



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Nuorten kokemuksia Nuorten Palvelu ry:n etsivästä verkkonuorisotyöstä palautteenkeruumenetelmän avulla.**

*Niina Koskenmäki*

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

Syyskuu 2015

[www.humak.fi](http://www.humak.fi)

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Koulutusohjelman nimi

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Niina Koskenmäki	<b>Sivumäärä</b> 39 ja 1 liitesivu
<b>Työn nimi</b> Nuorten kokemuksia Nuorten Palvelu ry:n etsivästä verkkonuurisotyöstä palautteenkeruumenetelmän avulla.	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Kari Keuru	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Nuorten Palvelu ry, Helmi Korhonen	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kerätä ja analysoida palautteenkeruumenetelmän avulla nuorten kokemuksia Nuorten Palvelu ry:n toiminnasta Etsivän Nettityön hankkeessa. Aihealue valikoitui selkeästä tarpeesta, sillä verkkonuurisotyön saralla on erittäin vähän suorita, nuorille tarkoitettuja palautteenkeruumenetelmiä ja siksi itse palautteen keruutakaan.</p> <p>Työn tavoitteena oli kokeilla palautteenkeruumenetelmää, jolla nuoria voitaisiin osallistaa päätöksenteossa ja palvelujen kehittämisessä verkkonuurisotyön saralla. Tavoitteena on päästä tilanteeseen jossa nuorten osallistumisen avulla voitaisiin kehittää toimintamuotoja verkkonuurisotyöhön ja tässä työssä nimenomaan Nuorten Palvelu ry:n Etsivälle Nettityölle. Palautteen on tarkoitus myös kehittää jo olemassa olevaa ammatillista osaamista.</p> <p>Kehittämistyö tehtiin luomalla palautekysely, jonka voi helposti jakaa nuorille. Kysely on anonyymi ja nopeasti täytettävissä oleva. Se on toteutettu siten, ettei sen täyttämiseen vaadita mitään muuta kuin toimiva internetyhteys. Kyseinen kysely on myös konkreettinen tuotos, joka työntilajalle jää.</p> <p>Kyselystä selvisi miten nuoret kokevat Nuorten Palvelu ry:n Etsivän Nettityön ja mitkä asiat vaikuttavat nuorten kokemuksiin. Kyselyssä selvitettiin, kuinka usein nuori on käyttänyt palvelua ja onko hänellä mahdollisia kehittämisideoita tai palautetta toiminnalle. Opinnäytetyöni aineistossa kehittämis ehdotuksia tuli kolme kappaletta. Kyselyssä nousi myös esiin niitä asioita, jotka nuorten mielestä olivat hyviä asioita toiminnassa.</p>	
<b>Asiasanat</b> verkkonuurisotyö, sosiaalinen vahvistaminen, osallistaminen	

# HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Name of the Degree Programme

### ABSTRACT

<b>Author</b> Niina Koskenmäki	<b>Number of Pages</b> 40
<b>Title</b> Experiences of young people about Nuorten Palvelu ry's web-based outreaching street youth work gathered with feedback questionnaire	
<b>Supervisor(s)</b> Kari Keuru	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> Nuorten Palvelu ry, Helmi Korhonen	
<b>Abstract</b> <p>The subject was chosen because there is a dire lack of direct feedback gathering methods aimed at youth in the field of web-based youth work, and as such there is very little feedback gathered from them.</p> <p>The objective of my thesis was to test a feedback gathering method which could help with the social inclusion of youth in decision making and the development of services in the field of web-based youth work.</p> <p>The goal is to reach a point where the participation of the youth will help with the development of new methods of action for web based youth work, and in this thesis specifically for Nuorten Palvelu ry. The feedback is also meant for improving existing professional skills and methods of youth work.</p> <p>The development process was done by creating a feedback questionnaire, which could be easily distributed to the youth. The questionnaire is anonymous and can be answered quickly. It is implemented so that answering it requires nothing more than a working internet connection. It is also a tangible product for the client.</p> <p>The questionnaire provided insight into how to youth experience the operation of Nuorten Palvelu ry's web-based outreaching street youth work and what affected their experience of the service. The questionnaire was used to find out how many times the youth had used the service and whether they had any ideas for improving the service, or other feedback. In the material gathered for my thesis there were three ideas for the development of the service.</p>	
<b>Keywords</b> web-based youth work, social empowerment, social inclusion	

## **SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	5
1.1 Nuorten Palvelu ry	6
1.2 Etsivä Nettityö-hanke	8
2 INTERNET TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ	10
2.1 Ohjaaminen verkkoympäristössä	11
2.2 Nuorten ohjaus-, tieto- ja neuvontapalvelut	14
2.3 Sosiaalinen vahvistaminen verkkonuorisotyössä	16
2.4 Osallisuus	17
3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	19
3.1 Tavoitteet	20
3.2 Kysymyslomakkeen luominen ja kysymysten asettelu	21
3.3 Aineiston keruu	23
3.4 Aineiston analyysi	23
4 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	24
4.1 Palvelun tunnettavuus	25
4.2 Kokemuksia Etsivästä Nettityöstä	27
4.3 Palautetta ja parannusehdotuksia	28
5 POHDINTAA	29
5.1 Mikä onnistui ja missä jäi parannettavaa?	29
5.2 Kyselytutkimuksen arviointia	31
5.3 Parannusehdotuksia	33
5.4 Itsearviointi	34
6 LOPUKSI	36
LÄHTEET	38
LIITTEET	40

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena oli kerätä ja analysoida palautteenkeruumenetelmän avulla saatuja nuorten kokemuksia Nuorten Palvelu ry:n Etsivän Nettityön- hankkeen toiminnasta. Tarkastelun kohteena olivat nuorten kokemukset palvelusta ja siihen vaikuttaneet syyt sekä parannusehdotuksien vastaanottaminen ja siten nuorten osallistaminen palvelun kehittämisessä.

Opinnäytetyöni aihealue valikoitui selkeästä tarpeesta, sillä verkkonuurisotyön saralla on erittäin vähän suorita, nuorille tarkoitettuja palautteenkeruumenetelmiä ja siksi itse palautteen keruutakaan. Verkossa toimivat tahot ovatkin pitkään joutuneet kehittämään toimintaansa ammattimaisesta näkökulmasta ilman nuorten osallisuutta. Tästä syystä keräsin nuorilta mielipiteitä ja kehitysehdotuksia Nuorten Palvelu ry:n toteuttamasta Etsivästä Nettityöstä. Työn osatavoitteena on vaikuttaa jatkossa koko verkossa toimivan nuorisopalveluiden kenttään niin, että toimintakentältä voitaisiin jatkossa kerätä nimenomaan nuorilta kehitysehdotuksia ja uusia toimintamalleja.

Verkkonuurisotyöstä on selvityksiä ja tutkimuksia joihin on keskitetty resursseja jatkuvasti enemmän. Kyselyitä ja tutkimuksia on kuitenkin suunnattu enemmän verkossa toimivien nuorisotyöntekijöiden suuntaan ja etenkin kunnalliselle puolelle. Esimerkkinä Helmi Linkosalon julkaisu ”Internet ei ole mörkö, vaan mahdollisuus’ – Internetin käyttö kunnallisessa nuorisotyössä”. Kyseisessä tutkimuksessa selvitettiin sitä, kuinka paljon internetiä käytetään osana kunnallista nuorisotyötä ja mitä siellä tehdään. Tutkimuksen mukaan internetiä käytetään eniten tiedottamiseen ja yhteydenpitoon. Kyselyyn vastasi yhteensä 915 nuorisotyöntekijää. (Linkosalo, 2015.)

Opinnäytetyöni tavoitteena oli saada nuoria osallistumaan Nuorten Palvelu ry:n verkkonuurisotyön kehittämiseen ja kuulla heidän mielipiteitään siitä, mitkä asiat palvelussa toimivat ja mitkä ei. Minkä tahansa toiminnan kehittämisen kannalta on tärkeää kuulla mielipiteitä palvelun vahvuuksista ja puutteista, jotta palvelu voisi vastata aitoon tarpeeseen. Palautteella on suuri vaikutus järjestön toimintaan ja sen ammatilliseen kehittymiseen, kuin myös palvelun kykyyn kohdata nuoria ja saada heitä osallistumaan toimintaan.

Opinnäytetyöni toisena tavoitteena oli luoda Nuorten Palvelu ry:n verkkonuurisotoinnille sellainen pysyvä palautteenkeruujärjestelmä, jonka avulla nuorten osallisuutta edistetään siten, että nuoren olisi helpompi saada äänensä kuulumaan. Tämä palautteenkeruujärjestelmä on konkreettisesti sama kyselylomake, jonka avulla keräsin aineistoa tähän työhön, mutta sen jakeluun on panostettu enemmän ja se on vapaasti saatavilla kaikille nuorille, jotka käyvät Nuorten Palvelu ry:n verkkosivuilla tai osallistuvat Etsivä Nettityön toimintaan.

Opinnäytetyöni aikana saatiin konkreettista ja laadullista tietoa siitä, miten nuoret kokevat palvelun ja mitkä asiat ovat vaikuttaneet kokemukseen. Palautteenkeruumenettelmä, eli opinnäytetyössä käytetty kysely on pitkäikäinen malli, jota järjestö voi käyttää myöhemminkin oman toimintansa kehittämiseksi. Suurin yksittäinen tavoite opinnäytetyölleni oli nuorten kokonaisvaltainen osallistaminen palvelun kehittämisessä. Palautteen avulla palvelua voidaan jatkossa kehittää entistä paremmaksi nuorten näkökulmasta – sellaiseksi, että se olisi yhä useamman nuoren tavoitettavissa. Tärkeää on myös vahvistaa jo olemassa olevia palveluita entisestään.

Tässä opinnäytetyössä tulee olemaan erilaista termistöä, jonka haluan avata heti aluksi lukemisen selkeyttämiseksi. Puhuessani ”verkkonuurisotyöstä” viitataan yleisesti nuorisotyöhön, jota tehdään verkkovälitteisesti. Kun puhun ”Etsivästä Nettityöstä”, viitataan Nuorten Palvelu ry:n vuonna 2010 aloittamaan kyseisellä nimellä tunnettuun hankkeeseen, kun ”Nettietsivä” on puolestaan Nuorten Palvelu ry:n palkattu työntekijä edellä mainitussa hankkeessa. Löytäjä on puolestaan kyseisen hankkeen koulutettu vapaaehtoinen.

## 1.1 Nuorten Palvelu ry

Nuorten Palvelu ry on vuonna 1969 perustettu uskonnollisesti ja poliittisesti sitoutumaton järjestö, joka pyrkii toimimaan nuorten todellisilla reviireillä. Nuorten Palvelu ry:n visiona on olla järjestö, jossa tunnetaan vaikeassa elämäntilanteessa elävän nuoren arki, etsitään tuki, löydetään auttajat ja toimitaan yhdessä nuoren edun mukaisesti. Järjestö haluaa toimia nuorten monialaisen sosiaalisen työn ja arjen asian-

tuntijana sekä valtakunnallisena laadukkaan järjestö- ja vapaaehtoistyön toteuttajana. Järjestön viisi perusarvoa ovat vapaaehtoisuus, luottamuksellisuus, tasa-arvoisuus, vuorovaikutuksellisuus ja erilaisuuden kunnioittaminen. (Nuorten Palvelu ry 2015.)

Nuorten Palvelu ry pyrkii hankkeiden avulla löytämään uusia tapoja nuorten kanssa tehtävään työhön. Tällä hetkellä käynnissä olevia hankkeita ovat Nuorten reviiereillä-projekti, Tunturikeskukset nuorten silmin- hanke ja Etsivä Nettityö. Lisäksi Nuorten Palvelu ry:llä on muun muassa tukihenkilötoimintaa. (Nuorten Palvelu ry 2015.) Suurin osa Nuorten Palvelu ry:stä toimiikin hanke pohjaisesti. Etsivä Nettityö on kuitenkin esimerkiksi jo vakiintunut työmuoto, vaikka toimiikin edelleen hankerahoituksella.

