiskunnalle tyypillisiä piirteitä, pitää syrjäytymiskeskustelu edelleen pintansa ihmisten keskuudessa. Syrjäytyminen on ennen muuta yhteiskunnallisiin muutosprosesseihin liittyvä käsite. Syrjäytymisen käsite liitetään pitkälti työmarkkinoilta syrjäytymiseen. Kaikki työttömyys ei kuitenkaan ole syrjäytymistä, eikä kaikki syrjäytyminen ole myöskään työttömyyttä (Lämsä 2009, 28).

Vuonna 1997 on aloitettu selvitysmiestyöllä työvoimapolitiittisen järjestelmän muutos perustuen muun muassa Euroopan työllisyysstrategiaan ja Tanskan esimerkkimalliin. Perinteiset työvoimapolitiittiset toimenpiteet jaetaan yleensä passiivisiin (tai passivoiviin), joilla viitataan lähinnä päivärahojen maksamiseen työttömille sekä aktiivisiin (tai aktivoiviin), joilla taas tarkoitetaan työttömien aktivoimista esimerkiksi koulutuksen tai tukityöllistämisen avulla. Nämä molemmat keinovalikoimat voidaan nähdä osiksi toteutettua suomalaista aktiivista työvoimapolitiikkaa eli valtio on aktiivisena työvoimapolitiittisena toimijana. (Järvensivu 2004, 2.) Aktiivisuus ei siis varsinaisesti anna mitään viitteitä siitä, millaisesta aktiviteetista on kyse, mutta painotus on kuitenkin tarjontatoimenpiteissä (Sihto 1994, 247).

Työllisyysohjelman (2004) mukaan työvoiman palvelukeskusten tulee tarjota monipuolista tukea työttömille, joiden auttamiseen nykyiset palvelut eivät riitä. Nuorten yhteiskuntatakuu tarkoittaa, että jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja jokaiselle alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tarjotaan työ-, koulutus- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta. Työelämään kiinnittymisen parantamiseksi pyritään muun muassa kehittämään nuorten työpajatoimintaa, lisäämään oppisopimuskoulutusta ja laajentamaan etsivää nuorisotyötä.

Tavoitteiden saavuttaminen vaatii paitsi näitä erilaisia aktivoivia yrityksiä, se vaatii ennen kaikkea aktiivista nuorta. Tutkimusten mukaan nuoret arvostavat sitä, että heihin kohdistetaan erityistä huomiota. Palvelun henkilökohtaisuus, palveluvalikoiman laajuus, erilaisuuden hyväksyminen ja yksilöllinen tilanteeseen paneutuminen ovat nuorille tärkeitä (Nuoret miehet työelämään 2009, 27). Aktivoiminen koulutuksiin, työharjoitteluihin tai palveluihin, joihin nuoren voimavarat eivät riitä, lisää vain epäonnistumisen kokemuksia. Nuoren itsensä aktivoiminen toimimaan sekä myös ottamaan vastuun teoistaan on ensiarvoisen tärkeää.

Helsingin työvoiman palvelukeskuksen nuoret eivät täytä aktiivisimman ja helposti työllistettävimmän henkilön kriteereitä. He ovat nuoria joille peruspalvelut eivät ole riittäneet. Kun ongelmia on paljon ja ne ovat jo syväänjuurtuneita toimintatapoja, on työllistäminen vastamonon askeleen päässä alkuasetelmasta. Palvelukeskustasolla yhteiskuntatakuuta voidaan harvoin toteuttaa myöskään siksi, että työttömyydet ovat yleensä jo sisääntulovaiheessa pitkittyneet. Jo ensimmäisessä tapaamisessa voidaan kuitenkin vaikuttaa; kannustaa ja aktivoida. Siksi on tärkeää, että puhuttuihin asioihin on mahdollista palata ja internetviidakosta on poimittu nuorille suunnattuja työpaikkoja tai rekrytointitapahtumia esimerkiksi Facebook-sivulle, jossa nuori muutenkin käy.

Sähköposti ja internetissä surffailu ovat olleet useimpien suomalaisten päivittäistä arkea jo 10-15 vuotta, nyt uudet sosiaalisemmat verkkoyhteisöt ja -palvelut kuten Facebook ja Twitter luovat "oman internetin". Facebookissa ryhmään voi liittyä yhdellä klikkauksella ja ihmiset raportoivat tuntevansa Facebookissa olevansa kuin kavereiden kesellä. Yhä suurempi osa viestinnästä on muuta kuin kasvotusten keskustelua (Aalto ym. 2009, 73).

Kuntouttavan työtoiminnan lain (2001) mukaan kunnan sekä työ- ja elinkeinotoimiston on laadittava alle 25-vuotiaalle nuorelle aktivointisuunnitelma silloin, kun nuori täyttää lain mukaisen aktivointiehdon. Suunnitelmat laaditaan työvoiman palvelukeskuksissa. Aktivointiehto täyttyy, kun 1) nuorelle on laadittu työnhakusuunnitelma ja hän on saanut työttömyyden perusteella työmarkkinatukea vähintään 180 päivältä viimeisen 12 kalenterikuukauden aikana, 2) nuorelle on laadittu työnhakusuunnitelma ja hän on saanut työttömyysturvalain mukaisen 500 päivän työttömyyspäivärahauden ajan työttömyyspäivärahaa tai 3) nuorelle on tehty työnhakusuunnitelma ja pääasiallinen toimeentulo on viimeisen neljän kuukauden aikana perustunut työttömyyden johdosta maksettuun toimeentulotukeen (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001).

Lähes kaikki Duurin nuorten tiimin asiakkaat täyttävät aktivointiehdon. Aktivointisuunnitelmassa heidän kanssaan sovitaan, millä tavoin nuorta tuetaan sijoittumaan työmarkkinoille tai koulutukseen sekä erityisesti millä tavoin häntä tuetaan elämänhallinnan parantamiseksi. Aktivoiviin ja aktiivista nuorta vaativiin palveluihin sysäämisen sijasta nyt myös sosiaalisen median ja sähköisten palveluiden käytön voi lisätä toimenpidevalikkoon ja näin antaa alkuun nuorelle aikaa aktivoitua itse ja etsiä sopiva ratkaisu tilanteeseensa.

3.4 Muuttuva asiakkuus / modernisaatio

Modernisaation ja kulutuskulttuurin myötä joukkoviestintä on kehittynyt. Mediateknologian kehityksen synnyttämän internetin myötä on alettu puhua uusyhteisöllisyydestä, heimottumisesta ja väljistä virtuaalisista yhteisöistä. 2000-luvulla internetverkko on kehittynyt uudeksi sosiaalisiksi verkkomaailmaksi. (Kangaspunta 2011, 15.) Ihminen on kuitenkin edelleen sama kuin ennenkin. Vaikka teknologia kehittyy aino harppauksin, silti kiire, juokseva aika ja jatkuva yhteydenpito kännyköiden, tekstiviestien ja Facebookin tai Twitterin välityksellä kuormittaa ja rasittaa mieltä, eikä ongelmien työstämiseen ole riittäviä valmiuksia saati aikaa. Tietotulvasta, verkostojen laajentumisesta ja yhteydenpidon maksimoimisesta huolimatta ihmiset kokevat yksinäisyyttä, eikä osallisuudesta voida puhua ikään kuin kaikilla olisi siihen mahdollisuus. (Heiskanen & Saaristo 2011, 20.)

Mihin päättyy hyvinvointivaltion rooli ja mistä alkaa hyvinvointiyhteiskunnan ja sen jäsenen vastuu itsestään ja toisistaan? Viime aikoina yksilöllisyyden ja kolmannen sektorin korostuminen hyvinvointivaltion osina herättää kysymyksen siitä, millainen asiakkaan tulisi olla hyvinvointijärjestelmässämme. Suurena puutteena lienee, että keskustelusta on jäänyt melko lailla sivuun käsite "asiakkuus sosiaaliturvassa". Mitä asiakkuus tarkoittaa? Kuka sen määrittää ja milloin se mahdollisesti syntyy, saati mitä siitä seuraa. (Esseeaitta 2008).

Yksilön roolin korostaminen on tärkeää. Jos yksilö ei saa vaikuttaa päätöksiin, jotka koskevat häntä itseään, ei hänen uskonsa muuhunkaan vaikuttamiseen lujitu (Niiranen 2002, 72). Sosiaalityön tehtäväksi onkin tullut historiallisessa katsauksessa köyhälistön huolehtimisen sijaan nostaa asiakkaat täysivaltaisiksi kansalaisiksi. Tuo tehtävä ei ole hävinnyt mihinkään entistä modernimmassa yhteiskunnassa, jossa syrjäytyminen on noussut keskeiseksi sosiaalisesti ongelmaksi (Esseeaitta 2008, 1.3.2011). Asiakkaiden täysivaltaisen roolin ja osallistumisen korostaminen nähdään tukevan kansalaisuuden ja elämänhallinnan vahvistamista.

Erkki Kempainen (2001, 67) kokee yksilön muuttuvan roolin menevän jopa pidemmälle kuin kuluttaja-asiakas. Aktiivinen kansalainen voi toimijana muuttaa ympäristöään ja vallitsevaa yhteiskuntaa osallistumisella. Kempaisen näkemys aktiivisesta toimijasta on yhdenmukainen kansalaisen käsitteen kanssa, jolloin kansalainen voi toimia useassa eri roolissa. Juuri kansalaisten osallistuminen voi olla ratkaisu pyrittäessä kohti entistä yksilöllisempiä ja parempia sosiaalipalveluja ja parempaa asiakkuutta. Johanna Nurmi (1999, 279) korostaa kuitenkin sitä, ettei kaikkien tarvitse osallistua kaikkeen, vaan on luotava ennen kaikkea erilaisia osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Useita erilaisia osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia tarvitaan juuri sen takia, että postmodernia elämää luonnehtii voimistuva yksilöllisyys (Raunio 2000, 72). Kyösti Raunio mukaan ihmisillä on tällöin entistä yksilöllisempiä lähtökohtia ja myös entistä yksilöllisemmät valinnat. Tällöin myös asiakkaan kohtaaminen edellyttää uudenlaista suhtautumista ja yksilökohtaista palveluohjausta (Raunio 2000, 79). Entistä itsetietoisempi ja päätöskykyisempi asiakkuus edellyttää entistä enemmän asiakkaan aseman kunnioittamista ja hänen päätösvaltansa huomioonottamista. Johanna Nurmi (1999, 280) kutsuu kaikkein korkeinta osallistumisen tasoa "valtaistamisen tasoksi". Tällöin kansalaisella on Nurmen mukaan mahdollisuus hallita koko prosessia, määritellen itse tarpeensa, päämääränsä ja keinot. Sen lisäksi kansalainen itse arvioi prosessia, korjaten sitä ja vastaten myös seurauksista.

Modernisaatio johtaa väistämättä yksilöllisyyden kasvuun ja samalla usein yhteisöllisyyden heikkenemiseen, koska ihmisillä on yksilölliset elämäntavat, eivätkä he halua sopeutua yhteisöllisen elämän yhdenmukaisuuden vaatimuksiin. Kuitenkin ihmiset tarvitsevat yhteisöjä, joten on helpottavaa, että modernissa yhteiskunnassa ihmiset voivat olla jäseninä useissa yhteis-

söissä tai sosiaalisessa maailmoissa, jotka eivät ole päällekkäisiä tai sisäkkäisiä ja joihin voi sitoutua eriasteisesti. (Kangaspunta 2011, 51-53.)

3.5 Osallistamisesta osallisuuteen

Nuori voi olla osallisena monissa erilaissa yhteiskunnan toimintaympäristöissä. Keskeisiä ovat koulu, työ, koti, harrastukset, ystävät ja virtuaaliset verkostot (Laakso & Äikää-Torkkeli 2006, 12). Osallistuminen on muiden kanssa sosiaalisessa toiminnassa, kuten jääkiekko-ottelussa tai luennolla, mukana olemista. Osallistavaksi toiminta muuttuu, kun omalla osallistumisella on aktiivinen rooli, minkä johdosta käynnissä oleva tapahtuma muuttuu. Osallisuus taas viittaa omakohtaiseen voimaantumisen tunteeseen, uuden oppimiseen ja haasteista selviytymiseen. Osallisuudessa kiinnitytään vähintään yhteisöllisiin prosesseihin (esim. teatteriryhmään) ja ollaan mukana aktiivisina toimijoina muun muassa pohtimassa tavoitteita ja ratkaisuja. Valtautumisesta voidaan puhua, kun osallisuudessa tarpeelliset tiedolliset ja taidolliset kyvyt lisääntyvät. (Laakso & Äikää-Torkkeli 2006, 12-14.) Osallisuuden ja vaikuttamisen myötävaikutuksella tavoitellaan itseensä luottavia ja tulevaisuususkoisia nuoria. Nuorten äänen kuuleminen tulisi taata useiden asioiden yhteydessä ja nuorille ominaiset vaikuttamiskanavat esimerkiksi internetin kautta on pidettävä heidän ulottuvillaan (Gretschel 2004, 131).

Regina Saari (2011), Pirkanmaan ELY-keskuksen palveluverkoston päällikkö, kiteyttää hallitusohjelman strategiset painopisteet työllisyyden hoidossa vuosina 2012-2016. Hän korostaa muun muassa aktiivisia työvoimapolitiittisia toimia, nuorten syrjäytymisen ehkäisyä ja työvoimapolitiikan uudistamisen ja vahvistamisen avulla vaikeasti työllistyvien aseman parantamista työmarkkinoilla. Tavoitteena on työllisyysasteen nosto 72 % ja työttömyyden alentaminen 5 % vaalikauden loppuun mennessä. Jos halutaan varmistaa kaikille työhön kykeneville mahdollisuudet ja kannusteet työhön osallistumiseen, tarvitaan uusia toimia ja innovatiivisia ratkaisuja. Helsingin työvoiman palvelukeskuksen nuorten tiimi on vain hyvin pieni palikka kokonaisuudessa, mutta kaikkia tarvitaan. Ja vaikka sosiaalisesta mediasta on puhuttu jo pitkään, on mahdollisesti vihdoin tullut aika siirtää se myös työllisyyspolitiikkaan ja nuorten työttömyyden hoitoon. Tuotammehan muutenkin tekstiä enemmän ruudulle kuin koskaan ennen.

