

PALVELUJÄRJESTELMÄN ULKOPUOLELLE JÄÄNEIDEN
NUORTEN ASIAKASLÄHTÖINEN TAVOITTAMINEN
OHJAAMO ESPOOSSA

Riikka Siniluoto
Opinnäytetyö, Syksy 2016
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Terveysalan koulutusohjelma
Syrjäytymisvaarassa olevien
terveyden ja hyvinvoinnin
edistäminen
Sosionomi (YAMK)

TIIVISTELMÄ

Siniluoto, Riikka. Palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten asiakaslähtöinen tavoittaminen Ohjaamo Espoossa. Helsinki, syksy 2016, 129 sivua, 7 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Terveysalan koulutusohjelma, Syrjäytymisvaurassa olevien terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, sosionomi (YAMK)

Palvelujärjestelmän ulkopuolelle jää vuosittain paljon nuoria. Yhden syrjäytyneen nuoren kustannukset yhteiskunnalle nuoren elinaikana voivat arvion mukaan nousta jopa 1,2 miljoonaan euroon. Ohjaamo Espoon tavoitteena on ehkäistä nuorten syrjäytymistä. Hankkeen aikana on tarkoitus tavoittaa ja ohjata työelämään ja koulutukseen yhteensä 3800 espoolaista nuorta. Hankekauden puoleen väliin mennessä tavoitteen saavuttamiseen on vielä runsaasti matkaa. Tarve palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten tehokkaampaan tavoittamiseen on ilmeinen.

Tämä opinnäytetyö esittelee asiakaslähtöisiä keinoja palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten tavoittamiseen ja kohtaamiseen liittyen. Tutkimus tarjoaa vinkkejä siihen, miten nuoret saadaan tehokkaammin mukaan toimintaan ja aktiivisemmin osallisiksi toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen. Tutkimus nostaa esille myös toimenpiteitä, joiden avulla nuorille suunnatusta viestinnästä ja markkinoinnista voidaan saada nuoria kiinnostavaa.

Opinnäytetyö toteutettiin teemahaastattelemalla yhteensä 15 Ohjaamo Espoon asiakkaana olevaa nuorta kesällä 2016. Haastattelut olivat yksilö- ja ryhmähaastatteluita. Nuoret saivat tuoda haastatteluissa esille omia näkemyksiään ja toiveitaan tutkimuksen teemoihin liittyen.

Tutkimustulokset osoittavat, että nuorille suunnatuissa palveluissa on tärkeää varmistaa mahdollisimman matala kynnys. Yksi keskeinen kynnystä madaltava keino on asiakaslähtöisyyden huomioiminen toiminnassa, nuorten kohtaamisessa ja palveluun liittyvässä viestinnässä sekä markkinoinnissa. Nuorten osallisuuden lisääminen on mahdollisuus parantaa palvelun asiakaslähtöisyyttä. Tutkimustulokset osoittavat, että perinteinen ja sosiaalinen media tarjoavat lukuisia mahdollisuuksia ja työkaluja nuorten tavoittamiseen, kun ne otetaan rohkeasti ja suunnitelmallisesti palvelussa käyttöön. Jalkautuminen nuorten pariin on myös tärkeää, kun halutaan tavoittaa nuoria tehokkaammin.

Tutkimustuloksena syntyi Ohjaamo Espoon toiminnan kehittämisen tueksi toimintasuunnitelma nuorten tehokkaampaan ja asiakaslähtöisempään tavoittamiseen. Toimintasuunnitelmaa noudattamalla Ohjaamo Espoon on mahdollista saavuttaa tehokkaammin hankkeelle asetetut tavoitteet ja lunastaa paikkansa osana alueellista palvelujärjestelmää.

Asiasanat: syrjäytyminen, matala kynnys, asiakaslähtöisyys, osallisuus, nuori, Ohjaamo

ABSTRACT

Riikka Siniluoto, Customer-oriented methods to reach young people outside of the society service system. Helsinki, autumn 2016, 129 pages, 7 appendices.

Diaconia University of Applied Sciences, Helsinki. Promotion of the health and wellbeing of people in danger of marginalization. Master of Social Services.

In every year there are lots of young people in Finland who are excluded from the society. The cost of that is around 1.2 million Euros through the time of the young person's life. There is a need to find new and effective ways to get in touch with these young people. That goal developed from the need of services which works with young people. Ohjaamo Espoo (Finland) is a project which purpose is to help those young people and to guide them, for example, to find a job or a place to study. Ohjaamo Espoo is a one-stop guidance centre for young people under 30 years old. Its target is to get in touch and help about 3800 people through the project's time.

The purpose of this thesis was to develop social services and youth work in Espoo. This study presents several ways to find young people excluded from the society service system and meet them professionally. It offers practical tips for professionals who are searching ways to get young people from outside of the society service system back into it. The angle was on customer-oriented methods.

With these tips professionals can activate young people more effectively to be a part of the Ohjaamo Espoo's activities and come along planning and developing them. This study offers measures which help professionals to communicate and cooperate with young people and to market activities for them in ways which interest them. It offers methods to make the service into low-threshold and customer-oriented.

The study was qualitative research. Fifteen customers of Ohjaamo Espoo were involved in this research. The data was collected in summer 2016 by using the theme interview. The methods were both individual and group interviews.

The results of the study indicated that if the target is to find young people more effectively it is important to go into places where young people are. Based on the results, it appears there is a need to involve young people to make the service more customer-oriented. It shows also that traditional and social media offers several useful tools for professionals.

Keywords: exclusion, low-threshold, customer-oriented, inclusion, youth, one-stop guidance centre

”Ku semmosenkin postiluukun takana, missä lukee isolla ei mainoksia, saattaa asua työtön nuori, joka juo alkoholia joka päivä ja joka eikä kehtaa mennä mihinkään.”

-Tutkimukseen osallistunut nuori



Tämän opinnäytetyön innoittajina ovat olleet kaikki ne postiluukkujen takana piileskelevät syystä tai toisesta tukea vaille jääneet nuoret. Opinnäytetyö tarjoaa ammattilaisille työkaluja toimia näiden suljettujen ovien avaajina. Tavoitteena on helpottaa nuorten asiakasläh- töistä tavoittamista ja kohtaamista, niin ettei yhdenkään nuoren tarvitsisi tahtomattaan jäädä palvelujärjestelmän ulkopuolelle! Annetaanhan siis kaikille perhosille mahdollisuus lentää, tulla osaksi yhteiskuntaa, saada elämän syrjästä kiinni. Yhdessä!

Syksyllä 2016,

Riikka Siniluoto

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	7
2 NUORUUS JA SYRJÄYTYMINEN.....	9
2.1 Nuoruus elämänvaiheena.....	9
2.2 Nuoruuden nivelvaiheet.....	10
2.3 Syrjäytyminen ja huono-osaisuus käsitteinä.....	12
2.4 Syrjäytymisvaarassa olevat nuoret ja syrjäytymisen kustannukset.....	13
2.5 Syrjäytymisen vaikutukset nuoren elämään ja arkeen.....	15
3 KEINOJA TUKEA SYRJÄYTYMISVAARASSA OLEVIA NUORIA.....	19
3.1 Nuorisotakuu	19
3.2 Matalan kynnyksen periaatteet	20
3.3 Asiakaslähtöisyys palvelussa	23
3.4 Nuoren osallisuus	24
4 MATALA KYNNYS ESPOOSSA	27
4.1 Ohjaamon toimintamalli ja Ohjaamo Espoon esittely.....	27
4.2 Muita matalan kynnyksen ohjaus- ja tukipalveluita Espoossa	29
4.3 Matalan kynnyksen palveluiden yhteensovittaminen Espoossa	33
5 NUORTEN TAVOITTAMINEN JA KOHTAAMINEN ASIAKASTYÖSSÄ	35
5.1 Nuorten tavoittamisen mahdollisuuksia	35
5.2 Nuorten tavoittamisessa tärkeää	37
5.3 Nuoren kohtaaminen ammatillisesti.....	40
6 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET.....	43
6.1 Tutkimuksen tarkoitus.....	43
6.2 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	43
7 TUTKIMUSPROSESSIN KUVAUS	45
7.1 Aiheen valinta	45
7.2 Aineiston keruu.....	47
7.3 Aineiston analyysi fenomenografisesti.....	53
8 TUTKIMUSTULOKSET	57
8.1 Asiakaslähtöisyys nuorten kohtaamisessa ja toiminnassa	57
8.1.1 Matalan kynnyksen varmistaminen palvelussa	57
8.1.2 Jalkautuminen nuorten pariin	61
8.1.3 Nuorten toiveita Ohjaamon toimintaan liittyen	64

8.2 Nuorten osallisuus toiminnassa ja sen kehittämisessä.....	69
8.2.1 Nuorten osallisuuden mahdollisuudet Ohjaamossa	69
8.2.2 Nuorten motivointi ja palkitseminen.....	73
8.3 Palvelun asiakaslähtöinen viestintä ja markkinointi	75
8.3.1 Nuoria kiinnostavat mediakanavat ja mainonnan keinot	76
8.3.2 Hyvän mainoksen elementit	82
8.3.3 Asiakaslähtöiset yhteydenottokeinot palvelussa	87
8.3.4 Perinteisiä viestintä- ja markkinointikeinoja	90
8.4 Tutkimustuloksista toimintamalliksi	92
9 JOHTOPÄÄTÖKSET	93
9.1 Asiakaslähtöinen viestintä ja markkinointi	93
9.2 Nuorten kohtaaminen ja kiinnittyminen palveluun.....	94
9.3 Ryhmätoiminta ja nuorten osallisuus	95
10 POHDINTA	96
10.1 Tutkimustulosten suhde aiempaan tutkimukseen	96
10.2 Opinnäytetyöprosessin tarkastelu.....	97
10.3 Oma ammatillinen kasvu	98
10.4 Kokemuksia syrjäytymisvaarassa olleiden nuorten arjesta.....	100
10.5 Jatkotutkimusaiheita	102
10.6 Tutkimuksen merkitys palvelujärjestelmälle.....	103
LÄHTEET	105
LIITTEET	115
Liite 1. Tiedote opinnäytetyöstä	115
Liite 2. Suostumus haastatteluun osallistumisesta	116
Liite 3: Teemahaastattelurunko	117
Liite 4: Teemahaastattelun liitelomake	118
Liite 5. Teemahaastattelun liitelomake 2	119
Liite 6. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin vaiheet.....	120
Liite 7. Toimintasuunnitelma.....	121

1 JOHDANTO

Palvelujärjestelmä tukee, ohjaa ja hoitaa kansalaisia monenlaisissa elämäntilanteissa ja -vaiheissa. Se tarjoaa ihmisille apua esimerkiksi terveyteen, asumiseen, talouteen, opiskeluun ja työllistymiseen liittyen. Se ei kuitenkaan tavoita kaikkia ja siksi sen ulkopuolelle jää ihmisiä, jotka ovat vailla tukea ja ohjausta. Palvelujärjestelmän ulkopuolelle jäämisen syihin vaikuttavat aina yksilölliset, alueelliset ja kulttuuriset tekijät. Näistä palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneistä ihmisistä on herännyt yhteiskunnallinen huoli.