Opinnäytetyöni keskittyi hankkeeseen nimeltä ”Etsivä Nettityö”, joka aloitettiin vuonna 2010. Etsivän Nettityön toiminta-ajatuksena on tavoitettavissa oleminen ja nuorten tavoittaminen verkkoympäristössä. Toimintamuoto tarjoaa tukea ja ohjausta esimerkiksi nuorten elämänhallintaan, koulutukseen ja työelämään liittyvissä asioissa. Lisäksi palvelu yrittää tukea nuoria hakeutumaan erilaisten palvelujen piiriin omalla paikkakunnallaan. (Nuorten Palvelu ry 2015.)

Hanke tarjoaa nuorelle mahdollisuuden matalan kynnyksen keskusteluun mieltä askarruttavista aiheista luotettavan ja vaitiolovelvollisen aikuisen kanssa. Yhteyttä voi ottaa IRC-Gallerian ja Facebookin profiilien kautta tai Skypen, Ask.fm:n, KikMesen, sähköpostin ja WhatsApin välityksellä. Nettietsivät päivystävät maanantai-keskiviikkoiltaisin kello 20.00–23.30, jolloin useimmat muut palvelut ovat jo sulkeutuneet. Tarkoituksena on tällä käytännöllä tukea muita palveluja ja rohkaista nuorta ottamaan yhteyttä tarvitsemiinsa palveluihin myös kotikunnassaan. (Nuorten Palvelu ry 2015.)

Nuorten Palvelu ry:lle on tehty jo opinnäytetöitä Humanistisessa Ammattikorkeakoulussa, mutta tämän työn tarkoituksena ei ole korvata niistä saatuja tietoja. Useat kehittämistyöt samalle järjestölle ovat vain eduksi, sillä ne auttavat järjestön kokonaisvaltaisessa kehittämisessä ja kehittämisessä. Yksi aikaisemmin tehty opinnäytetyö on Teija Metsokummun ”Nuorten Palvelu ry:n Etsivän nettityön vapaaehtoistyöntekijöiden motivaatiokartoitus 2014”.

Teija Metsokumpu toteutti oman opinnäytetyönsä Nuorten Palvelu ry:lle juuri Etsivän nettityön hankkeeseen. Opinnäytetyö käsitteli etsivää verkkonuorisotyötä vapaaehtoisnäkökulmasta ja sen tarkoituksena oli havainnoida vapaaehtoisten motivaatiota. Tätä motivaatiokartoitusta tehtiin, jotta Nuorten Palvelu ry voisi kehittää omaa vapaaehtoistyöntekijäpohjaansa ja kannustaa paremmin vapaaehtoisuuteen. Aineistoa kerättiin yhdeksältä henkilöltä ja tulokseksi saatiin, että motiivielementtejä on useita. Motiivielementtejen jaottelun perusteella ajateltiin tehdä eri ehdotuksia Etsivän nettityön toiminnan kehittämiseksi. (Metsokumpu 2014.)

## 1.2 Etsivä Nettityö-hanke

Etsivä Nettityö- hanke toimii kokonaan internetissä ja sen pääpaino on siinä, että toiminta tapahtuu nuorten ehdoilla. Prosessi alkaa aina nuoren aloitteesta yhteydenotolla. Koska yhteydenotto on anonyymi, voi sen takana olla kuka tahansa, mutta se ei tarkoita etteikö nimenomainen keskustelija olisi tuen arvoinen. Suurin hyöty palvelusta on niille, jotka eivät jostain syystä voi tai osaa hakeutua palveluiden piiriin tai joilla ei ole luotettavaa aikuista jolle voisi tilanteestaan jutella. (Nuotio & Oittinen 2011, 59–60.)

Jokaisessa keskustelussa, joka käydään Etsivän Nettityön palveluissa, on aina kaksi osapuolta. Keskustelut ovat anonyymeja, muttei kuitenkaan kasvottomia tai nimettömiä, sillä nuorella on aina mahdollisuus osallistua keskusteluun kuvan tai nimen kanssa. Kuvia käytetään usein esimerkiksi WatsAppin kautta käydyissä keskusteluissa ja IRC-Galleria profiileissa. Lähes jokaisella keskustelulla on kuitenkin nimelliset osallistujat. Useimmiten keskustelut käydään nimimerkin turvin, joka osaltaan luo nuorelle verkkopohjaisen identiteetin.

Sama nuori saattaa osallistua samalla nimimerkillä, eli verkkoidentiteetillään useamman kerran samaan palveluun, jolloin nuori voidaan yhdistää johonkin ennen mainittuun asiaan tai taustaan. Samoin hän saattaa käyttää esimerkiksi monia Etsivän Nettityön palveluja, kuten WatsAppia ja Löytäjä- chattia samalla nimimerkillä. Osa nuorista käyttää myös omaa nimeään ja kertoo asuinpaikkakuntansa. Etsivässä Netti-



työssä nuorelle annetaan siis mahdollisuus toimia täysin anonyymisti tai verkkoidentiteetin turvin, riippuen hänen omasta tahdostaan.

Etsivässä Nettityössä käytetään ajankohtaista ja viiveellistä ohjaustekniikkaa riippuen palvelun alustasta, johon nuori hakeutuu. Etsivän Nettityön tarkoituksena onkin luoda sellainen palveluverkko nuorille, joka kattaisi mahdollisimman monta erilaista lähestymistapaa, joita nuori voisi käyttää. Etsivää Nettityötä on kuitenkin pyritty samalla kehittämään niin, ettei sille olisi päällekkäisiä palveluita olemassa. Tästä syystä se on ollut alallaan urauurtavassa asemassa.

Etsivää Nettityötä tehdään aina yksilöityinä prosesseina, jotka voivat vaihdella lyhyestä yhden kerran kontaktista pitkään, kuukausia tai jopa vuosia kestäväan kontaktiin. Nuori ja nuoren tilanne määrittelevät sen, kuinka pitkään he kokevat tukea tarvitsevansa. Työtapa perustuu motivoituneen chat-työn prosessimalliin. Etsivää verkkonuorisotyötä kuvaillaan samalla lailla kuin perinteistä etsivää nuorisotyötä viiden eri vaiheen kautta; kontakti nuoreen ja tutuksi tuleminen, yhteyden luominen nuoreen, ennakointi ja auttaminen, ratkaisujen tekeminen ja olemassa olevien voimavarojen lujittaminen, tiedottaminen ja yhteistyö. (Nuorten Palvelu ry 2015.)

Nettietsivän tukena osana Etsivää Nettityö-hanketta toimii myös koulutettuja vapaaehtoisia, eli Löytäjiä, jotka päivystävät erikseen järjestetyissä iltachateissa IRC-Galleriassa maanantaisin ja tiistaisin kello 20–22. Tällainen porrastus vapaaehtoisten ja palkattujen työntekijöiden kanssa on osoittautunut toimivaksi työmalliksi ja vapaaehtoiset kohtaavatkin vuositasolla satoja nuoria. (Nuorten Palvelu ry 2015.)

Löytäjä-chatit ovat usein kertaluontoisia keskusteluja 15–25-vuotiaiden nuorten kanssa, ja keskusteluiden sisältö saattaa olla mitä tahansa mieltymysten ja pelkojen väliltä. Aiheita ovat usein muun muassa yksinäisyys ja suhde-ongelmat joko ystävä-, parisuhde- tai perhepiirissä. (Verke 2013.) Löytäjä-chat saattaa olla kestoaltaan mitä tahansa, mutta aina maksimissaan kerralla kaksi tuntia johtuen aukioloajasta.

## 2 INTERNET TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

Internet on tärkeä toimintaympäristö nuorisotyölle, sillä internetillä on suuri merkitys nuorille. Verkko tarjoaa nuorille sellaisen toimintaympäristön, jossa he voivat kokeilla erilaisia vuorovaikutuksen tapoja ja yhteisöllisyyden tunteita. He voivat myös omak-sua ja esittää erilaisia identiteettejä. Nuoret etsivät ja hyödyntävät näitä asioita erilai-sissa blogeissa, pelisivustoilla ja sosiaalisessa mediassa, sillä nuorelle on tyypillistä tuoda itseään aktiivisesti esille verkossa. (Lehtikangas 2015, 21.)

Nuorisotyö on ala, jonka on sopeuduttava nuorisokulttuurin ja yhteiskunnan elinolojen muutoksiin, jonka vuoksi nuorisotyön kentällä on jatkuvasti kehitelty uusia toimintata-poja. Internetistä on tullut suuri osa nuorten elämää ja identiteettiä, sillä nuorten sosi-aalisuus on sähköistynyt. Nuorisotyö onkin rantautunut internetiin, koska nuorisotyö edellyttää nuorten kanssa tapahtuvaa kanssakäymistä. (Huttunen & Merikivi 2011, 42.)

Internet on toimintaympäristö, jota on alettu hyödyntämään laaja-alaisesti nuoriso-työn saralla. Järjestöistä esimerkiksi Pelastakaa Lapset ry ja Nuorten Palvelu ry ovat säännöllisesti internetissä toimivia tahoja, jotka tarjoavat palveluita nuorille. Lisäksi kuntapuolella on otettu haltuun etenkin neuvontatyöhön ja tiedottamiseen liittyvät verkkotoiminnat osaksi aktiivista työskentelyä. Tunnetuimpia verkkopalveluita Nuor-ten Palvelu ry:n toimintojen lisäksi on Pelastakaa Lapset ry:n Suunta-palvelu ja Neta-ri-toiminta.

Verkkonuorisotyö ei ole ainoa käytetty termi internetissä tehtävälle työlle, vaan on puhuttu esimerkiksi verkkoperustaisesta nuorisotyöstä, nettinuorisotyöstä, tietokone-välitteisestä kohtaamisesta, virtuaalisesta nuorisotyöstä tai verkossa tehtävästä nuo-risotyöstä. Termit eivät rajoitu vain nuorisotyöhön, vaan myös muussa nuorten paris-sa tehtävässä työssä hyödynnetään verkkoa. Siksi verkkonuorisotyön rinnalle on muodostunut termi ”nuorille suunnattu verkkotyö”, jonka lisäksi on puhuttu esimerkik-si nuorten verkkopalveluista sekä virtuaalisista vuorovaikutuspalveluista. (Huttunen 2014.)

Nuorisotyön näkökulmasta on kuitenkin eroa sillä, puhutaanko ”nuorille suunnatusta verkkotyöstä” vai ”verkkonuorisotyöstä”. Nuorille suunnatussa verkkotyössä lähtökohdiana on usein enemmänkin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten toimintaa ohjaavat ammatilliset tavoitteet, kuten esimerkiksi seksuaaliterveyden ja ennaltaehkäisevän päihdetyön edistäminen tai lastensuojelulliset periaatteet. Verkkonuorisotyössä työn lähtökohdiana ovat nuorisotyölliset tavoitteet, jotka usein ovat enemmän painottuneita ennaltaehkäisevään työhön. (Huttunen 2014.)

Internet toimintaympäristönä on täynnä mahdollisuuksia ja haasteita. Mahdollisuuksina on uudenlainen nuoren kohtaaminen ja tavoittaminen, sillä useat verkkotyöllä tavoitetut nuoret ovat sellaisia, joilla ei ole konkreettisia tukirakenteita tai – palveluita olemassa. Samalla verkkoympäristö tukee jo erilaisten palvelujen piirissä olevia nuoria silloin, kuin paikalliset fyysiset palvelurakenteet eivät ole saatavilla, mutta nuori kaipaa tukea.

Internetin haasteet ovat samoissa kohdissa kuin sen mahdollisuudetkin. Se, ettei nuorta kohdata fyysisesti ja ettei hänen identiteettiään saada välttämättä selville saattaa vaikeuttaa tukirakenteiden muodostumista nuoren näkökulmasta. Vaikka internetissä nuori saattaa kokea itsensä kohdatuksi, voi se jäädä myös vaillinaiseksi siitä syystä, ettei nuoren arkielämään päästä vaikuttamaan kuin keskustelun avulla.

## 2.1 Ohjaaminen verkkoympäristössä

Verkkonuorisotyössä on kyse verkkovälitteisestä kohtaamisesta, jossa nuori pääsee valitsemaan ajan ja paikan kohtaamiselle. Verkkoperustaisen nuorisotyön viitekehyksissä tämä tarkoittaa sitä, että kaksi tai useampi ihminen kohtaa tietokonevälitteisesti niin, että vähintään yksi heistä on nuorisotyöntekijä. Verkkoperustaisen nuorisotyön ominaisuuksia on muun muassa se, että samankaltaisten nuorten on helpompi tavoittaa toisensa, osapuolet voivat itse hallita kohtaamisen aikaa ja tahtia sekä nuori voi hyödyntää anonymiteetin suojaa. (Huttunen ym. 2011, 42.)