Stephen M. Rose (2003, 201-202) kirjoittaa ihmisten kykenevän oppimaan, kasvamaan ja muuttumaan eli vaikuttamaan elämäänsä ja sen tarkoituksen muotoutumiseen, jos heille vain annetaan sopivaa ohjausta ja riittävät resurssit. Hänen mielestään hyvään asiakastyöhön kuuluu aito perehtyminen asiakkaiden elämäntilanteisiin ja vahvuuksien tunnistaminen sekä asiakkaiden saaminen mukaan siten, että he itse ohjaavat elämäänsä haluttuun suuntaan ja tekevät niitä toimenpiteitä ja suunnitelmia, joita tavoitteiden saavuttamiseksi tarvitaan.

Ilmari Rostialan (1988, 78) määritelmän mukaan asiakasosallisuudella on kaksi merkitystä, jotka perustuvat itsemääräämisen kahteen toisiinsa liittyvään merkitykseen. Itsemäärääminen viittaa riippumattomuuteen ympäristöstä eli suvereeniin itsehallintaan. Toisaalta se tarkoittaa ympäristön kontrollia ja sen kontrollin lisääntymistä. Stina Högnappa (2008) tulkitsee asiakasosallisuutta lisensiaattityössään lähes samoin. Hänen mukaansa asiakasosallisuudella tarkoitetaan mahdollisuutta osallistua palveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin omassa asiassaan sekä osallistumiseen em. asioihin yleiselläkin tasolla. Asiakasraati toimii niin kehittäjänä kuin arviointitiedon tuottajana. Duurin nuorten tiimissä järjestetyn asiakasraadın tavoitteena on nimenomaan ollut palveluiden kehittäminen ja arvioinnin kautta tiedon tavoittelu kehittämistarpeista.

Kun työn ja työelämän tulevaisuus näyttäytyy hyvin haasteellisena ja yhteiskunnalliset sekä taloudelliset systeemit kehittyvät monimutkaisemmiksi, kun muutosten ennakoiminen vaikeutuu ja yleinen epävarmuus leviää (Kasvio & Tjäder 2007, 237), on muutoksissa kiinnipysymisen keinolla millä hyvänsä monen ehto. Sosiaalinen media voi antaa tähän tukea ja apua, kun kaaoksen hallitsemisen voi aloittaa omalta kotisohvalta kannettavan tietokoneen kanssa istuen.

Sosiaalisessa mediassa yksilö voi olla sisäpiiriläinen, vakituinen jäsen, turisti tai vieras. Vuorovaikutukseen ei ole tarve osallistua kokonaisvaltaisena persoonana, vaan itsestä voi tuoda esille puolia, jotka ovat yhteisön yhteisen kiinnostuksen kannalta olennaisia. (Kangaspunta 2011, 54-56). Sosiaalisen median yhteisöissä osallisena olemisen yksi tärkeä syy on kuitenkin juuri vuorovaikutteisuus samoista asioista kiinnostuneiden kanssa. Usein niiden keskuudessa myös kysytään ja annetaan neuvoja ja rakennetaan monenlaisia lojaalisuuteen perustuvia suhteita.

Työttömyyden pitkittyminen johtaa välittömimmin kulutusresurssien heikkenemiseen. Kun taloudellisen kulutuksen resurssit heikkenevät, on kotiinjäämisen todennäköisyys entistä suurempi. Kun ei ole varaa tehdä mitään, on ystävien tapaaminen ja yhteisöihin kuuluminen edes virtuaalisesti tärkeää. Yhä useampien henkilöiden muuttaessa asuinpaikkaansa monta kertaa elämänsä aikana ja monen viettäessä suuren osan vapaa-ajastaan kotona, on yhteisöt alkaneet entistä enemmän määrittyä ei-paikallisesti ja sähköisten kommunikaatiovälineiden avulla. Osallistuminen verkkoyhteisöihin on tänä päivänä nuorelle jopa enemmän tai vähemmän sosiaalinen välttämättömyys. Osallisuus mahdollistaa jo olemassa olevien suhteiden ylläpidon ja syventämisen ja anonyymiteetin kautta taas voi irrottautua lähipiiristä ja etsiä myös uusiin vuorovaikutustilanteisiin.

Helsingin työvoiman palvelukeskuksen nuorten tiimin nuoria asiakkaita ei tule tarkastella homogeenisena ryhmänä. Syyt työelämän ulkopuolelle jäämiseen sekä tilanteen kehittymistä edesauttaneet tekijät ovat erilaisia. Toiset myös ovat tyytyväisiä, mahdollisesti jopa tietoisesti, valittuun elämäntapaansa ja osa haluaa kovasti muutosta huonoon tilanteeseensa. Osaa näistä nuorista motivoi nykyisellään käytettävissä olevat palvelut ja joidenkin mielestä ne eivät vastaa ollenkaan heidän toiveitaan. Suurimmalla osalla on tietokone kotona ja taidot sen käyttämiseen, osalla näin ei varmasti ole. Sähköisten palveluiden ja Facebookin käyttö ei ole kuitenkaan syrjäyttämässä tavallista normaalia palvelua, eikä se näin olleen myöskään ole pakollinen käyttöä. Mahdollisuus asiointiin sähköisesti annetaan jokaiselle nuorelle, mutta päätäntävalta asiasta jätetään heille itselleen. Kokemusten kautta ja pidemmän käytön myötä voidaan nuoria mahdollisesti myöhemmin myös velvoittaa käyttämään jotain palveluita internetin kautta. Näin toimitaan nykyään työ- ja elinkeinotoimistoissa muun muassa työnhakijaksi ilmoittautumisen ja työnhakuinfon kanssa, jotka on mahdollista täyttää ja suorittaa internetissä.

Internet on suomalaisille nuorille yksi tärkeimmistä viestintävälineistä. Se on luonnollinen paikka etsiä tietoa ja myös neuvoja omaan tilanteeseen. Internetiin nuorten olisi myös helppo tuottaa sisältöä ja näin saada nuoret osalliseksi tiedottamiseen. Tämä tosin vaatisi esimerkiksi kuntouttavan työn puitteissa koottua nuorten ryhmää, jotta tekstin syntyä, muokkaamista ja sisältöä voitaisiin katsoa yhdessä nuorten kanssa. Osallisuuden tukeminen on tärkeää, sillä kun nuori kokee olevansa osa yhteiskuntaa ja osa omaa yhteisöään, hän on myös kiinnostunut sen tapahtumista. Yhteiskunta tarvitsee moniarvoista ja -äänistä keskustelua, jossa kaikki äänet pääsevät kuuluviin ja kaikilla on mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua. (Kuusinen 2006, 62-63.) Osallisuuden kokemukseen liittyy voimaantuminen, mikä taas lisää sitoutumisen ja toimimisen halua (Gretschel 2004, 50).

4 Kehittämistoiminnan tavoitteet

Duurin SOME-hanke sekä alustavasti myös oma opinnäytetyöni lähtee hakemaan vastausta kysymyksiin; Miten houkutella nuoria viranomaisten verkkopalveluiden pariin? Miten saada sähköiset palvelut osaksi nuorten tukemista kohti työelämää? Uskallusta kokeiluun on tuonut Helsingin kaupunginjohtajan Jussi Pajusen myönteinen kanta ja julkilausuma ”Verkkopalvelujen kehittäminen vaatii rohkeutta kokeilla”. Hankkeella liitytään mukaan Helsingin kaupungin strategiaohjelman linjauksiin sähköisten palvelujen kehittämisestä ja kuntalaisten paremmasta palvelusta. Samoin Työ- ja elinkeinoministeriön linjausten mukaan lähdetään verkkopalvelujen kehittämiseen todeten lähtökohtana olevan palvelukokonaisuudet eli kuinka verkkopalvelut täydentävät tai hyödyntävät henkilökohtaista palvelua ja päinvastoin.

Tälle tutkimus- ja kehittämishankkeelle sekä opinnäytetyölle on selkeä tarve ja tilaus. Yksinkertaisena ajatuksena on järjeistää virkailijoiden työtä ja madalta asiakkaan kynnystä haakeutua palveluihin ja ottaa yhteyttä. Nykyiset keinot palvella nuoria eivät siis ole riittäviä. Hyötyä ja helpotusta haetaan niin asiakkaalle kuin myös työntekijöille ja hallinnolle.

Hankkeen tärkeimmät tavoitteet (SOME!-pöytäkirja/-katsaus toukokuu 2011):

1. Löytää sosiaalisen median keinoin uusia välineitä asiakastyöhön.
2. Saada kokemusta kokemusasiantuntijoiden käytöstä eli kun otetaan asiakkaat mukaan asioinnin ja palvelujen kehittämiseen.
3. Saavuttaa sosiaalisen median avulla sellaisia asiakkaita joiden saaminen palvelujen piiriin on ollut vaikeaa.
4. Lisätä työntekijöiden osaamista ja järjeistää työskentelyä löytämällä tehokkaita tapoja työskennellä asiakkaiden kanssa myös sähköisesti.

Kehittämishankkeen alussa erityisen tärkeäksi on määritelty asiakkaiden kokemusten, näkökulmien sekä mielipiteiden kerääminen ja myös niiden hyödyntäminen sekä asiakkaiden ottaminen mukaan suunnitteluun ja toteutukseen. Tarkoituksena on lisäksi jo olemassa olevien nettisivujen parantaminen ja uudistaminen tai mahdollisuuksien mukaan jopa uusien informatiivisten sivujen luominen. Ensisijaisesti lähdetään luomaan Duurin omaa Facebook-sivua, kuten Omaiset huumetyön tukena tai Irti huumeista ry, missä kaikki virkailijat voivat olla käyttäjinä.

Pidemmällä tähtäimellä tullaan myös miettimään messenger- tai muun vastaavan online-verkkovirkailijan luomista ja käyttöönottoa. Vaikka netti laskee kynnystä ottaa yhteyttä, nuoret kokevat, että viranomaisen olisi tärkeää olla ”kasvollinen” ja että hänelle pystyisi lähettämään kahdenkeskisiä viestejä. Toiminnan hedelmällisyyttä uskotaan myös lisäävän virkansa

lisäksi omana itsenään esiintyminen. (Heiskanen & Saaristo 2011, 171). Tunnistautumista tul-
laan Duurissa miettimään tarkasti. Monet virkailijat eivät halua sotkea työ- ja henkilökohtais-
ta minää keskenään edes kasvokuvan verran. Sama suoja pitää antaa myös asiakkaille heidän
niin halutessaan.

Facebook ja muu nuorten tiimissä kehitelty sosiaalinen media luodaan tuomaan lisäarvoa Duu-
rin nuorten palveluihin. Sähköisten palveluiden ja Facebookin käyttö on nuorelle ainakin tois-
taiseksi vapaaehtoista. Tarkoitus ei ole käyttää tätä kanavaa vain markkinoinnissa ja tiedot-
tamisessa, vaan todella lisätä asiakkaiden omaa aktiivisuutta. Kuten aiemmin on viitattu,
verkkopalveluita parannetaan joka tapauksessa ja siinä mukana pysyminen on tärkeää. Yksi
vastaus voi samanaikaisesti auttaa monia henkilöitä. Facebookin avulla tavoitellaan myös
myönteistä ja läheistä asiakaspalvelukokemusta, sillä asiakkaat kokevat virastot usein etäisik-
si asiointipaikoiksi.

Sähköiseen työskentelyyn siirtyminen tulee vaikuttamaan työn menetelmiin. Työaika täytyy
resursoida uusiksi ja ainakin aluksi työn määrä tuntuu kasvavan. Henkilökohtaiset tapaamis-
ajat sovitaan edelleen jokaiselle asiakkaalle kuten ennenkin, ellei ole perusteltua syytä käyt-
tää vain sähköisiä viestimiä yhteydenpitoon. Tällaisia tilanteita voisi olla asiakkaan osa-
aikatyö tai koulutuksessa tai kuntoutuksessa oleminen. Suunnittelua ja kehittämistä hoitaa
pääsääntöisesti edelleen SOME!-hankeryhmä. Facebookin ylläpito vaatii kuitenkin kaikkien
panosta ja jokaisen virkailijan mukaansaamiseksi on luotu ylläpitovastuu-aikataulu. Työpareit-
tain toimivat työvoimaohjaaja ja sosiaaliohjaaja/-työntekijä ylläpitävät sekä päivittävät Fa-
cebook-sivua kuukauden kerrallaan. Tarvittaessa virkailijoiden avuksi järjestetään koulutusta
Facebookin ja internetin käytöstä ja tiedon etsinnästä.

Nykypäivän nuoret ovat eläneet koko ikänsä kännyköiden ja tietokoneiden aikakaudella ja ne
ovat itsestään selvä osa heidän maailmaansa ja muun muassa netissä tapahtuva kohtaaminen
on yhtä todellista kuin kasvokkain tapaaminen. Hankkeen kohderyhmänä ovatkin Duurin nuor-
ten tiimin alle 25-vuotiaat asiakkaat; varsinkin asunnottomat, niin sanotut peräkammarin po-
jat ja muut kadoksissa olevat, jotka eivät ole saapuneet tapaamisiin ja joita ei tavoiteta kir-
jeitse tai puhelimitse. Projektista hyötyy samalla myös lukuisat Duurin yhteistyökumppanit,
kuten etsivä nuorisotyö ja psykiatrian poliklinikat, jotka tavoittelevat näitä samoja nuoria ja
työskentelevät heidän kanssaan.

Sosiaalista mediaa pidetään yhtenä erittäin tärkeänä ja vaikuttavana kanavana mainostami-
selle ja asioiden markkinoimiselle, minimaalisin kustannuksin (Nopanen 2010, 8). Huomion
kiinnittämisen lisäksi tulee kuitenkin muistaa, että asiakas pitää saada myös kiinnostumaan ja
palaamaan sivulle (Nopanen 2010, 19). Tämä pätee myös duurin Facebookin käyttöön.

