

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma

Turunen Jaana

FACEBOOK YHTEYDENPITOVÄLINEENÄ NUORTEN JA TYÖVOIMAN  
PALVELUKESKUKSEN VIRKAILIJOIDEN VÄLILLÄ

Opinnäytetyö 2014

## TIIVISTELMÄ

### KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

#### Sosiaalialan koulutusohjelma

TURUNEN, JAANA

Facebook yhteydenpitovälineenä nuorten ja työvoiman palvelukeskuksen virkailijoiden välillä

Opinnäytetyö

44 sivua

Työn ohjaaja

Lehtori Harri Mäkinen

Toimeksiantaja

Kaakkois-Suomen työ- ja elinkeinotoimisto

Toukokuu 2014

Avainsanat

Facebook, nuoret, osallisuus, vuorovaikutus, yhteisöllisyys

Sosiaalinen media on arkipäiväistä yhteisöllisyyttä tämän päivän yhteiskunnassamme. Erityisesti nuorten yhteisöllisyys on muuttunut ja tietoyhteiskunnan tuomat toimintatavat sekä yhteydenpito on monimuotoista. Julkisessa hallinnossa palveluja tuotetaan uusin tavoin henkilöstövähennysten ja verkossa tapahtuvien palvelujen kehittyessä. Samalla palvelujen käyttäjien asemassa korostuu oma aktiivisuus.

Opinnäytetyön tarkoitus on kuvata nuorten ja viranomaisten välistä verkkovuorovaikutusta näkyväksi palveluprosessin aikana nuorten hyvinvoinnin tukemisessa ja osallisuuden lisäämisessä. Onko Kotkan - Haminan seudun työvoiman palvelukeskuksen Väylän Facebook vapaaehtoisena palvelumuotona tuonut nuorten kanssa tapahtuvaan moniammatilliseen asiakastyöhön muuttuneita toimintamahdollisuuksia ja uusia käytäntöjä? Tarkoituksena on etsiä syitä, miksi keskustelu Facebookissa käynnistyy nuoren asiakkaan aloittamana. Tutkimusaineistona ovat Facebookissa tapahtuneet nuorten käynnistämät keskustelut virkailijoiden kanssa 1.7. - 31.12.2013 välisenä aikana.

Facebook tukee nuorten osallisuutta omien asioiden hoitamiseen työvoiman palvelukeskuksen palveluprosessin aikana. Keskustelut verkkoyhteisössä yhdistyvät ja vuorottelevat asiakaslähtöisesti verkon ulkopuolisten toimien kanssa tukien nuorten hyvinvointia, toimintakykyä ja osallisuutta arjessa. Merkityksellistä ei ole virkailijoiden säännöllinen läsnäolo Facebookissa vaan yhteisöllisyyden näkökulmasta nuorten oma luonnollinen yhteisö ja keskustelukulttuuriympäristö vuorovaikutukseen. Nuorilla on matala kynnyksen yhteydenottomahdollisuus henkilökohtaisten tarpeidensa mukaan pienissäkin asioissa itse valitsemanaan ajankohtana. Nuoret kysyvät heitä askarruttavia asioita ja jakavat tietoa omasta tilanteestaan. Toiminnan edellytyksenä on luottamus viranomaiseen asioiden yhteisessä hoitamisessa. Herkkyys nuorten tukemiseen tulee olla riittävää, kun virkailijat ovat saaneet mahdollisuuden olla mukana nuorten arjessa ja yhteisössä.

## ABSTRACT

KYMENLAAKSO AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Services

TURUNEN, JAANA

Facebook as a Communication Tool between Young  
Adults and Service Centre`s Officials

Bachelor`s thesis

44 pages

Supervisor

Harri Mäkinen, Senior Lecturer

Comissioned by

South-East Finland Employment and Economic  
Development Office

2014

Keywords

Facebook, young adults, participation, interaction, sense of  
community

Social media has created a new sense of community in the past decade. Nowadays many people, especially young people use social media daily. This has led to more diverse communication in general and public administration is adapting their services to the constant changes in employment and internet services offered.

The purpose of the thesis was to explain the interaction between young adults and officials in the internet when young adults are given more freedom to contact the officials on their own terms. Has Kotka – Hamina employee service center Väyläs Facebook as a participatory tool brought any new habits concerning customer-related services? The purpose was to find reasons why the conversations in Facebook have begun by young adults. The data has been collected between 1<sup>st</sup> July –31<sup>st</sup> December 2013 from Facebook conversations that young adults have started with the officials.

Facebook supports young adults to have a bigger role regarding their own affairs in the service process of a special labor service center. The point is not that the official is available for young adults all the time, instead Facebook is a familiar place for young adults to communicate and they might feel safer to discuss things there rather than in an unknown service. This service has given young adults an easy way to contact professional people and talk about their private matters. Young adults are able to explain their situations and what kind of problems they have. In order for this service to work, the young adult should trust the official so that they work on things together. The officials should also be sensitive enough towards the customers because they have invited the officials into their private lives.

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS	7
	2.1 Moniammatillinen yhteistyö	7
	2.2 Palvelukeskukseen ohjaus	8
	2.3 Kotkan - Haminan seudun työvoiman palvelukeskus Väylä	9
3	FACEBOOK VERKKOYHTEISÖPALVELU	10
	3.1 Verkkoyhteisöpalvelusta yleisesti	10
	3.2 Verkkoneuvonta	11
	3.3 Työvoiman palvelukeskuksen Facebook VÄYLÄ	12
	3.4 Palveluun ohjaaminen ja virkailijoiden toimintakäytännöt	13
4	VUOROVAIKUTUS OHJAUSTYÖSSÄ	14
5	YHTEISÖLLISYYS JA VERKKOYHTEISÖLLISYYS	16
	5.1 Yhteisöllisyydestä yleisesti	16
	5.2 Nuorten verkkoyhteisöllisyys	17
6	NUORTEN OSALLISUUS	18
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	19
	7.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys	20
	7.2 Tutkimuskohde	21
	7.3 Tutkimusmenetelmä	21
	7.4 Tutkimuksen etenemisprosessi	22
	7.5 Aineiston analysointi	25
	7.6 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	26
8	TUTKIMUSTULOKSET	27
	8.1 Minkälaisista syistä nuoret aloittavat keskustelut Facebookissa?	28
	8.2 Miten verkkokeskustelu toteutuu ja eroaako se muista keskusteluista?	30

8.3 Havainnointia verkkokeskustelujen sisällöistä	32
9 JOHTOPÄÄTÖKSET	33
9.1 Facebookin tuomat toimintamahdollisuudet asiakastyöhön	34
9.2 Facebook hyvinvoinnin ja osallisuuden tukemisessa	35
9.3 Jatkotutkimusaiheita	37
10 POHDINTA	39
LÄHTEET	40

## 1 JOHDANTO

Sosiaalisen mediassa toimiminen ja palvelun hyödyntäminen on monelle arkipäivää yhteiskunnassamme. Sosiaalinen media tutkimusaiheena on ajankohtainen, koska erityisesti nuorten yhteisöllisyys on muuttunut tietoyhteiskunnan kehityksen myötä. Yhteydenpitomahdollisuudet ja toimintatavat ovat monimuotoisia ja laajoja. Haluan tutkimuksessani käsitellä ja tuoda esiin nuorten muuttunutta yhteisöllisyyttä ja yhdistää siihen julkisen palvelun muutoksessa olevien työntekijöiden asiakastyön arjen haasteita. Julkisen hallinnon muutoksessa uudet toimintatavat ovat tarpeellisia, ja ne muuttavat toimintakäytäntöjä ja palvelujen tuottamistapoja. Verkkopalveluja kehitetään, ja ne ovat monipuolistuneet ja laajentuneet.

Julkisen palvelujen käyttäjien asemat ovat muuttuneet, ja ne ovat edelleen muutoksessa. Valtiolla työtä tekevät ovat vähentyneet jo puolella ja kuntauudistuksen myötä kuntien määrät vähenevät entisestään. Tuottavuus on ollut myös yksi muutoksen motiiveista. Muutoksen aalto on muokannut uusiksi yhtä lailla asiakkaan asemaa kuin palvelujen tuottamisen ja rahoittamisen tapoja. Kansalaisuus, asiakkuus ja kuluttajuus muuttuvat sekä käytännön toiminnassa, että palveluja koskevassa retoriikassa. (Anttonen, Haveri, Lehto & Palukka 2012, 11 - 13.) Opinnäytetyön taustalla on oma työurani muutoksen alla olevassa työ- ja elinkeinotoimistossa ja hallinnon valtakunnallinen verkkopalvelujen monipuolistuminen. Haluan tutkia, minkälaisia mahdollisuuksia Facebook voi tuoda vapaaehtoisena palvelumuotona moniammatilliseen asiakastyöhön viranomaisten ja nuorten asiakkaiden välille.

Opinnäytetyön aihe ”Facebook yhteydenpitovälineenä nuorten ja työvoiman palvelukeskuksen viranomaisten välillä” on syntynyt näistä lähtökohdista ja tutkimukselle saatiin toimeksianto työnantajaltani Kotkan työ- ja elinkeinotoimistolta (nykyisin nimeltään Kaakkois-Suomen työ- ja elinkeinotoimisto). Kotkan - Haminan seudun työvoiman palvelukeskus Väylä on ottanut omaan asiakastyöhön matalan kynnyksen palvelun Facebookissa perinteisten kasvokkain ja puhelimitse tapahtuvan yhteydenpidon rinnalle lisätäkseen yhteistä vuorovaikutusta ja tavoitettavuutta. Palvelu on alueellista Kotkassa tapahtuvaa toimintaa.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata nuorten ja viranomaisten välistä verkkovuorovaikutusta näkyväksi palveluprosessin aikana nuorten hyvinvoinnin tukemisessa, syrjäytymisen ehkäisemisessä ja osallisuuden lisäämisessä. Tarkoituksena on löytää syytä,

miksi keskustelu Facebookissa käynnistyy nuoren asiakkaan aloittamana. Opinnäytetyön tarkoitus on kuvata tapahtunutta toimintaa ja tutkia käytyjä keskusteluja. Onko palvelulla jotain lisäarvoa asiakkaan palveluprosessissa muiden yhteydenpitovaihtoehtojen rinnalla ja löytyykö sen avulla toimintatapoja nuorten hyvinvoinnin tukemiseen? Tutkimuksen tarkoitus on tutkia, onko Facebook tuonut nuorten kanssa tapahtuvaan asiakastyöhön muuttuneita toimintamahdollisuuksia ja uusia käytäntöjä tapahtunutta todellista toimintaa tarkastelemalla.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa avataan ensin lyhyesti työvoiman palvelukeskuksen moniammatillista toimintaa ja asiakkaaksi ohjautumista. Facebookin verkkoyhteisöpalvelujen jälkeen kuvataan Kotkan - Haminan seudun työvoiman palvelukeskuksen Väylän Facebookin toimintaa, jonka keskusteluaineistoon tutkimusongelma pohjautuu. Vuorovaikutuksen merkitys ohjaustyössä on olennaista. Yhteisöllisyyttä ja osallisuutta avataan nuorten ja tietoyhteiskunnan tuoman kehityksen pohjalta.

Tutkimuksen toteutuksen osuus kuvaa opinnäytetyöprosessin etenemisen ja tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden arviointia. Tutkimus toteutetaan laadullisena tutkimuksena. Tutkimusaineistoksi rajataan verkkoyhteisöpalvelun autenttiset viestit nuorten aloittamina puolen vuoden ajalta. Tutkimustuloksia esitellään määrällisinä tietoina sisällöstä kootuista tyytellystä aineistosta ja laadullisina tuloksina tutkimuskysymyksen pohjalta.

## 2 TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS

### 2.1 Moniammatillinen yhteistyö

Työllistymisen tukemiseen keskittyvää aikuissosiaalityötä tehdään työvoiman palvelukeskuksissa (=TYP), joissa kunnan sosiaalitoimen työntekijät toimivat työttömien asiakkaiden työllistymisen tukemiseksi yhdessä työhallinnon ja Kelan työntekijöiden kanssa. Työskentely perustuu asiakaslähtöiseen ja moniammatilliseen yhteistyöhön. Osissa kunnissa TYP:n toimintaan on liitetty mukaan esimerkiksi terveydenhoitajan ja psykologin palveluja. Palvelukeskusten moniammatillinen tiimirakenne mahdollistaa asiakkaiden elämäntilanteiden kokonaisvaltaisen tarkastelun sekä asiakasta mahdollisimman hyvin ja aukottomasti tukevan henkilökohtaisen palvelukokonaisuuden rakentamisen. Moniammatillinen tiimirakenne myös ehkäisee asiakkaiden kulkemista eri viranomaisten välillä. (Työvoiman palvelukeskukset tukevat työllistymistä.)

TYP-toiminta perustuu työ- ja elinkeinotoimiston, kuntien ja Kelan vapaaehtoiseen sopimukseen yhteistyöstä. TYP:t tarjoavat työhön kuntouttavia palveluja palveluyhteistyönä yhteisissä toimitiloissa. Asiakastyötä tehdään moniammatillisesti ja työpareina. Tämä ns. yhden luukun periaate erottaa TYP-toiminnan viranomaisten muusta toiminnasta ja tavoitteena on asiakkaan työmarkkinoille sijoittumisen tukeminen. Palveluina asiakkaille ovat julkiset työvoimapalvelut ja kunnan työhön kuntouttavat palvelut. (Työvoiman palvelukeskus – Toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset 2010.) Vuosina 2004 - 2006 perustettuja TYP palveluverkostoja ollaan hallitusohjelman mukaisesti v. 2015 laajentamassa koko maahan. Samalla turvattaisiin niiden rahoitus ja säädettäisiin toiminta lailla. Näin asiakkaille turvataan palveluiden saatavuus ja yhdenvertaisuus. (Työvoiman palvelukeskuksiin liittyvä lainsäädäntöhanke 2014.)

## 2.2 Palvelukeskukseen ohjaus

Moniammatillinen palvelu tarkoittaa palvelukeskuksessa sitä, että TE-toimisto voi ohjata asiakkaan TYP:een, jos asiakkaan työnhaku on pitkittynyt ja mutkistunut ja hänellä on tarve työmarkkinoille kuntoutuakseen julkisten työvoimapalvelujen rinnalla kunnan järjestämistä olevia sosiaali- ja terveystyöpalveluihin. Kunta voi ohjata asiakkaan TYP:een, jos asiakkaalla on tarve työmarkkinoille kuntoutuakseen kunnan sosiaali- ja terveystyöpalvelujen rinnalla myös TE-toimiston järjestämistä oleviin julkisiin työvoimapalveluihin. KELA voi toimia aloitteellisesti asiakkaan ohjaamisessa TYP-palveluun. TYP:n asiakkuuteen ohjataan erityisesti moniammatillista palvelua tarvitsevia henkilöitä, joille on maksettu 500 päivää työmarkkinatukea työttömyyden perusteella. Edellä mainittujen asiakkaiden lisäksi TYP:een voidaan ohjata myös muita työttömiä, jos TYP:n moniammatillisella palvelulla arvioidaan voitavan ehkäistä työttömyyden pitkittymistä ja työmarkkinoilta syrjäytymistä. (Työvoiman palvelukeskus – Toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset 2010.)

