

Opinnäytetyö (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

2018

Katriina Holanne

INSTAGRAM OHJAAJIEN TYÖVÄLINEENÄ LASTENSUOJELUN JÄLKIHUOLLOSSA

Katriina Holanne

INSTAGRAM OHJAAJIEN TYÖVÄLINEENÄ LASTENSUOJELUN JÄLKIHUOLLOSSA

Instagram ohjaajien työvälineenä lastensuojelun jälkihuollossa -tutkimus toteutettiin Turun kaupungin hyvinvointitoimialalle, lastensuojelun jälkihuollon yksikköön vuosien 2017–2018 aikana. Tutkimus sai alkunsa, kun jälkihuoltoyksikölle perustettiin oma Instagram-tili, jonka avulla yksikön ohjaajat voivat viestiä ajankohtaisista asioista asiakkaille sekä yhteistyökumppaneille ja tehdä jälkihuollossa toteutettavaa sosiaalityötä näkyväksi. Lisäksi Instagramin käyttö on perusteltua Turun kaupungin kaupunkistrategian pohjalta, jossa linjataan asiakaslähtöisyyden merkityksestä sekä asiakkaiden osallisuuden vahvistamista. Sosiaalisen median hyödyntäminen on nykyaikainen keino osallisuuden lisäämiseksi.

Turun kaupungin hyvinvointitoimialalla ei ole sosiaalista mediaa työkaluna muissa yksiköissä ja jälkihuolto toimii asiassa suunnannäyttäjänä sekä edelläkävijänä. Tutkimuksessa selvitettiin kvalitatiivisen tutkimuksen keinoin Instagramin toimivuutta jälkihuoltoyksikössä siinä vaiheessa, kun sovellus oli ollut käytössä kuusi kuukautta.

Tutkimuksen pohjalta voitiin päätellä, miten sovellus on lähtenyt toimimaan osana ohjaajien työtä ja onko sen avulla päästy niihin tarkoituksiin, joilla sen käyttöönottoa perusteltiin. Lisäksi tutkimuksella haluttiin erottaa selkeitä hyötyjä ja haittoja Instagramin käytöstä. Tutkimusaineisto on peräisin jälkihuollon sosiaaliohjaajilta, jotka sovellusta työssään käyttävät, sekä Turun jälkihuollon Instagram-tililtä.

ASIASANAT:

Lastensuojelun jälkihuolto, asiakaslähtöisyys, osallisuus, Instagram, sosiaalinen media

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Social Services

Spring 2018 | 52 + 4

Katriina Holanne

INSTAGRAM AS A TOOL FOR COUNSELORS IN AFTERCARE OF CHILD WELFARE

Instagram as a tool for counselors in aftercare of child welfare -research was carried out in the City of Turku's welfare department, in the aftercare unit, during 2017-2018. The study was started when an Instagram account was set up for the aftercare unit, which allowed unit counselors to communicate about topical issues with customers and partners. It also enabled to make visible the social work that is carried out in the aftercare. In addition, the use of Instagram is justified based on the City of Turku's city strategy, aligning the importance of customer orientation and enhancing customer participation. Utilizing the social media is a modern way of increasing the participation.

In the City of Turku's welfare department, there is no prior use of social media as a tool in other units. Aftercare acts as a trendsetter and in this case. In this study the effectiveness of Instagram was investigated by means of qualitative research. The study deals with the time when Instagram had been in use for six months.

Based on the study, it was possible to find out how the application has started to work out as a part of the work of the counselors and whether it has made it possible for the purposes for which its implementation was justified. In addition, the study wanted to distinguish the clear benefits and disadvantages of using Instagram. The research material originates from the counselors who work in the aftercare unit and use the app as a tool in their work. It also originates from the aftercare's Instagram account itself.

KEYWORDS:

Aftercare in child welfare, customer orientation, participation, Instagram, social media

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 LASTENSUOJELU JA ASIAKASLÄHTÖISYYS	8
2.1 Lastensuojelu	8
2.2 Jälkihuolto	11
2.3 Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallisuus	17
3 SOSIAALINEN MEDIA	21
3.1 Mahdollisuudet ja riskit	21
3.2 Sosiaalinen media ja sosiaalityö	22
3.3 Instagram	24
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	26
4.1 Tutkimuksen taustaa	26
4.2 Tutkimuskysymykset	27
4.3 Tutkimusmenetelmä	28
4.4 Tutkimusaineiston hankinta ja tutkimusprosessi	29
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	36
5.1 Ohjaajien kokemukset Instagramin käytöstä	36
5.2 Instagramin hyödyt ja haitat	40
5.3 Instagram-tilin havainnointi	40
5.4 Johtopäätökset ja jatkotutkimuksen aiheet	42
6 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI	45
6.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	45
6.2 Omat pohdinnat ja ammatillinen kasvu	47
LÄHTEET	50

LIITTEET

- Liite 1. Tutkimuslupa.
- Liite 2. Haastattelurunko.

KUVAT

Kuva 1. Laadullisen tutkimuksen analyysin runko.	32
Kuva 2. Tutkimusprosessin aikataulu ja eteneminen.	34
Kuva 3. Instagramin hyödyt ja haitat.	39

1 JOHDANTO

Tämä tutkimus käsittelee Instagramia osana lastensuojelun jälkihuollon ohjaajien työtä. Lastensuojelun jälkihuolto on kunnan tarjoama tukipalvelu 17–21-vuotiaille nuorille sijaishuollon päättymisen jälkeen. Turun kaupungin jälkihuoltoyksikössä otettiin keväällä 2017 pitkän harkinnan jälkeen käyttöön Instagram. Ohjaajat Turun jälkihuollossa olivat kaivanneet työnsä oheen ajanmukaista ja helppoa viestintäkanavaa, jonka avulla he kykenisivät tavoittamaan helposti myös ne nuoret, joita eivät tapaa säännöllisesti. Instagramin avulla olisi lisäksi mahdollista tehdä jälkihuollossa tehtävää sosiaalityötä näkyväksi.

Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia sitä, millaisena jälkihuollon ohjaajat itse kokivat Instagramin käytön työssään sekä osoittaa Instagramin käytön mukanaan tuomat mahdolliset hyödyt. Osoittautuiko Instagram lopulta sellaiseksi kanavaksi ja työvälineeksi, mitä siltä odotettiin? Onko sen käyttö aiheellista myös tulevaisuudessa jälkihuollon ohjaajan työssä? Tutkimuksen tutkimusosa toteutettiin kvalitatiivisena, laadullisena, tutkimuksena, jossa kohderyhmänä olivat jälkihuollon ohjaajat. Puolistrukturoidut haastattelut toteutettiin viidelle ohjaajalle, jotka ovat käyttäneet Instagramia työssään. Haastattelujen lisäksi osana tutkimusta oli jälkihuollon Instagram-tilin havainnointi läpi koko tutkimusprosessin.

Tutkimuksen luvut kaksi ja kolme keskittyvät teoreettisiin lähtökohtiin, jotka ovat olennaisia tutkimukselle. Luku kaksi käsittelee lastensuojelua, erityisesti lastensuojelun jälkihuoltoa. Luvussa avataan sekä jälkihuollon yleiset, lakiin perustuvat periaatteet sekä kerrotaan jälkihuoltoyksikön toiminnasta Turun hyvinvointitoimialalla. Luvussa pohditaan myös asiakaslähtöisyyden sekä asiakkaan osallisuuden merkitystä sosiaalilla, koska ne olivat perusteluja Instagramin käyttöönotolle. Lisäksi ne ovat vahvasti huomioituja Turun kaupungin kaupunkistrategiassa, jota hyvinvointitoimialallakin noudatetaan. Luku kolme puolestaan käsittelee sosiaalista mediaa omana kokonaisuutenaan. Luvussa esitellään tarkemmin jälkihuollon sosiaalisen median kanavaksi valikoitunut Instagram sekä pohditaan sosiaalisen median yhdistämistä tarkoin lailla säädeltyyn sosiaalityöhön. Tutkimuksen kannalta on olennaista ymmärtää se osa lastensuojelua, jossa tutkimus toteutettiin sekä tutkimuksen kohteena ollut työväline ja sen mukanaan tuomat, asiakaslähtöiset mahdollisuudet.

Luku neljä käsittelee itse tutkimusta, sen lähtökohtia, tutkimusprosessia, tutkimuskysymyksiä sekä tutkimusmenetelmiä. Luvussa viisi analysoidaan eri menetelmiä käyttäen

saadut tutkimustulokset sekä pohditaan niiden kautta mahdollisia jatkotutkimuksen aiheita. Lopuksi tutkimuksessa pohditaan vielä laajalti tutkimuksen etiikkaa, luotettavuutta sekä reflektoidaan omaa toimintaa tutkijana, omia oppimiskokemuksia prosessin aikana ja kehitysehdotuksia, joita prosessin kuluessa heräsi.

2 LASTENSUOJELU JA ASIAKASLÄHTÖISYYS

Tutkimuksen teorian ensimmäinen kokonaisuus käsittelee lastensuojelua sekä nuoria lastensuojelun asiakkaina, koska tutkimus tehtiin lastensuojelun työkentällä, lastensuojelun jälkihuollossa. Ymmärtääkseen jälkihuollon merkityksen, on ymmärrettävä kuitenkin, mihin se sijoittuu Suomen lastensuojelun palvelujärjestelmässä. Lisäksi luvussa avataan enemmän jälkihuoltoyksikön toimintaa juuri Turun kaupungilla. Olen itse toiminut yksikössä ensin harjoittelijana sosionomi(AMK)-opintojen ohella keväällä 2017 ja myöhemmin työntekijänä, sosiaaliohjaajan sijaisena.

Lisäksi tässä luvussa pohditaan asiakaslähtöisyyden käsitettä, koska se on nykyaikaisen sosiaalityön peruslähtökohtia. Avainsanana tämän ohella on asiakkaan osallisuus. Turun jälkihuollossa tehtävässä työssä painotetaan vahvasti näitä kahta ja ne olivat lähtökohdina myös sosiaaliseen mediaan siirtymiselle. Luvussa huomioidaan myös Turun kaupungin kaupunkistrategiassaan esittämät linjaukset edellä mainittujen asioiden merkityksestä, ja miten Instagramin avulla voidaan näihin vastata. Instagram ominaisuuksineen avataan tarkemmin luvussa 3.

2.1 Lastensuojelu

Lastensuojelu on tarkkaan laissa säädeltyä. Keskeisin lastensuojelua säätelevä laki on lastensuojelulaki, mutta lista kaikista lastensuojelussa huomioitavista laeista on pitkä. Lastensuojelulain 2007/417 1. luvun 1 §:n mukaan lastensuojelun suurimpana tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun.

Koko Suomen lastensuojelun palvelujärjestelmä on laaja, lakiin perustuva kokonaisuus, joka toimii edellä mainitun tarkoituksen mukaan ja joka vaatii toimiakseen suunnitelmallisuutta ja ennakkointia. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL 2018) määrittelee lastensuojelun palvelujärjestelmän koostuvaksi seuraavista yläkäsitteistä: lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu, avohuollon tukitoimet, huostaanotto ja sijaishuolto sekä jälkihuolto.

Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu on usein avohuollon tukitoimia, mutta se voi olla myös sijaishuoltoa. Se alkaa aina perheen ja lapsen tarvitseman tuen kartoituksella ja

asiakassuunnitelman teolla. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelutyötä koordinoi sosiaalityöntekijä, joka vastaa lapsen asioista. (THL 2018.) Lapsi- ja perhekohtaisella lastensuojelutyöllä on palvelujärjestelmässä viimesijainen vastuu turvata lapsen hyvinvointi tilanteissa, joissa yleiset perhepalvelut eivät enää riitä tukemaan perhettä. (Lasten mielenterveystalo 2018.)

Avohuollon tukitoimet ovat ensisijaisia keinoja lastensuojelutarpeen ilmetessä, koska lastensuojelussa noudatetaan ”lievimmän riittävän toimenpiteen periaatetta”. Kuten koko lastensuojelun, myös avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää lapsen kasvua ja kehitystä, mutta niillä pyritään myös tukemaan vanhemmuutta ja vanhempien kykyä kasvattaa lapsiaan. Avohuollon tukitoimet ovat vapaaehtoisia, eli niitä järjestetään vanhempien suostumuksella. Mikäli lapsi on ehtinyt täyttää 12 vuotta, myös hänen suostumuksensa vaaditaan. Avohuollon tukitoimista tehdään asiakassuunnitelma yhdessä lapsen ja vanhempien, tai muun lapsen hoidosta vastaavan huoltajan kanssa. Avohuollon tukitoimia ei voida jättää järjestämättä vedoten kunnan taloudelliseen tilanteeseen. Tietyissä tapauksissa lapsi voidaan myös sijoittaa kodin ulkopuolelle avohuollon tukitoimena. (Taskinen 2010, 69; 72.)

Mikäli avohuolto ei riitä, voidaan lastensuojelua joutua toteuttamaan sijoittamalla lapsi kiireellisesti. Kiireellinen sijoitus on turvatoimenpide, millä turvataan lapsen olot, mikäli tämän koetaan olevan välittömässä vaarassa. Kiireellinen sijoitus ei aina kuitenkaan johda sijaishuoltoon ja huostaanottoon. Se kestää kerrallaan maksimissaan 30 päivää, ja lakkaa, kun vaaratilanne tai muu tarve sijoitukselle on ohi. (Taskinen 2010, 76.)

Kolmas lastensuojelun palvelujärjestelmän kokonaisuus on sijaishuolto ja huostaanotto. Lastensuojelulain 9 luku määrittelee, että lapsi on otettava huostaan ja hänelle on järjestettävä sijaishuoltoa, mikäli lapsen huolenpidossa tai kasvuolosuhteissa on puutteita, jotka vaarantavat lapsen terveyttä tai kehitystä, tai jos lapsi itse näitä vaarantaa käyttämällä päihkeitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai näihin rinnastettavalla muulla käyttäytymisellä. Huostaanottoon voi kuitenkin ryhtyä vain, jos avohuollon tukitoimet eivät ole sopivia tai ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi ja sijaishuollon arvioidaan olevan lapsen edun mukaista.

Lastensuojelulaki ei erikseen sääntele sitä, millainen sijaishuollon muoto olisi missäkin tilanteessa tai tietyn ikäiselle lapselle parasta. Kyse on aina harkinnasta, joka tehdään tapauskohtaisesti. Eri sijaishuollon muotoja ovat esimerkiksi perhehoito, laitoshuolto,

ammattillinen perhekoti tai jokin muu sijoitusmuoto, joka katsotaan lapsen edun mukaiseksi. Sijoittava kunta on vastuussa siitä, että lapselle löydetään juuri hänen tarpeensa parhaiten huomioiva sijaishuoltopaikka. Sijaishuolto ja huostaanotto ovat aina voimassa toistaiseksi ja huostaanoton perusteet tarvitsee aina säännöllisin väliajoin tarkistaa. Perimmäisenä päämääränä lastensuojelullisissa toimenpiteissä on aina perheiden jälleenyhdistäminen. (Saastamoinen 2010, 7; 32.)

Viimeisenä lastensuojelun palvelujärjestelmässä on sijaishuollon tai avohuollon sijoituksen jälkeen järjestettävä jälkihuolto, johon syvennytään tarkemmin luvussa 2.2.

Nuoret lastensuojelun asiakkaina

Ammattillisena käsitteenä ja toimenpiteenä lastensuojelu luo miellelyhtymän lapsuudesta, mutta käsite lapsuus sisältää myös nuoruuden, joka on ikään kuin sen alakäsite. Vaikka lastensuojelulain puitteissa lapsia ovat alle 18-vuotiaat ja nuoria 18–20-vuotiaat, on nuorisopsykiatriassa määritelty nuoruuden alkavan jo 12. ikävuoden jälkeen. (Aaltonen & Heikkinen 2013, 197.)

Eri tieteenaloissa nuoruus on määritelty eri tavalla. Kehityspsykologiassa korostetaan ikä- ja kehitysvaiheiden mukaisia kompetensseja nuorella. Nuoruudessa itsenäinen ajattelukyky kasvaa voimakkaasti ja nuoren yksilöllisyys herää, kun hän kohtaa maailmassa olevia vastakkaisuuksia. Yhteiskuntatieteet taas määrittelevät nuoruuden olevan kulttuurisesti ja historiallisesti määrittävä kategoria. Nuoruus on sosiaalinen prosessi, jonka kautta tullaan aikuisiksi. Tärkeitä ovat myös biologiset, universaalit tekijät, kuten ruumiilliset ja hormonaaliset muutokset, joita ihmisessä tapahtuu. Nuoruudelle ei voida asettaa selkeitä rajoja tai ikärajoja, vaan se on aina määriteltävä yksilöllisesti. Mutta, vaikka ei voidakaan tarkasti sanoa, milloin lapsuus päättyy ja aikuisuus alkaa, on olemassa tiettyjä rajapyykkejä, kuten täysi-ikä saavuttaminen, jotka määrittelevät meitä kaikkia ja joiden ylittäminen on jokaiselle yhtä aikaa yksilöllinen sekä kollektiivinen kokemus. (Aaltonen & Heikkinen 2013, 198.)

Lastensuojelun asiakkuus nuorella voi tarkoittaa useita asioita ja suurin osa niistä ei eroa siitä, mitä asiakkuus tarkoittaa lapsella. Asiakkuus voi olla avohuoltoa, huostaanottoa tai sijoitusta. Näissä palveluissa nuorina voidaan pitää 12–17 -vuotiaita asiakkaita. Virallisesti jo aikuisille, eli yli 18-vuotiaille, nuorille tarkoitettu ainoa lastensuojelulain alainen palvelu on jälkihuolto. Mielenkiintoinen tilasto vuodelta 2006 osoittaa, että pääkaupunkiseudulla tehdyssä vertailussa huostaanotetuista lapsista jopa 53 % oli 13–17 -vuotiaita.

Samassa tutkimuksessa käy ilmi se, että osa nuorista oli hakenut apua ja toivonut sijoitusta itse. Pienemmillä lapsilla ei ole samankaltaisia mahdollisuuksia toimia itsenäisesti, jos esimerkiksi vanhemmat vastustavat asiaa tai eivät myönnä ongelmien olemassaoloa. Ikä tuo lapselle tai nuorelle itselleen ymmärryksen oikeasta ja väärästä sekä myös usein lisää rohkeutta puuttua asioihin. (Aaltonen & Heikkinen 2013, 200–201.)

Lastensuojelun keskusliitto on tehnyt selvityksen siitä, että nuorten kanssa tehtävässä lastensuojelutyössä erityisen tärkeää on tehdä työtä perheiden jälleen yhdistämiseksi, vaikka se harvoin sijaishuollon jälkeen toteutuukaan. Nuoret kuitenkin kokevat, että on tärkeää ylläpitää siteitä syntymäperheisiin. Nuoret ovat myös esittäneet toiveita, että heidän tulevaisuutensa varalle tehtäisiin pitkäkestoisempia päätöksiä ja ammattilaiset kuu- lisivat heitä enemmän ja myös ottaisivat nuorten omia mielipiteitä paremmin huomioon. Selvitys on tehty haastattelemalla 18–20 -vuotiaita asiakkaita, jotka nykyisin ovat jälki- huollossa. (Lastensuojelun keskusliitto 2018.)