Espoossa nuorisotyöttömyys on kasvanut rajusti 2010-luvulla. Uudenmaan Työ- ja elinkeinotoimiston tilaston mukaan huhtikuusta 2012 elokuuhun 2014 alle 25-vuotiaiden työttömien määrä kasvoi Espoossa 171 %. Valtakunnallisesti kasvua oli tuona aikana 55 %. Vuonna 2013 Omnian etsivän nuorisotyön tavoittamista nuorista 400 ei ollut ilmoittautunut työttömäksi työnhakijaksi, vaikka he katsoivat olevansa työttömiä. Niiden nuorten määrä, jotka eivät ole ilmoittautuneet työttömiksi työnhakijoiksi, on todellisuudessa moninkertainen. Näiden palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten tavoittamiseksi ja tukemiseksi tarvitaan vahvaa verkostotyötä. (Ohjaamo Espoo 2015, 3-4)

Tässä opinnäytetyössä fokuksessa ovat espoolaiset alle 30-vuotiaat nuoret, jotka ovat jääneet palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Keskeisiä käsitteitä ovat syrjäytyminen, matala kynnyks, asiakaslähtöisyys ja osallisuus. Ne ovat yhteiskunnallisesti ajankohtaisia ja merkittäviä teemoja. Tutkimuksen viitekehukseen liittyy vahvasti myös nuorisotakuu. Hallituksen yksi tämänhetkistä kärkihankkeista on nuorisotakuun kehittäminen yhteisötakuun suuntaan. Se tarkoittaa sitä, että koko nuorta ympäröivä yhteisö, eli julkinen, yksityinen ja kolmas sektori tekevät yhdessä työtä nuorten suhteen. Tavoitteena on kuitenkin, että vastuu tukea tarvitsevista nuoresta olisi palvelujärjestelmässä vain yhdellä taholla. Ohjaamot ovat yksi hallituksen asettamista keinoista vastata tähän tavoitteeseen. (Valtioneuvosto 2016) Ohjaamo Espoon yhtenä tavoitteena on kehittää yhdessä nuorten

kanssa uusia, räätälöityjä palvelumuotoja. Tällä kehittämistyöllä tavoitellaan palveluiden pysyvää paranemista ja uudenlaisen työtteen integroimista osaksi pysyviä palveluita. (Ohjaamo Espoo 2015, 4-5)

Tämä opinnäytetyö vastaa osaltaan tähän hankkeelle asetettuun tavoitteeseen. Opinnäytetyö esittelee asiakaslähtöisiä keinoja palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten tavoittamiseksi ja tuo esille seikkoja, joihin ammattilaisten tulisi kiinnittää huomiota nuorten tavoittamisessa ja kohtaamisessa sekä palvelun markkinoinnissa ja viestinnässä nuorten näkökulmasta. Keskeisenä tekijänä tutkimuksessa on nuorten osallisuus ja matala kynnys. Tutkimus kokoaa yhteen hyviä, jo olemassa olevia käytäntöjä sekä toimintatapoja ja tuo esille kokonaan uudenlaisesta näkökulmasta toteutettavia asiakaslähtöisiä mahdollisuuksia.

Marginaalissa olevan ihmisen elämässä korostuu yhteiskunnan reunalla elämisen aiheuttama vaativa arki. (Jokinen & Raitakari 2011) Eriarvoisuuden ja marginalisaation vastainen työ puhuttelevat yhteiskunnallisesti tässä ajassa. Syrjäytymisvaarassa olevien nuorten tukeminen ja laadukas sekä tehokas palveluohjaus ovat merkittäviä keinoja ehkäistä eriarvoisuutta ja marginalisaatiota. Nuorten tavoittaminen palveluiden piiriin nykyistä tehokkaammin, mutta kuitenkin asiakaslähtöisesti, tulisi olla eri toimijoiden yhteinen intressi. Tutkimuksen aihe on syntynyt suoraan työelämän tarpeesta ja se on toteutettu yhteistyössä Ohjaamo Espoon ja nuorten kanssa.

Tutkimustuloksena syntyi Ohjaamo Espoon käyttöön toimintasuunnitelma palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten tehokkaampaan ja asiakaslähtöisempään tavoittamiseen liittyen. Suunnitelmaa noudattamalla on mahdollisuus kehittää palvelun laatua ja saavuttaa hankkeelle asetetut tavoitteet paremmin. Tutkimustuloksia on mahdollisuus hyödyntää laajemminkin nuorille suunnatuissa palveluissa, mutta erityisesti niissä, joiden tavoitteena on tukea palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneitä tai sen harmaalla reuna-alueella tasapainoilevia syrjäytymisvaarassa olevia nuoria.

2 NUORUUS JA SYRJÄYTYMINEN

2.1 Nuoruus elämänvaiheena

Nuoruus on yksi ihmisen elämänvaiheista. Se, mihin kohtaan nuoruus ihmisen elämänkaarella asettuu, vaihtelee näkökulman ja asiayhteyden mukaan. Lastensuojelulain (L 417/2007, § 6) mukaan lapsena pidetään alle 18-vuotiaita ja nuorina 18–20-vuotiaita. Täysi-ikäisyys saavutetaan 18-vuotiaana, jolloin nuoresta tulee lain edessä vastuullinen teoistaan ja päätöksistään. (Dunderfelt 2011, 92.) Dunderfeltin (2011, 84–85) mukaan nuoruudella tarkoitetaan ikävuosia 12–20 ja siihen sisältyy erilaisia vaiheita, joita ovat nuoruusiän varhaisvaihe (12–15-vuotiaana), nuoruusiän keskivaihe (15–18-vuotiaana) ja nuoruusiän loppuvaihe (18–20-vuotiaana). Näihin eri vaiheisiin sisältyy erilaisia tehtäviä ja kriisejä. Nuoruusiän varhaisvaiheessa ihminen kokee ihmissuhteiden kriisin, mikä näkyy toisaalta uusien ystävyssuhteiden luomisena ja toisaalta protestointina omia vanhempia ja muita auktoriteetteja vastaan. Tässä vaiheessa nuori käy läpi myös varsinaisen biologisen murrosiän.

Nuoruuden keskivaiheessa nuoret käyvät läpi identiteettikriisin. Vaiheeseen kuuluu samaistumista ja ihastumista ikätovereihin sekä aikuisiin, minäkokemuksen selkiintymistä, omien rajojen testaamista sekä syvällisiä ihmissuhteita ja ensimmäisiä seurustelusuhteita. Nuoruuden loppuvaihetta kuvaa ideologinen kriisi. Kyseisen kehitysvaiheen tehtävänä on itsenäisen elämän aloittaminen, oman aseman pohtiminen laajemmassa mittakaavassa ja tietynlainen seestyminen, rauhoittuminen. Havighurst kuvaa nuoruutta erilaisten kehitystehtävien kautta (Kuva 1). Kehitystehtävät ovat hänen mukaansa haasteita, jotka nuoren tulee kohdata ja käsitellä. Niistä selviytyminen mahdollistaa yksilön kehittymisen ja siirtymisen seuraavaan kehitysvaiheeseen. (Dunderfelt 2011, 84–85)

Dunderfeltin (2011, 92–97) mukaan aikuisuus alkaa 20 ikävuoden paikkeilla. Tarkkaa määritelmää nuoruuden päättymiseen ja aikuisuuden alkamiseen on vaikea asettaa, sillä ne eivät ole kiinni päivämääristä. Aikuisuuteen liittyvä jäseny-

misen vaihe sijoittuu ikävuosiin 20–40. Tätä ikävaihetta kuvaavat monenlaiset ulkoiset tekijät, kuten opiskelu, työ, perheen perustaminen ja matkustaminen. Havighurstin mukaan tämän vaiheen erityisiä kehitystehtäviä ovat elämänkumppanin valitseminen, avioliitossa elämään oppiminen, perheen perustaminen, lasten kasvattaminen, kodin hoitaminen, ansiotyön aloittaminen, yhteisöllisen vastuun ottaminen ja sellaisten sosiaalisten ryhmien löytäminen, joihin yksilö voi tuntea kuuluvansa. Tässä tutkimuksessa nuoruudella tarkoitetaan Dunderfeltin kuvaamaa nuoruusikää laajempaa kokonaisuutta, mihin sisältyy myös vaiheita aikuisuudesta. Nuorilla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä kaikkia alle 30-vuotiaita, jotka ovat myös Ohjaamo Espoon kohderyhmään kuuluvia.

- Saavuttaa uusi, kypsempi suhde molempiin sukupuoliin.
- Löytää itselle feminiininen tai maskuliininen rooli
- Hyväksyä oma fyysinen ulkonäkö ja oppia käyttämään omaa kehoa tarkoituksenmukaisesti
- Saavuttaa tunne-elämässä itsenäisyys aikuisiin ja vanhempiin nähden
- Valmistua perhe-elämään ja avioliittoon
- Ottaa vastuuta omasta taloudesta
- Kehittää oma maailmankatsomus, arvomaailma ja moraalit, joiden mukaan voi ohjata omaa elämäänsä
- Pyrkii ja saavuttaa sosiaalisesti vastuullinen käyttäytyminen

KUVA 1. Nuoruuden kehitystehtävät (Havighurstin mukaan, Dunderfelt 2011, 84–85)

2.2 Nuoruuden nivelvaiheet

Nivelvaihe ilmaantui käsitteenä Suomen koulutuspoliittiseen keskusteluun 1990- ja 2000-luvun taitteessa. Sillä kuvataan erilaisia siirtymiä oppilaitoksesta toiseen ja voidaan tarkoittaa sekä esikoulun ja peruskoulun taitekohtaa että opiskelijan siirtymistä lukiosta korkeakouluun. Useimmiten käsitteellä kuitenkin viitataan peruskoulun jälkeiseen siirtymävaiheeseen. (Hoikkala 2007, 4.) Nivelvaihe on kahden koulutusasteen välinen taitekohta, jossa tehdään valintoja jatko-opinnoista. Se on tärkeää ymmärtää pidempänä siirtymävaiheena, jossa nuori askel askeleelta selkiyttää suuntautumistaan ja tavoitteitaan jatko-opintoihin ja ammattiin liittyen. Nivelvaiheen kannalta merkityksellisiä tekijöitä ovat perusopetuksen si-

sällöt ja opetusjärjestelyt, oppilaanohjaus ja lisäopetus sekä toisen asteen koulutuksen keskeyttäminen ja koulutusalan tai -väylän vaihto. (Opetusministeriö 2005, 10–11)

Nuoruuden nivelvaiheeseen voi liittyä monenlaisia haasteita, kuten koulutuksen ulkopuolelle jääminen ja erityisesti ammatillisen koulutuksen keskeyttäminen. (Hoikkala 2007, 4.) Opetusministeriön (2005, 12.) mukaan perusopetuksen ja toisen asteen koulutuksen nivelvaihe on kriittinen vaihe erityisesti niiden nuorten kohdalla, jotka erilaisista syistä ovat syrjäytymisvaarassa ensin koulutuksesta ja myöhemmin työelämästä. Mitä pidemmäksi siirtymäaika muodostuu, sitä haastavampaa opintojen uudelleen aloittaminen ja loppuunsaattaminen ovat. Allianssi ry:n (2016, 31.) mukaan peruskoulun yhdeksännen luokan päättäneistä nuorista lähes kaikki (99,1 %) hakivat jatkokoulutukseen keväällä 2016. Näistä nuorista 97 % sai opiskelupaikan elokuun 2016 alkuun mennessä. Ammatilliseen koulutukseen hakeneista nuorista 90 % sai jatkokoulutuspaikan ja lukiokoulutukseen hakeneista 92 %. Peruskoulun päättävästä ikäluokasta 15 prosenttia, eli noin 10 000 nuorta, jää vain peruskouluopintojen varaan. 20–29-vuotiaista nuorista vuonna 2014 pelkän peruskoulun suorittaneita oli 17 %.

