

# Nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen – Systemaattinen kirjallisuuskatsaus

Katri Ylönen  
Lisensiaatintutkimus  
Kevät 2016  
Sosiaalityön erikoistumiskoulutus  
Yhteisösosiaalityö  
Lapin yliopisto

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen –Systemaattinen kirjallisuuskatsaus

Tekijä: Katri Ylönen

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -työ\_\_ Sivulaudaturtyö\_\_ Licensiaatintyö X

Sivumäärä: 78 s. + liitteet 9 s.

Vuosi: 2016

Internetistä on tullut merkittävä osa nuorten sosiaalista vuorovaikutusta. Internetiä hyödynnetään myös yhä enemmän auttamiskanavana nuorten erilaisissa sosiaalisissa ja terveydellisissä ongelmissa. Moni kuitenkin epäilee, voiko virtuaalinen vuorovaikutus korvata perinteistä kasvokkaista vuorovaikutusta, jonka nähdään olevan hyvin merkityksellinen auttamistyössä. Tässä tutkimuksessa tehtävänä on selvittää systemaattisen kirjallisuuskatsauksen avulla, millaisena nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen näyttäytyy ja millaisia vaikutuksia verkkoauttamisella näyttää olevan. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa lisäksi sellaista tietoa, jonka avulla voidaan kehittää sosiaalityön ammatillisia käytäntöjä -vuorovaikutuksellista auttamistyötä verkossa.

Tutkimusaineistoksi valikoitui 17 vertaisarvioitua tutkimusartikkelia, jotka on julkaistu aikavälillä 2002–2014. Aineiston analyysimenetelmänä on käytetty narratiivista synteesiä. Kirjallisuuskatsauksen tulokset osoittavat, että nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen perustuu matalan kynnyksen palveluun, jossa nuorille tarjotaan sosiaalista tukea vahvistaen nuorten omia voimavaroja ja rohkaistaan muutokseen. Tärkeäksi tehtäväksi muodostui myös nuorten luottamuksen kasvattaminen muihin viranomaisiin ja ohjaaminen tarvitsemiensa palveluiden piiriin. Verkkoauttaminen toimii siten välietappina avunhakemisprosessissa. Tutkimustulosten mukaan auttaminen verkossa ei eroa suuresti perinteisestä kasvokkaisesta auttamisesta, vaan päinvastoin saattaa nopeuttaa ja helpottaa vaikeiden asioiden ilmaisemista ja niiden käsittelyä. Tutkimustulokset osoittavat, että nuoren toimijuus vahvistuu verkkoympäristössä erityisesti siksi, että nuorella itsellä säilyy valta avun hakemisessa ja vastaanottamisessa.

Verkkoauttamisella näyttää olevan vaikutuksia nuorten kokemaan hyvinvointiin. Tarinoiden jakaminen ammattilaisten sekä muiden nuorten kanssa antoi nuorille vahvoja voimaantumisen kokemuksia. Verkkoauttamisen sivutuotteena syntyi usein yhteisöllinen side verkkokeskustelussa mukana olleiden kesken, millä vaikutti olevan suuri merkitys nuoren hyvinvoinnin kokemuksille. Verkkoauttamisen haasteiksi sen sijaan muodostuivat väärinymmärryksen riskit, auttamissuhteeseen liittyvät ajankäytön rajallisuuden ja sitoutumisen haasteet sekä arviointi siitä, tuleeko nuori riittävästi autetuksi. Haasteet olivat kuitenkin melko vähäisiä verrattuna verkkoauttamisen etuihin.

Tutkimukseni tuottaa monipuolista ja yhteneväistä tutkimustietoa vuorovaikutuksellisen verkkoauttamisen mahdollisuuksista sekä haasteista. Tutkimustiedon avulla voimme jatkossa kehittää ja toteuttaa verkossa tehtävää auttamistyötä entistä paremmin.

Avainsanat: nuori, verkko, auttaminen, sosiaalinen tuki, virtuaalinen vuorovaikutus, systemaattinen kirjallisuuskatsaus

## Sisällysluettelo

1 Johdanto .....	1
2 Nuoret tietoyhteiskunnassa .....	5
2.1 Diginatiivit ja virtuaalinen yhteisöllisyys.....	5
2.2 Digitaalinen eriarvoisuus.....	8
3 Näkökulmia verkkoauttamiseen .....	11
3.1 Tukea tarvitsevat nuoret ja perinteisen palvelujärjestelmän haasteet.....	11
3.2 Verkkoauttaminen ja virtuaalinen vuorovaikutus.....	15
3.3 Esimerkkejä nuorten verkkoauttamisen palveluista .....	21
4 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävä.....	25
5 Kirjallisuuskatsauksen toteuttaminen.....	27
5.1 Systemaattinen kirjallisuuskatsaus menetelmänä.....	27
5.2 Protokolla .....	29
5.3 Aineiston hankinta.....	32
5.4 Aineiston analyysi .....	35
5.5 Tutkimuksen kriittinen arviointi.....	38
6 Tutkimusaineiston kuvaus .....	42
7 Nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen .....	48
7.1 Ennaltaehkäisevä matalan kynnyksen palvelu .....	48
7.1.1 Ajoissa tavoittaminen ja palveluihin ohjaaminen.....	48
7.1.2 Leimautumisen ja häpeän tunteen madaltuminen .....	50
7.2 Virtuaalinen vuorovaikutus .....	52
7.2.1 Kasvottomuus etuna .....	52
7.2.2 Väärinymmärrys ja muut haasteet .....	54
7.3 Auttamissuhde ja tarjottava tuki.....	55
7.3.1 Auttamissuhteen rakentuminen .....	55
7.3.2 Sosiaalinen tuki ja sosiaalinen vahvistaminen .....	57
7.4 Verkkoauttamisen vaikutukset.....	58
7.4.1 Positiiviset vaikutukset.....	58
7.4.2 Negatiiviset vaikutukset .....	61
8 Verkkoauttamisen edut ja haasteet .....	63
8.1 Yhteenveto .....	63
8.2 Johtopäätökset ja pohdinta .....	66
LÄHTEET.....	70
LIITTEET .....	79
Liite 1. Hakuprosessi.....	79
Liite 2. Tiedonhaussa käytetyt hakulausekkeet .....	80
Liite 3. Aineistoon kuuluvat tutkimukset .....	81

# 1 Johdanto

Internetistä on tullut kiinteä osa nuorten vuorovaikutusta. Reaali- ja virtuaalimaailmat ovat enemmänkin yhteen sulautuneita kuin toisilleen vastakkaisia (Matikainen 2008, 193; Noppari & Uusitalo 2011, 161). Jotta voimme ymmärtää nuoria ja heidän toimintatapojaan, on tunnettava se ympäristö, missä he oleskelevat. Mika Joensuun (2011, 21) mukaan internetin ja sen ilmiöiden tunteminen ja ymmärtäminen eivät enää ole pelkästään kiinnostuksen ja tahdon asioita, vaan vaatimus nuorten kohtaamisessa. Haasteen tähän luo sukupolvien välinen ero informaatioteknologian käytössä ja haltuunotossa. Siinä missä nykynuoriso on syntynyt maailmaan, jossa internet on osa heidän elämää, on vanhempi sukupolvi joutunut opettelemaan uuden teknologian käyttöä alusta alkaen (Prensky 2001; Kiilakoski 2010).

Nuoret ovat hyvin tiedonjanoisia ja hakevat internetistä viihdekäytön lisäksi paljon tietoa erilaisiin sosiaalisiin ja terveydellisiin ongelmiin (ks. esim. Webb, Burns & Collin 2008; Szumilas & Kutcher 2009; Lux 2011; Mishna, Bogo, Root, Sawyer & Khoury-Kassabri 2012). Vuoden 2014 tilastotietojen mukaan 16–24-vuotiaista suomalaisista nuorista 74 prosenttia ja 25–34-vuotiaista 80 prosenttia käyttivät internetiä hakeakseen tietoa terveydestä, sairauksista tai ravitsemuksesta (Suomen virallinen tilasto, Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö 2014).

Nuoruuden on todettu olevan erityisen haavoittuvaista aikaa esimerkiksi psyykkisten ja sosiaalisten ongelmien muodostumiselle (ks. esim. Aalto-Setälä 2010, 25). Nuoren jäädessä vaille aikuisen tukea, myös riski syrjäytymiseen kasvaa (Lämsä 2009, 28; Aaltonen & Berg 2015, 102). Perinteisen auttamisjärjestelmämme haasteena on apua tarvitsevien nuorten ajoissa tavoittaminen. Esimerkiksi mielenterveysongelmista kärsivät nuoret eivät hakeudu perinteisten palveluiden piiriin riittävän ajoissa (Rickwood, Deane, Wilson & Ciarrochi 2005; Rickwood 2012; Burns & Birrel 2014). Nuoret saattavat kokea ongelmansa liian häpeällisinä ja leimaavina (Horgan & Sweeney 2010, 117; Ruohonen 2010, 100). Lisäksi nuoret eivät aina tunnista oireiden olevan merkki mistään vakavasta (Patel, Flisher, Hetrick & McGorry 2007; Rickwood 2012, 33). On myös havaittu, että nuoret eivät aina koe tulleensa kuulluksi, kohdatuksi ja ymmärretyksi ammattilaisten kanssa kasvokkain kommunikoitaessa (esim. Loponen 2010; Närhi, Kokkonen & Matthies 2013).

Internetin mahdollisuudet auttamistyössä on vähitellen tunnustettu ja uusia menetelmiä kohtaamisiin on syntynyt. Nuoret avautuvat mieluummin vieraalle aikuiselle anonyymissa tilassa kuin esimerkiksi läheisilleen tai ystävilleen (Gross, Juvonen & Gable 2002; Roine & Pakkanen 2010; Webber & Wilmot 2012; Best, Manktelow & Taylor 2014). Internet voi olla ihanteellinen paikka sekä nuorille että nuorten kanssa työskenteleville, koska internetissä niin fyysiset kuin psyykkiset esteet madaltuvat (esim. Székely & Nagy 2002; Tossavainen 2008; Van den Bosch & Dekelver 2009). Tutkimuksin on myös todettu, että internet auttamiskanavana ei ole vain yksinäisten ja sisäänpäin kääntyneiden nuorten suosima, vaan on yhä suositumpi kaikkien nuorten keskuudessa (Webber & Wilmot 2012, 9).

Huolimatta verkon mahdollisuuksista auttamistyölle, kritiikkiäkin esitetään. Jan Van Dijk (2006, 167) mukaan uhkakuvina virtuaalisessa kanssakäymisessä on nähty sosiaalisten taitojen heikkeneminen, syrjäytyminen ja yksinäisyys sekä pelko sosiaalisten suhteiden muuttumisesta pinnallisiksi. Lisäksi monet tutkijat sosiaalitieteissä ja politiikan tutkimuksessa ovat nostaneet esiin digitaalisen kuilun eli eriarvoisuuden käsitteen nuorten ihmisten välillä, vaikka se on aiemmin usein liitetty vain aikuisväestöön (Livingstone & Helsper 2007; Holmes 2011; Hargittai & Hinnant 2008; Cullen, Cullen, Hamilton & Maes 2011).

Verkkoauttaminen voi kuitenkin toimia hyvänä lisänä perinteisille auttamismuodoille, koska nimettömänä on huomattavasti matalampi kynnys puhua aroista ja henkilökohtaisista asioista (mm. Tossavainen 2008; Van Dijk 2010; Webber & Wilmot 2012). Ajoissa puuttuminen on olennaista pidemmälle vaikuttavien negatiivisten seurausten minimoinnissa. Verkkoa ei tulisikaan nähdä enää vaihtoehtoisena auttamisen kanavana, vaan välttämättömänä peruspalveluita täydentävänä lisänä, joka koskee myös sosiaalityötä.

Kiinnostukseni verkkomaailmaa ja sen ilmiöitä kohtaan on ajanut minua työtehtäviin, joissa internetiä on pyritty tavalla tai toisella hyödyntämään sosiaalityössä. Tein sosiaalityön syventäviin opintoihin kuuluvan harjoittelun vuonna 2006 Pirkanmaan sosiaalialan osaamiskeskus Pikassoksessa Sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamassa Lastensuojelun verkkokäsikirja –hankkeessa. Olin mukana verkkokäsikirjan suunnittelussa, rakentamisessa ja toteutuksessa. Hankkeen inspiroimana tarkastelin sosiaalityön pro gradu –tutkielmassani (2008) lastensuojelutyötä ja pohdin

verkkokäsikirjan hyödyntämistä työvälineenä. Verkon hyödyntämistä sosiaalityössä tarkastelin lisäksi yhteisartikkelissa Hanna Heikkosen kanssa Sosiaalityön vuosikirjassa (Heikkonen & Ylönen 2010). Konkreettisen kosketuksen vuorovaikutukselliseen verkkososiaalityöhön sain vuosina 2010–2011 toimiessani verkkososiaalityöntekijänä lasten ja nuorten verkkososiaalipalvelut – hankkeessa (VESPA<sup>1</sup>). Nuorten kohtaaminen ja tukeminen verkossa vahvistivat näkemystäni verkkoauttamisen tarpeellisuudesta. Myös monet tutkimukset puoltavat sitä, että sosiaali- ja mielenterveysalan ammattilaisten asiantuntijuutta tarvitaan verkkovälitteisessä auttamistyössä (Burns, Durkin Nicholas & Hons 2009; Parikka & Saukko 2012a; Rickwood 2012). Nykyisessä työpaikassani Nuorten aikuisten palvelukeskuksessa J-Napissa<sup>2</sup> hyödynnän sosiaalista mediaa nuorten tavoittamisessa ja ohjauksessa. Lähitulevaisuudessa pääsemme mahdollisesti hyödyntämään myös chatpalvelua asiakkaidemme kanssa.

Tutkimukseni kohteena on nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen, jota tarkastelen systemaattisen kirjallisuuskatsauksen avulla. Tutkimuksen tieteellisenä tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, millaisena nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen näyttäytyy ja millaisia vaikutuksia verkkoauttamisella näyttää tutkimusten valossa olevan. Lisensiaatintutkimus liittyy sosiaalityön erikoistumiskoulutukseen, joten sen tavoitteena on tuottaa tietoa käytännön työhön. Uskon, että tutkimuksen avulla pystymme jatkossa kehittämään ja toteuttamaan paremmin verkossa tehtävää auttamistyötä.

Tutkimukseni alussa luvussa 2 tarkastelen tietoyhteiskuntaa ja sen mukanaan tuomia vaikutuksia nuorten elämään erityisesti digitalisoitumisen näkökulmasta. Nuoret ovat taitavia tietoteknologian osaajia, joille sosiaalinen media ja virtuaalinen yhteisöllisyys ovat

---

<sup>1</sup> Lasten ja nuorten verkkososiaalipalvelut (Vespa) -hanke oli käynnissä ajalla 2009- 2012. Hanke toimi Helsingin sosiaaliviraston alaisuudessa ja kuului sosiaali- ja terveysministeriön rahoittaman Kaste-ohjelman Etelä-Suomen Lapsen ääni -kehittämishjelmaan. Vespa-hanke tarjosi matalan kynnyksen psykososiaalista apua ja tukea lapsille ja nuorille verkossa sekä tarjosi tietoa sähköisten palveluiden hyödyntämisestä sosiaali- ja mielenterveysalan toimijoiden keskuudessa. Hankkeessa pyrittiin lisäämään lasten suojelullista näkökulmaa lapsille ja nuorille suunnatuissa verkkopalveluissa sekä verkkonuorisotyössä.

<sup>2</sup> Nuorten aikuisten palvelukeskus (J-Nappi) on osa Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityötä ja kuntouttavia palveluita. Asiakkaina ovat ne jyvaskyläläiset 18-29-vuotiaat nuoret, jotka haluavat ja tarvitsevat kiinnipitävää, välittävää ja pitkäaikaista ohjausta ja tukea. (<http://www.jyvaskyla.fi/nuortenaikuistenpalvelukeskus>)

hyvin merkittäviä. Digitalisoitumisen varjopuolena on kuitenkin joidenkin jääminen nopean kehityksen ulkopuolelle. Tämä niin kutsuttu digitaalinen eriarvoisuus on huomiotava verkkopalveluja kehitettäessä. Luvussa 3 tarkasteluni siirtyy verkkoauttamiseen ja sen käsitteellisiin lähtökohtiin. Luvun alussa tarkastelen tuen tarpeessa olevia nuoria ja perinteisen kasvokkaisen palvelujärjestelmän haasteita nuorten auttamisessa. Sitten kuvailen verkkoauttamisen käsitettä ja esittelen verkkoauttamisen palveluita Suomessa. Luvussa 4 kuvaan tutkimustehtäväni sekä esittelen tutkimuskysymykseni. Luvussa 5 käyn läpi tutkimusmenetelmäni ja tarkastelen tutkimukseni luotettavuutta. Luvussa 6 kuvailen tutkimusaineistoni pääpiirteet. Esittelen tutkimukseni keskeiset tulokset luvussa 7. Viimeisessä luvussa (luku 8) teen keskeisistä tutkimustuloksista synteessin pohtimalla, millaisena nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen näyttäytyy ja mitkä ovat sen edut ja haasteet. Lopuksi kokoan yhteen tutkimukseni johtopäätökset ja pohdinnan.

## 2 Nuoret tietoyhteiskunnassa

### 2.1 Diginatiivit ja virtuaalinen yhteisöllisyys

Tietoyhteiskunta ja informaatioyhteiskunta ovat käsitteitä, joilla on pyritty kuvaamaan käynnissä olevaa tietoteknologista kehitystä (Rahikka 2013, 15; ks. myös Hautamäki 1996, 7). Olli Poutiaisen (2007, 41) mukaan modernin nykyistä vaihetta on kutsuttu informaatio- tai tietoyhteiskunnaksi älykkään teknologian, bioteknologian ja kehittyneen kommunikaatioteknologian vuoksi. Pekka Aula, Janne Matikainen ja Pekka Villi (2008, 9) puhuvat aikamme yhteiskunnasta tietoverkkojen yhteiskuntana, jossa erilaiset verkko- ja mediateknologiat ovat muotoutuneet keskeisiksi osaksi työtä, koulutusta, vapaa-aikaa, kulttuuria ja politiikkaa.

Internet on vaikuttanut merkittävästi kaikkiin nuorten elämän osa-alueisiin: identiteettiin, perheeseen, yhteisöihin, sosiaalisiin suhteisiin, työhön, opiskeluun ja vapaa-aikaan (McMillan & Morrison 2006, 77–88). Vuorovaikutus verkossa on asettunut kiinteäksi osaksi arjen kasvokkaisia kohtaamisia ja sosiaalisia verkostoja (Rahja 2013, 4). Elina Noppari ja Niina Uusitalo (2011, 161) toteavatkin, että on luontevaa olettaa suomalaisten nuorten verkon mahdollistamien kohtaamispaikkojen sulautuvan suvereenisti verkon ulkopuolisiin tiloihin, koska netin käyttö on jo niin itsestään selvää. Näin ollen nuorten maailmassa virtuaaliminän ja reaalin väliset erot kutistuvat.

Nuorista käytetään tietoyhteiskunnassa usein termiä diginatiivit tarkoittaen sitä, että he ovat syntyneet maailmaan, jossa internet on ollut osa heidän elämää jo syntymästä lähtien (ks. esim. Prensky 2001; Jokinen & Pohjola 2010, 80). Internetin käytön yleistyessä 1990-luvun lopulla nuoret valjastivat verkon mahdollisuuksia ensimmäisinä käyttöönsä (Joensuu 2011, 14). Puhutaan Y- ja Z- sukupolven edustajista, jotka ovat kasvaneet pikaviestinten, mobiililaitteiden ja tietokoneiden nopean kehityksen aikakautena (Parikka & Saukko 2012b, 5). Nuorille diginatiiveille elämä tietoyhteiskunnassa on hyvin erilaista kuin vanhemmalle sukupolvelle, joka on joutunut opettelemaan alusta asti uuden teknologian haltuunottoa ja soveltamista elämän eri osa-alueille (ks. esim. Kiilakoski 2010). 1990-luvulla syntyneillä nuorilla ei ole omakohtaisia muistikuvia ajasta, jolloin ei ollut mahdollisuutta virtuaaliseen vuorovaikutukseen (Jokinen & Pohjola 2010, 80). Nuoret nähdäänkin tietoteknologian kehityksessä ja haltuunotossa edelläkävijöinä (Cullen ym. 2011, 32).



Internetin käytön mahdollisuudet ovat lisääntyneet ja helpottuneet nopeassa tahdissa. Rauna Rahjan (2013, 4) mukaan nuorten media-arjessa on tapahtunut muutamassa vuodessa merkittävä käänne. Vielä vuonna 2009 10–29-vuotiaiden nuorten eniten käyttämä media oli televisio. Mobiililaitteiden myötä netin käyttö ja merkitys on korostunut huomattavasti ja sen parissa vietetty aika on ohittanut television parissa vietetyn ajan nuorten mediamaailmassa. Huomattavinta netinkäytön kasvu on ollut 15–29-vuotiaiden nuorten keskuudessa. (Mt., 4.) Suomalaisista 16–24-vuotiaista nuorista jopa 88 prosenttia on rekisteröitynyt jonkin yhteisöpalvelimen käyttäjäksi. Heistä yhteisöpalvelua seuraa päivittäin tai useammin 74 prosenttia. (Suomen virallinen tilasto, Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2014.)

Joensuun (2011, 21) mukaan internet kuuluu merkittävänä osana koko nuorisokulttuuriin, painottuen eniten sosiaaliseen käyttöön. Perinteisten yhteisöjen tilalle on tullut uudenlaisia sosiaalisia yhteisöjä, jotka ovat muodostuneet verkossa (ks. esim. Van Dijk 2006, 239; Kangaspunta 2011, 7; Myllyniemi 2012, 35). Enää yhteisöjä ei määritä niinkään paikallisuus vaan yhteiset mielenkiinnon kohteet ja arvot (Laukkanen & Vaattovaara 2012, 205; ks. myös Saastamoinen 2012, 41). Verkossa seurustellaan, ystävystytään, käydään läpi suuria tunteita ja kasvetaan kohti aikuisuutta (Joensuu 2011, 15). Tunteiden, ajatusten, kokemusten ja neuvojen jakaminen verkkoyhteisöissä kehittävät ja jakavat samoja arvoja ja sääntöjä kuin perinteisissä kasvokkaisissakin yhteisöissä (Webb ym. 2008).

Internetin keskustelufoorumeissa yksilöt voivat kokea kuuluvansa yhteisöön (Gunuc & Dogan 2013, 2197). Nuorten internetin käytössä merkittävässä roolissa ovatkin erilaiset yhteisölliset palvelut eli sosiaalisen median palvelut, kuten YouTube, Facebook ja Twitter, joiden suosion voidaan katsoa perustuvan niiden yhteisölliseen luonteeseen (ks. esim. Rahja 2013). Diginatiivit nuoret kohtaavatkin sosiaalisen median luonnollisena kasvuympäristönä, johon sosiaalistutaan (Kiilakoski 2010).

Tom Tylerin (2002, 204) mukaan internet tarjoaa uuden väylän kommunikoinnille, mutta ei kuitenkaan muuta perustavalla tavalla sosiaalista kanssakäymistä. Verkossa ylläpidetään usein samoja suhteita kuin reaali maailmassa, jolloin verkkoyhteisöllisyys luo yhteenkuuluvuutta myös perinteisten yhteisöjen kesken (Calhoun 1998, 380-381; Baym ym. 2004, 301–302; Noppari & Uusitalo 2011, 161). Internetissä kaverisuhteiden ylläpitämisen on nähty vaikuttavan positiivisesti koulunkäyntiin, lisäten

yhteenkuuluvuutta kouluyhteisössä (Sook Jung 2009, 524–525).

On myös todettu, että monille nuorille sosiaalisessa mediassa luodut ystävyysuhteet ovat jopa tärkeämpiä kuin sen ulkopuolella luodut suhteet (Tirronen 2013, 23; ks. myös Hautamäki 2001, 14). Kristiina Pääkkösen ja Jupe Aralan (2012, 10) mukaan sosiaalinen media ehkäisee syrjäytymistä ja avartaa elämänpiiriä enemmän kuin mikään muu media tai harrastus on ikinä tehnyt. Sosiaalinen media voi parhaimmillaan auttaa nuoria kehittämään omaa identiteettiään, luomaan verkostoja sekä kasvattamaan sosiaalista pääomaa (Putnam 2000). Riikka Korkiamäki (2013, 17) kuvaa väitöskirjassaan sosiaalista pääomaa sellaisena ilmiönä, jonka avulla voimme saavuttaa asioita, joiden saavuttaminen ei olisi mahdollista ilman toisia ihmisiä. Sen ilmenemismuotoina ovat usein sosiaalinen tuki ja sosiaalinen kontrolli (mt., 3; ks. myös Ellonen 2008, 46). Verkkoyhteisöissä sosiaalinen tuki on yleensä se, jota yhteisön jäsenet tarjoavat ja hakevat toisiltaan. Kaj Ilmosen (2004, 105) mukaan sosiaalisen pääoman merkitys korostuu useisiin sosiaalisiin ryhmiin kuulumisessa enemmän kuin yhdessä ryhmässä aktiivisesti mukana olemisessa. Näin ollen verkkoyhteisöillä voi olla suurikin merkitys yksilöiden hyvinvoinnille (mt., 105).

Verkkoyhteisöjä pidetään yleensä nuorten tyttöjen suosimina (Kotilainen & Suoninen 2013, 19; Suoninen 2013, 73). Sen sijaan esimerkiksi digitaalinen pelaaminen on tyypillisempää pojille kuin tytöille (esim. Niemeläinen 2010; Suoninen 2013, 73). Verkossa pelaaminen on myös merkittävä osa sosiaalista toimintaa. Annikka Suoninen (2013, 66) toteaa, että useimmat lapsille ja varhaisnuorille suunnatut yhteisöpalvelut ovat yhdistelmä pelisovelluksia ja sosiaalista mediaa. Näissä palveluissa pelataan pelejä, mutta myös keskustellaan ja lähetellään viestejä kavereiden kanssa sekä muodostetaan usein laajojakin kaveriverkostoja (mt., 66).

Olen kuvannut virtuaalista yhteisöllisyyttä nuorten elämään olennaisesti kuuluvana tuoden esiin sen myönteisiä puolia. Virtuaaliseen kanssakäymiseen on liitetty kuitenkin myös uhkakuvia, kuten pelko sosiaalisten taitojen heikkenemisestä, syrjäytymisestä, yksinäisyyden lisääntymisestä sekä suhteiden pinnallisiksi muuttumisista (Van Dijk 2006, 167). Sherry Turkle (2011, 18-19) toteaa, että vaikka olemme jatkuvassa yhteydenpidossa toisiimme internetin välityksellä, olemme yhä enemmän yksin.

Aula ym. (2008, 16) toteavat kuitenkin, että uhkakuvat johtuvat yleensä siitä, että verkko

ja verkon ulkopuolinen maailma nähdään toisistaan erillisinä, jopa vastakkaisina. Tämä luo asetelman, jossa virtuaalinen yhteisöllisyys nähdään jotenkin erillisenä, pinnallisena ja hetkellisenä yhteisöllisyytenä verrattuna esimerkiksi perinteiseen kouluyhteisöön (mt., 16). Kuitenkin esimerkiksi Lee Sook Jung (2009) havaitsi nuorten verkkokommunikaatiota ja sosiaalisia siteitä tarkastelevassa tutkimuksessaan, että internetin käytöllä oli vaikutuksia sosiaalisten suhteiden ja perhesuhteiden ylläpitoon sekä uusien suhteiden muodostamiseen. Internetin käyttö pikemminkin syvensi olemassa olevia suhteita kuin heikensi niitä. (Mt., 524–525.)

Trendi virtuaalisuudessa näyttää vahvistuvan erityisesti yhteisöllisessä ulottuvuudessa: virtuaaliyhteisöt nähdään lähitulevaisuudessakin merkittävinä. *Some ja nuoret 2015* – tutkimuksen mukaan nuorten yhteisöpalveluiden, kuten Facebookin, WhatsAppin ja Youtuben rooli tulee jatkossakin säilymään vahvana (*SoMe ja nuoret 2015*). Virtuaalisuuden aiheuttamista haasteista on kuitenkin hyvä olla tietoinen, jotta virtuaalisia palveluja osataan kehittää ihmisiä mahdollisimman hyvin palveleviksi. Seuraavaksi tarkastelen yhtä tietoyhteiskunnan luomaa haastetta, digitaalista eriarvoisuutta.

## ***2.2 Digitaalinen eriarvoisuus***

Petri Paju ja Jukka Vehviläinen (2001, 65) ovat todenneet 2000-luvun yhteiskunnan luoneen nuorille painetta pysyä tietoyhteiskunnan kehityksen mukana. Internet on osaltaan luonut hämmennystä ja turhautumista rajattomasta tiedonsaannista; miten erottaa oikea tieto väärästä tiedosta (McMillan & Morrison 2006, 91; Cranmer 2010, 78). Lisäksi monet tutkijat sosiaalitieteissä ja politiikan tutkimuksessa ovat nostaneet esiin digitaalisen kuilun (tai eriarvoisuuden) käsitteen myös nuorten ihmisten välillä, vaikka se usein on liitetty vain aikuisväestöön (Livingstone & Helsper 2007; Hargittai & Hinnant 2008; Cullen ym. 2011; Holmes 2011). Jopa perheen sisällä olevien sisarusten välillä voi olla suuria eroja internetin omaksumisessa ja käyttämisessä (McMillan & Morrison 2006, 80).

Nykyään digitaalisen eriarvoisuuden esiintyminen ei enää olekaan internetiin pääsevien ja pääsemättömien välillä, vaan ennemminkin internetin käytön osaavien ja osaamattomien välillä (ks. esim. Livingstone & Helsper 2007, 3; Heikkonen & Ylönen 2010, 128; Cranmer 2010). Internetin käytön ulkopuolelle jääminen voi pahimmillaan

tarkoittaa syrjäytymistä tietoyhteiskunnasta ja verkon tarjoamasta yhteisöllisyydestä, joka on jatkumoa nuorten kohdalla esimerkiksi koulussa syntyneeseen yhteisöllisyyteen (Parikka & Saukko 2012b, 11).

Tutkimuksin on osoitettu, että digitaalisella eriarvoisuudella on yhteys esimerkiksi sosioekonomiseen taustaan. Leena Koivusilta, Tomi Lintonen ja Arja Rimpelä (2004, 98) havaitsivat tutkimuksessaan, että suomalaiset alle 18-vuotiaat nuoret, joiden vanhemmat olivat korkeammassa asemassa sosioekonomisesti, käyttivät informaatioteknologiaa laadukkaammin (esimerkiksi tiedon etsimiseen) kuin nuoret, joiden vanhemmat olivat alemman sosioekonomisen aseman omaavia. Nämä nuoret käyttivät informaatioteknologiaa enemmän viihdekäyttöön (mt., 98). Myös Matti Laineen (2010, 20) mukaan digitaalinen eriarvoisuus näyttää linkittyvän vanhoihin yhteiskunnallisiin hierarkioihin, kuten tulojen ja koulutuksen epätasaiseen jakautumiseen. Se koskettaa eniten niitä nuoria, jotka ovat jollain tapaa reaali maailmassakin ulkopuolisia (Cranmer 2010). Köyhien ja heikosti koulutettujen nuorten nähdään omaavan huonommat digitaaliset taidot, mikä vaikuttaa teknologian käyttöönotossa (Dimaggio & Hargittai 2001, 1; Livingstone & Helsper 2007; Steyaert & Gould 2009; Cullen ym. 2011).

Oman haasteen digitaaliseen syrjäytymiseen luo digitaalinen syrjäyttäminen. Anne Rahikka (2013, 22) toteaa, että digitaaliseen syrjäytymiseen liittyvä kahtiajako jakaa ihmiset niihin, jotka käyttävät verkkopalveluita, ja niihin, jotka jäävät tahtomattaan niistä osattomiksi. Vaikka tietoteknologian käytöllä on ihmisten hyvinvointia edistäviä piirteitä, voi se samalla murentaa sosiaalista oikeudenmukaisuutta ja syventää ihmisten välistä eriarvoisuutta (mt., 19). Susan Tregeagle ja Michael Darcy (2008, 1494) tulevat tutkimuksessaan tulokseen, että sosiaalityö näyttää lisäävän lasten ja nuorten digitaalista eriarvoisuutta jättäytymällä informaatio- ja kommunikaatioteknologian tuomien mahdollisuuksien ulkopuolelle. Esimerkiksi lastensuojelussa kommunikaatiolla on aina ollut keskeinen merkitys, jolloin digitalisoitumisen tarjoamat mahdollisuudet kommunikaatioon eivät saisi jäädä huomioimatta (mt., 1494–1495). Verkkokommunikaatiolla voidaan edistää merkittäväällä tavalla asiakkaiden osallisuutta (mt., 1486).

Internet ja etenkin yhteisölliset palvelut ovat vaikuttaneet koko nuorisokulttuuriin, kuten Joensuu (2010, 21) on todennut. Yhteisöllisyys on kautta aikojen ollut tärkeä osa nuoruutta ja identiteetin muodostumista ja perinteisten yhteisöjen vähetessä virtuaaliset

yhteisöt ovat tulleet osaltaan paikkaamaan yhteisöllistä vajetta. Toisaalta on myös tärkeää internethypetyksen ohella muistaa digitaalisuuden haasteet, joista keskeisimpänä digitaalinen eriarvoisuus. Suunniteltaessa ja kehitettäessä verkkopalveluita on muistettava syrjäytymisvaarassa olevien nuorten osallisuuden ja mahdollisuuksien edistäminen virtuaalisten palveluiden käytössä.

### 3 Näkökulmia verkkoauttamiseen

#### *3.1 Tukea tarvitsevat nuoret ja perinteisen palvelujärjestelmän haasteet*

Tutkittaessa verkkoauttamista on tärkeää tarkastella myös sitä, mihin tämän päivän nuoret apua tarvitsevat ja mihin perinteinen palvelujärjestelmä, joka perustuu kasvokkaiseen auttamistyöhön, ei kykene tai riitä. Panostamalla nuorten hyvinvointiin, vaikutamme koko yhteiskuntaan, sillä usein sanotaan, että nuorissa on tulevaisuus. Nuoriin onkin kohdistettu viime aikoina paljon huomiota erityisesti aktivoinnin näkökulmasta (ks. esim. nuorisotakuu<sup>3</sup>).

