

Etsivä nuorisotyö verkossa

Taustaa

Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama Etsivä nuorisotyö verkossa -hanke käynnistyi Verken (Verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus) alaisuudessa huhtikuussa 2011. Hankkeen ensimmäisenä vuotena toteutettiin sähköinen kysely, jonka keskeiset tulokset on kuvattuna tässä raportissa. Kysely lähetettiin kaikille niille tahoille, jotka tekivät etsivää nuorisotyötä opetus- ja kulttuuriministeriön rahoituksella vuonna 2010. Kyselyn saaneita oli kaikkiaan 250 henkilöä. Kyselyyn vastanneita oli yhteensä 60 eli vastausprosentiksi muodostui siten 24.

Kyselyn lisäksi hankkeessa on havainnoitu verkossa tehtävän etsivän nuorisotyön työalaa keskustelemalla, haastatteleamalla sekä perehtymällä alaan liittyvään kirjallisuuteen sekä erilaisiin kirjoituksiin. Näiden havaintojen sekä raportin perusteella on muodostunut kuva siitä, miten työmuotoa tulisi kehittää tulevaisuudessa. Keskeisenä haasteena on työmuodon mallintaminen sekä työntekijöiden ammatillisen verkoston luominen, ja sitä kautta tiedon vaihtamisen helpottaminen.

Keskeiset havainnot

Etsivän nuorisotyön ammattikentälle on muutaman viime vuoden aikana tullut paljon uusia työntekijöitä. Osa heistä työskentelee kunnissa, missä etsivää nuorisotyötä ei ole aikaisemmin tehty. Usein näiden työntekijöiden kohdalla on tilanne, että he eivät saa omalle ammatti-identiteetille ja ammatilliselle osaamiselle tarvittavaa tukea tai koulutusta.

Etsivää nuorisotyötä tekeville työntekijöille järjestetään alueellisesti koulutuksia. Nämä koulutukset keräävät varsin hyvin alueella etsivää nuorisotyötä tekeviä yhteen. Tietotaidon ja kokemusten vaihtaminen koulutusten ulkopuolella sekä laajemmin alueellinen toiminta ja sen organisointi riippuvat hyvin paljon esim. paikallisten ELY-keskusten toiminnasta. Alueelliset erot ovat suuret. Tietyillä alueilla ollaan työn kehittämisessä ja eteenpäin viemisessä pitkällä, toisilla alueilla toimintaa vasta aloitellaan.

Etsivää nuorisotyötä tehdään tavalla tai toisella verkossa noin 90 %:ssa kunnista. Työ on kuitenkin vielä varsin suunnittelematonta ja jäsentymätöntä. Esimerkiksi

75%:ssa tapauksista esimies ei ole ohjeistanut toimintaa millään tavalla. Toisaalta etsivän nuorisotyön tekeminen verkossa on aloitettu useassa kunnassa vasta vuoden 2010 loppupuolella, mikä osoittaa, että tällä hetkellä ollaan vasta luomassa tapoja ja malleja tehdä työtä verkossa.

Pääasiallisena toimintaympäristönä etsivillä nuorisotyöntekijöillä on Facebook (yli 96 %). Muutamassa kunnassa verkkotyö painottuu kunnan omilla sivuilla tiedottamiseen, ja vain yhdessä kunnassa on otettu käyttöön Facebookista erillinen chat-työkalu. Yhdessä kunnassa tehdään töitä Facebookin lisäksi erilaisilla harrastepalstoilla.

Facebookissa työ keskittyy pitkälti jo olemassa olevien asiakassuhteiden ylläpitämiseen. Työtä tehdään pääasiassa työprofiilien kautta (yli 90 %). Tästä on aiheutunut monille työntekijöille ongelmia, koska työprofiili on saatettu poistaa Facebookista useita kertoja. Facebookin sivua tai ryhmätoimintoja ei juurikaan hyödynnetä, koska ne eivät tarjoa tarvittavia välineitä asiakastyöhön.

Verkkoa käytetään pääasiallisesti yhteydenpitoon nuorten kanssa. Keskustelujen kohdalla huolta on työntekijöillä herännyt Facebookin luotettavuudesta, mikäli verkossa on käyty luottamuksellisia keskusteluita. Yksi työntekijä pitää Facebookissa aktiivisesti yhteyttä keskimäärin viiden nuoren kanssa ja noin kymmenen nuoren kohdalla Facebook on ainoa yhteydenpitoväline. Toisena merkittävänä seikkana verkon hyödyntämisessä on verkostoituminen muiden etsivää nuorisotyötä tekevien toimijoiden kanssa.

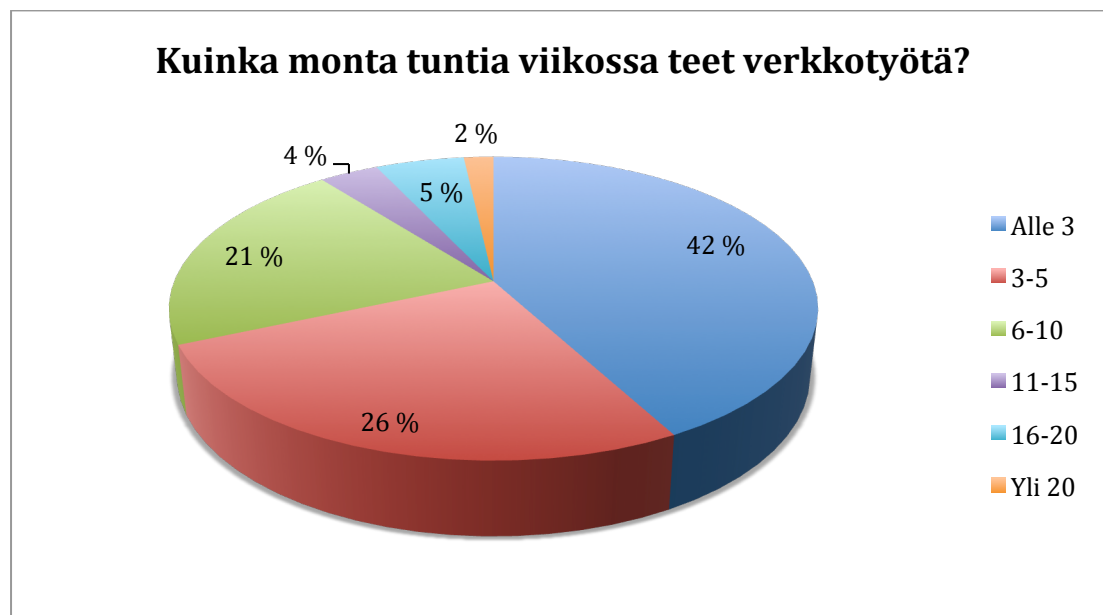
Etsivää nuorisotyötä tekevien työstä osa tapahtuu oman työpisteen ulkopuolella. Liikkuvaan työhön monella on kuitenkin puutteelliset työvälineet. Noin puolella työntekijöistä on käytössä pelkästään pöytätietokone ja alkeellinen matkapuhelin. Tarvetta olisi kuitenkin päästä mobiililaitteilla verkkoon ja esim. Facebookkiin – paikasta riippumatta. Useat nuoret eivät käytä kommunikointiin puhelinta lainkaan, vaan he ilmoittavat tapaamisten peruuntumisesta ja muista asioista Facebookissa.

Etsivät nuorisotyöntekijät eivät tällä hetkellä tiedä, mitä etsivän nuorisotyön kentällä tapahtuu ja missä esimerkiksi järjestetään koulutuksia. Yleisesti ottaen tiedonsaanti ajankohtaisista asioista koetaan hankalaksi. Verkostoitumisen ja tiedon jakamisen kannalta koetaan ongelmallisena myös se, että kaikki eivät käytä Facebookkia tai sen käyttö on kunnan linjausten vastaista.

Etsivää nuorisotyötä verkossa

Verkossa tapahtuvaan työhön käytetään yleisesti aikaa alle 5 tuntia viikossa. Tosin on työntekijöitä, joilla on esimerkiksi Facebook auki melkein aina kun he ovat koneen ääressä.

"Olen periaatteessa aina facebookis töissä, kun avaan koneen."