2.2 Jälkihuolto

Kunnan velvollisuus ja nuoren oikeus

Jälkihuollon järjestämisestä määrätään lastensuojelulain 12 luvun 75 §:ssä. Oikeus lastensuojelun jälkihuoltoon tulee automaattisesti sellaisille nuorille, jotka ovat olleet sijaishuollossa, tai yhtäjaksoisesti sijoitettuna avohuollon tukitoimina kodin ulkopuolelle yli kuusi kuukautta. Harkinnanvaraisesti jälkihuoltoa voidaan järjestää myös nuorille, joiden avohuollon sijoitus on kestänyt alle kuusi kuukautta, mikäli se nuoren itsenäistymisen kannalta katsotaan olennaiseksi, vaikka ehdotonta jälkihuoltovelvoitetta kunnilla tällaisissa tapauksissa ei olekaan. (THL 2017.) Alle 18-vuotiaat jälkihuollon asiakkaat ovat lapsia, 18 vuotta vanhemmista voidaan puhua nuorina. (Araneva 2016, 381.)

Lastensuojelulain puitteissa jälkihuolto on nuorelle itselleen oikeus, vapaaehtoinen palvelu, mutta kunnalla sen sijaan on velvollisuus järjestää sitä edellä olevan kappaleen ehtojen mukaisesti. Toisin sanoen lapsen tai nuoren oikeus jälkihuoltoon on subjektiivista, kun taas kuntien velvollisuus on ehdoton. Jälkihuolto on lastensuojeluprosessin vaiheista viimeinen, jonka avulla halutaan turvata, että avo- tai sijaishuollon synnyttämät myönteiset vaikutukset säilyvät jatkossakin. Kasvatustieteiden professori Markku Jahnukainen on esittänyt arvion siitä, että jälkihuolto saattaa olla lastensuojeluprosessin vaiheista jopa tärkein. Tätä hän perustelee sillä, että vasta noin kahdenkymmenen vuoden

iässä nuoret yleisesti ottaen vastaanottavat paremmin viranomaisten tarjoamaa apua ja tässä iässä näyttäytyy myös lopulliset erot sijoitustaustaisten nuorten välillä siinä, pärjäävätkö he hyvin vai huonosti yhteiskunnassamme. (Pukkio & Hoikkala 2016, 6-7; Araneva 2016, 382.)

Lastensuojelulaki määrittelee sen, mikä kunta on velvollinen järjestämään nuoren jälkihuollon. Mikäli lapsi on ollut sijaishuollossa, vastaa sijaishuollon kustannuksista vastaanottanut kunta myös jälkihuollon kustannuksista. Mikäli jälkihuolto taas järjestetään avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen perusteella, jälkihuollon kustannuksista vastaa se kunta, joka on lapsen kotikunta lapsen sijoituksen päättyessä. Mikäli jälkihuolto taas järjestetään harkinnanvaraisesti, kuten lastensuojelulain 75 §:n 2 momentissa määritellään, kustannuksista vastaa se kunta, jossa päätös jälkihuollosta tehdään.

Lain määrittelemä jälkihuolto-oikeus kestää siihen asti, kunnes nuori täyttää 21 vuotta. Tavallisesti jälkihuolto mielletään juurikin itsenäistyvien nuorten palveluksi. Lain mukaan jälkihuolto-oikeus kuitenkin alkaa ja jälkihuolto on järjestettävä heti, kun sijaishuolto päättyy. Se ei siis ole riippuvaista lapsen iästä, sillä sijaishuolto voi päättyä huostaanoton purkamiseen lapsen ollessa vasta alle kouluikäinen tai se voi loppua, kun lapsesta tulee täysi-ikäinen. Mikäli lapsi tai nuori kieltäytyy jälkihuollosta sijaishuollon päättyttyä, kunnan velvollisuus sen järjestämiseksi säilyy kuitenkin aina nuoren 21 syntymäpäivään asti ja nuori voi milloin tahansa palata takaisin jälkihuollon avun piiriin. (Laaksonen 2004, 12). Tässä tutkimuksessa käsitellän jälkihuoltoa kuitenkin pääpiirteisesti täysi-ikäisten nuorten palveluna, koska Turun jälkihuollon asiakkaat ovat lähes kaikki täysi-ikäisiä.

Jälkihuollon vapaaehtoisuuden vuoksi nuoren oma myönteinen suhtautuminen lastensuojeluun ja sen tarjoamiin palveluihin on tärkeää. Nuoren ei ole koskaan pakko ottaa vastaan jälkihuoltoa. Nuoren oma-aloitteellisuus sekä vastaanottavaisuus tukee jälkihuollon toteutusta, mikäli nuori on palvelua valmis vastaanottamaan. Jälkihuollon tarkoitus on kuitenkin helpottaa nuoren itsenäistymisprosessia ja jälkihuolto tarjoaa nuorelle taloudellista tukea. Jälkihuollon sisältö ja laajuus räätälöidään aina yksilöllisesti, jokaisen henkilökohtaisten tarpeiden perusteella (Aaltonen & Heikkinen 2013, 201-202.) On myös olemassa tilanteita, joissa nuori sijoitetaan jälkihuoltona. Jälkihuollon sijoitus ei kuitenkaan ole sama asia, kuin lapsen sijaishuolto eikä silloin voida soveltaa esimerkiksi lastensuojelulaissa määriteltyjä rajoittamistoimenpiteitä. (Saastamoinen 2010, 62-63.)

Jälkihuollon suunnittelu ja toteutus

Siirtyminen sijaishuollosta jälkihuoltoon sekä sen jälkeiset vaiheet ovat nuorelle kriittistä aikaa. Tutkimukset osoittavat, että jälkihuoltoon siirtyvillä nuorilla on erityisen korkea riski syrjäytyä yhteiskunnasta. Heillä on myös usein paljon kasaantuneita ongelmia ja he suoriutuvat elämästään nuorena aikuisena heikommin, kuin ikätoverinsa. Tämä näkyy esimerkiksi, kun otetaan tarkasteluun yleisiä hyvinvointia mittaavia tekijöitä, kuten koulutus, terveys, asuminen sekä asema työmarkkinoilla. Näissä havaituissa ilmiöissä vaikuttaa taustalla nuorten kokema tunne sosiaalisesta eriarvoisuudesta. Havainnot herättävät kysymyksiä siitä, toimivatko sijais- sekä jälkihuolto parhailla mahdollisilla tavoilla ja miten ylipäättään pitäisi toimia, että nämä nuoret saisivat kunnolliset eväät pärjätä elämäänsä? (Hoikkala 2016, 29-30.)

Tällä hetkellä tehtävä jälkihuoltotyö perustuu tarkkaan suunnitteluun. Nuoren jälkihuollon alustavaa suunnittelua yhdessä nuoren kanssa on hyvä aloittaa jo ennen jälkihuoltoon siirtymistä, nuoren ollessa vielä sijoitettuna. Tämä auttaa luomaan nuorelle sen vaikutelman, että turvallisuus säilyy sijaishuollon päättymisen jälkeenkin. Jälkihuolto on lastensuojelua, ja siksi sielläkin jokaiselle asiakkaalle on tehtävä oma jälkihuoltosuunnitelma, samoin kuin sijaishuollossa tehtiin hoito- ja kasvatussuunnitelma. Suunnitelman avulla konkretisoidaan jälkihuollon tavoitteet. Suunnitelma on hyvä tehdä yhdessä nuoren kanssa ja nuoren omien näkökulmien huomioimista suunnitelmassa painotetaan. Usein suunnitelmat ovat sellaisia, joista näkee, että ne ovat tehty työntekijän näkökulmasta. (Laaksonen 2004, 15–19.)

Asiakassuunnitelmasta tulee käydä ilmi tarkoitus ja tavoitteet jälkihuollon ajalle sekä missä ajassa tavoitteisiin on tarkoitus päästä. Lisäksi siihen kirjataan mahdolliset erityisen tuen tarpeet sekä miten jälkihuollon aikana toteutetaan yhteistyötä nuoren ja tämän lähiverkoston kanssa. (Taskinen 2010, 152.) Jälkihuoltosuunnitelma on lakisäätäinen, ja siitä määrätään lastensuojelulain 30 §:n 4 momentissa. Asiakassuunnitelman teko on lapsen tai nuoren asioista vastaavan sosiaalityöntekijän vastuulla. (Araneva 2016, 382-383.)

Pukkiokin (2016, 75.) korostaa artikkelissaan jälkihuollon suunnittelun tarpeeksi varhaista aloitusta. Hänen mukaansa ainakin vuotta ennen jälkihuollon alkua aloitettu suunnittelu on suositeltavaa. Näin jälkihuollon työntekijä sekä nuori ehtivät hyvin tutustua toisiinsa. Kun asiakkaalle taataan saa alusta asti riittävästi tietoa sekä ymmärrystä siitä, mitä jälkihuolto on ja mitä kaikkea siihen kuuluu, sitoutuu asiakas usein paremmin tukeen, jota hänelle tarjotaan.

Jälkihuollon suunnittelussa keskeistä on kartoittaa, mitä sellaisia palveluita asuinpaikkakunnalta löytyy, jotka tukisivat nuoren itsenäistä elämää. Erityisesti asian merkitys korostuu silloin, kun nuori muuttaa jälkihuollon alkaessa eri paikkakunnalle, kuin missä oli sijoituksen aikana. Tällaisia, nuoren itsenäisen elämän kannalta tärkeitä palveluja ovat esimerkiksi koulutukseen, sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä työllistymiseen liittyvät palvelut. Lisäksi nuorelle tärkeitä voivat olla harrastuksiin liittyvät sekä kolmannen sektorin palvelut. (Pukkio 2016, 76.)

Eräs tärkeimmistä ja olennaisimmista jälkihuollon nuorelle tarjoamista palveluista on sen tarjoama taloudellinen tuki. Lastensuojelulain 76 § määrää, että kun jälkihuollon piirissä olevan nuoren kuntoutumisen esteensä on hänen riittämätön toimeentulo, puuttuvat tai puutteelliset asumisolot, on riittävä taloudellinen tuki järjestettävä viipymättä kunnan puolesta. Asumisolot on korjattava ja asunto tarpeen mukaan järjestettävä.

Välttämättömien asioiden lisäksi jälkihuollon aikana sen piirissä olevia nuoria tuetaan myös muissa itsenäistymissä tukevissa asioissa, ja heille tarjotaan taloudellista tukea esimerkiksi koulutus- ja harrastuskuluihin. (Pukkio & Hoikkala 2016, 20-21) Lisäksi suuren osan nuoren saamasta taloudellisesta tuesta jälkihuollon aikana muodostavat nuorelle sijoituksen aikana kertyneet itsenäistymisvarat. Lastensuojelulain 77 § sanoo, että kun lapsi on sijoitettuna kodin ulkopuolelle, kunnan tulee varata hänen itsenäistymistä varten jokaisena kalenterikuukautena määrä, joka vastaa vähintään 40 % hänen tuloistaan, korvauksistaan tai saamisistaan, jotka on määritelty asiakasmaksulain 14§:ssä. Nämä korvaukset ovat sellaisia, jotka on tarkoitettu käytettäväksi lapsen elatukseen, hoitoon ja huoltoon ja niitä ovat esimerkiksi elatustuki ja elatusapu. (Lindqvist 2016, 56.)

Itsenäistymisvaroja maksetaan nuorelle aina sosiaalityöntekijän harkinnalla, vaikka ne ovatkin hänen varojaan siitä päivästä alkaen, kun hän täyttää 18 vuotta. Nuorella ei ole oikeutta vaatia rahoja mihin tahansa tarkoitukseen ja niiden maksusta tehdään aina hallinnollinen päätös. Päätöksestä voi erimielisyystilanteissa valittaa. Varoja on tarkoitus käyttää nuoren itsenäistymistä tukeviin hankintoihin ja jälkihuollon aikana niitä maksetaan usein pienissä erissä. Täyttäessään 21 vuotta nuorella on kuitenkin oikeus saada jäljellä olevat itsenäistymisvarat itselleen. Jälkihuollon aikana itsenäistymisvaroja ei huomioida varallisuutena toimeentulotuessa. (Lindqvist 2016, 57.)

Jälkihuoltoyksikkö ja jälkihuolto prosessi Turun kaupungilla

Tutkimus toteutettiin Turun jälkihuoltoyksikössä. Jälkihuoltoyksikkö toimii Turun hyvinvointitoimialan alaisuudessa. Hyvinvointitoimialan tavoitteena on tuottaa turkulaisille heidän terveyttään ja hyvinvointiaan edistäviä palveluita ja sitä johtaa toimialajohtaja Riitta Liuksa. Yhteensä Turun kaupungin hyvinvointitoimiala jakaantuu kolmeen palvelualueeseen, joita ovat terveystalot, perhe- ja sosiaalipalvelut sekä vanhus- ja vammaispalvelut. Näiden lisäksi se sisältää vielä kaksi toimintoa, toimialan hallinnon sekä Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin. Perhe- ja sosiaalipalvelut jakaantuvat edelleen viiteen alapalveluun, joista jälkihuolto sijoittuu sijaishuollon sosiaalityön alle. (Turku 2018.)

Turun jälkihuoltoyksikössä työskentelee 13 työntekijää: kahdeksan sosiaaliohjaajaa, kolme sosiaalityöntekijää, yksi johtava sosiaalityöntekijä, joka toimii jälkihuoltoyksikön esimiehenä, sekä toimistos sihteeri. Vuoden 2018 alusta yksikköön palkattiin tilapäisellä palkkausluvalla kolmas sosiaalityöntekijä asiakastyöhön. Tämä helpotti työtaakkaa yksikössä, sillä näin muiden sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärät vähenivät ja johtava sosiaalityöntekijä toimii jatkossa työparina lastensuojelutapauksissa sekä konsultoivana sosiaalityöntekijänä.

Asiakkaita jälkihuollon sosiaalityöntekijöillä on noin 70-80 jokaisella. Ohjaajilla asiakkaita on 20-30. Mikäli jälkihuollettavien omat lapset tarvitsevat lastensuojelun asiakkuutta, myös tämä asiakkuus on jälkihuoltotoimistossa, kuten myös jälkihuollettavien puolisojen sosiaalityön asiakkuus.

Tutkimusprosessin aikana suoritettiin ensin sosionomiopintoihin kuuluvan vaativan asiakastyön harjoittelun, sekä sen jälkeen toimin sosiaaliohjaajan sijaisena Turun jälkihuollossa, joten sain kokonaisvaltaisen ja hyvän ammatillisen kuvan jälkihuolto prosessista Turussa. Turussa jälkihuolto prosessi etenee siten, että ulkopuolisten sijoitusten tai lastensuojelun avohuollon yksikkö tekee jälkihuoltohakemuksen Effica-järjestelmään noin puolta vuotta ennen, kuin nuori täyttää 18, tai kun huostaanotto puretaan. Jälkihuoltoyksikön esimiehen sekä koko jälkihuoltotiimin voimin tulevat uudet asiakkaat jaetaan sosiaalityöntekijöille ja samalla mietitään myös ohjaajan tarve ja määrätään sellainen asiakkaalle tarpeen mukaan. Turun jälkihuollon asiakkailla yli 90 prosentilla on myös ohjaaja. Usein silloin, kun nuori asuu toisella paikkakunnalla, tarvetta ohjaajalle ei ole. Joskus ohjaaja voi olla myös ulkopuolisen ostopalvelun kautta, mikäli tuen tarve on voimakasta. Sijaishuollon sekä jälkihuollon sosiaalityöntekijät ovat yhteydessä keskenään, ja sopivat sekä toteuttavat asiakkaalle esittelypalaverin. Samassa yhteydessä voidaan sopia siirtopalaverista, jolloin nuori siirtyy lopullisesti jälkihuollon asiakkaaksi. Jälkihuollon ohjaajatyökentely nuoren kanssa voidaan kuitenkin aloittaa esittelypalaverin jälkeen.

Jokaiselle asiakkaalle jälkihuolto räätälöidään yksilöllisesti tämän tarpeiden pohjalta. Asiakkaan sosiaalityöntekijä on vastuussa asiakasta koskevien viranhaltijapäätösten, kuten itsenäistymisvaroista määräämisen, sekä asiakassuunnitelman teosta. Sosiaalityöntekijä näkee yhtä asiakasta keskimäärin 2-3 kertaa vuodessa. Nuori voi olla sosiaalityöntekijään yhteydessä joko suoraan, tai ohjaajansa kautta.

Turun jälkihuollossa korostuu sosiaaliohjauksen merkitys. Sosiaalihuoltolain 16 § määrittelee sosiaaliohjauksen seuraavasti: Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä.

Ohjaajakohtaiset asiakasmäärät Turussa ovat melko pieniä sen takia, että jokaiselle asiakkaalle on tarpeeksi aikaa. Asiakkaiden tarpeet kuitenkin ovat todella vaihtelevia. Sosiaaliohjaaja Turun jälkihuollossa on päävastuussa asiakassuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden toteutumisesta ja niiden mukaisesta työskentelystä. Ohjaajan työ on siis asiakkaiden kanssa tehtävää käytännön työtä, jonka tavoitteena on ohjata asiakasta kohti sellaista elämää, jossa nämä selviytyvät itsenäisinä aikuisina kaikissa arjen ja elämän mukanaan tuomissa haasteissa. Harmillisen usein asiakkaat eivät kuitenkaan ole valmiita tähän vielä jälkihuollon päättyessä 21-vuotiaana, ja useiden asiakkuus siirtyy Turun aluesosiaalitoimistoihin. Jälkihuollon ohjaaja toimii mukana saattaen vielä puoli vuotta.

Viime aikoina jälkihuoltoyksikössä on keskusteltu paljon siitä, että jälkihuoltotyöskentely päättyy liian varhain. Usein nuoret kiinnittyvät ja ottavat parhaiten tukea vastaan vasta jälkihuollon viimeisenä vuotena ja sitten yhteistyö jo loppuukin. Esimerkiksi Norjassa ja Tanskassa jälkihuolto päättyy vasta 23-vuotiaana (Heino 2014, 4.) ja jälkihuoltoian nostaminen Suomessakin on asia, johon ainakin Turun jälkihuoltoyksikössä toivottaisiin muutosta.

Turun jälkihuollossa on pitkään jo tehty jälkihuoltotyötä systeemisen, eli Hackneyn työmallin mukaisesti, jossa lastensuojelutyötä tehdään tiiviisti pieninä tiimeinä. Asiakkaita ja asiakastyötä koskeva reflektio sekä keskustelu on runsasta ja laadukasta. Systeemisessä työmallissa korostuu asiakkaiden osallisuus ja kohtaaminen. (Lahtinen ym. 2017, 16.) Turussa malli näkyy erityisesti sosiaalityöntekijöiden sekä sosiaaliohjaajien tiiviinä parityöskentelynä kaikissa asiakastapauksissa sekä koko yksikön tiiviissä yhteishennessä.

