

Anniina Kallio

Sosiaalinen media nuorisotyössä

Tietotekniikan pro gradu -tutkielma

20. tammikuuta 2015

Jyväskylän yliopisto

Tietotekniikan laitos

Tekijä: Anniina Kallio

Yhteystiedot: anniina.l.kallio@student.jyu.fi

Ohjaajat: Hannakaisa Isomäki

Työn nimi: Sosiaalinen media nuorisotyössä

Title in English: Social media in youth work

Työ: Pro gradu -tutkielma

Suuntautumisvaihtoehto: Koulutusteknologia

Sivumäärä: 91+26

Tiivistelmä: Pro gradu-tutkimus, joka tutkii nuorisotyöntekijöiden resursseja hyödyntää sosiaalista mediaa sekä sitä miten he hyödyntävät sitä työssään. Tutkimuksessa myös selvitetään sosiaalisen median soveltamiseen liittyviä ongelmia ja hyviä puolia nuorisotyössä. Tutkimus on toteutettu kyselylomakkeella, joka on lähetetty kuntien johtaville nuorisotyöntekijöille sekä etsiville nuorisotyöntekijöille kesällä 2014. Vastauksien avulla on saatu selville, että kyselyyn osallistuneesta 170 vastaajasta 91,8 % hyödyntää työssään sosiaalista mediaa ja vastaajien resurssit sen hyödyntämiseen ovat suurimmalla osalla hyvät tai erittäin hyvät.

Keskimäärin sosiaalisen median osuus nuorisotyöntekijöiden työajasta on tutkimuksen mukaan vajaa kolmasosa ja nuorisotyöntekijät ovat hyödyntäneet sitä keskimäärin 3 vuotta. Kaikista eniten hyödynnetään yhteisöpalvelua ja näistä palveluista eniten Facebookia. Eniten ja lähes yhtä paljon sosiaalista mediaa käytetään tiedotukseen, tavoittamiseen ja yhteydenpitoon. Suurimmat ongelmat sosiaalisen median hyödyntämisessä on huoli nuorten tietoturvasta ja työntekijöiden ajanpuute. Sosiaalisen median hyvinä puolina nähtiin muun muassa sen nopeus ja helppous sekä se, että niin monet nuoret käyttävät sitä. Sosiaalisen median käytöstä ei juurikaan kerätty palautetta asiakkailta, eikä sitä hyödyntäviltä työntekijöiltä.

Avainsanat: Syrjäytyneet nuoret, sosiaalinen media, nuorisotyö

Abstract: Master thesis, which examines what kind of resources youth workers have to take advantage of social media and how do they use social media in their work. The study also examined social media applications' problems and advantages in youth work. The research was conducted with a questionnaire that has been sent 2014 to the municipalities' leading youth workers, as well as for those looking for marginalized youth. Conclusion was that 91.8% of 170 participants use social media in youth work and their resources to take advantage of social media is for most good or very good.

About third of youth workers' working hours went with the social media and they had used it for averagely 3 years. The most popular social media service is community service and especially Facebook. Social media in youth work is especially used for announcements, reaching out and communicating with others. Disadvantages of social media are young people's poor knowledge of information security and workers' lack of time. Advantages of social media in youth work are speed and ease of use as well as the fact that so many young people are using it. Feedback isn't much collected about the use of social media either from customers or employees.

Keywords: Marginalized young people, social media, youth work

Termiluettelo

EVA	”Elinkeinoelämän valtuuskunta EVA on elinkeinoelämän think tank, jonka tavoitteena on edistää suomalaisen yhteiskunnan pitkän aikavälin menestystä. EVA julkaisee raportteja sekä järjestää erilaisia keskustelutilaisuuksia.” (EVA 2012.)
Web 2.0	Tim O’Reillyn ja Dale Doughertyn ideoima konsepti, jonka mukaan alkuperäinen Web on kehittynyt merkittävästi. Omaista Web 2.0:lle on Internetin uudet ja menestyneet toimintatavat ja – mallit. (O’Reilly 2005.) Esimerkiksi sosiaalisen median tekniikka kuuluu Web 2.0 konseptiin.
TVT	Tieto- ja viestintätekniikka
SPSS Statistics	Ohjelmisto tilastolliseen tietojenkäsittelyyn (Valtari 2006). Käytetään laajasti muun muassa sosiaalitieteissä, kasvatustieteissä ja kauppatieteissä.

Kuviot

Kuvio 1. Nuoret, sosiaalinen media ja viranomaiset	3
Kuvio 2. Syrjäytyneiden määrän muutokset vuosina 1987-2010	8
Kuvio 3. Sosiaalisen pääoman lähteet ja tuotokset (Ruuskanen 2001, 46)	16
Kuvio 4. Tavoitteet syrjäytyneen nuoren auttamiseksi (INCLUSO 2012).....	20
Kuvio 5. Arvio tieto- ja viestintälaitteista työpaikalla (%).....	40
Kuvio 6. Arvio Internet-yhteydestä työpaikalla (%)	40
Kuvio 7. Internetin hyödyntäminen työajalla (%)	43
Kuvio 8. Saatu tuki tieto- ja viestintäteknisiin laitteisiin, Internet-yhteyteen ja sovelluksiin (%)	45
Kuvio 9. Saatu tuki kollegoilta ja ammattilaisilta (%).....	46
Kuvio 10. Sosiaalisen median palveluiden hallitseminen (%)	48
Kuvio 11. Arvio sosiaalisen median soveltumisesta osaksi työtä (%)	51
Kuvio 12. Kiinnostus oppia hyödyntämään sosiaalista mediaa (%).....	53
Kuvio 13. Esteenä tietotekniset tai sosiaalisen median hallitsemisen taidot (%)	55
Kuvio 14. Esteenä motivaatio, laitteet tai käytössä oleva aika (%)	56
Kuvio 15. Esteenä sosiaalisen median soveltamismahdollisuudet (%)	57
Kuvio 16. Esteenä asiakkaan oikeudet, motivaatio ja osaaminen (%)	58
Kuvio 17. Ollut työssä käytössä sosiaalinen media (%)	61
Kuvio 18. Sosiaalisen median osuus työajasta (%)	62

Taulukot

Taulukko 1. Vastaajien ikäluokat * Sukupuoli ristiintaulukko.....	35
Taulukko 2. Toimenkuvat jaettuna yläkategorioihin	36
Taulukko 3. Toimenkuva * Koulutus ristiintaulukko	37
Taulukko 4. Vastaajien työskentelyalueet	38
Taulukko 5. Vastaajien työnantaja.....	38
Taulukko 6. Työpaikan tieto- ja viestintätekniset laitteet ja Internet-yhteys.....	39
Taulukko 7. Työpaikan tarjoamat sovellukset	41
Taulukko 8. Internetin hyödyntäminen työajalla - tunnuslukuja	42
Taulukko 9. Tuen saaminen työpaikalla - tunnuslukuja	44
Taulukko 10. Sosiaalisen median palveluiden hallitseminen - tunnuslukuja	47
Taulukko 11. Käytetyimmät sosiaalisen median palvelut (nimi)	49
Taulukko 12. Arvio sosiaalisen median palvelujen soveltumisesta osaksi työtä - tunnuslukuja	50
Taulukko 13. Kiinnostus oppia hyödyntämään sosiaalista mediaa	52
Taulukko 14. Esteet sosiaalisen median hyödyntämiselle.....	54
Taulukko 15. Hyödyntää työssä sosiaalisen median palvelua	60
Taulukko 16. Sosiaalisen median hyödyntäminen	60
Taulukko 17. Tuottaa sisältöä sosiaaliseen mediaan	61
Taulukko 18. Sosiaalisen median onnistuneisuus osana työtä	62
Taulukko 19. Palautteen kerääminen asiakkailta ja työntekijöiltä (%)	65

Sisältö

1	JOHDANTO.....	1
2	KESKEISET KÄSITTEET	3
2.1	Sosiaalinen media	3
2.2	Sosiaalinen media ja nuoret	5
2.3	Syrjäytyneet nuoret	6
2.4	Syrjäytyneet nuoret ja viranomaiset.....	8
2.5	Viranomaiset ja sosiaalinen media.....	10
3	SOSIAALISEN MEDIAN HYÖDYT, RISKIT JA KÄYTTÖÖNOTTO	13
3.1	Sosiaalisen median hyödyt.....	13
3.1.1	Keinona tavoittaa ja auttaa syrjäytyneitä nuoria	13
3.1.2	Keinona lisätä sosiaalista pääomaa	15
3.2	Sosiaalisen median riskit.....	18
3.3	Sosiaalisen median käyttöönotto ja ylläpito	20
4	TUTKIMUSSTRATEGIA JA TOTEUTUS	26
4.1	Tutkimuskysymykset ja tavoitteet	26
4.2	Tutkimusmenetelmä ja otanta	27
4.3	Kysely	29
4.4	Tutkimuksen toteutus.....	31
4.5	Aineiston analysointi	32
4.6	Tutkimuksen eettisyys	33
5	TULOKSET	35
5.1	Kyselyyn vastanneiden demografiset tiedot	35
5.2	Tieto- ja viestintätekniset laitteet sekä sovellukset työpaikalla	39
5.2.1	Arvio työpaikan tarjoamista tieto- ja viestintäteknisistä laitteista sekä Internet-yhteydestä.....	39
5.2.2	Työpaikan tarjoamat sovellukset.....	41
5.2.3	Internetin hyödyntäminen työajalla.....	41
5.2.4	Työpaikan tarjoama tuki.....	43
5.3	Sosiaalisen median taidot, asenteet ja käyttö	46
5.3.1	Sosiaalisen median palveluiden hallitseminen	47
5.3.2	Arvio sosiaalisen median käytön hyödyllisyydestä osana työtä.....	49
5.3.3	Kiinnostus oppia hyödyntämään sosiaalista mediaa työssä	51
5.3.4	Esteet sosiaalisen median hyödyntämiselle.....	54
5.3.5	Sosiaalista mediaa hyödyntää työssään	59
5.4	Sosiaalisen median käyttö osana työtä	59
5.4.1	Käytössä olevat sosiaalisen median palvelut.....	59
5.4.2	Sosiaalinen media ja työaika	61
5.4.3	Sosiaalisen median onnistuneisuus osana työtä	62
5.4.4	Sosiaalisen median hyödyntämisen hyvät puolet	63

5.4.5	Sosiaalisen median hyödyntämisen huonot puolet.....	63
5.4.6	Sosiaalisen median käytöstä kerätty palaute	64
6	TULOSTEN POHDINTA	66
6.1	Otoksen edustavuus ja kato.....	66
6.2	Tieto- ja viestintätekniset laitteet sekä sovellukset työpaikalla	68
6.3	Sosiaalisen median palvelut	69
6.4	Sosiaalisen median toimivuus ja ongelmat	70
6.5	Yhteenveto	71
7	POHDINTA.....	74
	LÄHTEET	76
	LIITTEET	85
A	Verkkotyön eettiset periaatteet	85
B	Nuorten tieto- ja neuvontatyön Eurooppalaiset periaatteet (2004)	86
C	Kutsu ja muistutus suomeksi ja ruotsiksi	88
D	Kysely suomen kielellä	92
E	Kysely ruotsin kiellä	102

1 Johdanto

Poliitikkojen, niin Suomessa kuin muuallakin EU:ssa, median sekä kahvipöytäkeskustelujen yksi keskustelujen kestopuosikki on huoli syrjäytyvistä nuorista. Syrjäytyvien nuorien koetaan olevan yhteiskunnallinen ongelma, niin yksittäisinä tragedioina, kuin myös valtionkirstun kevenemisenä. Tähän huoleen on vastannut muun muassa Suomen tasavallan presidentti Sauli Niinistö. Hän on nimittäin käynnistänyt presidenttikaudellaan kampanjan ”Ihan tavallisia asioita” (2012), joka kerää arkisia keinoja, joilla aikuiset voivat tehdä lasten ja nuorten elämästä turvallisemman. Näitä keinoja ei kuitenkaan jaeta pamfletteina, kuten olisi tehty vielä muutama vuosi sitten, vaan niitä on kerätty Internet-sivustolle taval-lisia.fi. Internetiin on siirtynyt myös nuorista huolestunut media, esimerkiksi YLE:llä (2013) päättyi vastikään kampanja ”Nuorille nyt!”, jonka tavoitteena oli tarjota nuorille työ-, oppisopimus-, kesätyö- tai harjoittelupaikkoja nuorille sekä aktivoida aikuisia vapaaehtoistyöhön.

Nuorten syrjäytymisen herättämän huolen käsitteleminen sekä auttamistoimet vaikuttaisi- vat siis siirtyneen Internetiin. Internetin suurin käyttäjäryhmä (Luku 2.1) kuitenkin on huo- len kohderyhmänä olevat nuoret. Kohtaavatko siis nuoret ja avuntarjoajat toisensa Interne- tissä? Entä kohtaavatko he nuorten suosimassa sosiaalisessa mediassa? Tämän aiheen tut- kiminen on jo alkanut kirjoittamassani kandidaattitutkielmassa ”Miten sosiaalinen media voi auttaa syrjäytyneitä nuoria?” (Kallio 2012). Pro gradu -tutkielma jatkaa tästä tutkimalla aihetta nuorisotyöntekijän näkökulmasta. Tutkimus on täytynyt käytännön syistä rajata kuntien ja etsivien nuorisotyöntekijöiden näkemyksiin aiheesta. Tutkimuksessa on pyritty selvittämään nuorten parissa työskentelevien mahdollisuuksia hyödyntää sosiaalista medi- aa ja miten he sitä jo hyödyntävät. Aiheeseen johdatellaan tutustumalla tutkimuksen kan- nalta keskeisiin käsitteisiin sekä sosiaalisen median hyötyihin, riskeihin ja käyttöönottoon.

Tutkimus toteutettiin lähettämällä kyselylomake kesällä vuonna 2014 kuntien johtaville nuorisotyöntekijöille sekä etsiville nuorisotyöntekijöille. Johtavilta nuorisotyöntekijöiltä pyydettiin, että he lähettäisivät kyselyn kunnan muille nuorisotyöntekijöille. Analysointiin saatiin 170 vastausta, joista saatiin selville vastaajien perustietoja (ikä, sukupuoli, toimen-

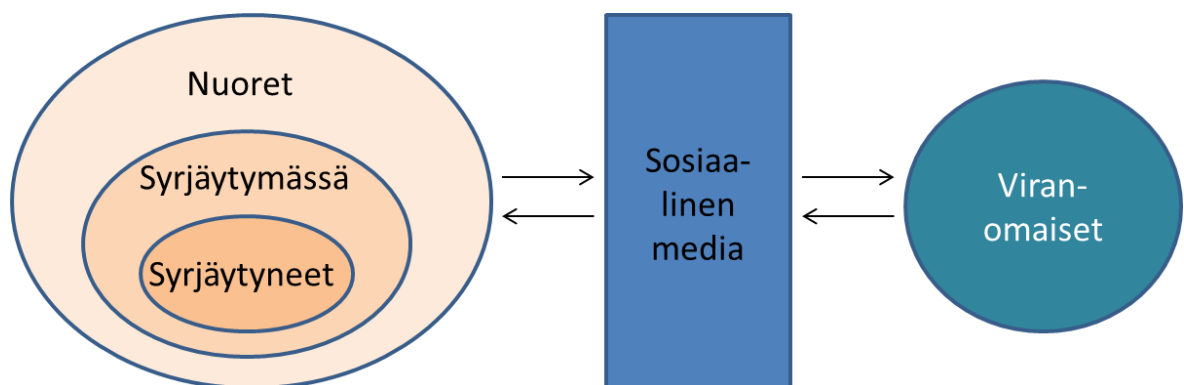
kuva, työskentelykunta, työnantaja, koulutus), minkälaiset tieto- ja viestintäteknikan resurssit, käytänteet ja tuki työpaikoilla on, mikä on sosiaalisen median osaamistaso, suhtautuminen sen hyödyntämiseen sekä keskeiset esteet. Tämän lisäksi saatiin tietää heiltä, jotka hyödyntävät sosiaalista mediaa työssään siitä mitä ja miten sosiaalisen median palveluja hyödynnetään työpaikoilla, mitä hyviä ja huonoja puolia on sen hyödyntämisessä sekä kuinka hyvin palautetta kerätään.

Tuloksiksi saatiin, että kyselyyn osallistuneet ovat varsin heterogeeninen otos iältään, sukupuoleltaan, työskentelykunnaltaan, koulutukseltaan ja toimenkuvaltaan. Otoksen työpaikoilla tieto- ja viestintäteknikan resurssit oli suurella osalla hyvällä tai erittäin hyvällä tasolla ja he saivat keskimääräisesti varsin hyvin tukea. Erilaisten sosiaalisen median palvelujen hallinta ja suhtautuminen niiden hyödyntämiseen sekä kiinnostus opetteluun olivat keskimäärin varsin hyvät. Sosiaalisen median hyödyntämisen esteiksi nähtiin lähinnä nuorten oikeudet, työntekijöiden ajan riittävyys sekä sosiaalisen median heikot hyödyntämismahdollisuudet. Kyselyyn osallistuneista 91,8 % hyödynsi työssään sosiaalista mediaa.

Sosiaalista mediaa hyödyntäviltä saatiin selville, että työssä hyödynnettiin selvästi eniten yhteisöpalvelua ja etenkin näistä palveluista Facebookia. Sosiaalista mediaa käytettiin lähinnä tiedotukseen, tavoittamiseen ja yhteydenpitoon, mutta moni myös hyödynsi sitä yhteisön luomiseen. Työstä keskimäärin vajaa kolmasosa kului sosiaalisen median parissa ja keskimäärin sitä oli hyödynnetty noin kolme vuotta. Sosiaalisen median hyödyntämisessä huolta herätti lähinnä nuorten tietoturva, työntekijän ajan riittävyys ja tähän liittyvä palveluiden mukana pysyminen. Sosiaalisen median hyödyntämisen hyvinä puolina nähtiin sen nopeus, helppous ja se, että nuoret käyttävät sitä paljon. Palautetta sosiaalisen median hyödyntämisestä työpaikoilla ei kerätty monen kohdalla asiakkailta eikä työntekijöiltä.

2 Keskeiset käsitteet

Jo tutkimuksen alkuvaiheessa on hyvä selvittää, mitkä ovat tutkimuksen keskeiset käsitteet, miten ne määritellään ja mitkä ovat käsitteiden yhteydet (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 137–148). Tutkimusta koskevien käsitteiden määrittelemiseen olen pitkälti hyödyntänyt kandidaattitutkielmaani ”Miten sosiaalinen media voi auttaa syrjäytyneitä nuoria?” (Kallio 2012). Esimerkiksi sosiaalinen media tarkoittaa verkkoympäristössä tapahtuvaa vuorovaikutuksellista toimintaa ja eroaa siten merkittävästi perinteisimmistä joukkotiedotusvälineistä, kuten televisiosta ja sanomalehdistä. Nuorista, 16–24 vuotiaista, 89 % on rekisteröitynyt jonkin yhteisöpalvelun käyttäjäksi (Tilastokeskus 2011a). Yleensä syrjäytyneiksi nuoriksi ja siten yhdeksi merkittäväksi nuorisotyön kohdejoukoksi mielletään 15–29-vuotiaat, joilla ei ole ammattia, työtä tai he eivät näy yhteiskunnan tilastoissa (Myrskylä 2012).



Kuvio 1. Nuoret, sosiaalinen media ja viranomaiset

2.1 Sosiaalinen media

Jussi-Pekka Erkkola (2008) on pyrkinyt taideteollisen korkeakoulun lopputyönä selvittämään mitä tarkoitetaan käsitteellä ’sosiaalinen media’. Hänen johtopäätöksensä on, ettei termille ’sosiaalinen media’ ole yksiselitteistä määritelmää kirjallisuudessa tai tutkimusaineistossa. Sen sijaan sosiaalisen median ominaisuuksia käsiteltiin monessa tutkimuksessa luettelomaisesti tai aihetta ja ilmiötä käsiteltiin termiä mainitsematta. Mikäli termiä on käytetty, se on pyritty selittämään sillä mistä se koostuu. Viitatuin sosiaalisen median määri-

telmä on englanninkielisen Wikipedian määritelmä. (Erkkola 2008, 81–82.) Wikipedia (2012) mm. määrittelee sosiaalisen median ihmisten vuorovaikutuksen välineenä, jossa he luovat, jakavat, vaihtavat ja kommentoivat sisältöä keskenään virtuaalisissa yhteisöissä ja verkostoissa (Ahlqvist, Bäck, Halonen & Heinonen 2008). Erkkola (2008, 83) on käsitteanalyysin perusteella antanut sosiaalisen median käsitteelle seuraavanlaisen määritelmän: ”Sosiaalinen media on teknologiasidonnainen ja rakenteinen prosessi, jossa yksilöt ja ryhmät rakentavat yhteisiä merkityksiä sisältöjen, yhteisöjen ja verkkoteknologioiden avulla vertais- ja käyttötuotannon kautta. Samalla sosiaalinen media on jälkiteollinen ilmiö, jolla on tuotanto- ja jakelurakenteen muutoksen takia vaikutuksia yhteiskuntaan, talouteen ja kulttuuriin.”

Kuten Erkkola määritelmässään nostaa esille, sosiaalinen media on teknologiavälitteistä, Internetiä hyödyntävää vuorovaikutusta (Web 2.0), joka mahdollistaa modulaaristen yhteisöjen muodostumisen. Sosiaalinen media voi olla luonteeltaan sekä hajanaista (esim. eri aiheita käsittelevät blogit samalla palvelun tuottajalla) että yhtenäistä (linkitykset blogien välillä). Kuten se voi myös olla sekä kansainvälistä että paikallista. Sosiaalinen media on olemukseltaan nopea, hallitsematon ja avoin. Lietsala ja Sirkkunen (2008) ovat kategorisoineet sosiaalisen median ilmenemismuodot seuraavanlaisiksi genreiksi: sisällöntuottaminen ja julkaiseminen (esim. blogit), sisältöjen jakaminen (esim. Youtube), sosiaaliset verkostopalvelut (esim. IRC-galleria), yhteistuotanto (esim. Wikipedia), virtuaalimaailmat (esim. Habbo Hotel ja Word Of Warcraft) ja liitännäiset (esim. Facebookissa pelattavat pelit). (Erkkola 2008, 22–38.)

Sosiaaliseen mediaan pääsee osalliseksi, jos on laite jossa on Internet-yhteys. Suomessa oli vuonna 2011 tietokoneita 85 prosentissa talouksista ja näistä 39 prosentissa oli useampi kuin yksi tietokone. Samana vuonna talouksissa oli kannettavia tietokoneita 67, pöytäkoneita 46, älypuhelimia 42 ja tablettitietokoneita 4 prosentissa. Älypuhelimilla tarkoitettiin tutkimuksessa puhelimia, jotka käyttivät 3G tai 4G matkapuhelinverkkoa ja olivat yleensä kosketusnäytöllisiä. Tablettitietokoneet ovat hieman matkapuhelinta suurempia kosketusnäytöllisiä laitteita, jotka on erityisesti tarkoitettu Internetin hyödyntämiseen. (Tilastokeskus 2011b.) Etenkin nuoret ovat innokkaita Internetin käyttäjiä, esimerkiksi 16–24-vuotiaista 73 % käyttää Internetiä useita kertoja päivässä, 36 % käyttää Internetiä matka-

puhelimella laajakaistaverkossa ja 53 % on älypuhelin omassa käytössä (Tilastokeskus 2011c).

Sosiaalista mediaa hyödyntävät yksityisten ihmisten lisäksi monet yhteisöt ja organisaatiot. Sosiaalista mediaa hyödynnetään esimerkiksi koulutuksessa, taloudessa, yritysmarkkinoinnissa, vanhusten hoidossa, viihteessä ja nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä. Sosiaalisen median palvelun valintaan vaikuttavat muun muassa se miten suosittu kyseinen palvelu on, mitä toimintoja palvelu tarjoaa ja minkälaiset ovat palveluun liittyvät käyttöehdot. Sosiaalisella medially tavoitellaan esimerkiksi yhteisöllisyyttä, yhteistyötä, nopeaa viestintää sekä viihteellisyyttä. (Heinonen 2009.)

2.2 Sosiaalinen media ja nuoret

Boydin (2007) mukaan sosiaalinen media on tärkeä osa yksilön kehitystä osaksi yhteiskuntaa. Sosiaalinen media mm. antaa nuorelle mahdollisuuden oppia sosiaalisiksi tuntemattomien ihmisten kanssa, ymmärtämään miten yhteisöjen normit asetetaan ja vahvistetaan, kuinka kokeilujen ja erehdyksien kautta opitaan yhteisön säännöt sekä auttaa nuorta löytämään paikkansa yhteisössä ja kehittämään itseään muiden näkemyksiä peilaamalla. (Boyd 2007, 21–23.)

Sosiaalisessa maailmassa nuoret voivat luoda omannäköisiä profiileja (värimaailma, musiikki, kuvat yms.), kertoa itsestään, mielipiteistään sekä jakaa kuviaan, osoittaa ystävänsä ja verkostoitua. Sosiaalisen median merkittävyys tulee ilmi Skylerin, 18, kommentista äidilleen MySpacesta (yksi sosiaalisen median palvelu): ”If you are not on MySpace, you don’t exist” Tärkeintä sosiaalisessa mediassa nuorille ovat ystävyysuhteet sekä toiminnan julkisuus. (Boyd 2007, 1, 6–7, 9–21.)

Sosiaalisen median julkisuus on erilaista kuin muun median ja se tulisi ottaa huomioon sosiaalisen median käytössä. Boyd nimittää neljä tekijää, jotka erottavat sosiaalisen median merkittävästi muusta mediasta: pysyvyys, haettavuus, toistettavuus ja näkymätön yleisö. Pysyvyydellä korostetaan sitä, että kaikki keskustelusi, kuvasi ja jakamasi dokumentit jäävät sosiaalisen median muistiin. Haettavuudella osoitetaan se, että kuka tahansa pystyy löytämään nuoren tai nuoren luoman virtuaalisen hahmon, avatarin, sosiaalisesta mediasta.

Toistettavuus viittaa siihen miten kaikki materiaali voidaan kopioida eikä ole keinoa erottaa alkuperäistä kopiosta. Näkymättömällä yleisöllä korostetaan sitä, ettet voi koskaan olla varma keille kaikille jakamasi materiaali päättyy. (Boyd 2007, 7–9.)

Boyd nostaa esille sen miten yksityisyys ei toimi sosiaalisessa mediassa samoin kuin on totuttu yhteiskunnassa ajattelemaan. Sosiaalinen media vastaa ihmisten tarpeeseen jakaa kokemuksiaan ja näkemyksiään sekä samanmielisten että erimielisten ihmisten kanssa. Kaikki jaetut dokumentit ja keskustelut jäävät sosiaalisen median muistiin ja ne voivat levitä hyvin laajallekin käyttäjäkunnalle. Nuoren rooli sosiaalisen median maailmassa voikin lähennellä julkisuuden henkilön roolia. Boydin mukaan nuorta ei tulisi sulkea sosiaalisen median ulkopuolelle mahdollisten vaarojen vuoksi, mutta nuorta tulisi ohjata ja tukea sosiaalisen median käytössä. (Boyd 2007, 21–23.)

Ohjausta ja tukea tarvitaan, sillä sosiaalisessa median käytössä on myös muita riskejä, kuin henkilökohtaisten tietojen jakaminen, niiden säilyminen verkon muistissa tai sulkeutuminen sosiaalisen median verkostojen ulkopuolelle. Näitä ovat esimerkiksi sosiaalisessa mediassa tapahtuva kiusaaminen, vieraiden ihmisten kohtaaminen ja tapaaminen, mainonnan kohteeksi joutuminen, joutuminen osaksi ääri- ja viharyhmiä, liika ajanvietto Internetissä sekä vahingollisen materiaalin luominen, tarkkailu tai jakaminen. Sosiaalinen media ei ole kuitenkaan pelkkää riskiä, vaan se myös mahdollistaa monta positiivista asiaa. Näitä ovat esimerkiksi ystävyys-suhteiden muodostaminen ja ylläpito, sosiaalisen verkostojen rakentuminen (esimerkiksi kiinnostuksien mukaan), auttaa kehittämään identiteettiä ja reflektimaan omaa kehitystä, lisää luovuutta ja itseilmaisua, mahdollistaa epäsuoran oppimisen, tarjoaa pääsyn tietoon ja neuvontaan sekä lisää yhteiskunnallista aktiivisuutta ja on hauskaa. (Cranston & Davies 2008, 2; Boyd 2007; Joensuu 2011, 15.)

2.3 Syrjäytyneet nuoret

Syrjäytyminen on ilmiö, jolla voidaan tarkoittaa psyykkis-aineellista ongelmakokonaisuutta, henkistä putoamista yhteiskunnan normaalien käytäntöjen ulkopuolelle tai erilaisia päihderiippuvaisuuksia ja rikollisuuden muotoja. Myrskylä (2010) on rajannut EVA-analyysissa “Hukassa - Keitä ovat syrjäytyneet nuoret” syrjäytyneiksi nuoriksi nuoret, jot-

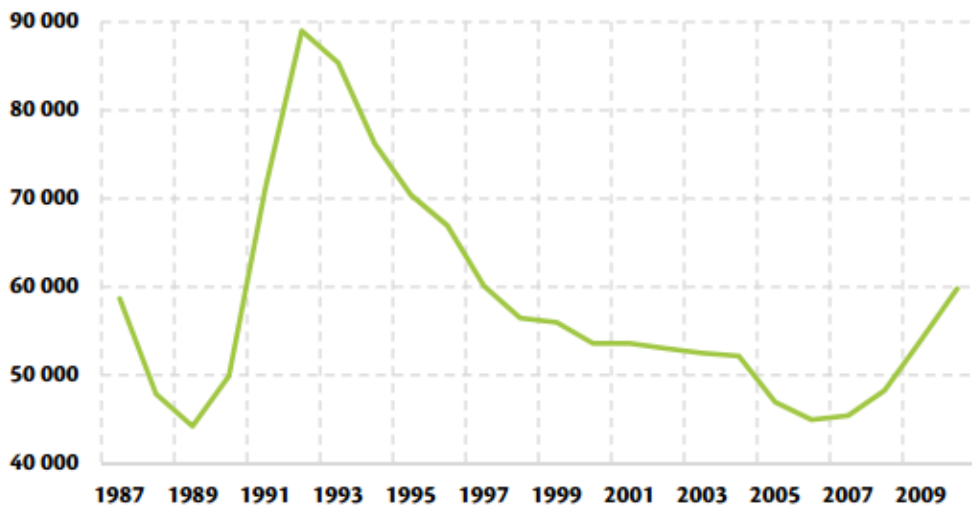
ka ovat työvoiman ja opiskelun ulkopuolella eikä heillä ole peruskoulun lisäksi muuta koulutusta. Nämä nuoret muodostavat syrjäytymisen kovan ytimen, sillä he eivät näy tilastoissa ja siten heidän tavoittamisensa ja auttamisensa on erityisen vaikeaa. (Myrskylä 2010, 2.)

Syrjäytyneiden nuorten ydinjoukossa on tiettyjä erityispiirteitä. Ensinnäkin syrjäytyminen näyttäisi olevan etenkin nuorten miesten ongelma, sillä kaksi kolmasosaa syrjäytyneistä on miehiä. Tähän tosin voi osaltaan vaikuttaa se, ettei kotona lasten kanssa olevia äitejä laskeeta syrjäytyneiksi. Lähes neljännes syrjäytyneistä on maahanmuuttajataustaisia eli syrjäytyminen on myös maahanmuuttoon ja kotouttamiseen liittyvä ongelma. Maahanmuuttajamiehillä syrjäytymisriski on lähes kolmannes suurempi kuin kantaväestöön kuuluvalla. (Myrskylä 2012, 3-5.)

Syrjäytymisriskiä lisää vanhemman ja etenkin vanhempien puuttuminen elämästä, asunnottomuus sekä huostaanotto. Heikko-osaisuus näyttäisi olevan periytyvää, sillä nyt syrjäytyneiden nuorten vanhemmista noin puolet on itsekin syrjäytyneitä tai työttömiä. Kaikista suurin selitys syrjäytymiselle ja nuorisotyöttömyydelle on kuitenkin heikko koulutus. Ilman koulutusta työllisyys pysyy koko työiän paljon keskimääräistä alemmalla tasolla. Syynä tähän on mm. heikosti koulutetun työväen kysynnän romahtaminen, maahanmuuttajien tuleminen työmarkkinoille, eläkkeelle siirtyvien työpaikkojen muuttuminen korkeampaa koulutusta vaativaksi sekä heikosti koulutettujen työpaikkojen sijaitseminen suhdanneherkillä aloilla (mm. vientiteollisuus ja rakentaminen). (Myrskylä 2012, 2-9, 14-15.)

Yhteiskunnan kannalta syrjäytyneet nuoret ovat ongelma, sillä väestön ikääntymisestä ja huoltosuhteen heikkenemisestä seuraava työvoimapula sekä hyvinvointiyhteiskunnan kasvavat rahoitustarpeet tulee tarvitsemaan kaikki työikäiset ja työkykyiset osallistumaan työmarkkinoille. Vaikka syrjäytyneiden osuus ei ole merkittävästi kasvanut (Kuvio 2), on kyseessä kuitenkin resurssien menetys. (Myrskylä 2012, 5-6, 9-16.) Kuviossa 2 näkyy, sekä 90-luvun alussa että 2000-luvun lopussa tapahtuneiden lamojen vaikutukset nuorten syrjäytymiseen, mikä tekee syrjäytymisestä enemmän yhteiskunnan kuin yksilön ongelman.

Vain peruskoulun suorittaneet syrjäytyneet 15–29 -vuotiaat vuosina 1987–2010, henkilöä



Lähde: Tilastokeskus, työssäkäyntitilasto.

Kuvio 2. Syrjäytyneiden määrän muutokset vuosina 1987-2010

Syrjäytymisen voidaan nähdä olevan myös turvallisuusriski yhteiskunnalle. Syrjäytymisen lisääntyminen yhteiskunnassa näkyy mm. väkivaltarikoksina, alkoholiongelmoina ja ääri-ilmiöinä. Nämä ilmiöt lisäävät kansan kahtiajakautumista, huonovointisuutta sekä lisäävät yhteiskunnan kustannuksia. (Mehtonen 2011.)