Aktivointitoimenpiteet näyttävät kuitenkin unohtavan syyt aktivoitumatta jäämisen taustalla. Käytännön sosiaalityössä nuorten aikuisten parissa olen huomannut, että kaikkein vaikeimmassa asemassa oleville nuorille nuorisotakuulla tarjottavat toimenpiteet eivät ole mahdollisia. Päihde- ja/tai mielenterveysongelmista kärsivillä nuorilla on vaikeuksia saada tarvitsemiaan hoidollisia palveluita, jolloin aktivoituminen työelämään tai opiskeluihin hankaloituu. Lisäksi kaikkein heikoimmassa asemassa olevia nuoria ei aina tavoiteta tai nuorten kohtaamiseen ja asiakassuhteen rakentumiseen liittyviä haasteita, jotka osaltaan lisäävät käyttämättömien asiakaskäyntien määrää eri viranomaistahojen luona (ks. esim. Loponen 2010; Närhi ym. 2013). Perinteiset auttamismenetelmät eivät myöskään ole välttämättä tehokkaita nuorten kanssa työskentelyssä, koska nuorelle kasvokkainen keskusteleminen vaikeista asioista ei useinkaan ole luontevaa.

Kirsi Eräranta ja Minna Autio (2008, 8) ovat todenneet, että enemmistö nuorista voi, käyttäytyä ja tulla toimeen hyvin, mutta osalla nuorista on yhä enemmän erilaisia ongelmia, pahoinvointia sekä vahingollista käyttäytymistä. Nämä ongelmat ilmenevät nuorten erityispalveluiden ruuhkautumisena, vanhempien päihteiden käytön ja köyhyyden kasvuna, nuorten omina elämäntapa- ja terveysongelmina sekä koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle jäämisenä. Työmarkkinoiden ja koulutuksen ulkopuolella olevista nuorista käytetään usein termiä syrjäytyneet tai syrjäytymisvaarassa olevat nuoret, jotka on nähty jopa resurssien menetyksenä, sillä väestön ikääntymisestä ja huoltosuhteen heikkenemisestä seuraava työvoimapula sekä hyvinvointiyhteiskunnan

---

<sup>3</sup> Nuorisotakuu tarkoittaa sitä, että jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tarjotaan työ-, työkokeilu- opiskelu, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi ilmoittautumisesta (nuorisotakuu.fi).

kasvavat rahoitustarpeet tulee tarvitsemaan kaikki työikäiset ja työkykyiset osallistumaan työmarkkinoille (Myrskylä 2012).

Syrjäytymisen vähentämisessä onkin keskitytty enimmäkseen nuorten aktivointitoimenpiteisiin, jolloin vähäisemmälle huomiolle on jäänyt nuorten kokonaistilanteen selvitys ja syyt työvoiman/koulutuksen ulkopuolelle jäämiselle. Sanna Aaltosen ja Päivi Bergin (2015, 122) mukaan nuoret itse kokevat syrjäytymisen liittyvän vahvasti rakenteisiin ja palvelujärjestelmän toimimattomuuteen. Syrjäytymisen sijaan tulisikin puhua syrjäyttämisestä (mt., 122). Tarja Juvonen (2015, 99) toteaa, että nuorten toimijuuteen kytkeytyvä pakko ja velvoittavuus, täytyminen, on merkittävä yhteiskunnalliseen syrjäytymiseen liittyvä kysymys. Syrjäytyneet tai syrjäytymisvaarassa olevat nuoret ovat heikoimmilla myös toimijuutensa eli vapauksien ja valintojen suhteen (mt., 99).

Nuorten syrjäytyminen on myös linkitetty jälkimodernismiin ja tietoyhteiskunnan kehitykseen, jossa yksilö on erkaantunut perinteisistä yhteisöistä (Cullen ym. 2011, 30). Perinteisten yhteisöjen kadotessa elämästä puuttuu tukipilareita, joiden varassa kasvaa tasa-painoiseksi ihmiseksi (Filander 2007, 96). Lapset ja nuoret tarvitsevat jopa enemmän sosiaalista tukea ja sosiaalisten taitojen opettamista nyt kuin ennen (ks. esim. Bosworth 2000, 1; Mathur & Freeman 2002, 695–696). Vanhemmat eivät käytä enää näiden asioiden opettamiseen yhtä paljon aikaa kuin aikaisemmin, vaan heidätkin on imaissut työelämän paineet ja omat vapaa-ajan aktiviteetit (Mathur & Freeman 2002, 695–696).

Smith (2008, 18) on todennut, että vaikka nuorten elintaso esimerkiksi koulutuksen ja terveyden suhteen on parantunut, syvällä sijaitsevat epätasa-arvoisuudet eivät ole vähentyneet vaan pikemminkin kasvaneet. Esimerkiksi köyhyydellä on merkittäviä vaikutuksia niin tasa-arvoisuuteen, elinoloihin, turvallisuuteen, työllistymiseen ja koulutukseen kuin päihteidenkäyttöön (mt., 18). Pasi Moision, Sakari Karvosen, Jussi Simpuran ja Matti Heikkilän (2008, 211) mukaan 1990-luvun laman kokemukset osoittavat, että lapsiperheiden taloudellisilla ongelmilla on kauaskantoisia seurauksia. Pitkäaikaiset tai toistuvat taloudelliset vaikeudet luovat epävarmuuden tilan, joka syö vanhempien fyysisiä ja psyykkisiä voimia, rasittaa heidän keskinäistä suhdettaan ja heikentää heidän mahdollisuuksiaan luoda lapsilleen hyvät kasvuedellytykset (mt., 211).

Lisäksi nuorten hyvinvointiin vaikuttavat läheiset ystävyyssuhteet ja niiden puuttuminen luo yksinäisyyttä ja heikentää itsetuntoa (Subrahmanyam & Lin 2007, 661–662). Lasten ja nuorten elämän riskit liittyvät hyvin vahvasti ongelmiin sosiaalisissa suhteissa ja niiden puutteissa. Esimerkiksi nuorisobarometrin mukaan vuonna 2012 nuorten kokemuksissa syrjäytyminen liittyi sosiaalisten suhteiden puuttumiseen, jotka tilastot ja indikaattorit usein ohittavat syrjäytymistä käsitellessään (Myllyniemi 2012, 43). Syrjäytymistä tulisikin tarkastella mieluummin sosiaalisten siteiden ja yhteisöllisyyden kuin institutionaalisten toimintojen näkökulmasta (ks. esim. Aaltonen & Berg 2015, 122). Tuula Helneen (2002) mukaan syrjäytyminen tulee näkyviin suhteessa (tai suhteettomuudessa) muihin ihmisiin, yhteiskuntaan ja yhteiskunnan instituutioihin (ks. myös Sipilä 1985; Heikkilä 1990; Lämsä 1998; Veivo & Vilppola 1998). Erityinen riski on niillä lapsilla ja nuorilla, jotka eivät saa riittävästi tukea kotoa ja lähiyhteisöltä (Lämsä 2009, 28). Lapsuudessa koetulla vanhemmuuden puutteella voi olla seurauksia nuoruudessa koettuun yksinäisyyteen ja syrjäytymisen riskiin (Aaltonen & Berg 2015, 102).

Nuoruus on myös haavoittuvaista aikaa erilaisten psyykkisten ja sosiaalisten ongelmien muodostumiselle. Useimmat mielenterveyden ongelmat alkavat 12–24-vuotiaana, mutta ne tunnistetaan monesti vasta aikuisiässä (Patel ym. 2007, 1302). Tyypillistä on, että nuori kärsii useammasta samanaikaisesta mielenterveyden häiriöstä yhtäaikaaisesti. Näitä voivat olla mieliala-, ahdistuneisuus-, käytöshäiriöt tai päihteiden aiheuttamat häiriöt. (Aalto-Setälä 2010, 25; ks. myös Burns & Birrel 2014, 303.) Hyvin huolestuttavaa on lisäksi se, että maamme nuoriso on yksi maailman itsetuhoisimmista. Vuoden 2013 tilastotietojen mukaan vain Latvia ja Liettua menevät Suomen edelle. Itsemurhan tehneistä 887:stä nuoria 15–24-vuotiaita oli yli kolmannes. (Suomen virallinen tilasto, Kuolemansyyt 2013.)

World Health Organization<sup>4</sup> on ennustanut vuonna 2011, että vuoteen 2030 mennessä kaikista ihmisten sairauksista masennus on merkittävin taakka korkean tulotason maissa. Myös Mannerheimin Lastensuojeluliiton tuottama lasten ja nuorten puhelimen ja netin raportti vuodelta 2014 paljastaa, että lasten ja nuorten keskustelujen aiheet ovat vakavoituneet viimeisten viiden vuoden aikana. Yhä huonovointisemmat nuoret ottavat

---

<sup>4</sup> Raportti “Global burden of mental disorders and the need for a comprehensive, coordinated response from health and social sectors at the country level 2011”. Saatavilla pdf-muodossa: [http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/EB130/B130\\_9-en.pdf](http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB130/B130_9-en.pdf). Luettu 2.6.2015.



yhteyttä ja aiheet koskevat erityisesti masennuksen ja ahdistuksen tunteita, itsetuhoisia ajatuksia sekä itsensä vahingoittamiseen, kuten viiltelyyn liittyviä ajatuksia (mt., 11). Mielenterveysongelmilla ja syrjäytymisriskillä näyttää myös olevan yhteys. Esimerkiksi Salla Ikäheimo (2015, 25) tutki syrjäytymisvaarassa olevien vuosina 1982–1984 syntyneiden nuorten terveystalvelujen ja lääkkeiden käyttöä suhteessa vastaavan ikäiseen väestöön. Syrjäytymisvaarassa olevien nuorten (N= 2411) keskuudessa oli erityisen paljon mielenterveysongelmia. Kroonisesti syrjäytyneistä 244 nuoresta 57 prosentilla oli psykiatrinen diagnoosi (mt., 25).

Edellä tarkastellun mukaan vaikuttaisi siltä, että monet sosiaaliset ja terveydelliset ongelmat kehittyvät varhain, joten varhaiskasvatukseen ja vanhemmuuden tukemiseen olisi tärkeää panostaa entistä enemmän. Toisaalta merkittävä haaste on siinä, että esimerkiksi monet mielenterveydenhäiriöt tunnistetaan vasta aikuisena, kuten Patel ym. (2007, 1302) totesivat. Nuorten ajoissa auttamisen haasteina ovat oireiden tunnistamisen vaikeudet ja niiden myötä ajoissa tavoittaminen. Terhi Aalto-Setälän (2010, 25, 29) mukaan suuri osa nuoruusiän mielenterveyshäiriöistä kärsivistä ei saa tarvitsemaansa hoitoa, koska hoitoa tarvitsevia nuoria ei tavoiteta. Tällöin monet tulevaisuutta rakentavat tekijät, kuten terveen identiteetin muodostuminen, koulutukseen ja työelämään liittyvä päätöksenteko, parisuhteen ja muiden sosiaalisten suhteiden luominen ovat vaarassa (Rickwood ym. 2005, 3).

Lisäksi mielenterveyteen liittyvät ongelmat koetaan usein leimallisina ja häpeällisinä (Coyle, Doherty & Sharry 2009, 2051; Horgan & Sweeney 2010, 117; Ruohonen 2010, 100), jolloin mielenterveysongelmista kärsivät nuoret eivät hakeudu perinteisten palveluiden piiriin (Burns & Birrel 2014; Rickwood ym. 2005; Rickwood 2012). Nuori voi myös suojella itseään torjumalla vaikean asian tai hän ei ymmärrä kaltoinkohtelun merkitystä itselleen, eikä siksi hakeudu avun piiriin (Brusila, Hyvärinen, Kallio, Porras & Sandberg 2009, 59).

Paljon puhutaan myös nuorten ja ammattilaisten kohtaamiseen liittyvistä haasteista kasvokkaisissa palveluissa. Nuoret eivät koe tulleensa kuulluksi, kohdatuksi tai ymmärretyksi (ks. esim. Rickwood ym. 2005; Coyle ym. 2009; Lojonen 2010; Carroll 2012; Närhi ym. 2013, 126–130). Lasten ja nuorten puhelimen ja netin vuosiraportti (2014, 10–12) paljastaa, että apua hakeneet lapset ja nuoret eivät olleet kokeneet saaneensa apua mis-

tään, eikä moni ollut kertonut omasta huolestaan aiemmin kenellekään aikuiselle. Nuorten ongelmien tunnistaminen, ajoissa tavoittaminen ja kohtaamiseen liittyvät seikat ilmevät myös merkittävästi tutkimusaineistoni tutkimusartikkeleissa, joita analysoin luvussa seitsemän.

### ***3.2 Verkkoauttaminen ja virtuaalinen vuorovaikutus***

Käytän tutkimuksessani käsitettä vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen. Verkkoauttamisympäristönä on erilainen kuin perinteinen auttamisjärjestelmä, jossa apu on yleensä aina kasvokkaiseen vuorovaikutukseen perustuvaa. Keskeistä verkkoauttamisessa, kuten perinteisessäkin auttamisessa on vuorovaikutuksellinen kohtaaminen. Tämän vuoksi verkkoauttamisen käsitteeseen kuuluu olennaisesti virtuaalisen vuorovaikutuksen ulottuvuus.

Varsinainen käsitemaailma virtuaalisuuden ja auttamistyön välillä ei ole vielä kuitenkaan kovin jäsentynyt. Rahikka (2013, 12) toteaa, ettei englanninkielen käsitteelle computer-mediated communication ole lyhyttä ja ytimekästä suomen kielen vastinetta. Esimerkiksi Eeva Sinisalo-Juha ja Päivi Timonen (2011, 23) käyttävät verkossa tehtävästä nuorisotyöstä termiä verkkoperustainen nuorisotyö, tarkoittaen sillä sekä viiveellä että reaaliaikaisesti tehtävää nuorisotyötä ja nuorille suunnattua kohtaavaa työtä verkossa. Outi Cavén- Pöysä, Ella Sihvonen ja Timo Söderholm (2007) ovat käyttäneet termiä virtuaaliset vuorovaikutuspalvelut kuvatessaan virtuaalisessa nuorisotyössä toteutettavaa ohjaus- ja auttamistyötä ammattilaisen ja asiakkaan välillä. Janne Matikainen (2008, 178) puolestaan käyttää termiä verkkovuorovaikutus tarkastellessaan vuorovaikutusta ja sosiaalisuutta verkossa. Rahikka (2013, 3) käyttää termiä auttavat verkkopalvelut tarkastellessaan sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta verkossa. Rahikan (2013, 19) mukaan auttavat verkkopalvelut muodostavat teknologisen kehityksen mahdollistaman menetelmällisen tavan, jolla voidaan tukea kansalaisten arjessa selviytymistä.

Verkkoa voidaan käsitellä viestinnän näkökulmasta eli viestinnän välineenä tai sitä voidaan tarkastella tilana, jossa verkko muuttaa ihmisten suhdetta paikkaan, paikallisuuteen ja aikaan (Aula 2008, 10). Verkko on myös alusta, johon voidaan liittää eri viestimien sisältöjä sekä muita toimintoja. Tällöin puhutaan ubiikista tietotekniikasta

eli kaikkialla läsnä olevasta tietotekniikasta, jossa se on sulautettuna eri laitteisiin ja kulkee mukana joka paikkaan (mt., 10–11).

Tutkimuksessani näkyvät verkon kaikki puolet; viestintä, tila ja alusta. Verkko kulkee nuoren mukana, se on erottamaton osa nuoren elämää. Verkkoa hyödynnetään välineenä tavoittaa ja auttaa nuoria verkkoviestinnän keinoin, mutta se on myös osa auttamisprosessia, jossa luodaan suhdetta auttajan ja autettavan välille ja pyritään rakentamaan auttamisen kokonaisuus virtuaali- ja reaali maailman yhtenäisyydessä. Näen verkkoauttamisen ulottuvuuden samoin kuin Rahikka (2013, 19), jonka mukaan teknologiset ratkaisut eivät sinänsä takaa ihmisten hyvinvointia, vaan kehityksestä voidaan puhua vasta silloin, kun ne yhdistyvät hyvinvointiyhteiskunnan sosiaaliseen ulottuvuuteen, tuottaen positiivisia vaikutuksia ihmisten arkeen.

### **Virtuaalinen vuorovaikutus**

Virtuaalista vuorovaikutusta kohtaan on esitetty niin kritiikkiä kuin puhuttu sen puolesta. Sitä on pidetty vähemmän sosiaalisena kuin kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta ja se on nähty enemmän tehtäväkeskeisenä, esimerkiksi sähköpostin lähettämisenä ja vastaanottamisena, kuin emotionaalisenä vuorovaikutuksena (Matikainen 2008, 180). Lisäksi virtuaalinen vuorovaikutus on liitetty usein ambivalentisti anonyymiin joko ilmaisultaan köyhään tiedonvälitykseen tai asiattomaan ihmisten solvaamiseen (Vanhanen 2011, 36).

Virtuaalisen vuorovaikutuksen puolestapuhujat sen sijaan ovat korostaneet virtuaalisen vuorovaikutuksen olevan tasa-arvoisempaa, demokraattisempaa ja vapaampaa vuorovaikutusta verrattuna kasvokkaiseen vuorovaikutukseen (Watt, Martin & Spears 2002, 63). Lisäksi Adam Joinson (2005, 22) on todennut, että verkossa kommunikaatio on sosiaalisempaa, säädylisempää ja intiimimpää kuin kasvokkaisessa kommunikaatiossa. Jan Van Dijk (2006, 168) mukaan internet tekee sopimisista, keskusteluista ja tapaamisista monimuotoisempia ja tehokkaampia. Virtuaalinen kanssakäyminen ei pelkästään passivoi ihmistä ja tee hänestä sosiaalisesti erakoitunutta, vaan lisää kielellisten ja sosiaalisten ilmaisujen määrää ja laatua (mt., 191).

Tieto- ja viestintätekniiikan yksi keskeinen merkitys onkin ollut ratkaista yhteydenpidon ongelma irrottamalla vuorovaikutus ajasta ja paikasta virtuaaliseen tilaan, jossa kommunikointi tapahtuu kasvottomasti (Nurmela 2005, 32). Olennainen ero virtuaalisen vuorovaikutuksen ja kasvokkaisen vuorovaikutuksen välillä onkin nonverbaalin viestinnän merkkien, kuten fyysisen ulkonäön, ilmeiden tai eleiden puute, joita kielelliset vihjeet kompensoivat (Walther 1993, 386).

Internet luo viestintäverkkona uutta viestintäkulttuuria uudenslaisine tapoineen ja ilmaisukeinoineen. Viestinnällä verkossa on oma kieli, joka on puhutun ja kirjoitetun kielen välimuoto (engl. netspeak). (Aaltonen 2006, 277.) Sähköinen kommunikaatio on jo kieliasultaan erilainen perinteiseen kirjoitettuun tai kasvokkaiseen vuorovaikutukseen verrattuna. Internetissä osa on uutta teknistä, tiedon siirtoon liittyvää sanastoa (lyhenteitä ja koodeja kuten ftp, http, url) ja osa vanhoja tuttuja sanoja etuliitteineen (e-etuliitteiset eTerveys, e-terapia). Verkkokommunikaatioon on lisäksi syntynyt oma verkon sosiaalisessa maailmassa käytetty symbolinen tai merkkikieli (avataarit, hymiöt). (Mt., 277.)

Kieli ja viestintä verkossa muuttuvat jatkuvasti reagoiden ja kehittyen erilaisiin muutoksiin. Erilaiset hymiöt, lyhenteet sekä kommunikaatiota laajemmat internetin ilmiöt, kuten erilaiset käyttäjältä toiselle siirtyvät ketjukirjeet, kuvat tai videot ovat osoitus tällaisten sisältöjen synnystä. Internet mahdollistaa myös laajan osallistumisen. Käyttäjät pystyvät valitsemaan sen tasoista tai syvyistä osallistumista kuin itse kokevat haluavansa. (Joensuu 2011, 19.) Tiedottaminen, vaikuttaminen, osallistuminen ja päätöksenteko eivät olekaan enää itsestään selvästi valtaapitävien ja asiantuntijoiden etuoikeus, vaan jokainen voi halutessaan osallistua ja ottaa kantaa (Cavén-Pöysä ym. 2007, 1).

Ihmisen vuorovaikutus internetissä voidaan jaotella avoimeen ja suljettuun, henkilökohtaiseen ja julkiseen sekä reaaliaikaiseen ja ei-reaaliaikaiseen vuorovaikutukseen (Matiainen 2008, 179). Yleisesti internet on avoin ympäristö, mutta jotkut tilat ja yhteisöt voivat olla suljettuja, kuten erilaiset oppimisympäristöt ja intranetit. Virtuaalisen vuorovaikutuksen ero perinteiseen kasvokkaiseen vuorovaikutukseen on myös sen yleisössä. Vuorovaikutuksen luonne on erilainen riippuen yleisön määrästä. Keskustelun ulottuessa suuremmalle joukolle, yleisöä ei aina voida edes määrittää tai havaita, sillä keskusteluissa on useimmiten vain pelkkiä lukijoita (esim. blogitekstit). Vuorovaikutuksen luonteeseen

vaikuttaa sekin, onko kyseessä julkinen vai avoin keskustelu vai rajatun ryhmän keskustelu. Eroja virtuaaliseen vuorovaikutukseen tuo sekin, onko keskustelu reaaliaikaista vai ei-reaaliaikaista. Uusimpina muotoina verkkovuorovaikutukseen ovat tulleet äänet ja kuvat, vaikka tekstiin perustuva vuorovaikutus on edelleen hyvin yleistä. (Mt., 179.)

Verkon tarkastelussa on nostettu yhä enemmän esiin ihmisläheinen teknologia ja internetin tarkastelu kontekstuaalisena ilmiönä (esim. Matikainen n.d.). Nancy Baym, Yan Bing Zhang ja Mei-Chen Lin (2004) ovat todenneet, että internetiä ei tulisi tarkastella ainoastaan kyberavaruutena ja välineenä, joka on erillään jokapäiväisestä elämästämme, vaan siitä lähtökohdasta, miten se integroituu elämäämme. Kuulan (2006, 170) mukaan internet voidaankin nähdä sosiaalisena ympäristönä, jossa todelliset ihmiset toimivat sekä esittävät ajatuksiaan ja tunteitaan.

Joensuun (2011, 19) mukaan internet-sosiaalisuudessa on kyse paljon muustakin kuin pelkästä tekstiin perustuvasta viestinnästä. Verkon sosiaalisissa tilanteissa on paljon vivahteita, käsitteitä ja pelkän kirjallisen tekstin taakse rakentuvaa kieltä ja viestintää. Vaikka verkossa toimitaan usein anonymisti, annetaan siellä kuitenkin itsestä jonkinlainen kuva hyödyntämällä esimerkiksi nimimerkkiä, pelihahmoa tai profiilikuvaa. Nimettömyys ei olekaan enää este verkossa työskentelylle viestinnän ollessa kaiken aikaa persoonallisempaa ja henkilökohtaisempaa. (Mt., 18–19.)

### **Virtuaalinen vuorovaikutus auttamistyössä**

Virtuaalisessa auttamistyössä ihmisten väliseen asiakassuhteeseen tekniikka tuo lisäulottuvuuden ja osapuolen (Kuronen & Isomäki 2010, 201). Verkkoauttaminen tapahtuu yleensä tekstiin perustuvan vuorovaikutuksen välityksellä. Se, millaisia ilmaisuja ja kieltä työntekijät viesteissään käyttävät, vaikuttaa asiakassuhteen muodostumiseen (Rahikka 2013, 44). Tekstuaalisuus on kirjoitettua puhetta, joka ammentaa ilmaisunsa ihmisten välisestä arjen asioita käsittelevästä vuorovaikutuksesta (mt., 44).

Vuorovaikutuksellisen auttamistyön merkitys on usein liitetty voimaannuttavaan tarkoitukseen. Vuorovaikutuksellisesta tukemisesta (counselling) sosiaali- ja terveysalalla ovat puhuneet muun muassa Marika Vilén, Päivi Leppämäki ja Leena Ekström (2002, 11–12) korostaen siinä lyhytaikaisempaa ihmisen omia voimavaroja

tukevaa vuorovaikutuksellista auttamista kuin syvempää terapeutista tukemista. Tavoitteena on synnyttää ihmisessä voimaantumisen kokemus (mt., 31). Myös Graham Firthin, Berry Ruthin ja Irvine Cathin (2010, 20) mukaan voimaannuttavassa vuorovaikutuksessa on kyse ennen kaikkea avoimuudessa toisen ajatuksille eli asian jakamisesta yhdessä. Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaalle yhteenkuulumisen tunne, kokea olevansa osallinen yhteisössä (mt., 20).

Marjo Laukkanen ja Virpi Vaattovaara (2012, 190) ymmärtävät esimerkiksi verkkofooromit reflektiivisinä tiloina, joissa käännytään tavalla tai toisella kohti omia ajatuksia, jolloin tietoisuus omista ajatuksista edellyttää niiden havainnointia ja arviointia. Reflektiivisessä tilassa voi punnita omia ajatuksiaan ja mielipiteitään toisten ajatuksiin (mt., 190). Näin ollen ihminen voi huomaamattaan auttaa itse itseään kun hän tuottaa tekstiä tilanteestaan ja analysoi sitä. Verkkoauttamisessa, joka perustuu tekstiin pohjautuvaan kommunikaatioon, valta jakautuu tasaisemmin ja huomio kiinnittyy vain esillä olevaan asiaan, ei luonteenpiirteisiin, ulkonäköön tai muihin kommunikaatiota ajoittain häiritseviin tekijöihin (ks. esim. Calhoun 1998, 380).

Verkkoauttaminen kohtaa kuitenkin yhä paljon kritiikkiä siinä, mahdollistaako tekstuaalisuus aidon dialogin syntymisen asiakkaan ja työntekijän välille (Rahikka 2013, 12). Dialogissa keskeistä on vastavuoroinen suhde, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat. Pyrkimyksenä dialogissa on yhteisen ymmärryksen rakentuminen. (Mönkkönen 2002, 56.) Esimerkiksi sosiaalityössä kasvokkaisen vuorovaikutuksen merkityksestä ovat puhuneet lukuisat sosiaalityön asiantuntijat (mm. Saarnio 1993; Juhila 2004; Sinko 2004; Päykkönen & Pohjola 2007). Informaatioteknologiaan sen sijaan on liitetty yleisesti logiikka, mekanistinen prosessointi ja systematisointi, joiden on nähty olevan ristiriidassa sosiaalityötä luonnehtivien piirteiden, kuten myötätunnon, kunnioituksen, empatian ja ihmisten välisen suhteen kanssa (Kuronen & Isomäki 2010, 189–190). Pelko kasvokkaisten kontaktien häviämisestä luo kritiikkiä verkkopalveluiden käyttöönotolle (Parrott & Madoc-Jones 2008, 183), vaikka tutkimusta verkkovuorovaikutuksen tuomista eduista esimerkiksi nuorten kanssa tehtävään asiakastyöhön onkin tuotettu vähitellen enemmän (ks. esim. Waldman & Rafferty 2006; Tregeagle & Darcy 2008; Mishna ym. 2012; Aventin, Houston & Macdonald 2014).

Deborah West & David Heath (2011, 215) toteavat, että sosiaalityöntekijät tekevät edelleen enemmän yksilökohtaista asiakastyötä perheiden ja yhteisöjen sijaan. Tämä on

osa modernisaation aikaansaamaa työn muutosta, jossa yksilökeskeinen työ on korostunut. Ristiriidan tähän tuo se, että modernisaation aika on myös ollut vahvan teknologian kehittymisen aikaa ja esimerkiksi puhelinneuvontaa on annettu jo useita vuosia. Sen sijaan onlineneuvonta ja internetin hyödyntäminen sosiaalityössä on yhä hyvin vähäistä ja verkkotyöskentely on jätetty vapaaehtoisten käsiin tai muiden professioiden kuin sosiaalityöntekijöiden hallittaviksi. (Mt., 215.) Granholm (2010, 157) toteaaakin, että sosiaalityössä tutkitun tiedon puute voi olla yksi syy siihen, miksi internetin käyttö auttamistyössä on julkisella sektorilla jäänyt vähäiseksi.

Tyypilliset esteet verkon hyödyntämiselle auttamistyössä ovat usein tietosuojaan liittyvät kysymykset. Rahikan (2013, 34) mukaan tietosuojakysymykset on ratkaistu perinteisesti arkaluontoisen tiedon saatavuutta rajoittamalla. Verkkopohjaisessa kommunikaatiossa asiakkaan yksityisyys ja luottamuksellisuus on haavoittuvaisempaa kuin perinteisessä kasvokkaisessa kommunikaatiossa. Mutta kuten Arja Kilpeläinen ja Jukka Sankala ovat todenneet (2010, 281), sosiaalialan auttamistyössä olennaista on, että sosiaalialan toimintaa ohjaavat arvot ja eettiset valinnat toteutuvat, tapahtui asiakkaan kohtaaminen sitten verkossa tai kasvotusten.

Suomalaiselle nuorisoverkkotyölle on luotu omat eettiset ohjeistot<sup>5</sup>, joiden avulla verkkotyötä tekevä pystyy toimimaan mahdollisimman eettisesti, oikeudenmukaisesti ja asiakaslähtöisesti. Sen sijaan esimerkiksi sosiaalityölle ei ole olemassa omia ohjeistuksia verkossa työskentelyyn. Käytännön verkkotyössä syntyykin tilanteita, jolloin kommunikaatiota ohjaa tapauskohtaisen harkinnan käyttö (Rahikka 2013, 134). Rahikan (2013, 134) mukaan verkkotyössä tarvitaankin keskustelua työn eettisestä perustasta ja työhön vaikuttavista lainsäädännöllisistä reunaehdoista. Lisäksi on muistettava, ettei internetin käyttäminen ole kaikille helppoa tai luontevaa. Haasteita verkkoauttamisella on todettu olevan esimerkiksi lukihäiriöisten nuorten kanssa (ks. esim. Coyle ym. 2009; Aventin ym. 2014).

Seuraavaksi esittelen joitakin Suomessa toimivia nuorille suunnattuja verkkoauttamisen palveluita ja tarkastelen sosiaalityön virtualisoitumista tutkimusten ja käytännön kokeilujen pohjalta.

---

<sup>5</sup> Nuorille suunnatun verkkotyön foorumin (Nusuvefo) verkoston eettiset ohjeet. Saatavilla www-muodossa: <http://www.verke.org/ohjeet/eettiset-ohjeet>.

### ***3.3 Esimerkkejä nuorten verkkoauttamisen palveluista***

Suomessa lasten ja nuorten kohtaaminen verkossa on tapahtunut pääasiassa nuorisotyön, (esim. Netari.fi<sup>6</sup>), terveydenhuollon (esim. verkkoterkkarit<sup>7</sup>) ja poliisiin<sup>8</sup> toimesta. Nuorisotyössä on herätty jo varhain muutokseen teknologisoituvan nuorison kohtaamiseksi ja jalkauduttu nuorten virtuaalimaailmisiin (Cavén-Pöysä ym. 2007, 4). Ensimmäisiä nuorisotyöllisiä web-sivustoja (esim. Kompassi ja Helppimesta, Pro Youth) julkaistiin jo 1990-luvulla. Tosin vasta 2000-luvulla palveluita alettiin tarjota nuorten suosimissa yhteisöpalveluissa, kuten virtuaalimaailma Habbo Hotelissa ja IRC-Galleriassa (Merikivi ym. 2011, 44). Palveluiden sulauttamisella on ollut merkittävä rooli nuorten tavoittamisen suhteen (mt., 44).

Nuorisotyön lisäksi nuoria tuetaan ja pyritään auttamaan monien järjestöjen ylläpitämien auttavien puhelinten ja verkkopalveluiden avulla. Anonyymien chatkeskustelujen, kysy-vastaa-palstojen ja asioiden tiedottamiseen painottuvien palveluiden keskeinen tarkoitus on tarjota luotettavan aikuisen tukea anonyymisti lapselle ja nuorelle mieltä painavien asioiden käsittelyyn. Outi Cavén-Pöysän ym. (2007a, 12) mukaan virtuaalisessa nuorisotyössä on ensisijaisesti ollut tavoitteena madaltaa kynnystä työntekijän kohtaamiseen. Näin on ajateltu tavoitettavan myös sosiaalista vahvistamista tarvitsevia nuoria, jotka eivät aktiivisesti ole hakeutuneet nuorisotyön tarjoamien palveluiden piiriin.

Aikuisen tuki verkossa on nuorelle tärkeää. Outi Cavén-Pöysän, Ella Sihvosen ja Sonja Kankaan (2007b) Virtahopo-hankkeen selvityksessä tarkasteltiin nuorten virtualisoituvaa arkea, jossa nuorten maailmankuvan muutos, toimintatapojen ja yhteisöjen laajeneminen todellisuuden tapaamisista verkkomaailmaan ovat muuttuneet arjeksi muun muassa Helsingin kaupungin nuorisotoimissa. Selvitykseen osallistuneista 1572 nuoresta 77 prosenttia nuorista koki merkityksellisenä sen, että verkossa kohdatut työntekijät olivat aikuisia ammattilaisia. Kyselyyn vastanneet nuoret olivat internetin Habbossa<sup>9</sup> toimivan Netari –

<sup>6</sup> Netari on valtakunnallinen nuorisotalo netissä. Netarissa voi viettää aikaa, tavata kavereita ja jutella nuorisotyöntekijöiden sekä muiden luotettavien aikuisten kanssa. Netarin työntekijät toimivat useissa eri yhteisöpalveluissa. ([www.netari.fi](http://www.netari.fi))

<sup>7</sup> Verkkoterkkarit toimivat niin Facebookissa, Twitterissä kuin chatpalvelua tarjoten apua pulmakulmachatissa (<http://www.nuoret.info/>).

<sup>8</sup> Virtuaalipoliisin tehtävä on tehdä näkyvää poliisityötä netissä. Toiminnalla pyritään ennalta ehkäisemään rikoksia, madaltamaan kynnystä ottaa yhteyttä poliisiin ja puuttumaan akuutisti etenkin internetissä tapahtuviin rikoksiin. Virtuaalinen lähipoliisi toimii mm. Facebookissa.