Monet verkkonuorisotyön palvelut, kuten Nuorten Palvelu ry:n ja Pelastakaa Lapset ry:n sekä eri kuntien verkkopalvelut ovat pyrkineet hyödyntämään erilaisia, edellä

mainittuja ominaisuuksia palveluissaan. Etsivän Nettityön toiminnot ovat suunnattuja kahdenkeskeisiin keskusteluihin, joista toinen on joko nuorisotyöntekijä tai koulutettu vapaaehtoinen, jolla on vaitiolovelvollisuus. Nuorten Palvelu ry:n toiminnot ovat kuitenkin hyvin erilaisia, esimerkiksi Ask.fm- sivuston kysymykset ja vastaukset ovat nähtävissä kaikille.

Pelastakaa Lapset ry:llä on tarjolla erilaisia nuorille suunnattuja verkkopalveluita. Heillä on viiveellisiä ja ajankohtaisia palveluita, jotka on suunnattu joko yhdelle tai useammalle nuorelle samanaikaisesti. Palveluja joihin voi osallistua useampi ihminen kerrallaan reaaliajassa on esimerkiksi Mantelichatit ja Netari. Reaaliaikainen kahdenkeskinen palvelumalli on Suunta-palvelu, jolla on myös kanava viiveelliselle kohtaamiselle sähköpostiohjauksen muodossa. (Pelastakaa Lapset ry 2015.)

Verkkoperustaisessa nuorisotyössä kaikki lähtee nuoren tavoittamisesta. Tätä vaihetta pohdittaessa on pitänyt monipuolistaa nuorisotyöllisiä verkkopalveluita. Käytännössä se tarkoitti sitä, että perustettiin erilaisia chatteja ja keskustelupalstoja, joiden avulla nuoret saattoivat kiinnittyä toisiinsa ja löytää samankaltaista seuraa. Tätä kautta on syntynyt muun muassa Pelastakaa Lapset ry:n Netari, joka muistuttaa ulospäin fyysistä nuorisotaloa verkkoympäristössä. Siellä nuorten kanssa voidaan kohdata kahden kesken ja ryhmissä samanaikaisesti. (Huttunen ym. 2011, 44–45.)

Nuorten tavoittamisen kannalta on ollut tärkeää, että verkkoperustaisessa nuorisotyössä on huomattu nuorten tarve kohdata vertaisiaan. Tämä on johtanut siihen, että nuorisotyölliset palvelut, kuten Etsivä Nettityö, on kiinnittynyt osaksi nuorten suosimia sosiaalisen median yhteisöjä. (Huttunen ym. 2011, 44–45.) Tällainen yhteisö on esimerkiksi IRC-Galleria, jossa Nuorten Palvelu ry:llä on sivusto. Sivustolla voidaan keskustella avoimesti Etsivän Nettityön sivulla tai sieltä pääsee kahdenkeskeiseen keskusteluun Löytäjien kanssa.

Verkko-ohjaamisen kannalta on tärkeää, miten aikaa ja tahtia hallitaan niin ajantasaisessa, kuin viiveellisessä kohtaamisessa. Molemmat kohtaamistyytit voivat esiintyä niin kahdenkeskisessä kuin monenkeskisessäkin kohtaamisessa, mutta ajantasainen kohtaaminen toteutuu aina reaaliajassa ilman aikaviivettä ja ilman, että viestit tallentuisivat. (Huttunen ym. 2011, 46.)

Ajantasaisessa verkkovälitteisessä kohtaamisessa voidaan kokea hyvin vahvaa läsnäoloa, koska viestittely voi olla hyvin intensiivistä ja nopeatempoista. Se tarkoittaa myös sitä, että jos nuorisotyöntekijä haluaa kohdata nuoren chat-pohjaisessa keskustelussa, vaatii se täydellistä keskittymistä käsillä olevaan keskusteluun. Ajankoh- taisen keskustelun onnistumisen kannalta on tärkeää, että nuori pääsee määräämään keskustelun tahdin. (Huttunen ym. 2011, 46.)

Mikäli nuorisotyöntekijä aikoo päästä aitoon kanssakäymiseen nuoren kanssa verkko- ympäristössä, tulee nuoren kokea toisen olevan läsnä. Tästä syystä Löytäjä koulu- tukseen on panostettu valtavasti. Siellä opetetaan valmiudet toimia nuorten kanssa haastavissakin tilanteissa ja opastetaan itse päivystysrytmiin. Löytäjä-chateissa kul- lakin Löytäjällä voi olla vain yksi nuori linjoilla kerrallaan, jotta keskittyminen nuoreen olisi mahdollisimman täydellistä. Näin pyritään välttämään nuoren kokemukset siitä, ettei häntä täysin huomioitaisi tai arvostettaisi.

Viiveellinen kohtaaminen, kuten esimerkiksi Etsivän Nettityön Ask.fm tai sähköpos- tiohjaus, saattaa kestää prosessina kuukausia ja pelkkien vastaustenkin välillä voi kulua päiviä. Viiveellisessä kohtaamisessa oleellista on vastaukseen kuluva aika, sillä nuori voi olettaa viestin olevan luettavissa heti sen kirjoitettuaan. Ohjaamisen onnistumisen kannalta onkin tärkeää pitää huoli siitä, että nuorella on tieto siitä, min- kä aikajakson aikana hänelle vastataan. Mikäli nuori joutuu odottamaan vastausta liian kauan, nuori saattaa kokea sen epäkunnioituksen eleeksi ja hakeutua toisen palvelun piiriin. (Huttunen ym. 2011, 46.)

Nuorten Palvelu ry tiedottaa vastausajoistaan internetsivuillaan ja pyrkii siten vas- taamaan nuorten tarpeeseen tietää, milloin vastauksia on lupa odottaa. Nuorten Pal- velut ry on myös linjannut esimerkiksi Ask.fm:n kohdalla sellaisia kysymyksiä, joihin he eivät vastaa suuren kysymysmäärän vuoksi. Etsivän Nettityön internetsivulla on myös maininta kaikista yhteydenottomahdollisuuksista ja viiveellisten palveluiden kohdalla on maininta siitä, että jos nuori haluaa reaaliaikaisen vastauksen kysymyk- seensä, voi hän ottaa yhteyttä myös muiden väylien kautta.

## 2.2 Nuorten ohjaus-, tieto- ja neuvontapalvelut

Ohjaus on työmuoto, jolla pyritään ammatilliseen keskustelun muotoon, jota sovelletaan monissa ammateissa. Ohjaustyön kuvaukset voivat poiketa toisistaan sen mukaan, onko niiden tarkoituksena korostaa menetelmää, ohjaajan ja ohjattavan vuorovaikutussuhdetta vai prosessia, johon ohjauksella pyritään vaikuttamaan. (Onnismaa 2007, 7.) Ohjaus- ja neuvontatyötä toteutetaan myös verkkoympäristössä, jolloin ohjaustyön kuvaukset ovat samanlaiset kuin kasvokkain tehdyssä työssä.

Ohjaustyö on parhaimmillaan ohjaajan ja ohjattavan neuvottelua, jossa edistetään keskustelun keinoin ohjattavan kykyä parantaa elämäänsä haluamallaan tavalla. Ohjaus- ja neuvontatyön kehityttyä on päästy pois ajatuksesta, että ohjattava on ”ongelma” ja ohjaaja ”ratkaisu”, jonka vuoksi ohjaus on usein yhteistyötä ja elämän suunnittelun riskikysymysten yhteistä tarkastelua ja arviointia. (Onnismaa 2007, 7.) Ohjaus- ja neuvontatyön kehityttyä on ollut mahdollista luoda myös sellaisia verkkopalveluita, jotka eivät toimi puhtaasti tieto- ja neuvontapalveluna jonne nuori tulee hakemaan selvää vastausta spesifiin kysymykseen.

Ohjaustyötä toteutetaan yleisesti sosiaalialalla ja nuorisotyössä painottaen toimintakykyä ja valtaistumista siten, että ohjaus ja neuvonta voidaan toteuttaa yksilöä tai yhteisöä tukevana keinona tavoitteiden saavuttamiseksi. Yksittäisiä tavoitteita on muun muassa hyvinvoinnin lisääminen ihmissuhdeongelmien ratkaisulla ja itsenäiseen elämönhallintaan pyrkiminen. (Onnismaa 2007, 21.) Myös Etsivä Nettityö täyttää osaltaan ohjaus- ja neuvontatyön vaatimukset, sillä toiminnan tavoitteet menee osittain yksiin ohjaus- ja neuvontatyön määritelmien ja tavoitteiden kanssa.

Nuorten Palvelu ry:n Etsivä Nettityö kattaa kokonaisuutena niin ohjaus-, neuvontakuin tiedottamistyönkin. Asiaa voidaan tarkastella monelta eri kantilta. Kun mietitään edellä mainittujen osa-alueiden kautta palvelumallien tehtävää, voidaan huomata yhteyksiä Etsivän Nettityön tehtäviin ja tavoitteisiin. Ohjaustyön tehtävänä on edistää keskustelun avulla nuoren kykyä parantaa elämäänsä haluamaansa suuntaan, neuvontatyön tarkoituksena on neuvoa nuorelle toimintatapa, jolla nuori voisi päästä ta-

voitteeseensa ja tiedottamisen tehtävänä on antaa nuorelle hänen tarvitsemiaan tietoja. (Onnismaa 2007, 28.)

Ohjaus-, neuvonta- ja tiedottamistyön näkökulmasta ammattilaisen rooli on erilainen, mutta vastaa Nettietsivien ja Löytäjien rooleja. Ohjaustyössä ammattilaisen tehtävänä on pyrkiä vahvistamaan ohjattavan toimintakykyä ilman, että antaisi valmiita ratkaisumalleja. Neuvontatyön näkökulmasta ammattilainen tietää puheessa olevasta asiasta enemmän kuin neuvottava, ja pyrkii antamaan neuvot ymmärrettävinä ja asiantuntevina. Ohjaustyön ammattilainen puolestaan antaa asiakkaalle tämän haluan tiedon huolehtien tiedon oikeellisuudesta ja riittävydestä. (Onnismaa 2007, 28.)

Nuorten Palvelu ry:n Etsivässä Nettityössä nämä elementit näkyvät siten, että Nettietsivät ja Löytäjät joutuvat saman keskustelun aikana usein etsimään faktatietoa nuorelle, neuvoa oikeita toimintatapoja ja ohjata siten, että nuori joutuisi itse osallistumaan itseään koskevaan päätöksentekoon. Jos keskustelun aiheena on esimerkiksi masennus, saattaa nuori haluta tietoa siitä sairautena, neuvoja miten sitä voisi hoitaa ja ohjausta siihen, miten sen kanssa voi elää.

Verkko-ohjauksen tulee aina olla tavoitteellista ja vaikuttavaa toimintaa, joka kohdistuu oikeisiin asioihin oikealla hetkellä. Verkko-ohjauksen tarkoituksena on saada nuori ajattelemaan ja etsimään ratkaisuja itse. (Koli 2008, 76.) Ohjauksessa pyritään edistämään nuoren elämää nuoren haluamaan suuntaan keskustelemalla. Nuori onkin ohjaustilanteissa aktiivinen osallistuja esittämiensä ongelmien tai pulmien ratkaisussa. (Fedotoff & Pietilä 2011, 64.)

Etsivässä Nettityössä pyritään aina keskustelemaan nuorten ongelmista ja asioista heidän ehdoillaan: Kun nuori tuo esiin ongelman, pyritään se ratkaista niillä keinoin, jotka nuorella on ja opastaa, mistä voisi löytää tiedon, jota hänellä ei ole. Joissain tapauksissa se tapahtuu puhtaasti opastamalla nuori toisen palvelun piiriin, mutta yleensä asioita lähestytään sosiaalisen vahvistamisen ja vahvistumisen kautta, sillä tavoitteena on saada nuori kiinnittymään erilaisiin palveluihin.