2.3 Asiakslähtöisyys ja asiakkaan osallisuus

Asiakslähtöisyys

Sosiaalityössä tavoitellaan nykyään asiakslähtöistä työkuultuuria ja sen keskiössä on luonnollisesti itse asiakas. Aiemmin tarkastelujen ja keskustelujen kohteena olivat asiakkaan sijaan esimerkiksi etuudet ja palvelut tai työntekijöiden harjoittama toiminta. Sosiaaliala on kuitenkin hyvin eettistä ja hyviin arvoihin perustuvaa, joten näin ollen on perusteltua, että kaiken tulee lähteä asiakkaista ja asiakas on se, jonka tuleekin olla toiminnan analyysin kohteena. (Pohjola 2010, 19.)

Sosiaalityö on aina vuorovaikutteista, ja asiakastyössä vuorovaikutuksen on oltava asiakslähtöistä. Sosiaalityön asiakkuus ja prosessi, joka asiakkaan kanssa käydään läpi, perustuvat asiakkaan omiin toiveisiin sekä tarpeisiin. Asiakas itse on asiantuntija omassa elämässään, mutta työntekijän rooli on ammatillisesti hallita vuorovaikutusprosessia ja viedä sitä eteenpäin, asiakasta kuunnellen. Asiakslähtöinen ammatillinen vuorovaikutus asiakassuhteessa ei tarkoita sitä, että työntekijä ottaisi roolin esimerkiksi asiakkaan kaverina tai äidillisenä hahmona, mutta ammatillisuus ei silti sulje pois lämpöä ja empatiaa, joita moni asiakas tarvitsee. (Laine ym. 2004, 240.) Empaattisuus ja aitous ovat niitä piirteitä, jotka edesauttavat myönteisen ja turvallisen asiakassuhteen syntymistä. Silti on huomioitava, että asiakassuhteissa liikutaan ristiriitojen kentällä. (Rostila 2001, 40.)

Asiakslähtöisyyden käsite on osa sitä arvoperustaa, jota sosiaalityössä korostetaan. Jotta asiakkaan palveluprosesseista tulisi vieläkin asiakslähtöisempiä, edellä mainittujen kuuntelun ja empatian lisäksi asiakkaan osallisuutta prosessissa voi vahvistaa. (Virtanen ym. 2011, 22.) Vaikka asiakkaan kuuntelua voikin pitää palveluiden kehittämisen lähtökohtana, ei se pelkästään takaa hänen osallisuutensa toteutumista. (Tammelin 2010, 68.)

Asiakkaan osallisuus

Asiakslähtöisyydestä päästään asiakkaan osallisuuteen ja sen määrittelyyn. Osallisuus on käsite, joka vilisee yhtenäin kaikessa sosiaalialaan sekä sosiaalipolitiikkaan liittyvässä, jopa virallisissa asiakirjoissa. Lukuisista tutkimuksista huolimatta osallisuudelle ei ole kuitenkaan kyetty laatimaan määritelmää, joka olisi täysin täsmällinen ja kaikkialla hyväksytty. Osallisuutta on kuitenkin helppo lähteä määrittelemään sen vastakohtien kautta, toisin sanoen pohtimalla, mitä osallisuus ei ainakaan ole, sekä tuomalla esiin ne

epäkohdat, joita osallisuuden edistämiseksi on tarkoitus vähentää. Osallisuuden vastakohtiksi voidaan mieltää esimerkiksi välinpitämättömyys, syrjäytyminen sekä vieraantuminen. Lisäksi voidaan nimetä myös suoraan sanasta johdettu osattomuus, joka viittaa yksilötasolla henkilön asemaan yhteiskunnassa, eli siihen, että yksilöltä puuttuu taloudellista, kulttuurista tai sosiaalista pääomaa. (Kiilakoski 2007, 10-12.)

Bäcklund ym. (2002, 7.) määrittelevät osallisuutta siten, että se on kuulumista yhteiskuntaan tai yhteisöön. Siihen sisältyy myös kysymyksiä poliittisesta kulttuurista ja poliittisten yhteisöjen toimintatavoista. Osallisuuden rinnalla kulkevaa käsitettä, osallistumista, puolestaan määritellään siten, että se on konkreettisempaa ja selkeämmin liitoksissa esimerkiksi päätöksen tekoon, joka koskee kansalaisia itseään. Oikeusministeriön julkaisussa vuodelta 2005 (43-45.) osallistumisen on kuvailtu olevan osallisuuden muoto, joka voi kohdistua juurikin päätöksentekoon, mutta myös erilaisiin muihin tapahtumiin. Osallistuminen antaa yksille mahdollisuuden toteuttaa itseään ja vaikuttaa niihin asioihin, jotka hän kokee itselleen tärkeiksi. Menneinä vuosina osallistumisesta käsitteenä on puhuttu paljon liittyen politiikkaan, mutta nykyään se sisältää moninaisempia ulottuvuuksia.

Pohdittaessa osallisuutta, on huomioitava, että se sisältää sekä yksilöllisiä että yhteiskunnallisia elementtejä. Yksilö ei voi yksin olla osallinen, vaan yhteisön on luotava hänelle sellaiset puitteet, jossa osallisuuden kokemus on mahdollista ja jossa yksilö voi tuntea itsensä arvokkaaksi. Anu Gretschel on pohtinut osallisuuden käsitettä väitöskirjassaan ja tutkinut sitä nuorten tietojen ja tarinoiden pohjalta. Hänen mukaansa nuori, joka kokee olevansa osallinen, kokee olevansa myös pätevä ja osaa arvostaa omaa rooliaan yhteisön osana. Siksi on tärkeää, että oli yhteisö sitten perhe, ryhmä tai yhteiskunta, on sen oltava sellainen, joka on yksilölle turvallinen ja jossa he voivat aidosti kokea olevansa osallisia. (Kiilakoski 2007, 12-13.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos määrittelee osallisuutta kolmen osatekijän mukaan. Nämä kolme tekijää ovat englanniksi Having, Acting ja Belonging. Näistä ensimmäinen tarkoittaa sitä, että ihmisellä on elämässään riittävästi aineellisia resursseja käytössä. Toinen viittaa siihen, että ihminen on toimijana sellaisessa päätöksenteossa, joka koskee hänen omaa elämäänsä. Kolmas puolestaan kertoo siitä, että ihmisellä on olemassa suhteita, jotka ovat hänelle sosiaalisesti merkityksellisiä sekä tärkeitä. Nämä kolme yhdessä muodostavat osallisuutta. (THL 2018.)

Sosiologi Erik Allardt on myös jo vuonna 1976 luonut edellä mainittuja osallisuuden ulottuvuuksia lähellä olevat hyvinvoinnin ulottuvuudet. Allardtin mukaan ihmisen hyvinvointia

määrittelevät niin ikään kolme päätekijää, jotka jakautuvat kukin vielä omin alaluokkiinsa. Päätekijät ovat elintaso, yhteisyysuhteet sekä itsensä toteuttaminen. (Allardt 1976, 50.) THL onkin linjannut, että osallisuuden kokemus on merkityksellistä ihmisen koko hyvinvoinnin kannalta. (THL 2018.)

Osallisuuden käsite on voimakkaana mukana myös lastensuojelun maailmassa. Lapsen oikeudesta osallisuuteen on säädetty laeissa, niin kansallisella kuin kansainväliselläkin tasolla. Lapsuudessa osallisuus liittyy vahvasti siihen, kuinka lapsi tai hänen lapsuutensa nähdään. Lapsi, kuten kuka tahansa ihminen, kokee ja tuntee yksilöllisesti ja aikuisen on kohdeltava häntä arvokkaasti ja kunnioittavasti. Lapsi on yhtä lailla yhteiskunnan jäsen ja yksilö, jonka tulee saada vaikuttaa omaan elämäänsä sekä omaan lapsuuteensa. (Hotari ym. 2013, 149; 162.)

Jälkihuollon nuoret ovat edelleen lastensuojelun palveluiden alaisina, vaikka eivät virallisesti enää lapsia olekaan. Jälkihuollossa nuorten osallisuutta on mahdollista tukea esimerkiksi nostamalla nuoren tietoisuuteen kaiken jälkihuollon tarjoaman tuen ja mahdollisuudet ja ottamalla hänet mukaan oman jälkihuoltonsa suunnitteluun ja tavoitteiden määrittelyyn. Myös toimiva vuorovaikutussuhde nuoren ja hänen työntekijänsä välillä voi vahvistaa nuoren osallisuuden kokemusta. Lisäksi erilaiset vertaistukiryhmät jälkihuollon aikana toimivat osallisuutta vahvistavina elementteinä nuoren jälkihuollon aikana. (Pukio & Hipp 2016, 107.)

Turun kaupungin kaupunkistrategia 2029

Tässä tutkimuksessa on tärkeää huomioida myös Turun kaupungin uusimman kaupunkistrategian linjaukset. Kaupunkistrategia haluaa vastata siihen, miltä Turku näyttää vuonna 2029, mitä päämääriä kaupunki toiminnalleen asettaa ja minkälaisiin periaatteisiin kaupungin henkilöstö sekä luottamushenkilöt lupaavat toiminnassaan sitoutua. Strategiaa täydentävät kaksi strategista ohjelmaa, ”Hyvinvointi ja aktiivisuus” sekä ”Kilpailukyky ja kestävä kasvu”. (Turku 2018.)

Hyvinvointi ja aktiivisuus -ohjelmassa on laajasti esillä asiakaslähtöisyys sekä asiakkaan osallisuus. Turun kaupunki sitoutuu toiminnassaan asiakaslähtöisyyteen ja vastuullisuuteen. Asiakaslähtöisyys on kaiken ehkäisevän työn lähtökohtana ja palvelutarjonnassa on suunnattava asiakaslähtöisiin toimintatapoihin. Osallisuus taas ilmenee strategiassa esimerkiksi siten, että kaupungin palvelujen uudistuessa asiakkaiden osallisuudelle ja aktivoinnille on annettava yhä suurempaa merkitystä. Osallisuus on otettava strategian mukaan osaksi kaikkea suunnittelua, toteutusta ja päätöksentekoa, mitä kaupungissa

tehdään. Se on osa kaupungin perustoimintaa ja siinä kyse on vuorovaikutuksesta sekä yhteistoiminnasta kuntalaisten ja päättäjien välillä. Kun kuntalaisille tarjotaan mahdollisuutta olla osana ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin jo niiden valmisteluvaiheessa, myös heidän sitoutumisensa yhteisiä tavoitteita kohti kasvaa. Osallisuus tukee asiakaslähtöisyyttä ja on tärkeä osatekijä kuntalaisten hyvinvoinnin kannalta. (Turku: Strategiset ohjelmat 2018, 13-21.)

Jälkihuollon Instagramin perustamista perusteltiin nimenomaan kaupunkistrategian linjauksilla asiakaslähtöisyydestä ja osallisuuden merkityksestä. Asiakkaat ovat nuoria aikuisia, jotka ovat sosiaalisen median suurinta käyttäjäkuntaa. Sosiaaliseen mediaan liittyminen koettiin hyvinkin asiakaslähtöiseksi ja nuoria lähellä olevaksi ratkaisuksi. Instagramin koettiin myös vahvistaman jälkihuoltoon osallisuutta ja sen avulla myös haluttiin päivittää jälkihuoltoa nykyaikaisemmaksi.

3 SOSIAALINEN MEDIA

Tutkimuksen toinen teoriakappale keskittyy sosiaaliseen mediaan, josta käytetään jatkossa myös jo kirjakieleenkin vakiintunutta lyhennettä some (STT, 2018). Tässä luvussa pohditaan aluksi sosiaalisen median mukanaan tuomia mahdollisuuksia, mutta tarkastellaan myös sen huonoja puolia ja riskejä. Huomiota kiinnitetään siihen, miten kaikille avoimen sosiaalisen median voi yhdistää tarkoin laeilla säädeltyyn sosiaalityöhön ja mitä sosiaalialan ammattilaisen on otettava huomioon toimiessaan sosiaalisessa mediassa ja käyttäessään sitä työvälineenä. Viimeiseksi tässä luvussa esitellään tarkemmin Instagram ja sen ominaisuudet, koska se valikoitui Turun jälkihuollossa hyödynnettäväksi sosiaalisen median kanavaksi.

3.1 Mahdollisuudet ja riskit

Sosiaalinen media – mikä se on? 2010-luvulla eletessä enemmistö osaa jo vastata tähän kysymykseen, mutta pähkinänkuoressa määriteltynä sosiaalisessa mediassa on kyse internetin välityksellä tapahtuvasta vuorovaikutuksesta ja osallistumisesta. Erilaisissa nettiyhteisöissä voidaan jakaa monenlaista mediasisältöä yhteisöllisesti toisille ihmisille. Siinä yhdistyvät kaksi jo itsessään laajaa käsitettä, ”sosiaalinen” ja ”media”, joista sosiaalisen osuus nähdään juurikin ihmisten välisinä toimintoina ja vuorovaikutuksena, kun taas media on se väline, jota kautta tämä sosiaalinen kanssakäyminen tapahtuu ja joka tuo aina vain uusia mahdollisuuksia yksilöiden ja ryhmien väliselle vuorovaikutukselle. Ihmisillä on tutkittu tarve saada olla vuorovaikutuksessa toisten kanssa ja sosiaalisen median ansiosta tätä tarvetta voi tyydyttää nykyään myös virtuaalisesti. Tunnetuin sosiaalisen median esimerkki on Facebook. (Heinonen 2009, 6.)

Sosiaalista mediaa hyödyntävät yksityishenkilöiden lisäksi nykypäivänä monet yritykset ja julkiset yhteisöt. Sen suosiota selittävät älypuhelimet, jollainen lähes jokaisella on taskussaan. (Sauri 2015, 9.) Se tuo niin yksityishenkilöille, yrityksille, yhteisöille ja jopa julkishallinnollisille tahoille mukanaan ennennäkemättömiä mahdollisuuksia, mutta siinä sivussa luonnollisesti on olemassa myös riskejä.

Pohdittaessa sosiaalisen median mahdollisuuksia julkishallinnolliselta kannalta, esiin nousevat mahdollisuuksina esimerkiksi demokraattisen osallistumisen ja sitoutumisen lisääminen ja kansalaisten osallistaminen julkiseen vuoropuheluun. Lisäksi hallitukset ja

kansalaiset voivat yhdessä suunnitella palveluita, parantaa niiden laatua ja kehittää uusia innovaatioita. Riskejä ja haasteita taas luovat tarpeeksi kattavan tiedon keräämien ja se, kuka lopulta vastaa julkisen vallan käyttämisestä sosiaalisen median teknologioista. Sosiaalisen median tietoa ei myöskään usein arkistoida, jolloin suuri osa kerätystä tiedosta helposti katoaa. (Bertot ym. 2012.)

Yksityiselle henkilölle, erityisesti nuorelle, sosiaalinen media tarjoaa rajattomia mahdollisuuksia. Nuoret elävät digiaikaa ja omaksuvat helposti uusia somekanavia. Monet kanavat ovat selkeästi myös nuorille suunnattuja, kuten jo mainitun Facebookin lisäksi Twitter, WhatsApp, Instagram ja YouTube. Sosiaalinen media osallistaa ja luo mahdollisuuksia vaikuttamiselle. Somen avulla henkilö voi tuoda esille omaa identiteettiään. Omasta elämästä halutaan kertoa sekä jakaa asioita muille, siinä samassa seuraten muiden elämää. Vuorovaikutus ei ole enää ajasta tai paikasta riippuvaista, vaan siinä voi olla osallisena missä vain, koska vain. Internet on tutkitusti yli 15-vuotiaiden keskuudessa suosituin paikka olla yhteydessä kavereihin. (Rahja 2013, 4-10.)

Lasten ja nuorten internetin käyttöön liittyy kuitenkin erityisiä riskejä. Riskien kirjo on laaja ja niitä ovat esimerkiksi kiusaaminen, riippuvuus seksuaalinen ahdistelu sekä nettihuijaukset ja tietoturvaongelmat. Koska internetissä on liiankin helppoa kommunikoida tuttujen lisäksi myös tuntemattomien kanssa, voi tämä aiheuttaa vaaratilanteita tai kiusaamista. Haitallinen netissä ja somessa leviävä kuvamateriaali voi traumatisoida erityisesti nuoria lapsia. Tietoturvaongelmista voi taas seurata esimerkiksi taloudellista vahinkoa. (Rahja 2013, 14.)

Sosiaalista mediaa käytetään paljon myös yritysmaailmassa markkinointikanavana. Käyttäessä sosiaalista mediaa markkinointikanavana yritys voi saavuttaa käytännössä mitä vain, mutta ennen markkinoinnin aloittamista on syytä miettiä, mitä sillä lopulta halutaan saavuttaa ja millaista kohderyhmää tavoittaa. (Suomen digimarkkinointi 2018.) Jälkihuollon Instagram toimii omalla tavallaan myös markkinointikanavana ja sisältö on mietitty kohderyhmää tarkasti silmällä pitäen, vaikka kyse onkin yrityksiin nähden täysin toisenlaisesta palvelusta.

3.2 Sosiaalinen media ja sosiaalityö

Kaikkea sosiaalialan asiakastyötä ohjaa sosiaalihuoltolaki, joka koki uudistuksia 1.4.2015. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) määritellään, mitä tarkoittaa ja pitää sisällään

sosiaalipalvelut, sosiaalityö sekä sosiaaliohjaus ja säädetään palvelujen saavutettavuudesta ja toteuttamisesta. Lisäksi asiakastyössä on noudatettava lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Sosiaalinen media, erityisesti yhdistettynä sosiaalityöhön, on aiheena erittäin ajankohtainen ja vaikea. Vaikka some itsessään onkin viimeisen vuosikymmenen aikana ollut hyvinkin pinnalla oleva ja paljon tutkimuksia tuottanut aihe, sen linkittäminen sosiaalityöhön on kuitenkin vielä uutta, eikä laajaa näyttöä sen käytöstä ole. Tiedossa kuitenkin on, että esimerkiksi lastensuojelutyöstä keskustellaan paljon sosiaalisen median kanavissa, mutta alan ammattilaiset eivät juurikaan tuo omaa ääntänsä somen kanavien kautta kuuluviin tai tee työtänsä niissä näkyväksi. Asiantuntijoiden läsnäolo myös medioissa voisi ehkäistä keskustelujen kärjistymistä ja netissä jaettavia kyseenalaisia neuvoja ja näin ollen myös sosiaalityön levittäytymisen someen voisi nähdä positiivisena asiana. (Lastensuojelun keskusliitto 2017.)

Somessa käytävistä keskusteluista voivat sosiaalialan ammattilaisetkin löytää uusia vinkkejä ja näkökulmia työhönsä. Varsinkin keskustelupalstoilla ihmiset uskaltavat anonyymimmin kertoa mielipiteitään ja tarpeitaan. Erityisesti lastensuojelusta liikkuu varsin negatiivinen kuva internetissä, aiheuttaen väärinymmärryksiä. Lastensuojelun keskusliiton vuonna 2015 tekemän tutkimuksen mukaan vain 13 % sosiaalialan ammattilaisista on hyödyntänyt sosiaalista mediaa usein työssään. (Siltainsuu 2016, 6-9.)