Erityistä tukea ja ohjausta tarvitsevat ne nuoret, joiden siirtymävaihe peruskoulusta eteenpäin syystä tai toisesta pitkittyy tai on vaarassa pitkittyä. Heitä ovat nuoret, jotka: 1) jättävät kokonaan hakeutumatta toisen asteen koulutukseen, 2) hakevat, mutta jäävät ilman koulutuspaikkaa, 3) peruuttavat saamansa opiskelupaikan, 4) eivät aloita lainkaan opintojaan tai 5) keskeyttävät opintonsa heti koulutuksen alkuvaiheessa. Pienen, mutta haasteellisen ryhmän muodostavat lisäksi kokonaan ilman perusopetuksen päättötodistusta jäävät nuoret. (Opetusministeriö 2005, 12.) Valtiontalouden tarkastusviraston (2007, 9.) mukaan moniammatillisissa verkostoissa ja työryhmissä tehtävä yhteistyö jää usein vakaista tavoitteista huolimatta pinnalliseksi. Nivelvaihetta elävälle nuorelle olisi kuitenkin tärkeää, että hänen asioissaan tehtäisiin laadukasta yhteistyötä, jossa eri koulustaustoilla työskentelevät toimijat (esimerkiksi opettajat ja sosiaalityöntekijät) keskustelisivat avoimesti ja tuntisivat toistensa osaamis- ja vastuualueet.

2.3 Syrjäytyminen ja huono-osaisuus käsitteinä

Pitkäaikaiseen köyhyteen ja huono-osaisuuteen johtavaa prosessia kutsutaan syrjäytymiseksi (Saari 2015, 103.). Sillä tarkoitetaan prosessia, mikä tuottaa koulutukseen, työmarkkina-asemaan, elintasaan, terveyteen, sosiaalisiin suhteisiin ja elinympäristöön liittyvää yhteiskunnallista huono-osaisuutta. Syrjäytymisen käsitettä käytetään merkitsemään yksilön tai kotitalouden joutumista taloudellisesti ja sosiaalisesti ongelmallisiin olosuhteisiin, joista on heikot mahdollisuudet päästä irti. (STAT 2011) Syrjäytymistä voidaan kuvata prosessina, jossa erilaiset ulkopuolisuudet kasaantuvat. Kokemus ulkopuolisuudesta voi olla sosiaalinen, koulutuksellinen, työelämään liittyvä, taloudellinen, oikeudellinen ja terveydellinen. Syrjäytymiseen liittyy keskeisesti myös aika. Mikäli yksikin edellä mainituista ulkopuolisuuksista kestää yli vuoden, riski syrjäytyä kasvaa huomattavasti. (Häggman 2012)

Huono-osaisuus tarkoittaa eriarvoisuutta ja köyhyyttä, mihin liittyy sosiaalista etäisyyttä ja kasautuvia prosesseja. Asiat voivat jäädä hoitamatta pitkiksikin ajoiksi ja kontaktit muihin ihmisiin olla vähäisiä. Asioiden kasautuessa hyvinvointiongelmien usein korostuvat. Niillä nuorilla, jotka ovat vailla peruskoulun jälkeistä tutkintoa, on enemmän haasteita mielenterveyteen ja toimeentuloon liittyen. Huono-osaisten elintaso koostuu lähinnä taloudellisista tuista ja erilaisista erityispalveluista. Huono-osainen on jäänyt jälkeen tavanomaisen väestön elintasosta, elämänlaadusta ja elämäntavasta. (Saari 2015, 14–15 & Gissler, Larja, Merikukka, Paananen, Ristikari ja Törmäkangas 2016)

Syrjäytynyt on henkilö, jolla ei ole peruskoulun jälkeistä koulutusta, joka ei käy töissä, ei ole suorittamassa varusmiespalvelusta tai hoida lapsia kotona ja joka ei ole pitkäaikaisella sairauslomalla tai eläkkeellä (Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015a). Heikoimmassa asemassa oleviksi ihmisiksi lasketaan asunnottomat, päihdeongelmaiset, mielenterveyskuntoutujat, osatyökykyiset, pitkäaikaistyöttömät, oikeuspsykiatrian potilaat ja vangit. (Saari 2015, 20.) Yhteiskunnalliseen alaluokkaan voidaan katsoa kuuluvaksi esimerkiksi köyhä, joka ei tee töitä, koulunsa kesken jättänyt, yksinhuoltaja, koditon, alkoholisti, huumeidenkäyttäjä, rikollinen, jenginuori ja laitton maahanmuuttaja. (Bauman 1998, 66)

Huono-osaisuus on moniulotteinen ilmiö, minkä vuoksi myös siihen johtavat syyt vaihtelevat yhteiskunnan rakenteista johtuvista syistä yksilön henkilökohtaisiin valintoihin. (Saari 2015, 87.) Syrjäytyminen ja huono-osaisuus ovat hyvin toisiaan lähellä olevia käsitteitä. Huono-osaisuus-termiä käytettiin aktiivisesti 1980- ja 1990-lukujen taitteessa. Syrjäytymisen käsitettä alettiin käyttää enemmän 1990-luvun puolivälin jälkeen ja sen käyttö on yleistynyt vuosi vuodelta. Nykyään se esiintyy jo esimerkiksi kymmenessä eri laissa. (Saari 2015, 29.) Koska syrjäytyminen on käsitteenä uudempi ja nykyään myös huono-osaisuutta enemmän käytetty päädyin käyttämään sitä myös tässä tutkimuksessa.

Syrjäytyminen voi aiheuttaa yhteisöllisten siteiden purkautumista. Syrjäytymisen vastakohtana voidaan nähdä liittämisen käsite. Erilaiset liittävät toimintatavat pyrkivät vahvistamaan yksilön sosiaalisia suhteita ja kiinnittämään häntä erilaisiin yhteisöihin. Liittävillä toimintatavoilla voidaan ehkäistä syrjäytymistä ja auttaa tuomaan yhteisöistä sivuun joutuneita ihmisiä takaisin osallisiksi. Ennaltaehkäisy ja siihen liittyvät toimenpiteet ovat keskeisiä syrjäytymisprosessien tarkastelussa. Tavoitteena syrjäytymisen ennaltaehkäisyssä on tunnistaa syrjäytymistä aiheuttavia tekijöitä ja määritellä toimintoja, joiden avulla on mahdollista vaikuttaa haavoittuvassa tilanteessa olevien ihmisten asemaan. (Laine, Hyväri & Vuokila-Oikkonen 2010, 16–17)

2.4 Syrjäytymisvaarassa olevat nuoret ja syrjäytymisen kustannukset

Syrjäytymisuhka on levinnyt 1990-luvulta alkaen aikuisten ohella koskemaan myös yhä nuorempia. Kohonnut riski syrjäytymiskierteeseen joutumiselle on todettu olevan esimerkiksi ongelmaperheiden lapsilla, oppimisvaikeuksien kanssa painivilla lapsilla sekä maahanmuuttajilla. (Opetusministeriö 2003.) Syrjäytymisen riskitekijöitä ovat työttömyys, heikko koulusuoriutuminen sekä irrallisuus luonnollisesta sosiaalisesta ympäristöstä tai perheestä. Syrjäytymisestä puhuttaessa syy-seuraus-suhteet eivät ole vielä täysin selviä. Riskitekijöiden taustalta löytyy monia syitä, jotka voivat näkyä esimerkiksi normien vastaisena käyttäytymisenä. (Herranen & Lundbom 2011, 18–19) Tilastokeskuksen entisen kehittämispäällikön Myrskylän (2015, 1–18) mukaan syrjään jääneiksi nuoriksi laske-

taan ne 16–29-vuotiaat nuoret, joilla ei ole suoritettuna peruskoulun jälkeistä tutkintoa ja jotka eivät ole parhaillaan jatko-opiskelemassa, työsuhteessa tai hoitovapaalla. Heidän lukumääränsä koko maassa oli vuoden 2013 lopussa yli 44000. Myrskylä (2012, 3.) on tutkinut laajasti syrjään jääneitä nuoria vuosien 2000 ja 2013 välillä. Hän on nostanut esille haasteen löytää tilastoista juuri syrjäytymisvaarassa olevat nuoret.

NEET-indikaattorilla (Not in Employment, Education or Training) kuvataan nuorten syrjäytymistä. Se kuvaa niiden nuorten määrää ikäluokasta, jotka eivät opiskele, työskentele tai ole varusmiespalvelussa. Nuorten elämäntilanteet vaihtelevat ja niin sanottu NEET-status on hyvin yleinen jossakin vaiheessa nuoruutta. Nuorella voidaan katsoa olevan NEET-status silloin, kun hän odottaa opiskelujen tai armeijan alkamista, viettää välivuotta, lomailee kesällä ilman kesätyötä, hoitaa lasta kotona tai valmistautuu pääsykokeisiin. Kaikki NEET-nuoret eivät ole syrjäytyneitä, vaan kyseessä on hyvin heterogeeninen joukko. (Gissler ym. 2016) NEET-nuorten ryhmään kuuluu monia, jotka urheilevat päätoimisesti, tekevät niin sanottua pimeää työtä, toimivat omaishoitajina, tekevät vapaaehtoistyötä tai ovat tulottomia taiteilijoita. Sekä näille nuorille että syrjäytymisvaarassa oleville nuorille on yhteistä se, ettei heidän toiminnastaan synny jälkeä erilaisiin rekistereihin. (Myrskylä 2012, 3.)

