



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Käyttäjien kokemuksia e-blogi-työvälineestä lastensuojelussa

Koljonen, Emilia

Kujansivu, Susanna

2011 Otaniemi

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Otaniemi

Käyttäjien kokemuksia e-blogi-työvälineestä lasten- suojelussa

Emilia Koljonen
Susanna Kujansivu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2011

Emilia Koljonen ja Susanna Kujansivu

Käyttäjien kokemuksia e-blogi-työvälineestä lastensuojelussa

Vuosi

2011

Sivumäärä

46

Tämä opinnäytetyö käsittelee käyttäjien kokemuksia e-blogi-työvälineestä lastensuojelussa. Käyttäjinä e-blogi-työvälineellä oli muutama Espoon lastensuojelun sosiaaliohjaaja sekä avo- että jälkihuollon piiristä. Yhdessä sosiaaliohjaajien kanssa työvälinettä käyttivät heidän nuoret asiakkaansa. E-blogi-kokeilu toteutettiin osana Turvallinen Koti -hanketta. Turvallinen Koti -hanke on Euroopan Unionin Euroopan aluekehitysrahaston (EAKR) rahoittama tutkimus- ja kehittämishanke, joka toteutetaan Uudenmaan, Kymenlaakson ja Varsinais-Suomen alueella. Turvallinen Koti -hankkeen tarkoituksena on kehittää e-hyvinvointipalvelu-konseptia eri teknologioita hyödyntäen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata sitä, mitkä osiot e-blogityöskentelyssä toimivat ja mitä osioita kannattaisi tulevaisuutta varten lähteä kehittämään, jotta e-blogista saataisiin mahdollisimman hyvin lastensuojelun, ja sosiaalialan työkenttää yleisemminkin, palveleva työväline. Opinnäytetyön aihe muotoutui yhteistyössä Turvallinen Koti -hankkeen työntekijöiden sekä opinnäytetyötä ohjaavien opettajien kanssa.

Tutkielma toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Opinnäytetyön teoreettinen perusta koostui hyvinvointiteknologiasta, sosiaalisesta mediasta, blogista, lastensuojelun avo- ja jälkihuollosta sekä voimaantumisesta. Voimaantumisen käsite valittiin teoreettiseen perustaan Turvallinen Koti -hankkeen lähtökohdista käsin. Asiakkaan voimauttaminen erilaisten e-palveluiden kautta on hankkeen keskeisiä tavoitteita.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset käsitelivät e-blogi-työvälineen toimivia ja vielä kehittämisen tarpeessa olevia osioita. Opinnäytetyötä varten haastateltiin kahta e-blogi-työvälinettä käyttänyttä Espoon sosiaaliohjaajaa. Saatua aineisto käsiteltiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmin. Haastatteluista saadun aineiston tueksi käytiin keskustelua e-blogin luoneen Medixine Oy:n edustajan kanssa. Hän toi esiin yrityksen näkökulmaa analyysin avulla saatuihin tuloksiin.

Aineistosta saatujen tulosten mukaan e-blogi-työväline koettiin mahdolliseksi sosiaalialan työvälineeksi tulevaisuudessa. Kuitenkin korostettiin, että työväline tarvitsee paljon kehittämistä ennen laajempaa käyttöönottoa. E-blogi nähtiin nuorille luontevana työskentelyvälineenä. Lisäksi työvälineen idea koettiin toimivaksi ja sosiaalialalle sopivaksi. Hyvinä puolina pidettiin myös e-blogin helppokäyttöisyyttä ja turvallisuutta sekä asiakkaan ja työntekijän välisen yhteydenpidon helpottumista. Se myös helpottaa yhteydenottoa asiakkaan ja työntekijän välillä. Tulosten mukaan kehitystä vaativia asioita oli kuitenkin huomattavasti enemmän kuin toimivia. Suurimpia puutteita katsottiin olevan e-blogin teknisessä puolessa. Lisäksi heikkouksiksi koettiin e-blogin kliininen ulkonäkö ja terveysalan termistö. Esiin tuotiin myös, että ennen e-blogin käyttöönottoa tulee miettiä keiden kanssa sitä käytetään, miten sitä käytetään ja miten motivoida asiakkaat työvälineen käyttöön.

Asiasanat: hyvinvointiteknologia, sosiaalinen media, blogit, lastensuojelu, avohuolto, jälkihuolto, voimaantuminen

Emilia Koljonen and Susanna Kujansivu

User Experiences of an E-blog Work Instrument in Child Protection

Year	2011	Pages	46
------	------	-------	----

This thesis focuses on an e-blog tool used in child protection, and more specifically on user experiences regarding the tool. The users are Bachelors of Social Services in Child Protection, from outpatient and after care services. In addition, the young clients of Child Protection Services have also been using this tool within collaboration of the Bachelors of Social Services. E-blog experience was executed as a part of the Safe Home -project, which is funded by the European Union's Treasury of Area Improvement. Safe Home -project takes place in the areas of Uusimaa, Kymenlaakso and Varsinais-Suomi. The purpose of the project is to develop an e-welfare service, utilizing different technologies. The main objective of this thesis is to describe the areas of e-blog tool that are currently adding value to the field of Child Protection and furthermore, to point out the aspects that are in need of further development. The subject of this thesis was formed in association with the employees of the Safe Home -project and with our thesis instructors.

This thesis was conducted as a qualitative study with theme interviews as research method. The framework of the thesis includes themes like welfare technology, social media and blogging, empowerment, and child protection from various points of views. The concept of empowerment was chosen to be the theoretical foundation of the Safe Home -project. Therefore, one of the key objectives of this thesis is to be able to empower clients via various e-services. The research questions of this thesis relate to e-blog tool, to its usability, and how it could be further improved.

Two interviews were conducted in order to reveal the real life experiences of the employees in Espoo's Department of Social Services. The material obtained from these interviews was further analyzed with content analysis. Moreover, there was an ongoing discussion with the representatives of Medixine Ltd., the company which developed the e-blog, in order to discover supporting evidence for the content analysis.

The evidence that was found, proposes the future potential on the e-blog as a useful tool in the field of Social Services. However, it was emphasized that the tool needs further development before extensive implementation. User-friendliness, safety and the factor that it lowers communication barriers between different parties, could be seen as the benefits of the e-blog. The findings suggest that, at the current state, there are more weaknesses in the tool, than strengths. Major weaknesses relate to the user interface of the tool and to the health care terminology. Additionally, the findings also highlight that, before the introduction of the e-blog, the user audience should be clearly defined, thoroughly instructed on how to use it, and highly motivated to participate in the early stages.

Key words: welfare technology, social media, blogs, child protection, outpatient care, after-care, empowerment

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön tausta	8
	2.1 Turvallinen Koti -hanke	8
	2.2 Lastensuojelun avo- ja jälkihuolto	9
	2.3 Aiemmat tutkimukset ja hankkeet	10
3	Hyvinvointiteknologia sosiaalialalla.....	12
4	Sosiaalinen media ja blogit.....	13
5	Voimaantuminen hyvinvointiteknologian avulla	15
6	Opinnäytetyön toteutus.....	16
	6.1 Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset	16
	6.2 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä.....	17
	6.2.1 Tiedonkeruumenetelmät	17
	6.2.2 Teemahaastattelu	18
	6.3 Aineiston analyysi	19
7	Tulokset.....	21
	7.1 Toimivat asiat.....	21
	7.1.1 Teknisesti käyttökelpoinen idea	21
	7.1.2 Työskentelyä nuorille luontevalla tavalla	22
	7.2 Kehitettävät asiat	23
	7.2.1 Tekniset asiat	23
	7.2.2 Huomioitava lastensuojelun tarpeet	25
	7.2.3 Ulkoasun kehittäminen	26
	7.2.4 Kohderyhmän valinta.....	27
	7.2.5 Nuorten motivoinnissa ongelmia	28
	7.2.6 Tulevaisuuden käyttötavat.....	28
8	Medixine Oy:n näkemys tuloksista	29
9	Opinnäytetyön pohdinta ja kehittämisehdotukset	31
10	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	35
	Lähteet	37
	Liitteet.....	40
	Liite 1 Tutkimuslupa.....	40
	Liite 2 Saatekirje.....	41
	Liite 3 Suostumuslomake	42
	Liite 5 Esimerkki analyysitaulukosta.....	44

1 Johdanto

Nykypäivän lapset ja nuoret kasvavat monien eri viestintävälineiden keskellä. Mediakulttuuri ja mediavälineet ovat sekä laadullisesti että määrällisesti keskeinen osa nuorten elämää. Nuoret käyttävät mediaa identiteettinsä rakentamiseen ja suunnittelevat aikataulunsa median aikataulujen mukaan sekä käyttävät sähköisiä viestimiä apuna menojensa järjestämisessä. He myös käyttävät verkkoyhteisöjä sosiaalisten suhteidensa luomiseen ja ylläpitämiseen. (Suoranta & Lehtimäki 2003, 30 - 31.) Mediateknologia kehittyy sellaista vauhtia, että lyhyenkin aikajakson sisällä eri henkilöiden mediakokemukset saattavat olla erilaisia kuin edeltävällä sukupolvella. Nuorten ajattelumaailma muovautuukin isolta osin kunkin ajanjakson teknologioiden mukaan. (Herkman 2001, 19; Suoranta & Lehtimäki 2003, 32.) Internet on vaikuttanut myös kokonaan uusien mediamuotojen syntyyn kun erilaiset reaali- ja ei-reaaliaikaiset keskusteluryhmät ovat päässeet nuorten suosioon. (Suoninen 2004, 86, 91.)

Erilaiset virtuaali- ja hyvinvointiteknologiapalvelut ovat nykypäivänä osa lastensuojelualaa. Teknologioiden kehittymisestä ja runsaasta käytöstä huolimatta sovellusten hyödyntäminen on lastensuojelussa vielä alkuvaiheessa. Näköalat ovat kuitenkin kiinnostavia sekä mahdollisuudet palveluiden kehittämiseksi laajat (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 10). Nuoret käyttävät tekniikkaa laajasti päivittäisissä toimissaan. Tämän vuoksi onkin johdonmukaista ottaa teknologia osaksi nuorten kanssa tapahtuvaa työskentelyä. Tässä opinnäytetyössä tutkittiin e-blogi-työvälinettä, joka oli käytössä neljällä Espoon jälki- ja avohuollossa toimivalla sosiaaliohjaajalla ja heidän kuudella asiakkaallaan. E-blogi oli työntekijälle yksi mahdollisuus työskennellä nuorten kanssa nuorelle itselle luontevalla tavalla. E-blogi oli virtuaalinen ympäristö, minkä avulla sosiaaliohjaaja ja hänen asiakkaansa voivat ylläpitää asiakassuhdettaan varsinaisten tapaamisten ulkopuolella.

E-blogi-työväline kytkeytyi osaltaan Turvallinen Koti -hankkeeseen. Hankkeen ennako-odotuksista huolimatta sen käyttö jäi kuitenkin odotettua vähäisemmäksi. Tämän vuoksi opinnäytetyön aiheeksi valittiin e-blogin käyttäjien kokemusten kuvaaminen. Haastateltaviksi saatiin kaksi työvälinettä käyttäneistä sosiaaliohjaajista. Heilläkin käyttö jäi vähäiseksi. E-blogia käyttäneitä lastensuojelun asiakkaita ei saatu haastateltaviksi. Syy nuorten haluttomuuteen jäi epäselväksi. Haastattelujen lisäksi käytiin dialogia yhdessä e-blogin kehittäneen Medixine Oy:n edustajan kanssa. Hän kommentoi saatuja tuloksia heidän yrityksensä näkökulman kannalta.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata käyttäjien kokemuksia e-blogi-työvälineestä. Siinä pyrittiin myös kuvaamaan haastateltavien kokemusten avulla sen mahdollisuuksia tulevaisuuden työvälineenä. Opinnäytetyön avulla pyrittiin kuvaamaan sitä, mitkä asiat e-

blogityöskentelyssä toimivat ja, mitä asioita kannattaisi tulevaisuutta varten lähteä kehittämään. Tarkoitus oli, että kyseisestä virtuaalipalvelusta saataisiin tulevaisuudessa mahdollisimman toimiva, hyödyllinen ja asiakasta mahdollisimman hyvin voimaannuttava työväline lastensuojeluun ja yleisesti sosiaalialalle.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena tutkielmana. Tiedonkeruu suoritettiin teemahaastatteluilla. Saatu haastattelumateriaali analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Opinnäytetyöraportissa käsitellään aluksi opinnäytetyön taustaa. Tämän jälkeen kuvaillaan työn teoreettista perustaa. Seuraavaksi käydään läpi, miten opinnäytetyö on toteutettu. Tämän jälkeen kerrotaan, mitä tuloksia saatiin analyysin avulla. Ennen tulosten pohdintaa kerrotaan e-blogi-työvälineen luoneen yrityksen, Medixine Oy:n näkemyksiä tuloksista. Tämän jälkeen pohditaan tuloksia ja ilmenneitä kehittämissuhteita. Pohdinnassa on otettu huomioon voimaantumisen näkökulma. Lopuksi pohditaan opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisyyttä.

2 Opinnäytetyön tausta

2.1 Turvallinen Koti -hanke

Opinnäytetyö kytkeytyy Turvallinen Koti -hankkeeseen. Turvallinen Koti -hanke on Euroopan Unionin Euroopan aluekehitysrahaston (EAKR) rahoittama tutkimus- ja kehittämishanke, joka toteutetaan Uudenmaan, Kymenlaakson ja Varsinais-Suomen alueella. Laurea-ammattikorkeakoulun koordinoima kolmivuotinen Turvallinen Koti -hanke kestää alkusyksyyn 2011 asti. Hankkeen tarkoituksena on kehittää e-hyvinvointipalvelukonseptia eri teknologioita hyödyntäen. Kehittämistyössä ovat mukana asiakkaat, korkeakoulut, kunnat, yritykset sekä kolmannen sektorin toimijat. Hankkeen tavoitteena on kehittää virtuaalisia palveluja, jotka tukevat ja osallistavat asiakasta arjen toiminnassa. Virtuaalipalveluiden tarkoituksena on auttaa asiakasta voimaantumiseen. Voimaantumisen kautta asiakasta tuetaan vähitellen kohti itsenäisempää elämää. (Turvallinen Koti -hanke; Turvallinen Koti -hanke 2009.)

Turvallinen Koti -hanke on jakautunut kahteen eri osahankkeeseen, jotka ovat Oma- ja Ehyenä -osahanke. Tämä opinnäytetyö liittyy jälkimmäiseen osahankkeeseen. Ehyenä -osahankkeen tavoitteena on tutkia, kehittää, tuottaa ja arvioida e-hyvinvointipalveluja HyvinvointiTV@:n ja vaihtoehtoisten teknologioiden avulla. Lisäksi tavoitteena on kehittää asiakasryhmien kotona selviytymistä tukevia virtuaalipalveluja. Ehyenä -osahankkeen asiakasryhmiä ovat ikääntyvät, muistihäiriöiset, omaishoitajat ja lastensuojelusiakkaista kotona asuvat tai ryhmätoimintaan osallistuvat pienten lasten perheet sekä kotona asuvat tai ryhmätoimintaan osallistuvat nuoret. (Turvallinen Koti -hanke 2009.)