Asiakkaan moniammatillinen palvelun tarve on edellytys TYP:een ohjauksessa, ja se perustuu taustaorganisaatioiden tai TYP:n palveluarvioon. Asiakkaan toimintakyky tulee olla sellainen, että hän voi osallistua kuntouttavaan työtoimintaan tai muihin työllistymistä edistäviin palveluihin, ja hän hyötyy niistä. Laaja-alainen eri toimijoiden yhteistyötä edellyttävä nuorisotakuu mahdollistaa sen, että asiakkaiksi ohjataan myös nuoria, joiden työttömyys on pitkittynyt tai uhka pitkittymiseen on olemassa. Nuoret



tarvitsevat julkisten työvoimapalvelujen lisäksi sosiaalitoimen palveluja. ( Työvoiman palvelukeskus – Toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset 2010.)

### 2.3 Kotkan - Haminan seudun työvoiman palvelukeskus Väylä

Kotkan - Haminan seudun työvoiman palvelukeskus Väylä on seudun työ- ja elinkeinoimiston ja kuntien (Kotka, Pyhtää, Hamina, Virolahti ja Miehikkälä) muodostama asiantuntija- ja palveluverkosto. Väylä tarjoaa peruspalveluja täydentävää moniammatillista tukea asiakkaan pitkittyneeseen työttömyyteen yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Toimipaikat palvelukeskuksella ovat Kotkassa ja Haminassa. (Väylä.)

Asiakkaat ovat pääsääntöisesti työmarkkinatukea saavia pitkäaikaistyöttömiä tai nuoria työnhakijoita, joiden ammatillinen kehittyminen edellyttää moniammatillista tukea. Nuorten tiimin asiakkaisiin kuuluvat alle 25-vuotiaat asiakkaat. Ensisijaisena tavoitteena on löytää heille yksilöllisiä polkuja työelämään tai koulutukseen. Asiakkuus edellyttää riittäviä terveydellisiä ja sosiaalisia taitoja hyödyntää palvelua sekä motivaatiota suunnitelmalliseen työskentelyyn. Asiakkuus on vapaaehtoista ja asiakkaat kutsutaan palvelukeskukseen ajanvarauksella. Asiakkailla on heille nimettyinä vastuhenkilöinä TE-hallinnon ja sosiaalitoimen työntekijät. Asiakkaan kanssa laaditaan hänelle sopiva yksilöllinen aktivointisuunnitelma, jonka toteuttamista tuetaan tiiviillä yhteydenpidolla ja saatavilla olevilla palveluilla. Aktivointisuunnitelmassa sovitut toimenpiteet voivat olla työtarjouksia, työllistymistä edistäviä toimenpiteitä, kuntouttavaa työtoimintaa, muita sosiaalipalveluja sekä terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalveluja. (Kotkan - Haminan seudun työvoiman palvelukeskus Väylä.)

Oman työni kautta TE-hallinnon asiantuntijana tiedän, miten yhteiskunnassamme on panostettu viime vuosina nuorten asioihin. Nuorten työttömyys on kuitenkin kasvanut, vaikka monenlaisia keinoja tilanteen parantamiseksi on meneillään, esimerkiksi aktiivinen työvoimapolitiikka, syrjäytymisen ehkäiseminen ja Nuorisotakuun toteuttaminen. Nuorten asiakkaiden työttömyyden pitkittyessä ja monimutkaistuessa syinä voivat olla heikon työmarkkina-aseman lisäksi henkilökohtainen elämäntilanne ja sosiaaliset syyt. Nuorten ongelmat ovat hyvin erilaisia. Arjesta selviytyäkseen he tarvitsevat henkilökohtaista tukea ja ohjausta, esimerkiksi päihdeongelmiin, keskeytyneisiin opiskeluasioihin, yksinäisyyteen tai yhteiskuntaan kiinnittymättömyyteen. Työelämän vaatimukset eivät kohtaa, koska kouluttamattomana nuorille soveltuvia työpaikkoja on vähän tarjolla. Motivaatio opiskeluun on hukattu aikaisemmilla väärillä valinnoilla ja

mielekkään työn löytäminen on usein näköalaton. Nuoret voivat olla sekä sosiaalitoimiston, työvoiman palvelukeskuksen että työ- ja elinkeinotoimiston asiakkaina. Asiakkuuden tarve voi olla pitkäaikainen, jos omat voimavarat eivät riitä. Nuorille tarjotaan muun muassa valmennuspalveluja, kuntouttavaa työtoimintaa, koulutusta ja työkokeilumahdollisuuksia oman polun ja työn löytämiseksi.

### 3 FACEBOOK VERKKOYHTEISÖPALVELU

#### 3.1 Verkkoyhteisöpalvelusta yleisesti

Kangaspunnan mukaan sosiaalisesta mediasta on muodostunut jatkuvasti monimuotoistuva yhteisyyden toimintaympäristö. Verkkomaailmassa on koko ajan kasvavia ja monitasoisia yhteisyyden ja vuorovaikutuksen muotoja. Samalla verkkomaailma toimii kuitenkin yhdessä fyysisen maailman kanssa, eikä sitä voida enää pitää erillisenä. (Kangaspunta 2011, 30 - 31.) Hintikan mukaan sosiaalisen median verkosto on yksi- ja kaksisuuntaisten avointen yhteyksien muodostama kokonaisuus, joka rakentuu internetissä uniikisti aihepiirin tai yksilöiden mukaan. Se on samalla myös jäsenten keskinäisistä aliverkostoista syntyvä toiminnallinen ja sosiaalinen yhteenliittymä. (Hintikka 2011, 134.)

Sosiaalisen median käyttäminen viestinnän ja yhteydenpidon välineenä on nopeaa, helppoa ja maksutonta. Sen avulla on mahdollista verkostoitua, ja se mahdollistaa monipuolisesti tiedon saantia, jakamista ja asioiden seuraamisen sekä ylläpitää sosiaalisia suhteita. (Pesonen 2013, 39.) Yksityinen ja julkinen sektori ovat ottaneet käyttöönsä sosiaalisen median yhteydenpitomahdollisuutena huomattuaan viestintäpalvelun tehokkaaksi. Palvelu on siellä, missä kansalaiset ovat. Työntekijän verkkoidentiteetti voi olla organisaatioon liittyvä tai yksityinen. Sosiaalisessa mediassa viestit voivat olla sekä julkisia että yksityisiä. (Pesonen 2013, 103, 159, 163.) Tutkija Sirkkusen mukaan työntekijän tai yrityksen läsnäolo sosiaalisessa mediassa tulee perustua todelliseen tarpeeseen. Läsnäolo vaatii antautumista ja aitoa vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa. (Forsman 2014, 3.)

Facebook on verkkoyhteisöpalvelu, joka tarjoaa käyttäjille mahdollisuuden julkiseen avoimeen yhteydenpitoon ja yksityiseen henkilökohtaisten tietojen jakamiseen kavereiden kanssa. Kaverilla tarkoitetaan verkkoyhteisöpalveluiden yhteydessä henkilöä, jonka kanssa käyttäjä on valmis jakamaan itseään koskevaa tietoa. Verkkoyhteisöpal-

velussa voidaan antaa käyttäjille mahdollisuus määrätä, että tiettyä itsestä annettua tietoa näytetään esimerkiksi vain ystäville. (Sosiaalisen median sanasto.)

Sosiaalisessa mediassa Facebook on suurin yhteisöpalvelu. Sosiaalisen median käyttäminen yhdistää ihmisiä, vahvistaa verkostoja ja mahdollistaa verkostot osin näkyviksi muillekin. Yleisön rooli on olla sisällön tuottajana ja palvelujen ja tuotteiden kulluttajana. Yleisöllä on erilaisia rooleja aktiivisena sisällön tuottajina, tiedon jakajina ja tiedon seuraajina. Sosiaalinen media mahdollistaa välittömän, paikasta riippumattoman ja tasavertaisen viestinnän, jossa viestin julkaisemiskynnys on matalalla. Mielenpiireet ja ajatukset julkaistaan välittömästi. Keskustelu voi olla luottamuksellista keskustelua, pienehkössä ryhmässä tapahtuvaa keskustelua tai kokonaan julkista avoimilla keskustelusivuilla. Sisältö on ajankohtaista, eräänlaista pikaviestintää. Sosiaalinen media antaa ihmiselle sekä tietoja että tunteen kuulumisesta johonkin. (Pesonen 2013, 26, 29, 31.)

Facebookin verkkoyhteisöpalvelussa muut käyttäjät näkevät nuoren kaveriverkostoon kuuluvat jäsenet. Suostumalla ystäväksi tekee valinnan, jolla voi olla myös sosiaalisia seurauksia. Toisten profiilien, valintojen ja verkostojen seuraaminen voi kertoa nuorelle, millainen toiminta ja esilläolo ovat hänen vertaisryhmässään sosiaalisesti hyväksyttyä ja kannattavaa. Kavereita voi ryhmitellä ja myös rajata heidän oikeuksiaan nähdä profiilissa olevia sisältöjä. (Noppi & Uusitalo 2011, 145, 156.)

### 3.2 Verkkoneuvonta

Verkkoneuvonnassa asiakas määrittelee palvelutarpeen, jolloin hänen kokemus vallan jakautumisesta ja osallisuudesta on erilainen kuin kasvokkain tapaamisessa. Viranomaisen ja asiakkaan (valta)suhde tasapainottuu, kun asiakas ottaa yhteyttä viranomaiseen kotoa tai vastaavasta hänelle tutusta paikasta. Asiakas voi keskittyä omien asioiden hoitoon vieraan ympäristön häiritsemättä. Asiakas saa myös itselleen aikaa miettiä omia tavoitteitaan ja näkökulmiaan paremmin, kun ajan merkityksellisyys pienenee. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 310.) Verkkoneuvontamahdollisuuksia kehitetään koko ajan lisää ja ne monipuolistuvat. Niitä on tarjolla, sekä valtakunnallisina palveluina, että alueellisina.

Kaikilla kansalaisilla ei ole käytössä vaadittavia laitteistoja, ja tekniikka voi tulla toiminnan esteeksi. Osaaminen ja tieto-taito voivat myös aiheuttaa sen, että verkkopalve-

lu jää saavuttamatta osalle ihmisistä. Asiakkailta on vielä mahdollisuus käyttää perinteistä palvelumallia. Teknologia voi yleisesti lisätä osallisuutta. Jos teknologia ei toimi tai on ainoa vaihtoehto eikä muunlaista mahdollisuutta vuorovaikutukseen työntekijän kanssa ole, voi se muodostua myös osallistumisen ja osallisuuden esteeksi. Palvelujärjestelmän ulkopuolelle jäävät ne, joilla ei ole riittäviä teknologisia valmiuksia. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 310 - 311.)

### 3.3 Työvoiman palvelukeskuksen Facebook VÄYLÄ

Väylän verkkoyhteisöpalvelu on perustettu ja käynnistynyt palvelukeskuksen Kotkan toimipaikan virkailijoiden aloitteesta. Nuorten tiimin virkailijoiden tavoitteena on ollut ottaa matalan kynnyksen yhteydenottopalvelu käyttöön nuorten asiakasprosessiin. Nuoret voivat jättää saapumatta ajanvaraukselle tai heitä ei tavoita puhelimella, mutta Facebookin kautta nuoreen saa yhteyden. (Sinisalo & Torkkeli 2012.) Asiakastyön tasolla toteutettava oman työn tutkiminen on yksi keskeinen vaikuttavan työn elementti. Omissa asiakasprosesseissa syntyvän tiedon analysointi, arviointi ja palauttaminen asiakastyön suuntaamiseksi ovat tietoon perustuvan ammattikäytännön toteuttamista parhaimmillaan. (Kemppainen & Ojaniemi 2012, 50.) Palvelukeskuksen Facebookin toiminnan aloittaminen ja ottaminen mukaan nuorten tiimin palveluvalikoimaan on tällaista oman asiakastyön tutkimista parhaimmillaan. Virkailijat ovat huomanneet ja arvioineet omassa toiminnassaan tarvitsevansa uusia käytäntöjä nuorten kanssa tapahtuvaan yhteydenpitoon. He ovat arvioineet Facebookin matalan kynnyksen palveluna tukevan nuorten palveluja ja tavoitettavuutta ja käynnistäneet palvelutoiminnan.

Facebook toimii asiakastyössä ensisijaisesti yhteydenpitovälineenä virkailijoiden ja nuorten välillä. Tavoitteena on ollut helpottaa ja madaltaa nuoren yhteydenottomahdollisuutta hänelle luontevalla tavalla. Virkailijalla on mahdollisuus tavoittaa nuori Facebookissa ja tukea häntä arjessa ja näin myös syrjäytymisen ehkäisyssä. Palvelu on otettu käyttöön perinteisten kasvokkain, sähköpostitse ja puhelimitse tapahtuvan palvelun rinnalle. Palvelu mahdollistaa nopean tavoitettavuuden ja joustavan mahdollisuuden yhteydenpitoon. Nuoret ovat samanaikaisesti asiakkuudessa palvelukeskuksessa. Palvelu ei ole yleinen julkinen verkkoyhteisöpalvelu, vaan Työvoiman palvelukeskuksen Väylän Kotkan nuorten tiimin asiakkaiden ja käyttäjien, virkailijoiden välille rajattu palvelu. Palvelu on vain kutsuttujen ja palveluun kirjautuneiden asiakkaiden käytössä, ja se perustuu vapaaehtoisuuteen. (Sinisalo & Torkkeli 2012.)

### 3.4 Palveluun ohjaaminen ja virkailijoiden toimintakäytännöt

Asiakkuudessa oleville Väylän nuorille kerrotaan verkkoyhteisöpalvelun käyttömahdollisuudesta ja toimintatavoista henkilökohtaisten käyntien yhteydessä. Facebook on yksi palvelu- ja yhteydenottovaihtoehto toiminnassa nuoren palvelukeskuksen asiakkuuden aikana. Liittymiskutsun hyväksyminen on nuoren asiakkaan henkilökohtainen valinta, ja se on täysin vapaaehtoista. Kaveripyyntökutsu lähtee pääsääntöisesti Väylän virkailijoiden aloitteesta. Kaikki nuoret asiakkaat eivät halua käyttää tätä palvelumahdollisuutta, eivätkä hyväksy Väylän Facebookin liittymiskutsua. Nämä nuoret asioidivat silloin perinteisesti puhelimitse ja kasvokkain tapahtuvilla palveluilla. Väylän virkailijat ja nuoret voivat olla vuoroin viestijänä tai viestin vastaanottajana. Väylän nuorten tiimin kaikista asiakkuudessa olevista nuorista noin 25 % on hyväksynyt liittymiskutsun. 31.12.2013 Väylän Facebookissa oli 55 kaveria, joilla tarkoitetaan tässä nuoria asiakkaita. Väylän virkailijat poistavat nuoret kaveriryhmästä sovitusti, kun nuorella ei ole enää asiakkuutta Väylässä. (Sinisalo 2014.)

