



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

Sosiaalinen media sosiaalityön välineenä

Helsingin yliopisto
Valtiotieteellinen tiedekunta
Sosiaalityö
Pro Gradu
Anna-Liisa Amberla
4.2019

Tiedekunta/Osasto Fakultet/Sektion – Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos/Institution– Department Sosiaalitieteiden laitos	
Tekijä/Författare – Author Anna-Liisa Amberla			
Työn nimi / Arbetets titel – Title Sosiaalinen media sosiaalityön välineenä			
Oppiaine /Läroämne – Subject Sosiaalityö			
Työn laji/Arbetets art – Level Pro Gradu	Aika/Datum – Month and year 4.2019	Sivumäärä/ Sidoantal – Number of pages 76	
Tiivistelmä/Referat – Abstract			
<p>Nykyaikainen sosiaalinen media on alkuvuosistaan 2000-luvun alussa kasvanut merkittäväksi viestinnän, verkostoitumisen ja vaikuttamisen kentäksi. Asiakkaiden kohtaaminen sosiaalisessa mediassa voi tuoda sosiaalityön asiakastyöhön uudenlaisia mahdollisuuksia ja joustavuutta. Sosiaalinen media tarjoaa myös mahdollisuuden julkiseen viestintään. Sosiaalisen median käyttö sosiaalityössä on uusi asia ja tutkimusta aiheesta on vähän. Tässä tutkimuksessa selvitetään miten sosiaalityössä hyödynnetään sosiaalista mediaa ja millaisia kokemuksia sosiaalityöntekijöillä on sosiaalisen median käyttöönnotosta.</p> <p>Tutkimuksen aineisto kerättiin kesän 2018 aikana järjestämällä sosiaalista mediaa aktiivisesti työssään käyttäville sosiaalityöntekijöille ryhmäkeskusteluja. Keskustelut nauhoitettiin, litteroitiin ja analysoitiin laadullisella sisällönanalyysillä.</p> <p>Ryhmäkeskustelujen osallistujat käyttävät sosiaalista mediaa monipuolisesti. Tavoitteena sosiaalisen median käyttöönnotolle on ollut työn kehittäminen. Käytetyt kanavat ovat valikoituneet sosiaalityöntekijöiden omien kiinnostusten kohteiden ja jatkossa työssä tehtyjen havaintojen perusteella. Käytössä ovat mm. Facebook, blogit, Twitter, Instagram ja WhatsApp. Keskustelijoiden näkemyksen mukaan on tärkeää valita sosiaalisen median käytön tavoitteisiin parhaiten soveltuvat kanavat.</p> <p>Sosiaalista mediaa käytetään ryhmäkeskustelupaikoissa paljon toiminnasta tiedottamiseen. Tiedotus on suunnattu asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. Sosiaalinen media mahdollistaa myös uusien yhteistyötahojen löytämisen. Tiedottamisen yhteydessä julkaistaan tunnelmakuvia ja muita päivityksiä, joilla pyritään vaikuttamaan sosiaalityöstä syntyvään mielikuvaan. Pikaviestisovellusten käyttäminen asiakastyössä ei tietosuojasyistä ole mahdollista kaikissa keskustelupaikoissa. Ne keskustelijat, jotka käyttävät työssään pikaviestisovelluksia, kokevat niiden vaikuttavan työhönsä, etenkin asiakassuhteisiin, erittäin myönteisesti. Keskustelijoilla on myös positiivisia kokemuksia rakenteellisen sosiaalityön tekemisestä sosiaalisessa mediassa. Sosiaalityön viestinnän koetaan herättävän mielenkiintoa.</p> <p>Sosiaalisen median käyttö on keskustelupaikoissa vapaaehtoista ja työntekijälähtöistä. Sosiaalinen media nähdään kiinnostavana ja tärkeänä, mutta keskustelijoiden kokemus on, että kiireisen työtahdin vuoksi julkisten päivitysten tekemistä varten on vaikea löytää aikaa. Toisena esteenä sosiaalisen median hyödyntämiselle, etenkin rakenteellisessa sosiaalityössä, nousee esiin ohjeistuksen puute kantaottavien julkaisuiden suhteen.</p>			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords Sosiaalinen media, sosiaalityö, sosiaalityön viestintä, sulautuva sosiaalityö, rakenteellinen sosiaalityö,			

SISÄLLYS

1. Johdanto	1
2 Sosiaalinen media työkaluna sosiaalityössä	3
2.1 Viestintä ja vuorovaikutus sosiaalisessa mediassa	5
2.2 Sosiaalinen media sosiaalityön välineenä.....	6
2.3 Sosiaalityön julkinen viestintä	10
2.4 Sosiaalityö ja yhteisöt	13
2.5 Asiakkaiden kohtaaminen.....	14
3. Tutkimukselliset valinnat	17
3.1 Ryhmäkeskustelu aineistonkeruumenetelmänä	17
3.2 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	21
3.3 Eettinen pohdinta	23
4 Kokemuksia sosiaalisen median käytöstä	25
4.1 Sosiaalisen median käytön aloittaminen	25
4.2 Uuteen työvälineeseen liittyviä pohdintoja.....	33
4.2.1 Kiinnostava työväline	33
4.2.2 Näkemyksiä sosiaalisiin medioihin liittyvistä eettisistä kysymyksistä	35
4.2.3 Näkyvyys	39
4.3 Sosiaalisen median tuomia mahdollisuuksia	41
4.3.1 Asiakkaan joustava kohtaaminen	42
4.3.2 Tiedotus ja positiivisen mielikuvan luominen.....	46
4.3.3 Verkostoituminen	49
4.3.4 Mahdollisuus rakenteelliseen sosiaalityöhön.....	52
4.4 Esteitä sosiaalisen median hyödyntämiselle	57
4.4.1 Epätietoisuus.....	57
4.4.2 Ajan puute.....	60
4.5 Sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä sosiaalisen median käytöstä tulevaisuudessa	64
5. Johtopäätökset	65
Lähteet	71
Liitteet.....	76

1. JOHDANTO

Sosiaalityön tarkoituksena on ihmisten hyvinvoinnin lisääminen, eriarvoisuuden vähentäminen ja osallisuuden edistäminen. Sosiaalityötä tehdään yhteiskunnallisella, yhteisöllisellä ja yksilötasolla. (Kananoja 2017a.) Sosiaalityön on sen historian ja eettisten periaatteiden mukaan mentävä sinne, missä ihmiset ovat, ja tänä päivänä se tarkoittaa myös internetiä (Granholm 2016, 57). Internetissäkin toiminta tapahtuu sosiaalityön eri ulottuvuuksilla: sekä yhteiskunnallisella, yhteisö- että yksilötasolla esimerkiksi vaikuttamalla julkiseen keskusteluun, verkostoitumalla paikallisten yhteisöjen ja toimijoiden kanssa ja kohtaamalla asiakkaita yksityisviestien välityksellä.

Sosiaalisella mediallyä tarkoitetaan internetpalveluita, jotka saavat suurimman osan sisällöstään käyttäjiltään tai syötteinä toisilta internetsivuilta (Lietsala ja Sirkkunen 2008, 13). Sosiaalisen median sivustot ovat kasvaneet merkittäväksi osaksi internetiä ja ne ovat monen pääasiallinen kohde internetissä (Panda ym. 2012). Sosiaalinen media muuttuu ja kehittyy jatkuvasti. Sosiaalinen media rakentuu sosiaalisten verkostojen ja käyttäjien luovuuden varaan (Lietsala ja Sirkkunen 2008, 13).

Virallinen asiointi siirtyy jatkuvasti yhä enenevässä määrin internetiin. Vuonna 2018 yli puolet suomalaisista oli lähettänyt jonkin virallisen lomakkeen internetin kautta ja yli 70% etsinyt tietoa julkisista palveluista (Suomen virallinen tilasto 2018). Sosiaalityöntekijä on viranomainen ja asiakkaiden ohjaaminen oikeiden palveluiden piiriin kuuluu sosiaalityön tehtäviin. Sosiaalityöntekijöiden odotetaan internetissä jakavan omaa tietämystään ja ohjaavan kansalaisia oikeiden palveluiden luokse, minkä vuoksi heidän tulee ymmärtää uutta teknologiaa ja sosiaalista mediaa (Best ym. 2016).

Sosiaalityöntekijöiden on oltava selvillä siitä, millä tavoin asiakkaat hyödyntävät uusia teknologioita, ja mitä väyliä he käyttävät kommunikoinnissa (Hill & Shaw 2011, 15). Sosiaalinen media on tärkeä osa sosiaalityön asiakkaiden elämää. Jotta sosiaalityöntekijät voivat tukea asiakkaitaan mahdollisimman hyvin ja kokonaisvaltaisesti heidän kuuluu ymmärtää myös sosiaalisen median merkitys. Sitterin ja Curnew'n (2016) mukaan sosiaalisen median käyttöön on paneuduttava jo sosiaalityön opiskelussa paitsi asiakastyön myös sosiaalityön tärkeänä pitämien asioiden ajamisen ja esille tuomisen vuoksi.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää miten sosiaalityössä hyödynnetään sosiaalista mediaa ja millaisia kokemuksia sosiaalityöntekijöillä on sosiaalisen median käyttöönotosta työssä. Tutkimukseni aineisto on kerätty järjestämällä sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluja aiheesta. Keskustelut on litteroitu ja analysoitu aineistolähtöisen laadullisen sisällönanalyysin menetelmällä.

Ajankohtaista tutkimusta sosiaalisen median käytöstä sosiaalityössä on toistaiseksi niukasti. Kirjallisuudessa pääpaino on ohjeistuksella ja sosiaalisen median eettisen käytön pohdinnalla (Stanfield ja Beddoe 2016, Chan 2016). Teoreettisesti sosiaalisen median käyttöä sosiaalityössä on pohdittu varsin vähän (Chan 2016). Vaikka eettinen pohdinta, rajanvedot ja ongelmatilanteet sosiaalisessa mediassa aiheuttavat paljon kysymyksiä, aiemmissa tutkimuksissa ei päädytä suosittelemaan sosiaalisen median käytön välttämistä sosiaalityössä (Stanfield ja Beddoe 2016).

Stanfieldin ja Beddoen (2016) mukaan tutkimusta on vähän sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä siitä, miten sosiaalinen media vaikuttaa ihmissuhteisiin, vaikka media-alan julkaisuissa asiaa pohditaan runsaastikin. Myös siitä, millaista sosiaalisten medioiden käyttö sosiaalityön käytännössä todellisuudessa on, on niukasti tutkimustietoa. Ilman tarkkaa tietoa sosiaalisen median hyödyntämisestä käytännön sosiaalityössä riskinä on, että esimerkiksi sosiaalityön opetuksessa keskitytään sosiaalisen median käytön teknisiin taitoihin ilman kriittistä asennetta, joka mahdollistaa luovan pohdinnan sosiaalisen median asemasta sosiaalityön ammatillisessa käytännössä. (Mt.)

Sosiaalisella medially on parhaimmillaan mahdollisuus toimia paikkana, jonka avulla ihmiset jakavat ajatuksiaan ja ideoitaan ja toimivat yhdessä, mutta huonoimmillaan se voi muodostua hallitsemattomaksi tilaksi, jossa viestintä on ilkeää ja epämääräistä tietoa levittävää (Syväjärvi ym. 2017, 11). Chanin (2016) mukaan tarvitaan kunnollinen ymmärrys siitä, mitä sosiaalityö digitaalisena aikana on, jotta professio voi täysin arvioida ja hyödyntää sosiaalisen median tuomat mahdollisuudet. Tämä vaatii jatkokeskustelua, tutkimusta ja kokemusta käytännöstä (mt).

2 SOSIAALINEN MEDIA TYÖKALUNA SOSIAALITYÖSSÄ

Tämän tutkimuksen keskeisiä käsitteitä ovat sosiaalinen media, viestintä ja vuorovaikutus sosiaalisessa mediassa. Nykyisenkaltaiset sosiaalisen median sivustot aloittivat toimintansa 2000-luvun alussa. Sosiaalinen media on reilun 15 vuoden historiansa aikana laajentunut nopeasti ja tuonut muutoksia tiedonvälitykseen ja ihmisten väliseen kommunikointiin.

Sosiaalisella mediallyä tarkoitetaan internetpalveluita, jotka saavat suurimman osan sisällöstään käyttäjiltään tai syötteinä toisilta internetsivuilta (Lietsala ja Sirkkunen 2008, 13). Sosiaalisen verkostoitumisen, sosiaalisen median, sivustot ovat internetsivuja, jotka mahdollistavat käyttäjilleen rekisteröitymisen, oman profiilin luomisen, ystävien julkisen merkitsemisen, sisällön jakamisen ja kommunikoinnin käyttäjien välillä. Kommunikointi sivustoilla on julkista tai kahden välistä. Sivustot voidaan jakaa kahteen ryhmään, profiilikeskeisiin ja sisältökeskeisiin. Profiilikeskeisissä sivustoissa, kuten Facebookissa, keskeisiä ovat yksittäisistä käyttäjistä tietoa sisältävät profiilit. Sisältökeskeisillä sivustoilla, esimerkiksi YouTubessa, käyttäjillä on myös profiilit, mutta sivujen käytössä tärkeämpiä ovat käyttäjien palveluihin lataamat sisällöt. (Panda ym. 2012.)

Tietokoneita on käytetty sosiaaliseen kanssakäymiseen ja verkostoitumiseen jo 1980-luvulta lähtien. Nykyaikaisen sosiaalisen verkostoitumisen internetissä katsotaan alkaneen kuitenkin suurten kaupallisten sosiaalisen median toimijoiden aloittaessa 2000-luvun alussa. Ensimmäisenä, vuonna 2002, markkinoille lanseerattiin Friendster, jota seurasivat LinkedIn ja MySpace seuraavana vuonna sekä Facebook ja Flickr vuonna 2004 ja YouTube 2005. Twitterin lanseeraus vuonna 2006 lisäsi sosiaalisen median nopeaa reagoivuutta. (Panda ym. 2012.) Sosiaalisessa mediassa käytetty aika kasvaa jatkuvasti. Vuonna 2012 maailman internetinkäyttäjät viettivät keskimäärin 90 minuuttia päivässä sosiaalisessa mediassa, vuonna 2017 määrä oli 135 minuuttia (Statista 2018). Vuoden 2018 Suomen virallisen tilaston mukaan suomalaisista 16–89 vuotiaista 61 % oli käyttänyt sosiaalisen median yhteisöpalveluita viimeisen kolmen kuukauden aikana ja 31 % ilmoitti seuraavansa jotain yhteisöpalvelua jatkuvasti kirjautuneena tai useita kertoja päivän aikana. Yhteisöpalvelujen käyttö on ikäsidonnaista, niitä käyttävät lähes kaikki (93–87%) alle 35 vuotiaat suomalaiset, mutta jo 45–54 -vuotiaiden ikäryhmästä yhteisöpalveluiden seuraajia on enää noin joka toinen (mt).

Taulukkoon 1 on koottu lyhyet kuvailut suosituista sosiaalisen median palveluista.

Facebook	Jokaisella käyttäjällä on oma profiili, jossa voi julkaista tekstejä, kuvia, videoita ja linkkejä. Käyttäjät verkostoituvat lisäämällä toisiaan ystävikseen, ystävät näkevät yleensä toistensa profiilit ja voivat viestitellä toisilleen. Se, kenelle profiili julkaisuineen näkyy, riippuu käyttäjän tekemistä asetuksista. Julkauksista ja sivustoista voi tykätä ja niitä voi kommentoida julkisesti. Facebookissa voi myös liittyä erilaisiin ryhmiin ja saada tietoa erilaisista asioista ja tapahtumista.
YouTube	Internetissä toimiva videopalvelu. Käyttäjät voivat julkaista tekemiään videoita sekä katsoa ja kommentoida muiden käyttäjien palveluun lisäämiä videoita.
WhatsApp	Pikaviestinpalvelu jota käytetään älypuhelimella. Sillä pystyy lähettämään tekstiviestejä, kuvia, videoita ja ääniviestejä. WhatsAppissa voi keskustella yksityisesti tai ryhmissä.
Instagram	Mahdollistaa kuvien ja videoiden jakamisen. Toisten käyttäjien jakamia kuvia ja videoita voidaan kommentoida tai tykätä, lisäksi palvelussa voi lähettää pikaviestejä. Instagramiin voi tehdä myös ns. Storyja eli lyhyitä videopätkiä ja kuvia, jotka säilyvät palvelussa vain vuorokauden.
SnapChat	Arkisten tuokioiden jakamiseen kehitetty kuva- ja videonjakosovellus. ”Snap”ejä voi jakaa muille käyttäjille tai julkiseen omaan tarinaansa. Käyttäjä määrittelee, kuinka kauan snapit näkyvät ja säilyvät palvelussa.
Twitter	Mikroblogipalvelu, jossa voi lähettää lyhyitä viestejä eli twiittejä ja seurata ja jakaa toisten käyttäjien twiittejä. Twiitit voivat sisältää myös linkkejä, kuvia ja videoita. Lähtökohtaisesti twiitit ovat julkisia. Oman tilin voi suojata, jolloin twiitit näkyvät vain seuraajille. Twitterissä on mahdollista lähettää myös yksityisviestejä. Twitterissä seurataan ajankohtaisia aiheita.

Taulukko 1. (Mannerheimin lastensuojeluliiton 2018 mukaan.)

Sosiaalisen median palveluista Suomessa Facebook on tällä hetkellä suosituin. Sitä käytti vuoden 2017 lopulla lähes 75 % kansalaisista. Seuraavaksi suosituimmat olivat YouTube (69 %) ja WhatsApp (67 %). Neljänneksi suosituin oli viime vuosina suosiotaan voimakkaasti kasvattanut Instagram, jota käyttää noin 37 % suomalaisista. Instagram on eniten nuorten suosiossa, mutta sen käyttö on yleistynyt myös varttuneemmissa ikäluokissa. Twitteriä käyttää 19 % ja SnapChatia 17,2 % suomalaisista. Sosiaalisen median palveluiden käyttö vaihtelee väestöryhmittäin paljonkin, esimerkiksi 12–17 -vuotiaiden ryhmässä suosituimmat palvelut olivat WhatsApp, YouTube ja Instagram. Facebook ja Youtube ovat kaikkien suomalaisten melko tasaisesti käyttämiä sosiaalisen

median palveluita kun taas SnapChat on voimakkaasti nuorten käyttämä palvelu ja LinkedIniä ja Twitteriä käyttävät eniten hyvätuloiset. (Pönkä 2017.)

2.1 VIESTINTÄ JA VUOROVAIKUTUS SOSIAALISESSA MEDIASSA

Sosiaalisessa mediassa sosiaaliset verkostot muodostavat yhteisöjä. Liittoumia ja ystävyyskuntia syntyy sisältöjen, ajatusten, palveluiden ja tuotteiden ympärille. Vaikka sosiaalisen verkostoitumisen sivustoja on runsaasti, niillä on monia yhtäläisyyksiä. Useimmiten ihmiset haluavat käyttää internetissä viettämänsä ajan rakentamalla itselleen pääosin ajanvietteeseen tarkoitettua verkoston ja kommunikoimalla siellä toisten kanssa. (Panda ym. 2012.) Etenkin nuorille sosiaalinen media on merkittävä uutisten ja tiedon lähde (Pönkä 2017). Nykyajan nuoret ammattilaiset käyttävät sosiaalisen median kanavia paitsi sosiaalisten suhteiden ylläpitoon, myös tiedon saamiseen (Fang ym. 2014). Sosiaalisen median yhteisöpalvelut kuuluvatkin yhä useampiin elämänalueisiin. Vaikka niiden pääasiallinen käyttö liittyy yhä eniten vapaa-aikaan ja ihmissuhteisiin, vuonna 2018 yli kolmannes suomalaisista ilmoitti käyttävänsä yhteisöpalveluita ammatin, työhön tai liiketoimintaan liittyviin asioihin ja viidesosa yhteiskunnallisiin asioihin. 18 % kertoi osallistuvansa netissä syntyviin ilmiöihin, kampanjoihin ja tempauksiin (Suomen virallinen tilasto 2018.)

Suomalaisista yrittäjistä yli puolet käyttää sosiaalista mediaa toiminnassaan. Suosituin kanava on Facebook. Lähes kaikki sosiaalista mediaa hyödyntävät yrittäjät käyttävät sosiaalista mediaa markkinointiin ja kolme neljäsosaa yrityskuvan rakentamiseen ja yli puolet uusien asiakasryhmien tavoittamiseen. (Suomen Yrittäjät 2017.) Kunnallisissa organisaatioissa sosiaalisen median käyttö on vasta alkuvaiheessa (Syväjärvi ym. 2017, 7).

Sosiaalinen media hämärtää rajaa yksityisen ja julkisen välillä. Ihmiset ja organisaatiot operoivat yleensä yksityisellä, yhteisöllisellä ja julkisella tasolla ja ovat perinteisesti olleet hyvinkin tarkkoja siitä, minkälaista julkista kuvaa itsestä viestitään. Sosiaalisessa mediassa spontaanisuus ja anonyymisuus saattaa hämätä ihmisiä jakamaan itsestään yksityisiä tietoja perinteistä laajemmalle joukolle. Toisaalta jotkut käyttäjät hyödyntävät mahdollisuutta esittää yksityinen minänsä julkisesti mahdollisimman edustavana. (Strom-Gottfird ym. 2014.)

Sosiaalisen median profiilit toimivat kommunikoinnin lisäksi itseilmaisun ja käyttäjien identiteetin kuvaamisen välineinä. Koska julkiset kommentit, jakamiset ja tykkäämiset näkyvät profileissa, myös niitä voidaan käyttää ilmaisun välineinä (Walther ym. 2008, ref. Panda ym. 2012). Myös organisaatioilla on identiteetti, jonka ymmärtäminen ja kommunikointi sosiaalisessa mediassa on tärkeää. Organisaation identiteetti muodostuu sitä miten se kommunikoi toiminnastaan ja arvoistaan. Identiteetti on vahvasti kytkeytynyt organisaation historiaan, toiminta-ajatuksen ja toimintakulttuuriin. (Young 2013.)

Sosiaalisen median merkitys ihmisten välisen vuorovaikutuksen alustana on kasvanut nopeasti. Sosiaalinen media vaikuttaa kaikkeen vuorovaikutukseen eikä ole ammattia jossa sosiaalisen median käyttötaidot eivät olisi tärkeitä (Stanfield ja Beddoe 2016). Uutena asiana informaatioteknologian ja sosiaalisten medioiden käyttö tuo sosiaalityöhön sekä haasteita että mahdollisuuksia. Sosiaalista mediaa ei ole toistaiseksi hyödynnetty sosiaalityössä paljonkaan, vaikka alan toimijat yleisesti hyväksyvät sen tuomat positiiviset mahdollisuudet asiakkaiden tavoittamiselle ja osallistumiselle (Best ym. 2016). Sosiaalityölle sosiaalisen median tekee erityisen tärkeäksi sen suuri vaikutus paikallisyhteisöihin ja sen tarjoamat mahdollisuudet sosiaalisen oikeudenmukaisuuden edistämiseen ja tiedon välitykseen oikeudenmukaisuuden kysymyksistä. (Stanfield ja Beddoe 2016.)

2.2 SOSIAALINEN MEDIA SOSIAALITYÖN VÄLINEENÄ

Nykyisen ajan tietoyhteiskuntakehitys asettaa sosiaalityölle uusia haasteita ja mahdollisuuksia. Koko sosiaali- ja terveysalalta vaaditaan aiempaa laajempaa asiantuntijuutta ja kykyä tehdä yhteistyötä. (Hämäläinen 2014.) Sosiaalityön asiantuntijuus koostuu monesta alueesta, esimerkiksi yhteiskuntatieteellisestä osaamisesta, resurssiosaamisesta, vuorovaikutuksellisesta osaamisesta, kehittämiseen liittyvästä osaamisesta ja tutkimuksellisesta osaamisesta. Toimiminen internetissä edellyttää sosiaalityöntekijöiden osaamisen laajentamista kaikilla sosiaalityön asiantuntijuuden alueilla. (Kilpeläinen ja Sankala 2010.) Sosiaalisessa mediassa tehtävässä sosiaalityössä toimitaan kaikilla edellä mainituilla alueilla.

Syväjärven ja kumppaneiden (2017, 12) mukaan suomalaisissa kuntaorganisaatioissa ei vielä ole kyetty hyödyntämään kaikkia sosiaalisen median mahdollisuuksia. Esimerkiksi viestintä on jäänyt tiedotuksen tasolle, eikä kansalaisten osallistaminen sosiaalisen median kautta ole onnistunut. Kunnallisilta toimijoilta puuttuu asiantuntemusta sosiaalisen median käytöstä, eikä kunnallisella tasolla asiaan ole saatavilla riittäviä resursseja. Monessa kunnassa sosiaalisen median käyttö ei ole koordinoitua, saati tavoitteellista, vaan sosiaalista mediaa hyödynnetään eri tavoin eri toimialoilla riippuen työntekijöiden aktiivisuudesta. (Mt.)

Uusien tekniikoiden käyttöönotto muokkaa aina työn käytäntöjä (Hill & Shaw, 2011, 11). Siihen, miten uudenlainen teknologia otetaan käyttöön vaikuttavat kaksi tekijää: uuden teknologian oletettu hyödyllisyys sekä käyttöönoton oletettu vaivattomuus, joista arveltu hyödyllisyys on useimmissa tapauksissa merkityksellisempi (Davis 1989). Mishnan ja kumppaneiden (2017) mukaan sekä sosiaalityöntekijöiden että asiakkaiden näkemykset edellä mainituista vaikuttavat teknologian käytön yleistymiseen. Mikäli teknologian tuottaman hyödyn arvellaan olevan siihen perehtymisen aiheuttaman vaivan arvoista, tekniikka otetaan käyttöön. (Phan & Daim 2011, ref. Mishna ym. 2017.) Lisäksi uusien teknologioiden käyttöönottoon vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden, työnantajien ja asiakkaiden kulttuuriset asenteet teknisistä viestintäkanavia kohtaan (Mishna ym. 2017). Syväjärvi ja kumppanit (2017, 22) kirjoittavat, että koska sosiaalinen media on tehty erittäin helppokäyttöiseksi, sen käyttöönottoa ei voida arvioida samoilla malleilla kuin muun teknologian käyttöönottoa, vaan olennaisia ovat asenteet, taidot ja kokemukset muun teknologian käytöstä.

Sosiaalityön asiakkaat toimivat sosiaalisessa mediassa ja sosiaalisten medioiden käyttöönottoa pohditaan pitkälti siitä näkökulmasta, miten sosiaalityön ja sosiaalityöntekijöiden tulee reagoida sosiaalisten medioiden yleistymiseen ympäröivässä yhteiskunnassa. Sosiaaliset mediat nähdään voimakkaana osana etenkin nuorten maailmaa. Kuitenkin, kuten muuallakin työelämässä, myös sosiaalityössä yhä suurempi osa työntekijöistä on internetin käyttöön jokapäiväisessä elämässään kasvaneita diginatiiveja, eli noin vuosina 1981–1996 syntyneitä (Dimock 2018) niin kutsuttuja millenniaaleja ja sitä nuorempia sukupolvia. Millenniaali- ja nuorempia sukupolvia edustavat työntekijät saattavat itsekkin odottaa nopeampia vastauksia viesteihin ja suhtautua vanhempia työntekijöitä luontevammin ei-kasvokkain tapahtuvaan kommunikaatioon. (Desmond 2018.)