Myrskylä on tutkinut syrjään jäämisen problematiikkaa erottelemalla suomea äidinkielenään puhuvien ja vieraskielisten osuuden toisistaan. Maakuntatasolla suomenkielisten osuus syrjään jääneistä nuorista on hänen mukaansa laskenut koko Suomessa vuoden 2013 loppuun mennessä. Uudellamaalla lukumäärä on laskenut jopa 20 %. Vieraskielisten osuus syrjään jääneistä nuorista on sitä vastoin kasvanut Uudellamaalla rajusti, lähes 68 %. Vuonna 2013 Uudellamaalla suomenkielisistä nuorista 3,8 % ja vieraskielisistä 17 % oli syrjäytymisvaarassa. Tämä on yhteensä yli viidesosa ikäluokasta. Koko maassa suurin riski jäädä syrjään oli suomenkielisillä 16-vuotiaana ja 19–20-vuotiaana sekä vieraskielisillä 25–29-vuotiaana. Suomenkielisten osalta ikäryhmät osuvat selkeästi koulutuksen nivelvaiheisiin. Kaikista vuonna 2013 syrjässä olleista nuorista yhteensä 40 %, eli noin 18 000 nuorta, on laskelmien mukaan edelleen samassa tilanteessa

vuonna 2018, mikäli mitään muutoksia yhteiskunnan rakenteissa ja palvelujärjestelmässä ei tapahdu. (Myrskylä 2015, 1–18)

Myrskylän mukaan kouluttautuminen peruskoulun jälkeen vähentää selvästi riskiä jäädä ulkopuoliseksi tai joutua työttömäksi. Niiden nuorten riski jäädä ulkopuoliseksi, jotka ovat pelkän peruskoulun varassa, on lähes kolminkertainen niihin nuoriin verrattuna, jotka ovat suorittaneet ammatillisen toisen asteen koulutuksen. (Allianssi ry. 2016, 43.) Syrjäytymistä kuvaaviin tilastoihin liittyy taloudellinen näkökulma. Suomessa Valtiontalouden tarkastusvirasto on laskenut, että yksi syrjäytynyt nuori maksaa yhteiskunnalle elämänsä aikana noin 1,2 miljoonaa euroa. Tämä on kuitenkin vain arvio syrjäytymisen hintalapusta, sillä laskelmasta puuttuvat esimerkiksi kaikki syrjäytymisen palvelukustannukset sekä toimeentulotuet. Syrjäytymisen hinta on siis todellisuudessa huomattavasti suurempi. (Häggman 2012) Joidenkin arvioiden mukaan yksittäisen nuoren syrjäytymisen kustannukset asettuvat 1-1,8 miljoonaan euroon. Tutkimusten mukaan syrjäytyneiden nuorten vuosittaiset terveyskulut ovat 5-7 kertaa suuremmat kuin ei-syrjäytyneiden nuorten. (Virtanen 2016, 17.)

Syrjäytymisen ehkäisyyn liittyvien toimenpiteiden kustannusten seuranta on hajanaista ja vaihtelee alueellisesti. Nuorten syrjäytymisestä yhteiskunnalle aiheutuvat kustannukset ovat arvion mukaan miljardiluokkaa. Nurinkurista on se, että syrjäytymisen hoidosta aiheutuvat kustannukset tulevat yhteiskunnalle paljon kalliimmaksi kuin syrjäytymisen ehkäisystä koituvat menot. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2007, 113.) Syrjäytymisestä yhteiskunnalle aiheutuvia kustannuksia saattavat nostaa nuoriin kohdistuvat epärealistiset odotukset ja palvelujärjestelmän joustamattomuus. (Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015b, 130.)

2.5 Syrjäytymisen vaikutukset nuoren elämään ja arkeen

Työttömyys ja syrjäytyminen ovat erityisen haitallisia nuorille, koska ne voivat häiritä nuorten aikuistumiskehitystä tai vaikuttaa siten, ettei nuori koskaan saavuta itsenäisen aikuisen asemaa. Viime vuosikymmenien aikana tapahtuneen hyvinvointivaltion murroksen voidaan katsoa osaltaan vaikuttaneen kiihdyttävästi eriarvoistumiskehitykseen ja sitä kautta lisänneen syrjäytyneiden määrää. (Lähde

2012, 1.) Yksilön näkökulmasta syrjäytyminen aiheuttaa tuotannosta (palkkatyö), sosiaalisista suhteista (työyhteisö, perhe, ystävät jne.) sekä vallasta (politiikka) ulkopuolelle jäämistä. Nyky-yhteiskunnassa palkkatyö, perhe, opiskelu ja erilaiset kulutuksen mahdollisuudet ovat nousseet tärkeimmiksi siteiksi yksilön ja yhteiskunnan välillä. Syrjäytymisvaarassa voidaan katsoa olevan niiden, joilla ei ole työtä, koulutusta, perhettä tai rahaa kulutukseen. (Järvinen & Jahnukainen 2001, 127–129)

Elinolot vaikuttavat nuorten selviytymiseen ja toimintaan sekä palveluiden käyttöön. Palveluiden kysynnällä pyritään usein kuvaamaan palveluiden tarvetta. Kysyntä ja siihen liittyvät tilastot kuvaavat kuitenkin vain niiden asiakkaiden tarpeita, jotka hakeutuvat palveluihin. Tilastojen ulkopuolelle jää joukko apua tarvitsevia ihmisiä, jotka eivät syystä tai toisesta joko halua tai pysty hakeutumaan avun piiriin. On hyvä huomioida, että palvelujärjestelmän reuna-alueilla on myös ihmisiä, jotka aktiivisesti hakeutuvat palveluiden piiriin, mutta eivät kuitenkaan kiinnity palveluun tai pysy niissä. (Törmä 2009b, 65.) Syrjään jääneillä nuorilla voi olla asiakkuus esimerkiksi Työ- ja elinkeinopalveluissa, sosiaalityössä ja/tai terveystalveluissa. (Myrskylä 2015, 1–18) Tämän tutkimuksen yhtenä tavoitteena on kiinnittää huomiota erityisesti niihin nuoriin, jotka ovat kokonaan nykyisen palvelujärjestelmän ulottumattomissa.

Sosiaalisten tukiverkoston puuttuminen
 Aikuistumisen myöhästyminen
 Köyhyys
 Ylivelkaantuminen
 Riippuvuus vanhemmista
 Riippuvuus päihteistä
 Aggressiivisuus
 Kulttuurinen kuilu nuoren ja yhteiskunnan palvelujärjestelmän välillä

KUVA 2. Syrjäytymisen aiheuttamia arjen haasteita nuoruudessa (Paju & Vehviläinen 2001, 258).

Syrjäytyminen voi aiheuttaa monenlaisia arjen haasteita nuoruudessa (Kuva 2.). Se voi aiheuttaa nuorelle sosiaalisten tukiverkoston pienuutta, jopa niiden puuttumista tai lisätä nuoren yksinäisyyttä ja syventää yksinäisyyden kokemusta. (Paju & Vehviläinen 2001, 258.) Mannerheimin Lastensuojeluliiton Auttavien puhelini- ja nettipalvelujen päällikön Pajamäen mukaan Lasten ja nuorten puhelin ja

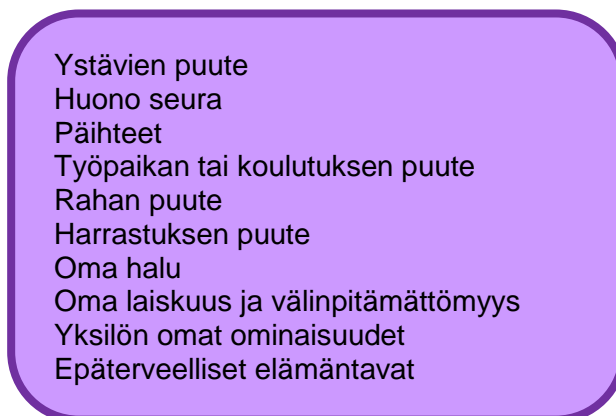
netti -palvelussa vastaanotetaan yli 30 000 yhteydenottoa vuosittain. Yksinäisiksi tuntee itsensä lähes 10 prosenttia nuorista. Yhteydenotoissa vakavampien oireiluiden taustalla on yksinäisyys ja kokemus ulkopuolisuuden tunteesta suhteessa ikätovereihin. Yksinäisyys tuntuu vapaa-ajalla yksin olona sekä keskustelukomppanin puutteena. Yksinäinen nuori kokee itsensä ulkopuoliseksi, tarpeettomaksi, turhaksi ja näkymättömäksi. (Allianssi ry. 2016, 22–23)

Työn ja opiskelun ulkopuolelle jääneet nuoret ovat usein TE-toimiston asiakkaita. He, mutta varsinkin ne nuoret, jotka ovat kokonaan palvelujärjestelmän ulkopuolella, jäävät vaille terveyden edistämisen palveluita, sillä heiltä puuttuu kontakti opiskelija- tai työterveyshuoltoon. Näiden nuorten arki on monin tavoin haasteellista ja siihen liittyy usein erilaisia ravitsemuksen, liikunnan, unen ja mielen ongelmia ja niihin liittyviä kysymyksiä. (Laitinen 2015, 8.) Syrjäytynyt nuori voi kokea koulutuksellista ulkopuolisuutta suhteessa ikätovereihin. (Häggman 2012)

Törmän (2009b, 65.) mukaan palvelujärjestelmän ulkopuolelle jää ihmisiä, joilla on vaikeuksia kiinnittyä palveluun. Keskeisiä tässä ovat yksilölliset syy- ja seuraussuhteet, jokaisen yksilöllinen elämäntarina ja aikaisemmat kokemukset saadusta palvelusta. Määtän & Määtän (2015, 5.) mukaan nuoren mahdollisuuksiin kiinnittyä työelämään tai edetä opinnoissa vaikuttavat hänen yksilölliset lähtökohdansa; esimerkiksi perhe ja lähipiiri, asuinpaikka, alueen koulutus- ja työelämämahdollisuudet sekä yhteiskunnan taloudellinen tilanne. Lähteen (2012, 18.) mukaan osa ihmisistä syntyy sellaisiin oloihin, joissa erilaisten taitojen ja voimavarojen kartuttamiseen on tarjolla enemmän mahdollisuuksia. Osa ihmisistä sosiaalistuu puolestaan ympäristöön, jossa esimerkiksi koulunkäyntiä tai työssäkäyntiä ei arvosteta riittävästi, jotta se houkuttelisi ja olisi ponnistelujen arvoinen vaihtoehto.

Lähde (2012, 58.) on tutkinut syrjäytymisvaarassa olevien nuorten mielipiteitä ja asenteita suhteessa muihin nuoriin. Tutkimuksen pohjana olivat vuosina 2007, 2008 ja 2010 toteutetut Nuorisobarometrit. Tutkimuksen mukaan syrjäytymisvaarassa olevien nuorten mielipiteet ja asenteet eroavat selvästi muiden nuorten mielipiteistä ja asenteista. Syrjäytymisvaarassa olevat nuoret eivät koe työttömyyden vaikuttavan niin paljoa elämään ja tulevaisuuden suunnitteluun kuin mitä

muut nuoret kokevat. Myöskään ponnistelu työpaikan saamiseksi ei ole heille yhtä tärkeää. Heidän usko oman yhteiskunnallisen aseman kohentumiseen omia vanhempia korkeammaksi on heikko. Syrjäytymisvaarassa olevat nuoret kokevat maahanmuuton negatiivisemmin kuin muut nuoret ja muita enemmän epäluottamusta demokratiaan. Tutkimuksen mukaan syrjäytymisvaarassa olevien nuorten kiinnittyminen koulu- tai työyhteisöön sekä suomalaiseen yhteiskuntaan on heikompaa kuin muilla nuorilla.