Myös Euroopan tasolla ongelmaan on herätty. Euroopan Unionin komitea on laatinut nuorisstrategian (2010–2018), jonka tavoitteena on tarjota nuorille enemmän ja tasavertaisesti koulutusta sekä työpaikkoja ja rohkaista nuoria olemaan aktiivisia yhteiskunnan jäseniä. Yksi mainituista keinoista saavuttaa tavoitteet on puuttua syrjäytyneiden nuorten tilanteeseen. Keinoiksi tähän on annettu jäsenmaiden keskinäisen tiedon jakaminen, nuorten kanssa keskusteleminen, keinojen etsiminen nuorten työllistämiseksi ja nuorten aktiivointi mm. opintoihin. (European Commission 2012.)

2.4 Syrjäytyneet nuoret ja viranomaiset

Suomessa syrjäytyneitä nuoria voivat auttaa mm. opetustoimi, nuorisotyö, työpajat sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset. Esimerkiksi Kiimingin kunnassa kyseiset vi-

ranomaiset tekevät yhteistyötä syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja nuorten auttamiseksi. He pyrkivät tunnistamaan syrjäytymisvaarassa olevan nuoren ja ohjaamaan tämän avun luokse. Kunnan toimintamalli on nimetty Tsekpointiksi ja sen tavoitteena on parantaa nuorten hyvinvointia, lisätä elämänhallintaa ja estää syrjäytyminen. (Hankonen 2012.)

Kouluilla on hyvät mahdollisuudet syrjäytymisen ehkäisemisessä, sillä se tavoittaa kokonaisia ikäluokkia. Syrjäytyneille nuorille on ominaista heikko koulumenestys, jolloin he suhtautuvat kielteisemmin kouluun, eivätkä luota opettajan tarjoamaan tukeen. Myönteisiä oppimiskokemuksia voidaan tarjota mm. eriyttämällä, tukiopetuksella, samanaikaisopetuksella, pienryhmäopetuksella sekä valinnaisuuden lisäämisellä (Liimatainen-Lamberg 1996, 16). Kouluissa oppilaille tarjotaan oppilaanohjausta koulun aikana ja jatkosuunnitelmia varten, mutta kaikki oppilaat eivät osaa sanoa mitä he haluavat tulevaisuudeltaan. Osassa kouluja on myös tarjolla koulukuraattori ja psykologi, jotka huolehtivat päätoimisina psykososiaalisesta oppilashuollosta. Psykososiaalinen oppilashuolto tarkoittaa mm. huoltajien tukemista kasvatustyössä ja erityistarpeiden kartoittamista. Muut koulun työntekijät (koulun johtaja, opettajat, erityisopettajat, oppilaanohjauksen lehtorit, terveydenhoitajat, lääkärit) huolehtivat psykososiaalisesta oppilashuollosta oman työnsä ohella. (Ylänen 1997, 12–16.)

Merkittävässä asemassa syrjäytyneiden nuorten auttamisessa on sosiaalihuolto, jonka tärkeimpänä tehtävänä on huolehtia suomalaisten vähimmäisturvan toteutumisesta. Sosiaalihuollosta mm. myönnetään nuorelle toimeentulotuki, laaditaan nuoren kanssa omakohtainen suunnitelma (esim. koulutukseen hakeutumisesta) ja tarvittaessa leikataan tukia, mikäli laadittua suunnitelmaa ei noudateta. Käytännössä nuoret voivat kuitenkin vältellä suunnitelman laatimista ja siten välttävät tuen leikkaukset. Sosiaalitoimessa kärsitään myös kroonisesta resurssipulasta. Oulun sosiaalitoimen palveluesimies Esa Yrityksen mukaan hampaattomien lakien, tilastoinnin ja seminaarien sijaan tarvittaisiin jalkautuvaa tutkimusta. (YLE Oulu 2012.)

Jalkautuvaa työtä nuorten kanssa tekee lähinnä nuorisotyö, joko kunnan, Suomen evankelis-luterilaisen kirkon tai erilaisten kansalaisjärjestöjen toimesta (Cederlöf 2010). Nuorisotyön tavoitteena on nuorisolain (2006, voimaan 2011) mukaan tukea nuorten kasvua ja

itsenäistymistä, tavoitteellisuutta ja aktiivisuutta kansalaisyhteiskunnassa, sosiaalista vahvistumista (elämäntaidot ja syrjäytymisen välttäminen), pääsyä koulutukseen ja työmarkkinoille sekä pääsyä ja ohjautumista palvelujen ja tukien piiriin. Nuorisolain mukaan nuorisotyön käytäntöjä on mm. järjestää nuorille toimintatiloja, harrastusmahdollisuuksia, tieto- ja neuvontapalveluja, työpajapalveluja sekä muita paikallisiin olosuhteisiin ja tarpeisiin sopivia toimintamuotoja.

Varsin uutena nuorisotyön muotona on kunnan tarvittaessa järjestämä (laki 693/2010 ja HE 1/2010 vp) erityisnuorisotyöhön kuuluva etsivä nuorisotyö, jonka tavoitteena on olla läsnä nuorten keskuudessa ja tarjota mahdollisuus turvalliseen sekä luottamukselliseen aikuis-kontaktiin. Tarkoituksena olisi auttaa nuoret tarvitsemiensa palvelujen piiriin ja etsiä heidän ongelmiinsa ratkaisu. Ensisijaisesti etsivä nuorisotyö auttaa nuoria, jotka sopivat syrjäytyneen nuoren määritelmään eli alle 29-vuotiaita nuoria, joilla ei ole koulutusta ja jotka ovat työmarkkinoiden ulkopuolella. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013a; Nuotio & Oittinen 2011, 59.) Vuonna 2013 283 kunnassa eli 93 % Suomen kunnista harjoitettiin etsivää nuorisotyötä (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013b).

2.5 Viranomaiset ja sosiaalinen media

Aallon (2010) mukaan viranomaiset voivat hyödyntää sosiaalista mediaa mm. viestinnässä, tiedonjakamisessa, palveluiden tunnetuksi tekemisessä, palautteen saamisessa, osallisuuden edistämässä ja kansalaismielipiteiden luotaamisessa. Sosiaalisen median käyttöönotto tulee kuitenkin olla perusteltua ja liittyä jotenkin organisaation ydintoimintaan. Sosiaalisessa mediassa toimiessa tulee myös tehdä asiakkaalle selväksi, mitä sosiaalisen median palveluissa voi tehdä ja mitä ei, esimerkiksi jotkin toiminnot vaativat asiakkaan kasvokasista kohtaamista tai papereiden allekirjoitusta eli kanssakäyminen sosiaalisen median kautta ei riitä asioiden hoitoon. (Aalto 2010, 7–8.)

Aalto nostaa esille muutamia organisaation tapoja toimia verkossa (Aalto 2010, 9):

- *Sisällön julkaiseminen ja jakaminen*
- *Ryhmäideoinnin ja -keskustelujen suunnittelu ja johtaminen (fasilitointi)*

- *Tapahtumien järjestäminen verkossa, esimerkiksi suoran videolähetyksen tarjoaminen ja siihen liittyvä nettijuttelu, tai kokoontuminen virtuaalimaailmassa*
- *Markkinointikampanjat*
- *Yhteistyöverkoston rakentaminen, aktiivinen vuorovaikutus, läsnäolo asiantuntijafoorumeilla*

Aallon mukaan organisaatioiden tulee itse päättää millä tavoin he osallistuvat ja miten rohkaisevat henkilöstöään sosiaalisen median käytössä. Organisaatioiden tulisi myös miettiä tarkkaan milloin viranomaiset puuttuvat kansalaisten keskinäiseen keskusteluun ja milloin eivät, koska nettikeskustelu voidaan nähdä yksityisenä, vaikka se onkin luettavissa yleisesti. Viranomaisten kuitenkin tulisi olla kuulolla ja käytettävissä oikeissa asiayhteyksissä, sillä reaktiivinen toiminta luo mielikuvaa hallinnosta, joka kuuntelee kansalaisia ja haluaa palvella. Tarkoituksenmukaisuutta tulisi noudattaa myös organisaatioiden omien palvelujen perustamisessa, koska omien palvelujen järjestäminen vaatii sekä viestinnällisiä että markkinoinnillisia ponnistuksia. Monesti voi olla parempi käyttää jo olemassa olevia avoimia palveluja. (Aalto 2010, 9–10.)

Toiminnan sosiaalisessa mediassa tulisi olla aina suunniteltua ja tavoitteellista. Organisaatiokohtaisen ohjeistuksen tulisi mm. sisältää tiedot siitä mitkä ovat toiminnan tavoitteet ja hyödyt, onko kyseessä projekti vai prosessi, vastuhenkilöt, vastuutehtävät, ajankäyttö, vuorovaikutuksen tyyli ja ilmaisutapa (esim. toimitaanko yksityishenkilönä vai organisaation edustajana) ja miten toiminnan onnistumista mitataan. Onnistumisen mittaustavat johdetaan yleensä tavoitteista. Onnistuneet ohjeet kannustavat ja antavat konkreettista pohjaa toiminnalle. (Aalto 2010, 10–13; Timonen 2012, 5)

Kun on selvää miksi ja millä tavoin sosiaalista mediaa halutaan hyödyntää, tulisi valita sopiva foorumi läsnäololle. Palvelun valintaan vaikuttaa muun muassa se mikä kohderyhmä halutaan tavoittaa, mitä palvelulla on tarkoitus tehdä ja mitkä ovat palvelun käyttöehdot. Palvelulla tulisi myös tavoittaa mielusti suuri käyttäjämäärä. Esimerkiksi TNS Metrics, Oindex, Alexa ja Netcraf listaavat suomalaisia verkkopalveluja kävijämäärien mukaan. Sosiaalisen median valinnalla voidaan tavoittaa hyvin tietty käyttäjäryhmä, mutta valinta voi samalla sulkea ulkopuolelle muita. Tähän voi vaikuttaa mm. palvelun kieli,

ikäraja ja nimettömyyden (anonyymi) mahdollisuus. Periaatteessa viranomaistoimituksen tulisi olla kaikille saavutettavaa ja esteetöntä, mutta sen ei tarvitse olla toiminnan itsetar koitus. (Aalto 2010, 26–27.)

Viranomaiset ottavat sosiaalista mediaa käyttöön kiihtyvällä tahdilla, esimerkiksi Face bookissa päivystävät poliisi, Kansaneläkelaitos ja Säteilyturvakeskus. Poliisi toimii Face bookin lisäksi kokopäivätoimisesti myös Twitterissä, IRC-galleriassa ja Messengerissä. (Vihavainen 2011.) Tampereen aluepelastuslaitoksen kokeilu syyskuussa 2012 (Matson-Mäkelä 2012) osoitti miten hyvin sosiaalisella medially saa ihmisiin yhteyden; he odottivat muutaman tuhannen lukevan lähetetyn viestin, mutta tavoittivatkin yli 40 000 ihmistä. Tampereen aluepelastuslaitoksen tiedotuspäällikkö Veijo Kajánin mukaan ihmiset näkevät viranomaiset jäykkänä ja viranomaiskieltä puhuvina, mutta sosiaalisen median avulla voitaisiin luoda heistä ihmisläheisempää kuvaa. Kaján myöntää, että sosiaalinen media voi tuntua viranomaisista aluksi oudolta työkalulta toimia, mutta uskoo silti viranomaisten sosiaalisen viestinnän lisääntyvän ajan kanssa. (Matson-Mäkelä 2012.)

Cranstonin ja Daviesin (2008) raportin mukaan nuorisotyöntekijät näkivät sosiaalisen median olevan hyödyllinen työkalu tiedottamiseen, nuorten tavoittamiseen, viestintään sekä median jakamiseen. Nuorisotyöntekijät näkivät sosiaalisen median hyvinä puolina muun muassa sen miten se auttaa nuoria pitämään yhteyttä keskenään, auttaa uusien kontaktien ja ystävyysuhteiden muodostumisessa, on hyvä työkalu tiedon ja median jakamisessa sekä auttaa yleisön löytämisessä nuorten luoville töille ja tarjoaa pääsyn tietoon (Cranston & Davies 2008). Sosiaalinen media on myös oiva keino auttaa ja tukea nuorisotyön ammattilaisia. (Nuotio & Oittinen 2011, 60.) Suurimpina riskeinä nuorten sosiaalisen median käytölle koettiin sosiaalisessa mediassa tapahtuva kiusaaminen, nuorten harkitsematon henkilökohtaisten tietojen jakaminen, nuorten hyväksikäyttö, nuorten liika ajanvietto Internetissä sekä sosiaalista mediaa hyödyntävät seksuaalirikolliset. (Cranston & Davies 2008, 3–4.)

3 Sosiaalisen median hyödyt, riskit ja käyttöönotto

Sekä sosiaalinen media että syrjäytyneet nuoret ovat paljon käytettyjä käsitteitä. Nämä käsitteet eivät kuitenkaan usein ole samassa kontekstissa. Sosiaalisen median hyödyntäminen nuorisotyössä on vielä varsin tuore asia, eikä vielä ole tutkittua varmuutta siitä onko sosiaalisen median käyttöönotosta enemmän hyötyä kuin haittaa. Tämä luku pyrkii antamaan vastauksia sille, miten sosiaalista mediaa hyödynnetään nuorisotyössä, minkälaisia ongelmia siihen liittyy sekä mitä tulisi huomioida käyttöönotossa ja ylläpidossa. Tässä luvussa on myös hyödynnetty paljon kandidatuksielämyksiä ”Miten sosiaalinen media voi auttaa syrjäytyneitä nuoria?” (Kallio 2012).

3.1 Sosiaalisen median hyödyt

Sosiaalinen media voi oikein käytettynä ja ohjeistettuna auttaa nuoria muun muassa kehittämään identiteettiään, verkostoitumaan, lisätä heidän sosiaalista pääomaansa sekä parantaa virallista ja epävirallista oppimista että sitoutumista kansalaistoimintaan ja työhön (Putnam 2000; Cranmer 2010). Toimiva verkosto antaa nuorelle henkistä ja rahallista tukea sekä takaa tehokkaan tiedonvälityksen (Bosch, Dekelver & Engelen 2010, 10–11). Tehokkaan tiedonvälityksen avulla syrjäytyneet nuoret voivat saada mm. tietoa avoimista työpaikoista, koulutusmahdollisuuksista ja väylystä saada apua ongelmiinsa.

3.1.1 Keinona tavoittaa ja auttaa syrjäytyneitä nuoria

Artikkelissa ”Social software and the social inclusion of marginalized youngsters” (Bosch & Dekelver 2009) sosiaalinen media nähdään hyvänä keinona auttaa syrjäytyneet nuoret osaksi yhteiskuntaa. Internet vaikuttaisi ideaaliselta paikalta syrjäytyneiden nuorten ja heitä auttavien järjestöjen kohtaamiseen, sillä Internet on erittäin suosittu ja sen kautta tapahtuva kohtaaminen ei vaadi fyysistä siirtymistä eikä pakota kohtaamaan kasvokkain. Internetissä on laaja valikoima sosiaalisen median väyliä nuorten ja heitä auttavien järjestöjen kohtaamiseen sekä nuorten keskinäiseen sosiaaliseen kanssakäymiseen. Erityisen hyödyllinen

sosiaalinen media voi olla syrjäytyneille nuorille, joiden on helpompi keskustella asioista Internetin kautta kuin kasvokkain (Suler 2004; Bosch & Dekelver 2009).

Nuorten on helpompi kertoa kokemuksistaan Internetissä muille, kuin vanhemmille tai opettajille, jotka saattaisivat rajoittaa Internetin käyttöä. Tämä auttaa keskustelun muodostamisessa nuorten ja nuorisotyöntekijöiden kesken. Nuorisotyöntekijä voi tilanteen mukaan tuoda sosiaaliseen mediaan aikuisen neuvontaa, läsnäoloa ja keskustelutukea. Nuoren kokemukset sosiaalisessa mediassa tulisi ottaa todesta aivan samoin, kuin sen ulkopuolella tapahtuvan elämän, koska ne ovat aivan yhtä merkityksellisiä nuorelle. On myös suositeltavaa, että nuorisotyöntekijä hallitsee käyttämänsä palvelun hyvin, jotta hän on uskottavasti osa nuoren sosiaalisen median maailmaa. (Lundvall & Tuominen 2011, 103.)

Nuorten kanssa toimiessa sosiaalisessa mediassa tulisi toimia hyvän asiakaspalvelun periaatteiden mukaisesti eli muun muassa käyttää nuorten suosimia välineitä ja menetelmiä. Tämä saattaa olla myös nuorelle voimaannuttavaa, kun hyödynnetään työkalua, jonka nuori on valinnut ja jonka hyödyntämisessä ja menetelmissä hän on hyvä. Sosiaalista mediaa tulisi käyttää lähinnä vuorovaikutuksellisesti, jotta voitaisiin keskustelemalla selvittää nuoren elämäntilanne ja ongelmat sekä auttaa häntä tilanteen mukaisesti. Hyvään asiakaspalveluun kuuluu myös hyvä hallinta tietoteknisissä välineissä, sähköisissä tietokannoissa ja kirjallisessa viestinnässä. Näihin liittyvien epäselvyyksien kysyminen ja neuvojen hakeminen nuorilta voi olla kuitenkin myös hyvä keino hakea keskusteluyhteyttä nuoreen sekä keino tarjota hänelle voimaannuttavaa asiantuntijan roolia. (Kylliäinen 2011, 22; Huttunen & Merikivi 2011, 50–51.)

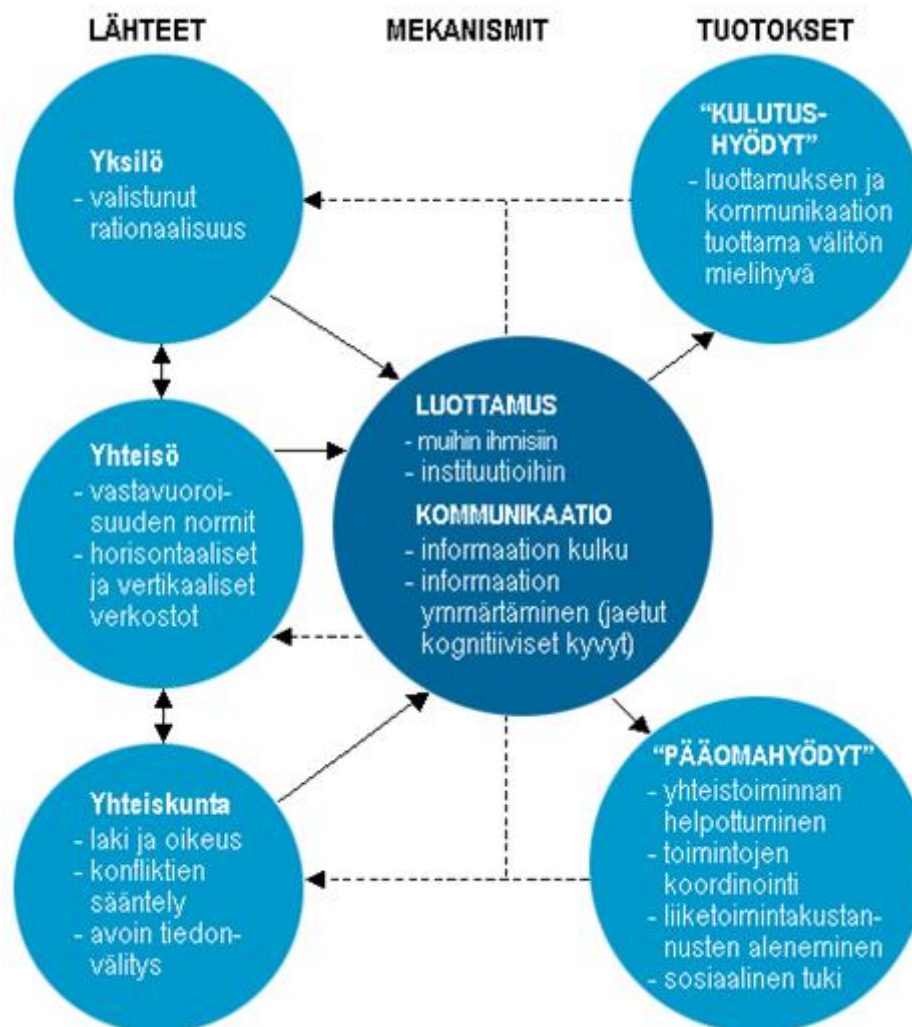
Sosiaalisen median käyttöönnotosta on tehty muutama opinnäytetyö ammattikorkeakouluissa. Tällainen on esimerkiksi opinnäytetyö ”Sosiaalinen media Työvoiman palvelukeskus Duurissa: Ehkäisemässä syrjäytymistä vai syrjäyttämässä lisää?” (Kinnunen 2012), joka on tehty osana Helsingin työvoiman palvelukeskus Duurin nuorten tiimin sosiaalisen median SOME!-hanketta. Hankkeen tavoitteena oli tavoittaa syrjäytymisvaarassa olevat moniongelmaiset nuoret ja saada heidät kiinnittymään paremmin palveluihin, työhön tai koulutukseen. Ensisijaisesti pyrkimyksensä oli saada Facebookista työväline tavoitteiden saavuttamiseen. Hanke jatkuu edelleen, mutta Kinnusen (2012) mukaan tulokset olivat lupaavia,

nuoret löysivät asiakasraadin mukaan Duurin Facebook sivustolle ja pitivät sitä hyvänä ja helppona tapana saada heitä koskevaa tietoa. Nuoret, joilla ei ollut mahdollisuutta olla Facebookissa, eivät kuitenkaan palvelua tavoittaneet. Lisäksi viranomaiset pitivät sivuston ylläpitoa hankalana ja aikaa vievänä. (Kinnunen 2012, 48–51.)

Myös opinnäytetyössä ” ”TE OOTTE NIIN IHANAN TUKEVIA”: Etsivän työparitoiminnan toimintamalli Jyväskylän Nuorten Taide-työpajalla” (Tahvanainen, 2010) oli päädytty kokeilemaan sosiaalista mediaa nuorten tavoittamisessa ja yhteyksien ylläpidossa. Jyväskylän nuorten taidetyöpaja ja etsivä nuorisotyö käytti myös hyödykseen Facebookia, mutta toisin kuin Duuri, se loi myös oman profiilin, joka mahdollisti reaaliaikaisen keskustelun nuorten kanssa. Tätä varten sovittiin Facebook -työskentelyn käytänteet. Näitä olivat mm. Facebookin käyttö vain työaikana, hyödyntäminen tiedottamiskanava nuorille lähiympäristön tapahtumista ja kielen pitäminen asiallisena (mutta ei jäykkänä). Facebook myös osoitettiin keinoksi tarkkailla nuorten profiileja ja sitä kautta antoi mahdollisuuden selvittää tarvittaessa nuoren tilannetta laajemminkin. (Tahvanainen 2010, 48–49).

3.1.2 Keinona lisätä sosiaalista pääomaa

Syrjäytyneiden nuorten sosiaalisen pääoman lisääntyminen hyödyttää koko yhteiskuntaa (Kuvio 3), sillä yksilön sosiaalisen pääoman lisääntymisen vaikuttaa talouskehitykseen, hyvinvointiin ja yhteiskunnan suorituskykyyn (Tilastokeskus 2010). Mikäli sosiaalisen median avulla voitaisiin vaikuttaa nuorten mekanismeihin muun muassa lisäämällä luottamusta viranomaisiin, instituutioihin ja muihin ihmisiin, voitaisiin tämän avulla merkittävästikin auttaa syrjäytynyttä nuorta. Tästä seuraavat tuotokset, kuten luottamuksen ja kommunikaation tuottama mielihyvä, ovat yksilön hyvinvoinnin kannalta tärkeitä ja antavat tärkeitä työvälineitä toimia yhteiskunnassa. Nämä työkalut, kuviossa 3 nimettynä pääomahyödyt, muun muassa helpottavat yhteistyötoimintaa, koordinoivat toimintoja ja lisäävät sosiaalista tukea.



Kuvio 3. Sosiaalisen pääoman lähteet ja tuotokset (Ruuskanen 2001, 46)

Artikkeli "An exploration of technologies for engagement and promotion of social inclusion with young offenders" (Barn & Barn 2010) keskittyy pohtimaan sitä, miten sosiaalisen teknologian avulla voitaisiin saada syrjäytyneet (ja erityisesti rikoksen tehneet) nuoret osaksi yhteiskuntaa ja voitaisiin lisätä heidän sosiaalista pääomaa. Pohdinnan alla on muun muassa perinteiset sosiaaliset mediat ja virtuaalimaailmojen (toisin sanoen pelien) käyttö tavoitteiden saavuttamisessa. Artikkelissa sosiaalinen media nähdään potentiaalisena keinona hankkia nuorille sosiaalista pääomaa, kunhan on opetettu tietokoneen peruskäyttö ja tarjottu mahdollisuus Internetiin. Artikkelin mukaan ei kuitenkaan ole varmaa näyttöä siitä, kuinka sosiaalinen media vaikuttaa syrjäytyneisiin. Esille nostettiin myös se miten resurs-

seja (palveluntarjonta, kohdennettu markkinointi) voitaisiin kohdentaa paremmin, mikäli sosiaalisen median palveluntarjoajat keräävät asiakkaistaan tietoja. (Barn & Barn 2010.)

Myös opinnäytetyö ”Työttömien nuorten sosiaaliset verkostot ja sosiaalisen tuen resurssit” (Kylliäinen 2011) käsittelee jonkin verran sosiaalista mediaa syrjäytyneiden nuorten keinona hankkia kontakteja ja ystäviä sekä yhteydenottokeinona viranomaisiin. Kylliäinen nostaa esille etenkin sen, miten tärkeää luottamuksen rakentaminen on verkossa. Verkko-yhteisössä on mahdollisuus rakentaa luottamusta pitkällä aikavälillä, jota voi lisäksi vahvistaa tapaamalla kasvokkain. (Kylliäinen 2011, 11–12.) Verkossa luottamuksen merkitys korostuu, koska on luotettava toisen kirjoitettuun sanaan, yleensä ilman kritiikin tai kasvosten tulkinnan mahdollisuutta.

Sosiaalinen media nähdään keinona lisätä sosiaalista pääomaa, mutta sen hyöty nähdään vähäisenä, sillä se tukee heikkojen sidosten muodostumista eikä niinkään syrjäytyneelle nuorelle tarpeellisten vahvojen sidosten muodostumista (Hyypä 2002, 185; Kylliäinen 2011, 22.) Vaikka vahvojen sidosten muodostumiseen tarvitaankin henkilökohtaista läsnäoloa, uskon että sosiaalisen median avulla tämä voidaan mahdollistaa. Toiseen on helpompi tutustua henkilökohtaisesti eli muodostaa vahva sidos, kun tunnetaan ennalta heikolla sidoksella Internetin välityksellä.

Nuorisotyöntekijät herkästi pysyvät auttajan roolissa sosiaalisessa mediassa, kun nuoret sen sijaan kaipaisivat aktivoivan tai osallistujan roolissa olevaa nuorisotyöntekijää. Nuoria tulisi muun muassa auttaa lisäämään pääomaansa tukemalla heitä löytämään itselleen myönteisiä vertaisryhmiä. Sosiaalinen media antaa nuorisotyöntekijöille lisäksi työkalut muun muassa lisätä nuorten kiinnostusta yhteiskunnalliseen toimintaan (esimerkiksi kansalaisaloitteet ja tempaukset) sekä kansainvälistymiseen (esimerkiksi verkkopelit). (Kuikka 2011, 37–38.)

Tulisi kuitenkin huomioida ja kunnioittaa nuorten erityispiirteitä. Kaikki nuoret eivät ole kiinnostuneita julkaisemisesta, jakamisesta ja aktiivisesta osallistumisesta. Jotkut nuoret haluavat hyödyntää sosiaalista mediaa luovien töiden jakamiseen ja toiset keskustella vain ystävien kanssa. Nuoret käyttävätkin Internetiä hyvin eri tavoin. Tämä riippuu muun muassa mielenkiinnon kohteista, sukupuolesta ja perheen sosiaalisesta asemasta. Osallistumat-

tomuus voi myös johtua muun muassa siitä, ettei ole osaamista, ei pidä mielipidettään tai panostaan merkityksellisenä, Internetin ulkopuoliset harrastukset vievät ajan tai nuorta saatetaan kiusata. (Lundvall & Tuominen 2011, 96–98.)

3.2 Sosiaalisen median riskit

Yksi keskeisimmistä ja tärkeimmistä ongelmista sosiaalisen median käyttöönotossa syrjäytyneiden nuorten auttamiseksi on luultavasti se, etteivät syrjäytyneet välttämättä pääse osalliseksi sosiaalisen median hyödyistä tai he eivät osaa käyttää sitä hyödykseen. Watkinsin (Cranmer 2010) mukaan ei ole vain kyse siitä onko nuorella mahdollisuutta tai varallisuutta informaatioteknologian hyödyntämiseen, vaan sen käyttöön vaikuttaa myös nuoren sosiaaliset verkostot ja kulttuuriset kyvyt. Toisin sanoen tietääkö nuori mihin saa tukea ja miten hyvin hän osaa tätä apua hyödyntää. Tämän lisäksi nuoren taidot, kiinnostuksen kohteet ja elämän varrelta kerääntyneet kokemukset määrittelevät sen miten nuoret hyödyntävät informaatioteknologiaa. Tästä voi päätellä, että vaikka kaikille nuorille annettaisiin mahdollisuus informaatioteknologian käyttöön ja pääsy Internetiin, osa nuorista ei silti osaisi hyödyntää sitä mm. oppimiseen tai verkostojen luomiseen. (Cranmer 2010, 34–35.)

Suomessa on pyritty takaamaan kaikille mahdollisuus informaatioteknologian hyödyntämiseen ja pääsemiseen osaksi Internetiä. Suomessa Internet on määritelty viestintämarkkina-laissa yleispalveluksi (393/2003, 732/2009) ja sen vähimmäisnopeudeksi on määritelty 1Mbit/s (Viestintävirasto 2010). Sosiaali- ja terveysministeriö ei ole eritellyt Internet-yhteyden kuuluvan viimesijaiseen toimeentuloturvan eli toimeentulotuen perusosaan (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012), mutta osa kunnista mainitsee Internet-yhteyden kuuluvan siihen (esim. Helsingin kaupunki 2012).

Cranmer (2010) nostaa esiin sellaisen ongelman, että useiden tutkimusten mukaan syrjäytyneet nuoret ovat suuremmassa riskissä Internetissä (esim. seksuaalinen häirintä, kiusaaminen ja kiellettyjen materiaalien näkeminen). Syrjäytyneet nuoret saavat huonommin rajoituksia ja tarkkailua läheisiltään Internetin ja sosiaalisen median käytöstä kuin muut ikäisensä. (Cranmer 2010, 35–37.) Tämän vuoksi koulut nousevat tärkeään asemaan, sillä ne kykenevät antamaan nuorille opetusta Internetin hyödyntämisestä turvallisesti. Suomen

perusopetuksen opetussuunnitelmassa (Opetushallitus 2004, 39–40) onkin mainittu viestintä ja mediataidon kokonaisuudessa opetuksen sisällöiksi mm. verkkoetiikka, lähdekritiikki, tietoturva ja viestintäteknisten välineitten monipuolinen käyttö. Koulu ei kuitenkaan voi tarkkailla ja rajoittaa oppilaidensa Internetin käyttöä heidän vapaa-ajalla.

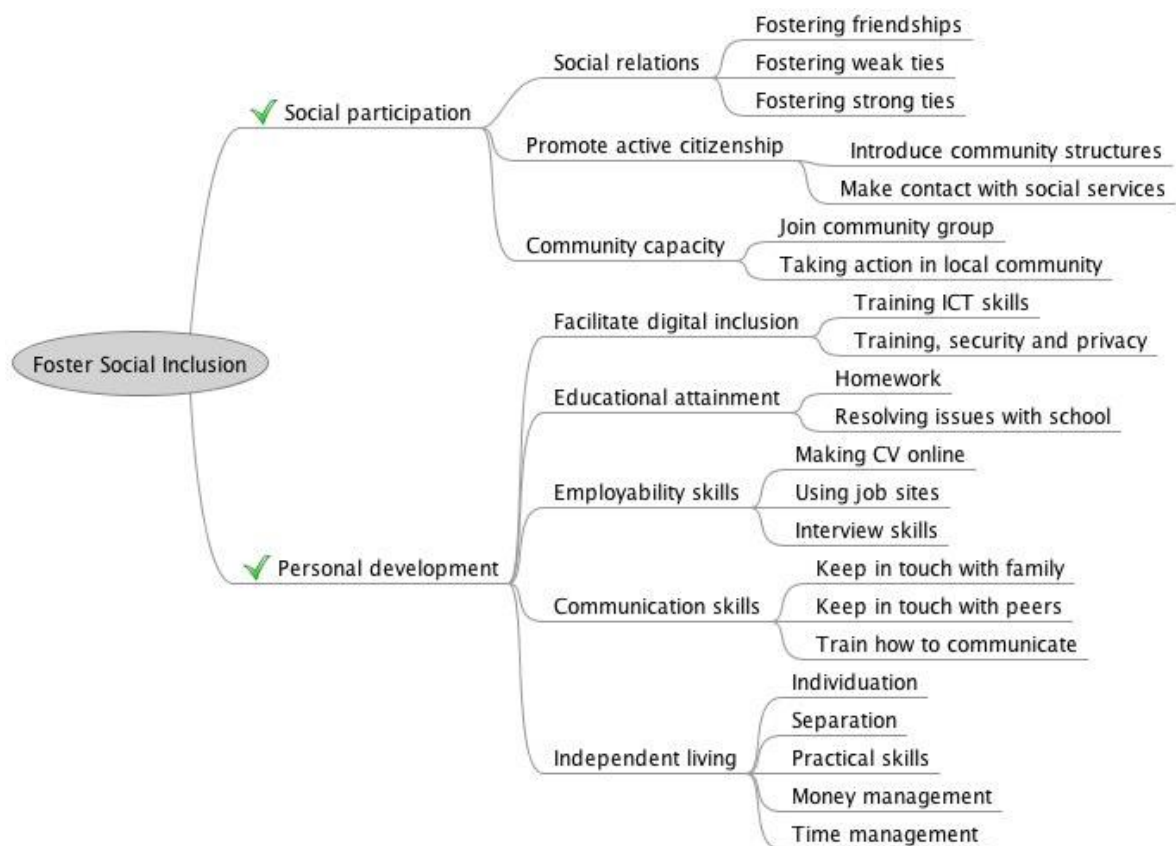
Sen lisäksi, että syrjäytyneiden nuorten Internetin käyttöä tarkkaillaan heikommin, he myös muuten hyödyntävät sosiaalista mediaa keskimääräistä vähemmän. He käyttävät Internetissä keskimääräistä vähemmän aikaa ja käyttävät sitä lähinnä vain huvitustarkoituksiin, eivätkä esim. oppimiseen tai tiedon hakemiseen. Tähän näyttäisi syynä olevan läheisten vähäinen ohjaus ja neuvominen Internetin käytössä. Mikäli vanhemmille ei ole Internet hyödyllinen ja tuttu työväline, ei sitä myöskään osata tarjota jälkikasvulle sellaisena. (Cranmer 2010, 38.)