<sup>9</sup> Habbo on Sulake Corporation Oy:n luoma verkkoselaimella käytettävä yli 10-vuotiaille suunnattu graafinen chat-tyylinen peli, joka on puettu hotellin muotoon.



nuorisotilan kävijöitä.

Myös Sylvia Hyryn toimittamasta raportista (2013) ”Internetin käyttö kunnallisessa nuorisotyössä” käy ilmi verkkonorisotyön tärkeys. Kyselyn kohderyhmänä olivat kaikki kuntien nuorisotyöntekijät (n=2100), jotka tekevät työtä nuorten parissa. Vastauksia kyselyyn saatiin 888 kappaletta. Näistä vastaajista nuorisotyötä tekeviä, eli kohderyhmään kuuluvia, oli 872. Vastausprosentiksi muodostui näin 42. Vastaajista 92 prosenttia ilmoitti käyttävänsä internetiä nuorisotyössä. Jopa puolet vastaajista koki nuoren kohtaamisen internetissä yhtä arvokkaana kuin nuoren kohtaamisen kasvokkain. (Mt., 5-7.)

Monet auttavat verkkopalvelut ovat löytäneet ja vakiinnuttaneet paikkansa nuorten keskuudessa. Esimerkiksi Mannerheimin Lastensuojeluliiton ylläpitämä Lasten ja nuorten netti<sup>10</sup> tavoittaa vuosittain noin 30 000 lasta ja nuorta vastaamalla puheluun, nettikirjeeseen tai chat-keskusteluun (Lasten ja nuorten puhelimen ja netin vuosiraportti 2014, 6). Lisäksi pelien mahdollisuudet nuorisotyössä on tärkeää huomioida, sillä ne mahdollistavat kontaktin luomisen nuoreen (Niemeläinen 2010, 66). Suomessa nuorisotyö onkin pyrkinyt lisäämään toimintaansa myös verkkopelimaailmassa (Merikivi ym. 2011, 38). Verkkopeleistä riippuvaista nuorta autettaessa onkin tärkeää muistaa, että pelaamista rajoitettaessa rajoitetaan myös sosiaalisia suhteita, jotka saattavat olla autettavalle nuorelle ainoita merkityksellisiä ihmissuhteita (Tossavainen 2008, 22). Verkkopalveluja kehitettäessä onkin tärkeää huomioida eri käyttäjäryhmien tarpeet (Heikkonen & Ylönen 2010, 113-114).

Mutta vaikka aikuisten ja ammattilaisten tarjoama tuki netissä on lisääntynyt, on tarjonta nuorten mielestä edelleen liian vähäistä. Verkkoauttamisen palveluiden suosiosta kertoo muun muassa se, että chatkeskusteluun pyrkiviä on usein huomattavasti enemmän kuin sinne päässeitä (Lasten ja nuorten puhelimen ja netin vuosiraportti 2014, 9). Tämä käy ilmi myös tutkimustuloksissani luvussa seitsemän.

Rahikka (2013, 35) toteaa verkkopalvelujen osalta keskeistä olevan sen, miten niiden avulla voidaan auttaa ihmisiä löytämään heille merkityksellinen tieto ja henkilökohtaistaa se tavalla, joka edesauttaa kykyä ratkaista heille tärkeitä ongelmia. Verkko mahdollistaa

---

<sup>10</sup> Lasten ja nuorten netti on Mannerheimin lastensuojeluliiton ylläpitämä puhelin ja verkkopalvelu, johon voi soittaa tai kirjoittaa kirjeen itselle tärkeistä ja mieltä painavista kysymyksistä.  
<http://www.lastenjanuortennetti.net/>

siis hyvin matalan kynnyksen avun hakemisen silloin, kun itse kokee apua eniten tarvitsevansa.

### **Verkkososiaalityötä hankkeissa**

Sosiaalihuollon tietotekniikan kansallinen kehittäminen perustuu edelleenkin paljolti hankkeisiin eikä vakiintuneita organisointimalleja ole olemassa. Tietoteknisten ilmiöiden haltuunotto sosiaalialalla voisi hyötyä sosiaalihuollon, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön yhteisen tutkimuskohteen hahmottamisesta. Tutkittavat ilmiöt eivät usein ole edes teknisiä, vaan on kyse sosiaalihuollossa tarvittavan tiedon hallinnasta ja käytöstä. (Kortelainen 2010, 39-41.) Tarve informaatioteknologian hyödyntämiselle sosiaalityössä onkin jo todettu monissa tutkimuksissa (Parker-Oliver & Demiris 2006; Parrott & Madoc-Jones 2008; Pohjola ym. 2010; Kuronen & Isomäki 2010; Strömber-Jakka 2010; Kilpeläinen & Sankala 2010).

Yksi konkreettinen kokeilu sosiaalityön ja virtuaalisuuden yhdistämisestä tehtiin Helsingin sosiaaliviraston hallinnoimassa Lasten ja nuorten verkkososiaalipalvelut (Vespa) -hankkeessa ajalla 1.8.2010–31.12.2012, jossa itsekkin pääsin työskentelemään. Hankkeen aikana sosiaalityö jalkautui internetiin niihin ympäristöihin, missä nuoret ovat (mm. IRC-Galleria, Demiyhteisö, Facebook) ja tarjosi ammatillista vuorovaikutteista tukea nuorten mieltä askarruttaviin kysymyksiin. Hankkeen aikana havaittiin pian, että nuoret avunhakijat jakautuivat niihin, jotka jo olivat esimerkiksi lastensuojelun asiakkaina ja niihin, jotka eivät olleet perinteisten sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluiden piirissä. Nuorten esittämät kysymykset olivat joko tiedustelevia kysymyksiä, liittyen esimerkiksi lastensuojeluasiakkuuteen tai kotoa muuttamiseen, mutta myös hyvin vakavia huolenaiheita, kuten masennusoireet ja itsetuhoisuus esitettiin (Parikka & Saukko 2012b, 3; havaintoja Vespa-hankkeessa työskentelystä 1.8.10–15.1.11). Sosiaalityöntekijän tehtäväksi muodostuikin sekä ennaltaehkäisevän tuen antaminen, että reaaliaikaisiin palveluihin ohjaaminen ja kriiseissä tukeminen.

Vespa-hankkeen päättymisen jälkeen sosiaalityön läsnäolo verkossa näyttää jälleen unohtuneen. Virtuaalisia vuorovaikutuksellisia kohtaamisia asiakkaiden kanssa sosiaalityössä ei juurikaan ole, poikkeuksena Lapin läänin kunnat, joissa verkkoneuvonta (esim. kysymys- vastaus – lomakkeet sekä kuvapuhelinpalvelu) on saatu osaksi perinteisiä sosiaali- ja terveydenhuollon toimintamalleja (ks. Virtuaalinen sosiaali- ja

terveyspalvelukeskus Virtu.fi<sup>11</sup>). Virtuaalisten palveluiden kehittämistä on vauhdittanut muun muassa se, että pitkien etäisyyksien vuoksi uusia menetelmiä palveluiden saatavuuteen on ollut pakko kehittää.

West ja Heath (2011, 209) ovat todenneet, että sosiaalityön on pikimmiten uudistettava toimintakäytäntöjään nykyaikaisemmiksi ja nykyisiä elämäntyylejä huomioivaksi. Verkon kautta auttaminen voisi toimia etenkin nuorten parissa tehtävässä sosiaalityössä. Jamie Dugganin, Nancy Heathin, Stephen Lewisin ja Alyssa Baxterin (2012, 65) mukaan erilaisista nuorten suosimista foorumeista ja sivustoista voidaan myös oppia nuorten elämässä tärkeitä asioita tai ongelmia, joihin he kaipaavat apua. Joensuun (2011, 21) mukaan nuoria auttavien tahojen on tärkeää ymmärtää ja tuntea internetin ilmiöitä pystyäkseen auttamaan nuorta, sillä nuorten maailmassa verkko pääasiassa vain jatkaa sitä sosiaalista ympäristöä, jossa nuoret kasvavat kohti aikuisuutta.

Elämme aikaa, jossa uudentyyppinen palvelutuotanto on mahdollista internetin myötä (ks. Rahikka 2013, 31). Olenkin samaa mieltä Camilla Granholmin (2013) kanssa siitä, että sosiaalityön tulisi siirtyä kohti eri menetelmien sekoitusta (blended social work), johon kuuluu virtuaalinen sosiaalityö kasvokkaisen sosiaalityön ohella.

---

<sup>11</sup> Virtu.fi -hanke on rahoitettu Lapin liiton Kestävää kasvua ja työtä 2014–2020 – Suomen rakennerahasto-ohjelmasta vuosille 2014–2017. Hallinnoijana toimii Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä ja toteuttajana Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus yhdessä alueen kuntien, kuntayhtymien sekä sosiaali- ja terveydenhuollon alalla toimivien tahojen kanssa.

## 4 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävä

Tutkimukseni tarkoituksena on tuottaa tietoa siitä, millaisena nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen näyttäytyy ja millaisia vaikutuksia tutkimukset osoittavat verkkoauttamisella olevan nuoriin. Keskityn erityisesti analysoimaan verkkoauttamisessa merkityksellisiksi koettuja asioita sekä apua tarjoavien työntekijöiden että apua hakevien nuorten näkökulmasta. Käytännöllisenä tavoitteena tutkimuksella on tuottaa sellaista tietoa, jonka avulla voidaan kehittää vuorovaikutuksellista auttamistyötä verkossa.

Tutkimustehtäväni on selvittää:

- Millaisena vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen näyttäytyy nuoria koskevassa tutkimuksessa?

Täsmällisinä kysymyksinä tutkimuksessani ovat:

- Millaista tukea verkossa tarjotaan?
- Millainen merkitys verkkoauttamisella on nuorelle?
- Millaisia etuja ja haasteita verkkoauttamisessa ilmenee?

Tutkimukseni on laadullinen systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Tutkimusaineisto muodostuu vuosina 2002–2014 julkaistuista kansallisista ja kansainvälisistä vertaisarvioituista tutkimusartikkeleista. Aineistoni 17 tutkimusartikkelissa nuorille suunnattu verkkoauttaminen kohdistuu pääasiassa 12–25-vuotiaisiin nuoriin. Verkkoauttaminen perustuu tutkimusaineistossani tekstiin perustuvaan kommunikaatioon. Tukea tarjoavat niin ammattilaiset (mielenterveys, sosiaalityö) kuin koulutetut vapaaehtoistyöntekijät. Kohdistan tarkasteluni pääasiassa tutkimusartikkelien tutkimustuloksiin ja pyrin koostamaan tuloksista yhtenäistä kuvaa vuorovaikutuksellisen verkkoauttamisen ulottuvuuksista. Analysoin tutkimukseni hyödyntäen narratiivista synteesiä.

Tutkimukseni lähtökohta on verkkoauttamisen käytännöissä ja verkkoauttamisesta saaduissa kokemuksissa. Internet-tutkimuksen painotus voi olla joko teknologisessä tai sosiaalisessa ulottuvuudessa (Aula ym. 2008, 16). Tutkimukseni painottuu sosiaaliseen ulottuvuuteen, jossa huomio kiinnittyy auttamisen kontekstiin, teknologiaa apuna käyt-

täen. Suvi Kuikka (2011, 37) puhuu kulttuurisesta määrittelystä, jossa verkko määritellään merkityksiä välittäväksi ja rakentavaksi välineeksi ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa (mt., 37). Tutkimuksessani esiintyvien työntekijöiden ja nuorten näkemykset ja kokemukset verkkoauttamisesta konstruoivat sitä sosiaalista ja kommunikatiivista todellisuutta, joka ilmenee verkkoympäristössä (ks. Rahikka 2013, 12). Mielenkiintoni on erityisesti sosiaalisessa vuorovaikutuksessa verkkoympäristössä.

## 5 Kirjallisuuskatsauksen toteuttaminen

### 5.1 Systemaattinen kirjallisuuskatsaus menetelmänä

Toteutin tutkimukseni laadullisena kirjallisuuskatsaustutkimuksena hyödyntämällä systemaattisen kirjallisuuskatsauksen menetelmää. Apuna menetelmän toteutuksessa käytin Mark Petticrewn & Helen Robertsin (2006), Helen Aveyardin (2010) sekä Ari Salmisen (2011) määritelmiä systemaattisesta kirjallisuuskatsauksesta. Petticrew & Roberts (2006) sekä Aveyard (2010) opastavat systemaattisen kirjallisuuskatsauksen tekemistä sosiaalitieteiden näkökulmasta. Salmisen (2011) opas systemaattisesta kirjallisuuskatsauksesta on tehty hallintotieteellisen tutkimuksen näkökulmasta, mutta soveltuu mielestäni hyvin hyödynnettäväksi myös sosiaalitieteellisessä tutkimuksessa.

Systemaattisesta kirjallisuuskatsauksesta käytetään hieman rinnakkaisia käsitteitä, kuten systemoitu kirjallisuuskatsaus (esim. Metsämuuronen 2005), järjestelmällinen tutkimuskatsaus (esim. Paasio 2014) tai literature review (esim. Aveyard 2010). Käsitteiden eroavuuksista huolimatta menetelmä määritellään edellä mainituissa teoksissa hyvin samoin tavoin ja työvaiheet ovat samantyyppisiä. Itse päädyin käyttämään systemaattisen kirjallisuuskatsauksen käsitettä (Petticrew & Roberts 2006; Salminen 2011), sillä se kuvaa parhaiten tutkimukseni toteutusta. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus erottaa menetelmän esimerkiksi kuvailevasta kirjallisuuskatsauksesta, jossa käytetyt aineistot ovat laajoja ja aineiston valintaa eivät rajaa metodiset säännöt (Salminen 2011, 6). Samoin esimerkiksi narratiivisessa kirjallisuuskatsauksessa kyse on enemmänkin kuvailevasta katsauksesta, jossa hankittu tutkimusaineisto ei ole käynyt läpi erityisen systemaattista seulaa (mt., 7). Integroiva kirjallisuuskatsaus on lähimpänä systemaattista kirjallisuuskatsausta. Sitä käytetään, kun halutaan kuvata jotain ilmiötä mahdollisimman monipuolisesti. Integroiva kirjallisuuskatsaus tarjoaa kuitenkin selvästi laajemman kuvan aihetta käsittelevästä kirjallisuudesta, eikä siten ole yhtä valikoiva tutkimusaineiston suhteen kuin systemaattinen kirjallisuuskatsaus. (Mt., 8.)

Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen yksi tärkeä ulottuvuus on näyttöön perustuva (evidence based) päätöksenteko eli tutkitun tiedon tuominen päätöksenteon tueksi ja sitä varten (Salminen 2011, 10). Evidence based -ajattelu on tällä hetkellä suosiossa myös sosiaalityön keskusteluissa. Ajatuksena on ollut tutkimukselliseen näyttöön perustuvan käytännön kehittäminen (Korteniemi & Borg 2008). Olennaista on, että yliopistoissa ja

muissa tutkimusyksiköissä tehdyt kirjallisuuskatsaukset välitetään käytännön päätöksentekijöiden ja asiantuntijoiden käyttöön (Salminen 2011, 40). Näyttöön perustuvaa käytäntöä on kuvailtu jopa uudeksi paradigmaksi sosiaali- ja terveysalalla (Aveyard 2010, 2). Näyttöön perustuvan toiminnan lisääntyminen sosiaalialalla on nostanut kirjallisuuskatsausten suosiota tiedon haun ja tuottamisen välineenä (Laaksonen, Kuusisto-Niemi & Saranto 2009, 5; ks. myös Downs & Black 1998, 377). Petticrew ja Roberts (2006, 11) ovat todenneet, että systemaattisten kirjallisuuskatsausten suosion kasvu sosiaalialalla liittyy etenkin siihen, että niiden nähdään tarjoavan keinoja laajan tietomäärän hallitsemiseen ja olennaisen asian löytymiseen.

Kansainvälisesti tunnetuin systemaattisten kirjallisuuskatsausten tuottaja on vuonna 1993 perustettu Cochrane Collaboration-verkosto, joka tuottaa katsauksia terveydenhuollon interventioista (Petticrew & Roberts 2006, 20; Aveyard 2010, 14). Katsaukset ovat tarkkaan suunniteltuja ja noudattavat tiukkoja sääntöjä. Cochrane Collaborationin kansainvälinen sosiaalialan kirjallisuuskatsauksiin erikoistunut sisarverkosto on The Campbell Collaboration (1999), jonka tarkoituksena on tuottaa systemaattisia kirjallisuuskatsauksia sosiaalisten interventioiden vaikuttavuudesta. Sosiaalialalla systemaattisia kirjallisuuskatsauksia tuottaa lisäksi esimerkiksi The Social Care Institute for Excellence's (SCIE) – niminen brittiläinen järjestö. Se kerää, kokoaa ja analysoi tutkimustietoa, josta on hyötyä sosiaalialalle (SCIE 2011). Yleensä katsauksia toteuttavat kokeneet tutkijat, mutta Aveyard (2010, 15–16) toteaa kaltaisteni opinnäytetyön tekijöiden onneksi, että systemaattisen kirjallisuuskatsauksen pääpiirteitä noudattamalla, hieman löysemmillä kriteereillä voi myös opiskelija toteuttaa systemaattisen kirjallisuuskatsauksen.

Systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa on tarkoituksena luoda tutkimusaiheen kannalta olennaisista tutkimuksista kokonaiskuva (Petticrew & Roberts 2006; Laaksonen ym. 2009; Aveyard 2010; Salminen 2011). Systemaattinen kirjallisuuskatsaus on tehokas tapa testata hypoteeseja, esittää tutkimusten tuloksia tiiviissä muodossa sekä arvioida niiden johdonmukaisuutta (Salminen 2011, 9). Katsaus voi lisäksi paljastaa aikaisemmassa tutkimuksessa esiintyvät puutteet eli tuoda esiin uusia tutkimustarpeita (mt., 9; Petticrew & Roberts 2006, 2). Tutkija käy läpi runsaasti tutkimusmateriaalia tiiviissä muodossa pyrkien asettamaan tutkimuksen sekä historialliseen että oman tieteenalansa kontekstiin (Salminen 2011, 15).

Vaikka perusteluja systemaattisen kirjallisuuskatsauksen tekemiseen löytyy useita, on sen käytöstä metodina esitetty myös kritiikkiä sosiaalitieteissä. Petticrewin ja Robertsin (2006, 265) mukaan kritiikki kohdistuu usein väärinkäsityksiin katsauksen historiasta, tarkoituksesta, metodista ja käytöstä. Yksi väärinkäsitys liittyy siihen, että ne nähdään vain kirjallisuusluetteloina tietystä aihepiiristä, vaikka tosiasiallisesti niiden tarkoitus on vastata tarkasti tutkimuskysymykseen, vähentää puolueellisuutta vain tiettyjen tutkimusten käyttämisen suhteen, arvioida valikoitujen tutkimusten laatua ja vetää yhteen tuloksia objektiivisesti ja läpinäkyvästi (mt., 265).

Petteri Paasio (2014, 64) hämmästelee sitä, että tutkitun tiedon kumuloitumisen, arvioinnin ja syntetisoinnin tärkein instrumentti on käytössä lähinnä ammattikorkeakouluissa. Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen menetelmän alkuperäinen idea ei ole koskaan kantautunut kaikkialle Suomessa ja siitä on tullut tieteellisen vaikutelman antava informaatiotekninen maneerit (mt., 64). Kuitenkin systemaattinen kirjallisuuskatsaus suunnitelmallisesti toteutettuna voi antaa jopa luotettavamman ja yleistettävämmän näkemyksen tutkittavaan aiheeseen kuin yksittäinen tutkimus, jossa tutkimustulos voi perustua hyvinkin pieneen otantaan (ks. esim. Petticrew & Roberts 2006, 3).

Mallina systemaattisen kirjallisuuskatsauksen tekemisestä olen hyödyntänyt Paul Bestin, Roger Mankletowin ja Brian Taylorin (2014) systemaattisen kirjallisuuskatsauksen artikkelia *Online communication, social media and adolescent wellbeing: A systematic narrative review* sekä kahta systemaattisen kirjallisuuskatsauksen menetelmällä toteutettua pro gradu-tutkielmaa (Jäppinen 2012; Leinonen 2014).

## **5.2 Protokolla**

Protokolla eli tutkimussuunnitelma on olennainen osa systemaattisen kirjallisuuskatsauksen tekemistä. Tärkeää on etsiä sellaisia tutkimuksia, jotka parhaiten vastaavat tutkimuskysymyksiin (Aveyard 2010, 71). Protokollassa määritellään tutkimuskysymykset ja niiden pohjalta myös pitkälti tutkimuksen sisäänotto- ja poissulkukriteerit (Petticrew & Roberts 2006, 27). Sisäänotto- ja poissulkukriteerien avulla rajataan tutkimukseen soveltuvat tutkimukset. Kriteerit on tarkoin mietittävä, sillä ne määrittävät koko kirjallisuuskatsauksen onnistumisen. Kriteerien tulee olla sellaisia,



joilla saadaan aineistoon parhaat mahdolliset tutkimukset, jotka vastaavat oman tutkimuksen tutkimuskysymyksiin. (Aveyard 2010, 71.)

Kriteereinä voivat olla muun muassa kieli, julkaisuvuosi, käytettävä aineisto, tutkimuskohde, tutkimuksen tyypit ja menetelmät sekä tutkimuksen tuloksiin liittyvät seikat (Metsämuuronen 2005, 39; Aveyard 2010, 71–72). Petticrewin ja Robertsin (2006) mukaan on mietittävä, millainen merkitys valittavilla tutkimusten tutkimustuloksilla on oman tutkimuksen kannalta?

Otin aineistoon mukaan ne tutkimukset, joissa käsiteltiin nuorten vuorovaikutuksellista auttamista verkossa. Valitsin sisäänottokriteereiksi suomenkielisten tutkimusten lisäksi ainoastaan englanninkieliset tutkimukset ymmärrettävyyden varmistamiseksi sekä aineiston rajaamiseksi. Lisäksi hyväksyin tutkimukseeni vain refereekäytännön läpikäyneet tutkimukset. Vertaisarvioidut tutkimukset varmistivat tutkimusten laadukkuutta.

Laadullisten tutkimusten merkitys sosiaalityöissä on olennainen. Laadullisella tutkimuksella päästään tutkimaan esimerkiksi sosiaalialan työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia, joilla on sosiaalipalveluiden toteuttamisen ja kehittämisen kannalta keskeinen merkitys. (Ks. esim. Petticrew & Roberts 2006, 68.) Tiukkaa rajaa siihen, ottaako mukaan vain kvantitatiivisia vai kvalitatiivisia tutkimuksia ei kuitenkaan kannata tehdä Petticrewin ja Robertsin mukaan (2006, 68). Päädyinkin ottamaan mukaan sekä määrälliset että laadulliset tutkimukset.

Varsinaiset tiedonhaut ajoittuivat vuosille 2014–2015. Tiedonhaun aikarajauksena on ollut tammikuu 2000 -joulukuu 2014. Tällaiseen aikarajaukseen päädyin siksi, että vuorovaikutukselliset auttavat verkkopalvelut esimerkiksi nuorten suosimissa yhteisöpalvelimissä ovat lisääntyneet huomattavasti vasta 2000-luvulla (ks. esim. Merikivi, Timonen & Tuuttila 2011, 44).

Professori Ernest Chui sosiaalityön ja sosiaalishallinnon laitokselta Hong Kongista totesi artikkelistaan, joka täytti aineistoni sisäänottokriteerit, että tiedot siinä ovat varmasti jo niin vanhentuneita, että minun voisi olla viisaampaa etsiä tuoreempaa tietoa (henkilökohtainen tiedonanto 16.3.2015). Hänen artikkeli on vuodelta 2002. Jäin pohtimaan tätä ja mietin, olisiko ollut syytä rajata aikaa vielä tiukemmaksi, ottaen mukaan

vain esimerkiksi vuodelta 2010 lähtien olevat julkaisut. Päädyin pysymään kuitenkin valitussa aikarajassa, sillä kriteereitani vastaavaa tutkimusta ei ollut runsain määrin saatavilla ja näen, ettei tutkimuksissa tarkasteltu verkkoauttaminen ollut merkittävästi muuttanut muotoaan 2000-luvun jälkeen.

Poissulkukriteereihin luin niin kutsutun harmaan tutkimusaineiston eli julkaisemattomat lähteet, vaikka Aveyardin (2010, 73) mukaan kirjallisuuskatsaukseen hyödyllistä tutkimusta voi löytyä lisäksi harmaasta kirjallisuudesta. Aveyard kuitenkin neuvoo metodioppaassaan, että opinnäytetyöntekijä voi hyödyntää menetelmästä päälinjoja ja yleisiä periaatteita ajankäytön ja resurssien niukkuuden vuoksi (mt., 73). Suljin aineistosta pois pelkästään terveyteen liittyvät verkkoauttamista käsittelevät tutkimukset, opetukseen tai kasvatukseen liittyvät tutkimukset, vertaistukeen tai itseapuun keskittyvät tutkimukset sekä sellaista verkkoauttamista koskevat tutkimukset, joissa vuorovaikutus ei tapahtunut verkon kautta (esimerkiksi verkkopelejä käsittelevät tutkimukset, joissa pelaamista käytettiin menetelmänä kasvokkaisen tapaamisen ohessa). Halusin aineistoksi erityisesti sellaiset tutkimukset, joissa tutkittiin aikuisen tarjoamaa psyykkistä tai sosiaalista vuorovaikutuksellista tukea nuorille verkon välityksellä.

### **Aineiston haussa käyttämäni sisäänotto- ja poissulkukriteerit kootusti:**

#### **Sisäänottokriteerit:**

- Suomen ja englannin kieli
- Aikavälillä 2000–2014 julkaistut vertaisarvioidut tutkimusartikkelit
- Ilmaiset ja maksulliset artikkelit
- Artikkelit, joissa apua tarjotaan vuorovaikutuksellisesti verkon kautta
- Molempien tutkimuksen osapuolten näkökulmat (työntekijä ja/tai nuori)
- Kvantitatiiviset ja kvalitatiiviset tutkimukset

#### **Poissulkukriteerit:**

- Muun kuin suomen tai englanninkieliset tutkimukset
- Ennen vuotta 2000 julkaistut tutkimukset sekä vuoden 2014 jälkeen julkaistut tutkimukset
- Kaikki muu aineisto paitsi vertaisarvioidut tutkimusartikkelit
- Asiantuntijapuheenvuorot, historialliset katsaukset, kirjallisuuskatsaukset, lakianalyysit
- Kokonaiset oppikirjat

- Artikkelit, joissa on tutkittu virtuaalista auttamista pelkästään vertaistuen tai itseavun näkökulmasta
- Artikkelit, joissa ei tarjota apua vuorovaikutuksellisesti tietokoneen välityksellä

Seuraavassa luvussa kuvaan tutkimusaineistoni hankintaa. Aineistonkeruuni toteutui osittain jo ennen protokollan laatimista, jotta sain käsityksen tutkimusaiheistani koskevasta tutkimuksesta. Näin ollen kriteerini muokkaantuivat jonkin verran tehdessäni koehakuja eri tietokantoihin.

### ***5.3 Aineiston hankinta***

Aineistonkeruuni alkoi jo ennen varsinaista protokollan laatimista eri tietokantoihin tehtävillä koehauilla. Aineistonkeruun helpottamiseksi ja selkeyttämiseksi kävin tapaamassa informaatikko Eeva Koposta Jyväskylän yliopistolla useampaankin otteeseen vuosina 2013–2014. Koposelta sain paljon hyödyllisiä vinkkejä niin tiedonhakuun kuin aineiston rajaamiseen liittyen. Aveyard (2010, 76) suosittelee kirjallisuuskatsauksen tekijää konsultoimaan oman yliopiston informaatikkoa. Liitteessä 1 on kuvattuna aineistonhakuun liittyvät eri vaiheet.

Aluksi etsin elektronisista tietokannoista vain ilmaiseksi saatavia artikkeleita, mutta hyvin pian huomasin, että suuri osa artikkeleista ei ollut saatavilla avoimesti internetistä, joten päätin hyväksyä aineistoon myös maksulliset artikkelit. Koehakuja suoritin jo syksyllä 2013 ja jatkoin niitä keväällä ja syksyllä 2014 protokollan täsmentyessä. Tarkentavia hakuja tein vielä keväällä 2015 ja tässä vaiheessa päädyin ottamaan mukaan vielä yhden tietokannan lisäämään aineistoa (Web of Science). Varsinaisiksi tietokannoiksi valikoitui kotimaisten artikkeleiden viitetietokanta ARTO ja kansainvälisistä tietokannoista Academic Search Elite (Ebsco), Web of Science ja Google Scholar. Ulkopuolelle jäivät koehakujen perusteella Proquest, Social Care Online, Doria, JYKDOK ja Melinda – tietokannat, koska en löytäyt niistä tutkimukseni kannalta uutta relevanttia aineistoa. Proquest ja Social Care Online ovat sosiaalitieteellisiä, jolla saattoi olla merkitystä sille, ettei tutkimukseni kriteereiden mukaista tutkimusaineistoa löytynyt riittävästi. Sen sijaan Academic Search Elite (Ebsco) ja Web of Science ovat tietokantoina monitieteellisiä. Koin tärkeäksi hakea tietoa monitieteisesti, koska verkkoauttaminen näyttää ulottuvan laajemmalle kuin sosiaalitieteisiin.

Pyrin sisäänotto- ja poissulkukriteereillä sekä hakusanoilla rajaamaan tutkimusaineistoa siten, että etsittävien tutkimusten fokus oli sosiaalisessa ulottuvuudessa enemmän kuin teknologisessa ulottuvuudessa. Hain tietoa myös Verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus *Verkestä*, Nuorisotutkimusseuran sivuilta ja Mannerheimin lastensuojeluliiton sivuilta. Aineistokseni soveltuvaa vertaisarvioitua tutkimusta ei kuitenkaan näistä löytynyt.

Academic Search Elite (Ebsco) sekä Web of Science tietokantoina edustavat niin kutsuttua syvä web – tiedonhakua. Tämä tarkoittaa sitä, että suuri osa netin aineistosta on hakukoneille tavoittamatonta ja on saatavilla usein vain maksullisista tietokannoista. Google Scholarin tiedot perustuvat sen sijaan niin kutsuttuun pinta webiin eli näkyvään webiin, jolloin suuri osa verkkotiedosta voi jäädä googlen haravien ulottumattomiin. Koska syvä webin aineistojen katsotaan olevan pinta webin aineistoja laadukkaampia, on tästä syystä tärkeää etsiä tietoa myös syvä webistä. (Jyväskylän yliopiston koppa, kurssi- ja oppimateriaali.)

Tutkimukseni keskeiset käsitteet ovat virtuaalisuuteen ja auttamiseen liittyvät käsitteet. Otin selvää, millä muilla vastaavanlaisilla käsitteillä aineistoa voisi löytyä ja pohdin hakusanoja informaatikko Eeva Koposen kanssa. Halusin pitää mukana erilaisia hakusanoja liittyen virtuaalisuuteen ja auttamiseen, jotta sain mahdollisimman kattavan aineiston keräytyksi. Tiedonhakua tehdessäni pohdin lisäksi, mikä ero on asiasanahaualla ja sanahaualla. Koposen (2013) mukaan ero näiden välillä on lähinnä se, että asiasanahaku on tarkempi ja sanahaku kattavampi. Sanahakua käytetään muun muassa aiheissa, jotka esimerkiksi uutuutensa tai erityisyytensä vuoksi eivät löydy asiasanastoista. Sanahaussa voi käyttää kaikkia tutkijan ajattelemia hakutermejä, myös niitä, joita ei asiasanastoista löydy. (Koponen 2013.)

Huomasin, että kotimaisesta tietokannasta (ARTO) oli olennaisempaa hakea aineistoa kattavasti, koska tutkimusta ammatillisesta virtuaalisesta auttamisesta löytyi hyvin monenlaisten otsikoiden alta, jolloin pelkästään asiasanahaualla ei löytynyt relevantteja artikkeleita. Lisäksi huomasin, että hakutermeillä virtuaalinen, sähköinen tai teknologinen ei löytynyt asiasanahaualla helposti tietoa, jolloin sanahaualla löytyi sellaisia artikkeleita, joita asiasanahaku ei löytänyt. Koponen (2013) totesikin, että suomalaisissa tietokannoissa sähköinen termistö laahaa jäljessä, jolloin tiedonhakua tietyillä termeillä on hankala tehdä. Kansainvälisissä tietokannoissa sen sijaan oli suuren tietomäärän

vuoksi rajattava tiedonhakua kirjoittamalla hakutermejä eri kenttiin, kuten subject terms, title ja keywords. Muodostin hakulausekkeita kokeilemalla ja yhdistelemällä erilaisia vaihtoehtoja, kuten fraasihakua, erilaisia Boolean operaattoreita (and, or ja not) ja hakusanojen katkaisua tähdellä (\*). Tallensin haut tietokantoihin ja vein relevanteiksi katsomani artikkelit RefWorks- viitteidenhallinnan tietokantaan sekä tallensin tutkimuksia omalle koneelleni kansioihin. Pysin määrittelemään rajaukset ja suodattimet niin, että aineistoon valikoituisi tutkimukseni kannalta mahdollisimman relevantit tutkimusartikkelit. Lopuksi vielä täsmensin koehakujen perusteella sisäänotto- ja poissulkukriteerini lopulliseen muotoonsa. Hakusanat on kuvattu liitteessä 1 ja hakulausekkeet liitteessä 2.

Elektronisista tietokannoista löytyi yhteensä 2994 artikkelia. Hakukriteereideni mukaisesti kävin tarkemmin läpi 167 artikkelia. Näistä artikkeleista valikoitui abstraktin luvun jälkeen 137 lähempään tarkasteluun. Nämä artikkelit kävin läpi otsikon, abstraktin, asiasanojen ja osittain tulosluvun perusteella. Osan artikkeleista luin kokonaan, jos muuten en pystynyt päättämään täyttääkö artikkeli sisäänottokriteerini. Kokonaan luettaviksi artikkeleiksi valikoitui 71 artikkelia. Näistä 71 artikkelista karsiutui vielä tarkan seulonnan perusteella pois 55 artikkelia, joista suurin osa ei joko käsitellyt aikuisen tarjoamaa verkkoauttamista, perustui vertaistukeen tai itsehoidollisiin menetelmiin tai kyseessä oli esimerkiksi kirjallisuuskatsaus.