Oulun nuorisososiaalityö hyödyntää palveluohjauksessaan Facebookia, ja kokemukset somen hyödyntämisestä ovat olleet positiivisia. Facebookin kautta voi esimerkiksi kysyä neuvoa tai tehdä ajanvarauksen. Facebookin käyttöä on perusteltu sillä, että se on kustannustehokasta, kynnys ottaa yhteyttä on matala ja sosiaalityötä on tehtävä siellä, missä asiakkaatkin ovat. (Lähteenmäki 2016.)

Keskeinen näkökulma yhdistettäessä sosiaalityötä sekä somea ovat erilaiset tietoturvasasiat. Usein sosiaaliset mediat tarjoavat itsessään tietoturvaa ja -suojausta käyttäjilleen. Perinteisesti puhuttaessa tietosuojasta tarkoitetaan henkilötietolain mukaista henkilötietojen käsittelyä koskevan sääntelyn huomioimista, jotta henkilön yksityisyydensuoja ja oikeusturva voidaan taata. Tietoturva taas tarkoittaa niitä toimenpiteitä, joilla pyritään tietosuojan varmistamiseen. (Andreasson ym. 2014, 14.) Sosiaalialalla asiakastietojen käsittelyä ohjaa laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Lain tarkoituksena on toteuttaa yhdenmukaisia menettelytapoja käsiteltäessä sosiaalihuollon asiakasta koskevia tietoja ja siten edistää sosiaalihuollon tehtävien asianmukaista hoitamista.

3.3 Instagram

Instagram on mobiilisovellus, joka perustuu visuaaliseen viestintään, eli kuviin, joita jaetaan palvelun avulla sen muille käyttäjille. Kuvia on mahdollista muokata erilaisilla filte-reillä. Kuvat voi myös jakaa Instagramista suoraan muihin sosiaalisiin medioihin, kuten Twitteriin, Facebookiin ja Forsquareen. Instagramin perustivat lokakuussa 2010 Kevin Systrom ja Michael Krieger. Facebook osti sen huhtikuussa vuonna 2012. Kesäkuussa 2013 Instagramiin lisättiin mahdollisuus jakaa lyhyitä videoita. (Salomon 2013)

Instagramia pystyy käyttämään luomalla sinne oman profiilin. Sovelluksen voi ladata iOS tai Android-käyttöjärjestelmiä tukeville mobiililaitteille. Sovellus onkin alun perin suunniteltu mobiililaitteille, joten sen toiminta niissä on mutkatonta. Profiili luodaan keksimällä itselle nimimerkki ja salasana, jonka jälkeen on hyväksyttävä käyttöehdot. (Miles 2014, 13–16.)

Sovelluksen perusidea on hyvin yksinkertainen ja sovelluksen sisällä navigoimisesta on pyritty tekemään hyvin yksinkertaista. Kotivalikko on lähes koko ajan sivun alalaidassa näkyvillä, joten eksyminen on vaikeaa. Kotisivulla ensimmäiseksi tulee näkyviin joko omat tai muiden julkaisemat kuvat ja niistä ”tykkääminen” ja niiden kommentoiminen on helppoa. Kuvavirran lisäksi valikossa on viisi muuta sovelluksen perusominaisuutta, jotka ovat kuvien julkaisu, uutisvirta, oma profiili ja ”tutki”-ominaisuus. Kuvien julkaisu -näppäimen avulla sananmukaisesti julkaistaan haluamansa kuvat, uutisvirta kertoo sekä oman että seurattavien profiilien viimeaikaisen toiminnan, oma profiilia voi tarkastella helposti ja ”tutki”-ominaisuus auttaa löytämään uutta sisältöä sovelluksesta perustuen käyttäjän aiempaan toimintaan. Tutki-toiminnon kautta voi myös etsiä toisten käyttäjien profiileja tai tietyn hashtagin varustettua sisältöä. (Miles 2014 16–16.)

Liittyessään Instagramiin käyttäjä hyväksyy sovelluksen säännöt ja sitoutuu noudatta-maan niitä. Säännöissä mainitaan mm. sovelluksen ikäraja, joka on 13 vuotta sekä siitä, että sovelluksessa ei ole sallittua julkaista lakeja rikkovaa tai uhkaavaa sisältöä. Lisäksi säännöissä kielletään toisten käyttäjien mustamaalaaminen, kiusaaminen ja luot-tamuksellisten tietojen jakaminen. Sääntöjen rikkominen voi johtaa Instagram-tilin pois-toon ja pahimmillaan oikeustoimiin. Instagram noudattaa Yhdysvaltain Kalifornian osa-valtion lakeja, kuitenkin lakien välisiä ristiriitoja koskevat säännöt poisluettuna. (In-stagram 2017.)

Sovelluksen tarkoituksena on siis jakaa omassa profiilissaan kuvia sekä seurata muita. Instagram itse markkinoi itseään siten, että siellä on tarkoitus jakaa hetkiä omasta elämästään. Kuvia on mahdollista muokata erilaisten sovellusten tarjoamien filterien avulla. Seuraamalla muita, näet heidän kuvansa ja kun he seuraavat sinua, he näkevät kuvasi. Toisin kuin esimerkiksi Facebook, Instagramissa kummankin ei ole pakko seurata toistaan, vaan se on tämän ominaisuuden suhteen ”epäsymmetrinen”. (Hu ym. 2014.)

Instagramissa voi myös yksityisyysasetusten avulla määritellä, kuka näkee kuvasi ja kuka ei. Oletusasetukset asettavat kaikkien profiilit julkisiksi, jolloin kuvat ovat näkyvillä muille käyttäjille, vaikka he eivät olisikaan virallisia seuraajiasi. Yksityisyysasetuksien avulla profiilin sisällön voi asettaa näkymään vain seuraajille. Toisen salattua profiilia ei voi alkaa kuka vain seurata, vaan käyttäjän on hyväksyttävä jokainen seuraaja ja vasta hyväksynnän jälkeen kuvat tulevat seuraajalle julkisiksi. Julkista, oletusasetusten mukaan profiilia, voi alkaa seurata kuka vain. (Hu ym. 2014.)

Kuvien löytymistä Instagramista on voi organisoida niin sanottujen hashtagien avulla. Hashtagit kehitettiin alun perin Twitteriin, mutta sieltä ne ovat levinneet useisiin sosiaalisiin medioihin. Hashtagin alkuun tulee #-merkki ja kuka tahansa voi luoda oman hashtaginsa tai käyttää jo olemassa olevia. #-merkin päähän kirjoitetaan suoraan joko yksi sana tai lause. Hashtageja voidaan hyödyntää hyvin esimerkiksi markkinoinnissa. Tutki-ominaisuuden kautta voi Instagramissa etsiä hashtagien avulla juuri itseään kiinnostavaa sisältöä. (Miles 2014, 27–28.) Turun jälkihuoltokin käyttää useissa kuvissaan hashtagia #jälkihuolto.

Instagramissa ovat myös ominaisuudet Instagram Direct, jonka avulla voi suoraan lähettää yksityisviestejä toisille käyttäjille, sekä Instagram Stories, jolla jaetaan muille käyttäjille sisältöä niin sanotusti tarinoiden muodossa. Tarina katoaa Instagramista vuorokauden kuluttua, toisin kuin profiilin pysyvä sisältö. (Instagram 2018.)

Instagramin kuukausittainen käyttäjämäärä oli noin 800 miljoonaa vuonna 2017. (Markkinointi & Mainonta 2018.) Se onkin suuren käyttäjämääränsä vuoksi oivallinen markkinointipaikka sekä palveluiden tarjoajille että voittoa tavoittelemattomille tahoille. Instagramissa kummatkin edellä mainituista kykenevät näyttämään asiakkailleen työnsä sisältöä visuaalisuuden keinoin. Markkinointi Instagramin kautta ei nykypäivänä juuri eroakaan muista visuaalisuutta hyödyntävistä markkinointikanavista. (Miles 2014, 93.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksen taustaa

Tämä tutkimus sai alkunsa keväällä 2017 suorittaessani harjoittelua Turun kaupungin hyvinvointitoimialla lastensuojelun jälkihuollossa. Jo ennen prosessin aloitusta toiveisani oli opinnäytetyön teko jälkihuoltoon. Nuorten kanssa työskentely oli aina tuntunut itselleni mielekkäältä, ja harjoittelu jälkihuollossa vain vahvisti sitä, ja näin ollen luonnollisena jatkumona siihen sopi opinnäytetyön toteutus samaan paikkaan. Esimieheni myös puolsi opinnäytetyön tekoa jälkihuoltoon ja auttoi yhdessä harjoitteluni ohjanneen sosiaaliohjaajan kanssa miettimään sopivia aiheita.

Aihetta sekä tutkimuskysymyksiä jouduin jonkin aikaa pohtimaan. Toiveenani oli, että työ olisi itselleni mielenkiintoinen, mutta erityisesti, että se olisi sellainen, josta olisi toimeksiantajalle hyötyä. Pohjatyötä tein kartoittamalla vanhoja, eri ammattikorkeakouluissa jälkihuoltoyksiköihin tehtyjä opinnäytetöitä sekä niissä esitetyjä jatkotutkimusaiheita. Lopullinen selkeys aiheen valintaan tuli harjoitteluni loppupuolella huhtikuussa 2017, kun Turun jälkihuololle alettiin kaavailemaan omaa sosiaalisen median kanavaa, ajatuksena, että sen kautta olisi helppoa tavoittaa nuoria ja tiedottaa ajankohtaisista asioista. Lisäksi jälkihuollon siirtyminen someen tekisi sosiaalityötä näkyväksi, ei vain asiakkaille, vaan myös muille alalla toimiville sekä yhteistyökumppaneille. Sosiaalisen median käyttöönotto myös lisäisi nuorten asiakkaiden osallisuutta heidän hallitsemallaan kentällä ja olisi asiakaslähtöisyyden näkökulmasta perusteltua. Kokonaisuus iski minuun vahvana ja aikaansai heti tunteen siitä, että tässä oli se aihe, jota halusin opinnäytetyössäni lähteä työstämään. Lisäksi esimieheni tuki aihetta, ja sitä lähdettiin toteuttamaan.

Osallistuin harjoitteluni viimeisellä viikolla jälkihuoltoyksikön esimiehen kanssa palaveriin, jossa neuvoteltiin luvasta alkaa hyödyntämään jälkihuoltotyössä sosiaalista mediaa, esimerkiksi Facebookia, joka oli jälkihuoltoyksikön oma ensisijainen vaihtoehto. Palaveriin osallistuivat minun ja esimieheni lisäksi Turun kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluiden toimistopäällikkö sekä kaksi viestinnästä vastaavaa työntekijää. Neuvottelujen tuloksena Facebookille ei kuitenkaan annettu lupaa, koska sitä pidettiin liian julkisena ja vaikeasti kontrolloitavana. Jälkihuolto sai kuitenkin luvan yksikön oman Instagram-tilin perustamiselle. Instagram oli jo käytössä ainakin Tuusulan sekä Hyvinkään jälkihuollossa

(Instagram 2017) ja se myös koettiin turvallisemmaksi, kuin Facebook. Instagramin käyttöä puolsi mahdollisuus esiintyä nimimerkillä, joka teki siitä Facebookia anonyymimmän. Lisäksi sovittiin, että jälkihuollon tili jätetään julkiseksi, jolloin sen sisällön voi nähdä kokonaisuudessaan ilman minkäänlaista seuraamis-, kaveri-, tai ryhmään liittymisvelvoitetta. Jälkihuolto ei myöskään seuraa Instagramissa omia seuraajiaan takaisin, eikä jälkihuollon Instagram-kuvia voi kommentoida. Kommentoinnin estämisellä pyrittiin ehkäisemään mahdollista nettikiusaamista ja asiatonta kommentointia. Tietoturva-asioita perusteltiin asiakkaiden täysi-ikäisyydellä ja omalla päätäntävällällä sekä harkintakyvyllä sosiaalisessa mediassa.

Luvan antamisen jälkeen jälkihuoltoyksikölle perustettiin Instagram-tili ja tein omalle tutkimukselleni tutkimussuunnitelman. Tutkimuksen kohderyhmäksi valikoituivat jälkihuollon ohjaajat, koska he ensisijaisesti työssään Instagramia käyttävät. Ohjaajat olivat vastuussa myös tilin perustamisesta. Koin tämän oman ammatillisen kasvuni kannalta hyödylliseksi, koska täten kohderyhmä koostui sosionomeista (AMK) ja he tekevät työtä, jota voin ja haluan itsekin tulevaisuudessa sosionomin pätevyyden myötä tehdä. Hain työlleni tutkimuslupaa Turun kaupungilta ja se myönnettiin.

Jälkihuollon tili perustettiin toukokuussa 2017 ja se löytyy Instagramista nimellä @turunjalkihuolto. Tilin perustamisen jälkeen ohjaajat ovat mainostaneet sitä sekä nykyisille että uusille asiakkailleen sekä jälkihuollon yhteistyökumppaneille.

4.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimukseni tarkoituksena oli tutkia Instagramia työvälineenä jälkihuollon ohjaajien tekemässä asiakastyössä. Tarkkojen tutkimuskysymyksien määrittely sekä asettelu oli haastavaa, ja ne muovautuivat prosessin edetessä useaan kertaan ennen lopullista muotoaan. Lopullisiksi kahdeksi päätutkimuskysymykseksi valikoituivat seuraavat:

- Millaisena jälkihuollon ohjaajat ovat kokeneet Instagramin käytön osana omaa työskentelyään?
- Onko Instagramista ollut hyötyä jälkihuollon ohjaajan työssä? Minkälaisia nämä hyödyt ovat olleet?

Kokonaisuudessaan Instagramin käyttö yhdistettynä sosiaalialaan on aiheena erittäin monisäikeinen ja esimerkiksi hyötyjä tutkittaessa esiin nousivat väistämättä myös haitat, joita Instagraminkin käyttöön liittyi. Lisäksi, koska ohjaajat ovat kaikki omia persooniaan,

kokemukset Instagramin käytöstä työvälineenä olivat hyvinkin vaihtelevia. Tutkimuskysymysten avulla on mahdollista saada myös vastaus siihen, onko Instagramin käyttöä jälkihuollossa syytä jatkaa.

4.3 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Kyseisessä tutkimusmenetelmässä lähtökohtana on kuvata todellista elämää ja se sisältää ajatuksen todellisuuden moninaisuudesta. Kuitenkaan kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole hajottaa todellisuutta osiin, vaan tutkia tutkittavana olevaa kohdetta niin monipuolisesti, kuin se vain on mahdollista. Kvalitatiivinen tutkimusote huomioi lisäksi sen, että todellisuutta tutkittaessa kaikki asiat vaikuttavat kaikkeen, tapahtumat ovat toisiinsa linkittyneitä. (Hirsjärvi ym. 2009, 161)

Toinen laajalti käytetty tutkimusmenetelmä laadullisen tutkimuksen lisäksi on määrällinen, kvantitatiivinen tutkimus, joka perustuu lukujen ja niiden välisten suhteiden käsitteilylle. On yksinkertaista jakaa tutkimukset kahteen päätyyppiin, mutta samalla jaottelua voidaan kuvailla myös karkeaksi. (Kananen 2010, 37.) Eroistaan huolimatta näitä kahta on vaikea tarkkarajaisesti erottaa toisistaan ja ne voidaan nähdä myös lähestymistapoina, jotka täydentävät toisiaan. (Hirsjärvi ym. 2004, 136.) Lisäksi voidaan ajatella, että kvalitatiivinen tutkimus toimii ikään kuin esikokeena kvantitatiiviselle. Jotta voidaan tutkia määriä ja lukuja, on ensin tiedettävä, mihin ne perustuvat (Kananen 2010, 37; Hirsjärvi 2004, 136).

Laadullista menetelmää käytettäessä voidaan puhua ilmiöiden tutkimisesta. Menetelmä antaa valmiudet tutkia ja ymmärtää tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Ilmiöt, joita tutkitaan, voivat olla tunnettuja tai tuntemattomia. Jos ilmiö on tuntematon, oletuksena on, että siitä itsestään ei ole olemassa vielä teoriaa tai tietoa. Jotta tätä ilmiötä voidaan hahmottaa ja ymmärtää, on sitä tutkittava laadullisen tutkimuksen keinoin. Vasta, kun ymmärrys ilmiöön on löytynyt, voidaan siirtyä määrälliseen tutkimukseen. Tunnettujen ilmiöiden kohdalla taas voidaan olettaa, että on olemassa myös sitä selittäviä teorioita. Näitä ilmiöitä voidaan tutkia suoraan määrällisesti, tai niiden paikkansa pitävyyttä voidaan tutkia laadullisen tutkimuksen keinoin. Teorioita on testattava jatkuvasti, jotta voidaan sanoa niiden vastaavan käytäntöä. (Kananen 2010, 37–39)

Kvalitatiivisella tutkimuksella on useita tyypillisiä piirteitä, joita myös oma tutkimukseni noudatti. Tämänkaltaisen tutkimuksen tutkimusaineisto usein kerätään todellisissa ja luonnollisissa tilanteissa, ja ihmisiä suositaan tiedonkeruun lähteinä. Aineiston hankinnassa käytetään tyypillisesti laadullisia metodeja, joita ovat esimerkiksi teemahaastattelut, ryhmähaastattelut sekä havainnointi. Myös kyselylomaketta voi hyödyntää laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä, vaikka tällöin tutkija onkin niin sanotusti etäällä tutkittavasta. Tiedonkeruumenetelmien valinnan lisäksi laadullisen tutkimuksen kohderyhmä valitaan aina tarkoituksenmukaisesti, eikä koskaan satunnaisesti. Laadulliselle tutkimukselle on myös tyypillistä, että tutkimussuunnitelma saattaa tutkimuksen olosuhteiden edetessä muuttua alkuperäisestä. (Hirsjärvi ym. 2009, 164; 194)

Oman tutkimukseni olin suunnitellut alusta asti toteutettavaksi kvalitatiivisena tutkimuksena, sillä sen keinojen avulla tutkimuskysymyksiin pystytään parhaiten vastaamaan ja aineisto on helpointa hankkia. Tutkimuksessani halusin saada kuvauksen tiettyä työtä tekevien ihmisten todellista kokemuksista työssään. Nämä kokemukset olivat mahdollista saada parhaiten esille käyttäen laadullisen tutkimuksen keinoja, kuten haastatteluja. Kvantitatiivisen tutkimuksen keinoin aihetta olisi ollut erittäin vaikea tutkia ja materiaali olisi jäänyt mitä luultavimmin hyvinkin suppeaksi, eikä sen avulla olisi tullut ilmi asioita, joihin halusin tutkimukseni avulla löytää vastauksia.

4.4 Tutkimusaineiston hankinta ja tutkimusprosessi

Haastattelut

Tutkimusaineiston kerääminen toteutettiin haastattelemalla jälkihuollossa työskenteleviä sosiaaliohjaajia, jotka kaikki ovat suorittaneet sosionomi (AMK)-tutkinnon. Turun kaupungilla lastensuojelun jälkihuollossa työskentelee kahdeksan ohjaajaa, joista tätä tutkimusta varten haastattelin viittä. Jälkihuoltoyksikössä perustettiin ”Instagram-vastuutiimi”, jossa oli mukana neljä ohjaajaa. Tiimi perustettiin heti, kun lupa Instagramille saatiin. Tämän tutkimuksen haastatteluihin valikoitiin ohjaajia myös vastuutiimin ulkopuolelta, jotta esiin nousisi erilaisia näkökulmia sekä mielipiteitä. Vastuutiimissä oli mukana sellaisia ohjaajia, joille Instagram oli jo ennestään tuttu. Tämäkin seikka puoltaa sitä, että oli hyvä kuulla mielipiteitä myös heiltä, joille sovellus tuli uutena asiana ja jotka tämän kokeilun myötä ensi kertaa opettelivat sen käyttöä.