Myös auttavilla tahoilla on omat ongelmansa sosiaalisen median käytöstä työvälineenä syrjäytyneiden nuorten auttamiseksi. Syrjäytyneitä nuoria auttavien tahojen tulisi olla sielillä, missä nuoret ovat ja tämä vaatii sekä hyvää nuorison tuntemusta että valmiutta vaihtaa tarvittaessa sosiaalisen median alustaa. (Bosch ym. 2010, 11–13.) Viranomaisilla ei myös aina tunnu olevan riittävästi aikaa, rahaa tai osaamista sosiaalisen median käyttöön tai he pitävät sosiaalisen median tarjoamia työkaluja vajaina heidän tarpeisiinsa nähden. Yksi ongelmista on myös se, etteivät nuoret halua paljastaa sosiaalista elämäänsä auttaville tahoille, vaan tarvittaessa järjestävät sitä varten omat tunnukset. Vaikuttaisi siltä, että nuoret haluavat kommunikoida, mutta eivät halua päästää auttajia turhan lähelle. (Bosch & DeKelder 2009.)

Vaikuttaisi siltä, että ainakin osa nuorisotyöntekijöistä kokee osaamisensa riittämättömäksi nuorten kanssa toimimiseen sosiaalisessa mediassa (Fedotoffin ja Pietilän 2011). Muun muassa tietämys sosiaalisen median tarjoamista mahdollisuuksista ovat riittämättömät, tekninen osaaminen heikkoa ja on epävarmuutta sosiaalisessa mediassa tapahtuvasta reaaliaikaisesta keskustelemisesta. Näiden lisäksi ei ole riittävä ymmärrystä digitaalisista toimintaympäristöistä ja -kulttuureista sekä niiden vaikutuksista yksilöihin ja yhteisöihin, jotta sosiaalisen median palveluja osattaisiin käyttää luovasti. (Fedotoff & Pietilä 2011, 66–67)

3.3 Sosiaalisen median käyttöönotto ja ylläpito

INCLUSO on Euroopan Unionin rahoittama projekti, joka pyrkii etsimään todisteita siitä, että sosiaalisen median avulla voidaan auttaa syrjäytyneitä nuoria. Kuvio 4 havainnollistaa INCLUSO projektin kokoaman näkemyksen siitä miten auttavat järjestöt voisivat sosiaalisen median avulla auttaa syrjäytyneitä nuoria. Kuvioista voi nähdä, että he jakavat tavoitteet kahteen pääluokkaan: Henkilökohtaisen kehittymisen ja sosiaalisen kanssakäymisen tukemiseen. Nämä tavoitteet on jaettu osatavoitteisiin, jotka pyritään saavuttamaan sosiaalisen median tukemana. (INCLUSO 2012.)



Kuvio 4. Tavoitteet syrjäytyneen nuoren auttamiseksi (INCLUSO 2012)

INCLUSO:n (2012) mukaan sosiaalisen median ottaminen osaksi toimintoja tapahtuu kuudessa vaiheessa (suom. Kallio 2012):

1. *Selvitä onko sosiaalisen median hyödyntäminen järkevää teidän organisaatiossa*

- a. Selvitä taustaa, sosiaalisen median käyttötapoja ja resursseja*
 - b. Suositellaan pelaamaan INCLUSO peliä, joka auttaa ymmärtämään mitä kaikkea kuuluu sosiaalisen median käyttöönottoon*
- 2. Määritä tavoitteet*
 - a. Määritä miten hyödyttää organisaatiota ja varmista että projekti on realistinen*
- 3. Valmistele organisaatiotasi muutokseen*
 - a. Varmista, että johto ja henkilökunta ovat sitoutuneet projektiin ja varmista se myös muilta sidosryhmiltä. Huolehdi hyvästä viestinnästä.*
 - b. Ole realistinen asioiden etenemisen ja tavoitteiden kanssa.*
- 4. Valitse oikeat työkalut*
 - a. Älä aloita tyhjästä vaan hyödynnä olemassa olevia ohjelmia*
 - b. Varmista, että valitsemasi työkalut sopivat käyttäjille että tavoitteisiisi*
- 5. Aloitele toimintaa*
 - a. Varmista, että sosiaalisen median käyttö on kaikilla osapuolilla hallussa ja välineet sekä tuki ovat kunnossa*
 - b. Tee toimintasuunnitelma ja pidä yhteyttä osallistujiin sekä muihin sosiaalisen median hyödyntäjiin*
- 6. Pidä projektia yllä*
 - a. Tue työntekijöiden motivaatiota ja koulutusta*
 - b. Kerää ja hyödynnä palautetta sekä motivoi ja vastaa nuorten tarpeisiin*
 - c. Huomio eettisyys, turvallisuus ja yksityisyys*

Kuten vaiheista näkee, sosiaalisen median käyttöönotto on varsin samanlainen kuin mikä tahansa projekti: suunnittelu, toteutus ja tulosten arviointi. INCLUSO-manuaali antaa projektiohjeiden lisäksi neuvoja siitä, miten sosiaalisen median käyttöönotto käytännössä voi tarkoittaa sekä siihen mitä riskejä kannattaa huomioida ja miten tuloksia voi mitata.

Timosen (2012) ohjeet ovat varsin samanlaiset kuin INCLUSO:lla, mutta hän antaa myös hyvin käytännönläheisiä neuvoja. Muun muassa Timonen neuvoo, että analysoitaessa eri sosiaalisen median palveluita tulisi arvioida kullekin ehdokkaalle kohderyhmä, tavoiteltu käyttäjämäärä, päivitysten yleisyys, sisältö, keille sopii hyvin, keille sopii huonosti sekä

kirjoittaa ylös muuta mahdollista huomioitavaa palvelusta. Tulisi myös miettiä mitä palvelulla tavoitellaan, esimerkiksi tavoitellaanko ulkoista viestintää, sisäistä viestintää vai markkinointia? Timonen myös nostaa pohdittavaksi keskeisiä kysymyksiä palvelun käyttöönotolle: mitä sosiaalisen palvelua käytetään viestintään, mitä viestitään, kuka on vastuuhenkilönä ja mitä tehdään jos jokin menee vikaan. (Timonen 2012, 5–6.) Timonen (2012) myös korostaa samaa asiaa kuin INCLUSO (2012) ja Aalto (2010): Koko organisaatio on otettava mukaan suunnitteluun, tavoitteiden asettamiseen sekä palvelujen parantamiseen ja tarvittaessa vaihtoon.

Sosiaalisen median ollessa nuorisotyön työkalu siellä toimivat samat eettiset periaatteet, kuin muussa nuorisotyössä. Sosiaalisessa mediassa ja muuten Internetissä tapahtuvassa nuorisotyössä on kuitenkin erityispiirteensä, minkä vuoksi NuSuVeFo (nuorille suunnatun verkkotyön foorumi) on laatinut verkkotyön eettiset periaatteet (Liite A). NuSuVeFo on yhteistyöverkosto yleishyödyllisille organisaatioille, jotka toimivat Internetissä nuorten kanssa. NuSuVeFo:n tavoitteena on ”työn kehittäminen, verkostoituminen, tietotaidon vaihtaminen, tutkimustoiminnan edistäminen sekä verkossa tehtävän työn tunnetuksi ja läpinäkyväksi tekeminen” (Jokinen 2011, 113). Eettisissä periaatteissa käsitellään sitä, mitkä ovat yhteydenottajan oikeudet ja velvollisuudet sekä mitkä ovat verkossa toimivan ohjaajan oikeudet ja velvollisuudet. (Jokinen 2011, 108-113; Liite A.)

Sosiaalisen median valinnassa ja käyttöönotossa tulee nuorten tieto- ja neuvontatyötä tekevien huomioida myös Euroopan nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden kattojärjestö ERYICA:n periaatteet vuodelta 2004 (Liite B), mutta ne ovat hyviä periaatteita myös muunlaiseen sosiaalisessa mediassa tapahtuvaan nuorisotyöhön. ERYICA:n periaatteet pyrkivät pitkälti takaamaan laadukkaan asiakaspalvelun nuorille. Nuoria tulisi muun muassa kohdella yhdenvertaisesti, kuitenkin huomioiden erityistarpeet. Nuoria tulisi myös kohdella ja arvostaa yksilöinä, vastata heidän tiedontarpeisiinsa ajankohtaisella tiedolla ja yksilöllistetyt sekä kunnioittaa heidän yksityisyyttään. Lisäksi palvelujen tulisi olla maksuttomia ja toimia ilman ajanvarausta. Palvelujen tulisi myös toimia yhteistyössä muiden nuorille suunnattujen palvelujen ja viranomaistahojen kanssa. Yhteistyön avulla vältetään muun muassa palvelujen päällekkäisyys ja ylitarjonta. (Fedotoff & Pietilä 2011, 61–62, 70; Liite B.)

Käytännössä eri nuorisopalvelut ovat päätyneet erilaisiin ratkaisuihin järjestäessään Internetissä toimivia palvelujaan. Esimerkiksi Porissa on kaikki kaupungin nuorisotyön sosiaalisen median palvelut kerätty yhden WWW-sivun osoitteen alle, mutta Helsingissä on puolestaan jokaisella kaupungin nuorisotyön toimijalla omat Internetissä toimivat palvelunsa (Timonen 2012, 7). Myös sosiaalisen median käyttötavassa on erilaisuuksia. Valtaosa nuorille suunnatuista verkkopalveluista on neuvontapalveluita, mutta on myös muutamia, jotka ovat toiminnallisia. Esimerkiksi Tampereen seurakunnat järjestää toimintaa virtuaalimaailmassa Minecraftissa, Turussa Tyttöjen Talossa hyödynnetään ryhmäblogitoimintaa ja Helsingin kaupungin nuorisoasiankeskuksessa kehitellään digitaalisia pelejä. (Lauha 2014.)

Minkälaisia käyttötapoja sosiaalisella medially sitten on nuorisotyössä? Sinisalo-Juha ja Timonen (2011) ovat listanneet muun muassa seuraavat menetelmät:

- *Nuorisotalojen ulkoisen tiedottamisen verkkosivut*
- *Nuorten tieto- ja neuvontatyö verkossa*
- *Avoin nuorisotoiminta verkossa*
- *Nuorten osallisuus, vaikuttaminen ja kuuleminen verkossa*
- *Verkkopelien käyttö nuorisotyön välineenä*
- *Viiveellinen tai reaaliaikainen verkkokeskustelu*
- *Verkkonuorisotyö*

Erilaiset sosiaalisen median palvelut ja käyttötavat vaikuttavat varsinaiseen toimintaan eri tavoin. Esimerkiksi jotkin palvelut antavat käyttäjilleen anonymiteetin, jotkin nimimerkin ja joissakin toimitaan omalla nimellä. Osalle nuorista voi olla helpompi osallistua pysyttelemällä anonymiteettina tai nimimerkin takana. Osalle taas sopii keskustelu omalla nimellä, mutta he voivat silti haluta osallistua vain Internetin välityksellä. On myös tärkeä huomioida miten nopeasti ja mihin aikoihin nuorten lähettämiin viesteihin vastaa sekä miten nämä ajat kertoo nuorelle, jotta vältetään hylkäämisen tunteilta. (Huttunen & Merikivi 2011, 46–50.) Työn tavoitteet voivat myös suuresti vaihdella. Tavoitteena voi olla esimerkiksi mediakasvatus (Lundvall & Tuominen 2011), rasisminvastaisuus (Kanninen & Markkula 2011), tarjota tietoa ja neuvontaa (Fedotoff ja Pietilä 2011) tai aktivoita.

Kuikan (2011, 39) mukaan sosiaalisen median hallitsemisen tulisi kuulua nuorisotyöntekijöiden perusammattitaitoon. Samalla kannalla ovat Cranston ja Davies (2008) raportissaan. Raportissa nuorisotyölle annettiin suositukseksi, että tulisi lisätä koulutusta ja resursseja nuorisotyöntekijöiden sosiaalisen median oppimiseen ja hyödyntämiseen, lisätä tietoa sosiaalisen median käytön mahdollisuuksista ja riskeistä, lisätä kykyä liittää nuorisotyön osaaminen ja käytänteet sosiaaliseen mediaan, mahdollistaa sosiaalisen median avoimempi käyttö ja tutkiminen työajalla sekä auttaa nuorisotyöntekijöitä tunnistamaan sosiaalisessa mediassa nousevat trendit (Cranston & Davies 2008, 3–4). Mulari (2011, 128) oli myös sitä mieltä, että työnantajan tulisi antaa nuorisotyöntekijälle mahdollisuuksia tutustua ja kokeilla eri palveluja, jotta hän voisi vaikuttaa työnsä sisältöön ja työtapaan. Tämä auttaisi työntekijää myös jaksamaan paremmin.

Jaksaminen tulee tarpeeseen, sillä Internetissä työskentely on yhtä kuormittavaa kiireineen ja työpaineineen, kuin perinteinen nuorisotyö, mutta sen lisäksi sillä on myös ominaispiirteitä. Esimerkiksi voi esiintyä kiusaamista työntekijää tai muita käyttäjiä kohtaan sekä tulla vastaan nimettömän nuoren hätä- tai kriisitilanteita. Joissain tapauksissa voi olla lisäksi ilmoitusvelvollisuus, jota nimettömyys vaikeuttaa. Epätietoisuus ja huoli saattavatkin jäädä pysyviksi ilmiöiksi. Tämän vuoksi tulee olla mahdollisuus koulutukseen, tapausten purkuun ja mahdollisesti myös vertaispurkuun nuorten tapauksiin ja kysymyksiin liittyen. (Fedotoff & Pietilä 2011, 68–69; Mulari 2011, 122–128.)

Jaksamisen vuoksi nuorisotyöntekijän on myös tärkeää erottaa yksityiselämä ja työrooli, vaikka olisikin samassa sosiaalisen median palvelussa sekä työajalla että vapaa-ajalla. Suositeltavaa onkin, että profiilit ovat näissä tapauksissa erilliset. Laitteiston ja ohjelmiston tulisi olla ajan tasalla sekä työergonomian mukaiset ja työntekijällä tulisi olla työrauha päätteellä työskentelyyn. Tärkeä rooli sosiaalisen median hyvään hyödyntämiseen sekä työntekijän jaksamiseen on työnantajan ja organisaation tuella. Suositeltavaa on, että tukitoimena organisaatio muun muassa organisoisi työtä tehokkaasti, antaisi selkeät säännöt, hallitsisi tasapuolista ajankäyttöä sekä tauottaisi työntekijän työtä. (Mulari 2011, 122–129.)

Käyttöön otetun sosiaalisen median palvelun toimivuutta voidaan arvioida esimerkiksi testaamalla palvelun näkyvyyttä. Tämä onnistuu esimerkiksi hakemalla aiheeseen liittyviä

termejä hakupalvelimella. Tarkempaa tietoa palvelun käyttäjämääristä, käyttöajasta, yms. voidaan kerätä verkkosivujen kävijäseurantaan tarkoitettulla tietokoneohjelmalla (esim. Google Analytic). (Timonen 2012, 8–9.) Palvelun laatua tulisi myös tarkkailla. Esimerkiksi Helsingin kaupungin nuorisoasiankeskuksessa (Westman 2011) arvioidaan nuorten kohtaamista verkossa, verkkotiedotusta, osallisuutta ja resursseja. Arvioinnin kohteena ovat ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksen säännöllisyys ja laatu, verkon käyttö pienryhmissä, nuorten ja ohjaajien roolit sekä verkkoyhteisön pelisäännöt. Arviointi tapahtuu työyhteisön itsearviointina ja ohjaajat parantavat tämän perusteella toimintaansa. (Westman 2011, 57–58.)

Mikäli käytössä on useampi sosiaalisen median palveluja voi tämä hankaloittaa viestinnän päivitystä ja toimivuutta. Hyviä keinoja toimivuuden parantamiseksi on tässä tapauksessa muun muassa yhtenäistää käytössä olevien palvelujen viestintää, yhtenäistää ja parantaa viestintää käyttämällä yhdessä sovittuja tageja (nettslangia; tarkoittaa avainsanaa tai merkkiä, joita saatetaan korostaa esim. #-merkillä) ja avainsanoja sekä pyrkiä yhtenäiseen ulkoasuun eri palvelujen välillä. On sosiaalisen median palveluita sitten yksi tai useampi, on suositeltua mainostaa tarjolla olevia palveluja, jotta asiakkaat löytävät ne. Tämä onnistuu muun muassa lisäämällä sosiaalisen median palvelujen osoitteet tai muut keinot tavoittaa palvelu osaksi perinteisiä julkaisuja. (Timonen 2012, 10–11.)

4 Tutkimusstrategia ja toteutus

Edellä olevista kappaleista selviää, että sosiaalinen media on tärkeä osa nuorten elämää ja sitä käytetään jonkin verran myös nuorisotyössä. Esille nouseekin kysymys mitkä ovat nuorisotyön resurssit ottaa sosiaalinen media käyttöönsä sekä miten he sitä jo hyödyntävät. Kysymysten laajuuden vuoksi tutkittavaa kohdejoukkoa on ollut pakko rajata. Pitkän harkinnan jälkeen kohdejoukko rajautui kunnissa työskenteleviin nuoriso- ja erikoisnuorisotyöntekijöihin, koska he olivat selkeästi rajattu joukko, jonka yhteystiedot oli mahdollista saada suhteellisen helposti, he antaisivat kuvaa koko Suomen alueelta ja heitä olisi riittävästi tuomaan tilastollista uskottavuutta. Koska kysymykset kuitenkin koskettavat myös muita nuorisotyön parissa työskenteleviä, tutkimus on pyritty tekemään sellaiseksi, että sen voi tarvittaessa toistaa myös muille kohdejoukoille ja heitä olisi näin ollen mahdollista muun muassa verrata keskenään.

Tutkimuksen toteuttamiseksi on laadittu kuntien nuorten parissa työskenteleville Internetissä oleva kysely (Liite D ja Liite E), jolle on asetettu tietyt tavoitteet, niin kyselyn toimivuuden, kuin tiedon saamisenkin kannalta. Tavoitteisiin kuuluu myös tutkimuksen eettisyys. Asetettujen tavoitteiden avulla voidaan tarkkailla kyselyn toimivuutta sekä varmistaa, että tutkimus vastaa määriteltyjä odotuksia. Tutkimusmenetelmän valinnalla puolestaan tuetaan tutkimuksen tieteellistä rakennetta ja otetaan käyttöön hyväksi todettuja menetelmiä.

4.1 Tutkimuskysymykset ja tavoitteet

Tutkimusta määritteleviksi kysymyksiksi muodostuivat seuraavanlaiset kysymykset:

1. Miten paljon sosiaalista mediaa hyödynnetään kuntien nuorisotyössä?
2. Millä tavoin sitä hyödynnetään ja onko siitä ollut työntekijöiden mielestä hyötyä?
3. Onko kuntien työntekijöille valmiuksia ja motivaatiota ottaa sosiaalista mediaa käyttöönsä?

Tutkimuskysymykset luovat raameja tutkimukselle asetettaviin tavoitteisiin ja siten tiedonkeruumenetelmiin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 116-117). Tiedonkeruun tavoitteet-

na on ensinnäkin saada tietoa siitä, miten Suomen kunnissa on resursseja ja motivaatiota lähteä kehittämään sosiaalisen median hyödyntämistä osana nuorisotyötä. Tässä tutkimuksessa resursseihin laskettiin toimivat tieto- ja viestintätekniikan laitteistot, riittävä Internet-yhteys, työntekijöiden osaaminen sekä työpaikan antama koulutus ja tuki. Osaaminen määriteltiin sen mukaan hallitseeko työntekijä laitteistot ja sosiaalisen median palvelut (blogit, wiki- ja muut yhteistyöpalvelut, mediapalvelut, yhteisöpalvelut sekä virtuaalimaailmat).

Oman osansa tavoitteista luo se osajoukko, joka jo hyödyntää työskentelyssään sosiaalista mediaa. Tästä osajoukosta halutaan tietää mitä sosiaalisen median palvelua he hyödyntävät, millä tavoin ja miten onnistunut se on heidän mielestään osana työtä sekä mitkä he näkevät sen hyödyntämisen hyvinä ja mitkä huonoina puolina. Tämän lisäksi halutaan tietää kerätäänkö palautetta heiltä tai asiakkailta, josta voitaisiin päätellä onko kiinnostusta ja keinoja palvelujen parantamiseen.

Tutkimuksen varsinaisten tavoitteiden lisäksi tutkimuksella on myös laadullisia tavoitteita. Tavoitteena on eettisesti kestävä tutkimus (tarkemmin luvussa 4.2), jonka tulisi lisäksi olla helppolukuinen, ymmärrettävä, selkeä sekä lisäksi tekijän osaamista. Tutkimuksen tulisi lisäksi lisätä tietoa ympäröivästä maailmasta tieteellisesti testatuin keinoin ja parhaimmillaan auttaa ihmisiä. Tämä auttaminen voidaan nähdä tiedon muuttamisena käytäntöön tai toteamalla huono mahdollisuus, jotta resursseja voidaan käyttää muualla. Tavoitteena on lisäksi löytää uusia, hyviä tutkimuskysymyksiä.

4.2 Tutkimusmenetelmä ja otanta

Tutkimusmenetelmä määräytyy sen mukaan mikä on jäsennetty tutkimustehtävä ja mitä kysymyksiä aineistolle esitetään (Jokivuori 2013, 4). Tutkimusmenetelmät voidaan karkeimmillaan jakaa määrällisiin (kvantitatiivinen) ja laadullisiin (kvalitatiivinen), joista ensiksi mainittu käsittelee numeroita ja toinen ei (Punch 2005, 3). Laaditun ja suositellun (Punch 2005, 4-5) esityön perusteella, eli viitekehyksen ja tarkennettujen tutkimuskysymysten jälkeen, voidaan väittää tehdyn tutkimuksen olevan suurimmaksi osaksi luonteeltaan määrällinen. Määrällinen tutkimus on teoria- ja käsitteveitoista empiiristä tutkimusta, mikä perustuu aikaisempaan tutkimustietoon, mittaustulosten empiiriseen analyysiin sekä

tutkijan omaan ajatteluun. (Jokivuori 2013, 6–8). Koska tutkimuksessa on kuitenkin tarkoitus selvittää ihmisten toiminnassa tapahtuvia ilmiöitä ja niiden välisiä yhteyksiä, on tulosten analysointi ja johtopäätösten teko luonteeltaan laadullista (Jokivuori 2013, 9–10). Onkin tärkeää, että määrällinen tutkimus siirtyy numeroiden analysoinneista ilmiöiden syiden pohdintaan. Toisin sanoen sen lisäksi, että kysytään mitä, kysytään myös miksi. (Punch 2005, 14–16.)

Määrällinen tutkimus rakentuu vaiheista, jotka saattavat osittain limittyä. Ensin tulee olla selvillä mitä selvitetään eli mitkä ovat tutkimuskysymykset. Tämän jälkeen tutkimuskysymykset tulee saada osaksi suunnitelmaa, tiedon keruuta ja tiedon analysointia. Viimeisenä vaiheena esitellään tutkimuksesta riippuen tuloksia tai johtopäätöksiä. (Punch 2005, 29.) Tutkimuskysymykset on esitelty tutkimuksen tavoitteissa (luku 4.1) ja nämä ovat vaikuttaneet tutkimuksen muotoutumisessa. Suunnittelu on tapahtunut lähinnä keskustelemalla kollegoiden kanssa ja ottamalla esimerkkiä aiemmin tehdyistä tutkimuksista. Tiedonkeruu tapahtuu Google-lomakkeella, johon on lähetetty kutsu tietyille joukolle eli kunnissa työskenteleville nuorisotyöntekijöille. Tiedon analysointi tehdään hyödyntäen työkalua IBM SPSS Statistics 20 ja se jakautuu kolmeen eri tasoon (Jokivuori 2013, 4): kuvaileva, yhteyksiä havainnoiva ja selittävä taso. Tutkimuksen tulokset esitellään analyysin yhteydessä ja johtopäätökset esitellään yhteenvedossa.

On tärkeää myös varmistaa, että tutkimus on tieteellisesti pätevä (*validius*). Tulisi muun muassa varmistaa, että kerätty tieto todella kuvaa ilmiötä mitä tutkitaan, tutkimuksen kokonaisuus on toimiva ja yleisesti hyväksytty, tutkimus tutkii todellisuutta ja tulokset ovat yleistettävissä (Punch 2005, 29). On myös tärkeää, että käytetyt selitykset ilmiöille ovat luotettavia. Luotettavuus puolestaan rakentuu kertomalla aineiston tuottamisesta totuudenmukaisesti, virhetulkintojen pohtimisesta ja perustelluista päätelmistä. Pätevyyden lisäksi tutkimuksen tulisi olla luotettava (*reliabeli*) eli mittaustulokset tulisi kyetä toistamaan. Määrällisissä tutkimuksissa tätä varten on kehitetty tilastollisia menettelytapoja, joilla voidaan arvioida mittarien luotettavuutta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 216–218.)

Koska ei ole mahdollista saada kaikkia Suomen nuorten parissa työskenteleviä vastaamaan kyselyyn, on kyse otoksesta. Kuntien ja etsivässä nuorisotyössä työskenteleville on annettu mahdollisuus osallistua kyselyyn suoraan tai epäsuorasti, joten vastanneet ovat periaatteessa valikoituneet satunnaisesti. Käytännössä näin ei kuitenkaan luultavasti ole, vaan Internetissä toteutettuun kyselyyn ovat luultavasti vastanneet ahkerammin ne, jotka muutenkin työskentelevät paljon tietokoneiden kanssa. Tämä on yksi syistä, minkä vuoksi tuloksissa tulee olemaan jonkin verran otantavirhettä, eli otos ei täysin kykene kuvaamaan perusjoukkoa. Otosvirheeseen voi jonkin verran vaikuttaa isolla otoskoolla (Högmander & Kärkkäinen 2008, 8).

4.3 Kysely

Koska tutkimuksessa kerätään tietoa standardoidussa muodossa joukolta ihmisiä, on kyseessä tutkimusstrategialtaan Survey-tutkimus. Tämän strategian yksi keskeisimpiä menetelmiä on tässäkin tutkimuksessa hyödynnetty kysely. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 1997, 125, 182.) Kyselytutkimuksen hyvinä puolina ovat mahdollisuudet kerätä varsin vähällä vaivalla laaja tutkimusaineisto, niin vastaajiltaan kuin kysymysten lukumäärissäänkin, aineiston helppo käsiteltävyys sekä menojen (aika ja raha) ennakointi. Huonoina puolina puolestaan on se, ettei ole tietoa miten tosissaan ihmiset vastaavat kyselyyn, on korkea riski väärintymmärryksille, ei ole tietoa miten hyvin vastaajat tietävät kyseltävästä aiheesta, voi olla, ettei vastauksia saa riittävästi ja hyvän lomakkeen teko vaatii tutkijalta paljon aikaa sekä vankkaa osaamista. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 1997, 125, 182.)

Kyselyssä kysytään kunnan työntekijöiltä tosiasioita, tietoja, asenteita, uskomuksia, käsityksiä ja mielipiteitä. Keinoina kysymysten muodostamiseen on käytetty avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä sekä asteikkoihin perustuvia kysymystyyppejä. Avoimia kysymystyyppejä on käytetty mahdollisimman vähän, sillä niiden tuottama aineisto on kirjavampi ja vaikeammin tulkittava kuin monivalintakysymykset tai asteikolliset. Avoimien kysymysten avulla kuitenkin saadaan tietää asioita, mikä on saattanut jäädä muiden tiedustelujen tietojen ulkopuolelle (esimerkiksi joku kysymys on tulkittavissa kahdella tavalla) ja avoimet kysymykset tuovat paremmin esiin sen, mikä on vastaajan mielestä oleellista aiheeseen liittyen. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 1997, 186, 190.)

Kyselyssä on toiseksi eniten hyödynnetty monivalintakysymyksiä. Monivalintakysymysten hyvänä puolena on se, että se ei vaadi yleensä paljon pohdintaa kysyjältä, vastaukset ovat helposti verrattavissa ja analysoitavissa. Vaarana monivalintakysymyksissä tosin on se, että jokin vastausmahdollisuus saattaa jäädä valmiin vastauspatterin ulkopuolelle ja se saattaa jäädä vastaajaltakin huomaamatta. Samat ongelmat ja hyvät puolet on myös kyselyssä kaikista eniten käytetyllä kyselymuodolla eli asteikollisella kysymystyyppillä. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 1997, 191.) Asteikollisessa on ongelmallista aiemmin mainittujen asioiden lisäksi se, että ihmiset saattavat valita neutraalin vaihtoehdon, mikä ei kerro oikeastaan mitään aiheesta, ja mielipiteistä on hankala vetää todellisuutta kuvaavia johtopäätöksiä.

Kyselyn laadinnassa on pyritty siihen, että kaikki ymmärtäisivät kysymykset samalla tavalla. Tähän on päästy sillä, että kysymykset ovat mahdollisimman selkeitä, spesifejä, lyhyitä ja ilman kaksoismerkitystä. Kysymysten järjestys ja lajittelu on pyritty tekemään loogisesti vastaamisen helpottamiseksi ja ne vaikeutuvat loppua kohdin, jotta vastaaja ehtii asennoitua kyselyn täyttämiseen. Tarjolle on myös annettu 'ei mielipidettä' vaihtoehto mahdollisimman moneen kysymykseen, jotta vastaajat eivät vastaisi kysymyksiin mihin heillä ei todella ole mielipidettä tai tietoa asiasta. Kysymyksissä on lisäksi pyritty välttämään johdattelevia ja vaikeita sanoja sisältäviä kysymyksiä. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 1997, 191–192.) Oman haasteensa vaikeiden sanojen välttämiseen on tuonut tietotekninen sanasto, joka ei välttämättä ole nuorisotyölle ominaista, mutta josta ollaan silti kiinnostuneita.

Verkkokysely laadittiin Googlen tarjoamalle Google-lomakkeelle, joka toimii Google Driven kanssa. Vastauksiin saadut kysymykset järjestäytyvät laskentataulukoihin, josta ne on helppo edelleen siirtää SPSS:lle analysoitavaksi. Verkkokyselyä testattiin muutamalla vapaaehtoisella sekä ohjaajalla. Heidän palautteensa avulla verkkokysely muokattiin viimeistelyyn muotoonsa sekä käännettiin ruotsiksi.

Jotta aineistoa voidaan analysoida SPSS:n avulla, kerätty aineisto on saatava numerolliseen muotoon. Numeroinnissa on pyritty pysymään johdonmukaisesti. Esimerkiksi erittäin positiivinen vastaus on korkein mahdollinen numero ja negatiivisin tai neutraalein pienin mahdollinen numero. Esimerkiksi vastausmahdollisuus ”erittäin hyvä” saa arvokseen 5 ja ”ei

ole/en tiedä” saa arvoksi 1. Mikäli kysymysvaihtoehtona on ollut vain ”kyllä”, on se muunnettu numeroksi 1.

4.4 Tutkimuksen toteutus

Kutsu Internetissä olevan kyselylomakkeen täyttämiseen lähetettiin 293 kunnan johtavalle nuorisotyöntekijälle ja 351 etsivälle nuorisotyöntekijälle sähköpostiin kesäkuussa 2014. Johtavilta nuorisotyöntekijöiltä on tutkimukseen osallistumisen lisäksi pyydetty välittämään kutsu kunnan muille nuorisotyöntekijöille. Muistutus kyselyyn osallistumisesta lähetettiin elokuussa 2014 ja vastausaikaa annettiin elokuun 13 päivään 2014 asti. Kutsu, muistutus, lähetekirjelmä ja kysely tarjottiin suomen- ja ruotsinkielisenä. Kuntien johtavien nuorisotyöntekijöiden yhteystiedot on saatu Kuntaliitolta vastineeksi siitä, että saatuja yhteystietoja käytetään vain tähän tutkimukseen. Etsivän nuorisotyöntekijöiden yhteystiedot on saatu Opetus- ja kulttuuriministeriön Internet-sivuilta.

Erikois- ja nuorisotyöntekijöille lähetetyssä kutsussa (Liite C) ja lähetekirjelmässä (Liite D ja E ensimmäinen osa) kerrottiin kyselyn tarkoituksesta, vapaaehtoisuudesta, viimeisistä palautuspäivistä, mihin kerättyjä tietoja käytetään sekä kyselyn tekijän yhteystiedot. Kysely jakaantui kuuteen osa-alueeseen: Tutkimuksen esittely, taustatietojen kysyminen, työpaikan TVT-laitteiston ja sovellusten taso sekä saatu tuki, sosiaalisen median taidot, asenteet ja käyttö sekä erillinen osio heille, jotka jo hyödynsivät sosiaalista mediaa työssään. Erillisessä osassa kyseltiin muun muassa mitä sovellusta he käyttivät, miten he sitä ovat käyttäneet ja onko käyttö heidän mielestään ollut onnistunutta. Kyselyn loppupuolella pyydettiin antamaan palautetta kyselystä sekä pyydettiin antamaan yhteystiedot, mikäli vastaaja halusi osallistua 5 suklaalevyn arvontaan. Kyselyn runkona hyödynnettiin INCLUSO:n laatimia vaiheita sosiaalisen median käyttöönnotossa (luku 3.3). Lopuksi kiitettiin vastaamisesta ja vakuutettiin vastausten tallentuneen. Kyselyajan päätyttyä suomen- ja ruotsinkielinen kysely suljettiin. Arvonta suoritettiin vastanneiden kesken ja voitot lähetettiin 1.luokan postina voittajille elokuussa 2014.