KUVA 3. Nuorten omia käsityksiä syrjäytymisen syistä vuoden 2009 Nuorisobarometrin mukaan (Myllyniemi 2009, 125–128)

Nuorten omia käsityksiä syrjäytymisen syistä (Kuva 3.) on tutkittu Nuorisobarometrin avulla vuodesta 1998 alkaen. Vuoden 2009 Nuorisobarometrissa tutkittiin yhteisöllisten siteiden ja moraalisten yhteisöjen heikkoutta ja sosiaalisen luottamuksen puutetta. Yhteiskunnassa on vallalla näkemys, minkä mukaan sosiaaliturva passivoi ihmisiä ja vie halun yrittämiseen. Nuorisobarometrin mukaan sosiaalisen luottamuksen vähäisellä määrällä on vahva yhteys tähän näkemykseen. Ne, jotka ovat menettäneet luottamuksen sosiaalisiin suhteisiin, ovat heikompia ja haavoittuvampia kuin muut. Luottamuksen puute näkyy muita helpommin sairasteluna ja heikentyneenä stressinsietokykynä sekä ongelmien kasaantumisena. Luottamuksella toisiin ihmisiin on yhteys myös tulevaisuudenuskoon. Nuori on huolissaan omasta jaksamisestaan työelämässä ja tulevaisuudessa useimmin silloin, jos hänen sosiaalinen luottamuksensa on heikko. Tämä näkyy myös muita heikompana uskona omaan työllistymiseen. Ne nuoret, jotka luottavat muihin ihmisiin, uskovat eniten myös oman sosiaalisen aseman nousuun tulevaisuudessa. (Myllyniemi 2009, 125–132)

3 KEINOJA TUKEA SYRJÄYTYMISVAARASSA OLEVIA NUORIA

Tässä luvussa esittelen keinoja tukea syrjäytymisvaarassa olevia ja palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneitä nuoria yleisellä tasolla. Keskeisiä työkaluja nuorten syrjäytymisen vastaisessa työssä ovat nuorisotakuu, matala kynnyks, asiakaslähtöisyys ja nuoren osallisuus. Ne ovat tässä opinnäytetyössä keskeisimmät käsitteet ja muodostavat yhdessä tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen.

3.1 Nuorisotakuu

Työ- ja elinkeinoministeriön valmisteleva nuorisotakuu astui voimaan vuoden 2013 alussa. Se takaa, että kaikille alle 25-vuotiaille nuorille ja alle 30-vuotiaille vastavalmistuneille tarjotaan työ-, työkokeilu- opiskelu, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään siinä vaiheessa, kun hänen TE-toimistoon työttömäksi ilmoittautumisestaan on kulunut kolme kuukautta. Nuorisotakuu antaa vailla työtä tai koulutusta olevalle nuorelle mahdollisuuden edistämällä nuorten työllisyyttä ja lisäämällä nuorten ammattitaitoa. Se lisää ja vahvistaa myös nuorten mahdollisuuksia itsenäiseen elämään. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016a) Idea nuorisotakuussa on tarjota nuorelle palveluja entistä tehokkaammin hyödyntämällä tarjolla olevia mahdollisuuksia ja tehostamalla yhteistyötä yli hallintorajojen. Keskeistä nuorisotakuun toteuttamisessa on monialainen ja moniammatillinen yhteistyö eri toimijoiden kesken. Toteuttamisen keskiössä ovat nuorten TE-palvelut, koulutustakuun toimet ja nuorten aikuisten osaamisohjelma sekä muut nuorten yksilölliset palvelut, kuten etsivä nuorisotyö, nuorten työpajatoiminta ja erilaiset kuntoutuspalvelut, joihin sisältyvät kuntien sosiaali- ja terveystyöpalvelut. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016b)

Nuorisotakuun yksi keskeinen osa on niin sanottu koulutustakuu. Se takaa jokaiselle peruskoulun päättäneelle nuorelle koulutuspaikan lukiossa, ammatillisessa oppilaitoksessa, oppisopimuksessa, työpajassa, kuntoutuksessa tai muulla tavoin. Nuorten aikuisten osaamisohjelma (NAO) tarjoaa alle 30-vuotiaille pelkän peruskoulun varassa olevalle nuorelle mahdollisuuden suorittaa ammatillinen tut-

kinto. NAO:n avulla on mahdollisuus suorittaa ammatillinen perustutkinto, ammatti- tai erikoisammattitutkinto tai osatutkintoja. Koulutuksen voi suorittaa ammatillisissa oppilaitoksissa tai oppisopimuksena. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016a) Nuorisotakuu ei ole lakisääteistä toimintaa, mutta sen toteuttamisessa siivutaan useita eri lakeja. Nuorisotakuuta suunniteltaessa useita säädöksiä päivitettiin ja uudistettiin. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016b) Valtionavustusta nuorten aikuisten osaamisohjelmaan liittyen on voinut hakea vuosille 2013–2016. Mahdollisuus valtionavustukseen päättyy siis meneillään olevan lukukauden jälkeen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö i.a.)

3.2 Matalan kynnyksen periaatteet

Matala kynnyks on puhekielessä usein käytetty ilmaisu, metafora, jonka avulla kuvataan helppoa pääsyä tai vaivatonta ryhtymistä johonkin (Törmä 2009a). Matalan kynnyksen palveluiden tarkoitus on helpottaa ja edistää niiden ihmisten palveluiden piiriin pääsyä, joille perinteisten palveluiden kynnyks on liian korkea. Matalan kynnyksen palveluiden tarkoituksena on tavoittaa ihmisiä, mahdollistaa heidän pääsyänsä palveluiden piiriin sekä pitää heitä kontaktissa muuhun yhteiskuntaan. Palvelun matala kynnyks on keino astua askel lähemmäksi tavoiteltua kohderyhmää, eli heitä, jotka eivät itse aktiivisesti pyri palvelujärjestelmän luo. Matalalla kynnyksellä tarkoitetaan (Kuva 4.) palvelua tai hoitomuotoa, jonka piiriin palvelunjärjestäjä pyrkii tavoittamaan tiettyä kohderyhmää aktiivisesti. (Törmä 2009b, 17., 31. ja 35.)

Ei ajanvarausjärjestelmää
 Ei lähetettä
 Kotipaikka ei esteenä
 Mahdollisuus anonyymiyteen
 Luottamuksellisuus
 Kaikki motiivit kelpaavat palveluun pääsemiseksi
 Mahdollisuus palata palveluun
 Päihtymys ei este
 Vain pienet tavoitteet

KUVA 4. Matalan kynnyksen toiminnan edellytyksiä (Mukaillen Kaakinen ym. 2003, 59–60)

Matalan kynnyksen palvelulla tarkoitetaan palvelua, minne on mahdollisimman helppo tulla ja mihin voi hakeutua ilman lähetettä, ilman ajanvarausta ja vapaaehtoisesti. (Lund 2008, 7.) Matalan kynnyksen toimintaan osallistumiseksi asiakkaalla ei tarvitse olla erityistä syytä. (Kaakinen, Törmä, Huotari & Inkeroinen 2003, 59–60) Matalan kynnyksen palvelussa olennaista on mahdollisuus anonyymiyteen. (Törmä 2009b, 48.) Matalan kynnyksen palvelussa asiakkaalla tulee olla mahdollisuus myös ehdottomaan luottamukseen. Palveluiden tulee olla avoimia myös ulkopaikkakuntalaisille. Tärkeää on, että palvelujen pariin on mahdollista hakeutua myöhemmin uudelleen. Keskeinen matalan kynnyksen periaate on myös tavoitteiden realistisuus. (Kaakinen ym. 2003, 59–60) Asiakkaan päihtymys ei saa olla esteenä matalan kynnyksen palveluihin hakeutumisessa. (Kaakinen ym. 2003, 59–60) Tässä tulee kuitenkin käyttää maalaisjärkeä ja tarpeen mukaan kunnioittaa palvelunjärjestäjän periaatteita. Mikäli asiakas saapuu palveluun vahvasti päihtyneenä, on asianmukaista arvioida yksilöllisesti kannattaako häntä ohjata juuri siinä hetkessä vai onko ohjaus tarkoituksenmukaisempaa jokin toinen kerta. (Lund 2008, 7.)

Matalan kynnyksen palvelu on maksutonta ja sisältää mahdollisimman vähän byrokratiaa. Palvelussa korostuu asiakkaan arvostaminen ja oma tahto peruspalveluita voimakkaammin. Kohderyhmän tarpeet ja toiveet esimerkiksi palvelun sijaintiin ja aukioloaikoihin liittyen on tärkeää huomioida. (Törmä 2009b, 48.) Matalan kynnyksen toiminnassa asiakaslähtöisyys on keskeistä. Toiminnan pohjana ovat aina asiakkaan omat tarpeet ja toiveet. Matala kynnyks toteutuu silloin, kun asiakas saa itse määritellä mitä itsestään kertoo. (Hiltunen 2006, 4.) Yksi matalan kynnyksen palvelun tunnusmerkeistä on psyykkisesti helppo lähestyttävyyys. Tällä tarkoitetaan sitä, että palvelussa otetaan huomioon fyysisen esteettömyyden (mm. palvelun sijainti, kulkuyhteydet ja tilat) ohella myös asiakkaiden psyykinen vointi, kulttuuriset erot käyttäytymisessä, ikärakenne, syrjäytyneisyyden aste sekä taloudellinen tilanne. (Törmä 2009b, 35–36)

Matalan kynnyksen palvelupisteessä tulisi olla asiantuntemusta monipuolisesti esimerkiksi etsivästä nuorisotyöstä, sosiaalityöstä, työvoimapalveluista, terveydenhuollosta ja oppilaitoksista. Yhteistyön erilaisten nuorten palveluiden (esim.

perusasteen ja toisen asteen oppilaitosten, työpajojen, työvoiman palvelukeskuk-
sen, mielenterveys- ja päihdepalveluiden, asuntotoimen, Kelan ja TE-palvelui-
den) välillä tulisi olla tiivistä. (Määttä & Määttä 2015, 7–8) Matalasta kynnyksestä
puhuttaessa on tärkeää huomioida niitä asioita, jotka kasvattavat kynnyksiä
(Kuva 5.) ja toisaalta niitä seikkoja, jotka mahdollistavat palvelun täyden kynnyk-
settömyyden. On tärkeää pohtia aiheuttaako kynnyksiä sektoroitunut ja erikoistu-
nut hoitojärjestelmä vai moniongelmainen ja kaoottisesti käyttäytyvä asiakas. Jos
matala kynnyks ei toteudu, kyse voi olla palvelujen ja tarpeiden kohtaamattomuus-
desta sekä palvelujärjestelmän heikosta responsiivisuudesta. (Törmä 2009a)



KUVA 5. Kynnyksiä madaltavia ja korottavia tekijöitä (Autio 2011)

Matalan kynnyksen käsite on Törmän (2009a) mukaan otettu käyttöön Suomessa 1990-luvun puolella välissä. Kynnyksen todellisesta mataluudesta voivat kertoa hänen mukaansa ainoastaan kynnyksen ylittäjät ja sen taakse jäävät. Hän on havainnut, että erilaisia kynnyksiä esiintyy hyvistä aikomuksista ja palvelujen jatkuvasta kehittämisestä huolimatta. Kynnyksiä muodostuu esimerkiksi palvelujärjestelmän joustamattomista rakenteista johtuen. Törmän (2009b, 26–27) mukaan haittojen vähentäminen on hyvin lähellä matalan kynnyksen käsitettä. Haittojen vähentämisellä viitataan strategiaan ja politiikkaan, matalalla kynnyksellä keinoihin ja palveluihin, joiden avulla haittojen vähentämisen strategiaa toteutetaan.