Alunperin tiiviisti hankkeessa mukana olleen viiden asiakastyötä tekevän virkailijan, jotka muodostivat pilottiryhmän, kutistuessa vuoden 2011 aikana kahteen henkilöön, on hankkeen tavoitteita muokattu tilanteeseen sopiviksi. Luodut ja käytössä olevat Facebook, päivitetty alkuinfo materiaaleineen sekä sähköpostin hyötyjen tehostaminen ovat päivittäisessä työssä mukana. Tekstiviesti- tai online-virkailija palveluita ei ole kuitenkaan mietitty tai kehitelty pidemmälle. Facebookin käyttö ja päivittäminen muun työn ohella ja kaikkien ylläpitämänä tasapuolisesti aiheuttaa myös omat haasteensa. Yhteinen aika ja paikka keskustelulle on hyvä varata jatkossakin, jotta kysymyksien esittäminen ja internetissä toimimisen vaikeudet eivät jää vain kahvipöytäkeskusteluihin.

5 Kehittämistoiminnan menetelmälliset lähtökohdat

Metodit ovat tietoisesti ja perustellusti valittuja välineitä toteuttaa tutkimus. Niitä ovat teoria, käsitteet, mallit, tutkimusmenetelmät, aineiston keräämisen tavat, analyysitavat ja argumentointi (Vilka 2005, 27). Lopputyöni sijoittuu toimintatutkimuksen ja kehittävän työntutkimuksen välimaastoon ja on oikeastaan kumpaakin. Kyseessä on laadullinen ja kehittävä käytännöntutkimus. Hanna Vilkan mukaan (2005, 13-14) työelämän mielenkiinto ja tutkiminen on lähes poikkeuksetta käytännöllistä ja soveltavaa ja tavoitteena on useimmiten esimerkiksi toimivuuden, houkuttavuuden tai tehokkuuden lisääminen. Prosessi tähtää asioiden muuttamiseen ja kehittämiseen entistä paremmaksi, eikä toiminnan kehittäminen sinänsä pääty oikeastaan koskaan (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 18). Myös oman kehittämis- ja samalla opinnäytetyöni tarkoituksena on muodostaa uusia ja paranneltuja käytäntöjä.

Heikkinen ja Jyrkämä (1999, 25) määrittelevät toimintatutkimuksen siten, että määritelmä osuu myös tähän opinnäytetyöhön. Heidän mukaansa toimintatutkimuksessa työyhteisö pohtii, reflektoi ja kehittää työtään, analysoi toimintaa, kehittää vaihtoehtoja ongelmien ratkaisemiseksi ja tuottaa tästä toiminnasta uutta tietoa. Itse asiassa mikä tahansa ihmisen sosiaalisen toimintaan kohdistuva, vuoropuhelua sisältävä tutkimus voidaan pitkälti ymmärtää toimintatutkimukseksi.

Toimintatutkimuksen piirteisiin sopii myös se, että kyseessä on paitsi työyhteisön kehittäminen myös tutkiminen, joissa kummassakin olen myös itse mukana. Tutkija on siis samalla kehittäjä, muutokseen osallistuja kuin myös tiedontuottaja (Rantanen 2011). Kehittämistoiminta on ennen kaikkea sosiaalinen prosessi, mikä edellyttää ihmisten aktiivista osallistumista ja vuorovaikutusta. Niinpä nykyisin kaikessa kehittämis toiminnassa korostetaan osallisuuden merkitystä; kehittäjät osallistuvat käytännön toimintaan ja toimijat osallistuvat kehittämisen (Rantanen & Toikko 2009, 89).

Kehittävän työntutkimuksen työskentelyn lähtökohtana on toiminnan kohteen ja toiminnan tuloksen laajeneva uudelleenarviointi; millä tavalla toiminta tulevaisuudessa parhaiten palvelee asiakkaita ja yhteiskuntaa. Keskeistä on toiminnan käsitteellinen analyysi ja toiminnan sekä sen ristiriitojen ymmärtäminen historiallisesti rakentuneeksi (Rantanen & Toikko 2009, 32). Kehittämisprosessi koostuu useista eri tehtäväkokonaisuuksista; perustelusta, organisoinnista, toteutuksesta, levittämisestä ja arvioinnista, joten myös näin ollen se sopii kehittämis- ja opinnäytetyöprosessiini.

Kehittämisprosessin malleista omaa lopputyötäni kuvanee parhaiten lineaarinen malli. Kyseessä on projekti, jolla on alku ja loppu (Rantanen & Toikko 2009, 64). Tavoite ja alatavoitteet on määritelty, hankeryhmä on kasattu ja projektisuunnitelma on tehty. Tällä hetkellä ollaan

toteutus-vaiheessa, jossa projekti vielä elää ja kerätään myös tuloksia. Alussa määriteltiin, että vuoden 2011 loppuun mennessä ainakin alkuperäinen projekti tullaan päättämään, sen tulokset analysoidaan ja kirjataan loppuraporttiin. Nyt loppuunsaattaminen on siirretty kesälle 2012 virkailijoiden vähyyden vuoksi ja koska asiakastapaamiset ovat ensisijaisia. Loppuraportin laatii SOME!-hankeryhmässä mukana olevat virkailijat ja nuorten tiimin toisena esimiehenä toimiva johtava sosiaalityöntekijä. Prosessin läpinäkyväksi tekeminen on mielestäni tässä ensiarvoisen tärkeää kokonaisuuden ja projektin ymmärtämiseksi ja erityisesti ulkopuolisen lukijan kannalta, jotta voi ymmärtää miksi on tehty, mitä on tehty ja miten sitä on hyödynnetty ja hyödynnetään.

Opinnäytetyöni on laadullinen, koska tarkoituksena on enemmänkin saavuttaa tietoa, joka auttaa asian ymmärtämisessä, kuin saavuttaa numeerista tietoa (Vilkkä 2005, 49). Laadullisessa tutkimusmenetelmässä poikkeavuudet voivat olla yhtä kiinnostavia kuin samankaltaisuus. Tavoitteena on ymmärtää ihmisen toimintaa koskevia päämääriä ja kuvata sitä ymmärryshorisonttia, jossa ihminen toimii (Vilkkä 2005, 50). Laadullinen tutkimusmenetelmä myös vastaa useimmiten kysymyksiin mitä ja miten sekä lisäksi mielellään myös vähintään yhteen miksi-kysymykseen (Vilkkä 2005, 53).

Määrällisiä mittareita ei tarvita, vaan laadullinen tutkimus on riittävä. Mukaan tulevat kevään 2011 aikana tehty kysely ja asiakasraati-tilaisuus sekä näiden lisäksi kaikki se keskustelumateriaali ja vuorovaikutus, joka tapahtuu asiakkaiden kanssa jatkuvasti aikavarauksilla ja muissa tapaamisissa. Lisäksi mahdollisesti tietoa tuottamaan otetaan myös työntekijöiden kanssa käytävät keskustelut ja haastattelut. Näin selvitetään, mitä lisäarvoa sähköiset palvelut ovat tuoneet kummallekin osapuolelle.

Analyseissa, teoriassa ja dokumentoinnissa tullaan käyttämään hyväksi myös sosiaalisen median SOME!-hankeryhmän kokousraportteja ja -pöytäkirjoja, hankeryhmäläisten kanssa käytyjä keskusteluja ja pohdintoja ennen kehittämistoiminnan aloittamista sekä jatkuvasti hankkeen aikana (nämä raportoitu myös hankepäiväkirjoihin) sekä omaa oppimispäiväkirjaani siitä, mitä on tehty ja mitä olen tehnyt milloinkin, mitä ajatuksia asia on herättänyt ja miten olen sitä itse tulkinnut ja mitä siitä miettinyt.

Laadullisessa tutkimuksessa yleistäminen tehdään aina tulkinnasta eikä tutkimusaineistosta. Laadullisen tutkimusmenetelmän tavoite on mielenkiinnon kiinnittyminen ainutkertaiseen ja ainutkertaisen avulla yleisen ymmärryksen lisääntyminen. Läpinäkyvyys ja prosessin/projektin kuvaaminen ovat tärkeitä, koska viime kädessä luotettavuuden katsotaan olevan tutkija itse ja hänen rehellisyytensä (Vilkkä 2005, 157).

Kehittämishankkeen tutkimusosuutta varten tietoa kerätään työpaikan osalta lähinnä työvoiman palvelukeskuksen oman Facebook-sivun ja internetsivujen kautta. Tutkimukseen pyydetään työyhteisön ja työhallinnon paikallisjohtajan lupa (Liite 1). Asiakastiedot (muun muassa asiakasraati ja tarvittaessa Duurin yhteisen TYPPI-tietokannan selaus) kuitenkin käsitellään anonyymisti. Aineistot on sovittu säilytettäväksi ja arkistoitavaksi työpaikalla lukollisessa kaapissa.

Myös tutkimuksen validiteettia eli kuinka hyvin tutkimustulos vastaa asioiden tilaa todellisudessa sekä reliabiliteettia eli kuinka samana tutkimustulos pystyy, jos tutkimus toistetaan uudelleen, tulee pohtia. Tässä tutkimuksessa, kuten toimintatutkimuksessa helposti muutenkin, varsinkin reliabiliteetti on huonosti sopiva käsite, koska tutkimusta jo sinänsä käytetään muuttamaan tilannetta (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 113).

Prosessi kuvataan ja sen edistymisen vaiheista tiedotetaan sekä raportoidaan niin, että jokainen tiimin työntekijä pysyy tilanteen tasalla. Myös koko työyhteisöä tiedotetaan tietyin väliajoin. Tutkimus- ja kehittämistyö on siis vilpittöntä, avointa sekä rehellistä ja lisäksi siinä käytetään hyväksytyjä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä.

6 Kehittämisprosessi kronologisessa aikajärjestyksessä

6.1 Mitä hankkeessa päätettiin tehdä

Projektin aikatauluttaminen on yllättävän vaikeaa, mutta huomioon pyrittiin ottamaan ainakin seuraavat seikat: selkeät aloitus- ja lopetuspäivät, välitavoite- ja välitavoitteen tarkistus-päivät, loma-ajat, ihmisten muun työn kuormitus sekä mahdolliset yllätykset ja aikataulun ylitysvara.

Sosiaalisen median hankkeen suunnittelu on aloitettu kesällä 2010, mutta työtilanteisiin liit-tyvistä syistä hankkeen varsinainen aloitus on siirtynyt vuoden 2011 alkuun. Ideointiapuna ja mukana alustamassa on ollut Demos Helsingin Roope Mokka sekä Pohjola-opiston Kansalaisyh-teiskunta verkossa-hankkeen Antti Poikola ja Otavan Opisto osana Avoimet verkostot oppimi-seen (AVO)-hanketta. Varsinainen avaus on ollut Tampereella 6.10.2010 Nettiajan kansalais-yhteiskunta-tapahtumassa. Tapahtuma toimi lähinnä lähtölaukauksena verkostolle, joka jat-kossa mahdollistaa jatkuvan vuorovaikutuksen ja toisiltaan oppimisen niiden yksilöiden ja yh-teisöjen kesken, jotka Suomessa toimivat uudenlaisten kansalaisvaikuttamisen muotojen pa-rissa. Projektia on käyty läpi useaan otteeseen koko tiimin ollessa paikalla ja talvella 2010 on ollut tiedotustilaisuus koko talolle ja Duurin sisäiseen lehteen on mennyt hankesuunnitelmasta esitys ja idea muidenkin luettavaksi. Loppuvuoden 2010 aikana luotiin projektiverkostot; otettiin yhteys varteenotettaviin yhteistyökumppaneihin sekä kuultiin ja jaettiin kokemuksia sekä kartoitettiin mahdollisia yhteistyöasiakkaita.

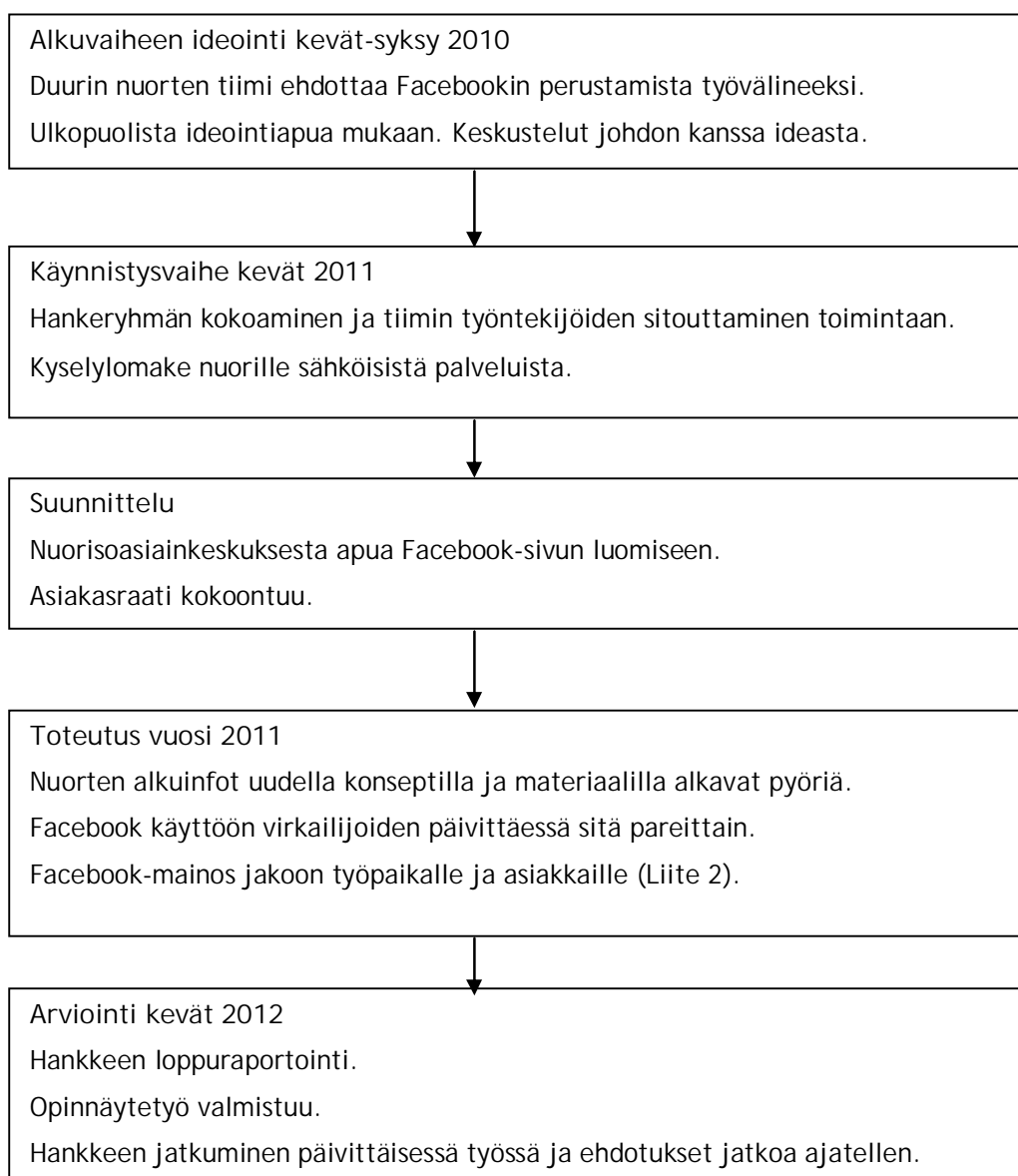
Lyhyen aikavälin toimet ovat sellaisia, joihin tarvitaan koko tiimin panos ja sitoutuminen. Tammikuun 2011 aikana nuorten tiimiä tiedotettiin jalostuneista suunnitelmista ja käytiin projektista mittavia yhteisiä keskusteluja. Alkuinformaatiota uudistettiin ja aloitettiin asiak-kaiden opastus verkkopalveluihin ja sosiaaliseen mediaan sekä valmisteltiin nuorten tiimin virkailijat alkavan toiminnan varalle.