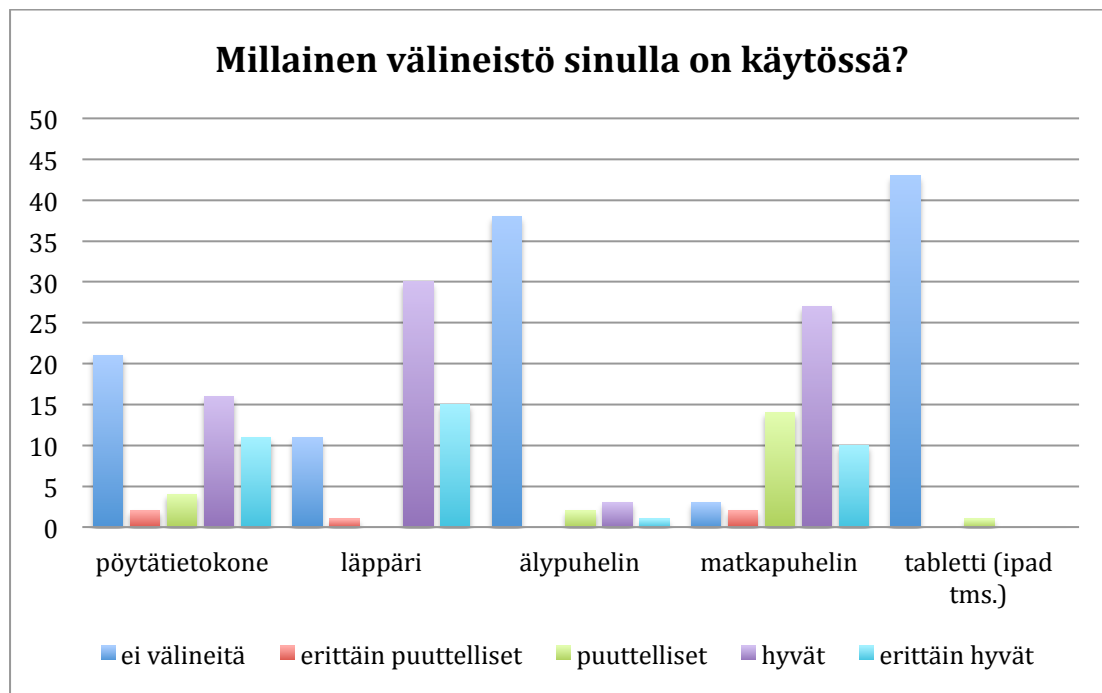
Haasteina verkossa tehtävälle etsivälle nuorisotyölle mainittiin muun muassa välineistön vanhanaikaisuus tai riittämättömyys. Mikäli välineistö olisi parempi, käytettäisiin verkossa tapahtuvaan työhön enemmän aikaa ja verkkoa voitaisiin hyödyntää monipuolisemmin. Useat työntekijät kokevat hyödylliseksi sen, että he voisivat käyttää verkkoa myös silloin, kun he eivät ole toimistolla koneen ääressä. On tullut ilmi tilanteita, joissa nuoret ovat esimerkiksi peruneet kahvilaan sovittuja tapaamisia Facebookin kautta, koska heidän puhelimestaan on päässyt saldo loppumaan. Työntekijä ei ole välttämättä päässyt lukemaan viestiä, koska hän ei ole työpäivän aikana ollut työpisteellään koneen ääressä. Välineistön osalta on huomionarvoista se, että nuoria kohdataan paljon toimiston ulkopuolella, ja myös näissä tilanteissa olisi tärkeää päästä näyttämään nuorelle asioita verkosta tai hakemaan reaaliaikaisesti tietoa yhdessä nuoren kanssa.

"Matkapuhelin on täysin alimitoitettu tarpeisiin nähden. Ei pysty edes kuvia lähettämään/vastaanottamaan."

"Aika perustyökaluilla mennään. Kun työ on liikkuvaa toivoisin kännykän olevan linkki läppäriin ja almanakan välillä. tästä on puhuttu."

"Emme koe tarpeelliseksi käyttää esimerkiksi puhelinta nettityön tekoon...."

"Työssä olisi erittäin olennaista olla tablet tietokone/läppäri, jossa akun kesto olisi mielellään 6h+, nuoria kohdataan niin moninaisissa paikoissa, tällä hetkellä tietoa haetaan henkilökohtaisella älypuhelimella, mutta siitä ei nuorelle mitään voi näyttää, koska näyttö niissä on kovin pieni"



Valtaosa vastaajista koki, että verkossa tehtävä nuorisotyö ja etsivä nuorisotyö ovat tärkeää tai erittäin tärkeää toimintaa. Moni uskoi myös, että tämänkaltainen työ tulee lisääntymään tulevaisuudessa. Yleisin perustelu työn tärkeydelle oli se, että nuoret viettävät paljon aikaa verkossa, joten myös työntekijöiden tulee olla siellä. Lisäksi asiaa perusteltiin sillä, että on sellaisia nuoria, joita ei yksinkertaisesti tavoitettaisi millään muulla keinolla. Tärkeinä seikkoina mainittiin myös se, että verkon avulla saadaan paljon tietoa siitä, mitä nuoret tekevät ja missä he liikkuvat.

"Nuoret viettävät aikaa verkossa, ja syrjäytyvät sinne helposti. Ainoat kaverit saattavat olla verkkoympäristössä. Nuorten tavoittaminen on helppoa esim. Facebookin kautta ja yhteydenpito on helppoa jos puhelinnumero vaihtuu tai puhelin häviää."

"Se olisi vielä tärkeämpääkin, kuin mitä tämän hetkisen toiminnan perusteella voisi olettaa. Kuitenkin: erityisesti etsivän työn tavoitteisiin sopii se, että koitetaan tukea nuoria OIKEISSA sosiaalisissa kontakteissa. Ensikontaktiin nettiä käytetään muualla kuitenkin tehokkaasti."

"Nuoret käyttävät paljon verkon palveluita joten siellä on oltava meidänkin."

"Valtakunnallisena palveluna, joka ei ole paikallisesti rahoitettua. Nuoret löydetään muutoin, mutta yhteydenpito voi tapahtua kontaktin jälkeen verkossa helpommin."

"Etsivän nuorisotyön kohderyhmän tavoittamisessa ja kontaktin luomisessa, verkossa tehtävä työ olisi ensiarvoisen tärkeää, koska nuorelle olisi matalampi kynnys olla yhteydessä työntekijään. Myös nuorten tavoittaminen olisi helpompaa, koska monelle nuorelle on haastavaa vastata puheluun, saati puhua puhelimesta vieraan tai jopa tutunkin ihmisen kanssa."

"Osaan asiakkaista saa parhaiten kontaktin netin kautta, se on myös usein asiakkaille hyvä kanava viestiä, että haluavat työntekijän soittavan, kun saldo on mennyt umpeen."

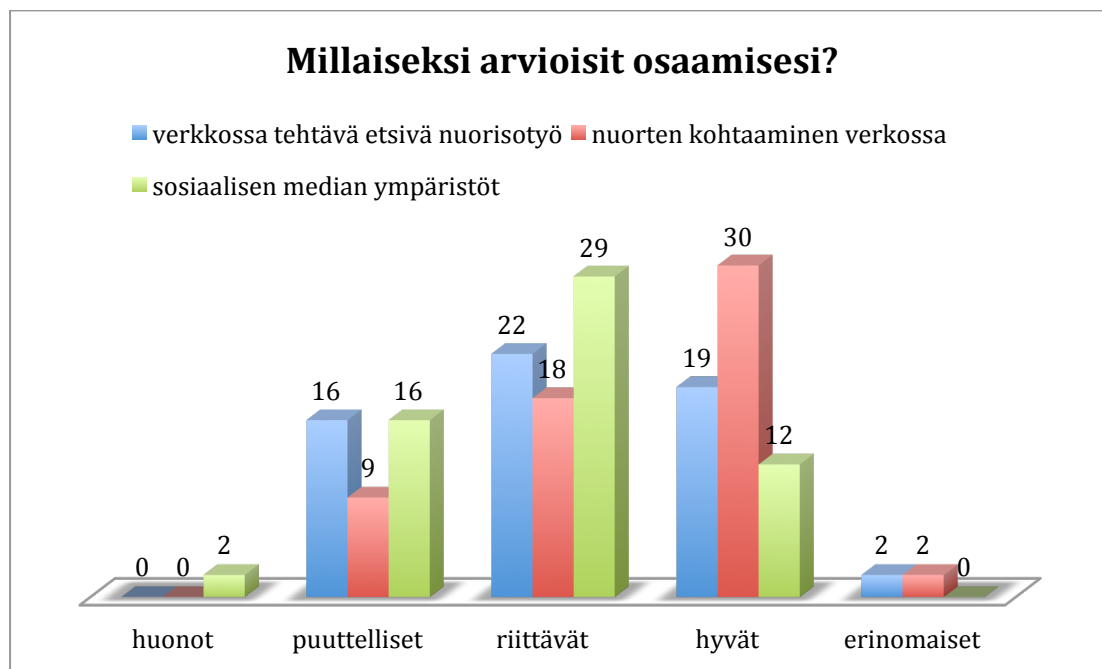
"Nuorisotyöntekijöiden, kuten myös etsivän nuorisotyöntekijöiden on tärkeä pysyä ajan tasalla missä nuoret liikkuvat. Sosiaalinen media on osa nykypäivän nuorisotyönkenttää. Etsivät saavat äkkiä tietoonsa, esim. miksi nuori ei tullut tapaamiselle tai miksi puhelin on pois päältä, vastauksia voi etsiä esim. facebookista. Nuorten käyttämiltä sivustoilta on helppo poimia tämän hetken "in-jutut", sanonnat ja samalla pysyä mukana siinä mitkä ovat tämän hetken puheenaiheita."