Teknologia kehittyy nopeasti ja tarjoaa jatkuvasti uusia mahdollisuuksia. Sosiaalityön keskiössä on ihmisten kanssa työskenteleminen ja asiakkaiden tarpeet, joita on pidettävä työn kehittämisen lähtökohtana (Hill & Shaw 2011, 9). Hill ja Shaw (mt, 36) kehottavatkin suhtautumaan uuteen teknologiaan arvioimalla ensisijaisesti teknologian käytännön työhön tuomia vaikutuksia.

Sosiaalisen median käyttöönotto nostaa sosiaalityössä esiin useita eettistä pohdintaa aiheuttavia kysymyksiä. Chan (2016) kävi tutkimustaan varten läpi useita tieteellisiä artikkeleita sosiaalisen median käytöstä sosiaalityössä ja havaitsi, että lähes puolessa niistä keskityttiin sosiaalisen media käytön eettisiin ulottuvuuksiin. Chan (mt) toteaa myös, että sosiaalisen median eettiset kysymykset pohdituttavat tutkimusten mukaan sosiaalityöntekijöitä huomattavasti enemmän kuin esimerkiksi hoitotyön tekijöitä.

Yhdysvalloissa teknologian käyttöönottoon liittyviä eettisiä kysymyksiä on pohdittu jo pitkään. Vuonna 1996 laadituissa National Association of Social Workers (NASW):n eettisissä ohjeissa otettiin kantaa sähköiseen tiedon käsittelyyn ensimmäisenä sosiaalityön historiassa. Ohjeet painottavat tietoisuuden, yksityisyyden ja tietosuojan merkitystä. Ohjeet on kuitenkin laadittu ennen monien nykyään käytössä olevien sähköisten kommunikaatiomenetelmien, kuten sosiaalisten medioiden, käyttöönottoa. Vuonna 2005 NASW ja Association of Social Work Boards (ASWB) laativat yhdessä ohjeet teknologian käyttöä varten sosiaalityössä. Useat kohdat ohjeistuksessa koskevat eettisiä kysymyksiä. (Reamer 2014.) Granholmin (2016, 64) mukaan teknologian kehitys vuoden 2005 jälkeen on ollut nopeaa ja ohjeistukset kaipaavat päivittämistä.

Keskeinen eettinen kysymys internetin välityksellä tapahtuvassa kommunikaatiossa ja tiedonsiirrossa on tietoturvan huomioiminen (mm. Mattison 2012). Reamer (2014) nostaa sosiaalityöntekijöiden teknisen osaamisen eettisen toiminnan kannalta keskeiseksi tekijäksi. Sosiaalityöntekijät ovat tottuneita käsittelemään luottamuksellista tietoa, mutta uusien teknologioiden käyttöönoton myötä heidän on myös ymmärrettävä miten tietojen suojaaminen internetissä toteutetaan (Reamer 2014). Panda ja kumppanit (2012) kehottavat sosiaaliseen mediaan siirtyviä organisaatioita olemaan tietoturva-asioiden lisäksi tarkkana myös tekijänoikeudellisissa asioissa. Asiakkaiden ja ammattilaisten näkemykset teknologian suotavasta käytöstä vaihtelevat. Asiakkaat saattavat arvostaa

helppoutta ja nopeutta tietoturvaan enemmän, kun taas ammattilaisen on otettava huomioon tietoturvaan liittyvät mahdolliset ongelmat. (Hill & Shaw 2011, 39, 45.)

Sosiaalinen media kannustaa nopeuteen ja hetkellisten ajatusten ja tunteiden ilmaisuun. Riskinä on, että paitsi asiakkaat myös ammattilaiset kirjoittavat harkitsemattomasti ja viestittävät sellaista tietoa tai näkemyksiä, jota harkittuaan eivät jakaisi. (Fang ym 2014.)

Sosiaalisen median sivustot ovat usein mainosrahoitteisten yritysten ylläpitämiä. Mainokset sosiaalisen median sivustoilla, joita käytetään sosiaalityössä saattavat harhauttaa asiakkaita luulemaan mainostettuja tuotteita sosiaalityöntekijöiden suosittelemiksi. (Reamer 2014.)

Asiakkaiden lisäksi myös sosiaalityöntekijät esiintyvät sosiaalisessa mediassa yksilöinä. Vaikka sosiaalista mediaa päivitetäisiin työyhteisönä, useat sosiaalityöntekijät näkyvät esimerkiksi kuvissa omilla kasvoillaan. Internetin käyttö voi hämärtää rajoja sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisessa, mikä voi johtaa epätoivottuihin rajanylityksiin. Sosiaalityöntekijöiden onkin oltava tarkkana siitä, milloin ja miten he vastaavat asiakkaiden yhteydenottoihin. (Mishna ym. 2017.)

Myös Reamer (2014) nostaa esiin rajojen hämärtyksen sosiaalisessa mediassa. Asiakkaat saattavat pyytää sosiaalityöntekijöitä "kavereikseen" esimerkiksi Facebookissa. Se, että asiakas näkee sosiaalisessa mediassa paljon tietoja sosiaalityöntekijän yksityiselämästä saattaa vaikuttaa negatiivisesti asiakassuhteeseen. Asiakkaan kaveripyynnön hylkääminen taas saattaa johtaa torjutuksi tulemisen tunteeseen.

Stanfieldin ja Beddoen (2016) tutkimuksesa sosiaalityöntekijöiden kokemuksista nousivat esiin identiteettiin liittyvät pohdinnat. Sosiaalityöntekijöiden henkilökohtainen, ammatillinen, julkinen ja organisatorinen identiteetti sulautuvat toisiinsa ja niitä oli vaikea käsitellä erillisinä. Myös sosiaalisen median käyttö ammattilaisena koetaan erilaiseksi kuin käyttö yksityishenkilönä. Yksityishenkilönä uskalletaan ottaa voimakkaammin kantaa esimerkiksi poliittisiin kysymyksiin ja toisaalta jakaa ”tykkäyksiä” kevyistä aiheista.

Sosiaalisen median kautta sosiaalityön asiakkaat ja sosiaalityöntekijät saavat tietoa toisistaan. Asiakkaalle henkilökohtaisemmat tiedot sosiaalityöntekijästä, sai hän niitä joko tämän yksityisestä tai työhön liittyvästä sosiaalisesta mediasta, saattavat lisätä työntekijän uskottavuutta, normalisoida asiakaskokemusta ja lisätä luottamusta. Toisaalta

henkilökohtaisemman tiedon jaossa on riskinä rajojen hämärtyminen ja yhteisen työskentelyn selkeyden väheneminen. Sosiaalisen median kautta sosiaalityöntekijät saattavat saada asiakkaistaan myös sellaista henkilökohtaista tietoa, mitä nämä eivät ole itse tuoneet esiin. Tällaisen tiedon hyödyntämisen suhteen sosiaalityöntekijät joutuvat käyttämään ammatillista harkintaa. (Strom-Gottfird ym. 2014.)

Sillä, että sosiaalisessa mediassa viestii organisaation sijaan henkilö, jolla on kasvot ja nimi, on kuitenkin positiivisia vaikutuksia viestinnän onnistumiselle. Tutkimuksissa on todettu, että ihmiset kokevat henkilön tuottaman informaation luotettavampana kuin organisaation viestinnän. Viestintä on myös vuorovaikutteisempaa henkilöiden, kuin henkilön ja organisaation välillä ja omana itsenään toimivalla organisaation edustajalla onkin organisaatiota paremmat mahdollisuudet hyödyntää sosiaalisen median yhteisöllisyyttä ja sosiaalista pääomaa kasvattavia ominaisuuksia. (Syväjärvi ym 2017, 17.)

Mattisonin (2012) mukaan sosiaalityöntekijöille on harvoin yhtenäistä ohjeistusta uusien teknologioiden ja medioiden käyttöön ja tutkimukselle ja ohjeille aiheesta olisi tarvetta. Myös Granholm (2016, 52) on havainnut sosiaalityöntekijöiden joutuvaan pohtimaan yksin ja tapauskohtaisesti miten asiakkaiden kanssa toimitaan sosiaalisessa mediassa. Ohjeiden ja laadukkaan tutkimuksen puute saa kenties sosiaalityöntekijät välttelemään uusien medioiden käyttöä työssään (Best ym. 2016).

2.3 SOSIAALITYÖN JULKINEN VIESTINTÄ

Tiitisen (2017) mukaan julkinen viestintä on lakisääteinen osa sosiaalityötä julkisena palveluna. Sosiaalityön viestintä voidaan jakaa palveluviestintään, kriisiviestintään ja rakenteelliseen sosiaalityöhön. Palveluviestinnän tarkoitus on tiedottaa asiakkaille ja muille tahoille sosiaalityön tarjoamista palveluista ja siitä miten ja kenelle ne ovat saatavilla. Palveluviestinnässä oleellista on, että se on asiakkaiden saatavilla ja riittävän selkeää. Nykyaikainen palveluviestintä tähtää vuorovaikutukseen. Palveluviestintää suunniteltaessa on oleellista pohtia viestinnän sisältöä, tyyliä ja kanavia kohderyhmälähtöisesti. Kriisiviestintä on tehostettua viestintää uhkaavassa ja yllättävässä tilanteessa. (Mt.)

Rakenteellisen sosiaalityön tarkoituksena on muokata eriarvoisuutta tuottavia yhteiskunnallisia rakenteita paremmiksi, parantaa heikossa asemassa olevien mahdollisuuksia ja kiinnittää huomio epäkohtiin (Pohjola ym. 2014). Tiitinen ja Lähteinen (2014) jakavat julkisella viestinnällä toteutetun rakenteellisen sosiaalityön kolmeen päätavoitteeseen. Ongelmien ehkäisyn ja vastuun osoittamisen tarkoitus on jakaa tietoa ongelmien estämiseksi tai hallitsemiseksi sekä sen osoittamiseksi, että viranomaiset vastaavat ongelman hoidosta. Oikeudenmukaisuuden jakamisella tarkoitetaan tilannetta, jossa sosiaalityöntekijät ajavat julkisesti alan tai asiakkaiden asioita pyrkimyksenään saada näille oikeutta. Maineen luomisen tarkoituksena on positiivisen tiedon ja ymmärryksen lisääminen sekä sosiaalityön asiakkaista että sosiaalityöstä ja sen tekijöistä. Maineen luomisella pyritään vähentämään asiakkaiden negatiivista leimautumista ja tuomaan asiakkaita aidommin osaksi yhteiskuntaa ja muokkaamaan yleistä mielikuvaa sosiaalityön palvelujärjestelmästä. (Mt.) Palveluviestintä ja kriisiviestintä ovat myös osa rakenteellista sosiaalityötä, sillä ne vaikuttavat sosiaalityön maineeseen. Sosiaalityön maine vaikuttaa myös siihen, miten asiakkaat hakeutuvat palveluihin ja mitä he odottavat sosiaalityöltä ja miten he suhtautuvat sosiaalityöhön. (Tiitinen 2017.)

Julkinen viestintä ja sen avulla tehtävä rakenteellinen sosiaalityö tapahtuu viestinnän kentällä, jossa on toimittava kunkin viestintävälineen tapojen mukaisesti. Sosiaalisessa mediassa viestinnän säännöt muodostuvat tilanteen ja kohderyhmän mukaan. (Tiitinen ja Lähteinen 2014.) Mediassa vaikuttaminen on keskeinen osa nykyaikaista rakenteellista sosiaalityötä, ja viestintäosaaminen on tärkeä osa tämän päivän sosiaalityöntekijän ammattitaitoa (Sirkka 2014, Kilpeläinen ja Sankala 2010). Mikäli sosiaalityön tuottamaa tietoa ei ole saatavilla, ihmisten tiedonhaku suuntautuu muiden tuottaman tiedon pariin. Tämä voi merkitä esimerkiksi mediassa laajaa huomiota saavia ja sosiaalisessa mediassa laajalle leviäviä negatiivisia kuvauksia sosiaalityöstä. (Tiitinen 2017.)

Media muokkaa yleistä mielikuvaa sosiaalityöstä, mikä puolestaan vaikuttaa sosiaalityön rakenteisiin ja toimimismahdollisuuksiin (Tiitinen ja Lähteinen 2014). Sosiaalityön ja perinteisen median suhde on ristiriitainen. Sosiaalityöstä kertovat negatiiviset uutiset saavat usein runsaasti julkisuutta ja sosiaalityön oman äänen on koettu jäävän kuulumattomiin. (Stanfield ja Beddoe 2016.) Myös sosiaalityön yhteistyökumppanit ovat kritisoineet sosiaalityön jakavan liian vähän tietoa (Tiitinen 2017). Lisäksi se tieto, mitä sosiaalityö viestinnällään tuottaa, koetaan vaikeaselkoisena. (Tiitinen ja Lähteinen 2014.)

Yhteiskunnallinen osallistuminen on pitkään ollut vähäistä suomalaisen sosiaalityön käytännössä, vaikka sosiaalityöntekijöillä olisikin merkittävää tietoa tarjottavana moneen yhteiskunnalliseen keskusteluun. (Hämäläinen 2014.) Tiitisen ja Lähteisen (2014) mukaan yleinen näkemys on, etteivät sosiaalityöntekijät kerro työssään kohtaamista asioista alan ulkopuolelle. Viestinnän puutteesta johtuen asiakkaiden ja sosiaalityön ulkopuolisten tahojen tietämys sosiaalityöstä on usein vähäinen (Hämäläinen 2014). Myös Sirkka (2014) on havainnut sosiaalityössä vallitsevan ”hiljaisuuden kulttuurin”. Hänen mukaansa sosiaalisen asiantuntijuuden hyödyntäminen julkisuudessa edellyttää sosiaalityöltä avointa keskustelukulttuuria (mt). Sosiaalityön viestintäosaamisen ja menetelmien kehittäminen ja tutkiminen ovatkin tärkeitä ajankohtaisia aiheita (Hämäläinen 2014).

Tällä hetkellä suomalainen sosiaalityö jättää monia viestinnän tarjoamia mahdollisuuksia käyttämättä (Sirkka 2014). Hiljaisuuden kulttuurin syitä ovat muun muassa asiakastyön kuormittavuus, jonka vuoksi työntekijöiden voimat ja resurssit eivät riitä yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen, sosiaalityöntekijöiden heikko ammatillinen itsetunto, vaihtoehtovollisuus asiakastyöhön liittyvistä asiasta ja työpaikkojen hierarkkinen organisaatorakenne (Mutka 1998, 127). Sirkkan (2014) mukaan julkiseen esiintymiseen suhtaudutaan sosiaalityössä epäilevästi ja siihen liittyy paljon epäonnistumisen pelkoa. Kyse on pitkälti työkuulttuurista ja sen asenteista julkiseen toimintaan. Sosiaalityön organisaatioiden rakenteista johtuen sosiaalityöntekijät ovat usein asiakastyön tekijöitä ja yhteiskunnallinen asiantuntijuus paikantuu ylemmälle tasolle kunnallisessa organisaatiossa. (Sirkka 2014.) Tiitisen ja Lähteisen (2014) mukaan viranomaiset saattavat myös tietoisesti viestiä työstään vähäisesti, jotta tiedon lisääntyminen ei kasvattaisi palveluiden kysyntää.

Sosiaalityöntekijöillä on kuitenkin laajan asiantuntemuksen ja koulutuksen vuoksi mahdollisuudet onnistuneeseen julkiseen viestintään ja rakenteellisen sosiaalityön toteuttamiseen sen kautta. Tutkimusperusteinen tieto antaa sosiaalityöntekijöille mahdollisuudet argumentoida pätevästi mediassa. Tiedon ja viestintäosaamisen yhdistelmä mahdollistaa vahvan vaikuttamisen. (Hämäläinen 2014.) Lisäksi sosiaalityön ammattilaisilla on etunaan tieto paikallisista oloista ja palvelujärjestelmästä. Julkisen viestinnän avulla toteutetun rakenteellisen sosiaalityön onnistumista edesauttaa, jos viestijät tuntevat ja ymmärtävät sen median alueen tavat, intressit, muut viestijät ja säännöt, jossa viestivät. Ymmärrys viestinnän toimintakentästä on tärkeää myös siinä

tapauksessa, että sosiaalityöntekijät joutuvat kohtaamaan vaikuttamispyrkimysten aiheuttamia negatiivisia seurauksia. (Tiitinen ja Lähteinen 2014.)

Sosiaalinen media tarjoaa sosiaalityölle mahdollisuuden toteuttaa helposti asiakkaiden saatavilla olevaa viestintää kanavissa, joita suurin osa asiakkaista käyttää säännöllisesti. Kommenttien, jakamisten ja tykkäämisten kautta sosiaaliset mediat mahdollistavat vuorovaikutteisen viestinnän. Sosiaalisen median käyttäjät tuottavat julkaistun sisällön itse, joten viestimällä sosiaalisessa mediassa sosiaalityöllä on mahdollisuus määritellä, minkälaista kuvaa sosiaalityöstä viedään eteenpäin ja mitä asioita työstä nostetaan esiin ja millä tavalla. Sosiaalinen media antaa näin sosiaalityön professiolle vapauden murtautua perinteisen median rajoitteista ja vaikuttaa itse sosiaalityön näkyvyyteen. (Stanfield ja Beddoe 2016.)

Rakenteellisessa sosiaalityössä jaetaan tietoa asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteydestä yhteiskunnallisiin oloihin ja päätöksentekoon sekä sosiaalipalveluiden vaikutuksista. Keskustelevaisuus on oleellinen osa rakenteellista sosiaalityötä ja sen on tarkoitus osallistaa ja tarjota kuntalaisille vaikutusmahdollisuuksia. Sosiaalinen media tarjoaa tähän monia mahdollisuuksia. (Tiitinen 2017.) Sosiaalinen media nopeuttaa viestintää. Toisaalta internetin luonteeseen kuuluu, että mikään sinne tallennettu ei katoa. Sosiaalisen median viestinnän nopeuden vastapainoksi viestijät saattavat kohdata yhä uudelleen hyvinkin vanhoja tiedotteita ja joutua kommentoimaan vuosia vanhoja tapahtumia tai viestejä. (Strom-Gottfrid ym. 2014.)

2.4 SOSIAALITYÖ JA YHTEISÖT

Sosiaalityön sosiaalinen ulottuvuus tarkoittaa sitä, että työtä tehdään paitsi asiakkaiden ja näiden lähiyhteisöjen kanssa, myös laajempien ryhmien ja yhteisöjen kanssa erilaisissa yhteiskunnan verkostoissa. ”Sosiaalityöntekijä toimii ihmisten sosiaalisen vuorovaikutuksen, olosuhteiden ja elämänongelmien kietoutumisen keskiössä”. (Sirikka 2014.)

Sosiaalisessa mediassa erilaiset ryhmät, kuten pienten lasten vanhemmat, muodostavat yhteisöjä ja jakavat toisilleen vertaistukea. Sosiaalinen media toimii myös uudenlaisena suorana auttamisen välineenä, esimerkiksi yksityishenkilöt keräävät Facebookissa lahjoituksia vähävaraisille tai muuten hankalan elämäntilanteen kohdanneille ihmisille.

(Kananoja 2017b.) Turnerin (2016) mukaan sosiaalityöllä on mahdollisuus olla mukana muodostamassa ja rakentamassa tukea ja vertaistukea antavia sosiaalisen median yhteisöjä. Internetin välityksellä toimivat vertaisryhmät ovat tärkeitä tuen antajia monelle. Granholmin (2016, 69) mukaan ne mahdollistavat erittäin hyvin kokemusten jakamisen, keskustelun ja ratkaisujen etsimisen yhteisiin ongelmiin. Ammattilaisen toimiminen vertaisryhmän ohjaajana tuo ryhmän toimintaan useita lisäetuja, kuten esimerkiksi jäsenten voimakkaamman sitoutumisen ryhmään ja keskustelun pysymisen paremmin aiheessa. Ammattilainen ohjaajana vähentää myös asiattonta viestittelyä ryhmän jäsenten välillä. (Mt.)

Myös Hill ja Shaw (2011, 15) ehdottavat, että sosiaalityöntekijät kommunikoisivat aktiivisesti palveluiden käyttäjien luomissa medioissa, esimerkiksi nettisivuilla, vaikka ne toisinaan voivatkin olla hyvin kriittisiä sosiaalityötä kohtaan. Sosiaalityöntekijöiden osallistuminen saattaa kuitenkin johtaa palveluiden kehittämiseen tai yhteiseen toimintaan. Hämäläisen (2014) mukaan tekninen kehitys avaa sosiaalityölle uudenlaisia mahdollisuuksia kuulla asiakkaita ja ottaa heidän näkemyksiään huomioon kehittämistyössä.

2.5 ASIAKKAIDEN KOHTAAMINEN

Samanaikaisesti kuin sosiaalisen median käyttö yleisesti on lisääntynyt, on sosiaalityössä ollut kansainvälisellä tasolla havaittavissa suuntaus kohti ihmissuhdepainotteista sosiaalityön työtettä. Näiden kahden kehityssuunnan yhdistäminen tarjoaa sosiaalityölle ainutlaatuisen mahdollisuuden kehittyä professiona. Sosiaalityössä käsitellään sensitiivisiä ja henkilökohtaisia asioita. Uusien medioiden käyttöönotto aiheuttaa paljon eettistä pohdintaa ja kysymyksiä ratkaistavaksi. (Turner 2016.)

Sosiaalinen media mahdollistaa laajemman viestinnän lisäksi myös yksittäisen asiakkaan kohtaamisen ajasta ja paikasta riippumatta. Suhde asiakkaaseen on sosiaalityön keskeistä ydintä. Asiakassuhteessa jaetaan tietoa ja tukea, sitoudutaan yhteistyöhön, asetetaan yhteisiä päämääriä ja tavoitteita työskentelylle sekä suunnitellaan ja toteutetaan interventioita. On tärkeää selvittää, miten uusien teknologioiden käyttöönotto vaikuttaa näihin asiakassuhteen toimintoihin. (Mishna ym 2017.)

Sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää tavoitettaessa sellaisia asiakkaita, joiden on hankala vastaanottaa sosiaalityön palveluta muutoin, joko kaukaisen asumispaikkansa tai liikkumista rajoittavan vamman vuoksi. Sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää myös asiakkaan sitouttamiseen sosiaalityöhön. Kun asiakas on tottunut hyödyntämään sosiaalista mediaa, on hänen kenties helpompi lähestyä myös sosiaalityöntekijää sen kautta. Asiakkaan sosiaalisen median taidot voidaan ottaa myös voimavaraksi yhteisessä työskentelyssä. (Chan 2016.)

Sulautuva sosiaalityö tarkoittaa kasvotusten ja internetin välityksellä tehtävän sosiaalityön harkittua yhdistämistä (Granholm 2016, 41). Tarkoituksena on löytää kuhunkin asiakastilanteeseen sopiva yhdistelmä työmenetelmiä huomioiden se, miten merkittävä osa ihmisten elämästä nykyaikana tapahtuu internetissä (mts 60). Sulautuvan sosiaalityön tavoitteena on tarjota asiakkaalle mahdollisimman helposti satavilla olevia sosiaalityön palveluita. Palveluiden saatavuus internetissä saattaa helpottaa niiden piiriin hakeutumista ja osa asiakkaista kokee helpommaksi keskustella vaikeista aiheista internetin välityksellä kuin kasvotusten. (Mts, 67.)

Granholmin (2016, 60) mukaan sulautuvan sosiaalityön lähestymistapa teknologian käyttöön on asiakaskeskeinen ja käytännön ohjaama. Sulautuvaa sosiaalityötä voidaan toteuttaa neljällä eri tavalla. Asiakastyössä voidaan pitäytyä vain kasvotusten tehtävässä sosiaalityössä, mikäli se soveltuu tilanteeseen parhaiten, työskentely voi alkaa tapaamisilla ja sisältää myöhemmin myös internetin kautta tapahtuvia kontakteja tai toisin päin, neljäntenä vaihtoehtona sosiaalityö voi toteutua ainoastaan internetissä. Kaikki sulautuvan sosiaalityön toteuttamismuodot edellyttävät sosiaalityön jatkuvaa harkintaa parhaasta yhteistyötavasta ja työskentelytavan valinnan vaikutuksista asiakkaan tilanteeseen. Sosiaalityöntekijän on kyettävä joustavasti muuttamaan kontaktimuotoa, mikäli hän havaitsee sen tarpeelliseksi. (Mt.)

Mishna ja kumppanit (2017) jakavat kommunikaatio- ja viestintäteknologian käytön asiakassuhteessa muodolliseen, (Formal ICTs), jossa työskentely tapahtuu suunnitelmallisesti teknologiavälitteisesti, muodolliseen sulautuvaan (Formal Blended ICTs), jossa osa kasvotusten tapahtuvasta työskentelystä on sovitusti korvattu tai sitä on täydennetty internetin välityksellä tehtävällä sosiaalityöllä, sekä epämuodolliseen tieto- ja viestintäteknologian käyttöön (Informal Intersession ICTs). Viimeksi mainittu tarkoittaa tilannetta, jossa asiakas ja sosiaalityöntekijä tapaavat ensisijaisesti kasvotusten,

mutta viestivät sen lisäksi tapaamisten välissä ilman ennakkosuunnittelua esimerkiksi tekstiviestein, sähköpostein tai sosiaalisen median kautta. Tämä viestintä voi koskea pieniä käytännön asioita, kuten seuraavasta tapaamisesta sopimista, tai monimutkaisten asioiden käsittelyä esimerkiksi asiakkaan ollessa hyvin ahdistavassa tilanteessa. (Mt.)

Keskeistä sulautuvalle sosiaalityölle on yhteisen tiedon jakaminen. Sosiaalityöntekijän tulee tiedostaa asiakkaan internetistä saama tieto. Sosiaalityön asiakkaat elävät työskentelyn aikana usein vaikeissa elämäntilanteissa. Internet on täynnä hajanaista tietoa ja internetin käyttö mahdollistaa sen jakamisen nopeasti. Sosiaalityöntekijän on internetin kautta työskenneltäessä huomioitava, ettei kuormita asiakasta liiallisella tiedolla ja mahdollisuuksien ja valintojen ylitarjonnalla. (Granholm 2016, 62)

Sulauuvan työn periaatteita voidaan toteuttaa myös muunlaisessa tukemis- ja auttamistyössä. Mattison (2012) kirjoittaa terapeutin työn tekijöiden ja asiakkaiden välisestä sähköpostikommunikaatiosta. Asiakkaat ovat tutkimuksissa ilmaisseet, että yhteydenpito tapaamisten välillä sähköisesti paransi asiakassuhdetta ja auttoi asiakasta tuomaan avuntarvettaan esiin esimerkiksi kertomalla seuraavaa tapaamista varten ajankohtaisia asioita. Sähköinen yhteys työntekijään sovittujen tapaamisten välillä vahvisti myös kuvaa työntekijän aidosta välittämisestä. (Mt.)

Tutkimuksessa nuorten miesten hakeutumisesta avun piiriin mielenterveyden ongelmien vuoksi havaittiin, että suuri osa halusi käyttää internetiä tähän tarkoitukseen. Tutkimukseen osallistuneet miehet kokivat tärkeänä, että informaation tarjoaja oli luotettava taho. (Best ym. 2016.)