### 2.3 Sosiaalinen vahvistaminen verkkonurisytyssä

Yksi opinnäytetyöni ydintematikoista on sosiaalinen vahvistaminen. Eräs sosiaalisen vahvistamisen harvoista määritelmistä löytyy Nuorisolain 2.pykälän kolmannesta momentista, jossa sen todetaan tarkoittavan ”nuorille suunnattuja toimenpiteitä elämäntaitojen parantamiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi” (Lundbom & Herranen 2011, 6).

Syrjäytymisen ehkäisy, eli positiivisemmalla termillä ilmaistuna sosiaalinen vahvistaminen on asteittainen prosessi, jonka tarkoituksena on parantaa nuoren elämäntilannetta ja -hallintaa. Laajassa mittakaavassa sosiaalinen vahvistaminen voidaan ymmärtää varhaisena puuttumisena, elämän nivelvaiheiden tunnistamisena ja korjaavina toimina. (Mehtonen 2011, 13–18.) Yksilöitynä prosessina tämän kaltaisella prosessilla ei ole kehyskestoa, sillä yksilöity prosessi tarkoittaa myös osaltaan sitä, että asiat etenevät nuoren tahtia.

Vaikka sosiaalisen vahvistamisen painopisteenä on ennaltaehkäisevä työ, on sen tavoitteena ihmisen kokonaisvaltaisen elämänhallinnan tukeminen ja sosiaalinen vahvistuminen, joka itsessään on subjektiivinen kokemus ja siksi hankalasti määriteltävissä. (Mehtonen 2011, 13–18.) Sosiaalista vahvistamista verkkoympäristössä saattaa olla välillä vaikea määrittää ja arvioida, kuten muissakin ympäristöissä. Sosiaalisen vahvistumisen kokemus saattaa tulla huomattavalla viiveellä.

Sosiaalinen vahvistaminen verkkoympäristössä näyttäytyy muun muassa ohjaustyönä, jota siellä tehdään. Esimerkiksi Nuorten Palvelu ry:n toiminta pyrkii osaltaan vaikuttamaan nuoren hyvinvointiin tekemällä ennaltaehkäisevää työtä osana muita palvelurakenteita. Pitää kuitenkin muistaa, että toisaalta tarkoituksena on myös löytää ja tavoittaa niitä nuoria, joilla on haasteita yhteiskuntaan kiinnittymisessä ja tukea heitä siinä.

Etsivä nuorisotyö on yksi sosiaalisen vahvistamisen käytäntö ja sitä tehdään paljon myös verkkoympäristössä. Etsivässä verkkonurisytyssä, kuten juuri Etsivässä Netityön- hankkeessa levittäytytään niihin palveluihin, joissa nuoret käyvät ja asettautaan siten tarjolle odottamaan nuoren aloitetta. Etsivässä nuorisotytyssä pätee sa-



ma etsivä työote niin verkossa kuin sen ulkopuolellakin, eli ihmisiä ei arvoteta. Työn tarkoituksena on saada nuoren ääni, tarpeet ja näkemys esille rakentamalla kontakti nuoreen. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 87–88.)

Etsivän työn tavoitteena on keskustelemalla saada selville muun muassa nuoren elämäntilanne, asuinpaikka, koulutus- tai työtilanne sekä mahdolliset palvelut joiden piirissä nuori on. Nämä tiedot auttavat verkossakin tehtävässä etsivässä nuorisotyössä, sillä tarkoituksena on löytää auttamisen ja tukemisen väyliä myös nuoren asuinympäristöstä. Etsivän Nettityön kontakteissa on paljon vaihtelua: Joidenkin nuorten asuinpaikkakunta ja kokonaistilanne on hyvin tiedossa, kun jotkut puolestaan eivät ole halunneet kertoa edes asuinpaikkakuntaansa.

Verkkotyön rajoituksiin kuuluu se, että työskentely tapahtuu täysin nuoren kertomusten varassa, sillä ohjaaja ei voi varmistua nuoren kertomuksista samalla lailla kuin kasvokkain tehtävässä työssä. Etsivän verkkonuurisotyön tavoitteena on, että nuori saa avun, jota hän tarvitsee. Apua yritetään pääsääntöisesti järjestää nuoren ympärillä olevissa palvelujärjestelmissä, mutta mikäli keskustelija haluaa pitää kiinni anonyymiteetistään, ei ohjaaja voi tietää, minne ja miten tukea ja apua pitäisi välittää. (Kaartinen-Koutaniemi, 2012, 90.)

Mikäli nuoren nimi tai yhteystiedot ovat olemassa, voidaan nuoren asioista tiedottaa paikallisia tukipalveluntarjoajia, mikäli nuori antaa yhteistyölle suostumuksensa. Huomioitavaa on kuitenkin myös se, että jos tietoa nuoren asuinpaikkakunnasta ja henkilöllisyydestä ei ole, ei ohjaus ole kuitenkaan automaattisesti epäonnistunut. Tärkeintä lienee kuitenkin, että verkkokontaktin kautta nuori on kokenut tulleen kuulluksi ja huomioiduksi. (Kaartinen-Koutaniemi, 2012, 90.)

## 2.4 Osallisuus

Osallisuus on terminä hyvin laaja. Se on monitasoinen kokonaisuus tuntemisesta, tekemisestä ja kuulumisesta johonkin. Osallisuus syntyy luottamuksesta, sitoutumisesta ja kuulluksi tulemisen tunteesta. Se on yksilöllinen kokemus tai tunne siitä, miten ihminen kokee suhteensa yhteiskuntaan tai yhteisöön. Yksilötasolla osallisuuden

tunne rakentuu voimaantumisesta, identiteetistä ja yksilön elämänhallintavalmiuksista. Näihin asioihin vaikuttaa yksilön kokemus siitä, pystyykö hän vaikuttamaan omaan elämäänsä koskeviin päätöksiin ja kantamaan vastuuta niistä. (Jämsén & Pyykkönen 2014, 9.)

Osallisuus tarkoittaa yksinkertaistettuna kiinnittymistä johonkin, yhteisöön, yhteiskuntaan tai ympäristöön. Se vaatii yhteenkuuluvuuden tunnetta, turvallisuutta ja oikeudenmukaisuutta. Kokemukset osallisuudesta riippuvat siitä, millaiset ovat yhteiskunnan rakenteet suhteessa yksilön omiin voimavaroihin, elintason ja itsensä toteuttamisen ja kuulumisen ulottuvuuksiin. Osallisuudesta puhuttaessa on syytä miettiä, missä puitteissa siitä puhutaan, sillä osallisuuden kokemus on lähes aina subjektiivinen. Pohtia voi myös sitä, salliiko yhteiskuntamme vain tietynlaisen osallisuuden. (Särkelä-Kukko 2014, 49.)

Osallisuuden kokemusta voidaan lisätä osallistamisen keinoin. Osallistamisella tarkoitetaan aktivoinnin ja kannustamisen keinoja, joilla pyritään saamaan yksilö osallistumaan ja siten kokemaan osallisuutta. Osallistamisessa motivaatio ja halu osallistua ovat ulkoisia, eli syntyvät muualla kuin yksilössä itsessään. (Särkelä-Kukko 2014, 35.) Joskus ulkoinen motivaatio saattaa kuitenkin muuttua sisäiseksi morivaatioksi. Osallistamisen keinoin voidaan saattaa nuori tietoisuuteen jostain, mistä hän ei aiemmin tiennyt.

Verkkonuorisotyössä, kuten nuorisotyön kentällä yleensäkin, nuoria pyritään osallistamaan toimintaan mukaan. Monia verkkonuorisotyön osallistamiskeinoja toteutetaan muun muassa Facebookissa ilmoittamalla aukioloajoista tai markkinoimalla kampanjoita. Joissain tapauksissa saatetaan luoda myös kilpailuja tai tempauksia, joilla pyritään saamaan nuoria osallistumaan toimintaan tai kyselyyn. Etsivässä Nettityössä osallistamista on esimerkiksi palveluista tiedottaminen, mutta nuorella on aina olemassa valinta omasta osallistumisestaan ja siten osallisuudestaan.

Osallisuuden kokemukset saattavat jäädä alhaisiksi verkossa tehtävässä nuorisotyössä, koska nuori ei pääse itse vaikuttamaan palvelun laatuun. Merkittävä osa osallisuusrakenteista rakentuu aikuisvetoisesti (Kiilakoski & Taiponen 2011, 83). Nuorille suunnatut verkkoperusteiset palvelut ovat usein valmiita kokonaisuuksia, joihin nuori

vain tulee ilman, että pääsisivät vaikuttamaan palvelun ulkoasuun, teknilliseen toteutukseen tai sisältöön.

Opinnäytetyöni tarkoituksena onkin osaltaan vaikuttaa ja pureutua tähän ongelmaan, sillä aineistonkeruumenetelmänä toiminut kysely pyrkii nimenomaan luoda mahdollisuuksia nuoren osallisuudelle: Kyselyllä annetaan nuorelle mahdollisuus päästä vaikuttamaan palveluun ja sen kehittymiseen.

### 3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyöni alkoi tutustumalla Nuorten Palvelu ry:n Etsivään Nettityöhön konkreettisesti Löytäjä-chattien kautta. Kimmokke aiheelle syntyi Humanistisen Ammattikorkeakoulun opinnäytetyöpajasta, johon osallistuin jo ennen kuin minulla oli mitään selkeää suunnitelmaa konkreettisesta työnaiheesta.

Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa oli pitkään mietinnässä, että tehdäänkö työ yksilö- vai parityönä. Päätös syntyi yhteistyössä opettajien kanssa ja yksilötyön taustalla oli selvät aikataulukysymykset. Yksilötyönä tehtävä opinnäyte tuntui aluksi ajatuksen tasolla hyvin haastavalta, sillä työmäärä tuntui erittäin suurelta, mutta käytännössä suuri työmäärä vain motivoi tekemään enemmän ja paremmin.

Opinnäytetyöni aihealueeksi valikoitui verkossa tehtävä nuorisotyö siksi, että olin suorittanut juuri vapaasti valittavia opintoja sekä projektiopinnot kyseisen teeman ympärille. Nuorten Palvelu ry oli minulle ennestään tuttu järjestö ja osallistuin heidän järjestämään Löytäjä-koulutukseen lokakuussa 2014, mistä alkaen tein vapaasti valittavia opintoja juuri Löytäjä-chateissa. Opinnäytetyöprosessini starttasi tammikuussa 2015, kun ensimmäisen kerran otimme yhteyttä työpaikan edustajan kanssa asian tiimoilta. Aihealue rajautui työelämätahon toivomusten mukaisesti.

Esittelin opinnäytetyösuunnitelmani Joensuussa 11.3.2015. Kyselyn työstämisen aloitin maaliskuun ja huhtikuun vaihteessa ja palautekyselyäni jaettiin nuorille huhti-

kuun lopusta alkaen aina juhannukseen asti. Aloin työstämään opinnäytetyötäni kirjalliseen muotoon heinäkuussa 2015 ja osallistuin Humanistisen ammattikorkeakoulun järjestämiin opinnäytetyöpajoihin. Opinnäytetyöni esittely toteutettiin Joensuussa 3.9.2015 ja se jätettiin arviointiin 15.9.2015.

### 3.1 Tavoitteet

Etsivässä Nettityössä, saatikka ylipäätään verkkonurisyössä, ei ole vielä toimivaa palautteenkeruumenetelmää, jolla voitaisiin saada nuoren ääni kuulumaan palvelun kehittämiseksi. Olemassa on kuitenkin tutkimustietoa siitä, miten nuoret kokevat verkon. Esimerkiksi Sini Savolainen on tehnyt opinnäytetyön, joka keskittyi nuorten ajatuksiin ja kokemuksiin verkosta sekä verkkoa hyödyntävästä nurisyöstä.

Nuorten Palvelu ry:n toimintojen kehittämisen kannalta on tärkeää kuulla nuorten kehittämisehdotuksia ja mielipiteitä palvelusta, jotta se voisi vastata aitoon tarpeeseen. Nuorten osallisuutta pyritään edistämään palautteella, jotta nuori voi saada äänensä kuulumaan. Palautteella on suuri vaikutus järjestön toimintaan ja sen ammatilliseen kehittymiseen, kuin myös palvelun kykyyn kohdata nuoria ja saada heitä osallistumaan toimintaan. Palautteella on myös vaikutuksensa suoraan Etsivään Nettityöhön ja sen kehittymiseen. Palautteen avulla voidaan luoda uusia toimintamalleja ja kehittää jo olemassa olevia yhä ammatillisempaan suuntaan.