"Suurin osa nuorista on Facebookissa, sieltä saa viestejä nopeasti perille, siellä voi "vakoilla" mitä kaupungilla tapahtuu."

"Verkko on nuorten "hengailupaikka" kuten vaikkapa nuorisotalo, huoltoasemat ym... On tärkeää että on läsnä, vaikka aktiivista keskustelua ei aina tulisikaan. Nuoret tietävät silti, että tarvittaessa voi ottaa yhteyden."

Osaaminen ja tuki työlle

Työntekijät kokevat selkeästi omaksi vahvuudekseen nuorten kohtaamisen verkossa. Heikompaa osaaminen on puolestaan sosiaalisen median ympäristöjen ymmärtämisessä sekä siinä, miten etsivää nuorisotyötä voi tai tulisi verkossa tehdä. Verkossa tapahtuva etsivä nuorisotyö hakee vielä muotoaan ja toimintatapojaan. Tällä hetkellä näyttää vahvasti siltä, että verkossa tapahtuva työ on lisähyödyn tuomista kasvokkain tapahtuvaan työhön ja että verkkoa käytetään siinä missä puhelinta; välineenä pitää yhteyttä jo tunnettuihin nuoriin.



Sosiaalisen median ympäristöistä Facebook on kaikille tuttu ympäristö, jonka käyttö hallitaan hyvin tai erinomaisesti. Muut ympäristöt, kuten Demi.fi, Twitter

ja Habbo Hotel, eivät ole Facebookin tavoin yhtä hyvin hallinnassa. Tämä näkyy myös siinä, että etsivää nuorisotyötä ei tehdä Facebookin lisäksi juurikaan muissa ympäristöissä.

Muita huomionarvoisia puutteita työntekijöiden osaamisessa ilmeni muun muassa tietokonepelien ymmärtämisessä. Tietokone- ja konsolipelaaminen on nuorten keskuudessa yleistä. Vuoden 2011 pelaajabarometrin mukaan 79 % väestöstä pelaa digitaalisia pelejä. Yhtenä kehittämisalueena etsivän nuorisotyön parissa voidaankin tämän perusteella nähdä olevan pelimaailmoissa tapahtuva etsivä nuorisotyö.

Ei lainkaan osaamista tai puutteellinen osaamistaso koettiin myös lastensuojeluilmoituksen tekemisestä verkossa. Vaikka valtaosa etsivää nuorisotyötä tekevien työntekijöiden asiakaskunnasta on yli 18-vuotiaita, niin silti työntekijät kokivat tärkeäksi tietää enemmän lastensuojeluilmoituksen tekemisestä verkossa ja he arvioivat, että tämänhetkinen tietämys ei ole riittävää.

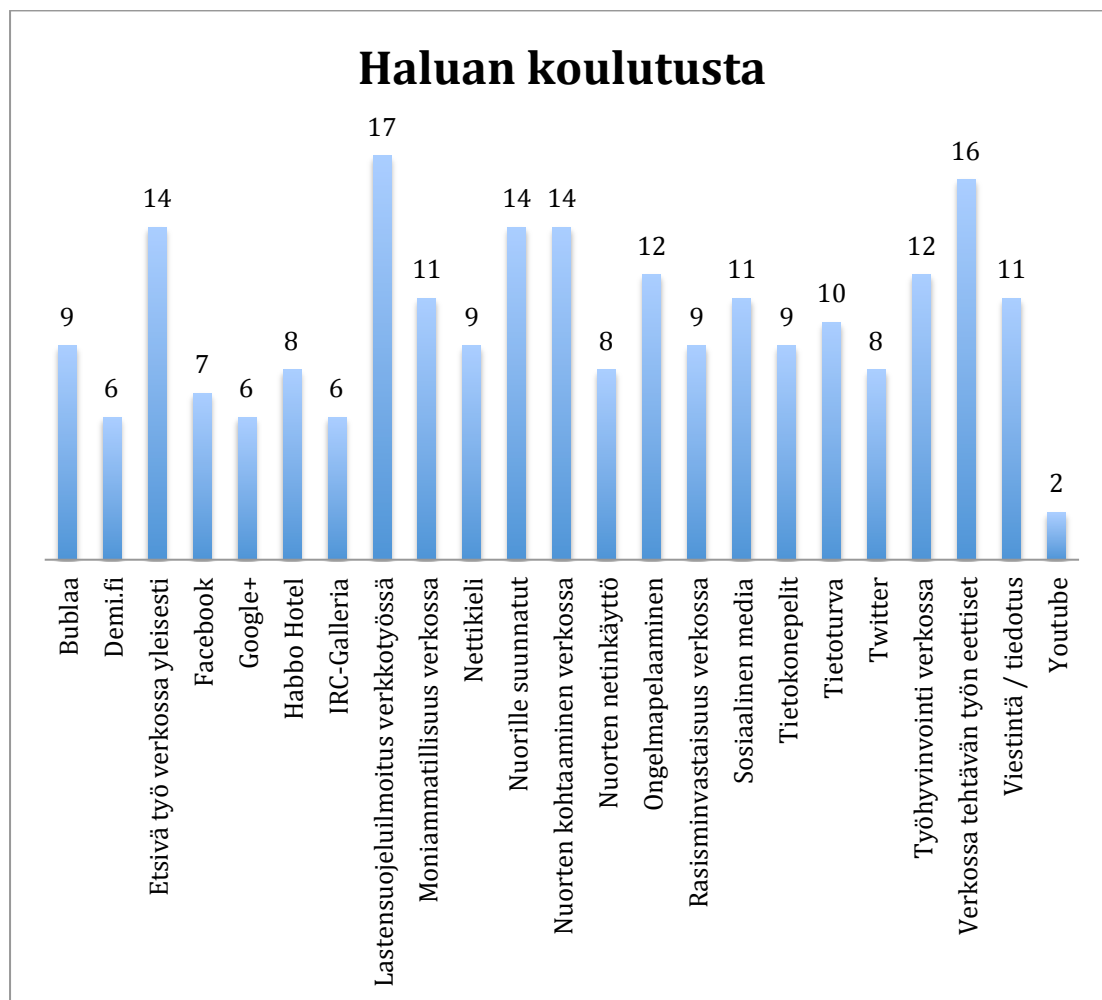
Puutteellisia taitoja koettiin myös olevan rasisminvastaisessa työssä sekä omassa työhyvinvoinnissa ja työssä jaksamisessa suhteessa verkkotyöhön. Näiden lisäksi puutteellista osaamista koettiin siinä, että nettikieli ja nettikommunikaatio eivät ole olleet tarpeeksi hyvin hallussa.

	ei osaamista	puutteelliset taidot	kohtalaiset taidot	hyvät taidot	erinomaiset taidot
Bublaa	48	3	2	0	0
Demi.fi	32	8	9	3	0
Etsivä nuorisotyö verkossa yleisesti	0	4	23	22	2
Facebook	0	1	13	25	15
Google+	23	9	3	14	4
Habbo Hotel	38	7	8	1	0
IRC-Galleria	13	9	18	13	0
Lastensuojeluilmoitus verkkotyössä	14	14	7	15	1
Moniammatillisuus verkossa	5	7	24	15	1
Nettikieli	5	10	25	12	1
Nettiauttamispalvelut	4	9	21	19	0
Nuorten kohtaaminen verkossa	2	5	13	29	4
Nuorten netinkäyttö	2	6	20	24	2
Ongelmapelaaminen	8	11	21	14	0
Rasisminvastaisuus verkossa	5	14	22	12	1
Sosiaalinen media	1	6	21	24	2
Tietokonepelit	11	19	20	3	2
Tietoturva	3	12	24	12	2
Twitter	27	19	6	1	0
Työhyvinvointi verkossa	7	19	20	7	1
Eettiset periaatteet	3	9	19	21	2
Viestintä / tiedotus	2	8	20	20	2
Youtube	2	4	21	26	1

Koulutustarve vastanneiden kesken oli varsin tasainen. Koulutusta toivottiin melkein jokaisesta kyselyssä mainitusta kohdasta. Tämä kertoo osittain siitä, että työmuoto on vielä varsin uusi ja monille on hieman epäselvää se, miten eri sosiaalisen median ympäristöjä voidaan hyödyntää työssä. Myös verkossa tapahtuvaan työhön liittyvät erityisosaamiset koettiin kiinnostaviksi.