Tämä opinnäytetyö keskittyy tutkimaan Turvallinen Koti -hankkeen Ehyenä -osahankkeeseen kuuluvaa e-blogi-virtuaalipalvelua. E-blogi-työväline on vasta pilottihankeasteella eikä siitä ole saatavilla aiempaa kirjallista materiaalia. Tämän opinnäytetyön tiedot e-blogia koskien on saatu haastateltavilta sekä palvelun luoneen yrityksen työntekijältä. E-blogi-palvelua on käytänyt yhteensä neljä Espoon kaupungin sosiaaliohjaajaa kuuden avo- ja jälkihuollon asiakkaansa kanssa. E-blogi on haastateltavien mukaan sähköinen viestipalvelu, jonka kautta työntekijä voi pitää asiakkaaseen yhteyttä suojatusti. Työvälineen avulla he voivat ylläpitää asiakassuhdettaan myös verkon kautta. Viestejä pääsevät lukemaan vain e-blogin verkostoon liitetyt henkilöt. E-blogin kautta on siis turvallisempaa viestiä asiakkaan kanssa kuin esimerkiksi sähköpostin välityksellä. E-blogi-virtuaaliympäristössä on mahdollisuus esimerkiksi tiedottamiseen, asiakastapaamiseen tai muihin asiakassuhteeseen liittyviin asioihin. E-blogissa on myös päiväkirjamerkintä -osio, jossa asiakas voi purkaa tunteitaan ja tunnelmiaan. Työntekijä voi halutessaan kommentoida asiakkaan päiväkirja -osioon tekemiä merkintöjä. E-blogiin on lisäksi mahdollista saada toiminto, joka lähettää asiakkaan tai työntekijän matkapuhelimeen tekstiviestin aina kun foorumille on saapunut jokin uusi viesti.

Turvallinen Koti -hanke on toteuttanut e-blogi-työvälineen käyttöönoton yhdessä välineen luoneen yrityksen, Medixine Oy:n, kanssa. Medixine Oy tuottaa sähköisiä palveluita etupäässä terveydenhuoltosektorille ja lääketeollisuuteen (Medixine Oy 2011). Medixine Oy:ltä painote-taan kyseessä olleen vasta pienimuotoinen pilotti-tutkimus e-blogin soveltuvuudesta lasten-suojeluun. Tästä syystä e-blogi-työvälineen pohja on siirretty lähes suoraan terveydenhuolto-palveluiden puolelta sosiaalialan käyttöön. Jos työväline otetaan laajemmalti käyttöön, sitä voidaan muokata paremmin sosiaalialan tarpeita vastaavaksi.

2.2 Lastensuojelun avo- ja jälkihuolto

E-blogi-työvälinettä käyttäneet nuoret, ovat joko lastensuojelun avo- tai jälkihuollon asiak-kaita. Toinen haastatelluista sosiaaliohjaajista työskentelee avohuollon ja toinen jälkihuollon työntekijänä. Haastateltavien ja nuorten taustan vuoksi seuraavaksi käydään lyhyesti läpi lastensuojelun avo- ja jälkihuollon käsitteitä.

Lastensuojelutoimintaa ohjaa erillinen lastensuojelulaki. Lastensuojelun avohuoltoa koskevat lastensuojelulain pykälät 34§ - 37§. Lastensuojelun avohuollon tavoitteina ovat nuoren kas-vuolujen kehittäminen sekä vanhemmuuden ja vanhempien kasvatuskyvyn tukeminen. Avo-huollon tukitoimiin liittyy ehkäisevä lastensuojelu erilaisten sosiaalihuollon toimintamuotojen kautta. Avohuollon tukitoimia voidaan käyttää vain, jos asianomaiset tähän suostuvat. Tuki-toimissa korostuu sosiaalityön neuvova ja ohjaava rooli. Avohuollon palvelut ja tukitoimet voivat kohdistua joko pelkästään nuoreen tai vanhempiin tai koko perheeseen. Tukitoimien tarkoituksena on perheen tai nuoren ongelmien ratkaiseminen tai perheen tukeminen. (Räty 2007, 201 - 202, 205 - 209.)

Lastensuojelulakiin on myös erikseen määritelty osio jälkihuollosta (75§). Pykälän mukaan sosiaalilautakunnan on aina järjestettävä lastensuojelun sijaishuollossa olleelle huostaanote-tulle tai yli puoli vuotta avohuollontukitoimena sijoitettuna olleelle lapselle tai nuorelle jälki-huolto tukemalla häntä, hänen vanhempiaan, huoltajiaan sekä henkilöä, jonka kasvatuksessa lapsi tai nuori on. Velvollisuus jälkihuollon järjestämisestä päättyy, kun nuori täyttää 21 vuotta. Vaikka kunnan on järjestettävä nuorelle jälkihuolto, nuoren ei siihen tarvitse suostua. (Laaksonen 2004, 12 - 13; Räty 2007, 391, 393 - 394.)

Lastensuojelun sijaishuollon tehtävänä on antaa nuorelle mahdollisimman hyvät eväät itse-näistä elämää varten. Jälkihuolto taas toimii lastensuojeluyksikön aloittaman kasvatustyön jatkumona, jonka avulla tehtyä työtä viimeistellään ja nuorta tuetaan kohti tasapainoista aikuisuutta. Nuori tarvitsee tukea myös varsinaisen jälkihuoltoon siirtymisensä jälkeen. Vaikka nuori haluaakin sijaishuoltokauden jälkeen kehittyä itsenäiseksi aikuiseksi, vaara syrjäytyymi-

seen on kotioloissa kasvanutta nuorta suurempi. (Laaksonen 2004, 12 - 13.) Jälkihuolto on merkityksellinen tekijä myös työntekijän kannalta, sillä se antaa hänelle mahdollisuuden saattaa asiakkaansa seuraavaan vaiheeseen. Tämä on tärkeää työssä jaksamisen ja työmotivaation kannalta, sillä vuosien työ ei näin jää kesken. (Laaksonen 2004, 10 - 11.)

2.3 Aiemmat tutkimukset ja hankkeet

E-blogin kaltaisen työvälineen käytöstä ei ole juuri aikaisempia tutkimuksia, mutta nuorisotyössä on toteutettu useampia tutkimuksia ja hankkeita, joita voi osaltaan soveltaa tähän opinnäytetyöhön. Nuorten kanssa tehtävässä työssä on huomattu olevan tarvetta virtuaaliutumistamiselle, koska se aukaisee uusia mahdollisuuksia kontaktien luomiselle. Lisäksi se on luonnollinen kanava nuorten kanssa työskentelyyn. Verkkonuorisotyöstä voi siis havaita samanlaisia piirteitä kuin e-blogi-työskentelystä. Nuorisotyössä olevia hankkeita ja tutkimuksia ovat muun muassa Netari-hanke, Vespa-hanke, Humanistisen ammattikorkeakoulun (ylempi AMK) opinnäytetyö; Verkossa tehtävä nuorisotyö nuorisotyöntekijöiden ja nuorten silmin. Kohtaako verkkonuorisotyö nuoret? sekä pro gradu -tutkielma; Nuorten tavoittaminen ja kohtaaminen verkkoyhteisöissä - Netari-ohjaajien käsitykset verkkonuorisotyön haasteista ja mahdollisuuksista.

Nuorisotyössä on tehty virtuaalista auttamistyötä jo pidempään. Netari-hanke on käynnistynyt vuonna 2004 ja se tekee valtakunnallista ja moniammatillista nuorisotyötä verkossa. Hankkeen tarkoituksena on saada kontakti netissä aikaansa viettäviin nuoriin nuorisotyön näkökulmasta. Toiminnan koordinaattorina toimii Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus opetus- ja kulttuuriministeriön sekä sosiaali- ja terveysministeriön tuella. Hankkeessa on mukana 29 kunnan nuorisotoimet ja se koordinoi moniammatillista yhteistyötä, jossa on mukana sosiaali-toimi, terveydenhuolto ja poliisi. Netari-hankkeen tavoitteena on koordinoida ja kehittää verkkonuorisotyötä, kehittää moniammatillista työtettä nuorten kohtaamiseen verkossa sekä tehdä verkkotyöstä nuorten kanssa työskenteleville osaksi työn arkea. (Netari-hanke 2004.)

Vespa-hanke on osahanke, joka kuuluu osana Lapsen ääni-hankkeeseen. Vespa-hanke on käynnistynyt syksyllä 2010 ja sen on määrä jatkua syksyyn 2011. Hanketta toteutetaan tiiviissä yhteistyössä edellä mainitun Netari-hankkeen kanssa. Vespa-hankkeen tavoitteena on tarjota matalan kynnyksen tukea verkkoteitse sekä tuottaa lisätietoa sähköisten palveluiden hyödyntämisestä sosiaalialan toimijoille. Lisäksi pitkän aikavälin tavoite on vakiinnuttaa verkkotyö työvälineeksi sosiaalialalle ja vakiinnuttaa nuoret verkkopalvelujen kehittämistyöhön. (Vespa-hanke 2010.)

Päivi Viilomaa (2010) kuvaa Humanistisen ammattikorkeakoulun Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelman (ylempi AMK) opinnäytetyössään verkossa tehtävää nuorisotyötä nuorten sekä

nuorisotyöntekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyön puitteissa on tehty kaksi kyselytutkimusta; Nuorisotyöntekijöille suunnatussa kyselyssä on kartoitettu työntekijöiden (129 kpl) verkkonuurisotyön määrää, verkkonuurisotyöhön saatua koulutusta sekä työntekijöiden omia näkemyksiä verkossa tehtävän työn eduista ja haitoista. Nuorille (805 kpl) tehdyn kyselyn avulla taas on selvitetty nuorten verkon käyttöä sekä nuorten omia kokemuksia verkkonuurisotyöstä. (Viilomaa 2010.)

Tulosten mukaan nuorisotyöntekijät kokevat verkkonuurisotyön erittäin tärkeäksi. Verkossa tapahtuvan nuorisotyön kautta on mahdollisuus tavoittaa ne nuoret, joita ei muuten välttämättä tavoittaisi. Verkon mahdollistama anonymiteettisuoja madaltaa myös nuorten kynnystä keskustella vaikeistakin asioista ammattilaisten kanssa. Verkko nähdään myös ajanhenkeen sopivana ja tasa-arvoistavana välineenä. Työn suurimpina haasteina nähdään resurssien vähäisyys sekä työhön sopivan koulutuksen puute. Vaikka anonymiteettisuoja pidetään hyvänä asiana, siinä nähdään myös haasteita. Huolenaiheena on se, että meneekö apu oikeasti perille, jos nuoresta ei tiedetä edes nimeä. Osa vastaajista kertoo pelkäävänsä myös verkkotyön syrjäyttävän osin perinteisen nuorisotyön. (Viilomaa 2010.)

Kyselyyn vastanneista nuorista kaikki ovat käyttäneet verkkoa jonkin verran yhtä vastaajaa lukuun ottamatta, 20 % vastaajista jopa pari tuntia päivässä. Nuorten kokemukset verkkonuurisotyöstä ovat niukat. Yli 60 % nuorista tiesi tällaisesta mahdollisuudesta, mutta vain 1,1 % on käyttänyt kyseisiä palveluita. Suurimmat syyt verkkonuurisotyön palveluiden vähäiselle käytölle ovat tietämättömyys palveluista ja niiden sijainnista sekä se, että palveluille ei koeta olevan tarvetta. Vaikka nuoret eivät koe tarvitsevänsä verkkonuurisotyötä itse, koetaan sen olemassaolo kuitenkin tärkeänä. Anonymiteettisuoja myös arvostetaan. Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että nuorten ja nuorisotyöntekijöiden näkemykset verkkonuurisotyöstä eivät täysin kohtaa. Työntekijöiden näkemys työn merkityksellisyydestä ei näyntyä samalla tavalla nuorten vastauksissa. (Viilomaa 2010.)

Pro gradu -tutkielmassa Nuorten tavoittaminen ja kohtaaminen verkkoyhteisöissä - Netari-ohjaajien käsitykset verkkonuurisotyön haasteista ja mahdollisuuksista kasvatustieteen maisteri Anna Kaivosoja (2010) pohtii verkkonuurisotyön haasteita ja mahdollisuuksia. Tutkielmassa on selvitelty, miten kontaktit nuoreen rakentuvat ja etenevät. Lisäksi on selvitetty millaisia onnistumisia ja epäonnistumisia ohjaajat kokevat verkkotyössä. Tarkoituksena on ollut selvittää millaisia haasteita ja mahdollisuuksia verkkonuurisotyöhön liittyy. Tutkimusaineistona pro gradu -tutkielmassa on käytetty verkkonuurisotyöntekijöiden vastauksia sähköiseen kyselyyn. (Kaivosoja 2010.)

Tutkimustulosten mukaan verkkonuurisotyö on yksi perinteisen nuorisotyön osa-alue, jossa on lisäksi omia erityispiirteitä. Työntekijän rooli verkossa tehtävässä nuorisotyössä on monimuo-

toinen ja siihen kuuluvat nuorten kuuntelu, keskustelu heidän kanssaan, tukeminen, neuvominen sekä tiedottaminen ja nuorten eteenpäin ohjaaminen. Työn tekeminen ja työntekijän toimiminen nuorten suosimissa verkkoyhteisöissä nähdään perusteltuna ja tarpeellisena. Luottamuksen kerrotaan syntyvän työntekijän ja nuoren välille prosessinomaisena. Sen kerrotaan syntyvän nopeasti ja anonymiteetin nähdään edistävän sen syntymistä. Keskeisiä ongelmia luottamuksen kannalta huomataan verkkoviestinnän puutteissa ja vähäisissä ohjauskerroissa. (Kaivosoja 2010.)

Onnistumisina verkkonuorisotyössä koetaan sen tuottamat positiiviset kokemukset keskusteluista, nuorten ongelmiin löydetyt ratkaisut, työstä saatu palaute sekä kokemus työn merkityksellisyydestä. Nuoret ovat antaneet positiivista palautetta työmuotoa kohtaan. Lisäksi he ovat kokeneet sen kiinnostavaksi ja arvostettavaksi. (Kaivosoja 2010.)

3 Hyvinvointiteknologia sosiaalialalla

Hyvinvointiteknologia on määritelty erilaisiksi teknisiksi ratkaisuiksi, joilla ylläpidetään tai parannetaan ihmisen elämänlaatua, hyvinvointia tai terveyttä (Lehto 2008, 63). E-blogityöväline on virtuaalinen auttamisympäristö, jonka tehtävänä lastensuojelussa on nuorten hyvinvoinnin ylläpito ja tukeminen. E-blogin katsotaan siis lukeutuvan osaltaan hyvinvointiteknologiaan.

Hyvinvointiteknologia on määritelty monessa muussakin lähteessä hyvin samankaltaisesti kuin edellä mainitussa Lehdon (2008, 63) teoksessa. Paavilainen (2007, 118) näkee hyvinvointiteknologian nykyaikaisen teknologian hyödyntämiseksi ihmisten terveyden ja toimintakyvyn edistämiseksi ja ylläpitämiseksi. Ahtiaisen ja Auranteen (2007, 9 - 10) artikkelin mukaan hyvinvointiteknologia pyrkii luomaan kaikille tasa-arvoiset mahdollisuudet itsenäiseen toimintaan ja osallistumiseen. Hyvinvointiteknologian toivotaan myös säästävän resursseja ja sen avulla toivotaan pystyttävän vastamaan tulevaisuuden haasteisiin väestön ikääntyessä. Hyvinvointiteknologian tulisi mahdollistaa ihmisten osallistumista ja itsenäisyyttä käyttäjän omista lähtökohdista. (Ahtiainen & Auranne 2007, 9 - 10.) Hiltusen (2007, 64) artikkelin mukaan hyvinvointiteknologia tulee lähtökohtaisesti nähdä välineenä, joka mahdollistaa ihmisten omatoimisuutta, aktiivisuutta sekä mahdollisuutta päättää omista asioistaan. Hyvinvointiteknologia ei saisi kuitenkaan olla ihmissuhteiden korvikkeena ja sen ei tulisi edistää yksinäisyyttä. Ihmisellä on oikeus kykyjensä käyttöön, joten passivoivaa ylihuolehtimista tulisi välttää. (Ahtiainen & Auranne 2007, 18.) Teknologiavälitteisen toimimisen tulisi olla myös omaehtoista, joten vaihtoehtoiset toimintamallit tulisi säilyttää (Hiltunen 2007, 64).