Aikaisempia palautteenkeruumenetelmiä, joita on kokeiltu, on muun muassa hymiökeräys. Nuoren oli tarkoitus antaa hymiö sen perusteella, miten hän koki keskustelun. Kyseinen palautteenkeruu menetelmä ei tosin kertonut mitään siitä, miksi nuori koki keskustelun olleen hyvä tai huono. Juuri tästä syystä, tarkoituksena oli laatia sellainen palautteenkeruumalli, joka nimenomaan vastaisi kysymykseen miksi. Määrällinen tieto siitä, kuinka monta kävijää palvelu on saavuttanut, on tässä tapauksessa toissijaista tietoa, jota voidaan mitata muilla keinoilla. Ensisijaista tietoa on se, miten nuori on palveluun hakeutunut ja miten hän on kokenut palvelun onnistumisen ja mitkä asiat ovat vaikuttaneet nuoren kokemukseen.

Opinnäytetyöni tehtävänä oli luoda kyselylomake Nuorten Palvelu ry:n Etsivään Nettityöhön, jonka avulla saadaan tulevaisuudessa vastauksia siihen, miten ja miksi nuoret kokevat palvelun ja miten sitä voisi kehittää. Tavoitteenani oli luoda toimiva pohja, joka ei aiheuta lisävaivaa nuorelle erilaisten sovellusten tai monimutkaisuuksien takia ja joka ei luo lisäkustannuksia järjestölle. Järjestötoiminnan kannalta taloudelliset resurssit ovat aina tiukassa, joten maksuttomuus oli tärkeässä osassa suunnittelua. Kyselyn tavoitteena oli saada konkreettista ja laadullista tietoa siitä, miten nuoret kokevat palvelun ja miksi. Palautteenkeruumenetelmän on tarkoitus olla pitkäikäinen malli, jota järjestö voi käyttää myöhemminkin.

Koko opinnäytetyöni suurin yksittäinen tavoite tälle työlle oli nuorten kokonaisvaltainen osallistaminen palvelun kehittämisessä. Ideaalitilanne oli, että palautteen avulla palvelua voitaisiin kehittää entistä paremmaksi nuorten näkökulmasta – sellaiseksi, että se olisi yhä useamman nuoren tavoitettavissa tai uudessa alustassa, jota nuoret nykyään käyttävät ja jossa se ei mahdollisesti vielä ole. Tavoitteena oli myös kuulla mitkä asiat ovat nuorten mielestä hyviä ja onnistuneita ja vahvistaa niitä palveluita entisestään.

### 3.2 Kysymyslomakkeen luominen ja kysymysten asettelu

Kysymyslomakkeen kysymysten pohdinta aloitettiin siitä näkökulmasta, mikä palvelisi tavoitetta parhaiten. Koska Etsivässä Nettityössä ollaan tekemisissä anonyymien nuorten kanssa, joutui kyselyn rakennetta pohtimaan eri lailla kuin jos nuorten henkilöllisyys olisi tiedossa. Anonyymien nuorten vuoksi, eli sellaisten, joista ei jää tiedostoihin nimeä saatikka paikkakuntaa, ellei nuori niin tahdo, oli luotava sellainen kysely, joka kuitenkin houkuttelisi vastaamaan.

Kyselyä laatiessa pohdittiin myös sitä, onko henkilön nimimerkillä tai muulla tunnistella, kuten sukupuoliä väliä toiminnan kehittämisen kannalta. Pohdintamme mukaan taustatiedoille, kuten iälle ja sukupuolelle ei ollut tarvetta tämän kyselyn kohdalla, sillä ainoa tavoite oli saada tietää, miten nuoret kokevat palvelun ja miksi. Tulimme työelämäohjaajan kanssa siihen tulokseen, että minkäänlaisten pohjatietojen ky-

syminen saattaisi itseasiassa jopa vähentää vastausmääriä – palveluhan kuitenkin tunnetaan juuri anonymiteetistään.

Kyselyä laatiessa luotettiin siihen, että nuori vastaa helpommin, mikäli kysymys ei ole liian pitkä. Toinen merkittävä tekijä on se, kuinka paljon sen täyttämiseen kuluu aikaa. Pohdin aluksi melko paljon sitä, mikä motivoisi nuoria vastaamaan kysymyksiin. Tulin kuitenkin siihen tulokseen, etten jaa esimerkiksi palkintoja vastanneiden kesken, koska silloin vastaaminen ei lähtisi nuoresta itsestään. Halusin uskoa siihen, että nuori vastaa kyselyyn, koska palvelu on merkittävä asia hänelle.

Päädyin internetissä toteutettavaan kyselyyn siitä syystä, että Nuorten Palvelu ry:n Etsivällä Nettityöllä on periaatteena anonymiys - keneenkään nuoreen ei oteta henkilökohtaista kontaktia arkielämässä. Koska palvelussa käy paljon sellaisia nuoria, joiden yhteystietoja ei tiedetä ja koska aihealueet mitä keskusteluissa käsitellään saattavat olla niin arkoja, ettei nuori edes halua antaa yhteystietojaan, oli kaikin puolin järkevämpää toteuttaa myös aineiston keruu täysin anonymisti.

Aineistonkeruumenetelmäksi ei valittu haastattelua edellä mainitusta syystä johtuen, vaikka sillä olisi mahdollisesti saanut tarkempaa tietoa. Haastattelumenetelmän poistamisen ja internetkyselyn valinnan taustalla oli myös selkeä tarpeellisuus näkökulma. Opinnäytetyön yhtenä tarkoituksena oli tehdä kysely niin, että se on helppo liittää jatkossakin keskusteluiden oheen ja käyttää palautteenkeruumenetelmänä.

Työelämäohjaajani kanssa tapahtuneen yhteisen pohdinnan jälkeen olimme yhtä mieltä siitä, että kyselyn on oltava lyhyt, napakka ja helppo täyttää. Jotta vastauksia on helpompaa käsitellä ja hahmotella tarvitsimme hieman perustietoja siitä, kuinka usein nuori on ollut palvelussa ja mitä kautta hän on saanut siitä tiedon. Lisäksi halusimme vastauksia siihen, miten nuori kokee palvelun ja mitkä asiat vaikuttivat kokeemukseen- sekä mahdolliset kehitysideat mitä nuorilla voisi olla. Kyselystä muodostui lopulta kolmen suljetun ja kahden avoimen kysymyksen kokonaisuus. (Liite 1)

### 3.3 Aineiston keruu

Menetelmänäni oli verkossa toteutettava kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, joka oli vastaajalle anonyymi palvelun luonteesta johtuen. Karkea määritelmä laadullisesta tutkimuksesta on sen ymmärtäminen muodon kuvauksena, eli ei numeraalisena tutkimustuloksena, jossa tulos saattaa olla leimautunut tutkijan omien intressien mukaisesti, mutta joka voi vastata kohdeilmiön merkityksestä (Eskola & Suoranta 2008).

Aineiston keruuni tapahtui internetissä sinne luodulla kyselylomakkeella. Loin kyselylomakkeen Google Forms- kyselytyökalun avulla, sillä se kerää kaikki vastaukset samaan paikkaan ja on siitä syystä erittäin käyttökelpoinen ja kätevä. Usein opinnäytetöiden internetkyselyt on toteutettu Webropolin avulla, mutta minä en kokenut sitä parhaaksi vaihtoehdoksi.

Webropolin ongelmaksi muodostui se, että se olisi pitänyt jakaa kohderyhmälle sähköpostitse, eli käyttäen sellaista tietoa, jota meillä ei ole kaikista palvelua käyttävistä nuorista. Toisin sanoen se olisi rajannut kohderyhmämme ainoastaan niihin palvelun käyttäjiin, jotka ovat sähköpostiyhteydessä Nettietsivien kanssa. Google Forms kyselyn vahvuus oli se, että Nuorten Palvelu ry voi jatkaa sen maksutonta toteuttamista myös opinnäytetyöni jälkeen, toisin kuin jos olisin päättänyt Webropol- kyselyyn.

Aineistoa kerättiin käytännössä siten, että aina kontaktin jälkeen nuorelle tarjottiin mahdollisuus vastata kyselyyn. Esimerkiksi Löytäjä-chatissa, kun keskustelu alkoi päättyä, vapaaehtoistyöntekijä kysyi nuorelta haluaisiko hän vastata pieneen kyselyyn ja jakoi internetlinkin nuorelle. Palautteenkeruu-aika opinnäytetyötäni varten oli 24.4–21.6.2015. Aineiston keruusta vastasivat Nettietsivät ja Löytäjät.

### 3.4 Aineiston analyysi

Kyselyhaastatteluni keräsi yhteensä kymmenen vastausta. Koska tutkimusaineistoa kertyi verrattain vähän, koitin panostaa sen analysointiin. Tarkoitukseni oli käyttää kvalitatiivisia menetelmiä aineiston tulkitsemisessa, mutta lopulta sen analysointi vaa-

ti niin kvalitatiivisia kuin kvantitatiivisiakin tulkintoja. Aineiston analyysi sisältää myös omia pohdintojani.

Laadullisen aineiston, eli omassa kyselyssäni avointen kysymysten, analyysin tarkoituksena on selkeyttää vastauksia luoden uutta tietoa tutkittavasta aiheesta. Analyysin tarkoituksena on tiivistää tekstiä kadottamatta informaatiota, päinvastoin, tarkoituksena on luoda lisäinformaatiota hajanaisesta aineistosta. (Eskola & Suoranta 2008.) Kyselyni koostui yhteensä viidestä kysymyksestä, joista neljä oli pakollisia vastaajalle.

Kyselyssäni oli varattuna kaksi avointa kysymystä, joiden vastaukset minun oli tarkoitus analysoida kvalitatiivisin menetelmin. Etukäteen tarkoitukseni oli purkaa ja koodata vastaukset. Ennen pitkää kuitenkin huomasin kyseisen menettelytavan mahdottomaksi: Vastaukset olivat niin lyhyitä, ettei edellä mainitussa analyysitavassa ollut mitään järkeä. Niinpä päädyin lopulta soveltamaan laadulliseen aineistooni määrällistä analyysia.

Pelkistetysti aineistojen määrällinen analyysi on tuotosten pituuksien laskemista ja luokittelua erilaisten tekijöiden mukaan. Tällä menetelmällä voi myös halutessaan eritellä tarkkoja lukuja siitä, kuinka monta kertaa tutkimuksen kannalta tärkeät asiat esiintyvät aineistossa ja siten luokitella niitä. (Eskola & Suoranta 2008.) Opinnäytetyössäni aineisto analysoitiin värikoodauksen ja esiintyvien asioiden määrällisen laskennan lisäksi siten, että luokittelin kokonaisuuksia vastauksista. Toteutin siis niin kvantitatiivista kuin kvalitatiivista analyysia.

#### 4 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

Tässä luvussa tarkastelen kyselystä saatuja vastauksia ja niiden merkityksiä Nuorten Palvelu ry:n Etsivän Nettityön hankkeelle, joka voi hyödyntää vastauksia tulevaisuuden toiminnassaan, päätöksenteossaan ja Etsivän Nettityön kehittämisessä. Tulokset ovat viitteellisiä, eikä niitä voida käyttää suoraan pohjatietona aineiston koon vuoksi.



Tulkittessani opinnäytetyöni tuloksia olen huomionnut ne vastaukset, jotka on annettu ennen 21.6.2015. Kysely on ollut aktiivinen myös loppukesän ja syksyn aikana, ja vastauksia on tullut syyskuussa 2015 kolme kappaletta tässä opinnäytetyössä käytettyjen vastausten lisäksi. Nämä vastaukset ovat kuitenkin tulleet vasta, kun aikaisemmat vastaukset oli jo analysoitu ja siten jäivät tulkintojen ulkopuolelle.

Opinnäytetyön tuloksia arvioidessa on hyvä muistaa myös kyselyn tarkoitukset ja tavoitteet. Tarkoituksena onkin, että tällaisen kyselymallin pohjalta voitaisiin kehittää verkkonuorisotyöhön palautteenkeruumalli, joka palvelisi nuorten osallisuutta palvelujen kehittämisessä ja siten työmallien ammatillisuutta entisestään. Tämä tavoite on osaltaan jo toteutunut, sillä palautteenkeruu menetelmä on aktiivisessa käytössä Nuorten Palvelu ry:n Etsivässä Nettityössä.