Vantaan kaupungin koulun sosiaalityö järjesti 1.3.2014–31.9.2016 SOMESSA -hankkeen, jossa laajennettiin kuraattoreiden työskentelyä lasten ja nuorten käyttämiin sosiaalisiin medioihin ja lisättiin tavoitettavuutta älypuhelinsovellusten kautta. SOMESSA -hankkeen loppuraportin mukaan koulukuraattorit olivat hankkeen aikana kokeneet, että sosiaalisen median käyttö mahdollisti oppilaiden ongelmiin tarttumisen aiempaa varhaisemmassa vaiheessa ja ennaltaehkäisevästi, sillä erilaiset sovellukset laskivat oppilaiden kynnystä olla yhteydessä koulukuraattoreihin. (Lahdensivu ym. 2016.)

3. TUTKIMUKSELLISET VALINNAT

Tutkimuksellisiin valintoihin kuuluvat aineistonkeruu- ja analyysimenetelmien valinnat sekä huolehtiminen siitä, että tutkimus suoritetaan tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen. Keräsin tutkimukseni aineiston kesän 2018 aikana järjestämällä ryhmäkeskusteluja, joiden osallistujiksi pyysin työssään sosiaalista mediaa käyttäviä sosiaalityöntekijöitä. Keskustelut litteroin ja analysoin näin muodostuneen aineiston laadullisella, aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysillä pyritään tiivistämään ja järjestämään aineisto säilyttäen sen sisältämä tieto (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 109).

3.1 RYHMÄKESKUSTELU AINEISTONKERUUMENETELMÄNÄ

Ryhmäkeskustelu on tiedonkeruun metodi, johon viitataan useammalla eri termillä (Valtonen 2009). Valtonen (mt) määrittelee ryhmäkeskustelun järjestetyksi tilaisuudeksi, jossa ryhmä ihmisiä on kutsuttu koolle keskustelemaan sovitusta aiheesta vapaamuotoisesti, mutta fokusoidusti. Ryhmäkeskustelu soveltuu tilanteisiin, joissa tutkimusaihe on sellainen, josta ryhmässä on erilaisia mielipiteitä (Eskola ja Suoranta 1998, 97). Tällöin ryhmä stimuloi osallistujia esittämään mielipiteitään ja toisistaan poikkeavat näkemykset nousevat esiin eri tavalla kuin yksilöhaastattelussa (mt). Voidaan olettaa, että sosiaalisen median käyttö on asia, josta vallitsee sosiaalityöntekijöiden kesken erilaisia näkemyksiä ja mielipiteitä.

Ryhmäkeskustelua käytetään paljon vuorovaikutuksen tutkimiseen (esim. Eskola ja Suoranta, 1998, 96) mutta se soveltuu myös informaation hankkimiseen tutkimusaiheesta (mt) ja osallistujien mielipiteiden ja asenteiden selvittämiseen (Valtonen 2009). Ryhmäkeskustelu on tehokas aineistonkeruumenetelmä, sillä sen avulla yhdellä haastattelukerralla saadaan tietoa useamman osallistujan kokemuksista ja mielipiteistä (Eskola ja Suoranta 1998, 97). Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006b) nostavat ryhmähaastattelun eduksi myös sen, että haastateltavat saattavat täydentää toistensa muistoja ja tuoda näin esiin asioita, jotka eivät tulisi mieleen yksilöhaastattelussa.

Järjestin kesän 2018 aikana kolme sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskustelutilannetta eri kaupungeissa. Pyysin ryhmäkeskustelujen osallistujiksi sosiaalityöntekijöitä sellaisista sosiaalityön toimipaikoista, joissa sosiaalinen media on aktiivisesti käytössä. Tämän selvittämiseen sain vinkkejä sosiaalisesta mediasta, esimerkiksi Facebookin sosiaalityön uraverkosto -ryhmästä sekä muilta tutkimusseminaarin osallistujilta ja sosiaalityöntekijöiltä. Jokin sosiaalinen media on käytössä yhä useammassa sosiaalityön toimipisteessä, mutta tutkimusta varten haastattelin sosiaalityöntekijöitä sellaisissa työpaikoissa, joissa on käytössä useampi sosiaalisen median kanava, ja jossa sosiaalisen median käyttö on osa sosiaalityötä. Koska laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastolliseen yleistettävyyteen vaan ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä, on tärkeää, että tutkimusta tehtäessä henkilöt, joita valitaan haastatteluihin tietävät tutkimuskohteesta mahdollisimman paljon tai heillä on siitä kokemusta (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 98). Eskolan ja Suorannan mukaan (1998, 98) keskusteluun osallistujien tulee olla kohtalaisen homogeeninen ryhmä, jotta he ymmärtävät tutkimuskysymyksen ja käytetyt käsitteet. Samassa työpaikassa työskentelevät sosiaalityöntekijät täyttävät tämän vaatimuksen. Yhdessä haastateltaessa myös mahdollisuudet väärinkäsityksiin vähenevät (mts, 97).

Otin yhteyttä valikoitujen sosiaalityön toimipaikkojen johtaviin sosiaalityöntekijöihin sähköpostilla ja puhelimella. Johtavat sosiaalityöntekijät olivat pääosin kiinnostuneita tutkimuksesta ja suhtautuivat ryhmäkeskusteluihin positiivisesti. Keskusteluista sovin tämän jälkeen sosiaalityöntekijöiden kanssa. Kaikki kuntatyönantajat eivät edellyttäneet tutkimuslupaa, koska tutkimuksessa haastateltiin vain työntekijöitä, eikä asiakkaita. Hain tutkimusluvat ennen ryhmäkeskustelutilanteita niissä tapauksissa, joissa se oli tarpeen.

Ryhmäkeskustelun sopivasta osallistujamäärästä on erilaisia ohjeita. Eskola ja Suoranta (1998, 97) suosittelevat osallistujamääräksi 4–8, Hirsjärvi ym. (2007, 206) kirjoittaa suositeltavan vain 2–3 osallistujaa. Joissain oppaissa kehoitetaan keräämään jopa yli kymmenen keskustelijaa (Stewart ym. 2007). Koska olin ensimmäistä kertaa vetämässä ryhmäkeskusteluita, pyrin 3–5 osallistujan keskusteluihin, sillä mitä suurempi osallistujamäärä on, sitä hankalampi keskustelua on ohjailta ja keskustelutalennetta aikanaan purkaa. Kaikkiin keskusteluihin en saanut tavoittelemaani osallistujamäärää ja keskusteluihin osallistui minun lisäksi 2–3 henkilöä. Yhteensä tutkimuksen informantteja oli kahdeksan ja he edustivat neljää työpaikkaa. Suurin osa keskustelujen osallistujista oli asiakastyötä tekeviä sosiaalityöntekijöitä, mutta keskustelijoihin lukeutui myös johtava sosiaalityöntekijä ja kehittävä sosiaalityöntekijä. Keskustelujen osallistajat

työskentelivät täysi-ikäisten asiakkaiden kanssa. Tämä ei ollut alun perin suunniteltu rajaus, mutta uskon sen tehneen aineistosta yhtenäisemmän. Keskusteluissa esiin tulleet sosiaalisten medioiden käyttötavat poikkesivat toisistaan merkittävästi.

Ryhmäkeskustelu eroaa haastattelusta vuorovaikutuksen osalta. Ryhmähaastattelussa vuorovaikutus keskittyy eri osallistujien ja haastattelijan välille kun taas ryhmäkeskustelussa vetäjän tehtävänä on saada aikaan keskustelua ja vuorovaikutusta ryhmän osallistujien välille. Ryhmäkeskustelun vetäjä ei osallistu keskusteluun aktiivisessa roolissa. Hänen tehtävänä on luoda keskustelulle otollinen tunnelma, rohkaista keskustelijoita ja ohjata keskustelua tarjoamalla tutkimuksen kiinnostuksen kohteena olevia teemoja. Teemoja voi esitellä keskustelijoille sekä kysymyksiä että erilaisin virikemateriaalein, kuten kuvin. (Valtonen 2009.)

Vaikka ryhmäkeskustelussa on tarkoitus antaa tilaa sille, mitä keskustelijat haluavat aiheesta tuoda esiin, keskustelun tulee edetä fokusoidusti, jotta tutkimuksen kannalta oleellinen tieto saadaan kerättyä (Valtonen 2009). Muodostin näin ollen kysymysrunгон ennen ryhmäkeskustelun aloittamista. Kysymysrunгон kysymykset laadin tutkimuskysymysten ja aiemman tutkimuskirjallisuuden pohjalta. Keskustelutilanteessa en pyrkinyt ohjailemaan keskustelua runгон mukaisesti, vaan se toimi apunani esitellessäni keskustelijoille tarvittaessa uusia teemoja. Kysymysrunko on tämän raportin liitteenä (Liite 1). Ryhmäkeskustelujen osallistujat saivat halutessaan tutustua sekä tutkimussuunnitelmaan että kysymyksiin ennakolta, mutta heille korostettiin, ettei keskusteluun tarvinnut valmistautua. Tarkoitus oli keskustella kokemuksista ja näkemyksistä, ei etukäteen kerätystä tiedosta.

Ryhmän jäsenten välinen vuorovaikutus vaikuttaa keskustelusta syntyvään tutkimusaineistoon. Ryhmäkeskustelussa on mahdollista, että keskustelijoiden esiin tuomat erilaiset kokemukset ja ajatukset sekä vuorovaikutteiset kommentit tuottavat ja nostavat esiin uudenlaisia ideoita ja näkökulmia. (Valtonen 2009.) Mikäli ryhmähenki on hyvä informantit voivat kokea olonsa rennommiksi yhteisessä keskustelutilanteessa kuin vieraan tutkijan haastattellessa heitä yksin (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006e). Toisaalta kun osallistujat tuntevat toisensa ennakolta, ryhmällä voi olla kontrolloiva vaikutus siihen, mitä keskustelussa sanotaan ja ihmiset voivat ryhmäkeskustelussa kertoa asioista eri tavalla kuin he kertoisivat yksinhaastattelussa

(Eskola ja Suoranta 1998, 98). Tämä ei kuitenkaan ole ongelma, kunhan tutkija tiedostaa asian (mt).

Keskustelut sujuivat hyvässä hengessä. Tutkimusta suunniteltaessa tavoitteenani oli, että keskustelutilanteesta olisi hyötyä myös osallistujille ja työpaikoille, joissa keskustelut käytiin. Keskustelujen jälkeen osallistujat kommentoivat saaneensa taas intoa aktivoitua sosiaalisen median käytössä ja kehittää toimintaa sosiaalisessa mediassa. Lisäksi mainittiin, että oli hyvä pysähtyä pohtimaan asiaa.

Aloitin esittämällä kysymyksen ja annoin keskustelijoiden vastata siihen. Toisinaan aiheesta syntyi vilkasta keskustelua ja ideointia tai pohdintaa, toisinaan taas tilanne muistutti enemmän perinteistä haastattelua. Ensimmäiseksi kysymykseksi on sosiaalityön menetelmäopinnoissa suositeltu helppoa kysymystä, jossa haastateltavat pääsevät kertomaan tarinaa ja tuntevat olevansa vahvoilla. Aloitin keskustelut kysymällä, miten sosiaalisten medioiden käyttö oli työpaikalla aloitettu.

Kolme ryhmäkeskustelua kestivät kukin noin tunnin. Sekä Valtonen (2009) että Eskola ja Suoranta (1998, 99) kehottavat litteroimaan ryhmäkeskusteluaineiston mahdollisimman pian keskustelutilanteen jälkeen. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 53 sivua. Tutkittavien anonyymiuden turvaamiseksi poistin esimerkiksi nimet ja paikkakuntamaininnat aineistosta jo litterointivaiheessa. Keskustelut litteroin sanatarkasti. Taukoja ja äänenpainoja en merkinnyt, mutta kirjasin esimerkiksi naurahdukset ja hyväksyvät hymähdykset, jotka ilmaisivat muiden keskustelijoiden olevan puhujan kanssa samaa mieltä. Todennäköisesti jokunen pitkään puheenvuoroon sisältynyt 'niinku' tai 'tota' jäi merkitsemättä oikeaan kohtaan.

Tämä oli tutkimukseni kannalta riittävä litteroinnin tarkkuus, sillä analyysin kohteena ei ollut kieli tai vuorovaikutus. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006c) kirjoittavat tällaisissa tutkimuksissa oleellista olevan, että kaikki puhutut lauseet ja virkkeet kirjoitetaan. Nauhoituksesta voidaan joissakin tapauksissa litteroida myös vain tutkimusasetelman kannalta oleelliset kohdat, jolloin on kuitenkin mahdollista, että jotain tärkeää tietoa jää huomioimatta (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006f). Tällaista riskiä en halunnut ottaa, joten litteroin kaikki lauseet.

Olen merkannut keskustelijat keskusteluotteissa kirjaimilla A, B, C. Keskustelijoiden anonymiteetin suojaamiseksi jokaisen otteen ensimmäinen keskustelija on A, eli kirjaimet eivät viittaa samaan henkilöön tai samaan keskustelupaikkaan. Keskustelun vetäjän olen

merkannut K-kirjaimella. Mikäli olen jättänyt lainauksesta osan tekstiä pois, olen merkannut sen seuraavalla tavalla: (...). Osan tekstiä olen jättänyt pois, mikäli keskustelija väliaikaisesti puhui jostain muusta aiheesta, mietti ääneen miten asiansa sanoisi (niinku, tota, siis miten mä tän nyt sanoisin...) tai toi esiin joitain asioita, mistä hän olisi ollut tunnistettavissa.

3.2 AINEISTOLÄHTÖINEN SISÄLLÖNANALYYSI

Sisällönanalyysissä keskeistä on valita aineistosta tutkimuskysymyksen kannalta oleellisin ja kiinnostavin aines, luokitella ja teemoitella se sekä kirjoittaa yhteenveto (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 104). Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teorialähtöisesti tai teoriaohjaavasti (mts, 108).

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä tutkijan päättely on induktiivista, eli kulkee yksittäisistä, aineistosta tehtävistä havainnoista yleisten käsitteiden luomiseen. Tutkimusaiheesta aiemmin tiedetty ei tällöin vaikuta analyysin kulkuun. Täysin induktiivisen päättelyn mahdollisuus on kuitenkin kyseenalaistettu. Ratkaisuksi siihen, ettei tutkija voi työskennellä ilman ennakko-olettamuksia, jotka väistämättä vaikuttavat hänen työskentelyynsä, on esitetty, että tutkija tiedostaa ja tuo esiin omat ennakkokäsityksensä tutkimusaiheesta. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 107–109).

Aloitin tutkimuksen teon tutustumalla aiheesta aiemmin kirjoitettuun tietoon. Minulla oli siis ennakkokäsityksiä aiheesta jo ennen aineiston keruuta ja analyysiä. Aiempi tieto vaikutti myös laatimaani haastattelurunkoon ja näin ollen keskusteluihin ja niiden muodostamaan aineistoon.

Käsitykseni aineistosta ja siitä nousevista kiinnostavista ja tutkimuksen kannalta keskeisistä seikoista alkoi muodostua jo litterointivaiheessa. Litteroinnin jälkeen perehdyin vielä aineistoon lukemalla sen useaan kertaan läpi ennen analyysin aloittamista. Tein lukukertojen aikana jo joitain merkintöjä huomioistani litteraatteihin. Varsinaista analyysia edeltää analyysiyksikön valinta. Analyysiyksikkö voi olla sana, lause, lausuma tai ajatuskokonaisuus. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 122.) Koska tutkin sosiaalityöntekijöiden kokemuksia, valitsin analyysiyksiköksi ajatuskokonaisuuden. Aineistolähtöisessä analyysissä analyysiyksiköt valitaan aineistosta eivätkä ne ole ennakolta määrättyjä (mts, 108).

Olen edennyt tutkimuksen analyysissä Tuomen ja Sarajärven (2018, 122–127) kuvailemalla tavalla. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi alkaa aineiston pelkistämällä. Tässä vaiheessa aineistosta karsitaan tutkimuksen kannalta epäolennainen ja analyysiin jäävästä oleellisesta tiedosta muodostetaan pelkistettyjä ilmauksia. Tätä analyysin vaihetta kutsutaan redusoinniksi. Redusointia seuraa aineiston klusterointi, jossa pelkistetyt ilmaukset käydään läpi ja ryhmitellään siten, että samaa ilmiötä kuvaavat ilmaukset kootaan yhteen. Näin muodostuvat analyysin alaluokat. Klusterointi jatkuu siten, että alaluokkia yhdistellään yläluokiksi ja yläluokkia edelleen pääluokiksi. Klusterointi on jo osa seuraavaa vaihetta, eli aineiston abstrahointia, jossa aineistosta muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Luokkien yhdistelyä voidaan jatkaa abstrahoinnissa niin kauan kuin se tutkimustehtävän kannalta on hyödyllistä. Vasta analyysiä tehdessä tutkijalle selviää, kuinka monen tasoisia luokkia aineistosta on kannattavaa muodostaa. (Mt.)

Analyysia tehdessäni kokeilin useita eri tapoja ryhmitellä pelkistetyistä ilmiöistä muodostetut alaluokat ylempiin luokkiin. Lähdin liikkeelle vahvasti ennakkoolettamusteni pohjalta ja ryhmittelin ensimmäisissä vaiheissa aineistoa pitkälti aiemman tutkimuksen kautta. Pehdyttyäni aineistoon syvällisemmin ja työskenneltyäni sen parissa pidempään uskaltauduin irtautumaan aiemmasta tiedosta ja muodostin luokat aineistolähtöisesti. Aineistoon tutustuessani havaitsin, että jotkin sosiaalisen median käyttöön liittyvistä asioista, jotka kirjallisuuden perusteella olisin luokitellut merkittäviksi, jäivät keskusteluissa vähäiselle huomiolle.

Päädyin ryhmittelemään sosiaalityöntekijöiden kokemukset sosiaalisen median käytöstä kokemuksiin sosiaalisen median aloittamisesta ja sosiaalisen median käytön tavoitteista omaan pääluokkaansa. Tähän luokkaan sisällytin myös kuvaukset ja perustelut eri sosiaalisen median kanavien käytöstä. Sosiaalisen median käyttö tuo sosiaalityöhön paljon uutta ja joitain sosiaalityössä jo kauan käsiteltyjä asioita, kuten tietoturvakysymyksiä, tulee sen myötä käsitellä uudella tavalla. Tällaiset pohdinnat luokittelin pääluokkaan sosiaalisen median käytössä pohdituttavia asioita. Ryhmäkeskusteluissa keskusteltiin paljon siitä, miten sosiaalityöntekijät kokevat sosiaalisen median käytön arjessa ja mitkä tekijät vaikuttavat heidän mahdollisuuksiinsa hyödyntää sosiaalista mediaa työssään. Näistä kokemuksista syntyivät pääluokat sosiaalisen median käyttöä haittaavista ja edistävästä seikoista. Lisäksi keskustelussa nousi esiin sosiaalityöntekijöiden toiveita ja kehittämissideoita, joista muodostin

pääluokan sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä sosiaalisen median käytöstä tulevaisuudessa.

3.3 EETTINEN POHDINTA

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2009) mukaan ihmistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet jakautuvat kolmeen osa-alueeseen jotka ovat tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen ja yksityisyys ja tietosuojat.

Tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen liittyy tutkimuksen esittelemisen ja tutkimusta koskevan tiedon antaminen haastateltaville siten, että he pystyvät tekemään päätöksen osallistumisestaan (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009). Ryhmäkeskustelujen osallistujilla oli halutessaan mahdollisuus perehtyä tutkimussuunnitelmaan. Lisäksi heille annettiin mahdollisuus ottaa yhteyttä tutkimuksen tekijään ja työn ohjaajaan, mikäli heillä olisi ollut kysymyksiä tutkimuksesta. Osallistujille selvitettiin, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja että osallistumisen voi keskeyttää missä tahansa vaiheessa eikä kaikkiin kysymyksiin ole pakko vastata (Rauhala ja Virokannas 2011). Se, että lähestyin keskustelijoita heidän esimiestensä kautta saattaa vähentää tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta. En voi tietää, miten tutkimusta on työpaikalla käsitelty ja onko joku kokenut tullessa painostetuksi osallistumaan. Keskustelujen ilmapiiri ei mielestäni viitannut tähän. Keskustelujen aluksi korostin, ettei kaikkiin kysymyksiin ollut pakko vastata.

Vahingoittamisen välttäminen tarkoittaa tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2009) mukaan tutkittaville aiheutuvien henkisten, taloudellisten ja sosiaalisten haittojen välttämistä. Tämä tutkimus ei ole aiheensa puolesta sensitiivinen, mutta kokemukset omasta työstä ja työskentelystä saattavat tuntua hyvinkin henkilökohtaisilta aiheilta (Rauhala ja Virokannas 2011), joista kaikki eivät välttämättä halua keskustella avoimesti työkavereidensa kanssa. Haastattelu ja keskustelu ovat vuorovaikutustilanteita ja haastattelijan onnistuminen vaikuttaa luottamuksen syntymiseen ja tutkimuksen onnistumiseen (mt). En ollut järjestänyt ryhmäkeskusteluja aiemmin. Jotta keskustelut onnistuisivat mahdollisimman hyvin, perehdyin metodikirjallisuuteen ja hankin kokemusta osallistumalla toiseen tutkimukseen kuuluvaan ryhmäkeskusteluun

keskustelijana. Vuorovaikutuksella tutkija pystyy vaikuttamaan haittojen välttämisen lisäksi myös positiivisesti keskustelijoiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseen, esimerkiksi keskeyttämällä tilanteen mikäli huomaa sen käyvän liian kiusalliseksi jollekin osallistujista (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009). Vahingoittamisen välttämiseen liittyy se, että haastateltavista raportoidaan kunnioittavasti (mt).

Yksityisyyden suojaa koskevat tutkimuseettiset periaatteet määrittelevät tutkimusaineiston suojaamisen ja luottamuksellisuuden, tutkimusaineiston säilyttämisen ja hävittämisen sekä tutkimusjulkaisut. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009.) Osallistujien tiedot ovat samaan ryhmäkeskusteluun osallistuneiden ja tutkijan tiedossa. Myös johtavat sosiaalityöntekijät tietävät, keihin olen ollut yhteydessä. Keskustelut tallennettiin digitaalisesti. Litteroinnin jälkeen äänitiedostot poistettiin ja litteraatteja on säilytetty kotonani tietokoneella salasanan takana ja tulostettuina lukittavassa kaapissa. Aineistoa ei ole missään vaiheessa tallennettu internetin pilvipalveluihin. Tutkimusaineistoa olen käsitellyt luottamuksellisesti ja huolellisesti eikä se ole ollut muiden saatavilla. Koko tutkimuksen valmistuttua hävitin tulostetut litteroinnit polttamalla ja poistin tietokoneeltani kaikki tutkimukseen liittyvät tiedostot valmista raporttia lukuun ottamatta. Tutkimusraportissa keskusteluun osallistuneiden tiedot on anonymisoitu. Tutkimusraportissa ei myöskään kerrota edes kunnan tarkkuudella, missä haastattelut on toteutettu.

Eettisesti toteutettu tutkimus ei ole hyödyllinen ainoastaan tutkijalle, vaan myös tutkimukseen osallistujat saavat osallistumisesta jotain (Rauhala ja Virokannas 2011). Tässä tutkimuksessa pyrin järjestämään ryhmäkeskustelut siten, että ne olivat mukavia osallistujille. Pysähtyminen keskustelemaan ja pohtimaan työstä ja sosiaalisten medioiden käytöstä työssä hyödyttäneen myös työyhteisöä. Tutkimuksen tulokset ja niiden hyödyntäminen ovat keskeinen osa tutkimuksen eettisyyttä. Sosiaalityön tutkimuksia perustellaan usein niiden tuottamalla hyödyllä yhteiskunnalle (Rauhala ja Virokannas 2011). Tutkimukseni nostaa onnistuessaan esiin hyviä käytäntöjä, kokemuksia ja kehittämistarpeita, joita voitaisiin hyödyntää sosiaalityön menetelmien kehittämisessä.

Jotta lukija voi arvioida tuloksia, analyysiprosessi on kuvailtava tarkkaan. Etenkin analyysissä muodostettavat luokittelut on perusteltava tarkoin. Myös tutkimuksessa

sattuneet mahdolliset virheet ja tutkijan arviointi tutkimustilanteiden onnistumisesta raportoidaan. (Hirsjärvi ym. 2007, 227–228.)

4 KOKEMUKSIA SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTÖSTÄ

Tähän tutkimukseen osallistuneissa sosiaalityön toimipaikoissa sosiaalista mediaa käytetään aktiivisesti. Sosiaalista mediaa käytettiin eri tavoin eri paikoissa. Kaikilla keskustelijoilla oli kokemuksia Facebookin käytöstä, sen kerrottiin toimivan parhaiten tiedotuskanavana. Lisäksi yksittäisissä paikoissa käytössä olivat Instagram, jolla välitettiin ”välähdyksenomaisia” kuvia toiminnasta, blogit, joissa kerrotaan sosiaalityöstä pohtivammin, internetissä päivittyvä vuosiraportti ajantasaisen tiedon jakoon, Twitter lyhyisiin kommentteihin, sekä pikaviestipalvelu WhatsApp ja vähissä määrin Youtube sosiaalityön esittelyyn videoin.

Yksittäisten toimipaikkojen lisäksi sosiaalista mediaa käytettiin osana laajemman työyhteisön työtä, laajemmilla organisaatioilla mainittiin olevan some-tiimejä, mutta keskustelijat eivät osallistuneet niihin välttämättä kovin aktiivisesti ja ryhmäkeskusteluissa keskityttiin lähinnä lähityöyhteisön sosiaalisten medioiden käyttöön. Yhdessä ryhmäkeskustelupaikassa sosiaalityöntekijät tekivät sosiaalisessa mediassa myös julkaisuja yhteistyössä ulkopuolisten yhteistyötahojen kanssa.

Analyysi rakentuu sosiaalityöntekijöiden kokemuksista jotka olen jaotellut kokemuksiin sosiaalisen median käytön aloittamisesta ja sen myötä työyhteisöissä heränneisiin pohdintoihin, kokemuksiin sosiaalisen median tuomista mahdollisuuksista ja seikoista, jotka vaikuttavat negatiivisesti sosiaalisen median hyödyntämiseen sekä sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä sosiaalisen median käytöstä tulevaisuudessa.

4.1 SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTÖN ALOITTAMINEN

Kaikissa ryhmäkeskusteluissa osallistujat kertoivat, että työpaikalla sosiaalisten medioiden käyttö oli aloitettu vain joitakin vuosia sitten, vuosina 2013–2016. Sosiaalisten

medioiden käyttö oli aloitettu kanava kerrallaan. Ryhmäkeskustelujen osallistajat toivat esiin olleensa edelläkävijöitä sosiaalisten medioiden käytössä.

Sosiaaliset mediat otettiin sosiaalityön työvälineeksi esimerkiksi kehittämispäivän tuloksena tai kun haluttiin luoda uudenlaista asiakaspalvelua. Ajatus sosiaalisten medioiden käytöstä oli lähtöisin joko esimieheltä tai työntekijöiltä, mutta vaikka työntekijät olisivat olleet aktiivisia, esimiehen merkitys oli keskeinen. Mikäli taas ajatus oli lähtenyt esimieheltä, työntekijöiden innostusta pidettiin jatkon kannalta tärkeänä.