Nuorten tiimi jakaa palvelun seinällä myös tietoa ajankohtaisista aiheista, mutta ensisijaisesti sivustoa käytetään kahdenkeskiseen yhteydenpitoon. Käyttäjävirkailijana palvelussa ovat kaikki nuorten tiimin virkailijat. Keskusteluyhteys voi käynnistyä nuoren tai virkailijan aloittamana. Verkkoyhteisöpalvelun keskustelut ovat nuoren asiakkaan ja palvelukeskuksen virkailijoiden välisiä. Aika ja paikka eivät ole rajoittamassa yhteydenpitoa. (Sinisalo 2014.)

Väylän virkailijat käyvät Facebookissa säännöllisesti muun työn ohessa katsomassa, onko asiakkailta tullut yhteydenottoja työpäivän aikana, tai he jättävät asiakkaille viestiä. Virkailijoiden käynnit Facebookissa ovat lyhyitä, siellä ei olla läsnä odottamassa asiakkaiden yhteydenottoviestejä. Viestien vaihdolle ei ole sovittu mitään erityistä vastaus- tai kysymysaikaa. Käyttäjävirkailijoita on useampia, ja he ovat ensisijaisesti yhteyksissä omiin asiakkaisiinsa. Tarvittaessa huolehditaan myös yhteisesti kaikkien asiakkaista, esimerkiksi loma-aikoina tai kiireellisissä asioissa. Viestiin vastaaja määrättyy myös kysymysten pohjalta. Se, kenellä on kysymyksen aiheesta asiantuntijuutta, vastaa nuorelle. Palvelua käyttävinä virkailijoina ovat sekä kunnan että työ- ja elinkeinotoimiston nuorten tiimin virkailijat. (Sinisalo 2014.)

Facebookin avulla viranomaiset voivat olla yhteyksissä asiakkaaseensa. He seuraavat asiakkaan tilannetta ja toimintaa palvelun avulla. Tavoitettavuuden parantamiseksi

asiakkaita voidaan muistuttaa tarvittaessa ajanvarauksista tai kysytään, miksi he eivät vastaa puhelimeen tai saapuneet ajanvaraukselle. Tavoitteena on tukea ja ohjata asiakasta hänen henkilökohtaisessa toiminnassaan esimerkiksi opintojen etenemisessä tai työkokeilun tavoitteiden toteutumisessa. Nuorilla on vastavuoroisesti mahdollisuus lähestyä Väylän virkailijaa häntä itseään koskevissa asioissa nuoren itse valitsemana ajankohtana. (Sinisalo & Torkkeli 2012.) Nämä nuorten aloittamat yhteydenotot ja keskustelut ovat tämän tutkimuksen aineistona.

#### 4 VUOROVAIKUTUS OHJAUSTYÖSSÄ

Ohjaustyössä luottamuksellinen vuorovaikutussuhde on rakennettava ensin ja joskus ihan alusta. Asiakkaan omat kokemukset ovat voineet horjuttaa luottamuksen viranomaisiin. Pelkkä taloudellinen tuki ei ole riittävää asiakkaan auttamisessa. Muutostyö edellyttää asiakkaan omaehtoista osallistumista, usein yhteisen suunnitelman laatimista, ja sen toteutumista ja arviointia. Sosiaaliohjauksessa ohjaajan on myös osattava rinnalla kulkemisen taitoa. Hänen on myös tunnettava palveluverkoston toimintaa. Heikoimmassa asemassa olevat tarvitsevat henkilökohtaista tukea ja kannustusta. Asiakasprosessi voi olla hitaasti etenevä. Haastavaa on saada vahvistettua asiakkaan yhteiskunnallista osallisuutta. (Kaljonen 2008, 50 - 52.) Palvelukeskuksen nuorten asiakkuus on usein pitkäkestoista ja rinnalla kulkua asioiden hoidossa tarvitaan.

Arnkilän mukaan psykososiaalisessa työssä kontaktit asiakkaan kanssa ovat erityisen keskeisiä, ja niitä on hyvä varjella (Arnkilä 2004, 117). Kumppanuussuhteeseen perustuvassa asiakas-ammattilaisvuorovaikutuksessa ymmärretään asiakaslähtöisyys yhteistyönä, jossa hyödynnetään sekä asiakkaan oman tilanteen asiantuntijuutta, että asiantuntijan osaamista ja ammattietiikkaan perustuvaa harkintaa. Asiakaslähtöisyydellä on eri muotoja riippuen asiakkaan toimintakyvystä ja tilanteesta sekä yhteisen vuorovaikutuksen tavoitteista ja reunaehdoista. Liittoudutaan ja toimitaan samalla yhdessä. Asiakaslähtöisyyden tarkasteleminen asiakkaan ja asiantuntijan suhteena muistuttaa, että juuri hyvistä kohtaamisista muodostuu hyvä palvelujärjestelmä. (Raitakari, Juhila, Günther, Kulmala & Saario 2012, 64, 75.) Suuntautuminen verkostoihin ja vuoropuheluihin näyttää lupaavalta syrjäytymisen ehkäisemisessä. Sosiaaliin verkostoihin suuntautuminen muokkaa yksityiselämän ja asiantuntijajärjestelmän suhteita, julkisen vallan ja privaatin rajapintaa. (Arnkilä 2004, 99.)

Vance Peavyn mukaan asiakas on oman elämänsä ohjaaja ja siinä prosessissa etene-  
misen asiantuntija. Spangar kuvaa ohjausta neuvotteluksi, jossa on ajatusten, näkö-  
kulmien ja toimintojen vaihtoa ohjaajan ja asiakkaan välillä. Ohjauksessa tulee olla  
herkkä asiakkaan tilanteelle ja yhteistyö edellyttää ohjaajalta kykyä mahdollistaa asi-  
akkaan toimintakykyä. (Onnismaa, Pasanen & Spangar 2002, 16 - 18.) Sosiaalityön  
palveluissa keskeistä on muutoksen aikaansaaminen ja vaikuttavuus. Aitojen asiakas-  
lähtöisten prosessien tuottamisessa korostuu tilaajan ja tuottajan läheinen kump-  
panuus. Tarvitaan yhteinen ymmärrys siitä, mikä on tosiasiallinen tavoite, mikä toimii  
hyvin ja mikä ei. (Roivanen ym. 2008, 97.) Palvelukeskuksen moniammatillisessa oh-  
jaustyössä nuoren kanssa yhdessä sovitussa suunnitelmassa tavoitteet määritellään sel-  
laisiksi, että hän voi sitoutua niihin, ja tavoitteita tuetaan ja arvioidaan uudelleen ohja-  
usprosessin edetessä nuoren voimavarojen mukaan.

Kurjen mukaan ei riitä, että ihmiset herkistyvät ja motivoituvat, vaan toimintaan tarvi-  
taan avuksi myös sellaisia ihmisiä, jotka sitoutuvat aktiivisesti sosiokulttuuriseen työ-  
hön. Yksi ammatillisen innostajan perusvalmiuksia onkin kyky ihmisten herkistämi-  
seen. Ilman herkistymistä ja motivoitumista ei aitoa osallistumista synny ja niihin on  
kiinnitettävä huomiota. Ei riitä, että vain löydetään aktiivisesti toimivat ihmiset tai  
ryhmät. Heille tulee myös antaa valmiuksia ja mahdollisuuksia toimia innostamisen  
tehtävissä. (Kurki 2000, 133 - 135.) Palvelukeskuksen moniammatillisessa asiakas-  
työssä tapaamisia ja kontakteja nuorten kanssa on tiiviisti. Vuorovaikutukselle ja koh-  
taamisille on annettu mahdollisuuksia. Ohjaustyötä tehdään työparina ja nuorta tukee  
toiminnassa TE-hallinnon asiantuntija ja sosiaaliohjaaja yhteistyössä.

Asiakkaan voimavarojen tukemisessa haasteeksi muodostuu niiden ihmisten ohjaami-  
nen ja tukeminen, joiden hyvinvointi ja sosiaalinen turvallisuus ovat vaarassa jäädä to-  
teutumatta. Erityisesti vaarassa ovat sellaiset ihmiset, joiden osaamisessa, taidoissa ja  
jaksamisessa on jostain syystä puutteita. Pienimmän puuttumisen periaatteen tavoit-  
teena on auttaa asiakas saavuttamaan parhaimpansa. Sillä ehkäistään riippuvuussuh-  
teen syntymistä. Tällaisessa tilanteessa herkkyys asettua asiakkaan tueksi riittävällä,  
mutta ei liian haltuun ottavalla tavalla, on todellista ammattilaisen osaamista. (Kolka,  
Mantela, Holopainen, Louhela, Packalén & Kaisvu 2009, 240.) Moniammatillinen  
yhteistyö asiakkuuden aikana vaatii usein tukitoimia ennen kuin päästään edes keskus-  
telemaan kouluttautumisesta tai työllistymisestä. Nuoret voivat olla hyvin passivoitu-  
neita ja yhteiskunnasta syrjäytyneitä. Nuorilla voi taustalla olla terveydellisiä tai ta-

loudellisia ongelmia, joiden selvittelyt esimerkiksi tutkimusten, hoitojen tai verkkaneuvonnan avulla ovat ensisijaisia aktivoivia tukitoimia ja tavoitteita.

## 5 YHTEISÖLLISYYS JA VERKKOYHTEISÖLLISYYS

### 5.1 Yhteisöllisyydestä yleisesti

Hyypän mukaan inhimilliset vuorovaikutussuhteet ovat tärkein yhteisöjä kuvaava seikka. Yhteisöön kuuluminen on kaksisuuntaista ja sen vaikuttaminen on yksi keskeisiä yhteisötunteen perusteita. Yhteisön yhtenäisyys perustuu yksilön, ryhmän jäsenen ja ryhmän vuorovaikutukseen ja siinä tuetaan yksilöiden ja yhteisöjen aktiivista osallistumista yhteisten asioiden hoitoon. Sosiaalinen osallistuminen on tärkeää, kun sosiaalista pääomaa kartoitetaan. Sosiaalinen pääoma perustuu me-henkeen, joka syntyy vuorovaikutusverkostoissa. (Hyypä 2002, 25 - 27, 178.) Me-henki kehittyy vuorovaikutuksen ja luottamuksen ohessa, mutta toisaalta vuorovaikutus ja luottamus tarvitsevat me-henkeä (Hyypä 2005, 159). Hyypän mukaan myös puhelimet, Internet ja sähköposti yhdistävät meitä enemmän kuin erottavat, vaikka päinvastoin väitetään. Ne tukevat heikkojen sidosten verkostojen muodostumista, sillä vahvat verkostot vaativat henkilökohtaista läsnäoloa. (Hyypä 2002, 185 - 186.) Yhteisöt ja niiden tuoma yhteenkuuluvuuden tunne on ihmisille arvokas asia, kaipuun kohde ja identiteetin lähde (Aro 2011, 53).

Sosiaalisen median myötävaikutuksella internetin hyödyntäminen on kehittynyt kotisivukulttuurista yhteisökulttuuriin. Usein sosiaalisen median palvelut kuvataan yhteisöllisiksi, ja niiden keskiössä ovat henkilökohtaisten suhteiden verkostot, jotka rakentuvat monimuotoisesti. (Noppari & Uusitalo 2011, 143.) On siis luontevaa tarkastella mediakäyttöä aktiivisena toimintana, koska sosiaalisten verkostojen hallinta ja ihmisten toiminta ovat luonteeltaan aktiivista toimintaa. Yhteiskunnan verkostomaisuutta ja tästä rakenteesta kumpuavaa yhteisöllisyyttä tulisi tarkastella niin, että huomioidaan ihmisten sosiaalisten verkostojen, mediakäytön ja teknologisen kehityksen lomittuminen toisiinsa. (Heikkilä, Ahva, Siljamäki & Valtonen 2011, 178, 194.) Ihmiset omaksuvat jonkin verkkopalvelun osaksi omaa arkea vain, jos se miellyttää heitä ja tarjoaa heille jotain mielekäästä (Lampinen, Suhonen & Lehtinen 2013, 350).

Asiakkaan ja palveluita tuottavan organisaation välisessä vuorovaikutuksessa ja yhteisöllisyydessä on pienillä yksityiskohdillakin merkitystä. Muutoksen hallinnassa tähde-



tään ajattelutapaan, jonka avulla palveluja tuotetaan asiakaslähtöisesti. (Stenvall & Virtanen 2012, 164.) Palvelut, jotka nivoutuvat osaksi käyttäjien arkea, ovat yleistyneet samanaikaisesti kotitalouksien verkkoyhteyksien kanssa. Ihmiset ovat vuorovai-  
kutuksessa verkossa pääasiallisesti samojen henkilöiden kanssa, joiden kanssa he toi-  
mivat fyysisessä maailmassa. Esimerkiksi Facebookin yhteisöpalvelussa verkostoidu-  
taan enimmäkseen verkon ulkopuolella syntyneiden tuttavuuksien perusteella. (Lam-  
pinen, Suhonen & Lehtinen 2013, 344.)

## 5.2 Nuorten verkkoyhteisöllisyys

Tämän ajan yhteisöllisyys on vaihtelevaa voimakkuus- ja tiiviyssuhteiltaan. Erityisesti nuoret toimivat yhä enemmän median ja verkkojen välityksellä ja yhteisyys on piir-  
teiltään yhä yksilöllisempää. Kangaspunta ym. puhuvat yksilöllisestä yhteisöllisyydes-  
tä. Erilaiset yhteisyyden muodot, verkot ja verkostot toimivat kuitenkin yhtä aikaa  
fyysisessä maailmassa ja verkossa tapahtuvassa virtuaalimaailmassa. (Kangaspunta,  
Aro & Saastamoinen 2011, 245, 258.) Julkisuudessa nuorten netinkäyttöä käsitellään  
myös usein uhkanäkökulmien kautta. Puhutaan esimerkiksi, että netin käyttö vähentää  
verkon ulkopuolisia ystävyysuhteita. Virtuaalimaailma nähdään keinotekoisena, vas-  
takohtana autenttiselle ja oikealle elämälle. (Noppari & Uusitalo 2011, 140 - 141.)

Nuoret eivät ole sellainen yhdenmukainen joukko, joka rakentaa vain yhdenlaista  
verkkoyhteisöllisyyttä. Elinolot ja elämäntilanteet eroavat toisistaan merkittävästi. Eri-  
laisilla nuorilla on verkossa monia omia rinnakkaisia yhteisöjä ja verkostoja. Niitä  
käytetään erilaisiin tarkoituksiin ja niihin voi osin liittyä erilainen ystävä- ja tuttavapii-  
ri. Yhteisöissä ollaan läsnä eri intensiteetillä ja myös erilaisissa rooleissa, aktiivisesti  
kommentoiden tai hiljaisesti seuraten. (Noppari-Uusitalo 2011, 142.) Nuorille sosiaa-  
linen media on hyvin arkista ja luonnollista yhteisöllisyyttä. Viranomaistyössä taas so-  
siaalinen media on vielä aika vähän käytetty palvelumuoto, vaikka valtakunnallisia  
verkkopalveluja kehitetään.