Aineistoksi valikoitui lopulta yhteensä 17 vertaisarvioitua tutkimusartikkelia, joista yksi kotimainen artikkeli (Granholm 2010) päätyi aineistoon muuta kautta kuin tietokantahaun kautta. Kyseinen artikkeli on julkaistu sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirjassa: Sosiaalityö, tieto ja teknologia (2010). Arto – tietokanta ei löydä vuosikirjassa olevia artikkeleita, jos artikkelin kirjoittaja ei ole vuosikirjan toimittajana (Koponen 2013). Moni artikkeleista ei ollut luettavissa internetin kautta ilmaiseksi, mutta onnistuin joko sähköpostitse tai Research Gate-palvelun kautta tavoittamaan näiden artikkeleiden kirjoittajat, jotka ystävällisesti lähettivät minulle kopion artikkeleistaan. Tarkemmat tiedot aineistoon valikoituneista tutkimuksista on liitteessä 2.

## ***5.4 Aineiston analyysi***

Käytin aineistoni analyysissa laadullisen aineiston analyysimenetelmiä, kvantifiointia ja narratiivista synteesiä. Petticrewin ja Robertsin (2006, 170) kuvailema narratiivinen synteesi sopii kirjallisuuskatsauksiin, joissa tutkimusten menetelmät ovat monipuolisia. Narratiivinen synteesi eroaa siten esimerkiksi meta-analyysista, jota hyödynnetään yleensä sellaisten tutkimusten analysoinnissa, joissa esimerkiksi tutkimusten menetelmät ovat samanlaisia. Tällöin tutkimuskysymyksiin vastataan laskemalla tilastollisesti tutkimusten tuloksia yhteen. Sosiaalitieteisiin perustuviissa systemaattisissa kirjallisuuskatsauksissa aineisto on kuitenkin usein liian heterogeenistä, jotta meta-analyysia voitaisiin hyödyntää. Tällöin narratiivinen synteesi on yleensä toimivampi vaihtoehto. (Mt., 164–172.)

Aloitin analyysin kvantifioimalla tutkimusaineistoani. Kvantifioinnin avulla voidaan laskea ja luokitella erilaisia aineistoon liittyviä tekijöitä. Luokkia voidaan vertailla keskenään ja pohtia niihin vaikuttaneita tekijöitä (Eskola & Suoranta 2008, 164.) Kvantifioin tutkimusartikkeleista kohdat: tutkimusartikkeleiden pääpiirteet ja tutkimuskohteet- ja aiheet, metodiset valinnat, julkaisumaat, -vuodet, -kanavat, metodiset valinnat ja tieteenalat. Näitä tietoja tarkastelemalla pystyin avaamaan paremmin tutkimusaineistoani, vaikka tutkimusartikkelien metodologiset valinnat tai tieteenfilosofiset lähtökohdat eivät olleetkaan varsinaisia analyysini kohteita. Kvantifiointi näkyy luvussa 6. Tutkimusaineiston kuvaus.

Varsinaisen laadullisen analyysin toteutin aineistoni tutkimusartikkeleiden tutkimustuloksia analysoimalla. Narratiivinen synteesi toteutetaan yleensä neljän eri vaiheen kautta. Ensiksi luodaan teoria siitä miten interventio toimii, miksi ja kenelle. Toiseksi luodaan synteesi aineistona olevien tutkimusten tuloksista. Kolmantena tutkitaan aineiston yhteneväisyyksiä ja eroavuuksia ja neljäntenä arvioidaan synteessin vahvuutta. (Popay, Roberts, Sowden, Petticrew, Arai, Rodgers, Britten, Roen & Duffy 2006, 11.)

Narratiivisessa synteessissä olennaista on aloittaa ensin aineiston kuvailemisella. Synteessissä jaetaan ensiksi tutkimukset loogisiin kategorioihin niiden kuvausten perusteella (aiheet, metodit, tulokset) (ks. liite 3). Tämän jälkeen tutkimusten tuloksista etsitään koodeja eli niin sanottuja avainsanoja ja järjestetään ne loogisiin kategorioihin (esimerkiksi erojen, yhteneväisyyksien tai ristiriitojen mukaan). Kategoriat analysoidaan erikseen pohti-

malla, miten eri koodit ja teemat sopivat yhteen keskenään ja millaiset asiat niihin vaikuttavat. Lopuksi tutkimusten tuloksista tehdään synteesi, jossa kuvataan kaikki tutkimuksista muodostetut teemat. (Petticrew & Roberts 2006, 164–170.)

Aveyardin (2010, 130) neuvoja mukailen kävin jokaisen tutkimuksen läpi etenkin tutkimustulosten osalta etsien ja muodostaen keskeisistä tuloksista koodeja eli niin sanottuja avainsanoja, jotka määrittivät verkkoauttamista joko työntekijän tai nuoren näkökulmasta. Lisäksi koodit nousivat verkkoauttamiseen liittyvistä seikoista, joita tutkijat olivat havainneet tutkimustuloksia analysoidessaan. Muodostin koodit tutkimustuloksia läpikäymällä. Koodeja oli helppo muodostaa, koska monissa tutkimusartikkeleissa tutkimustulokset esiteltiin valmiiksi teemoiteltuina. Tämän jälkeen tarkastelin, mitkä kaikki samat koodit esiintyivät eri tutkimuksissa. Koodeista muodostin teemoja, joiden alle tuli samanlaiset tai samankaltaiset koodit. Tämän vaiheen jälkeen kävin läpi huolellisesti teemat ja koodit, tarkastelin vastaako teema koodeja ja päinvastoin ja onko tutkimustuloksista saatu kaikki olennainen esiin (ks. Aveyard 2010, 130-131).

Aineistoni tutkimustuloksista löytyneet ja muodostuneet koodit ovat: rohkeus, avoimuus, aika ja paikka, ennaltaehkäisy, tavoitettavuus, anonyymius, saavutettavuus, leimallisuus, häpeä, tunnistaminen, valta, kontrolli, motivaatio, itsevarmuus, turvallisuus, ruuhkautuminen, sitoutuminen, väärinkäyttö, informaatio, työskentelytaidot, tulkinta, sosiaalisten vihjeiden puute, tallentuminen, seuraaminen, väärinymmärrys, ruuhkautuminen, tasa-arvo, emotionaalisuus, luottamus, valtaistuminen, empatia, kuunteleminen, suhteen syvyys, voimaantuminen, yhteisöllisyys, masennusoireiden väheneminen, vertaisuus, sosiaaliset suhteet, sosiaaliset taidot, luottamus, muutos, jonotus.

Koodaamisen jälkeen teemoittelin aineiston yhdistelemällä koodeja erilaisten teemojen alle. Yksi teema siis kuvaa tiettyä koodien joukkoa (Eskola & Suoranta 2008, 179). Koodaamisessa ja luokittelussa käytin apuna värikyniä etsiessäni samanlaisia ja erilaisia koodeja ja ryhmitellessäni niitä sopiviin teemoihin. Nimesin teemat alustavasti ja muokkasinkin lopulliseen muotoon analyysin edetessä ja teemojen täsmentyessä. Osa koodeista tuntui menevän valitsemieni teemojen kanssa hieman päällekkäin. Teemojen syntymisessä keskeisiä olivat tutkimuskysymykseni. Vastaavatko teemat tutkimuskysymyksiini ja tutkimustehtävääni eli siihen, millaisena verkkoauttaminen

näyttäytyy nuoria koskevassa tutkimuksessa. Kuviossa 1 on aineistoni tutkimustulosten teemat ja koodit.

Ennaltaehkäisevä matalan kynnyksen palvelu	Virtuaalinen vuorovaikutus	Auttamissuhde ja tarjottava tuki	Verkkoauttamisen vaikutukset
Rohkeus, avoimuus, aika ja paikka, ennaltaehkäisy, tavoitettavuus, anonyymius, saavutettavuus, leimallisuus, häpeä, tunnistaminen, valta, kontrolli, motivaatio, itsevarmuus, turvallisuus, ruuhkautuminen, sitoutuminen, väärinkäyttö	Informaatio, työskentelytaidot, tulkinta, sosiaalisten vihjeiden puute, tallentuminen, seuraaminen, väärinymmärrys, ruuhkautuminen	Tasa-arvo, emotionaalisuus, luottamus, voimaantuminen, valtaistuminen, empatia, kuunteleminen, väärinymmärrys, suhteen syvyys	Voimaantuminen, yhteisöllisyys, masennusoireiden väheneminen, vertaisuus, sosiaaliset suhteet, sosiaaliset taidot, luottamus, muutos, väärinymmärrys, jonotus

**Kuvio 1. Verkkoauttamisen keskeiset teemat ja niihin liittyvät koodit**

Kirjallisuuskatsauksessa analyysi etenee yleensä aineisto- tai ilmiöpohjaisesti, jossa tutkijalla ei ole yhtä suurta teoriaa vaan useita pieniä teorioita. Erilaiset teoriat, käsitteet ynnä muut toimivat tulkintakehyksinä, joiden avulla tutkijan on mahdollista tulkita aineistoaan ja sitä kautta tutkimaansa ilmiötä. (Eskola 2007, 163–164.) Olen pyrkinyt koodaamaan aineistoni aineistolähtöisesti, vaikka minulla olikin jo joitain ennako-ajatuksia koodeihin liittyen. Aineistolähtöinen analyysi on induktiivinen, jossa tutkija ei määrää mikä on tärkeää, vaan tulokset syntyvät aineistosta käsin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164). Jari Eskolan ja Juha Suorannan (2008, 156) mukaan aineistolähtöisen koodaamisen tulisi tapahtua ilman ennako-oletuksia, vaikkakin koodaus idealistisista lähtökohdistaan huolimatta on sekoitus tutkijan ennakkoluuloja ja aineiston tulkintaa (ks. myös Hirsjärvi ym. 2004, 155; Tuomi & Sarajärvi 2009, 123). Kuten Kaisa Kaseva (2011, 16) toteaa, täydellistä aineistolähtöistä induktiivisuutta ei voida pitää mahdollisena, sillä katsauksen teemoja määrittävät etukäteen sovitut aineiston hakusanat sekä tut-



kimuskysymykset. Aineistoa riittävän moneen kertaan läpikäymällä pyrin kuitenkin varmistamaan, että synteesi muodostuu vahvasti tutkimusten tutkimustuloksista, ei omista olettamuksistani ja uskomuksistani.

### ***5.5 Tutkimuksen kriittinen arviointi***

Tutkimusprosessini on kestänyt neljä vuotta, jonka aikana tutkimus on elänyt ja muuttunut jonkin verran alkuperäisestä tutkimussuunnitelmasta. Sirkka Hirsjärven, Pirkko Remksen ja Paula Sajavaaran (2004, 155) mukaan laadullisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelma saa muotoutua tutkimuksen edetessä ja tutkimus voidaan toteuttaa joustavasti. Tutkimuskohteeni, vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen, on kuitenkin alusta asti ollut se, johon tutkimuksessani olen halunnut keskittyä.

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys muodostui osin ennen aineiston keruuta ja osin sen jälkeen, jonka vuoksi tutkimusprosessini oli enemmänkin päällekkäinen kuin loogisesti teoriasta aineiston keruuseen ja analyysiin etenevä. Lisäksi jouduin miettimään jonkin verran tutkimusongelman täsmentämistä teoriaosion ja aineisto-osion yhtensovittelussa. Haastetta teorian rakentamiselle toi myös se, että verkkoauttamiseen liittyvä käsitteistö ei ole mitenkään selkeä saati vakiintunut. Teoreettinen viitekehys muodostuikin vähitellen tutkimuksen edetessä. Tärkeimmäksi teoreettiseksi lähtökohdaksi näin virtuaalisuuden käsitteen avaamisen siitä lähtökohdasta, miten virtuaalinen maailma avautuu nuorille ja miten se muokkaantuu auttamistyön käytäntöihin erityisesti virtuaalisen vuorovaikutuksen kautta. Elina Henttosen (2008) mukaan aineiston analyysia ja tutkimuksen teoreettista osuutta voi muokata rinta rinnan, jolloin tutkimusongelma elää prosessin aikana.

Pyrin analysoimaan tutkimustuloksia aineistolähtöisesti, vaikka työkokemukseni verkkoauttamisesta sekä aihepiiriin tutustuminen etukäteen vaikuttivat niin tutkimusprosessiin kuin käsitteiden ja teorian valintaan. Henttosen (2008) mukaan useimmat laadulliset tutkimukset sijoittuvat teorialähtöisen ja aineistolähtöisen tutkimuksen välimaastoon. Olen kuitenkin kuvannut analyysini aineistolähtöiseksi, koska pyrin etsimään tietoa aineistona olevista tutkimuksista ilman etukäteismäärittelyjä.

Myös tutkimukseni metodologiset valinnat muokkaantuivat tutkimusprosessin edetessä. Alkuperäinen idea tutkia jyvässkyläläisille nuorille suunnatun kysy-palstan (Nuorten Laturi<sup>12</sup>) vastauksia ja kysymyksiä sisällön analyysin avulla vaihtui kiinnostukseen tutkia laajemmin ja systemaattisemmin verkkoauttamisen ulottuvuuksia. Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen isoja etuja on Paasion (2013) kuvaama tieteellisen tutkimuksen mahdollisimman kattava tarkastelu. Halusin, että tutkimukseni toisi laajamittaisempaa käsitystä nuorille suunnatusta verkkoauttamisesta, ja jota voisi hyödyntää myös verkkososiaalityön kehittämisessä. Näin ollen tutkimukseni sitoutuu evidence based – ajatteluun, jossa tavoitteena on tutkimuksellinen näyttöön perustuvan käytännön kehittäminen (Korteniemi & Borg 2008).

Systemaattinen kirjallisuuskatsaus on saavuttamassa yhä enemmän suosiota sosiaalitieteissä näyttöön perustuvan toiminnan lisääntyessä. Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen käytöstä metodina on kuitenkin esitetty paljon kritiikkiä. Kritiikki kohdistuu usein väärinkäsityksiin katsauksen historiasta, tarkoituksesta, metodista ja käytöstä (Petticrew & Roberts 2006, 265). Yksi väärinkäsitys liittyy siihen, että se nähdään vain kirjallisuusluettelona tietystä aihepiiristä, vaikka tosiasiaassa sen tarkoitus on vastata tarkasti tutkimuskysymyksiin, vähentää puolueellisuutta vain tiettyjen tutkimusten käyttämisen suhteen, arvioida valikoitujen tutkimusten laatua ja vetää yhteen tuloksia objektiivisesti ja läpinäkyvästi (mt., 265).

Tiedonhakuja tehdessäni etsin tietoa monista eri tietokannoista. Varsinainen tiedonhaku rajoittui lopulta neljään eri tietokantaan (ARTO, EBSCO, Web of Science, Google Scholar), koska näiden lisäksi en onnistunut löytämään muista tietokannoista tutkimukseni kanalta lisää relevanttia tutkimustietoa. Lisäksi havaitsin, että samoja artikkeleita löytyi eri tietokannoista, joita minulla oli jo löytynyt esimerkiksi EBSCON kautta. Henttosen (2008) mukaan tutkimuksen saturaatiopiste on saavutettu, kun uudet tapaukset eivät tuone enää uutta tietoa tai uusia näkökulmia, eli aineisto alkaa toistaa itseään. Vaikka systemaattinen kirjallisuuskatsaukseni ei laajuudessaan vastaa esimerkiksi The Social Care Institute for Excellence's (SCIE) vaatimia kriteereitä, koin kirjallisuuskatsaukseni toteutuneen riittävän hyvin. Uskoisin, että toisen tutkijan olisi mahdollista toistaa tutkimukseni ja päätyä samantyyppisiin johtopäätöksiin.

---

<sup>12</sup> Nuorten Laturi on jyvässkyläläisten nuorten tieto- ja neuvontapalvelusivusto.  
<http://www3.jkl.fi/nuoriso/kysy/>

Tutkimukseni yleistettävyydessä on huomioitava, että neljässä aineistoni tutkimusartikkelissa tutkimusaineisto on kerätty samasta australialaisesta palvelusta: Kids Help Line ja kahdessa tutkimusartikkelissa aineistoa on kerätty samasta englantilaisesta Kooth.com-palvelusta. Kaikissa näissä aineisto oli kerätty kuitenkin eri aikoina ja todennäköisesti eri nuorilta (anonymiteetin vuoksi ei voida sanoa varmaksi). Lisäksi on huomioitava, että useimmissa tutkimusartikkeleissa otokset olivat suhteellisen pieniä, mikä antaa aihetta tiettyyn varovaisuuteen tulosten yleistettävyydessä. Toisaalta tutkimusaiheena verkkoauttaminen on vielä melko tuore, joten pieniäkin otoksia koskevat tutkimukset ovat tärkeitä, kuten Roinekin (2011) toteaa tutkimuksessaan.

Systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa aineistoksi valikoituneiden tutkimusten kriittinen arviointi on tärkeää. Ensinnäkin arvioidaan, vastaako aineisto tutkimuskysymyksiin ja toiseksi arvioidaan tutkimusten korkeatasoisuutta pohtimalla mm. tutkimusten julkaisukanavia, metodeita, tutkimuskysymyksiä, otoksia, aineistonkeruuta ja analysointia (Petticrew & Roberts 2006, 126). Arvioin tutkimuksia kriittisesti tehdessäni ensivaiheen seulontaa ja lähilukua. Karsin aineistosta pois tutkimukset, jotka eivät täyttäneet sisäänottokriteereitani. Tutkimusartikkeleiden korkeatasoisuutta arvioitaessa voidaan käyttää esimerkiksi Spencerin, Ritchien, Lewisin & Dillonin (2003) tsekkauslistaa<sup>13</sup> laadullisen tutkimuksen arvioinnissa sekä Downsin ja Blackin (1998) tsekkauslistaa määrällisen tutkimuksen arvioinnissa<sup>14</sup>. Tarkastelin tutkimuksia osin tsekkauslistojen avulla, mutta pidin aineistooni valikoituneita tutkimuksia tutkimusasetelmiltaan tarpeeksi korkeatasoisina, koska ne olivat kaikki refereekäytännön läpikäyneitä artikkeleita.

Käytettäessä tutkimusaineistona internetiin kytkeytyvää tutkimusta, on pohdittava myös eettisiä kysymyksiä. Granholm (2010, 160) toteaaakin, että internet on maailmanlaajuinen ja sen käyttäjät tulkitsevat ja tarkastelevat informaatiota omasta kulttuuristaan ja omista lähtökohdistaan käsin. Toteuttaessani tutkimukseni systemaattisen kirjallisuuskatsauksen menetelmällä, en ole tarvinnut tutkimuslupia tai muuta työn eettisyyteen liittyvää erityistarkastelua. Jokainen aineistoni tutkimus on käynyt läpi refereekäytännön ja tutkimusten

---

<sup>13</sup> Spencer ym. (2003) nostavat arviointilistassaan esiin tutkimusten tulosten, tutkimusasetelman, otoksen ja menetelmän arvioinnin.

<sup>14</sup> Downs ja Black (1998) korostavat niin ikään tulosten raportoinnin, tulosten ulkoisen validiteetin (yleistettävyyden), tutkimustulosten vääristymien, otoksen ja muutosvoiman arvioinnin.

eettisyyttä on arvioitu. Kuitenkin eettisyyttä on hyvä pohtia siltäkin kannalta, miten verkko vaikuttaa auttamistyössä keskeisiin arvoihin, asiakkaan kohtaamiseen oikeudenmukaisesti ja esimerkiksi tietosuojakysymyksiin. Eettinen pohdinta tutkimuksessani jää vähemmälle huomiolle, sillä olen keskittynyt enemmän verkkoauttamisen kokonaisuvaan ja sen vaikutuksiin. Jatkossa tärkeää olisikin tuottaa tutkimusta myös verkkoauttamisen eettisyydestä (ks. myös Rahikka 2013, 139). Tämä on asia, johon erityisesti sosiaalityössä on kiinnitettävä huomiota.

## 6 Tutkimusaineiston kuvaus

Systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa on tärkeää kuvata tutkimusaineisto mahdollisimman hyvin. Kuvaan tässä luvussa tutkimusartikkeleiden pääpiirteet ja tutkimuskohde- ja aiheet, metodiset valinnat, julkaisumaat, -vuodet, -kanavat ja tieteenalat. Tutkimusaineiston kuvauksena on tarkoitus lisätä tutkimuksen läpinäkyvyyttä (Petticrew & Roberts 2006, 165). Aineistona olevista tutkimuksista koostettu taulukko on liitteessä 3 (Aineistoon kuuluvat tutkimukset).

Tutkimusaineistoni koostui yhteensä 17 vertaisarvioidusta tutkimusartikkelista, joissa kaikissa tarkasteltiin nuorten vuorovaikutuksellista auttamista verkossa. Aineiston artikkeleissa tutkimustehtävät ja analyysimenetelmät eroavat toisistaan, mutta kaikissa otetaan kantaa verkkoauttamisen etuihin ja haittoihin. Artikkelit jakaantuivat tutkimusasetelmiltään kahteen eri päätutkimusteemaan, kokemuksia analysoivat artikkelit (11) ja verkko-tekstejä analysoivat artikkelit (6). Yhdessätoista tutkimusartikkelissa tarkastellaan joko työntekijöiden, nuorten tai molempien kokemuksia verkkoauttamisesta perustuen pääsääntöisesti heidän haastatteluihin (Chui 2002; King, Bambling, Reid & Thomas 2006a; King, Bambling, Lloyd, Gomurra, Smith, Reid & Wegner 2006b; Gerrits, Van der Zanden, Visscher & Conijn 2007; Bambling, King, Reid & Wegner 2008; Haas, Koestner, Rosenberg, Moore, Garlow, Sedway, Nicholas, Hendin, John Mann & Nemeroff 2008; Fukkink & Hermanns 2009; Hanley 2009; Vossler & Hanley 2010; Dunn 2012; Dowling & Rickwood 2014a). Kuudessa tutkimusartikkelissa tarkastellaan verkkoauttamisen keskusteluketjuja (esim. verkkoryhmä, keskustelupalsta) poimien keskusteluista asioita, jotka kuvaavat verkkoauttamisen prosessia, auttamissuhdetta ja/tai merkitystä (Williams, Bambling, King & Abbott 2009; Granholm 2010; Greidanus & Everall 2010; Roine 2011; Dowling & Rickwood 2014b; Webber 2014).

### Verkkopalveluiden kuvaus

Tietokonevälitteinen vuorovaikutuksellinen auttaminen on tutkimukseni aineistossa tekstiin pohjautuvaa auttamista ja useimmissa artikkeleissa sitä kuvataan sanalla *online counselling*. Sitä tarjotaan synkronisesti joko kahdenkeskisen chatin tai ICQ:n (pikaviestinohjelma) kautta (Chui 2002; King ym. 2006a; King ym. 2006b; Bambling ym. 2008; Haas ym. 2008; Hanley 2009; Fukkink & Hermanns 2009; Williams ym. 2009;

Vossler & Hanley 2010; Dowling & Rickwood 2014a; Dowling & Rickwood 2014b), suljetun tai avoimen ryhmämuotoisen chatin kautta (Gerrits ym. 2007; Greidanus & Everall 2010; Vossler & Hanley 2010; Roine 2011) tai ei-synkronisesti sähköpostin tai kysy-vastaa-tyyppisen avoimen tai suljetun viestikeskustelun kautta (Chui 2002; Granholm 2010; Vossler & Hanley 2010; Dunn 2012; Webber 2014). Lisäsi Fukkinkin & Hermannsin (2009) sekä King ym. (2006a) tutkimuksissa vertaillaan kahta eri auttamisen menetelmää, puhelin- ja onlineneuvontaa ja vaikka tutkimustehtävänäni ei ole tarkastella auttavaa puhelinpalvelua, tarkastellaan näissä kahdessa tutkimuksessa kuitenkin kattavasti verkkoauttamista, joten päädyin pitämään artikkelit mukana tässä tutkimuksessa.

Tutkimusten kohteena olevissa verkkopalveluissa apua tarjonneet työntekijät olivat sekä ammattilaisia että koulutettuja vapaaehtoistyöntekijöitä. Koulutetut vapaaehtoistyöntekijät toimivat useimmiten auttavissa koko maan kattavissa verkkopalveluissa, jotka olivat yleensä erilaisten järjestöjen ylläpitämiä, kuten Kids Help Line<sup>15</sup> (King ym. 2006a; King ym. 2006b; Bambling ym. 2008; Williams ym. 2009), Kooth.com<sup>16</sup> (Hanley 2009; Vossler & Hanley 2010), Dutch telefoon<sup>17</sup> (Fukkink & Hermanns 2009), Virtual Counselling Centre (Virtuelle Beratungsstelle)<sup>18</sup> (Vossler & Hanley 2010), Yahoo!Answers<sup>19</sup> (Webber 2014) sekä kanadalaisen itsemurhia ehkäisevän

---

<sup>15</sup> Kids Help Line on suurin australialainen auttamispalvelu (1991), joka on tarjonnut auttavan puhelimen (24h) ja sähköpostin lisäksi onlineneuvontaa vuodesta 2002 lähtien. Palvelu on suunnattu 5-18-vuotiaille, painottuen kuitenkin nuoruusikään (King ym. 2006, 170). Onlinepalvelusta saa apua anonyymisti ja apua tarjoavat koulutetut työntekijät. Kids Help Linessa oli vuonna 2013 sivuilla kävijöitä yhteensä 700 649, joista kahdenkeskistä onlineneuvontaa oli yhteensä 72 416 sekä puhelimen ja netin kautta tarjottua tukea sai 158 318 lasta ja nuorta (Kids Help Line Overview 2013, 3).

<sup>16</sup> Kooth.com on tarjonnut onlinetukea vuodesta 2004 Stockportin alueella Englannissa. Aineistojen otokset keskittyvät Kooth-verkkopalvelussa Coynty of Cheshire-alueelle, jossa palvelua tarjotaan 11–25-vuotiaille nuorille. Onlinepalvelusta saa apua anonyymisti ja apua tarjoavat koulutetut työntekijät. Kooth.com palvelu tarjosi vuoden 2014–2015 (maaliskuu-maaliskuu) 2400 kahdenkeskistä onlinekeskustelua ja 2200 nuorta lähetti yksityisviestin työntekijälle (<http://www.xenzone.com/kooth.html>).

<sup>17</sup> Dutch Kindertelefoon-palvelu (nyk. De Kindertelefoon) tarjoaa perinteisen auttavan puhelimen lisäksi online chat-neuvontaa. Palvelulla tarjotaan tukea, tietoa ja neuvoja 8-18-vuotiaille lapsille ja nuorille. Apua tarjotaan anonyymisti koulutettujen työntekijöiden avulla. Sivulla on yli 640 000 kävijää vuosittain (KT Magazine of De Kindertelefoon, luettu 31.3.2015).

<sup>18</sup> Virtual Counselling Centre avattiin vuonna 2000 ja se on suunnattu 14–21-vuotiaille nuorille. Palvelua tarjoavat koulutetut työntekijät/terapeutit. Vuonna 2010 rekisteröityneitä käyttäjiä oli noin 30 000, joista sivuilla kävijöitä päivittäin 2434. (Vossler & Hanley 2010.)

<sup>19</sup> Yahoo! Answer -palvelu perustettiin vuonna 2005. Se on saatavilla 12 eri kielellä ja 26 eri maata on palvelun tunnistanut. Noin 4 miljoonaa kävijää kirjautuu palveluun joka päivä. Lähetetty viesti vaatii rekisteröitymisen, mutta kysymyksen ja vastauksen voi esittää nimettömästi.

järjestön ylläpitämä websivusto, jossa tutkimuksen tarkastelun kohteena oli keskustelupalsta itsemurhien ehkäisyyn liittyen (Greidanus & Everall 2010).

Ammattilaiset puolestaan toimivat usein oman organisaationsa kautta sähköpostia tai pikaviestinohjelmia hyödyntäen (Chui 2002; Dunn 2012; Dowling & Rickwood 2014a; Dowling & Rickwood 2014b) tai projektissa luotujen web-pohjaisten ohjelmien kautta (Gerrits ym. 2007; Haas ym. 2008). Lisäksi muutamissa järjestöissä oli mahdollistettu ammattilaisten toiminta verkossa, kuten A-Klinikkasäätiön Varjomaailma-verkkopalvelu<sup>20</sup> päihteitä käyttävien vanhempien lapsille (Roine 2011) sekä yliopisto-opiskelijoiden mielenterveyttä edistävän Nyyti ry:n ylläpitämän virtuaaliolkapään kysyvastaa-palvelu<sup>21</sup> yliopisto-opiskelijoille (Granholm 2010). Ammattilaisina eri verkkopalveluissa oli muun muassa mielenterveyshoitajia, psykologeja, terapeutteja ja sosiaalityöntekijöitä.

Neljässä australialaisessa tutkimusartikkelissa aineisto oli kerätty samasta australialaisesta verkkopalvelusta, Kids Help Line (King ym. 2006a; King ym. 2006b; Bambling ym. 2008; Williams ym. 2009). Kahdessa tutkimusartikkelissa aineistoa oli kerätty samasta englantilaisesta Kooth.com-palvelusta (Hanley 2009; Vossler & Hanley 2010) ja kahdessa tutkimusartikkelissa (Dowling & Rickwood 2014a; Dowling & Rickwood 2014b) oli aineisto kerätty todennäköisesti saman organisaation sisältä, koska artikkelien kirjoittajat ovat samat. Kuitenkin tutkimusartikkeleissa aineistot on kerätty eri aikoina ja todennäköisesti eri otoksilla, joten päätin pitää kaikki nämä artikkelit aineistossa. Tämä luo jonkin verran ongelmia tulosten yleistettävyyteen, jota pohdin tutkimuksen luotettavuus –osiossa (luku 5.5).

Yhdeksässä tutkimuksessa nuorista avunhakijoista kävi ilmi nuoren sukupuoli. Näissä tutkimuksissa selvä enemmistö oli naissukupuolisia (King ym. 2006a; Gerrits ym. 2007; Haas ym. 2008; Fukkink & Hermanns 2009; Williams ym. 2009; Granholm 2010; Vossler

<sup>20</sup> Varjomaailma on A-klinikkasäätiön ylläpitämä vuonna 2008 avattu sivusto, jossa vanhempien ja muiden läheisten aikuisten päihteidenkäytöstä huolta ja haittoja kokevat lapset voivat jakaa kokemuksiaan muiden samaa kokeneiden kanssa sekä saada myös tukea luotettavilta aikuisilta. Sivustolla on sekä kaikille avoimia yleisiä keskustelualueita että ulkopuolisilta suljettuja tukiryhmiä. (Roine 2011, 34.)

<sup>21</sup> Virtuaaliolkapää on yliopisto-opiskelijoiden henkistä hyvinvointia edistävän yhdistyksen Nyyti ry:n ylläpitämä verkkopalvelu, joka on toiminut vuodesta 1992 lähtien ensin sähköpostin kautta ja vuodesta 2003 www-pohjaisena palveluna. Palvelu on avoinna ympäri vuorokauden ja tarjoaa nuorelle mahdollisuuden kirjoittaa mieltä askarruttavasta aiheesta Nyyti Ry:n henkilökunnalle. Palvelu vaatii rekisteröitymisen, jonka yhteydessä luodaan oma käyttäjätunnus ja salasana.

& Hanley 2010; Roine 2011; Dunn 2012). Niissä tutkimuksissa, joissa ikä oli mainittu joko keskiarvona tai ikähaitarilla, painottui se noin 12–25 vuotiaisiin (King ym. 2006a; Gerrits ym. 2007; Haas ym. 2008; Williams ym. 2009; Fukkink & Hermanns 2009; Granholm 2010; Vossler & Hanley 2010; Roine 2011; Dunn 2012; Dowling & Rickwood 2014a; Dowling & Rickwood 2014b). Viidessä tutkimuksessa nuorten keskimääräinen ikä ei käynyt ilmi, mutta tarkasteltavat verkkopalvelut olivat suunnattu noin 12-25 –vuotialle nuorille (Bambling ym. 2008; Chui 2002; Greidanus & Everall 2010; Hanley 2009; King ym. 2006b; Webber 2014).

Aineistossani esiintyvät verkkoauttamisen keskustelujen aiheet (ei suuruusjärjestyksessä, joskin mielialaan liittyvät kysymykset olivat tyypillisimpiä):

1. Masennus, ahdistus, mielialan vaihtelut (King ym. 2006a; King ym. 2006b; Gerrits ym. 2007; Bambling ym. 2008; Haas ym. 2008; Hanley 2009; Fukkink & Hermanns 2009; Williams ym. 2009; Granholm 2010; Greidanus & Everall 2010; Vossler & Hanley 2010; Dunn 2012; Dowling & Rickwood 2014a; Dowling & Rickwood 2014b)
2. Läheisen päihde- tai mielenterveysongelmat (Granholm 2010; Greidanus & Everall 2010; Roine 2011)
3. Seksuaalisuus, seksuaalinen häirintä tai hyväksikäyttö (Gerrits ym. 2007; Fukkink & Hermanns 2009; Webber 2014)
4. Sosiaaliset suhteet (esim. kiusaaminen, perhesuhteet, yksinäisyys) (Gerrits ym. 2007; Fukkink & Hermanns 2009; Hanley 2009; Granholm 2010; Vossler & Hanley 2010; Webber 2014)
5. Itsetuhoisuus (Haas ym. 2008; Fukkink & Hermanns 2009; Greidanus & Everall 2010; Vossler & Hanley 2010; Dowling & Rickwood 2014)

Lisäksi Fukkinkin & Hermannsin (2009) tutkimuksessa mainittiin nuorten avun haun syiksi päihteet, fyysinen terveys, väkivalta ja kehonkuva.

### **Tutkimusartikkeleiden metodiset valinnat**

Tutkimusartikkeleissa aineistot koostuivat pääosin haastatteluista ja erilaisista kyselylomakkeista. Tutkimusaineistoni muodostuu kymmenestä kvalitatiivisesta tutkimuksesta (Chui 2002; King ym. 2006b; Bambling ym. 2008; Granholm 2010;



Greidanus & Everall 2010; Vossler & Hanley 2010; Roine 2011; Dunn 2012; Dowling & Rickwood 2014a; Webber 2014), kolmesta kvantitatiivisesta tutkimuksesta (King ym. 2006a; Fukkink & Hermanns 2009; Dowling & Rickwood 2014b) ja neljästä tutkimuksesta, joissa oli käytetty sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista metodologiaa.