K: Mistä te saitte idean sosiaalisen median käyttöön?

A: Kai se tuli ihan työntekijöiltä... Mun mielestä se tuli ihan työntekijöiltä.

B: Niin, tietysti aika näkemyksellinen esimies siinä, lähti heti messiin

Idea oli lähtöisin työntekijöiltä, mutta keskustelija A ei muista asiaa aivan tarkkaan. Keskustelija B vahvistaa A:n muistikuvan toteamalla, että esimies lähti mukaan. Esimiestä B kuvaa näkemykselliseksi, mikä tuo esiin sosiaalisen median käytön uutuutta.

Sosiaalisen median kanavat valikoituivat käyttöön pitkälti sosiaalityöntekijöiden omien kiinnostusten kautta. Eräässä keskustelussa valintaa kuvailtiin sanaparilla ”aika randomisti”. Käyttöön valikoituivat ne kanavat, joista työntekijät olivat itse innostuneita tai jotka olivat heille tuttuja.

Yhdessä keskustelupaikassa taas Facebook oli koettu luonnollisimmaksi tavaksi aloittaa sosiaalisen median käyttö, koska sitä käytettiin muutenkin paljon. Facebookin käytön aloittamista muisteltiin ryhmäkeskustelussa seuraavasti:

A: Se olikin itseasiassa hauskaa kun alettiin tekee sitä Facebook –profiilia sillain ihan niinku lennosta. Mä en muista, olit sä siinä silloin?

B: Joo

C: mm

A: Ja kellään ei tietysti ollut mitään erityisiä taitoja tehdä sitä... ja sit vaan arvottiin sieltä, et kuka rupee tekemään ja sit et ”tää ei toimi” ”mitä mä nyt teen” ja sit kaikki oli silleen et tuonne ei kun tuonne

C: ja sit se oli vähän semmonen esimiehen koulutustilaisuus kun se esimies ei silloin ite ollut Facebookissa. Et se kysy koko

ajan, et missä täällä on mitä, et se oli vähän semmoinen et me opetettiin et miten Facebookia käytetään.

B: Joo, mut oli meillä siinä ryhmän perustamisessa ihan kaikilla haasteita

A: Haasteita oli. Mut me saatiin ne sivut pystyyn siinä sinä päivänä kuitenkin.

K: Olitteko kaikki mukana, et tehtiin yhdessä sitä?

A: Joo oltiin, se oli, oliko se kehittämispäivä

B, C: joo

Keskusteluotteessa tulee esiin, että sosiaalisen median käyttöönotto ei ollut kovinkaan suunnitelmallista tai pohdittua. Keskustelijoiden kuvailun perusteella aloittaminen on ollut spontaania. Muistikuvat sosiaalisen median käytön aloittamisesta eivät ole kovin tarkkoja, mutta keskustelija A kuvailee tilannetta hauskaksi, minkä muut vahvistavat. Muistelu on iloisen oloista. Facebook-sivujen pystyttäminen on selvästi tuonut ryhmälle yhteisen onnistumisen kokemuksen, kun haasteista huolimatta tehtävässä on onnistuttu yhden kehittämispäivän aikana.

Sosiaalisen median käytöllä ryhmäkeskustelupaikoissa oli tavoitteena oman työn ja sosiaalityön kehittäminen. Tavoitetta ei kaikissa paikoissa ollut kehittämistä tarkemmin määritelty, toisaalla taas sosiaalisessa mediassa viestintä oli hyvinkin tarkkaan harkittua. Koska sosiaalinen media mahdollistaa hyvin erilaisen viestinnän ja kohderyhmien tavoittelun, tavoitteet poikkesivat toisistaan. Yhdessä keskustelupaikoista keskityttiin rakenteelliseen sosiaalityöhön.

A: Eli täällä oli semmoinen sosiaalityön kehittämishanke.

(...)

A: Mut se sellanen sosiaalinen media valikoitui siihen työkaluks vähän vahingossa. Se ois voinu olla melkeen mikä tahansa muu ratkasu mikä kehitetään siihen, miten rakenteellista sosiaalityötä tällä alueella lähdettäis tekemään.

(...)

A: Ja tää oli nimenomaan aikuissosiaalityö, koska sosiaalityö nimenomaan mielletään lastensuojeluksi ja sitten tota kun oltiin aikuissosiaalityössä niin haluttiin et pitää tuoda aikuissosiaalityötä esille

B: Ja haluttiin et siitä tulee mediaseksikäs, se oli se yks sana mitä käytettiin

A: ja valittiin kohderyhmäksi kenelle me halutaan kertoa aikuissosiaalityöstä. Päättäjät, kunnalliset luottamushenkilöt ja media.

B: Siin tuli vielä se tutkimus (...) nimenomaan tutkimustulos oli se, että kuntapäättäjät ei tiedä sosiaalityöstä mitään

Tavoitteeksi sosiaalisen median käytölle ilmenee rakenteellisen sosiaalityön tekeminen. Rakenteellisen sosiaalityön tavoitteena oli päättäjien tietämyksen lisääminen sosiaalityöstä ja etenkin aikuissosiaalityön tunnettavuuden lisääminen.

Toisen keskustelupaikan sosiaalisen median käytöllä taas tavoiteltiin ensisijaisesti asiakkaiden entistä parempaa tavoittamista. Tässä keskustelussa kukaan osallistujista ei ollut ollut vielä nykyisessä työssään silloin, kun sosiaalisen median käyttö aloitettiin.

A: No siis meistä ei kukaan ihan siitä tän toiminnan alusta ollut mukana, mut mä kyselin (nimi poistettu), joka kertoi et silloin kun tää on perustettu, niin puol vuotta ennen on perustettu blogi ja sit kun tää toiminta on varsinaisesti lähtenyt liikkeelle niin on tullu käyttöön Facebook ja Twitter. Se on ollut (...) tiedotuskanava. Pyrittiin vaan vähän eri tavalla saamaan nuoria kiinni ja näin mä sen oon ymmärtänyt, miten te?

B: En mäkkään oo ollut alusta, niin en oo miettinyt

C: Niin se mitä mä oon kuullu ja mitä (nimi poistettu) kertoi, niin on haluttu uudella tavalla lähestyä. Siihen aikaan kun he on lähtenyt tekemään, ni oisko missään muualla ollut käytössä, näin aktiivisesti ainakaan.

Sosiaalisen median käytön tavoitteeksi mainitaan uudenlainen lähestymistapa. Sosiaalinen media näyttäytyy otteessa tiedotuskanavana. Sosiaalisen median käyttö on aloitettu blogista jo ennen toiminnan aloittamista ja toiminnan käynnistyttyä käyttöön on otettu Twitter ja Facebook.

Kahdessa edellisessä otteessa sosiaalisen median käyttö ei näyttäydä itseisarvona vaan keinona toteuttaa erilaisia viestinnän kehittämistavoitteita. Sosiaalisen median käytön avulla on pyritty lisäämään sosiaalityön saamaa näkyvyyttä. Toisessa paikassa tavoitellaan asiakkaiden ja toisessa paikassa kuntapäättäjien huomiota. Sosiaalisen median on keskustelupaikoissa arveltu tuovan jotain uutta sosiaalityöhön, uudenlaisen tavan lähestyä asiakkaita tai mahdollisuuden korjata päättäjien tiedonpuutetta ja yksipuolista kuvaa sosiaalityöstä. Muualla keskusteluissa merkittävänä kohderyhmänä

sosiaalisen median kautta tehtävälle viestinnälle mainittiin myös sosiaalityön yhteistyökumppanit.

Uusien teknologioiden käyttöä perustellaan usein tehokkuudella. Samalla tavoin sosiaalisten medioiden käytön voidaan ajatella tuovan sosiaalityöhön tehokkuutta, helppoutta ja saavutettavuutta. Sosiaalityö on kuitenkin ala, jossa eri tahojen intressit asetuvat päällekkäin ja jopa toisiaan vastaan, minkä vuoksi on tärkeää, että uusia teknologioita käyttöön otettaessa sosiaalityön käytäntö, eikä teknologia pidetään ensisijaisena lähtökohtana. (Hill & Shaw, 10–11.) Myös Kilpeläinen ja Sankala (2010) nostavat esiin huolen siitä, että uutta teknologiaa käyttöön otettaessa keskitytään tekniikkaan ja unohdetaan luovuus työn muussa kehittämisessä. Tutkimukseeni osallistuneet sosiaalityöntekijät eivät perustelleet sosiaalisten medioiden käyttöä missään vaiheessa tehokkuudella tai oman työn helpottumisella. Etusijalle nostettiin asiakkaan etu ja miten sitä voidaan sosiaalisten medioiden avulla edistää, joko paremman tavoitettavuuden, tehokkaamman tiedottamisen tai rakenteellisen sosiaalityön kautta.

Viestinnän tavoitavuuden kannalta on keskeistä valita oikeat viestintäkanavat. Eräissä keskustelussa sosiaalityöntekijät pohtivat, käyttävätkö nuoret asiakkaat enää Facebookia. He päätyivät kuitenkin siihen tulokseen, että käyttävät, mutta toisin kuin vielä muutama vuosi sitten, Facebook ei ole enää nuorille pääasiallinen sosiaalisen median kanava, vaan yksi monista.

A: ...Mut en mä sit tiedä, et jos nyt ruvetas käyttää ni oisko se Facebook se ensimmäinen mihin lähtis.

B: Nii joo, riippuu varmaan et kenet halu tavoittaa, Mun mielest se nyt on edelleen meidän yhteistyökumppaneille lähinnä. Paremmin ku meidän asiakkaille. Ku ei ne ny kauheesti seuraa meitä. Ku ei ne nykyneuret käytä Facebookia.

C: Riippuu iästä. Kyl mun yli kaksikymppiset käyttää aika aktiivisesti.

B: Joo, hm

A: Mä mietin kans et jus joku yhteistyökumppani on sanonu et se löytää, sen asiakkaat tavottaa kaikist parhaiten Facebookista, kun se on just jotain kaksikyt, kaksikytviis vuotiaista

C: Se on varmaan niille ihan nuoremmille se, et se on yks monista, et se ei oo niin se pää. Et kyl ne. Yksikin 19-vuotias löyty sieltä viime viikolla.

Keskustelijat pohtivat nuorten asiakkaiden sosiaalisen median käyttöä. Vaikka sosiaalisen median käytön aloittamisesta on kulunut vain vähän aikaa, keskustelijat pohtivat, tavoittavatko heidän valitsemansa kanavat enää asiakkaita ja mahdollisesti, mikäli käyttö aloitettaisiin nyt, valituiksi tulisivat erilaiset kanavat. Keskustelijoilla on erilaisia kokemuksia ”nykynuorten” sosiaalisen median käytöstä. Nuoret asiakkaat eivät näyttäydy homogeenisenä ryhmänä, vaan jakautuvat yli- ja alle 20-vuotiaisiin, joiden koetaan olevan eri tavalla aktiivisia Facebookissa.

Oleellisena keskusteluissa tuotiin esiin, että sosiaalisen median eri kanavissa viestittiin eri tavoin ja erilaisia asioita:

K: Miten kun julkaisette Facebookissa tai Instassa jotain, mimmosia asioita ne on...?

A: Mun mielestä on aika pitkälti ollu kaikkee infoo. Tavallaan tiedotus, et jos on joku tapahtuma nuorille tai ryhmistä tietoa, et tällanen ryhmä on tollon ja tollon tai et torstaina käsitellään sitä siinä ja siinä ryhmässä. Ja sit jotain et mitä Ohjaamossa on, vaikka duunifestarit tai työnantajatreffit tai mitä nyt onkaan

B: Ja onhan siin sit hirveen paljon sitä fiiliskuvaa myös, nuorten tiimi aikuissosiaalityön, varmaan puolet julkasuista on niit fiiliksi. Varsinki Instassa. Sellasii, et täällä sosiaalihojaaja tekee sitä tai tätä et taukovoimistelee, et niinku tämmösiä tai että ollaan nuorten kanssa yhdessä jossain

C: Tää tämmönen koulutus on ollu missä joku henkilö x on päivänsä viettänyt

A: Mut siin on vähän niinku eritelty, et Instagram on vähän oman tyyllisensä ja oman henkisensä ja Facebook sit taas omalaisensa. Ettei ne ois tismalleen samanlaisia ja samoja juttuja julkaistais molemmissa, vaan et julkaistaan vähän eri asioita

B: Niin pitääkin olla. Muutenhan se on todella tylsää niinku seurata molempia

Edellisessä otteessa sosiaalista mediaa kuvaillaan käytetyn tiedottamiseen, tiedon saantiin ja ”fiiliskuviin”, joilla todennäköisesti pyritään luomaan sosiaalityöstä positiivista mielikuvaa. Mielikuvan muokkaaminen nousi myös muualla esiin, vaikka sitä ei alkuperäisenä sosiaalisen median käytön tavoitteissa mainittukaan. Tunnelmakuvia

julkaistaan etenkin Instagramissa, kun taas Facebook soveltuu tiedottamiseen. Kokemukset olivat samankaltaisia myös toisessa keskustelupaikassa:

A: Whatsappii ei saada käyttää tietoturvasyistä. Ja Twitteri oli pitkään, se lopetettiin oisko puol vuotta tai vuos sitten

B: koska sitä ei niin aktiivisesti käytetty

A: ja ajateltiin et ei haluta pitää sellasta vaan sen ilon vuoksi et on vaikka Twitter-tili, et ei sen takii. Et me halutaan et niillä ois myös niinku käyttöä niillä sosiaalisen median kanavilla

(...)

A: Et kun meillä on aika paljon ryhmätoimintatapahtumia, niin niistä kyllä tiedotetaan niissä Instassa ja Facebookissa ja siis monia käytetään näitä

(...)

A: No kylhän se, esimerkiks siinä blogissa ne on tavallaan mietitympiä ne blogikirjoitukset semmosia pidempiä ja ehkä ihmiset, mä en oo sinne vielä kirjottanu, mut ne voi olla jostain aiheita jotka sivuavat jotain, (...) Ja vaikka ne ois meidän toiminnan kuvausta, niin niissä on kuitenkin jotenkin pidemmälle pohdittu et mitä tää on

B: Kyllä Insta on semmonen aika välähdyksenomainen että...

Instagram ja Facebook soveltuvat keskustelijoiden kokemusten mukaan tiedottamiseen, Instagram, joka aiemmassa otteessa mainittiin ”fiiliskuvien” julkaisussa, kuvataan välähdyksenomaiseena. Blogi mahdollistaa pidempien ja pohdiskelevampien tekstien julkaisemisen.

Myös seuraavan otteen keskustelijat käyttävät useita sosiaalisen median kanavia ja pitävät tärkeänä, että käytössä on paikan tavoitteisiin soveltuvat kanavat.

A: Lähetettiin ihan suunnitelmallisesti kattoon et miten me niitä eri sosiaalisen median kanavia hyödynnetään. Sitten tuli jotain lisäkanaviakin siihen, mut Facebook ei oo ihan kauheen hyvä.

B: Siin somestrategiassa oli just olennaista mietti se kohderyhmä ja me just sillon, niinku A sano, me päätettiin et me ei oteta asiakkaita kohderyhmäks vaan just päättäjät ja media ja verkostot ja siinä itseasiassa Twitter onki parempi ja blogi. On huomattu et vähemmän on enemmän näissä somekanavissa. Kannattaa olla sillee rajatusti, koska sisällöntuotto pitkäjänteisesti ja tiivisesti on haastavaa

A: ja aikaavievää

B: Instagramia käytetään todella vähän, se on tuolla toisessa tiimissä, palvelutuotannossa se Instagram toimii hyvin kun siellä kuvataan mitä siellä tehdään vaikka ryhmissä. Siinä semmonen kuvapalvelu on omiaan.

(...)

A: Facebook varmaan jää pois nyt. Et meil on tavallaan kolme näitä kanavia, Twitter, blogi ja sit on tämmönen (nettisivun osoite poistettu) jossa on meidän sähköinen vuosiraportti

Kahdessa edellisessä otteessa keskustelijat tuovat esiin, että kanavavalikoimasta jäivät ajan myötä pois tai käyttämättä sellaiset kanavat, joilla ei katsottu olevan juuri kyseisen toimipaikan kannalta merkitystä. Näkemykset eri kanavien hyödyllisyydestä vaihtelivat toimipaikoittain, sen mukaan, mitä sosiaalisten medioiden käytöllä eniten tavoiteltiin. Sosiaalityöntekijät, jotka keskittyivät sosiaalisessa mediassa rakenteelliseen sosiaalityöhön, kokivat Facebookin tarpeettomana ja Twitterin tärkeänä viestintäkanavana. Keskustelupaikassa, jossa sosiaalisella medialla haluttiin ensisijaisesti lähestyä asiakkaita, näkemys oli päinvastainen. Sosiaalisen median käytön aloittaminen ei ollut kovin suunniteltua, joten vaikuttaa siltä, että keskustelupaikoissa on eri vaihtoehtoja kokeilemalla päädytty juuri oman työn kannalta sopiviin sosiaalisen median kanaviin.

Sanna Kuivalainen (2012, 75) on tutkinut pro gradussaan sosiaalisen median käyttöönottoa kauppakamareissa. Tutkimusta varten haastatellut katsoivat, että sosiaalisten medioiden käyttöönottoa edisti niiden tuoman hyödyn ymmärtäminen ja organisaatiokulttuuri, joka kannusti tiedon jakamiseen (mt). Voidaan ajatella, että tämän tutkimuksen keskustelupaikoissa sosiaalisen median käytön aloittaminen on onnistunut muun muassa siksi, että työpaikalla on ollut mahdollista kokeilla uutta ja työntekijät ovat voineet valita käyttöönsä sellaisia kanavia, jotka kokevat työnsä kannalta hyödyllisiksi ja hyödyttömistä kanavista on voitu luopua.

Tavoitteiden toteutumisen ja sosiaalisen median lukijoiden seuraamisen ryhmäkeskustelijat kokivat haastavana. Moni sosiaalisen median sivusto antaa ylläpitäjän nähdä sivun nähneiden määrän, seuraajat ja tykkäämiset, mutta ei ketkä sivuilla käyvät. Facebook lähettää kuukausiraportin kävijöistä ylläpitäjän sähköpostiin. Osa sosiaalityöntekijöistä seuraa näitä tietoja aktiivisesti, mutta niiden ei varsinaisesti katsottu

auttavan sosiaalisten medioiden käytön vaikutusten arvioinnissa. Vaikka blogia luetaan, se saa vain harvoja kommentteja.

Tykkääminen sosiaalisessa mediassa näkyy julkisesti. Sosiaalityön asiakkuuden ajateltiin eräässä keskustelussa kuitenkin olevan asia, jota moni ei mielellään tuo esiin, joten asiakkaat tuskin tämän vuoksi julkisesti ilmaisevat vierailleensa sivuilla, vaikka kävisivätkin siellä ja kokisivat saaneensa hyödyllistä tietoa. Tavoitteiden toteutumisen seuraamista vaikeuttivat myös organisaatiomuutokset ja sosiaalisen median käytön muutokset sekä se, että sosiaalinen media oli ollut käytössä vasta vähän aikaa.

4.2 UUTEEN TYÖVÄLINEESEEN LIITTYVIÄ POHDINTOJA

Tässä luvussa käsittelen pohdintoja siitä, miten keskustelijat näkivät sosiaalisen median merkityksen ja miten se oli otettu osaksi työtä. Sosiaalisen median käyttö sosiaalityössä on uusi asia. Uusien asioiden omaksuminen osaksi työtä herättää erilaisia pohdintoja, vaikka uuteen suhtautuisikin myönteisesti. Sosiaalisen median käyttö on tuonut sosiaalityöhön uusia eettisiä haasteita, jotka liittyvät esimerkiksi tietoturvakysymyksiin. Useimmat ryhmäkeskustelujen osallistujista käyttävät sosiaalista mediaa sekä vapaa-ajalla että töissä ja he keskustelivat omasta näkyvyydestään sosiaalisen median julkisilla sivustoilla.

4.2.1 KIINNOSTAVA TYÖVÄLINE

Ryhmäkeskustelujen osallistujat suhtautuivat sosiaalisiin medioihin positiivisesti. Suurin osa keskustelijoista kertoi käyttävänsä sosiaalista mediaa sekä vapaa-ajallaan että työssä ja kuvasi sitä myönteisesti.

A: Nuorten tiimillä on kyl hyvin eri käytännöt verrattuna tähän muuhun taloon, mut se on mun mielestä vaan hyvä asia, että pystyy, että pystytään sopeuttamaan ja mukauttamaan meidän palveluita ja yhteydenottoväyliä sen asiakaskunnan mukaan...

Sosiaalityöntekijä kuvailee sosiaalisen median olevan osa joustavaa ja asiakaskunnan mukaan suunniteltua sosiaalityötä joka tarjoaa työntekijöille mahdollisuuden asiakkaiden parempaan tavoitettavuuteen.

Toisessa keskustelussa eräs osallistuja kuvaili sosiaalisen median merkitystä seuraavalla tavalla:

A: Se on tosi tärkeä, tätä päivää, ei sosiaalityö, jos me vaan ajatellaan et ei pysty ja ei voi, niin me jäädään jalkoihin. Eteenpäin on mentävä, tää maailma menee eteenpäin ja meidän on pakko pysyä siin mukana, ei ne nuoret jää meit odottelemaan jonnekin.

Alun ”se” viittaa sosiaaliseen mediaan. Keskustelija kokee tärkeänä, että sosiaalityö seuraa aikaansa ja tavoittaa asiakkaansa tulevaisuudessakin. Keskustelija näkee sosiaalisen median roolin tämän mahdollistajana merkityksellisenä. Tulkitsen edellisen repliikin kohdan ”pakko pysyy siin mukana” niin, että sosiaalisen median käyttö ei ole keskustelijan mielestä tärkeää vain sen vuoksi, että sosiaalityöstä tulisi sen avulla parempaa, vaan siksi, ettei sosiaalityö putoaisi muun yhteiskunnan kelkasta. Sosiaalityöntekijöiden on siis keskustelijan mukaan toimittava sosiaalisessa mediassa riippumatta siitä haluavatko he sitä itse.

Pakollisuus ei kuitenkaan näkynyt keskusteluissa konkreettisenä asiana. Keskusteluissa ei tullut esiin, että ylemmältä taholta olisi esitetty vaatimuksia sosiaalisen median käytöstä tai huolta sosiaalityön vanhanaikaisuudesta. Päinvastoin, sosiaalisen median käyttö näyttäytyi hyvin työntekijälähtöisenä ja siihen liitetyt ”pitäisi”-tyyppiset ilmiöt tuotiin esiin omina kokemuksina tai mielipiteinä.

Sosiaalinen media oli työyhteisöissä yhteinen juttu, mutta osallistuminen sen käyttöön ei ollut pakollista.

A: Ei oo se päivitysvuorojen jako mennyt silleen, et jokainen vuorollaan, vaan se on ollu et ne jotka on kokenu et siihen on aikaa ja kiinnostusta. Että siit ei oo tullu varmaan kellekään sellast pakkopullaa. Et joo tää mun vastaava-viikko, et en mä haluis yhtään tai ehtis...

Sosiaalityöntekijät ovat saaneet valita itse myös tekemiensä päivitysten tai julkaisuiden aiheet kaikissa toimipisteissä.

A: Eri ihmiset kirjoittelee niitä blogeja oman kiinnostuksensa mukaan.

B: Niin, kyllä työntekijät voi ihan siitä omasta kiinnostuksestaan. En oo kyllä yhtään tekstiä joutunu sensuroimaan.

Sosiaalityöntekijöiden kokemus on, että he saavat vaikuttaa itse siihen miten sosiaalista mediaa työssään käyttävät. Valinnanvapaus koskee sitä, miten paljon aikaa työstään käyttää sosiaalisen median päivitysten tekoon, että sitä, millaisista aiheista päivityksiä tekee. Nurmen (2011) mukaan se, että sosiaalisen median käyttö ei ole pakollista, vaan lähtöisin työntekijöiden omasta kiinnostuksesta ja halusta, vaikuttaa kannustavasti sosiaalisen median käyttöön työssä.

4.2.2 NÄKEMYKSIÄ SOSIAALISIIN MEDIOIHIN LIITTYVISTÄ EETTISISTÄ KYSYMYKSISTÄ

Sosiaalisten medioiden käyttöön sosiaalityössä liittyy eettisesti pohdituttavia seikkoja. Kenties keskeisimmät liittyvät tietosuojakysymyksiin. Ryhmäkeskusteluiden osallistujat olivat hyvin tietoisia siitä, että asiakkaiden henkilötietoja ei voi internetissä käsitellä. Ne, joiden oli mahdollista käyttää pikaviestipalveluita kertoivat, että siirtyivät viestittelemään henkilökohtaisista asioista vasta usean viestin jälkeen, varmistuttuaan ensin siitä, että kyseessä oli oikean henkilön numero.

Keskustelijat kokivat tietosuojaan liittyvänä riskinä sen, että vaikka ammatillaiset ovatkin tietosuojakysymysten kanssa varovaisia, asiakkaat itse eivät välttämättä ole.

A: Sit siin on kyllä hyvin nopeesti tää, että mitä asiakkaitten kanssa niinku voi sosiaalisessa mediassa tehdä tän tietosuojan vaarantumatta. Vaikka ammatillainen ite ois tarkkana, niin asiakkaat välttämättä ite ei siinä omassa hädässään oo niin tarkkana, ne saattaa kirjoittaa vaikka kuinka arkaluontoisia asioita

Sosiaalityöntekijä painottaa, että ammatillaisen huolehtiminen siitä, ettei itse kirjoita sosiaalisessa mediassa arkaluontoisia asioita ei riitä tietoturvan takaamiseksi. Sosiaalityöntekijän kokemus on, että asiakkaat saattavat ottaa yhteyttä kuormittavissa ja haastavissa elämäntilanteissa, jolloin tietoturva saattaa asiakkaan mielessä jäädä toisarvoiseksi. On ammatillaisen vastuulla, ettei asiakkaalle tarjota mahdollisuutta

vaarantaa omaa tietoturvaansa. Yhdessäkin ryhmäkeskustelussa ei tuotu esiin huolta siitä, että sosiaalityöntekijät itse kirjoittaisivat sosiaaliseen mediaan vääränlaisia asioita tai olisivat epä tietoisia asiakkaiden tietoturvan suojaamisesta.

Vaikka asiakas olisi täysi-ikäinen, hänen edustaan huolehditaan. Sama asiakkaan suojeleminen näkyy myös seuraavassa otteesta. Asiakkaiden näkymisestä julkaisuissa oli keskustelijoilla erilaisia näkemyksiä. Eräässä toimipisteessä kuvia julkaistiin asiakkaan luvalla. Tämä oli tapana myös usealla sosiaalityön yhteiskumppanilla. Toisessa toimipisteessä sosiaalityöntekijät olivat kuitenkin linjanneet, etteivät asiakkaat näy kuvissa lainkaan, vaikka itse sitä jopa toisinaan haluaisivatkin.

A: Tottakai he saa kertoa ite kenelle haluaa, mut me ollaan sitä mietitty, et me ei voida sitä sillai julkaista et (...) tää ja tää on meillä asiakkuudessa.

(...)