Vastauksia tuli ennen toista kutsumiskertaa 101 ja sen jälkeen 69. Näistä 170 vastauksesta 4 oli vastannut ruotsinkieliseen kyselyyn. Mikäli vain kutsun suoraan vastaanottaneet oli-

sivat vastanneet kyselyyn, niin vastausprosenttina olisi 26,3 %. Todellisuudessa vastausprosentti on kuitenkin luultavasti enemmän tai vähemmän riippuen siitä, miten hyvin ihmiset ovat vastanneet kyselyyn, jonka ovat saaneet johtavalta nuorisotyöntekijältä ja miten hyvin johtavat nuorisotyöntekijät ovat välittäneet kutsun kyselyyn kuntansa nuorisotyöntekijöille.

4.5 Aineiston analysointi

Suurin osa kysymyksien vastauksista on ominaisuuksiltaan laadullisia ja vain muutama on määrällinen. Ominaisuudet vaikuttavat muun muassa muuttujien luokitteluun, kuvailumenetelmiin sekä matemaattisiin toimenpiteisiin. Määrälliset luokitellaan välimatka-asteikolla ja laadulliset luokittelu- tai järjestysasteikolla. Jakoa voidaan lyhyesti kuvailla seuraavalla tavalla: Luokittelu- eli nominaalisasteikkoa käytetään, mikäli luokkien välillä ei ole järjestystä; Järjestys- eli ordinaalisasteikkoa käytetään, kun luokilla on järjestys; Välimatka- eli intervalliasteikkoa käytetään, mikäli kyetään osoittamaan eron suuruus toiseen kohteeseen. Ominaisuuksiltaan määrälliset muuttujat voidaan lisäksi luokitella jatkuviin ja epäjatkuviin, missä jatkuvien arvot voidaan jakaa periaatteessa loputtomiin ja epäjatkuvia ei voi. (Högmander & Kärkkäinen 2008, 18–21.)

Havainnoista tehtyä informaatiota voidaan tiivistää muun muassa taulukoin, graafisesti ja tunnusluvuin. Tutkimuksessa hyödynnetään muun muassa frekvenssi- ja prosenttijakaumaa, mikä kuvaa miten havainnot ovat jakautuneet eri vaihtoehtojen välillä. Tarpeen mukaan frekvenssijakauma on jaoteltu luokkiin, jotta havainnot on kyetty esittämään tiiviisti. Koska havainnot ovat suurimmaksi osaksi ominaisuuksiltaan laadullisia, keskeisiksi tunnusluvuiksi valikoituivat moodi ja mediaani. Moodi on havainnoista se tyypillisin arvo ja mediaani kertoo havaintojen suuruusjärjestyksen keskimmäisen arvon (pienempiä ja suurempia havaintoarvoja on yhtä paljon). (Kärkkäinen & Högmander 2008, 26–38.)

Tutkimuksessa voitaisiin hyödyntää periaatteessa ristiintaulukointia ja sen analysointia tilastollisen riippuvuuden selvittämiseksi. Ristiintaulukointi saadaan yhdistämällä kaksi ehdollista frekvenssitaulua. Tästä voidaan analysointia jatkaa selvittämällä muuttujien suhteelliset frekvenssi- tai prosenttijakaumat. Suhteellisten jakaumien hyvänä puolena on se,

että tällöin erisuuret ryhmäkoot eivät häiritse tarkastelua. Tästä edelleen voidaan laskea ristiintaulukoinnin odotetut suhteelliset frekvenssi- tai prosenttijakaumat, joita voidaan verrata havaintojen suhteellisiin jakaumiin. Mikäli erot ovat suuret, on hyvä laskea tulosten riippuvuus- tai riskiluku. Molemmat vaihtoehdot mittaavat ilmenneen riippuvuuden voimakkuutta. SPSS:ssä riippuvuutta voidaan laskea laadullisille (tai luokitelluille) muuttujille muun muassa χ^2 -riippumattomuustestillä (Chi Square). (Högmander & Kärkkäinen 2008, 43–51.) Tutkimuksessa ei kuitenkaan hyödynnetty riippumattomuustestiä, sillä vastaukset jakautuivat liian yhdenmukaisesti, jotta voitaisiin hyödyntää luotettavasti kyseistä testiä.

Kerätyn materiaalin analysointi alkaa aina kyselytutkimuksen muokkauksella analysoitavaan kuntoon. Materiaalista etsitään ja poistetaan virheelliset vastaukset, tyhjänä palautetut lomakkeet sekä käsitellään kohdat, joissa vastaajat ovat saattaneet ymmärtää kysymyksen eri tavoin. Otoksesta on poistettu ennen analyysia kahden vastaajan kaikki tiedot. Toinen poistettiin sen vuoksi, että se oli luultavasti teknisestä virheestä johtuen saapunut järjestelmään kahteen otteeseen. Toinen poistettiin puolestaan sen vuoksi, että kyselyyn osallistunut ilmoitti palautteessa, että hän on vastannut kysymyksiin täysin satunnaisesti. Otoksen edustavuutta ja katoa käsitellään tarkemmin tulosten yhteenvedon alakappaleessa 6.1.

4.6 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksen alussa ja sen aikana on hyvä miettiä tutkimuksen eettisyyttä. Tähän tarkoitukseen on hyödynnetty tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimaa julkaisua ”Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa” (2012). Julkaisussa on kirjattuna 9 hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtaa, joista erityisesti tietyt kohdat koskettavat tätä tutkimusta. Ensinnäkin on hyvä huomioida, että suurimmat uhat tutkimuksen eettisyydelle tulevat tutkimuksen tekijän osaamisen puutteellisuudesta ja inhimillisyydestä. Toiseksi tutkimuksen eettisinä tavoitteina tulee noudattaa hyviä tieteellisen käytännön lähtökohtia, kuten rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta. Tutkimuksessa on myös mm. pyritty huomioimaan muiden tutkijoiden työ viittaamalla heihin asianmukaisesti lähteissä, julkaisemaan tutkimuksen tulokset sekä salaamaan tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden henkilötiedot, jotta heille ei tulisi tutkimuksesta haittaa. On myös tärkeä miettiä, onko tutkimuksen tulosten julkaisemisesta haittaa jollekin ihmisryhmälle.

Koska lähetän kyselyn ihmisille, on hyvä huomioida myös tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimaa julkaisua ”Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi” (2009). Ohjeistus ei juuri kosketa tehtyä tutkimusta, mutta se antaa varmuutta siitä, että tämä tutkimus on ohjeistuksen näkökulmasta eettinen. Tämä tutkimus ei muun muassa ole kohdistettu alle 15-vuotiaille, ei sisällä voimakkaita ärsykejä (muun muassa väkivaltaa tai pornografiaa), eikä aiheuta tutkittaville pitkäaikaista henkistä haittaa. Tutkimuksen tulee lisäksi olla ohjeistuksen mukaisesti vapaaehtoinen ja antaa riittävästi tutkittaville tietoa siitä, mihin kerättyjä tietoja käytetään. Tutkimuksen ei tulisi myöskään tuoda taloudellisia eikä sosiaalisia haittoja. Jotta näitä ohjeita noudatettaisiin, tutkimukseen pyydetessä tuodaan esille tutkimuksen tavoitteet, henkilötietoja koskevat suojelukeinot, eikä pyydetä ihmisiä osallistumaan tutkimukseen työajalla. Tutkimuksen myös vakuutetaan olevan vapaaehtoinen.

On tärkeää myös varmistaa, että tutkimus on tieteellisesti pätevä (*validius*). Tulisi muun muassa varmistaa, että kerätty tieto todella kuvaa ilmiötä mitä tutkitaan, tutkimuksen kokonaisuus on toimiva ja yleisesti hyväksytty, tutkimus tutkii todellisuutta ja tulokset ovat yleistettävissä (Punch 2005, 29). On myös tärkeää, että käytetyt selitykset ilmiöille ovat luotettavia. Luotettavuus puolestaan rakentuu kertomalla aineiston tuottamisesta totuudenmukaisesti, virhetulkintojen pohtimisesta ja perustelluista päätelmistä. Pätevyyden lisäksi tutkimuksen tulisi olla luotettava (*reliabeli*) eli mittaustulokset tulisi kyetä toistamaan. Määrällisissä tutkimuksissa tätä varten on kehitetty tilastollisia menettelytapoja, joilla voidaan arvioida mittarien luotettavuutta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 216-218.)

Osana eettistä näkökulmaa, kysely tarjottiin täytettäväksi Suomen molemmilla virallisilla kielillä. Näin vastaajille ei jää epäselväksi minkälaiseen tutkimukseen he ovat osallistuneet ja mitä he ovat vastanneet. Tällä keinolla myös pyrittiin lisäämään vastaushalukkuutta tasapuolisesti äidinkielestä riippumatta.

5 Tulokset

Tuloksissa esitellään miten kyselyyn osallistuneet ovat vastanneet. Tuloksissa on monessa tapauksessa esitelty tulosten jakauman lisäksi puuttuvia vastauksia. Vastauksien jakautumista on pyritty esittelemään sekä taulukoin, että pylväsdiagrammien avulla. Pylväsdiagrammeissa näkyvät vain validien vastauksien tulokset.

5.1 Kyselyyn vastanneiden demografiset tiedot

Vastaajista löytyi sekä miehiä (36) että naisia (132), yksi ei halunnut vastata ja yksi vastaus jäi tyhjäksi. Yhdistin tyhjäksi jääneen vastausmahdollisuuteen ”en halua vastata”. Keskimäärin vastaajien ikä oli noin 38 vuotta. Vastaajien ikä vaihteli (max) 66-vuotiaasta (min) 22-vuotiaaseen, jotka jaoteltiin aineiston havainnoimista ja analysointia varten kolmeen ikäluokkaan: Ikä 22–35, ikä 36–50 ja ikä 51–66. Kaksi vastannutta ei kertonut ikäänsä. Vastaajien jakautuminen sukupuolien ja ikäluokkien välillä ei ollut tasaista (Taulukko 1). Sekä miehistä että naisista eniten vastauksia tuli ikäryhmästä 22-25, mutta ikäryhmästä 26-50 tuli enemmän suhteellisesti vastauksia naisilta, kun taas ikäluokasta 51-66 enemmän miehiltä.

			Sukupuoli			Yhteensä
			Nainen	Mies	En halua vastata	
Vastaajien ikäluokat	Ikä 22-35	Määrä	68	15	0	83
		% Sukupuoli	51,9%	41,7%	0,0%	49,4%
	Ikä 36-50	Määrä	42	8	0	50
		% Sukupuoli	32,1%	22,2%	0,0%	29,8%
	Ikä 51-66	Määrä	21	13	1	35
		% Sukupuoli	16,0%	36,1%	100,0%	20,8%
Yhteensä		Määrä	131	36	1	168
		% Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 1. Vastaajien ikäluokat * Sukupuoli ristiintaulukko

Vastanneet antoivat avoimeen vastausmahdollisuuteen erilaisia nuorisotyön piiriin kuuluvia ammattinimikkeitä. Toimenkuvat jaettiin kolmeen yläkategoriaan (Taulukko 2) ana-

lysoinnin mahdollistamiseksi; nuorisotyö, erityisnuorisotyö ja johtotehtävä. Kategorisoinnin olisi voinut suorittaa myös muulla tavoin, sillä esimerkiksi nuoriso- ja vapaa-aikasihteeri saattaa tehdä myös töitä, jotka voitaisiin nähdä johtotehtävinä. Samaten vastaava nuoriso- ja vapaa-aikasihteeri voivat tehdä tavanomaista nuorisotyötä. Yksilö- ja työvalmentajat puolestaan työskentelevät nuorten kanssa työpajoissa, joten he olisivat voineet saada periaatteessa oman yläkategorian, mutta vastanneista heitä oli vain 3. Ei ole keinoa tietää, mitä kunkin vastaajan toimenkuvan työtehtäviin todellisuudessa kuuluu, joten lajittelu on suoritettu tutkijan ymmärryksellä eri työtehtävistä ja analysoinnin mahdollistamisen ehdoilla. Vastauksissa saatujen toimenkuvien monipuolisuus antaa kuvaa siitä miten erilaisissa työtehtävissä ja työympäristöissä nuorisotyössä voi työskennellä.

Nuorisotyö	Erityisnuorisotyö	Johtotehtävä
nuorisotyöntekijä	etsivä nuorisotyö	vapaa-aikatoimen johtaja
nuorisosihteeri	erityisnuorisotyöntekijä	nuorisopäällikkö
nuorisotoiminta	etsivän työn ohjaaja	nuorisotoimenjohtaja
nuoriso-ohjaaja	nuorisotyön koordinaattori	kirjasto- ja vapaa-aikajohtaja
vapaa-aikaohjaaja	seudullinen etsivä	esimiestehtävät
vapaa-aikasihteeri	koulunuorisotyöntekijä	vastaava vapaa-aikasihteeri
vapaa-aikavastaava		vastaava nuoriso-ohjaaja
liikuntaohjaaja		nuorisopalvelujohtaja
nuorisoasiamies		nuorisojohtaja
palveluasiantuntija		nuorisotyön hallinto
yksilövalmentaja		esimiestehtävät
työvalmentaja		

Taulukko 2. Toimenkuvat jaettuna yläkategorioihin

Koulutustaustojen analysoinnin helpottamiseksi koulutustaustoja yhdistettiin. Toisen asteen koulutukseen sisältyy ammattikoulu, opistoaste, lukio/ylioppilas sekä erikoisammattitutkinto. Opistoaste olisi voinut myös sisältyä alempaan korkeakoulutuksen kategoriaan, mutta tässä tutkimuksessa on päädytty laittamaan se osaksi toisen asteen koulutusta. Alempan korkeakouluun kuuluu ammattikorkeakoulu ja yliopiston alempi korkeakoulutus. Ylempään korkeakoulutukseen kuuluu ylempi ammattikorkeakoulu ja ylempi korkeakoulu. Kokonaan pois jäi peruskoulu, lisensiaatti-/tohtorinkoulutus sekä muu tutkinto, koska näihin vastausmahdollisuuksiin ei tullut vastauksia. Eniten vastauksia tuli alemman korkeakoulutuksen suorittaneilta (Taulukko 3) ja nuorisotyöntekijöiltä. Vähiten vastauksia tuli

ylemmän korkeakoulutuksen suorittaneilta ja johtotehtävistä. 7 kyselyyn osallistuneesta ei kertonut toimenkuvaansa ja 1 koulutustaastaansa.

		Toimenkuva			Yhteensä
		Nuorisotyö	Erytisnuori- sotyö	Johtotehtävä	
Toisen asteen koulutus	Määrä	22	24	6	52
	% Toimenkuva	30,1%	35,8%	27,3%	32,1%
Alempi korkeakoulutus	Määrä	43	37	13	93
	% Toimenkuva	58,9%	55,2%	59,1%	57,4%
Ylempi korkeakoulutus	Määrä	8	6	3	17
	% Toimenkuva	11,0%	9,0%	13,6%	10,5%
Yhteensä	Määrä	73	67	22	162
	% Toimenkuva	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 3. Toimenkuva * Koulutus ristiintaulukko

Suomen 320 kunnasta (vuonna 2013) kyselyyn osallistuneet työskentelevät 113 eri kunnassa, heitä työskentelee jokaisen aluehallintoviraston alueella ja muutama heistä työskenteli valtakunnallisesti (Taulukko 4). Eniten kyselyyn osallistuneita työskentelee Länsi- ja Sisä-Suomessa ja vähiten Lapissa. Vastaajien työskentelykunnat noudattivat pitkälti väestön määrää, esimerkiksi väkirikkain työskentelyalue, eli Etelä-Suomi, on vastannut kyselyyn toiseksi eniten ja vähiten on vastauksia tullut harvaanasutusta Lapista. Poikkeuksena on Länsi- ja Sisä-Suomi, jossa on toiseksi eniten väestöä, mutta silti eniten vastauksia. Vastaajista yhdeksän ei halunnut ilmoittaa työskentelykuntaansa.

	Frekvenssi	Prosentti	Validi Prosentti	Kumulatiivinen prosentti
Länsi- ja Sisä-Suomi	43	25,3	26,7	88,2
Etelä-Suomi	38	22,4	23,6	23,6
Lounais-Suomi	25	14,7	15,5	61,5
Itä-Suomi	22	12,9	13,7	37,3
Pohjois-Suomi	17	10,0	10,6	98,8
Lappi	14	8,2	8,7	46,0
Valtakunnallinen	2	1,2	1,2	100,0
Vastanneita	161	94,7	100,0	
Puuttuvia	9	5,3		
Yhteensä	170	100,0		

Taulukko 4. Vastaajien työskentelyalueet

Vastanneista työskenteli selkeästi eniten kunnille (Taulukko 5.), toiseksi eniten voittoa tavoittelemattomassa yhtiöille tai säätiöille ja vähiten yksityiselle. Kolmanneksi eniten oli valinnut avoimen vaihtoehdon ja jokainen heistä oli kirjoittanut työskentelevänsä yhdistykselle. Yhdistystoiminta on yleensä pysyvää ja sen ei ole tarkoitus olla pääasiassa taloudellista tai elinkeinotoimintaa. Sen sijaan yhdistyksen aatteena voi olla esimerkiksi yhteisen hyvän asian tai harrastuksen edistäminen. (Patentti ja rekisterihallitus 2013.) Yksikään vastanneista ei työskennellyt seurakunnalle.

	Frekvenssi	Prosentti	Validi prosentti	Kumulatiivinen Prosentti
Kunta tai kunnat	157	92,4	92,4	92,4
Voittoa tavoittelematon yhtiö tai säätiö	8	4,7	4,7	97,1
Yksityinen	1	,6	,6	97,6
Yhdistys	4	2,4	2,4	100,0
Yhteensä	170	100,0	100,0	

Taulukko 5. Vastaajien työnantaja

5.2 Tieto- ja viestintätekniset laitteet sekä sovellukset työpaikalla

Tulokset kertovat minkälainen varustelutaso työpaikoilla on (tieto- ja viestintätekniset laitteet, Internet-yhteys ja sovellukset), miten hyviä ne ovat työntekijöiden mielestä, miten monipuolisesti he voivat hyödyntää niitä ja miten hyvin he saavat tukea niihin.

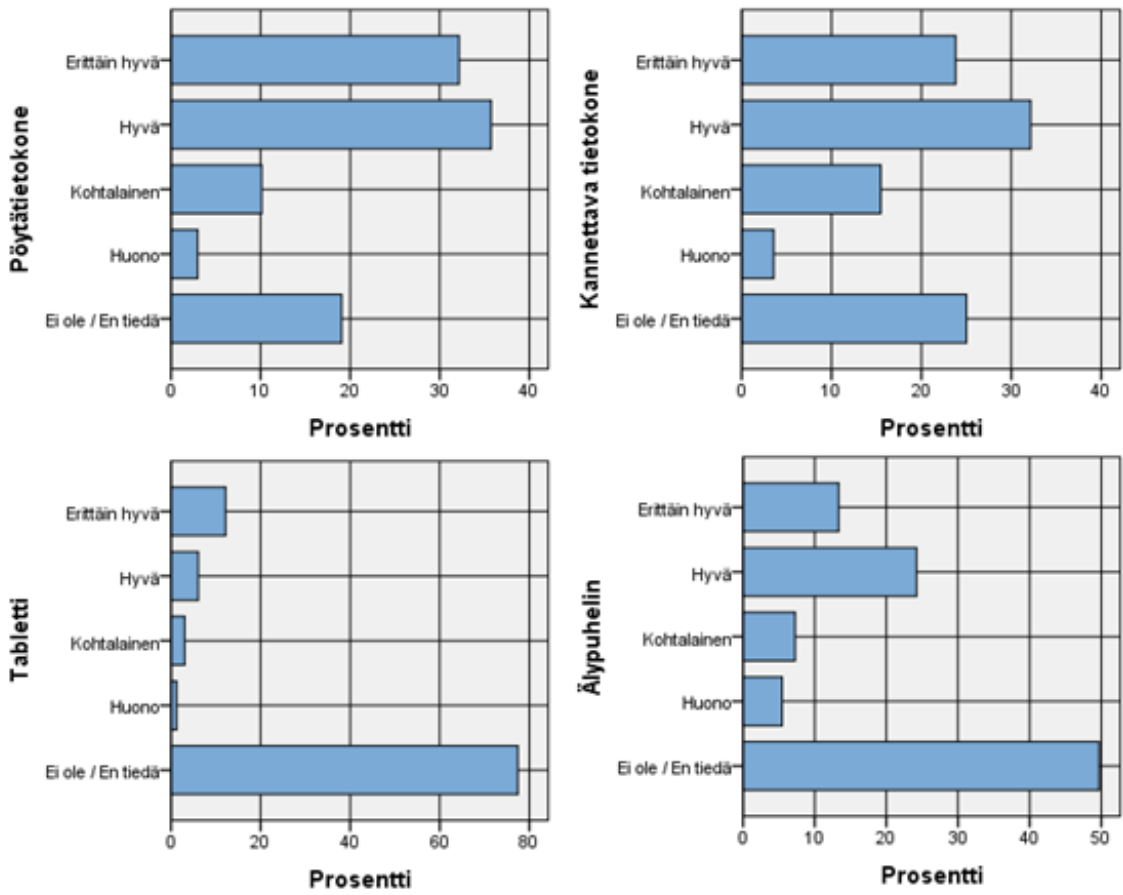
5.2.1 Arvio työpaikan tarjoamista tieto- ja viestintäteknisistä laitteista sekä Internet-yhteydestä

Tuloksista nähdään mitä laitteita ja miten hyväksi työntekijät näkivät tieto- ja viestintätekniset laitteensa sekä kiinteän ja langattoman Internet-yhteyden. Tätä varten tiedusteltiin työntekijän mielipidettä työpaikan tarjoamasta pöytätietokoneesta, kannettavasta tietokoneesta, tabletista, älypuhelimesta sekä kiinteästä ja langattomasta Internet-yhteydestä. Jokaiseen näistä vastattiin vähintään kerran. Tieto- ja viestintätekniset laitteet arvioitiin yleensä hyväksi tai erittäin hyväksi, mikäli työpaikalla oli kyseinen laite (Taulukko 6), kun taas saatavilla oleva Internet arvioitiin puolestaan useammin hyväksi tai kohtalaiseksi.

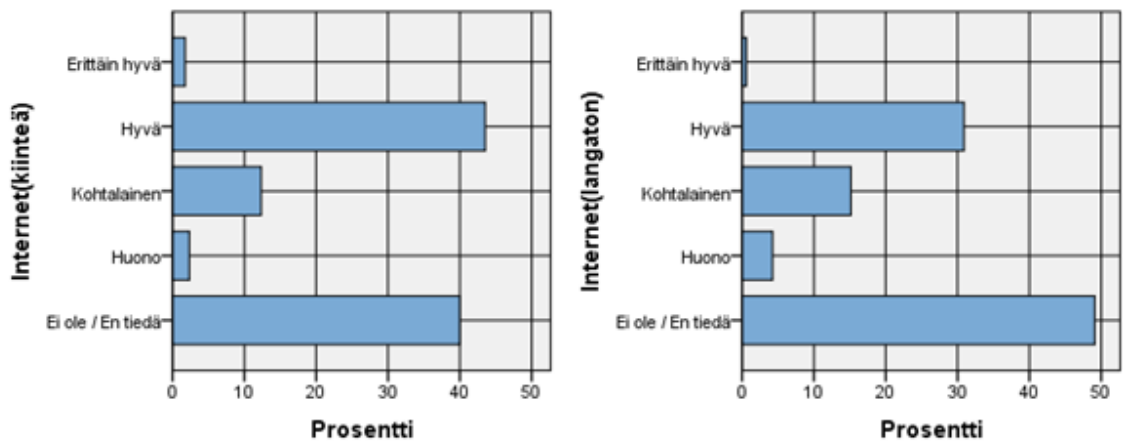
		Pöytätietokone	Kannettava tietokone	Tabletti	Älypuhelin	Internet (kiinteä)	Internet (langaton)
N	Validi	168	168	164	165	170	165
	Puuttuva	2	2	6	5	0	5
Median		Hyvä	Hyvä	Eo/ Et	Huono	Kohtalainen	Huono
Mode		Hyvä	Hyvä	Eo/Et	Eo/Et	Hyvä	Eo/Et

Taulukko 6. Työpaikan tieto- ja viestintätekniset laitteet ja Internet-yhteys

Työpaikka tarjosi 81,0 % vastanneista pöytätietokoneen, 75,0 % kannettavan tietokoneen, 50,3 % älypuhelimien, 60 % kiinteän ja/tai 50,9 % langattoman Internet-yhteyden (Kuvio 5 ja Kuvio 6). Noin viidesosalle (22,6 %) vastanneista työpaikka tarjosi tabletin. Valmiin kysymyspatterin lisäksi tarjottiin avoin mahdollisuus, mikäli työpaikka tarjosi jonkin muun tieto- tai viestintäteknisen laitteen. Suurin osa ei vastannut avoimeen tai vastasi kielteisesti, kolme mainitsi älypuhelimien ja kolme hyödynsi omaa tablettiaan tai älypuhelimiaan töissä. Vastauksissa oli myös muutamia mainintoja siitä kuinka älypuhelimia toivottiin tai sellainen oli luvattu.



Kuvio 5. Arvio tieto- ja viestintälaitteista työpaikalla (%)



Kuvio 6. Arvio Internet-yhteydestä työpaikalla (%)

5.2.2 Työpaikan tarjoamat sovellukset

Työpaikka tarjosi kaikille vastanneille sähköpostin, suurimmalle osalle toimisto-ohjelmat ja WWW-selaimen sekä noin kolmasosalle pikaviestintäohjelman (Taulukko 7). Näiden lisäksi tiedusteltiin muita mahdollisia sovelluksia, jotka työpaikka tarjoaa ja vastaukseksi jokaiseen vastattuun avoimeen oli Lync. Lync on Microsoftin (2014) tarjoama pikaviestintäohjelma etenkin yrityskäyttöön. Sitä voidaan hyödyntää omana palvelunaan tai se voi olla osa Office 365-pakettia. Lync mahdollistaa muun muassa pikaviestinnän, videoneuvottelut, kokoukset ja toimii myös puhelimenä. Koska Lync on pikaviestintäohjelma, sen vastanneet on tilastoitu pikaviestintäohjelman vaihtoehtoon avoimen vastausvaihtoehdon sijaan.

	Tarjotaan (%)
Toimisto-ohjelma	92,4
Sähköposti	100
WWW-selain	90,6
Pikaviestintäohjelma	33

Taulukko 7. Työpaikan tarjoamat sovellukset

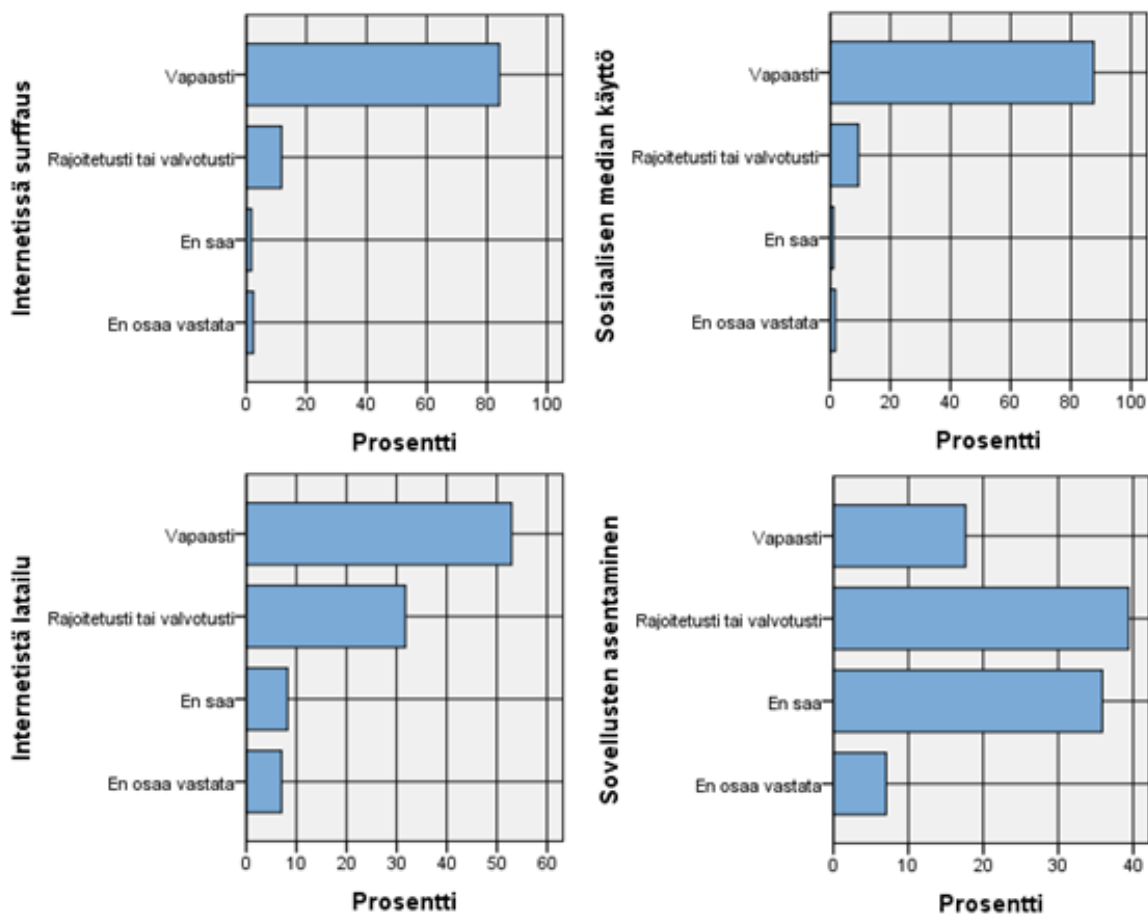
5.2.3 Internetin hyödyntäminen työajalla

Tulokset osoittavat miten monipuolisesti työntekijät voivat hyödyntää Internet-yhteyttään työpaikalla. Käytön rajat selvitettiin kysymyksillä siitä, saako työntekijä surffata Internetissä, käyttää sosiaalista mediaa, ladata Internetistä materiaalia ja asentaa koneelle sovelluksia. Kaikkiin mahdollisuuksiin vastattiin. Vaihtoehto ”vapaasti” oli valituin vaihtoehto kaikissa muissa paitsi sovellusten asentamisessa, missä suosituin vaihtoehto oli ”rajoitettiin tai valvotusti” (Taulukko 8).

		Internetissä surffaus	Sosiaalisen me- dian käyttö	Internetistä latai- lu	Sovellusten asentaminen
N	Validi	170	170	170	170
	Puuttuva	0	0	0	0
	Mediaani	Vapaasti	Vapaasti	Vapaasti	Rajoitetusti
	Moodi	Vapaasti	Vapaasti	Vapaasti	Rajoitetusti

Taulukko 8. Internetin hyödyntäminen työajalla - tunnuslukuja

Internetissä surffaukseen (84,1 %) ja sosiaalisen median käyttöön (87,6 %) lähes kaikki vastasivat ”vapaasti” (Kuvio 7). Sen sijaan Internetissä latailu jakautui lähinnä ”vapaasti” (52,9 %) sekä ”rajoitetusti tai valvotusti” (31,8 %) välillä. Sovellusten asentaminen laitteille oli selvästi rajatumpaa tai valvotumpaa (39,4 %) tai kokonaan kiellettyä (35,9 %). Internetistä lataaminen (7,1 %) ja sovellusten asentamiseen (7,1 %) ei myöskään osattu vastata yhtä varmasti kuin surffaamiseen (2,4 %) ja sosiaalisen median käyttöön (1,8 %).