Osallistamisen ja sitä kautta osallisuuden lisäämisen taustalla on lähtökohta, jonka mukaan tässä tapauksessa nuorella on mahdollisuus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon tunnustettuna yhteisön jäsenenä. Nuoret suljetaan usein päätöksenteosta, joka osaltaan lisää eriarvoisuutta ja vähentää osallisuutta. (Kiilakoski & Taiponen 2011, 77.)

Osallisuuden kokemuksen kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että nuoret pääsevät vaikuttamaan palveluiden ja toimintamallien suunnitteluun. Tässä opinnäytetyössä käytetty palautekysely jää käyttöön myös opinnäytetyöni valmistumisen jälkeen ja on osaltaan lisäämässä nuorten vaikuttamismahdollisuuksia palvelun kehittämiseksi. Tarkoituksena on, että se on ensiaskel nuorten mukaan ottamiselle verkkonuorisotyön kentällä tapahtuvassa päätöksenteossa.

#### 4.1 Palvelun tunnettavuus

Kyselylomakkeen ensimmäiset kaksi kysymystä oli aseteltu niin, että saataisiin tietoa siitä, montako kertaa nuori on käyttänyt palvelua ja mitä kautta hän on saanut palvelusta tiedon ensimmäisen kerran. Tämä haluttiin tietää sen vuoksi, että palvelunjärjestäjä saisi tiedon siitä, missä osallistaminen on onnistunut ja mitä väyliä nuoret löy-

tävät tai etsiytyvät palvelun pariin. Tarkoituksena oli nimenomaan selvittää, löytyykö tieto palvelusta internetissä vai muita väyliä pitkin, kuten vanhemmilta tai koulusta.

Kysely keräsi yhteensä kymmenen vastausta, joista voitiin päätellä, mitä kautta nuoret saavat tietoa Nuorten Palvelu ry:n Etsivästä Nettityöstä. Ainoastaan yksi kymmenestä vastanneesta kertoi saaneensa tiedon Nuorten Palvelu ry:n verkkotoiminnasta koulussa. Kolme nuorta vastasi saaneensa tiedon kavereilta ja loput kuusi oli löytänyt palvelun internetistä. Vastausvaihtoehtoina olivat vielä omat vanhemmat ja muu, mikä – kohta, jotka eivät saaneet yhtään vastausta.

Sinänsä on loogista, että internetissä toimiva palvelu tavoittaa eniten nuoria internetissä ja olin osannut odottaa myös sitä, että vanhemmat eivät ole luultavasti ollut monellakaan se taho, josta palvelu olisi tullut tutuksi. Olin kuitenkin odottanut, että koulu olisi saattanut olla useammassa vastauksessa mukana. Koulun puuttumattomuus saattaa kuitenkin johtua monesta asiasta, kuten siitä, ettei koulussa ole jaettu tietoa verkossa toimivista palveluista tai esimerkiksi vastausmäärien vähäisyydestä.

Kyselyssä tarkasteltiin myös sitä, kuinka monta kertaa nuori on käyttänyt Etsivän Nettityön palveluja. Käyntikerrat jakautuivat ainoastaan kahteen vaihtoehtoon. Joko vastannut nuori oli palvelussa ensimmäistä kertaa, tai sitten hän oli käynyt palvelussa viisi kertaa tai useammin. Ensimmäistä kertaa palvelua käyttäneitä oli kolme vastanneista ja viisi kertaa tai useammin palvelua käyttäneitä oli seitsemän, eli selvä enemmistö. Tämä voi johtua myös siitä, ettei nuori käsitä palvelun vaikutuksia omaan tilanteeseensa reaaliajassa heti keskustelun jälkeen.

Vastausvaihtoehdoissa oli myös valintana kaksi, kolme ja neljä kertaa, mutta jostain syystä kyseisiä kertoja palvelussa käyneitä ei saatu vastaamaan. Toki voi olla myös niin, että joko nuori käy palvelussa kerran tai sitten hän käy lyhyenkin aikavälin aikana useammin. Tähän voi vaikuttaa myös se, että nuori on osallistunut kyselyyn todennäköisemmin silloin, kun hän on jo luonut suhteen Nettietsivän tai Löytäjän kanssa.

## 4.2 Kokemuksia Etsivästä Nettityöstä

Kaikki kyselyyn vastanneet kokivat saaneensa apua siihen ongelmaan jonka vuoksi tulivat palvelun piiriin, sillä yksikään vastaus ei ollut negatiivinen. Eniten oli kuitenkin neutraaleja vastauksia, joista ainakin osa saattaa johtua siitä, ettei kysymystä ole mahdollisesti ymmärretty, tai ei ole haluttu määritellä sen tarkemmin vastausta. Sannallisessa kysymyksessä siitä, mitkä asiat ovat vaikuttaneet nuoren kokemukseen palvelusta, ei ollut annettu yhtään negatiivista vastausta.

Kolme nuorta kymmenestä vastasi kokeneensa palvelun kokemallaan tavalla, koska palvelu oli luotettava ja välittävä. Nuoret kokivat tulleen kuulluksi ja kohdatuksi. Esimerkiksi yksi nuori vastasi, että koki palvelun hyvänä, sillä hän pystyi kertomaan luottamuksellisesti ja avoimesti tuntemattomalle ihmiselle asioista ja kukaan ei tuominut häntä siitä. Kokemukset verkkotyöstä ovat jo aikaisemminkin osoittaneet, että nuoret alkavat puhua nopeammin hyvinkin vaikeista asioista verkossa kuin kasvotusten.

Etsivän työn luonteeseen myös kuuluu se, että vaikka nuori olisi tehnyt mitä valintoja, tulee ne hyväksyä. Etsivässä nuorisotyössä ei tuomita nuorta, vaan lähestytään tilannetta sellaisena kuin se on. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 84–89.) Toinen nuori vastasi saaneensa palvelusta sellaisen tunteen, että hänestä on välitetty ja että keskustelukumppani on luotettava. Edellä mainitut tuntemukset tämän kaltaisessa palvelussa ovat tärkeitä, jotta nuori voidaan aidosti kohdata ja että päästään keskustelemaan nuoren oikeista ongelmista.

Toinen vallitseva teema, joka vastauksista nousi, oli positiivisen palautteen saaminen ja kannustaminen avun hakemiseen. Useammassa vastauksessa on mainittu ystävällisyys, positiivinen palaute ja hyvien vinkkien saaminen palvelusta. Osa niistä nuorista, joita palvelu on kohdannut, on sellaisessa tilanteessa, etteivät he saa positiivista palautetta mistään muualta. Muutama vastaus oli niin ympäröivä tai laaja, että niistä on vaikea vetää mitään johtopäätöksiä.

Vastauksien perusteella kuitenkin ne nuoret, jotka olivat käyttäneet palvelua useammin, olivat myös aktiivisempia vastaajia ja koittivat vastata hieman yksityiskohtai-

semmin kysymyksiin kuin ensimmäistä kertaa palvelussa käyneet. Esimerkkinä vastaus kysymykseen: "Mitkä asiat vaikuttivat kokemukseesi?" "Kaikki". Toki tämäkään ei ole yleistettävissä oleva asia, sillä otanta on niin pieni. Kukaan ensikertaa palvelussa käyneistä ei osannut tai halunnut vastata avoimeen kysymykseen siitä, millaisia parannusehdotuksia tai palautetta he haluaisivat antaa.

### 4.3 Palautetta ja parannusehdotuksia

Kyselylomakkeen viimeisessä kohdassa pyydettiin nuorilta palautetta ja parannusehdotuksia toiminnan kehittämiseksi, ilman, että sitä olisi kyselyssä mitenkään rajattu. Kysymys oli vapaaehtoinen, ja se näkyy vastausmäärissä ja osittain myös vastausten laadussa. Tämän osion tulkitsemisesta ei voi vetää laajempia johtopäätöksiä, sillä vastauksia on vain kolme, mutta näiden vastausten myötä saatiin kuitenkin yksilöiden ääntä kuuluviin.

Palvelua kiiteltiin siitä, että sen aukioloajat sijoittuvat nimenomaan iltoihin. Useat verkkonuorisotyön palvelut toimivat nimenomaan iltaisin, koska silloin suurin osa fyysisistä tukipalveluista on kiinni. Näin pyritään lisäämään monitahoista yhteistyötä. (Nuorten Palvelu ry 2015.) Toinen kiitosta saanut asia oli monipuoliset palvelualustat. Palvelualustoilla viitataan erilaisiin sosiaalisen median kanaviin, joissa palvelu toimii.

Kysely tuotti yhden nuoren antaman konkreettisen parannusehdotuksen palvelulle. Nuoren esittämä parannusehdotus koski myös aukioloaikoja, muttei niiden kellonai-kaa. Nuori toivoi mahdollisia yhteydenottokertoja useammin – käytännössä siis lisäiltoja viikkoon, milloin toiminta olisi avoinna. Hän jatkoi myös, että mikäli lisäkerrat eivät ole mahdollisia, niin aukiolopäiviä voisi hajauttaa nykyisestä maanantain, tiistain ja keskiviikon peräkkäisistä päivistä olevaksi pitkin viikkoa, esimerkiksi maanantaille, keskiviikolle ja perjantaille. Nuorten Palvelu ry:n Etsivä Nettityö on kokeillut ainakin perjantain aukioloaikoja hetkellisesti keväällä 2015.

Palautteen ja parannusehdotusten perusteella voidaan päätellä, että palvelu on toiminut hyvin ja vastannut tarpeeseen tavoitettujen ihmisten osalta. Se, että nuori ko-

kee palvelun hyväksi ja helposti lähestyttäväksi, voi parhaimmillaan johtaa siihen, että nuori ottaa kontaktin muihinkin tukipalveluihin (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 84). Nuorten Palvelu ry:n Etsivän Nettityön tarkoituksena on löytää ja kohdata nuoria ja siten saattaa heidät myös muiden palveluiden piiriin sen mukaan, mitä nuori tarvitsee.

## 5 POHDINTAA

Tässä luvussa tarkastellaan ja pohditaan laajemmin tuloksia joita on saatu ja menetelmiä joita on käytetty tässä opinnäytetyössä. Tarkoituksena on myös tarkastella kriittisesti niin onnistuneita kuin kehittämistarpeeseen jääneitä elementtejä sekä omaa oppimistani ja työskentelyäni.

Luvun pohdinnat ovat omiani ja ovat nousseet opinnäytetyöni valmisteluvaiheessa ja kirjoittamisprosessin aikana. Osion tarkoituksena on pureutua rakentavasti ja kriittisesti koko prosessiin ja sen vaiheisiin niin onnistumisten kuin epäonnistumisten kautta. Sen tarkoituksena on selventää lukijalle mitä on tehty ja mitä olisi vielä voitu tehdä.

### 5.1 Mikä onnistui ja missä jäi parannettavaa?

Haluan aloittaa pohdintani onnistuneista asioista, vaikka usein kehitysehdotukset ja kehittämistä kaipaavat näkökulmat lienevät helpompia ja moninaisempia kokonaisuuksia ja siten helpommin lähestyttäviä. Jokainen opinnäytetyö, ja miksei muutkin isommat kirjalliset työt, ovat täynnä ylä- ja alamäkiä, niin tämäkin. Haluan mainita sen onnistumisten yhteydessä, koska kasvattava prosessi ja oppimiskokemus eivät liene koskaan ennalta-arvattavia ja helppoja kokonaisuuksia.

Opinnäytetyöni kannalta oli erittäin tärkeää tuntea verkkoperustainen nuorisotyö ja nimenomaan Nuorten Palvelu ry:n Etsivän Nettityön toiminnot, sillä se helpotti koko prosessin työstämistä. Työni aikana päästiin keskittymään puhtaasti näiden palvelui-

den kehittämiseen ja nuorten äänen kuulumaan saamiseen, sillä minun ei tarvinnut enää erikseen tutkia millaisessa toimintaympäristössä palvelut toimivat.