Konkreettisia käytännön toimia oli ainakin sen tavaksi ottaminen, että asiakkaalta kysytään aina sähköpostiosoite ja jos sitä ei ole, sen luomiseen kannustetaan ja sen luomisessa aute-taan. Virkailijoiden tulee antaa oma sähköpostiosoitteensa jatkossa jakoon yhtä automaatti-esti kuin puhelinnumeronsa ja jokaisen tulisi luoda erilaisia sähköpostilistoja tiedottamisen helpottamiseksi suuremmille ryhmille. Myös sovittujen ja vahvistettujen yhteistyökumppanien luona käytiin ja varmistettiin yhteistyökumppaneiksi ryhtyvät asiakkaat. Tarkoituksena oli järjestää kaikkien mukana olevien tahojen ja kumppaneiden yhteistapaaminen, tämä kuiten-kin toteutettiin erikseen asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa.

Projektin varsinainen toimintavaihe käynnistyi helmikuussa 2011. Tarkoitus oli, että vastuu-alueet käytännön toteutuksessa ovat tällöin selvillä ja yhteisiä työskentelyaikoja on jo val-

miiksi sovittu kalenteriin. Ajatuksena oli, että asiakastyöryhmä aloittaa työharjoittelun tai kuntouttavan työtoiminnan, jonka tavoitteena on toimia projektissa tuomassa asiakasnäkökulmaa ja myös tehdä jotain "tuotoksia", esimerkiksi jokin oma osio nettisivujen luomisessa tai parantamisessa tai vaikka Duurin esittelyvideo. Kevään ja kesän 2011 aikana luodaan Duurin oma Facebook-sivu sekä parannellaan ja uudistetaan jo olemassa olevia nettisivuja tai luodaan jopa kokonaan uudet sekä selvitetään messenger- tms. online-verkkovirkailijan käyttöönottohalukkuutta ja -mahdollisuuksia.

Alla olevan prosessikaavion avulla on helppo hahmottaa hankkeen etenemistä vaiheittain.



Kuva 2 Sosiaalisen median SOME!-hankkeen elinkaaren eri vaiheet

Projektin aikana tullaan laatimaan dokumentteja projektin etenemisestä sekä tuloksista ja suurimmaksi osaksi ne tullaan viemään Duurin sisäiseen intranettiin. Projektin päätyttyä siitä tulee myös laatia loppuraportti, jonka tarkoituksena on antaa yhteenveto projektin onnistumisesta.

6.2 Aineiston tuottajina asiakkaat kyselyn ja raadin kautta

Aineistoa tullaan hankkimaan monella eri tavalla. Taustalle luodaan kuva oman organisaation ja Suomen tämän hetkisestä tilanteesta sosiaalisen median ja nuorten aktivoinnin saralla. Nyt on jo tehty alkutilannetta kartoittava kysely sähköisistä palveluista sekä toteutettu asiakasraatitilaisuus.

Saadun tiedon ja tulosten purkuun ei tulla käyttämään mitään erityistä analysointimenetelmää, koska kyselylomakkeen ja asiakasraadin tarkoitus on tuottaa ainutlaatuisia tietoja juuri Duurin nuorten tiimin SOME!-hanketta varten. Kyselyn vastausten perusteella jokaisesta kohdasta laadittiin diagrammi vastaajien lukumäärän mukaan. Diagrammin perusteella hahmottui helposti, kuinka moni oli vastannut mitään ja mikä kohta oli saanut kannatusta tai vastaavasti huonon vastaanoton. Tuloksia esiteltiin nuorten tiimin palaverieissa kaikille tiimin virkailijoille ja siellä syntyneiden kysymysten sekä keskustelujen perusteella tarkennettiin muun muassa asiakasraadin sisältöä sekä aikatauluja.

Näillä näkyminen tullaan lisäksi toteuttamaan nuorten tiimin työntekijöiden haastattelut toiminnan tuloksista ja välineiden käytettävyydestä. Tutkimushaastattelun muotona on avoin yksilöhaastattelu. Haastattelurunkoa tai kysymyksiä ei ole vielä tehty ja haastattelu tullaan tekemään tutuissa tiloissa työpaikallani Duurissa tuttujen virkailijoiden kesken. Yhtenä vahvuutena on varmasti moninäkökulmaisuus, koska opinnäytetyössä hyödynnetään monia lähteitä ja aineistoja.

6.2.1 Kyselylomakkeen tulokset

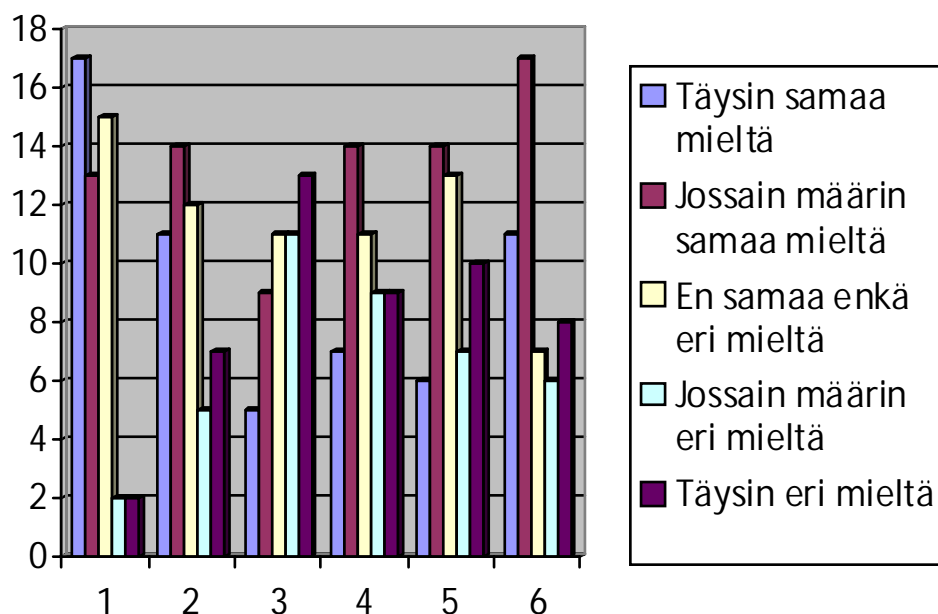
Kyselylomake (Liite 3) jaettiin nuorten tiimin virkailijoiden toimesta sattumanvaraiselle joukolle nuorten tiimin asiakkaita. Kyselylomaketta oli aikaa jakaa kahden viikon ajan keväällä 2011. Tänä aikana 50 nuorta vastasi kyselyyn. Vastaaminen oli vapaaehtoista ja tapahtui anonyymisti. Nuoret täyttivät kyselylomakkeen joko odotusaulassa tai aikavarauksen päätteeksi virkailijan huoneessa. Nuorella oli lomaketta täyttäessään mahdollisuus kysyä virkailijalta tarkentavia kysymyksiä, jos hän ei ymmärtänyt kysymystä.

Kyselyssä ensimmäisessä osiossa oli kuusi kohtaa sähköisiin palveluihin ja erityisesti Facebookin liittyen, kuten "Facebook on minulle luonteva tapa hoitaa asioitani". Näistä nuori valitsi itselleen sopivimman vastauksen vaihtoehtojen ollessa täysin samaa mieltä, jossain määrin

samaa mieltä, en samaa enkä eri mieltä, jossain määrin eri mieltä ja täysin eri mieltä. Toinen ja kolmas osio koskivat halukkuutta infoihin tai opastukseen erilaisten sähköisten asioiden parissa. Näissä osioissa vastausvaihtoehdot olivat valmiina ja nuori rastitti kiinnostavat kohteet. Apua sai toivoa muun muassa sähköpostin hankintaan tai työmarkkinatuen hakemiseen internetin kautta.

Nuoret vaikuttavat suurimmaksi osaksi vastanneen ajatuksella ja miettineensä kysymyksiä. Aikaa lomakkeen täyttämiseen meni nuorelta 10 minuutista puoleen tuntiin. Tarkempaa tietoa siitä, miten moni vastasi virkailijan läsnäollessa ei ole. Muutama lomake oli täytetty puutteellisesti tai kaikki ensimmäisen osion rastit olivat kohdassa en samaa enkä eri mieltä, jolloin tulkinta esimerkiksi Facebookin tarpeellisuudesta tai tarpeettomuudesta jää täysin arvailun varaan. Yhteenvedon jälkeen kyselyihin vastanneiden viesti oli kuitenkin selvä; sähköisiä parrannuksia toivottiin ja niitä oltiin halukkaita käyttämään.

	<u>Täysin samaa mieltä</u>	<u>Jossain määrin samaa mieltä</u>	<u>En samaa enkä eri mieltä</u>	<u>Jossain määrin eri mieltä</u>	<u>Täysin eri mieltä</u>
1. Duurin palveluista pitäisi olla paremmin saatavissa tietoa internetissä.	36%	26%	30%	4%	4%
2. Toivoisin, että Duurin työntekijät voisivat enemmän tiedottaa ja muistuttaa minua sopivista palveluista esim. sähköpostitse tai facebookissa.	24%	28%	24%	10%	14%
3. Mielestäni käynnit Duurissa eivät aina ole tarpeellisia, koska asioitani voitaisiin hoitaa myös sähköpostitse tai facebookissa.	10%	18%	22%	24%	26%
4. Hoitaisin asioitani Duurissa mielelläni sähköisesti.	14%	28%	22%	18%	18%
5. Jos Duurilla olisi oma facebook-profiili, käyttäisin mielelläni tätä palvelua.	12%	28%	26%	14%	20%
6. Minulle sähköposti ja/tai facebook on luonteva tapa hoitaa asioitani.	22%	36%	14%	12%	16%



Kuva 3 Kyselylomakkeen vastausjakauma prosentteina ja pylväsdiagrammina (yhteensä 50 vastaajaa)

Vastaukset jakautuivat niin, että nuorten toive sähköisten palveluiden lisäämisestä ilmenee diagrammista jokseenkin selkeästi. Itsestään selvänä tulosta ei kuitenkaan voida pitää, vaikka se vastaakin virkailijoiden ennako-odotuksia. Suurin osa vastanneista toivoo paremmin tietoa internetiin ja parempaa tiedottamista sähköisesti. Henkilökohtaisten tapaamisten Duurissa halutaan kuitenkin jatkuvan kuten ennen ja asioita toivotaan voitavan hoitaa niin sähköisesti kuin kasvotustenkin. Kysymysten viisi ja kuusi perusteella useimmat vastanneista ilmoittavat käyttävänsä internetiä ja Facebookia mielellään ja luontevasti. Täysin yksiselitteinen vastausjakauma ei ole ja myös uudistuksiin negatiivisesti suhtautuvia ääripään vastaajia on otannassa mukana. Sähköisiin palveluihin siirtyminen tulee tehdä harkiten ja jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllisesti kuulostella, onko sosiaalinen media oikea tapa asioiden hoitoon.

Kyselylomakkeeseen päätyminen oli tietoinen valinta, vaikka kovin syvällistä tietoa sen avulla ei voida saada. Lopullisia johtopäätöksiä ei myöskään tavoiteltu, vaan enemmänkin tukea virkailijoiden jo aiemmin virinneille ajatuksille siitä, että nuoret saattaisivat hyötyä ja olla kiinnostuneita sähköisistä palveluista ja niiden käytöstä. Lomake laadittiin täysin omista lähtökohdista käsin hankeryhmän toimesta ja Duurin viestintä-assistentin avulla. Kysymykset mietittiin yhdessä, niin että ne olisivat mahdollisimman yksinkertaisia ja helppoja ymmärtää. Kyselyn tuli myös mahtua yhdelle sivulle ja avoimia kysymyksiä vältettiin analysoinnin helpot-

tamiseksi. Asiallinen ja selkeä ulkoasu sekä täytettävyyden helppous olivat tärkeitä kriteereitä lomaketta laadittaessa. Lomakkeen suunnitteluun ja sisältöön käytettiinkin paljon aikaa.