Kuvio 7. Internetin hyödyntäminen työajalla (%)

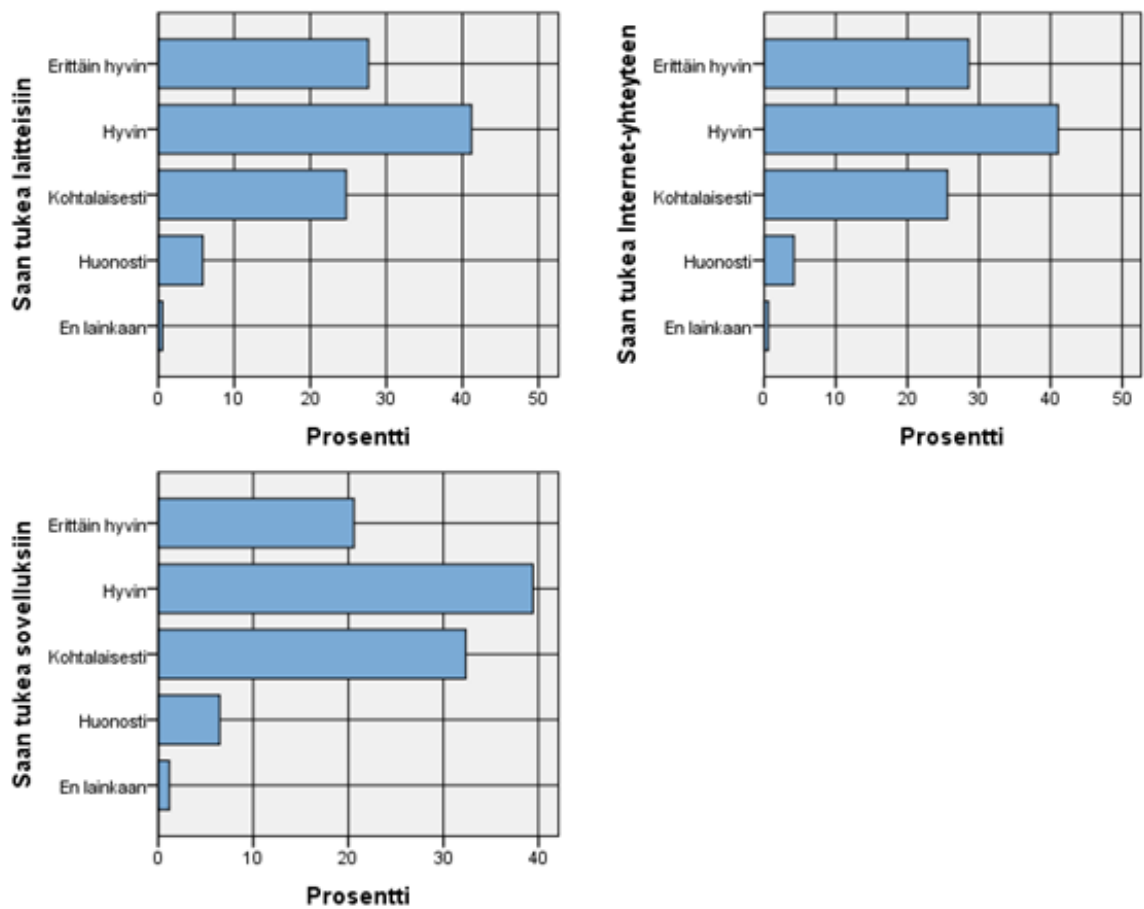
5.2.4 Työpaikan tarjoama tuki

Työpaikan tuen selvittämiseksi kysyttiin nuorisotyötä tekevilta saavatko he tukea tieto- ja viestintäteknisten laitteiden ongelmiin, Internet-yhteyden ongelmiin, sovelluksiin sekä saavatko he apua kollegoilta tai kenties tieto- ja viestintäteknikan ammattilaisilta. Vastauksia tuli jokaiseen kohtaan vähintään yksi, mutta eniten vastauksia oli tullut vaihtoehto ”hyvä” kohtaan (Taulukko 9). Puuttuvia tietoja jäi Internet-yhteyden ja ammattilaisten avun kohdalle muutama. Vastaukset eivät olleet tasaisesti jakautuneet minkään kysymyksen kohdalle, vaan arvot nojautuivat enemmän vaihtoehto ”hyvä” kohdalle.

		Saan tukea laitteisiin	Saan tukea Internet- yhteyteen	Saan tukea sovelluksiin	Saan apua kollegoilta	Saan apua ammattilaisilta
N	Validi	170	168	170	170	167
	Puuttuva	0	2	0	0	3
	Mediaani	Hyvä	Hyvä	Hyvä	Hyvä	Hyvä
	Moodi	Hyvä	Hyvä	Hyvä	Hyvä	Hyvä

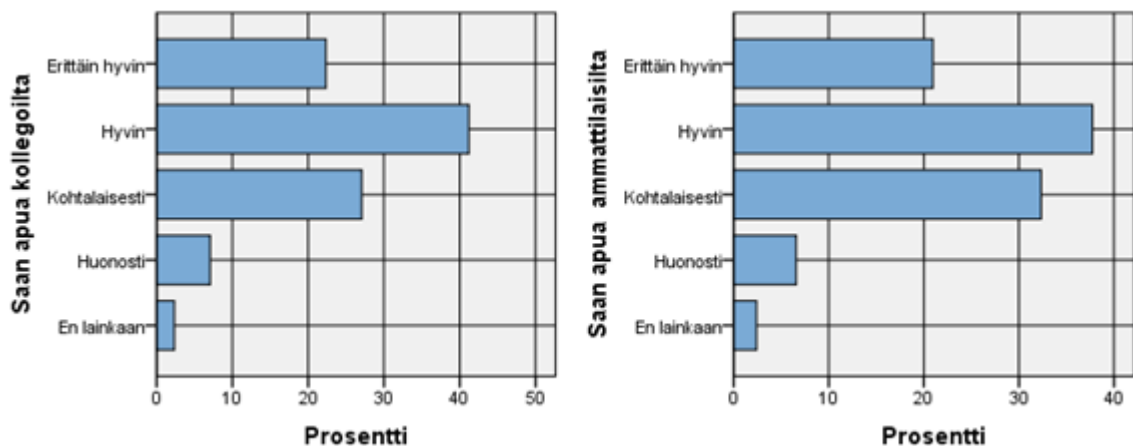
Taulukko 9. Tuen saaminen työpaikalla - tunnuslukuja

Tieto- ja viestintäteknisiin laitteisiin saatu (68,8 %), Internet-yhteyteen saatu (69,7 %) ja sovelluksiin (60,0 %) saatu tuki oli yli puolella vastanneista hyvää tai erittäin hyvää (Kuvio 8). Vastanneista tukea sai kohtalaisesti tai huonosti tieto- ja viestintäteknisiin laitteisiin 30,6 %, Internet-yhteyteen 29,8 % ja sovelluksiin 38,9 %. Kaikista huonoiten tukea sai sovelluksiin (1,2 %). Tieto- ja viestintäteknisiin laitteisiin sekä Internet-yhteyteen sai yhtä heikosti tukea (0,6 %).



Kuvio 8. Saatu tuki tieto- ja viestintäteknisiin laitteisiin, Internet-yhteyteen ja sovelluksiin (%)

Kollegoilta ja ammattilaisilta saatiin lähes yhtä hyvin tukea (Kuvio 9). Kollegoilta sai erittäin hyvin tai hyvin tukea 63,6 %, kun taas ammattilaisilta 58,7 %. Samoin tukea sai kohtalaisesti tai huonosti lähes samalla tavoin sekä kollegoilta (34,2 %), että ammattilaisilta (38,9 %). Tukea ei saanut lainkaan kollegoilta, eikä ammattilaisilta 2,4 % vastanneista.



Kuvio 9. Saatu tuki kollegoilta ja ammattilaisilta (%)

5.3 Sosiaalisen median taidot, asenteet ja käyttö

Tämän osion tulokset osoittavat miten hyväksi sosiaalisen median käyttäjäksi vastaajat arvioivat osaamisensa, miten laajaksi he arvioivat sen, näkisivätkö he hyödylliseksi käyttää työssään sosiaalista mediaa, olisivatko he itse kiinnostuneita oppimaan sen hyödyntämistä osana työtään, mitkä he arvioisivat sosiaalisen median hyödyntämisen esteiksi ja lopulta käyttävätkö he itse sosiaalista mediaa työssään. Mikäli kyselyyn osallistuneet eivät käyttäneet sosiaalista mediaa työssään tai he eivät osanneet sanoa, he eivät päässeet jatkamaan kyselyn viimeiseen osioon.

Jotta kyselyssä käytetyt termit olisivat samalla tavoin kaikille ymmärrettäviä, oli kyselyn alussa lyhyt määritelmä sosiaalisesta mediasta ja miten sen erilaiset palvelut oli kyselyssä jaettu. Kyselyssä ja tässä tutkimuksessa sosiaalinen media käsittää Internetissä toimivia palveluja, joissa voidaan vastaanottaa ja lähettää sisältöä joukolle. Käytetyt palvelut voidaan jakaa blogeihin, wiki- ja muihin yhteistyöpalveluihin, mediapalveluihin (kuvien ja videoiden jako), yhteisöpalveluihin (yttimekäs viestintä) sekä virtuaalipalveluihin (liikuteltava pelihahmo). Tässä tutkimuksessa myös sähköposti ja pikaviestintäpalvelut määriteltiin sosiaalisen median palveluihin (yhteisöpalveluun), mikäli niitä käytetään myös muuhun kuin yksipuoliseen tai kahdenkeskiseen viestintään.

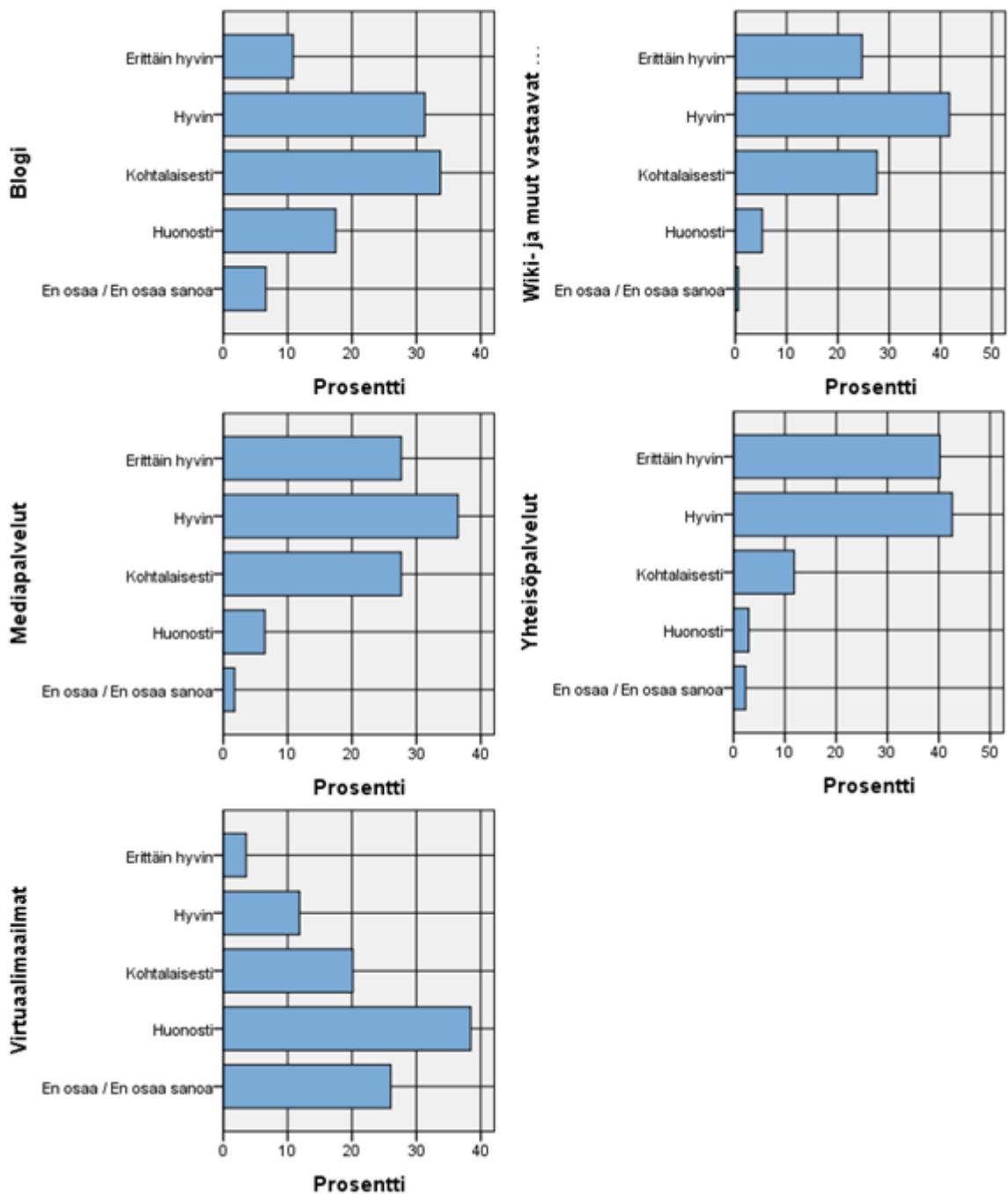
5.3.1 Sosiaalisen median palveluiden hallitseminen

Tulokset osoittavat miten hyväksi vastaajat arvioivat sosiaalisen median erilaisten palveluiden osaamisen. Ohjeeksi oli annettu, että mikäli vastasi huonoa tai kohtalaista, niin vastaaja kykeni tarkastelemaan valmista sisältöä. Mikäli sen sijaan vastasi hyvin tai erittäin hyvin, niin vastaaja kykeni itse tuottamaan sisältöä palveluun. Näiden lisäksi oli annettu vastausvaihtoehdoksi ”ei osaa / ei osaa sanoa”. Kysymyspatterin jälkeen oli avoin vastausmahdollisuus siihen, minkä nimisiä sosiaalisen median palveluja vastaajat käyttivät. Kaikkiin kohtiin vastattiin vähintään kerran ja eniten jätettiin vastaamatta blogin kohdalla (Taulukko 10).

		Wiki- ja muut vastaavat palvelut	Mediapalvelut	Yhteisöpalvelut	Virtuaalimaailmat
N	Validi	166	170	170	169
	Puuttuva	4	0	0	1
	Mediaani	Kohtalaisesti	Hyvin	Hyvin	Hyvin
	Moodi	Kohtalaisesti	Hyvin	Hyvin	Hyvin

Taulukko 10. Sosiaalisen median palveluiden hallitseminen - tunnuslukuja

Sisältöä (vastausvaihtoehto hyvin tai erittäin hyvin) osasi tuottaa blogiin 42,1 %, wiki- ja muihin vastaaviin palveluihin 66,5 %, mediapalveluihin 64,1 %, yhteisöpalveluihin 82,8 % ja virtuaalimaailmoihin 15,4 % (Kuvio 10). Valmiin sisällön tarkasteluun kykeni blogeissa 51,2 %, wiki- ja muihin vastaavissa palveluissa 32,9 %, mediapalveluissa 34,1 %, yhteisöpalveluissa 14,8 % ja virtuaalimaailmoissa 58,6 %. Huonoiten, eli valittuna ei osaa tai ei osaa sanoa, sosiaalisen median palveluista hallittiin virtuaalimaailma (26,0%). Muut sosiaalisen median palvelut osattiin huomattavasti paremmin, sillä vain muutamat eivät osanneet lainkaan käyttää kyseessä olevia palveluita (blogi 6,6 %, wiki- ja muut vastaavat palvelut 0,6%, mediapalvelut 1,8% ja yhteisöpalvelut 2,4%).



Kuvio 10. Sosiaalisen median palveluiden hallitseminen (%)

Avoimeen kysymykseen siitä, mitä sosiaalisen median palveluja kyselyyn osallistunut osaa käyttää, ei vastannut lainkaan 53 kyselyyn osallistunutta. Muutama ei myöskään antanut sosiaalisen median palvelujen nimiä, vaan vain mainitsi osaavansa käyttää monta erilaista palvelua. Vastanneista kolme mainituinta olivat Facebook, WhatsApp ja Youtube (Tauluk-

ko 11). Vastausvaihtoehto muuhun päätyivät ne, jotka mainittiin kaksi tai vähemmän kertoja. Näitä olivat muun muassa Tumblr, Ask.fm, Suomi24, Wordpress, DeviantART, Google+ ja erilaiset blogialustat. Muutama vastatuista palveluista ei ollut sosiaalisen median palvelu.

	Osaa käyttää	
	Frekvenssi	Prosentti (%)
Facebook	94	55,3
WhatsApp	45	26,5
Youtube	30	17,6
Twitter	26	15,3
Instagram	23	13,5
Muu	22	12,9
Wikipedia	13	7,6
IRC-Galleria	10	5,9
Pinterest	8	4,7
Skype/Messenger	7	4,1
Sähköposti	5	2,9
Habbo Hotel	4	2,4
Blogger	3	1,8

Taulukko 11. Käytetyimmät sosiaalisen median palvelut (nimi)

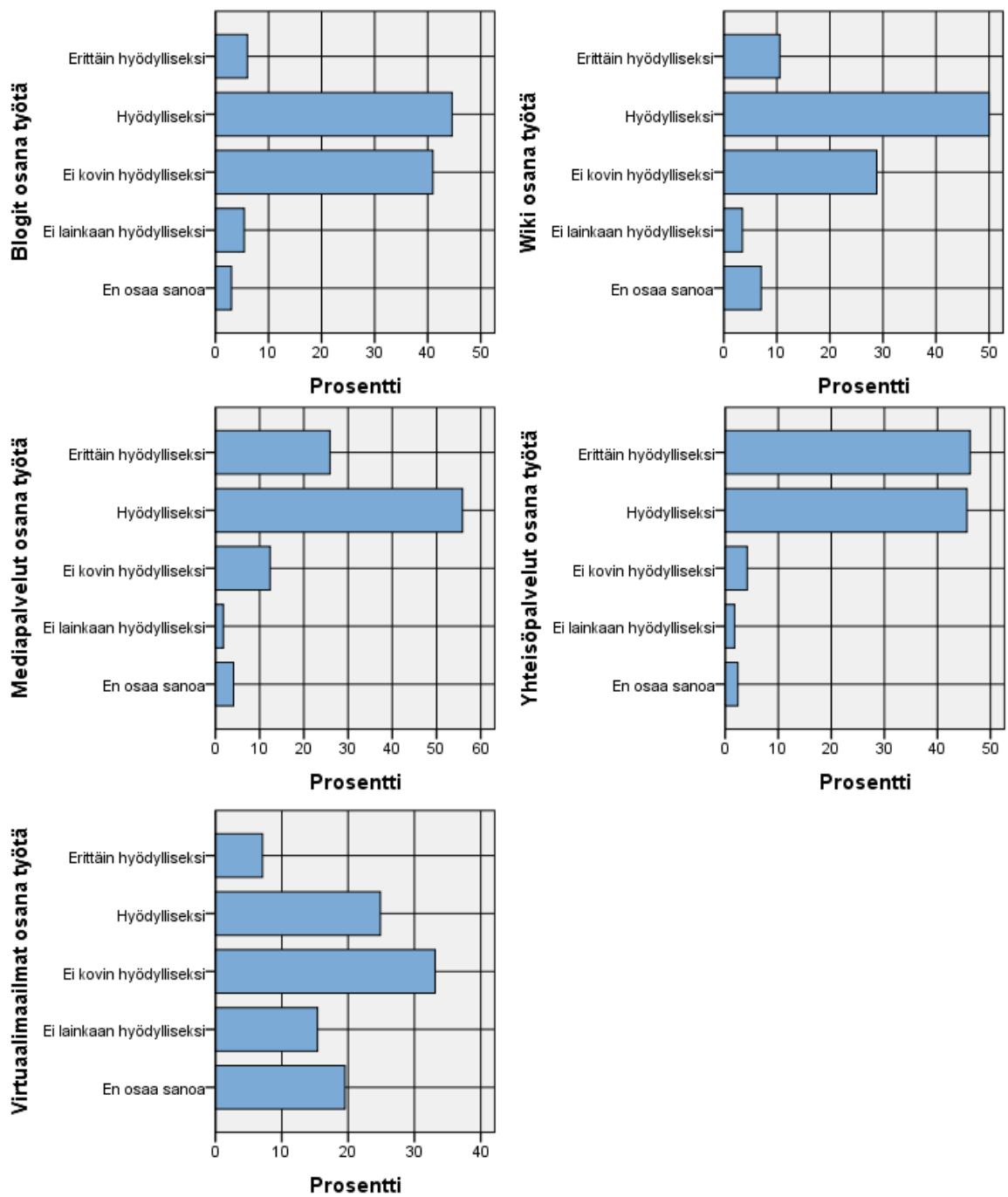
5.3.2 Arvio sosiaalisen median käytön hyödyllisyydestä osana työtä

Tämän osion tulokset kertovat vastaajien mielipiteen sosiaalisen median käytön hyödyllisyydestä nuorisotyössä. Kaikkiin vastausmahdollisuuksiin tuli vastauksia ja kaikissa muissa paitsi virtuaalimaailman osalta keskeisin vastaus oli hyödylliseksi. Kuitenkin useimpien vastattiin yhteisöpalvelujen osalta erittäin hyödylliseksi (Taulukko 12). Virtuaalimaailman osalta sekä keskeisin että yleisimmin vastauksena oli ”ei kovinkaan hyödylliseksi”.

		Blogit osana työtä	Wiki osana työtä	Mediapalvelut osana työtä	Yhteisöpalvelut osana työtä	Virtuaalimaail- mat osana työtä
N	Validi	166	170	170	169	169
	Puuttuva	4	0	0	1	1
	Mediaani	Hyödylliseksi	Hyödylliseksi	Hyödylliseksi	Hyödylliseksi	Ei kovin hyöd.
	Moodi	Hyödylliseksi	Hyödylliseksi	Hyödylliseksi	Erittäin hyöd.	Ei kovin hyöd.

Taulukko 12. Arvio sosiaalisen median palvelujen soveltumisesta osaksi
työtä - tunnuslukuja

Blogi (50,6 %), wiki- ja muut yhteistyöpalvelut (60,6 %), mediapalvelut (61,8 %) sekä yhteisöpalvelut (91,8 %) saivat kaikki yli puolelta vastanneista arvion, että ne olisivat ”hyödyllisiä” tai ”erittäin hyödyllisiä” nuorisotyössä (Kuvio 11). Virtuaalimaailmoja (31,8 %) ei arvioinut läheskään niin moni ”hyödylliseksi” tai ”erittäin hyödylliseksi”. Virtuaalimaailman arvioitiinkin olevan lähinnä ”ei kovin” tai ”ei lainkaan hyödyllinen” (48,5 %). Tähän vaihtoehtoon vastattiin lisäksi eniten sosiaalisen median palveluista, ettei osata sanoa (19,5 %). Muiden palveluiden kohdalla ei osattu sanoa seuraavanlaisesti: Blogi 3,0 %, wiki- ja muut yhteistyöpalvelut 7,1 %, mediapalvelut 4,1 % ja yhteisöpalvelut 2,4 %.



Kuvio 11. Arvio sosiaalisen median soveltumisesta osaksi työtä (%)

5.3.3 Kiinnostus oppia hyödyntämään sosiaalista mediaa työssä

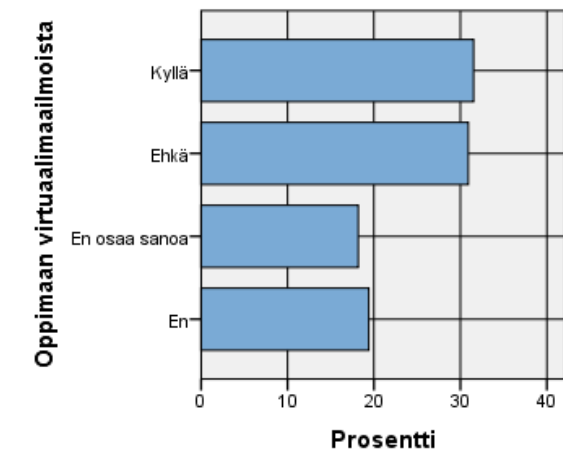
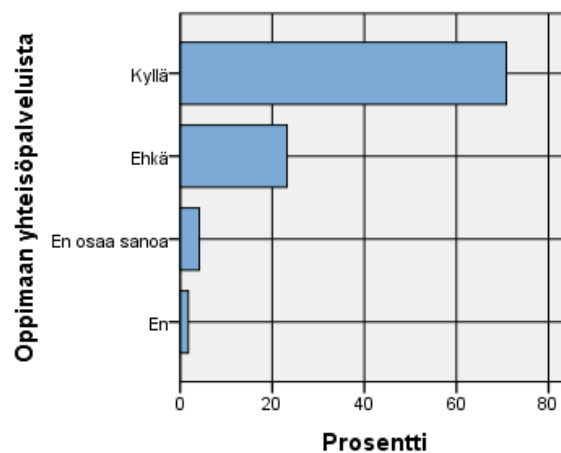
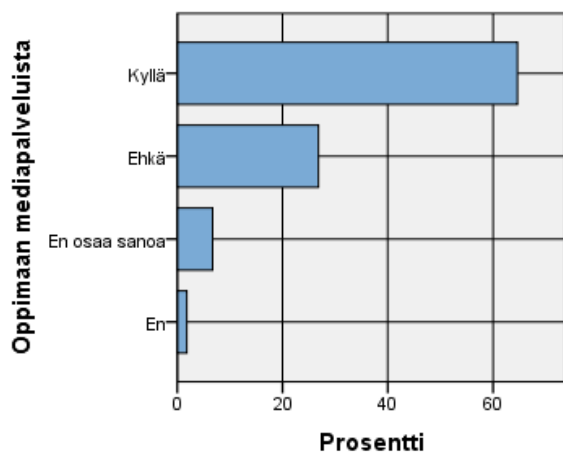
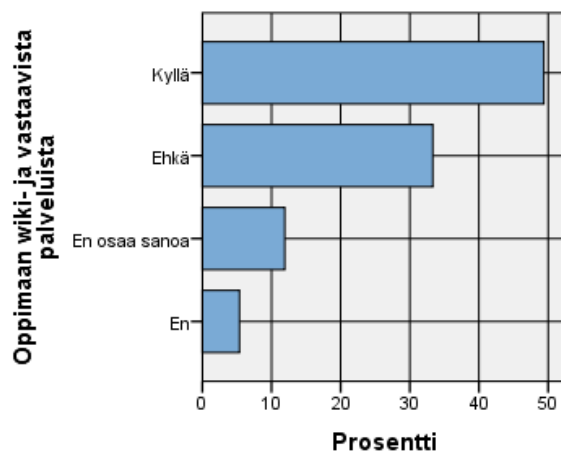
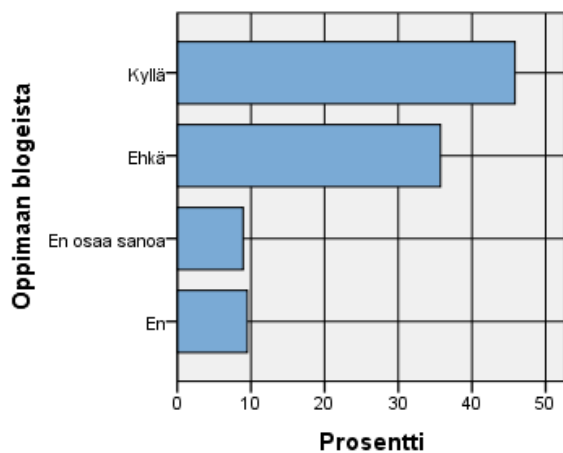
Tulokset kertovat nuorisotyöntekijöiden kiinnostuksesta oppia sosiaalisen median hyödyntämistä. Vaikka työpaikalla jo käytettäisiin sosiaalista mediaa, kertoo tulokset kuitenkin

siitä miten ollaan valmiita oppimaan lisää ja pitämään osaamista yllä. Eniten vastattiin haluun oppia kaikkiin sosiaalisen median palveluihin ”kyllä” (Taulukko 13). Loput vastauksista kuitenkin vaihtelivat, niin että keskimäinen arvo vaihteli ”hyvä” ja ”ehkä” vastausvaihtoehdon välillä. Poikkeuksellisen paljon jätettiin kokonaan vastaamatta mediapalvelujen ja virtuaalimaailmojen osalta.

		Oppimaan blogeista	Oppimaan wiki- ja vastaavista palveluista	Oppimaan mediapalveluista	Oppimaan yhteisöpalveluista	Oppimaan virtuaalimaailmoista
N	Validi	168	168	164	168	165
	Puuttuva	2	2	6	2	5
	Mediaani	Ehkä	Ehkä	Kyllä	Kyllä	Ehkä
	Moodi	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä

Taulukko 13. Kiinnostus oppia hyödyntämään sosiaalista mediaa

Yli puolet vastanneista valitsi ”kyllä” mediapalveluihin (64,6 %) ja yhteisöpalveluihin (70,8 %) (Kuvio 12). Hieman vähemmälle kiinnostukselle jäivät blogit (45,8 %), wiki- ja vastaavat yhteistyöpalvelut (49,4 %) sekä virtuaalimaailma (31,5 %). Vastajat eivät olleet varmoja (vastauksena ”ehkä” tai ”en osaa sanoa”) halusivatko he oppia etenkin blogien (44,6 %), wiki- ja vastaavia yhteistyöpalvelujen (45,2 %), mediapalvelujen (33,5 %), ja virtuaalimaailmojen (49,1 %) hyödyntämistä työssä. Vähemmän epäselvyyttä oli yhteisöpalvelun (27,4 %) osalta. Yksiselitteisen ”en” vastauksen sai sosiaalisen median palveluista eniten virtuaalimaailma (19,4 %) ja toiseksi eniten blogit (9,5 %). Lopuissa sosiaalisen median palveluissa oli vähemmän yksiselitteistä vastustamista (wiki- ja vastaavat yhteistyöpalvelut 5,4 %), sekä media- ja yhteisöpalvelut 1,8 %).



Kuvio 12. Kiinnostus oppia hyödyntämään sosiaalista mediaa (%)

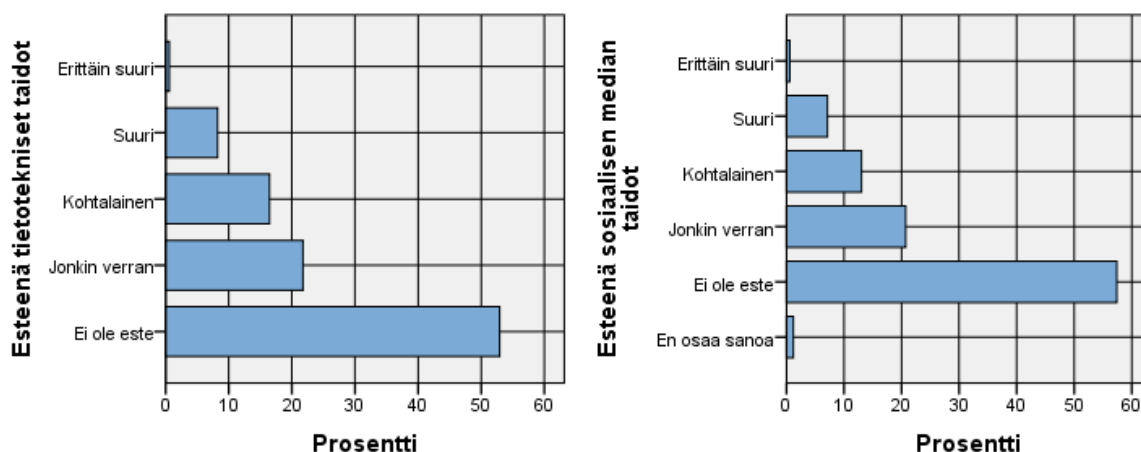
5.3.4 Esteet sosiaalisen median hyödyntämiselle

Esteet sosiaalisen median hyödyntämiseen osana työtä kartoitettiin valmiilla kysymyspatterilla, johon kuuluivat työntekijän omat tietotekniset taidot, sosiaalisen median taidot, motivaatio/kiinnostus, käytössä olevat laitteet ja aika sekä sosiaalisen median soveltamismahdollisuudet. Tämän lisäksi tiedusteltiin myös arvioita siitä miten esteeksi saattaisi muodostua asiakkaiden oikeudet, motivaatio ja osaaminen. Vastaajat saivat myös avoimeen kysymykseen kertoa onko muita mahdollisia esteitä sosiaalisen median hyödyntämiselle. Eniten vastauksia sai jonkin verran ja ei ole este (Taulukko 14).

	N		Median	Mode
	Valid	Missing		
Esteenä tietotekniset taidot	170	0	Ei este	Ei este
Esteenä sosiaalisen median taidot	169	1	Ei este	Ei este
Esteenä motivaatio/kiinnostus	169	1	Jonkin verran	Ei este
Esteenä laitteet	169	1	Jonkin verran	Ei este
Esteenä käytössä oleva aika	170	0	Kohtalainen	Jonkin verran
Esteenä sos.med. soveltamismahdollisuudet	168	2	Jonkin verran	Ei este
Esteenä asiakkaiden oikeudet	169	1	Jonkin verran	Jonkin verran
Esteenä asiakkaiden motivaatio	169	1	Jonkin verran	Ei este
Esteenä asiakkaiden osaaminen	168	2	Ei este	Ei este

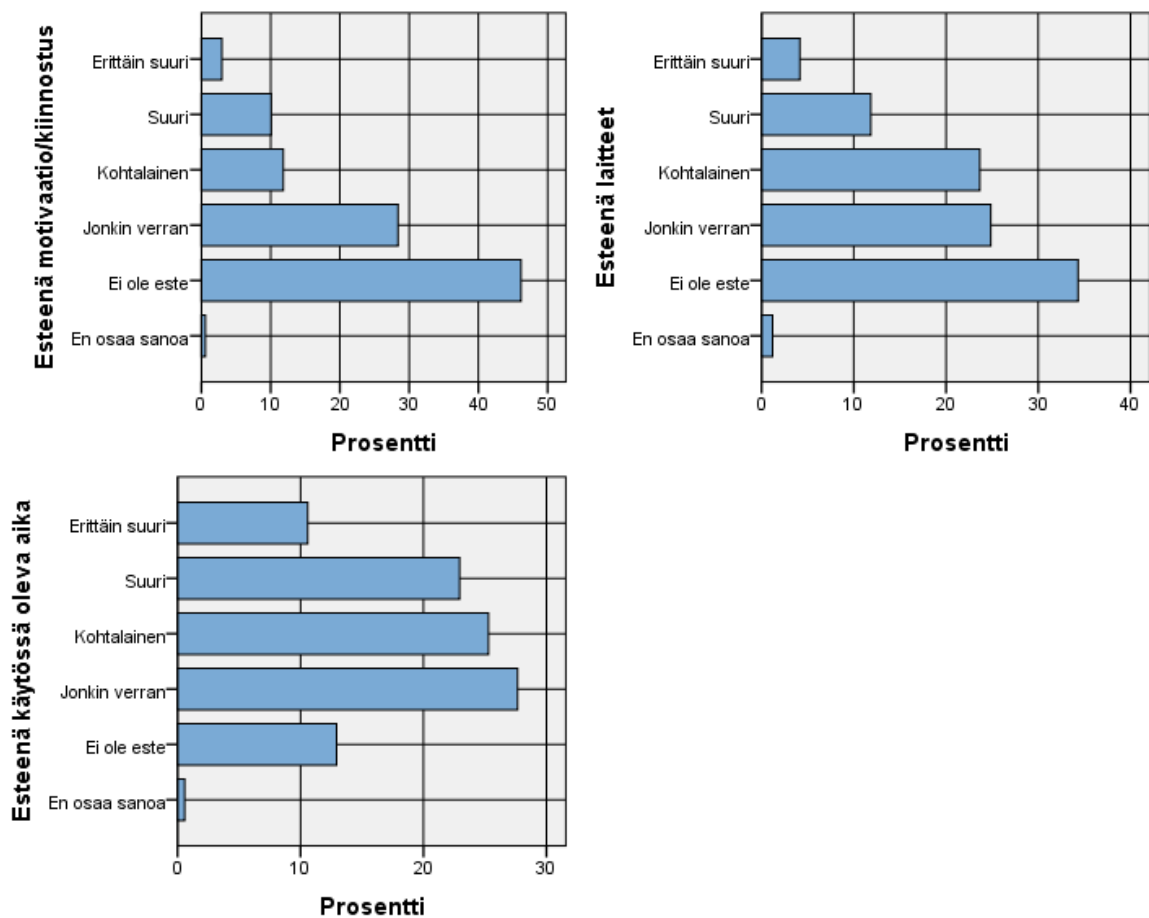
Taulukko 14. Esteet sosiaalisen median hyödyntämiselle

Vastaajat arvioivat taitonsa sosiaalisen median (57,4 %) ja tietoteknisen (52,9 %) osaamisen kannalta varsin hyväksi, sillä suurin osa vastanneista ei uskonut sen olevan sosiaalisen median käyttöönoton este (Kuvio 13). Hieman suurempi osuus arvioi osaamisensa olevan jonkin verran tai kohtalaisesti esteenä (tietotekniikan osalta valitsi 38,3 % ja sosiaalinen media osalta 33,7 %). Suureksi tai erittäin suureksi esteeksi osaamisensa arvioi vähemmistö vastanneista (tietotekniikan osalta 8,8 % ja sosiaalisen median osalta 7,7 %).