B: Tokihan voi pyytää sen kuvan pois myöhemmin, mutta sit ettei tarvi tulla sellaseen tilanteeseen et ihmiset on jo nähny sen. Sen tutut on nähny et se on siellä, et siinä mielessä ajattelin et suojellaan.. voiks sitä nyt suojeluks sanoa

C: En tiedä

B: Mut ei nyt ainakaan aiheuteta enempää sellasta et meidän tarvii miettii et pitää poistella kuvia

Sosiaalityöntekijät arvelevat, että asiakkaalle saattaa koitua myöhemmin haittaa siitä, että hänen tiedetään olleen sosiaalityön asiakkaana. He haluavat estää sen välttämällä kuvien julkaisun.

Sosiaalityöntekijät toivat esiin olevansa huolellisia asiakkaiden anonymiteetin suhteen myös tehdessään päivityksiä ilman asiakkaiden läsnäoloa. Eräässä keskustelupaikassa blogiin esimerkiksi tuotettiin tietoa asiakastapauksista siten, että useampi sosiaalityöntekijä kirjoitti tietoja tapauksista ranskalaisin viivoin ja tekstin kirjoittaja yhdisteli ja täydensi niitä.

Asiakkaista on sosiaalisessa mediassa mahdollista nähdä sellaisia tietoja, joita hän ei ole kertonut sosiaalityöntekijälle. Vain yhdessä keskustelussa sosiaalityöntekijät myönsivät hyödyntäneensä tätä mahdollisuutta silloin, kun sosiaalisten medioiden käyttö aloitettiin:

A: must tuntuu et se oli enempi niissä tilanteissa joissa epäiltiin jotain toimeentulotuen vilppiä ja niin sit saatettiin kattoo et mitä

ne Facebook-kuvat on, mut en tosissaan tiedä et miten sallittua... ei se varmaan ollu ihan hirveen sallittua...

B: Facebook on julkinen

C: Niin, siis julkisii sivujahan siin katottiin et siinä mieles ei...

B: Ei oo ku ehkä pari kertaa

A: Must tuntuu et mä en oo varmaan niinku sillon (vuosi) kesällä saatoin ehkä pari kertaa, mut en oo kyl sen jälkeen ihmisten nimii pistäny koska mä en sit taas tykkäis jos omaa nimeä pistettäis silleen niinkun vaik lääkäriissä Facebookiin et minkänäköinen ihminen sielt tulee

B: Mul ei tuu mieleen muuta ku et ois Facebookist kattonu jotain asiakkaan profiilia muuta kun siinä et jos on ollu epäily siinä et onko pariskunta pariskunta vai ei niin ei tuu muuta mieleen et ois kattonu

C: Mä oon kattonu joskus silleen, et mul on ollu tosi monta asiakasta putkeen ja mul on jääny kirjaukset sit mä en enää muista et minkä näkönen tää oli kest nää kirjukset oli. Koska se on jotenki tärkee liittää ne kirjaukset siihen ihmiseen koska sillon ku sä muistat ne kasvot sä muistat paljon muutakin kun ne harakanvarpaat mitä sä oot sotkenu siihen vihkoon. Ni semmosii oon kattonu joo

Se, onko asiakkaan tietojen katselu sallittua, näyttäytyy epäselvänä. Tuntuma vaikuttaa olevan, että se ei ole suotavaa ja tietojen katselua puolustellaan sillä, että Facebookista katsottiin vain julkista tietoa ja vain pari kertaa. Asiakkaiden tietojen katsomisesta kuitenkin puhutaan menneessä aikamuodossa, joten ilmeisesti Facebookista ei enää etsitä tietoja asiakkaista. A kertookin lopettaneensa, koska ei itsekään haluaisi muiden viranomaisten katsovan hänen kuvaansa internetistä ennakkoon. C kertoo lopuksi katsovansa asiakkaiden kuvia, jotta keskustelutilanteet palautuvat hänen mieleensä paremmin. Tätä ei pidetä eettisesti kyseenalaisena, tai ainakin keskustelu aiheesta päättyy. Tämä saattaa johtua siitä, C kertoo katsovansa asiakkaan tietoja, jotta saa tehtyä mahdollisimman hyvät muistiinpanot ja asiakas hyötyy siitä, että sosiaalityöntekijä tekee mahdollisimman tarkat kirjaukset tapaamisista. Myös Hill ja Shaw (2011, 52) pohtivat sosiaalityöntekijöiden oikeutta hyödyntää kaikkea internetissä saatavilla olevaa tietoa. He toteavat, että asiantuntijat ovat asiasta eri mielisiä, mutta ovat itse sillä kannalla, että kaikkea asiakkaita koskevaa, internetistä löytyvää tietoa ei ole sosiaalityössä oikeus hyödyntää, sillä se olisi ristiriidassa tietoisien suostumisen (informed consent) periaatteen kanssa.

Suosituksen ja toivotun WhatsApp -viestipalvelun käyttö oli tietosuojajäsenistä kiellettyä osassa ryhmäkeskustelupaikkoja. Monet keskustelijoista olivat kuitenkin epätietoisia siitä, mitä sovellukseen liittyvät tietosuojakäsitteet tarkemmin ottaen olivat. Eräs keskustelijoista osasi kuitenkin kertoa, mihin kieltä perustui:

A: (...) kaupallinen palvelu ja jonka palvelimet vielä kaiken lisäksi todennäköisesti sijaitsee jossain EU:n ulkopuolella, niin täs tulee ihan nää GDPR-kysymyksetkin eteen, eli tää EU:n tietosuojalainsäädäntö, että miten tällasta tietoa voi niin ku WhatsAppissa käsitellä. Tekstiviesti taas, se on ihan eri asia, tietosuojavaltuutettu on sille siunauksensa antanut että se on turvallinen ja sitä saa käyttää. (...) tekstiviestit kulkee eri tavalla ja ne on ne palvelimet, tai se tieto pysyy täällä Suomen rajojen sisäpuolella.

Ryhmäkeskusteluissa muistettiin, ettei kaikilla asiakkailta ole esimerkiksi älypuhelimia tai internetyhteyttä.

A: Se et nuorilla, mä en oo ihan varma, se taitaa osittain olla myytti et kaikilla nuorilla on se älypuhelin kasvanu käteen kiinni. Näinhän sitä puhutaan, mut se ei ihan välttämättä pidä paikkaansa.

Keskustelija A epäilee yleisenä tietona pidettyä näkemystä siitä, että kaikki nuoret käyttävät älypuhelimia. Keskusteluissa mainittiin, että palveluiden ja tiedon tulee olla kaikille saatavilla.

Sosiaalityön eettisiin periaatteisiin kuuluu, että sosiaalityön tarjoamat resurssit jaetaan tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti niitä tarvitsevien kesken. Tarjottaessa palveluita ja tiedotettaessa niistä sosiaalityöntekijöiden on oltava tietoisia digitaalisen kuilun (digital divide) käsitteestä. Digitaalinen kuilu tarkoittaa ihmisten jakautumista heihin, joilla on pääsy internetiin ja digitaalisten palveluiden pariin, ja heitä, joilla tätä mahdollisuutta ei ole, tai joille se on vaikeaa. Digitaalinen kuilu noudattaa monin osin resurssien ja etuoikeuksien perinteistä jakaumaa, mutta asia ei ole näin yksioikoinen ja digitaalinen kuilu vaihtaa paikkaa jatkuvasti. Sosiaalityöntekijöiden on tunnettava asiakaskuntansa pohtiessaan palveluiden tarjoamista ja esittelyä internetissä sekä varmistettava, että sama tieto ja apu on tarjolla myös digitaalisen kuilun takana oleville asiakkaille. (Hill & Shaw 2011, 48–49.)

Eräs keskustelija toi esiin myös tunnistautumista vaativat internetpalvelut. Sosiaaliset mediat saattavat hänen mukaansa auttaa lieventämään digitaalista kuilua tapauksissa, joissa elämänhallinnan ongelmien kanssa kamppaileva asiakas ei pysty tunnistautumaan viralliseen palveluun esimerkiksi pankkitunnuksilla. Sosiaalisessa mediassa pankkitunnuksia ei tarvita.

4.2.3 NÄKYVYYS

Sosiaalisessa mediassa on mahdollista esiintyä julkisesti omalla nimellä ja kuvalla. Ryhmäkeskusteluissa nousi esille erilaisia näkemyksiä siitä, miten sosiaalityöntekijät kokevat tällaisen työn tuoman julkisuuden. Keskusteluissa kerrottiin, että esimerkiksi blogitekstejä moni kirjoittaisi mieluusti nimimerkillä. Varsinaisia työprofileja sosiaalisessa mediassa on harvalla, ryhmäkeskusteluiden osallistujista sellaisia ei ollut kenelläkään.

Ne, jotka esiintyivät työpaikan sosiaalisen median julkaisuissa omalla nimellään ja kasvoillaan olivat tietoisia näkymisen vaikutuksista yksityisyyteen. Vaikka työntekijä esiintyi työpaikan ja vapaa-ajan sosiaalisessa mediassa omalla nimellään ja kuvallaan, puhelinnumero- ja osoitetiedot olivat salaisia. Asiakkaiden yhteydenottoihin vapaa-ajan sosiaaliseen mediaan ei vastattu eikä asiakkaita hyväksytty kavereiksi sosiaalisen median kanavissa. Asiakkaiden yhteydenottoja ryhmäkeskusteluiden osallistujat eivät kuitenkaan pitäneet erityisen ongelmallisina.

A: Voi kyl sanoa et mun mielestä vähän liikaa ajatellaan sitä, et nyt ne asiakkaat hirveesti ryntää sinne katsomaan mun kuvaa. No ei ne ihan helpolla ryntää, et aika rauhassa saa olla. Sit jos jollain on asiaa, nii sit saa laittaa ihan rauhassa sen viestin. Kyllä sielt saa sit blokattua jos joku alkaa häiritsemään, eikä mua oo koskaan kukaan ruvennu häiritsemään.

B: Omassa henkilökohtasessa Facebook-profiilissa on ihan kuva, mut se profiili on suojattu et ei pysty menee laittaa viestii ja kattoo ihan kaikkee, et näkee profiilikuvan, ei sen enempä. On tullu asiakkaalta kaveripyyntö, mut en oo sitten vastannu niihin. Ei se mun mielestä haittaa mitään.

Ajatus siitä, että asiakkaat lähestyisivät sosiaalityöntekijöitä näiden vapaa-ajan sosiaalisen median kautta, näyttäytyy aiheena, jota keskustelijat ovat pohtineet. A:n

näkemyks on, että asiasta ollaan liian huolissaan. Kuitenkin sekä A että B ovat selvästi miettineet ei-toivottuja yhteydenottoja ja heillä on niiden varalta ratkaisuja. A ja B ovat kokeneet asiakkaiden viestit harmittomina. Myös muualla ryhmäkeskusteluissa tuotiin esiin, että vaikka kuva näkyisikin Facebook-profiilissa, päivitykset eivät ole julkisia ja esimerkiksi puhelinnumero on salainen.

Se, että oman kuvan ja nimen tuominen esiin työpaikan sosiaalisen median päivityksissä koettiin epämiellyttäväksi, ei välttämättä johtunut julkisuuden välttelystä tai työkontekstista, vaan epäluottamuksesta sosiaalisen median yrityksiä kohtaan ja epävarmuudesta siitä, mihin yritykset käyttävät sosiaaliseen mediaan ladattuja kuvia ja tietoja. Tällöin kuvia ei myöskään ollut vapaa-ajan Facebookissa. Joidenkin keskustelujen ulkopuolisten sosiaalityöntekijöiden kuvailtiin olevan arkoja kirjoittamaan omalla nimellään. Heidän näkemyksiään ja kokemuksiaan ei tässä tutkimuksessa tietenkään voida tämän tarkemmin selvittää.

Mahdollisesti sosiaaliset mediat ovat suurimmalle osalle keskusteluun osallistuneista sosiaalityöntekijöistä niin tuttuja, etteivät he kokeneet yksityisyyden rajaamista koskevia kysymyksiä haastaviksi. Useimmat olivat käyttäneet sosiaalisia medioita vapaa-aikanaan ennen kuin ne otettiin käyttöön työssä. Sari Östmanin väitöskirjatutkimuksen (2015, 167–168) mukaan kauemmin sosiaalisessa mediassa mukana olleet ovat vähemmän huolissaan yksityisyydestä kuin tuoremmat käyttäjät, sillä he ovat jo asettaneet rajat siihen, kuinka paljon itsestään julkaisevat.

Ryhmäkeskusteluihin osallistuneet olivat tietoisia siitä, että eräs mahdollinen syy vähäisiin negatiivisiin vaikutuksiin oli työskentely täysi-ikäisten asiakkaiden kanssa.

A: Joo ei oo joutunu sellaseen, mitä lastensuojelussa, en joutunu ite, mut siellähän ne työntekijät voi joutua nimellä herajtuksi jollakin sosiaalisen median tai jollain verkkosivulla, siis sellasta mitä ei oo kyllä tän historian aikana kellekään täällä että olis semmoseen joutunu et ois joutunu miettiin et mitähän on

B: mikä on tietenkin tämän työn luonne on sellanen.. tai sit me ollaan niin kivoja...

C: tai sen nuoren asiakkaan puolella, vaik ei nyt aina silleen ollakaan samaa mieltä todellakaan

A: se on aika yllättävääkin et ei oo ollu mitään sellasta kun asiakkaiden mielikin menee ja tosi äkkipikasia on, et voi olla se pieni huono hetki ja just silloin menis someen että nyt kyllä... Mut se aika yllättävä ,et ei oo ollu

B: Niin

C: Niin

Keskustelijoilla ja heidän työtovereillaan ei ole kokemuksia häirinnän kohteeksi joutumisesta. Huoli on kuitenkin tuttu, sillä tiedossa on lastensuojelun sosiaalityöntekijöihin kohdistunutta häirintää ja keskustelijat ovat jopa yllättyneitä, etteivät ole lainkaan joutuneet negatiivisen palautteen kohteeksi sosiaalisessa mediassa. Syyksi häirinnältä välttymiseen he arvelevat sen, että heidän työnkuvaansa kuuluu olla nuoren asiakkaan puolella. Lastensuojelun tehtävä on kontrolloivampi ja sosiaalityöntekijä joutuu tekemään asiakkaan tahdon vastaisia päätöksiä.

Yksityisyyden tarve ja huoli yksityisyydestä saattavat muuttua elämäntilanteen muuttuessa (Östman 2015, 168). Eräs ryhmäkeskusteluun osallistunut sosiaalityöntekijä oli työskennellyt aikaisemmin lastensuojelussa ja totesi seuraavasti:

A: Ei siinä työssä todellakaan ois semmosia juttuja itsestäni julkaissut mitä nyt, pelleillään tuolla meidän toiminnoissa. Kyllähän niistä välittyy minusta ihan erilainen kuva kun että mä istuisin jossain toimistossa niinku tekemässä viranomaistyötä jotain lakiprosessia seuraten

Keskustelijan mukaan hänen roolinsa nykyisessä työssä on rennompi eikä hänen odoteta lastensuojelun sosiaalityöntekijän tavoin olevan tiukka viranomainen. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovatkin Soinin ja Hurskaisen (2017) artikkelin mukaan huolissaan omasta yksityisyydestään, mitä kirjoittajat eivät lastensuojelun saama negatiivisen julkisuuden huomioon ottaen pitäneet lainkaan yllättävänä.

4.3 SOSIAALISEN MEDIAN TUOMIA MAHDOLLISUUKSIA

Sosiaalisen median käyttö avasi ryhmäkeskustelijoiden kokemusten mukaan sosiaalityöhön paljon uusia mahdollisuuksia. Ryhmäkeskusteluihin osallistuneilla sosiaalityöntekijöillä oli positiivisia kokemuksia sosiaalisen median käytöstä asiakastyössä, julkisessa viestinnässä ja toisten sosiaalityöntekijöiden kanssa verkostoitumisessa.

4.3.1 ASIAKKAAN JOUSTAVA KOHTAAMINEN

Sosiaalinen media mahdollistaa vuorovaikutteisen kommunikoinnin. Ryhmäkeskusteluissa tuli kuitenkin vahvasti esiin, etteivät asiakkaat juuri kommentoi sosiaalityön julkaisemia päivityksiä. Pikaviestipalveluiden, WhatsAppin ja Messengerin käyttö oli mahdollista vain kahdessa ryhmäkeskustelupaikassa. Ne keskustelijat, jotka pystyivät työssään käyttämään pikaviestipalveluita, kokivat ne asiakastyössä monin tavoin hyödyllisiksi. Eniten käytettiin WhatsAppia. Ryhmäkeskustelun osallistujat kertovat asiakkaiden arvostavan pikaviestien tuomaa tavoitettavuutta.

A: No kyl mun asiakkaat on ainaki ihan hirveest arvostanu sitä, et ne tavottaa mut niinku niin kepeesti ja suoraan ja aina... Just sil on ollu iso merkitys, et minkälaisen kontaktin mä oon saanu niihin mun asiakassuhteisiin. Tosi iso.

B: Joo, WhatsAppilla on ehkä kaikist isoin merkitys ehkä tossa

C: Munkin mielest WhatsAppilla on ollu se kaikist isoin rooli siin omassa työssä. Et omassa työssä mä en hirveesti niinku sitä Instaa tai Facebookia oo huomannu. Et toki se on tuonu tietty lisäarvo siihen työhön ja et se on tiedotusväline, ja ehk se tieto tavottaa niit nuoria paremmin ja yhteistyökumppaneit paremmin. Mut silleen varsinaisesti omaa työtä, se ei oo vaikuttanu, et se WhatsApp on ollu se suurin.

Ryhmäkeskustelijat kertovat, että pikaviestien käyttämisellä työssä on ollut keskeinen merkitys asiakassuhteiden rakentumiseen. Keskeistä parantuneen asiakassuhteen rakentumisen kannalta on keskustelijoiden mukaan etenkin se, miten nopeasti asiakkaat saavat sosiaalityöntekijään yhteyden WhatsAppin avulla. Sosiaalisista medioista juuri WhatsApp mainittiin eniten omaa työtä muuttaneeksi. Ne keskustelijat, joille WhatsAppin käyttö oli mahdollista, toivat sen tuomaa positiivista vaikutusta asiakassuhteeseen ja asiakastyöskentelyyn esiin useaan otteeseen.

Sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan perinteiset soittoajat ja viralliset puhelinnumerot ovat asiakkaille hankalia ja epämieluisia. Pikaviestillä sosiaalityöntekijään voi olla yhteydessä itselle sopivaan aikaan. Sosiaalityöntekijä voi pikaviestillä vastata vaikka ei olisikaan toimistolla, sillä toisin kuin puhelimessa puhuminen viestittely ei vaadi hiljaista ja yksityistä tilaa.

Mahdollisuus siihen, että asiakkaat voivat lähestyä sosiaalityöntekijää viestein muulloin kuin sovittuina aikoina sujuvoittaa keskustelijoiden mukaan työskentelyä.

A: Mut et tietenkin että ihmiset pystyy laittaa suoraan sinne WhatsAppiin viestiä, niin ne on semmosia, et niihin pitää sitten vastata myöskin. Mun mielest se on kiva, et asiat tulee myöskin, et ne pystyy tulemaan esiin silloin, kun ne on just akuutteja sille ihmiselle. Eikä joskus kahden kuukauden päästä, jollon siinä vois mennä taas hieman enemmän aikaa taas sen tilanteen selvittämiseen. Et kyl mä oon tykänny tosi paljon et mä voin silleen nopeesti sille ihmiselle vastata. Se kuitenkin merkitsee sille asiakassuhteelle tosi paljon, se on vieny ne ihan uudelle levelille.

Asiakkaan mahdollisuus lähettää sosiaalityöntekijälle viestejä WhatsAppilla tuo työntekijälle velvollisuuden seurata viestejä ja vastata niihin tapaamisten välillä. Keskustelija on kuitenkin kokenut, että pikaviestien käyttö keventää työtä, kun käsiteltävät asiat ovat tuoreita ja niiden selvittäminen käy nopeasti. Pikaviestien positiivinen vaikutus asiakassuhteeseen nousee jälleen esiin.

K: Tuleeks painetta vastata nopeesti jos kaikki asiakkaat koko ajan viestittää... vai onko se pelkästään positiivinen?

A: Ei ne ihan turhista laita. et en mä sanois että koko ajan tulee viestiä.

B: Ei tuu

C: Sit se saattaa olla just se yks ihminen, joka saattaa silleen innostua hetkellisesti, mutta toisaalt silläkin on yleensä se tarve et ei se niinku turhasta pistä. Toki voi olla et tulee et sillä asiakkaalla ne rajat hämärtyy, mut itellä ei oo tullu, niin siit saattaa tulla sellasta vähän niinku häirintää, mut itellä ei oo tähän mennessä tullu

B: Ei mulkaa oo mitään häirintää

C: Ei

A: Mä oon huomannut, et niit viestejä saattaa tulla vähän eri aikaan vuorokaudest, mut silloin se asiakas ei oleta, et mä oon heti siinä tavoiteltavissa. Mut sit se on ehkä vaikee katkasta se viestittely jos se venyy tohon myöhään iltapäivään, et kyl mä oon niinku viel kotiimatkal saattanu viestitellä asiakkaan kanssa ja ehk viel kotiin tullessa jos on niinku jääny kesken ja tuntuu et tää on niinku tosi tärkeä asia sille asiakkaalle, et mä en vaan yhtäkkiä lopeta vastaamista.

Suunnittelemattomasti tulevat yhteydenotot asiakkailta saattavat aiheuttaa työntekijälle vastaamiseen liittyvää painetta ja stressiä sekä rajojen asettamisen haasteita (Mishna ym. 2017). Ryhmäkeskustelun osallistujat olivat todennäköisesti osanneet asettaa viestittelylle rajat, sillä eivät olleet kokeneet asiakkaiden viestittelevän liikaa, tai painetta olla joka hetki tavoitettavissa. Keskustelijat kokevat asiakkaiden ymmärtävän, että työntekijä vastaa työajalla. Keskustelijoiden näkemys on, että asiakkaat eivät juuri laita viestiä turhista asioista, tai jos joku hetkellisesti innostuukin viestittämään poikkeuksellisen aktiivisesti, sosiaalityöntekijät ymmärtävät asiakkaalla olevan tällöin jonkin tarpeen yhteydenotolle.

Iltapäivälle venyvää viestittelyä suurempia vaikutuksia pikaviestisovelluksilla ei ollut sosiaalityöntekijöiden työn ulkopuoliseen elämään. Tavoitettavuuden paranemisen lisäksi pikaviestisovelluksilla oli useita muitakin käytännöllisiä puolia, jotka sujuvoittivat sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden yhteistyötä. Pikaviestisovelluksia käytetään kirjoitettujen viestien lisäksi myös soittamiseen, sillä tällöin puheajasta ei joudu maksamaan. Keskustelijat kertoivat asiakkaillaan olevan usein prepaid-liittymä, jonka kalliita minuutteja käytetään säästeliäästi. Ryhmäkeskusteluun osallistuneet kertoivat, että pikaviestien etuna on myös kuvien lähettämismahdollisuus. Asiakkaat ovat lähettäneet viestien lomassa kuvia esimerkiksi laskuista, joista ovat halunneet keskustella. Tämä helpottaa myös sosiaalityöntekijän työtä. WhatsApp -keskustelun voi myös tarvittaessa siirtää puhelimesta tietokoneen näytölle, jos kyseessä on pidempi keskustelu. Sosiaalinen media koetaan viestintäkanavana rennoksi.

A: WhatsAppissa oon ehkä huomannu, et tiettyjen asiakkaiden kohdalla niin se on laskenu sitä jotenki rimaa et ollaan viranomaisii. Enimmäkseen hyvällä mut se pieni osuus on sit pahalla et eivät ehkä sit ymmärrä et vaikka jutellaan tälleen näin mukavasti, viestitellään tai suunnitellaan WhatsApp-puheluu niin ollaan silti viranomainen.

Keskustelija A kertoo havainneensa, että rennoksi koetun WhatsApp -pikaviestisovelluksen käyttö vähentää asiakkaiden kokemusta sosiaalityöntekijästä viranomaisena. Useimmiten A on kokenut tämän positiivisena. Hän toteaa kuitenkin, että rajojen hämärtymisellä on toisinaan myös negatiivisia vaikutuksia työskentelyyn.

Ryhmäkeskustelussa nousi esiin, etteivät kaikki asiakkaat mielellään soita puhelimella lainkaan, vaan kommunikoiivat mieluummin kirjoittamalla.

A: Mulla on semmosii asiakkaita, jotka avautuu helpommin kirjottamalla ku puhumalla tai käymällä, se on jotenki... he ilmasee itseensä jotenki paljon laajemmin ja selkeemmin, se on niinku hyvä. Tai mä oon kokenut sen hyvänä. Tosin se ei voi olla ainut silloin kun yritetään pyrkiä siinä asiakassuhteessa johonkin muuhun ku siihen, et saa purkaa sitä mieltään hetkellisesti. Mut et se on hyvä.

Sosiaalityöntekijä kertoo huomanneensa, että osa asiakkaista ilmaisee itseään avoimemmin ja vapautuneemmin kirjoittaessaan kuin puhuessaan. Sosiaalityöntekijä on kokenut mahdollisuuden kommunikoida tapaamisten lisäksi kirjoittamalla hyväksi. Heli Nurmi (2011) kirjoittaa, että terapisuhteessa välimatka, ja se ettei toinen osapuoli ole samassa tilassa, saattaa olla asiakkaan itseilmaisua vapauttava tekijä. Myös Chan (2016) on huomannut artikkelikatsauksessaan että osa sosiaalityön asiakkaista kommunikoi vapautuneemmin ja avoimemmin kirjoittamalla.

Ryhmäkeskustelussa kuvailtu WhatsApp- pikaviestisovelluksen käyttö on Mishnan ja kumppanien (2017) tutkimuksessa kuvailtua epämuodollista tieto- ja viestintäteknologian käyttöä, eli suunnittelematonta yhteydenpitoa tapaamisten välillä. Epämuodollista tieto- ja viestintäteknologian käyttöä on tutkittu vähän, mutta tutkimustulokset viittaavat siihen, että se muun muassa vahvistaa asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta, auttaa säilyttämään asiakkuuden, tuo työntekijän tietoon asiakkaan hetkellisiä kokemuksia ja helpottaa yhteisten päämäärien asettamista. (Mishna ym 2017.)

Niissä toimipaikoissa, joissa pikaviestipalveluiden käyttö ei ollut sallittua, työntekijät toivoivat voivansa niitä käyttää.

A: mut voi kun me päästäs tohon WhatsAppiin, se ois kyllä ihan paras ainakin mitä nyt... Varmaan tulee tässä kaikenlaista uutta ja kaikkee muuta, että ei pysytä enää perässäkään, mut nyt ainakin se WhatsApp ois hyvä juttu

B: Siitä huomasit saman tien kun kännykkä yleensä on siinä ulottuvilla, tietokone ei ihan koko ajan ole ja se tulis tavallaan sellasena ilmotuksena...

WhatsApp näyttäytyy hyvin toivottuna sovelluksena. Keskustelija A käyttää ilmaisuja ”voi kun” ja ”ihan paras”. Keskustelija B nostaa esiin sovelluksen käytännöllisyyden. Puhelimeen tulevat viestit olisivat hänen mukaansa helppo huomata heti kun ne saapuvat.