Opinnäytetyöprosessini lähti hyvin käyntiin. Pääsin nopealla aikataululla yhteyksiin työelämäohjaajani kanssa ja saimme juteltua läpi tarvittavat asiat ja luotua suunnitelman opinnäytetyölle. Sain nopeasti tietää, mihin kysymyksiin tilaajaorganisaatio halusi saada vastauksia ja minkälaisiin asioihin he haluavat minun pureutuvan. Samalla sain hahmoteltua jo alustavasti, minkä tematiikkojen parissa työskentelen ja millaista lähdekirjallisuutta aion käyttää. Keväällä 2015 en kuitenkaan aloittanut vielä opinnäytetyön kirjoittamista vaan pyrin tutustumaan laajasti kirjallisuuteen ja aihealueeseen samalla tehden kyselyä ja keräten itsekin osaltani vastauksia siihen toimiesani Löytäjänä.

Kysely valmistui aikaisemmin ja nopeammin kuin olin odottanut. Sen työstäminen kävi lähes itsestään, sillä se luotiin vahvasti yhteistuumin työn tilaajan kanssa. Se myös vastasi tarkoitukseensa: uskon, että vastaukset ovat senkaltaisia, mitä työni tilaaja toivoi ennalta. Tässä yhteydessä en puhu niinkään vastausten sisällöstä, vaan siitä, mihin nuoret vastasivat. Kyselyn tarkoituksenahan oli saada nuorten ääni kuulumaan Etsivän Nettityön kehittämiseksi tai sen nykyisen muodon ylläpitämiseksi. Kyseisellä kyselylomakkeella voidaan jatkossakin mahdollistaa nuorten osallistuminen toiminnan kehittämisessä ja siten saada nuoret osallistumaan palveluun useammin ja laajemmin.

Onnistuin pureutumaan opinnäytetyöprosessin aikana melko laajasti verkkonuorisotyöhön ja laajemmin verkkoon palveluiden alustana. Olen oppinut valtavasti uutta teoreettista tietoa ja tutustunut erilaisiin käytänteisiin. Vaikka minulla oli jo olemassa oleva tietopohja puhtaasti verkkonuorisotyöstä, niin huomasin silti oppivani uutta. Huomasin, että verkkoa käytetään nuorisotyönkin parissa laajemmin kuin ennakolta kuvittelin. Verkkonuorisotyö onkin määritelty yhtenä ydinpalveluna muun muassa Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskuksen alueellisten palvelujen osastolla (Westman 2011, 57).

Opinnäytetyöni onnistumisen kannalta avainasemassa oli luomani kysely. Se ei kerännyt vastauksia niin paljon kuin olisin toivonut. Syytä sille voi olla monia, mutta esit-

telen tässä mahdollisia syitä. Ensimmäinen mahdollinen selitys on ajankohta. Mietin jälkikäteen, olisiko ollut parempi, mikäli kysely olisi toteutettu toisena ajankohtana, esimerkiksi aikaisemmin keväällä. Nyt, kun kysely toteutettiin pääosin aivan loppukeväästä ja alkukesästä, oli kävijöitä vähemmän kuin jos kysely olisi toteutettu syksyllä tai talvella (Korhonen 2015).

Toinen mahdollinen tekijä vastausten määrään oli kyselyn jakelu. Kyselyä jakelivat Löytäjät aina keskustelujen jälkeen, sekä Nettietsivät. Voi olla, ettei kaikki aina muistaneet tai tieneet levittää sitä. Kyselyä jaettiin pääasiallisesti ainoastaan reaali-keskusteluiden jälkeen. Syksyn 2015 toiminnan alettua palautelomake on esillä monipuolisemmin ja laajemmin eri palveluissa, kuten Nuorten Palvelu ry:n verkkosivuilla.

Kuten edellisissä kappaleissa jo mainitsin, niin opinnäytetyöni kannalta olisi ollut hyvä saada enemmän aineistoa analysoitavaksi. Ennen kyselyn toteuttamista olisi voinut olla hyvä luoda jonkunnäköinen rinnakkaiskysely tai muu vaihtoehto aineiston keruuta varten. Haastattelurunko olisi voinut lisävaihtoehtona, jonka olisi voinut suorittaa vaikka keskustelualustalla anonymisti niin, että tekstit olisi voitu tallentaa. Tällaista mallia olisi voinut toteuttaa kyselyn ohella, jolloin olisi voinut olla mahdollista saada enemmän tietoa nuorten kokemuksista. Kysely olisi voitu toteuttaa puolistrukturoidusti, jolloin nuoren äänelle olisi jäänyt enemmän tilaa.

Aineiston lisäämiseksi olisi voitu haastatella myös Löytäjiä ja Nettietsiviä siitä näkökulmasta, että millaista suoraa palautetta he ovat saaneet nuorilta ja mitä he ajattelevat nuorten kokemusten olevan palvelusta. Nuoret tuovat kokemuksiaan usein esille suoraan keskustelussa, joten tätä kautta olisi voitu saada haastatteluteknikallakin vastauksia niihin kysymyksiin, mihin opinnäytetyölläni haluttiin saada vastauksia. Tämän kaltainen lisäaineiston hankinta jäi kuitenkin pois jo puhtaasti aikataulukysymysten vuoksi.

## 5.2 Kyselytutkimuksen arviointia

Jotta voin tarkastella kokonaisuutena opinnäytetyöni onnistumista, on minun arvioitava kriittisesti kyselyäni myös kysymyksenasettelun kannalta. Mielestäni kyselyn pi-

tuus oli hyvä, sillä nuorten kanssa tehtävät kyselyt saattavat kärsiä liiallisesta pituudesta. Kyselyn tuli olla myös melko lyhyt jo siitä syystä, että sen tarkoituksena on olla jatkossakin nimenomaan palautteenkeruumenetelmä, jonka avulla palvelua kehitetään.

Vastausten analysoinnin kannalta on hyvin tärkeää, että kyselyssä kysytään kuinka monta kertaa nuori on palvelua käyttänyt. Jotta yksittäisiä palvelun osia voitaisiin paremmin kehittää, voisi kuitenkin miettiä pitäisikö kysyä myös sitä, että mitä palvelua tai palveluita nuori on käyttänyt. Näin saataisiin spesifimpää tietoa siitä, mistä palvelumuodosta ja kohtaamiskanavasta nuori todella puhuu. Opinnäytetyössäni voidaan olettaa, että suurin osa, ellei kaikki vastanneista on tullut nimenomaan Löytäjächattien ja Nettietsivien kanssa käydyin reaaliaikaisen keskustelun päätteeksi.

Palvelun kehittämisen ja tunnettavuuden lisäämisen kannalta on myös tärkeää tietää, mistä nuori on saanut tietää ensikerran palvelusta. Vastauksia analysoidessa minua kuitenkin hieman harmitti, että olin käyttänyt niinkin laajaa vastausvaihtoehtoa kuin ”Bongasin netistä”. Vastausvaihtoehtoa olisi voinut täsmentää niin, että nuori olisi päässyt kertomaan, miltä tai minkälaiselta sivulta hän löysi tiedon palvelusta. Tätä kautta Nuorten Palvelun olisi mahdollista parantaa viestintää ja markkinointia erilaisissa kanavissa siltä pohjalta, mitkä ovat tavoittaneet nuoria ja mitkä ei.

Kysymysten asettelu olisi voinut olla vielä laajempaa. Kyselyssä kysyttiin melko suuria kysymyksiä jo siitä syystä, että nuoren on helpompi vastata. Mietin kuitenkin, rajattiinko kysymyksiä jopa liikaa tai liian vähän. Viimeinen, täysin avoin kysymys ei kerännyt kuin kolme vastausta. Siihen tosin luultavasti vaikutti myös se, että se oli ainoa vapaaehtoinen kysymys. Jos sen olisi laittanut pakolliseksi, olisi voinut olla mahdollisuus saada enemmänkin rakentavaa palautetta, joskin myös lyhyitä täytevastauksia. Pitää kuitenkin muistaa, että oli vastaus mikä tahansa, se on nuoren mielipide ja sitä pitää kunnioittaa.

Vastauksia tarkastellessa minua ihmetytti yksi seikka. Kukaan ei nimittäin vastannut missään vaiheessa, että olisi kokenut anonymiteetin tärkeänä osana palvelua, vaikka tutkimustulokset on osoittanut sen olevan tärkeä osa verkkonuorisotyötä. Täytyy kuitenkin todeta, että asiaa oli havaittavissa rivien välissä osassa vastauksista. Toinen



merkittävä puute oli se, että nuoret eivät maininneet sanallakaan vaitiolovelvollisuutta. Toki, kun palvelua kuvaillaan luotettavaksi, niin voidaan olettaa vaitiolovelvollisuuden vaikuttuvan tähän asiaan. Edellä mainitut termit saattavat olla myös nuorille niin itsestään selviä palvelun yhteydessä, ettei nuorille tule mieleen mainita niitä.

Kyselyn hyvä puoli oli sen helppous. Nuorella oli mahdollisuus vastata kyselyyn hyvin nopeasti ja melko vähällä vaivalla. Käytännössä nuori joutui vastaamaan yhteen sanalliseen kysymykseen ja sai halutessaan vastata kahteen. Tämä oli myös tarkoituksenmukainen ratkaisu, sillä nuorten oletettiin vastaavan kyselyyn heti keskustelun jälkeen, eli illalla. Kyselyn helppoutta oli mietitty myös palautteenkeruumenetelmän näkökulmasta: Etsivän Nettityön työntekijöillä ei ole välttämättä aikaa käydä vastauksia läpi, mikäli yhden vastauksen läpikäymiseen menisi tuhattoman paljon aikaa.

Kyselyn avulla saatiin erilaisia vastauksia, vaikka ne olivatkin pääsääntöisesti melko lyhyitä. Jokainen vastaus on kuitenkin aivan yhtä arvokas, sillä jokainen sana joka kyselyn avulla saatiin, on osaltaan vaikuttamassa palvelun kehittymiseen. Kyselyn avulla onnistuttiin kuitenkin osallistamaan yhteensä kymmenen nuorta vastaamaan kysymyksiin. Nyt tulee toimia, että heidän osallistumisensa huomioitaisiin myös päätöksen teossa.

### 5.3 Parannusehdotuksia

Tulevaisuudessa tämän kyselyn maksimaalisen hyödyntämisen kannalta voisi vielä miettiä, miten kyselyrunko voitaisiin muotoilla paremmin ja houkuttelevammin, jotta lyhyet vastaukset voitaisiin minimoida mahdollisimman hyvin. Samalla voisi lisätä vaihtoehtoja siihen, mitä kautta nuori on löytänyt palvelun piiriin. Mielestäni tärkeitä ominaisuuksia olisi esimerkiksi internetsivusto, josta nuori löysi tiedon palvelusta. Samoin myös se, minkä palvelun piiristä hän tuli vastaamaan kyselyyn.

Nuorten Palvelu ry:n Etsivää Nettityötä mietittäessä nousee tietysti esille se, minä päivinä ja minkälaisin aikoina palvelu on auki. Nuoren näkökulmasta olisi ideaalista, että palvelu olisi heille auki milloin tahansa he sitä tarvitsevat. Tavallaan se onkin, sillä palveluun voi ottaa niin monella tapaa yhteyttä. Monet nuoret kuitenkin kaipaavat

reaaliaikaista keskustelua, missä he kokisivat Nettietsivän tai Löytäjän olevan läsnä heidän kanssaan.

Ei kuitenkaan sovi unohtaa, etteivät tämänkään palvelun taloudelliset tai rakenteelliset resurssit ole loputtomat. Järjestöpohjalta toimittaessa pitää koittaa luoda sellainen malli, joka on taloudellisesti järkevä. Erilaisia päiviä ja ajankohtia voi toki kokeilla, sillä siten saa selville, mitkä ovat ne päivät, jolloin nuoria on linjoilla. Asiaa voi toki myös kysyä vaikka erillisellä kyselyllä ja siten osallistaa nuoria päätöksenteossa.

Lopulliset ratkaisut pitää kuitenkin tehdä huomioiden kaikki realiteetit: Nettietsivien työaika on merkittävä realiteetti. Heille on inhimillisempää, että ilta ja yötyö, jota Nettietsivät joutuvat tekemään on yhtenäistä. Aina, kun Löytäjät ovat linjoilla, tulee myös ainakin yhden Nettietsivän olla paikalla takapäivystämässä. Tästä syystä aukioloajat ovat varmasti ainaisena miettimisenkohteena Etsivästä Nettityöstä puhuttaessa. Mikäli aukioloaikapäiviä lisättäisiin, tulee lisätä myös palkkakustannuksia.