Koulutusten kannalta kiinnostavimmiksi arvioitiin lastensuojeluilmoituksen tekeminen verkossa sekä verkkotyön eettisiä ohjeita käsittelevien teemojen alle menevät seikat. Vaikka useat työntekijät kokivat, että heillä on hyvät taidot kohdata nuoria verkossa, niin silti tästä aiheesta toivottiin myös lisäkoulutusta.

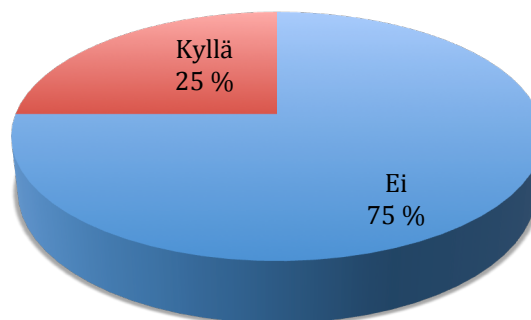
Koulutusta ja tietoa toivottiin myös siitä, mitä muita toimijoita verkossa on ja millaisia nettiauttamispalveluita verkosta löytyy. Myös ongelmapelaamisesta ja tietoturvasta toivottiin lisäkoulutusta. Kaiken kaikkiaan koulutustarve jakautui kuitenkin varsin tasaisesti kaikkien vaihtoehtojen ympärille.



Vaikka etsivää nuorisotyötä tehdään tällä hetkellä hyvin laajasti eri puolilla Suomea, niin työnantajalta tulevat ohjeistukset työtä kohtaan puuttuvat 75%:ssa tapauksista. Tämäkin kertoo osaltaan siitä, että työmuoto on varsin uusi ja sen tekemiselle ei ole olemassa valmiita käytäntöjä. Esimiehet kyllä kannustavat

tekemään työtä verkossa, mutta yhteisten ohjeistusten miettiminen on unohtunut.

Onko työnantajasi ohjeistanut verkossa tehtävää etsivää nuorisotyötä?



Niissä tapauksissa, joissa esimiehet ovat ohjeistaneet verkkotyöhön, on ohjeistus ollut varsin suurpiirteistä.

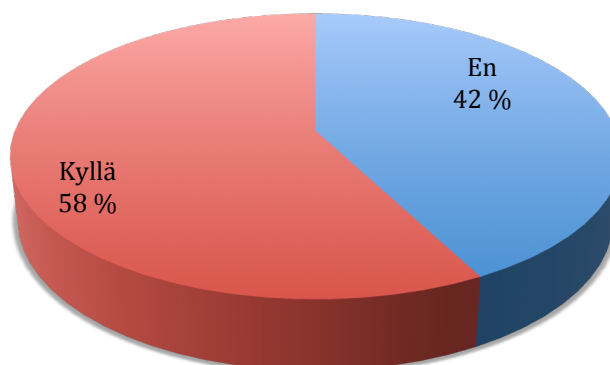
"Opastettu mitä on sopivaa lisätä esim. omalle facebook sivustolle sekä mitä verkkopalveluita kannattaa hyödyntää"

"Pyytänyt etsimään nuoria facebookista."

"Luokaa profiili Facebookiin"

Positiivista on se, että 58 % työntekijöistä kokee, että he saavat tarvittaessa tukea omalta esimieheltään verkossa tehtävään työhön. Useissa tapauksissa tuki tarkoittaa kuitenkin sitä, että esimies sallii esimerkiksi Facebookissa olemisen työaikana.

Saatko esimieheltä tukea etsivään nuorisotyöhön verkossa?



"Varmaan saan koulutukseen mennä jos tähän tulee tarve."

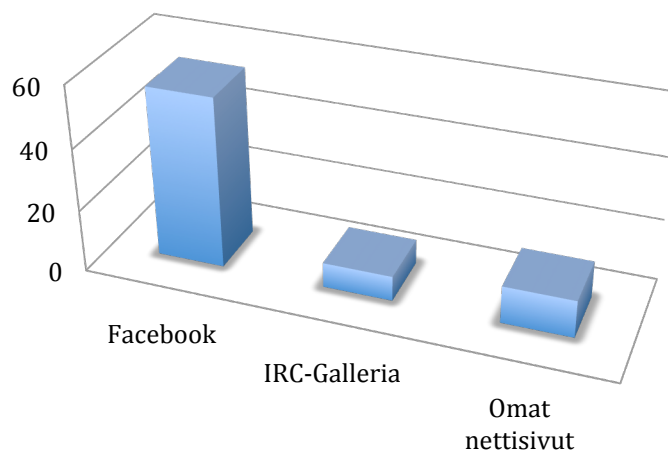
"Saa olla työaikana faces."

*"Organisaatiossa on pitkä etsivän työn eetos ja esimies on etsivän työn "kartalla".
Tuki on enemmän työnohjauksellista kuin substanssiin liittyvää. Tuki on silti hyvää."*

Työ Facebookissa

Facebook on tällä hetkellä ehdottomasti suosituin ympäristö etsivälle nuorisotyölle: 96 % toimii Facebookissa joko työprofiililla, yhteisösivuna tai ryhmänä. Facebookin lisäksi muutamat tekivät työtä myös IRC-Galleriassa. Kunnan omilla kotisivuilla tehtiin töitä vain muutamissa tapauksissa. Kunnan omilla kotisivuilla tapahtuva työ oli luonteeltaan tiedottamista, eikä kohtaamista tapahtunut. Ainoastaan yhdessä kunnassa oli käytössä kunnan omille sivuille sijoitettu chat-palvelu.

Missä ympäristöissä toimitte?