Tiedonhankintamenetelmänä kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillinen haastattelu oli itselleni ensisijainen ja käytännössä ainoa vaihtoehto laajaan aineiston keruuseen. Haastattelu on ainutkertainen menetelmä sen ansiosta, että siinä haastattelija ja haastateltava ovat keskenään suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa. Haastattelun etuna on myös se, että aineiston hankintaa on mahdollista säädellä sen keruutilanteessa, mikäli se sitä edellyttää. Saatuja vastauksia on välittömästi myös mahdollisuus selventää ja tarkentaa lisäkysymyksin, ja niihin voidaan pyytää perusteluja. Esimerkiksi kyselylomakkeen, joka sekin tosin on yksi laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmä, avulla monetkaan tällaiset seikat eivät toteutuisi ja ihmisten välinen vuorovaikutus jäisi kokonaan puuttumaan. Lisäksi haastattelut mahdollistavat sen, että kaikilta tutkimukseen valikoiduilta henkilöiltä saadaan yleensä melko varmasti vastaus. (Hirsjärvi ym. 2009, 204-206.) Haastateltavien ohjaajien kanssa sovittiin ennakkoon haastatteluista, ja koska jälkihuollossa työskentelee enemmän ohjaajia, kuin haastatteluihin tarvittiin, olisi haastattelusta ollut mahdollisuus halutessaan myös kieltäytyä. Kaikki pyydetyt henkilöt suostuivat haastatteluihin.

Haastattelut toteutettiin henkilökohtaisesti kolmelle ohjaajalle. Kaksi ohjaajaa osallistui haastatteluun parina. Haastattelut olivat strukturoidun ja teemahaastattelun välimuotoja. Strukturoidussa haastattelussa haastattelu tapahtuu siten, että haastattelussa käytetään apuna lomaketta, jossa on ennakolta määrätty kysymysten tai väitteiden esittämisjärjestys. Teemahaastattelu taas on strukturoitua haastattelua vapaamuotoisempi, ja siinä on ennalta määrätty vain haastattelun aihepiirit, eli teemat, jotka tarkentuvat haastattelun edetessä (Hirsjärvi ym. 2009, 208). Tutkimuksessani olin miettinyt ja valmistellut ennakkoon kysyttävät kysymykset, mutta ne oli muotoiltu siten, että myös niiden ohi voi ja sai puhua, ja haastateltavien vastauksista oli mahdollista johtaa uusia kysymyksiä. Koin, että liian tiukasti ennakkoon asetelluilla kysymyksillä ei olisi ollut mahdollista saada aikaan tarpeeksi luontevaa keskustelua ja tärkeää oli, että esiin nousisi kunkin haastateltavan kohdalla juuri hänelle tärkeitä kokemuksia ja huomioita tutkimuksen kohteesta, eli jälkihuollon Instagramista.

Vaikka tässä tutkimuksessa tutkimuksen kohteena olivat ohjaajat, oli kuitenkin olennaista saada tietoa myös siitä, millaisia kokemuksia asiakkailla oli Instagramista kokeilun aikana ollut ja millaista palautetta siitä oli tullut. Kaikki asiakkailta saatu tieto on kuitenkin peräisin välillisesti ohjaajien haastatteluista ja asiakkaita ei tätä tutkimusta varten henkilökohtaisesti haastateltu. Ohjaajista suurin osa oli keskustellut Instagramista edes joidenkin asiakkaidensa kanssa, ja tätä kautta he pystyivät kertomaan asiakkailla tulleita

kommentteja, palautetta sekä herännyttä keskustelua. Haastattelujen tulokset on esitelty seuraavassa pääluvussa.

Havainnointi

Haastattelujen ohella toissijaisena tiedonhankintamenetelmänä toimi jälkihuollon Instagram-tilin havainnointi läpi koko prosessin. Kananen (2010, 48–49.) toteaa teoksessaan havainnoin olevan yksi kolmesta laadullisen tutkimuksen tärkeimmistä tiedonkeruumenetelmästä. Kaksi muuta ovat juurikin edellä mainittu haastattelu sekä kolmantena erilaiset dokumentit.

Havainnointi on perusteltu menetelmä silloin, kun tieto ilmiöstä on vähäistä tai sitä ei ole. Havainnointi voi olla suoraa, tai epäsuoraa. Suora havainnointi tapahtuu avoimesti siten, että ympärillä olevat ovat tietoisia tilanteen havainnoinnista. Epäsuora havainnointi taas tapahtuu kohteelta piilossa. Havainnoinnin apuna voidaan käyttää myös tekniikkaa, kuten kameroita. (Kananen 2010, 49–50.) Havainnointia, niin yksin, kuin yhdessä toisten aineistonhankintamenetelmien kanssa, pidetään suuritöisenä tapana kerätä aineistoa. Se koetaan usein myös aikaa vieväksi, pitkäkestoiseksi tavaksi. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93.)

Tuomi ja Sarajärvi (2002, 94.) mainitsevat teoksessaan havainnoinnin toimivan hyvin muiden laadullisen tutkimuksen tiedonhankintakeinojen rinnalla. Havainnoinnin avulla voidaan esimerkiksi paljastaa ristiriitoja, tai täsmentää haastatteluissa ilmenneitä asioita. Havainnointi voi myös monipuolistaa sitä tietoa, mikä tutkittavasta asiasta on jo hankittu toisenlaisin tiedonhankintamenetelmin ja asiat on helpompi nähdä niiden oikeissa yhteyksissä.

Havainnointi tämän tutkimuksen kohdalla liittyi vain itse Instagram-tiliin, vaikka sitä yleensä tutkimusmenetelmänä käytetään ihmisten tai tilanteiden havainnointiin. Seurasin Instagramia henkilökohtaisesti, tilin keräämiä seuraajia sekä kuvien saamia tykkäyksiä viikoittain. Jälkihuollon ohjaajien vastuulla oli tilin sisällön tuotto. Havainnointi tässä tutkimuksessa oli toista menetelmää tukeva keino kerätä tietoa. Pääpaino koko tutkimuksen ajan säilyi haastatteluista saadussa tiedossa ja nämä kaksi keinoa kerätä tutkimustietoa toimivat irrallisina toisistaan aina tulosten yhteenvetoon ja analyysiin asti. Tutkimusten tulososiossa on käyty läpi havainnoin osoittama tieto, ennen johtopäätökset -kappaletta.

Prosessin kulku

Tein opinnäytetyösuunnitelman aiheen varmistuttua huhtikuun lopussa 2017. Hyväksytin sen ensin Turun ammattikorkeakoululla ohjaavalla opettajallani sekä Turun kaupungin jälkihuoltoyksikön esimiehellä ja kahdella jälkihuollon ohjaajalla. Tämän jälkeen hain tutkimuslupaa Turun kaupungilta yhdessä suunnitelman sekä kaupungin oman tutkimuslupalomakkeen kanssa (Liite 1).

Prosessi oli alun perin tarkoitus käynnistää täysillä heti tutkimusluvan saatuni, kesäkuussa 2017 ja saattaa valmiiksi saman vuoden kuluessa. Työllistyin itse jälkihuoltoon heinäkuussa 2017 ja tämä sekä muut aikataululliset ongelmat hieman viivästyttivät prosessin kulkua. Tästä laajemmin luvussa 7.

Teoriatiedon hankinnan aloitin elokuussa 2017 ja haastattelut toteutettiin ohjaajille vuonna 2017 viikolla 45 Turun sosiaalikeskuksessa, jälkihuoltoyksikön omissa toimistotiloissa. Haastattelut tallennettiin nauhurin avulla. Kananen (2010, 58.) mainitsee teoksessaan digitaalisen nauhurin olevan parhain tapa tallentaa teemahaastatteluja. Nauhuri helpottaa erityisesti siinä, että tutkija on näin vapaa vastausten kirjaamisesta ja hän voi keskittyä keskusteluun. Digitaalinen tallenne myös auttaa siinä, että keskustelun todelliseen tilanteeseen on helppo palata myöhemmin sekä niin usein, kuin tutkimus sitä vaatii.

Tallennuksen jälkeen haastattelut purettiin manuaalisesti käsiteltäväksi tekstiksi, eli litteroitiin. Litterointimenetelmänä käytettiin sanatarkkaa litterointia, jossa tekstiksi purettiin jokainen sana sekä äännähdys juuri siten, kuin haastateltava sen sanoi. Sanatarkka litterointi tapahtui puhekielellä. Sanatarkan litteroinnin seurauksena puhtaaksikirjoitettuja haastattelujen kuvauksia voi myös käyttää sellaisenaan sitaattina tutkimuksen tuloksissa. Litteroituihin haastatteluteksteihin teemahaastatteluissa kirjoitettiin myös kysymykset. (Kananen 2010, 59.)

Itse käytin haastatteluiden tallentamiseen älypuhelimien nauhoitustyökalua. Ennen jokaista haastattelua varmistin nauhurin toimivuuden. Haastattelut litteroin yksinkertaisesti soittamalla tallennetta aina pienen pätkän kerrallaan ja kirjoittamalla ne puhtaaksi Microsoft Office Word -ohjelmaan. Nauhoitteiden kelaaminen ja näin ollen koko litterointiprosessi, oli hieman hankalaa, koska laitteisto oli varsin yksinkertainen. En kuitenkaan kokenut järkeväksi hankkia tutkimustani varten ammattitason laitteita, ja urakasta selvisi lopulta hyvin valitsemallani tekniikalla.

Tulokset analysoitiin käyttämällä sisällönanalyysiä, joka on laadullisissa tutkimuksissa käytetty perusanalyysimenetelmä. Sitä voidaan myös pitää yläkäsitteenä, johon useim-

mat muutkin laadulliseen tutkimukseen käytettävät, erinimiset analyysimenetelmät perustuvat. Suppeammassa merkityksessä sisällönanalyysi voidaan nähdä analyysina tekstistä ja sen tarkoituksena on etsiä merkityksiä tekstin sisältä. Tässä tutkimuksessa kuitenkin käytetään sen laajempaa merkitystä. Jyväskylän yliopiston tutkija Timo Laine on jo useita vuosia sitten esittänyt rungon siitä, miten laadullisen tutkimuksen analyysi etenee ja sitä pyydyntämään myös tässä tutkimuksessa. Runko esiteltä kuvassa 1. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 103–104, 117)

1. Päätä, mikä tässä aineistossa kiinnostaa ja tee vahva päätös
 2. a. Käy läpi aineisto, erota ja merkitse ne asiat, jotka sisältyvät kiinnostukseesi
 - b. Kaikki muu jää pois tästä tutkimuksesta.
 - c. Kerää merkityt asiat yhteen ja erilleen muusta aineistosta.
 3. Luokittele, teemoita ja tyypittele aineisto.
 4. Kirjoita yhteenveto
- (TUOMI & SARAJÄRVI 2002, 104.)

Kuva 1. Laadullisen tutkimuksen analyysin runko.

Tämän kuvauksen avulla oli helppoa tunnistaa laadullisen tutkimuksen ongelmakohdat. Koska haastatteluissa voi ilmetä paljon sellaistaikin tietoa, jota ei olisi ehkä etukäteen osannut miettiä, oli kuitenkin muistettava, että kaikkea ei voi tutkia yhdessä tutkimuksessa. Näitä koskevat listan kohdat 1. ja 2. Oli siis pysyttävä päätetyssä aiheessa ja muun materiaalin voi siirtää seuraaviin tutkimuksiin. Tutkimuksen tarkoitus sekä tutkimuskysymykset määrittivät sen, mihin aineistossa tulee kiinnittää huomiota, eli mistä ollaan kiinnostuneita. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 104–105.) Myös Kananen (2010, 61.) muistuttaa teoksessaan siitä, että teemahaastatteluja analysoidessa on kyettävä näkemään vuolaan sanatulvan läpi, jotta halutut asiat tai viestit nousisivat pinnalle.

Kolmas kuvan 1. listassa mainittu kohta on se, jota yleensä pidetään varsinaisena analyysinä. Se ei kuitenkaan ole mahdollinen, mikäli kaksi aikaisempaa kohtaa eivät toteudu. Kohta kolme käsittelee kerätyn aineiston järjestelyä, joista luokittelu on helpoin muoto toteuttaa sitä. Yksinkertaisimmillaan luokittelu on sitä, että aineistosta määritellään eri

luokkia ja sen jälkeen lasketaan, kuinka usein jokainen nimetty luokka esiintyy aineistossa. Tulokset voi esittää esimerkiksi taulukon muodossa. Teemoittelu taas painottuu siihen, mitä jokaisesta määritellystä teemasta on sanottu, eli aineistosta halutaan löytää tiettyä teemaa tai aihetta kuvaavia näkökantoja. Lukumäärillä ei välttämättä ole merkitystä, vaan kyse on laadullisen tutkimuksen aineiston pilkkomisesta aihepiireittäin sekä tiettyjen aineistossa esiintyvien teemojen vertailusta. Tyypittely taas on sitä, että tiettyjen teemojen sisältä halutaan löytää yhteisiä ominaisuuksia, joiden perusteella voidaan asettaa yleistyksiä. Tässä kohtaa tutkijan tulee selvittää itselleen, haluaako löytää tutkimuksesta samankaltaisuuksia vai erilaisuuksia. (Tuomi & Sarajarvi 2002, 105–107.)

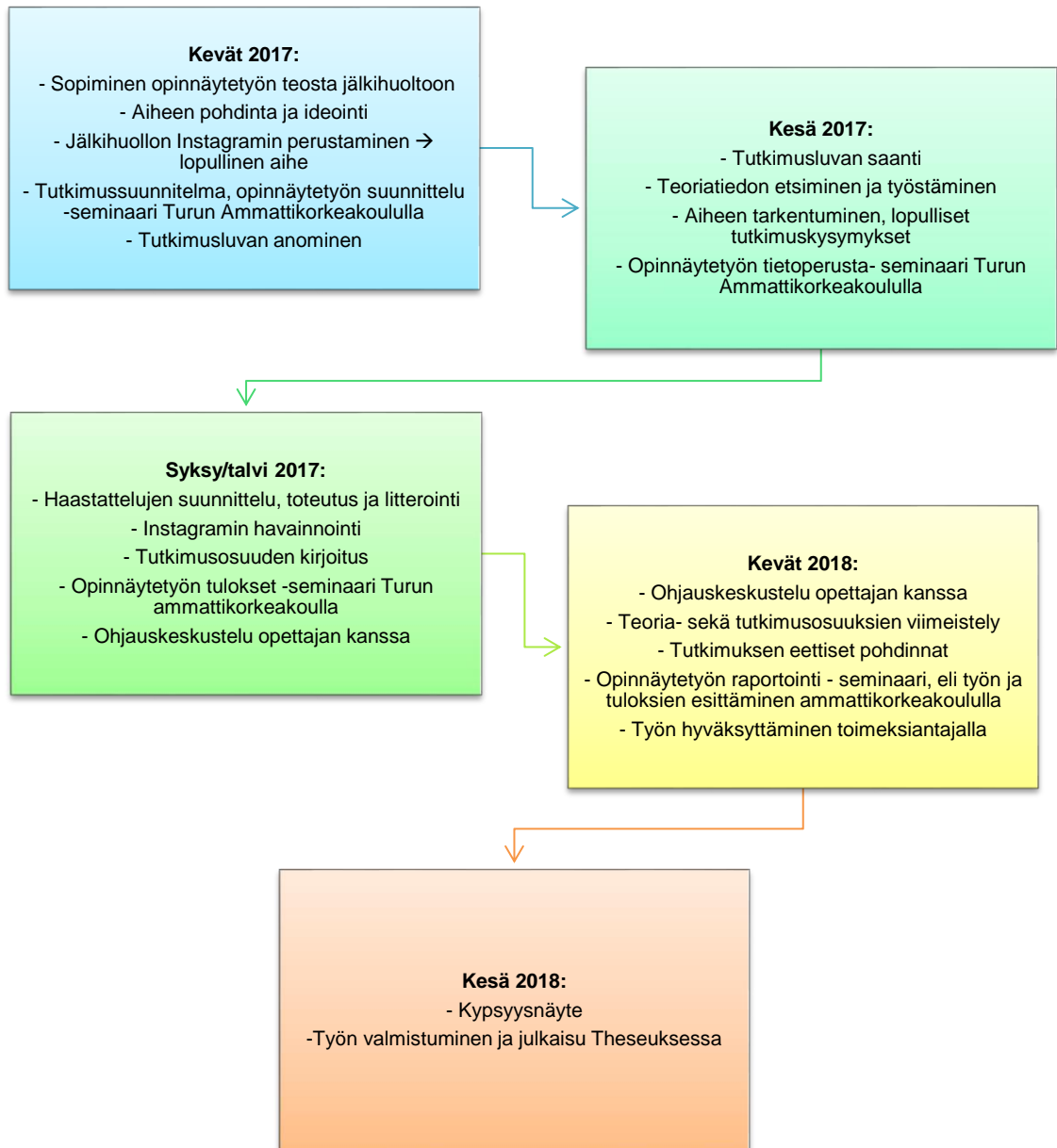
Omassa tutkimuksessani hyödynsin edellä mainituista luokittelua ja teemoittelua, tai jopa hieman niiden risteytystä. Halusin nimenomaan löytää erilaisia näkökulmia aiheeseen. Koska haastateltu joukko oli pieni, ei olisi ollut mielekäästä väkisin lähteä etsimään yleistyksiä, vaikka niitäkin ilmeni. Lisäksi, koska tutkimuksen tarkoituksena oli löytää eri ihmisten kokemuksia, ei olisi voinut lähteä siitä oletuksesta, että kokemus olisi kaikilla ollut sama.

Haastattelujen litteroinnin jälkeen erottelin vastauksista tutkimuskysymyksiin perustuen ylivivaustussien avulla juurikin ohjaajien omia kokemuksia Instagramin käytöstä osana työtään sekä toisena teemana Instagramin tuomia hyötyjä. Kokemuksissa ilmeni sekä nyt jo hyväksi havaittuja käytäntöjä että kehitysehdotuksia. Hyötyjen ohella esiin nousi myös haittoja. Pääteemoiksi nimesin tässä vaiheessa yksinkertaisesti ”kokemukset” sekä ”hyödyt” ja niitä erotti kaksi eri väriä, jolla ne oli helppo tunnistaa litteroiduista haastatteluteksteistä ja avata tutkimuksen luvussa 5. Haastattelujen tulosten jälkeen kokosin yhteen ja avasin Instagram-tilin havainnoinnin tulokset, joita oli helppo esittää myös numeerisesti. Lopuksi vielä pohdin kaiken analysoidun materiaalin perusteella mahdollisia johtopäätöksiä sekä jatkotutkimuksien aiheita.