Tästä kyselystä voisi käyttää myös nimeä survey-tutkimus, koska kysely on standardisoitu eli vakioitu eli kaikilta kyselyyn vastanneilta on kysytty sama asiasisältö samalla tavalla (Vilkkä 2005, 73). Lisäksi voitaisiin myös puhua informoidusta kyselystä, koska olen tutkijana kohdannut kyselylomaketta jakaessani ainakin osan vastaajista (Hirsjärvi ym. 2005, 185). Vastaaja lukee kirjallisesti esitetyn kysymyksen ja vastaa siihen kirjallisesti, anonymiminä. Vastaava kysely tullessaan mahdollisesti toteuttamaan myös vuonna 2012, toisen asiakasraatikokouksen lisänä.

6.2.2 Asiakasraati

5.4.2011 toimestani toteutettiin kolme tuntinen asiakasraati-tilaisuus. Asiakasraati kerättiin kokoon nyt ensimmäistä kertaa Duurin historiassa. Toinen samanlainen toteutetaan syksyllä 2011. Asiakasraadın kokoamisesta sovittiin SOME!-hankeryhmän kokouksessa keväällä 2011. Ideana oli saada asiakkaat mukaan suunnittelemaan, toteuttamaan ja luomaan jotain uutta sekä kehittämään Duurin nuorten tiimin toimintaa.

Alustavasti toivottiin nuorten mielipiteitä muun muassa seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitä olette mieltä jo kehitetyistä/olemassa olevista Facebook- ja nettisivuista? Mitä toisitte niihin lisää ja uutta?
2. Millainen lisäpalvelu ja asiointikanava sähköiset palvelut voisivat olla? Toimiiko vuorovaikeutus näissä medioissa?
3. Millaista palvelua, vuorovaikutusta ja asiointia yleensäkin haluaisitte?
4. Mitä osaamista ja ideoita teillä on, joita voisi hyödyntää palveluja kehitettäessä?

Hankeryhmässä keskusteltiin, keitä asiakasraadın jäsenten toivottiin edustavan ja miten asiakkaat valittaisiin asiakasraatiin. Asiakasraadın toivottiin edustavan nuorten tiimin asiakkaita eli alle 25-vuotiaita nuoria, jotka ovat olleet Duurissa jonkin aikaa asiakkaana eli he tietävät jotain Duurista ja mistä Duurissa on kysymys. Lisäksi toivottiin heidän olevan aktiivisia, kiinnostuneita, osallistuvia ja käyvän muun muassa aikavarauksilla (tai edes jotain näistä) ja että he haluavat olla mukana ko. toiminnassa ja kehittämisessä. Ensiarvoisen tärkeää oli myös, että asiakas uskaltaa avata suunsa ja esittää ideoita, mielipiteitä ja ehdotuksia. Alussa mietittiin, että mahdollisesti olisi hyvä olla myös jotain IT-, atk-, media-alan taitoja tai ainakin kiinnostusta niihin, mutta tästä luovuttiin myöhemmin.

Asiakasraadın sopivaksi kooksi arvioitiin maksimissaan kahdeksan jäsentä. Kahdeksan hengen ryhmä voisi jo tuoda paljon näkemyksiä pohdittavaksi ja sen toiminta ryhmänä olisi hallittavissa. Vaikka asiakasraatiin pyrittiin saamaan eri-ikäisiä, eri sukupuolta olevia, erilaisista tilanteista tulevia asiakkaita, ei asiakasraadın ajateltu voivan edustaa kaikkien asiakkaiden ääntä kattavasti. Tavoitteena oli kehittämishankkeena saada kehittämis ehdotuksia asiakasnäkökulmasta käsin, ei niinkään tilastollisesti kattavan ja yleistettävissä olevan tiedon hankinta.

Asiakasraadın jäsenet pyydettiin ryhmään vastuuvirkailijoiden kautta, jotka valitsivat sopivat henkilöt omista asiakkaistaan. Työntekijöitä varten ja rekrytoinnin tueksi hankeryhmä valmisti alustavat kysymykset ja tilaisuuden rakenteen kaikille sähköpostilla tiedoksi. Asiakasraatiin lupautui ja ilmoittautui lopulta kahdeksan nuorta, kuten oli toivottukin. Tarkemmin heidän henkilökohtaisia taustojaan ei voida tässä eritellä. Heidän henkilökohtaiset tilanteensa eivät myöskään ole tiedossani muutoin kuin, että he tulivat asiakasraatiin omien vastuuvirkailijoidensa kutsumana. Asiakasraatilaiset esiintyivät asiakasraadissa omilla etunimillään. Tähän ratkaisuun raatilaiset päätyivät itse. Asiakasraatiin lupautuneille lähetettiin tekstiviestillä muistutus tilaisuudesta edellisenä päivänä. Asiakasraatiin kutsutuista paikalle saapui viisi asiakasta.

Ennen asiakasraadın toiminnan aloittamista ja heti toiminnan alussa jouduttiin tekemään muutamia käytännön toteutukseen liittyviä ja periaatteellisia ratkaisuja. Ensinnäkin täytyi miettiä edellä mainittua asiakasraadın edustavuutta suhteessa muihin asiakkaisiin. Heidän edustavuudestaan ei voinut olla missään vaiheessa kovin varma, mutta heidän todettiin voivan valaista sellaisia kehittämistarpeita, joita virkamiesnäkökulmasta ei osattaisi huomata tai toisaalta nuoret voisivat vahvistaa tai haastaa virkailijoiden näkemyksiä. Kyse on kapeasta otoksesta, mutta kehittämishankkeessa ei yleensä ole tapana kyseenalaistaa hankkeen toimijoiden edustavuutta tutkimusmielessä.

Asiakasraadın edustettavuus oli esillä myös siksi, etteivät asiakasraadın viestit olisi vaarassa tulla mitätöidyksi yksittäistapauksina. Osin tästä johtuen oli jo aiemmin tehty sosiaaliseen mediaan (lähinnä internetsivuihin, sähköpostin käyttöön ja Facebookiin) liittyen kysely Duurin nuorten tiimin asiakkaille. Pohdimme myös sitä, miksi asiakkaat ylipäättään haluaisivat osallistua palveluiden kehittämiseen. Riittäisikö heille pelkkä osallisuuden kokemus tai vaikutusmahdollisuus vai tuleeko heille olla myös jokin korvaus? Päätimme, että asiakasraatitilaisuuksissa olisi kokoustarjoilu, mutta mihinkään varsinaiseen palkkioiden maksamiseen ei ryhdyttäisi. Ensimmäisellä kerralla osallistujat saivat palkkioksi elokuvaliput. Ensimmäisen tapaamisen jälkeen sovittiin toisesta tapaamisesta syksyille 2011 samojen osallistujien kesken. Tällöin voitaisiin käydä läpi tehtyjä muutoksia sekä niiden toimivuutta ja analysoida kehitettyjen palveluiden tuloksia.

Asiakasraadin toiminnan aikana osoittautui, että asiakasraatilaisten olivat sitoutuneita toimintaan riippumatta korvauksista. Asiakasraadin perustaminen piti sisällään ajatuksen, että asiakkaiden näkemyksiä tulitaisiin kuulemaan kehittämiskumppanina eikä tutkimuskohteina. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että toiminta asiakasraadissa muistuttaisi enemmän ryhmän ohjaamista kuin tutkimuksen tekemistä. Periaatteessa olisi asiakasraadista itsestään kiinni, millaisena toiminta jatkuisi, mutta aloitus olisi kuitenkin viranomaisten tehtävä. Vedin asiakasraatia yhdessä sosiaaliohjaaja-työparini kanssa ja lisäksi mukana oli sihteeri/kirjuri, jonka hiljainen työ helpotti asiakasraatia ja hanketta tarkan dokumentoinnin kannalta. Esitetyt kysymykset ja vastaukset keskusteluineen kirjattiin ylös.

Erityisen tärkeäksi koettiin, että vuorovaikutus ryhmän kanssa olisi toimivaa. Ryhmän vuorovaikutus olikin jo varhain luonnollista ja sen toiminta tuottoisaa. Nuoret puhuivat vapautuneesti, rehellisesti ja vuorovaikutuksellisesti keskustellen tarvitsematta välttämättä lainkaan työparin apua keskustelun ylläpidossa. Lisäksi oli tärkeää, että tilaisuuden jälkeen kolmella mukana olleella työntekijällä oli mahdollisuus keskenään arvioida kokouksen sujumista.

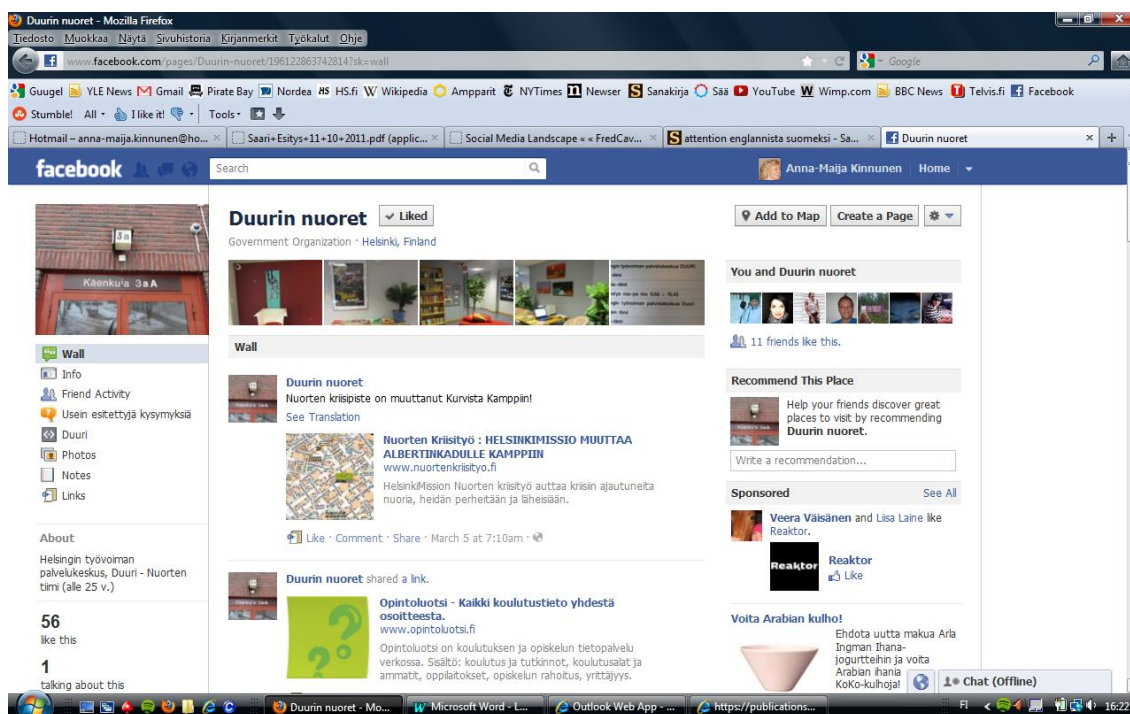
Asiakasraadissa keskustelu ja vastaukset kirjattiin ylös (Liite 4) ja niitä analysoitiin niin asiakasraadissa vetäjien kuin hankeryhmän ja koko nuorten tiimin kesken. Vastauksia luettiin ääneen auki ja niistä keskusteltiin. Asiakasraadissa tuotoksissa asiakasraati on siis tuottanut kaiken sisällön ja sen perusteella toimintaa lähdetään kehittämään ja jo alustavasti valmiiksi luotuja uusia palveluita (Facebook-sivu Duurin nuoret) ei ole tarpeen vetää pois toiminnasta. Niin asiakasraadissa kuin kyselyiden perusteella kävi hyvin selväksi, että uudet palvelut ja tarve niiden kehittämiseen eivät ole työntekijöiden keksimiä, vaan asiakkaat haluavat samoja asioita.

6.3 Mitä tehtiin tavoitteiden saavuttamiseksi

Facebook on Suomen käytetyin yhteisöpalvelu ja tiedostojenjakopalvelu ja mahtava kontaktikanava asiakkaisiin. Se on myös ilmainen. (Korteso 2002, 84.) Sivun perustaminen vaatii kuitenkin aikaa ja vaivannäköä, vaikka olisikin käyttänyt Facebookia muuten jo pidemmän aikaa. Apua saatiin Nuorisosiainkeskuksen Markus Lundqvistilta, joka yhdessä SOME!-hankeryhmäläisten kanssa onnistui luomaan informatiiviset ja hyviä kuvia sekä linkkejä sisältävät sivut. Ylläpitäjiä, joiden toimesta sivun muokkaaminen onnistuu, on tällä hetkellä vain kaksi. Kaikkia virkailijoita varten on kuitenkin luotu käyttäjäprofiili ja -tunnus, jonka kautta sivulle voi viedä tietoa anonyymisti, Duurin nuoret-nimisenä.

Sosiaalinen media on oma toimintamallinsa. Verkkomaailma sisältää kaiken kaikkiaan alati kasvavia ja monitasoisia vuorovaikutuksen ja yhteisöllisyyden muotoja. Lisäksi verkkomaailma voi toimia ja toimiikin yhdessä ns. fyysisen maailman kanssa, kun Facebookissa ja Twitterissä kommentoinnin lisäksi ihmiset tapaavat muutoinkin.

Duurin nuoret-sivun tieto Facebookissa on kaikkien käytettävissä. Tieto siellä on helppohakuista, se koskee laajaa alaa nuorten elämästä, se on ajankohtaista ja luotettavaa. Facebook-sivua pääsee katsomaan vaikka ei olisi raatilainen, duurilainen tai edes Facebook-statusta omaava. Facebook-sivu Duurin nuoret koostuu ”seinästä”, jonne viedään tiedotukset ja ilmoitukset työpaikoista, rekrytointitapahtumista, koulutuksista ja niihin hakeutumisesta, yrittäjyydestä ja oppisopimuksesta sekä paljosta muusta. Seinällä informoidaan myös työmarkkinalanteesta, lakimuutoksista ja uusista palveluista. Sen lisäksi on ”info”-välilehti, josta löytyy kartat, yhteystiedot ja puhelinnumerot. ”Kuvat”-välilehdellä pääsee ihastelemaan sähköisesti Duurin nuorten tiimin tiloja ja välilehti ”Duuri” antaa linkit kaikkien Duurissa toimivien yhteistyötahojen internet-sivuille. Usein kysytyistä kysymyksistä voi tarkistaa miten muun muassa toimia, jos saa työpaikan tai jos haluaa osallistua kuntouttavaan työtoimintaan.