	Facebook	IRC-Galleria	Omat nettisivut
Missä ympäristöissä toimitte?	55	8	12

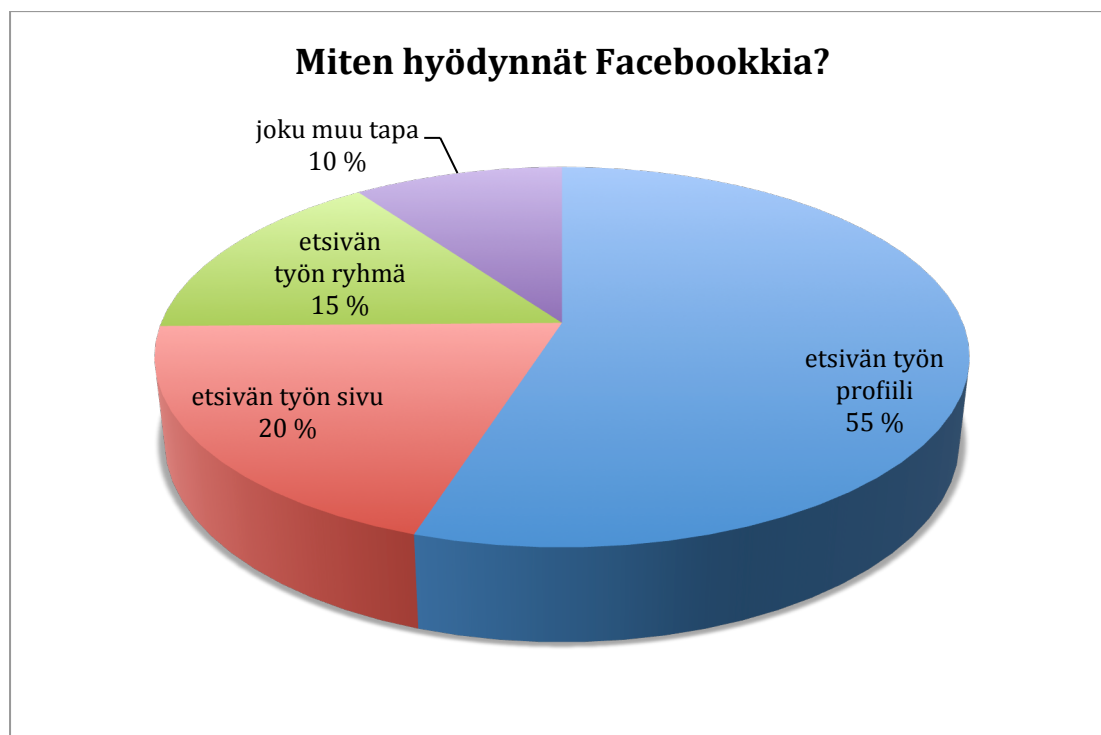
Facebookissa 55 %:lla vastaajista oli luotuna työprofiili. Tämä koettiin monessa tapauksessa parhaaksi vaihtoehdoksi, koska profiili mahdollistaa paljon sellaista, mihin sivu tai ryhmä ei anna mahdollisuuksia (esim. chat ja yksityisviestit). Toisaalta työprofiilin käyttäminen toi mukanaan omat haasteensa, sillä työprofiilit ovat vastoin Facebookin käyttöehtoja: 16 %:n kohdalla työprofiili oli poistettu kerran tai useammin Facebookin toimesta. Näissä tilanteissa työntekijä oli menettänyt kaikki kaverilistallaan olleet nuoret. Useasti työntekijä oli luonut profiilin uudestaan ja aloittanut mainostamisen ja muun asiaan kuuluvan prosessin täysin alusta.

"Entinen profiilini poistettiin, koska se oli tehty samalla profiilityylillä, kuin yksityishenkilö. Nuoret ilmiantoivat profiilin epäaitona henkilönä ja facebook poisti sen. Nyt on käytössä julkinen profiili, josta voi käydä ainoastaan ns. tykkäämässä."

Profiilien annetaan olla, pikaviestintää ei ole sivuilla eikä ryhmillä ja se on tärkein työkalu

FB:ssä meillä oli aikaisemmin henkilöprofiili, mutta se poistettiin, koska Etsivä nuorisotyö ei ole henkilö. Avasimme uuden yhteisöprofiilin, mutta siellä ei ole yhtä paljon toimintoja, kuin jos olisimme henkilöprofiililla. Näin ollen käyttö on vähentynyt. kaipaissimme chattaily, viesti ym. mahdollisuuksia.

Vastaajista 45 % hyödynsi Facebookkia työssään joko ryhmän tai sivun kautta. Osalla vastaajista oli käytössä useita eri tapoja. Muutamat työntekijät olivat siirtyneet pois työprofiileista sen jälkeen, kun ne oli useaan kertaan poistettu ja ottaneet käyttöönsä henkilösivun. Sivun ongelmaksi mainittiin kuitenkin se, että sen kautta ei voi chattailla, lähettää yksityisviestejä eikä sivun tykkääjien profiileista näe juuri mitään tietoa verrattuna siihen, jos kyseinen tykkääjä olisi työprofiilin kaveri. Kyselyn perusteella työntekijät kokivat tärkeäksi sen, että he pääsivät näkemään nuoren profiilin seinäkirjoituksia ja näin pysyivät paremmin kartalla siitä, mitä nuoren elämässä tapahtuu.



Facebook koettiin hyödylliseksi oman työn kannalta. Hyödyt olivat monenlaisia ja osa hyödyistä oli eettisesti hieman arveluttavia. Muutamissa vastauksissa koettiin, että Facebook helpottaa esim. nuorten "stalkkaamista" eli vaanimista.

"Uusi asiakkuus helppo stalkata facesta, minkä näköinen tai keiden kaveri."

Facebookin hyödyllisimpiin ominaisuuksiin koettiin se, että sitä kautta saa helpoiten yhteyden nuoriin. Nuoria ei välttämättä pysty aina tavoittamaan puhelimella, koska he eivät halua vastata puheluihin, heillä saattaa olla saldo lopussa tai heidän yhteystietonsa saattavat vaihtua hyvinkin usein. Facebook koettiin kuitenkin kanavaksi, mistä nuoret voidaan tavoittaa kaikkein helpoiten.

Facebookin hyviksi puoliksi listattiin myös se, että se mahdollistaa työntekijöiden keskinäisen verkostoitumisen. Monissa muissa kohdissa kyselyä vastaajat mainitsivat verkkotyön haasteeksi sen, että toisten työntekijöiden yhteystietoja on hyvin hankala löytää, mutta Facebook on tuonut tähän selkeän parannuksen – tosin se ei ole ratkaissut ongelmaa kokonaan.

"Verkostoituminen muihin etsiviin, yksittäisten nuorten kohdalla tavoittaminen "uudelleen", tiedottaminen ajankohtaisista jutuista"

"Ei vielä juuri mitään, ei ole nuoret olleet kovin innostuneita asiasta."

"Olen tutustunut paikallisiin nuoriin ja saanut yhteyden helposti ja nopeasti. Saan tärkeät nuoria koskevat tiedotteet, tapahtumat jne. nuorten tietoon. Joissain tapauksissa myös yhteyden nuorten vanhempiin ja muihin työntekijöihin."

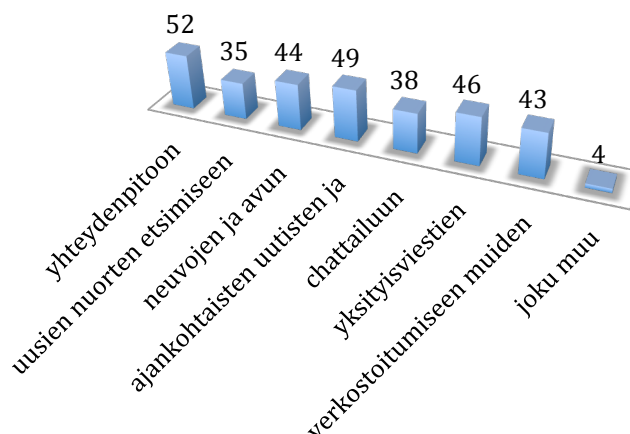
"Facebookin kautta nuoret saavat ja ottavat helpommin yhteyttä minuun. Olen käynyt monia syvällisiä keskusteluja nuorten kanssa Facebookin chatissa. Joihinkin nuoriin saa Facen kautta helpommin yhteyttä. Nuorten tekemisiä pystyy seuraamaan statuspäivityksiä lukemalla. Kaverisuhteet selkiävät Facen avulla. Muihin Suomen etsiviin saa pidettyä yhteyttä ja ajankohtaiset asiat etsivästä nuorisotyöstä voi lukea Facesta. Tiedon jako nuorille onnistuu hyvin. Poliisiin on helppo olla yhteyksissä."

"Nuoria, jotka ovat muuten meiltä "hukassa" on tavoitettu uudelleen facebookin kautta. Nuoria on ohjattu chat- keskusteluissa. Koulupudokkaina kouluista tulevien nuorten yhteystiedot ovat saattaneet olla vanhentuneita ja heidät on pystytty tavoittamaan facebookin kautta."

"Nuorten tämän hetken tapahtumat kertovat paljon missä mennään ja mitä tehdään. Myös "katoavaiset" nuoret (jolleivät poista kaverilistaltaan) heistä saa tiedon ovatko hengissä ja missä mennään. Pienen paikkakunnan etuina ovat myös ihmistenväliset suhteet; ketkä ovat kenen kavereita ja kuka on kenenkin kanssa jne... myös se, että viestit jäävät sähköpostiin ja sivuille olemaan, jos kaikki eivät halua käyttää /pysty käyttämään puhelinta. Eli siis maksuton."

Facebookkia hyödynnetään monella tavalla. Melkein kaikki palvelun toiminnallisuudet ovat vastaajien käytössä. Tärkeimpänä toiminnallisuutena koettiin yhteydenpito eri tavoilla, mm. chat- ja yksityisviestien avulla. Tämän lisäksi Facebookkia käytetään tiedottamiseen, ja sillä on myös hyvin tärkeä rooli työntekijöiden verkostoituessa muiden alan toimijoiden kanssa.