Aineiston analyysin jälkeen pohdin koko tutkimustani ja tutkimusprosessia eettiseltä näkökannalta, tutkimuksen luotettavuutta, omaa toimintaani tutkijana ja tämän tutkimuksen tekijänä sekä tutkimuksen aikana heränneitä kysymyksiä ja vastoinkäymisiäkin. Kananen (2010, 68.) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuusarvio on merkittävästi vaikeampi tehdä, kuin jos kyseessä olisi määrällinen tutkimus.

Lopuksi on vielä esitetty kuvan avulla (Kuva 2.) tutkimusprosessin kulku kronologisessa järjestyksessä. Kuvasta voi selkeästi hahmottaa, kuinka prosessi on edennyt, ja mihin

kohtiin siinä ovat ajoittuneet työn eri itsenäiset vaiheet, sekä Turun Ammattikorkeakoulun opinnäytetyöseminaarit. Kokonaisuudessaan prosessi vei aikaa hieman yli vuoden.



Kuva 2. Tutkimusprosessin aikataulu ja eteneminen.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esittelen tulokset ja johtopäätökset, jotka tein jälkihuollon ohjaajien haastattelujen sekä Instagram-tilin havainnoinin perusteella. Tulokset on avattu sekä tekstein, suoraan lainauksin että taulukoiden avulla.

5.1 Ohjaajien kokemukset Instagramin käytöstä

Haastattelut toteutettiin siis viidelle jälkihuollon sosiaaliohjaajalle. Jälkihuollon sosiaaliohjaajat, joita tutkimukseen haastattelin, ovat kaikki koulutukseltaan sosionomeja (AMK). Instagram-tilin perustamisen yhteydessä jälkihuollon ohjaajista osa valittiin mukaan vastuutiimiin, johon mukaan lähtö perustui täysin vapaaehtoisuuteen. Tutkimukseen haastatelluista ohjaajista kaksi oli mukana vastuutiimissä. Kolme ohjaajista käyttää Instagramia myös vapaa-ajallaan, kun taas kahdelle kokemus ja itse sovellus kaikkine ominaisuuksineen tuli täysin uutena asiana. Haastattelujen aikaan jälkihuollon Instagram oli ehtinyt olla käytössä noin kuusi kuukautta.

Haastattelut aloitettiin kysymällä ohjaajilta heidän ensimmäisiä ajatuksiaan, kun lupa Instagramin perustamiselle oli saatu ja sovellus oikeasti otettiin käyttöön. Kaksi vastaajaa näki asian pelkästään positiivisesti. Kahdella muulla vastaajalla heräsi sekavia tunteita, joita aiheuttivat salassapitoon liittyvät asiat sekä kommentointimahdollisuuden puuttuminen, jonka takia sovelluksen täyttä potentiaalia ei kuitenkaan voinut hyödyntää. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että ei näe Instagramia sellaisena kanavana, joka oikeasti tavoittaisi nuoret.

Haastatteluissa keskusteltiin siitä, onko Instagram tuonut mukanaan niitä vaikutuksia, joilla sen perustamista perusteltiin. Oliko se aktivoanut ja tavoittanut asiakkaita? Olivatko ohjaajat ylipäänsä muistaneet mainostaa tiliä asiakkailleen ja millaista palautetta he olivat asiakkailtaan siitä saaneet?

Yksi vastaajista pohti haastattelun yhteydessä sitä, kuinka paljon muut ohjaajat ovat muistaneet mainostaa Instagramia asiakkailleen. Itse hän oli ollut asian suhteen aktiivinen. Toinen vastaajista myönsikin, että omassa aktiivisuudessa Instagramin mainostamisen suhteen olisi korjattavaa. Lisäksi ensin mainittu vastaaja näki kuluneen ajan varsin lyhyenä ja siinä ajassa on vaikeampi nähdä vaikutuksia, kuin jos aikaa olisi kulunut

enemmän. Vielä ollaan kokeilutasolla. Kolmas vastaaja näki tuloksia ilmenevän siinä, että tili oli saanut seuraajia ja kuvissa oli tykkäyksiä, eli seuraajat ovat noteeranneet ne. Yksi vastaaja toi ilmi sen, että seuraajien joukossa oli huomattavissa myös yllätyksiä. Lisäksi seuraamisilmoituksia oli alkanut tulla heti, kun hän itse oli ensimmäisen mainoksen Instagramista asiakkailleen laittanut. Kuitenkaan suoranaista aktivoitumista ei siinänsä voinut hänenkään mukaansa vielä nähdä.

Vaikka vaikutukset asiakkaiden aktivoimisen suhteen olivat vielä pieniä, jos minkäänlaisia, neljä viidestä vastaajasta kuitenkin näki Instagramin käytön kuitenkin hyvänä asiana ja onnistuneena. Yksi vastaaja näki, että Instagram toimii eräänlaisena ”ilmoitustauluna” ja sitä kautta tieto kulkee asiakkaille, vaikka suoraa palautetta ei tulisi. Kolme vastaajista toi esiin sen, että Instagramin kautta pystytään tekemään työtä näkyväksi. Sekä asiakkaat että yhteistyökumppanit voivat Instagram-päivitysten kautta nähdä, että jälkihuolto-työ Turussa ei ole vain toimistolla istumista, vaan pitää sisällään muutakin. Lisäksi sosiaaliseen mediaan menoa kommentoitiin ”kaupungin tulolla 2000-luvulle” ja että se on ”edistysaskel”. Yksi vastaaja korosti erityisesti yhteistyökumppaneiden merkitystä, sillä monet niistäkin ovat Instagramissa, ja on mukavaa huomata, kuinka nämä tykkäysten avulla ilmaisevat, että ovat kiinnittäneet jälkihuollon päivityksiin huomiota.

Haastatteluissa keskusteltiin paljon myös asiakkaan osallisuudesta, joka on suuresti esillä Turun kaupungin kaupunkistrategiassa sekä jota painotetaan jälkihuoltoyksikön asiakastyössä. Neljä haastateltavaa nosti tässä kohdassa esiin kommentointimahdollisuuden puuttumisen, jonka takia Instagramin osallistavin ominaisuus oli suljettu pois. Kommentoinnin liittämällä pystyttäisiin oikeasti osallistamaan asiakkaita ja sen puuttuessa Instagram on vain tiedon- ja fiiliskuvien jakokanava. Keskustelua sovelluksen avulla ei voi käydä. On olemassa mahdollisuus, että jokin kuva herättää asiakkaissa tarvetta lisätiedolle ja sitä ei voikaan kysyä kuvan alla suoraan. Toinen vastaaja mainitsi myös asiakkaan sanoneen, että jos Instagramissa mainostetaan esimerkiksi jälkihuollon retkeä, olisi hyvä voida ilmaista kiinnostus heti. Tässä yhteydessä tuli kuitenkin kahden haastateltavan kanssa puhe siitä, että sovelluksen avulla asiakkaat voivat edelleen laittaa yksityisviestejä, mutta toistaiseksi kukaan ei ole tehnyt niin. Yksi vastaajista toi myös osallisuuden käsitteen esille niin, että asiakkaat voisivat jatkossa itse osallistua Instagram-päivitysten ideointiin sekä toteutukseen.

Yksi vastaajista ei nähnyt kommentointimahdollisuutta pelkästään positiivisena asiana, vaan se voisi tuoda mukanaan myös negatiivisia lieveilmiöitä. Kommentteja voi kuitenkin kuka vain kirjoittaa vuorokauden ajasta riippumatta, eikä joku jälkihuollon työntekijöistä

voi koko ajan olla sitä valvomassa. Vastaja korosti, että loppujen lopuksi kyse on kuitenkin lastensuojelusta ja vastuu on viranomaisilla. Toinen vastaaja oli tässä asiassa taas eri kannalla ja oli sitä mieltä, että kyseessä ovat täysi-ikäiset ihmiset, jotka viime kädessä ovat itse vastuussa omasta somekäyttäytymisestään. Lisäksi hän toi esille luotamuksen. Kommentoinnin sallimisella voisi osoittaa, että asiakkaiden luotetaan hallitsevan asiallisen internetikäyttäytymisen. Aina ei tarvitse olettaa pahinta. Ja mikäli joku silti kommentoisi jotain asiatonta, tilinomistaja kommentit saa aina kuitenkin poistettua.

Komentointimahdollisuuden lisäksi haastatteluissa tuli ilmi myös muita Instagramin mukanaan tuomia, mahdollisia negatiivisia puolia. Yksi vastaajista kertoi, että eräs asiakas oli maininnut, että tilin kautta on helppo saada selville, ketkä kaikki ovat jälkihuollon asiakkaita. Seuraajista on helppo huomata, ketkä ovat yhteistyökumppaneita tai työntekijöitä ja jäljelle jäävät ovatkin sitten asiakkaita. Pyrkimys on kuitenkin se, että voisi toimia anonyymisti ja tämä ei yksinkertaisesti vaan toteudu minkään somekanavan kautta. Myös toinen vastaaja oli samoilla linjoilla:

”Nää on niin pienii nää meidän nuoret ja ne ei osaa rajata sitä yksityisyyttä. Ja et vaikka se ois heidän oma valinta laittaa sinne jotakin, niin sillan me ollaan luotu se foorumi, missä sen asikkauuden voi niinku paljastaa.”

Tällekin asialle oli selkeästi nähtävissä vastakkainen mielipide:

” Nää tuntee kuitenkin kaikki toisensa. Ja onks se ehkä sellasta turhaan sellast uhkakuvien maailailua. Koska mitkä tahansa yleisötapahtumat on, vaiks joku saatanan yksinhuoltajien päivät, et jos sä meet sinne ni leimaannuks sä? Aa, en voi mennä koska minulle tulee stigma. Yksinhuoltaja sä kuitenkin olet.”

Vastaja toi esimerkillään ilmi, että leimaantumisen pelko on aiheeton. Sen voi myös välttää sillä, että ei seuraa tiliä. Kyseessä on oma valinta. Toinen vastaaja oli samaa mieltä ja toi jälleen ilmi asiakkaiden täysi-ikäisyyden.

Muita merkittäviä asiakaspalautteita Instagramiin liittyen ohjaajat eivät haastattelun ajankohtaan mennessä olleet saaneet. Yksi haastateltava kertoi, että oli kyllä jutellut asiakkaidensa kanssa Instagramista, ja kysellyt, että ovatko nämä huomanneet tämän kanavan. Vastaukset olivat kuitenkin olleet tasoilla ”joo” ja ”en”. Jotkut olivat kertoneet välillä

seuraavansa kanavaa. Sama vastaaja myös korosti, että ainakaan huonoa palautetta ei ole tullut.

Haastatteluissa keskusteltiin myös ohjaajien omasta aktiivisuudesta Instagram-tilin perustamisen jälkeen. Ohjaajille oli jaettu vastuuviikot, jotka takasivat sen, että joka viikko julkaistaan vähintään yksi kuva. Lisäksi kuvia sai tietenkin julkaista muinakin aikoina, kuin omilla vastuuviikoilla. Yksi vastaajista kertoi, että on laittanut kuvia omienkin vastuuviikkojen ulkopuolella, mikäli on tullut vastaan jokin hyvä kuva tai asia, jonka kokee tärkeäksi tiedottaa asiakkaille. Hän puhui lisäksi siitä, että sovelluksen käyttö ei välttämättä tule kaikille luonnostaan, ja siksi on hyvä, että löytyy niitäkin, jotka julkaisevat kuvia myös vastuuviikkojensa ulkopuolella. Myös kaksi muuta ohjaajaa mainitsivat julkaisevansa sisältöä vastuuviikkojen ulkopuolellakin. Yksi vastaajista ei ollut julkaissut Instagramissa sisältöä vielä kertaakaan eikä ole myöskään mainostanut tilin olemassaoloa asiakkaille ja myönsi, että asian pitäisi muuttua. Hän otti myös puheeksi, että mainoksen Instagram-tilin olemassa olosta voisi laittaa asiakkaille jaettavaan jälkihuoltoesitteeseen. Mainitsemisen arvoista tässä kohdin on, että näin myös tehtiin. Asiakkaat näin ollen saavat tiedon Instagram-tilistä, vaikka ohjaaja itse ei muistaisi sitä mainostaa, koska jokaiselle uudelle asiakkaalle jaetaan jälkihuollon esite.

Yksi vastanneista kertoi, että on julkaissut vain yhden kuvan omalla vastuuviikollaan, mutta ei tunne sovellusta omakseen eikä koe, että osaisi hyvin hyödyntää sitä. Yksi vastaaja taas kertoi, että jälkihuollon Instagram-tili on aikaansaanut sen, että myös oma aktiivisuus sovelluksessa on kehittynyt ja aktivoitunut. Hän myös mainitsi sen, että olisi hyvä, että jälkihuollon Instagramin käyttö olisi kaikkien ohjaajien kohdalla samanlaista ja kaikki näkisivät sen osana työnkuvaa. Vielä se ei täysin toteudu.

Haastattelujen lopuksi vastaajien kanssa pohdimme sitä, miten käy sovelluksen tulevaisuuden. Vaatiiko se muutoksia, vai onko hyvä näin? Puhetta oli myös muiden sosiaalisten medioiden tuomisesta osaksi jälkihuollon ohjaus- ja asiakastyötä. Instagram nähtiin jo pysyvänä osana ja se kehittyy vähitellen. Nyt ollaan vielä alkutekijöissä. Yksi vastaaja mainitsi WhatsAppin, joka on hänen mielestään yksi tärkeimmistä jälkihuollon työkaluista ja jota kaikki ohjaajat myöskin työssään käyttävät. Hän sanoi, ettei edes tiedä, miten työtä voisi tehdä ilman sitä. Toinen ohjaaja kertoi käyttävänsä asiakkaidensa kanssa Snapchatia. Lisäksi puhuttiin edelleen Facebookista. Yksi vastaaja näki sen vieläkin en-

sisijaisena kanavana, kun taas kaksi muuta pohtivat edelleen sen mukanaan tuomia tietosuojariskejä. Instagramin jatkoon kaikki haastatellut ohjaajat näkivät kuitenkin valoisana, joko sellaisenaan, tai kommentointimahdollisuus lisättynä. Kulunut ajanjakso on lyhyt ja monet asiakkaatkaan eivät vielä ole löytäneet sovellusta, tai seuraavat sitä ilman, että siitä jää jälki. Tätä pidettiin ymmärrettävänä ja tällainen kanava alun perinkin haluttiin asiakkaille luoda. Siksi sen lopettamista tässä vaiheessa ei kukaan pitänyt perusteltuna.

5.2 Instagramin hyödyt ja haitat

Yleisten kokemusten lisäksi halusin tässä tutkimuksessani myös löytää ja yksilöidä ohjaajien huomioimia selkeitä hyötyjä ja niiden ohella myös haittoja, joita Instagramin käyttö mukanaan toi. Suurimmaksi osaksi nämä tulivatkin ilmi jo tutkittaessa kokemuksia, ja raja kokemusten sekä hyötyjen ja haittojen välillä oli lopulta hyvin häilyvä. Kokosin kuvan kolme taulukkoon selkeimmät esiin nousseet hyödyt sekä haitat. Asiat oli pakko avata yksittäisten sanojen sijaan lauseiden avulla, jotta ne olivat tarpeeksi kuvaavia.

Instagramin hyötyjä	Instagramin haittoja
<ul style="list-style-type: none"> • Tiedon jakamisen helppous • Turun kaupungin hyvinvointitoimialan päivittyminen ”2000-luvulle, tähän päivään” • Jälkihuollon työn tekeminen näkyväksi, asiakkaille ja yhteistyökumppaneille • Yhteistyökumppaneiden mainokset Instagramissa • Avoin profiili → nuorten mahdollista nähdä julkaisut seuraamatta 	<ul style="list-style-type: none"> • Kommentointimahdollisuuden puuttuminen → ei osallista tai aikaansa keskustelua • Tietosuoja-asiat • Nuoret näkevät Instagram-tilin kautta, ketkä muut ovat jälkihuollossa • Lastensuojelunäkökulman huomiointi tarpeeksi tarkkaan, mahdollinen kiusaaminen

Kuva 3. Instagramin hyödyt ja haitat.

5.3 Instagram-tilin havainnointi

Haastattelujen ohella toisena aineistonhankintamenetelmänä käytin Instagram-tilin havainnointia. Havainnointia toteutettiin seuraamalla jälkihuollon Instagram-tilille julkaistuja

kuvia, niiden keräämiä tykkäyksiä sekä tilin seuraajamääriä. Havainnointi toimi kuitenkin vain toissijaisena menetelmänä, jonka avulla oli tarkoitus saada tukea haastattelujen ohelle tutkimuksen johtopäätöksiin. Tiliä ehdin yhteensä havainnoida vuoden, touko-kuusta 2017 huhtikuun loppuun 2018, sekä tämän tutkimuksen että jälkihuollon ohjaajan työni puolesta. Haluan kuitenkin tässä työssä pysyä samassa aikarajassa haastattelujen kanssa, koska olisi tutkimuksen kannalta epärelevanttia, jos nämä kaksi eivät noudattaisi samaa ajanjaksoa. Jälkihuollon Instagramissa julkaistut kuvat olivat asiasisältöä sisältäviä informaatioiskuja, kuten mainostuksia yhteistyökumppaneiden palveluista tai tukien hakemisesta. Lisäksi suuri osa oli eräänlaisia ”fiiliskuvia” ja kuvia yhdessä asiakkaiden kanssa toteutetuista aktiviteeteista, kuten luontoretkestä, museokäynneistä sekä liikunta-kokeiluista. Kesäkuussa toteutettiin ensimmäinen jälkihuollon järjestämä yhteistapahtuma, luontoretki, asiakkaille, jota myös mainostettiin Instagramissa. Vastaava retki järjestettiin myös syyskuussa 2017. Tämän jälkeen jälkihuollolle vakiintuikin ”kuukausipuuhä”-käytäntö ja jokaisen kuukauden yhteispuuhä mainostettiin myös Instagramin kautta. Asiakkaat eivät koskaan esiinny jälkihuollon Instagram-tilillä julkaistuissa kuvissa ja kuvia, jotka on otettu asiakastapaamisten yhteydessä, ei ikinä julkaista reaaliajassa.

Jälkihuollon Instagramiin ehdittiin marraskuun 2017 alkuun mennessä julkaista 61 kuvaa. Ensimmäinen kuva julkaistiin Instagramiin jälkihuollon tilille 3.5.2017. Kuvatekstissä kerrottiin jälkihuollon siirtymisestä someaikaan. Ensimmäinen kuva sai vain yhden tykkäyksen, mutta se varmasti selittyy sillä, että mainostusta ei oltu ehditty aloittaa. Seuraava kuva ei kerännyt lainkaan tykkäyksiä. Kolmas kuva oli puolestaan saanut niitä jo viisi kappaletta, neljäs seitsemän. Kymmenen tykkäyksen raja ylitettiin jo 11.5.2017, jolloin koira-aiheinen kuva keräsi peräti 16 tykkäystä. Viimeisin, 31.10.2017 julkaistu, niin ikään koirakuva, oli saanut 12 tykkäystä. Tykkäysmäärien ennätys, 23 tykkäystä, saavutettiin 23.10.2017 kuvalla, jossa oli kuvattu Turussa Kerttulinkadulla sijaitsevaa suurta kerrostalon seinämaalausta. Alun jälkeen alhaisin tykkäysmäärä yhdelle kuvalle oli kaksi tykkäystä ja sen sai 9.10.2017 julkaistu mainos jälkihuollon lokakuun kuukausipuuhästä eli yhteisestä keilausretkestä. Vertailun vuoksi itse puuhapäivänä julkaistu kuva keilaradalta sai kuitenkin kymmenen tykkäystä.