Kuva 4 Duurin nuoret-sivu Facebookissa (<https://fi-fi.facebook.com/pages/Duurin-nuoret/196122863742814>)

Suunnittelu, kirjoittaminen, tiedon etsiminen ja päivittäminen ei sosiaalisessa mediassa onnistu tunnissa, vaan on aikaa vievää. Työntekijöitä sivun ylläpito siis työllistää, mutta asiakkaat pääsevät helpolla joutumatta kahlaamaan kaikkea tietoa ja useita kymmeniä sivustoja läpi. Varsinkin kun nuoret raportoivat jopa mol.fi-sivujen olevan hankalat käyttää, koska tietoja ja linkkejä liikaa. Laakson ja Äikää-Torkkelin (2006, 43) mukaan nuoret raportoivat lukemansa verkkosivuja nopeasti selaillen sekä hyppien ja internetsivu jää helposti lukematta, jollei sisältö vaikuta heti mielenkiintoiselta.

Hankeryhmän kutistuminen vuoden 2011 aikana aiheutti hankkeelle vaikeuksia, kun sovittuja toimenpiteitä hankkeen suhteen ei virkailijoiden vähyden vuoksi ehditty hoitamaan. Oman poisjäämiseni myötä toinen asiakasraati ja loppukysely sähköisten palveluiden käytettävyydestä ovat jääneet pois. Ne on mahdollista edelleen toteuttaa palattuani töihin. Kirjoittajan position muuttumisen myötä myös virkailijoiden haastattelut toiminnan tuloksista ovat korvautuneet SOME!-hankkeen avainhenkilöiden kanssa käydyillä keskusteluilla ja sähköposteilla. Väliraportti on ollut luettavanani ja loppuraportti hankkeen päättämiseksi on tarpeen tehdä piakkoin.

SOME!-hankkeen avainhenkilöiden kertoman mukaan nuoria on jatkuvasti ja aktiivisesti informoitu Facebook-sivusta. Monesti Duurin nuorten tiimin asiakkaat ovat näissä tilanteissa kertoneet jo tietävänsä tämän palvelun ja olevansa sen sisällöstä perillä. Onni on, että sivuilla käyminen ei ole vaikeaa, eikä leimautumisen pelkoakaan ole. On tutkittu, että yhtä enemmän ja enemmän internettiä ja Facebookia käytetään kännyköiden avulla, mikä tarkoittaa sitä, että Facebook on todellakin läsnä kaikkialla (Nopanen 2010, 24). Myös Duurin nuorten tiimin yhteistyökumppanit ovat kertoneet hyötynensä suurestikin Duurin Facebook-sivusta. Facebookin avulla heillä on jotain mistä näyttää ja millä esitellä palvelua esimerkiksi asiakasohjaustilanteessa alueelta Työvoiman palvelukeskukseen.

Nuoret itse kertoivat asiakasraadissa, miten tärkeää on lisäksi löytää linkki palveluun käyttämällä google-hakupalvelua (www.google.fi). Monet ilmaisivat samalla, etteivät osaa hakea Helsingin työvoiman palvelukeskusta, vaan etsivät tuloksia tuntemallaan Duuri-nimellä. Nyt musiikkisävelten lisäksi google-haku "duuri" antaa kuuden ensimmäisen tuloksen joukossa kolme linkkiä Helsingin työvoiman palvelukeskukseen.

7 Yhteenveto hankkeen tuloksista ja johtopäätökset

Duurin SOME!-hanke ja hankkeesta tehtävä opinnäytetyö lähti hakemaan vastausta muun muassa kysymyksiin Miten houkutella nuoria viranomaisten verkkopalveluiden pariin? Miten saada sähköiset palvelut osaksi nuorten tukemista työelämään? Onnistuuko työn tuottavuuden nosto sähköisten palveluiden avulla? Entä lisääntykö tällä tavoin nuorten oma aktiivisuus oman aseman parantamiseksi?

Vuonna 2010-2012 tehdyn hankkeen tärkeimmiksi tavoitteiksi määriteltiin löytää uusia keinoja ja välineitä asiakastyöhön, saada kokemusta kokemusasiantuntijoiden käytöstä eli kun otetaan asiakkaat mukaan asioinnin ja palvelujen kehittämiseen, saavuttaa sellaisia asiakkaita joiden saaminen palvelujen piiriin on ollut vaikeaa sekä lisätä työntekijöiden osaamista ja järkeistää työskentelyä löytämällä tehokkaita tapoja työskennellä asiakkaiden kanssa myös sähköisesti.

Ensiaskel on otettu ja sosiaalisen median SOME!-hanke jatkuu. Hankkeen kaikki tulokset eivät luonnollisesti ole vielä selvillä. Asioita kokeillaan ja samalla niistä kerätään tietoa. Loppuraportin teko on siirretty vuoden 2012 paremmalle puolelle. Joka tapauksessa verkkopalveluita parannetaan ja kehitetään ja ne on hyväksi. Pienikin lisäarvo on arvokasta ja sosiaalisella medialla ja sähköisillä palveluilla ei kuitenkaan ole tarkoitus korvata muita palveluita, eikä sähköistää kaikkea.

Aiemmin esitettyihin kysymyksiin on jo saatu vastauksia ja myös tavoitteet on suurelta osin saavutettu. Monet hankkeen mukanaan tuomat toiveet ovat sellaisia, ettei niihin voida saada näin lyhyellä aikajanelä yleispäteviä loppupäätelmiä. Asiakasraadin sanaan voidaan kuitenkin luottaa ja sen varassa rakentaa jatkoakin. Facebook-sivu, kuten myös paranneltu infokonsepti ja sitä kautta luotu materiaali muun muassa Helsingin alueen sosiaalitoimea varten, etsivät vielä täyttä potentiaaliaan. Kumpikin on kuitenkin jo nyt toimiva lisäapu niin asiakkaille kuin työntekijöille. Facebookin kävijämäärää ei tiedetä, mutta nuorten kertoman mukaan siellä vierailaan ahkerasti. Hankkeen myötä Duurin nuorten tiimin palvelun ei voida katsoa ainaakaan huonontuneen. Niin nuorten toiveisiin kuin suurempiinkin hallinnollisiin linjauksiin on haettu innovatiivinen ratkaisu, jota myös käytetään.

Duurin nuoret Facebook-sivu toimii täydellä teholla. Ryhmässä on tällä hetkellä 56 jäsentä, joista osa työntekijöitä, mutta tiedottamista ja sivustoa on mahdollista seurata myös anonyyminä, joten tarkkaa lukumäärää siitä, miten monta nuorta on palvelun löytänyt, ei voida antaa. Ryhmään liittyminen, tykkääminen tai ystäväksi suostuminen, jonka muut käyttäjät näkevät, on nuorelle usein valinta, jolla voi olla huomattaviakin sosiaalisia seurauksia. Ei ole yhdentekevää keitä nuoren verkostoista löytyy (Kangaspunta 2011, 145). Tiedottava sivu saa

siis toistaiseksi riittää. Kyse on myös resursseista, mutta perinteisesti on arvioitu, että noin 90 prosenttia sosiaalisen median käyttäjistä vain kuluttaa sisältöä, mutta ei tuota eikä kommentoi tekstiä. Facebookin osalta vastaava luku on tutkimusten mukaan 83 prosenttia (Korteso 2010, 31).

Projektiin rekrytoitiin sen aloitusvaiheessa kaikki nuorten tiimin sen hetkiset virkailijat (16 henkeä) ja tällöin sovittiin Facebookin päivittämisen kuin muunkin tarpeelliseksi katsotun sosiaalisen median käyttämisen kuuluvan jokaisen työhön ja työaikaan. Näin ollen esimerkiksi äitiyslomani myötä oma poisjäätyni hankeryhmästä ja työstä ei ole aiheuttanut tilannetta, jossa olisi jouduttu pohtimaan hankkeen jatkuvuuden turvaamista. Soraääniä on kuitenkin kuulunut ja monet kokevat sisällön tuottamisen Facebook-sivulle olevan aikaa vievää ja hankalaa. Varsinkin kun päivitykset ja tiedonhaku tehdään muun työn ohella.

Alkuperäisenä tavoitteena oli, että sosiaalisen median ja sähköisten palveluiden käyttö on vireää ja palvelumuodot nykyaikaisia eli osittain sähköisiä kesän 2011 loppuun mennessä. Tässä onnistuttiin ainakin Facebookin osalta, joka on niin nuorten asiakkaiden kuin Helsingin työvoiman palvelukeskuksen nuorten tiimin työntekijöiden päivittäisessä käytössä. Verkossa nuori voi saada uusia ystäviä joita ei muuten tavoittaisi sekä tärkeää tietoa, jota ei muuten osaisi etsiä, sosiaalinen media tarjoaa runsaasti apua ja vertaistukea. Se on myös Duurin Facebook-sivujen tarkoitus; tuoda palvelut lähemmäksi jokaista nuorta ja helpottaa yhteydenottamista.

Asiakasraati osoittautui erittäin toimivaksi tavaksi kerätä tietoa. Sen avulla saatiin myös joukko Duurin nuoria innostumaan palveluiden kehittämisestä. Keskustelua ja ideoita syntyi paljon ja muun muassa tällöin juuri julkaistut Duurin nuorten tiimin Facebook-sivut saivat nuorten keskuudessa ehdottoman kannatuksen. Tämän perusteella päädyttiin sisällyttämään Facebookin ylläpito jokaisen virkailijan työaikaan ja jättämään yksittäisten sähköpostien lähettely.

Syksyllä 2011 suunniteltua asiakasraatia Facebookin onnistumisen tiimoilta ja samojen nuorten kesken kuin keväällä 2011 ei kuitenkaan resurssipulan ja kiireen takia onnistuttu järjestämään. Asiakasraadissa mukana olleet nuoret ovat saattaneet lisäksi jo lähteä Duurista eteenpäin kohti uusia haasteita. Sovitusta kiinnipitäminen ja myös palautteen antaminen asiakasraadin vaikutuksista asiakasraatiin osallistuneille on hyvä huomioida jatkossa entistä paremmin. Jatkossa myös panostaminen asiakasraadin kokoonkeräämiseen on suositeltavaa, poisjäämisprosentin ollessa ainakin puolet.

Asiakasraatien ja asiakasosallisuuden lisääminen tuntuvat järkevältä. Asiakkaita vartenhan palvelut ovat. Asiakasraati-tilaisuus järjestettiin Duurissa ensimmäistä kertaa. Myönteisen kokemuksen perusteella harkitaan pysyvää asiakasraatia tuottamaan käyttäjäpalautetta nuorten tiimin palveluista. Asiakasraati voi auttaa tunnistamaan sellaisia heikkouksia tai vahvuuksia

sia, jotka viranomaisilta jäisivät huomiotta. Asiakslähtöisyys on mainittu ainakin Helsingin sosiaaliviraston strategioissa sekä toimintaa ohjaavassa tuloskortissa ja sen on yksi kuudesta Helsingin kaupungin kirjatusta arvosta.

Asiakasraati ei ole uusi keksintö. Nopea vilkaisu internettiin kertoo, että asiakasraateja järjestää niin Fortum kuin päiväkodit. Asiakasraadin voidaan myös tässä tapauksessa todeta olleen hyvin hyödyllinen ja se innoitti toimimaan vastaavalla tavalla myös tulevaisuudessa sekä ottamaan nuoret mukaan osaksi myös suunnittelutoimintaa. Jos palveluita tehdään heitä varten, on ideaali tilanne saada siihen nuorten oma ääni mukaan. Vastaavia raateja aiotaan järjestää ainakin kuntouttavan työtoiminnan osalta. Nuorten asiakkaiden osallisuus niin SOME!-hankkeessa kuin jatkossakin onnistuu varmasti herättämään nuorten kiinnostuksen yhteisiä asioita ja päätöksentekoa kohtaan ja näin myös osaltaan pysäyttää nuorten syrjäytymiskehitystä.

Nuorten kanssa työskentelyssä ja heidän tukemisessaan on tärkeää kehittyä ajan mukana ja muokata palveluita niin, että ne tavoittaisivat ja kiinnostaisivat mahdollisimman monia. Työn painopiste voi olla korjaavan sijaan myös ennakoinnissa ja ehkäisyssä. Nuorta auttavalla virkailijalla tulee olla paitsi aikaa myös osaamista ja työkaluja nuoren tukemiseen. Palveluita kehittämällä luodaan polkua toimenpiteisiin, koulutuksiin ja työllisyyteen ja pidemmällä tähtäimellä taataan osaavan työvoiman saatavuutta. Sosiaalisen median keinoin on mahdollista saada nuori innostumaan ja kiinnostumaan ja madaltaa kynnystä hakeutua palveluihin, esimerkiksi Helsingin työvoiman palvelukeskukseen.

SOME!-hankkeen ja sähköisten palveluiden ulkopuolelle jäävät kuitenkin ne nuoret, joilla ei ole tietokonetta, joilla ei ole varaa maksaa nettilaskuja tai ne jotka eivät halua tai osaa olla Facebookissa. Miten heidät voitaisiin tavoittaa paremmin ja useammin? Facebookia tai sosiaalisen median kehitteillä olevia innovaatioita ei alunperinkään luotu ratkaisemaan nuorten tiimin työttömyysongelmaa. Yhtenä kanavana löytää töitä, seurata rekrytointitapahtumia ja saada tietoa eri palveluista matkatessa kohti työelämää Facebook kuitenkin toimii ja auttaa nuoria aktivoitumaan. Vastaavaa tai uutta hanketta ei olla luomassa. Tärkeää on saada nykyinen malli toimimaan hyvin ja jalostaa sitä. Myöskään messenger-tai chat-palveluun ei tällä hetkellä panosteta, vaan sen käyttöönoton selvittely on siirretty tulevaisuuteen.