Monimenetelmällisissä tutkimuksissa Gerrits ym. (2007) käyttivät kyselylomakkeiden ja CES-D:n (depressio-oireiden tunnistamiseen ja depression vaikeusasteen arviointiin kehitetty seulontamenetelmä) ohella ryhmän vetäjien haastatteluja, Haas ym. (2008) käyttivät kyselylomakkeiden (PHQ-9 Patient Health Questionnaire) analysoinnin lisäksi sisällönanalyysia tarkastellessaan nuorten ja online-neuvojien välisiä keskusteluja, Hanley (2009) käytti onlinekyselyä (the Therapeutic Alliance Quality Scale) sekä palvelun käyttäjien haastatteluja ja Williams ym. (2009) käyttivät mittaristoa (Kids Help Line Counselling Transcript Instrument) mittaamaan keskusteluissa esiintyviä nuorten käyttäytymistä kuvaavia ilmiöitä, joiden tulokset analysoitiin laadullisesti.

Kvalitatiivisissa tutkimuksissa käytettiin pääsääntöisesti haastatteluaineistoa (esim. fokusryhmä ja yksilöhaastattelut) tai tekstiaineistoa (verkkokeskustelut). Analyysimenetelminä käytettiin sisällönanalyysia, teema-analyysia tai grounded theorya. Vosslerin ja Hanleyn (2010) tutkimuksessa analyysimenetelmää ei erikseen kerrota, mutta tutkimus on luonteeltaan kuitenkin laadullinen vertaileva tutkimus kahden verkkopalvelun välillä. Kvantitatiivisissa tutkimuksissa käytettiin pääasiassa varianssianalyysia sekä korrelaatioanalyysia.

### **Artikkelien julkaisumaat, -vuodet, -kanavat ja tieteenalat**

Aineistoksi valikoituneista 17 vertaisarvioidusta tutkimusartikkeleista seitsemän sijoittui Australiaan, mikä saattoi johtua siitä, että Australiassa nuorten kasvavat mielenterveysongelmat ovat suurin yksittäinen kansallinen huolenaihe, johon yritetään löytää ratkaisuja mm. informaatioteknologian keinoin (Collin ym. 2011, 39; Rickwood 2012, 1). Kolme tutkimusta sijoittui Amerikkaan, kaksi Hollantiin, kaksi Englantiin ja kaksi Suomeen. Kiinasta ja Kanadasta löytyi molemmista yksi artikkeli ja yksi artikkeli sijoittui sekä Saksaan että Englantiin (kahden eri maasta kotoisin olevan tutkijan yhteisartikkeli). Hakukieleni kansainvälisissä hauissa oli englantia, millä oli todennäköisesti vaikutusta kansainvälisen aineiston sijoittumiseen enimmäkseen englantia puhuviin maihin. Artikkelien julkaisuvuodet hajaantuivat melko tasaisesti vuosien 2002–2014 välille.

Aineistoon päätyneet artikkelit on julkaistu joko tieteellisissä lehdissä tai toimitetuissa teoksissa. Aineistoni artikkeleiden suosituin julkaisulehti oli *Counselling and Psychotherapy Research*, jossa oli julkaistu viisi aineistonani olevaa tutkimusartikkelia (King ym. 2006a; King ym. 2006b; Bambling ym. 2008; Williams ym. 2009; Dunn 2012). Kaksi tutkimusartikkelia oli julkaistu *British Journal of Guidance & Counselling* -lehdessä (Greidanus & Everall 2010; Hanley 2009). Lopuissa lehdissä oli julkaistu yksittäisiä artikkeleita. Toimitetuissa teoksissa julkaistut artikkelit olivat Granholmin (2010) artikkeli, joka on julkaistu Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirjassa: Pohjola, Kääriäinen ja Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia* sekä Vosslerin ja Hanleyn (2010) artikkeli, joka on julkaistu Leamanin ja Wörschingin toimittamassa teoksessa *Youth in Contemporary Europe*.

Määrittelin aineistoon valikoituneiden artikkelien tieteenalat kirjoittajien artikkelissa mainitseman oppialan mukaan. Mikäli se ei käynyt artikkelista ilmi, googletin kirjoittajan/t löytääkseni tieteenalan, jota tutkimus edustaa. Tutkimusartikkeleista viidessä oli tieteenalana psykologia (Gerrits ym. 2007; Hanley 2009; Greidanus & Everall 2010; Vossler & Hanley 2010; Dunn 2012), kahdessa artikkelissa oli tieteenalana sosiaalityö (Chui 2002; Granholm 2010), kahdessa artikkelissa terveystiede (Dowling & Rickwood 2014a ja 2014b) ja kahdessa artikkelissa sosiologia (Roine 2011; Webber 2014). Loput artikkeleista olivat monitieteisiä. Näissä tutkimuksissa tieteenaloina olivat psykologia ja lääketiede (King ym. 2006a; King ym. 2006b; Bambling ym. 2008; Williams ym. 2009) psykologia ja sosiaalityö (Haas ym. 2008) sekä kasvatustiede ja käyttäytymistiede (Fukkink & Hermanns 2009).

## 7 Nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen

### 7.1 Ennaltaehkäisevä matalan kynnyksen palvelu

#### 7.1.1 Ajoissa tavoittaminen ja palveluihin ohjaaminen

Tutkimusaineistoni tutkimuksissa todetaan yleisesti, että erilaisista sosiaalisista ja psyykkisistä ongelmista kärsiviä nuoria ei tavoiteta riittävästi perinteisten palvelujen kautta (Chui 2002, 36; Gerrits ym. 2007, 2; Bambling ym. 2008, 110; Haas ym. 2008, 15; Greidanus & Everall 2010, 192; Vossler & Hanley 2010, 135; Roine 2011; Dunn 2012, 317; Webber 2014, 364). Tutkimusten mukaan nuoret hakevat apua yhä enemmän internetistä erilaisiin sosiaalisiin, terveydellisiin ja psyykkisiin ongelmiin (King ym. 2006b, 169; Gerrits ym. 2007, 2; Bambling ym. 2008, 110; Williams ym. 2009, 93; Granholm 2010; Greidanus & Everall 2010, 191–192; Vossler & Hanley 2010, 136; Dunn 2012, 317; Dowling & Rickwood 2014b, 216; Webber 2014, 364). Tutkimuksissa on siten haluttu lähteä tutkimaan verkkoauttamista uudenlaisena nuoria kohtaavana auttamisen muotona.

Keskeistä verkkoauttamisessa oli se, että avun hakeminen oli joustavaa ja helppoa. Nuori sai itse valita ajan ja paikan sekä keskustella mieltä askarruttavista asioista (Chui 2002, 42; King ym. 2006b, 172; Dunn 2012, 324; Vossler & Hanley 2010, 142; Dowling & Rickwood 2014a, 189). Nuorille suunnatut auttavat chatkeskustelut olivat useimmiten auki ilta-aikaan, jolla tuntui olevan merkitystä nuorille (Chui 2002; King ym. 2006b, 172). Esimerkiksi Gerritsin ym. (2007,9) tutkimuksesta ilmeni, että ilta-aikana järjestetyt verkkokeskusteluryhmät olivat suosituimpia kuin päiväaikaan järjestetyt ryhmät.

Verkkoauttamisessa erityisen hyvänä pidettiin sitä, ettei aikaa kulunut nuorten luottamuksen kasvattamiseen ja rohkaisemiseen siinä määrin kuin kasvokkaisissa tapaamisissa ja asioihin päästiin pureutumaan nopeasti (esim. Gerrits ym. 2007, 6; Hanley 2009, 264; King ym. 2006b, 172). Asia, joka kasvokkaisessa tapaamisessa voi viedä tunnin, oli käsitelty verkossa jopa vartissa (Dowling & Rickwood 2014a, 189).

Monissa tutkimuksissa ilmeni, ettei nuori tunnistanut oireitaan tai ymmärtänyt oireiden olevan merkki mistään kovin vakavasta, jonka vuoksi perinteiset kasvokkaiset palvelut eivät olleet tavoittaneet näitä nuoria (esim. Haas ym. 2008, 20). Verkkoauttamisen

ensisijaiseksi tavoitteeksi osoittautuikin auttaa nuoria tunnistamaan tunteitaan ja oireitaan sekä käytöksestä aiheutuvia asioita (Haas ym. 2008, 20; Granholm 2010; Williams ym. 2009, 96; Dunn 2012, 324; Dowling & Rickwood 2014a, 187; Webber 2014).

Haasin ym. (2008) tutkimuksessa havaittiin, että webintervention avulla voitiin tavoittaa merkittävästi itsetuhoisia opiskelijanuoria ja ohjata heidät ajoissa hoidon piiriin. Yhdysvalloissa nuorten yliopisto-opiskelijoiden itsetuhoisuus on hälyttävän suurta. Tutkimuksessa viitataan American College Healthin tekemään kyselyyn vuodelta 2007 nuorten itsetuhoisuudesta, jossa todetaan, että 70 000 opiskelijasta 9,8 prosenttia ilmoitti harkinneensa vakavasti itsemurhaa ja 1,5 prosenttia oli yrittänyt itsemurhaa. Haasin ym. (2008, 20) tutkimuksen mukaan kolmen vuoden kestäväällä web-pohjaisella interventiolla saatiin tavoitettua 132 uutta itsemurhariskissä olevaa opiskelijanuorta ja ohjattua heidät jatkohoitoon.

Myös hollantilainen Gerrits ym. (2007) totesivat tutkimuksessaan, että webpohjaisilla interventioilla voi olla suuri merkitys nuorten tavoittamisessa. Tutkimusprojektissa masennuksen ennaltaehkäisyyn suunnattuun verkkoryhmään haki kaiken kaikkiaan kevään 2005 ja kesän 2006 aikana 394 nuorta. Syksystä 2006 heinäkuuhun 2007 kurssille halukkaita oli jo yli 600. Tutkimuksen kohteena olleeseen verkkoryhmään valikoitiin vain vähäisistä masennusoireista kärsivät 189 nuorta. Ulkopuolelle jääneitä vakavista oireista kärsiviä nuoria pyrittiin ohjaamaan sähköpostitse kasvokkain palveluihin.

Roineen (2011) tutkimuksessa vanhempien päihteidenkäytöstä kärsivien nuorten suljettuun verkkoryhmään osallistuneista 12 nuoresta viisi osallistui aktiiviseen keskusteluun työntekijöiden kanssa ja he olivat tämän tutkimuksen kohteena. Vähäisestä otoksesta huolimatta palvelulla näytti olevan merkitystä myös ryhmän aktiivisesta vuorovaikutuksesta poisjättäytyneiden elämässä, sillä sivuston lokitiedoista kävi ilmi, että ryhmän keskustelua seurasi moni poisjättäytyneistä. Esimerkiksi yhtä analysoitua keskusteluketjua oli luettu aineistonkeruuhetkellä keväällä 2010 yli 500 kertaa. (Mt., 35.)

Kasvokkain palveluihin ohjaaminen ja tuetumman hoidon saanti oli siis monen verkkoauttamista tarjoavan tahon keskeinen tavoite (Dunn 2002; Gerrits ym. 2007; Haas ym. 2008; Greidanus & Everall 2010; Webber 2014). Nuoret, jotka olivat jääneet aiemmin tavoittamatta, esimerkiksi itsetuhoiset nuoret, löysivät apua netistä ja heidät ohjattiin tarvitsemiensa palveluiden piiriin (Haas ym. 2008; Greidanus & Everall 2010). Lisäksi

Webberin (2014, 370) tutkimuksesta kävi ilmi, että osalla nuorista oli vaikeuksia tunnistaa kohtaamaansa vääryyttä, kuten seksuaalista kaltoinkohtelua, jolloin asioista puhuminen verkossa ammattilaisen kanssa auttoi ymmärtämään nuoren kohtaamaa vääryyttä.

Osa nuorista rohkaistui hakemaan apua verkon ulkopuolelta verkossa saadun avun jälkeen (Dunn 2002, 324; Haas ym. 2008, 20; Vossler & Hanley 2010, 142), mutta oli myös nuoria, jotka kieltäytyivät ottamasta ulkopuolista apua vastaan (Gerrits ym. 2007, 9). Granholmin (2010, 166) mukaan nuorilla on usein voimakas tarve esittää hyvinvoivaa. Avun hakeminen voi siten olla hyvin haastavaa. Kuitenkin hoidosta kieltäytyvien nuorten tietoisuuden lisääntyminen esimerkiksi oireista ja niiden vaikutuksista sekä tarjolla olevista palveluista voi edesauttaa avun hakemista myöhemmin (Gerrits ym. 2007, 9).

### **7.1.2 Leimautumisen ja häpeän tunteen madaltuminen**

Verkkoympäristössä kynns lähteä purkamaan vaikeaksi koettua elämäntilannetta vaikutti olevan nuorille sopivan matala (esim. Bambling ym. 2008, 114; Gerrits ym. 2007, 6; Greidanus & Everall 2010, 201; Granholm 2010, 176; Hanley 2009, 264). Verkossa vaikeista asioista puhuminen koettiin olevan helpompaa kuin puhelimesta tai kasvokkaisissa tapaamisissa (Chui 2002, 41; King ym. 2006b, 171; Gerrits ym. 2007, 6; Haas 2008, 17; Dunn 2012, 321; Dowling & Rickwood 2014a, 187).

Anonyymeissa keskusteluissa nuorten ei tarvinnut pelätä työntekijöiden reaktioita tai tuomitsemista (Gerrits ym. 2007, 6; Granholm 2010, 176; Hanley 2010, 265). Esimerkiksi Dunnin (2012, 323) tutkimuksessa ilmeni, että sähköpostitse vaikeista asioista kertominen auttajataholle mahdollisti sen, että vastauksen saatuaan nuori pystyi tulkitsemaan välittikö työntekijä hänestä vai ei, ilman että tarvitsi kohdata työntekijä kasvotusten. Verkko tarjoasikin nuorille helposti lähestyttävän ja turvallisen ympäristön avun hakemiselle (Fukkink & Hermanns 2009, 765).

Anonyymi verkkoauttaminen mahdollisti myös sellaisten nuorten avun saamisen, jotka pelkäsivät jäävänsä kiinni esimerkiksi huumeidenkäytöstä. Esimerkiksi Haasin ym. (2008, 18) tutkimuksessa itsetuhoisten yliopistonuorten tavoittamiseen netin kautta suunnatussa projektissa eräs tutkimusprojektiin osallistunut nuori ilmaisi halukkuutensa kah-

denkeskiseen tapaamiseen työntekijän kanssa, mutta pelkäsi työntekijän ilmoittavan hänestä viranomaisille, koska oli maininnut interventioon liittyvässä verkkokyselyssä huumaiden käytöstään (mt., 18).

Sosiaalisten vihjeiden puute verkkoympäristössä suojasi nuorta, kun ei tarvinnut pelätä tunnepurkauksia tai sitä miltä näyttää tai kuulostaa (mt., 172; Chui 2002, 41; Gerrits ym. 2007, 6; Hanley 2009; Dunn 2012, 322; Dowling & Rickwood 2014a; Dowling & Rickwood 2014b, 265). Esimerkiksi Kingin ym. (2006b) tutkimuksessa tarkasteltiin auttavan verkkopalvelun (Kids Help Line) chatkeskusteluihin osallistuneiden nuorten kokemuksia verkkoavusta ja kaikki 39 fokusryhmähaastatteluihin osallistunutta nuorta kokivat chatkeskustelussa tärkeimpänä sen anonyymin ja yksityisyyttä suojaavan roolin.

Myös Roine (2011, 80) havaitsi, että nuoret kokivat vanhempien päihteidenkäytön niin häpeällisenä asiana, ettei tilanteesta haluttu kertoa edes läheisimmille ystäville, koska näiden suhtautuminen asiaan mietitytti. Lisäksi Webberin (2014, 368) tutkimuksen 30:stä tutkimuksen kohteena olevasta nuoresta yli puolet (18) ei ollut puhunut häpeälliseksi kokemasta asiasta (seksuaalinen hyväksikäyttö tai -häirintä) kenellekään aiemmin.

Nuori voi myös kokea lojaaliutta omasta kurjasta kokemuksesta huolimatta toiselle osapuolelle ja jättää sen vuoksi hakematta apua. Tämä kävi ilmi Webberin (2014, 368) tutkimuksesta, jossa eräs nuori tyttö kertoi, että oli esitellyt rintojaan pakotettuna nuorelle miehelle, joka esti tyttöä kertomasta asiasta kenellekään vankilaan joutumisen pelossa (mt., 368). Työntekijöiden rooliksi muodostui siten keinojen ja ratkaisujen etsiminen yhdessä nuorten kanssa tapahtuneeseen.

Läheisten tai ystävien huolestuttaminen omilla asioilla vaikuttaa myös olevan asia, jota nuoret haluvat välttää. Granholm (2010, 174) havaitsi yliopistonuorille suunnatuista kysy-vastaa-palstan keskusteluista, että osa nuorista ei halunnut huolestuttaa läheisiään kertomalla vakavista ja vaikeista asioista heille, eikä toisaalta altistua liialliselle huolenpidolle kertoessaan ongelmistaan. Nuori tarvitsee luottamuksellista kuuntelijaa, joka ei tuomitse ja jolta saa välitöntä tukea ja apua ongelmiin (King ym. 2006b, 172; Dunn 2012, 321; Gerrits ym. 2007, 6; Hanley 2009, 264; Dunn 2012, 323).

Aineistoni osoittaa, että verkkoauttaminen perustuu ennen kaikkea matalan kynnyksen palveluun, jolla tavoitetaan apua tarvitsevat nuoret ja voidaan ohjata heitä tarvitsemiensa

palveluiden piiriin. Anonyymius madaltaa kynnystä hakea apua, kun ei tarvitse pelätä leimautumista esimerkiksi mielenterveysongelmaiseksi. Verkon kautta tavoitetaan myös niitä nuoria, jotka eivät välttämättä ymmärrä tarvitsevansa apua.

## ***7.2 Virtuaalinen vuorovaikutus***

### **7.2.1 Kasvottomuus etuna**

Tutkimusaineistoni artikkeleissa verkkoauttaminen tapahtui tekstin välityksellä joko kahdenkeskisen chatkeskustelun, ryhmächatkeskustelun, keskustelupalstan tai sähköpostin välityksellä. Tekstiin perustuvasta kommunikaatiosta puuttuvat sosiaaliset vihjeet ja eleet, joilla tutkimusaineistoni perusteella näytti olevan positiivinen vaikutus luottamuksen syntymiseen nuoren ja työntekijän välillä. Tämä kävi ilmi muun muassa Dunnin (2012, 321) tutkimuksesta, jossa tarkasteltiin nuorten yliopisto-opiskelijoiden ja yliopistossa työskentelevien neuvojen verkkoauttamisesta saatuja kokemuksia. Tutkimuksessa parikin nuorta ilmaisivat halukkuutensa keskustella henkilökohtaisen työntekijänsä kanssa kasvokkaisten tapaamisten jälkeen sähköpostitse, koska pystyivät siten helpommin kertomaan vaikeista asioista.

Sosiaalisten vihjeiden puute ei myöskään estänyt aidon ja ymmärrettävän vuorovaikutuksen syntyä. Nuoret ovat hyvin herkkiä reagoimaan toisten ihmisten eleisiin ja äänensävyihin, jolloin näiden puute voi luoda empaattisempaa ilmapiiriä kohtaamiseen, kuten kävi ilmi Kingin ym. (2006b, 172) tutkimuksesta. Tutkimuksessa osa nuorista esitti, että esimerkiksi puhelinneuvonnassa neuvoja voi kuulostaa tyylyltä tai välinpitämättömältä äänensävyineen ja taukoineen, mutta chatympäristössä tällaista ei niinkään esiinny. Sosiaalisten vihjeiden puute saattoi jopa auttaa nuorta olemaan avoimempi ja rohkeampi tunteiden ilmaisussa.

Nuoret olivatkin taitavia ilmaisemaan itseään tekstiin perustuvassa kommunikaatiossa. Emotionaalisuutta ja empatiaa esitettiin verkossa esimerkiksi erilaisten ikonien, hymiöiden ja symboleiden avulla (Gerrits ym. 2007, 6; Bambling ym. 2008, 112–113; Dunn 2012, 322; Dowling & Rickwood 2014, 191). Myös nuorten keskinäinen auttaminen eli vertaistuki, joka ilmeni verkkoryhmäkeskusteluissa, oli usein hyvin henkilökohtaista, emotionaalista ja merkkimuodoltaan rikasta (murre ja ikonit, hymiöt) sekä omia kokemuksia sisältävää (Greidanus & Everall 2010, 198; Webber 2014, 372).

Mutta siinä missä nuorille hymiöiden ja esimerkiksi huumorin käyttö oli luontevaa, työntekijät pidättäytyivät muodollisessa keskustelussa ilman runsasta hymiöiden, fraasien tai ikonien käyttöä (ks. esim. Webber 2014, 371–372). Greidanus ja Everall (2010, 198) havaitsivat tutkimuksessaan, että koulutettujen vapaaehtoistyöntekijöiden vastaukset olivat muodollisempia ja informaationalisempia kuin vertaisten tarjoama tuki, joka oli enemmän tunteikasta.

Bamblingin ym. (2008, 113) tutkimuksessa osa työntekijöistä koki, etteivät nuorten tekstiasun kopioiminen (esimerkiksi hymiöt) ollut välttämättä järkevää liioittelevan ja epäluontevan vaikutelman vuoksi. Työntekijöiden tuleekin kiinnittää enemmän huomiota asiapitoiseen tekstiasuun ja hillitympään symbolien käyttöön, joka vastaa luonteeltaan heidän normaalia keskustelua (mt., 113). Työntekijöiden mukaa verkossa on hyvä käyttää selkeää ja lyhyttä tekstiä, jotta nuoret ymmärtävät ja jaksavat seurata keskustelua (mt., 114). Tämä on tärkeää etenkin lukihäiriöisten nuorten kanssa, kuten Dowlingin ja Rickwoodin (2014a, 191) tutkimuksessa ilmeni.

Tekstiin perustuva kommunikaatio mahdollisti myös tasa-arvoisempaa keskustelua nuorten ja työntekijöiden välillä. Vallan säilyminen keskustelussa nuorella itsellä näytti onnistuvan helpommin anonyymissa verkkoympäristössä kuin perinteisissä kasvokkaisissa palveluissa (King ym. 2006b, 172; Gerrits ym. 2007, 6; Hanley 2009, 265; Vossler & Hanley 2010, 138; Dunn 2012, 323; Dowling & Rickwood 2014a, 187). Esimerkiksi Bamblingin ym. (2008, 112) tutkimukseen osallistuneiden Kids Help Line – verkkopalvelun työntekijöiden mukaan valta nuoren ja auttajan välillä oli tasa-arvoisempaa verkkokeskustelussa kuin perinteisessä kasvokkaisessa keskustelussa. Tämä näkyi nuorten suurempana itsevarmuutena, joka johtui anonyymiudesta ja riittävästä etäisyydestä suhteessa työntekijöihin (mt., 112, ks. myös Chui 2002, 40).

Kontrollin säilyminen nuorella itsellä mahdollisti muun muassa sen, että nuori sai itse päättää mistä puhua ja miten paljon tietoa paljastaa itsestään sekä siitä, milloin haluaa keskustelun lopettaa (Dowling & Rickwood 2014a, 187). Kontrollin säilyminen nuorella näkyi myös siinä, että nuori sai rauhassa miettiä kysymyksiään ja/tai vastauksiaan ilman painostuksen tunnetta (King ym. 2006b; Gerrits ym. 2007, 6; Bambling ym. 2008, 114; Fukkink & Hermanns 2009; Dunn 2012, 321; Dowling & Rickwood 2014, 191). Kuten Kingin ym. (2006b, 172) tutkimukseen osallistunut nuori totesi, tekstin voi pyyhkiä ennen lähettämistä, joka ei ole mahdollista esimerkiksi puhelinkeskustelussa.



Tekstiin perustuvan kommunikaation eduiksi voidaan laskea sekin, että joidenkin nuorten oli helpompi seurata tekstivälitteistä keskustelua, joka on huomattavasti hitaampitempoista kuin esimerkiksi puhelinkeskustelu (Fukkink & Hermanns 2009, 765). Lisäksi keskustelujen tallentumiset ja asioihin uudelleen palaamiset helpottuivat tekstiin perutuvassa kommunikaatiossa (Chui 2002, 41; Gerrits ym. 2007, 7). Keskustelujen tallentumisella olikin merkitystä etenkin kurssimuotoisissa verkkokeskusteluissa, joissa tavattiin samoja nuoria useammin kuin kerran (ks. esim. Gerrits ym. 2007).

### **7.2.2 Väärinymmärrys ja muut haasteet**

Matalan kynnyksen palveluna verkkoauttaminen kohtasi myös joitain haasteita, kuten väärinymmärryksen, ajan- ja väärinkäytön riskit. Tekstiin perustuvan auttamisen ehkä suurimpana haittana nähtiin se, ettei nuoren tunteita ja tarpeita aina ymmärretty (Chui 2002, 42; King ym. 2006a, 172; Gerrits ym. 2007, 7; Bambling ym. 2008, 112, 114; Hanley 2009, 265; Williams ym. 2009, 98; Dowling & Rickwood 2014a, 189). Erityisen vaarallisena väärinymmärrys koettiin nuorten vakavien asioiden tunnistamisessa, kuten itsetuhoisuudessa (Bambling ym. 2008, 112). Esimerkiksi Dowlingin ja Rickwoodin (2014a, 189) tutkimuksessa todettiin, että osa työntekijöistä koki kokonaisarvion tekemisen nuoren tilanteesta noin tunnin mittaisessa chatistunnossa lähes mahdottomaksi, jonka vuoksi oli tärkeää löytää nopeasti fokus keskusteluun, johon keskittyä (mt., 189). Väärinymmärryksen minimoimiseksi ja auttamisen maksimoimiseksi työntekijät havaitsivatkin tärkeänä keskittymisen yhteen asiaan kerrallaan (Bambling ym. 2008, 114; Williams ym. 2009, 99; Dowling & Rickwood 2014a, 189; Dowling & Rickwood 2014b, 220).

Tekstiin pohjautuva auttaminen koettiin monesti myös liian hitaaksi (King ym. 2006a; Bambling ym. 2008, 114; Dowling & Rickwood 2014a, 191). Auttamiseen käytettävä aika oli rajallista ja moni työntekijä kokikin riittämättömyyden tunnetta auttamisessa (Gerrits ym. 2007, 7; Bambling ym. 2008, 114; Dowling & Rickwood 2014a, 191). Esimerkiksi Dowlingin ja Rickwoodin (2014a, 189, 191) tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden mukaan chatkeskusteluissa päästiin nopeasti itse asiaan ilman perinteisessä kasvokkaisessa työssä tarvittavaa ”tutustumisaikaa”, mutta itse keskustelu oli hyvin hidasta, johtuen tekstuaalisesta muodosta, ja asian käsittely kesti huomattavasti pidempään kuin mitä se olisi kestänyt kasvokkaisessa kommunikoinnissa. Bamblingin ym. (2008,

114) tutkimuksessa työntekijät pohtivatkin ajan lisäämistä chatkeskusteluihin. Ongelmana ajan lisäämisessä koettiin kuitenkin se, että tuolloin aikaa menisi muilta avuntarvitsijoilta ja jonotusajat pitenisivät. Yksi aikaan liittyvä haaste oli myös se, että osa nuorista haki apua myöhään illalla tai yöaikaan, jolloin ongelmia syntyi esimerkiksi vuorokausirytmien säännöllisenä pitämisessä (Chui 2002, 42).

Anonyymius voi mahdollistaa myös väärinkäytön riskit. Nuoren on helppo esiintyä jonakin muuna kuin itsenään anonyymissa tilassa, jolloin verkko mahdollistaa valheellisten asioiden esittämisen (Chui 2002, 41–42). Aineistoni tutkimusten mukaan huolellinen suunnittelu verkkoauttamisen toimintatavoista auttaa vähentämään esimerkiksi anonyymiuteen liittyviä riskejä, kuten väärinkäytöt. Esimerkiksi Gerritsin ym. (2007) tutkimuksessa verkkoryhmään pääsy edellytti esikyselyyn vastaamista, joka karsi todennäköisesti osan ei-tositarkoituksella olleista pois. Kingin ym. (2006b, 173) tutkimuksessa puolestaan havaittiin nuorten jonottavan pitkään chatkeskusteluun, jolloin he todennäköisesti etsivät apua tositarkoituksella.

Seuraavassa luvussa tarkastelen verkkoauttamisessa syntyvää auttamissuhdetta nuoren ja työntekijän välillä sekä nuorelle tarjottavaa tukea. Auttamissuhdetta ja tuen muotoja tarkasteltiin kaikissa aineistoni tutkimuksissa, joten teemana tämä on hyvin tärkeä tutkimuksessani.

### ***7.3 Auttamissuhde ja tarjottava tuki***

#### **7.3.1 Auttamissuhteen rakentuminen**

Auttamissuhteen rakentumisessa verkossa olennaista näytti olevan se, että nuori kohdattiin ennakkoluulottomasti ja nuoren huolia kuullen. Emotionaalisuuden osoittaminen verkkoauttamisessa osoittautui monissa aineistoni tutkimuksissa hyvin tärkeäksi luottamuksen rakentumisessa nuoren ja työntekijän välille. Haasin ym. (2008, 20) tutkimuksessa ilmeni, että dialoginen työote verkkoauttamisessa mahdollisti nuoria opiskelijoita ratkaisemaan ongelmiaan, poistamaan hoitoon liittyviä esteitä (kuten leimautuminen ja häpeä) sekä luomaan luottamuksellista suhdetta auttavan työntekijän kanssa. Lisäksi nuorten osallistamisella vaikutti olevan merkitystä luottamuksellisen suhteen muodostumiseen. Hanley (2009, 265) havaitsi, että nuorten osallistuminen

verkkosivuston sisällön rakentamiseen vahvisti suhdetta työntekijöihin ja antoi nuorelle arvostuksen tunnetta.

Luottamuksellista suhdetta saatiin vahvistettua verkossa lisäksi nuorten asiakkaiden kanssa. Esimerkiksi Dowlingin ja Rickwoodin (2014a, 187) tutkimuksessa havaittiin, että nuoret mielenterveysasiakkaat käyttivät verkkopalvelua kasvokkaisten tapaamisten lisänä, jota pidettiin hyvänä yhteistyön vahvistamisessa ja kontaktin pitämisessä nuoreen kasvokkaisten tapaamisten ohella. Myös Dunnin (2012, 321, 324) tutkimuksessa havaittiin, että monien yliopisto-opiskelijoiden, jotka tapasivat työntekijää sekä verkossa että reaali maailmassa, oli helpompi keskustella työntekijän kanssa asioistaan sähköpostitse kuin kasvotusten.

Oman haasteen auttamissuhteeseen loi kuitenkin sitoutumiseen liittyvät asiat, vaikka moni nuori pääsääntöisesti sitoutuikin hyvin keskusteluihin. Esimerkiksi Gerritsin ym. (2007, 6) tutkimuksesta kävi ilmi, että verkkoryhmään valikoituneista 189 nuoresta vain 50 osallistui kaikille kahdeksalle istunnolle. Nuorten sitoutumattomuus kävi ilmi myös Dowlingin ja Rickwoodin (2014a, 191) tutkimuksesta, jossa työntekijät nostivat esiin nuorten niin kutsutun ”multitasking”-ilmiön. Työntekijät pohtivat, että nuori saattaa keskustelun aikana tehdä monta muutakin asiaa ja näin ollen auttamisen vaikutus jää kyseenalaiseksi (mt., 191). Lisäksi nuori voi lähteä kesken keskustelusta mitään ilmoittamatta esimerkiksi jonkun astuessa huoneeseen (Gerrits ym. 2007, 7; Hanley 2009, 264; Vossler & Hanley 2010, 139).

Webber (2014, 374) pohtikin, voidaanko riittävää apua tarjota anonyymeissa kaikille avoimissa verkkopalveluissa, joista nuori voi milloin tahansa häipyä pois, eikä häneen enää saada kontaktia. Myös Dowlingin ja Rickwoodin (2014b, 220) sekä Gerritsin ym. (2007,7) tutkimustulokset osoittivat, että sitoutuminen kaikkiin verkkoryhmän istuntoihin oli haastavaa nuorille. Webberin (2014, 374) mukaan verkkoapua nuorille tarjoavien organisaatioiden on syytä miettiä avun määrittelyä, keskitytäänkö enemmän tilapäiseen tukemiseen kuin syvempään vuorovaikutukselliseen auttamiseen. Pidempikestoisissa verkkoryhmäistunnoissa huomiota voikin olla järkevää kiinnittää nuorten motivointiin ja avun kohdentumiseen niille, jotka ovat valmiita sitoutumaan pidempikestoiseen työskentelyyn verkossa (Gerrits ym. 2007, 9).

### 7.3.2 Sosiaalinen tuki ja sosiaalinen vahvistaminen

Verkossa tarjottava tuki oli ennen kaikkea sosiaalista tukea, joka ilmeni usein emotionaalisenä ja informaationaalisenä tukena (Fukkink & Hermanns 2009, 765; Dowling & Rickwood 2014, 189; Granholm 2010, 175; Greidanus & Everall 2010, 198; Webber 2014, 370). Emotionaalisuuden kokemusta verkossa edisti se, että kommentteissa edesautettiin nuoren kokemusta itsestään tarpeellisenä ja hyödyllisenä (King ym. 2006b, 200). Dowlingin ja Rickwoodin (2014a, 189) tutkimuksessa eräs työntekijä totesi, että empaattisuus ja emotionaalinen tuki ilmeni jo siinä, että oltiin verkossa nuoria varten ja kuunneltiin heitä.