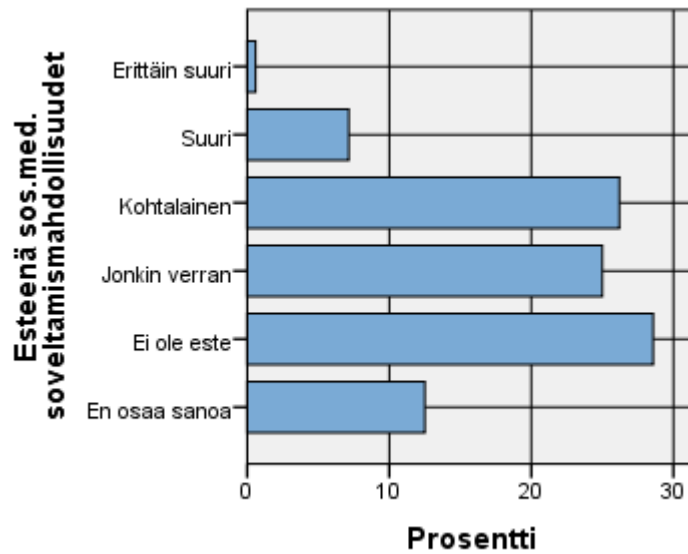
Kuvio 13. Esteenä tietotekniset tai sosiaalisen median hallitsemisen taidot (%)

Oma kiinnostus, työpaikalla käytettävät laitteet ja käytössä oleva aika nähtiin suurempana esteenä sosiaalisen median käyttöönotolle kuin taidot (Kuvio 14). Erittäin suureksi tai suureksi esteeksi arvioi motivaation tai kiinnostuksen 13,1 %, laitteet 15,9 % ja käytössä olevan ajan 33,5 %. Kohtalaiseksi tai jonkin verran esteeksi arvioi motivaation tai kiinnostuksen 40,2 %, laitteet 48,6 % ja käytössä olevan ajan 52,9 %. Iso osa vastaajista arvioi, ettei motivaatio tai kiinnostus ole este (46,2 %), eikä myöskään laitteet (34,3 %). Käytössä oleva aika ei ollut 12,9 % esteenä sosiaalisen median hyödyntämiselle, mikä on huomattavasti pienempi osuus kuin mitä motivaatiolla tai laitteilla. Muutamat eivät osanneet arvioida, kuinka suuri este on kyseessä.



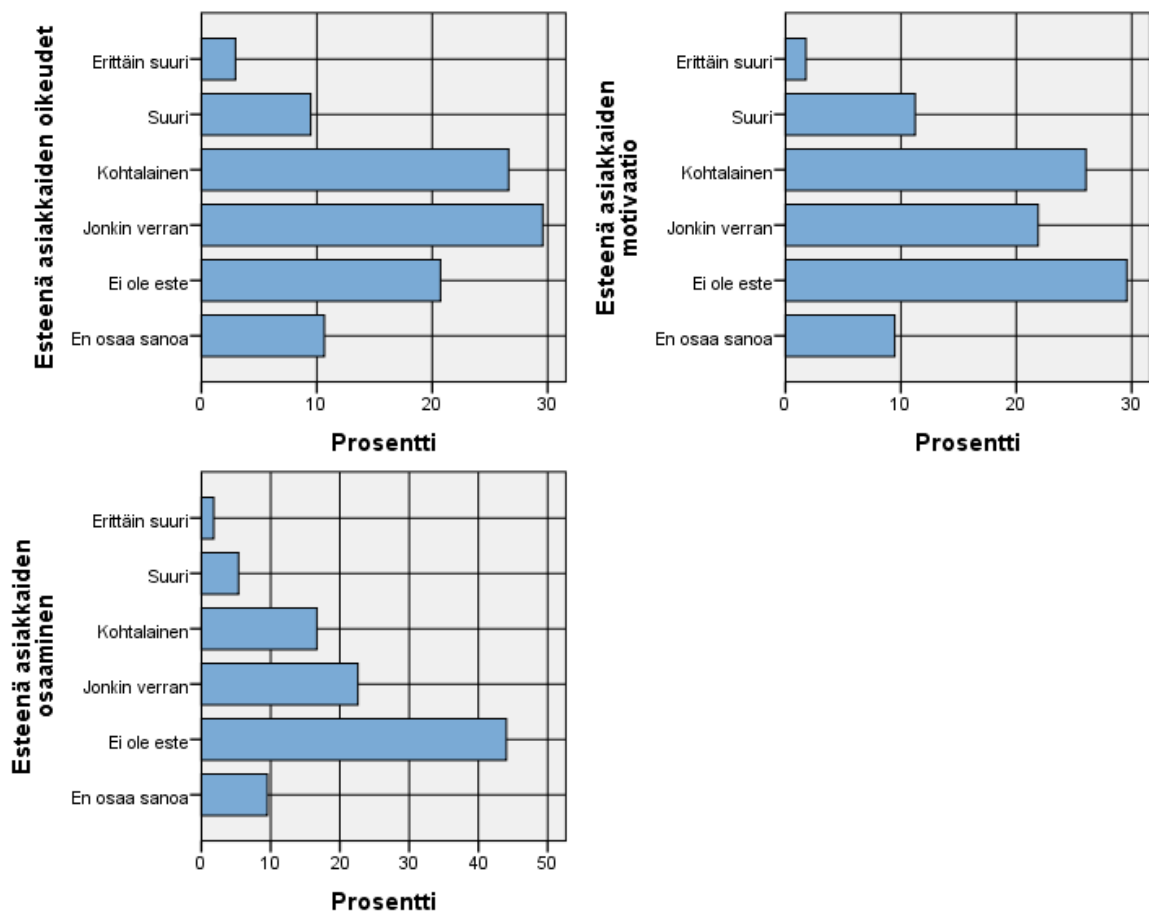
Kuvio 14. Esteenä motivaatio, laitteet tai käytössä oleva aika (%)

Sosiaalisen median soveltamismahdollisuuksiin uskoi varsin moni vastanneista (ei ole este 28,6 %, jonkin verran tai kohtalainen este 51,2 %) (Kuvio 15). Tämän kysymyksen kohdalla oli eniten vastaajia, jotka eivät osanneet sanoa miten suuri este soveltamismahdollisuudet ovat (12,5 %). Sosiaalisen median soveltamismahdollisuudet arvioi suureksi tai erittäin suureksi esteeksi hyödyntämiselle muutamat vastanneista (7,7 %).



Kuvio 15. Esteenä sosiaalisen median soveltamismahdollisuudet (%)

Nuorisotyön työntekijöistä monet uskovat, että nuorilla on hyvä sosiaalisen median osaaminen (ei ole este 44,0 %) (Kuvio 16). Sen sijaan asiakkaiden motivaatio (ei ole este 29,6 %) ja oikeudet eivät saaneet samanlaista luottamusta (ei ole este 20,7 %). Jonkin verran tai kohtalaiseksi esteeksi arvioi asiakkaiden motivaation 47,9 %, osaamisen 39,3 % ja oikeudet 61,2 %. Suureksi tai erittäin suureksi esteeksi arvioi nuorten motivaation 13,0 %, osaamisen 7,1 % ja oikeudet 12,5 %. Nämä kolme kysymystä myös keräsivät kukin noin kymmenyksen, joka ei osannut sanoa olisivatko nämä esteenä (9,5 -10,7 %).



Kuvio 16. Esteenä asiakkaan oikeudet, motivaatio ja osaaminen (%)

Avoimeen kysymykseen siitä, onko muita esteitä sosiaalisen median käytölle osana työtä, tuli vastauksia 21 kappaletta. Muutamat vastauksista korostivat valmiissa kysymyspatterissa olleita esteitä (mm. riittämätön osaaminen, riittämättömät laitteet ja kiire). Muina syinä oli ylemmän tason ymmärtämättömyys sosiaalisen median hyödyistä, heidän haluttomuus kustantaa siitä tulevia menoja (mm. ei kustanneta työntekijöille älypuhelimia tai tabletteja), riittämätön ohjeistus, tehtävänkuva ja työvoima sekä tiukat rajoitteet ohjelmien latauksille ja käytölle. Asiakkaan kannalta nostettiin esteeksi se, ettei välttämättä ole tarpeeksi hyvää laitetta tai Internetiä, asiakkaiden tietosuoja (ketkä kaikki näkevät asiakkuuden), vaitiolovelvollisuus (muun muassa blogin ylläpito hankalaa). Näiden lisäksi oli myös mielipide, jonka mukaan sosiaalinen media soveltuu vain tiedotukseen, sillä nuorien on hyvä saada aitoja sosiaalisia kontakteja.

5.3.5 Sosiaalista mediaa hyödyntää työssään

Tämän osion viimeinen kysymys oli tehty kaikille vastanneille pakolliseksi ja sen avulla vastaajat siirrettiin joko jatkamaan kyselyä tai kyselyn loppuun. Mikäli vastattiin ”kyllä” eli vastaaja käyttää sosiaalista mediaa työssään, hän siirtyi jatkamaan kyselyä. 14 kyselyyn osallistunutta ei hyödyntänyt työssään sosiaalista mediaa, loput 156 hyödynsivät.

5.4 Sosiaalinen median käyttö osana työtä

Tähän osioon vastasivat vain ne, jotka vastasivat käyttävänsä sosiaalista mediaa työssään. Tulokset osoittavat mitä sosiaalisen median palveluja nuorisotyön työntekijät hyödyntävät työssään, minkä nimisiä, kuinka kauan he ovat hyödyntäneet sitä työssään, millä tavoin (tiedotus, tavoittaminen, yhteydenpito, yhteisön luominen, muu), minkälaiselle joukolle he tuottavat sisältöä (kaikille näkyvästi, rajatulle joukolle, kahdenkeskisesti, vain tarkasteluun), kuinka suuren osuuden käyttö vie työajasta sekä miten he arvioisivat sosiaalisen median käytön onnistuneisuuden asiakkaalle ja työntekijälle. Tämän lisäksi osoitetaan mitä hyvää on sosiaalisen median hyödyntämisessä ja mitä huonoa tai ongelmallista sekä kuinka usein kerätään palautetta sosiaalisen median hyödyntämisestä asiakkailta ja työntekijöiltä.

5.4.1 Käytössä olevat sosiaalisen median palvelut

Eniten työssä hyödynnettiin yhteisöpalveluja, toiseksi eniten mediapalveluja ja kolmanneksi eniten wiki- tai muita yhteistyöpalveluja (Taulukko 15). Kysyttäessä työpaikalla käytettävien palvelujen nimiä, paljastui, että selkeästi eniten käytettiin Facebookia (71,1 % vastanneista), toiseksi eniten WhatsAppia ja Youtubea (molempia 11,2 prosenttia vastanneista) ja kolmanneksi eniten Twitteriä (5,3 % vastanneista). Nämä palvelut olivat myös ne neljä mainituinta sosiaalisen median palvelua, jotka mainittiin kysyttäessä mitä sosiaalisen median palveluja vastaaja osaa käyttää (kysymys 13). Näiden palvelujen lisäksi töissä hyödynnettiin monipuolisesti, mutta hajanaisesti, myös muita sosiaalisen median palveluja, kuten Bloggeria, Wordpressiä, Pinterestiä, Wikipediaa, Habbo Hotellia, IRC-Galleriaa ja Ask.fm:ää. Näistä palveluista kukin sai korkeintaan neljä mainintaa. Hieman yli puolet

vastanneista mainitsi käyttävänsä töissä vain yhtä sosiaalisen median palvelua ja se oli aina Facebook. 44 henkilöä ei maininnut nimeltä ainuttakaan sosiaalisen median palvelua.

Palvelu	Vastaajista käyttää	
	Frekvenssi	Prosentti (rivi)
Blogi	18	11,8
Wiki- tai muu vastaava yhteistyöpalvelu	58	38,2
Mediapalvelu	76	50,0
Yhteisöpalvelu	149	98,0
Virtuaalimaailma	2	1,3

Taulukko 15. Hyödyntää työssä sosiaalisen median palvelua

Sosiaalista mediaa hyödynnettiin etenkin tiedotukseen, tavoittamiseen tai etsimiseen sekä yhteydenpitoon (Taulukko 16). Vaihtoehto muuhun vastattiin, että sosiaalista mediaa hyödynnetään muun muassa etätyöskentelyyn, ”stalkkaukseen”, vertaistukeen, ammatilliseen yhteistyöhön sekä ideointiin. Iso osa tuotti sisältöä sosiaaliseen mediaan kaikille näkyvästi (Taulukko 17), hieman vähemmän rajatulle joukolle ja kahdenkeskiseen käyttöön. Muutama myönsi, ettei tuota sisältöä lainkaan, vaan hyödyntää sosiaalista mediaa vain sisällön tarkasteluun.

	Hyödyntäminen	
	Frekvenssi	Prosentti (rivi)
Tiedotukseen	148	97,4
Tavoittamiseen/Etsimiseen	144	94,7
Yhteydenpitoon	142	93,4
Yhteisön luomiseen	90	59,2
Muu	5	3,3

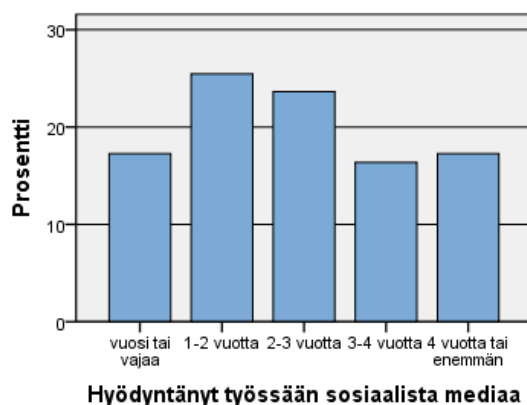
Taulukko 16. Sosiaalisen median hyödyntäminen

	Tuottaa sisältöä	
	Frekvenssi	Prosentti (rivi)
Kaikille näkyvästi	123	80,9
Rajatulle joukolle näkyvästi	104	68,4
Kahdenkeskisesti	96	63,2
En tuota sisältöä, vain tarkastelen	13	8,6

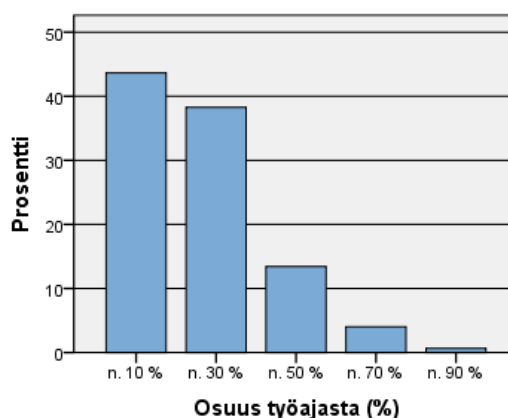
Taulukko 17. Tuottaa sisältöä sosiaaliseen mediaan

5.4.2 Sosiaalinen media ja työaika

Työssä sosiaalista mediaa oli vähimmillään hyödynnetty alle kuukausi ja enimmillään kahdenkymmenen vuoden ajan (Kuvio 17). Kaksikymmentä vuotta saattaa olla vastausvirhe tai sitten on tarkoitettu sähköpostin käyttöä sosiaalisena mediana. Keskimäärin sosiaalista mediaa oli hyödynnetty noin kolmen vuoden ajan ja mediaani eli keskiluku oli noin kaksi ja puoli vuotta (Kuvio 18). Kaikista eniten vastattiin, että työajasta noin 10 % hyödynnettiin sosiaalisen median käyttöön työajasta (43,6 %). Melkein samaan määrään pääsi vastaajien osuus, joka käytti noin 30 % työajasta sosiaaliseen mediaan (38,3 %).



Kuvio 17. Ollut työssä käytössä sosiaalinen media (%)



Kuvio 18. Sosiaalisen median osuus työajasta (%)

5.4.3 Sosiaalisen median onnistuneisuus osana työtä

Tuloksista selviää sosiaalisen median onnistuneisuus työvälineenä niin työntekijän kuin asiakkaan kannalta. Suurin osa vastanneista vastasi sekä työntekijän, että asiakkaan kokemuksen olevan hyvä (Taulukko 18). Noin viidesosa vastanneista arvioi kokemusten olevan erittäin hyvä sekä työntekijöiden että asiakkaiden kannalta.

	En osaa sanoa (validi rivi %)	Ei toimiva (validi rivi %)	Huono (validi rivi %)	Hyvä (validi rivi %)	Erittäin hyvä (validi rivi %)
Sosiaalisen median onnistuneisuus työvälineenä työntekijälle	8,4	0,6	4,5	63,0	23,4
Sosiaalisen median onnistuneisuus työvälineenä asiakkaalle	9,0	1,3	3,9	64,5	21,3

Taulukko 18. Sosiaalisen median onnistuneisuus osana työtä

Vastaajille annettiin myös mahdollisuus vastata avoimiin kysymyksiin, joista toisessa tiedusteltiin kyselyn hyviä ja toisessa huonoja puolia.

5.4.4 Sosiaalisen median hyödyntämisen hyvät puolet

Suuriin osa vastanneista näki sosiaalisen median nuorten suosimana viestinnän kanavana, josta heidät on helppo ja nopea tavoittaa. Nuorten uskottiin suosivan sosiaalista mediaa muun muassa sen vuoksi, että se mahdollistaa kasvottomuuden ja siten estää leimautumisen. Mainittiin myös nuoria, jotka kykenevät paremmin keskustelemaan asioista sosiaalisen median välityksellä, kuin kasvokkain. Hyödyllisenä nähtiin myös se, että sosiaalisen median avulla tavoitettiin useampi nuori kerralla, mikä mahdollisti asioista tiedottamisen sekä yhteisön tai suljetun ryhmän keskustelujen ylläpitämisen. Myös kustannustehokkuus mainittiin useammassa vastauksessa. Muutama vastaus löytyi myös siitä, miten sosiaalinen media mahdollisti myös kauempana kulkuyhteyksistä asuvien nuorten tavoittamisen sekä myös muiden kuin nuorten tavoittamisen, muun muassa nuorten vanhempien.

5.4.5 Sosiaalisen median hyödyntämisen huonot puolet

Työntekijöiden aika ei aina riittänyt sosiaalisen median palvelujen hyödyntämiseen ja osalla ei ollut aikaa pysytellä mukana uusien sosiaalisen median palvelujen käytön opettelussa. Moni mainitsi myös liiallisen informaation sosiaalisen median hyödyntämisen huonoksi puoleksi ja muutamassa vastauksessa mainittiinkin, että lisätuki ja koulutus voisi auttaa sosiaalisen median tehokkaammassa hyödyntämisessä. Älypuhelimien tai muiden tietoteknisten laitteiden toimimattomuus tai puuttuminen mainittiin muutamassa vastauksessa. Esille nostettiin myös se, että aina kollegat tai muut työntekijät eivät nähneet sosiaalisen median hyötyjä, vaan esimerkiksi herkästi leimattiin laiskaksi, jos sosiaalisen median palvelu oli auki. Kaivattiin myös yhteisiä sääntöjä työntekijöille siitä, miten sosiaalista mediaa hyödynnettäisiin nuorten kanssa.

Eniten vastauksia sosiaalisen median huonoista puolista tuli tietoturvaan liittyen. Nuorten ei uskottu aina ymmärtävän sitä miten monet näkisivät keskustelut ja myös työntekijät olivat huolissaan suljettujenkin keskustelujen leviämisestä laajemmalle. Oltiin myös muuten huolissaan nuorten yksityisyydestä, kun heitä ja heidän tietojaan etsittiin sosiaalisesta mediasta sekä työntekijän omasta yksityisyydestä sosiaalisessa mediassa. Huolta oli myös

nuorten vajavaisen netiketin hallitsemisesta sekä heidän medianlukutaidostaan. Työntekijälle ei myöskään jäänyt aina varmuutta siitä kenen kanssa hän keskusteli.

Sosiaalisen median palveluiden tietoturvan lisäksi oltiin huolissaan niiden määräämistä ikärajoista, jotka toisaalta saattoivat rajoittaa käyttäjiä ja toisaalta nuoret rikkoivat niitä. Se, että osa palveluista esti useampien profiilien luomisen, esti myös työntekijöiden yksityisen ja työntekijän roolin erottamisen. Palvelut eivät myöskään aina antaneet tehdä profiilia työpaikalle, jota kaikki työntekijät olisivat voineet käyttää. Palvelujen moninaisuus ja nuorten niille epätasainen jakautuminen asetti myös nuorten kanssa työskentelevän hankalaan tilanteeseen, nimittäin aikaa ei ollut olla läsnä niissä jokaisessa. Nähtiinkin ongelmalliseksi nuorten löytäminen sekä se miten nuoret löytäisivät heidät palveluista.

Ongelmalliseksi nähtiin myös se, että nuoret olisivat tarvinneet kasvokaista kohtaamista tai he eivät osanneet sitoutua sosiaalisessa mediassa sovittuihin asioihin niin hyvin kuin kasvokkain sovittuihin. Oltiin huolissaan myös siitä, että sosiaalisen median hyödyntämisen innossa unohdettaisiin perinteinen nuorisotyö, muun muassa kaikki nuoret eivät käytä sosiaalista mediaa ja kaikki eivät halua olla sitä kautta yhteydessä. Myös moni yksittäinen vastaus nosti sosiaalisen median ainoaksi huonoksi puoleksi sen, etteivät kaikki käyttäneet sitä.

5.4.6 Sosiaalisen median käytöstä kerätty palaute

Palautteen keräämisestä saatiin seuraavanlaisia tuloksia: suurin osa vastanneista valitsi palautteen keräämiseen ”ei koskaan” ja mediaani vastauksissa oli ”vuosittain tai harvemmin”. ”En osaa sanoa” ei valinnut yksikään vastanneista. Kaikki kyselyn tähän osioon päässeet osallistuihin tähän kysymykseen. Tulosten perusteella näyttäisi (Taulukko 19), että asiakkailta ja työntekijöiltä kerätään yhtä paljon palautetta sosiaalisen median käytöstä ja melkein puolella tämä tarkoittaa sitä, ettei sitä kerätä. Palautetta kerätään useammin kuin kerran vuodessa noin kolmasosalla vastanneista.

	Ei koskaan	Vuosittain tai harvemmin	Joskus	Jatkuvasti
	rivi validi N %	rivi validi N %	rivi validi N %	rivi validi N %
Palautteen kerääminen asiakkailta	42,6%	22,6%	29,7%	5,2%
Palautteen kerääminen työntekijöiltä	43,9%	22,6%	27,7%	5,8%

Taulukko 19. Palautteen kerääminen asiakkailta ja työntekijöiltä (%)

6 Tulosten pohdinta

Tulosten pohdinnassa on ensinnäkin tarkasteltu otoksen edustavuutta ja katoa. Vastauksien kadon syitä on pyritty päättämään asiaa eri kannoilta pohtimalla. Tähän osittain liittyvää kyselyyn osallistuneiden edustavuutta on pyritty tarkastelemaan ja analysoimaan vastaajien perustietoja avulla. Toiseksi pohdinnassa on otettu esille keskeisiä asioita, mitkä tuloksissa nousivat esille. Näitä ovat työpaikkojen tieto- ja viestintäteknikkaa sekä sovellukset, sosiaalisen median eri palvelujen hallitseminen ja käyttö sekä sosiaalisen median toimivuus ja ongelmat. Lopuksi on käsitelty yhteenvedossa teorian ja tulosten yhteneväisyyksiä ja eroja sekä vastattu lyhyesti, mitä vastauksia on saatu esitettyihin tutkimuskysymyksiin.

6.1 Otoksen edustavuus ja kato

Koska ei ole tietoa, kuinka kattavasti kutsu on levinnyt kunnissa nuorten kanssa työskentelevien keskuudessa, ei ole myöskään tietoa kuinka kattava ja edustava otos todellisuudessa on. Kato koostuu siitä, etteivät kuntien vastuunuoorisotyöntekijät ole lähettäneet kyselyä kunnan muille nuorisotyöntekijöille sekä siitä, ettei kyselyyn ole osallistuttu. Kyselyn ajankohta kesällä on saattanut vaikuttaa siihen, etteivät kaikki työntekijät ole olleet tavoitettavissa kutsun voimassaoloaikana. Syynä saattaa myös osan kohdalla olla se, etteivät he ole kokeneet kyselyn koskeneen itseään tai eivät ole halunneet osallistua. Osallistumisesta tarjottu suklaa puolestaan voi olla osan kohdalla liian vähäinen palkkio heidän ajastaan tai sellainen, mitä vastaajat eivät ole halunneet. Puuttuvissa tiedoissa ei ollut mitään selkeää johdonmukaisuutta, vaan ne näyttäisivät olevan sattuman sanelemaa, milloin kyselyyn osallistuneet jättivät vastaamatta johonkin kohtaan kyselyssä.

Kyselyyn osallistuneet ovat tulleet varsin tasaisesti eri puolilta Suomea väkilukuun suhteutettuna. Poikkeuksena on Länsi- ja Sisä-Suomen sijoittuminen aktiivisimmaksi osallistuja-alueeksi, vaikka väestöä on siellä toiseksi eniten. Tähän on saattanut vaikuttaa Jyväskylän yliopiston sijainti ja vaikutusalue Länsi- ja Sisä-Suomessa. Varsin mielenkiintoinen asia oli myös ruotsinkielisten osallistujien määrä. Vuonna 2013 ruotsinkielisten osuus Suomessa oli noin 5,3 % (Tilastokeskus 2014), mutta vastanneista vain 2,4 % osallistui

ruotsinkieliseen kyselyyn. Väkilukuun suhteutettuna ja mikäli oletettaisiin, että ruotsinkieliset ovat yhtä kiinnostuneita nuorisotyöstä, niin ruotsinkielisiä vastaajia olisi pitänyt olla 8-9 henkeä 170:stä.

Kyselyyn osallistuneista valtaosa oli naisia, heitä oli 77, 6 % vastanneista. Tämä oli odotettua, sillä iso osa naisista työskentelee julkisella sektorilla (Tilastokeskus 2009) ja sosiaalipalveluissa, joihin myös nuorisotyö kuuluu. Miehiä vastasi yllättävän paljon siihen nähden, että terveys- ja sosiaalipalveluissa työskentelevistä naisista oli vuonna 2011 88,4 %. Iän puolesta vastanneet olivat keskimääräistä nuorempia, kuin terveys- ja sosiaalialalla yleensä. Kyselyyn osallistuneiden keskimääräinen ikä oli 38 vuotta, kun terveys- ja sosiaalialalla työskentelevien keskimääräinen ikä oli ainakin vielä vuonna 2011 43,4 vuotta. (Ailasmaa 2014.)

Kyselyyn osallistui eniten nuorisotyöntekijöitä ja alemman korkeakoulututkinnon suorittaneita. Vähiten puolestaan osallistujia oli johtotehtävistä ja ylemmän korkeakoulutuksen suorittaneita. Tämä oli odotettu tulos. Vaikka väestössä on enemmän keskiasteen käyneitä, kuin korkea-asteen, vaikuttaa asiaan se, että suurin osa nuorison kanssa työskentelevistä on alemman korkeakoulututkinnon suorittaneita (Tilastokeskus 2012). Tämä johtuu siitä, että alempi korkeakoulututkinto on vaatimuksena monelle nuorisotyöhän liittyvälle viralle (TE-palvelut 2014). Johtotehtäviä hoitavia puolestaan on perinteisen työn jakautumisen ja hierarkian mukaan vähemmistö työntekijöistä. Työnantajina toimi julkisen lisäksi myös voittoa tavoittelematon yhtiö tai säätiö, yksityinen sekä yhdistys. Nämä voivat olla pienempiä yksiköitä, jotka työskentelevät julkiselle puolelle.

Tuloksia saattaa jonkin verran vääristää se, että tiedusteltiin tieto- ja viestintäteknikkaan liittyviä asioita Internetissä täytettävällä lomakkeella. Tällöin on mahdollisuutena, että kyselyyn ovat osallistuneet ne, jotka ovat mieltyneet tieto- ja viestintäteknikan käyttöön ja vastaavat kysymyksiin sen mukaisesti. Jonkin verran kyselyyn osallistujia on saattanut myös hämätä, koska tiedustellaan vastaajien sosiaalisen median käyttöä yleisesti ja koska työssä. On myös mahdollista, että vastaajat ovat vastanneet sosiaalisen median soveltumista nuorisotyöhön yleiseltä kannalta, eivätkä niinkään omasta kokemuksesta. Kyselyyn osallistuneet ovat kuitenkin antaneet arvokasta tietoa siitä, minkälainen tilanne on heidän

työpaikallaan tieto- ja viestintätekniiikan sekä sovellusten kannalta, mikä on heidän oma osaamisensa ja motivaationsa sekä miten he hyödyntävät työpaikoillaan sosiaalista mediaa ja asiat mitkä he kokevat sosiaalisen hyödyntämisen esteinä.

6.2 Tieto- ja viestintätekniset laitteet sekä sovellukset työpaikalla

Työpaikat tarjosivat työntekijöilleen pääsääntöisesti hyvän tai erittäin hyvän tietokoneen tai/ja kannettavan. Älypuhelin (50,3 %) ja sitäkin harvemmin tabletti (22,6 %) tarjottiin työpaikan toimesta. Käytössä olevat puhelimet ja tabletit olivat pääsääntöisesti hyviä tai erittäin hyviä. Kaikilla vastanneilla oli vähintään yksi tieto- tai viestintätekninen laite, jota he hyödynsivät töissä. Avoimen kysymyksen vastauksissa ilmeni muutamissa tapauksissa, kuinka työnantajalta toivottiin älypuhelin tai sellaista olisi lupailtu sekä mainintoja siitä, että töihin on täytynyt tuoda omat laitteet. Mikäli langaton tai kiinteä Internet-yhteys oli käytössä, niin ne mainittiin ominaisuuksiltaan yleensä hyväksi tai erittäin hyväksi. Ilman Internetiä (tai ei osannut arvioida sitä) teki töitä 20 % vastaajista, mutta tähän asiaan ei avoimissa palattu esteenä sosiaalisen median hyödyntämiselle. Tieto- ja viestintätekniset laitteet nähtiin muutamissa vastauksissa liian kalliina investointeina.

Lähes jokaisen työpaikka tarjosi toimisto-ohjelman, sähköpostin ja WWW-selaimen. Vain noin kolmasosalle tarjottiin pikaviestintäohjelma. Suurin osa vastaajista sai vapaasti surffata Internetissä työajalla sekä käyttää sosiaalista mediaa. Sen sijaan oli selkeästi rajoitettumpaa ladata Internetistä materiaalia sekä asentaa koneelle sovelluksia. Avoimista vastauksista kuitenkin ilmeni, että muutamille työpaikan asentamat rajoitukset tai kollegoiden näkemykset olivat merkittäviä esteitä sosiaalisen median hyödyntämiselle. Tukea tieto- ja viestintäteknisiin laitteisiin, Internet-yhteyden ongelmiin ja sovelluksiin saatiin varsin hyvin. Apua saatiin lähes yhtä paljon kollegoilta, kuin tieto- ja viestintätekniiikan ammattilaisiltakin.

Sosiaalista mediaa hyödyntää työssä 91,8 % vastaajista. Keskimäärin sitä on hyödynnetty kolme vuotta ja se vie työajasta noin 10–30 %. Lähes kaikki vastaajat hyödynsivät sosiaalista mediaa työssään tiedotukseen, tavoittamiseen/etsimiseen, yhteydenpitoon sekä hieman yli puolet hyödynsi sitä lisäksi yhteisön luomiseen. Sisällön tuottaminen sosiaalisen medi-

an palveluun töiden vuoksi oli lähes kaikkien vastaajien kohdalla kaikille näkyvää, yli puolen kohdalla rajatulle joukolle näkyvää tai kahdenkeskistä. Noin kymmenesosa ei tuota materiaalia sosiaaliseen mediaan, vaan ainoastaan tarkastelee sitä.

6.3 Sosiaalisen median palvelut

Sosiaalisen median palveluista blogia työssään hyödynsi 10,5 % kaikista vastaajista. Blogia osasi vastaajista käyttää hyvin tai erittäin hyvin kuitenkin 41,2 %. Lisäksi vastaajista 50,6 % näki sen hyödylliseksi tai erittäin hyödylliseksi työkaluksi työssään ja 45,8 % oli halukas oppimaan ja käyttämään sitä työssään. Hieman varautuneemmin, eli vastaamalla ehkä, vastasi 35,7 %. Kysyttäessä mitä palvelua vastaajat osasivat käyttää sekä mitä palvelua he käyttivät työssään, oli vastauksena eniten molemmissa blogin palveluista Twitter.

Wiki- tai muuta vastaavaa yhteistyöpalvelua hyödynsi työssään 34,1 % kaikista vastaajista, mutta sitä osasi käyttää hyvin tai erittäin hyvin 66,5 %. Hyödylliseksi sovellukseksi työssään sen näki 60,6 % ja 49,4 % oli kiinnostunut oppimaan ja soveltamaan sitä työssään. Ehkä arvioi haluavansa oppia 33,3 % vastaajista. Kysyttäessä palvelua, jota he osasivat käyttää sekä käyttivät työssään, oli molemmissa wiki- tai muista vastaavista yhteistyöpalveluista mainituimpana Wikipedia.