3.3 Asiakslähtöisyys palvelussa

Asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaan ja ammattilaisen tasa-arvoisia mahdollisuuksia vaikuttaa ja käydä vuoropuhelua palvelussa. Asiakslähtöisyyden periaatteisiin kuuluu, että toimintatavat palvelussa ovat avoimia ja molempien osapuolten tiedossa. (Stakes 1999, 11). Asiakslähtöisessä ohjaustyössä päätökset tehdään ja palvelu toteutetaan aina huomioimalla asiakkaan yksilölliset tarpeet, mielipiteet ja toiveet. Asiakslähtöisessä toiminnassa onkin tärkeää, että asiakkaalla on mahdollisuus osallistua omaa hoitoa ja ohjausta koskevaan suunnitteluun ja päätöksentekoon. (STM 2010, 46). Vuorovaikutus on tärkeä osa asiakslähtöisyyttä sekä ammattilaisen ja asiakkaan välistä suhdetta. Toimiva vuorovaikutus lisää asiakkaan tyytyväisyyttä palveluun, minkä vuoksi ammattilaisen vuorovaikutustaidoilta odotetaan paljon. (Pyörälä 2011, 469.)

Asiakkaan tukeminen ja palveluiden tarve ovat asiakslähtöisessä toiminnassa etusijalla. Asiakkaan ja palveluntarjoajan onkin tärkeää käydä keskenään vastavuoroista vuoropuhelua, jotta asiakkaalle suunnitellusta palvelusta ja siihen liittyvistä toimenpiteistä on molemmilla yhteinen ymmärrys. Toiminnassa keskeistä on yhteistyö, yhdessä tekeminen ja palvelun yhdessä suunnittelu asiakkaan kanssa. Toiminnassa pyritään vahvistamaan asiakkaan omia voimavaroja ja kunnioittamaan tämän itsemääräämisoikeutta. Asiakslähtöinen toimintatapa lisää avoimuutta ja luottamusta asiakkaan ja palveluntarjoajan välille. Sosiaalihuoltolakiä työstäneen työryhmän mukaan asiakslähtöisessä toiminnassa asiakkaat kohdataan ihmisarvoisina yksilöinä. (Keronen 2013)

Asiakslähtöisyys mahdollistaa joustavan avun ja tuen asiakkaalle. Tärkeää on, että työntekijöille varmistetaan asiakslähtöisen toiminnan toteuttamiseksi työyhteisön ja organisaation tuki. Tärkeää on myös jatkuva eettinen pohdinta työyhteisössä käytännön tilanteisiin ja toimintaan liittyen. Asiakslähtöisessä työssä asiakkaan ja ammattilaisen välisen kohtaamisen ja yhteistyön tavoitteena on asiakkaan voimaantuminen. (Sorsa 2002, 66–68) Asiakslähtöinen toiminta voi vahvistaa asiakkaan elämänhallintaa. (Keronen 2013)

Asiakaskokemuksen huomioiminen ja määrätietoinen johtaminen organisaatiossa lisää palvelun asiakaslähtöisyyttä ja tuottaa runsaasti erilaisia hyötyjä organisaation toimintaan. Se voi lisätä asiakastyytyväisyyttä, kasvattaa suosittelijoiden määrää, vahvistaa asiakkaiden sitoutumista palveluun, pidentää asiakkuuksien kestoja, kasvattaa asiakkaiden antamien kehitysideoiden määrää, sitouttaa henkilöstöä, kohottaa palvelun brändin arvoa sekä vähentää negatiivisen asiakaspalautteen määrää. Asiakaskokemuksen huomioimalla organisaatio voi parantaa asiakkailleen tuottamaa arvoa ja lisätä asiakkailleen merkityksellisiä kokemuksia palvelusta. (Löytänä & Korteso 2011, 13.)

3.4 Nuoren osallisuus

Asiakaslähtöisyyden kanssa läheinen käsite on osallisuus. Se syntyy yksilön kokemuksena, ja sillä on merkittävä rooli voimavarana. Osallisuus on kokemus, mikä syntyy osallistumisen mahdollistamana. Se voidaan nähdä tunneperustaisena ja yhteenkuuluvuuteen pohjautuvana kokemuksena, jossa ihminen pystyy vaikuttamaan itseään ja ympäristöään koskeviin asioihin ja toimimaan siinä aktiivisesti ja sitoutuneesti. Tietoisuus ja kokemus muutoksen mahdollisuudesta voi herättää kokemuksen osallisuudesta. Osallisuuden voi tuntea voimaannuttavana kokemuksena. Ihminen kokee parhaiten osallisuuden tunnetta silloin, kun hän kuuluu johonkin yhteisöön, jossa häntä kuunnellaan ja joka tukee hänen identiteetin rakentumistaan ja eheyttään. Osallisuus voi toteutua myös silloin, kun yhteisön tai ryhmän jäsenet ovat keskenään tasavertaisia ja toimivat kuunnellen ja kunnioittaen toisiaan sekä toisiinsa luottaen. (Rouvinen-Wilenius & Koskinen-Oltonqvist 2011, 50.)

Paulo Freiren pedagogiikka on keskeinen työkalu osallisuuden muotoutumisen kuvaamisessa. Pedagogiikassa kuvataan yksityiskohtaisesti, miten yksilö voimaantuu ja kokee vahvaa osallisuutta toimiessaan vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Freiren mukaan osallisuus voi antaa yksilöille voimaa toimia ja vaikuttaa siinä yhteisössä ja yhteiskunnassa, jonka jäseniä he ovat. Osallisuus voidaan jakaa erilaisiin muotoihin ja tasoihin, joita ovat tieto-, suunnittelu-, toiminta- ja päätösosallisuus. Jako tehdään sen mukaan, miten aktiivinen rooli yksilöllä on pää-

töksentekoprosessissa. Tieto-osallisuudella tarkoitetaan oikeutta tiedon tuottamiseen ja sitä, että ihmisten saatavilla on tietoa kaikista niistä asioista, jotka koskevat heitä ja joista he ovat oikeutettuja olemaan tietoisia. Esimerkkinä palvelut, joita heidän on mahdollista saada ja asiat, joita kunnassa valmistellaan. Se on osallisuuden helpoin ja kevein muoto. (Rouvinen-Wilenius & Koskinen-Ollonqvist 2011, 50–51)

Suunnitteluosallisuus on osa asioiden valmisteluvaihetta. Sen myötä asiakkaalla, kansalaisella tai esimerkiksi järjestön jäsenellä on mahdollisuus osallistua häntä itseään koskevan toiminnan suunnitteluun ja kertoa mielipiteitään. Osallisuuden aste on tässä muodossa edellistä kiinteämpi. Toimintaosallisuudella tarkoitetaan ihmisten omaa toimintaa ja osallistumista erilaisiin tehtäviin omassa elinympäristössään. Talkootoiminta voidaan nähdä esimerkkinä tämän kaltaisesta osallisuudesta. Päätösosallisuus on osallisuuden muoto, mikä antaa yksilölle mahdollisuuden osallistua häntä itseään koskeviin päätöksiin. Tämä osallisuuden taso on muita muotoja sitovampi ja osallistavampi. (Rouvinen-Wilenius & Koskinen-Ollonqvist 2011, 52.)

Osallisuutta syntyy yhteistyöstä ja yhteisöllisyydestä. Yksilölle osallisuus on tärkeä terveyttä ja hyvinvointia tukeva voimavara. Hyvä fyysinen terveys mahdollistaa yksilölle osallistumisen ja osallisuuden varmemmin kuin huono. Osallisuuden kokemus voi syntyä fyysisen terveyden rajoitteista huolimatta. Psykkisen, hengellisen ja emotionaalisen terveyden tekijät, kuten itsetunto ja sosiaaliset taidot sekä kyky käsitellä omia tunnetiloja rakentavalla tavalla vahvistavat osallisuuden kokemusta. (Rouvinen-Wilenius & Koskinen-Ollonqvist 2011, 54–56)

Osallisuuteen läheisesti liittyvä termi on osallistaminen. Se on toimintatapa, joka perustuu eri toimijoiden ideoiden, osaamisten, valmiuksien ja taitojen tehokkääseen hyödyntämiseen ja käyttöön yhteisesti sovittujen tavoitteiden toteuttamiseksi. Osallistaminen perustuu osallisuuteen, joka voidaan nähdä toimintaan liittyvänä myönteisenä omistajuutena. Osallisuus merkitsee siten myös vastuuta ja sitoutumista. Osallistamiseen kuuluu yhteisten päätösten tekeminen, jonka perustana on jatkuva vuoropuhelu ja toisilta oppiminen. (Auvinen & Liikka i.a., 5–7) Nuorten osallistaminen luo nuorille mahdollisuuksia aktiiviseen osallistumiseen,

lisää onnistumisen kokemuksia ja helpottaa siirtymistä aikuisuuteen. Nuoren mukaan ottaminen ja osallistaminen voivat vaikuttaa positiivisesti nuoren itsetuntoon ja minäpystyvyyden kokemukseen, eli nuoren uskoon omiin kykyihinsä. On tärkeää, että nuoret otetaan mukaan päätöksentekoon, mikä koskee heidän elämänsä ja yhteisöään. (Morton & Montgomery 2011, 5.)