Granolmin (2010, 157) artikkelin mukaan Suomessa on sosiaalialalla tehty virtuaaliauttamiseen liittyvää tutkimusta melko vähän. Tämä saattaa hänen mukaansa olla osaltaan syynä

siihen, että Internetiä käytetään julkisen sektorin auttamistyössä verrattain vähän. Suomalaiset kuitenkin käyttävät yleisesti Internetiä aktiivisesti. Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan jopa 62 % Internetin käyttäjistä oli etsinyt tietoa Internetin kautta sairauksiin, ravitsemukseen ja terveyteen liittyen (Tilastokeskus 2009). Virtuaaliseen auttamisympäristöön on siis tarvetta, sillä ne voivat tarjota paljon mahdollisuuksia ja siksi Granholm (2010, 157) haastaakin pohtimaan, miten näitä virtuaalipalveluita voisi hyödyntää julkisen hyvinvointipalveluiden saralla. Tarvetta on kuitenkin pohtia myös eettistä puolta, sekä tehdä tutkimusta ja kehittämistyötä asian tiimoilta. (Granholm 2010, 157,178.)

Suuri osa sosiaalialan ammattilaisista käyttää päivittäin työssään erilaisia sähköisiä palveluita. Työntekijöitä on tärkeää tukea teknisin välinein, jotta heidän valmiutensa työskentelyyn ovat taattuna myös yhteiskunnallisessa ja teknisessä muutoksessa. Tässä muutoksessa sähköiset toimintaympäristöt tulevat vähitellen toimimaan jatkumona sosiaalialan perinteisille toimintakentille. Tekninen tukeminen on tärkeää myös ammatillisen osaamisen, työn laadun ja työssä jaksamisen näkökulmasta katsottuna. Tietotekniikan hyödyntäminen on sosiaalialalla kuitenkin vielä liian vähäistä. Verkkopalveluja voisi käyttää vielä enemmän työntekijöiden tukemiseen sekä asiakkaiden kohtaamiseen. Uusien sähköisten palveluiden luominen edellyttää kuitenkin myös yhä parempaa ymmärrystä käyttäjäryhmien tarpeista. Lisäksi tarvitaan sosiaalialalta kerättyä tietoa siitä, mitkä uudet sovellukset voisivat kehittää palveluja ja helpottaa työn arkea. (Heikkonen & Ylönen 2010, 113 - 114.) E-blogi voisi mahdollisesti olla tällainen helpottava tekijä.

4 Sosiaalinen media ja blogit

Sosiaalinen media -käsitteen rinnalla käytetään samassa tarkoituksessa useita muitakin termejä. Yleisimpinä esimerkkeinä näistä on Web 2.0 sekä nyt jo hieman vanhentunut yhteisöllinen Internet. (Salmenkivi & Nyman 2007, 36.) Opinnäytetyössä käytettäväksi termiksi valittiin sosiaalinen media, koska se on yleisesti tunnettu ja linkittyy parhaiten sosiaalialaan.

Sosiaalisella medialla tarkoitetaan yksityisten ihmisten itse tekemiä ja verkkoon laittamia materiaaleja (Salmenkivi & Nyman 2007, 33). Se korostaa Internetin käyttäjien asemaa aktiivisina toimijoina (Majava 2008, 87). Sosiaalisen Internetin ajatellaan olevan käyttäjien vuorovaikutuksen, verkostoitumisen ja yhteistyön mahdolliseksi saattava tekijä. Sosiaalisen median luomiseen osallistuvat ihmiset muodostavat erilaisia yhteisöjä, joiden vaikutusvalta voi kasvaa hyvinkin suureksi. Sosiaalisen median piirteisiin kuuluu myös helppo lähestyttävyyys ja mahdollisuus sekä hoitaa erilaisia asioita että vain viettää aikaa ystävien kanssa. (Salmenkivi & Nyman, 17,29,37.) E-blogi ei lastensuojelun työvälineenä ole Internetissä kaikkien nähtävillä oleva foorumi. Se kuitenkin täyttää ison osan sosiaalisen median tunnusmerkeistä. E-blogin käyttäjät luovat itse foorumille laitettavat ja kirjoitettavat materiaalit. Lisäksi heidän tulee

olla aktiivisia toimijoita e-blogin käytössä. E-blogissa voi myös hoitaa erilaisia asioita oman työntekijän kanssa. Lisäksi siellä voi esimerkiksi vain vaihtaa kuulumisia työntekijän tai muun verkostoon kuuluvan henkilön kanssa.

Media ulottuu nykypäivänä kaikkialle. Se on läsnä niin arjessa kuin huvissa, ja sitä käytetään niin työssä kuin vapaa-ajalla. Puhutaan kulttuurin medioitumisesta, jossa voidaan erottaa kaksi ulottuvuutta: mediateknologian valtava lisääntyminen sekä kokemusten muuttuminen mediavälitteiseksi. Ihmisten tavat hahmottaa ja ymmärtää maailmaa välittyvät nykyään yhä useammin jonkin median kautta. Media on myös ensisijainen informaation lähde ja se tuottaa viihteen keinoin unelmia ja mielihyvää. Kolmanneksi media on myös yksi keskeisimmistä yhteisöllisyyden kokemisen paikoista. (Herkman 2001, 18 - 19.)

Kommunikointi virtuaaliteitse tarjoaa jatkuvasti enemmän mahdollisuuksia sekä uusia elämyksiä. Kehitys on ollut viimeisen kymmenen vuoden aikana ripeämpää kuin koko aiemmassa ihmiskunnan historiassa. (Mäkinen 2006, 15.) Nopeasta kehityksestä johtuen lainsäädäntö ei ehdi reagoida tekniikan kehitykseen tarpeeksi nopeasti. Käytännössä Internetin omistaja voisi luoda sille myös säännöt, koska säännöstö ja omistajuus ovat kytköksissä toisiinsa. Internetin omistussuhteita on kuitenkin mahdoton määrittää, joten pysyvät säännöksetkin jäävät luomatta. (Mäkinen 2006, 45.)

Internetin käyttämiseen liittyy monenlaisia eettisiä kysymyksiä; millä ehdoilla sitä saa käyttää ja mitkä ovat sen vaikutukset? Voiko Internetiin luottaa? Luottamus syntyy vuorovaikutuksessa sosiaalisen verkoston kanssa. Siinä on kyse uskosta toisen osapuolen pettämättömyyteen. Internetin käyttäjän tulee voida luottaa viestejä välittävään teknologiaan. (Aalto & Uusisaari 2009, 119.) Kun kyseessä on lastensuojelussa käytettävä työväline, luottamuksen teknologiaan tulee olla erityisen hyvä. E-blogin on kerrottu olevan tietoturvallinen työväline, jossa välitetyt viestejä ei kukaan ulkopuolinen pääse näkemään. Työntekijän ja asiakkaan tulee voida luottaa siihen, että teknologia toimii niin kuin sen pitääkin.

Blogit ovat yksi sosiaalisen median muoto. Ne muodostavat web-sivuston, joilla voi julkaista kaikenlaista omaa tai muiden materiaalia. Pääsisältönä on yleensä teksti, mutta iso osa bloggaajista myös kuvittaa tekstibloginsa. On kuitenkin olemassa myös muita kuin tekstiblogeja, näiden perussisältönä voi olla esimerkiksi kuvat, videot tai musiikki. Julkaistu materiaali on sivustolla aikajärjestyksessä ja ulkopuoliset voivat yleensä kommentoida julkaisuja. Blogit ovat myös hyvä apukeino yhteisöllisyyden rakentamisessa. Ne toimivat yhteisöllisyyden voimistajana ja auttavat ohjaamisessa. (Kilpi 2006, 3, 97; Alasilta 2009, 26 - 27; Aalto & Uusisaari 2009, 62 - 63.) Blogit erottuvat tavallisesta kotisivusta siinä, että niiden sisältöä uusitaan jatkuvasti nopealla tahdilla (Tietosuojavaltuutettu 2006). E-blogin -työvälineen päiväkirja -osio on hyvin blogimainen. Nuori voi kirjoittaa sinne omia ajatuksiaan tai esimerkiksi päivän ta-

pahtumia. Työntekijällä on halutessaan mahdollisuus kommentoida nuoren kirjoituksia ja lisätä omia ajatuksiaan. Tekstit kerääntyvät sivulle aikajärjestyksessä.

Sosiaaliohjaajien ja heidän asiakkaidensa käytössä oleva e-blogi-työväline on yksityinen viestintäkanava toisin kuin blogit yleensä. Siinä on paljon myös päiväkirjamaisia piirteitä. Alasilan (2009, 22) mukaan jo ennen blogeja on ollut olemassa eräänlaisia nettipäiväkirjoja. Hän kirjoittaa, että nettipäiväkirjaa voidaan pitää blogien alalajina. Blogit ja nettipäiväkirjat eivät siis ole sama asia, mutta niissä on yhteneväisyyksiä. Ahkerimmat kirjoittajat lisäävät merkintöjään sekä blogeihin että nettipäiväkirjoihin joka päivä. Nettipäiväkirjoissa ei kuitenkaan välttämättä ole kommentointimahdollisuutta kuten blogeissa.

Koska opinnäytetyössä tutkittu e-blogi on työskentelyväline, jossa käsitellään asiakkaan asioita luottamuksellisesti, on tärkeää että tieto ei pääse leviämään. E-blogi on tila, joka on tietoturvan kannalta paljon turvallisempi kuin esimerkiksi sähköposti. Työväline onkin luotu juuri sellaiseen tarkoitukseen, että sosiaaliohjaajat voivat hoitaa asioita asiakkaidensa kanssa ilman riskiä on ulkopuolisen pääsystä tietoihin käsiksi. Himanen (2001, 94) toteaa, että tietokoneen käyttäjästä jää jatkuvasti sähköisiä jälkiä erilaisiin tietokantoihin.

5 Voimaantuminen hyvinvointiteknologian avulla

Turvallinen Koti -hankkeen keskeisenä käsitteenä on nuorten voimaantuminen eli toimintakykyisyyden lisääntyminen. Nuoria pyritään auttamaan ja tukemaan itsenäiseen elämään hyvinvointiteknologian avulla. Parhaimmillaan e-blogi-työväline voisi tarjota nuorille mahdollisuuden entistä parempaan hyvinvointiin ja aktiivisuuteen oman elämänsä hallinnassa.

Englannin kielen termiä *empowerment* on käännetty suomen kielelle monin eri tavoin. On puhuttu esimerkiksi voimaantumisesta, valtaistumisesta ja voimavaraistumisesta (Ekström, Leppämäki & Vilen, 2002, 274). Tässä työssä käytetään voimaantumisen käsitettä, koska se tuntuu työn kannalta luontevimmalta.

Voimaantumisen kannalta on tärkeää, että ihminen itse ymmärtää tai oivaltaa oman kokemuksen kautta jonkin asian ja kokee näin onnistuvansa. Keskeisenä ajatuksena voidaan pitää sitä, että voimaantuminen lähtee ihmisestä itsestään ja se on yhteydessä ihmisen hyvinvointiin. Ihmisellä itsellään pitää siis olla tunne, että hän kykenee muutokseen. (Ekström, Leppämäki & Vilen, 2002, 275; Hyttinen 2003, 88; Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 135.)

Voimaantumisprosessissa työntekijän tulee luoda luottamuksellinen vuorovaikutussuhde asiakkaaseen. Voimaantumisen kannalta on tärkeää motivoida asiakasta muutokseen. (Mäkinen ym.

2009, 135.) Asiakkaan voimaantumista voidaan yrittää tukea erilaisilla toimenpiteillä, kuten avoimuudella, toimintavapaudella, rohkaisemisella sekä turvallisuuteen, luottamukseen ja tasa-arvoisuuteen pyrkimisellä (Hyttinen 2003, 88 - 89.)

Teknologia voi osaltaan voimaannuttaa nuoria kommunikaatiokentän laajenemisen myötä. Keskustelufoorumeilla nuoret voivat jakaa kokemuksiaan, keskustella ja pyytää apua tai neuvoa anonyymisti. Teknologia voi tarjota käyttäjälleen kiinnostavaa sisältöä ja monenlaisia vuorovaikutusmahdollisuuksia. Tietoverkot saattavat toimia myös yksilön minuutta eheyttävänä voimana. (Sihvonen 2003, 91,95.) Herkman (2001a, 233) taas puhuu median aikaansaamista voimaantumisesta. Itsetunto voi vahvistua erilaisiin identiteetteihin liittyvien mediakokemusten kautta. Lisäksi tämä saattaa auttaa ihmistä pohtimaan suhdettaan omaan lähiympäristöönsä. Parhaimmillaan mediaelämykset voivat näyttäytyä arkielämän laatua edistävinä ratkaisuina, ja ne voivat lisätä elämän mielekkyyttä sekä yksilö- että yhteisötasolla.

Heikkonen ja Ylönen (2010, 113) tuovat artikkelissaan esille näkökulman siitä, että sosiaalialan ammattilaisilla tulisi olla mahdollisuus tutustua verkkopalveluiden hyötyihin ja haasteisiin, jotta he voisivat voimaannuttaa asiakkaitaan tietoyhteiskunnan avulla. Granholm (2010, 177) myös näkee virtuaalisen auttamispalvelun mahdollisuuden toimia voimauttavaa vuorovaikutusta tarjoavana kanavana. Tässä opinnäytetyössä tutkittavan e-blogin eli virtuaaliauttamisen kanavan tavoitteena on tuoda lisää voimavaroja asiakkaalle sekä voimaannuttaa häntä.

6 Opinnäytetyön toteutus

6.1 Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tässä opinnäytetyössä tavoitteena on kuvata tutkimuskysymysten avulla lastensuojelun avo- ja jälkihuollon sosiaaliohjaajien käyttökokemuksia e-blogi-työvälineestä. Tarkoituksena on kuvata e-blogi-työvälineen toimivia ja kehitettäviä asioita.

Tutkimuskysymyksemme ovat

1. Millaisia käyttökokemuksia e-blogi-työvälineestä on?
 - 1.1 Mikä e-blogi-työvälineessä on toimivaa?
 - 1.2 Miten e-blogi-työvälinettä voisi kehittää?

6.2 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvata todellista elämää kirjallisesti ja saada selville tutkittavien näkemys tutkittavasta ilmiöstä. Siinä pyritään ennemminkin löytämään tai paljastamaan asioita kuin näyttämään valmiita väittämiä toteen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 152; Kananen 2008, 24; Kiviniemi 2001, 68.) Kvalitatiivinen tutkimus tutkii merkityksiä ja ihmisten kokemuksia tai käsityksiä niiden takana ja se antaa uuden tavan ymmärtää ilmiötä (Kananen 2008, 25; Vilkkä 2005, 97). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkitaan yksittäisiä tapauksia, ei suuria joukkoja, kuten määrällisessä tutkimuksessa. Kvalitatiivisen tutkimuksen pääpiirteisiin kuuluu henkilökohtainen kontakti tutkijan ja tutkittavan välillä. Siinä tutkija lähtee itse tutkittavan alan kentälle haastattelemaan tai havainnoimaan tutkittavaa ilmiötä. Kvalitatiivinen tutkimus soveltuu erityisen hyvin vielä uusien ja tutkimattomien asioiden tutkimiseen. Se mahdollistaa tarkan paneutumisen tutkittavaan asiaan. (Kananen 2008, 25.)

6.2.1 Tiedonkeruumenetelmät

Tämä opinnäytetyö on toteutettu kvalitatiivisena tutkimuksena. Tiedonkeruumenetelmänä on käytetty teemahaastattelua. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata sitä, mikä haastateltavien mukaan e-blogi-työvälineessä ei toiminut ja miten sitä voisi kehittää. Tarkoituksena on myös kuvata, mikä menetelmässä on hyvää ja mitä siinä kannattaisi säilyttää ennallaan. Toisin sanottuna työssä kuvataan käyttäjien kokemuksia e-blogista-työvälineestä.

Kvalitatiivisen tutkimuksen aineisto voidaan kerätä usealla eri tavalla. Yleisimmin sitä kerätään haastattelun, kyselyn ja havainnoinnin keinoin. Tämän opinnäytetyön tiedonkeruutavaksi on valittu haastattelu, koska sen avulla saadaan hyvin tietoa ihmisten kokemuksista. Tutkimusaineistoksi käyvät yleisesti myös esimerkiksi esineet sekä erilaiset kuva- ja tekstiaineistot. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73; Vilkkä 2005, 97.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastateltavat valitaan tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti ja haastatteluaineistoa käsitellään ainutlaatuisena (Hirsjärvi ym. 2003, 155). Kvalitatiivista tutkimusta tehdessä on otettava huomioon, että olosuhteiden muuttuessa myös tutkimussuunnitelmaa voidaan joutua muuttamaan (Hirsjärvi ym. 2003, 155). Tässä opinnäytetyössä oli tarkoituksena haastatella sosiaaliohjaajien lisäksi myös avo- ja jälkihuollon lastensuojelun nuoria asiakkaita. Suunnitelmaa jouduttiin kuitenkin muuttamaan, koska nuoria ei saatu haastateltaviksi. Jottei näkökulma e-blogi-työvälineestä olisi jäänyt niin suppeaksi, pyydettiin Medixine Oy:n edustajaa tuomaan heidän näkökantansa tuloksista esille.