Duurin nuorten tiimin sosiaalisen median SOME!-hankkeen myötä saatiin tiimin käyttöön toimiva tapa kerätä tietoa palveluiden käyttäjiltä itseltään – asiakasraati. Kyselyn ja asiakasraadin perusteella parannettiin sähköisiä palveluita ja pyritään tarjoamaan niitä entistä herkemmin. Facebookiin perustettu Duurin nuoret-sivu palvelee asiakkaita internetissä tiedottamalla työpaikoista ja tapahtumista.

Ehkäiseekö sosiaalinen media siis nuorta syrjäytymästä vai syrjäyttääkö se lisää? Yksiselitteistä vastausta siihen ei anna tämä opinnäytetyö kuten ei sen pohjana oleva hankekaan. Näyttäisi kuitenkin siltä, että Duurissa asioivien nuorten kohdalla se on pelkästään lisäarvo, eikä näin ollen ainakaan syrjäytä ketään lisää. Tosiasiana voidaan myös pitää sitä, että osaa nuorista ei parhaimmillakaan palveluilla tai sosiaalisella medialla saada löytämään tietään työmarkkinoille.

8 Pohdintaa

Nuorta auttaessa syiden ja seurausten selvittäminen ei onnistu hetkessä, vaan tarvitaan monenlaista motivointia ja aktivointia, useita erilaisia keinoja ja monien viranomaisten yhteistyötä. Nuorten ongelmien luonne aukeaa ja ratkeaa hitaasti. Erilaisilla pienilläkin kokeiluilla voidaan löytää ratkaisuja ja saavuttaa tuloksia sekä edistystä nuorten syrjäytymisen ehkäisystä.

Vuoden 2010 keväällä alkanut sosiaalisen median SOME!-hanke Duurin nuorten tiimissä lähennee loppuaan. Kahden vuoden aikana on tehty paljon ja tultu pitkä matka. Takapakit on täytynyt hyväksyä ja muutoksia on jouduttu tekemään jopa varmaksi mietittyjen asioiden osalta. Rohkeutta ja intoa ei ole kuitenkaan puuttunut ja on ollut ilo huomata, millä sitkeydellä asioita viedään eteenpäin.

Halua tarjota palveluita ja auttaa nuoria kansalaisia hyödyntämään niitä on ilmaistu. Yksinälle tai syrjäytyneelle sosiaalinen media on mahdollisuuksien maailma, josta on mahdollista löytää itselle mielenkiintoisia asioita ja omaan tilanteeseen parhaiten soveltuvia palveluita sekä ystäviä. Kun puhutaan asiantuntijoiden ylläpitämistä tiedottavista nettisivustoista, ei myöskään loukkaamista, kiusaamista tai väärinkäyttöä tarvitse pelätä. Informatiivinen Facebook-sivu tuskin herättää suuria intohimoja suuntaan tai toiseen. Ilkeämielisyyden pelko ei saisi kuitenkaan johtaa siihen, ettei sivuja kehitettäisi siihen suuntaan, että virkailijat voisivat olla tavattavissa myös virtuaalisesti (reaaliaikainen chat- tai messenger-mahdollisuus) ja asiakkaat kirjoittaa ja kommentoida kaikkien nähtäväksi. Tapaa ja tyyliä kirjoittaa sosiaaliseen mediaan on myös tärkeää pohtia. Siihen on syytä paneutua, sillä kaikki mitä kirjoitetaan jää muistiin. Vaikka näyttää siltä, että kun poistaa esimerkiksi kuvan ja se häviää, niin sille jää yhä ja ainaiseksi pysyvä linkki. Helppolukuisuus, silmällävyys ja kiinnostavuus ovat myös asioita, joihin tulee kiinnittää huomiota. Hyvä medianlukutaito ja mediakasvatus ovat tässä avainasemassa.

Nuoret saadaan toivottavasti käyttämään Duurin sähköisiä palveluita aktiivisesti ja enenevässä määrin. Myös varsinaisen hankkeen päättymisen jälkeen sosiaalisen median sisällöstä on huolehdittava. Kuka jatkaa sitä, minkä SOME!-hankeryhmä on aloittanut syksyllä 2010 ja mitä jos kaikki ei menekään suunnitelmien mukaan, kenellä silloin on vastuu? Toisaalta kun koko Duurin nuorten tiimi on mukana, ei kehittäminen, vastuunkanto ja saavutetun toimintamallin ylläpito kaadu hankeryhmän lopettamiseen tai kirjoittajan poisjäämiseen. Kiire, ajoittainen henkilökuntapula ja virkailijoiden vaihtuvuus asettavat haasteita, mutta eivät horjuta hanketta unohduksiin asti. Kun hanke on jo osaltaan vakiintunut työhön kuuluvaksi toimintatavaksi, ei sen olemassaolon puolesta tarvitse enää taistella.

Ei voi olla palveluresurssien hukkaamista kuulua mukaan sosiaaliseen mediaan, kun siellä jo kaikki tuntuvat olevan ja tunnettavuuden tiedetään yleisesti sitä kautta leviävän. Uskon myös, että Facebookin kehittäminen Duurin nuorten tiimissä vielä tiedotuskanavaa pidemmälle kannattaa. Paluuta entiseen ei enää ole, vaan sosiaalinen media on tullut jäädäkseen. Luomalla mahdollisuuden verkkokeskusteluun ja virkailijoiden tavoitettavuuteen reaaliaikaisesti, on Facebookin kautta mahdollista palvella useita asiakkaita yhtä aikaa ja näin tehostaa toimintaa. Kun vastaa yhdelle kysyjälle, näkee moni muikin tietoa kaipaava vastauksen ja asiakkaat saattavat myös itse vastata toisilleen. Toisaalta Facebookin seinälle voi tälläkin hetkellä kirjoittaa kuka tahansa ja linkkejä on mahdollista kommentoida. Kirjoittajan nimi kuitenkin tulee tässä tapauksessa näkyviin ja nuoria voi hävettää paljastaa kuuluvansa Duurin asiakas-kuntaan.

Suomalaiset nuoret ovat kasvaneet digitaalisessa ympäristössä, joten lienee luontevaa olettaa että verkossa tapahtuvat ilmiöt alkavat jo olla käyttäjille yhtä todellisia kuin sen ulkopuolella. Jostain syystä verkkoyhteisöihin liitetty välillä mittavakin uhkapuhe, ei enää tunnu kovin ajankohtaiselta. Kahlaamani aineiston perusteella uhiin painottuvaa keskustelua johtavat ja hallitsevat usein aikuiset ja asiantuntijat. Nuoret taas tuntuvat omaavan hyvän kyvyn selviytyä uusissa mediaympäristöissä, heillä on medialukutaitoa ja he säätelevät mediasuhdettaan paikoin hyvinkin kriittisesti.

Opinnäytetyön tekeminen hankkeesta, jossa on ollut mukana ja sitä kautta asian laajempikin tutkiminen on ollut antoisaa ja mielenkiintoista. Niin tutuksi luulemani internet ja Facebook yhtenä sen osana ovat avautuneet aivan uudella ja erilaisella tavalla. Sähköiseen maailmaan on ollut mukava sukeltaa tutkijan silmin ja faktatietoa etsien ja keräillen. Olen ollut mukana hankkeessa noin puolet siitä ajasta, minkä se on ollut käynnissä. Alun perin pelko siitä, miten pysyä itse mukana ja perässä, jos ei ole työpaikalla konkreettisesti läsnä ja asian parissa, on ollut aiheeton. Sähköisiä viestimiä voi seurata myös kotoa käsin ja hanke ei ole myöskään ottanut sellaisia harppauksia eteenpäin, etteikö siihen pääsisi taas mukaan, kun työhönpaluun aika koittaa. Omaan työhöni ja oppimiseen tämän opinnäytetyön tekeminen on vaikuttanut positiivisesti ja auttanut ymmärtämään entistä paremmin, että voidakseen saavuttaa jotain ja keksiä uutta, vaatii se aina aikaa ja vaivannäköä.

Lähteet

Aalto, T. & Uusisaari M.Y. 2009. Nettielämää. Sosiaalisen median maailmat. Jyväskylä: Gummerus.

Aaltonen, M., Ojanen T., Vihunen, R. & Vilén, M. 2007. 2.-3. painos. Nuoren aika. Helsinki: WSOY.

Arnkil, R., Karjalainen, V., Saikku, P., Spangar, T. & Pitkänen, S. 2007. Työvoimatoimistot ja työvoiman palvelukeskukset tänään ja huomenna. Väliraportti Suomen työvoimapalvelujen uudistuksesta. Työhallinnon julkaisu 373. Viitattu 24.3.2012.

http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/07_julkaisu/thj373.pdf

Arnkil, R. & Spangar, T. 2008. Kohti työelämälähtöisiä ja integroivia työvoimapalveluja - mutta miten? Työpoliittinen aikakauskirja 3/2008.

Cavazza, F. 2008. Social Media Landscape. Viitattu 11.3.2012.

<http://www.fredcavazza.net/2008/06/09/social-media-landscape/>

Esseeaitta 28.9.2008: Sopivasti avuton vai täysivaltainen kansalainen? - Näkökulmia asiakkuuteen sosiaaliturvassa. Viitattu 20.2.2012. <http://esseeaitta.blogspot.com/2008/09/sopivasti-avuton-vai-tysivaltainen.html>

Get it Right. 2009. Viitattu 15.12.2011.

http://www.getitright.fi/sosiaalinen_media/mita_tarkoittaa

Gretschel, A. 2004. Nuoret ja se virallisempi vaikuttaminen. Teoksessa Paakkunainen, K. (toim.) Nuorten ääni ja kunnantalon heikko kaiku. Nuoret kunnallisessa demokratiassa ja paikallisissa vaikuttajaryhmissä. Nuorisoasiain neuvottelukunta. Julkaisuja 29. Suomen kuntaliitto. Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki: Opetusministeriö.

Hallitusohjelma 2011. Viitattu 20.3.2012.

<http://valtioneuvosto.fi/tiedostot/julkinen/hallitusneuvottelut-2011/neuvottelutulos/fi.pdf>

Hallituksen työllisyysohjelma 2004. Hallituksen politiikkaohjelmat. Helsinki: Työministeriö.

Heikkinen, H. & Jyrkämä J. 1999. Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa Heikkinen H., Huttunen R. & Moilanen P. (toim.) Siinä tutkija missä tekijä - Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Atena Kustannus, s. 25-62.

Heiskanen, T. & Saaristo L. (toim.) 2011. Kaiken keskellä yksin - Yksinäisyyden syyt, seuraukset ja hallintakeinot. PS-Kustannus.

Helne, T. 2002. Syrjäytymisen yhteiskunta. Stakesin tutkimuksia. Gummerus.

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2005. Tutki ja kirjoita. Tammi.

Hokkanen, L. 2003. Vapaaehtoinen ja vertainen auttaminen. Teoksessa Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Laitinen, M. & Pohjola A. (toim.) Jyväskylä: PS-Kustannus, s. 254-274.

Högnappa, S. 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä. Tutkimus BIKVA-arviointimenetelmän vaikutuksista. Raportteja 34/2008. Lisensiaattityö. Helsinki: Stakes.

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa: WSOY.

Joensuu, M. 2005. Nuorten internet-yhteisöt ja niiden merkitys nuorisotyön kannalta. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Lohja. Opinnäytetyö.

Joensuu, M. 2011. Nuoret verkossa toimijoina. Teoksessa Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. (toim.) 2011. Sähköä ilmassa - näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK). Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus. Helsinki, s. 14-22. Viitattu 17.2.2012.

<http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/sahkoailmassa.pdf>

Järvensivu, A. 2004. Proaktiivinen työvoimapolitiikka: tulevaisuuden työvoimapolitiittinen linjaus? Työpoliittinen aikakauskirja 2/2004.

Kaivosoja, A. 2010. Nuorten tavoittaminen ja kohtaaminen verkkoyhteisöissä. Netari-ohjaajien käsitykset verkkonuorisotyön haasteista ja mahdollisuuksista. Oulu: Oulun yliopisto. Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma.

Kangaspunta, S. (toim.) 2011. Yksilöllinen yhteisöllisyys. Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Kasvio, A. & Tjäder J. (toim.) 2007. Työ murroksessa. Helsinki: Työterveyslaitos.

Kempainen, E. 2001. Huollettavasta asiakkaaksi. Sosiaalihuollon oikeudet. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Korteso, K. 2011. Tee itsestäsi brändi - asiantuntijaviestintä livenä ja verkossa. WSOYpro Oy.

Korteso, K. 2010. Sano se someksi. Vantaa: Infor Oy.

Kuula A. 2001. Toimintatutkimus - Kenttätyötä ja muutospyrkimyksiä. Vastapaino.

Kuusinen, K. 2006. Ihan niinku aikuisia - Tiedotusvälineiden roolista nuorten osallisuuden tukemisessa. Teoksessa Laakso, T. & Äikää-Torkkeli, S. (toim.) Osallisuudella onnistumiseen - loppuraportti nuorten osallisuushankkeesta Loimaan seutukunnassa. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 45. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, s. 61-74.

Laakso, T. & Äikää-Torkkeli, S. (toim.) 2006. Osallisuudella onnistumiseen - loppuraportti nuorten osallisuushankkeesta Loimaan seutukunnassa. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 45. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Laine, K. 2000. Koulukuvia, Koulu nuorten kokemistilana. SoPhi. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Laitinen, M. & Pohjola, A. 2003. Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Juva: WS Bookwell Oy.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. 2001. Viitattu 22.3.2012.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

Linnakangas, R. & Suikkanen, A. 2004. Varhainen puuttuminen, mahdollisuus nuorten syrjäytymisen ehkäisemisessä. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Linnossuo, O. 2004. Syrjäytymisestä selviytymiseen? Arviointitutkimus työttömien nuorten palveluohjauksesta. Helsinki: Edita Prima Oy.