Keskiarvo kuvien keräämille tykkäyksille lokakuun lopussa oli 8,15 tykkäystä. Kymmenen tykkäyksen raja saavutettiin tai ylitettiin 17 kertaa. Selkeää yleistä linjaa sille, min-käläiset kuvat keräsivät eniten tykkäyksiä, ei kyseisenä ajanjaksona vielä ollut havaittavis-

Seuraajia Instagram-tili keräsi eniten heti aloituksen jälkeen. Ensimmäisillä viikoilla seuraajia kertyi kymmeniä viikossa ja sadan raja ylitettiin jo kahden kuukauden jälkeen. Tämän jälkeen niitä on tullut ripotellen. Marraskuun alussa 2017 seuraajia oli 148. Niistä noin puolet ovat julkisia toimijoita, kuten järjestöjä tai muiden kaupunkien jälkihuolto- tai lastensuojeluyksiköitä. Loput ovat yksityishenkilöitä. Jälkihuolto itse seuraa takaisin vain yhteistyökumppaneitaan ja muita alalla toimivia ammattilaisia, ei koskaan yksityisiä henkilöitä.

5.4 Johtopäätökset ja jatkotutkimuksen aiheet

Kaiken aineiston läpikäynnin ja analyysin jälkeen tulokset koottiin yhteen. Vastasivatko tutkimuksen tulokset alussa esitettyihin kysymyksiin? Tutkijana itse koin, että sain haluamiani vastauksia. Mielestäni oli hyvä huomata, että Instagram-tili herätti vastaajissa erilaisia tuntemuksia, eikä kokemus siitä tai sen hyödyllisyydestä ollut kaikilla sama, vaikka myös yhtäläisyyksiä vastauksista löytyi.

Vahvimpina nousivat esiin salassapitovelvollisuuden ja lastensuojelun sekä asiakkaiden täysi-ikäisyyden ja oman valinnan yhteentörmäys. Sosiaalisen median ja sosiaalityön kentillä kun kumpaakaan ei voi sivuuttaa. Kuitenkin kaikkien haastateltujen yksimielisyys siitä, että Instagram on tullut jäädäkseen, kääntää asian vahvemmin siihen suuntaan, että asiakkaat tosiasiallisesti saavat itse päättää, mitä sivuja he seuraavat ja mitä tietoja näin ollen itsestään ulkopuolisille viestivät. Vaikka foorumi on luotu ammattilaisten taholta, sen seuraamis- tai seuraamatta jättämispäätös lähtee asiakkailta. Lisäksi kuka tahansa Instagram-tilin omistava käyttäjä voi seurata tiliä huomaamattomasti. Murthy (2008, 840.) kertoo teoksessaan, että erilaisten virtuaalisten sovellusten ”näkyvätöntä” seuraamista harrastetaan erityisesti kansantieteilijöiden parissa. Miksei siis sitä voisi tehdä yksityishenkilötkin, kun mahdollisuudet ovat olemassa ja tätä myös alusta lähtien asiakkaille haluttiin tarjota.

Jatkossa kuitenkin olisi hyvä kaikkien työntekijöiden kiinnittää huomiota siihen, että jokainen omaksuisi Instagramin käytön osaksi työnkuvaa ja hyödyntäisi sitä. Tällä hetkellä sen käyttö ei tunnu olevan tasapuolista ja ohjeistus saattaisi kaivata tarkennusta. Toisaalta vastuun voisi toki jakaa niille, jotka ovat eniten kiinnostuneita Instagramin käytöstä, mutta olisiko se kuitenkin reilua, koska muissakin asioissa kaikkien työnkuva on sama. Instagramin tulevaisuus riippuu kuitenkin täysin siitä, että sitä päivitetään ja mainostetaan aktiivisesti.

Huomion arvoista tässä vaiheessa on myös se, että Instagram-tilin hyödyt nousivat haastatteluissa haittoja suuremmiksi. Kukaan ei nähnyt sovelluksessa mitään sellaista, mikä estäisi käytön tai haittaisi sitä merkittävästi. Haittoja ei tietenkään voi sivuuttaa, mutta ne on huomioitu ja niiden on katsottu olevan toissijaisia hyötyjen rinnalla. Näkyvin haitta, joka haastatteluissa tuli esiin, on salassapitovelvollisuuksien ohella se, että kommentointimahdollisuuden puuttuvuus estää sovelluksen toimimisen nuoria osallistavana työkaluna. Sen lisääminen toisaalta voisi lisätä asiakkaiden jälkihuoltoasiakkuuden näkymistä muille seuraajille, mutta toisaalta nuori on tehnyt valinnan näkyä jo seurattessaan tiliä tai antaessaan kuvalle tykkäyksen. Toinen epäkohta olisi mahdollisesti esiintyvä asiaton kommentointi, mutta tässä vaiheessa voisi alleviivata haastatteluissa mainittua luottamusta nuoria kohtaan.

Instagram-tilin tykkäysten ja seuraajien määrät ovat vielä melko pieniä, mutta toisaalta koskaan ei ole ollutkaan tarkoitus tavoittaa miljoonayleisöä, vaan juurikin se oma kohde-ryhmä ja siihen nähden voi todeta, että siinä ollaan onnistuttu. Vertailukohtana Tuusulan jälkihuollolla on 111 seuraajaa, Hyvinkään jälkihuollolla 81 ja Helsingin jälkihuollolla 161 (Instagram 2017.). Mihinkään muuhun ei ole relevanttia edes lähteä vertamaan. Myöskään tykkäysten määrästä ei voi päätellä julkaisujen lopullisesti tavoittamaa yleisöä.

Lisäksi kysymyksiä herätti myös se, onko tykätyn julkaisu jälkihuollon Instagramissa se paras ja hyödyllisin julkaisu? Tykkäyksiä keräsi nimenomaan erilaiset eläin- ja maisemakuvat, jotka eivät sinänsä liity jälkihuoltoon. Ihmisten internet- ja somekäyttäytyminen on kuitenkin vaihtelevaa, ja vaikka asiakkaat eivät ilmaiseksi asiakuvien huomioimista antamalla tykkäyksiä, voi kuitenkin olettaa, että kuvat on nähty. Mukavat kuvat aiheuttavat ihmisissä enemmän hyvän mielen tunnetta ja voisi päätellä, että siksi koiran kuva saa enemmän tykkäyksiä, kuin ”Muista hakea toimeentulotukesi” -muistutus. Koen, että jälkihuollon Instagram-tili on juuri toimiva sekoitus asiaa sekä hyvää fiilistä. Tekeekö se vielä Instagramista toimivan työkalun? Sitä ei voi mielestäni yksin näin lyhyen ajan sisällä vielä päätellä ja siksi käyttöä on syytä jatkaa ja tutkia tulevaisuudessa uudestaan. Yhteenvetona voi kuitenkin sanoa, että sovelluksen käyttöä ei tässä vaiheessa kannata lopettaa.

Tutkittu joukko oli varsin pieni, mutta se oli kuitenkin oikea sekä perusteltu, ja näin ollen antoi vastauksia juuri siihen, mitä etsittiin. Aihe on erittäin spesifinen. Instagramin ja yleisesti sosiaalisen median käyttö sosiaalialalla on vielä uutta ja ihmisten erilaisuudesta johtuen myös kokemukset siitä vaihteleva ja se on tutkijana mielestäni hyvä asia. Alun

perin pystyi olettamaankin, että vastaukset eivät ole identtisiä. Tutkimus käsittelee tilannetta nimenomaan Turun jälkihuollossa ja siksi sitä ei voi sellaisenaan verrata muihin kaupunkeihin. Jatkossa olisi kuitenkin mielenkiintoista esimerkiksi vertailla Instagramin käyttöä jälkihuollossa eri kaupunkien välillä. Vaikka Instagramista on löydettävissä muiden kaupunkien tilejä, en tämän tutkimuksen puitteissa tutustunut niihin tarkemmin, tarkistin vain seuraajien määrät. Mihin tarkoitukseen muut kaupungit hyödyntävät Instagramia? Mitä eroja tai yhteneväisyyksiä eri kaupunkien välillä on? Näitä voisi tulevaisuudessa vertailla ja tutkia.

Eri kaupunkien vertailun lisäksi tämän tutkimuksen pohjalta on johdettavissa muitakin jatkotutkimuksen aiheita. Millainen tilanne Turussa on esimerkiksi vuoden päästä? Onko Instagram vakiinnuttanut paikkansa ohjaajien työkaluna, tavoitetaanko sitä kautta enemmän asiakkaita? Onko kommentointimahdollisuus sallittu ja onko siitä seurannut tässä tutkimuksessa esiin nostettuja lieveilmiöitä? Lisäksi sovelluksen hyödyllisyyttä voisi tutkia asiakkaiden näkökulmasta, he ovat kuitenkin se lopullinen kohderyhmä, joita varten sosiaaliseen mediaan haluttiin mennä.

6 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI

6.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Koko tutkimusprosessin ajan taustalla vaikutti vahvana ajatus siitä, että tutkimuksen tulee noudattaa eettisesti hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Näiden käytäntöjen mukaan tutkijalta esimerkiksi odotetaan tutkimustyössään rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta, jotka on otettava huomioon sekä itse tutkimuksessa, mutta myös tulosten käsittelyssä, tallentamisessa sekä arvioinnissa. Tieteellisestä tutkimusta tehdessä sen tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien tulee perustua tutkimuksen kriteereihin sekä olla eettisesti kestäviä. (Hirsjärvi ym. 2009, 24.)

Tieteellisessä tutkimuksessa on myös ehdottoman tärkeää, että toisten aiempia töitä kunnioitetaan eikä niitä lainata luvattomasti, toisin sanoen plagioida. Toisen tekstiä ei tule esittää omanaan, vaan tekstejä lainattaessa on aina esitettävä asianmukaisen lähdemerkinnät. (Hirsjärvi ym. 2009, 24; 26.)

Eettisyys ilmeni erityisesti myös tutkimuksen aloittamisessa sekä tutkimusmateriaalin keruussa. Tutkimukselle anottiin Turun kaupungilta tutkimuslupaa jo ennen, kuin sitä aloitettiin. Vaikka lupa Instagramin käyttöön jälkihuollossa oli saatu, tämä ei tarkoittanut automaattisesti, että aiheesta saisi tehdä tutkimuksen. Lupa anottiin Turun kaupungilta siihen tarkoitettulla lomakkeella (Liite 1). Lomakkeessa kerrottiin tutkimuksen tavoitteiden vastaavuudesta Turun kaupungin hyvinvointitoimialan tavoitteisiin nähden sekä perusteltiin sen hyödynnettävyyttä Turun kaupungin hyvinvointitoimialalla. Lomakkeesta kävi myös ilmi suunnitellut tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen arvioitu valmistumisaikataulu. Liitteenä lupa-anomuksessa oli Turun Ammattikorkeakoululle opinnäytetyön suunnittelu-kurssin yhteydessä kirjoitettu opinnäytetyösuunnitelma. Jälkihuoltoyksikön esimies oli alusta asti vahvasti sekä Instagram-tilin perustamisen, että tämän tutkimuksen puolella. Turun kaupunki myönsi tutkimusluvan 14.6.2017.

Eettisten periaatteiden noudattaminen huomioitiin myös haastatteluja tehdessä. Tiedonhankintakeinot, jotka kohdistuvat ihmisiin, saattavat Hirsjärven ym. (2009, 25.) mukaan aiheuttaa tieteenaloilla eettisiä ongelmia. Tulisikin pitää mielessä, että kaikissa tuloksissa lähtökohtana on aina ihmisarvon ja ihmisten itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Nämä tulevat esiin esimerkiksi siinä, että ihmisillä tulee olla vapaus valita, minkälaisiin tutkimuksiin he haluavat osallistua. Omassa tutkimuksessani noudatin tätä juurikin

kysymällä jokaiselta haastateltavalta luvan haastatteluun, sen nauhoitukseen ja tulosten käyttämiseen tutkimuksessani. Haastatteluja ei myöskään julkaista sellaisenaan eikä kenenkään henkilöllisyyttä tai henkilökohtaisia mielipiteitä paljasteta, vaan tulokset analysoidaan yleisellä tasolla, anonymisti.

Eettisten periaatteiden noudattamisen lisäksi tutkimuksia tehdessä tulee pyrkiä niiden luotettavuuteen. Luotettavuudesta voidaan käyttää myös termiä reliabelius. Reliaabeliutta tulee pystyä arvioimaan ja todentamaan hyödyntämällä erilaisia mittaustapoja. Yksi tapa todeta tutkimus reliabeliksi on esimerkiksi se, että kaksi arvioijaa päätyy samaan lopputulokseen. Reliaabeliuden lisäksi voidaan puhua tutkimuksen validiudesta, joka tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä, eli tutkimusmenetelmän tai mittarin kykyä onnistua mittaamaan juuri sitä, mitä oli tarkoituskin. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Laadullisissa tutkimuksissa luotettavuutta ja pätevyyttä voidaan tulkita vielä moniulotteisemmin, kuin määrällisissä tutkimuksissa. Käsitteet tutkimusten luotettavuudesta ja pätevyydestä ovatkin alkujaan syntyneet kvantitatiivisten tutkimusten yhteydessä ja siksi niitä suositellaan jopa välttämään, kun kyseessä on kvalitatiivinen tutkimus. Tästä huolimatta kaikkia tutkimuksia, myös laadullisia, sekä niiden reliabeliutta ja validiutta tulisi kuitenkin pystyä arvioimaan ja arvioida, halusi termejä sitten käyttää, tai ei. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta määrittää erityisesti tutkijan itsensä tarkka kuvaus siitä, miten tutkimus on toteutettu. Tarkkuutta tulee noudattaa tutkimuksen kaikissa vaiheissa ja avata esimerkiksi haastattelutilanteiden olosuhteet aina tapahtumapaikasta tutkijan omaan itsearviointiin haastattelutilanteesta. Tutkijan tulee noudattaa tarkkuutta myös tulkitessaan tuloksia ja tulkinnat ja päätelmät on kyettävä perustelemaan aineiston pohjalta. Tutkimusselosteisiin voi myös liittää esimerkiksi suoria lainauksia haastatteluista tai muita havainnollistavia dokumentteja perustelujen tueksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 232-233.)

Itse tutkijana halusin koko prosessin ajan alleviivata hyvän tieteellisen tutkimuksen käytäntöjä, jotka ovat asettaneet Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK. Ne ovat eettisesti vastuullisia toimintatapoja, joita tutkijan tulee noudattaa. Niiden noudattaminen lisää laadullisen tutkimuksen eettisyyttä sekä luotettavuutta. Toimintatapojen mukaan tieteellistä tutkimusta tehdessään tutkijat: ”

- *noudattavat tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja: rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten arvioinnissa.*

- soveltavat tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä sekä toteuttavat tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvaa avoimuutta tutkimuksensa tuloksia julkaistessaan.
- ottavat huomioon muiden tutkijoiden työn ja saavutukset asianmukaisella tavalla niin, että he kunnioittavat näiden työtä ja antavat heidän saavutuksilleen niille kuuluvan arvon ja merkityksen omassa tutkimuksessaan ja sen tuloksia julkaistessaan. ” (Tuomi & Hirsjärvi 2002, 150.)

Itse pyrin tutkimuksessani siihen, että koko prosessi olisi mahdollisimman läpinäkyvä ja kaikki vaiheet olisi selostettu tarpeeksi auki, jotta tutkimusta voidaan pitää reliaabelina sekä validina. Tutkimus on vaihe vaiheelta avattu tähän raporttiin ja sen luotettavuuden arviointiin sekä oman toiminnan pohtimiseen olen paneutunut voimakkaasti. Halusin kaikessa toiminnassani noudattaa edellä mainittuja periaatteita ja kaikkea toimintaa alleviivasi ennen kaikkea rehellisyys ja avoimuus.

Haastatteluissa pidin tärkeänä sitä, että en asettaisi haastatteluille ennako-odotuksia tai -oletuksia. Haastateltavien vastaukset analysoin vain sen perusteella, mitä he sanallisesti ilmaisivat ja johtopäätökset vastaavat sitä, mitä haastateltavat vastauksillaan tarkoittivat. Itse koin haastattelut onnistuneiksi ja niillä saatiin pääpiirteissään sitä tietoa, mitä tutkimuksella haluttiin saada. Haastateltavista itsestään ei kerrottu tutkimuksessa muita tietoja, kuin että he kaikki työskentelevät Turun jälkihuollossa, sekä koulutus, joka kaikilla on sosionomi. Haastattelutallenteet ja niiden litteroinnit tuhottiin tutkimusten analysoinnin jälkeen.

Instagram-sovelluksen havainnointi toissijaisena tutkimusmenetelmänä ei vaikuttanut haastattelujen vastauksien analyysiin, vaan se analysoitiin erikseen omana kokonaisuutenaan. Vasta johtopäätökset tehtiin perustuen kumpaankin tutkimusmenetelmään yhdessä.

6.2 Omat pohdinnat ja ammatillinen kasvu

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin vaikuttavat vahvasti myös tutkijan omat sitoumukset ja oletukset. Miksi tutkija itse kokee aiheen tärkeäksi? Mitä ennako-odotuksia hänellä oli lähtiessään toteuttamaan tutkimusta ja muuttuivatko ne tutkimuk-

sen edetessä? Lisäksi voidaan katsoa, että luotettavuuden arviointiin liittyy myös tutkimuksen kesto, aikataulut sekä sen raportointi. Tutkija on ikään kuin velkaa lukijoilleen selityksen siitä, miten on hankkinut aineistonsa ja analysoinut sen, jotta on saanut ne tulokset, mitä lukijoilleen esittää. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 163–164.)

Tässä luvussa pohdin omaa toimintaani tutkijana, sekä miten koen henkilökohtaisesti onnistuneeni tutkimuksen toteutuksessa sekä tulosten analysoinnissa. Lisäksi kerron tutkimusympäristössä ja aikataulussa tapahtuneista muutoksista ja niiden vaikutuksesta tutkimukseeni sekä itseeni tämän tutkimuksen toteuttajana.