Kun nuoret saadaan mukaan ja palvelua kehitetään yhdessä heidän kanssaan, voidaan puhua osallistuvasta kehittämisestä. Ne ihmiset, joiden arkeen suunnitellut muutokset vaikuttavat, saavat osallistuvassa kehittämisessä mahdollisuuden suunnitella ja toteuttaa erilaisia kehittämistoimenpiteitä. Osallistuva kehittäminen on keino motivoida, saada käyttöön asiantuntemus laajemmassa mittakaavassa, helpottaa uusien toimintatapojen käyttöönottoa sekä sitoutumista niihin. Ne, joilla on käytännönkokemusta johonkin asiaan liittyen, tuntevat yleensä parhaiten toimintaan ja palveluun liittyvät ongelmat sekä tärkeimmät kehityskohdet. Usein heillä on myös parhaiten ymmärrystä siitä, millaiset ratkaisut toimivat ja millaiset eivät. Osallistuvalla kehittämisellä saadaan useimmiten aikaiseksi toimivampia muutoksia kuin pelkällä asiantuntijasuunnittelulla. (Lanning, Roiha & Salminen 1999, 170–173)

Osallisuus voi näkyä nuorten kanssa tehtävässä työssä monella tapaa. Osallisuustyössä keskeiseksi nousevat palvelun tilat ja toiminta ja onkin tärkeää varmistaa, että ne ovat sellaisia, jonne myös huono-osaisten on kotoisaa tulla. Palvelussa sekä fyysiset että virtuaaliset tilat voivat synnyttää erilaisia osallisuuden mahdollisuuksia. Toiminnassa osallisuustyötä voidaan tarkastella erilaisten toiminnollisuuksien (esim. tapahtumat ja ryhmätoiminta) ja nuorten vertaisuuden kautta. Tärkeää on luoda nuorille toimintaan osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia sekä saada nuoret mukaan yhteiseen kehittämiseen. Osallisuus on kaikkien yhteinen asia ja vastuu. Osallisuustyössä nuoria ei eritellä ongelmien tai taustan mukaan, kuten esimerkiksi sosiaali- ja päihde- ja mielenterveystyössä, vaan se yhdistää paikallisesti viranomaiset, yrittäjät ja kansalaisyhteiskunnan sekä nuoret erilaisista yhteiskuntaryhmistä. (Isola 2016)

4 MATALA KYNNYS ESPOOSSA

4.1 Ohjaamon toimintamalli ja Ohjaamo Espoon esittely

Nuorisotakuun asettamien lupauksen saavuttamiseksi on käynnistetty Ohjaamotoiminta. Kyseessä on varsin tuore, vasta kokeiluvaiheessa oleva toimintamalli, minkä vaikuttavuudesta pitkällä tähtäimellä ei ole vielä tutkimustietoa. Ohjaamo on kaikille alle 30-vuotiaille nuorille suunnattu tietoa, ohjausta ja tukea tarjoava matalan kynnyksen palvelupiste. Ohjaamon toimintamalli pohjautuu eri hallinnonalojen peruspalveluiden ja Ohjaamon väliseen monialaiseen yhteistyöhön. (Kohtaamo 2015a) Ohjaamoissa kunta, valtio, työnantajat ja kolmas sektori tekevät yhdessä työtä edistääkseen nuorten itsenäistymisen mahdollisuuksia sekä koulutukseen ja työelämään kiinnittymistä. (Kohtaamo 2016)

Keskeistä Ohjaamon toiminnassa on nuorten henkilökohtainen neuvonta ja ohjaus, tuki elämänhallintaan, urasuunnitteluun, sosiaalisten taitojen ja valmiuksien kehittämiseen sekä kouluttautumisen ja työllistymisen tukeminen. (Kohtaamo 2015a) Toimintamallin tavoitteena on, että Ohjaamo toimii nuoren tukena siihen asti, kunnes tilanteeseen löydetään pidempikestoinen ratkaisu esimerkiksi yhteistyöverkoston tarjoamien palveluiden kautta tai nuoren siirtyessä opintoihin tai työelämään. (Kohtaamo 2015a) Tavoitteena on ehkäistä nuorten syrjäytymistä, tukea syrjäytymisvaarassa olevia nuoria ja ohjata niitä nuoria takaisin aktiiviseen elämään, jotka ovat jo syrjäytymiskierteessä. Ohjaamon tavoitteena on vahvistaa ja tukea olemassa olevaa palveluverkostoa ja helpottaa nuoren liikkumista palveluverkostossa. Toimintamallin yhtenä tavoitteena on vähentää syrjäyttävää luukuttamista, eli nuoren ohjaamista viraston luukulta toiselle. Ohjaamoissa yhden oven takaa löytyy useita palveluja (Kohtaamo 2016).

Ohjaamo-hankkeiden kehittämisen taustalla toimii Kohtaamo-hanke (Kuva 6.), mikä on nuorten matalan kynnyksen ohjauspalveluiden ja nettiohjauksen kehittämisen koordinaatiohanke. Kohtaamon tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä ja edistää nuorten työllistymistä. Hanke toteutetaan eri hallinnonalojen, työelämän

ja kolmannen sektorin välisenä yhteistyönä. Kohtaamo on ohjaamoiden tavoin osa Nuorisotakuun toteutusta. (Kohtaamo 2015b)

Ohjaamoita on avautunut tähän mennessä ympäri Suomen lähes 40 ja niiden toiminta ulottuu tällä hetkellä yli 100 kunnan alueelle. Kesällä 2016 kerätyn asiakaspalautteen mukaan vasta reilun vuoden toimineet Ohjaamot ovat oikeilla jäljillä. Ohjaamoiden ohjauspalvelut ja kohtaamisen laatu saivat palautteessa kiitosta. Noin 95 prosenttia vastaajista arvioi välittömän palvelukokemuksen olleen myönteistä. He olivat palautteen mukaan joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että saivat Ohjaamosta tarvitsemaansa tukea tai tietoa sekä kokivat tulleensa kuulluksi. (Kohtaamo 2016)



KUVA 6. Kohtaamon ja Ohjaamo Espoon logot
(Kohtaamo 2015b & Ohjaamo Espoo 2016c)

Ohjaamo Espoo tarjoaa kaikille alle 30-vuotiaille espoolaisille nuorille monipuolisia palveluita matalalla kynnyksellä. Toiminta alkoi syksyllä 2015. Ohjaamo Espoossa työskentelee yhteensä 12 sosiaali- ja terveysalan, koulutuksen ja työelämän asiantuntijaa sekä lisäksi projektisuunnittelija, talousassistentti ja projektipäällikkö. Ohjaamon asiakkaat ja ohjaustyö profiloituvat kolmen erilaisen tiimin kautta. Osalla asiakkaista on ensisijaisena haaveena työpaikan löytäminen, osalla sopivan koulutuksen löytäminen. Osalla asiakkaista on tarpeen ennen näiden haaveiden tavoittelua saada arki paremmin haltuun. (Ohjaamo Espoo 2016b)

Arki haltuun-tiimiin kuuluu kaksi arjenhallinnan asiantuntijaa, sosiaaliohjaaja, nuorison ohjaaja, asumiskoordinaattori ja sairaanhoitaja. (Ohjaamo Espoo 2016b) Tiimin asiantuntijat tarjoavat nuorille yksilöllistä ohjausta ja tukea matalalla kynnyksellä monenlaisiin kysymyksiin liittyen. Ohjauksen teemoja ovat: 1) arjenhallinta, ajankäyttö ja päivärytmi, 2) asunnonhaku, 3) itsenäinen asuminen

ja asumistaidot, 4) terveys, mielenterveys ja päihteet, 5) taloudellinen tilannen (toimeentulo-, tuki- ja velka-asiat), 6) sosiaaliset taidot ja ihmissuhteet, 7) oma jaksaminen ja voimavarat, 8) vapaa-ajan palvelut ja harrastukset sekä 9) erilaisten lomakkeiden ja hakemusten täyttäminen. Arki haltuun-tiimi toteuttaa nuorille myös infotilaisuuksia, osallisuustoimintaa, pienryhmätoimintaa erilaisiin teemoihin liittyen, mahdollisuuden terveystarkastukseen matalalla kynnyksellä sekä Aikalisä-ohjausta armeijan sekä siviilipalveluksen keskeyttäneille nuorille. (Ohjaamo Espoo 2016a)

Ammattiin-tiimiin kuuluu kokoaikaisesti yksi asiantuntija ja TE-palveluiden psykologi sekä opinto-ohjaaja InfoOmniasta kahtena päivänä viikossa. Ammattiin-tiimi tarjoaa opiskelemaan tähtäävälle nuorelle tukea ja uraohjausta sekä tietoa eri koulutusvaihtoehdoista. Asiantuntijoiden kanssa nuori voi tutkia omia vahvuuksiaan, voimavarojaan sekä työkykyään ja päästä tutustumaan häntä kiinnostavaan alaan käytännössä työ- tai koulutuskokeilussa. Tarvittaessa ammatinvalintaa voidaan arvioida soveltuvuustestein ja erilaisin tehtävin. Jos nuoren työ- ja toimintakykyyn vaikuttaa jokin sairaus tai vamma, voidaan ohjauksessa tarvittaessa käyttää myös muiden asiantuntijoiden arvioita tilanteesta. (Ohjaamo Espoo 2016a)

Töihin-tiimiin kuuluu kaksi työllistymisen asiantuntijaa, yritys yhteistyön asiantuntija sekä TE-palveluiden asiantuntija. Tiimi tarjoaa nuorille ohjausta ja tukea työnhakuun, työhakemuksen ja cv:n tekoon sekä työhaastatteluun valmistautumiseen. Nuori saa hyviä vinkkejä siitä, mistä töitä tai työkokeilupaiikkaa kannattaa etsiä. Tiimi tarjoaa nuorille erilaisia työmahdollisuuksia omien työnantajakontaktien kautta. Tiimin kautta nuori voi suorittaa ilmaiseksi erilaisia korttikoulutuksia; esimerkiksi hygieniapassin ja työturvallisuuskortin. Tiimi järjestää lisäksi erilaisia rekrytapahtumia sekä itsenäisesti että yhteistyössä pk-seudun muiden Ohjaamoiden kanssa. (Ohjaamo Espoo 2016a)

4.2 Muita matalan kynnyksen ohjaus- ja tukipalveluita Espoossa

Espoossa tehdään merkityksellistä ja arvokasta työtä nuorten hyväksi. Matalan kynnyksen periaatteella toimivia nuorten tieto-, neuvonta-, ohjaus- ja tukipalve-

luita löytyy kaupungista useita. Toimijoiden joukossa on kaupungin omia palveluita sekä kolmannen sektorin palveluita (Kuva 7.). Keskeisimpiä ovat Omnian etsivä nuorisotyö, InfoOmnia, Vamos Espoo, Monik ry., yESBOx, Tyttöjen talo, TAJUA MUT!-hanke, Nuorisopoliklinikka Nupoli sekä Nuorisotyö raiteilla-hanke. Ohjaamo Espoo tekee yhteistyötä näiden toimijoiden kanssa.



KUVA 7. Matalan kynnyksen ohjaus- ja tukipalveluita Espoossa (Omnia 2016c, Vamos Espoo 2015, Monik ry 2016a, Espoon kaupunki 2015 & Settlementi i.a.)