Keskustelijat kertoivat myös asiakkaiden toivovan, että sosiaalityöntekijöillä olisi mahdollisuus käyttää WhatsApp-sovellusta.

4.3.2 TIEDOTUS JA POSITIIVISEN MIELIKUVAN LUOMINEN

Sosiaalinen media nostettiin esiin tiedotuskanavana kaikissa keskusteluissa. Sosiaalinen media onkin hyvin soveltuva keino viranomaistoiminnasta tiedottamiseen, sillä se on helppokäyttöinen ja sen avulla on mahdollista tavoittaa paljon kansalaisia kustannustehokkaasti ja nopeasti (Soini ja Hurskainen 2017). Palveluviestintä ja mielikuvan muokkaaminen kytkeytyivät yhteen, sillä Sosiaalisen median julkaisuissa julkaistiin limittäin tunnelmakuja ja tiedottavia viestejä. Ryhmäkeskustelijat kertoivat myös pyrkivänsä luomaan toiminnastaan positiivista mielikuvaa jotta asiakkaat löytäisivät palveluiden piiriin ja jotta heille syntyisi oikeanlainen käsitys sosiaalityöstä.

Mielikuvan luominen ja muokkaaminen sosiaalityöstä on osa sosiaalityön viestintää ja rakenteellista sosiaalityötä. Ryhmäkeskusteluiden osallistujat kertoivat käyttävänsä sekä Facebookia, blogia että Instagramia positiivisen mielikuvan luomiseen. Etenkin Instagram koettiin soveltuvaksi tähän, kun Facebookin asema tiedotuskanavana oli ensisijainen. Instagramia kuvailtiin vielä Facebookiakin vapaamuotoisempana, siellä voitiin julkaista esimerkiksi ”filiskuvia perjantai-iltapäivästä” sekä ”välähdyksenomaisia” tiedotteita tulevista tapahtumista.

Tiedotuksen kannalta Facebook oli ryhmäkeskustelijoiden kokemusten mukaan keskeinen kanava. Tiedottaminen Facebookissa suunnattiin sekä asiakkaille että yhteistyökumppaneille.

Facebookin päivityksissä kerrottiin minkälaisia tapahtumia ja ryhmätilaisuuksia sosiaalityön toimipiste järjesti tai kerrottiin yhteistyökumppaneiden järjestämistä tilaisuuksista, jotka sopisivat omille asiakkaille.

Toinen palveluviestinnäksi luokiteltava Facebookin ja Instagramin käyttötapa oli ohjata uusi asiakas sosiaalityön toimipisteen sosiaalisen median sivustoille, jotta tämä voi tutustua rauhassa siihen minkälaisia asioita juuri kyseinen sosiaalityön toimipiste tarjoaa.

A: ...Voi heti laittaa et sä voitkin tutustuu tähän jo, katopa tuolta Facebookista tai tuolta Instasta tämä. (...) Et ei oo kuiva nettisivu tai paperiesite: tässä sinulle tämmönen.. Et ne on

semmosia kanavia et muutenki se tyyppi sillä kännykällä räpeltää niissä, niin se on ehkä helpompi sen kattoo et mihinkä on tulossa tai tuleeko.

Keskustelija vertaa sosiaalisen median sivustoja perinteisiin internet-sivuihin tai paperisiin esitteisiin ja niiden koettiin olevan vähemmän ”kuivia” ja asiakkaille helpommin lähestyttäviä.

Sosiaalista mediaa käytettiin siihen, että sosiaalityöstä ja sosiaalityöntekijöistä annetaan rennompi ja vähemmän viranomaismainen kuva asiakkaille:

A: ... Virallisessa muodossa, semmosesta ei oikeen saa irti et mikä tän paikan fiilis on. Mut sitten niinku niistä tavallaan niille, jotka ei vielä ole täällä meillä millään tavalla asiakkuudessa, tai mukana, niin että ne niinku jotain kautta törmäis tai huomais jos vaikka joku meidän nuori tykkää meistä tai jotenki seuraa niitä julkaisuja niin sit se tän paikan muukin ku se virallinen et mitä täällä nyt niinku tehdään et se ois niille uusille nuorillekin sellanen et ”ahaa tääl on tällanenki paikka, et oisko tää mahdollisesti sellanen, et mulla on tällanen ja tällanen elämäntilanne niin vaikuttaisko tääs iltä et mä voisin mennä tänne”

B: Mä ajattelin kans et semmonen imagon rakentaminen ja sit tavoitettavuus että meidän imago vähän kirkastuis ja tiedettäis mitä täällä tehdään

C: Onks se nyt sitä brändäystä

A: Se on varmaan sitä

B: Kyllä se varmaan on myös.. Kyllähän meitä seuraa vaik siellä Instassa sellaset muut toimijatahot niin kyllä se varmaan myös niille yhteistyötahoille on sellasta et ne saa sitä fiilistä et siitä et millasta täällä on et pystyy sitte (...) asiakaskunnalle suosittelemaan. Että tänne vois ehkä olla yhteydessä. Must se oli tosi hyvä kun sä sanoit et mikä tahansa se meidän kanava oli, ni et välitetään sellasta et arkee, ja blogissakin et tulis semmonen, et mentäs vähän yli sellasten kauheen tiukan virallisen byrokratian... et se tulis niinku oikeesti et mitä täällä tapahtuu ja ketä täällä pyörii...

C: Toiminta tulee tavallaan eläväks, et mitä se ihan oikeesti täällä on

Asiakkuus keskustelupaikassa näyttäytyy valinnaisena. Oikeanlaisen mielikuvan luominen koetaan kenties tärkeäksi, koska mikäli asiakas kieltäytyy palvelusta väärin

ennakko-oletusten perusteella, hän saattaa jäädä ilman palvelua, jota todellisuudessa olisi tarvinnut tai halunnut. Keskustelijat korostavat mielikuvan luomisessa aitoutta ja oikeanlaisuutta, he eivät puhu positiivisesta tai houkuttelevasta mielikuvasta. Tarkoituksena ei siis keskusteluotteen mukaan ole mainostaminen ja mahdollisimman monen asiakkaan houkuttelemineen palveluun, vaan todenmukainen informointi keskustelupaikan ilmapiiristä ja arjesta. Vastakohtana keskustelupaikan oikealle toiminnalle pidetään byrokraattista viranomaistoimintaa. Keskustelussa tulee epäsuorasti esiin, että nuorten asiakkaiden koetaan vieroksuvan perinteistä viranomaistoimintaa.

Yksi keskustelijoista toi esiin, että myös se, että työntekijät esiintyvät omilla kasvoillaan ja nimillään työpaikan sosiaalisessa mediassa muokkaa mielikuvaa sosiaalityöstä ja sosiaalityöntekijöistä byrokraattisista ja jäykistä rennommiksi, lähestyttävämmiksi ja aidommiksi. Edellisten otteiden keskustelijat eivät ole ainoita, jotka toivovat sosiaalityön viestintään ja tiedotukseen rentoutta. Myös Tiitisen ja Lähteisen (2014) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kritisoivat virallisessa tiedotuksessa käytettyä byrokraattista kieltä. Sen koettiin heikentävän viestinnän ymmärrettävyyttä (mt).

Verrattuna esimerkiksi Facebookiin tai blogeihin Instagramin päivittämistä pidettiin helpoimpana ja vähiten aikaa vievänä. Kuvat tapahtumista oli nopea ottaa. Ryhmäkeskustelijat kuvailivat Instagramin käyttöä myös yhteishengen luomisena ryhmätoimintoihin osallistuville asiakkaille. Päivitysten toivottiin muistuttavan asiakkaita toimintojen ulkopuolella siitä, että he osallistuivat ryhmiin ja tarjolla oli heitä kiinnostavia toimintoja. Vaikka Instagramin päivitykset ovat julkisia, tällaisten julkaisujen tekemisen voidaan ajatella olevan sulautuvan sosiaalityön periaatteiden mukaisia, sillä niiden tavoitteena on rakentaa sosiaalityön ja asiakkaan suhdetta varsinaisten tapaamisten ulkopuolella.

Tiedotuksen vaikuttavuudesta ja sen arvioinnista sosiaalityöntekijöillä oli erilaisia kokemuksia ja vaikutusten arviointi koettiin hankalaksi keskusteluissa. Toimipisteessä, jossa Facebook oli paljon käytössä, arveltiin asiakkaiden olevan jonkun verran tietoisempia siitä, minkälaista apua ja palvelua sosiaalityöstä saa ja mitä toimipisteessä tapahtuu.

A: Kyllähän se sillain vaikuttaa, et ne ihmiset on tietoisempia siitä et mitä täällä tapahtuu. Ja kyllähän ne ihan sanoo, et jos on Instassa vaik ollu päivitys yheltätoista niin et ”ootko sä ollu töissä ja päivttäny tätä??”.

B: Et kyllä mä uskon että... me on käytännön kautta huomattu et kyllä sillä joku merkitys on (...) Ne, jotka on tosi aktiivisia myös tuo esiin sitä et teil on ollu uus päivitys tai miks ette oo päivittäny tätä.

Sosiaalityöntekijöiden kokemus on, että ainakin osa asiakkaista seuraa sosiaalityöntekijöiden päivityksiä, jopa niin aktiivisesti, että huomaa mihin aikaan päivitykset on tehty tai huomauttaa niiden puutteesta. Keskustelijat ovat myös havainneet asiakkaiden olevan aiempaa tietoisia tarjolla olevista tapahtumista. Ryhmäkeskusteluissa tuotiin myös esiin arvio siitä, että sosiaalisen median käyttö säästää tiedotukseen käytettyä aikaa sekä parantaa sitä, miten tiedotus löytää kohteensa.

4.3.3 VERKOSTOITUMINEN

Kahdessa keskustelussa tuotiin esiin, että sosiaalisten medioiden käytöstä keskustellaan jo työhaastatteluvaiheessa. Sosiaalinen media on paitsi osa hakijan tulevaa työnkuvaa, myös kanava, joka tarjoaa työnhakijoille mahdollisuuden tutustua haettavaan työpaikkaan.

Sosiaalista mediaa kerrottiin keskusteluissa hyödynnettävän sosiaalityöntekijöiden kesken. Esimerkiksi Sosiaalityön uraverkosto -niminen Facebook-ryhmä mainittiin positiivisena ajatusten jakamisen paikkana. Twitter mainittiin kanavana viestiä esimerkiksi koulutuksista. Twiittaamalla koulutuksessa kiinnostavaksi koettu tietoa se saadaan helposti ja nopeasti esimerkiksi koko työyhteisön hyödyksi.

Ne ryhmäkeskusteluihin osallistuneet sosiaalityöntekijät, joiden työpaikoilla käytettiin Facebookia, kertoivat sen olevan tärkeä tiedotuskanava sosiaalityön ja yhteistyökumppaneiden välillä. Eräs keskustelija arvioi juuri yhteistyökumppaneiden olevan päivitysten pääasiallisia seuraajia.

Kahdessa keskustelussa puhuttiin siitä, miten viestintä sosiaalisessa mediassa yhteistyökumppaneiden kanssa toimii hyvin. Molempien keskusteluiden osanottajat olivat tyytyväisiä tilanteeseen, vaikka palautetta oli yhteistyökumppaneilta tullut vähän.

Onnistumisesta kertoi molemminpuolinen päivitysten jakaminen edelleen. Jakamisen myös kerrottiin olevan helppoa Facebookissa, mikä oletettavasti lisää sen suosiota.

Sosiaalityöntekijät seurasivat yhteistyökumppaneiden päivityksiä. Lähinnä niistä etsittiin tietoa tapahtumista ja toiminnoista joihin omia asiakkaita voisi ohjata sekä ideoita oman toiminnan kehittämiseen.

K: (...)seuraatteko muiden yhteistyökumppanien somea?

A: kyllä mä seuraan. Lähinnä aika paljon Instan ja Facebookin kautta. Kuten sanoin niin henk kohtasessa elämässä oon aika aktiivinen käyttäjä niin sitten tykkään myös seurata mitä sieltä tulee

B: Joo kyllä mäkin, mutta sillain että seuraan niitä jotka seuraa meitä, saman tyyppistä työtä tekeviä, se kiinnostaa et mitä ne tekee ja sitä kauttahan tulee, et sehän luo uusia yhteistyön muotoja. Että ku bongaa jostain et teilläkin on tämmöstä, et yhdistetäänkö voimia... Kun eihän sitä tuu mitenkään lähdettyä täältä, et mennäänkö tutustumaan kaikkeen mitä tässä kaupungissa on, sehän ois ihan mahdotonta, mut sitten kun niitä pystyy tolleen seuraamaan, et mitä on, niin voi vaikka yhteistyömuotoja ehdotella

A: Ja se on hauska, kun salapoliisina kattoo mistä yhteistyökumppanit on tykänny, niin näkee et ”ai tämmönen hanke on olemassa”, oisko täällä joku mitä meidän kannattais seurata, oisko täällä joku josta me voitais napata jotain...

B: Kyllä mä aina yritän bongata niitä et me voitais alkaa seuraamaan myös, toki kaikki muutkin ilman muuta. Kyllä sieltä löytyy aika helmi juttuja, myös jostain Rovaniemeltä tai Olusta tai Helsingistä

C: Onneksi te ootte niin aktiivisia, siis mä en siviilissä, oon niin laiska niin en mä sit työasioitakaan sitten tavallaan lähe erikseen sinne hoitaa, niin onneks täällä on näitä muita aktiiveja...

A ja B seuraavat yhteistyökumppaneiden sosiaalista mediaa aktiivisesti. C myöntää olevansa ”laiska” sosiaalisessa mediassa sekä vapaa-ajalla, että töissä. Hän toteaa olevansa tyytyväinen, että A ja B ovat aktiivisia verkostoitujia sosiaalisessa mediassa. A ja B kertovat, etteivät seuraa ainoastaan jo olemassa olevia yhteistyökumppaneita, vaan myös laajemmin sosiaalialan toimijoiden päivityksiä. Seuraaminen ei myöskään jää pelkästään julkaisujen lukemisen ja jakamisen tasolle, vaan etee myös yhteydenottoihin, mikä puolestaan luo uusia yhteistyön muotoja ja tahoja. Keskustelijat A ja B kertovat

yhteistyökumppaneiden seuraamisesta innostuneesti, repliikeissä vilahtelee positiivisia ilmauksia kuten, ”kiinnostaa”, ”hauskaa” ”helmi juttuja”. Yhteistyökumppaneiden seuraaminen ja uusien ideoiden etsiminen sosiaalisesta mediasta on selvästi sekä mukavaa, että mielekästä. keskustelijoiden näkemys on, että sosiaalisen median kautta mielenkiintoisia työmuotoja ja yhteistyökumppaneita pystyy kartoittamaan ja löytämään paljon enemmän, kuin mitä se perinteisimmän menetelmän olisi työajan puitteissa mahdollista. Sosiaaliseen mediaan jotkut keskustelijat olivat laatineet yhteistyökumppaneiden kanssa esimerkiksi yhteisiä, asiakkaille suunnattuja palveluita kokoavia päivityksiä.

Uuden tiedon saamisen ja toiminnan kehittämisen kannalta verkostoituminen onkin tärkeää. Tiedon keräämistä, ongelmien esiin nostamista ja uusien toimintamallien ideoimista edesauttaa erilaisten toimijoiden, kuten sosiaalityöntekijöiden, asiakkaiden, näiden läheisten ja tukijoiden ja erilaisten järjestöjen verkostoituminen (Heinonen 2014). Verkostoituminen voi tapahtua sosiaalisen median välityksellä.

Granovetterin (1973) mukaan sosiaalisen verkoston muodostavien ihmisten väliset suhteet voivat olla vahvoja tai heikkoja. Esimerkiksi se, kuinka paljon osapuolet tekevät toisilleen hyödyllisiä palveluksia ja käyttävät suhteeseen aikaa sekä se, millainen tunneside osapuolten välillä vallitsee vaikuttavat suhteen vahvuuteen. Heikot suhteet ovat tärkeitä uudenlaisen tiedon hankinnassa ja verkoston laajentamisessa kun taas vahvojen suhteiden merkitys on syvemmässä yhteistyössä. (Mt.) Granovetter on kirjoittanut verkostoitumisesta kauan ennen sosiaalisen median aikaa, mutta hänen kuvailemansa heikot suhteet sopivat kuvaamaan Facebook-tuttavuuksia.

Viestintä ja tiedotus yhteistyökumppaneille nähtiin tärkeänä sekä asiakkaiden mahdollisimman hyvän palvelujen saannin että sosiaalityön aseman kannalta.

A: Ne on jotenki helpottanu joitain asioita. Ja sit just tuonu yhen kanavan missä just tiedottaa niit yhteistyökumppaneita, et tämmöstä nyt on... Kun jotenki tuntuu et täytyy tuoda sitä omaa roolia näkyvämmäks niinku muille toimijoille, se on ainaki yks keino siihen. Toki se edellyttää et ne yhteistyökumppanit seuraa niit sivuja.

Keskusteluotteen A:lla on tiedossa yhteistyökumppaneita. Verkoston olemassaolo ei kuitenkaan riitä, vaan A:n kokemus on, että omaa roolia tulee tehdä näkyvämmäksi, jotta yhteistyö toimii. A kokee sosiaalisen median paitsi tietotuskanavana myös mahdollisuutena vahvistaa sosiaalityön asemaa verkostossa.

Tiitisen ja Lähteisen (2014) mukaan julkisen viestinnän avulla toteutettu rakenteellinen sosiaalityö onnistuu usein paitsi viestinnän, myös sosiaalisen ja kulttuurisen pääoman ansiosta. Tätä pääomaa ovat esimerkiksi sosiaalityöntekijän tuntemat sopivat yhteistyökumppanit, joiden kanssa muutosta on tehokasta edistää sekä tietämys toimintaympäristöstä ja vaikutuskanavista. Viestintä on paitsi keino hyödyntää sosiaalista pääomaa, myös keino hankkia sitä esimerkiksi verkostoitumalla. (Mt.)

4.3.4 MAHDOLLISUUS RAKENTEELLISEEN SOSIAALITYÖHÖN

Ryhmäkeskusteluiden osallistujat kertoivat tekevänsä palveluviestintää ja muokkaavansa asiakkaiden mielikuvaa sosiaalityöstä aidommaksi käyttäessään sosiaalista mediaa. Mielikuvan muokkaaminen ja palveluviestintä on osa rakenteellista sosiaalityötä. Käsittelen muuta rakenteellista sosiaalityötä kuitenkin alla erikseen, sillä rakenteellisena sosiaalityönä keskusteluissa näyttäytyi nimenomaan kantaaottavampi viestintä ja tiedon jakaminen sosiaalityön asiakkaita koskevista asioista.

Vain yhdessä niistä sosiaalityön toimipaikoista, joissa ryhmäkeskustelut järjestettiin, rakenteellinen sosiaalityö oli suunniteltua ja strategista. Sosiaalisen median käytössä olikin tällöin päätetty panostaa juuri rakenteelliseen sosiaalityöhön. Keskustelijat olivat tyytyväisiä strategiaan ja olivat saaneet työstään positiivista palautetta.

A: No mut sellanen tuntuma on, et kun sinne tulee niit lukijoita ja Uraverkostossa ja Twitterissäkin sitä mainostetaan et nyt on uus blogiteksti niin kyl se niinku aina herättää ihmisiä ehkä kommentoimaan siellä tai muuten vaan peukuttamaan. semmonen tunne on tullu et blogi tavoittaa hyvin, et vaikka nyt ei varsinaisesti keskustelua siitä synny, niin (...)

(...)

B: (...) esittelemässä tätä. Jotka tavallaan on niitä päättäjiä, joille tätä asiaa on suunnattu ja he oli kyllä tosi kiinnostuneita ja otti hyvin vastaan. (...) Mä luulen et tää ei oo mikään sellanen kolmessa vuodessa haltuun otettava asia, et mä luulen et tää vaatii sellasta pitkäjänteistä työtä, jos 10 vuoden päästä aletaan saada vaikutuksia niin sitten... varmaan hyvä niin. Tietoa tulee nykyään niin paljon, et jonkun tietyn asian lyöminen läpi niin, että joku tunnistaa sen, niin se on ison työn takana...

Keskustelijat kertovat että blogi ja muut rakenteellisen sosiaalityön vaikuttamiskanavat on otettu hyvin vastaan. Vaikka molemmat keskustelijat tuovat esiin, että heillä ei ole konkreettista tietoa vaikutuksista ja sosiaalisen median seuraamuksista, he nimeävät kuitenkin esimerkkejä, mistä palautetta on tullut. Sosiaalinen media on ollut työpaikalla käytössä niin vähän aikaa, ettei B koe edes vielä mahdolliseksi arvella sen vaikuttavuutta.

Tähän tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät käyttivät rakenteelliseen sosiaalityöhön blogeja, Twitteriä ja päivittyvää vuosiraporttia, jonka tarkoituksena on antaa päättäjille ajankohtaista tietoa sosiaalityöstä. Twitterillä voi ottaa nopeasti kantaa ajankohtaisiin kysymyksiin kun taas vuosiraportti ja blogi antavat mahdollisuuden julkaista muita sosiaalisen median kanavia pidempiä ja perusteellisempia julkaisuja.

A: Idea oli tehdä semmonen dynaamisempi vuosiraportti kun alun perin vuosiraportti on semmonen ku aina juhannuksen aikaan ilmesty siitä edellisestä vuodesta, ja silloin se tuli niinku puoli vuotta viiveellä mitä edellisenä vuonna on tapahtunu. Ja sitte päättäjille se näyttäyty sellasena satasivusena paperipumaskana, josa oli tekstiä, tekstiä, tekstiä ja muutama kaavio. Me haluttiin semmonen nopeesti päivittyvä, mikä ois tässä ajassa ja päivittyy vähän nopeemmalla syklillä kun sitten puolen vuoden jälkeen.

B: käytännössä se on päivittynyt vuosittain mutta...

A: Tavoite on edelleen se et se ois dynaaminen ja nopeammin päivittyvä...

(puhuvat muutoksesta)

A: Ensimmäinen tehtiin sillä ajatuksella, et vaikka vuosi oli vähän kesken, se julkaistiin marraskuun loppupuolella, kunnan päättäjille ja johtaville viranhaltijoille. Ei jääty odottaan et vuosi loppuu ja julkastaan kaikenlaista vaan sovittiin et julkastaan kaikenlaista tietoo, mitä siihen mennessä saatiin kerättyä

B: Niin se on nyt tähän asti tullutkin siinä marraskuussa

A: Saatiin tosi hyvää palautetta siitä ensimmäisestä

B: Ja sit ne jotenkin on kokoajan tukenu toinen toisiaan et se sähkönen vuosiraportti on ehkä se just kaikista laajin, jossa on kaikesta paljon tietoo, mut sit Twitter on se, missä on vaan sellasia nopeita lyhyitä ja blogissa paneudutaan millon mihinkin aiheeseen.

Edellisessä otteessa näkyy, että sosiaalisen median käyttöönotto on mahdollistanut uudenlaisen, dynaamisemman, tavan viestiä sosiaalityöstä. Uuden raportin etuna on

otteen perusteella etenkin ajankohtaisen tiedon julkaiseminen. A kuvailee aiempaa tapaa raportoida negatiiviseen sävyyn paperipumaskana, joka on julkaistu viiveellä. Se ei oletettavasti ole herättänyt päättäjien mielenkiintoa. Uutta vuosiraporttia on ollut tarkoitus päivittää jatkuvasti, mutta tavoitteeseen ei ole päästy. Keskustelijat puhuvat välissä muutoksesta, joka on tuonut haastetta tilanteeseen. Vaikka raporttia ei ole onnistuttu päivittämään jatkuvasti, siitä on saatu hyvää palautetta ja kokemus on ollut positiivinen. Oteessa näkyy myös eri kanavien merkitys. Jokaisessa mainituksessa kanavassa viestitään hieman eri lailla, mutta yhdessä ne tukevat toisiaan.

Niissäkin keskustelupaikoissa, jossa sosiaalisen median käytössä ei keskitytty rakenteelliseen sosiaalityöhön, se koettiin tärkeäksi. Keskustelijat toivat esiin kiinnostuksensa julkaista sosiaalisessa mediassa kantaaottavia päivityksiä.

A: Ois ihana, et ois siinä työssäkin enemmän aikaa ja mahdollisuutta alkaa siihen rakenteelliseen työhön. Siis joo, kyl sekin hyödyttää et jaetaan muiden tutkimuksia, mut just se et kuitenkin me ollaan (paikkakunta) sosiaalityö, nii jos meil ois jotain sanottavaa näist meidän asiakkaiden tilanteista ja siit kommunikoitavaa ylöspäin niin sehän ois se.

B: Niin meillähän sitä tietoo on valtavasti, mut me vaan istutaan sen päällä, tota noin, sen sijaan et me sanottais se. Tossa nyt kokemuksemme mukaan hädät ovat lisääntyneet aivan helvetisti. Mitä aiotte tehdä?

A kertoo, että rakenteellista sosiaalityötä tehdään sosiaalisessa mediassa jonkin verran jakamalla muiden tutkimuksia. Varsinaisten omien kannanottojen tekemiseen A toivoisi työssään enemmän aikaa ja mahdollisuuksia. Rakenteellisen sosiaalityön A kokee merkittäväksi, koska sosiaalityöntekijät ovat niitä, jotka näkevät poliittisten päätösten vaikutukset juuri omien asiakkaidensa arjessa. B:n repliikki on suorastaan syyllistävä, sosiaalityöntekijät istuvat tiedon päällä vaikka heillä olisi mahdollisuus vaikuttaa ja vaatia päättäjiä toimimaan. Arkuus asioiden tuomiseen julkisuuteen on näkynyt sosiaalityössä vuosikymmeniä ja sosiaalityöntekijät ovat ennenkin syyttäneet asiasta omaa ammattikuntaansa (Mutka 1998, 122–124).

Sosiaalityö on ammatti, jota toteutetaan useimmiten osana yhteiskunnallista järjestelmää. Rakenteellisessa sosiaalityössä sosiaalityön professio kohtaa ristiriidan siinä, että sen tulee suhtautua kriittisesti ja korjaavasti järjestelmään, jonka osana se samanaikaisesti

toimii. (Pohjola ym. 2014.) Työnantajan suhtautuminen kanta-aottavaan kommentointiin nousikin esiin, kun sosiaalityöntekijät ryhmäkeskusteluissa pohtivat rakenteellista sosiaalityötä.

A: (...) palaveriessa tehään, missä jutellaan noista rakenteista ja yhdentymisestä, mut blogeissa ja somessa pystyy tekemään esiinnostoja ja muutenki ehkä sitten...

B: Mut kyllä mä siitäki oon sitä mieltä et sitä pitäis käyttää enemmän sellaseen, mutta mulle tulee ainakin sellanen, et mikä on liian poliittista kannanottoa sen oman työpaikan alustassa. Että siinä ehkä rupee enemmän miettimään et onks tää joku mun henkilökohtainen mielipide et täällä mä messuan nyt jostakin, että...