Auttamissuhteessa hyödynnettävien menetelmien mukauttamista verkkoympäristöön pohdittiin muun muassa Dowlingin ja Rickwoodin (2014a) sekä Williamsin ym. (2009) tutkimuksissa. Perinteisten auttamistyön menetelmien (esimerkiksi motivoiva haastattelu, psykoedukaatio) mukauttaminen verkkomaailmaan koettiin haastavaksi (Dowling & Rickwood 2014a, 188). Perinteisessä terapiassa työntekijä voi etukäteen suunnitella tapaamista asiakkaan kanssa, mutta verkossa tätä mahdollisuutta ei yleensä ole, poikkeuksena samojen asiakkaiden kanssa tapahtuvat säännölliset onlinekeskustelut (esim. Gerrits ym. 2007; Roine 2011; Dowling & Rickwood 2014a; Dowling & Rickwood 2014b). Myös Williamsin ym. (2009, 97) tutkimuksessa pohdittiin, että joitain perinteisiä auttamisen menetelmiä on hankala soveltaa verkkotyössä, jossa asioiden ilmaisu tekstin kautta on huomattavasti hitaampaa ja sosiaalisten vihjeiden puute voi hankaloittaa asioiden ymmärrystä. Dowlingin ja Rickwoodin (2014, 221) tutkimuksen tulokset osoittivat, että verkkoauttamisen työmenetelmänä on enemmänkin nuoren tilanteen selkiyttäminen ja nuoren hyvinvointia tukevien toimenpiteiden etsintä kuin syvempi terapeuttilinen keskustelu. Tosin onlineaikaa ja tapaamisia lisäämällä terapeuttisempaan työskenntelyynkin oli mahdollista päästä (mt., 221).

Työntekijät totesivat terapeuttisemmän vuorovaikutuksellisen suhteen syntyvän erityisesti niiden nuorten kanssa, jotka olivat läsnä jokaisella istunnolla (mt., 7). Saman havainnon tekivät Dowling ja Rickwood molemmissa tutkimuksissaan. Suhteesta tuli vahvempi ja merkitys hyvinvointiin oli suurempi, jos nuoren kanssa juteltiin chatissa useammin kuin kerran (Dowling & Rickwood 2014a, 190; Dowling & Rickwood 2014b, 220).

Granholmin (2010, 175) tutkimuksessa Nyytin virtuaalinen olkapää-verkkopalveluun kirjoittaneiden nuorten yliopisto-opiskelijoiden viesteistä ilmeni erityisesti sosiaalisen tuen tarve, jota vaille he olivat yksityiselämässään syystä tai toisesta jääneet. Greidanus ja Everall (2010, 200) totesivat tutkimuksessaan, että sosiaalinen tuki on prosessimainen ja toteutuu parhaiten ympäristössä, jossa yksilöt kokevat olevansa turvassa. Verkko näyttää mahdollistavan tällaisen ympäristön. Esimerkiksi Roineen (2011, 43) tutkimus osoitti, että nuorten rohkaiseminen verkossa oma-aloitteiseen vaikeista tunteista kertomiseen oli tärkeää, koska heidän tuen tarve voi jäädä muulta ympäristöltä huomaamatta.

Monien aineistoni tutkimusten mukaan emotionaalisuuden jakaminen oli verkossa helppoa. Tosin Williams ym. (2009, 97) totesivat tutkimuksessaan, että verkkoauttamisessa on vaikeaa tarjota emotionaalista tukea sosiaalisten vihjeiden ja eleiden puutteiden vuoksi. Bambling ym. (2008, 112) sen sijaan kuvasivat, että tutkimukseen osallistuneet työntekijät tunsivat välillä hyvinkin vahvaa emotionaalisuutta ja tunteiden jakaminen nuorten kanssa oli helppoa. Siinä missä toiset saattoivat kokea verkkoympäristön helpoksi myös tunteiden jakamisen suhteen, oli se toisille vaikeampaa ja vaati esimerkiksi harjoittelua.

Tutkimustulokset osoittavat, että verkossa käydystä keskustelusta ja saadusta avusta syntyy voimakas voimaantumisen kokemus nuorelle. Sosiaalisen tukemisen tavoitteeksi piirtyy nuoren rohkaiseminen muutokseen antamalla konkreettisia neuvoja ja tukea heidän tilanteisiin, mutta myös rohkaisemalla hakeutumaan tarvitsemiensa palveluiden piiriin. Verkossa tarjottava tuki näyttäytyy siten myös sosiaalisena vahvistamisena, jossa nuorelle tarjotaan tukea oman tilanteen purkamiseen sekä erilaisten keinojen löytämiseen tilanteen helpottamiseksi.

## ***7.4 Verkkoauttamisen vaikutukset***

### **7.4.1 Positiiviset vaikutukset**

Useissa tutkimusaineistoni tutkimusartikkeleissa tarkasteltiin verkkoauttamisen vaikutusta hyvinvointiin. Joissakin tutkimuksissa tehtiin mittauksia hyvinvoinnin lisääntymiseen ja/tai pahoinvoinnin vähenemiseen liittyen. Esimerkiksi Gerrits ym. (2007, 7) mittasivat nuorten masennusoireiden tunnistamista ja vaikeusastetta CES-D-

mittarilla. Masennusoireet näyttivät vähenevän huomattavasti. Kurssin kaikkiin istuntoihin osallistuneiden (N= 50) CES-D alkupistemäärä oli 32,6 ja kurssin lopussa 18,7. (Mt., 7.)

Fukkink ja Hermanns (2009) tarkastelivat lasten koettua hyvinvointia heti puhelin- ja chatkeskustelujen jälkeen sekä kuukauden seurantakyselyn jälkeen käyttämällä vahvuudet ja heikkoudet -kyselyä (Strength and Difficulties Questionnaire). Tulosten mukaan hyvinvoinnin koettiin kasvaneen selvästi ja ongelmien vähentyneen puhelin- ja chatkeskustelujen jälkeen (mt., 763). Chatkeskusteluilla oli suurempi vaikutus ongelmien vähentymiseen kokemuksiin ja hyvinvoinnin kasvuun kuin puhelinkeskusteluilla. Tähän vaikutti tutkimuksen mukaan todennäköisesti se, että chatkeskustelut olivat pidempiä kestoaltaan, mutta myös se, että chatkeskusteluissa nuoret ilmaisivat vakavampia ongelmia kuin puhelinkeskusteluissa, jolloin he saivat korkeamman pistemäärän oireissaan ja siksi pistemäärän laskukin oli suurempaa kuin puhelinkeskusteluissa. (Mt., 763–764.)

Sen sijaan Kingin ym. (2006b) tutkimuksessa todettiin auttavan puhelimen lisäävän enemmän hyvinvointia kuin chatkeskustelujen. Tutkimukseen osallistui 102 puhelimen kautta autettua nuorta ja 86 chatin kautta autettua nuorta. Tutkimuksessa mitattiin sekä psyykkistä terveyttä (General Health Questionnaire (GHQ-12)) että terapeutin suhteen vaikutusta (Session Impact Scale (SIS)) (mt., 177). Tulokset osoittivat molempien auttamismuotojen lisäävän hyvinvointia, joskin auttavan puhelimen todettiin lisäävän enemmän hyvinvointia kuin chatkeskustelujen. Tämä saattoi tutkijoiden mukaan johtua kuitenkin siitä, että chatkeskusteluissa vuorovaikutus oli hitaampaa ja vaikutus saattoi rajatun ajan vuoksi jäädä heikommaksi. (Mt., 179.) Fukkin ja Hermannsin (2009) ja Kingin ym. (2006b) tutkimusten toisistaan poikkeavat tulokset osoittavat sen, ettei kahta eri auttamisen menetelmää voida luotettavasti vertailla toisiinsa. Kuten King ym. (2006b, 177) totesivat tutkimuksessaan, tulokset puhelinpalvelun eduiksi saattoivat johtua pitkälti siitä, että pääsy keskusteluun työntekijän kanssa oli nopeampaa kuin chatkeskusteluun pääseminen.

Dowlingin ja Rickwoodin (2014b) tutkimuksessa mitattiin nuorten psyykkisen stressin, elämään tyytyväisyyden ja toiveikkuuden paranemista auttaviin chatkeskusteluihin osallistumisen jälkeen. Tutkimustulosten mukaan psyykinen stressi näytti hieman vähenevän chatkeskustelujen jälkeen. Tulokset osoittivat, että auttaminen nuoren ongelman tunnistamisessa vähensi psyykkistä kuormitusta ja nuoren kirjoittaessa

tilanteestaan, selkiytyi myös hänelle itselleen oma tilanteensa (mt., 221). Sen sijaan suuria muutoksia elämään tyytyväisyydessä tai toiveikkudessa ei havaittu (mt., 220).

Olennaista verkkoauttamisessa oli sekin, että sillä pystyttiin vaikuttamaan muutoksen edesauttamisessa (Haas ym. 2008, 19; Granholm 2010, 177; Roine 2011, 42; Dunn 2012, 324). Esimerkiksi Dunnin (2012, 324) tutkimuksessa yksi tutkimukseen osallistuneista nuorista koki saaneensa apua tunteiden käsittelyyn ja asioiden pohtimiseen, millä oli merkitystä hänen persoonallisuuteen ja sosiaalisen elämän parantumiseen (mt., 324). Myös Roineen (2011, 40, 42) tutkimuksessa nuoria rohkaistiin passiivisen avun vastaanottajan asemasta aktiiviseen toimijan positioon, joka hyvin todennäköisesti loi voimaantumisen tunnetta ja myös hyvinvointia.

### **Sosiaalisen suhdeverkoston laajentuminen**

Hyvinvointia lisääviä vaikutuksia verkkoauttamisella oli myös yhteisten kokemusten tuomassa yhteisöllisen siteen muodostumisessa ja yhteenkuuluvuuden tunteessa. Gerritsin ym. (2007, 7) tutkimuksessa mielenterveysaiheiseen verkkoryhmään osallistuneet nuoret kokivat vahvaa sidettä sekä työntekijöiden että muiden nuorten välillä. Nuorten huomattessa toisten samankaltaiset aiemmin vaietut asiat ja tunteet loivat vahvaa yhteenkuuluvuuden tunnetta (Gerrits ym. 2007, 6; Greidanus & Everall 2010, 199; Vossler & Hanley 2010, 142; Roine 2011, 35). Monet verkosta apua itselleen saaneet nuoret ryhtyivät tarjoamaan myös toisilleen apua ja rohkaisemaan verkon ulkopuolisiin palveluihin (Greidanus & Everall 2010, 199; Webber 2014, 372).

Ryhmässä tunteiden ja kokemusten jakaminen toisten vertaisten kanssa voikin olla ensi askel oppia luottamaan ja rohkaistua hakeutumaan ammattiauttajalle (Vossler & Hanley 2010, 142; Roine 2011, 42). Merkittävää oli sekin, että avunhakijan ryhtyessä tarjoamaan apua toiselle avunhakijalle, lisäsi se nuoren tunnetta itsestä tärkeänä ja tarpeellisena (Greidanus & Everall 2010, 200). Myös Chuin (2002, 41) ja Hanleyn (2009, 265) tutkimuksissa ilmeni, että tunne yhteenkuuluvuudesta oli keskeistä. Tunne ”samassa veneessä olemisesta” ja tasavertainen suhde auttajan ja autettavan välillä oli tärkeää nuorille (Chui 2002, 40–41).

Verkkoryhmissä syntynyt side nuorten kesken voi johtaa ystävyysuhteisiin palvelun ulkopuolellakin, jolla on vaikutusta myös hyvinvointiin. Granholmin (2010)

tutkimuksessa nuoret yliopisto-opiskelijat kokivat usein yksinäisyyttä johtuen uudelle paikkakunnalle muutosta, sairastumisesta tai vaikeudesta solmia uusia suhteita, jolloin ulkopuolisen auttajan rohkaiseva puhe saattoi olla merkittävää sosiaalisten suhteiden solmimisen kannalta. Vossler ja Hanley (2010, 142) havaitsivat tutkimuksessaan, että verkossa kohdanneet nuoret alkoivat pitää yhteyttä toisiinsa sähköpostitse ja puhelimitse sekä osa tapasi toisiaan myös kasvotusten. Myös Gerritsin ym. (2007, 6) tutkimuksessa verkkoryhmän nuorista lähes kaikki vaihtoivat keskenään sähköpostiosoitteita pitääkseen yhteyttä kurssin jälkeen. Dunnin (2012, 324) tutkimuksessa eräs sähköpostitse autettava opiskelijanuori kertoi verkkoauttamisen lisänneen hänen tietoisuuttaan tunteistaan ja selviytymään niistä, millä hän koki olevan vaikutusta uusien ystävien löytymiseen yliopistosta.

#### **7.4.2 Negatiiviset vaikutukset**

Verkkoauttamisella havaittiin olevan myös joitain negatiivisia vaikutuksia. Esimerkiksi palveluiden ruuhkautuminen loi esteitä avun saamiselle ja väärinymmärrys aiheutti riskejä avun oikein kohdistumiseen. Esimerkiksi Bamblingin ym. (2008, 114) tutkimukseen osallistuneet verkkotyöntekijät kokivat riittämättömyyttä nuorten auttamisessa lyhyessä keskusteluajassa sekä turhautumista siitä, etteivät kaikki halukkaat päässeet keskusteluun ollenkaan. Sekä Bamblingin ym. (2008, 114) että Kingin ym. (2006b, 172) tutkimuksissa ilmeni, että jotkut nuoret joutuivat jonottamaan chatkeskusteluun jopa useita tunteja. Avun saamisen pitkittyminen lisäsi nuorten turhautumista ja jopa masennuksen voimistumista (King ym. 2006b, 172).

Osassa tutkimusartikkeleissa ilmeni, että non-verbaalien vihjeiden puute saattoi aiheuttaa nuorten ongelmien aliarvioimisen tai väärinymmärryksen (Bambling ym. 2008, 112). Tekstiin perustuvan kommunikaation riskit väärinymmärryksestä voivatkin olla vahingollisia nuorelle, jos nuori ei tule ymmärretyksi riittävän hyvin. Väärinymmärrys on erityisen vaarallista vaikeista ongelmista kärsivien ja itsetuhoisten nuorten kanssa keskusteltaessa (mt., 112). Gerritsin ym. (2007, 6) tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden mukaan haaste tekstiin perustuvassa kommunikaatiossa oli siinä, ettei voitu tietää, kokiko nuori saavansa apua riittävästi vai ei, ja ymmärsikö nuori oikein auttajan neuvot. Väärinymmärrys aiheutti riskin autetuksi tulemiselle.

Verkkoauttaminen, joka perustui ryhmämuotoiseen auttamiseen tai keskustelupalsta-



tyyppiseen auttamiseen aiheutti joskus myös ongelmia siinä, että toiset nuoret saattoivat olla tylyjä avunpyytäjää kohtaan. Siinä missä ammattiauttajien ja koulutettujen vapaaehtoistyöntekijöiden kommentit olivat asiapitoisia ja tukevia, toisten nuorten kommentit saattoivat olla hyvinkin loukkaavia ja syytteleviä (Webber 2014, 372). Webberin (2014, 372) mukaan onkin hyvin tärkeää, että verkkoauttamisen palveluissa on moderoija, joka poistaa asiattomat viestit (mt., 372).

Verkkoauttamisen negatiiviset vaikutukset suhteessa positiivisiin vaikutuksiin osoittautuivat kuitenkin vähäisiksi. Väärinymmärrys on toki riski, jolla voi olla vahingollisia seurauksia, mutta väärinymmärrystä tapahtuu myös kasvokkaisissa kohtaamisissa. Esimerkiksi Hanleyn (2009, 265) tutkimukseen osallistuneet nuoret eivät osoittaneet, että väärinymmärrys olisi mitenkään suurta verkkoauttamisessa. Väärinymmärryksen minimoimiseksi ehdotettiin keskittymistä yhteen asiaan kerrallaan sekä täsmällisten kysymysten esittämistä (esim. Bambling ym. 2008, 114). Näin toimimalla myös aikaa säästyy hieman enemmän ja useampaa nuorta pystytään auttamaan (ks. esim. Bambling ym. 2008, 114).

Seuraavassa luvussa teen yhteenvedon tutkimukseni tuloksista. Teen keskeisistä tutkimustuloksista synteessin pohtimalla, millaisena nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen näyttäytyy ja mitkä ovat sen edut ja haasteet. Tarkoituksena on luoda kokonaiskuva tutkittavasta ilmiöstä.

## 8 Verkkoauttamisen edut ja haasteet

### 8.1 Yhteenveto

Nuorten verkkoauttamista koskevien tutkimusten tarkastelun perusteella voidaan todeta, että verkkoauttamisella on merkittäviä etuja nuorille avuntarvitsijoille, mutta myös joitain haittoja, jotka on hyvä huomioida verkkoauttamisen palveluita suunniteltaessa sekä kehitettäessä. Olen koonnut verkkoauttamista kuvaavia etuja ja haasteita oheiseen kuvioon aineistosta nousseiden teemojen mukaisesti (Kuvio 2).

	Edut	Haasteet
<b>Ennaltaehkäisevä matalan kynnyksen palvelu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fyysiset ja psyykkiset esteet madaltuvat</li> <li>• Anonyymi ympäristö luo turvallisuutta</li> <li>• Tunnistetaan oireet ajoissa</li> <li>• Hoitoon ohjaaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitoutumisen haasteet</li> <li>• Aikarajoitukset</li> <li>• Ilta/yöaikaan apua hakevat nuoret saattavat altistua erilaisille haitoille (vuorokausirytmä, koulunkäynti)</li> <li>• Ruuhkautuminen</li> <li>• Palveluiden väärinkäyttö</li> <li>• Väärät identiteetit</li> </ul>
<b>Virtuaalinen vuorovaikutus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kirjoittaminen helpompaa kuin puhuminen</li> <li>• Sosiaalisten vihjeiden puute lisää turvallisuuden ja yksityisyyden kokemusta</li> <li>• Keskustelun seuraaminen helpottuu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Väärinymmärryksen riski</li> <li>• Kirjoittamisen vaikeudet ja tekstin ymmärrettävyys (esim. lukihäiriöiset)</li> <li>• Multi-tasking</li> <li>• Hitaus (vaikea auttaa riittävästi, välinpitämättömyyden vaikutelma)</li> </ul>
<b>Auttamissuhde ja tarjottava tuki</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tunnistaminen</li> <li>• Sosiaalinen tuki, jossa korostuu emotionaalisuus</li> <li>• Muutokseen rohkaisu</li> <li>• Luottamus</li> <li>• Valta nuorella, osallisuus</li> <li>• Vahva yhteenkuuluvuuden tunne, etenkin verkkoryhmät</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terapeuttisen suhteen rakentaminen haastavaa</li> <li>• Perinteisten työmenetelmien mukauttaminen verkkoympäristöön haastavaa</li> <li>• Työntekijän kontrollin puute luo haasteita (nuori voi lähteä kesken pois)</li> </ul>
<b>Verkkoauttamisen vaikutukset</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masennusoireiden vähentyminen</li> <li>• Luottamuksen lisääntyminen viranomaisiin</li> <li>• Muutokseen rohkaistuminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hyvinvoinnin vaikutusta vaikea mitata</li> <li>• Pitkät odotusajat, ruuhkautuminen</li> <li>• Väärinymmärrykset</li> </ul>

Kuvio 2. Verkkoauttamisen etuja ja haasteita

Verkkoauttaminen näyttöytyi ennen kaikkea matalan kynnyksen ennaltaehkäisevänä psykososiaalisena palveluna. Verkossa tarjottava tuki oli sosiaalista tukea, jossa painottui informationaalinen sekä emotionaalinen tuki. Verkossa nuoria pyrittiin auttamaan ensinnäkin ymmärtämään oman tilanteen vakavuus ja hoidon tarve, tunnistamaan oireita ja löytämään keinoja ratkaista ongelmia itsenäisesti. Lisäksi verkkotyöntekijät pyrkivät rakentamaan nuorten luottamusta muita viranomaisia kohtaan ja ohjaamaan nuoria tarvitsemiensa palveluiden piiriin. Esimerkiksi verkkoryhmien nähtiin toimivan välitappeina kohti verkon ulkopuolisia tuen ja avun paikkoja (Vossler & Hanley 2010; Roine 2011).

Verkkoauttamisessa keskeistä oli läsnäolo ja huolien ”kuunteleminen”. Suurin osa nuorista avunhakijoista oli satunnaisia kävijöitä, mutta osa nuorista käytti verkkoapua kasvokkaisten viranomaistapaamisten lisänä (esim. Dowling & Rickwood 2014; Dunn 2012). Nuoret kokivat verkkoavun hakemisen helpompana kuin perinteisen kasvokkaisen avun hakemisen, sillä verkon anonyymi luonne mahdollisti vaikeista ja käsittelemättömistä asioista puhumisen ilman leimautumista ja häpeän tunnetta (Chui 2002; King ym. 2006b; Gerrits ym. 2007; Haas ym. 2008; Hanley 2009; Dunn 2012; Dowling & Rickwood 2014a; Dowling & Rickwood 2014b; Webber 2014). Nuorille näytti olevan tärkeää saada itse valita aika ja paikka avun hakemiselle, jonka verkkoympäristö mahdollisti. Nuorilla oli myös enemmän valtaa auttamisprosessissa verkossa kuin perinteisissä kasvokkaisissa palveluissa, jolla näytti olevan merkitystä nuoren voimaantumisen kokemuksille (esim. Granholm 2010; Roine 2011).

Verkkoauttaminen perustui aineistossani tekstuaaliseen auttamiseen, jolla nähtiin olevan merkittäviä etuja. Sosiaalisten vihjeiden puute mahdollisti avoimemman vaikeista asioista puhumisen ilman pelkoa vastapuolen reaktioista, kuten välinpitämättömyydestä tai torjunnasta, ja edesauttoi luottamuksen syntyä sekä keskustelun sujuvuutta nuoren ja työntekijän välillä (esim. Gerrits ym. 2007, 6; Hanley 2009, 265; Dunn 2012, 321, 323). Lisäksi tekstiin perustuvan kommunikaation eduiksi nähtiin keskustelujen seuraamisen helpottuminen sekä keskustelujen tallentuessa asioihin uudelleen palaamisen mahdollistuminen. Nuoret osoittivat olevansa taitavia ilmaisemaan itseään tekstuaalisesti hyödyntämällä erilaisia ikoneita, hymiöitä ja symboleita keskusteluissa.

Useimmissa aineistoni tutkimuksissa nuorten hyvinvoinnin nähtiin kasvaneen verkkoauttamisen myötä. Osassa tutkimuksissa mitattiin esimerkiksi nuorten masennusoireiden vähenemistä (Fukkink & Hermanns 2009; Dowling & Rickwood 2014b; Gerrits ym. 2007; King 2006b). Verkkoauttamisella oli vaikutusta masennusoireiden vähenemiseen ja hyvinvoinnin kohenemiseen. Lisäksi nuorten rohkaiseminen tarvitsemiensa palveluiden piiriin, tietoisuuden lisääminen nuorten tunteista, ajatuksista ja oireista sekä vaikeiden asioiden jakaminen toisten kanssa vaikuttivat merkittävästi nuorten hyvinvointiin (King ym. 2006a, 179; King ym. 2006b, 172; Roine 2011, 42; Dunn 2012, 323; Dowling & Rickwood 2014a, 189; Dowling & Rickwood 2014b, 221–222). Tarinoiden jakaminen ammattilaisten sekä muiden nuorten kanssa antoi nuorille voimaantumisen kokemuksia. Myös verkkoauttamisen sivutuotteena syntyneellä yhteisöllisyydellä (verkkoryhmäkeskusteluissa) oli merkitystä nuorten hyvinvoinnin kokemuksille. Kun avunhakijan ryhtyi tarjoamaan apua toiselle avunhakijalle, lisäsi se nuoren tunnetta itsestä tärkeänä ja tarpeellisena (esim. Greidanus & Everall 2010, 200).

Verkkoauttamisessa nähtiin olevan myös joitain haasteita. Anonyymissa ympäristössä oli joidenkin työntekijöiden mukaan vaikea saada selvää, oliko nuori ymmärtänyt vastauksen, tulkinnut sen oikein ja oliko sillä ollut vaikutuksia nuoren käytökseen (Chui 2002; King ym. 2006a; Gerrits ym. 2007; Bambling ym. 2008; Hanley 2009; Williams ym. 2009; Dowling & Rickwood 2014a). Väärinymmärryksen riskit koettiin erityisen haitallisina vaikeiden ongelmien ilmetessä (esim. itsetuhoisuus), sillä nuoren auttaminen ja saaminen tarvitsemiensa palveluiden piiriin anonyymissa verkkoympäristössä jää helposti epäselväksi.

Verkkoavun haasteiksi nostettiin lisäksi nuorten sitoutuminen keskusteluun. Nuorelle ominaista on tehdä montaa asiaa yhtä aikaa (multitasking), jolloin keskusteluun osallistumisen intensiteetti jäi kyseenalaiseksi (Gerrits ym. 2007; Dowling & Rickwood 2014a). Lisäksi nuori saattoi poistua keskusteluista milloin itse halusi, jolloin auttaminen keskeytyi (esim. Gerrits ym. 2007). Verkkoapua tarjottaessa huomiota on myös kiinnitettävä nuorten erilaisiin taitoihin. Esimerkiksi lukihäiriöisten nuorten kanssa työskentely verkossa voi olla liian haasteellista (Dowling & Rickwood 2014a).

Verkkoauttamisen ajankäytön rajallisuus nousi esiin useissa tutkimuksissa. Niin nuoret kuin työntekijät kokivat, että aikaa yksittäisiin keskusteluihin olisi pitänyt olla enemmän, vaikka ajankäytön lisääminen olisi voinut viedä aikaa muilta avuntarvitsijoilta ja pidentää

jonotuksen kestoa (Gerrits ym. 2007, 7; Bambling ym. 2008, 114; Dowling & Rickwood 2014a, 191). Tärkeäksi osoittautuikin fokuksen löytyminen keskustelusta johon keskittyä sen sijaan, että pyrittiin vastaamaan kaikkiin nuorten mieltä askarruttaviin asioihin (esim. Dowling & Rickwood 2014a).

Kaiken kaikkiaan verkkoauttaminen osoittautui olevan merkittävää nuorten tavoittamisessa, auttamisessa ja muutokseen rohkaisemisessa. Aineistoni tutkimukset osoittavat, että nuorilla on tarve etsiä apua ja tukea vaikeaan elämäntilanteeseen olemassa olevien sosiaalisten suhteiden ulkopuolelta. Verkko onkin nuorille hyvin luonteva väylä hakea apua. Seuraavassa luvussa käyn läpi tutkimukseni johtopäätökset ja pohdin tutkimuksessa ilmenneitä asioita.

## ***8.2 Johtopäätökset ja pohdinta***

Tutkimuksessani tarkastelin nuorten vuorovaikutuksellista verkkoauttamista. Halusin muodostaa kokonaiskuvaa siitä, millaisena verkkoauttaminen näyttäytyy, mutta myös löytää tutkimustuloksia verkkoauttamisen vaikutuksista. Tutkimusartikkelien tutkimustulokset olivat hyvin yhteneväisiä maasta, otoksesta tai tieteenalasta riippumatta, joten näen, että tutkimustuloksia voi hyvin hyödyntää myös sosiaalityön verkkopalveluiden kehittämisessä. Verkkoauttamiseen liittyvä tutkimustieto on tulevaisuuden virtuaalisia sosiaali- ja terveystalvveluja suunniteltaessa olennaista, sillä tutkimusperustainen työn ja työmenetelmien kehittäminen ovat jatkossa yhä tärkeämpiä (Paasio 2014; Korteniemi & Borg 2008).

Verkkoauttaminen näyttäytyy ennen kaikkea matalan kynnyksen ennaltaehkäisevänä palveluna, jolla on nuorten hyvinvointia lisäävää merkitystä. Aineistoni mukaan verkossa työskentelevien auttajien tarjoamassa tuessa suurin merkitys ei näyttänyt olevan vahvan terapeutin siteen ja pitkäkestoisen tuen muodostaminen, vaan ennen kaikkea luottamuksellisen huolia kuuntelevan ja muutoksiin rohkaisevan sosiaalisen tuen tarjoaminen (Bambling ym. 2008, 114; Haas ym. 2008, 20; Hanley 2009, 265; Greidanus & Everall 2010, 198; Granholm 2010, 174; Roine 2011, 40; Dunn 2012, 323; Dowling & Rickwood 2014a, 189).

Nuoret kokevat vaikeista asioista puhumisen usein häpeällisenä ja leimaavana, jonka vuoksi avun hakeminen perinteisistä palveluista on monelle vaikeaa (Granholm 2010). Tutkimusaineistoni mukaan tekstiin perustuvassa kommunikaatiossa nonverbaalien vihjeiden puute edesauttoi merkittävästi luottamuksen ja keskustelun sujuvuutta nuorten ja työntekijöiden välillä. Tulos on merkittävä, sillä perinteisesti auttamistyössä on nähty olennaisena kasvokkainen vuorovaikutus, johon kuuluu tärkeänä osana nonverbaalit vihjeet (Saarnio 1993; Juhila 2004; Parker-Oliver & Demiris 2006; Sinko 2014). Verkkoauttamisessa näyttää korostuvan perinteisenkin vuorovaikutuksellisen auttamistyön ulottuvuus, ihmisen omia voimavaroja tukeva auttaminen (Vilén ym. 2002, 11).

Aineistoni mukaan yhteistyö esimerkiksi mielenterveyspalveluiden ja lastensuojelun kanssa nähtiin hyvin tärkeänä nuorten vakavien asioiden ja ongelmien esiintymisen takia (ks. esim. Fukkink & Hermanns 2009, 765). Tämä on huomattu myös Suomessa tehtävässä verkkonuurisotyössä (Netari.fi), jossa verkkotyötä tekevät nuorisotyöntekijät esittivät tarpeen sosiaalityön ja mielenterveystyön edustajien läsnäololle netissä (kokemukset Vespa-hankkeesta 2010). On selvää, että sosiaali- ja mielenterveysalan ammattilaisten läsnäoloa verkossa on jatkossa vahvistettava.

Tutkimukseni tuloksista ilmenee, että verkkokeskustelu mahdollistaa nuorelle enemmän valtaa kuin perinteinen kasvokkainen keskustelu. Tällä voi olla merkittäviä vaikutuksia nuorille, jotka eivät ole kokeneet tullessa kuulluksi ja autetuksi perinteisissä kasvokkaisissa tapaamisissa. Osattomuuden ja rajoittuneen toimijuuden kokemukset ovat yleisiä etenkin syrjäytyneiden ja syrjäytymisvaarassa olevien nuorten keskuudessa (ks. esim. Aaltonen ym. 2015; Juvonen 2015). Kaarina Mönkkönen (2002, 12) on todennut, että tasavertaisuus on usein määritelty dialogisen vuorovaikutuksen keskeiseksi nimittäjäksi, jolla tarkoitetaan sitä, ettei kukaan osapuoli dominoi tilanteen kulkua tai asioiden määrittämistä. Tutkimustulosten perusteella näyttää siltä, että verkko on paikka, jossa nuori voi kontrollivapaasti keskustella omista asioistaan ilman toimijuutensa rajoittamista.

Turkle (1997, 26) on todennut, että internet voi toimia paikkana sosiaalisesti marginalisoituneelle nuorelle purkaa intiimejä ajatuksiaan ja tunteitaan sekä harjoitella ajatusten ja tunteiden purkaukseen saadun reaktion vastaanottamista. Sosiaalialan ammattilaisilla tulisi olla vahvemmin käytössään tietoteknologian mahdollistamat menetelmät ja välineet, jotta he voisivat valtaistaa asiakkaitaan tietoyhteiskunnassa (Heikkonen & Ylönen

2010, 113). Myös digitaalisen syrjäytymisen ehkäisemiseksi nuorille tulisi tarjota yhtäläiset mahdollisuudet toimia verkossa (Parikka & Saukko 2012b, 11).

Tutkimuksellani halusin selvittää lisäksi, millaisia vaikutuksia tutkimustulokset osoittivat verkkoauttamisella olevan. Pohdin vaikutuksia lähinnä nuorten hyvinvoinnin näkökulmasta. Joissakin tutkimuksissa mitattiin erilaisin mittarein hyvinvoinnin kasvua (Fukkink & Hermanns 2009; Dowling & Rickwood 2014b; Gerrits 2007; King 2006b). Mittarit osoittivat hyvinvoinnin lisääntyneen verkkokeskustelujen jälkeen. Myös nuorten tietoisuuden lisääminen (esimerkiksi mielenterveyteen liittyvistä asioista), tunteiden jakaminen ja aito kuunteleminen lisäsivät nuorten hyvinvoinnin kokemuksia (King ym. 2006a, 179; Vossler & Hanley 2010; Roine 2011, 42; Dunn 2012, 323; Dowling & Rickwood 2014a, 189; Dowling & Rickwood 2014b, 221–222). Merkittävä vaikutus hyvinvointiin vaikutti olevan myös yhteisöllisyydellä, joka muodostui nopeasti aineistossani tarkasteltavina olleissa verkkoryhmissä (Gerrits ym. 2007; Greidanus & Everall 2010; Vossler & Hanley 2010, 142; Roine 2011, 35). Yhteisöllisyydessä syntyvällä sosiaalisella pääomalla onkin nähty olevan merkittäviä hyötyjä nuorten hyvinvointiin (ks. esim. Ellonen & Korhiamäki 2005; Tossavainen 2008, 22; Joensuu 2011, 14; Gunuc & Dogan 2013, 2197; Tirronen 2013, 23). Tutkimustulokset antavat aihetta viritellä keskustelua ryhmämuotoisten verkkomenetelmien hyödyntämisestä auttamistyössä, kuten sosiaalityössä.

Verkkoauttamisen negatiiviset vaikutukset nuorten hyvinvointiin osoittautuivat yllättävän vähäisiksi aineistossani. Keskeisimpinä haasteina nähtiin riskit väärinymmärryksille sekä verkkoavun ulkopuolelle jäämiset. Tekstiin perustuvassa auttamisessa non-verbaalien vihjeiden puute saattaa vaikeuttaa ymmärtämistä sekä avun kohdentumista oikeaan asiaan. Tällöin varmuutta siitä, tuleeko nuori oikein autetuksi, ei välttämättä saada. Toisaalta väärinymmärrys on riski aina myös kasvokkaisissa kohtaamisissa. Palveluiden saatavuuden haasteina nähtiin liian harvat ja lyhytkestoiset chatistunnot, jolloin osa nuorista jäi palvelun ulkopuolelle. Tutkimukset osoittavat kysynnän ylittävän tarjonnan, joka antaa aihetta järjestää auttamistyötä jatkossa myös enemmän verkossa. Vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen on mahdollisuus, joka ihmisläheisessä työssä on otettava huomioon.