Lämsä, A-L. 2009. Tuhat tarinaa lasten ja nuorten syrjäytymisestä, Lasten ja nuorten syrjäytyminen sosiaalihuollon asiakirjojen valossa. Acta Universitatis Ouluensis E 102. Oulu. Viitattu 14.3.2012 <http://herkules oulu.fi/isbn9789514290213/isbn9789514290213.pdf>

Malinen, P. 2011. Kannu vie - kohti taidetta? Graffitikokemus sekä graffitin ja kuvataiteopeutuksen vuorovaikutus, Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 89
Tampere: Juvenes Print. Akateeminen väitöskirja.

Monta kaupunkia - Yhteinen tulevaisuus. 2000. Syrjäytymisen ja segregaaation ehkäiseminen ja lieventäminen Helsingin seudulla. Helsingin seudun kaupunkiohjelman loppuraportti. Helsinki: Uudenmaan liitto.

Myllyniemi, S. 2009. Taidekohtia - nuorisobarometri 2009. Nuorisotutkimusverkosto. Nuori-soasiain neuvottelukunta. Helsinki: Opetusministeriö.

Mäki-Kulmala, A. 1989. Nuoruus on nuoruus - Kirjoituksia nuoruudesta, kulttuurista, yhteis-kunnasta ja tutkimuksesta. Tutkijaliitto.

Niiranen, V. 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, K., Forsberg, H. & Roivainen, I. (toim.). Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, 63-80.

Nopanen, S-L. 2010. Advertising in social media - effective or not? Metropolia Ammattikorkea-koulu. Helsinki. Opinnäytetyö.

Nuoret miehet työelämään - Mitä palveluja ja toimenpiteitä tarvitaan TE-toimistoissa. 2009. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Edita.

Nurmi, J. 1999. Tavoitteena uusi palvelukulttuuri. Teoksessa Koskiahho, B., Nurmi, J. & Virtanen, P. Kansalaisen sosiaalipolitiikka. Kansalaisyhteiskunta ja hyvinvointivaltio 2000-luvulla. Juva: WSOY, 256-280.

Oksman, I. 2010. Asiakkaat palvelujen arvioijina - Asiakkaiden tulkintoja työllistymistä edistä-vistä palveluista. Laurea-ammattikorkeakoulu. Laurea Tikkurila. Vantaa. Opinnäytetyö.

Polus, E. 2010. Poimintoja työvoimapolitiikan kehityskaarelta. Työpoliittinen aikakauskirja 3/2010. Viitattu 13.3.2012 <http://www.tem.fi/files/27872/Polus.pdf>

Rantanen T. Tutkivan kehittämisen metodologia-luennot 18.2.2011 ja 17.3.2011. Helsinki.

Rantanen, T. & Toikko, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: University Press.

Rose, S. M. 2003. Sosiaalityön missio. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. Sosiaalisen vaihtu-vat vastuut. Juva: WS Bookwell Oy, 193-205.

Rostila, I. 1988. Subjektina sosiaalitoimistossa. Sosiaalihuollituksen julkaisuja 7/1988. Helsinki.

Raunio, K. 2000. Sosiaalityö murroksessa. Tampere: Gaudeamus.

Saari, J. 1998. Kuluttajakansalaisten suvereniteetti ja työorientoitunut sosiaalipolitiikka: kohdentamismallin hahmotelma. Teoksessa Niemelä, H., Saari, J. & Salminen, K. (toim.). Innovaatiivinen sosiaalipolitiikka. Helsinki: Kansaneläkelaitos.

Saari, R. 2011. Strategiset painopisteet työllisyyden hoidossa 2012-2016 TE-hallinnon näkökulmasta. Viitattu 13.3.2012

<http://www.tyollisyysportti.fi/@Bin/2045845/Saari+Esitys+11+10+2011.pdf>

Satka, M. 1995. Making Social Citizenship. Conceptual practices from the Finnish Poor Law to professional social work. Jyväskylä: University of Jyväskylä, SoPhi.

Sihto, M. 1994. Aktiivinen työvoimapolitiikka. Tampereen yliopisto. Tampere: Tampere University Press. Akateeminen väitöskirja.

Sosiaalisen median mahdollisuudet ja käyttöönotto- koulutuksen muistio 29.3.2011. Uudenmaan ELY-keskus.

Sosiaalisen median SOME!-hankkeen muistiot ja pöytäkirjat vuosilta 2010-2012.

Takala, M. 1992. Kouluallergia - Yksilön ja yhteiskunnan ongelma. Acta Universitatis Tamperensis Ser A Vol 335. Tampere: Tampereen yliopisto.

Tunnetko Duurin? Helsingin työvoiman palvelukeskus duurin esittely-muistio 14.1.2010.

Työhallinnon toiminta-arvot 2003.

Vehviläinen, J. & Paju, P. 2001. Valtavirran tuolla puolen: nuorten yhteiskuntaan kiinnittymisen kitkat 1990-luvulla. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.

Verkkouutiset. 2008. Sosiaalinen media sopii yrityksillekin. Viitattu 15.3.2012.

<http://w3.verkkouutiset.fi/arkisto/kotimaa/136846.html>

Vilka H. 2005. Tutki ja kehitä. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Wikipedia-ensyklopedia. 2011. Viitattu 2.2.2012.

<http://fi.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Etusivu>

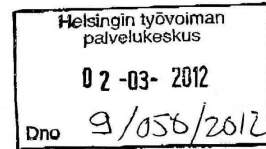
Liitteet
LIITE 1
Tutkimuslupa

18/04 12 KE 13:04 FAX 073122140

HKI TJY

00:

Helsingin työ- ja elinkeinotoimisto
Helsingin työvoiman palvelukeskus



ASIA:

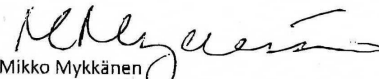
Anna-Maija Kinnusen tiedustelu tutkimusluvan tarpeesta tutkimukseen työnimellä "Miten palvella alle 25-vuotiaita syrjäytymisvaarassa olevia nuoria sosiaalisen median keinoin viranomaisyhteistyössä ja miten houkutella nuoret verkkopalveluiden pariin?"

PÄÄTÖS:

Anna-Maija Kinnunen ei tarvitse tutkimukselleen Työ- ja elinkeinohallinnon henkilökäytön tutkimuslupaa.

Tutkimuksessa käytetyn monisektorisen TYPPI-viranomaistietokannan osalta käyttöluva tutkimukseen myönnetään edellytyksellä, että Kinnunen sitoutuu takaamaan asiakkaiden anonymiteetin ja ottaa huomioon henkilötietojen käsittelyä ja yksityisyyden suojaa koskevan lainsäädännön sekä tuhoamaan käyttämänsä aineiston kun ei sitä enää tutkimukseensa tarvitse.

Helsingissä 2.3. 2012


Mikko Mykkänen

Paikallisjohtaja

Helsingin työvoiman palvelukeskus

Helsingin työvoiman palvelukeskus
Helsingfors servicecenter för arbetskraften
Käenkuja 3 aA, 00500 Helsinki

LIITE 2
Kyselylomake

Helsingin työvoiman palvelukeskus Duuri

Kohta 1.

Valitse Sinulle sopivin vaihtoehto seuraavista

	<u>Täysin samaa mieltä</u>	<u>Jossain määrin samaa mieltä</u>	<u>En samaa enkä eri mieltä</u>	<u>Jossain määrin eri mieltä</u>	<u>Täysin eri mieltä</u>
Duurin palveluista pitäisi olla paremmin saatavissa tietoa internetissä.					
Toivoisin, että Duurin työntekijät voisivat enemmän tiedottaa ja muistuttaa minua sopivista palveluista esim. sähköpostitse tai facebookissa.					
Mielestäni käynnit Duurissa eivät aina ole tarpeellisia, koska asioitani voitaisiin hoitaa myös sähköpostitse tai facebookissa.					
Hoitaisin asioitani Duurissa mielelläni sähköisesti.					
Jos Duurilla olisi oma facebook-profiili, käyttäisin mielelläni tätä palvelua.					
Minulle sähköposti ja/tai facebook on luonteva tapa hoitaa asioitani.					

Kohta 2.

Haluaisitko osallistua infotilaisuuteen koskien jotakin alla mainittua aihetta? Rastita kiinnostavat vaihtoehdot:

- sähköinen asiointi
- CV-netti
- koulutus (yhteishaku, aikuiskoulutus, erityisoppilaitokset jne.)
- työharjoittelu, palkkatuki, oppisopimus
- kuntouttava työtoiminta
- terveyspalvelut + ammatillinen kuntoutus
- raha-asiat (rahankäyttö, etuudet eri toimenpiteissä)
- työhaastatteluun valmistautuminen (vuorovaikutustaidot, itsetunto)

Kohta 3.

Rastita ne vaihtoehdot alla olevista sähköisistä palveluista, joiden käyttöön haluaisit opastusta:

- sähköpostin hankkiminen
- CV-netti
- verkkopankkitunnusten hankkiminen
- työnhaku
- opiskelupaikan hakeminen
- työvoimapolitiittisille kursseille hakeminen internetin kautta
- työmarkkinatuen hakeminen internetin kautta
- Joku muu palvelu, mikä? _____

LIITE 3

Asiakasraadın vastaukset

Asiakasraadın anti 5.4.2011 (asiakasosallistujia viisi)

Yleistä:

- Toivottiin, että netissä/facebookissa tiedotettaisiin yhteishakuajoista ja siellä olisi CV- ja työpaikkahakemusmalleja. Muutenkin toivottiin enemmän henkilökohtaista tiedottamista esim. sopivista työpaikoista.
- Henkilökohtaisia tapaamisia pidetään tärkeinä, eikä sähköisten palveluiden tule korvata niitä.
- Mollin sähköisestä asioinnista pitäisi tiedottaa paremmin.
- Duurilla on hyvä olla sekä omat netti-/kotisivut että profiili facebookissa, koska ensimmäinen on virallisempi ja jälkimmäinen ihmisystävällisempi tiedotuskanava.

Facebookista:

- Asiakkaiden ikäryhmässä käytetään lähes pelkästään facebookia. Raatilaisten mukaan kaikilla on tietokone ja nettiyhteys kotona ja kaikki ovat facebookissa.
- Tietosuojasta ei oltu huolissaan, koska ryhmän jäsenten näkyvyys voidaan estää. Jokainen voi myös säätää oman profiilin henkilökohtaiset asetuksensa.
- Facebookiin selkeät linjaukset siitä, mitä asioita siellä voi hoitaa. Henkilökohtaisia asioita varten Facebookiin tulisi voida jättää soittopyyntö omalle työntekijälle.
- Facebookissa voi ilmoittaa esim. siitä, kun ei pääse tapaamiseen. Asiakkaalle pitäisi tosin lähettää viesti siitä, että viesti on vastaanotettu.
- Facebookiin ilmoitettaisiin päivystysajat, jolloin virkailija olisi paikalla reaaliaikaisesti (chat). Asiakkaat haluavat mahdollisuuden reaaliaikaiseen chattailuun virkailijan kanssa.
- Viestin lähettämistä pidetään vähän parempana kuin saman asian tiedottamista seinällä.
- Toivottiin, että Duurin työntekijät lähettävät asiakkailleen kutsun Duurin nuoret ryhmään liittymisestä.

Sähköpostista:

- Sähköpostia ei käytetä kavereiden kanssa, koska se on hidas ja sinne tulee liian paljon roskapostia.
- Sähköpostia luetaan harvoin ellei tiedetä, että jotain tärkeää olisi tulossa.
- Facebook ilmoittaa sähköpostiin, jos tulee tärkeä viesti Facebookiin, mutta tämä ei toimi toisinpäin ja näin päin sillä ei ole merkitystä, koska sähköpostia ei käytetä.
- Tekstiviestejä lähetetään kavereille paljon ja muistutustekstiviestit myös Duurista ovat tervetulleita

Duurin nettisivuista:

- Julkishallinnon nettisivut ovat usein sekavia ja niistä on vaikea löytää haluamaansa (esim. mol.fi tai vero.fi).
- Duurin nettisivut/kotisivut ovat onnettomat ja ankeat.
- Esim. Uusix-verstaiden nettisivuja pidetään toimivina ja käyttäjäystävällisinä.
- Duurin nettisivut on vaikea löytää ja googlettaminen toimii huonosti. Duuri-nimi on vakiintunut ja Duuri tunnetaan siis Duurina, ei Helsingin työvoiman palvelukeskukse-
na.
- Nuorilta itseltäänkin löytyisi tieto-taitoa tehdä Duurille mm. nettisivut ja auttaa pal-
jossa muussakin, teknistä osaamista löytyy

Liite 4

Facebook-mainos

Find Duuri on Facebook

facebook

Sähköposti: _____ Salasana: _____ Kirjaudu sisään

Pidä minut sisäänkirjautuneena Unohditko salasanasasi?

Rekisteröidy Facebookin avulla pidät yhteyttä elämäsi ihmisiin ja jaat tietoja heidän kanssaan.

Duurin nuoret Tykkää

Julkishallinnollinen organisaatio · Helsinki, Finland

DUURI

Työvoiman palvelukeskuksen (Duuri) Nuorten tiimin palveluee Helsingissä asuvia alle 25-vuotiaita työttömiä työnhakijoita. Duurista saa saman kalton alta Työ- ja elinkeinotoimiston, Helsingin Kaupungin sosiaaliviraston ja terveyskeskuksen sekä Kansaneläkelaitoksen (KELA) palveluita. Aistittuaaksi Duuriin pääsee asuin kaupunginosan työ- ja elinkeinotoimistosta tai sosiaalikeskusta ohjauksella.

Lue lisää

Helsingin kaupunki Sosiaalivirasto Helsingin kaupunki Terveyskeskus Työ- ja elinkeinotoimisto Kela

22 henkilöä tykkää tästä

Duurin nuorten tiimin Facebook –sivusto on kaikille avoin ilmoitustaulu. Sivustolle kootaan ajankohtaista tietoa koulutus- ja työllistymismahdollisuuksista.

Duurin sivua ”tykkäämällä” saat ajankohtaiset tiedotteet suoraan omalle Facebook -seinällesi. Sivustosta tykkäävien tiedot (nimet ja kuvat) eivät ole Duurin sivulla muiden nähtävissä.