Mihin käytät Facebookia työssäsi?



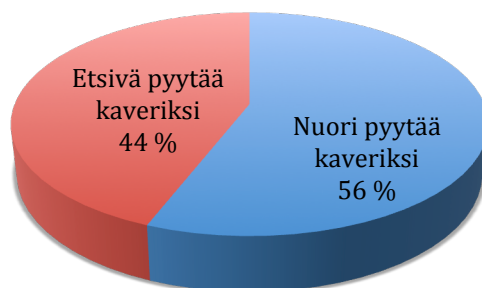
Vastaajista 56 % ilmoitti, että he noudattavat ”vapaaehtoisuuden periaatetta” Facebookissa. Tällä tarkoitetaan sitä, että työntekijät eivät aktiivisesti pyydä nuoria kavereiksi Facebookissa, vaan odottavat että aloite tulee nuorelta. Facebookissa tämä lähestymistapa tarkoittaa sitä, että ne nuoret jotka pyytävät etsiviä kavereiksi, ovat tavalla tai toisella tuttuja tai ovat kuulleet etsivistä jotain muuta kautta: kavereilta, toisilta työntekijöiltä, mainoksista, tms.

Aivan tuntemattomiin en ottaisi yhteyttä, mutta mikäli olen saanut nuoren yhteystiedot enkä niistä enkä mitään muutakaan kautta ole häntä tavoittanut niin tällaisissa tapauksissa voisin hyödyntää ottamalla yhteyttä fb:n kautta tuntemattomaan nuoreen

Facebook on ympäristönä niin laaja (800 milj. käyttäjää), että vahingossa tai sattumalta ei sieltä tiettyä henkilöä löydä. Nuorella tulee olla tiedossa, että palvelussa on tietyllä nimellä toimiva etsivän nuorisotyön työntekijä. Tällä lähestymistavalla on suuri merkitys paikallisuuden kanssa, sillä Facebookissa vapaaehtoisuuden periaatteella toimiminen vaikuttaa siihen, että paikalliset nuoret, jotka tietävät kyseisen etsivän nuorisotyöntekijän, pyytävät hänet kaveriksi. Tuntemattomat tai ulkopaikkakunnalla asuvat nuoret eivät välttämättä koskaan tule kyseistä etsivää nuorisotyöntekijää löytämään.

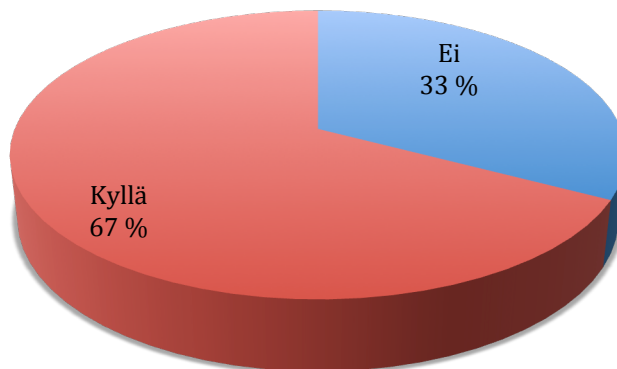
Monissa muissa sosiaalisen median ympäristöissä on helpompi mainostaa omaa työprofiilia, erottua joukosta, tulla sitä kautta löydettyksi ja näin noudattaa vapaaehtoisuuden periaatetta.

**Pyydättekö itse nuoria kavereiksenne vai
"vapaaehtoisuuden periaatteella" nuoren tulee
itse pyytää etsiviä kaverikseen?**



Mainostamisella on iso merkitys, jotta nuori löytää työntekijän. Mainostusta käytetään kyselyn mukaan monella tapaa. Osa mainostaa suoraan nuorille esimerkiksi nuorisotaloilla, ilmoitustauluilla, esitteissä ja kunnan nettisivuilla. Osa mainostamisesta on kohdistettu muille toimijoille, jotka omalta osaltaan ovat välittämässä viestiä tarvittaessa kohtaamilleen nuorille.

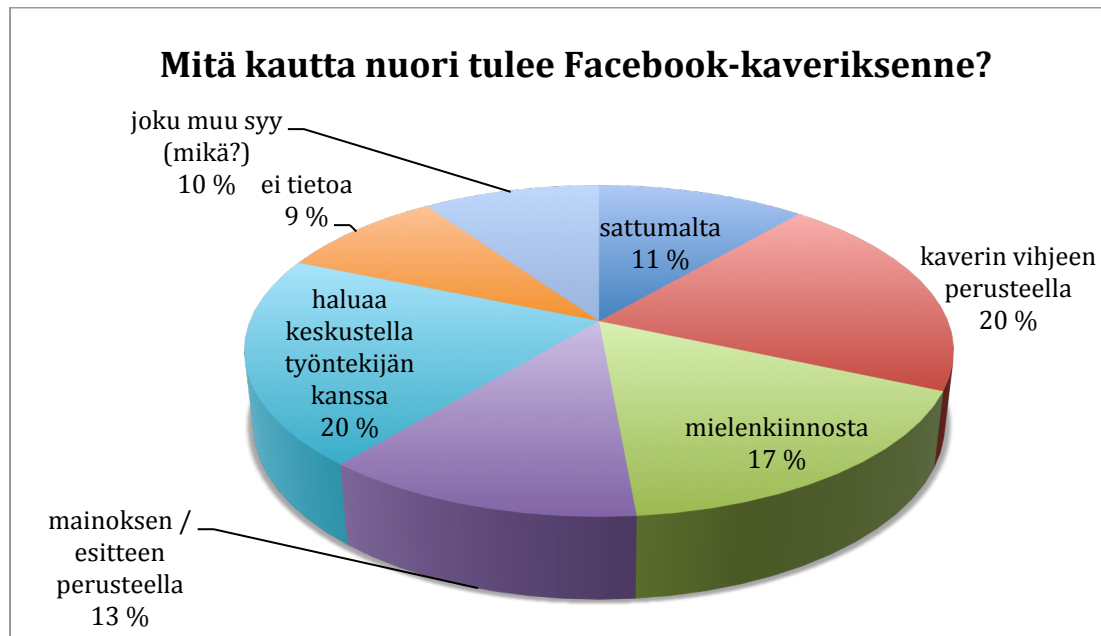
**Mainostatteko omaa Facebook-profiilia/sivua/
ryhmää?**



Nuoret pyytävät etsivää nuorisotyöntekijää hyvin monista eri syistä kavereikseen. Merkittävin tekijä on kuitenkin nuoren halu keskustella työntekijän kanssa. Osassa tapauksista nuoren kaveri on antanut vinkin siitä, että Facebookista löytyy etsivä nuorisotyöntekijä. Toisissa tapauksissa nuori on kuullut jotain muuta kautta työntekijästä ja haluaa pelkästä mielenkiinnosta ottaa häneen yhteyttä. Nuoren ja työntekijän välinen side Facebookissa ei ole kuitenkaan aina täysin ongelmaton. Selvityksessä ilmeni, että osa nuorista ei

halua ottaa työntekijää kaverikseen, koska pelkää leimautuvansa, mikäli omalla kaverilistalla on etsivä nuorisotyöntekijä.

"Kaikki nuoret eivät välttämättä halua kavereiksi yms., eivät halua että ihmiset tietävät että on mukana etsivän työn asiakkaana"



Yhdellä työntekijällä on keskimäärin 134 nuorta kaverilistallaan. Näistä noin 7 nuoren kanssa pidetään aktiivisesti yhteyttä ja 5 nuorta on sellaista, joiden kohdalla Facebook on ainoa yhteydenpitoväline.

Facebookissa on kohdattu profiilien poistamisen lisäksi myös muita ongelmia. Huolta vastaajien keskuudessa on herättänyt mm. kysymys Facebookin luotettavuudesta ja tietoturvasta. Lisäksi kuntien puutteelliset sosiaalisen median ohjeistukset vaikuttavat työntekijöiden mahdollisuuksiin käyttää verkkoa työssään. Kuntaliiton selvityksen mukaan vain noin 20 % kunnista on laatinut sosiaalisen median ohjeistuksen työntekijöilleen. Tämä hankaloittaa myös etsivää nuorisotyötä tekevien työtä sosiaalisessa mediassa. Osa työntekijöistä kokee, että esimerkiksi Facebookissa on hankala työskennellä, koska ei ole olemassa kunnan yhtenäistä linjausta asiasta.

"Profiili on poistettu pariin otteeseen väärin luodun profiilin takia."