Kaikista vastaajista mediapalveluja käyttää työssään 45,9 % vastaajista. Erittäin hyvin tai hyvin osasi mediapalveluja käyttää 64,1 % vastaajista. Työssään näki mediapalvelujen hyödyntämisen työssään hyödylliseksi tai erittäin hyödylliseksi 81,8 % ja sen käyttöä työssään oli halukas oppimaan 64,6 % vastaajista. Ehkä vastasi palvelun oppimiseen 26,8 % vastaajista. Mediapalveluista eniten osattuna ja töissä eniten käytettynä oli Youtube.

Selkeästi eniten käytettiin työssä yhteisöpalveluja, peräti 90 % kaikista vastanneista. Kuitenkin niitä arvioi osaavansa käyttää hyvin tai erittäin hyvin vain 82,8 %. Yhteisöpalvelun hyödyntämisen työssä näki hyödylliseksi tai erittäin hyödylliseksi 91,8 % vastaajista ja 70,8 % oli kiinnostunut oppimaan hyödyntämään niitä työssä. Palvelu, mitä vastaajat osasivat käyttää ja mitä he käyttivät työssä, oli sekä yhteistyöpalveluista että kaikista sosiaalisen median palveluista yleisin Facebook.

Vähiten vastaajien työssä hyödynnettiin virtuaalimaailmoja, vain 0,01 % hyödynsi. Niiden osaaminen myös arvioitiin selkeästi huonommaksi (hallitsee hyvin tai erittäin hyvin 15,3 %) kuin muut sosiaalisen median palvelut. Hyödylliseksi virtuaalimaailmat näki työlleen 32 % vastaajista ja niistä oli kiinnostunut oppimaan lisää 31,5 % vastaajista. Virtuaalimaailmoista eniten osattiin käyttää ja käytettiin töissä Habbo Hotel-sovellusta.

6.4 Sosiaalisen median toimivuus ja ongelmat

Sosiaalisen median nähtiin nuorten suosimaksi välineeksi, josta nuoret pystytään tavoittamaan nopeasti, helposti ja tarvittaessa saavuttamaan isonkin joukon nuoria. Sosiaalisen median uskottiin myös mahdollistavan muun muassa kaukanakin asuvien nuorien tavoittamisen, nimettömyyttä suosivien nuorien tavoittamisen sekä niiden nuorten tavoittamisen, jotka kommunikoivat mieluummin kirjoittamalla sosiaalisessa mediassa kuin keskustelemalla kasvokkain. Tyytyväisyys sosiaalisen median käyttöön näkyi myös kysyttäessä työsäään sosiaalista mediaa käyttäviltä, kuinka onnistuneena sitä pidetään työvälineenä sekä asiakkaalle että työntekijälle. Vastaajista 85,8 % arvioi sosiaalisen median olevan asiakkaalle hyvin tai erittäin hyvin onnistunut työkalu. 86,4 % vastanneista arvioi sosiaalisen median olevan hyvin tai erittäin hyvin onnistunut työkalu työntekijälle. Hyödyksi voi laskea myös sen, että yli puolet vastanneista arvioi, etteivät heidän tieto- ja viestintätekniset sekä sosiaalisen median taidot ole lainkaan esteenä sosiaalisen median hyödyntämiselle työssä. Vastauksien perusteella monelle vastaajista esteenä ei myöskään ole työntekijöiden motivaation puute, työpaikalla käytössä olevat tieto- ja viestintätekniset laitteet tai asiakkaiden osaaminen.

Sen sijaan esteeksi näyttäisi monelle vastaajista muodostuvan jossain määrin ajan puute, sosiaalisen median soveltamismahdollisuudet, asiakkaiden oikeudet ja asiakkaiden motivaatio. Nämä toistuivat myös kysyttäessä sosiaalisen median hyödyntämisen huonoja puolia. Etenkin nousi esille ajan puute sekä tietoturva, mihin liittyi monessa vastauksessa asiakkaiden oikeudet. Vastauksissa toistui jonkin verran myös riittämättömät laitteet, yhteisten käytäntömallien puute sekä sosiaalisen median palvelujen ehtojen ongelmat. Sosiaalisen median käytöstä ei vastaajien mukaan juuri kerätty palautetta, mikä osaltaan jarruttaa

toimintamallien ja palvelujen kehitystä. Noin 40 % vastaajista vastasi, ettei palautetta kerätä lainkaan heiltä, eikä asiakkailta ja noin 20 %:lta kerättiin vuosittain tai tätä harvemmin.

6.5 Yhteenveto

Suosituksia työnantajan tuesta nuorisotyöntekijän sosiaalisen median käyttöä kohtaan ei kaikilla työpaikoilla noudatettu (luku 3.3). Kaikki vastanneet eivät esimerkiksi päässeet nauttimaan sosiaalisen median palvelujen ja käytön testailemisesta, kaikille ei ollut laadittu yhteisiä ohjeita ja sääntöjä sosiaalisen median käyttöön, laitteet eivät olleet riittävät tai ei ollut varattu riittäviä resursseja sosiaalisen median hyödyntämiseen. Tämän lisäksi muutama vastasi, etteivät he kokeneet saavansa sosiaalisen median työskentelystä samanlaista arvostusta, kuin muista nuorisotyön työmuodoista. Suurimmalla osalla tilanne kuitenkin vaikuttaisi olevan ainakin osittain suositusten mukainen.

Kaikkien nuorisotyön tekijöiden osalta ei ollut myöskään suositus osaamistasosta kohdallaan (luku 3.3). Suositusten mukaan osaamisen tason nostaminen kuitenkin onnistuu lisäämällä koulutusta ja resursseja nuorisotyöntekijöiden sosiaalisen median oppimiseen ja hyödyntämiseen. Tämä kuitenkin vaatii myös organisaation sitoutumista ja tukea, mitä ei muutaman vastauksen mukaan ollut. Kaikki vastaajat eivät myöskään itse olleet kiinnostuneita oppimaan ja hyödyntämään sosiaalista mediaa työssään. Tämä voi olla myös järkevä ratkaisu, sillä kuten Euroopan nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen periaatteet vuodelta 2004 (Liite B) neuvovat, palvelujen päällekkäisyyksiä ja ylitarjontaa tulisi välttää.

Ainakin osa nuorisotyöntekijöistä tuntui olevan hyvin perillä sosiaalisen median mahdollisuuksista (luku 2.4 ja 3.1) ja riskeistä (luku 2.4 ja 3.2). Mahdollisuuksista nähtiin sekä nuorten etsimiseen, auttamiseen, kuin pääoman lisäämiseenkin. Vastauksissa ilmeni, että nuorisotyöntekijät olivat huomanneet muun muassa miten nuoret arvostavat sosiaalisessa mediassa sen tarjoamaa nimettömyyttä, etäisyyttä sekä helppoa käytettävyyttä. Vastaajat olivat myös huomioineet sen, että sosiaalinen media on hyvä työväline nuorisotyölle, koska nuoret ovat nimenomaan niitä, jotka sitä ahkerasti käyttävät. Vastaajat hyödynsivät sosiaalista mediaa myös kiitettävästi sekä tiedottamiseen, ryhmien ylläpitoon että kahdenkeskisiin keskusteluihin, mitkä kaikki ovat hyviä työmuotoja sosiaalisessa mediassa ja sopivat

erilaisiin työmuotoihin. Artikkeleissa esiin tulleet sosiaalisen median mahdollisuudet ja hyödyntämisen hyvät puolet nuorisotyössä oli kollektiivisesti vastaajien tiedossa.

Samoin sosiaalisen median käytön huonot puolet ja riskit oli kollektiivisesti vastaajien tiedossa, vaikka kukaan ei osannut niitä kaikkia luetella omassa vastauksessaan. Riskeinä vastaajat mainitsivat muun muassa oman heikon osaamisensa, riittämättömät resurssit (muun muassa laitteet ja ajan) sekä nuorten heikon tietoturvan. Monet riskeistä olivat sellaisia, jotka vastaajan organisaation tulisi ratkaista ja joihin vaaditaan organisaatiolta resursseja. Nuorten tietoturva sekä Internetissä mahdollisesti tapahtuva kiusaaminen ovat sellaisia, joihin nuorisotyöntekijät voivat jossain määrin puuttua ja valistaa, mutta vastuuta on myös muun muassa kouluilla ja nuorten perheillä. Mielenkiintoinen riski on myös se mahdollisuus, että nuori ei välttämättä halua olla tekemisissä nuorisotyöntekijän kanssa sosiaalisessa mediassa. Tähän voi olla monia syitä (Luku 3.1.1.), joista osaan tulisi puuttua, osassa kehittää nuorisotyön toimintoja ja osassa kunnioittaa nuoren päätöstä.

Palautetta ei juurikaan kerätty, mikä heikentää toiminnan laatua ja kehittymistä (luku 3.3). On kuitenkin mahdollista, että vastaajat tekevät esimerkiksi itsearvioita, mitkä osaltaan edistävät laatua ja kehittävät toimintoja. On myös hyvin mahdollista, että vastaajilla on organisaatioissaan vertaiskeskusteluja toiminnan parantamiseksi sekä säännöllisiä koulutuksia. Laatua ja palvelujen toimivuutta voidaan parantaa monilla tavoin ja nämä keinot ovat jääneet tämän tutkimuksen rajauksen ulkopuolelle.

Tiivistettynä tutkimuskysymyksiin saatiin seuraavanlaiset vastaukset:

1. Miten paljon sosiaalista mediaa hyödynnetään kuntien nuorisotyössä?

- a. Sosiaalista mediaa hyödyntää työssä 91,8 % vastaajista.
- b. Keskimäärin sitä on hyödynnetty kolme vuotta ja se vie työajasta keskimäärin noin 10–30 %.

2. Millä tavoin sitä hyödynnetään ja onko siitä ollut työntekijöiden mielestä hyötyä?

- a. Sosiaalisen median palveluista työssään hyödynsi vastaajista blogia 10,5 %, wiki- tai muuta vastaavaa yhteistyöpalvelua 34,1 %, mediapalveluja 45,9 %, yhteisöpalveluja 90 % ja virtuaalimaailmoja 0,01 %.

- b. Lähes kaikki vastaajat hyödynsivät sosiaalista mediaa työssään tiedotukseen, tavoittamiseen/etsimiseen, yhteydenpitoon sekä hieman yli puolet hyödynsi sitä lisäksi yhteisön luomiseen.
- c. Sisällön tuottaminen sosiaalisen median palveluun töiden vuoksi oli monen vastaajan kohdalla kaikille näkyvää, yli puolen kohdalla rajatulle joukolle näkyvää tai kahdenkeskistä. Noin kymmenesosa ei tuota materiaalia sosiaaliseen mediaan, vaan ainoastaan tarkastelee sitä.
- d. Vastaajista sosiaalista mediaa työssään käyttävistä 85,8 % arvioi sosiaalisen median olevan asiakkaalle hyvin tai erittäin hyvin onnistunut työkalu. 86,4 % vastanneista arvioi sosiaalisen median olevan hyvin tai erittäin hyvin onnistunut työkalu työntekijälle.

3. Onko kuntien työntekijöille valmiuksia ja motivaatiota ottaa sosiaalista mediaa käyttöönsä?

- a. Kaikilla vastanneilla oli vähintään yksi tieto- tai viestintätekninen laite, jota he hyödynsivät töissä.
- b. Suurin osa vastaajista sai vapaasti surffata Internetissä työajalla sekä käyttää sosiaalista mediaa. Sen sijaan Internetistä materiaalin lataaminen sekä sovelluksien asentaminen koneelle oli rajoitettua. Perussovellukset löytyivät lähes kaikilta.
- c. Tieto- ja viestintäteknisiin laitteisiin saatu (68,8 %), Internet-yhteyteen saatu (69,7 %) ja sovelluksiin (60,0 %) saatu tuki oli yli puolella vastanneista hyvää tai erittäin hyvää.
- d. Blogi (50,6 %), wiki- ja muut yhteistyöpalvelut (60,6 %), mediapalvelut (61,8 %) sekä yhteisöpalvelut (91,8 %) saivat kaikki yli puolelta vastanneista arvion, että ne olisivat ”hyödyllisiä” tai ”erittäin hyödyllisiä” nuorisotyössä.
- e. Vastaajista halusi oppia hyödyntämään tai kehittää osaamistaan sosiaalisen median palveluissa seuraavanlaisesti: mediapalveluja 64,6 %, yhteisöpalveluja 70,8 %, blogeja 45,8 %, wiki- ja vastaavia yhteistyöpalveluja 49,4 % ja virtuaalimaailmoja 31,5 %.

7 Pohdinta

Tutkimuksen tuloksista saa varsin positiivisen kuvan sosiaalisen median hyödyllisyydestä nuorisotyössä sekä siitä miten hyvät resurssit on sen hyödyntämiseen. Tämän ei kuitenkaan saisi antaa peittää niiden ääntä, joilla ei ole hyviä resursseja käyttää sosiaalista mediaa työssään tai heidän työyhteisönsä ei ymmärrä siitä tulevia hyötyjä. Myös esille tulleet sosiaalisen median käyttöön liittyvät esteet ja ongelmat ovat varsin vakavia ja ne tulisi huomioida sosiaalisen median palvelujen käyttöönotossa ja palvelujen kehittämisessä. Esimerkiksi työntekijöiden ajanpuute, palvelujen kankeus tarpeisiin ja huoli asiakkaiden tietoturvasta ovat sellaisia mihin pystyttäisiin vaikuttamaan paremmalla suunnittelulla ja työyhteisön sopimuksilla. Myös sosiaalisen median koulutuksella voitaisiin edistää työyhteisön ymmärrystä käyttötavoista, hyödyistä ja rajoista. Tähän oli tutkimuksen mukaan monilla myös halukkuutta. Perinteistä nuorisotyötä kannattavilla oli myös erittäin hyviä kannanottoja ja näkemyksiä. Varovaisena johtopäätöksenä voi vetää, että sosiaalinen media on nuorisotyössä hyvä renki, mutta huono isäntä.

Suurin osa nuorista hyödyntää yhteisöpalveluja ja niitä myös hyödynnettiin nuorisotyössä. Aina monipuolisuus ei ole kaunista, vaan on laitettava resursseja sinne missä uskoo siitä olevan eniten apua. Moni nostikin esille, ettei ole aikaa ylläpitää ja oppia monta sosiaalisen median palvelua, kuten nuorilla näyttäisi olevan. On työntekijän ja työyhteisön sopimuksesta kiinni, miten paljon voidaan nuorisotyöntekijältä vaatia ja kuinka suuren osan eri palvelujen ylläpitäminen voi ja saa viedä työpäivästä. Näyttäisi kuitenkin siltä, että sosiaalisen median palvelut ovat jossain määrin helpottamassa tätä ongelmaa. Esimerkiksi YLE:n nettisivujen uutisia voidaan muutamalla painalluksella jakaa Facebookissa, Google+:-ssa sekä twiitata. Monet palvelut myös ilmoittavat käyttäjien sähköpostiin, mikäli heidän tililleen on tullut uusia viestejä tai ilmoituksia.

Tulokset paljastivat, että sosiaalisen median käytöstä ei juuri kerätä palautetta. On hankala kehittää palveluja, mikäli niiden käytöstä ei kerätä palautetta ja esille tulleista ongelmista keskustella. Oli myös mainintoja siitä, ettei työyhteisöissä olla osattu keskustella sosiaalisen median käytöstä tai edes saatu hyväksyntää niiden käytölle. Toivottavasti tämä tutkimus osaltaan lisää uskoa siihen, että sosiaalinen media voi olla hyvä ja hyväksyttävä työvä-

line työpaikoilla, mikäli sen hyödyntämisestä vain on yhdessä sovittu. Muutenkin on toiveissa, että tämä tutkimus auttaa herättämään keskustelua sosiaalisen median hyödyntämisestä nuorisotyössä sekä muuten sosiaalipalveluissa.

Tutkimuksen rajauksen vuoksi jäi hyvin paljon tutkimuksen toteuttamisenkin jälkeen vielä kysymyksiä. Olisi muun muassa hyödyllistä tietää miten nuoret ovat suhtautuneet sosiaalisen median käyttöön osana nuorisotyötä, vähentääkö empiirisesti tutkittuna sosiaalisen median hyödyntäminen nuorten syrjäytymistä ja vielä tarkemmin tutkia sitä, miten hallinnossa on otettu huomioon työntekijöiden sosiaalisen median käyttö ja miten saataisiin työntekijöille mahdollisimman hyvät ohjeet ja tuki sosiaalisen median hyödyntämiselle työpaikoilla. Olisi myös mielenkiintoista tutkia sitä, miten muut organisaatiot ovat hyödynneet sosiaalista mediaa osana nuorisotyötä sekä mahdollisesta verrata heitä kunnan työntekijöihin. Sosiaalista mediaa hyödynnetään myös muiden ryhmien parissa (muun muassa vanhusten parissa), joten olisi hyvä tietää olisiko nuorisotyön käytänteet sovellettavissa muiden ryhmien parissa tai olisiko muissa ryhmissä opittuja asioita sovellettavissa nuorisotyöhön.

Vaikka rajauksen vuoksi jää monta kysymystä vastaamatta, on tutkimuksen avulla kuitenkin pystytty vastaamaan tutkimukselle asetettuihin tutkimuskysymyksiin (luku 6.5). Tämä on saavutettu toteuttamalla kysymyksiin liittyneet tavoitteet järjestelmällisesti ja noudattamalla tieteelle ominaisia metodeja. Tutkimuskysymyksiin liittyvien tavoitteiden lisäksi on tutkimuksessa myös noudatettu laadullisia tavoitteita. Tutkimuksessa on ensinnäkin noudatettu tutkimukselle asetettuja eettisiä periaatteita ja annettu pohjaa uusille tutkimuksille uusien tutkimuskysymysten ja tiedon lisäämisen avulla. Tutkimuksessa saatujen tuloksien mahdollinen hyödyntäminen käytössä tullaan näkemään vasta tulosten julkaisemisen jälkeen. Tutkimuksessa ja tuloksissa on kuitenkin myös heikkoutensa, jotka täytyy muistaa tuloksia tulkitessa (mm. luku 6.1). Kyselyyn liittyi myös avoin palaute kyselystä ja sen avulla saatiin arvokasta palautetta siitä, miten tutkimuksessa hyödynnettyä kyselylomaketta voisi kehittää. Uskoa tutkimuksen toteuttamisen tarpeelle lisäsi kuitenkin parhaiten seuraavanlaiset kommentit: ”Hyvä, että asiaa tutkitaan. Sosiaalinen media on nykyään ehdoton työväline. Jos omaa osaamista ja motivaatiota olisi enemmän, käyttäisin sitä varmasti vieläkin monipuolisemmin.”

Lähteet

- Aalto, T. (2010). Sosiaalisen median mahdollisuudet hallinnolle. Tuottajana Oikeusministeriö Demokratia- ja kieliasioiden yksikkö. Viitattu 18.12.2012. Katsauksen url: [http://www.kansanvalta.fi/Satellite?blobtable=MungoBlobs&blobcol=urldata&SSURIappty-
pe=BlobServer&SSURIcontainer=Default&SSURIsession=false&blobkey=id&blobheaderva-
lue1=inline;%20filename=Katsaus_Sosiaalisen_median_mahdollisuudet_hallinnolle.pdf&SSURIsscontext=Satellite%20Server&blobwhere=1274106011576&blobheadername1=Content-Disposition&ssbinary=true&blobheader=application/pdf](http://www.kansanvalta.fi/Satellite?blobtable=MungoBlobs&blobcol=urldata&SSURIappty-
pe=BlobServer&SSURIcontainer=Default&SSURIsession=false&blobkey=id&blobheaderva-
lue1=inline;%20filename=Katsaus_Sosiaalisen_median_mahdollisuudet_hallinnolle.pdf&SSURIsscontext=Satellite%20Server&blobwhere=1274106011576&blobheadername1=Content-Disposition&ssbinary=true&blobheader=application/pdf)
- Ahlqvist, T., Bäck, A., Halonen, M., & Heinonen, S. (2008). Social Media Roadmaps, Exploring the futures triggered by social media. VTT Technical research Centre of Finland. Edita Prima Oy, Helsinki 2008
- Ailasmaa, R. (2014). Terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö 2011. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 20.11.2014. Artikkelin osoitteessa <http://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/sosiaali-ja-terveydenhuollon-henkilosto/sosiaali-ja-terveyspalvelujen-henkilosto>
- Barn, B.S. & Barn, R. (2010). An exploration of technologies for engagement and promotion of social inclusion with young offenders. Kokoomateoksessa IDC 2010 Digital Technologies and Marginalized Youth Workshop. Viitattu 4.9.2012. Artikkelin osoitteessa <http://www.divms.uiowa.edu/~hourcade/idc2010-myw/barn.pdf> ja konferenssin sivut löytyvät osoitteesta <http://www.cs.uiowa.edu/~hourcade/idc2010-myw/>
- Bosch, W. & Dekelver, J. (2009). Social software and the social inclusion of marginalized youngsters. Kokoomateoksessa IDC '09 Workshop on Digital Technologies and Marginalized Youth. Viitattu 4.9.2012. Artikkelin url: <https://www.cs.uiowa.edu/~hourcade/idc-workshop/dekelver.pdf>

- Bosch, W. Dekelver, J. & Engelen, J. (2010). Social software for the social inclusion of marginalized youth. *Journal of Social Intervention* vol: 19 issue (number): 4 pages: 5-18.
- Boyd, D. (2007). *Why Youth (Heart) Social Network Sites: The Role of Networked Public in Teenage Social Life*. MacArthur Foundation Series on Digital Learning - Youth, Identity, and Digital Media Volume (ed. David Buckingham). Cambridge, MA: MIT Press
- Cederlöf, P. (2010). Nuorisotyön virallinen asema. Sivusto on osa Nuorisotyön asema ja merkitys Suomessa -työskentelyn viestintää ja sijoittuu osaksi Humanistisen ammattikorkeakoulun (Humak) verkkosivukokonaisuutta. Viitattu 10.12.2012. Artikkelin osoitteessa <http://nam.humak.fi/artikkelit/nuorisotyon-virallinen-asema-0>
- Cranmer, S. (2010). Listening to excluded young people's perspectives on how digital technologies support and challenge their lives. *Journal of Social Intervention* vol: 19 issue (number): 4 pages 31-48.
- Cranston, P. & Davies, T. (2008). *Youth Work and Social Networking*. Interim report May 2008. The National Youth Agency. Viitattu 14.1.2015. Raportti on osoitteessa <http://blog.practicalparticipation.co.uk/wp-content/uploads/2009/08/interimreport.pdf>
- Erkkola, J-P. (2008). Sosiaalisen median käsitteestä. Taideteollinen korkeakoulun lopputyö. Viitattu 18.12.2012. Lopputyö on osoitteessa http://mlab.taik.fi/pdf/ma_final_thesis/2008_erkkola_jussi-pekka.pdf
- European Commission. (2012). *EU Youth Strategy*. Viitattu 19.12.2012. Artikkelin osoitteessa http://ec.europa.eu/youth/policy/eu-youth-strategy_en.htm
- EVA. (2012). *EVA - Elinkeinoelämän valtuuskunta*. Viitattu 18.12.2012. Artikkelin osoitteessa <http://www.eva.fi/eva/>
- Fedotoff, J. & Pietilä, M. (2011). Nuorten tieto- ja neuvontatyö verkossa. Sähköä ilmassa, näkökulmia verkkoperusteiseen nuorisotyöhön, toim. Merikivi, J., Timonen, P. &

- Tuuttila, L. Humak 2011. Viitattu 15.1.2015. Artikkelikokoelma on osoitteessa <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/sahkoailmassa.pdf>
- Hankonen. (2012). Oman elämänsä etsijät. Tehy - sosiaali ja terveystieteiden ammattijärjestö. Viitattu 1.10.2012. Artikkelin osoite on <http://www.tehy.fi/tehy-lehti/2012/6-2012/oman-elamansa-etsijat/>
- HE 1/2010. (2010). Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi nuorisolain sekä opiskelijavainvakuutuslain ja ylioppilastutkintorekisteristä annetun lain 5 §:n muuttamisesta. Finlex. Hallituksen esitys on osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2010/20100001>
- Heinonen, S. (2009). Sosiaalinen media. Avauksia nettiyhteisöjen maailmaan ja vuorovaikutuksen uusiin muotoihin. Turun kauppakorkeakoulu, Tulevaisuuden tutkimuskeskus 2009. TUTU-eJulkaisu 1/2009 on osoitteessa https://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/e-tutu/Documents/eTutu_2009-1.pdf
- Helsingin kaupunki. (2012). Toimeentulotuen myöntämisen perusteet 2012. Viitattu 19.12.2012. Helsingin sosiaaliviraston toimeentulotuen myöntämisen perusteet url: http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/cd04ab80497dae68b3aaff7d98835fee/303-005_2012.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=cd04ab80497dae68b3aaff7d98835fee
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä 2005
- Huttunen, T. & Merikivi, J. (2011). Nuorten kohtaaminen verkossa. Sähköä ilmassa, näkökulmia verkkoperusteiseen nuorisotyöhön, toim. Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. Humak 2011. Viitattu 15.1.2015. Artikkelikokoelma on osoitteessa <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/sahkoailmassa.pdf>
- Hyypä, M. (2002). Kertyykö sosiaalisesta pääomasta kansanterveyttä? Yhteiskuntapolitiikka vol: 69 issue: 4. Artikkelin url: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/101124/404hyypa.pdf?sequence=1>

- Högmander, H., Kärkkäinen, S. (2008). Tilastomenetelmien peruskurssi, TILP150. Jyväskylän yliopisto, matematiikan ja tilastotieteen laitos. Syksy 2008, 5., uudistettu painos.
- Ihan tavallisia asioita. (2012). Ihan tavallisia asioita. Sivuston url: <http://www.tavallisia.fi/>
- INCLUSO. (2012). Quick Start Guide. Viitattu 19.12.2012. Ohjeen url: http://www.incluso.org/sites/default/files/incluso_quick_start_guide.pdf
- Joensuu, M. (2011). Nuoret verkossa toimijoina. Sähköä ilmassa, näkökulmia verkkoperusteiseen nuorisotyöhön, toim. Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. Humak 2011. Viitattu 14.1.2015. Artikkelikokoelma on osoitteessa <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/sahkoailmassa.pdf>
- Jokinen, I. (2011). Verkossa tehtävän nuorisotyön eettisiä periaatteita. Sähköä ilmassa, näkökulmia verkkoperusteiseen nuorisotyöhön, toim. Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. Humak 2011. Viitattu 14.1.2015. Artikkelikokoelma on osoitteessa <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/sahkoailmassa.pdf>
- Jokivuori, P. (2013). Jyväskylän yliopiston kurssi YFIA200 Kvantitatiiviset menetelmät. Luento 1. Diat. Viitattu 29.10.2013.
- Kallio, A. (2012). Miten sosiaalinen media voi auttaa syrjäytyneitä nuoria? Jyväskylän yliopiston kandidaatintutkielma. Viitattu 12.12.2012.
- Kanninen, S & Markkula, H. (2011). Mitä on rasisminvastaisuus verkossa? Sähköä ilmassa, näkökulmia verkkoperusteiseen nuorisotyöhön, toim. Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. Humak 2011. Viitattu 15.1.2015. Artikkelikokoelma on osoitteessa <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/sahkoailmassa.pdf>
- Kinnunen, A. (2012). Sosiaalinen media Työvoiman palvelukeskus Duurissa : Ehkäisemässä syrjäytymistä vai syrjäyttämässä lisää? Laurea ammattikorkeakoulu. Viitattu 19.12.2012. Opinnäytetyön osoite: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201205219075>

- Kuikka, S. (2011). Verkossa tehtävä työ -suojelua, hyödyntämistä vai osallisuutta. Sähköä ilmassa, näkökulmia verkkoperusteiseen nuorisotyöhön, toim. Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. Humak 2011. Viitattu 14.1.2015. Artikkelikokoelma on osoitteessa <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/sahkoailmassa.pdf>
- Kylliäinen, S. (2011). Työttömien nuorten sosiaaliset verkostot ja sosiaalisen tuen resurssit. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Viitattu 19.12.2012. Opinnäytetyön osoite: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201201111231>
- Laki 639/2010. (2010). Laki nuorisolain muuttamisesta. Finlex. Laki on osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100693>
- Lauha, H. (2014). Sosiaalinen media nuorisotyössä. Haaste 2/2014. Artikkelin osoite: <http://www.haaste.om.fi/fi/index/lehtiarkisto/haaste22014/sosiaalinenmedianuorisotyossa.html>
- Lietsala, K., Sirkkunen, E. (2008). Social media. Introduction to the tools and processes of participatory economy. Julkaisun url: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/65560/978-951-44-7320-3.pdf?sequence=1>
- Lundvall, A. & Tuominen, S. (2011). Mediakasvatusta verkkoperusteisessa nuorisotyössä. Sähköä ilmassa, näkökulmia verkkoperusteiseen nuorisotyöhön, toim. Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. Humak 2011. Viitattu 15.1.2015. Artikkelikokoelma on osoitteessa <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/sahkoailmassa.pdf>
- Matson-Mäkelä, K. (2012). Palomiehet yllättyivät sosiaalisen median tehosta. Artikkelin osoite: http://yle.fi/uutiset/palomiehet_yllattyivat_sosiaalisen_median_tehosta/6369994
- Mehtonen, J. (2011). Sisäministeriö: Syrjäytyminen on suurin turvallisuusriski. Uutisartikkeli on julkaistu Ylen sivuilla 16.8.2011. Viitattu 19.12.2012. Artikkelin osoite: http://yle.fi/uutiset/sisaministerio_syrjautyminen_on_suurin_turvallisuusriski/6369994

http://yle.fi/uutiset/sisaministerio_syrjaytyminen_on_suurin_turvallisuusriski/2795756

Microsoft. 2014. Lync. Viitattu 4.9.2014. Sivuston osoite: <http://products.office.com/fi-fi/lync/>

Mulari, T. (2011). Työhyvinvointi verkkoperusteisessa nuorisotyössä. Sähköä ilmassa, näkökulmia verkkoperusteiseen nuorisotyöhön, toim. Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. Humak 2011. Viitattu 15.1.2015. Artikkelikokoelma on osoitteessa <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/sahkoailmassa.pdf>

Myrskylä, P. (2012). EVA Analyysi: "Hukassa – Keitä ovat syrjäytyneet nuoret?". Viitattu 4.9.2012. Artikkelin osoite on <http://www.eva.fi/julkaisut/eva-analyysi-hukassa-keit%C3%A4-ovat-syrj%C3%A4ytyneet-nuoret/3823/>

Nuorisolaki. (2006). Nuorisolaki 27.1.2006/72. Finlex. Laki on osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072>

Nuotio, J. & Oittinen, S. (2011). Etsivä nettityö. Sähköä ilmassa, näkökulmia verkkoperusteiseen nuorisotyöhön, toim. Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. Humak 2011. Viitattu 15.1.2015. Artikkelikokoelma on osoitteessa <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/sahkoailmassa.pdf>

O'Reilly, T. (2005). What is Web 2.0. Viitattu 8.1.2015. Sivuston osoite: <http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html>

Opetushallitus. (2004). Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2004. Viitattu 19.12.2012. Artikkelin url: http://www.oph.fi/download/139848_pops_web.pdf

Opetus- ja kulttuuriministeriö. (2013a). Etsivä nuorisotyö. Sivuston osoite on http://www.minedu.fi/OPM/Nuoriso/nuorisotyoen_kohteet_ja_rahoitus/etsiva_nuorisotyo/?lang=fi

Opetus- ja kulttuuriministeriö. (2013b). Etsivä nuorisotyö Suomen kunnissa. Kartta. Kartan url:

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisotyoen_kohteet_ja_rahoitus/etsiva_nuorisotyoliitteet/Etsivvxtx_kartta.pdf

Patentti- ja rekisterihallitus. (2013). Mitä yhdistystoiminta on? Viitattu 11.9.2014. Sivuston osoite on http://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/rekisteroity_ja_rekisteroimaton_yhdistys.html

Punch, K. (2005). Introduction to social research. Quantative and qualitative approaches. SAGE Publications. Great Britain. Viitattu 2.6.2014.

Putnam, R. (2000). Bowling alone: The Collapse and Revival of American community. Simon & Schuster Paperbacks Inc. United States of America.