Verkossa asioidaan ensisijaisesti omalla nimellä esiintyen. Nuorille verkon mahdolls-  
tamat kohtaamispaikat ovat sulautuneet verkon ulkopuolisiin tiloihin, ja mitä enem-  
män nuoret ovat verkossa, sen vähemmän on eroja heidän virtuaaliminän ja reaali-  
minän välillä. Nuorten elämään on kotiutunut kiinteästi arkipäiväistynyt verkkoteknolo-  
gia. Kun tutkitaan yhteisöllisyyden kaltaisia sosiaalisia ilmiöitä, onko mielekäästä yli-

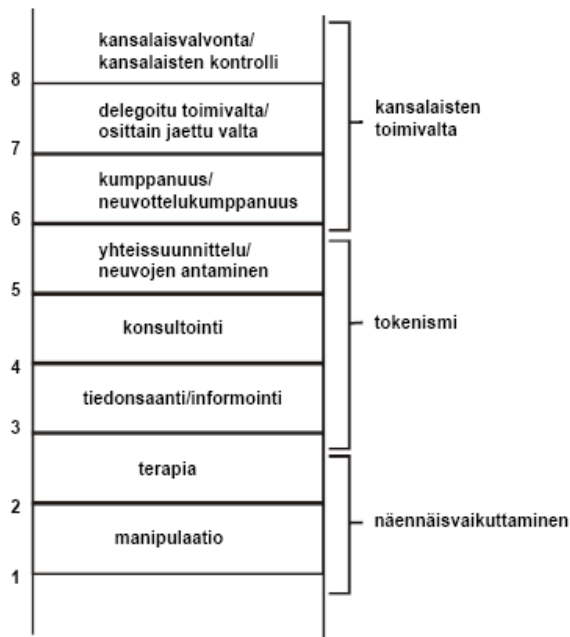
päänsä keskustella verkkoyhteisöistä tai tehdä teknologiaan perustuvia rajoituksia?  
(Noppari & Uusitalo 2011, 159, 161 - 162.)

## 6 NUORTEN OSALLISUUS

Nuorille verkkoyhteisöt toimivat paikkana, missä voidaan hankkia itselleen sosiaalista pääomaa. Osallistuminen voi olla sosiaalinen välttämättömyys. Osallistumattomuus voi aiheuttaa kulttuurista toiseutta ja nuori voi jäädä esimerkiksi kaveripiirin ulkopuolelle. Nuorille verkkoyhteisöt kuuluvat kiinteästi heidän elämäänsä ja ovat arkipäiväistä todellista toimintaa. Verkon ulkopuolinen maailma ja verkkoyhteisöt nivoutuvat tiiviisti toisiinsa. Suurelle osalle nuorista verkkoyhteisö merkitsee vain tilaa, jossa tavataan samoja kavereita kuin sen ulkopuolella. Yhteisöön voidaan liittyä tarpeesta käsin ja jäädä myös pois, kun tilanne muuttuu ja tarvetta ei enää ole. Sosiaalinen motiivi on näin keskeisin syy verkkoyhteisöihin kuulumisessa. (Noppari & Uusitalo 2011, 143 - 144, 154, 157, 159, 161.)

Nuorten vähentynyt osallistuminen perinteisten kanavien kautta on erityisen huolestuttavaa. Nuorten paikkaa kansalaisvaikuttajina tulisikin tukea heille luontevien foorumien kautta ja sillä tavoin edistää heidän kiinnittymistään yhteiskunnan erilaisiin rakenteisiin ja toimintamuotoihin. Suuntauksena on ollut suorien verkkokeskustelujen lisääntyminen hallinnon ja kansalaisten välillä. Sosiaalisen median kehityksen myötä näiden palvelujen organisoituminen on tullut helpoksi. (Kolkka ym. 2009, 80 - 81.)

Arnsteinin perusajatus osallisuudesta on, että se on todellista vain silloin, kun siihen liittyy valtaa vaikuttaa prosessin kulkuun. Osallisuuden mahdollistavassa osallistumisen tikapuumallissa (kuva 1) alimmat tasot, manipulaatio ja terapia, eivät edusta osallisuutta aidosti. Niissä käytetään yksisuuntaista viestintää, jota voidaan pitää näennäisvaikuttamisena. Seuraavat askeleet, informointi, konsultaatio ja yhteissuunnittelu, kuvaavat kansalaisten yksisuuntaista osallistumista neuvo-antavaksi toiminnaksi. Tämä tokenismi on muodollista kuuntelua viranomaisten puolelta. Kansalaisilla ei kuitenkaan ole todellista päätäntävaltaa asioihin. Kuudennella portaalla on kumppanuus, seitsemännellä delegoitu toimivalta, ja ylimmällä kahdeksannella portaalla on kansalaisilla kansalaisvalvonta. Kansalaisilla on kolmella ylimmällä portaalla itsenäistä toimivaltaa, joka kasvaa noustessa portaita ylöspäin. Kansalaiset voivat olla aidosti osallisia päätöksenteossa, eivätkä he vain osallistu siihen. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 305 - 306.)



Kuva 1. Osallistuminen tikapuut Sherry Arnstein 1969, 217, suomentanut Sutela 2000,18. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 305)

Oman työni kautta huomaan, että työ- ja elinkeinohallinnon asiakkaan oma aktiivisuus ja aloitteellisuus ovat tärkeässä roolissa ja osallisuutta myös edellytetään toiminnassa. Tutkimuksessani olen kiinnostunut selvittämään, lisääkö Väylän Facebook matalan kynnyksen palveluvaihtoehtona nuoren osallisuutta ja minne osallistumisen tikapuut etenevät (kuva 1) virkailijan kanssa yhteistyössä nuoren oman yhteisön avulla. Verkko-palvelut jakavat tietoa ajankohtaisista asioista nopeasti ja laajasti, mutta voiko Facebookissa olla muutakin kuin vain konsultointiin asti etenevää toimintaa? Voiko sen avulla edetä ylimmille tasoille asti, joilla korostuu asiakkaan itsenäinen toimivalta?

## 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä tutkimuksen toteutuksessa ja tutkimustuloksissa käytetään Facebookin verkko-yhteisöpalvelusta nimeä *Facebook*, Väylän Facebookin käyttäjävirkailijasta nimeä *virkailija* ja palveluun kutsuttua ja liittynyttä asiakasta nimellä *nuori*.

Alkuun kuvataan tutkimuksen tarkoitusta, tutkimuskohdetta ja tutkimuskysymystä, johon etsitään vastauksia. Sen jälkeen selvitetään valittua tutkimusmenetelmää ja aineiston keräämistä, analysointia sekä tutkimuksen eteneminen. Toteutuksen lopussa on tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden arviointia.

## 7.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys

Sosiaalibarometrin 2013 mukaan julkisten palvelujen henkilöstöresurssien turvaaminen on haastavaa jo nyt, ja sen kasvu kiihtyy lähivuosina. Nuorten hyvinvoinnin tilannetta on heikentänyt työttömyys, mielenterveys- ja päihdeongelmat sekä yhteiskuntaan kiinnittymättömyys. (Eronen, Hakkarainen, Londén, Nykyri, Peltosalmi & Särkelä 2013, 39, 131.) Samalla työ- ja elinkeinohallinnon organisaatiouudistuksen arvioidaan heikentävän palveluja, ja ne heikentävät erityisesti heikoimmassa työmarkkina-asemassa olevien asemaa. Työvoiman palvelukeskuksilla on parhaat mahdollisuudet palvelujen tarjontaan ja tukeen ja yhteistyö sosiaalitoimen ja TE-toimistojen kanssa on toimivaa. (Eronen ym. 2013, 141, 148 - 149.)

Opinnäytetyön tarkoitus on tutkia Facebookissa käytyjä yksityisiä keskusteluviestejä virkailijan kanssa, kommunikaatiota nuorten näkökulmasta ja heidän aloittamanaan. Työvoiman palvelukeskuksen asiakkaat tarvitsevat moniammatillista henkilökohtaista tukea ja ohjausta asiakkuutensa aikana. Palveluohjaus on yksilöllistä, ja se etenee asiakasta kuunnellen ja tukien häntä ratkaisuisissaan. Luottamusta yhteiseen toimintaan ja tekemiseen tulee olla toiminnan mahdollistamiseksi.

Nuorten yhteisöllisyys on muuttunut. Viranomaisen toimintatavat ovat myös muutoksessa, uudenlaiset toimintatavat asiakastyössä ja asiakkaan tukemisessa ovat tarpeellisia. Asiakas voi valita oman valintansa mukaan Facebookin yhteydenpitovälineeksi viranomaisen kanssa perinteisten yhteydenpitomahdollisuuksien oheen. Tutkimuksen tarkoitus on selvittää, minkälaisissa asioissa käynnistyy yhteydenpito Facebookin kautta, ja voiko se tuoda jotain lisäarvoa palveluprosessiin? Nuoret ovat siis aktiivisina toimijoina ja aloittavat heille henkilökohtaisen keskustelun valitsemana ajankohdana. Facebookin käyttö työ- ja elinkeinohallinnon ja työvoiman palvelukeskuksien asiakastyössä on vielä melko vähäistä ja palvelun toiminnasta ei yleisesti tiedetä kovinkaan paljoa.

Näistä lähtökohdista muotoutui tutkimuskysymys, johon etsin vastausta opinnäytetyössäni:

Minkälaisia toimintamahdollisuuksia Facebook voi tuoda palvelumuotona asiakastyöhön nuorten ja viranomaisten välille ja löytyykö sen avulla toimintatapoja nuoren hyvinvoinnin ja osallisuuden tukemisessa?

Tutkimuskysymykseen vastaaminen edellyttää keskusteluviestien sisällön tarkastelua seuraavasti:

1. Minkälaisista syistä nuoret aloittavat keskustelut Facebookissa?
2. Miten verkkokeskustelu toteutuu ja eroaako se muista keskusteluista?
3. Havainnointia verkkokeskustelujen sisällöistä

## 7.2 Tutkimuskohde

Tutkimuksen kohteena on Kotkan - Haminan seudun työvoiman palvelukeskuksen Väylän nuorten Kotkan tiimin sosiaalisessa mediassa, verkkopalveluyhteisössä (=Facebook) käydyt keskustelut, yksityiset viestit nuorten asiakkaiden ja palvelukeskuksen virkailijoiden välillä. Tutkimuskohteena on nuoren aloittama keskusteluviestintä virkailijan kanssa 1.7.2013 - 31.12.2013 välisenä aikana. Tutkimusaineisto on luonnollista, tutkimuksesta riippumatonta, olemassa olevaa aineistoa (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Yläne & Paavilainen 2011, 108).

Tutkimuksesta rajataan kokonaan ulkopuolelle virkailijan aloittamat keskustelut, joita Facebookissa on enemmän. Tutkimus rajautuu tallennetun tekstin analysointiin. Facebookin kuvat, hymiöt ja merkit jäävät tutkimuksen ulkopuolelle. Nuoret ovat hyväksyneet palvelukeskuksen Facebookin asiakkuuden jo aikaisemmin. Tämä asia rajataan myös tutkimuksen ulkopuolelle. Yksityisissä keskusteluissa asiakas asioi omalla profiilillaan ja nimellään. Vastaajana on virkailija, joka ensisijaisesti on asiakkaan palvelukeskuksen asiantuntijavirkailija. Nuorten kanssa keskustelijoina on sekä kunnan sosiaali- ja terveystoimen, että TE-hallinnon virkailijat. Nuori tuntee vastaajat, koska hän kohtaa heitä myös henkilökohtaisissa tapaamisissa.

## 7.3 Tutkimusmenetelmä

Lähtökohtana laadulliselle eli kvalitatiiviselle tutkimukselle on kuvata todellista elämää, joka on moninainen. Tutkimusaineisto kerätään jälkikäteen ainutkertaisista tapahtuneista keskusteluista. Laadullisesti toteutetussa tutkimuksessa pyrkimyksenä ei ole totuuden todentaminen, vaan pikemminkin löytää ja paljastaa ehdollisia selityksiä aikaan ja paikkaan rajoittuen. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.)

Tutkimusta voidaan pitää laadullisena, kvalitatiivisena tutkimuksena, mutta siinä on sisällönanalyysissä käytetty teemoittelun osalta myös määrällistä analysointia. Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen vastakkainasettelua voidaan pitää turhana ja molempia tutkimuksia voidaan yhdistää (Tuomi & Sarajärvi 2009, 65). Myös Alasuutarin mukaan parhaaseen tulokseen päästään, kun sovelletaan molempia menetelmiä. Hyödynnetään niiden molempien parhaat puolet. (Alasuutari 1993, 193.) Tutkimuksen lähestymistavaksi valikoitui laadullinen tutkimus, koska tutkimuskohteena olevat keskustelut ovat nuorten ja virkailijoiden todellisessa elämässä ja luonnollisissa olosuhteissa, Facebookin kautta tapahtuvia yksityisiä keskusteluja valitun ajanjakson aikana. Keskustelut, tutkimuksen kohteet ja toiminnot käynnistyvät nuorten yksilöllisistä arjen elämäntilanteen tarpeista. Tarkastelun kohteena on sosiaalinen ihmisten välinen toiminta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 163; Vilkka 2005, 97.)

Kun tutkimuskohteena on vuorovaikutuskäyttäytyminen, on laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä tarkoituksenmukaista käyttää myös havainnointia. Tutkimuksessa käytetään sisällön havainnointia ilman osallistumista, koska Väylän Facebookin verkkokeskusteluista, tutkittavasta ilmiöstä, tiedetään yleisesti vähän. (Ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 71, 81.) Palvelukeskuksen nuorten tiimin virkailijoilla on tietoa ja kokemusta palvelusta ja nuorten toiminnasta, mutta muut työyhteisössä tuntevat toimintaa ja sen käyttömahdollisuuksia vähemmän. Palvelun mahdollinen kehittäminen ja käyttöön ottaminen toiminnassa laajemmin edellyttävät toiminnan havainnointia.

Verkkokeskustelut ovat tutkijasta riippumatonta materiaalia, koska verkossa ihmiset päättävät itse keskustelun kulusta ja nostavat esiin aiheita, jotka ovat heistä tärkeitä. Materiaali syntyy verkkokeskusteluissa ihmisten omaehtoisen toiminnan tuotoksena. (Hakala & Vesa 2013, 223.) Facebookin keskustelut ovat tutkimusaineistona tutkimuksen ja mittaamisen kohteena. Aineistoon tulee hankkia tutkimuslupa, jotta materiaalin käyttö saa tutkimusaineistona lain suojan. (Vilkka 2007, 33.)