6.2.2 Teemahaastattelu

Opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Hirsjärvi ja Hurme (2006, 41 - 42) määrittelevät haastattelun keskusteluksi, millä on ennalta päätetty tarkoitus. Heidän mukaansa haastattelun tehtävänä on kerätä tietoa haastateltavan ajatuksista, käsityksistä, kokemuksista ja tunteista. Hyvä haastattelu koostuu ennakkosuunnittelusta, haastateltavan motivoinnista ja luotettavuudesta. Lisäksi hyvä haastattelu on haastattelijan käynnistäminen sekä ohjaama. Haastattelija tietää roolinsa alusta asti ja myös haastateltava oppii sen haastattelun kuluessa. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 43)

Hirsjärvi ym. (2003, 197) toteavat, että haastattelu voidaan toteuttaa joko yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluna. Valinta näiden haastattelumuotojen välillä riippuvat kohderyhmästä ja tutkimuksen aiheesta. Tässä opinnäytetyössä haastattelu on toteutettu yksilöhaastatteluna, koska sillä tavoin koettiin saatavan eniten irti haastateltavista. Lisäksi haastateltavia oli verrattain vähän, joten myös aikaresurssien koettiin riittävän haastatteluihin. Haastattelutilanteen tallentamisessa käytettiin ääninauhuria, jonka avulla suoritettiin analyysivaiheen litteointi.

Puolistrukturoidulle haastattelulle eli teemahaastattelulle on tyypillistä, että jokin haastattelun näkökulma on ennalta päätetty (Hirsjärvi & Hurme 2006, 46). Teemahaastattelussa käytetään tutkimuksen kannalta olennaisia teemoja ja keskeisimpiä aiheita, joiden ympärille haastattelut rakennetaan. Tarkoituksena on, että vastaaja kertoo aihealueista omin sanoin. (Vilkkä 2005, 101 - 103.) Ennen haastattelua haastattelija valmistaa haastattelurungon, jonka mukaan haastattelu etenee. Haastattelurunkoon sisällytetään keskeiset etukäteen valitut teemat sekä niihin liittyvät tarkentavat kysymykset, jotka perustuvat tutkimuksen viitekehyyseen. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 47; Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Haastattelurungon tekemisessä tulee huomioida, että kysymykset ovat selkeitä, järkevissä järjestyksessä ja vastaukset vastaavat tutkimuskysymyksiin (Vilkkä 2005, 104 - 105). Tämän opinnäytetyön toteutuksessa käytettiin huolellisesti suunniteltua haastattelurunkoa (Liite 4), joka testattiin etukäteen ulkopuolisella henkilöllä. Testauksella varmistettiin kysymysten ymmärrettävyys.

Tässä työssä oli tarkoituksena haastatella sekä e-blogi-työvälinettä käyttäneitä lastensuojelun avo- ja jälkihuollon sosiaaliohjaajia että heidän nuoria asiakkaitaan. E-blogia käyttäneitä sosiaaliohjaajia on yhteensä neljä ja asiakkaita kuusi. Työntekijöistä yksi toimii lastensuojelun avohuollon puolella ja kolme jälkihuollon. Myös asiakkaista yksi on avohuollosta ja loput viisi jälkihuollosta. Opinnäytetyötä varten saatiin kahden sosiaaliohjaajan yhteystiedot. Muut työntekijät olivat joko vaihtaneet työpaikkaa tai muuten estyneet osallistumaan haastatteluun. Haastatellut henkilöt olivat kaksi Espoon kaupungin sosiaaliohjaajaa. Toinen heistä

työskentelee lastensuojelun avohuollossa ja toinen jälkihuollossa. Kummatkin työntekijöistä ovat työskennelleet lastensuojelussa kolme vuotta. Toinen työntekijä on käyttänyt e-blogi-työvälinettä yhden ja toinen kahden asiakkaan kanssa. Nuorten yhteystietoja ei ollut saatavissa, vaan heitä piti lähestyä työntekijöidensä kautta.

Jo ennen opinnäytetyön toteutusta mietittiin nuorten halukkuutta osallistua haastatteluun. Myös hankkeen edustajat toivat esille, että nuoria voi olla vaikea saada motivoitua osallistumaan. Nuoria haastateltaessa on otettava huomioon, että nuoret eivät välttämättä halua asioitaan udeltavan joten motivointi on erittäin tärkeää. Haastattelijan pitää voittaa nuori tutkimuksen puolelle ja saada hänet tuntemaan itsensä tutkimuksen kannalta tärkeäksi. Nuorille on tärkeää viestittää, että he ovat merkityksellisiä ja heidän mielipiteitään arvostetaan. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 132.) Motivointi tulee huomioida jo saatekirjettä tehdessä, koska Vilkan (2005, 152 - 153) mukaan saatekirjeen tehtävä on vakuuttaa haastateltava tutkimuksesta ja motivoida hänet osallistumaan. Tätä opinnäytetyötä tehtäessä ei anonymiteettisuojaan vuoksi ollut mahdollisuutta olla henkilökohtaisesti yhteydessä nuoriin, joten heille kirjoitettiin sosiaaliohjaajien kautta lähetetty saatekirje, jossa yritettiin motivoida heitä osallistumaan haastatteluun.

Työntekijät uskoivat nuorten haluavan kaikesta huolimatta osallistua haastatteluun. Ennakkotietojen mukaan he sopivatkin jo haastatteluaiakatauluista. Lopulta nuoret eivät kuitenkaan suostuneet osallistumaan tutkimukseen. Seuraavaksi koetettiin alentaa osallistumiskynnystä sillä, että työntekijä olisi voinut käydä nuorten kanssa dialogia haastatteluteemojen mukaisesti. Dialogi olisi tallennettu nauhurilla. Myös tästä nuoret kieltäytyivät. Viimeisenä keinona nuorille tehtiin haastattelulomake, jonka he olisivat voineet täyttää kirjallisesti. Tämäkään ei toteutunut, joten lopulliseksi saldoksi jäi kahden sosiaaliohjaajan haastattelut. Nuorten haluttomuudelle osallistua haastatteluun ei tiedetä varsinaista syytä. Eskola ja Suoranta (2000, 53) ovat viitanneet Eskolaan (1984), että haastattelusta kieltäytymisen takana voi olla eettisiä tai rationaalisia syitä, vaikka usein se nähdään vain teknisenä ongelmana.

6.3 Aineiston analyysi

Tutkimuksen oleellinen osa on aineiston analyysi. Analyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn ja sen tarkoituksena on selkeyttää ja tiivistää aineistoa ja tätä kautta tuottaa uutta tietoa asiasta. Pyrkimys on saada hajanaisesta aineistosta mielekkäämpää käsitellä. (Eskola & Suoranta 2000, 137; Tuomi & Sarajärvi 2002, 115.) Sisällönanalyysin tarkoituksena on etsiä aineistosta merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia sekä saada aikaan mahdollisimman selkeä sanallinen kuvaus tutkitusta ilmiöstä (Vilkka 2005, 139 - 140; Kananen 2008, 94).

Tuomen ja Sarajärven (2002, 112) mukaan ensimmäinen asia analyysia tehtäessä on analyysiyksikön valinta. Yksikön valintaa ohjaa tutkimustehtävä ja aineiston laatu. Tässä opinnäytetyössä on käytetty analyysiyksikkönä yhden tai useamman lauseen muodostamaa ajatuskonaisuutta, jossa sosiaaliohjaajat kertovat mielipiteensä tutkittavasta aiheesta. Tuomi ja Sarajärvi (2002, 94) ovat listanneet analyysin kuuteen eri vaiheeseen. Ensimmäiseksi tutkijan tulee valita, mikä aineistossa häntä kiinnostaa (vaihe 1). Kiinnostuksen kohteen tulee olla linjassa tutkimuksen tarkoituksen kanssa ja sen tulee vastata tutkimuskysymyksiin. Tämän jälkeen aineisto käydään läpi ja siitä poimitaan kiinnostukseen liittyvät asiat (vaihe 2), kaikki muu jätetään pois (vaihe 3). Jo ennen varsinaista analyysia opinnäytetyön haastattelut litteroitiin, eli nauhoitetut haastattelut purettiin kirjalliseen muotoon. Haastattelut jaettiin keskenään niin että kumpikin litteroi yhden haastattelun. Sosiaaliohjaajien haastatteluista saatiin kaiken kaikkiaan 13 sivua litteroitua tekstiä. Kummatkin litteroinnit luettiin useaan otteeseen huolella läpi. Jo tässä vaiheessa merkittiin tutkimuskysymysten kannalta oleellisia asioita huomiokynnällä ja tehtiin muita erilaisia merkintöjä.

Seuraavassa vaiheessa Tuomen ja Sarajärven (2002, 94) mukaan valitut asiat erotellaan muusta aineistosta (vaihe 4) ja aineisto luokitellaan tai teemoitellaan (vaihe 5). Tekstiin merkittyjen huomioiden pohjalta tehtiin taulukko. Taulukon ensimmäiseen sarakkeeseen kirjoitettiin haastatteluista poimitut, tutkimuskysymykseen vastaavat, suorat lainaukset. Tuomi ja Sarajärvi (2002, 110) kertovat Milesia ja Hubermania (1984) mukailleen aineistolähtöisen sisällön analyysin etenevän pelkistämisen ja ryhmittelyn kautta. Taulukon toiseen sarakkeeseen kirjoitettiin aiemman suoran lainauksen pelkistetty muoto. Pelkistämävaiheessa tarkoituksena on saada kerätty aineisto mahdollisimman tiiviiseen muotoon ja aineistosta karsitaan epäolennainen tieto pois (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110). Pelkistämisen jälkeen aloitettiin ilmausten ryhmittely. Taulukossa siirrettiin samaan aiheeseen liittyvät asiat allekkain ja luotiin näitä yhdistävä ryhmä. Apuna käytettiin erilaisia värikoodeja, jotka auttoivat hahmottamaan samankaltaisuuksia omiksi ryhmikseen. Ryhmien tekoa jatkettiin aina isommiksi kokonaisuuksiksi niin kauan kuin ryhmiä muodostui. Vilkan (2005, 140) mukaan teoreettisten käsitteiden luomisvaiheessa muodostetaan valikoidun tiedon kautta uusia teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. Viimeiseksi luokaksi opinnäytetyön analyysissa tuli pääluokat "toimivaa (e-blogissa)" ja "kehitettävää (e-blogissa)". Muodostuneet pääluokat vastasivat siis suoraan opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin.

Analyysin viimeinen vaihe on yhteenvedon kirjoittaminen (vaihe 6). Tulokset kirjoitettiin analyysista saatujen yläluokkien mukaan. Yläluokkia muodostui yhteensä kahdeksan, joista kaksi oli pääluokan "toimivaa" alla ja loput kuusi kuuluivat pääluokkaan "kehitettävää". Tulosten kirjoittamisen tukena käytettiin asiaan liittyvää kirjallisuutta, mutta kuten aineistolähtöiseen analyysiin kuuluu, niissä ei ollut mitään tiettyä aikaisempaa teoriaa, johon olisi tukeuduttu.

Kananen (2008, 90) korostaakin, että aikaisemmillä teorioilla ja tiedoilla ei pitäisi olla mitään tekemistä aineistolähtöisen analyysin kanssa.

7 Tulokset

Seuraavassa kappaleessa käsitellään opinnäytetyön analyysistä ilmenneitä tuloksia. Tulokset on jaettu opinnäytetyön tutkimuskysymysten mukaisesti; mikä e-blogi-työvälineessä on toimivaa ja mitä siinä pitäisi kehittää. Tulosten alaotsikoina käytetään aineistonanalyysistä muodostuneita yläluokkia. Tuloksia tarkastellaan vertaamalla kahta haastattelua toisiinsa. Haastatelluista sosiaaliohjaajista käytetään nimityksiä ”haastateltava yksi (1)” ja ”haastateltava kaksi (2)”.

7.1 Toimivat asiat

7.1.1 Teknisesti käyttökelpoinen idea

E-blogi-työväline koettiin teknisten ratkaisujen puolesta hyväksi työvälineeksi lastensuojelussa. Haastateltava yksi korosti useaan otteeseen e-blogi-työvälineen suojatun yhteyden tärkeyttä. Hänelle oli tärkeää, että tietoturva toimii eikä kukaan pääse viesteihin käsiksi, kuten esimerkiksi sähköpostiohjelmissa, joissa tietoturva ei ole aivan yhtä toimivaa. Mäkelä (2006, 122) puhuu siitä, että tietotekniikka ei saa vaarantaa asiakkaan ja ammattilaisen ja välistä suhdetta. Tietotekniikan hyödyntämisessä tulisi huomioida ainakin tekninen laatu, tietoturva sekä salassapitosäädökset.

”...et kukaan ei voi niit viestejä varastaa siel millää tavalla...” (Haastateltava 1)

Myös toinen haastateltava kertoi tiedostavansa sähköpostin tietoturva-aukot, mutta ei kuitenkaan pitänyt e-blogi-työvälineen suojattua yhteyttä merkittävänä tekijänä. Hän kertoi periaatteessa luottavansa e-blogin tietoturvaan, koska hänelle oli sanottu sen olevan luotettava. Kuitenkin hän epäili, että joku saisi tämänkin suojan murrettua.

” Niin, ei mulla mitään semmosta selkeätä ajatusta oo, mutta siitä kyllä oon ihan tietonen ettei se sähköposti oo aina niin turvallinen, niin mutta tota, joskus se on vaan pakko asioida senkin kanssa sen sähköpostin et tota...” (Haastateltava 2)

E-blogi koettiin tekniikkansa puolesta helppokäyttöiseksi ja yksinkertaiseksi. Käyttökatkoksia haastateltavat eivät ohjelmaa käyttäessään havainneet. Haastateltava kaksi piti myös ohjelman pohjaa toimivana.

” No niin, eihän toi tolleen teknisesti oo mitenkään haastava käyttää, että että mun mielestä se oli sillee ihan simppele käyttää” (Haastateltava 2)

Haastatteluissa esiin tullut yleinen mielipide oli, että ohjelma on turvallinen ja helppokäyttöinen. Nämä asiat toimivat e-blogissa, joten vähäiseksi jäänyt käyttökokemus ei johtunut ainakaan näistä asioista.

7.1.2 Työskentelyä nuorille luontevalla tavalla

Haastateltavien mielestä e-blogi-työvälineen avulla oli mahdollisuus saada yhteys lastensuojelun asiakkaisiin heille luontevalla tavalla. Haastateltava yksi jäikin miettimään, että työvälineestä voisi olla tulevaisuudessa hyötyä myös sosiaalialan työkentällä. Hän piti positiivisena asiana mahdollisuutta keskustella asioista nuorille luontevan kanavan kautta. Nuori elää sosiaalisen ympäristönsä ohella tietynlaisessa esineiden maailmassa. Yhä suurempaan osaan ovat nousseet sähköiset viestintävälineet. Sosiaalinen ja tekninen todellisuus voidaankin nähdä yhtenä kokonaisuutena nuorten elämässä, erilaiset sähköiset viestintävälineet ovat heille osittavallista arkea. (Kivimäki 2001, 183.) Helve (2002, 38) toteaa tämän ajan nuorten olevan informaatioteknologiasukupolvea. Lokka (2003, 205) kirjoittaa siitä, että nykynuorten arki on medialaitteiden kyllästävä ja mediat kuuluvat nuorten elämään muiden harrastusten ohella. Nuoret osaavat myös käyttää monipuolisesti eri medioita.