Alkaessani toteuttaa tutkimusta jälkihuollon harjoittelujaksoni jälkeen ja saatuani luvan kesäkuussa 2017, tavoitteena oli saada tutkimus valmiiksi saman vuoden loppuun mennessä. Asetelma ja aikataulu kuitenkin muuttuivat, kun työllistyin itse jälkihuoltoon, ensin heinä- ja elokuuksi, ja uudelleen taas marraskuusta alkaen. Oma asemani oli muuttunut harjoittelua suorittavasta opiskelijasta kollegaksi ja työyhteisön tasavertaiseksi jäseneksi. Toimiessani ohjaajana tein täsmälleen samaa työtä, kuin haastateltavani ja olin itsekkin vastuussa Instagramin sisällön tuotosta. Tämä sai itseni pohtimaan, miten tutkimuksen kävisi sen myötä. Olin kuitenkin ehtinyt jo päästä tutkimuksessa alkuun ja aihe oli itselle mieleinen, enkä lopulta löytänyt hyvää syytä sille, miksi asetelma olisi ollut niin ongelmallinen, että sitä ei olisi voinut toteuttaa. Koin, että pystyin haastattelutilanteessa erottamaan kollegan sekä opinnäytetyöntekijän roolin ja keskittymään vain siihen, mitä haastateltava puhuu, johdattelematta haastateltavaa omien ajatusteni suuntaan.

Työt jälkihuollossa myös viivästyttivät tutkimuksen aikataulua. Haastattelu oli aluksi tarkoitus toteuttaa kesän 2017 lopulla, aikana jolloin Instagram olisi ehtinyt olla käytössä noin 3-4 kuukautta. Ne kuitenkin siirtyivät marraskuulle 2017. En kuitenkaan näe tätä pelkästään huonona asiana, vaan positiivisena puolena on se, että Instagram oli ehtinyt olla käytössä kauemmin ja kokonaiskuva ja kokemukset olivat luultavasti vahvempia, kuin mitä ne olisivat olleet kesällä. Uskon, että haastatteluista sai lopulta syvällisempää tietoa muuttuneen aikataulun ja pidemmän tarkkailujakson vuoksi.

Kuitenkin koko prosessi viivästyi vielä tästäkin. Työni jälkihuollossa jatkuivat, mikä on toki itseni kannalta erittäin hyvä ja iloinen asia, mutta näin ollen aikaa ei jäänyt suunnittelemaani määrää tutkimuksen teolle, eikä työ valmistunut alkuperäisen aikataulun mukaan 2017 vuoden loppuun mennessä. Turun Ammattikorkeakoulun aikataulujen puolesta opinnäytetyön pystyi esittämään kevään 2018 aikana joko helmikuussa tai touko-

kuussa järjestettävässä opinnäytetyöseminaarissa. Päädyin siihen ratkaisuun, että osallistun toukokuun seminaariin. Työni siis viivästyi alkuperäisestä aikataulusta noin viisi kuukautta ja prosessi kesti kokonaisuudessaan noin vuoden. Vuosi on kuitenkin normaallirajoissa oleva aika opinnäytetyöprosessille.

Itse koin kuitenkin stressiä siitä, että haastattelujen toteutuksen jälkeen prosessi jatkui niin pitkään. Harkitsin jo uusia haastatteluja. Tuntui, että marraskuun haastattelujen jälkeen oli ehtinyt syntyä uutta tietoa, jota olisin halunnut tutkimukseeni mukaan. Jälkihuoltoyksikön esimies kuitenkin kannusti tekemään työn valmiiksi jo tehtyjen haastattelujen pohjalta ja se osoittautui lopulta parhaaksi ratkaisuksi, ja perustin tutkimuksen tulokset haastatteluhetken tilanteeseen ja jätin kaiken sen jälkeen tapahtuneen huomiotta. Kaikkien sen jälkeen tapahtunut luo pohjaa jatkotutkimuksille.

Mikäli lähtisin nyt tekemään samankaltaista tutkimusta uudestaan, rajaisin aihetta vieläkin tarkemmin. Pidän alkuun aihetta ja tutkimuskysymyksiäni hyvinkin rajattuina, mutta lopulta niistä sai kuitenkin irti reilusti materiaalia. Myös Instagram-tilin havainnoinnin olisi voinut rajata tutkimuksen ulkopuolelle. Kuvien tykkäysmäärät sekä tilin seuraajamäärät toki ovat sovelluksen käytön ja jatkon kannalta oleellisia, mutta havainnoin lisääminen tutkimukseen paisutti laajaa tutkimusta entisestään ja siitä ei kuitenkaan lopulta saanut samalla tavoin haettua informaatiota, kuin haastatteluista. Kyseiset tiedot olisivat myös olleet mahdollisia hankkia haastattelukysymysten avulla.

Tutkimuksen aiheen koin itselleni alusta asti mielekkäänä. Olen itse käyttänyt sovellusta jo useiden vuosien ajan ja itselleni se on pitkään ollut ensisijainen somekanava. Siksi olikin mukavaa yhdistää tutkimuksessa ikään kuin omaa työtä ja vapaa-aikaa. Tutkimuksen toteutus työn ohella loi omat haasteensa, mutta kuten todistettu, siinä onnistuttiin. Aiheella ja työyhteisön tuella oli suuri merkitys. Prosessin aikana onkin ollut erityisen hienoa saada tehdä sosionomin töitä ja tämän tutkimuksen avulla kehittää oikeasti omaa työyksikköään ja sen toimintaa. Työ ei tuntunut vain irralliselta opinnäytetyöltä, joka on pakko tehdä, vaan oikeasti tarkoituksenmukaiselta kehittämistyöltä.

LÄHTEET

- Aaltonen, S. & Heikkinen, A. 2013. Nuoret lastensuojelussa. Teoksessa Bardy, M. (toim.) 2013. Lastensuojelun ytimissä. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. 197-208.
- Allardt, E. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Juva: WSOY.
- Andreasson, A., Koivisto, J. & Ylipartanen, A. 2014. Tietosuojavastaavan käsikirja 1. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Araneva, M. 2016. Lapsen suojelu – Toteuttaminen ja päätöksenteko, käsikirja lapsen asioista päättävälle. Liettua: BALTO Print.
- Bertot, J., Jaeger, P. & Hansen, D. 2012. The impact of polices on government social media usage: Issues, challenges, and recommendations. Viitattu 27.5.2018 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X11000992>
- Bäcklund, P., Häkli, J. & Schulman, H. 2002. Osallisuuden jäljillä. Teoksessa Bäcklund, P., Häkli, J. & Schulman, H. (toim.) 2002. Osalliset ja osaajat. Tampere: Tammer-Paino Oy. 7-17.
- Heino, T. 2014. Lastensuojelun jälkihuolto pohjoismaisen tutkimuksen aiheena. Viitattu 12.5.2017 <http://www.allipaasikivensaatio.com/userData/alli-paasikiven-saatio-8ii/apuraharaportti2013-pohjoismainen-tutkijaryhma.pdf>
- Heinonen, S. 2009. Sosiaalinen media – avauksia nettiyhteisöjen maailmaan ja vuorovaikutuksen uusiin muotoihin. Tulevaisuuden tutkimuskeskus ja Turun kauppakorkeakoulu. Viitattu 27.5.2018 https://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/e-tutu/Documents/eTutu_2009-1.pdf
- Hotari, K., Oranen, M. & Pösö, T. 2013. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Bardy M. (toim) 2013. Lastensuojelun ytimissä. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. 149-164.
- Hu, Y., Manikonda, L. & Kambhampati, S. 2014. What We Instagram: A First Analysis of Instagram Photo Content and User Types. Viitattu 22.5.2018 <https://www.aaai.org/ocs/index.php/ICWSM/ICWSM14/paper/viewFile/8118/8087>
- Instagram 2017. Käyttöehdot. Viitattu 13.8.2017 <https://help.instagram.com/478745558852511#>
- Instagram 2018. Suoraviestintä. Viitattu 22.5.2018 [https://help.instagram.com/1750528395229662/?helpref=hc_fnav&bc\[0\]=Instagramin%20ohje&bc\[1\]=Instagramin%20k%C3%A4ytt%C3%B6](https://help.instagram.com/1750528395229662/?helpref=hc_fnav&bc[0]=Instagramin%20ohje&bc[1]=Instagramin%20k%C3%A4ytt%C3%B6)
- Instagram 2018. Tarinat. Viitattu 22.5.2018. [https://help.instagram.com/1660923094227526/?helpref=hc_fnav&bc\[0\]=Instagramin%20ohje&bc\[1\]=Instagramin%20k%C3%A4ytt%C3%B6](https://help.instagram.com/1660923094227526/?helpref=hc_fnav&bc[0]=Instagramin%20ohje&bc[1]=Instagramin%20k%C3%A4ytt%C3%B6)
- Kiilakoski, T. 2007. Johdanto: Lapset ja nuoret kuntalaisina. Teoksessa Gretschel, A. & Kiilakoski T. (toim.) 2007. Lasten ja nuorten kunta. Helsinki: Hakapaino Oy. 8-24.
- Laaksonen, S. 2004. Jälkihuolto-opas. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto ry.
- Lahtinen, P., Männistö, L. & Raivio, M. 2017. Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia – keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja. Helsinki: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy.
- Laine, A., Ruishalme, O., Salervo, P. Sivén, T. & Välimäki, P. 2004. Opi ja ohjaa sosiaali- ja terveysalalla. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Laki sosiaalihuollon asiakirjoista 254/2015

Lasten mielenterveystalo 2018. Lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalvelut – Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu. Viitattu 11.5.2018 https://www.mielenterveystalo.fi/lapset/haeneuvoja-jaapua/apu_kaytannossa/lasten_nuorten_ ja_perheiden_sosiaalipalvelut/Pages/lapsi_ ja_perhekohtainen_lastensuojelu.aspx

Lastensuojelulaki 417/2007

Lastensuojelun keskusliitto 2018. Nuoret tarvitsevat perheiden kanssa tehtävää työtä sijaishuollon aikana. Viitattu 29.5.2018 <https://www.lskl.fi/teemat/lastensuojelu/nuoret-tarvitsevat-perheiden-kanssa-tehtavaa-tyota-sijaishuollon-aikana/>

Lastensuojelun keskusliitto 2018. Sosiaalisen median tarjoamia mahdollisuuksia ei vielä hyödynnetä riittävästi lastensuojelussa. Viitattu 22.5.2018 <https://www.lskl.fi/teemat/ehkaiseva-tyo/sosiaalisen-median-tarjoamia-mahdollisuuksia-ei-viela-hyodynneta-riittavasti-lastensuojelussa/>

Lindvist, M. 2016 Jälkihuollon lainsäädäntö ja laatusuosituksiset. Teoksessa Pukkio, S. & Hipp, T. (toim.) 2016. Mikä jälki jää? Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto ja kirjoittajat. 48–58.

Lähtenmäki, S. 2016. Sosiaalinen media soveltuu hyvin nuorisososiaalityön ja ohjauksen työvälineeksi. Viitattu 28.5.2018 <https://www.verke.org/blog/sosiaalinen-media-soveltuu-hyvin-nuorisososiaalityon-ja-ohjauksen-tyovalineeksi/>

Markkinointi & Mainonta 2018. Instagramin käyttäjien ja mainostajien määrä paisuu. Viitattu 22.5.2018 <https://www.marmai.fi/uutiset/instagramin-kayttajien-ja-mainostajien-maara-paisuu-6678923>

Miles, J. 2014. Instagram Power – Build Your Brand and Reach More Customers with the Power of Pictures. McGraw – Hill Education Books.

Murthy, D. 2008. Digital Ethnography: An Examination of the Use of New Technologies for Social Research. BSA Publications Ltd: Volume 42(5): 837-855. Los Angeles, London, New Delhi & Singapore: SAGE publications

Oikeusministeriö 2005. Kohti aktiivista kansalaisuutta. Kansalaisyhteiskunta 2006 - toimikunnan raportti. Oikeusministeriön julkaisu 2005:14. Helsinki: Oikeusministeriö.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 19-74.

Pukkio, S. & Hipp, T. 2016. Nuorten osallisuus ja kokemustieto jälkihuollon kehittämisessä. Teoksessa Pukkio S. & Hipp, T. (toim.) 2016. Mikä jälki jää? Opas lastensuojelun jälkihuoltotyöhön. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto ja kirjoittajat. 102-117.

Pukkio, S & Hoikkala, S. 2016. Jälkihuolto kasvun ja itsenäistymisen tukena. Teoksessa Pukkio, S. & Hipp, T. (toim.) 2016. Mikä jälki jää? Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto ja kirjoittajat. 6-24.

Rahja, R. (toim.) 2015. Nuorten mediamaailma pähkinänkuoressa. Mediakasvatusseura ry. https://mediakasvatus.com/wp-content/uploads/2014/07/nuorten_mediamaailma_pahkinankuoressa.pdf

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö – Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Paino Kopijyvä Oy.

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

Salomon, D. 2013. Moving on from Facebook: Using Instagram to connect with undergraduates and engage in teaching and learning. *College & Research Libraries*. Viitattu 13.8.2017 <http://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/8991/9770>

Sauri, P. 2015. *Julkishallinto ja sosiaalinen media*. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

STT 2018. Lyhenteet. Viitattu 6.5.2018 <https://stt.fi/tyylikirja/sanastot/lyhenteet/>

Suomen digimarkkinointi 2018. Sosiaalinen media markkinointikeinona yritykselle – Mitä se vaatii toimiakseen? Viitattu 27.5.2018 <https://www.digimarkkinointi.fi/blogi/sosiaalinen-media-markkinointikeinona-yritykselle>

Taskinen, S. 2010. *Lastensuojelulain soveltaminen*. Helsinki: WSOYpro Oy.

Tammelin, M. 2010. *Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Raportti 31/2010. Terveys- ja hyvinvoinninlaitos*. Helsinki: Yliopistopaino.

THL 2018. Hyvinvointi- ja terveyserot. Osallisuuden osatekijät. Viitattu 27.5.2018 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus/osallisuuden-osatekijat>

THL 2018. Hyvinvointi- ja terveyserot. Osallisuus. Viitattu 27.5.2018 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

THL 2017. *Lastensuojelun käsikirja. Jälkihuolto*. Viitattu 13.8.2017 <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/jalkihuolto>

THL 2018. *Lastensuojelun käsikirja. Lastensuojelun palvelujärjestelmä*. Viitattu 10.5.2017 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-palvelujarjestelma#otsikko1>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2010. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Turku 2018. *Hyvinvointitoimiala*. Viitattu 12.5.2018 <https://www.turku.fi/organisaatio/toimialat/hyvinvointitoimiala>

Turku 2018. *Kaupunkistrategia Turku 2029*. Viitattu 22.5.2018 <https://www.turku.fi/kaupunkistrategia>

Turku: *Strategiset ohjelmat*. 2018. Viitattu 27.5.2018. <http://ah.turku.fi/kv/2018/0416004x/Images/1611148.pdf>

Virtanen, P, Suoheimo, M, Lamminmäki, S, Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. *Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen*. TEKES.



Saatekirje

1 (1)

[Diaarinumero]

Hyvinvointitoimiala

14.6.2017

Suserna Holanne
Muurinkatu 6 F 12
20540 TURKU

TUTKIMUKSEN/OPINNÄYTETYÖN LUPA

Oheisena päätös tutkimuslupaasi.

Ystävällisin terveisin


Sirpa Kemppäinen
toimistosihteerinä
Perhe- ja sosiaalipalvelut

Hyvinvointitoimiala

Käyntiosoite
Kirjaamo
Yliopistonkatu 30, 2. krs
20100 Turku

Postiosoite
PL 870
20101 Turku

Puh. +358 2 330 000
Faksi +358 2 2826 899
www.turku.fi
hyvinvointitoimiala@turku.fi



Tutkimuksen/opinnäytetyön lupa

Anomus/päättös

Anoja/anojien suku- ja etunimet

Holanne Katriina Susanne

Anojan

AVK-oppilaitos Muu tuki- ja Henkilöstö

Nykyinen työnantaja tai oppilaitos

Kotiosoite ja puhelin

Nykyinen yritys tai toimintapa

opiskelija

Tutkimuksen nimi ja aihe

Sosiaalisen median laatusuojelun

ja koulun työvälineenä

Tutkimuksen kohteet

Jälkihuvito, ohjaajat

Tutkimusaineiston koko

4-6 jälkihuviton ohjaaja ja haastattelut

Tutkimus on

opinnäytetyö, mikä Sosiaalinen AMK

muu tutkimus, mikä

kehittämisselitys, mikä

Tutkimusmenetelmä

Haastattelu

Tarvittavat resurssit

Aiheiston kokoamisajan kohta

1.7 -30.9.17

Tutkimuksen arvioitu valmistusajankohda

Joulukuu 2017

Ohjaaja

Heidi Ristepää, Turun Ammatillinen korkeakoulu

10/2016 Päivitetty
10/2016

Käyntiosoite
Yliopistonkatu 53
20100 Turku

Postiosoite
PL 670
20101 Turku

Faksi
09 2526 899

Puhelin
02 480 100 (vaihde)
040 8528 440 (yksityinen)

Sähköposti
eunimi.suunnitelma@utu.fi
hyvinvointitoimiala@utu.fi
www.turku.fi

Arviointiryhmän lausunto

Tavoitteet

Opetustyön tavoitteiden saavuttaminen Turun hyvinvointialan toiminnan kehittämisen tavoitteiden kanssa
 Sosiaalisen median käyttö työssä on ollut vielä vähäistä. Kaupunkistrategian
 lähtökohdista on sosiaalisen median aktiivinen käyttö ja osaisuuden lisääminen on yksi hyvinvointialan
 painopisteistä. Sosiaalisen median käyttöä pyritään lisäämään nuorten aktiivisuutta ja tavoitettavuutta onlääkärisivustoissa.

Hyödynnettävyys

Opetustyön tulosten hyödynnettävyys Turun hyvinvointialalla
 Muissa sosiaalisen median yksiköissä ei ole sosiaalista mediaa työvälineenä, ja koulutusyksiköt eivät ole olleet
 toiminnassa. Toimintaa voidaan laajentaa mahdollisuuksien mukaan myös muihin yksiköihin.

Arviointiryhmän puolelta

Arviointiryhmä tukee opinnäytetyön toteuttamista Turun hyvinvointialalla

- Kyllä
 Ei

____ / ____ 20__

Tutkimuspäällikkö

Mart Holmberg

Virenselvitys

antanut luvan
 sähköpostilla 12.6.2012

Tutkimussuunnitelman hyväksyntä

Kyllä Ei

Päätöspäivä

12.6.2012

Tutkimusvastuunvotaja

Etikka-Rintanen

JAKELL

Tutkimuspaikalla: tutkimuksen vastuuhenkilö, luvan saaja, suunnittelu ja tekniikan hallinta
 Tutkimusraportti sähköisenä versiona: tutkimuksen vastuuhenkilö, suunnittelu ja tekniikan hallinta

Haastattelurunko:

1. Mitä ajattelit ensimmäiseksi, kun Instagramille saatiin perustamislupa?
2. Kuinka aktiivisesti ja miten olet itse hyödyntänyt sovellusta omassa työssäsi?
3. Oletko saanut asiakkailta palautetta Instagramista? Minkälaista?
4. Oletko huomannut asiakkaita aktivoitumista Instagramin perustamisen jälkeen?
5. Mikä on positiivisinta Instagramissa? Omat ja asiakkaiden positiiviset kokemukset.
6. Onko sovelluksen käyttöön liittynyt jonkinlaisia ongelmia tai muuta negatiivista?
7. Mitä muuttaisit liittyen sovellukseen?
8. Miten näet sovelluksen jatkon?
9. Millaisena näet muiden sosiaalisten medioiden hyödyntämisen tulevaisuudessa jälkihuoltotyössä?
10. Muita kommentteja.