#### 7.4 Tutkimuksen etenemisprosessi

Tutkimuslupa on saatu Kotkan työ- ja elinkeinotoimiston johtajalta Jari Saariselta kesällä 2012. Myös ensimmäiset keskustelut tutkimuksen toteutuksesta käytiin nuorten tiimin virkailijoiden kanssa kesällä 2012. Tutkimuksen toteuttaminen viivästyi alkupe-  
räisestä suunnitelmasta ja teoreettisen osuuden kirjoittamistyö käynnistyi vasta mar-

raskuussa 2013. Tutkimusprosessin suunnitteluvaiheessa tutkijan kiinnostus kohdistui ensisijaisesti valmiina olevaan autenttiseen aineistoon. Tutkimuksessa haluttiin selvittää jotain sellaista, mikä ei edellyttäisi haastattelua tai kyselylomakkeiden lähettämistä. Tutkimuksessa hyödynnettiin jo olemassa olevaa valmista aineistoa aikaisemmin käydyistä kahdenkeskisistä keskusteluista. Aineistoon tutustuminen ja sen kerääminen sekä tarpeelliset henkilökohtaiset tutkimuslupapyyntö, tehtiin tammi - helmikuussa 2014. Tutkimuksen teoriaosuuden aineisto pitää sisällään kaksi palvelukeskuksen virkailijoiden tapaamiskertaa ja haastattelua. Tapaamiskerroilla sovittiin yleisistä käytännöistä ja toiminnasta. Tämän tutkimuksen tekemisestä tiedotettiin yleisesti Väylän Facebookin seinällä ajankohtaisissa asioissa tammikuussa 2014.

Tutkimuksen edetessä tutkimuskysymys muotoutui lopullisesti. Tutkimuksen kohteena ovat yksityiset nuorten käynnistämät keskustelut Facebookissa 1.7. - 1.12.2013 välisenä aikana. Aineisto ei ole erikseen tutkimukselle kerättyä, vaan aikaisemmin tapahtunutta autenttista yhteydenpitoa. Keskustelujen tutkimiseen on hankittu luvat jälkikäteen, sekä asiakkailta, että virkailijoilta tammi - helmikuussa 2014. Tutkimusajanjakso määrittyi alustavien tietojen perusteella ja odotuksella, että tutkimukselle saadaan riittävä määrä aineistoa. Rajauksessa onnistuminen aiheutti paljon etukäteismiettimistä ja myös aineistoon alustavasti etukäteen tutustumista.

Väylän Facebookin kirjautuminen edellyttää virkailijalta tunnistautumista palveluun. Aineiston tutustumis- ja keräämisvaiheessa tutkija on ollut kirjautuneena sivustolla työ- ja elinkeinotoimiston virkailijana, ei tutkijana. Nuorten ja virkailijan keskusteluja oli yhteensä 37 asiakkaan kesken. Keskusteluviestit ovat yksityisiä ja luottamuksellisia. Niiden tutkimiseen ja keräämiseen tarvitaan jokaiselta nuorelta ja virkailijalta suostumukset ennen kuin niitä voidaan hyödyntää tässä tutkimuksessa. Keskustelujen hyödyntämiseen tarvitaan osapuolten suostumus (Pesonen 2013, 103). Tutkimuslupapyydettiin kaikilta niiltä 14 nuorelta, jotka olivat aloittaneet keskusteluja virkailijan kanssa tutkittavana aikana. Palvelukeskuksen virkailija pyysi luvat Facebookin kautta tammikuussa 2014. Nuorten antamat luvat tutkimukselle löytyvät Facebookin keskusteluviesteistä. Luvan tutkimukselle antoi yhdeksän nuorta asiakasta. Nuorilla on tutkittavan ajanjakson aikana yhteensä 25 eri keskustelua virkailijan kanssa, jotka muodostavat tutkimusaineiston. Tutkija pyysi luvat myös sähköpostitse keskusteluihin osallistuneilta palvelukeskuksen virkailijoilta helmikuussa 2014. Heitä oli yhteensä neljä, joilta kaikilta saatiin tutkimuslupa sähköpostin välityksellä.

Tutkimusaineistoa voi arkistoida jatkotutkimuksiin, kun siitä on poistettu ja muutettu kaikki tunnisteellinen tieto, eli aineisto on anonymisoitu (Kuula 2011, 100). Aineiston kerääminen ja tallennus manuaalisesti käynnistyi helmikuussa 2014 heti kaikkien vaadittavien lupien saannin jälkeen. Yksittäiset keskustelut kokonaisuudessaan kerättiin Excel-ohjelmaan ja muokattiin ennen tallennusta tunnistamattomiksi poistamalla viesteistä kaikki tunnistettava tieto, esimerkiksi asiakkaiden nimet ja profiilikuvat ja virkailijoiden nimet. Tallennuksen yhteydessä aineistosta uudelleen määriteltiin tunnistamattomiksi muun muassa työnantajätiedot, puhelinnumerot ja osoitteet. Näistä käytetään tallennetussa aineistossa vain tunnistamatonta yleistä nimikettä. Tallennuksessa keskustelut numeroitiin juoksevasti. Keskusteluihin merkittiin taustamuuttujaksi vain tieto, oliko keskustelun käynnistäjä tyttö vai poika. Aineiston tallennuksen yhteydessä ei onnistuttu tallentamaan keskusteluihin liittyviä muita merkkejä ja hymiöitä, jotka olivat alkuperäisessä suunnitteluvaiheessa vielä mukana tutkimusaineistossa. Ne jouduttiin rajaamaan tutkimuksen ulkopuolelle tässä vaiheessa.

Keskustelut Facebookista on kerätty kokonaan ilman tutkijan vuorovaikutusta. Tutkimukseen valikoituja keskusteluja ei ole rajattu mitenkään etukäteen, vaan mukana ovat ajanjakson aikana kaikkien suostumuksen antaneiden nuorten aloittamat keskustelut virkailijoiden kanssa. Aineiston analysointi ja havainnointi aloitettiin heti, kun aineisto oli kerätty. Voitiin todeta, että tutkimus voidaan toteuttaa suunnitelman mukaisesti, eikä täydennystä tai laajennusta aineiston hankkimiseen tulla tarvitsemaan.

Keskustelujen analysointitapa muotoutui vasta, kun tutkimusaineisto oli hankittu ja aineistoa alettiin tutkia tarkemmin. Tällöin nostettiin esiin kiinnostavat asiat ja rajattiin tutkimusta. Tutkimusprosessin edetessä analysointitapa muuttui tapaustutkimuksesta sisällönanalyysiin. Sisällönanalyysin avulla on tarkoitus löytää ja ymmärtää vastauksia tutkimusongelmaan.

Yksittäisten keskustelujen pohjalta kerättiin aineistoa teemoittain yhdistävään taulukkoon. Aineisto pilkottiin ja ryhmiteltiin eri aihepiirien mukaan, jotta siitä oli mahdollista tutkia eri teemojen esiintymistä aineistossa. (Ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.) Keskustelujen sisältöjä on luokiteltu aiheittain yhteen analysointia ja tuloksia varten. Tiedoista ryhmiteltiin taustatietoina kysyjän sukupuoli. Tutkinnassa ovat myös keskustelujen ajankohta, aloittaminen, eteneminen ja keskustelujen päättymiset. Näitä



havaintoja on tarkoitus esittää osin määrällisinä tietoina. Tulokset ja johtopäätökset kirjoitettiin valmiiksi maaliskuu - huhtikuussa 2014.

## 7.5 Aineiston analysointi

Tutkimuksen analyysimenetelmäksi valittiin sisällönanalyysi. Analyysin avulla on tarkoitus muodostaa kokonaiskuvaa verkkokeskustelujen teemoista ja sisällöistä. Analyysia tehdään määrällisenä ja laadullisena. Sisältöä tyypitellään, luokitellaan ja teemoitellaan. (Hakala & Vesa 2013, 208.) Sisällönanalyysin avulla tarkoituksena on tehdä havaintoja verkkokeskusteluista ja ymmärtää tapahtunutta toimintaa teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Tutkimus on induktiivinen ja lähtee liikkeelle yksityisistä empiiristä havainnoista ja päättyy yleisiin merkityksiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 266.)

Sisällönanalyysissä on tarkoitus kuvailla aineiston ilmisisältöä ja tuoda siitä olennainen esiin. Aineisto käydään järjestelmällisesti läpi luokittelemalla. (Hakala & Vesa 2013, 219.) Analyysia tehdään teoriaa ohjaavalla analyysillä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 97).

Verkkovuorovaikutus ei tutkimuksen kohteena asetu perinteisten vuorovaikutusten muotoihin, koska tekstimuodosta huolimatta vuorovaikutus muistuttaa keskustelua ja puhetta. Sitä voidaan pitää teknologian mahdollistamana suullisen ja kirjallisen kulttuurin rajankäyntinä. Verkkokeskustelun analysoinnissa voi yhdistyä puhutun ja kirjoitetun kielen analyysi uudella tavalla. (Laaksonen & Matikainen 2013, 204 - 205.)

Verkkokeskustelun käyttöä analysoidaan pelkän sisällön tekstin perusteella, visuaaliset asiat (kuvat ja hymiöt) jäävät tutkimuksen ulkopuolelle. Sisällönanalyysissä tarkoituksena on kiinnittää huomiota keskustelun aloitukseen, tapahtuneen vuoropuhelun keskustelunvaihtoon, sisältöön ja keskustelun lopetukseen. Analyysissä keskusteluista tehdään erittelyä ja tyypittelyä.

Verkkotutkimuksessa on huomioitava kysymykset tutkimusaineiston tai -tulosten yleistettävyydestä. Laadullisessa tutkimuksessa yleistettävyyden ehtona on, että tutkimuksesta saadut tulokset voidaan yleistää suurempaan joukkoon ja tutkittava otos edustaa hyvin tutkimusjoukkoa. (Laaksonen, Matikainen & Tikka 2013, 23.)

## 7.6 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tieteellinen tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa ja sen tulokset uskottavia vain, jos tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Tutkimuksessa lähtökohtana on jokaisen ihmisarvon kunnioittaminen hänen päättäessään tutkimukseen osallistumisesta ja hankittaessa suostumusta. (Hirsjärvi ym. 2009, 23, 25.) Tutkimusprosessi käynnistyi tutkijan omasta toiveesta aiheeseen, mutta työnantaja kiinnostui aiheesta esitettäessä sitä tutkimuksen kohteeksi. Kirjallinen tutkimuslupa on allekirjoitettu heti aihevahvistuksen jälkeen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.)

Luottamuksellisen viestin suoja on määritelty ja vahvistettu sähköisen viestinnän tietosuojalaissa. Kun suljetussa viestissä vastaanottajana on määritelty käyttäjä, on viesti suojattu ja luottamuksellinen lain mukaan. Viestiä ei voi hyödyntää ilman asianosaisen suostumusta. (516/2004, 4 -6 §.) Tutkittavaan keskusteluviestiaineistoon on jokaiselta nuorelta pyydetty ja saatu suostumus ja lupa henkilökohtaisesti Facebookin kautta. Virkailijoiden antamat suostumukset ja luvat on pyydetty ja saatu sähköpostin kautta.

Sosiaalisen median julkisen ja luottamuksellisen viestinnän ero laittoi minut miettimään omaa rooliani tutkimuksen edetessä tutustuessani aineistoon. Työhallinnon ohjeiden mukaan virasto voi perustaa omia tilejä viraston nimissä ja silloin virkamies toimii työpaikkansa edustajana viraston profiilien kautta. (Sosiaalisen median käsikirja.) Tutkimustyön aikana olen toiminut tutkimusluvan valtuuttamana tutkijana ja samanaikaisesti olin työntekijän roolissa käyttäjänä, työpaikan edustajana. Oliko eettisesti aivan oikea ratkaisu, että tutkimuksen alussa hyödynsin omaa käyttäjävirkailijan rooliani ja pystyin itse määrittämään ja rajaamaan tutkimuskohteen? (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.) Mielestäni en tässä onnistunut parhaalla mahdollisella tavalla. Ennen aineistoon tutustumista olisi ollut tarpeellista tutustua viestinnän suojaus- ja yksityisyysasioihin paremmin. Silloin olisin voinut ymmärtää omaa roolia tutkijana paremmin ja asemoitua ensisijaisesti vain siihen ja ymmärtää myös tutkijana tekemien valintojeni vastuu. Nyt nämä kaksi roolia menivät osin ristiin, enkä osannut nähdä omaa asemaani tutkijana selkeänä kuin vasta tutkimuksen kirjoittamistyössä. Toisaalta tutkimuksen alussa toimintani käyttäjävirkailijana auttoi tutkimuksen rajaamisessa edistämään sen toteuttamista. Yhdistämällä roolit tutkijana ja käyttäjänä, olen

päätynyt tutkimusaineistoon ja sen rajauksiin itsenäisesti, mikä ei olisi ollut mahdollista vain tutkijana. Tutkimuksen luotettavuuteen tällä asialla ei ole vaikutusta. Tutkijana ja virkailijana en ole voinut vaikuttaa aikaisemmin tapahtuneisiin keskusteluihin, joten aineiston muotoutumiseen tällä asialla ei ole myöskään ollut vaikutusta.

Oma tietämykseni työhallinnon toimintatavoista ja moniammatillisesta yhteistyöstä ei ole aiheuttanut mitään subjektiivisia ennakkoasenteita tutkimukselle. Pikemminkin tilanne oli päinvastainen, koska tutkimuksessani ajauduin sosiaalisen median maailmaan, joka on itselleni hyvin vieras ja olen toiminnassa melko kokematon. Minulla oli ennakkoasenteita tälle Facebookissa tapahtuvalle yhteistyölle, mutta ihmettelevä asenteeni on myös ollut suurimpia syitä tämän tutkimuskohteen valinnassa. Olen pyrkinyt löytämään vastauksia ja ymmärtämään toimintaa tutkimalla nuorten muuttunutta yhteisöllisyyttä niin teorian kuin oman kiinnostukseni pohjalta. Oma työhallinnon työurani, palvelukeskuksen työn tunteminen ja viitekehysten ymmärtäminen ovat olleet hyödyksi tutkimuksen sisällön analysoinnissa.

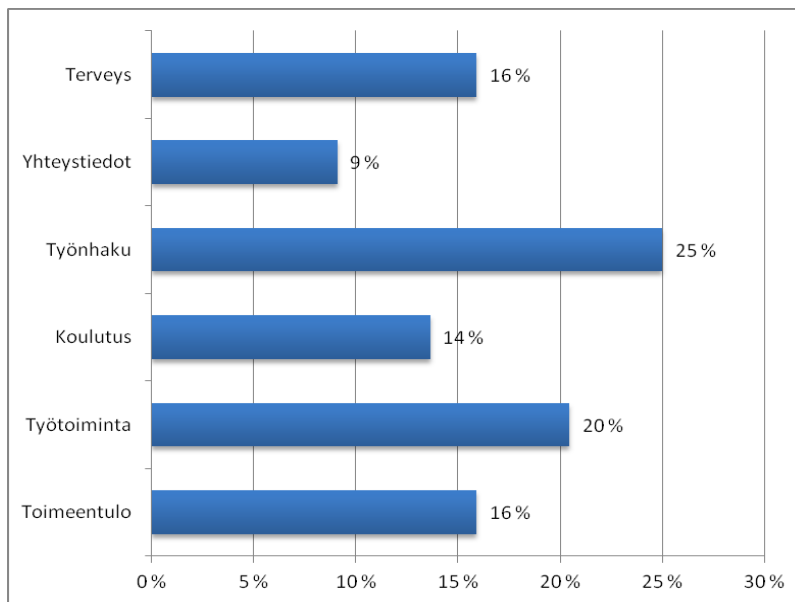
Tutkimuksen toistettavuus, reliabiliteetti on mahdollista, koska tutkimusaineisto on autenttista, aikajanalla rajattua aineistoa. Opinnäytetyö on yleistettävissä suurempaan joukkoon, esimerkiksi palvelukeskuksen nuoriin asiakkaisiin, koska tutkittava otos edustaa hyvin kohdejoukkoa. Tutkimukseen valittu aineisto ei ole laaja. Koska tutkimus on laadullinen, tavoitteena on ensisijaisesti ymmärtää syitä toiminnalle ja kuvata sitä. Aineiston laajuus ei ole merkityksellinen. Tutkimusaineistoksi saatiin yhteensä 25 keskustelua yhdeksältä nuorelta, mitä voidaan pitää hyvänä otoksena kokonaisuudesta. Yhteensä lupaa pyydettiin 14 nuorelta. Tutkimuslupan antaneet nuoret ovat tienneet, mihin keskusteluihin he antavat luvan, koska keskustelut olivat jo aikaisemmin tapahtuneita. Tallennusvaiheessa keskustelut tehtiin anonymiksi, eikä niistä voinut enää tunnistaa nuorta tai virkailijaa. Virkailijat antoivat myös luvan omiin vastauksiinsa tallennusvaiheessa.