Toinen aukioloaikoihin liittyvä asia on kellonajat jolloin palvelu on auki. Teija Metso-kumpu esittää omassa opinnäytetyössään, että pidempi aukioloaika voisi olla mahdollista, mikäli Löytäjien vuoroja liu'utettaisiin. Hän ehdottaa, että vuorossa aloittaisi kaksi päivystäjää ja tarvittaessa päivystäjiä tulisi lisää esimerkiksi tunnin aukioloajan jälkeen. Tämä voisi olla osaltaan ratkaisu myös niiden nuorten palautteeseen, jossa he kaipaavat lisää aukioloaikoja. Tämä ei myöskään vaatisi ylimääräisiä työpäiviä Nettietsiville.

#### 5.4 Itsearviointi

Työn onnistumisen näkökulmasta on hyvä tarkastella työn eettisyyttä ja tulosten oikeellisuutta. Tulosten analysoinnissa on käytetty omia tulkintojani ja yhteenvetoja, mikä saattaa osaltaan vääristää niiden vertailukelpoisuutta suhteessa kvantitatiiviseen analyysitapaan. Koen kuitenkin säilyttäneeni eettisyyden tulkintojen tekemisessä, sillä en ole lisännyt niihin mitään sellaista, jota niissä ei ole jo ennestään ollut.

Kyselylomake pyrittiin luomaan myös eettisyyden periaatteita noudattaen. Kyselyä jakelee luotettava aikuinen luotettavalta taholta, ja siinä kerrotaan selvästi, että mihin sitä tullaan käyttämään. Eettisesti tarkastellen koekyselyssä olisi voitu mainita myös se, että tuloksia tarkastellaan opinnäytetyössä, jonka Nuorten Palvelu ry on tilannut.

Etsivän Nettityön asiakkaat, eli nuoret, jotka käyttävät palvelua toimivat palvelussa anonyymisti. Se saattaa osaltaan vaikuttaa tulosten luotettavuuteen, sillä nuorella ei ole mitään velvollisuutta vastata aidosti. On kuitenkin huomioitava myös se asia, että anonyymiteetti saattaa myös näkyä siten, että nuori uskaltaa antaa aitoa palautetta. Ratkaisin tämän pohdinnan siten, että huomioin kaikki palautteet samalla tavalla uskoen niiden todenperäisyyteen. Lopulta tämän työn kannalta ei kuitenkaan ole olennaista, onko nuori vastannut todellisen mielipiteensä vai ei, sillä se on kuitenkin jätetty palaute, jonka mukaan toimintaa kehitetään.

Vastausmäärien vähäisyyteen olisi voinut reagoida opinnäytetyön prosessin aikana. Olen eritellyt vaihtoehtoisia reagoimismahdollisuuksia jo aiemmin työssäni, joten en kirjaa niitä tähän uudelleen. Tiedostin mahdollisuuden vastausten vähäisyydelle jo hyvissä ajoin ennen kyselyajan loppumista, mutten osannut reagoida siihen. Todellisen aineistomäärän hahmotin vasta tulosten analysointivaiheessa, jolloin oli jo melko myöhäistä luoda vaihtoehtoisia aineistonkeruumenetelmää. Pohdin mahdollisia toimintatapoja vasta opinnäytetyön kirjoitusprosessin aikana.

Tulosten oikeellisuuteen ja verrattavuuteen, sekä niiden mahdolliseen jatkokäsittelyyn vaikuttaa aineiston koko. Mielestäni tämän opinnäytetyön tulosten analyysia ei voi pitää totena ja siten lähtökohtana uudelle opinnäytetyölle tai tutkimukselle, sillä otanta on liian pieni luotettaville tuloksille. Suuntaa antavana tietona tätä voidaan kuitenkin hyödyntää ja uskon, että Nuorten Palvelu ry voi jatkaa Etsivän Nettityön kehittämistä näiden tulosten pohjalta.

Vastausten laadun ja analysoinnin kannalta oli tärkeää tuntea palvelu ja sen luonne. Vastaamisprosenttia saattaa hyvinkin laskea se seikka, ettei palvelun haittoja tai hyötyjä osata analysoida ja pohtia heti keskustelun jälkeen. Jos nuori tulee palveluun ihmissuhde ongelman vuoksi, saattaa hän kokea olonsa helpommaksi keskustelun jälkeen, vaikkei itse ongelma olekaan poistunut. Se saattaa aiheuttaa ongelmia pa-

lautelomakkeen täyttämisen kanssa, jossa kuitenkin kysytään saiko nuori apua ongelmaansa ja jos sai niin miten koki sen.

Toinen huomioitava asia on se, että nuori saattaa huomata tai ymmärtää palvelun merkityksen oman tilanteensa kehittymiselle vasta viikkojen, kuukausien tai jopa vuosien päästä kontaktin jälkeen. Etenkin masennuksen vuoksi palvelun pariin tuleva nuori ei välttämättä osaa tai halua analysoida, mitkä asiat olivat palvelussa hyviä ja mitkä huonoja. Koska aihealueet, jonka vuoksi nuori tulee linjoille, ovat niin monimuotoisia ja tilannekohtaisia, ei voida edes olettaa, että jokainen nuori haluaisi tai osaisi vastata kyselylomakkeeseen vielä keskustelun jälkeen.

## 6 LOPUKSI

Etsivä Nettityö on tavoittanut useita satoja nuoria toimintansa aikana. Kohdatut nuoret ovat iältään 13–32-vuotiaita. Nuoret tulevat palveluun useiden erilaisten ongelmien vuoksi, kuten kiusaamisen, masennuksen ja ihmissuhdeongelmien vuoksi. (Nuorten Palvelu ry 2014.) Palvelu, joka vastaa näihin ongelmiin ja kykenee kohtaamaan nuoren aidosti ja tuomitsematta, on kehittämisen arvoinen.

Verkossa tapahtuva nuorisotyö on kokonaisuutena kasvuvoimainen ja monipuolinen tulevaisuuden työkenttä. Se luo paineita ja muutosta nuorisoalalle, sillä se on nopeasti muuttuva ja kehittyvä, muutoksen perässä pysymistä vaativa alue. Se on haaste, jota jokainen nuorisoalalla työskentelevä ihminen joutuu jossain kohtaa miettimään, jos ei jo nyt: jos ei työalustana niin ainakin tiedottamisen välineenä. Siksi onkin tärkeää hallita sen toimintaperiaatteet ja hyödyntää sen mahdollisuudet.

Minä koen, että tällä työllä olen päässyt askeleen syvemmälle verkkonuorisotyön alalle. Olenkin saanut itselleni uutta pääomaa, nimittäin tietoa ja mahdollisuuksia. Minä vakaasti toivon, että Nuorten Palvelu ry:n toiminta jatkaa ja laajentaa toimintaansa ja löytää välineitä yhä laajemman kohderyhmän tavoittamiseen. Ennaltaehkäisevä työ on se, mihin meidän pitäisi panostaa jatkossa. Uskon, että vaikka suuri

osa tämänhetkisestä työstä on korjaavaa työtä, että palvelusta on ollut hyötyä monelle nuorelle.

## LÄHTEET

- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino, Tampere.
- Fedotoff, Jaana & Pietilä, Mika 2011. Nuorten tieto- ja neuvontatyö verkossa. Artikkeleli teoksessa: Verkko nuorisotyössä. Nuorisotyö verkossa. Lauha, Heikki & Tuuttila, Leena (toim.) Verke – verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus. Paintek, Helsinki.
- Huttunen, Tero 2014. Mitä on verkkonuorisotyö? Artikkeleli teoksessa: Verkko nuorisotyössä. Nuorisotyö verkossa. Lauha, Heikki & Tuuttila, Leena (toim.) Verke – verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus. Paintek, Helsinki.
- Huttunen, Tero & Merikivi, Jani 2011. Nuorten kohtaaminen verkossa. Artikkeleli teoksessa: Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Merikivi, Jani & Timonen, Päivi & Tuuttila, Leena (toim.) Nuorisotutkimusseura, Helsinki.
- Jämsén, Arja (toim.) & Pyykkönen, Anne 2014. oSallisuuden jäljillä. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry, Saarijärvi.
- Kaartinen-Koutaniemi, Jaakko (toim.) 2012. Etsivässä työssä. Kauan sä aiot olla siinä. Nuorten Keskus, Helsinki.
- Kiilakoski, Tomi & Taiponen, Janne 2011. Osallisuus ja osallistuminen verkkoperustaisessa nuorisotyössä. Artikkeleli teoksessa: Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Merikivi, Jani & Timonen, Päivi & Tuuttila, Leena (toim.) Nuorisotutkimusseura, Helsinki.
- Koli, Hanne 2008. Verkko-ohjauksen käsikirja. Finn Lectura. Saarijärvi.
- Korhonen, Helmi 2015. Suullinen haastattelu 4.9.2015.
- Lehtikangas, Annukka 2015. Mitä verkko merkitsee nuorelle? Artikkeleli teoksessa: Verkko nuorten kokemana ja kertomana. Verke. Paintek Pihlajamäki Oy, Helsinki
- Linkosalo, Helmi 2015. ”Internet ei ole mörkö, vaan mahdollisuus” – Internetin käyttö kunnallisessa nuorisotyössä 2015. Viitattu 28.8.2015.  
<http://www.verke.org/images/pdf/Kuntakysely2015>
- Lundbom, Pia & Herranen, Jatta (toim.) 2011. Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Humanistinen ammattikorkeakoulu, Helsinki.
- Mehtonen, Tuija 2011. Sosiaalisen vahvistamisen osaaminen. Artikkeleli teoksessa: Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Lundbom, Pia & Herranen, Jatta (toim.) 2011. Humanistinen ammattikorkeakoulu, Helsinki.
- Metsokumpu, Teija. Nuorten Palvelu ry:n Etsivän nettityön vapaaehtoistyöntekijöiden motivaatiokartoitus 2014. Opinnäytetyö. Viitattu 24.8.2015.  
<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/74713/Opinnaytetyo.pdf?sequence=1>
- Nuorten Palvelu ry. Etsivä nettityö. Toimintasuunnitelma 2014. Viitattu 7.7.2015  
<http://nuortenpalvelu.fi/>
- Nuorten Palvelu ry 2014. Tietoa Etsivän Nettityön kontakteista 2012-2014. Viitattu 27.8.2015. <http://www.slideshare.net/NuortenPalvelu/tietoa-etsivn-nettityn-kontakteista-20122014>

- Nuotio, Jaakko & Oittinen, Saija 2011. Etsivä nettityö. Artikkeliteoksessa: Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Merikivi, Jani & Timonen, Päivi & Tuuttila, Leena (toim.) Nuorisotutkimusseura, Helsinki.
- Onnismaa, Jussi 2007. Ohjaus ja neuvontatyö. Aikaa, huomioita ja kunnioitusta. Gaudeamus, Helsinki.
- Pelastakaa Lapset ry 2015. Nuorisotoiminta. Viitattu 13.9.2015.  
<http://www.pelastakaalapset.fi/nuorisotoiminta/>
- Särkelä-Kukko, Mona 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Artikkeliteoksessa: Osallisuuden jäljillä. Jämsén, Arja (toim.) & Pyykkönen, Anne. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry, Saarijärvi.
- Verke 2013. Löytäjä – Vapaaehtoistoimintaa verkossa. Viitattu 9.7.2015.  
<http://www.verke.org/hyvat-kaytannot/item/287-loytaja-vapaaehtoistoimintaa-verkossa>
- Westman, Marika 2011. Verkkoperustainen nuorisotyö osana alueellista nuorisotyötä. Artikkeliteoksessa: Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Merikivi, Jani & Timonen, Päivi & Tuuttila, Leena (toim.) Nuorisotutkimusseura, Helsinki.

## LIITTEET

Opinnäytetyössä käytetty kysely:

<https://docs.google.com/forms/d/1jVDQliiP0vFsQdKbPdHjIDtXPf8Kwp5TZF-S5g8mAfU/viewform>