Palveluiden digitalisoitumisessa on ennen kaikkea kyse rakenteellisesta muutoksesta. Haluamme kiinnittää kiinni vanhoista toimintamalleista vai suuntaamme katseen nykyhet-

keen ja tulevaisuuteen? Oikea-aikaisen, kohtaavan ja osallistavan auttamistyön varmistamiseksi mukaan on liitettävä nyky-yhteiskunnan tuomat ulottuvuudet, jossa keskeinen rooli on informaatio- ja kommunikaatioteknologialla. Yhteinen valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan verkkoauttamisen strategia voisi olla hyvä lähtökohta laajamittaisen ja yhdenmukaisen vuorovaikutuksellisen verkkotyön mahdollistamiseksi.



## LÄHTEET

- Aaltonen, Katriina 2006: Internet auttamistyössä -huolenaiheet ja haasteet. Teoksessa Hallamaa, Jaana & Launis, Veikko & Lötjönen, Salla & Sorvali, Irma (toim.): Etiikkaa ihmistieteille. Hakapaino Oy. Helsinki, 274–295.
- Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi 2015: Nuorten ja palveluntarjoajien kohtaamiset. Teoksessa Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (toim.) Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 160, 41–125.
- Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla 2015: Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 160.
- Aalto-Setälä, Terhi 2010: Nuorten hyvin- ja pahoinvointi. Konsensuskokous 2010. Suomalainen lääkäriseura Duodecim. Suomen Akatemia. Vammalan kirjapaino Oy. Vammala.
- Aula, Pekka & Matikainen, Janne & Villi, Mikko 2008: Verkkoviestintäkirja. 2. uudistettu painos. 1. painos 2006. Yliopistopaino. Helsinki.
- Aventin, Aine & Houston, Stan & Macdonald, Geraldine 2014: Utilising a computer game as a therapeutic intervention for youth in residential care: some preliminary findings on use and acceptability. *Children and Youth Services Review* 47 (3), 362-369.
- Aveyard, Helen 2010: Doing a Literature Review in Health and Social Care: A Practical Guide. 2. uudistettu painos. 1. painos 2007. Open University Press, Berkshire.
- Baym, Nancy K. & Zhang, yan Bing & Lin, Mei-Chen 2004: Social Interactions Across Media: Interpersonal Communication on the Internet, Telephone and Face-to-Face. *New Media Society* 2004. Vol 6(3): 299-318. London, Thousand Oaks, CA and New Delhi: SAGE Publications.
- Best, Paul & Manktelow, Roger & Taylor, Brian 2014: Online communication, social media and adolescent wellbeing: a systematic narrative review. *Children and Youth Services Review*, 41 (1), 27-36.
- Bosworth, Kris 2000: Talking it out: A computer-based mediation process for adolescents. Teoksessa Resnick, Hy (toim.) Human services technology: Innovations in practice and education. The Haworth Publishing. New York.
- Brusila, Pirkko & Hyvärinen Salla & Kallio, Maaret & Porras, Kirsi & Sandberg, Tarja 2009: Eikö se kuulu kenellekään? Rohkene kohdata seksuaalisesti kaltoin kohdeltu nuori. Väestöliitto. Helsinki.
- Burns, Jane & Birrell, Emma 2014: Enhancing early engagement with mental health services by young people. *Psychology Research and Behavior Management* 7, 303-312.
- Burns, Jane M. & Durkin, Lauren A. & Nicholas, Jonathan & Hons, B.A. 2009: Mental Health of Young People in the United States: What Role Can the Internet Play in Reducing Stigma and Promoting Help Seeking? *Journal of Adolescent Health* 45, 95–97.
- Calhoun, Craig 1998: Community without propinquity revisited: communications technology and the transformation of the urban public sphere. *Sociological Inquiry*, 68 (3), 373–397.
- Carroll, Tuula 2012: Nuorten palveluprosessin kehittäminen työhön kuntoutuksessa. Fokusrhmän käyttö kokemusasiantuntijuuden keräämisessä. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta / Sosiaalitieteiden laitos. Käytäntötutkimus.
- Cavén-Pöysä, Outi & Sihvonen, Ella & Söderholm, Timo 2007a: Virtuaaliset vuorovaiku

- tupalvelut –esitutkimus työn muutoksesta nuorten palveluissa. Esitutkimusraportti / Työsuojelurahasto. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Technology Business Research Center. Saatavilla [www-sivuilta: http://docplayer.fi/1413980-Virtuaaliset-vuorovaikutuspalvelut-esitutkimus-tyon-muutoksesta-nuorten-palveluissa.html](http://docplayer.fi/1413980-Virtuaaliset-vuorovaikutuspalvelut-esitutkimus-tyon-muutoksesta-nuorten-palveluissa.html). Luettu 30.11.2015.
- Cavén-Pöysä, Outi & Sihvonen, Ella & Kangas, Sonja 2007b: Virtahepo-hankkeen loppuraportti. Saatavilla pdf-muodossa: [http://virtual.vtt.fi/virtual/virtahepo/show/virtahepo\\_loppuraportti.pdf](http://virtual.vtt.fi/virtual/virtahepo/show/virtahepo_loppuraportti.pdf). Luettu 20.4.2015.
- Chui, Ernest 2015: Sähköpostiviesti: 16.3.2015.
- Coyle, David & Doherty, Gavin & Sharry, John 2009: An Evaluation of a Solution Focused Computer Game in Adolescent Interventions. *Clinical Child Psychology and Psychiatry* 14 (3), 345–360.
- Cranmer, Sue 2010: Listening to excluded young people’s perspectives on how digital technologies support and challenge their lives. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice* 19, (4), 31-48.
- Cullen, Joe & Cullen, Clare & Hamilton, Emma & Maes, Veronique 2011: Conceptual Overview on Youth at Risk and ICT. Teoksessa Haché, Alexandra & Sanz, Esteve & Centeno, Clara (toim.) Mapping and Assessing the Impact of ICT-based Initiatives for the Socio-economic Inclusion of Young People at Risk of Exclusion, The Tavistock Institute.
- DiMaggio Paul & Hargittai Eszter 2001: From the “digital divide” to “digital inequality”: Studying Internet Use as Penetration Increases, Working Paper 15. Center for Arts and Cultural Policy Studies, Princeton University, Princeton.
- Downs, Sara H., & Black, Nick 1998: The feasibility of creating a checklist for the assessment of the methodological quality both of randomized and non-randomized studies of health care interventions. *Journal of Epidemiology Community Health* 52, 377-384.
- Duggan, Jamie M. & Heath, Nancy L. & Lewis, Stephen P. & Baxter, Alyssa 2012: An examination of the scope and nature of non-suicidal self-injury online activities: Implications for school mental health professionals. *School Mental Health* 4, 56–67.
- Ellonen, Noora 2008: Kasvuyhteisö nuoren turvana. Sosiaalisen pääoman yhteys nuorten masentuneisuuteen ja rikekäyttäytymiseen. Väitöskirja. Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Tampere.
- Ellonen, Noora & Korkiamäki, Riikka 2005: Sosiaalinen pääoma lasten ja nuorten näkökulmasta. Käsitteellistä pohdintaa ja empiiristen sovellusten tarkastelua. Teoksessa Jokivuori, Pertti (toim.) Sosiaalisen pääoman kentät. Minerva Kustannus Oy. Jyväskylä, 414–423.
- Eräranta, Kirsi & Autio, Minna 2008: Johdanto: Polarisaatio käsitteenä ja empiirisesti koeteltuna tutkimusteesinä. Teoksessa Autio, Minna & Eräranta, Kirsi & Myllyniemi, Sami (toim.) Polarisoituvuutta nuoruus? Nuorten elinolot vuosikirja. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura/Nuora & Stakes. Helsinki, 8-15.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Vastapaino. Tampere.
- Filander, Karin 2007: Sosiaalipedagogiikan uusi ajankohtaisuus. Teoksessa Hoikkala, Tommi & Sell, Anna (toim.): Nuorisotyötä on tehtävä. Hakapaino Oy. Helsinki, 90-114.
- Firth, Graham & Berry, Ruth & Irvine, Cath 2010: Understanding Intensive Interaction: Context and concepts for professionals and families. Jessica Kingsley Publishers. London.
- Granhölm, Camilla 2010: Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. Teoksessa Pohjola, Anneli &

- Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. PS-kustannus. Jyväskylä, 113–130.
- Granhölm, Camilla 2013: Blended social work – but will it blend? A big, big girl in a big, big world. A blog about my PhD research on social work in the virtual dimension of everyday life. 13.6.2013.
- Gross, Elisheva F. & Juvonen, Jaana & Gable, Shelly L. 2002: Internet Use and Well-Being in Adolescence. *Journal of Social Issues* 58, (1), 75-90.
- Gunuc, Selim & Dogan, Ayten 2013: The relationships between Turkish adolescents' Internet addiction, their perceived social support and family activities. *Computers in Human Behavior* 29 (6), 2197–2207.
- Hautamäki, Antti 1996: Suomi teollisen ja tietoyhteiskunnan murroksessa. Tietoyhteiskunnan sosiaaliset ja yhteiskunnalliset vaikutukset. Sitra 154.
- Hautamäki, Antti 2001: Suomi muutosten edellä. Raportti Suomen haasteista. Sitran raportteja 6. Kevama. Kuopio.
- Hargittai, Ester & Hinnant, Amanda 2008: Digital Inequality: Differences in Young Adults' Use of the Internet. *Communication Research* 35 (5), 602–621.
- Heikkonen, Hanna & Ylönen, Katri 2010: Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. PS-kustannus. Jyväskylä, 113–130.
- Heikkilä, Matti 1990: Köyhyys ja huono-osaisuus hyvinvointivaltiossa: tutkimus köyhyyden ja hyvinvoinnin puutteiden kasaantumisesta Suomessa. *Sosiaalihuollituksen julkaisuja* 8. Helsinki.
- Helne, Tuula 2002: Syrjäytymisen yhteiskunta. *Stakes, tutkimuksia* 123. Helsinki.
- Helsper, Ellen & Eynon, Rebecca 2009: Digital natives: where is the evidence? *British educational research journal*, 1-18.
- Henttonen, Elina 2008: Usein kysytyjä kysymyksiä laadullisesta tutkimuksesta. *Business Research Methods –kurssi* syksy. 3.12.2008. Saatavilla pdf-muodossa: <https://into.aalto.fi/download/attachments/3775231/Kysymyksiä+ja+vastauksia+laadullisesta+tutkimuksesta.pdf>. Luettu 2.5.2014.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004: Tutki ja kirjoita. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Holmes, John 2011: Cyberkids or divided generations? Characterising young people's internet use in the UK with generic, continuum or typological models. *New media & society* 13 (7), 1104–1122.
- Horgan, Aine & Sweeney, John 2010: Young students' use of the Internet for mental health information and support. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 17 (2), 117–123.
- Ikäheimo, Salla 2015: Syrjäytyneiksi luokiteltujen nuorten terveystietopalvelujen käyttö ja kustannukset. Teoksessa Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (toim.) *Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 160, 12–40.
- Ilmonen, Kaj 2004: Sosiaalinen pääoma: uusi ihmekäsitys vai käyttökelpoinen hypoteesi. Teoksessa Rahkonen, Keijo (toim.) *Sosiologian nykykeskusteluja*. Gaudeamus. Helsinki, 99–142.
- Joensuu, Mika 2011: Nuoret verkossa toimijoina. Teoksessa Merikivi, Jani & Timonen, Päivi & Tuuttila, Leena (toim.) *Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 111, 14–22.

- Joinson, Adam N. 2005: Internet Behaviour and the Design of Virtual Methods. Teoksessa Hine Christine (toim.) Virtual Methods. Issues in Social Research on the Internet. Oxford, New York: Berg, 21–34.
- Jokinen, Kimmo & Pohjola, Kirsi 2010: Nuoret miehet reaali- ja virtuaalimaailmojen rajoilla. Teoksessa Anttila, Anu-Hanna & Kuussaari, Kristiina & Puhakka, Tiina (toim.) Ohipuhuttu Nuoruus? Nuorten elinolot -vuosikirja. Nuorisotutkimusverkosto. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, THL. Valtion nuorisotutkimusverkoston neuvottelukunta.
- Juhila, Kirsi 2004: Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. Janus 12 (2), 155–183.
- Juvonen, Tarja 2015: Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen. Väitöskirja. Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto. Julkaisuja 165.
- Jyväskylän yliopiston koppa, avoin oppi- ja kurssimateriaali. Miten arvioit google-hakuasi? <https://koppa.jyu.fi/avoimet/kirjasto/kirjastotuutori/kirjat-lehdet-artikkelit/internetin-lahteet/miten-arvioit-google-hakuasi>. Luettu 19.1.2015.
- Jäppinen, Saara 2012: Avoin adoptio - systemaattinen kirjallisuuskatsaus kansainvälisestä tutkimuksesta. Pro Gradu – tutkielma. Sosiaalityö. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto.
- Kangaspunta, Seppo (toim.) Yksilöllinen yhteisöllisyys: avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Tampereen yliopistopaino OY -Juvenes Print. Tampere, 140–166.
- Kaseva, Kaisa 2011: Asiakkaan asema, itsemäärääminen ja vaikutusmahdollisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä - integroitu kirjallisuuskatsaus. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Helsinki.
- Kids Help Line 2013: Overview. Saatavilla pdf-muodossa: <http://www.kidshelp.com.au/upload/22957.pdf>. Luettu 25.3.2015.
- Kiilakoski, Tomi 2010: Huomioita sosiaalisesta mediasta ja nuorisotyöstä. Nuorisokanuuna. Saatavilla pdf-muodossa: [http://www.nuorisokanuuna.fi/tiedostot/tomi\\_kiilakoski\\_080310.pdf](http://www.nuorisokanuuna.fi/tiedostot/tomi_kiilakoski_080310.pdf). Luettu 11.6.2015.
- Kilpeläinen, Arja & Sankala, Jukka 2010: Sosiaalityön e-asiantuntijuus tietoyhteiskunnassa. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino ja Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä, 113–130.
- Koivusilta, Leena & Lintonen, Tomi & Rimpelä, Arja 2004: Digitaalinen eriarvoisuus - IKT:n käyttöorientaatiot sosiodemografisen taustan, koulutusurien ja terveyden suhteen. Teoksessa Lehtonen, Miika & Ruokamo, Heli (toim.) Proceedings of the Lapland Information Society Seminar 2004 [Papers from the 2004 Researcher Workshop]. Lapin yliopiston asvatustieteellisiä julkaisuja, 97–106.
- Koponen, Eeva 2013: Informaatikko Jyväskylän yliopisto. Suullinen tiedonanto 25.6.2013.
- Kortelainen, Pekka 2010: Strategiasta tietoyhteiskuntapolitiikaksi – katsaus sosiaalihuollon tietotekniikan kansalliseen kehittämiseen. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino ja Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä, 21–44.
- Korteniemi, Pertti & Borg, Pekka 2008: Kohti näyttöön perustuvaa ammatillista käytäntöä? Stakes, Työpapereita 23/2008.
- KT Magazine of De Kindertelefoon n.d. Saatavilla pdf-muodossa: <http://www.kindertelefoon.nl/cms-assets/documents/124273-868126.kt-magazine-english.pdf>. Luettu 31.3.2015.
- Kuikka, Suvi 2011: Verkossa tehtävä työ – suojelua, hyödyntämistä vai osallisuutta. Teoksessa Merikivi, Jani & Timonen, Päivi & Tuuttila, Leena (toim.) Sähköä

- ilmassa. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK). Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus. Helsinki.
- Kuronen, Marjo & Isomäki, Hannakaisa 2010: Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? – ihmisläheisten tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino ja Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä, 185–239.
- Kuula, Arja 2006: Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino. Tampere.
- Laaksonen, Kuusisto-Niemi & Saranto 2009: Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimus - kirjallisuuskatsaus tutkimusmetodinä. Teoksessa Ruotsalainen, Pekka (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojenkäsittelyn tutkimuspäivät. Turkimuspäivät 2009. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Valopaino. Helsinki, 41–47.
- Laine, Martti 2010: Tietoyhteiskunta: vanhat luokat vai uudet jaot? Suomalaisnuoret verkkokäyttäjinä. Pro Gradu – tutkielma. Sosiologia. Sosiaalitutkimuksenlaitos. Tampereen yliopisto.
- Lampinen, Mai-Stiina & Viitanen, Elina & Konu, Anne 2013: Systemaattinen kirjallisuuskatsaus yhteisöllisyydestä työelämässä. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti. *Journal of Social Medicine* 50 (1), 79–81.
- Laukkanen, Marjo & Vaattovaara, Virpi 2012: Kuulumisen tiloja verkossa. Teoksessa Karin Filander & Marjatta Vanhalakka-Ruoho (toim.) Yhteisöllisyys liikkeessä. 2. uudistettu painos. Aikuiskasvatuksen 48. vuosikirja. Bookwell Oy. Jyväskylä, 187–214.
- Lasten ja nuorten puhelimen ja netin vuosiraportti 2014. Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Saatavilla pdf-muodossa: [http://mll-fi-bin.directo.fi/@Bin/f7c3a3d54ec4f18c15c8239cf7060b36/1440145092/application/pdf/24858650/MLL%20LNPN%20raportti%202014\\_www.pdf](http://mll-fi-bin.directo.fi/@Bin/f7c3a3d54ec4f18c15c8239cf7060b36/1440145092/application/pdf/24858650/MLL%20LNPN%20raportti%202014_www.pdf). Luettu 3.6.2015.
- Leinonen, Emilia 2014: Henkilökohtainen budjetti. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus kansainvälisestä tutkimuksesta. Pro Gradu – tutkielma. Sosiaalityö. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto.
- Livingstone, Sonia & Helsper, Ellen 2007: Gradations in digital inclusion: children, young people and the digital divide. *New Media & Society* 9 (4), 671–696.
- Loponen, Katriina 2010: Palvelujen kynnyksellä. Nuorten aikuisten kokemuksia työelämän toiseudesta. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisalan lisensiaattitutkimus. Lapin yliopisto.
- Lux, Tara Marie 2011: Suicidal Behaviour: Understanding the Process of Online Help-Seeking in Adolescents and Young Adults. Master of Education in Counselling
- Korteniemi, Pertti & Borg, Pekka 2008: Kohti näyttöön perustuvaa ammatillista käytäntöä? *Stakes, Työpapereita* 23/2008. Psychology. Department of Korteniemi, Pertti & Borg, Pekka 2008: Kohti näyttöön perustuvaa ammatillista käytäntöä? *Stakes, Työpapereita* 23/2008. Educational Psychology. Edmonton.
- Lämsä, Anna-Liisa (toim.) 2009: Mun on paha olla. Näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Mathur, Vijay K. & Freeman, Donald G. 2002: A theoretical model of adolescent suicide and some evidence from US data. *Health Economics* 11, 695–708.
- Matikainen, Janne 2008: Vuorovaikutus ja sosiaalisuus verkossa. Teoksessa Aula, Pekka & Matikainen, Janne & Villi, Mikko (toim.) Verkkoviestintäkirja. Yliopistopaino. Helsinki, 177- 185.
- Matikainen, Janne n.d. Verkkotutkimuksen metodologisia näkökulmia. Saatavilla www-muodossa: <http://blogs.helsinki.fi/jmatikai/files/2010/09/Verkkometodjm.pdf>. Luettu 6.9.2012.

- Markkanen, Outi & Puro, Markku 2011: Integraatio ratkaisuna sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamistarpeisiin. Selvityshenkilöiden raportti Keski-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenneselvityshankkeelle 30.4.2011. Keski-Suomen liitto.
- McMillan, Sally J. & Morrison, Margaret 2006: Coming of age with the internet: A qualitative exploration of how the internet has become an integral part of young people's lives. *New Media Society* 8 (1), 73-95.
- Merikivi, Jani & Timonen, Päivi & Tuuttila, Leena (toim.) 2011: Sähköä ilmassa. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK). Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus. Helsinki.
- Metsämuuronen, Jari 2005: Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Mishna, Faye & Bogo, Marion & Root, Jennifer & Sawyer, Jami-Leigh & Khoury-Kassabri, Mona 2012: "It just crept in": The digital age and implications for social work practice. *Journal of Clinical Social Work* 40, 277-286.
- Moisio, Pasi & Karvonen, Sakari & Simpura, Jussi & Heikkilä, Matti (toim.) 2008: Suomalaisten hyvinvointi. Stakes. Helsinki.
- Myllyniemi, Sami (toim.) 2012: Monipolvinen hyvinvointi. Nuorisobarometri 2012. Opetus- ja kulttuuriministeriö & Nuorisotutkimusverkosto & Nuorisoasiain neuvottelukunta. Helsinki.
- Myrskylä, Pekka 2012: EVA Analyysi: "Hukassa – Keitä ovat syrjäytyneet nuoret?". Saatavilla pdf-muodossa: <http://www.eva.fi/julkaisut/eva-analyysi-hukassa-keit%C3%A4-ovat-syrj%C3%A4ytyneet-nuoret/3823/>. Luettu 4.1.2015.
- Mönkkönen, Kaarina (2002) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 94. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Niemeläinen, Harri 2010: Digitaaliset pelit nuorisotyön mahdollisuutena. Opinnäytetyö. Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Helsinki.
- Noppiari, Elina & Uusitalo, Niina 2011: Kavereita verkossa ja sen ulkopuolella: näkökulmia nuorten verkkoyhteisöllisyyteen. Teoksessa Seppo Kangaspunta (toim.) Yksilöllinen yhteisöllisyys: avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Tampereen yliopistopaino OY -Juvenes Print. Tampere, 140-166.
- Nurmela, Juha 2005: Medioiden monimuotoistuminen ja kansalaisten vuorovaikutus 2000-luvun Suomessa. Teoksessa Kasvio, Antti & Nurmela, Juha & Viherä, Marja-Liisa & Hyvönen, Kaarina & Oksa, Jukka & Hietanen, Olli (toim.) Virtuaalihalleja ja hyvinvointia. Suomalaisen tietoyhteiskunnan kehitys ja haasteet. Sitran raportteja 50. Helsinki, 31-61.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena 2013: Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere, 113-145.
- Paasio, Petteri 2014: Näyttöön perustuva sosiaalityön käytäntö : järjestelmällinen katsaus vuosina 2010-2012 julkaistuista tutkimuksista. Sosiaalityö. Hyvinvointipalveluiden erikoisalan lisensiaattitutkimus. Jyväskylän yliopisto.
- Paju, Petri & Vehviläinen, Jukka 2001: Valtavirran tuolla puolen. Nuorten yhteiskuntaan kiinnittymisen kitkat 1990-luvulla. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto & Sitra. Yliopistopaino Oy. Helsinki.
- Parikka, Heli & Saukko, Merja 2012a. Opas nuorille suunnatun moniammatillisen chat-palvelun järjestämisestä. Lasten ja nuorten verkkososiaalipalvelut (Vespa) –

- osahanke / Etelä-Suomen Lapsen ääni-kehittämishanke, Helsingin sosiaalivirasto.
- Parikka, Heli & Saukko, Merja 2012b: Lasten suojeleminen ja digitaalinen media. Tietoa ja näkökulmia ammattilaisille ja kasvattajille. Helsingin sosiaaliviraston Lasten ja nuorten verkkososiaalipalvelut (Vespa) -hanke. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, Etelä-Suomen Lapsen ääni – kehittämissuunnitelma.
- Parker-Oliver, Debra & Demiris, George 2006: Social work informatics: A new Specialty. *Social Work* 51 (2), 127–134.
- Parrott, Lester & Madoc-Jones, Iolo 2008: Reclaiming Information and Communication Technologies for Empowering Social Work Practice. *Journal of Social Work* 8 (2), 181–197.
- Patel, Vikram & Flisher Alan J. & Hetrick, Sarah & McGorry Patrick 2007: Mental health of young people: a global public-health challenge. *Lancet* 369, 1302-1313.
- Petticrew, Mark & Roberts, Helen 2006: *Systematic Reviews in the Social Sciences: A Practical Guide*. Blackwell, Malden.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa 2010: *Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja*. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Popay, Jennie, Roberts, Helen & Sowden, Amanda & Petticrew, Mark & Arai, Lisa & Rodgers, Mark & Britten, Nicky & Roen, Katrina & Duffy, Steven 2006: Guidance on the conduct of narrative synthesis in systematic reviews. ESRC Methods Program.
- Poutiainen, Olli 2007: Nuorten arvot ja tietoyhteiskunta-asenteet. Väitöskirja. Teologinen tiedekunta. Helsingin yliopisto.
- Prensky, Marc 2001: Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, 9 (5), 1–6.
- Putnam, Robert D. 2000: *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Päykkönen, Kirsi & Pohjola, Anneli 2007: Sosiaalialan tiedonhallintakartoitus. Selvitys sosiaalialan tiedonhallinnan nykytilasta Suomessa 2006. Lapin yliopisto.
- Päykkönen, Kristiina & Arala, Jupe 2012: Hyvä vai paha sosiaalinen media? Tykkääjäverkosto kannattaa. *KLR -koulurauhaa* (4) 2012, 10–13.
- Rahikka, Anne 2013: Dialogi auttavissa verkkopalveluissa. Sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Väitöskirja. Sosiaalityö- ja sosiaalipolitiikan tutkimuskeskus, Helsingin yliopisto.
- Rahja, Rauna 2013: Nuorten mediamaailma pähkinänkuoressa. Mediakasvatusseura ry.
- Rickwood, Debra J. & Deane, Frank P., Wilson, Coralie J. & Ciarrochi, Joseph 2005: Young people's help-seeking for mental health problems. *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health*, 4(3), 218–251.
- Rickwood, Debra J. 2012: Promoting Youth Mental Health through Computer-Mediated Communication. *International Journal of Mental Health Promotion* 12 (3), 32–44.
- Roine, Mira & Pakkanen, Emilia 2010: Varjomaailma - verkkopalvelusta apua vanhempien päihteidenkäytöstä kärsiville lapsille ja nuorille. Teoksessa Joronen, Katja & Koski, Anna (toim.): *Tunne- ja sosiaalisten taitojen vahvistaminen kouluyhteisössä*. Tampere University Press. Tampere: 236–249.
- Ruohonen, Marita 2010: Miten järjestösektori tukee nuoren hyvinvointia? Teoksessa *Nuorten hyvin- ja pahoinvointi. Konsensuskokous 2010*. Suomalainen lääkärisseura Duodecim. Suomen Akatemia. Vammalan kirjapaino. Vammala, 100-103.
- Saarnio, Pekka 1993: Noviiisista ekspertiksi. Sosiaalityön taitojen yksilöllinen kehittyminen. *Janus* 1993 (1), 89–98.
- Saastamoinen, Mikko 2012: Makrokuvia yhteisöllisyydestä. Teoksessa Filander, Karin & Vanhalakka-Ruoho, Marjatta (toim.) *Yhteisöllisyys liikkeessä. Aikuiskasvatuksen 48. vuosikirja*. Bookwell Oy. Jyväskylä, 31–90.

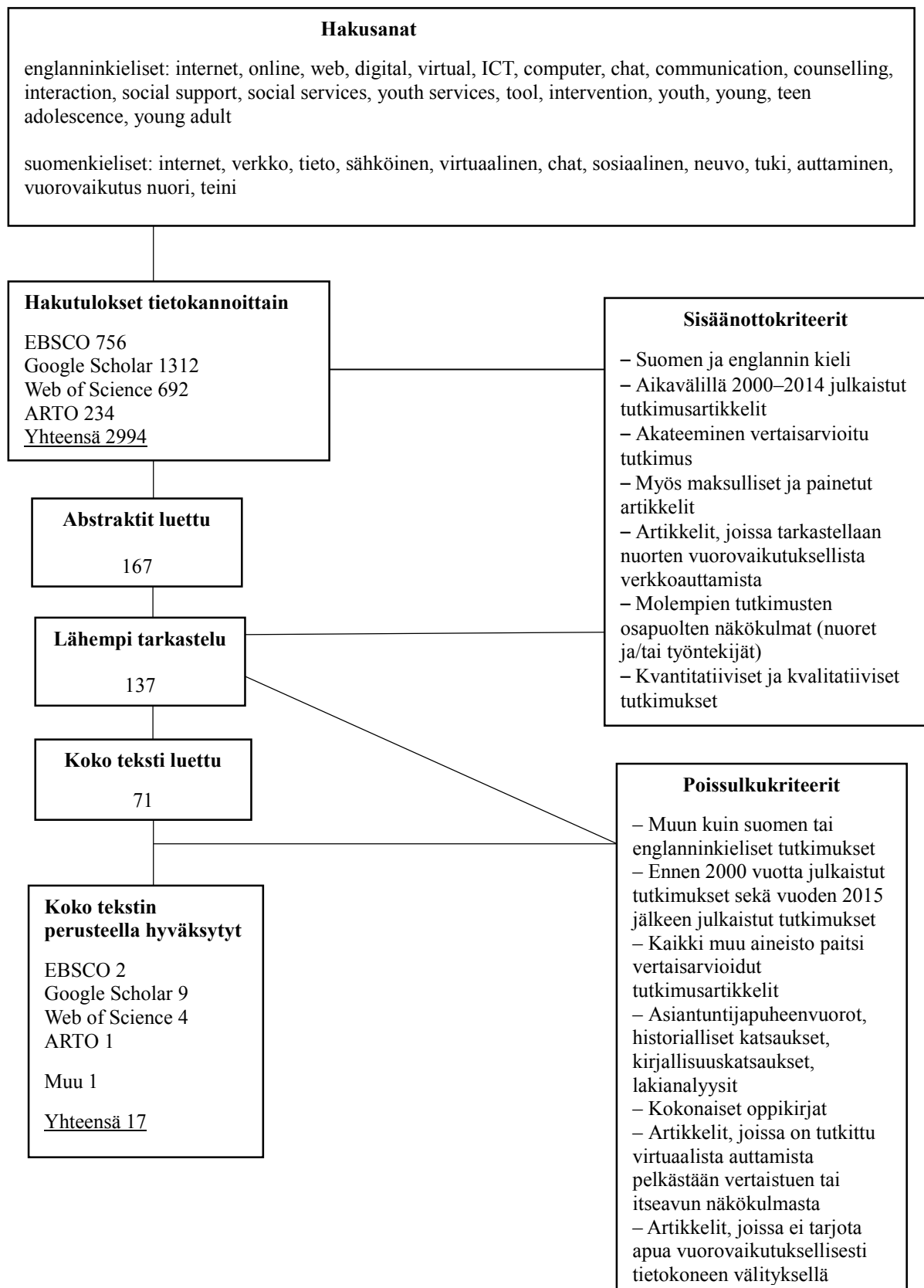
- Salminen, Ari 2011: Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Opetusjulkaisuja 62. Julkisojohtaminen 4. Vaasan yliopisto.
- SoMe ja nuoret 2015. Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut sekä ebrand Suomi Oy. <http://www.ebrand.fi/somejanuoret2015/>. Luettu 1.1.2016.
- Strömberg-Jakka Minna 2010: Sosiaalityötä ja tasa-arvoa sosiaalitoimen verkkoneuvontaan? Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino ja Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä, 113-130.
- The Social Care Institute for Excellence (SCIE) 2011: Internet-sivu: <http://www.scie.org.uk/about/index.asp>. Luettu 3.4.2014.
- Sinisalo-Juha, Eeva & Timonen, Päivi 2011: Verkkoperustaisen nuorisotyön määrittelyä ja teoriaa. Teoksessa Merikivi, Jani & Timonen, Päivi & Tuuttila, Leena (toim.) Sähköä ilmassa. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK). Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus. Helsinki, 23–35.
- Sinko, Päivi 2004: Laki ja lastensuojelu. Juridisoituvat käytännöt sosiaalityön arjessa ja asiantuntijuuden määrittelyssä. Palmenia-kustannus. Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus.
- Sipilä, Jorma 1985: Sosiaalipolitiikan tulevaisuus. Tammi. Helsinki.
- Smith, Roger S. 2008: Social work with young people. Polity. Cambridge, UK.
- Sook Jung, Lee 2009: Online Communication and Adolescent Social Ties: Who benefits more from Internet use? *Journal of Computer-Mediated Communication*, 14, 509–531.
- Spencer, Liz & Ritchie, Jane & Lewis, Jane & Dillon, Lucy 2003: Quality in qualitative evaluation: A framework for assessing research evidence. National Centre for Social Research. London.
- Steyaert, Jan & Gould, Nick 2009: Social work and the changing face of the digital divide. *British Journal of Social Work*, 39 (4), 740–753.
- Subrahmanyam, Kaveri & Lin, Gloria 2007: Adolescents on the Net: Internet use and Well-being. *Adolescence* 42 (168), 659–677.
- Suoninen, Annikka 2013: Lasten mediabarometri 2012. 10–12-vuotiaiden tyttöjen ja poikien mediankäyttö. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisuja 62. Saatavilla pdf-muodossa: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/lastenmediabarometri2012.pdf>. Luettu 2.6.2015.
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Kuolemansyyt [verkkojulkaisu]. ISSN=1799–5051. 2013, 6. Itsemurhien määrä lähes ennallaan. Helsinki: Tilastokeskus. Helsinki. Saatavilla [www-muodossa: http://www.stat.fi/til/ksyyt/2013/ksyyt\\_2013\\_2014-12-30\\_kat\\_006\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/ksyyt/2013/ksyyt_2013_2014-12-30_kat_006_fi.html). Luettu 18.5.2015.
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkojulkaisu]. ISSN=2341–8699. 2014. Tilastokeskus. Helsinki. Saatavilla [www-sivuilla: http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi\\_2014\\_2014-11-06\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_tie_001_fi.html). Luettu 29.5.2015.
- Suurpää, Leena (toim.) 2009: Nuoria koskeva syrjäytymistieto. Avauksia tietämisen politiikkaan Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 27. Helsinki.
- Székely, Leventy & Nagy, Adam 2011: Online youth work and eYouth - A guide to the world of the digital natives. *Children and Youth services Review* 33 (11), 2186–2197.
- Szumilas, Stan & Kutcher, Magdalena 2009: Teen suicide information on the internet: A



- systematic analysis of quality. *Canadian Journal of Psychiatry (Revue Canadienne de Psychiatrie)* 54, 596-604.
- Tirronen, Helena (toim.) 2013: Vertaisena verkossa. Sosiaalinen media nuoren ohjauksessa. Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja B. Raportteja 62. Tampere.
- Tossavainen, Tommi 2008: Internet lasten ja nuorten elämässä. Selvitys pääkaupunkiseudun 10–18-vuotiaiden lasten ja nuorten elämästä Internetissä. Toinen Elämä –hanke: Klaari. Helsingin kaupunki.
- Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli 2002: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi
- Turkle, Sherry 1997: *Life on the Screen. Identity in the Age of the Internet*. London: Phoenix Orion Books Ltd.
- Tregeagle, Susan & Darcy, Michael 2008: Child Welfare and Information and Communicatin Technology: Today's challenge. *British Journal of Social Work* 38, 1481–1498.
- Turkle, Sherry 2011: *Alone Together. Why We Expect More from Technology and Less from Each Other*. New York: Basic Books.
- Tyler, Tom R. 2002: Is the Internet changing social life? It seems the more things change, the more they stay the same. *Journal of Social Issues*, 58, 195–205.
- Van den Bosch, Wouter & Dekelver, Jan 2009: *Social Software as a Tool for the Social Inclusion of Marginalised Young people*, Memori, University College Mechelen. K-Point, University College Kempen.
- Van Dijk, Jan A.G.M. 2006: *The Network Society. Social Aspects of New Media*. SAGE Publications: London, Thousand Oaks & New Delhi.
- Vanhana, Emma 2011: Vertaistuki verkkokeskustelussa - neuvottelevaa tukea ja autoritääristä auttamista. *Janus* 19 (1), 36–51.
- Veivo Lea & Vilppola Tuomo 1998: Työllistymisen ja työelämän rakentuminen. Julkaisussa Ulvinen Veli-Matti (toim.) Lasten ja nuorten syrjäytymistä koskevan tutkimuksen mahdollisuudet. NUORAn julkaisuja nro 6. Nuorisoasiain neuvottelukunta. Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Helsinki.
- Vilén, Marika & Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena 2002: Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. WS Bookwell Oy. Juva.
- Waldman, Julia & Rafferty, Jackie 2006: Evidence from Virtual Social Work Practice: Implications for Education. *Journal of Evidence-Based Social Work* 3 (3/4), 127-148.
- Walther, Joseph B. (1993) Impression development in computer-mediated interaction. *Western Journal of Communication* 57 (4), 381-398.
- Watt, Sue E & & Lea, Martin & Spears, Russell 2002: How Social is Internet Communication? A Reappraisal of Bandwith and Anonymity Effects. Teoksessa Woolgar S. (Toim.): *Virtual Society? Technology, Cyberbole, Reality*. Oxford University Press. Oxford, 62–77.
- Webb, Marianne & Burns, Jane & Collin, Philippa 2008: Early intervention in the real world Providing online support for young people with mental health difficulties: Challenges and opportunities explored. *Early Intervention in Psychiatry* 2, 108-113.
- Webber, Ruth & Wilmot, Julie 2012: *Social media and help seeking by young people on sexual assault (Somazone Report)*. Australian Catholic University. Melbourne.
- West, Deporah & Heath, David 2011: Theoretical pathways to the future: Globalization, ICT and social work theory and practice. *Journal of Social Work* 11 (2), 209–221.