” ...se on hänelle paljo luonnollisempi ku se, että ihan face to face keskustelua, et varmaa niinku jotai asioit ainakii ois varmaa helpommi pystyny käymään sitte läpi...” (Haastateltava 1)

Myös toinen haastateltava koki hyväksi asiaksi työskentelyn internetissä, josta nuoret olisi mahdollista tavoittaa helpommin kuin esimerkiksi puhelimella. Herkman (2001b, 60, 67) kirjoittaa, että yleensä lapset ja nuoret ovat ensimmäinen ryhmä, joka alkaa käyttää uusia mediateknologioita. He omaksuvat uuden välineen käytön nopeasti osaksi sosiaalista vuorovaikutustaan. Nykyään, kuten jo 2000-luvun alussa, Internet on yksi ihmisten keskeisimmistä kommunikatiivivälineistä. Verkkoviestinnästä muodostuu helposti itsestään selvä osa nuorten sukupolvien yhteydenpitokulttuuria. Koska nuorilla on entuudestaan hyvät kokemukset tietotekniikasta, heille on luonnollista viestiä Internetin kautta. Tämän vuoksi e-blogi on hyvä työväline juuri nuorten kanssa työskentelyyn.

”...mä ensin aattelin et jos mä saisin semmosia nuoria kiinni, joita muuten ei saa kiinni, niillä puhelinnumero vaihtuu tai ei oo puhelinta ollenkaan ja että kuitenkin moni käy sitten vaikka tuolta kirjaston tietokoneelta laittamassa sitten sähköpostin, kun ei mitenkään muuten saa kiinni, niin mä aattelin et jos semmosia nuoria niinku tavottais tolla...” (Haastateltava 2)

Lastensuojelun nuorilla on usein elämässään paljon hoidettavia asioita. Tämän vuoksi e-blogi-työvälineen käyttö saattaa helposti jäädä taka-alalle. Molemmat haastateltavat kokivat tekstiviestimuistutus -toiminnon hyödylliseksi. He ajattelivat, että toiminto osaltaan aktivoi nuoria käyttämään e-blogi-työvälinettä. Sen avulla he muistavat käydä tarkistamassa, mitä e-blogiin on kirjoitettu. Tekstiviestimuistutus auttoi nuoria myös tapaamisten muistamisessa. Haastateltavat näkivät positiiviseksi asiaksi, että e-blogin myötä myös asiakkaalla on mahdollisuus saada työntekijä kiinni useamman eri kanavan kautta. Tämä helpottaa yhteydenottoa työntekijään.

”...et sitä ei tarvi ain ite muistaa käyä kattoo, et siit pitäis tulla aina muistutus sitte, että tota... et siin näkee sellasii iha positiivisii asioita...” (Haastateltava 1)

Saatujen tulosten perusteella e-blogin hyöty nähtiin siinä, että yhteydenotto helpottui kummankin osapuolen osalta. E-blogin ajateltiin myös madaltavan joidenkin asiakkaiden kynnystä ottaa yhteyttä vaikeiden asioiden tiimoilta.

7.2 Kehitettävät asiat

7.2.1 Tekniset asiat

Vaikka e-blogi-työväline nähtiin teknisesti käyttökelpoiseksi ideaksi, se ei käytännössä kuitenkaan lähtenyt teknisesti toimimaan toivotulla tavalla. Molemmat haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että tekninen toimimattomuus toi osaltaan haasteita ohjelman käyttöön. Hyysalon (2006, 22) mukaan teknisten välineiden käyttäjien kokemuksia tutkittaessa lähtökohtana voidaan pitää yksittäisen käyttäjän kokemusta kyseisestä palvelusta. Palvelun selkeydellä ja toimivuudella on suuri merkitys käyttökokemukseen. Käyttökokemusten eri puolia voidaankin lähestyä useilta eri puolilta.

”Se on mun mielest niinku heikko tekninen esitys.” (Haastateltava 2)

Teknisiin ongelmiin ei myöskään saatu toivotulla tavalla apua. Työntekijä joutui itse ratkaisemaan ilmenneet ongelmat. Tieto-taitoa ei kuitenkaan aina löytynyt tarpeeksi, joten ohjel-

man käyttö jäi vähäiseksi. Mäkelä (2006, 141) on Littlejohnsia, Wyattia ja Garvicania (2003) mukaillen pohtinut sitä, että terveydenhuollon tietojärjestelmien kehittämis- ja käyttöönotto-ongelmat ovat yleisiä maailmanlaajuisesti. Tietotekniikkahankkeet voivat kuivua kasaan, jos käyttäjien ja it-henkilöstön koulutukseen ei panosteta tarpeeksi etukäteen. Tämä voidaan varmasti yleistää myös sosiaalialan tietotekniikkahankkeisiin.

”Eikä siihe sit saanu myöskään mitään sellast teknist niinku tukea...” (Haastateltava 1)

Heikkoutena nähtiin myös se, että työntekijöiden viestit eivät tallentuneet ohjelmaan. Haastateltavat eivät päässeet myöhemmin lukemaan kirjoittamiaan viestejä. Historia puuttui siis kokonaan, mikä osaltaan vaikeutti työntekijän työskentelyä. Historian puuttuessa oli vaikea muistaa aiemmin sovittuja asioita.

”Mä en missään vaiheessa oo nähny täällä, et mitä viestejä mä oon niinku lähettäny” (Haastateltava 2)

Teknisesti huonona asiana koettiin myös ohjelmassa olevien toimintakenttien runsaus. Haastateltavien mielestä turhat kentät veivät liikaa energiaa varsinaiselta käytöltä. Muotoilun yksinkertaistaminen nähtiin tulevaisuudessa tarpeelliseksi. Yleinen yksinkertaistaminen koettiin tarpeelliseksi työmenetelmän käytön kannalta. Haastateltavat toivoivat myös, että työvälineistä tehtäisiin helppokäyttöisempi. Haastateltava yksi jäi pohtimaan, voisiko työvälineestä tehdä vielä entistä sähköpostimaisemman.

”Siel oli aika paljon kaikkii kenttiä ja piti rastittaa juttuja ja muuta, et niitä jotenki niinku yksinkertasemmaks ni ois helpompi käyttää.” (Haastateltava 1)

”Siel oli vaan mun mielestä vähän liikaa semmosta sälää...” (Haastateltava 2)

”Et niitä jotenki niinku yksinkertaisemmaks ni ois vielä helpompi käyttää” (Haastateltava 1)

Yleisesti nähtiin, että e-blogi-työvälineen käyttö jäi vähäiseksi teknisen toimimattomuuden takia. Haastateltavat kokivat, etteivät saaneet työvälineen käytöstä riittävää kokemusta arvioidakseen, miten se olisi voinut parhaimmillaan toimia. Haastateltavien mielestä e-blogin teknistä puolta tulisi kehittää huomattavasti, jotta se palvelisi käyttäjiä paremmin. Varsinkin terveydenalan ulkopuolelta kritisoidaan tietotekniikan verrattain vähäistä hyödyntämistä muihin panostuksiin nähden. Tietotekniikan hankkeet etenevät hitaasti. Syyt tähän löytyvät

laite- ja ohjelmistokehitysprojektien loppupäästä eli käyttöönottovaiheesta. (Mäkelä 2006, 135.)

7.2.2 Huomioitava lastensuojelun tarpeet

Tulosten mukaan käyttäjät eivät saaneet työmenetelmään hyvää tartuntapintaa, koska siitä huomasivat että se on kehitetty terveystalolle. Väärän alan termistöä pidettiin harhaanjohtavana. Työntekijät kokivat myös tarpeelliseksi, että jatkokehittämisessä otettaisiin lastensuojelun ja yleisesti sosiaalialan tarpeet huomioon. Mäkelä (2006, 142) on Littlejohnsia ym (2003) mukailleen kirjoittanut ”ei keksitty täällä -syndroomasta” eli siitä, että muualla kehitettyjen hyvien ratkaisujen käyttöönotto on vaikeaa. Tämä johtaa monesti tietotekniikkaprojektien kariutumiseen.

”Se oli tietysti tehty ensisijaisesti tonne terveystalvöluitten puolelle, et siel oli tollasia eri nimityksiä... et ne oli tietysti sellasii hämäävii.” (Haastateltava 1)

”Sit jos ois viel enemmän istuva niinku tähän meijän puolen työhön.” (Haastateltava 1)

Kuullessaan e-blogin työväliseen käyttöönotosta haastateltavat odottivat sen helpottavan työskentelyä ja tuovan lisää voimavaroja. Odotukset eivät heidän mielestään kuitenkaan vastanneet todellisuutta. Työmenetelmä päinvastoin vei enemmän aikaa ja resursseja varsinaiselta työltä. Heidän mukaansa työvälisestä löytyy kehitystarpeita. Tietotekniikan käyttöönotossa tulisikin pohtia, saavutetaanko sen avulla oleellisia parannuksia. Mäkelä (2006, 132) puhuu siitä, että tietotekniikka otetaan usein käyttöön vain siksi että tekniikka on hienoa ja sitä tulisi oletetusti hyödyntää.

”Ei tää nyt vielä vastaa ihan sitä, mitä se vois niinku parhaimmillaan olla.” (Haastateltava 1)

Haastateltava kaksi koki, että e-blogin käyttö aiheutti hänelle turhaa lisätyötä koska sovitut asiat tulisi vielä erikseen kirjata heidän omaan tietokantaansa. Hänen mielestään käyttökokemusta tuli e-blogin käytöstä niin vähän, että rutiinimaisuus jäi puuttumaan ja toi osaltaan lisätyötä. Mäkelä (2006, 141) pohtii sitä, että laajamittaiset tietojärjestelmäudistukset ovat terveydenhuollon puolella haastavia. Siirryttäessä perinteisistä järjestelmistä uudistettuihin järjestelmiin muutos ei saisi häiritä normaalia toimintaa. Tämän vuoksi joudutaan usein käyttämään rinnakkain sekä uutta että vanhaa ratkaisua. Tämä hidastaa uudistusten käyttöönot-

toa ja saattaa aiheuttaa myös lisäkustannuksia. Sama pätee varmastikin yhtälailla sosiaalialan muutoksiin.

”Jos vaan muutaman harvojen ja valituiden kanssa, niin sit se vaan tuo semmosta lisäsäättöä tähän.” (Haastateltava 2)

Haastattelutulosten perusteella voidaan sanoa, että e-blogi-työvälinettä tulisi kehittää sosiaalialan tarpeiden mukaisesti. Sekä termistöä että työkäytäntöjä tulisi muokata ja samalla miettiä, miten työväline palvelisi lastensuojelun käyttäjiä parhaiten.

7.2.3 Ulkoasun kehittäminen

E-blogi-työvälineen yleinen ulkonäkö sai kritiikkiä osakseen. Haastateltavat moittivat esimerkiksi liian klinistä ulkomuotoa ja huonoa väritystä.

”Häiritäsi enemmän huonot värit ja huono visuaalinen ilme tai toi asu.” (Haastateltava 2)

E-blogi-työvälineen ulkonäköä ei koettu kovinkaan mukaansatempaavaksi. Haastateltavat toivoivat työvälineestä myös enemmän nuoren näköistä. He toivatkin esille kehitysehdotuksena sen, että nuoret voitaisiin ottaa mukaan ulkonäön suunnitteluun. Nykypäivänä nuoret käyttävät paljon sosiaalista mediaa, joten e-blogi-työvälineen tulisi myös olla ajan hengessä mukana. Suonisen (2004, 236, 238) mukaan mediatarjontaa on nykyään niin paljon, että valintoja käytettävien foorumeiden suhteen on välttämätöntä tehdä. Edes kaikkea itseä kiinnostavaa mediamateriaalia ei ole mitenkään mahdollista seurata. Valintoja tehdään mediasisältöihin, esitystapoihin sekä sosiaalisiin suhteisiin liittyvien tekijöiden perusteella. Käyttäjälle kaikkein mieluisimpia ovat ne mediasisällöt, joissa yhdistyvät sisällöllinen kiinnostavuus sekä tekninen ja taiteellinen toimivuus. Lisäksi niiden tulee olla helposti saatavilla nuoren käyttämässä mediassa. Sisällön tulee myös olla sosiaalisesti arvokasta.

Suoninen (2004, 216) toteaa nykyajan nuorison olevan medialukutaitoisempaa kuin vanhempi väestö, joten heillä on silmää erottaa hyvin tehdyt mediatuotteet huonosti tehdyistä.

Suoranta (2001, 28, 29) taas kertoo artikkelissaan digitaalisen lapsuuden puhetavasta, jossa katsotaan nuoren ikään kuin olevan jo luonnostaan valmis mediakulttuurin toimija. Tätä hän on perustellut sillä, että kehityspsykologian mukaan ihminen alkaa jo vauvaiässä aktiivisesti rakentaa kokemuksellista maailmaansa. Myös nuorten mediamerkitysten ajatellaan rakentuvan sosiaalisesti.

” Ei se oikeen uponnut noihin nuoriin sitten.” (Haastateltava 2)

Yleisesti voidaan sanoa, että molemmat haastateltavat korostivat e-blogi-työvälineen ulkoasun häiritsevän varsinkin nuoria. Nuorilla on nykyään paljon kokemusta sosiaalisesta mediasta. Tarjontaa on niin paljon, että nuoret joutuvat tekemään valintoja käytettävien foorumeiden välillä. E-blogin tulisi siis olla kilpailukykyinen muiden nuorten käytössä olevien kanavien kanssa.

7.2.4 Kohderyhmän valinta

Haastattelujen perusteella haastateltavilla oli keskenään eri näkökanta siihen, kenen kanssa e-blogi-työvälinettä voisi käyttää. Haastateltava yksi oli sitä mieltä, että e-blogi ei sovellu kaikille asiakkaille vaan valinta tulisi tehdä tarkoin mieltien. Hän näkee, että e-blogi-työskentely on edukseen pidemmissä asiakkuuksissa ja toisaalta sellaisten asiakkaiden kanssa, jotka muutenkin käyttävät runsaasti tietotekniikkaa.

Tietotekniikan käytössä lastensuojelun työvälineellä on kaksi puolta; tietotekniikan käyttö voi lisätä ihmisen sosiaalista käyttäytymistä, mutta myös vähentää sitä. Tietokoneharrastuksesta voi olla sosiaalista hyötyä silloin kun nuori saa osakseen muiden ihailua tietoteknisen osaamisen takia. Virtuaalimaailma voi tarjota uusia pätemisen ja hyväksynnän mahdollisuuksia sellaisille nuorille, jotka ovat jääneet muissa asioissa toisten varjoon. Tietotekniikan avulla nuori voi siis kompensoida muita puutteitaan. (Mustonen 2001, 162 - 163.) Herkman (2001a, 70) kirjoittaa siitä, että Internet myös eriarvoistaa ihmisiä. Vaikka Internetiä käytetään viestimiseen ja yhteisöllisyyden rakentamiseen, niin jollekin se toimii myös eristäytymisen välineenä. Verkon kautta voi rakentaa omaa virtuaali-identiteettiään omien halujensa mukaan, eikä tarvitse pelätä samanlaisia uhkatilanteita, joihin kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutustilanteessa saattaa törmätä. Ääritapauksissa tämä saattaa johtaa elämän kaikkinaiseen hahmottamiseen median kautta. Suoninen (2004, 102) toteaa, että median käyttö on jokaisen nuoren omien valintojen summa eikä kaikkien nuorten elämässä mitenkään tärkeä tekijä.

”Mut ei ihan varmaan kaikille asiakkaille varmaan sillee sovi kuitenkaan.”

(Haastateltava 1)

Haastateltava kaksi puolestaan näki, että kaikkien työntekijöiden tulisi käyttää e-blogia kaikkien asiakkaitensa kanssa. Hän korosti sitä, että työmenetelmä toimisi parhaiten jos se olisi vakiona käytössä koko työryhmällä. Kuitenkin edellyttäen, että sitä kehitettäisiin ensin tarpeiden mukaisesti.