"Nuoret eivät ole kovin innostuneet asiasta. Moni ei edes ole facebookissa tai halua sinne."

"Chat-toiminto ei aina suju ongelmitta. Jotkut nuoret laittavat minun profiiliin ignoreen, jolloin nuori "häviää" minun tietoisuudesta."

"Pohdintaa on herättänyt esimerkiksi facebookin luotettavuus esimerkiksi chatissa."

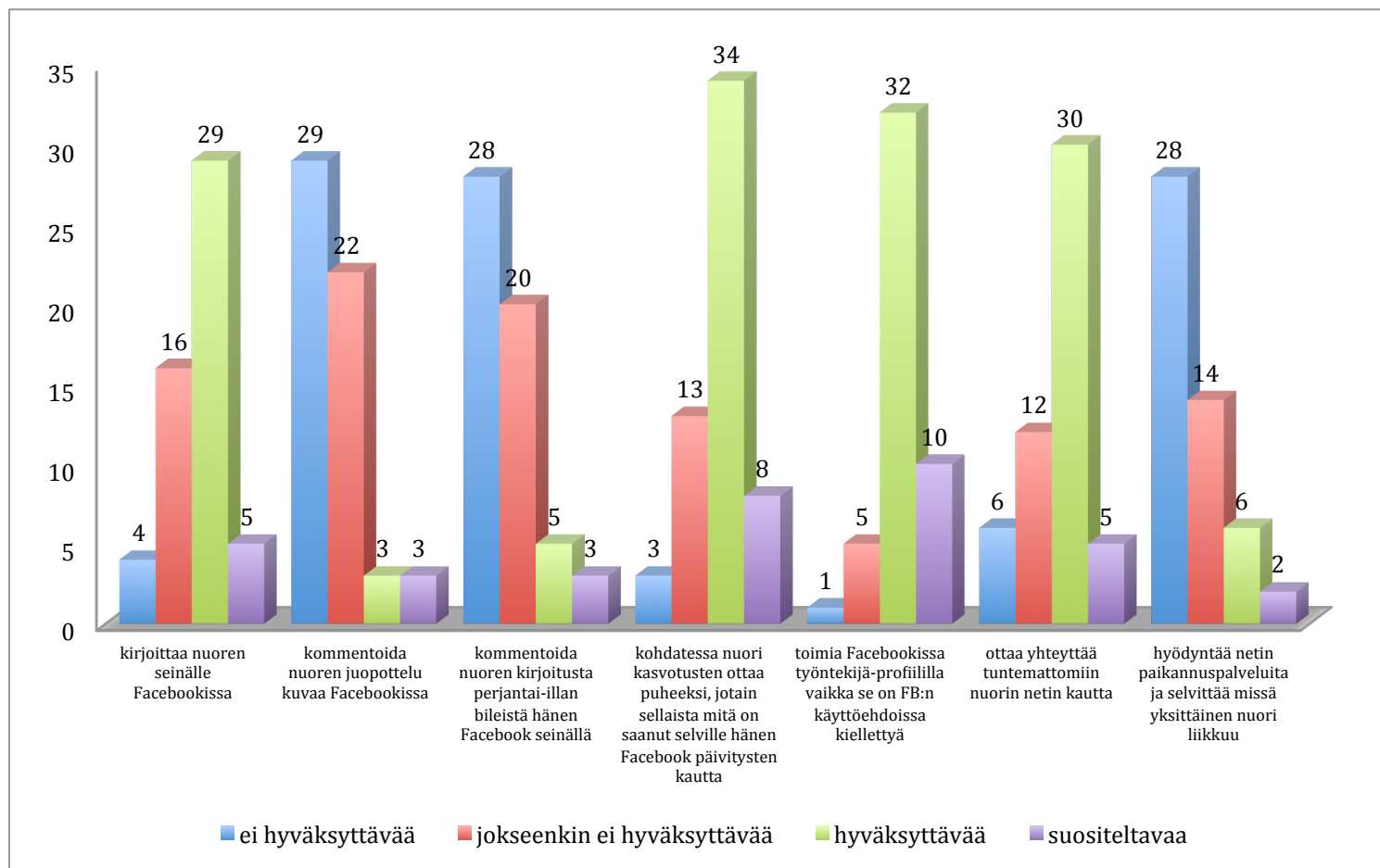
"Muiden työntekijöiden profileja on poistettu. Myöskin isojen organisaatioiden, työntekijöiden on hankala työskennellä FB:ssä, johtuen kankeasta verkkostrategiasta"

Nettimaailma on vaarallinen lapsille ja nuorille. Olisi hyvä jos saisimme jonkin sellaisen profiilin joka kertoo varmasti että olemme oikeita nuorisoalan työntekijöitä.

Facebookia käytettäessä joutuvat työntekijät tekemään moraalisia valintoja monien asioiden suhteen. Väistämättä, mikäli heillä on nuoria kavereina, näkevät he sellaista materiaalia nuoren seinällä, mikä saattaa herättää huolta. Huolta herättävien asioiden lisäksi tulee vastaan tilanteita, joissa nuori kertoo seinällään esimerkiksi edellisen viikonlopun juhlinnasta tai vastaavasta toiminnasta. Näissä tilanteissa työntekijät joutuvat arvioimaan, tulisiko heidän puuttua asioihin ja jos he puuttuisivat, niin millä tavalla. Valtaosa vastaajista ei pidä hyväksyttävänä sitä, että nuoren kirjoituksia kommentoidaan julkisesti hänen Facebook-seinällään, vaan työntekijät ottavat asian mieluummin puheeksi vasta siinä vaiheessa, kun he kohtaavat nuoren kasvotusten.

Kirjoittaa nuoren seinälle =riippuu tilanteesta täysin. Facessa toisten kannäilykuvien kommentointi ei ole asiallista, niistä nimenomaan puhutaan kasvotusten. Toimin facessa omana itsenäni, en työprofiililla. joitain tuntemattomia nuoria olen YV:llä tavoitellut ja vastauksiakin saanut...ihan positiivisessa mielessä. Ei ole mun hommaa paikannella kenenkään menemisiä, jos jokin hätätilanne niin eikös etsiminen ole silloin poliisin homma.

Riippuu siitä, millainen suhde nuoren kanssa on ja onko esimerkiksi Facebookin käytöstä keskusteltu nuoren kanssa ja sovittu pelisääntöjä. Ei voi sanoa että käytöissäntöjen rikkominen olisi hyväksyttävää, mutta silti niin toimitaan tarkoitus pyhittää keinot -periaatteella. Tuntemattomiin nuoriin ottaisin yhteyttä harkiten, ehkä yleisluontoisella viestillä, mainostetaanhan netissä muutenkin.



Nuorten ohjaaminen verkossa

Kyselyn perusteella ne nuoret, joiden kanssa työntekijät ovat olleet tekemisissä verkossa, ovat useimmiten tuttuja tavalla tai toisella. Täysin uusia ja tuntemattomia nuoria kohdattiin varsin harvoin. Niissä tapauksissa, joissa nuorta ohjattiin verkossa, pyrittiin nuori tapaamaan verkkokohtaamisen jälkeen yleensä kasvotusten.

Nuoren kanssa on aina helpompi nähdä kasvotusten ja lähteä siitä eteenpäin.

Vältän ohjaamista verkossa (fb), odotan mieluummin tapaamista ja otan asian puheeksi. Kerron myös lähteeni, rehellisyys on luottamuksen ydin.

Verkkoa käytetäänkin kyselyn perusteella enemmän yhteystietopankkina kuin uusien nuorten etsimiseen. Nuoria, joita kohdattiin verkossa, ohjattiin jonkin verran muihin verkkopalveluihin, kuten työvoimatoimiston tai Kelan sivuille. 34%:ssa tapauksista nuorta ei ohjattu eteenpäin millään tavalla, vaan kirjoittelua jatkettiin pelkästään verkossa.



Haasteena verkkotyöskentelyssä koettiin luottamus. Vastaajat kyseenalaistivat sen, kuinka paljon nuoren sanaan voi verkossa luottaa. Lisäksi haasteena oli pelkästään kirjoitetun kielen varassa toimimisen vaikeus sekä ilmeiden ja eleiden puuttuminen.

"Elämän tilanteen todellisuus ja se puhuuko asiakas esim. totta. Verkossa on helppo esittäytyä muuna kuin todellisuudessa on."