Ruuskanen, P. (2001). Sosiaalinen pääoma- käsitteet, suuntaukset ja mekanismit. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. Helsinki 2001. ISBN 951-561-382-5

Sinisalo-Juha, E. & Timonen, P. (2011). Verkkoperusteisen nuorisotyön määrittelyä ja teoriaa. Nuoret verkossa toimijoina. Sähköä ilmassa, näkökulmia verkkoperusteiseen nuorisotyöhön, toim. Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. Humak 2011. Viitattu 14.1.2015. Artikkelikokoelma on osoitteessa <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/sahkoailmassa.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2012). Toimeentulotuki. Viitattu 19.12.2012. Artikkelin osoitteessa http://www.stm.fi/toimeentulo/tuet_ja_etuudet/toimeentulotuki

Suler, J. (2004). The Online Disinhibition Effect. CyberPsychology & Behavior vol: 7 Issue (number): 3

Tahvanainen, T. (2010). "TE OOTTE NIIN IHANAN TUKEVIA" : Etsivän työparitoiminnan toimintamalli Jyväskylän Nuorten Taidetyöpajalla. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 19.12.2012. Opinnäytetyö on osoitteessa <http://hdl.handle.net/10024/24323>

TE-palvelut. (2014). Ammattinetti. Nuorisotyö. Viitattu 21.11.2014. Sivuston osoite on http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/12/127_ammattiala

- Tilastokeskus. (2009). Naisten ja miesten työt 2009. Viitattu 20.11.2014. Tutkimus on osoitteessa http://www.stat.fi/til/tyokay/2009/04/tyokay_2009_04_2011-11-28_kat_001_fi.html
- Tilastokeskus. (2010). Mitä sosiaalinen pääoma on? Viitattu 19.12.2012. Artikkelin osoitteessa <http://tilastokeskus.fi/tup/sospo/kasite.html>
- Tilastokeskus. (2011a). Tieto ja viestintätekniiikan käyttö -tutkimus 2011. Viitattu 4. 9 2012. Tutkimus on osoitteessa http://www.stat.fi/til/sutivi/2011/sutivi_2011_2011-11-02_tau_015_fi.html
- Tilastokeskus. (2011b). Internetyhteydet ja internetin käyttö. Viitattu 19.12.2012. Tutkimus on osoitteessa http://www.stat.fi/til/sutivi/2011/sutivi_2011_2011-11-02_kat_001_fi.html
- Tilastokeskus. (2011c). Internetin käyttö kodin ja työpaikan ulkopuolella yleistyy. Viitattu 19.12.2012. Tutkimus on osoitteessa http://www.stat.fi/til/sutivi/2011/sutivi_2011_2011-11-02_tie_001_fi.html
- Tilastokeskus. (2012). Uudet sukupolvet entistä koulutetumpia. Viitattu 21.11.2014. Tutkimus on osoitteessa http://www.stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-03-12_009.html?s=0
- Tilastokeskus. (2014). Tilastokeskuksen PX-Web-tietokannat. Viitattu 20.11.2014. Laskentaohjelma on osoitteessa: <http://pxweb2.stat.fi/Dialog/SaveShow.asp>
- Timonen, P. (2012). Using social media in youth work communications. Humak. Artikkelin url: <http://www.humak.fi/sites/default/files/liitteet/humak-verkko-timonen-Using-Social-Media-in-Youth-Work.pdf>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2009). Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käytäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Viitattu 2.6.2014. Julkaisun url: <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>

- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2012). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Viitattu 27.3.2014. ISBN 978-952-5995-07-7
- Valtari, M. (2006). SPSS-perusteet, SPSS:n versio 14. Helsingin yliopiston valtiotieteellisen tiedekunnan TVT, Helsinki 2006. Julkaisun url: <http://www.helsinki.fi/~komulain/Tilastokirjat/04.%20Valtari-Spss-opas.pdf>
- Viestinävirasto. (2010). Megan laajakaista (yleispalvelu). Internet kuuluu välttämättömiin yleispalveluihin. Artikkelin osoitteessa <http://www.viestintavirasto.fi/index/internet/laajakaista/yleispalvelu.html>
- Vihavainen, S. (2011). Sosiaalinen media houkuttelee viranomaisia. Helsingin sanomien artikkeli julkaistu 30.3.2011. Artikkelin osoitteessa <http://www.hs.fi/kotimaa/artikkeli/Sosiaalinen+media+houkuttelee+viranomaisia/1135265016075>
- Westman, M. (2011). Verkkoperusteinen nuorisotyö osana alueellista nuorisotyötä. Sähköä ilmassa, näkökulmia verkkoperusteiseen nuorisotyöhön, toim. Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. Humak 2011. Viitattu 15.1.2015. Artikkelikokoelma on osoitteessa <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/sahkoailmassa.pdf>
- Wikipedia. (2012). Social media. Viitattu 18.12.2012. Tietosanakirja on osoitteessa http://en.wikipedia.org/wiki/Social_media
- YLE Oulu. (2012). Nuoret syrjäytyvät - viranomaiset voimattomia. Uutisartikkeli on julkaistu 12.6.2012. Artikkelin löytyy sivulta http://yle.fi/uutiset/nuoret_syrjaytyvat_-_viranomaiset_voimattomia/6178033
- YLE. (2013). Nuorille nyt! Kampanjan url: <http://nuorillenytyyle.fi/>
- Ylänen, T. (1997). Koulu ja syrjäytyminen - kuraattorien näkemyksiä. Tampereen yliopisto. Nuorisotyön kandidaatin tutkielma. Viitattu 18.12.2012. Tutkielman url: http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisoasiain_neuvottelukunta/julkaisut/muut_tutkimukset/Koulu_ja_syrjytyminen.pdf

Liitteet

A Verkkotyön eettiset periaatteet

Yhteydenottajan oikeudet ja velvollisuudet

- Yhteydenottajalla on oikeus tietää, minkä ikäisille palvelu on tarkoitettu.
- Yhteydenottajalla on oikeus tietää, voiko hän ottaa yhteyttä nimettömänä.
- Yhteydenottajalla on oikeus tietää, missä määrin keskustelu on luottamuksellista.
- Yhteydenottajalla on oikeus luotettavaan, turvalliseen ja oikeudenmukaiseen palveluun.
- Yhteydenottaja ohjataan tarvittaessa muiden palveluiden piiriin.
- Yhteydenottajalla on oikeus saada tietoa palvelusta ja sen järjestäjästä, tietosuojasta ja tietojen käsittelystä sekä antaa palautetta palvelusta.
- Yhteydenottajalla on velvollisuus noudattaa palveluiden sääntöjä.

Verkossa toimivan ohjaajan oikeudet ja velvollisuudet

- Ohjaaja on vapaaehtoinen tai palkattu työntekijä.
- Ohjaajalla on oikeus saada tehtävänsä koulutusta ja säännöllistä ohjausta.
- Ohjaajalla on oikeus tietää, voiko hän pysyä palvelussa nimettömänä.
- Ohjaajalla on oikeus olla suostumatta epäasialliseen kohteluun.
- Ohjaajalla on velvollisuus puuttua sääntöjen vastaiseen käyttäytymiseen.
- Ohjaaja on palvelussa sitoutunut toimimaan taustaorganisaationsa toimintaperiaatteiden ja arvojen mukaisesti.
- Ohjaajalla on oikeus luopua vaitiolovelvollisuudesta, mikäli tulee ilmi suunnitteilla oleva tai jo tapahtunut vakava rikosasia tai lastensuojelullinen huoli. Luopuessaan vaitiolovelvollisuudesta ohjaajan on ilmoitettava siitä yhteydenottajalle mahdollisuuksien mukaan.
- Ohjaaja on keskustelussa yhteydenottajaa varten.
- Ohjaaja ei käsittele keskustelussa omia ongelmiaan.

- Ohjaajan antama ohjaus on asianmukaista ja luotettavaa. Yhteydenottaja ohjataan tarvittaessa muiden palveluiden piiriin.
- Ohjaaja voi tarjota vaihtoehtoja, mutta ei tee päätöksiä yhteydenottajan puolesta.
- Ohjaaja ei pidä yhteyttä yhteydenottajiin työajan ulkopuolella.

B Nuorten tieto- ja neuvontatyön Eurooppalaiset periaatteet (2004)

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaiset periaatteet

Hyväksytty ERYICAn (European Youth Information and Counselling Agency) 15. yleiskokouksessa Bratislavassa, Slovakiassa 19.11.2004.

JOHDANTO

Monimutkaisessa ja muuttuvassa yhteiskunnassa sekä yhdentyneessä Euroopassa tulee koko ajan tärkeämmäksi, että nuoret saavat tietoa, jota he kykenevät käyttämään ja käsittelemään. Nuorille suunnattu tiedotus auttaa nuoria saavuttamaan tavoitteitaan ja edistää heidän yhteiskunnallista osallistumistaan. Tiedon välittämisessä tulee käyttää tapoja, jotka tarjoavat nuorille vaihtoehtoja sekä lisäävät heidän itsemääräämiskykyään ja toimintamahdollisuuksiaan.

Tiedonsaantioikeus on tunnustettu Ihmisoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa, Yleissopimuksessa lapsen oikeuksista, Euroopan ihmisoikeussopimuksessa ja Euroopan neuvoston suosituksessa nro (90) 7 Euroopan nuorille annettavasta tiedotuksesta ja neuvonnasta. Tämä oikeus muodostaa myös Euroopan unionin harjoittaman nuorille suunnatun tiedotustoiminnan perustan.

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tarjoavat tietoa nuoria kiinnostavista aiheista eri tavoin, kuten tiedottamalla, ohjaamalla, neuvomalla, opastamalla, järjestämällä valmennusta tai harjoittelumahdollisuuksia, verkottumalla yhteistyökumppaneiden kanssa sekä ohjaamalla käyttämään ammattiauttajien palveluja. Palveluja voidaan tarjota nuorten tieto- ja neuvontakeskuksissa/pisteissä tai hyödyntämällä sähköistä ja muuta mediaa.

Eurooppalaiset periaatteet toimivat suositukseksi nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Periaatteet muodostavat perustan, jolle kattavaa, johdonmukaista ja koordinoitua nuorten tieto- ja neuvontatyötä koskevat vähimmäisvaatimukset ja laatutoimenpiteet tulisi määrittää, osana kunkin maan omaa nuorisopolitiikkaa.

PERIAATTEET

1. Nuorten tieto - ja neuvontapalvelut on pidettävä avoimina kaikille nuorille ilman poikkeuksia.
2. Tavoitteena on taata tiedonsaannin tasavertaisuus kaikille nuorille heidän elämäntilanteestaan, etnisestä taustastaan, sukupuolestaan tai yhteiskunnallisesta asemastaan riippumatta. Erityistä huomiota on kiinnitettävä ryhmiin ja nuoriin, joilla on erityistarpeita.
3. Palveluiden tulee olla helposti käytettävissä ilman ajanvarausta. Aukioloaikojen on vastattava nuorten tarpeita.
4. Tiedon tulee perustua nuorten toiveisiin. Tiedon tulee kattaa kaikki nuoria kiinnostavat aiheet.
5. Nuorta on kunnioitettava yksilönä ja jokaisen vastauksen on oltava yksilöllinen. Samalla pyritään edistämään nuoren omia toimintamahdollisuuksia, itsemääräämisoikeutta ja hänen kykyään hyödyntää ja soveltaa tietoa.
6. Palvelujen on oltava maksuttomia.
7. Nuorten tieto- ja neuvontatyössä kunnioitetaan nuoren yksityisyyttä ja oikeutta olla kertomatta henkilöllisyyttään.
8. Tehtävään koulutettu henkilöstö vastaa palveluiden tuottamisesta.
9. Tieto on ajantasaista, oikeaa, luotettavaa ja helposti hyödynnettävää.
10. Tarjottavan tiedon puolueettomuus pyritään varmistamaan kaikin tavoin käyttämällä useita eri lähteitä ja tarkistamalla niiden luotettavuus.

11. Tarjottavan tiedon on oltava vapaata kaikista uskonnollisista, poliittisista, aatteellisista tai kaupallisista vaikutteista.

12. Palveluilla pyritään tavoittamaan mahdollisimman laajasti nuoria käyttämällä erilaisia menetelmiä, välineitä ja toimintatapoja, jotka soveltuvat eri ryhmille ja erilaisiin tiedon tarpeisiin.

13. Nuorille on mahdollistettava tilaisuus osallistua työmuodon sisältöjen ja toiminnan kehittämiseen, esimerkkinä vertaisryhmätoiminta, uusien menetelmien kehittäminen, palvelujen arviointi.

14. Palvelujen tulee toimia yhteistyössä nuorille suunnattujen muiden palveluiden ja rakenteiden kanssa, esimerkkinä moniammatillinen ja monialainen verkostoyhteistyö.

15. Tiedon välittämisessä tulisi hyödyntää uusia tieto- ja viestintätekniiikan mahdollisuuksia sekä myös kehittää nuorten taitoja näiden hyödyntämisessä.

16. Palvelujen rahoituslähteet eivät saa toimia niin, että ne estävät nuorten tieto- ja neuvontakeskusta tai -palvelua soveltamasta näitä periaatteita.

© ERYICA – 2004

C Kutsu ja muistutus suomeksi ja ruotsiksi

Kutsu kyselyyn (suomeksi)

Aihe: Osallistu yliopistolliseen verkkokyselyyn ja arvontaan!

Hei nuorisotyön ammattilainen!

Osallistu verkkokyselyyn ja samalla arvontaan, jossa on huikeita suklaisia palkintoja. Autat näin tutkimusta, jossa selvitetään tieto- ja viestintätekniiikan osuutta nuorisotyössä. Tarkempia tietoja verkkokyselystä saat klikkaamalla alla olevaa linkkiä tai kopioimalla ja liittämällä sen osaksi osoitepalkkia.

WWW.KYSELYNOSOITE.FI

Kysely kestää arviolta 10–20 minuuttia ja on vapaaehtoinen.

Vastaathan viimeistään 13.8. Osallistu kuitenkin mieluusti jo nyt!

Mikäli olet johtava nuorisotyöntekijä, lähetäthän tämän sähköpostin edelleen myös muille työpaikkasi nuorisotyöntekijöille.

Ystävällisin terveisin

Anniina Kallio (anniina.l.kallio@student.jyu.fi)

Jyväskylän yliopisto

Inbjudan till en förfrågan (på svenska)

Ämne: Delta i en akademisk nätförfrågan och lottning!

Hej ungdomsarbetare!

Delta i en nätförfrågan och en lottning med fina chokladpriser. Därmed hjälper du undersökningen där man tar reda på informations- och kommunikationsteknologins roll i ungdomsarbetet. Du får närmare information om nätförfrågan genom att klicka på länken nedan eller genom att kopiera och klistra den in i adressfältet.

WWW.KYSELYNOSOITE.FI

Förfrågan tar ungefär 10-20 minuter och deltagandet är frivilligt.

Var snäll och svara senaste den 13 augusti. Delta gärna redan nu!

Om du är den ledande ungdomsarbetare, var snäll och skicka det här meddelandet vidare också till andra ungdomsarbetare i din arbetsplats.

Med vänliga hälsningar

Anniina Kallio (anniina.l.kallio@student.jyu.fi)

Jyväskylä Universitetet

Muistutus kyselystä (suomeksi)

Aihe: Osallistu yliopistolliseen verkkokyselyyn ja arvontaan! (Mikäli et ole jo niin tehnyt)

Hei nuorisotyön ammattilainen!

Mikäli et ole jo vastannut tähän kyselyyn ja arvontaan, niin nyt on mahdollisuutesi osallistua verkkokyselyyn ja samalla arvontaan, jossa on huikeita suklaisia palkintoja. Autat näin tutkimusta, jossa selvitetään tieto- ja viestintätekniikan osuutta nuorisotyössä. Tarkempia tietoja verkkokyselystä saat klikkaamalla alla olevaa linkkiä tai kopioimalla ja liittämällä sen osaksi osoitepalkkia.

WWW.KYSELYNOSOITE.FI (ei tarvi kääntää)

Kysely kestää arviolta 10-20 minuuttia ja on vapaaehtoinen.

Vastaathan viimeistään 13.8. Osallistu kuitenkin mieluusti jo nyt!

Mikäli olet johtava nuorisotyöntekijä, lähetäthän tämän sähköpostin edelleen myös muille työpaikkasi nuorisotyöntekijöille.

Ystävällisin terveisin

Anniina Kallio (anniina.l.kallio@student.jyu.fi)

Jyväskylän yliopisto

Påminnelse om förfrågan (på svenska)

Ämne: Delta i en akademisk nätförfrågan och lottning! (Om du ännu inte har gjort det.)

Hei nuorisotyön ammattilainen!

Om du ännu inte har deltagit (i) den här förfrågan och lottning, har du nu möjligheten att delta i nätförfrågan och lottning med fina chokladpriser. Därmed hjälper du undersökningen där man tar reda på informations- och kommunikationsteknologins roll i ungdomsarbetet. Du får närmare information om nätförfrågan genom att klicka på länken nedan eller genom att kopiera och klistra den in i adressfältet.

WWW.KYSELYNOSOITE.FI

Förfrågan tar ungefär 10-20 minuter och deltagandet är frivilligt.

Var snäll och svara senaste den 13 augusti. Delta gärna redan nu!

Om du är den ledande ungdomsarbetare, var snäll och skicka det här meddelandet vidare också till andra ungdomsarbetare i din arbetsplats.

Med vänliga hälsningar

Anniina Kallio (anniina.l.kallio@student.jyu.fi)

Jyväskylän Universitetet

D Kysely suomen kielellä

Kysely: Tieto- ja viestintätekniikka, sosiaalinen media ja nuorisotyö

Tämä verkkokysely on osa Jyväskylän yliopiston tutkimusta. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää nuorisotyötä harjoittavien resursseja ja motivaatiota sosiaalisen median hyödyntämiseen nuorten kanssa toimimiseen. Tämän lisäksi kyselyssä myös pyritään selvittämään kuinka paljon sosiaalista mediaa jo hyödynnetään ja millä tavoin.

Kyselyn vastaamiseen menee noin 10-20 minuuttia aikaa. Vastausaikaa on 13.8.2014 saakka.

Vastauksista ei käy ilmi, kuka niihin on vastannut, eikä tuloksia ole tarkoitus julkaista niin, että vastaajan kykenisi niistä selvittämään. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Kerätty aineisto säilytetään tutkijan henkilökohtaisella yliopiston tarjoamalla Google-tilillä (Google Drive) ja verkkolevyllä. Aineisto hävitetään tutkimuksen päätyttyä.

Mikäli teillä on kysyttävää kyselystä, ottakaa yhteyttä sähköpostilla: anniina.l.kallio@student.jyu.fi

Voitte lisäksi osallistua suklaalevyjen arvontaan. Tätä varten kyselyn lopussa pyydetään yhteystietoja, mitä ei käytetä muuhun kuin voittojen lähettämiseen oikeaan osoitteeseen. Suklaalevyt lähetetään voittajille vastausajan päätyttyä.

Ystävällisin terveisin
Anniina Kallio

Jatka »

Palvelun tarjoaa

Tämä lomake luotiin verkkotunnuksessa University of Jyväskylä.

[Ilmoita väärinkäytöstä](#) - [Palveluehdot](#) - [Lisäehdot](#)

Kysely: Tieto- ja viestintätekniikka, sosiaalinen media ja nuorisotyö

Taustatiedot

Sukupuoli

- Nainen
 Mies
 En halua vastata

Syntymävuosi

Koulutus

Valitse korkein suorittamasi tutkinto

Toimenkuva

Työskentelypaikkakunta tai -kunnat

Työnantaja

- Valtio
 Kunta tai kunnat
 Seurakunta
 Voittoa tavoittelematon yhtiö tai säätiö
 Yksityinen
 Muu:

« Takaisin

Jatka »

Palvelun tarjoaa

Tämä lomake luotiin verkkotunnuksessa University of Jyväskylä.

[Ilmoita väärinkäytöstä](#) - [Palveluehdot](#) - [Lisäehdot](#)

Kysely: Tieto- ja viestintäteknikka, sosiaalinen media ja nuorisotyö

Tieto- ja viestintätekniset laitteet sekä sovellukset työpaikalla

Miten hyväksi arvioisit seuraavat työpaikan tarjoamat tieto- ja viestintätekniset laitteet sekä Internet-yhteyden

	Erittäin hyvä	Hyvä	Kohtalainen	Huono	Ei ole / En tiedä
Pöytätietokone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kannettava tietokone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tabletti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Älypuhelin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet (kiinteä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet (langaton)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Onko käytössäsi töissä joku muu tieto- tai viestintätekninen laite? Miten hyväksi sen arvioisit?

Mitä sovelluksia tarjotaan työpaikan puolesta?

Voit valita useamman

- Toimisto-ohjelmat
- Sähköposti
- WWW-selain
- Pikaviestintäohjelma (esim. Skype tai WhatsApp)
- Muu:

Internetin hyödyntäminen työajalla

	Vapaasti	Rajoitetusti tai valvotusti	En saa	En osaa vastata
Saan surffata Internetissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan käyttää sosiaalista mediaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan ladata Internetistä materiaalia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan asentaa koneelle sovelluksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Työpaikan tarjoama tuki

	Erittäin hyvin	Hyvin	Kohtalaisesti	Huonosti	En lainkaan
Saan tarvittaessa tukea tieto- ja viestintäteknisten laitteiden ongelmiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tarvittaessa tukea Internet-yhteyden ongelmiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tarvittaessa tukea sovelluksiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan apua kollegoilta tieto- ja viestintäteknisiin ongelmiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan apua tieto- ja viestintäteknikan ammattilaisilta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

« Takaisin

Jatka »

Palvelun tarjoaja

Tämä lomake luotiin verkkotunnuksessa University of Jyväskylä.

[Ilmoita väärinkäytöstä](#) - [Palveluehdot](#) - [Lisäehdot](#)

Kysely: Tieto- ja viestintätekniikka, sosiaalinen media ja nuorisotyö

*Pakollinen

Sosiaalisen median taidot, asenteet ja käyttö

Sosiaalinen media käsittää tässä tutkimuksessa Internetissä toimivia palveluja, joissa voidaan vastaanottaa ja lähettää sisältöä isolle joukolle. Sosiaalisen median palvelut voidaan jakaa blogeihin, wiki- ja muihin yhteistyöpalveluihin, mediapalveluihin (kuvien ja videoiden jako), yhteisöpalveluihin (ytimellä viestintä) sekä virtuaalipalveluihin (liikuteltava pelihahmo). Myös sähköposti ja pikaviestintäpalvelut ovat sosiaalisen median palveluja (yhteisöpalvelu), mikäli niitä käytetään myös muuhun kuin yksipuoliseen tai kahdenkeskiseen viestintään.

Miten hyvin osaat käyttää

Esimerkiksi valmiin sisällön lukeminen on huonoa tai kohtalaista osaamista, oman sisällön tuottaminen on hyvää tai erittäin hyvää osaamista

	Erittäin hyvin	Hyvin	Kohtalaisesti	Huonosti	En osaa / En osaa sanoa
Blogeja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wiki- ja muita vastaavia yhteistyöpalveluja (esim. Wikipedia)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mediapalveluja (esim. Youtube)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteisöpalveluja (esim. Facebook, WhatsApp)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Virtuaalimaailmoja (esim. Habbo Hotel)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Minkä nimisiä sosiaalisen median palveluja osaat käyttää?

Näkisitkö työssäsi hyödylliseksi käyttää

	Erittäin hyödylliseksi	Hyödylliseksi	En kovin hyödylliseksi	Ei lainkaan hyödyllistä	En osaa sanoa
Blogeja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wiki- ja muita yhteistyöpalveluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mediapalveluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteisöpalveluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Virtuaalimaailmoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Olisitko kiinnostunut oppimaan ja käyttämään sosiaalisen median palveluita työssäsi?

	Kyllä	Ehkä	En osaa sanoa	En
Blogeja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wiki- ja muita yhteistyöpalveluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mediapalveluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteisöpalveluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Virtuaalimaailmoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Miten suureksi esteeksi arvioisit sosiaalisen median hyödyntämiselle

	Erittäin suuri	Suuri	Kohtalainen	Jonkin verran	Ei ole este	En osaa sanoa
Tietotekniset taitosi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalisen median taitosi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Motivaatio/kiinnostuksesi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyttämäsi laitteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytössäsi oleva aika	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalisen median soveltamismahdollisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaiden oikeudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaiden motivaatio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaiden osaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Onko muita esteitä sosiaalisen median hyödyntämiselle?

Käytätkö työssäsi sosiaalista mediaa? *

- Kyllä
 En / En osaa sanoa

« Takaisin

Jatka »

Palvelun tarjoaa

Tämä lomake luotiin verkkotunnuksessa University of Jyväskylä.

[Ilmoita väärinkäytöstä](#) - [Palveluehdot](#) - [Lisäehdot](#)

Kysely: Tieto- ja viestintäteknikka, sosiaalinen media ja nuorisotyö

Sosiaalinen media osana työtäsi

Mitä sosiaalisen median palvelua käytät työssäsi?

Voit valita useamman

- Blogi
- Wiki- tai muu yhteistyöpalvelu (esim. Wikipedia)
- Mediapalvelu (esim. Youtube)
- Yhteisöpalvelu (esim. Facebook, WhatsApp)
- Virtuaalimaailma (esim. Habbo Hotel)

Mikä sosiaalisen median palvelu tai palvelut ovat nimeltään?

Palvelun nimi voi olla esimerkiksi Facebook, Twitter tai Blogger

Kuinka kauan olet hyödyntänyt sosiaalista mediaa työssäsi?

Vastaus mielellään kuukausissa (KK)

Hyödynnän sosiaalista mediaa

- Tiedotukseen
- Tavoittamiseen / Etsimiseen
- Yhteydenpitoon
- Yhteisön luomiseen
- Muu:

Tuotan sisältöä sosiaaliseen mediaan

- Kaikille näkyvästi
- Rajatulle joukolle näkyvästi
- Kahdenkeskisesti
- En tuota sisältöä, vain tarkastelen

Kuinka suuren osuuden sosiaalisen median käyttö vie työajastasi?

1 = n.10%, 2 = n.30%, 3 = n.50%, 4 = n.70%, 5 = n.90%

1 2 3 4 5

Hyvin vähän (n.10%) Jatkuvasti (n.90%)

Miten arvioisit sosiaalisen median onnistuneisuutta sosiaalityön työvälineenä?

	Erittäin hyvä	Hyvä	Huono	Ei toimiva	En osaa sanoa
Asiakkaalle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijälle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitä hyvää on sosiaalisen median hyödyntämisessä?

Mitä huonoa tai ongelmallista on sosiaalisen median hyödyntämisessä?

Keräätäänkö palautetta sosiaalisen median palvelun tai palvelujen hyödyntämisestä?

	Jatkuvasti	Joskus	Vuosittain tai harvemmin	Ei koskaan
Asiakkailta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijältä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

« Takaisin

Jatka »

Kysely: Tieto- ja viestintätekniikka, sosiaalinen media ja nuorisotyö

Verkkokyselyn onnistuminen ja arvonta

Mikäli haluat, voit antaa palautetta kyselystä

Mikäli haluat osallistua arvontaan (5 suklaalevyä jaetaan vastaajien kesken), anna yhteystietosi

Nimi, katuosoite, postinumero ja paikkakunta

« Takaisin

Lähetä

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.

Palvelun tarjoaa

Tämä lomake luotiin verkkotunnuksessa University of Jyväskylä.

[Ilmoita väärinkäytöstä](#) - [Palveluehdot](#) - [Lisäehdot](#)

E Kysely ruotsin kiellä

Undersökning: Informations-och kommunikationsteknik, sociala medier och ungdom

Den här nätförfrågan är en del av en undersökning av Jyväskylän Universitet. Syftet med undersökningen är att ta reda på ungdomsarbetsresurser och motivation till att utnyttja sociala medier när de umgås med ungdomar. Därtill vill vi utreda hur mycket sociala medier redan används och på vilka sätt.

Förfrågan tar ungefär 10-20 minuter. Var snäll och svara senast den 13 augusti.

Ur svaren kommer det inte fram vem har svarat, och resultat ska inte publiceras på så sätt att man kunde identifiera deltagare. Deltagandet till undersökningen är frivilligt. Samlat material ska förvaras i forskarens personliga Google-konto som universitetet erbjuder och i en nätdisk. Materialet kommer att ödeläggas efter undersökningen är färdig.

Om du har frågor om förfrågan, kontakta mig via e-post: anniina.l.kallio@student.jyu.fi

Därtill kan du delta i lottningen av chokladplattor. För detta kan du fylla in dina kontaktuppgifter på slutet av förfrågan. Kontaktuppgifterna ska bara användas för att skicka priser till den rätta adressen. Chokladplattorna skickas efter svarstiden har gått ut.

Med vänliga hälsningar
Anniina Kallio

Palvelun tarjoaja

Tämä lomake luotiin verkkotunnuksessa University of Jyväskylä.

[Ilmoita väärinkäytöstä](#) - [Palveluehdot](#) - [Lisäehdot](#)

Undersökning: Informations-och kommunikationsteknik, sociala medier och ungdom

Bakgrundsinformation

Kön

- Kvinna
 Man
 Vill inte säga

Kön

- Kvinna
 Man
 Vill inte säga

Födelseår

Utbildning

Välj den högsta utbildning eller examen som du har avlagt

Arbetsbeskrivning

Arbetsort eller -kommun

Arbetsgivare

- Staten
 Kommun eller kommuner
 Församlingen
 Ett bolag eller en stiftelse som inte strävar efter vinster
 Privat
 Muu:

« Takaisin

Jatka »

Undersökning: Informations-och kommunikationsteknik, sociala medier och ungdom

Informations- och kommunikationsteknologiska apparatur och applikationer i arbetsplatsen

Hur bra skulle du bedöma följande informations- och kommunikationsteknologiska apparatur och internetuppkopplingen som arbetsgivaren erbjuder

	Mycket bra	Bra	Tämlig	Dålig	Finns inte/Vet inte
Bordsdator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bärbar dator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Surfplatta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Smarttelefon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet (fast)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet (trådlös)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Använder du någon annan informations- och kommunikationsteknologisk apparat i arbetet?
Hur bra skulle du bedöma den?

Vilka applikationer erbjuder din arbetsgivare?

Du kan välja flera

- Kontorspaket
- E-post
- Webbläsare
- Snabbmeddelanden (T.ex. Skype eller WhatsApp)
- Muu:

Utnyttjandet av Internet under arbetstiden

	Fritt	Begränsat eller kontrollerat	Får inte	Kan inte svara
Jag får surfa på Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag får använda sociala medier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag får ladda ner material från Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag får installera applikationer på datorn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Stöd som arbetsgivaren erbjuder

	Mycket bra	Bra	Tämlig	Dålig	Inte alls
Vid behov får jag stöd med problem med informations- och kommunikations- teknologiska apparatur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vid behov får jag stöd med problem med Internet- uppkopplingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vid behov får jag stöd med applikationer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag får hjälp med informations- och kommunikations- teknologiska från kolleger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag får hjälp från proffs på informations- och kommunikations- teknologi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

« Takaisin

Jatka »

Undersökning: Informations-och kommunikationsteknik, sociala medier och ungdom

*Pakollinen

Kunskaper om, attityder till och användning av sociala medier

I denna undersökning omfattar sociala medier de tjänster på Internet, med vilka man kan motta och skicka innehåll till stora grupper. Tjänster inom sociala medier kan delas till bloggar, wiki- och andra sociala nätverkstjänster, medietjänster (delning av bilder och videor), samarbetstjänster (kärnfull kommunikation) och virtuella tjänster (spelfigur). E-post och snabbmeddelanden hör också till tjänster i sociala medier (yhteisöpalvelu), om de inte bara används till ensidig kommunikation eller kommunikation mellan två personer.

Hur bra kan du använda

Till exempel att läsa färdigt innehåll är dåliga eller tämliga kunskaper, att skapa eget innehåll är bra eller mycket bra kunskaper.

	Mycket bra	Bra	Tämlig	Dålig	Kan inte/Kan inte säga
Blogeja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wiki- och andra liknande nätverkstjänster (T.ex. Wikipedia)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Medietjänster (T.ex. Youtube)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Samarbetstjänster (T.ex. Facebook, WhatsApp)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Virtuella verkligheter (T.ex. Habbo Hotel)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Näm de tjänster i sociala medier som du kan använda

Tror du att det skulle vara nyttigt i arbetet att använda

	Mycket nyttigt	Nyttigt	Inte särskilt nyttigt	Inte alls nyttigt	Kan inte säga
Bloggar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wiki- och andra liknande nätverkstjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Medietjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Samarbetstjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Virtuella verkligheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Skulle du vara intresserad av att lära dig och använda tjänster i sociala medier i ditt arbete?

	Ja	Kanske	Kan inte säga	Nej
Bloggar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wiki- och andra liknande nätverkstjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Medietjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Samarbetsjänst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Virtuella verkligheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hur stort hinder tycker du att följande faktorer är för att utnyttja sociala medier?

	Mycket stort	Stort	Tämligt	Litet	Inte ett hinder	Kan inte säga
Informationsteknologiska kunskaper	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunskaper i sociala medier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Motivation/intresse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apparatur som du använder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiden som du har att använda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Möjligheten att anpassa sociala medier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kundernas rätter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kundernas motivation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kundernas kunskaper	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Finns det några andra hinder för att utnyttja sociala medier?

Använder du sociala medier i ditt arbete?* *

- Ja
 Nej/Kan inte säga

« Takaisin

Jatka »

Undersökning: Informations-och kommunikationsteknik, sociala medier och ungdom

Sociala medier som en del av ditt arbete

Vilka tjänster i sociala medier använder du i ditt arbete?

Du kan välja flera

- Blogg
- Wiki- eller någon annan nätverkstjänster (T.ex. Wikipedia)
- Medietjänster (T.ex. Youtube)
- Samarbetstjänster (T.ex. Facebook, WhatsApp)
- En virtuell verklighet (T.ex. Habbo Hotel)

Näm de tjänster som du använder

Namnet kan vara t.ex. Facebook, Twitter eller Blogger

Hur länge har du utnyttjat sociala medier i ditt arbete?

Svara gärna i månader (MM)

Jag utnyttjar sociala medier för

- Informering
- Att nå/hitta ungdomar
- Kontakt
- Att skapa samfund
- Muu:

Jag skapar innehåll till sociala medier

- Så att alla kan se det
- För en avgränsad grupp
- Mellan två personer
- Jag skapar inget innehåll, bara beser

Hur stor del tar användningen av sociala medier av din arbetstid?

1 = cirka 10%, 2 = cirka 30%, 3 = cirka 50%, 4 = cirka 70%, 5 = cirka 90%

1 2 3 4 5

Mycket lite (cirka 10%) Beständigt (cirka 90%)

Hur bra tycker du att sociala medier har lyckats som en arbetsredskap i socialarbete?

	Mycket bra	Bra	Dålig	Fungerar inte	Kan inte säga
För kunder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
För anställda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vad är bra med att utnyttja sociala medier?

Vad är dåligt eller problematiskt med att utnyttja sociala medier?

Samlas det feedback om utnyttjandet av tjänster i sociala medier?

	Beständigt	Ibland	Årligen eller mera sällan	Aldrig
Från kunder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Från anställda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

« Takaisin

Jatka »

Undersökning: Informations-och kommunikationsteknik, sociala medier och ungdom

Feedback och lottningen

Om du vill, kan du ge feedback om förfrågan

Om du vill delta lottningen (5 chokladplattor delas bland deltagare), ge dina kontaktuppgifter

Namn, gatuadress, postnummer och ort

« Takaisin

Lähetä

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.

Palvelun tarjoaa

Tämä lomake luotiin verkkotunnuksessa University of Jyväskylä.

[Ilmoita väärinkäytöstä](#) - [Palveluehdot](#) - [Lisäehdot](#)