A: Just ku tulee paljon vastaan kun, puhutaan yhdessä et mitä ongelmia huomataan, niin siin on kyl se vaara et lähtis kirjottamaan siitä ja siinä näkyis ne meidän yksittäisten työntekijöiden poliittiset näkemykset ja ehkä sellaset et siihen alustalle ei voida ihan... Mut pitäis olla sellast kanta-aottavampaa, ne on kuitenkin niit nuorten asioita, et kuka niit vie. Harvoinhan ne ite pystyy asioitaan viemään... et mehän ollaa sillain avainasemassa... et saatas just niit nostoja niin esiin sieltä ja joku media saattas siitä kiinnostua ja tehdä siitä jonkun... sehän ois sellasta oikeesti niitten nuorten asioiden viemistä eteenpäin.

Rakenteellinen sosiaalityö näyttäytyy työn osana, jota tehdään enemmän muualla kuin sosiaalisessa mediassa. Molemmat keskustelijat näkevät kuitenkin, että myös sosiaalista mediaa voisi käyttää rakenteelliseen sosiaalityöhön. Sosiaalisen median kautta voi heidän mukaansa nostaa keskusteluun asiakkaiden elämään vaikuttavia asioita. Samoin kuin aiemman otteen A, myös yllä olevan keskustelun A perustelee rakenteellisen sosiaalityön tekemisen merkityksen sillä, että sosiaalityöntekijöillä on tieto omien asiakkaiden elämään vaikuttavista yhteiskunnallisista asioista. Asiakkailta ole voimavaroja ajaa asioita yhteiskunnassa. Otteen A ja B käyttävät termiä ”pitäis” puhuessaan kanta-aottavammista sosiaalisen median julkaisuista. Sosiaalityöntekijöillä on velvollisuus edistää asiakkaidensa asiaa yhteiskunnassa. Otteen keskustelijoilla on kuitenkin epävarma olo siitä, miten asioista tulisi sosiaalisessa mediassa kirjoittaa ja minkälaisia poliittisia näkemyksiä työnantajan edustajana on soveliasta esittää.

Keskustelupaikassa, jossa rakenteellinen sosiaalityö oli sosiaalisen median päätavoite, linjaus omista yhteiskunnallisista näkemyksistä oli selkeä: työnantajasta viestitään vain

positiivisessa valossa, mutta yhteiskunnallisiin asioihin laajemmalla tasolla voi puuttua kriittisesti.

Epävarmuudesta huolimatta kaikki ryhmäkeskustelijat pitivät yhteiskunnallista vaikuttamista tärkeänä. Keskustelijat toivat myös ryhmäkeskusteluissa esiin aiheita, joihin halusivat rakenteellisella sosiaalityöllä vaikuttaa. Näitä olivat esimerkiksi asunnottomuuteen ja velkaantumiseen liittyvät asiat, joista heillä oli työnsä kautta ajankohtaista tietoa. Rakenteellisesta sosiaalityöstä sosiaalisessa mediassa ryhmäkeskustelijoilla oli myös positiivisia kokemuksia. Tällainen oli esimerkiksi tilanne, joissa perinteinen media on kiinnostunut sosiaalityön blogijulkaisun perusteella aiheesta ja pyytänyt siitä lisätietoa ja levittänyt asiaa laajempaan tietoisuuteen. Aiheesta oli lähetetty sähköpostia eduskuntaan asti.

Sosiaalista mediaa pidettiin mahdollisuutena rakenteelliselle sosiaalityölle ja uudennlaiselle, kantaaottavammalle sosiaalityölle:

A: Niin se on kyl hyvä ja järkevä tapa tuoda sitä ja murtaa sitä hiljaisuuden kulttuuria mikä on leimannu sosiaalityötä. Jotenki nyt sit aloittaa se murtaminen, sosiaalisessa mediassa, koska se on se areena missä toimitaan

(...)

B: Mun mielestä se sosiaalityön uraverkosto on kyllä tehny tässä sellasta hyvää vaikuttamistyötä ja varmaan moni on sen myötä ehkä rohkaistunu.

Sosiaalityössä ei ole totuttu voimakkaaseen julkiseen kannanottoon (esim. Sirkka 2014). Myös ryhmäkeskusteluissa näkyi varovaisuus. Keskustelijat ovat kuitenkin sitä mieltä, että on aika murtaa hiljaisuuden kulttuuri. A haluaa aloittaa murtamisen sosiaalisessa mediassa ja B toteaa arvostavansa Sosiaalityönuraverkosto –Facebook-ryhmän tekemää työtä ja arvelee sen rohkaissees sosiaalityöntekijöitä vaikuttamistyöhön.

4.4 ESTEITÄ SOSIAALISEN MEDIAN HYÖDYNTÄMISELLE

Sosiaalisen median hyödyntäminen nähtiin ryhmäkeskusteluissa tärkeänä ja sen nähtiin tarjoavan sosiaalityölle monia mahdollisuuksia. Käytännön työelämässä oli kuitenkin myös seikkoja, jotka toimivat esteinä sosiaalisen median hyödyntämiselle.

4.4.1 EPÄTIETOISUUS

Kaikissa keskusteluissa nousi esiin, että keskustelijat olivat saaneet hyvin vähän, tai ei ollenkaan koulutusta sosiaalisen median käyttöön. Erässä toimipaikassa kunnan lakimieheltä oli kysytty neuvoa tietosuoja-asioissa.

K: Onko teillä ollu jotain some-koulutuksia?

A: Ei ainakaan meillä, mutta (nimi poistettu) on joissain koulutuksissa ollu, tai en mä tiiä onko ne ollu varsinaisia koulutuksia, mut ei meillä kyllä oo ollu

B: Itä ainakin kyllä kokisin hyväks, ku mä oon tuolla siviilissäki aika laiska näitten somejuttujen kanssa, niin kokisin jotain vähän päivitystä näihin tietoihin. Ja sitte vois vähän linjata näitä yhteisiä juttuja, ja kaupungin puolelta, et tätä tällä tavalla, ja tätä tällä tavalla ja tähän tarkoitukseen, mun mielestä ois kyllä ihan hyvä

C: Mun mielestä kaupungilla on semmoset sosiaalisen median ohjeistukset, että kylhän niitä pitää tässä meidänki toiminnassa noudattaa, et eihän me voida ihan mitä vaan...

Keskustelijat eivät ole osallistuneet sosiaalisen median käyttöä koskevaan koulutukseen. A ja C muistelevat ohjeita ja työkaverin mahdollista koulutusta, mutta keskusteluotteesta ei välity, että työkaveri olisi kertonut koulutuksesta tai että kaupungin ohjeisiin olisi syvällisemmin tutustuttu. B kaipaisi koulutusta omien taitojensa parantamiseen ja saadakseen selkeyttä työnantajan linjauksiin. Koulutuksen, samoin kuin sosiaaliseen mediaan liittyvän lainsäädännön tuntemuksen ja yhteisesti laadittujen sosiaalisen median pelisääntöjen olemassaolon onkin aiemmassa, lastensuojelun sosiaalityöntekijöille tehdystä kyselyssä, todettu lisäävän sosiaalisten medioiden käyttöä työssä samoin kuin esimiehen kannustavan asenteen ja esimerkin (Soini ja Hurskainen 2017).

Sosiaalisten medioiden käyttöön liittyi monella keskustelijalla epävarmuutta siitä, minkälaisia päivityksiä voi julkaista. Monet keskusteluiden osallistujista eivät olleet kovin tietoisia siitä, minkälaisia työnantajan näkemykset työntekijöiden sosiaalisen median päivityksistä olivat.

A: Mä ajattelin et varmaan jotkut linjaukset joista mä en ainakaan oo tietonen, kukaan ei ainakaan oo puuttunut mihinkään, niin...

B: Ne yleiset, nehän varmaan löytyy tuolta, mut me ollaan varmaan menty niin koko ajan sit hyvän maun rajoissa ku ei oo tullu mitään.

C: (...)Mut en muista täst sosiaalisest mediast mitään ohjeistusta just. Mut varmaan menty maalaisjärjellä. Ja varmaan, kuka nyt omassa arjessaan käyttää niin sillä samalla lailla, ettei voi jakaa asiakkaiden kuvia tai mitään tämmöstä. Et niinku ite ainakin miettiny et mitä sinne jakaa, ei voi olla ihan mitä vaan, kyllä siin pitää olla joku pointti

Kukaan otteen kolmesta keskustelijasta ei osaa sanoa, millaisia sääntöjä työnantaja on sosiaalisen median käytölle asettanut. Vaikka B tietää yleisten linjausten olemassaolon, hän ei vaikuta tutustuneen niihin. Keskustelijat ovat ratkaisseet epätietoisuuden käyttämällä maalaisjärkeä ja hyödyntämällä vapaa-ajan sosiaalisen median käytöstä saamaansa kokemusta. Koska keskustelijat eivät ole saaneet julkaisuista negatiivista palautetta, he arvelevat onnistuneensa pysymään sallituissa rajoissa. Ehkä tämän takia sääntöihin ei ole myöskään tutustuttu tarkemmin.

Epätietoisuus työnantajan linjauksista nousi erityisesti esiin keskusteltaessa rakenteellisesta sosiaalityöstä ja kantaaottavista julkaisuista.

A: Joskus on jaettu jotain linkkejä, tos ollaan aika varovaisii

B: Niin, ei olla uskallettu mitään kannanottoja, mut se ois ihan hyvä ajatus, kattois et tulisko siit mitään seurauksia hyvässä tai pahassa.

C: Mut kyl must joskus on jaettu joku linkki (...) liittyen. Et ei se oo semmonen, et kaikki on hyvää ja kaunista kuitenkin se pointti siellä.

A: Enemmän sitä kyl käytetään tiedotuskanavana et informoidaan

B: Niin

A: tapahtumista, palveluista, ajankohtasista jutuista... Et just semmonen kannanotto, et tosi varovasti ollaan siihen, et ei olla menty siihen et otettas kantaa mihinkään. Et se on kuitenkin tän organisaation edustus

B: Niin, mä mietin, et jos me tehtäs ite joku niinku rakenteelliseen sosiaalityöhön liittyvä kannanotto joka perustuis johonki faktatietoon sit siihen kohtaan, eikä vaan mutuun niin kuvittelisin et sellanen voitais ihan hyvin jakaa, koska se on sit ite tehty.

C: Niin mä luulen, et jos me tässä haluttais tehdä jotain kannanottoa niin se täytyis ensin saada hyväksyntään ylempältä johdolta että voidanko ottaa sen tyyppinen kannanotto

B: Mä ehkä ennemminki laittasin sen ja poistasin sit jos tulis jotain...

Sosiaalityöntekijät kertovat olleensa hyvin varovaisia kannanottojen suhteen. Vaikka sosiaalista mediaa käytetään lähinnä tiedottamiseen, keskustelijat eivät koe tarkoituksenmukaisena tuoda esiin pelkkää ”hyvää ja kaunista”. Toistaiseksi yhteiskunnallisia asioita on tuotu esiin jakamalla linkkejä. Keskustelijoilla on selvästi yhteinen näkemys siitä, että asema työnantajan edustajana velvoittaa harkitsemaan kanta-aottavia julkaisuja tarkoin. C pohtii hyväksynnän pyytämistä ylempää kun taas B on valmis kokeilemaan omin luvuin ja poistamaan kirjoituksen, jos se ei ole hyväksyttävä.

Keskusteluissa nousi esiin sosiaalityöntekijöiden kokemus siitä, että julkiset, kanta-aottavat julkaisut tulisi perustella huolellisesti.

A: Ilmeisesti aikamoinen kynnys kirjoittaa, et se pitäis olla jotenkin hieno tai todella upea teksti, et sen uskaltaa blogiin laittaa

A kertoo, että sosiaalityöntekijöillä on korkea kynnys kirjoittaa, he eivät uskalla julkaista muuta kuin hienoa ja upeaa tekstiä. Aiemmassakin otteessa arveltiin, että julkaistavan kannanoton tulisi perustua faktatietoon, eikä ”mutuun”.

Toisessa keskustelussa puolestaan mainittiin, että ensisijaisesti itesesensuuri estää kirjoittamasta kanta-aottavia tekstejä. Tiitisen ja Lähteisen (2014) mukaan kriittinen ajattelu ja kyseenalaistaminen ovat kykyjä, joita sosiaalityöntekijät voivat hyödyntää viestinnässä.

A: Yhtäkään asiaa ei oltas täällä tehty jos tästä ois kysytty ylempiltä tahoilta

B: niin

A: siis ihan oikeesti

C: et enempi se on se itesesensuuri joka meillä on tää ensimmäinen este

(...)

A: se on se, must sä käytit hyvin sitä itesesensuuri-sanaa, et se on se pahin kahle

B/C: hmm

Keskustelijat päätyvät kuitenkin siihen, että vaikka ensisijaisesti ajattelevatkin, että työnantajan mahdollinen kielteinen suhtautuminen kantaaottaviin julkaisuihin ja sen selvittäminen estävät julkaisujen tekemistä, perimmäinen syy on itesesensuuri, uskalluksen puute.

Suomalainen sosiaalityö on järjestelmäkeskeistä, jotta se voi taata asiakkaille näille lain mukaan kuuluvat palvelut. Järjestelmäkeskeisyys kuitenkin tekee sosiaalityöstä byrokraattista ja kehittämisen suhteen jähmeää, minkä vuoksi luova ja kokeileva työote onkin sosiaalityössä harvinaista. Työotteen muokkaaminen tarkoittaisi työkuulttuurin muuttamista, mikä on aina hidas prosessi. (Hämäläinen 2014.) Etenkin eräässä kolmesta ryhmäkeskustelussa työnantajaa kritisoitiin jähmeydestä kehittämistyössä.

Myös Tiitisen ja Lähteisen (2014) tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät kaipasivat enemmän tukea julkisten kannanottojen tekemiseen. Kuivalaisen (2012,75) tutkimuksen mukaan sosiaalisen median käyttöönottoa työssä hidastivat resurssien riittämättömyys, tekniset ongelmat ja yhteisen suunnitelman ja päätöksen puuttuminen.

4.4.2 AJAN PUUTE

Kaikissa keskusteluissa nousi esiin ajan puute, joka estää sosiaalisen median julkisten päivitysten tekemistä. Eniten aikaa vei keskustelijoiden kertoman mukaan asiakastyö. Asiakastyötä on paljon ja ryhmäkeskusteluihin osallistuneet sosiaalityöntekijät olivat työssään kiireisiä. Asiakastyö myös ajaa muiden tehtävien edelle. Esimerkiksi asiakkaiden kriisitilanteet syrjäyttävät muut suunnitellut työtehtävät. Lainsäädäntö

määrittelee sitä, miten nopeasti asiakkaiden tilanteisiin on reagoitava. Asiakastyö on myös se, mitä seurataan työajanseurannassa.

A: Mut en oo kertakaikkiaan vielä... mä aina odotan sitä et sitä päivää et jossain vaiheessa minulla on niin paljon aikaa et pystyn tämän tekemään. Se ei tavallaan kuitenkaan oo mielessä osa välttämättömiä työtehtäviä, eikä siihen tavallaan mikään esimies tai mikään sano et nyt sinä teet tai nyt.

B: Pitäs olla et puol tuntia tuossa päivässä

C: Niin, teet somejuttuja kyllä et tavallaan sitä ei seurata mitenkään. Et työajasta dokumentoidaan meillä, mitä nyt asiakkaisiin liittyviä juttuja, ne on tietysti pakko hoitaa. Lain mukaan on pakko hoitaa asiakasasiat tietyssä määräajassa ja ne menee edelle niissä työtehtävissä. Sit semmonen niinkun jonkun kriisit menee aina edelle. Työtehtävissä ne on semmosia asioita ku pitää ratkasta nopeesti. Tuo on semmonen, et se pitäs niinku itte asennoitua silleen et hei, minä nyt otan viikosta sen puoltuntia tai jonku kohan ja tekisin jotain julkaisua.

Toisessa keskustelussa keskustelija kertoi ajanpuutteesta seuraavalla tavalla:

A: Mut se on semmonen, joka pitäis pitää koko ajan itellä mielessä et en oo kyllä itekään enää viserrellyt kauheesti... Et ensinnäki tää on aika hektistä tää, (...) eihän se twiittaaminen paljon aikaa veis, mut siihen pitäs niinku erikseen aina muistaa kiinnittää huomiota, et sit se tulis kans tehtyä. Blogin kirjottamisessa on sama juttu, et se vaatii aikaa

Sosiaalityöntekijöiden arki näyttäytyy kiireisenä, eikä sosiaalisen median käytölle jää muun työn ohessa aikaa, vaikka siihen olisi haluakin. Sosiaalisen median päivitysten tekeminen ei ole osa välttämättömiä työtehtäviä, joten sille ei ole työn aikataulutuksessa varattu tilaa. Molemmissa otteissa keskustelijat tuovat esiin, että sosiaalisen median päivittäminen on työntekijän omasta halusta ja kiinnostuksesta riippuvaista. Jotta päivityksiä tulee tehtyä, työntekijöiden on itse otettava niistä vastuuta ja löydettävä niiden tekemiseen aika. Keskustelijat kuitenkin käyttävät sanaa ”pitäis”, minkä tulkitsen niin, että he eivät koe toimivansa tällä tavalla, eivätkä pysty tekemään julkaisuja niin paljon kuin kokisivat tarpeellisiksi. Ensimmäisen otteen A sanookin suoraan odottavansa sitä päivää, jolloin hänellä on sosiaalisen median käyttöön tarvittava aika.

Kaikki päivittäminen itsessään ei välttämättä ollut sosiaalityöntekijöiden mielestä aikaa vievää, esimerkiksi kuvien julkaiseminen Instagramissa on nopeaa, mutta aiheiden

keksiminen ja napakan sanamuodon tuottaminen vaatii miettimistä ja pieniä aihetunnisteita, eli hashtagejakin tulee pysähtyä pohtimaan.

Ajan puutteesta huolimatta ryhmäkeskustelijat pitivät sosiaalisten medioiden käyttöä tärkeänä ja panostamisen arvoisena. Keskusteluissa tuli useaan kertaan esiin sosiaalisten medioiden olevan jotain, jolle työntekijän tulisi löytää kalenteristaan aikaa.

A: ...meidän pitäis vaan olla täpäkämpä ja laittaa kalenteriin et nyt me tehään tänään ja jotain me nyt tuotetaan.

B: Kyllä

C: Kyllä

A: Olis ihana kun siihen ois enemmän aikaa mut kuten sanoin niin kylhän meille on mahdollisuus annettu ja ollaan saatu kehittää ja kokeilla ja testata. Siinä mielessä mä vähän henk kohtasesti katon itse itseäni peiliin et en mä... Mulla on annettu se mahdollisuus ja mul on koko ajan se mahdollisuus et nyt vaan niin ku kiinnostaa, mut en tiä.. Selityksiä on täs arjessa ku kiire, lain vaatimat hommat menee eteen ni...

Eräs keskustelija mainitsi, että alkuinnostus oli ollut suurta, mutta joutui nyt parin vuoden jälkeen muistuttelemaan itseään.

A: Tuli tosta alkuinnostuksesta mieleen et sen oon huomannu myöskin kun on tullut noita sosiaalisen median kanavia, siin saattaa tulla semmonen alkuinnostus ja sit se niinku hiipuu. Et nyt me ollaan varmaan siin vaiheessa, et tätä täytyy tiedostaen tehdä ja muistaa, et miks tätä alettiin tehdä. Et pitää jaksaa vaan sinnikkäästi tehdä tätä asiaa, jotta se ei niinku... Mä ainaki uskon tähän niin vahvasti että se kannattaa että (...) et niinku hyväksyä se et nyt tää käy vähän työstä, että siihen kannattaa uskoa silti.

B: mm mm... Joo et ei se oo, vaikka sosiaalinen media on iloinen ja mediaseksikäs ja kiva asia niin tota kyl siel väistämättä tulee se hetki kun ei huvittais ja on just kiire ja tietoturva ...

Edellisissä otteissa kiinnostus ja innostus sosiaalisen median käyttöön ja ajan puute ja työläys asettuvat vastakkain. Sosiaalityöntekijät haluaisivat käyttää sosiaalista mediaa, mutta käytännössä työ on liian kiireistä tai sosiaalisen median julkaisujen tekeminen työlästä. Sosiaalinen media näyttäytyy täytymistä vaativana, sille pitäisi varata aikaa ja se täytyy pitää mielessä.

Mikäli sosiaalisia medioita halutaan työssä hyödyntää, niiden käytölle on varattava aikaa ja työntekijöitä on kannustettava ja rohkaistava tuottamaan julkaisuja:

A: Kyl se niinku on selvää, et kyllä rakenteet pitää olla, (...) Et jos organisaatio haluaa tällasta edistää, kyl se vaatii... et pitää varata aikaa. Oikeesti.

B: Kyllä

A: Ja sit sitä pitää muistaa työntekijöitä kouluttaa ja kannustaa ja vaikka mitä. Ja sit se pitäis olla itellä aina mielessä se asia

Keskustelijoilla oli myös konkreettisia ajatuksia sosiaalisten medioiden ottamisesta osaksi työviikkoa. Esimerkiksi esitettiin, että etätyöpäivän tehtävänä voisi olla vaikka blogitekstin tuottaminen tai että uuden työsopimuksen työajanpidennys, niin sanotut kiky-minuutit, käytettäisiin sosiaalisen median käyttöön.

Vaikka keskustelijat toivat esiin, ettei aikaa sosiaalisten medioiden käytölle aina tuntunut riittävän, ja esiin nousi riittämättömyyden tunteen ilmaisuja ja itsensä patistelua, kukaan ei sanonut, että sosiaalisten medioiden käyttö pitäisi lopettaa, tai että se olisi turhaa. Se koettiin työssä silti tärkeäksi ja merkitykselliseksi.

Sosiaalisten medioiden käyttö oli vaikea sovittaa kiireisten sosiaalityöntekijöiden aikatauluihin. Sosiaaliset mediat olivat kuitenkin jonkun verran vähentäneet tiedottamiseen kulutettua aikaa. Tätä ei kuitenkaan aktiivisesti tuotu tutkimukseni ryhmäkeskusteluissa esiin, vaan vasta kysymyksen ja pienen pohdinnan kautta. Ne keskustelijoista, jotka käyttivät pikaviestipalveluita, sanoivat niiden helpottavan ja tehostavan asiakkaiden kanssa kommunikointia.

Lastensuojelun keskusliitto on selvittänyt lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden sosiaalisen median käyttöä. Vaikka lastensuojelun keskusliiton tutkimuksessa keskeiseksi esteeksi sosiaalisten medioiden käytölle nousivat tietosuojakysymykset, selvityksessä näkyy myös sama sosiaalisten medioiden paikkaansa löytämättömyys kuin omassa tutkimuksessani. Ajan puute oli yksi keskeisimmistä syistä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden sosiaalisen median käytön vähyydelle. Myös lastensuojelun sosiaalityöntekijät kokivat sosiaalisen median käytön olevan jotain ylimääräistä, jota tehdään varsinaisen työn lisäksi. (Soini ja Hurskainen 2017.)

4.5 SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN NÄKEMYKSIÄ SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTÖSTÄ TULEVAISUUDESSA

Ryhmäkeskusteluiden osallistujat suhtautuivat sosiaalisten medioiden käyttöön tulevaisuudessa positiivisesti. Sosiaalisen median kentän nähtiin kehittyvän nopeasti.

A: ...varmaan tulevaisuudessa tulee paljon erilaisia uusia kanavia, et varmaan joku Insta ja Facebook on koht haudattuja. Nythän joku Snapchat on sellanen iso juttu

B: On seki ollu jo niin monta vuotta, et sekin alkaa varmaan olla...

C: Sekin varmaan kohta haudataan ja sitä me ei olla ees otettu haltuun

A: Niin

B: Niinhän siihen pitäs varmaan asennoitua ja asiat järjestää, et se niinku helpottas ja nopeuttas asioita ei ainakaan vaikeuttas asioita lähtökohtasesti

A/C: niin kyllä

Keskustelijat pohtivat sosiaalisen median kehitystä. Sosiaalisen median kenttä näyttäytyy laajenevana ja nopeasti muuttuvana. Uusia kanavia tulee koko ajan eikä keskustelupaikassa olla otettu käyttöön viimeisintä nuorten suosikkia, SnapChatia. Lopussa keskustelijat ovat yhtä mieltä siitä, että jatkossa sosiaalisen median käyttöä tule kehittää niin, että se toimii työtä helpottavana ja nopeuttavana välineenä. Tähän asti sosiaalisen median käytön esteenä on ollut ajan puute.

Tietotekniikan toivottiin kehittyvän siten, että sosiaalityöhön saataisiin paremmin esimerkiksi juuri sosiaalityön tarpeisiin kehitettyjä, tietosuojaseikat huomioivia informaatio- ja viestintäteknologian sovelluksia. Sosiaalityöhön toivottiin mahdollisuuksia yhteistyöhön informaatioteknologian asiantuntijoiden kanssa

Chat-toiminnot mainittiin mahdollisina tulevaisuuden sosiaalisen median kanavina. Chat-mahdollisuus on jo joissain paikoissa.

A: (...) siin on se et sä pystyt kirjottaa, joten sä pystyt miettii, mut sä saat kuitenkin heti sen vastauksen. Ja jotenki ite kokis, et se ois semmonen, et jos oikeasti haluttais tarjota sitä palveua matalalla kynnyksellä, niin se ois se keino mist kannattais lähte liikkeelle. Mut toki siinä pitäis olla se, et tää

ei tarkoita et annetaan semmost hetu-neuvontaa (...) mut semmonen yleisluontonen.

Chatin yhtenä etuna nähtiin se, että sitä kautta on mahdollista olla anonyymisti yhteydessä sosiaalityöhön. Chatissa pystyy myös yhdistämään kirjoittamisen tuoman keskittymisen ja nopean vastauksen saannin. Chat-neuvonta näyttäytyy asiakkaille helposti lähestyttävänä. Koska keskustelija käyttää sanoja ”jos oikeasti haluttais” tulkitseen, että hän ei koe palveluita tarjottavan tällä hetkellä matalalla kynnyksellä ja tarjoaa chatia yhdeksi mahdollisuudeksi asian korjaamiseksi tulevaisuudessa. Hetu-neuvonnalla keskustelija tarkoittaa neuvontaa, jossa tarvitaan asiakkaan henkilötunnusta. Hän katsoo chatin soveltuvan ei-henkilökohtaiseen neuvontaan.

Pikaviestisovelluksia toivottiin voitavan käyttää tulevaisuudessa, mikäli se ei vielä ollut mahdollista. Ne keskustelijat, jotka käyttivät pikaviestisovelluksia nuorten asiakkaiden kanssa, arvelivat, että vanhemmatkin asiakkaat hyötyisivät mahdollisuudesta spontaaniin yhteydenpitoon. Etenkin tuotiin esiin huoli niistä asiakkaista, jotka siirtyvät nuorten palveluiden asiakkuudesta aikuissosiaalityön asiakkaiksi. Mikäli aikuissosiaalityössä ei ole mahdollisuutta käyttää pikaviestejä, asiakkaille arveltiin olevan hankala sopeutua harvoihin tapaamisiin ja tiukkoihin soittoaikoihin.

Organisaatiomuutokset olivat ajankohtaisia kahdessa tutkimukseen osallistuneessa toimipaikassa. Kun organisaatio muuttuu tai laajenee, myös tapoja käyttää sosiaalista mediaa on pohdittava uudestaan ja kehitettävä uuteen rakenteeseen soveltuvaksi.