"Kommunikointi on haastavampaa kuin kasvotusten, kun ilmeet ja eleet eivät erotu. Täytyy olla varovainen, mitä kirjoittaa."

Kyselyn perusteella verkossa tapahtuva ohjaus ei ollut verkkotyössä tärkein seikka, vaan varsinainen ohjaaminen tapahtui pääasiassa kasvokkain

tapahtuvassa kohtaamisessa. Verkkotyössä tärkeintä oli kyselyn perusteella tiedottaminen sekä verkon rooli yhteystietopankkina. Verkko nähtiin ensisijaisesti välineenä pitää yhteyttä nuoriin – samalla tavalla kuin vaikkapa puhelimella.

"Niin yhteistyökumppaneiden kanssa verkostoitumista kuin nuoren tavoittamistakin."

"Ainakin käden ojentamista, tiedotusta, vinkkejä, uusien näkökulmien antamista ja voi olla myös ongelmiin puuttumista, riskien esiin nostamista, tsemppausta."

"Auttamista ja palveluihin ohjaamista, sekä nuorten kohtaamista matalalla kynnyksellä."

"Sukkuloomista normien ja tarpeiden välillä." On jokseenkin väärin (kuten fb:ssä) olla kirjautuneena työprofiililla, sehän on väärin. Mutta on tärkeää osata olla siellä missä nuoretkin ovat. On osattava hakea oikeaa tietoa, oikeasta paikasta ja joskus myös oikeaan aikaan. Nuorten erilaiset tarpeet vaativat työntekijöiltä nopeita "refleksejä" eli kuinka löydät netin syövereistä oikeaa ja paikkaansa pitävää tietoa ja kuinka jaat sen eteenpäin nuorelle."

"Sitä mitä etsivä työ yleensäkin on. Kyse on vain toimintaympäristön erilaisuudesta, etsivän työn perusfilosofia on sama."

"Tietojen vaihtoa muiden etsivien kanssa. Nuoren tavoittamista ja ajoista sopimista."

Tulevaisuus

"Verkossa tehtävä työ on yhtä tärkeää mutta täytyy kuitenkin muistaa, ettei sitä kautta kuitenkaan tavoita kaikkia nuoria/mahdollisia asiakkaita vaan verkostoja on hyvä olla muuallakin kuin netissä. Kuitenkin verkossa tehtävän työn merkitys tulee kasvamaan vuosien aikana ja luo haastetta, koska nuoria liikkuu niin eri ympäristöissä netissä. Siksi koulutus ja ohjeistus on tärkeää. Työntekijöiden oman verkoston luominen (esimerkiksi etsivien työparien yhteinen kanava) olisi tärkeää, koska verkon kautta yhteydenpito, tiedon etsiminen/löytäminen/jakaminen on helppoa (jos ajattelee koko Suomea)."

Internetissä tehtävä etsivä nuorisotyö on työmuodon nuoresta iästä johtuen vielä osittain jäsentymätöntä, ja käytäntöjä sekä malleja on yhtä paljon kuin on toimijoitakin. Yhtenäiset valtakunnalliset linjaukset, käytännöt ja ohjeistukset puuttuvat suurelta osin. Tällaisia ohjeistuksia ei voida keskitetysti laatia, vaan niiden tulee nousta esille yhteisestä työstä ja sitä tarkastelemalla. Mietittäessä ohjeistuksia ja malleja verkossa tehtävälle etsivälle nuorisotyölle voidaan hyvänä lähtökohtana pitää Nuorille suunnatun verkkotyön foorumin (NuSuVeFo) laatimia verkkotyön eettisiä ohjeita. Ohjeistusten ja mallien synnyttäminen on aikaa vievä prosessi, jossa ensisijaisen tärkeää on ammatillinen keskustelu ja kokemusten, yritysten ja erehdysten jakaminen. Tärkeää on kuitenkin peilata kaikkea keskustelua, pohdintaa ja toimintaa verkkotyön eettisiin periaatteisiin, sillä kyselyn mukaan Facebookissa ja muissa sosiaalisen median ympäristöissä tehtävään työhön liittyy monia eettisiä kysymyksiä.

Tulevaisuudessa yksi keskeinen teema etsivässä nuorisotyössä on työtä tekevien ammatillisen osaamisen kasvattaminen sekä verkkotyön suhteen että

alueellisessa kohtaavassa työssä. Kyselyn mukaan työntekijöillä on selkeä tarve verkostoitua keskenään ja kehittää työtä yhteisesti eteenpäin. Tähän tavoitteeseen päästään luomalla etsivälle nuorisotyölle verkkoympäristö, missä työntekijöillä on mahdollisuus keskinäiseen vuorovaikutukseen ja keskusteluun. Tällä hetkellä ainoa paikka, jossa yhteistä keskustelua käydään, on etsivän nuorisotyön ryhmä Facebookissa. Kaikilla ei ole kuitenkaan mahdollisuutta liittyä kyseiseen ryhmään, koska työtä ei voi tehdä omalla profiililla ja työprofiilien teko saattaa olla vastoin kuntien ohjeistuksia.

Edellisen lisäksi on noussut esiin tarve siitä, että ammatillinen tieto olisi paremmin saatavilla. Tämä tavoite voidaan saavuttaa sillä, että alueellisella ja valtakunnallisella tasolla järjestettävät etsivää nuorisotyötä koskevat koulutukset taltioidaan ja että ne ovat katsottavissa myöhemmin. Kyselyn mukaan työntekijät kokevat heidän ammattialaan liittyvän tiedon tuottamisen ja jakamisen erittäin tärkeäksi. Verke mahdollistaa näihin tavoitteisiin pääsyn hyödyntämällä Google Enterprise -ympäristöä ja sinne koottavaa etsivän nuorisotyön materiaalipankkia. Ympäristö tulee avautumaan syksyllä 2012.

Verkossa tapahtuvaa ohjaamista hankaloitti erityisesti se, että työntekijöillä ei ollut mahdollisuutta saada käsiinsä muiden työntekijöiden yhteystietoja. Ohjaamista ja yhteystietojen löytymistä voidaan helpottaa laatimalla karttasovellus, josta on nähtävissä, missä päin Suomea on etsivää nuorisotyötä tekeviä työntekijöitä ja mitkä ovat heidän yhteystietonsa. Kyselyssä ilmeni, että työntekijät tarvitsevat laajasti koulutusta verkkotyön tekemiseen. Noin 60 % vastaajista koki koulutuksen saamisen tärkeäksi. Etsivää nuorisotyötä tekeville tulisi järjestää koulutuksia mm. seuraavista teemoista: lastensuojeluilmoitus verkossa, moniammatillisuus verkkotyössä, nuorille suunnatut nettiauttamispalvelut, nuorten kohtaaminen verkossa, ongelmapelaaminen, sosiaalinen media, verkossa tehtävän työn eettiset periaatteet ja työhyvinvointi verkkotyössä.

Verkkotyötä tehdään tällä hetkellä lähestulkoon pelkästään Facebookissa, joten tarvitaan sellaisia työkaluja, mitkä mahdollistavat työn tekemisen kestäväällä pohjalla. Työprofiilien käyttö on Facebookin käyttöehtojen vastaista, joten työtä ei voi pitkällä tähtäimellä niiden kautta tehdä. Ainoaksi pysyväksi ja kestäväksi vaihtoehdoksi jää Facebook-sivun käyttäminen. Sivuilta puuttuu kuitenkin chat-toiminto. On tarpeen ottaa käyttöön chat-työkalu, joka voidaan upottaa Facebook-sivuille. Tämän lisäksi on tärkeää seurata myös muita verkkosivuja ja miettiä, miten etsivää nuorisotyötä voisi tehdä Facebookin ulkopuolella.

Toistaiseksi verkossa tehtävässä etsivässä nuorisotyössä työntekijät ovat kyselyn mukaan kohdanneet ja keskustelleet pääasiallisesti omalta alueelta tulevien nuorten kanssa. Näissä tapauksissa nuoria on pääasiallisesti ohjattu tapaamaan etsiviä nuorisotyöntekijöitä kasvokkain. Verkossa tehtävä työ yleistyy ja laajenee jatkuvasti. Tästä syystä onkin tärkeää luoda toimivia malleja nuorten ohjaamiseksi verkossa. Palveluunohjausmalli tulisi toteuttaa osana moniammatillista yhteistyötä. Mallia luotaessa tulisi hyödyntää niitä kokemuksia, joita on saatu muun muassa valtakunnallisen Netari-toiminnan kautta.