”Tota pitäis käyttää kaikkien työntekijöiden ja kaikkien asiakkaiden kanssa, niin sitten se ois ihan eri juttu-” (Haastateltava 2)

Tulosten mukaan tässä asiassa haastateltavien mielipiteissä tulikin selvä kahtiajako. Toinen oli sitä mieltä, että tulisi rajata tarkkaan keiden asiakkaiden kanssa e-blogi-työvälinettä käytetään kun taas toisen mukaan sitä pitäisi käyttää asiakkuuksissa vakiona. Haastateltavat olivat kuitenkin yhtä mieltä siitä, että työvälinettä on kehitettävä vielä huomattavasti ennen kuin se voidaan ottaa pysyvämpään käyttöön.

7.2.5 Nuorten motivoinnissa ongelmia

Haastateltava kaksi koki ongelmana e-blogi-työvälineen käytössä sen, että nuoria oli vaikea motivoida työvälineen käyttöön. Hän näki asian niin, että nuorilla on liian paljon tunnussanoja ja salasanoja muistettavana. Tästä johtuen vähiten käytetyt foorumit jäävät helpolla kokonaan käyttämättä. Hän epäili, että e-blogi-työväline saattaisi kiinnostamattomuutensa takia kuulua tähän ryhmään. Suoninen (2004, 236) kirjoittaakin, että tämän päivän tarjonta on niin runsasta, että ajan hermolla pysyminen saattaa jo pelkästään aiheuttaa stressiä.

”Tulee semmonen informaatio- ja tunnussanaähky kaikille ihmisille kohta kun on niin jokaista palvelinta, missä pitää käydä.” (Haastateltava 2)

7.2.6 Tulevaisuuden käyttötavat

Haastateltavat pohtivat myös mahdollisia tulevaisuuden käyttötapoja. Ensimmäinen näistä oli haastateltavan yksi ehdottama yhteisen verkoston luominen kaikkien asiakkaalle tärkeiden tahojen kanssa.

”Me tehään esimerkiks paljon yhteistyötä nuorisopsykiatrian poliklinikan kanssa... Et ku siihen sais sitä verkostoa.” (Haastateltava 1)

Haastateltavat pohtivat myös, toimisiko e-blogi-työväline paremmin jos sitä käyttäisi lähinnä asioiden hoitamisessa ja muistutuksessa. Tämä voisi haastateltavan yksi mukaan onnistua liittämällä e-blogi sähköpostin yhteyteen.

”Voisko sen liittää jotenki sähköpostiin, et on tollanen suojattu yhteys myös olemassa.” (Haastateltava 1)

Haastateltava kaksi näki, että tulevaisuudessa käytön mahdollisesti laajetessa myös työvälineen sisänaajo työyhteisöön on merkittävä asia. Nuorelle tulisi kertoa myös heti hänen asiakkaaksi tullessaan, että hänen kanssaan otetaan käyttöön kyseinen työväline. Nuorelle tulisi antaa e-blogista kaikki tarvittava informaatio.

”Se pitäis olla niin sisäänajettu juttu, että me jo tossa alkukartoituksessa kerrottais, että meillä on tää e-blogi, millä me pidetään yhteyttä sit suhun, et se pitäis olla niin niinku sisäänajettu juttu kaikille.” (Haastateltava 2)

8 Medixine Oy:n näkemys tuloksista

Tämän opinnäytetyön tulokset lähetettiin sähköpostin välityksellä Medixine Oy:n edustajalle. Medixine Oy on kehittänyt Clinic & Monitor -ratkaisun, jonka päiväkirjaosiota käytettiin tässä hankkeessa e-blogi-työvälineenä. E-blogi oli Turvallinen Koti -hankkeen puitteissa pilottiko-keiluna muutamalla jälki- ja avohuollon sosiaaliohjaajalla sekä heidän asiakkailtaan. Medixine Oy:n edustajan kanssa järjestettiin henkilökohtainen tapaaminen Laurea-ammattikorkeakou- lun tiloissa. Medixine Oy:n edustaja kertoi heidän näkökulmansa opinnäytetyön tuloksista. Lisäksi käytiin läpi yleisesti Medixine Oy:n toimintatapoja ja tämän opinnäytetyön prosessia. Keskustelu nauhoitettiin ja sen avulla tehtiin muistiinpanoja opinnäytetyöhön liittyvistä huo- mioista ja asioista.

Medixine Oy:n edustaja korosti tapaamisessa useaan otteeseen sitä, että Clinic & Monitor - ratkaisun päiväkirja on kehitetty terveydenhuollon tarpeisiin ja e-blogi-työväline siirrettiin terveydenhoitoalalta sosiaalialalle sellaisenaan, koska se oli vain pieni osa Turvallinen Koti - hankkeen kokeilua. Käyttöliittymän termit oli määritelty koko hankkeen näkökulmasta käsin eivätkä sellaisenaan täysin soveltuneet lastensuojeluun. Kahden eri ohjelmajohjan ylläpitä- minen hankkeessa olisi ollut mahdotonta, koska hankkeeseen varatut resurssit eivät olisi riit- täneet tähän. Lastensuojeluun ja koko sosiaalialalle kuitenkin nähtiin tarvetta e-blogi- työvälineelle, joten hankkeen puitteissa päätettiin lähteä tekemään pilottikokeilua. Jos e- blogi tulisi laajemmin käyttöön sosiaalialalla, mietittäisiin sen käyttötarkoitusta ja kontekstia tarkemmin. Medixine Oy:n edustaja kuitenkin myönsi, että kehittäelytyöhön tulisi ottaa mu- kaan myös sosiaalialan ammattilaisia, sillä yrityksellä itsellään ei ole tällä hetkellä tarvittavaa tietoa ja osaamista sosiaalialalta. Medixinen toimialaosaaaminen keskittyy hyvinvointi- ja ter- veysektoreille. E-blogi-työvälinettä on sosiaaliohjaajille tarjotun version jälkeen kehitelty eteenpäin ja uusi versio on joustavampi ja toimivampi. Kehittämistyötä tarvitaan kuitenkin edelleen ja siihen panostettaisiin enemmän, jos työvälineelle nähdään tilausta sosiaalialalla.

Medixine Oy:n edustaja puhui siitä, että opinnäytetyön tuloksissa oli tuotu hyvin esille se, että lastensuojelussa on eriäviä mielipiteitä e-blogin kaltaisen sähköisen työvälineen käyttö- tarkoituksesta. Opinnäytetyön tulokset vahvistavat Medixine Oy:n näkemyksiä siitä, että toi- set näkevät työvälineen kuuluvan käyttöön kaikille työntekijöille ja toiset näkevät sen käyt- tönoton tulevan olla valikoitua. Edustaja kertoi, että alalla on havaittavissa kolmaskin nä-

kemys, jonka mukaan asiakastapaamiset tulisi aina hoitaa henkilökohtaisesti kasvotusten, eikä kyseisellä työvälineellä ole sijaa lastensuojelussa.

Medixine Oy:n edustaja toi esille sen, että sosiaaliala tuo haastetta ohjelmapohjan kehittämiseksi myös siksi, että se on alana vielä verrattain nuori. Lisäksi terminologia ja toimintamallit eivät ole vielä täysin vakiintuneita. Terveystieteiden ala on sosiaalialaa rakenteellisempi ja määrittelympi.

Eri organisaatioiden liittäminen yhteiselle ohjelmapohjalle oli myös Medixine Oy:n edustajan mielestä mahdollista. Hän näki e-blogi-työvälineen mahdollisuuden toimia kokoavana paikkana. Mukaan voisi hänen mielestään liittää myös esimerkiksi nuoren vanhemmat ja koulun edustajan.

E-blogin päiväkirja-osiota tulisi Medixine Oy:n edustajan mielestä vielä kehittää. Osiota on aikaisemmin käytetty lähinnä asioiden, kuten verenpainemittausten tai laboratoriolähetteen, kirjaamiseen. Päiväkirja-osiota on kuitenkin se paikka, missä asiakas voisi purkaa tunteitaan ja tunnelmiaan. Se voisi olla vähemmän muodollinen kuin muut työvälineen osiot. Vapaa sana -osiosta kuitenkin löytyy Medixine Oy:n edustajan mielestä toimialalla paljon erilaisia mielipiteitä koskien sitä, miten tämä osiota tulisi toteuttaa. Palvelua on vaikea toteuttaa niin, että se palvelisi kaikkia mahdollisimman hyvin. Tämä opinnäytetyö on Medixine Oy:n edustajan mielestä tässä mielessä hyvä herättäjä, koska yritys aikoo miettiä päiväkirja-osiota tulevaisuudessa myös laajemmassa kontekstissa.

Medixine Oy:n edustaja kertoi heidän olleen mukana luomassa terveystietopalvelua Internetissä. Palveluun voi liittyä kuka tahansa kansalainen. Terveystietopalveluun täytetään tietoja omasta terveydentilastaan. Vastaavasti he ovat yhteistyössä Helsingin kaupungin hanke-kokeilussa (terveellinen kaupunginosa -hanke), jossa osalle asukkaista tulee käyttöön sähköinen terveystietopalvelu. Jos asukkaalla on esimerkiksi verenpaine koholla, hänelle tulee automaattisesti verkon kautta tietoa verenpaineen hoidosta. Medixine Oy:n edustaja pohti sitä, että sosiaalialalla vastaavanlainen palvelu voitaisiin liittää myös e-blogi-työvälineeseen. Sosiaalialan lastensuojelun asiakas voisi saada tietoa palvelun kautta esimerkiksi elämänhallintaan liittyvistä asioista. Tällä kannustettaisiin asiakasta myös omahoidon piiriin. Asiakasta voitaisiin myös voimaannuttaa kyseisen palvelun kautta. Asiakas saisi kokemuksen siitä, että myös hän voi vaikuttaa oman elämänsä kulkuun.

Medixine Oy:n edustaja puhui muutenkin siitä, että voimaannuttaminen on yksi e-blogi-työvälineen avainsanoista. Työvälineen avulla tuetaan asiakasta ottamaan vastuuta itsestään. Se on myös hyvä kanava ylläpitämään asiakassuhdetta varsinaisten tapaamisten välillä. Asia-

kastapaamisten välit saattavat ajoittain olla pitkiä, joten e-blogi-työväline kannustaa asiakasta pitämään huolta itsestään myös tapaamisten välillä.

Medixine Oy:n edustajan mukaan he ovat yrityksessään pohtineet sitä, että virtuaaliselle auttamiselle on sosiaalialalla tarvetta. Kunnissa on herätty pohtimaan, että jotain tulisi asian kanssa tehdä, mutta ratkaisuja ei ole vielä löytynyt. Tämän opinnäytetyön kaltaisia tutkimuksia tarvitaan antamaan näkökulmia asioiden eteenpäin viemiseksi. Medixine Oy on ollut yhteydessä pääkaupunkiseudun kuntien sosiaalitoimiin, koska yritys näkee virtuaalisella auttamisella olevan sijansa myös sosiaalialalla.

9 Opinnäytetyön pohdinta ja kehittämisehdotukset

Tämän opinnäytetyön tulokset on jaettavissa kahteen ryhmään; asioihin, jotka e-blogissa toimivat ja asioihin, joita tulisi vielä kehittää, jotta niistä tulisi toimivia. Ensimmäinen ryhmä on selkeästi suppeampi kuin toinen ryhmä. Kehitettäviä asioita siis löytyy enemmän kuin jo hyviksi todettuja asioita. Yleisvaikutelmaksi tuloksista jäi, että e-blogia pitäisi vielä kehittää paljon ennen kuin se voitaisiin ottaa täysipainoisesti käyttöön sosiaalialan työyhteisöissä.

E-blogin kaltaiselle työvälineelle on sosiaalialalla varsinkin tulevaisuudessa tarvetta. E-blogi tuo uuden ulottuvuuden asiakassuhteisiin ja asiakkuuksia voidaan e-blogin avulla ylläpitää myös asiakastapaamisten ulkopuolella. Lisäksi se voi olla joillekin luonnollisempi kanava käydä asioitaan läpi. E-blogin pilottikokeilu lastensuojelun työkentällä ei lähtenyt kuitenkaan toivotulla tavalla käyntiin. Suurimpina kompastuskivinä työvälineessä olivat tekninen heikkous sekä ohjelmajohdan sopimattomuus sosiaalialan lastensuojeluun. Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista nähdä, miten e-blogi-työvälineen käyttö helpottuisi tai lisääntyisi tarvittavien muutosten jälkeen.

E-blogi-työvälineen nähtiin helpottavan molemminpuolista yhteydenottoa. Se avaa uusia kanavia asiakkaan ja työntekijän väliseen yhteydenpitoon ja on näin ollen ajanhengessä mukana. E-blogi helpottaa työntekijän yhteydenottoa asiakkaisiin, joita on välillä vaikea tavoittaa puhelimitse tai sähköpostilla. Pohdintaa herätti kuitenkin se, että tuovatko nuoret asiakasryhmänä oman lisähaasteensa e-blogin käyttöön? Kaikki nuoret eivät välttämättä käytä esimerkiksi sähköpostia yhtä aktiivisesti kuin muita sosiaalisen median kanavia, joten sinne saapuvat viestit eivät välttämättä tavoita asiakasta niin nopeasti kuin olisi tarkoitus. E-blogin etuihin lukeutuukin puhelimeen automaattisesti lähtevä tekstiviestimuistutus aina kun foorumilla tapahtuu jotakin uutta.

Tekstiviestimuistutuksesta huolimatta e-blogi ei herättänyt nuorten mielenkiintoa eivätkä he alkaneet aktiivisesti käyttää sitä. Suurena syynä tähän varmasti vaikutti haastateltavienkin

mainitsema e-blogi-työvälineen ulkonäkö. Se koettiin kliiniseksi ja tylsäksi. Haastateltavat kertoivat, että nuorten mielenkiinto lopahti jo pelkästään ulkonäön takia. Nuoret käyttävät nykypäivänä niin paljon erilaisia medioita, että osaavat vaatia myös formaalimmalta medialta enemmän. E-blogi-työvälineen käyttötarkoitus on toki erilainen kuin muiden sosiaalisen median kanavien, mutta ulkonäköseikoilla voitaisiin varmasti vaikuttaa myös työvälineen kiinnostavuuteen ja uskottavuuteen. Nuorten edustajia voitaisiin ottaa myös mukaan kehittämissryhmään, jotta nuorten näkökulma tulisi huomioitua ainakin ulkonäköseikoissa.

Tietokoneen välityksellä tapahtuvan työskentelyn etuna nähtiin, että se madalsi joidenkin nuorten kynnystä kertoa asioista työntekijälle. Se on luonnollinen kanava asioida erityisesti sellaisille nuorille, jotka käyttävät paljon tietotekniikkaa muutenkin elämässään. Pohdintaa herätti kuitenkin se, että vaikka tekniikan käyttö mahdollistaa monia asioita sillä on myös haittapuolensa. Tekniikka mahdollisesti madaltaa myös kynnystä erilaisiin väärinkäytöksiin. Nykypäivän kirjallisuudessa eläekin positiivisten mielikuvien rinnalla selkeästi myös huoli tietotekniikan aikaansaamista negatiivisista muutoksista yhteiskunnassa. Forsberg & Pösö (2001, 197 - 198) ovat artikkelissaan pohtineet ihmisten todellisten ja virtuaalisuhteiden eriäväisyyttä. He ovat nostaneet esiin sen, miten helposti virtuaalimaailmassa voi muuttaa omaa identiteettiään ja esiintyä jonakin muuna kuin itsenään. Identiteetin uudelleen muokkaaminen vaatii toki suhteen, jossa toinen osapuoli on ennestään täysin tuntematon. Pohdintaa herätti myös se, miten helppo nuorten on e-blogin välityksellä esittää työntekijälle jotain muuta kuin, mitä he todellisuudessa ovat tai mitä ajattelevat. Onko virtuaalisesti esimerkiksi helpompaa valehdella työntekijälle kuin kasvotusten? Tähänkin asiaan tosin vaikuttaa se, millaisia asioita asiakas ja työntekijä e-blogin välityksellä käyvät läpi.