## 8 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulokset perustuvat 25 keskusteluun nuorten ja virkailijoiden välillä Facebookissa. Keskustelut käynnistyivät yhdeksän nuoren aloittamana, joista viisi oli tyttöä ja neljä poikaa. Keskusteluissa on mukana palvelukeskuksen neljän virkailijan vastaukset nuorille. Tutkimusaineisto on kerätty 1.7.2013 - 31.12.2013 välisenä aikana käydyistä kaikista keskusteluista, joihin saatiin tutkimuslupa.

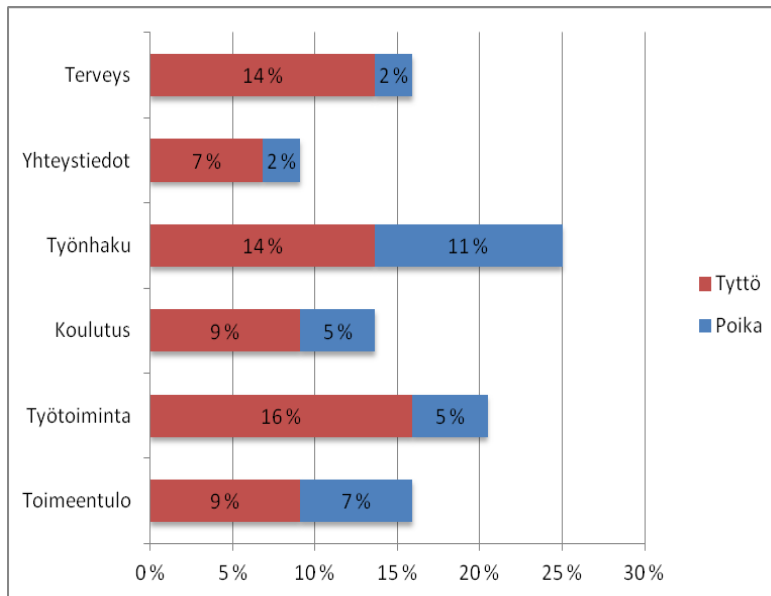
## 8.1 Minkälaisista syistä nuoret aloittavat keskustelut Facebookissa?

Nuorten aloittamissa verkkokeskusteluissa sisällön aiheita on teemoiteltu työ- ja elinkeinohallinnon ja kunnan sosiaalitoimen toimintaympäristön toiminnan näkökulmasta. Keskusteluaiheet luokiteltiin seuraaviin aihe-alueisiin: toimeentulo, työtoiminta, koulutus, työnhaku, yhteystiedot ja terveys. Keskusteluja käynnistyi 25 kertaa, joista 15 oli tyttöjen ja 10 poikien aloittamaa keskustelua. Keskustelut pitivät sisällään erilaisia aiheita yhteensä 44 kappaletta. (Kuva 2.)



Kuva 2. Verkkokeskusteluiden aiheet

Keskusteluaiheista 30 oli tyttöjen ja 14 poikien keskusteluissa. Tyttöjen aloittamat keskustelut sisälsivät useampia keskusteluaiheita kuin poikien. Tyttöjen ja poikien keskustelujen osuutta on kuvattu aihekokonaisuuksien sisällä. (Kuva 3.) Aiheiden perusteella voidaan todeta, että pojat keskustelivat suhteessa tyttöjä enemmän työnhakuun liittyvistä asioista ja toimeentuloasioista. Tyttöjen aiheissa terveyteen, yhteystietoihin, koulutukseen ja työtoimintaan liittyvät asiat olivat keskusteluissa useammin aiheina kuin pojilla.



Kuva 3. Tyttöjen ja poikien verkkokeskusteluaiheet

Nuorten yhteydenotot olivat tyypiltään kysyviä (14 kpl) tai tiedottavia (11 kpl) viestejä. Nuorten kysymykset liittyivät taloudellisiin etuuksiin, työnhakuun ja työhön liittyviin toimenpiteisiin. Tiedottavat keskustelut jakautuivat laajemmin eri teemoihin, ja ne liittyivät nuoren toimeentuloon, yhteystietoihin, koulupaikan saamiseen/ei saamiseen sekä suurelta osalta terveydellisiin asioihin.

Kysymystyyppisissä keskusteluissa nuori tarvitsi viranomaiselta kannanottoa, apua tai vastausta häntä askarruttavissa asioissa. Verkkokeskustelun aiheet olivat nuoren elämänarkeen hyvin kiinteästi liittyviä, kuten terveyteen, työhön tai opiskeluun. Nuori halusi tietoa, pyysi apua tai hän kysyi jotakin viranomaiselta lähestyessään viestillä. Virkailijan vastaukset voivat sisältää tarkentavia kysymyksiä, vastauksia, ohjeita ym. Esimerkkejä kun nuori aloitti keskustelun kysymyksillä:

*K1: ”hei:) Vaikuttaako veronpalautukset työmarkkina tukeen? terveisin tyttö”*

*V: ”ei työmarkkinatukeen, mutta toimeentulotukeen kyllä. 500 € ylittävältä osalta sinun ja ”kaverin” yhteenlasketut palautukset.”*

*K2: ”mitä mun pitää tehdä jos haluan jatkaa töis vielä joulukuun jälkeen?”*

*V: ”Joulukuussa pomosi voisi olla yhteydessä X virkamieheen, joka hoitaa kaupungin palkkatukiasioita jatkopalkkatukiasian osalta...”*

*K2: ”Selvä keskustelen uuden pomon kanssa asiasta.....”*

Tiedotustyyppisissä keskusteluissa nuori halusi tiedottaa ja jakaa omaa asiaansa virkailijalle. Yhdeksän keskustelujen aloituksista oli asian tiedottamista viranomaiselle. Tiedotusasiat liittyivät ensisijaisesti nuoren terveyteen, työhön ja koulutukseen hyväksymiseen. Nuori halusi omasta syystään jakaa tietoa viranomaiselle, joka sai tiedotuksen avulla mahdollisuuden osallistua ja olla tukemassa nuoren asiaa. Esimerkkejä kun nuori aloitti keskustelun tiedottamisella:

*T1: ”Hei, tietooni tuli, etten saanut opiskelupaikkaa ja päätin ilmoittaa asiasta”*

*V: ”Voi harmi varataan sulle aika meille. Tilaa ne soveltuvuuskokeen tulokset. Laitan ajan tammikuulle. t Virkailija”*

*T2 ”Moi. Ajattelin vain ilmoittaa, että joudun maanantaina x:n osastohoitoon. Olen tämän viikon ollut katkolla.”*

*V: ”Moikka! Hyvä kun ilmoitit ja parempaa vointia sinulle! Ilmoittele kun kotiudut ja jatkosuunnitelmista sen jälkeen. T. Virkailija”*

Keskustelujen aiheet olivat nuoren elämässä arkipäivän ajankohtaisia ja häneen vaikuttavia asioita. Nuoret ilmoittivat, että heillä on hoitojakso tai lääkäriaika, yhteystiedot ovat muuttuneet ja tapaamistoiveita. He kysyivät esimerkiksi työnhakuasioita ja hakemusten täyttämisohteita. Nuoret kertoivat päässeensä kouluun, osallistumisesta pääsykokeisiin, pettymyksistä koulutushaussa ja haastatteluista. Toimeentuloasioissa kysyttiin työttömyysetuuksista, bussilipuista, harrastusmahdollisuuksista ja vuokratilastoista.

## 8.2 Miten verkkokeskustelu toteutuu ja eroaako se muista keskusteluista?

Verkkokeskustelu voi edetä nopeasti kuten puhelinkeskustelukin, kun keskustelu alkoi virkailijan ollessa paikalla Facebookissa. Keskustelun vaihto voi olla lyhyimmillään

molemmilla vain sanoja. Keskustelu erosi siinä, että se oli kirjoitettua ja nuori voi palata siihen uudestaan myöhemmin. Nuorella oli mahdollisuus toimia yhteisössä, jossa hän oli muutenkin. Nuori oli valinnut itse yhteydenottotarpeen ja ajankohdan.

Facebookin keskusteluja oli yhteensä 25 kappaletta, joista 12 keskustelua nuori asiakas aloitti muuna aikana kuin palvelukeskuksen aukioloaikana. Keskustelut virka-aikana saattoivat edetä hyvinkin nopeasti virkailijan vastauksella, mutta vastauksien viiveestä näkyi selkeästi, että virkailija ei ollut useinkaan läsnä, kirjautuneena palveluun, kun nuori otti yhteyttä ja aloitti keskustelun. Keskusteluiden kestoajat erottivat palvelun kasvoitusten tai puhelimitse tapahtuvasta asioinnista. Virkailija vastasi nuoren kysymykseen nopeimmillaan seitsemässä minuutissa ja pisimmillään kolmessa vuorokaudessa. Tyypillisimmillään keskustelut olivat vuoropuhelua 2 - 4 kertaa. Pisimmillään keskustelun vaihtoa oli yhteensä 15 kertaa. Keskustelut päättyivät ajallisesti hyvin eri tavalla. Keskusteluista 65 %:a saatiin päätökseen vuorokauden kuluessa ja pisimmillään keskustelu eteni kuuden vuorokauden aikana.

Keskustelut Facebookissa saatiin pääsääntöisesti päätökseen tai sovittua jatkotoimista. Yksi virkailijan päättämä keskustelu jatkui sovitusti puhelimitse. Keskusteluista kahdeksan päättyi niin, että asiakkaalle varattiin henkilökohtainen tapaamisaika. Kolme keskustelua päättyi sopimalla, että asiakas palaa asiaan myöhemmin. Kymmenen keskustelua alkoi ja päättyi verkossa ilman jatkotoimia ja vuorovaikutus Facebookissa oli riittänyt asian hoitamiseen.

Yksi nuoren keskustelu päättyi lisäkysymykseen, mihin hän ei saa enää vastausta Facebookin kautta. Kaksi yhteydenottoviestiä jäi ilman vastausta sosiaalisen median kautta. Toisessa nuori oli yhteydessä virka-aikana viisi päivää sen jälkeen, kun hänen työnhakunsa oli katkennut. Toisessa kysymyksessä oli nuoren toimeentuloon liittyvä tiedotusviesti, jossa muu verkosto oli kehottanut asiakasta olemaan yhteyksissä palvelukeskukseen. Yhteydenotto oli tullut virka-ajan ulkopuolella, mutta asiakkaan kysymys oli muihin kysymyksiin verrattuna monimuotoinen, ja hänen keskustelussa oli paljon huolenaihetta:

*”...Eli jos mitään voisitte asialle tehdä? En todellakaan halua häätöä sossujen takia... Oon AINA lähettänyt niille nyt nää vuokralaskut, ...”*

Verkkokeskustelu eroaa perinteisistä keskustelutavoista silloin, kun keskusteltavat eivät kohtaa Facebookissa samaan aikaan. Nuori tiesi, että virkailija on tavoitettavissa vain virka-aikana, mutta hän voi esittää kysymyksensä ja keskusteluun vastaamiset hänelle itselleen sopivana ajankohtana. Keskustelu eteni, vaikka toinen osapuoli ei ollut läsnä samanaikaisesti, tai kohtaamista ei ollut Facebookissa samanaikaisesti ollenkaan ja keskustelu jatkui. Sekä nuori ja virkailija valitsivat itse ajankohdan vastaamiselle, keskusteluyhteys eteni molempien osapuolten oman valinnan, tilanteen ja rytmin mukaan.

Verkkokeskustelu eroaa myös sisällöltään tavallisesta keskustelusta. Verkossa keskustelujen vaihdot olivat lyhyitä ja helposti tulkittavia. Kasvokkain tai puhelinkeskustelussa on enemmän vuoropuhelua, jolloin tarkentavat kysymykset on helpompi esittää ja keskustelusta tulee syvällisempää. Verkkokeskustelusta puuttui kokonaan keskustelijoiden sanaton viestintä. Välittömän vuorovaikutuksen puuttuminen näkyi verkkokeskusteluissa, ja asiat esitettiin hyvin yksinkertaisesti.

### 8.3 Havainnointia verkkokeskustelujen sisällöistä

Keskustelut olivat puhekieltä, usein tervehdyssanojen alkavia (moi, hei, moikka) ennen keskusteluaiheen esittämistä. Nuorten keskustelut Facebookissa olivat pääasiassa allekirjoittamattomia, keskustelujen aloituksessa vain kolmessa oli nuoren nimi lopussa. Nuori ei esittele itseään, koska hän keskusteli virkailijan kanssa verkostossaan omalla profiilillaan. Virkailija keskusteli useimmiten omalla nimellään. Tämä voi olla oma tai nuoren kanssa sovittu toimintatapa.

Viestien vaihto nuoren ja virkailijan välillä eteni keskustelun loppuun pääsääntöisesti muutamien viestien vaihtojen jälkeen. Keskustelut eivät olleet kohdistettu tietylle virkailijalle suoraan nimeltä. Vain yhdessä keskustelussa asiakas mainitsi virkailijan nimeltä, hän oli saanut ohjeen lähestyä tiettyä henkilöä. Keskusteluyhteyksien alkaessa nuoret esittivät usein kysymyksiä olettaen jo joitakin asioita. Toimeentuloasioissa viranomaiselta kysyttiin tuen saantimahdollisuutta, esimerkiksi asetettuja rajoja jo aikaisemmin sovituista tukimääristä. Keskustelut liittyivät usein muuhun palveluprosessin toimintaan.