## LIITTEET

### Liite 1. Hakuprosessi<sup>22</sup>



<sup>22</sup> Otettu mallia Lampinen, Viitanen & Konu (2013, 74).

## ***Liite 2. Tiedonhaussa käytetyt hakulausekkeet***

EBSCO (Academic Search Elite) yhteensä 756

TI (intern\* OR online OR web\* OR dig\* OR virtual\* OR ICT) AND TI ("social support" OR help\* OR support\* OR "social services" OR tool\* OR "youth services" OR intervention) AND (select a field) you\* OR teen\* OR adol\* 508

TI (internet OR online OR web\* OR dig\* OR virtual\* OR ICT OR computer) AND TI (tool\* OR "social support" OR help\* OR intervention) AND TI (you\* OR teen\* OR adol\*) 167

SU (intern\* OR online OR web\* OR dig\* OR virtual\*) AND SU ("social support" OR help\* OR "social services" OR tool\* OR "youth services") AND SU (you\* OR teen\* OR adol\*) 81

WEB OF SCIENCE (Core collection) yhteensä 692

TI=(Internet OR online OR web\* OR digital OR virtual OR ICT OR computer OR chat) AND TI=(communication OR tool OR help OR "social support" OR intervention OR counselling OR social services or youth services OR support OR interact\*) AND TS=(young OR youth OR teen OR adolescen\*)

GOOGLE SCHOLAR yhteensä 1312

Sanat, jotka esiintyvät artikkelin otsikossa kaikilla sanoilla (Internet OR online OR web OR digital OR virtual OR ICT OR computer) sisältäen tarkan ilmauksen (communication OR tool OR help OR "social support" OR intervention OR counselling) ainakin yksi sanoista (young OR youth OR teen OR adolescents) 1260

Sanat, jotka esiintyvät artikkelin otsikossa kaikilla sanoilla (Online) sisältäen tarkan ilmauksen (counselling OR therapy) ainakin yksi sanoista ("young people" OR youth OR teen OR adolescent OR juvenile), 52

ARTO yhteensä 234

Sanahaku (Intern? OR verk? OR tiet? OR sähk? OR virt? OR chat?) AND Sanahaku(sos? OR neuv? OR tuki OR tuen OR aut? OR vuorovaik?) AND Sanahaku (nuor? OR tein?)(DATE=2000–2014)

### Liite 3. Aineistoon kuuluvat tutkimukset

	Tutkimuksen tekijä(t), nimi ja julkaisutiedot	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävä	Tutkimuksen metodi ja otos	Tutkimustulokset
1.	<b>Bambling Matthew, King Robert, Reid Wendy and Wegner Karly 2008:</b> Online counselling: The experience of counsellors providing synchronous single-session counselling to young people. <i>Counselling and Psychotherapy Research</i> 8(2), 110-116.	Australialainen tutkimus Kids Help Line -verkkopalvelun työntekijöiden kokemuksista nuorten verkkoauttamisesta.	Kvalitatiivinen tutkimus (Consensual qualitative research (CQR)). Metodina fokusryhmähaastattelu 26 verkkotyöntekijälle.	Etäisyys auttajaa kohtaan ja emotionaalisesti turvallinen ympäristö mahdollistaa asioihin tarttumisen nopeasti. Verkossa on hyvin aikaa miettiä vastauksia. Haittana koettiin vähentyneen emotionaalisuuden ja eleettömyyden vaikutukset kommunikaatiovaikeuksiin ja ymmärrykseen. Vastaamisen hitaus saattoi rajoittaa keskustelun hyvää lopputulosta.
2.	<b>Chui, Ernest 2002:</b> Implications of computer-mediated communication on professional counseling in social work practice -a case study of youth service in Hong Kong. <i>New Technology in The Human Services</i> 14(3/4), 35-46.	Kiinalaisessa tutkimuksessa tarkastellaan tietokonevälitteisen kommunikaation seurauksia sosiaalityössä nuorten parissa Hong Kongissa.	Kvalitatiivinen tutkimus, jossa aineisto perustuu nuorten kanssa tehtävän sosiaalityön organisaatioiden (yht. 3) työntekijöiden kokemuksiin verkko-auttamisesta sekä Hong Kongin yliopiston sosiaalityön opettajien lanseeraaman verkkoauttamisen projektin tuloksiin.	Etuina nähtiin maantieteellisten rajojen poistuminen, nuorten avoimuuden lisääntyminen, vaikeista asioista puhumisen helpottuminen, tasa-arvoisuuden lisääntyminen, vertaistuen saaminen ja voimaantumisen. Haittoina nähtiin väävät identiteetit, väärinymmärrykset, nuorten avun etsiminen yöaikana, verkkotyön soveltaminen sosiaalityöhön ilta-aikana, internetiin pääsy ei kaikilla helppoa. Sosiaalityöntekijän kontrolloiva rooli reaali maailmassa ei toimi verkossa.
3.	<b>Dowling Mitchell J. &amp; Rickwood Debra J. 2014a:</b> Experiences of Counsellors Providing Online Chat Counselling to Young People. <i>Australian Journal of Guidance and Counselling</i> 24(2), 183-196.	Australialainen tutkimus mielenterveysalan työntekijöiden kokemuksista nuorten verkkoauttamisesta.	Kvalitatiivinen tutkimus, jossa metodina fokusryhmähaastattelu ja teema-analyysi. Haastatteluun osallistui 19 ammattilaista (psykologian, terapian, mielenterveyshoitotyön ja sosiaalityön alalta).	Nuoret jakautuivat sekä lyhytaikaisiin että pitkäaikaisiin tuen hakijoihin, joilla osalla oli jo asiakkuus mielenterveyspalveluissa. Työntekijän tehtäväksi muodostui rohkaiseminen palveluihin, luottamuksen kasvattaminen palvelujärjestelmään sekä emotionaalisen tuen ja hyväksynnän tarjoaminen. Haastavaksi koettiin nuoren tuen tarpeen arviointi, anonymisuus sekä ajan käyttö.

4.	<p><b>Dowling, Mitchell J. &amp; Rickwood Debra J. 2014b:</b> Investigating individual online synchronous chat counselling processes and treatment outcomes for young people. <i>Advances in Mental Health</i> 12(3), 216–224.</p>	<p>Australialainen tutkimus mielenterveystyössä käytettävän verkkoauttamisen (chat) prosessin tarkastelusta. Tavoitteena tutkia myös auttamissuhteen syvyyttä ja verkkoauttamisen vaikutusta mittaamalla eri tekijöitä.</p>	<p>Kvantitatiivinen tutkimus, jossa aineistona 49 chatkeskustelua nuoren ja työntekijän kesken. Keskusteluista arvioitiin nuorten psyykkistä stressiä, tyytyväisyyttä elämään ja toiveikkuutta. Tiedot kerättiin ensimmäiseltä keskustelulta sekä 6 viikon jälkeen. Analyysimenetelmänä ” Counselling Progress and Depth Instrument”.</p>	<p>Auttamissuhteen syvyys ja tulokset psyykkisen stressin vähenemisestä olivat suurempia heillä, jotka osallistuivat useampiin keskusteluihin. Keskeisiä toimintatapoja verkkoauttamisessa olivat ongelmien selkiyttäminen sekä toiminnan suunnittelu.</p>
5.	<p><b>Dunn, Kate 2012:</b> A qualitative investigation into the online counselling relationship: To meet or not to meet, that is the question. <i>Counselling and Psychotherapy Research</i> 12(4), 316-326.</p>	<p>Englantilaisessa tutkimuksessa tarkastellaan onlineneuvonnan terapeutista suhdetta nuoren ja työntekijän välillä ja verkkotyöskentelyn mahdollisuuksia edistää sekä online- että kasvokkaiseen terapiaan sitoutumista.</p>	<p>Kvalitatiivinen tutkimus, jossa haastateltiin kymmenen entistä sähköpostin kautta autettua yliopisto-opiskelijaa, joiden keskimääräinen ikä oli 21,5 vuotta ja joista suurin osa oli naisia (7). Lisäksi haastateltiin kuusi onlineneuvojaa, jotka työskentelivät eri yliopistoissa opiskelijaneuvojina. Analyysinä Interpretative Phenomenological Analysis (IPA), teemoittelu.</p>	<p>Anonyymi paikka rohkaisee puhumaan vaikeista ja häpeällisistä tunteista, antaa aikaa miettiä mistä kirjoittaa. Kirjoittaminen luo valtaistumista, kun voi itse päättää mitä ja mistä keskustellaan. Verkko-neuvonta voi avata tiedostamattomia asioita ja solmuja, joista ei ole aiemmin puhunut ja voi näin vapauttaa kasvokkaisenkin avun piiriin.</p>
6.	<p><b>Fukkink Ruben G. &amp; Hermanns Jo M.A. 2009:</b> Children’s experiences with chat support and telephone support. <i>Journal of Child Psychology and Psychiatry</i> 50(6), 759–766.</p>	<p>Hollantilaisessa tutkimuksessa vertaillaan lasten kokemuksia auttavan puhelinpalvelun ja online chatpalvelun välillä (Dutch Telefoon). Tarkoituksena tutkia lasten koettua hyvinvointia ja psyykkisen taakan kevenemistä.</p>	<p>Kvantitatiivinen vertaileva tutkimus puhelinpalvelun ja chatpalvelun välillä. Otos kattoi 902 keskustelua (339 chat ja 563 puhelin). Chatkeskusteluun osallistuneiden nuorten keskimääräinen ikä oli 13.8 vuotta ja puhelinkeskusteluihin osallistuneiden 12.0 vuotta. Suurin osa, 71 % puhelinkeskusteluun osallistuneista ja 80 % chatkeskusteluun osallistuneista oli tyttöjä.</p> <p>Kuukauden kuluttua tehtiin seurantakysely samoille lapsille/nuorille, joista 213 tavoitettiin (119 chat, 94 puhelua). Mittareina käytettiin palvelun käyttäjätalastoja, hyvinvoinnin mittarina käytettiin 9-kohdan kyselyä (variaatio 10-point Cantrill ladderista), tyytyväisyyttä mitattiin erillisellä 7-kohdan kyselyllä ja seurantakysely tehtiin sähköisesti, jossa samat kysymykset kuin alussa hyvinvointi-kyselyssä. Lisäksi käytettiin</p>	<p>Suurin osa, 71 % puhelinkeskusteluun osallistuneista ja 80 % chatkeskusteluun osallistuneista oli tyttöjä. Chatkeskusteluun osallistuneiden nuorten keskimääräinen ikä oli 13.8 vuotta ja puhelinkeskusteluihin osallistuneiden 12.0 vuotta.</p> <p>Chatpalvelussa nostettiin esiin tunneperäiset ongelmat (yksinäisyys, itsensä-vahingoittaminen, masennus) ja palvelu johti useammin sosiaalisen tuen tarjontaan kuin informaation tarjontaan.</p> <p>Chatpalvelu oli kestoaltaan pidempi kuin puhelinpalvelu, joka saattoi olla osalle nuorista tärkeä elementti avunsaamisessa. Lisäksi chatpalvelun hyötynä koettiin anonyymius ja uhaton tukemisen muoto.</p> <p>Molemmat palvelut vaikuttivat lasten kokemuksiin hyvinvoinnin lisääntymisestä ja taakan kevenemisestä. Hieman paremmaksi koettiin chatpalvelu. Tosin tutkimus osoittaa,</p>

			<p>vahvuudet ja heikkoudet -kyselyä (Strengths and Difficuties Questionnare (SDQ)).</p> <p>Analyysina monimuuttujamenetelmät ja yksimuuttujamenetelmät, korrelaatioanalyysi.</p>	<p>ettei näitä kahta palvelua kannata verrata toisiinsa niiden erilaisen luonteen vuoksi.</p>
7.	<p><b>Gerrits, RRob S., van der Zanden Rianne A.P., Visscher Renske F.M. &amp; Conijn Barbara P. 2007:</b> Master your mood online: A preventive chat group intervention for adolescents. <i>Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health (AeJAMH)</i> 6(3), 1-11.</p>	<p>Hollantilaisessa tutkimuksessa tarkastellaan suljetun verkkoryhmän (Master your mood online) mahdollisuuksia ja haasteita masennusoireista kärsivien nuorten auttamisessa.</p>	<p>Kvantitatiivis-kvalitatiivisessa tutkimuksessa osallistujat valikoituivat vastaamalla verkkokyselyyn ennen kurssille hyväksymistä. Kysely koski rekisteröitymisen syytä, sosiaalisen tuen saantia, itsetuhoisia ajatuksia ja motivaatiota. Lisäksi kysyttiin aiempia negatiivisia kokemuksia elämässä. Masennuksen tasoa mitattiin CES-D Skaalalla. Kurssin lopuksi pyydettiin vastaamaan tyytyväisyyskyselyyn. Lisäksi pyydettiin osallistujia arvioimaan ohjelman teknistä puolta ja sen sujuvuutta.</p> <p>Kohderyhmäksi valikoitiin nuoret, joilla oli lievät masennusoireet, jotka eivät olleet poliklinikan asiakkaina. Heitä oli yhteensä 140. Näiden keskimääräinen ikä oli 19.8 vuotta, joista 115 oli naista ja 25 miestä. Heistä vain 50 osallistui kaikille kahdeksalle istunnolle (näiden osallistujien sukupuoli ei käy ilmi). Lopuksi kysyttiin vielä viimeisellä chatistunnolla kokemuksia verkkoryhmästä nuorilta ja työntekijöiltä (n=15).</p>	<p>Palvelun matala kynnys, anonymisuus, aikaa mieltää vastauksia, rohkeus puhua vaikeista asioista ja yhteenkuuluvuuden tunne olivat merkittäviä positiivisia seikkoja. Erityisen positiivista oli se, että masennusoireet näyttivät vähenneen nuorten keskuudessa ryhmään osallistumisen jälkeen.</p> <p>Vähäinen sitoutuminen kurssiin koettiin haittapuolena. Suuri osa putosi kurssin alussa pois, jonka syynä saattoi olla liian löysät sisäänpääsykriteerit kurssille.</p>
8.	<p><b>Granholm, Camilla 2010:</b> Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. Teoksessa <i>Pohjola, Anneli &amp; Kääriäinen, Aino &amp; Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja</i></p>	<p>Kotimaisessa tutkimuksessa tarkastellaan yliopisto-opiskelijoiden henkistä hyvinvointia edistävän yhdistyksen Nyyti ry:n ylläpitämän Virtuaaliolkapää-palveluun kirjoitettuja viestejä. Tarkoituksena tuoda esille uutta tietoa virtuaalisista</p>	<p>Kvalitatiivisen tutkimuksen tutkimuskohteena oli 43 Virtuaaliolkapään arkistotietokannasta (vuoden 2005 aikana) poimittua viestiä. Nuorten ikä ja sukupuoli ei selviä tutkimuksesta, mutta kirjoittajat ovat yliopisto-opiskelijoita, joten heidät voidaan karkeasti luokitella nuoriksi. Tilastojen perusteella</p>	<p>Yhteydenoton syynä oli useimmiten stressi, väsymys, uupumus ja masennus. Verkko-palvelusta saatava hyöty on ennen kaikkea voimaannuttavassa vuorovaikutuksessa. Vaikeista asioista halutaan puhua jollekin neutraalille taholle. Matala kynnys ja anonymisuus keskeisiä.</p>

	<i>teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä, 157–181.</i>	auttamisympäristöistä, niiden haasteista ja mahdollisuuksista.	suurin käyttäjäryhmä on naissukupuolisia. Analyysina aineistolähtöinen sisällönanalyysi ja sisällön erittely.	
9.	<b>Greidanus, Elaine &amp; Everall Robin D. 2010:</b> Helper therapy in an online suicide prevention community. <i>British Journal of Guidance &amp; Counselling</i> 38(2), 191-204.	Kanadalaisessa tutkimuksessa tarkastellaan ahdistuneiden ja itsetuhoisten nuorten tukemiseen suunnatun verkkoryhmän (online mutual-help group) keskustelua.	Kvalitatiivinen tutkimus verkkoryhmässä käydyistä keskusteluista, joissa painotus avunhakemisprosessissa avunhakijoiden, vapaaehtoistyöntekijöiden ja muiden yhteisön jäsenten kesken. Analyysin kohteena 10 pisintä keskustelua, metodina teemoittelu.	Jokaisessa keskustelussa nuori ilmaisi ahdistuneisuuden tunteensa, joka oli usein sidoksissa itsetuhoisiin ajatuksiin, joko omiin tai jonkun läheisen. Vain muutama nuori oli jutellut asiasta ulkopuolisen kanssa.  Vapaaehtoistyöntekijät osoittivat empaattista ja ymmärtävää tukea, vahvistivat nuoren kokemia tunteita ja kannustivat sekä ohjasivat ottamaan yhteyttä ulkopuoliseen apuun ja tarjosivat lähipalveluiden yhteystietoja. Vertaiset nuoret alkoivat myös nopeasti tukea toisiaan verkkoryhmässä. Heidän tukensa oli enemmän henkilökohtaista, omiin kokemuksiin perustuvaa kuin työntekijöiden, jotka pyrkivät kuuntelemaan ja ohjaamaan palveluihin. Yhteenkuuluvuuden tunne oli vahvaa ja asioista oli helppo puhua samassa tilanteessa olevien kesken.  Tulokset osoittavat, että sosiaalinen tuki on prosessimainen ja toteutuu parhaiten ympäristössä, jossa yksilöt kokevat olevansa turvassa.
10.	<b>Haas Ann, Koestner Bethany, Rosenberg Jill, Moore David, Garlow Steven J., Sedway Jan, Nicholas Linda, Hendin Herbert, John Mann J. &amp; Nemeroff Charles B. 2008:</b> An Interactive Web-Based Method of Outreach to College Students	Amerikkalaisessa tutkimuksessa testataan web-pohjaista interventiota itsetuhoisten yliopistonuorten tavoittamisessa ja rohkaisemisessa hoitoon.	Kvantitatiivis-kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotiin masennuskysely (9-item depression scale of the Patient Health Questionnaire) aikavälillä 2002–2005. Kaiken kaikkiaan 14 500 opiskelijaa kutsuttiin vastaamaan kyselyyn, joista 1162 opiskelijaa vastasi. Osallistujista 981 (84.4 %) luokiteltiin vaikean	981 opiskelijasta 279 osallistui kahdenkeskiseen onlinekeskusteluun työntekijän (sosiaalityöntekijä/psykologi) kanssa. Heistä 190 tapasi vielä kasvokkain työntekijän ja 132 heistä ohjautui jatkohoidon piiriin. Tulokset osoittavat, että he, jotka päätyivät kahdenkeskiseen onlinekeskusteluun oli kolme kertaa todennäköisempää hakeutua

	at Risk for Suicide. <i>Journal of American College Health</i> 57(1), 15-22.		tai keskivaikean masennuksen piiriin, jotka olivat tämän tutkimuksen kohderyhmänä. Kahdenkeskisistä keskusteluista tehtiin sisällönanalyysi.	hoitoon kuin heillä, jotka eivät osallistuneet onlinekeskusteluun. Webinterventio osoitti, että sillä oli merkittävä vaikutus itsetuhoisten nuorten tavoittamisessa ja hoitoon saamisessa.
11.	<b>Hanley, Terry 2009:</b> The working alliance in online therapy with young people: Preliminary findings. <i>British Journal of Guidance &amp; Counselling</i> 37(1), 257-269.	Englantilaisessa tutkimuksessa tarkastellaan nuoren ja työntekijän terapeutista suhdetta englantilaisessa Kooth.com-verkkopalvelussa.	Kvalitatiivis-kvantitatiivinen tutkimus, jossa tehtiin verkkokysely (the Therapeutic Alliance Quality Scale TAQS) sekä reaaliaikaiset onlinehaastattelut niille, jotka pääsivät verkkokeskusteluun. Aineistojen otokset keskittyivät Kooth-verkkopalvelussa Coynty of Cheshire-alueelle, jossa palvelua tarjotaan 11–25-vuotiaille nuorille. 49 osallistujaa vastasi verkkokyselyyn ja 7 osallistui haastatteluun. Haastatteluaineisto analysoitiin teema-analyysillä.	Tulokset auttavat ymmärtämään, mitkä tekijät vahvistavat terapeutista suhdetta ja mitkä haittaavat. Terapeutin suhde vahvistui, koska verkossa nuoret uskalsivat puhua rohkeammin vaikeista ja häpeällisistä asioista. Nuorilla säilyvä vallan tunne itsellä voimaannutti nuorta ja luottamus työntekijää kohtaan syntyi nopeasti. Haittana mm. sitoutumattomuus auttamissuhteeseen.
12.	<b>King Robert, Bambling Matthew, Reid Wendy &amp; Thomas Ian 2006a:</b> Telephone and online counselling for young people: A naturalistic comparison of session outcome, session impact and therapeutic alliance. <i>Counselling and Psychotherapy Research</i> 6(3), 175–181.	Australialaisessa tutkimuksessa vertaillaan nuorten auttavan puhelinneuvonnan ja online-neuvonnan tuloksia, vaikutuksia ja terapeutista muotoa.	Kvantitatiivinen kyselytutkimus. Analyysin kohteena 100 puhelinkeskusteluun osallistunutta nuorta, keski-ikänsä 13.1 vuotta, joista 67 oli nais-sukupuolista. Onlinekeskustelujen kohteena 86 osallistujaa, keski-ikänsä 15.4 vuotta ja 82 naissukupuolista. Tutkimuksessa mitattiin myös ennen ja jälkeen keskustelujen ahdistuksen tunteita (General Health Questionnaire).  Ahdistusta mitattiin 12-kohtaisella terveyskyselyllä General Health Questionnaire (GHQ-12). Keskustelun vaikuttavuutta mitattiin 16-kohtaisella terapeutiseen tarkoitukseen soveltuvalla kyselyllä (Session Impact Scale (SIS)). Terapeutista yhteyttä mitattiin 30 kohdan mittaristolla (Therapeutic Alliance Scale (TAS)).  Molemmissa palveluissa vastaajina toimivat koulutetut neuvojat.	Tutkimustulokset osoittavat, että ahdistumistunteet olivat tyyppillisempiä onlinekeskusteluun kuin puhelinkeskusteluun osallistuneille nuorille. Onlinekeskusteluun osallistuneet olivat puhelinkeskusteluihin verrattuna vanhempia ja useammin naisia. Molemmissa palveluissa nuoret kokivat ahdistuneisuuden vähenneen keskustelun jälkeen, mutta puhelinkeskusteluissa hieman enemmän. Tulosten mukaan terapeutista yhteyttä ei juurikaan koettu, mutta sen sijaan merkitystä oli keskustelun vaikutuksilla. Puhelinkeskustelun eduksi voidaan laskea käytettävissä oleva aika ja tunteiden ilmaisun ja asian ilmaisun helppous verrattuna onlinekeskusteluun, jossa tekstuaalinen muoto vaikeuttaa ilmaisua ja hidastaa itse terapeutista prosessia. Tulokset puhelinalueen eduksi nähtiin johtuvan pitkälti siitä, että pääsy keskusteluun oli nopeampaa kuin verkon kautta. Tutkimuksen mukaan onlinekeskusteluille on jatkossa annettava enemmän aikaa, jotta hyötyä saadaan varmemmin.



13.	<p><b>King Robert, Bambling Matthew, Lloyd Chris, Gomurra Rio, Smith Stacy, Reid Wendy &amp; Wegner Karly 2006b:</b> Online counselling: The motives and experiences of young people who choose the Internet instead of face to face or telephone counselling. <i>Counselling and Psychotherapy Research</i> 6(3), 169-174.</p>	<p>Australialainen tutkimus nuorten motiiveista ja kokemuksista valita online neuvonta perinteisten kasvokkaisten palvelujen sijaan. Tutkimus perustuu australialaisen verkkopalvelun Kids Help Line kävijöihin. Ei käy ilmi nuorten ikä, mutta vertaa tutkimukseen Bambling ym. 2008.</p>	<p>Kvalitatiivinen tutkimus, jossa metodina verkkofokusryhmähaastattelut nuorille, jotka odottivat pääsyä online keskusteluun. Viisi fokusryhmähaastattelua toteutettiin vuosina 2003–2004. Jokaisessa istunnossa oli yksi haastattelija nuorten kanssa chathuoneessa. Haastattelussa kysyttiin syytä online neuvontaan hakeutumisesta, kokemuksia keskustelusta online ympäristössä sekä kokemuksia online käytettävyydestä. Haastatteluun osallistui yhteensä 39 nuorta, joista 12 oli ensimmäistä kertaa ko. Palvelussa.</p>	<p>Hyödyiksi nuoret kokevat yksityisyyden ja emotionaalisesti turvallisen ympäristön, Tekstiin pohjautuvan kommunikaation eduiksi todetaan, että sanoja voi miettiä rauhassa ja voi antaa itse tarpeelliseksi koetun määrän informaatiota. Luo valtaistumisen tunnetta. Suurimpana haasteena tekstiin pohjautuvassa kommunikaatiossa pidettiin sitä, ettei työntekijä välttämättä saa ymmärrystä asiasta tai pysty tulkitsemaan tunteita. Lisäksi vaikeutena pidettiin terapeutin suhteen syntymistä ja osalla tuli myös väärinymmärryksiä ja oli vaikea pukea sanoiksi omaa tunnetta. Nuoret toivoivat pidempiä aukioloja, enemmän työntekijöitä ja online ryhmächathuonetta odotusajaksi työntekijän luokse.</p>
14.	<p><b>Roine, Mira 2011:</b> Vanhemman juomisesta huolta kantavien tyttöjen ja ammattiauttajien kohtaamisia verkossa. <i>Nuorisotutkimus</i> 29(4), 33–46.</p>	<p>Kotimaisessa tutkimuksessa tarkastellaan A-klinikkasäätiön ylläpitämän Varjomailma-sivuston verkkoryhmässä toimivien ammattilaisten ja vanhemman juomisesta kärsivien tyttöjen kohtaamisia. Tutkimuksessa keskitytään tarinoiden sisältöihin ja vuorovaikutuksen luonteeseen.</p>	<p>Kvalitatiivinen tutkimus perustui suljetun verkkoryhmän keskusteluihin ajalla 2.6.2008–8.1.2009. Ryhmään osallistui viisi vanhemman juomisen ongelmalliseksi kokemaa 12–18-vuotiasta tyttöä ja sitä ohjasi kaksi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaista (sosiaalityöntekijä ja psykiatrinen sairaanhoitaja). Vaikka ryhmässä oli myös vertaistukitavoite, keskustelut suuntautuivat pitkälti nuorten ja ohjaajien välisiin keskusteluihin, joihin myös tämä tutkimus kiinnittää huomion. Metodina on diskurssianalyttinen tutkimus ja soveltuvin osin myös keskusteluanalyttinen tutkimusperinne.</p>	<p>Tutkimus osoittaa, että verkko-ympäristö tarjoaa anonyymien, luottamuksellisen ilmapiirin, jossa rohkaistaan kertomaan vaikeista asioista ja tunteista. Nuorelle tulee tunne kuulluksi tulemisesta, joka voi myös kantaa pitkälle eteenpäin avun hakemisen ja selviytymisen tiellä.</p>
15.	<p><b>Vossler Andreas &amp; Hanley, Terry 2010:</b> Online counselling: Meeting the needs of young people in late-modern</p>	<p>Tutkimusartikkelissa tarkastellaan kahden eri maan, Englannin ja Saksan, nuorille suunnattuja verkkopalveluita (Kooth.com,</p>	<p>Kvalitatiivis-kvantitatiivinen tutkimus perustuu Englannissa palvelun tilastoihin, palvelua kehittäneiden projektien tuloksiin ja joihinkin otantoihin Hanleyn</p>	<p>Hyötyinä verkkoauttamisessa nähtiin anonyymius, tavoitettavuus, helppokäyttöisyys, tasavertaisuus, valtaistuminen, vaikeista</p>

	societies. In J. Leaman & M. Woerschling (eds.), <i>Youth in Contemporary Europe</i> . Routledge. London, 133–147.	Virtual Counselling Centre), niiden kehittämistä, käyttöä ja arviointia terapeuttisesta työstä.	väitöstutkimuksen tuloksista (2008). Saksan palvelusta on kerätty tietoa tilastoista, palvelun työntekijöiden raporteista ja epämuodollisista käyttäjien palautteista.	asioista puhumisen helppous, palveluihin ohjautuminen ja yhteisöllinen side. Haittana verkkokeskusteluissa nähtiin väärinymmärrykset, rajallinen aika ja sitoutumattomuus.
16.	<b>Webber Ruth 2014:</b> Sexual Assault in Relationships: Seeking Help on a Q&A Website. <i>Australian Social Work</i> 67(3), 363-376.	Australialainen tutkimus kysymys-vastaus-palstan sisällöistä, jotka postitettu Yahoo!-verkkopalveluun aiheena seksuaalinen hyväksikäyttö joko kumppanin tai koulukaverin aiheuttamana.	Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tarkasteltiin kysy-vastaa-palstan kysymyksiä ja vastauksia. Tutkimuskohteena oli 30 kysymystä koskien seksuaalista hyväksikäyttöä kumppanin tai koulukaverin taholta. Vastauksia oli yhteensä 212. Viisi kysymystä oli miesten esittämiä, joista kaksi oli itse tekijöitä ja halusivat tukea välttää kyseistä toimintaa jatkossa. Seitsemän kysyjistä ilmoitti ikänsä, joka oli 13–21 vuoden välillä. Analyysinä kuvaileva sisällön anayysi (interpretive description methodology).	Tulokset osoittavat, että anonymisti vaikeista asioista oli helppo puhua. Nuoret eivät näyttäneet aina tunnistavan kokemaansa vääryyttä, jolloin neuvojen vastaukset olivat asioiden vahvistamista ja neuvomista (henkilökohtaista, laillista, lääketieteellistä). Lisäksi vastaukset olivat tukevia, reflektioivia, tulkitsevia, keinojen antamista ja palveluihin ohjaamista.
17.	<b>Williams, Robert, Bambling, Matthew, King Robert &amp; Abbott Quentin 2009:</b> In-session processes in online counselling with young people. <i>Counselling and Psychotherapy Research</i> 9(2), 93–100.	Australialaisessa tutkimuksessa tarkastellaan terapeuttista suhdetta onlinekeskusteluissa nuoren ja työntekijän välillä.	Kvantitatiivis-kvalitatiivinen tutkimus, jossa tutkimuskohteena 85 keskustelua Kids Help Line -verkkopalvelusta. Analyysimenetelmänä aineisto koodaaminen ja laadullisena menetelmänä ”The Consensual Qualitative Research Method”.	Terapeuttisen suhteen syntyminen oli vahvasti sidoksissa ajankäyttöön ja usein chatkeskustelu olikin enemmän informaation keräämistä ja kokemusten vahvistamista kuin syvempää tavoitekeskeistä auttamista. Eleettömien vihjeiden puute hidasti terapeuttisen prosessin syntymistä ja onlineauttamisessa keskeistä näyttikin olevan kokonaiskuvan rakentaminen ja tukeminen kuin tavoitekeskeinen terapia.