Jos e-blogi-työväline saataisiin ajettua sosiaalialalle toivotulla tavalla ja se saisi paikkansa työyhteisöissä, olisi erittäin tärkeää miettiä myös mahdollisten verkostojen ja yhteistyötahojen liittämistä e-blogiin. Opinnäytetyöprosessin aikana e-blogi-työvälineestä kerrottiin muutamalle lastensuojelun eri taholle. Idea otettiin innostuneena vastaan ja työvälineellä nähtiin olevan paikkansa lastensuojelun työkentällä. Varsinkin verkostojen saaminen samalle foorumille koettiin tarpeelliseksi. E-blogi-työväline voisi parhaimmillaan tarjota foorumin, jossa kaikki asiakkaaseen liittyvät asiat olisivat eri tahojen ulottuvilla. Näin työntekijät voisivat reaaliajassa saada tietoa asiakkaastaan ja hänen tilanteestaan. E-blogi-työvälineen verkostoon voisi liittää myös nuorelle tärkeitä ihmisiä, kuten hänen perhettään. Yksi vaihtoehto on, että esimerkiksi perhetyössä työvälineestä voisi olla paljon hyötyä, koska koko perhe voitaisiin liittää e-blogin verkostoon. Tätä kautta perhetyötä voitaisiin tehdä verkossa myös varsinaisten perhetapaamisten ulkopuolella. Näin perhe pysyisi ehkä paremmin mukana nuoren asioissa. Jos nuoren perhettä liitettäisiin e-blogiin, tulisi kuitenkin tarkasti miettiä, mitä asioita he pääsisivät e-blogista näkemään ja käyttämään. Myös tietoturvan toimivuutta tulisi tässä tapauksessa pohtia erityisen tarkasti. Nuori ei esimerkiksi välttämättä uskaltaisi kirjoittaa päivä-

kirja-osioon todenmukaisesti, jos myös vanhemmilla olisi mahdollisuus päästä lukemaan nuorten blogikirjoituksia.

Suurimpana ongelmana e-blogi-työvälineen käytössä koettiin sen tekninen heikkous. Haastateltavien käyttökokemukset jäivät vähäisiksi, koska ohjelman kaikki osa-alueet eivät toimineet niin kuin olisi pitänyt. Ongelmiin ei myöskään saatu tarvittavaa teknistä tukea. Teknisten ongelmien vuoksi ohjelman käyttöön ei tullut tarvittavaa rutiinia, eikä se vakiinnuttanut asemaansa käyttäjien keskuudessa. Lastensuojelutyö on itsessään jo niin hektistä, että e-blogin kaltaisen työvälineen tulisi lähinnä tuoda lisää voimavaroja työkentälle. Teknisten asioiden täytyisi siis olla sen verran yksinkertaisia ja toimivia, että ne eivät veisi turhaa aikaa itse varsinaiselta työltä. Puolivalmis ohjelmapohja ei siis tässä suhteessa aja asiaansa, vaan teknisine heikkouksineen tuottaa työntekijöille lisätyötä. E-blogi-työvälineen teknistä puolta tulisi siis kehittää huomattavasti, jotta se voitaisiin ajaa sisään työyhteisöihin. Työntekijöillä tulisi myös olla mahdollisuus saada teknistä tukea heti ongelmien ilmaannuttua. Samalla tulisi ottaa huomioon se, että uusien teknologioiden käyttö vakiinnuttaa paikkansa hitaasti työyhteisön arkeen, joten teknologisten sovellusten käyttöönotossa tulee tukea riittävästi käyttäjiä, jotta sovellukset juurtuisivat nopeammin arkipäivän työhön ja käyttöön. Haastateltavat eivät saaneet erityistä koulutusta työvälineen käyttöönottoon. E-blogi-työvälineen laajempi käyttöönotto edellyttäisi koulutuksen järjestämistä työyhteisöihin. Lisäksi jokaisella työpaikalla tulisi olla nimettyä e-blogi vastaava, joka olisi perehtynyt vielä muita paremmin työvälineen käyttöön ja olisi ajoittain kontaktissa e-blogin ylläpitäjiin.

Tätä opinnäytetyötä tehdessä on ollut tiedossa, että kyseessä on vasta e-blogi-työvälineen pilottikokeilu. E-blogia ole siis tehty tai muokattu lastensuojelun tarpeita vastaaviksi. Tulosten perusteella vaikuttaa kuitenkin siltä, että haastatellut sosiaaliohjaajat eivät ole olleet tästä tietoisia. Vai eivätkö he mahdollisesti ole osanneet varautua sen aiheuttamiin ongelmiin työvälineen käytössä? Pohdintaa onkin herättänyt se, että olisiko omalle alalle kehitetty työväline motivoinut käyttäjiä paremmin? Entä häiritsikö nuoria se, että heidät oli e-blogi-työvälineessä nimetty potilaiksi? Sosiaaliohjaajat toivat haastatteluisissa selkeästi esiin, miten työskentelyä on häirinnyt se, että työväline on siirretty terveysalalta sosiaalialalle ilman, että siihen on tehty haastateltavien mielestä tarvittavia muutoksia. Tämä koettiin negatiiviseksi asiaksi, koska esimerkiksi termistö koettiin harhaanjohtavaksi. Terveysalalle kehitetty termistö ei toimi sellaisenaan sosiaalialalla. Käyttäjät eivät tämänkään takia saa tarvittavaa tartuntapintaa työvälineelle. Termistön tulisi siis palvella sosiaalialan tarpeita paremmin. Sosiaalialan sanaston termit tulisi pyrkiä luomaan helposti ymmärrettäviksi sekä asiakkaan että työntekijöiden näkökulmasta. E-blogi-työvälineen kehittäjäryhmään tulisi siis ottaa myös lastensuojelun ammattilaisia mukaan, koska käytännön työstä saatu ns. ”hiljainen tieto” saataisiin näin myös mukaan kehittelyyn.

E-blogi-työvälineessä on päiväkirja-osio, jossa asiakkaalla on mahdollisuus purkaa tunteitaan ja ajatuksiaan. Työntekijöillä on mahdollisuus kommentoida asiakkaan merkintöjä. Tunteiden ja mieltä painavien asioiden kirjoittaminen ja ulos purkaminen e-blogin kautta saattaisi osaltaan helpottaa nuoren oloa vaikeissa tilanteissa. Hänellä olisi myös mahdollisuus kysyä työntekijältä neuvoa mieltä painaviin asioihin ja saada mahdollisesti vastaus paljon nopeammin kuin odottamalla henkilökohtaiseen tapaamiseen asti. Nuorelle saattaa olla hyvin tärkeää, että hänellä on joku paikka ja henkilö, jonka kanssa jakaa asioitaan. Jo pelkkä kirjoittaminen saattaisi vaikuttaa positiivisesti nuoren vointiin. Tätä saattaisi vielä korostaa se, että joku voi puolueettomasti kommentoida hänen ajatuksiaan ja esimerkiksi rohkaista päätösten tekemisessä. E-blogi voisi tämän kirjoitus- ja keskustelumahdollisuuden kautta auttaa nuorta voimaantumiseen ja työntekijää tukemaan nuorta tässä prosessissa. Jostain syystä päiväkirja-osion käyttö jäi kuitenkin hyvin vähäiseksi. Pohdintaa herätti se, että tällä blogimaisella osiolla voisi kuitenkin olla paikkansa varsinkin lastensuojelun piirissä. Blogit ovat monelle nuorelle arkipäivää ja siksi se voisi olla luonnollinen kanava ilmaista itseään ja ajatuksiaan. Monet lastensuojelun piirissä olevista asiakkaista ovat kokeneet hyvin raskaitakin asioita, joita on vaikea suusanallisesti kuvailla. Joillekin nuorille kirjoittaminen on luonnollisempi tapa ilmaista itseään. Päiväkirja-osio voisi madaltaa nuorten kynnystä kertoa asioistaan. Etuna e-blogi-työvälineen päiväkirja-osiossa muihin blogeihin on se, että sitä pääsee lukemaan vain alan asiantuntijat, joten nuori voisi purkaa tuntojaan rauhassa ilman pelkoa, että ulkopuoliset pääsevät teksteihin käsiksi. Lisäksi nuori saisi työntekijältä tarvittavaa kaikua kirjoittamalleen tekstille.

E-blogi-työvälineen tarkoituksena on voimaannuttaa lastensuojelun asiakkaita. Asiakkaiden tulisi saada kokemus siitä, että he voivat itse vaikuttaa elämäänsä kuuluviin asioihin. E-blogi-työväline voi parhaimmillaan saada nuoret aktivoitumaan myös omahoidon piiriin. E-blogin käyttö jäi kuitenkin sen verran vähäiseksi, että nuoret eivät saaneet tarpeeksi tartuntapintaa työvälineelle. Voimaantumisprosessi jäi siis mahdollisesti osaltaan kesken. E-blogin käytön tulisi olla säännöllisempää ja sitä tulisi olla enemmän. Sen avulla voisi ylläpitää asiakassuhteita myös henkilökohtaisten tapaamisten ulkopuolella. Aktiivinen työvälineen käyttö voisi parhaimmillaan tuoda nuorelle tunteen siitä, että hän ei jää asioiden ulkopuolelle, vaan voi osaltaan vaikuttaa asioiden kulkuun.

Voimaantuminen on yksi Turvallinen Koti -hankkeen keskeisimpiä tavoitteita. Pohdintaa on herättänyt se, että olisiko voimaantumisen käsitettä tullut ottaa vahvemmin myös esille tämän opinnäytetyön haastattelukysymyksissä? Opinnäytetyön aihetta muodostaessa tätä asiaa ei osattu kuitenkaan ottaa tarpeeksi huomioon. Esitietojen mukaan hankkeessa haluttiin tietoa siitä, miksi e-blogin käyttö on jäänyt niin vähäiseksi. Opinnäytetyön projektin edetessä voimaantuminen tuli kuitenkin Turvallinen Koti -hankkeen ja Medixine Oy:n puolelta vahvasti esille, joten se päätettiin ottaa mukaan teoreettiseen perustaan. Jatkotutkimusehdotuksena

voitaisiinkin ajatella seuraavaksi tutkittavan e-blogi-työvälinettä tarkemmin voimaantumisen näkökulmasta.

Pohdintaa on myös herättänyt se, että olisivatko tulokset olleet merkittävästi erilaisia, jos haastateltavia olisi ollut enemmän tai jos mukaan olisi saatu myös nuorten näkökulma asiasta? Toisaalta esimerkiksi ongelmat teknisessä puolessa olivat niin merkittäviä, että lisähaastattelut olisivat varmasti lähinnä vahvistaneet tätä seikkaa. E-blogi-työvälineen tarpeellisuudesta ja hyödyllisyydestä olisi kuitenkin saattanut tulla enemmän näkökulmia. Lisäksi työvälineen käyttötarkoitus olisi saattanut jakaa mielipiteitä vieläkin enemmän.

10 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Tutkimusta tehtäessä joudutaan aina miettimään eettisiä ratkaisuja. Tässä opinnäytetyössä tiedonkeruu toteutettiin haastattelemalla, joten haastatteluun liittyvät moninaiset eettiset ongelmat tuli huomioida tarkasti. Yleensä ongelmat haastattelussa liittyvät reliabiliteettiin ja validiteettiin. (Mäkinen 2006, 92.) Teemahaastattelukysymykset mietittiin tarkasti etukäteen ja niitä pohdittiin myös yhdessä opettajien kanssa. Tällä tavoin pyrittiin varmistamaan, että haastattelukysymyksillä saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin, eikä validiteettiongelmaa synny.

Vilkan (2005, 33) mukaan tutkittavien ja toimeksiantajien anonymiteetti tulee ottaa huomioon tutkimusraporttia laadittaessa. Anonymiteetin suojaaminen on erityisen tärkeää, kun on kyse arkaluontoisesta aiheesta (Eskola & Suoranta 2000, 57). Haastateltaville pitää jo ennen haastattelun alkua kertoa, miten heidän yksityisyyttään tullaan suojelemaan tutkimuksen edetessä. Haastateltavilta tulee myös kysyä lupa haastattelun tallentamiseen, esimerkiksi nauhurilla, ja heille tulee kertoa tutkimuksen etenemisestä. Kaiken annetun informaation jälkeen haastateltavien tulee edelleen haluta vapaaehtoisesti osallistua tutkimukseen ja heillä tulee olla mahdollisuus keskeyttää haastattelu missä vaiheessa tahansa. (Mäkinen 2006, 93 - 95.) Haastateltaville lähetettiin jo ennen haastattelua saatekirje (liite 2). Kirjeessä kerrottiin, miten heidän anonymiteettinsä suojataan ja, että haastattelu tullaan nauhoittamaan. Lisäksi haastattelutilanteessa pyydettiin haastateltavia allekirjoittamaan suostumuslomake (liite 3). Lomakkeessa kerrottiin pääosin samat asiat. Haastattelun aluksi haastateltaville myös kerrottiin heidän voivan keskeyttää osallistumisensa missä vaiheessa tahansa. Huomioon otettiin myös se, että vaikka opinnäytetyön aihe ei sinänsä ollut arkaluontoinen, niin nuoret, joita oli tarkoitus haastatella, ovat lastensuojelun asiakkaita. Heidän tilanteessaan tulisi ottaa eettisyys erityisen tarkasti huomioon.

Opinnäytetyön luotettavuuteen kuuluu myös käytetyn kirjallisuuden arviointi eli lähdekritiikki. Lähdekritiikin avulla tutkija arvioi saadun tiedon luotettavuutta. Tutkijan tulee pohtia

lähdemateriaalin laatua kriittisesti. (Mäkinen 2006, 128.) Tässä opinnäytetyössä lähestyttiin tutkimaamme aihetta mahdollisimman laajan lähdekirjallisuuden pohjalta. Koska tutkittu aihe on erittäin ajankohtainen, pyrkimys on ollut etsiä myös mahdollisimman tuoretta kirjallisuutta aiheesta. Tässä opinnäytetyössä erittäin haastavaa on ollut aiheen rajaus. Tutkitusta e-blogi-työvälineestä ei toistaiseksi ole ollut mitään kirjallista tietoa tai aiempaa tutkimusta, joten opinnäytetyön viitekehyksessä käytettiin yleisesti sosiaalista mediaa ja virtuaalipalveluja käsittelevää kirjallisuutta. E-blogi ei kuitenkaan ole perinteinen sosiaalisen median väline, joten sen suhdetta käyttämämme kirjallisuuteen jouduttiin tarkoin miettimään. Viitekehyksestä rajattiin pois se, mikä ei suoranaisesti soveltunut e-blogi-työvälineen kontekstiin.

Hirsjärvi ym (2003, 215) puhuvat tutkijatriangulaatiosta eli siitä, että tutkimuksessa on mukana useampi tutkija niin aineiston kerääjinä kuin tulosten analysoijina ja tulkitsijoinakin. Tässä opinnäytetyössä koettiin luotettavuuden paranevan parityöskentelyn myötä, koska se minimoi virheiden ja epä johdonmukaisuuksien mahdollisuutta. Luotettavuutta lisää myös tutkimuksen toteuttamisen tarkka selostus, jonka tulisi koskea tutkimuksen kaikkia vaiheita (Hirsjärvi ym 2003, 214). Tässä opinnäytetyössä pyrittiin selostamaan kaikki vaiheet niin, että mikään tutkimuksen kannalta olennainen ei jäänyt pois.

Tutkimusetiikkaa tulee noudattaa ideointivaiheesta tutkimuksen loppuun saakka. Etenkin ihmistieteissä etiikka on tärkeä osa tutkimusta. Erityisen tarkkana tulee olla tehtäessä tutkimusta kasvokkain ihmisten kanssa esimerkiksi haastattelutilanteessa. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 19.) Tutkimusetiikka koostuu yleisesti sovitusta säännöistä kaikkien toimijoiden välillä. Tutkijan tuleekin noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. (Vilka 2005, 30.) Tämä tarkoittaa Laurean opinnäytetyön eettisten ohjeiden mukaan sitä, että toimitaan rehellisesti, huolellisesti ja tarkkaavaisesti, otetaan huomioon muiden tutkijoiden tekemä työ ja saavutukset sekä otetaan eettisesti huomioon tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät. (Laurean eettinen toimikunta 2007.) Tämän opinnäyteprosessin jokaisessa vaiheessa noudatettiin Laurean eettisiä ohjeita aina opinnäytetyön prosessin alkuvaiheista tutkimustulosten julkistamiseen asti.