Nuori oli päättänyt keskustelun kautta jakaa itseään koskevaa tietoa tai kysyä neuvoa. Nuori oli viesteissä kysyjä tai tiedon jakaja, mutta ensisijaisesti myös toimija. Nuori



keskusteli omaan tilanteeseen liittyvistä asioista, arjen haasteista. Nuorelle tarjottiin neuvoja ja vaihtoehtoja, toimintaohjeita. Virkailija tuki, kannusti, rohkaisi, neuvoi hyvin pieninkin ratkaisuin eteenpäin. Virkailijoiden viestien sisällöissä huomasi niiden informatiivisuuden lisäksi nuoren tukemisen, kannustuksen ja osallisuuden lisäämisen. Keskusteluissa näkyi myös rentous, vapaamuotoisuus ja luottamus, koska nuoren henkilökohtaisista, vaikeista ja aroistakin asioista voitiin keskustella. Nuoren aloittamissa keskusteluissa virkailija ei lähtenyt poikkeamaan muuhun asiaan, vaan pysyi nuoren viestiin kiinteästi liittyvissä asioissa.

Asiat eivät saaneet keskusteluissa aina päätöstä, enemmänkin ohjetta ja kannustusta eteenpäin. Päätöstä ja ratkaisua ei tule valmiina. Alkanut verkkokeskustelu antoi tarvittaessa molemmille luontevan jatkokeskustelumahdollisuuden perinteisesti (puhelin, ajanvaraus). Jatkoyhteydenpidosta sovittiinkin usein ja aloitteen tapaamiselle saattoi tehdä kumpi vain käydyn keskustelun edetessä. Verkkokeskustelu johti yhdeksässä tapauksessa perinteisiin yhteydenottovaihtoehtoihin. Työnhakuasiat ja taloudelliset etuuteen liittyvät keskustelut saatiin päättymään verkossakin.

Virkailijat toimivat verkossa joustavasti ja työ tehtiin muun asiakastyön ohella. Taloudellinen ja työnhakuun liittyvä viestintä oli hyvin yleistä. Asian selvittäminen antoi asiakkaalle useimmiten toiminta- ja ohjausprosessissa etenemismahdollisuuden. Hän tiesi saavansa esimerkiksi bussilippuun rahat, jolloin tieto poisti taloudelliset esteet toimia, esimerkiksi osallistumisen työkokeiluun.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on todellisen tapahtuneen asian kuvaaminen ja siinä tutkimuksessa on onnistuttu. Tietoa palvelun toiminnasta ja keskustelujen aiheista ja sisällöistä on ollut vähän. Tutkimuksesta on myös hyötyä työvoiman palvelukeskukseen, kunnalle ja työ- ja elinkeinotoimistolle, koska tutkimus lisäsi tietoa nuorten ja viranomaisten toiminnasta Facebookissa. Yhteinen vuorovaikutus ja toiminta voi kehittyä ja viranomaiset voivat löytää uusia nuoria tukevia toimintatapoja, kun ymmärrämme nuorten muuttunutta yhteisöllisyyttä ja osallisuutta. Tämä tutkimus tuotti tietoa palvelukeskuksen nuorten asiakkaiden arjesta ja kysymyksistä verkkoyhteisöllisyyden näkökulmasta.

## 9.1 Facebookin tuomat toimintamahdollisuudet asiakastyöhön

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että virkailijan säännöllinen läsnäolo, keskustelujen aloittamisajankohta ja vastaukset verkkoyhteisössä eivät ole merkityksellistä, vaan nuoren mahdollisuus yhteydenottoon oman yhteisönsä kautta, missä hän muutenkin on, hänen valitsemanaan aikana. Nuorella on henkilökohtainen motiivi yhteydenottoon. Nuori tekee itse päätöksen yhteydenotosta. Keskusteluaiheet ovat nuorelle tärkeitä juuri siinä hetkessä, ajassa ja paikassa. Keskusteluiden käynnistymisen syinä olivat useimmiten nuoren oma etu ja arjen ongelmat, joihin haettiin yhteistyössä virkailijan kanssa ratkaisuja nuorelle soveltuvana ajankohtana. Facebook on nuorten yhteisöllisyyden näkökulmasta luonteva paikka nuorelle hoitaa häntä koskettavia asioita. Se toimii myös nuorille tilana ja paikkana, jossa hän voi jatkaa virkailijoiden kanssa keskustelua jo puhutuista ja sovitusta asioista tapaamisten ja toimenpiteiden jälkeen ja niiden välillä.

Sosiaalinen media on Kangaspunnan (2011, 30 - 31) mukaan monimuotoistuva ja kasvava yhteisyyden toimintakenttä ja se toimii yhdessä ja samaan aikaan fyysisen maailman kanssa. Tämä asia nousi esiin myös tutkimuksessani. Keskusteluyhteys verkossa oli nuoren palveluprosessin tukena ja se yhdistyi ja lomittui henkilökohtaisen tarpeen vaatiessa verkon ulkopuoliseen, fyysiseen toimintaan. Nuorten osallisuuden ja hyvinvoinnin tukemisen näkökulmasta Facebook tukee ja edistää nuoren palveluprosessia. Facebook palvelutoiminnan jatkaminen ja kehittäminen edelleen on asiakaslähdistä toimintaa julkisten palvelujen muutoksen hallinnassa. Keskusteluissa nuori on myös prosessin aktiivinen osallistuja aloitteentekijänä, joten keskusteltavaan asiaan paneutumalla ja panostamalla voitiin tukea myös muuta toimintaa asiakkuudessa. Nuoren aloitteesta alkanut keskustelu voi päättyä verkkopalvelun kautta ratkaisuun tai jatkua yhteisesti sovitulla toimintatavalla. Palvelu tuki nuorta hänen toimiessaan omien asioidensa eteenpäin viemisessä, esimerkiksi kokeiluhaastatteluissa tai koulutuskeskusteluissa.

Hyyppä (2005, 159) kuvaa vuorovaikutussuhteita, jossa korostuu keskinäinen luottamuksen tärkeys. Tutkimuksen tulosten perusteella asiakkaiden ja viranomaisten välillä oleva luottamuksellinen suhde on merkityksellinen, kun nuori aloittaa omaa asiaansa koskevan keskustelun. Virkailijaan luotettiin asioiden yhteisessä hoitamisessa. Hänen ohjeitaan kuunneltiin, ja ne tukivat nuoren toimintaa sen hetkessä arjessa. Keskuste-

lukulttuuri Facebookissa on tyypillisesti pikaviestintää ja verkkoviestintäympäristö voi olla osalle nuorista sopivin keskustelukanava. Puhelinyhteys ja kasvokkain keskustelu virkailijan kanssa eivät välttämättä aina kohtaa asiakasta hänelle sopivalla hetkellä tai tavalla. Ohjausprosessin etenemisen kannalta Facebookin viestintä antaa nuorelle luontevan pienistäkin, mutta hänelle ajankohtaisista ja tärkeistä asioista lähtevän foorumin esittää henkilökohtaisia kysymyksiä. Nuoren ei tarvitse miettiä, mistä hän saa asiaan vastauksen, koska hän on virkailijan kanssa omassa yhteisössään.

Facebook nuoren arkipäiväisenä toimintana antaa tutkimuksen pohjalta mahdollisuuksia julkisten palvelujen rinnalle. Nuoret voidaan tavoittaa paikasta ja ajasta riippumatta, sieltä missä he muutenkin ovat, ja tukea heitä palveluprosessissa työllistymisen ja hyvinvoinnin näkökulmasta eteenpäin. Facebook tuo palvelukeskuksen moniammatilliseen asiakastyöhön nuorelle mahdollisuuden lähestyä viranomaista oman henkilökohtaisen verkkoyhteisön, Facebookin, välityksellä itse valitsemanaan aikana. Palvelu on käytössä ympäri vuorokauden jokaisena päivänä.

Kilpeläisen ja Salolaakan (2012, 310) mukaan valtasuhde tasapainottuu verkkoneuvonnassa. Facebookissa nuori voi keskittyä omaan asiaansa vieraan ympäristön häiritsemättä. Keskusteleminen Facebookissa on nuorelle arkea ja kynnyks keskustelun aloittamiselle on matala. Näin virkailijaan saadaan myös helposti tarvittaessa yhteyttä. Nuoren on helpompi kertoa omasta tilanteestaan hänen itse valitsemastaan paikasta. Virkailija oli läsnä yhteisössä, vaikka hän ei ole kirjautuneena yhteisöön. Virkailija oli nuoren kaverina muiden joukossa hänen omassa yhteisössä ja tarvittaessa nuori saa tätä kautta tarvitsemaansa tietoa. Hän voi halutessaan ottaa yhteyttä omissa asioissaan helposti, nuoren tuntemassa ja käyttämässä verkkomaailmassa, hänelle tyypillisellä tavalla.

## 9.2 Facebook hyvinvoinnin ja osallisuuden tukemisessa

Tutkimuksen toiminta oli palvelukeskuksen nuorten tiimin virkailijoiden käynnistämä palvelutoiminta. Arnkilin mukaan asiakaskontaktit ovat keskeisiä ja niitä tulee vaalia (2004, 117). Nuoret voivat kohdata viranomaisia heidän omissa luonnollisissa yhteisössään ja kuten Raitakari ym. (2012, 64, 75) toteavat liittouduttiin ja toimittiin yhdessä. Hyvistä kohtaamisista muodostuu hyvä palvelujärjestelmä. Keskusteluissa sovittiin myös, miten edetään ja mistä asioista osapuolet vastaavat. Nuorelle vastattiin hänen tarpeisiin ja palvelun edellyttämällä tavalla. Virkailija on nuoren tukena, toi-

minnan mahdollistajana, ja vie asiaa nuoren mukana tarvittaessa eteenpäin. Nuori on aktiivisessa roolissa. Virkailija sai mahdollisuuden olla asiakkaan aloitteesta mukana asiakkaan palveluprosessissa hänen määrittämällään tavalla. Kysymyksissä ja tiedotuksissa virkailija pääsee osalliseksi nuoren arkeen nuoren arvioimasta syystä.

Väylän käyttäjävirkaileijoiden puolelta toiminta oli joustavaa ja työ tapahtui muun työn ohessa, mutta jatkoa ajatellen toiminnan kehittämiseen kannattaa panostaa tietoisemmin. Tehtävälle on otettava aikaa ja resurssia konkreettisemmin. Nuorten omat sosiaaliset motiivit vaikuttivat nuorten yhteisöön pääsemiseen ja silloin toimintaan tulee antaa toimijoille aikaa ja mahdollisuuksia. Sosiaalisessa mediassa myös asiakkaan ajankohtaisen asian julkaisemiskynnys on matalaa ja välitöntä. Jokin asia voi jäädä kokonaan selvittämättä tai viivästyä ilman verkkovuorovaikutusta? Asiakkaiden tiedon lisääntymisen myötä valtasuhde asiakastyössä tasapainottuu verkkoneuvonnan avulla. (Ks. Kilpeläinen & Salolaaka 2012)

Nopparin ja Uusitalon (2011) tutkimuksessa nuorille sosiaalinen motiivi on syy verkkoyhteisöön kuulumisessa ja siellä tavataan samoja henkilöitä kuin sen ulkopuolella. Nuoren toiminta eri verkoissa voi olla aktiivista kommentointia ja hiljaista seuraamista henkilökohtaisten elämäntilanteiden johdosta. Palvelukeskuksen moniammatillisessa asiakastyössä yhteistyön tulokset ja etenemät voivat olla hitaita vaatien jatkuvaa luottamuksellista yhteistyötä. Väylän Facebookissa keskusteluja käynnistäneet nuoret voidaan tulkita aktiivisiksi oman elämän ohjaajiksi, jotka jakoivat omaa asiaansa omasta tarpeestaan verkkoyhteisössä virkailijan kanssa. Facebookin keskustelut olivat toimintatapa, minkä avulla nuori yhdessä virkailijan kanssa selvitti ja myös ratkaisi itselleen ajankohtaisia ongelmia. (Ks. Onnismaa, Pasanen & Spangar 2002). Keskustelut ja näkökulmat asioihin liittyivät nuoren toimintaympäristöön ja nuoren aktivointia tukeviin aiheisiin. Vuorovaikutuksen tavoitteena oli yksilöllinen toimintakyvyn mahdollistaminen eri näkökulmien kautta oikeaan aikaan ja viivytyksettä.

Kolkan ym. (2009, 240) mukaan ammattilaisen osaamista on asettua asiakkaan tueksi riittävällä herkkyydellä. Nuorten hyvinvoinnin näkökulmasta palvelulla oli lisäarvoa ja toimintatapaa kannattaa kehittää edelleen. Pienistäkin selvittämättömistä asioista voi tulla nuorelle suuria, joilla on kauaskantoisia seuraamuksia hyvinvoinnin tukemisessa ja syrjäytymisen ehkäisyssä. Virkailijan keskustelut löytyvät tueksi tarvittaessa uudestaan kirjoitettuna ja nuori voi palata niihin tarvittaessa omassa yhteisössään.

Keskustelua voidaan jatkaa sopivana ajankohtana. Facebook on nuoren yhteisöä, mihin nuori omista sosiaalisista motiiveistaan voi antaa myös virkailijalle mahdollisuuden osallistua. Herkkyys nuoren tukemiseen tulee olla riittävää, kun virkailija on saanut mahdollisuuden ja tilaisuuden olla siellä, missä nuori on, hänen arjessaan.

Kilpeläisen ym. (2012, 305 - 306) mukaan Arnsteinin osallisuuden mahdollistavassa osallistamisen tikapuumallissa Facebookin kautta keskusteluissa päästiin konsultaatioon, yhteissuunnittelun ja joskus kumppanuuteenkin. Kumppanuuteen keskusteluissa voidaan päästä, kun nuori tiedottaa omista asioistaan ja virkailijalla on ymmärrystä ja tietoa asiaan ja luottamusta yhteiseen tekemiseen löytyy. Keskustelut olivat kuitenkin useimmiten yhteissuunnittelua. Keskustelut liittyivät ja vuorottelivat usein muuhun sovittuun toimintaan ja silloin pelkkä konsultointikin voi viedä nuorta hänen asiassaan eteenpäin. Erona perinteisiin toimintavaihtoehtoihin oli nuoren osallisuudessa. Hän on aktiivinen aloitteentekijä ja itse määrittelee asiansa. Osallisuuden tukeminen tapahtui nuoren oman yhteisön kautta, mikä tuki nuoren toimintaa ja yhteiskuntaan liittymistä. Osallisuuden näkökulmasta virkailija pääsee vaikuttamaan ja olemaan mukana nuoren tilanteessa keskustelun edetessä. Hän pääsee tukemaan, seuraamaan ja kannustamaan nuorta. Verkkokeskustelu oli nuoren yhteydenotolle matalan kynnyksen mahdollisuus hänen oman arjen yhteisöllisyyden kautta, missä hän on muutenkin läsnä. Palvelun kehittämisen näkökulmasta tämä asia kannattaa hyödyntää ja huomioida.