5. JOHTOPÄÄTÖKSET

Sosiaalinen media tarjoaa sosiaalityölle uudenlaisia mahdollisuuksia viestintään ja rakenteelliseen sosiaalityöhön (Turner 2016). Tutkimukseni ryhmäkeskusteluihin osallistuneet sosiaalityöntekijät olivat käyttäneet sosiaalista mediaa työssään vasta joitakin vuosia, mutta he käyttivät sitä useisiin erilaisiin viestinnällisiin tarkoituksiin. Keskustelijat olivat myös ehtineet kokeilla erilaisia sosiaalisen median kanavia ja valikoida niistä työhönsä sopivimmat.

Sosiaalinen media on tämän tutkimuksen perusteella otettu innolla vastaan sosiaalityössä, mutta työn rutiineissa ja järjestämisessä se ei vielä vaikuta löytäneen paikkaansa. Ryhmäkeskusteluihin osallistuneet sosiaalityöntekijät olivat kiireisiä eikä sosiaalisen median käytölle ollut varattu töissä erikseen aikaa. Sosiaalisen median käyttäminen koettiin kiinnostavana ja tärkeänä, sitä haluttiin tehdä. Työn rakenteet eivät mahdollistaneet sosiaalisen median hyödyntämistä kuitenkaan siinä määrin kuin monet keskustelijoista olisivat halunneet. Sosiaalisen median käytön tavoitteisiin liitettiin paljon keskustelijoihin itseensä kohdistettuja ilmiä, kuten ”täytyisi” ja ”pitäisi”, jotka kuvasivat sitä, että keskustelijat kokivat käytön olevan pitkälti omasta aktiivisuudesta tai työnsuunnittelusta riippuvaista. Syväjärven ja kumppaneiden (2017, 12) mukaan onkin suomalaisille kunnallisille toimijoille tyypillistä, että sosiaalisen median hyödyntäminen ei ole suunnitelmallista ja vaihtelee yksittäisten työntekijöiden aktiivisuudesta riippuen.

Yhtä keskustelupaikkaa lukuunottamatta sosiaalisen median käyttö sosiaalityössä ei ollut suunnitelmallista. Suunnitelmallisuudesta oli keskustelijoilla hyviä kokemuksia ja kirjallisuudenkin perusteella yhteisen suunnitelman laatiminen tai tiedostaminen edistää sosiaalisen median hyödyntämistä työssä. Toisaalta sosiaalisen median käyttö oli keskustelupaikoissa ollut spontaania ja perustunut pitkälti työntekijöiden omaan kiinnostukseen, mikä osaltaan myös edistää hyödynnettävyyttä. Keskustelupaikoissa oli ollut mahdollisuus kokeilla erilaisia kanavia ja valita kuhunkin organisaatioon parhaiten soveltuvat käyttöön. Keskustelijoiden näkemys oli, että on tärkeää valita oikeanlaiset kanavat ja pohtia, miten viestintä jokaisessa kanavassa toteutetaan niin, että se palvelee työn tavoitteita.

Sosiaalisen median koettiin aikataulullisista haasteista huolimatta kuitenkin tuovan työhön paljon uusia mahdollisuuksia. Sosiaalista mediaa käytettiin keskustelupaikoissa tiedottamiseen, mielikuvan luomiseen, asiakastyöskentelyyn ja rakenteellisen sosiaalityön tekemiseen. Sosiaalisen median koettiin nopeuttaneen tiedottamista jonkin verran. Tiedotuksen koettiin sosiaalisen median kautta tavoittavan asiakkaat perinteisiä keinoja paremmin. Palveluviestintä oli suunnattu sekä suoraan asiakkaille, että yhteistyökumppaneille, joiden toivottiin ohjaavan omia asiakkaitaan sosiaalityön palveluiden piiriin. Sosiaalisessa mediassa palveluviestintä limittyi mielikuvan muokkaamiseen. Tiedotuksen lomassa julkaistiin tunnelmakuvia tai tiedotus pyrittiin tekemään niin, että se samalla antoi sosiaalityöstä halutunlaista mielikuvaa.

Sosiaalinen media mahdollistaa vuorovaikutteisen viestinnän (Stanfield ja Beddoe 2016). Ryhmäkeskustelujen osallistujien kokemus oli kuitenkin, että vuorovaikutteisuus jäi etenkin asiakkaiden osalta hyvin niukaksi. Tämä onkin yleistä kunnallisten organisaatioiden sosiaalisen median viestinnässä (Syväjärvi ym 2017). Keskustelijat kokivat yhteistyökumppanit keskeiseksi sosiaalisen median viestinnän kohderyhmäksi. Yhteistyökumppaneiden kanssa vuorovaikutteisuus toteutui enemmän, mutta sekin lähinnä uudelleenjakamisina. Sosiaalista mediaa käytettiin myös verkostoitumiseen ja uusien yhteistyökumppaneiden löytämiseen.

Kaikilla ei ollut mahdollisuutta käyttää pikaviestisovelluksia, koska työnantaja ei katsonut sen täyttävän tietoturva vaatimuksia. Ne joille se oli mahdollista, kokivat pikaviestien olevan merkittävin sosiaalisen median tuoma muutos työhönsä. Pikaviestisovelluksista keskusteltaessa ajanpuute ei noussut esiin. Pikaviestisovellukset mahdollistivat sulautuvan sosiaalityön (ks. Granholm 2016), jossa asiakasta kohdataan joustavasti, tämän tilanteen ja tarpeiden mukaisesti, sekä kasvotusten että internetin välityksellä. Sulautuvan sosiaalityön hyötyinä esiin nousivat esiin ajankohtaisuus ja erilaiset kommunikointimenetelmät. Asiakkaiden huoliin pystytään puuttumaan heti silloin kun ne ovat ajankohtaisia, eikä vasta sovitulla seuraavalla tapaamisella. Joillekin asiakkaille taas välimatka ja kirjallinen ilmaisu tarjoavat puhetta paremmat mahdollisuudet ilmaista itseään. Keskustelijoiden kokemusten mukaan myös asiakkaat arvostavat mahdollisuutta olla sosiaalityöntekijään yhteydessä silloin kun se heille parhaiten sopi. Sosiaalityöntekijät eivät kuvailleet kuormittuvansa asiakkaiden mahdollisesti tihentyneistä viesteistä.

Pohjolan (2014, 17) mukaan yhteiskunnassa tapahtuva muutos on nopeutunut ja tuottaa uudenlaisia, aiempaa monitahoisempia ongelmia sosiaalityön asiakkaiden elämässä. Ryhmäkeskusteluiden osallistujilla oli näkemyksiä siitä, minkälaiset ongelmat olivat ajankohtaisia heidän asiakkaidensa tilanteissa. Keskustelijat toivat esiin kokevansa, että sosiaalityöntekijöinä heillä olisi asiantuntijoina mahdollisuus ajaa asiakkaidensa asiaa myös yhteiskunnallisella tasolla. Rakenteellisesta sosiaalityöstä nousi esiin erilaisia kokemuksia. Rakenteellinen sosiaalityö oli joko selkeä tavoite sosiaalisen median käytölle tai sitä oli käsitelty vähän. Kun rakenteellinen sosiaalityö ei ollut toiminnan keskiössä, epätietoisuus työnantajan näkemyksistä näyttäytyi esteenä sen toteuttamiselle. Keskustelijoilla oli kokemuksia siitä, että koska ei ollut varmuutta siitä, minkälaisia yhteiskunnallisia kannanottoja työnantaja hyväksyy, niitä ei tehty. Myös aiemmissa

tutkimuksissa on havaittu, että sosiaalityöntekijöille on niukasti tukea sosiaalisen median käyttöön ja ohjeille olisi tarvetta (Best ym 2016, Granholm 2016, 52, Mattison 2012).

Samanaikaisesti eriarvoistumisen kasvaessa kiinnostus sosiaalisia ongelmia kohtaan on suomalaisessa yhteiskunnassa kasvanut (Sirkka 2014). Rakenteellista sosiaalityötä suunnitelmallisesti tekevillä keskustelijoilla olikin kokemus siitä, että sosiaalityön viestintä kiinnostaa. Suunnitelmallisesti tehty rakenteellinen sosiaalityö oli otettu positiivisesti vastaan päättäjätaholla. Sosiaalinen media tarjoaa sosiaalityölle mahdollisuuden määritellä itse, millaisia asioita se tuo julkisuuteen (Stanfield ja Beddoe 2016).

Kirjallisuudessa ja aiemmissa tutkimuksissa sosiaalisen median käyttöön liittyvät tietoturvapohdinnat ja kysymykset sosiaalityöntekijöiden näkyvyydestä sosiaalisessa mediassa saivat varsin paljon huomiota (Esim. Mishna ym. 2014, Chan 2016, Stanfield ja Beddoe 2016). Tutkimukseeni osallistuneet sosiaalityöntekijät eivät kuitenkaan tuoneet näitä samoissa määrin esiin. Sosiaalisen median historia on lyhyt ja voi olla, että aiheet, jotka vielä joitain vuosia sitten olivat ajankohtaisia, ovat muuttuneet arkipäiväisiksi. Tietoturva koettiin kyllä tärkeänä, mutta lähinnä keskustelijat olivat huolissaan asiakkaiden mahdollisuudesta vaarantaa oma tietoturvasa. Ryhmäkeskusteluihin osallistuneet sosiaalityöntekijät olivat pääosin tottuneita sosiaalisen median käyttäjiä, he osasivat asettaa rajat yksityisyydelleen (ks. Östman 2015) Keskustelijat eivätkä kokeneet asiakkaiden vapaa-ajan viestejä häiritsevinä. Sosiaalisessa mediassa viestiminen onnistuu paremmin kun viestijänä toimii henkilö kasvottoman organisaation sijaan (Syväjärvi ym. 2017, 2017). Keskusteluissa nousikin esiin kokemus siitä, että sosiaalityöntekijöiden näkyminen omilla kasvoillaan edesauttaa asiakaslähtoisemmän mielikuvan luomista sosiaalityöstä.

Kirjallisuudessa sosiaalisen median mainittiin mahdollistavan toimiminen asiakkaiden kanssa yhteisöissä joko osallistumalla asiakkaiden aloittamiin keskusteluihin (Esim. Hill & Shaw 2011, 15) tai ohjaamalla keskusteluryhmiä (esim. Granholm 2016, 69). Ryhmäkeskusteluissa yhteisöllinen työote sosiaalisen median kautta ei juuri noussut esiin. On mahdollista, että samoin kuin pikaviestipalveluiden käyttö, myös keskusteluryhmien järjestäminen sosiaalisessa mediassa ei täytä kaikkien työnantajien tietoturvavaatimuksia. Sosiaalinen media mahdollistaa myös työskentelyn silloin kun

asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden on hankala kohdata fyysisesti (Chan 2016). Tällainen sosiaalisen median hyödyntäminen ei tullut ryhmäkeskusteluissa esiin.

Tutkimusta sosiaalisen median käytöstä sosiaalityössä on vähän. Tämän tutkimuksen tehtävänä oli selvittää, miten sosiaalityössä hyödynnetään sosiaalista mediaa ja millaisia kokemuksia millaisia kokemuksia sosiaalityöntekijöillä on sosiaalisen median käyttöönotosta työssä. Osaltaan tutkimus vastaa tutkimustiedon tarpeeseen sosiaalisen median käytöstä käytännön sosiaalityössä (ks. Chan 2016) ja nostaa esille sosiaalisen median käytön kokemuksia ja kehittämisideoita hyödynnettäväksi sosiaalityössä laajemmin.

Tutkimuksessani nousi esiin erilaisia tapoja käyttää sosiaalista mediaa sosiaalityössä sekä sosiaalityöntekijöiden kokemuksia niiden tuomista mahdollisuuksista ja esteistä sosiaalisen median hyödyntämiselle. Tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi suunniteltaessa sosiaalisen median käytön aloittamista tai laajentamista. Tulosten perusteella voidaan todeta, että sosiaalinen media tarjoaa monenlaisia mahdollisuuksia sosiaalityöhön. Jotta sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää mahdollisimman hyvin, tulisi sen käytölle varata aikaa ja luoda työpaikalle kantaottavampien julkasiuiden kannalta selkeä linja. Pikaviestien käyttäminen asiakastyössä nousi erityisen myönteisenä esiin, ne olivat joko hyväksi havaittuja tai toivottuja työvälineitä.

Tutkimuksen aineisto oli kuitenkin varsin suppea, joten on huomioitava, että tulokset kuvaavat vain pienen määrän kokemuksia. Sosiaalityöntekijöiden suhtautuminen sosiaalisen median käyttöön näyttäytyy aineistossa myönteisenä. Ryhmäkeskustelut järjestettiin sellaisissa sosiaalityön toimipaikoissa, joissa sosiaalista mediaa käytettiin aktiivisesti ja keskustelijat suhtautuivat aiheeseen positiivisesti. Keskustelijoilla oli aiheesta paljon kokemusta ja tietoa. Aineistosta jäivät kuitenkin puuttumaan negatiiviset kokemukset ja mahdolliset sellaiset kokemukset, jossa sosiaalisen median käyttö oli työpaikalla aloitettu ja myöhemmin lopetettu. Keskusteluissa nousi esiin sosiaalisen median käytön vapaaehtoisuus. On mahdollista, että ne sosiaalityöntekijät, jotka eivät ole olleet kiinnostuneita käyttämään sosiaalista mediaa ovat voineet jättää sen tekemättä, ja näin negatiivisia kokemuksia on muodostunut vähemmän.

Keskustelijat käyttivät sosiaalista mediaa monipuolisesti. Tämä rikasti aineistoa ja toi esiin kokemuksia erilaisista tavoista hyödyntää sosiaalista mediaa. Toisaalta aineiston pienyydestä johtuen kokemukset kustakin tavasta käyttää sosiaalista mediaa jäivät

yksipuolisiksi. Esimerkiksi pikaviestisovellusta käyttivät vain yhden ryhmäkeskustelun osallistujat. Saattaa myös olla, että sosiaalista mediaa käytetään jossain yhteisötyöskentelyssä tai kaukana asuvien asiakkaiden tavoittamiseen, mutta kokemukset niistä jäivät tässä tutkimuksessa puuttumaan.

Keskusteluissa ei juurikaan noussut esiin eriäviä mielipiteitä ja keskustelut jäivät aika lyhyiksi. Ryhmäkeskustelun ohjaaminen on taitolaji, jonka hallinta edellyttää pitkää kokemusta ja harjoittelua. Menetelmällä kerätyn aineiston laatu on suoraan verrannollinen siihen, miten hyvin keskustelun vetäjä onnistuu tehtävässään. (Stewart ym. 2007.) En voi sanoa olevani kokenut haastattelujen ryhmäkeskustelujen vetäjä, joten aineistossa on varmasti tästä johtuvia puutteita. Kokeneempi tutkija olisi kenties osannut tehdä osuvampia tarkentavia kysymyksiä ja saanut esiin vilkkaampaa keskustelua ja ristiriitaisiakin mielipiteitä. Viimeksi mainittuja ei keskusteluissa juuri esiintynyt. Osittain se saattaa johtua siitä, että keskusteluihin valikoituivat aiheeseen positiivisesti suhtautuvat henkilöt. Voi myös olla, että tutkimukseni ryhmäkeskusteluissa ei syntynyt ilmapiiriä, jossa toisen sanoma olisi haluttu kiistää. Sosiaalisen median käyttö sosiaalityössä ei ehkä myöskään ole aihe, johon suhtaudutaan voimakkaan negatiivisesti, minkä vuoksi motivaatiota innostuneen työtoverin kyseenalaistamiseen ei kenties ole.

LÄHTEET

- Best, Paul & Manktelow, Roger & Taylor, Brian J. (2016) Social Work and Social Media: Online Help-Seeking and the Mental Well-Being of Adolescent Males. *British Journal of Social Work* 46 (1), 257–276.
- Chan, Chitat (2016) A Scoping Review of Social Media Use in Social Work Practice. *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 13(3), 263–276.
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly* 13(3), 319–340
- Dimock, Michael (2018) Defining generations: Where Millennials end and post-Millennials begin. FactTank News in the Numbers. Pew Research Center. <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2018/03/01/defining-generations-where-millennials-end-and-post-millennials-begin/> Luettu 27.9.2018.
- Desmond, C. (2018) What is the Impact of Today’s Technologies on Project Management? *IEEE Engineering Management Review* 46 (2), 24-25.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 2. painos. Tampere: Vastapaino.
- Fang, Lin & Mishna, Faye & Zhang, Vivian F. & Van Wert, Melissa & Bogo, Marion (2014) Social Media and Social Work Education: Understanding and Dealing with the New Digital World. *Social Work in Health Care* 53 (9), 800-814.
- Granhölm, Camilla (2006) Social work in digital transfer – blending services for the next generation. Helsinki: Mathilda Wrede Institute. https://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf Luettu 2.3.2018.
- Granovetter, Mark (1973) The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology* 78 (6), 1360–1380.
- Heinonen, Jari (2014) Rakenteellinen sosiaalityö muutoksessa ja muuttujana. Teoksessa Anneli Pohjola, Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Kuopio: UNIPress, 37–63.
- Hill, Andrew & Shaw, Ian (2011) *Social Work & ICT*. London: SAGE Publications.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (1997) Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hämäläinen, Juha (2014) Tiedontuotanto sosiaalityön rakenteellisena kysymyksenä. Teoksessa Anneli Pohjola, Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Kuopio: UNIPress, 64–86.

- Kananoja, Aulikki (2017a) Sosiaalityö ammattina. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 27–32
- Kananoja, Aulikki (2017b) Sosiaalityön lähivuosien kasvavat haasteet. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 443–450
- Kilpeläinen Arja & Sankala, Jukka (2010) e-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Jyväskylä: PS-Kustannus 271–291
- Kuivalainen, Sanna (2012) Sosiaalinen media organisaation tietojohdamisessa. Tapaustutkimus Web 2.0 -teknologian käyttöönotosta kauppakamariryhmän sisäisessä yhteistyössä. Pro Gradu-tutkielma. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto.
- Lahdensivu, Minna & Tulppo, Mervi & Jäppinen, Petra & Myllyniemi, Harri & Tikkanen-Lamminen, Tanja (2016) Vantaan kaupungin koulukuraattoreiden ammatillisen verkkopohjaisen työskentelyn mallintaminen Somessa-hanke 2014–2016 Loppuraportti. Vantaan kaupunki.
http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/134828_SOMESSA-loppuraportti_vantaan_kuraattorit.pdf Luettu 11.3.2018.
- Lietsala, Katri & Sirkkunen, Esa (2008). Social Media: introduction to the tools and processes of participatory economy. Tampere: Tampere University Press.
- Mannerheimin lastensuojeluliitto (2018) Sosiaalisen median palveluita ja sovelluksia. <https://www.mll.fi/vanhemmille/tietoa-lapsiperheen-elamasta/lapset-ja-media/lapsi-sosiaalisessa-mediassa/sosiaalisen-median-palveluita-ja-sovelluksia/> Luettu 31.3.2018.
- Mattison, Marian (2012) Social Work Practice in the Digital Age: Therapeutic E-Mail as a Direct Practice Methodology. *Social Work* 57 (3), 249-258.
- Mishna, Faye & Fantus, Sophia & McInroy, Lauren B. (2017) Informal Use of Information and Communication Technology: Adjunct to Traditional Face-to-Face Social Work Practice. *Clinical Social Work Journal* 45 (1), 49–55.
- Mutka, Ulla (1998) Sosiaalityön neljäs käänne. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylä: Sophi.
- Nurmi, Heli (2011) Onko virtuaalimaailmassa helpompaa muuttua kuin tavallisessa? Teoksessa Pekka Ihalainen, Pekka Kalli & Kari Kiviniemi (toim.) Sosiaalinen media ja verkostoituminen. Helsinki: OKKA Opetus-, kasvatus-, ja koulutusalojen säätiö, 11–24.
- Phan, Kenny & Daim, Tugrul. (2011). Exploring technology acceptance for mobile services. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 4(2), 339–360.
- Pohjola, Anneli (2014) Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa Anneli Pohjola, Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Kuopio: UNIPress, 16–36.

- Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (2014) Rakenteellinen sosiaalityö aikakauden haasteena. Teoksessa Anneli Pohjola & Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (2014) (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. UNIPress. EU. Ss. 9–13.
- Panda, Mrutyunjaya & El-Bendary, Nashwa & Salama, Mostafa A. & Hassanien, Aboul-Ella & Abraham, Ajith (2012) Computational Social Networks: Tools, Perspectives, and Challenges. Teoksessa Ajith Abraham & Aboul-Ella Hassanien (toim.) Computational Social Networks Tools, Perspectives and Applications. Springer: London ss. 3–23
- Pönkä, Harto (2017) Sosiaalisen median tilastoja. Julkaisussa Harto Pönkä, Koulutuswiki. https://koulutus.purot.net/sosiaalisen_median_tilastoja Luettu 31.3.2018.
- Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina (2011) Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Aini Pehkonen & Marjo Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-Kustannus, 235–255.
- Reamer, Frederic. G. (2014) The evolution of social work ethics: Bearing witness. *Advances in Social Work* 15 (1), 163–181.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006a) Aineisto- ja teorialähtöisyys. Teoksessa Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html Luettu 11.6.2018.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006b) Ryhmähaastattelu. Teoksessa Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_4.html Luettu 11.6.2018.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006c) Litterointi. Teoksessa Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_1.html Luettu 11.6.2018.
- Silverman, David (2013) *Doing Qualitative Research*. Fourth Edition. London: Sage.
- Sirkka, Katriina (2014) Sosiaalityön rakenteellinen asiantuntijuus. Teoksessa Anneli Pohjola, Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Kuopio: UNIPress, 118–135.
- Sitter, Kathleen C. & Curnew, Ashley H. (2016) The application of social media in social work community practice. *Social Work Education* 35 (3), 271–283.
- Soini, Sonja & Hurskainen, Juuli (2017) Sosiaalinen media lastensuojelutyössä. Julkaisussa Petra Malin, Kirsi Nousiainen & Maria Tapola-Haapala (toim.) Tutkiva sosiaalityö 2017. Sosiaalityö digitalisoituvassa maailmassa. Talentia-lehti & Sosiaalityön tutkimuksen seura. <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/tutkivasosiaalityo2017/#page=3> Luettu 16.9.2018.

Stanfield, Deb & Beddoe, Liz (2016) Social Work and Social Media in Aotearoa New Zealand: Educating Social Workers across Shifting Boundaries of Social Work Identity. *Social Work Education. The International Journal*. 35 (3), 284–296.

Statista (2018) Daily time spent on social networking by internet users worldwide from 2012 to 2017 (in minutes) <https://www.statista.com/markets/424/topic/540/social-media-user-generated-content/> Luettu 31.3.2018.

Stewart, David W. & Shamdasani, Prem N. & Rook, Dennis W. (2007) *Focus Groups Theory and Practice*. Second Edition. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Strom-Gottfried, Kimberly & Shannon Thomas, Mary & Anderson, Hillary (2014) Social Work and Social Media: Reconciling Ethical Standards and Emerging Technologies. *Journal of Social Work Values and Ethics* 11 (1), 54–65.

Suomen virallinen tilasto (SVT) (2018): Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö 1. Suomalaisten internetin käyttö 2018 – viestintää, asiointia, tiedonhakua ja medioiden seuraamista. Helsinki: Tilastokeskus
http://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi_2018_2018-12-04_kat_001_fi.html Luettu 5.12.2018.

Suomen Yrittäjät (2017). Some on osa yrittäjien arkea – Facebook on kanavista suosituin. <https://www.yrittajat.fi/uutiset/548912-some-osa-yrittajien-arkea-facebook-kanavista-suosituin> Luettu 5.12.2018.

Syväjärvi, Antti & Leinonen Jaana & Pruikkonen, Anu & Korhonen, Rauno (2017) *Sosiaalinen media kuntajohtamisessa*. KAKS - Kunnallisanalan kehittämissäätö. Keuruu: Pole-Kuntatieto Oy <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/02/Sosiaalinen-media-kuntajohtamisessa.pdf> Luettu 5.12.2018.

Tiitinen, Laura (2017) *Sosiaalityö ja viestintä*. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma, 438–442.

Tiitinen, Laura & Lähteinen, Sanni (2014) *Julkisen viestinnän keinoilla toteutetun rakenteellisen sosiaalityön tavoitteet*. Teoksessa Anneli Pohjola, Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.) *Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014*. Kuopio: UNIPress, 191–213.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Turner, Denise (2016) ‘Only Connect’: Unifying the social in social work and social media. *Julkaisussa Journal of Social Work Practice. Psychotherapeutic Approaches in Health, Welfare and the Community* 30 (3), 313–327.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2009) *Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi*. <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf> Luettu 1.4.2018.

Walther, Joseph B. & Van Der Heide, Brandon & Kim, Sang - Yeon & Westerman, David & Tong, Stephanie Tom (2008): The role of friends appearance and behaviour on evaluations of individuals on Facebook: are we known by the company we keep? *Human Communication Research* 34(1), 28–49.

Valtonen, Anu (2009) Ryhmäkeskustelut – Millainen metodi? Teoksessa Ruusuvoori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) *Haastattelu Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino, 223–241.

Young, Jimmy (2013) A Conceptual Understanding of Organizational Identity in the Social Media Environment. *Advances in Social Work* 14 (2), 518–530.

Östman, Sari (2015) "Milläsen päivityksen tästä sais?": elämäjulkaisijuuden kulttuurinen omaksuminen. *Nykykulttuurin tutkimuskeskuksen julkaisuja* 119. Jyväskylän yliopisto, <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/52840> Luettu 2.2.2019.

LIITTEET

Liite 1: Kysymysrunko ryhmäkeskusteluihin

Sosiaalisen median käyttö käytännössä

-miten sosiaalisen median käyttö aloitettiin? (Kuka oli aktiivinen? onko järjestetty esim. koulutusta aiheesta?)

-mitä sivustoja käytetään?

-miten? (Kuinka usein, mitä asioita julkaistaan, miten päivitykset eri sivustoilla eroavat toisistaan?)

Sosiaalisen median käytön tavoitteet

-mitkä ovat sosiaalisen median käytön tavoitteet?

(hypoteettisesti positiivisen julkisuuskuvan luominen, rakenteellinen sosiaalityö, palveluviestintä, paikallisyhteisöihin osallistuminen, sosiaalityön tuominen lähemmäs asiakkaiden arkea, – minkälaisia tavoitteet näiden osalta ovat?)

-minkälaisia asioita julkaistaan, miten julkaisuista päätetään, kuka tekee päätökset?

Sosiaalisen median käytön vaikutukset

sosiaalityöhön

-ketkä seuraavat päivityksiä?

-seurataanko sosiaalisen median käytön vaikuttavuutta? Miten?

-miten vaikutukset näkyvät?

Asiakaskohtaamissa?

Verkostojen kanssa työskennellessä?

Sosiaalityön paikassa yhteiskunnassa?

Työn teon käytäntöön

-miten vaikuttaa työhön (esim. viekö aikaa muulta työltä? toimiiko resurssina?)

-miten työyhteisössä suhtaudutaan sosiaalisen median käyttöön?

-miten työntekijät ovat pohtineet omaa näkyvyyttään sosiaalisessa mediassa työn kautta?

Vaikuttaako sosiaalisen median käyttö töissä sosiaalisen median käyttöön yksityiselämässä? Minkälaisia rajanvetoja sosiaalisessa mediassa on tehty ?

-minkälaista eettistä pohdintaa sosiaalisen median käytöstä on herännyt?