Lähteet

- Aalto, T. & Uusisaari, M.Y. 2009. Nettielämää. Sosiaalisen median maailmat. Helsinki: BTJ.
- Ahtiainen, M. & Auranne, K. 2007. Hyvinvointiteknologian määrittely ja yleisesittely. L. Suhonen & T. Siikanen (toim.) Hyvinvointiteknologia sosiaali- ja terveysalalla - Hyöty vai haitta? Lahti: Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu.
- Alasilta, A. 2009. Blogi tulee töihin. Helsinki: Infor.
- Alasuutari, M. 2005. Mikä rakentaa vuorovaikutusta lapsen haastattelussa? J. Ruusuvoori, L. Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.
- Ekström, L., Leppämäki, P. & Vilen, M. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Porvoo: WSOY.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.
- Forsberg, H & Pösö, T. 2001. Virtuaaliyhteisöllisyys ja langaton kommunikaatio - uhka ja mahdollisuus lapsille. M. Kangassalo & J. Suoranta (toim.) Lasten tietoyhteiskunta. Tampere: Tampere University Press.
- Granhölm, C. 2010. Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. A. Pohjola, A. Kääriäinen & S. Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Heikkonen, H. & Ylönen, K. 2010. Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. A. Pohjola, A. Kääriäinen & S. Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Helve, H. 2002. Arvot, muutos ja nuoret. Helsinki: Yliopistopaino.
- Herkman, J. 2001a. Audiovisuaalinen mediakulttuuri. Tampere: Vastapaino.
- Herkman, J. 2001b. Median monet funktiot lasten ja nuorten elämässä. M. Kangassalo & J. Suoranta (toim.) Lasten tietoyhteiskunta. Tampere: Tampere University Press.
- Hiltunen, P. 2007. Hyvinvointiteknologia kiinnostaa kuntatilaajaa. L. Suhonen & T. Siikanen (toim.) Hyvinvointiteknologia sosiaali- ja terveysalalla - Hyöty vai haitta? Lahti: Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu.
- Himanan, P. 2001. Hakkerietiikka. Helsinki: WSOY.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2003. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hyttinen, L. 2003. Palveluohjauksen vaikuttavuutta määrittämässä. M. Satka, A. Pohjola & M. Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kaivosoja, A. 2010. Nuorten tavoittaminen ja kohtaaminen verkkoyhteisöissä - Netari-ohjaajien käsitykset verkkonuorisotyön haasteista ja mahdollisuuksista. <http://ouka.fi/nuoriso/Tiedote.asp?ID=15649>. Luettu 6.4.2011.

- Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu.
- Kilpi, T. 2006. Blogit ja blokkaminen. Helsinki: Readme.fi.
- Kivimäki, R. 2001. Perhe ja lapset tietoyhteiskunnassa. M. Kangassalo & J. Suoranta (toim.) Lasten tietoyhteiskunta. Tampere: Tampere University Press.
- Kiviniemi, K. 2001. Laadullinen tutkimus prosessina. J. Aaltola, R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Kuusisto-Niemi, S., Kääriäinen, A. & Pohjola, A. 2010. Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Laaksonen, S. (toim.) 2004. Jälkihuolto-opas. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 17. Saarijärvi: Gummerus.
- Laiho, K. 2010. Lastensuojelu. Avohuollon tukitoimet. A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tallinna Raamatutrükikoda.
- Laurean eettinen toimikunta. 2007. Laurea-ammattikorkeakoulun eettiset ohjeet tutkimus ja kehittämistyötä sekä opinnäytetöitä varten. Laurea-ammattikorkeakoulu. https://intra.laurea.fi/intra/fi/03_tutkimus_ja_kehitys/041_tk_osio/01_eettinen_toimikunta/eettisetohjeet.pdf. Luettu 8.10.2010.
- Lehto, P. 2008. HyvinvointiTV:n ohjelmantuotanto hyvinvointiteknologiaosaamisen mahdollistajana. O. Kallioinen (toim.) Oppiminen learning by developing -toimintamallissa. Vantaa: Laurea-ammattikorkeakoulun julkaisusarja. A, 1458-7211 ; 61.
- Lokka, A. 2003. Mediakasvatus uuden edessä. T. Modinos & A. Suoninen (toim.) Merkillinen media. Tekstit nuorten arjessa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Majava, J. 2008. Kohti sosiaalista verkkoa. P. Aula, J. Matikainen & M. Villi (toim.) Verkkoviestintäkirja. Helsinki: Yliopistopaino.
- Medixine Oy.
<http://www.medixine.com/do.xsp?viewType=viewinfoview&directoryType=company&objectType=complextype>. Luettu 25.3.2011.
- Mustonen, A. 2001. Mediapsykologia. Helsinki: WSOY.
- Mäkelä, K. 2006. Terveystieteiden tietotekniikka. Terveiden ja hyvinvoinnin sovellukset. Helsinki: Talentum.
- Mäkinen, O. 2006a. Internet ja etiikka. Vaajakoski: Gummerus.
- Mäkinen, O. 2006b. Tutkimusetiikan ABC. Vaajakoski: Gummerus.
- Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Netari-hanke. 2004. <http://www.netari.fi/web/guest/netari.fi-hanke1>. Luettu 25.3.2011.
- Paavilainen, P. 2007. Ikääntyneet ja teknologia: katsaus Suomessa julkaistuun tutkimuskirjallisuuteen 1994-2005. C-H. Nygård, H. Eskola, J. Hyttinen & M. Savinainen (toim.) Näkökulmia hyvinvointiteknologiaan. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Räty, T. 2007. Uusi lastensuojelulaki. Helsinki: Edita Prima Oy.

Saastamoinen, K. 2008. Lapsen asema sijaishuollossa - Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita Prima Oy.

Saastamoinen, K. 2010. Lapsen asema sijaishuollossa - Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita Prima Oy.

Salmenkivi, S. & Nyman, N. 2007. Yhteisöllinen media ja muuttuva markkinointi. 2.0. Helsinki: Talentum.

Sihvonen, T. 2003. Tietoverkot sosiaalisen olemisen paikkana. S. Kangas & T. Kuure (toim.) Teknologisoitua nuoruus. Helsinki: Yliopistopaino Oy.

Suoninen, A. 2004. Madiakielitaidon jäljillä. Lapset ja nuoret valikoivina mediankäyttäjinä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Suoranta, J. 2001. Cyberkids: lapset mediakulttuurin toimijoina. M. Kangassalo & J. Suoranta (toim.) Lasten tietoyhteiskunta. Tampere: Tampere University Press.

Suoranta, J. & Lehtimäki, H. 2003. Verkostososiaalisuus ja nuoret. S. Kangas & T. Kuure (toim.) Teknologisoitua nuoruus. Helsinki: Yliopistopaino Oy.

Tietosuojavaltuutettu. 2006. <http://www.tietosuoja.fi/36354>. Luettu 5.10.2010.

Tilastokeskus. 2009. http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2008/sutivi_2008_2009-04-27_tie_002_fi.html. Luettu 14.10.2010.

Tirronen, M. 2008. Web 2.0 Verkon numerologia. Helsinki: BTJ.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Turvallinen Koti -hanke. 2009. Turvallinen Koti -hanke tutkimussuunnitelma.

Turvallinen Koti -hanke. http://www.turvallinenkotihanke.fi/?page_id=2&lang=fi. Luettu 31.8.2010.

Vespa-hanke. 2010. <http://www.lapsenaani.fi/osahankkeet/verkkohankkeet/Vespa.html>. Luettu 25.3.2010.

Viilomaa, P. 2010. Verkossa tehtävä nuorisotyö nuorisotyöntekijöiden ja nuorten silmin. Koh- taako verkkonuorisotyö nuoret? https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/14882/Viilomaa_Paivi.pdf?sequence=1. Luettu 25.3.2011.

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Liitteet

Liite 1 Tutkimuslupa

Tutkimuslupa

Laurean ammattikorkeakoulun opiskelijat Emilia Koljonen ja Susanna Kujansivu tekevät opinnäytetyötään Käyttäjien kokemuksia e-blogi -työvälineestä lastensuojelussa Turvallinen Koti -hankkeessa.

Opinnäytetyölle myönnetään tutkimuslupa. Erityisesti opiskelijoita pyydetään ottamaan huomioon eettiset kysymykset opinnäytetyössä, koska kyse on sensitiivisestä tutkimusryhmästä ja aiheesta.

Luvan edellytyksenä on se, että opinnäytetyö ja aineisto annetaan Turvallinen Koti-hankkeen käyttöön.

Espoo 9.11.2010

Paula Lehto
Yliopettaja, TtT
Laurea

Liite 2 Saatekirje



LAUREA - AMMATTIKORKEAKOULU

Hei,

Olemme kaksi Laurea-ammattikorkeakoulun Otaniemen yksikön sosiaalialan opiskelijaa. Olemme tekemässä opinnäytetyötämme Turvallinen Koti -hankkeen e-blogi-työvälineen käyttökokemuksista.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää käyttäjien kokemuksia siitä, mikä e-blogityöskentelyssä on toimivaa ja, mitä asioita kannattaisi lähteä kehittämään.

Tarkoituksenamme on haastatella e-blogia käyttäneitä sosiaaliohjaajia ja heidän jälkihuollon asiakkaitaan. Toteutamme haastattelun teemahaastatteluna, joka tullaan nauhoittamaan ja jonka aineisto hävitetään heti analysoinnin jälkeen. Vastajilla on ehdoton anonymiteettisuoja ja haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista.

Olisimme kiinnostuneita haastattelemaan Teitä. Tutkimuksen kannalta olisi merkittävää, että saisimme mahdollisimman laajan sekä kattavan aineiston. Haastattelut voidaan toteuttaa teille sopivassa paikassa.

Toivomme mahdollisimman nopeaa yhteydenottoa asian tiimoilta.

Ystävällisin terveisin,

Emilia Koljonen ja Susanna Kujansivu

Mikäli haluatte lisätietoa tutkimuksesta tai haastattelusta, voitte olla yhteydessä meihin sähköpostitse tai puhelimitse.

Yhteystiedot:

emilia.koljonen@laurea.fi [REDACTED]

susanna.kujansivu@laurea.fi [REDACTED]

Liite 3 Suostumuslomake

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Osallistun Emilia Koljosen ja Susanna Kujansivun opinnäytetyöhön ”Käyttäjien kokemuksia e-blogi työvälineestä lastensuojelussa” osallistumalla haastatteluun.

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen tietoinen myös siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon ja minua koskeva aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Suostun siihen, että haastattelussa antamia tietojani käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin.

Opinnäytetyö julkaistaan Laurea-ammattikorkeakoulussa keväällä 2011 ja luovutetaan Turvalinen Koti -hankkeen käyttöön.

Päiväys

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite 4 Teemahaastattelurunko

Sosiaaliohjaajat:

Tausta:

- Kauan työskennellyt sosiaaliohjaajana?
- Kuinka monen asiakkaan kanssa käyttänyt e-blogia?
- Kuinka kauan asiakkuus/asiakkuudet kestänyt?
- Onko menetelmä ollut käytössä asiakkuuden alusta asti? Missä vaiheessa tullut mukaan?

- Miten on toiminut eri asiakkaiden kanssa? (onko eroavaisuuksia eri asiakkaiden välillä? jos niin mitä eroa?)
- Mitä e-blogin palveluita olet käyttänyt?
- Koetko e-blogin helppokäyttöiseksi? Miten?
- Oletko törmännyt teknisiin ongelmiin? Minkälaisiin?
- Mitkä mielestäsi ovat e-blogi-työskentelymuodon vahvuudet?
- Entä heikkoudet?
- Onko e-blogi-työmenetelmä helpottanut työskentelyäsi? Miten?
- Tuleeko mieleesi asioita, joka olisi tehnyt e-blogista toimivamman?
- Käyttäisitkö e-blogia myös tulevaisuudessa työmenetelmänä? Miksi?

Nuoret:

Tausta:

- Ikä
- Kuinka kauan ollut lastensuojelun asiakkaana?

- Kuinka paljon olet käyttänyt e-blogia?
- Mitä e-blogin palveluita olet käyttänyt?
- Koetko e-blogin helppokäyttöiseksi? Miten?
- Oletko törmännyt teknisiin ongelmiin? Minkälaisiin?
- Miten e-blogi on vaikuttanut henkilökohtaisten asioidesi läpikäymiseen ohjaajasi kanssa? (vs. asiakkuus kasvotusten)
- Mitkä ovat e-blog -työskentelymuodon vahvuudet?
- Entä heikkoudet?
- Käyttäisitkö e-blogia myös tulevaisuudessa? Miksi?

Liite 5 Esimerkki analyysitaulukosta

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
"Eniten siin on kiinnostanu just tää, et se on suojattu yhteys"	Suojattu yhteys	Tekninen puoli turvallinen	Teknisesti käyttökelpoinen idea	Toimivaa
"Et kukaa ei voi niit viestejä varastaa siel millää tavalla"	Tietoturva toimii			
"Ei ollu kyl mitää käyttökatkoksia"	Ei käyttökatkoksia			
"Et se oli kyl melko helppo käyttää"	Helppokäyttöisyys	Helppokäyttöinen		
"Et se oli melko helppo se pohja kuitenki"	Toimiva pohja			
"Et voisko täst olla jotai hyötyä joskus tulevaisuudes niinku meiänki alalle"	Hyöty sosiaalialalla	Nykyajan toimintatavat, sosiaalinen media	Työskentely nuorille luontevalla tavalla	
"Se on hänelle paljo luonnollisempi ku se, että ihan face to face keskustellaa, et varmaa niinku jotai asioit ainakii ois varmaa helpommi pystyny käymään sitte läpi"	Luonnollinen kanava asoida			
"Tietysti siinä on se et yritetään olla ajanhengessä netissä"	Ajanmukaisuus			
"Aattelin et jos mä saisin semmosia nuoria kiinni, joita muuten ei saa kiinni, niillä puhelinnumero vaihtuu tai ei oo puhelinta ollenkaan"	Yhteydenoton helppous asiakkaisiin	Yhteydenpito helpompaa		
"Jos sinne merkkää jotai ni siit				

lähtee muistutus sitte kännykkää, ni tota ni, et tavallaa sit ain, et sitä ei tarvi ain ite muistaa käyä kattoo, et siit pitäis tulla aina muistutus sitte, että tota.. et siin näkee sellasii iha positiivisii asioit" (Haastateltava 1)	Tekstiviestimuistutuksen hyödyllisyys			
"Siinähan se tekstiviestimuistutus asia oli hyvä" (Haastateltava 2)				
"Et asiakas vois tavoittaa työn- tekijän montaa eri kautta"	Yhteydenoton helppous työntekijään			
"Et teknisestihän se ei lähteny toimi- maan" (Haastateltava 1)				
"Se on mun mielestä niinku heikko tekninen esitys" (Haastateltava 2)	Tekninen toimimattomuus			
"Eikä siihe sit saanu myös- kään mitään sellast teknistä niinku tukea"	Teknisentuen puute			
"Ite en tosiaan saanu tallennettua viestejä sille" (Haastateltava 1)		Tekninen toimimattomuus	Tekniset asiat	
"Mä en missään vaiheessa oo näh- ny täällä et mitä viestejä mä oon niinku lähettänyt" (Haastateltava2)	Ohjaajan viestien tallentu- mattomuus			
"Siel oli aika paljon kaikkii kenttiä ja piti rastittaa juttuja ja muuta, et niitä jotenki niinku yksinkerta- semmaks ni ois vielä helpompi	Toimintokenttien paljous			Kehitettävää

käyttää" (Haastateltava 1)				
"Siel oli vaan mun mielestä vähän liikaa semmosta säläää" (Haastateltava 2)				
"Siit ei nyt tullu ihan koko kokemusta tavallaa, koska se ei itellä sit toiminu loppujen lopuksi"	Kokemuksen puute			