Nuori hyötyy verkkokeskustelusta monin tavoin ja tästä syystä yhteydenottokynnys madaltuu. Hänen ei tarvitse matkustaa paikan päälle ja hän säästää aikaa ja rahaa. Nuoren ei tarvitse maksaa puhelinmaksuja. Käytyihin keskusteluihin voi myös palata uudestaan, koska ne ovat kirjoitettua keskustelua. Nuorelle on hyötyä mahdollisuudesta käynnistää keskustelu tätä kautta. Nuorten aloittamat keskustelut Facebookissa eivät eroa perinteisten kanavien kautta tapahtuvista keskusteluista. Aiheet liittyen arjen toimintaan, toimintakykyyn ja haasteisiin ovat yhteneviä ja nuoren hyvinvoinnin tukemisen kannalta tärkeitä. Nuorten taloudellinen tilanne ei ole vakaa, toimeentulotuen tai työttömyysetuuden saaminen on toiminnan perusedellytyksiä. Ilman Facebookia joku kysymys tai tiedotus voi jäädä nuorelta kokonaan tuomatta esiin.

### 9.3 Jatkotutkimusaiheita

Tutkimuksesta tiedotettiin yleisesti Väylän Facebookissa palvelun ajankohtaisissa asioissa, seinällä 30.1.2014. Tiedotuksen yhteydessä seinällä laitettiin maininta, että tut-

kimusta voi kommentoida tai antaa palautetta virkailijalle yksityisen keskustelun kautta. Palautetta asiaan tuli välittömästi yhdeltä nuorelta, jonka viestistä tässä osa nuoren antamalla suostumuksella:

*”Tohon opinnäyte työ juttuun kommentti. Tää Facebook sivu on hyvä paikka kysyä omista työ asioista ja muusta ja viestit omalle työntekijälle menee helposti myös tätä kautta ettei tarvitse aina soittaa ja tuhlata puhelua aikaa. Tai Jos ei saa työntekijään yhteyttä puhelimella niin tätä kautta viesti välittyy myös :)”*

Palvelukeskuksen nuorista kuitenkin vain 25 % oli hyväksynyt virkailijan kaveripyynnön. Facebookiin liittyminen oli nuorelle vapaaehtoista toimintaa ja moni nuori jättäytyi palvelun ulkopuolelle. Nuori ei oman valinnan mukaan halua hoitaa asioitaan virkailijan kanssa verkon välityksellä, vaikka Facebook todennäköisimmin on hänelle tuttua arjen toimintaa. Luottamuksellisen suhteen syntymisen myötä virkailijan kannattaa pitää Facebookin palveluvaihtoehtoa säännöllisesti esillä ja tiedottaa sen hyödyistä ja toiminnasta. Asiakasprosessin alussa luottamus yhdessä tekemiseen ja toimintaan ovat vasta syntymässä. Kun keskusteluyhteys ja luottamus on saavutettu, vaikeistakin asioista voidaan keskustella. Joku asia voi jäädä ilman Facebookin matalan kynnyksen mahdollisuutta nuorelta kokonaan esittämättä. Tarkempi analyysi asiaan vaatisi omaa erillistä tutkimusta, mikä voisikin olla tälle tutkimukselle luonteva jatkotutkimuksen aihe. Miten saadaan Facebookin palvelut laajemmin käyttöön ja tukemaan nuoria?

Tutkimuksen rajaus vain nuorten esittämiin kysymyksiin tuo esiin nuorten elämäntilannetta. Tutkimus ei tuonut tietoa siitä, miten virkailijat hyödyntävät palvelua ja ottavat nuoreen yhteyttä ja aloittavat keskusteluja Facebookissa. Onko tutkimuksen rajaus aiheuttanut sen, että tutkittavaa asiaa ei ole tutkittu tarpeeksi kokonaisvaltaisesti? Hirsjärven ym. mukaan tapahtumat muovaavat toinen toisiaan ja niistä voi löytyä monensuuntaisia suhteita (2009, 161). Tutkimusta voidaan rajauksesta huolimatta hyödyntää verkko- ja sähköisten palvelutoimintojen kehittämissuunnitelmissa ja palveluiden monipuolistamisessa. Oma jatkotutkimus voisi olla tai edelle esitettyyn jatkotutkimukseen voisi liittyä aihe, millä tavalla virkailijat käyttävät ja hyödyntävät nuoren antamaa mahdollisuutta yhteydenpitoon. Miten virkailijat aloittavat yhteydenpitoa ja

miten se toimii heidän työssään? Miten palvelu silloin tukee nuoren hyvinvointia ja osallisuutta?

## 10 POHDINTA

Sosiaalibarometrissa 2013 löytyivät opinnäytetyöni tueksi peruslähtökohdat tutkimukselleni: nuorten hyvinvointi, resurssien riittävyys, uudet toimintatavat ja työvoiman palvelukeskuksen toimiva yhteistyö. Aiheen ajankohtaisuuden vuoksi olen hyvin tyytyväinen valitsemaani aiheeseen. Työyhteisössäni työhallinnon sosiaalinen media ottaa edistysaskeleita valtakunnan tasolla ja myös alueellisesti otetaan uusia toimintamuotoja käyttöön. Pääsemällä osalliseksi asiakkaan omaan yhteisöön me viranomaiset saamme asiakastyöhön mahdollisuuksia tunnettavuuden, käytettävyyden ja erityisesti asiakaslähtöisyyden näkökulmasta, joka kannattaa hyödyntää. Toiminnan ulkopuolelle ei voi jäädä. On tietysti muistettava, että verkkoyhteisöt eivät ole toiminnassamme mikään ratkaisu kaikkien asiakkaiden tilanteissa. Tekniset valmiudet eivät kaikilla ole riittävät tai kunnossa. Nuorissakin tätä joukkoa löytyy ja palvelukeskuksen asiakkaissa. Kaikilla ei myöskään ole toimintaan vaadittavia voimavaroja.

Oman ammatillisen kehittymisen näkökulmasta olen tämän tutkimuksen aikana kokenut niin onnistumisia kuin epäonnistumisiakin. Tutkimuksen tekeminen ei toteutunut suunnittelemani tavalla, vaan siirsin työn aloittamista lähes vuodella. Siltä osin en voi olla tyytyväinen omaan panostukseeni. Kirjoittamistyön käynnistymisen jälkeen tutkimus eteni kuitenkin odotusten mukaisesti. Olen löytänyt vastauksia omaan ihmettelevään asenteeseeni Facebookin kautta tapahtuvasta yhteistyöstä. Nuorten muuttunut maailma yhteisöllisyyden ja osallisuuden näkökulmasta ovat tuoneet ammatillisesti minulle lisätietoa, ymmärrystä ja osaamista. Tutkimus kuvaa näkyväksi ja tuo lisätietoa nykyisestä toiminnasta. Toivon, että olisin osannut tuoda käytyjä keskusteluja ja vuorovaikutusta esiin vielä paremmin ja kokonaisvaltaisemmin. Aineiston niukkuus ja arkaluontoisuus vaikeuttivat tutkimuksen kirjoittamisessa asioiden kuvaamista. Nyt ne keskustelut, joissa oli vuoropuhelua enemmän, olivat sellaisia, etten saanut niitä kuvattua mielestäni riittävästi. Keskustelut tutkimusaineistossa liittyivät nuorten terveydellisiin asioihin. Laajempi tutkimusaineisto olisi voinut olla pidemmällä ajanjaksolla kuvaavampi ratkaisu.

## LÄHTEET

Alasuutari, P. 1993. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Anttonen, A., Haveri, A., Lehto, J. & Palukka, H. 2012. Julkisen ja yksityisen rajalla. Julkisen palvelun muutos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Arnkil, T. 2004. Verkostotyö –perinnekaluja, uutta ekspertiisiä vai pirullinen juoni? Teoksesta: Helne, T., Hänninen, S. & Karjalainen, J. Seis yhteiskunta – Tahdon sisään. Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy. s. 99, 117.

Aro, J. 2011. Yhteisöllisyys ja sosiaalinen side. Teoksesta: Kangaspunta, S. Yksilöllinen yhteisöllisyys. Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy. s. 53.

Eronen, A., Hakkarainen, T., Londén, P., Nykyri, P., Peltosalmi, J. & Särkelä, R. 2013. Sosiaalibarometri 2013. Ajankohtainen arvio hyvinvoinnista, palveluista sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä. Helsinki: Soste ry.

Forsman, T. 2014. Kaksiteräinen miekka. Kymen Sanomat 21.1.2014.

Hakala, S. & Vesa, J. 2013. Verkkokeskustelut ja sisällön erittely. Teoksesta: Laaksonen, S., Matikainen, J. & Tikka, M. Otteita verkosta. Verkoston ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino. s. 208, 219, 223.

Heikkilä, H., Ahva, L., Siljamäki, J. & Valtonen, S. 2011. Syytä huoleen. Sosiaaliset verkostot median a maailman tulkitsijoina. Teoksesta: Kangaspunta, S. Yksilöllinen yhteisöllisyys. Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy. s. 178, 194.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Hintikka, K. 2011. Sosiaalinen media – yhteisö vai verkosto? Teoksesta: Kangaspunta, S. Yksilöllinen yhteisöllisyys. Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy. s. 134.



Hyyppä, M. 2002. Elinvoimaa yhteisöstä. Sosiaalinen pääoma ja terveys. Keuruu: PS-kustannus.

Hyyppä, M. 2005. Me-hengen mahti. Keuruu: PS-kustannus.

Kaljonen, P. 2008. Rinnalla kulkien asiakkaan asialla. Teoksesta: Viinämäki, L. 14 puheenvuoroa sosionomien(AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A:Raportteja ja tutkimuksia 2/2008. Solver Palvelut Oy. s. 50 - 52.

Kangaspunta, S. 2011. Traditionaalisesta yhteisöstä verkkoyhteisöön. Teoksesta: Kangaspunta, S. Yksilöllinen yhteisöllisyys. Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy. s. 30 - 31.

Kangaspunta, S., Aro, J. & Saastamoinen, M. 2011. Epilogi: Yhteisyyden jatkumo. Teoksesta: Kangaspunta, S. 2011. Yksilöllinen yhteisöllisyys. Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy. s. 245, 258.

Kemppainen, T. & Ojaniemi, P. 2012. Tieto ja vaikuttavuuden arviointi käytännön sosiaalityössä. Teoksesta: Pohjola, A. & Kemppainen, T. & Väyrynen, S.(toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. s. 50.

Kilpeläinen, A. & Salo-Laaka, M. 2012. Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksesta: Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. s. 305 - 306, 310 - 311.

Kolkka, M. & Mantela, J. & Holopainen, A. & Louhela, J. & Packalén, L. & Kaisvuo, T. 2009. Yhteiskunnallinen osaaminen. Haaste ja tehtävä. Helsinki: Kirjapaja.

Kotkan - Haminan seudun työvoiman palvelukeskus Väylä. Kotkan kaupungin internetsivut. Saatavissa:

[http://www.kotka.fi/tyollisyyden\\_edistamisen\\_palvelut/tyonhakijoille/henkiloasiakkaan\\_palvelut/kotka-haminan\\_seudun\\_tyovoiman\\_palvelukeskus\\_va](http://www.kotka.fi/tyollisyyden_edistamisen_palvelut/tyonhakijoille/henkiloasiakkaan_palvelut/kotka-haminan_seudun_tyovoiman_palvelukeskus_va). [viitattu 23.2.2014].

Kurki, L. 2000. Sosiokulttuurinen innostaminen. Tampere: Vastapaino.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Toinen uudistettu painos. Jyväskylä: Vastapaino.

Laaksonen, S & Matikainen, J. 2013. Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksesta: Laaksonen, S., Matikainen, J. & Tikka, M. Otteita verkosta. Verkoston ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino. s. 204 - 205.

Laaksonen, S., Matikainen, J. & Tikka, M. 2013. Otteita verkosta. Verkoston ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino.

Lampinen, A., Suhonen, E. & Lehtinen, V. 2013. Verkkopalvelut paikallisyhteisöjen arjessa. Teoksesta: Teoksesta: Laaksonen, S., Matikainen, J. & Tikka, M. Otteita verkosta. Verkoston ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino. s. 344, 350.

Noppari, E. & Uusitalo, N. 2011. Kavereita verkossa ja sen ulkopuolella. Näkökulmia nuorten verkkoyhteisöllisyyteen. Teoksesta: Kangaspunta, S. Yksilöllinen yhteisöllisyys. Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy. s. 140 - 145, 154, 156 - 157, 159, 161 - 162.

Onnismaa, J. & Pasanen, H. & Spangar, T.(toim.) 2002. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Juva: PS-Kustannus.

Pesonen, P. Sosiaalisen median lait. 2013. Lakimiesliiton kustannus.

Raitakari, S., Juhila, K., Günther, K., Kulmala, A. & Saario, S. 2012. Asiakslähtöisyydet asiakas-ammattilaisvuorovaikutuksessa. Teoksesta: Anttonen, A., Haveri, A., Lehto, J. & Palukka, H. Julkisen ja yksityisen rajalla. Julkisen palvelun muutos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy. s. 64, 75.

Roivainen, I., Nylund, M., Korkiamäki, R & Raitakari, S. (toim.) 2008. Yhteisöt ja sosiaalityö. Kansalaisen vai asiakkaan asialla. PS-kustannus

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro.

Sinisalo, S. & Torkkeli, J. Haastattelu 15.6.2012. Kotka: Kotkan - Haminan seudun työvoiman palvelukeskus.

Sinisalo, S. Haastattelu 27.1.2014. Kotka: Kotkan - Haminan seudun työvoiman palvelukeskus.

Sosiaalisen median käsikirja. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Saatavissa: Kaakkois-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus intranet [viitattu 28.12.2013].

Sosiaalisen median sanasto. Saatavissa:

[http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen\\_median\\_sanasto](http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_median_sanasto). [viitattu 31.11.2013].

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Sähköisen viestinnän tietosuojalaki 16.6.2004/516.

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

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Helsinki. Saatavissa:

[http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_verkkoversio040413.pdf.pdf#overlay-context=fi/ohjeet-ja-julkaisut](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_verkkoversio040413.pdf.pdf#overlay-context=fi/ohjeet-ja-julkaisut) [viitattu 14.2.2014].

Työvoiman palvelukeskus – Toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset. 2010.

Työ- ja elinkeinoministeriö, Sosiaali- ja terveysministeriö, Kela & Suomen kuntaliitto. Saatavissa:

<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/aek/tyollisyys/palvelukeskukset/Sivut/default.aspx> [viitattu 21.2.2014].

Työvoiman palvelukeskuksiin liittyvä lainsäädäntöhanke. 2014. Työ- ja elinkeinoministeriön internetsivut. Saatavissa:

<http://www.tem.fi/ajankohtaista/vireilla/lainsaadantohankkeet/lainsaadantohankehaku>

?estimated\_completion=-

1&freetextsearch=ty%C3%B6voiman+palvelukeskus&submitform=Hae&theme=-  
1&xmid=4734[viitattu 21.2.2014].

Työvoiman palvelukeskukset tukevat työllistymistä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen internetsivut. Saatavissa:

[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/fi/tutkimus/tyokalut/aikuissosiaalityon\\_vaikuttavuus/aikuissosiaalityo/tyollistyminen](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tutkimus/tyokalut/aikuissosiaalityon_vaikuttavuus/aikuissosiaalityo/tyollistyminen). [viitattu 21.1.2014].

Vilka, H. 2005 Tutki ja kehitä. Keuruu: Tammi.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Tammi.

VÄYLÄ- esite.