Etsivä nuorisotyö on suunnattu 15–28 -vuotiaille espoolaisille, kauniaislaisille ja kirkkonummelaisille nuorille. Etsivän nuorisotyön kautta nuori saa yksilöllistä tukea ja ohjausta sekä luotettavan ja turvallisen aikuiskontaktin. Ohjaus perustuu nuoren toiveisiin ja tavoitteisiin ja on nuorelle vapaaehtoista. Nuori voi tavata omaa etsivän nuorisotyön ohjaajaansa toimistolla tai muussa sovitussa paikassa. Ohjaajat jalkautuvat tarvittaessa nuorten luo. Etsivä nuorisotyö on lakisääteistä. Etsivästä nuorisotyöstä Espoon alueella vastaa Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnia. Etsivässä nuorisotyössä työskentelee yhteensä kuusi etsivän nuorisotyön ohjaajaa. (Omnia 2016a)

InfoOmnia tarjoaa tietoa, neuvontaa ja ohjausta koulutukseen liittyvissä asioissa. Palveluihin kuuluu hakijoiden palvelut sekä Omnian opiskelijoiden opintotoimistopalvelut. InfoOmnian kautta nuori saa tietoa koulutusvaihtoehdosta, neuvoa koulutukseen hakeutumiseen sekä uraohjausta. InfoOmniassa on mahdollista kes-

kustella palveluneuvojan ja/tai -ohjaajan kanssa ilman ajanvarausta. InfoOmniassa ohjataan hakeutumaan sekä Omnian että Omnian ulkopuolisten koulutuksen järjestäjien tarjoamiin koulutuksiin. Etsivän nuorisotyön ohjaajat päivystävät InfoOmniassa säännöllisesti. InfoOmnia on osa Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnian palveluita. (Omnia 2016b)

Vamos Espoo on suunnattu 16–29-vuotiaille espoolaisille, kirkkonummelaisille ja kauniaislaisille nuorille. Toiminnan tavoite on löytää nuorelle väylä työelämään tai koulutukseen ryhmä- ja uravalmennuksen keinoin. Tuki on yksilöllistä ja pitkäjänteistä. Ryhmiä on kolme erilaista ja ne kokoontuvat 2-4 kertaa viikossa. Ryhmistä nuori saa vertaistukea, rytmiä arkeen ja hyödyllistä tietoa esimerkiksi työllistymiseen, opiskeluun, hyvinvointiin ja arkeen liittyen. Uravalmennuksessa nuori saa konkreettista tukea ja apua tulevaisuuden suunnittelussa, työnhaussa ja opiskeluvaihtoehtojen kartoittamisessa. Vamoksen toimintaan sisältyy yritys- ja oppilaitosvierailuja, harrastekokeiluja, vapaaehtoistyötä sekä eri alojen ammattilaisten vierailuja. Nuorilla on mahdollisuus osallistua itse toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen. Toiminta on vapaaehtoista ja maksutonta eikä lähetettä tarvita. Nuoren motivaatio pohtia omaa tulevaisuutta riittää. (Vamos Espoo 2016)

Monik ry:n Urax-työhönvalmennushankkeen tavoitteena on parantaa maahanmuuttajataustaisten nuorten työllistymistä. Nuorille tarjotaan yksilövalmennusta, jonka tavoitteena on auttaa häntä työllistymään ensisijaisesti avoimille työmarkkinoille. Urax-hankkeen kohderyhmänä ovat helsinkiläiset ja espoolaiset 18–29-vuotiaat maahanmuuttajataustaiset työnhakijat, joilla on edellytykset työllistyä. Asiakastapaamisia nuorten kanssa on 1-2 kertaa viikossa. Urax-hankkeen tavoitteena on ohjata vuodessa 75 nuorta avoimille työmarkkinoille tai välityömarkkinoille. Hanke tekee tiivistä yhteistyötä TE-palveluiden ja paikallisten yritysten kanssa. (Monik ry 2016b)

yESBOxin palvelut on tarkoitettu espoolaisille 13–29-vuotiaille nuorille. yESBOx tarjoaa tietoa, neuvontaa ja tukea nuoren elämään liittyvissä kysymyksissä. Neuvonta on maksutonta ja luottamuksellista eikä nuoren tarvitse tehdä ajanvarausta. Nuori voi mennä käymään yESBOxissa tai kysyä neuvoa Pulmakulman

kahdenkeskisessä chatissa. yESBOxin nettisivuilta löytyy kootusti tietoa eri aihealueista esim. harrastusmahdollisuuksista ja vaihtoehtoista välivuoden varalle. yESBOx järjestää kursseja työnhakuun liittyen ja tapahtumia, muun muassa vuosittaisen Vaihtoehtona Maailma -infoillan. yESBOx tekee Espoon alueella myös kouluvierailuja, joiden teemoina ovat jatko-opinnot ja oman talouden hallinta. (Espoon kaupunki 2016c)

TAJUA MUT! -toimintamalli kokoaa yhteen lapsen, nuoren ja perheen käyttämät palvelut ja mahdollistaa elämäntilanteeseen sopivien ratkaisujen löytämisen. TAJUA MUT! helpottaa yhteistyötä niiden ammattilaisten kesken, jotka työskentelevät lapsen, nuoren ja perheen parissa. Toimintamalli on tarkoitettu espoolaisille 9-28-vuotiaille lapsille ja nuorille, heidän perheilleen sekä heidän kanssa työskenteleville ammattilaisille. TAJUA MUT!-toimintamallin hyödyntämisessä keskeistä on erityisen tietojärjestelmän hyödyntäminen. Se etenee vaiheittain ja sitä koordinoi Omnian etsivä nuorisotyö. Toimintamallin käyttämiseksi kysytään aina lupa lapselta, nuorelta tai tämän perheeltä. (Espoon kaupunki 2016a)

Espoon Tyttöjen Talo on tarkoitettu 10–28 –vuotiaille tytöille, naisille sekä tytöiksi itsensä kokeville nuorille. Talolla nuoren on mahdollista viettää vapaa-aikaa luskellen, muiden kanssa ajatuksia vaihtaen, osallistumalla erilaisiin ryhmiin ja harrastuksiin tai keskustelemalla luottamuksellisesti aikuisen kanssa. Toiminta-ajatuksena on tarjota nuorille turvallinen, viihtyisä ja toiminnallinen paikka, jossa jokaisella on mahdollisuus tulla kohdatuksi omana itsenään. Tyttöjen Talo vastaa nuorten elämäntilanteiden ja kasvuympäristön luomiin haasteisiin ammattitaitoisesti. Suurin osa toiminnasta on maksutonta. Toiminnasta vastaa Kalliolan Nuoret ry. ja sitä rahoittaa Espoon kaupunki. Toiminta perustuu settlementtiarvoihin. Suomessa on yhteensä seitsemän Tyttöjen Taloa sekä verkossa toimiva e-talo. (Espoon Tyttöjen talo 2016)

Nuorisopoliklinikka Nupoli tarjoaa espoolaisille 13–22-vuotiaille nuorille ja heidän perheilleen erilaisiin elämän pulmatilanteisiin arviota, ohjausta ja apua. Nupoli tarjoaa tukea ja keskusteluapua esimerkiksi mielenterveyteen, päihteiden käyttöön, pelaamiseen ja vapaa-ajan käyttöön liittyvissä asioissa. Nupolissa toteutuvat keskustelut ja tapaamiset ovat aina luottamuksellisia. Nuorten ja vanhempien

tukena työskentelee kaksi psykologia, kolme sairaanhoitajaa ja yksi sosiaaliohjaaja. Nupolin tarjoama tuki ja neuvonta ovat nuorille maksuttomia. Kun Nupoliin ottaa yhteyttä ensimmäisen kerran, nuoren tilanne kartoitetaan ja hänen kanssaan sovitaan jatkotyöskentelystä. Nupoliin on mahdollisuus hakeutua myös ilman ajanvarausta. (Espoon kaupunki i.a.)

Nuorisotyö raiteilla -hanke käynnistyi Espoossa 2016. Kyseessä on Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama hanke, jossa nuorisotyö jalkautuu juniin ja metroihin sekä niiden välittömään läheisyyteen. Nuorisotyö raiteilla-hankkeen tavoitteena on kohdata palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneitä nuoria ja saada heidän äänensä kuuluviin. Tavoitteena on myös lisätä aikuisten ja nuorten välistä ymmärrystä. Espoossa jalkautuvia nuorisonohjaajia on kaksi. He ovat liikkeellä pääosin iltaisin ja viikonloppuisin. Jalkautuessaan nuorisotyöntekijät kartoittavat nuorten liikkumista, seuraavat nuorisoilmiöitä ja edesauttavat turvallista sekä sujuvaa matkustamista julkisessa liikenteessä. Tärkeitä kumppaneita jalkautuville nuorisonohjaajille ovat kirjastot ja kauppakeskukset sekä niiden järjestyksenvälvojat. Radalla liikkuesssa korostuu puolestaan yhteistyö konduktöörin ja muiden asemilla työskentelevien tahojen kanssa. (Espoon kaupunki 2016b)

4.3 Matalan kynnyksen palveluiden yhteensovittaminen Espoossa

Jo 2000-luvun alusta alkaen erilaisten hankkeiden, projektien ja toimenpiteiden avulla on pyritty ehkäisemään nuorten syrjäytymistä. Toistaiseksi nämä toimenpiteet eivät ole olleet riittävän tehokkaita, sillä nuorisotyöttömyys ja nuorten syrjäytyminen ovat valtakunnallisesti edelleen huolestuttavalla tasolla. (Lähde 2012, 4.) Monipuolisista ja laadukkaista palveluista ja hienoista palvelulupauksista huolimatta nuorten etuus-, palvelu- ja koulutusjärjestelmästä löytyy erilaisia avunsaamisen esteitä ja tuen yhteensovittamattomuutta. Olemassa olevat resurssit olisi mahdollista käyttää nykyistä paremmin. Viranomaiset ja ammattilaiset saattavat ”piirittää” nuorta, suunnitella hänelle erilaisia toimenpiteitä ja ohjata häntä kukin oman toimivaltansa, lainsäädäntönsä ja ohjeistustensa mukaisesti, mutta tästä huolimatta nuori ei aina koe tulleensa kohdatuksi ja autetuksi asiassaan. (Määttä & Määttä 2015, 5.)

Ohjaamo Espoo-hankkeen yhtenä tavoitteena on yhteistyössä eri tahojen kanssa kehittää Espooseen entistä parempia toimintamalleja sekä käytäntöjä nuorten ohjaukseen ja palveluihin liittyen. Espoon kaupungin johto on asettanut tavoitteeksi alueen matalan kynnyksen palveluiden yhteensovittamisen, toimijoiden yhteisen toimintamallin luomisen sekä toimijoiden siirtymisen fyysisesti saman katon alle vuoden 2017 aikana. Kehittämistyötä on tehty matalan kynnyksen toimijoiden ja keskeisen yhteistyöverkoston kanssa yhteistyössä Ohjaamo Espoon johdolla syksystä 2015 alkaen. Tavoitteena on, että toimitilojen fyysinen läheisyys helpottaa, syventää ja parantaa yhteistyötä matalan kynnyksen toimijoiden välillä.

Palveluiden yhteensovittamisen tavoitetta puoltaa näkemys siitä, että nuorten palveluita tulisi toteuttaa yhden luukun periaatteella, matalan kynnyksen palvelupisteinä, monialaisesti ja asiakaslähtöisesti. (Määttä & Määttä 2015, 7–8) Kuten edellä olen kuvannut, Ohjaamo Espoo on tällainen matalan kynnyksen palvelupiste ja on jo osaltaan sujuvoittanut nuorten palveluita. Espoossa toimijoita on kuitenkin runsaasti, jolloin mahdollisuuksiakin matalan kynnyksen toiminnalle ja nuorten ohjaukselle on vielä paljon lisää. Ohjaamo Espoo on hyvä pohja, minkä ympärille on mahdollista lähteä rakentamaan yhteistyössä toimijoiden kanssa nuorten näkökulmasta laajempaa ja monipuolisempaa palvelukokonaisuutta.

5 NUORTEN TAVOITTAMINEN JA KOHTAAMINEN ASIAKASTYÖSSÄ

5.1 Nuorten tavoittamisen mahdollisuuksia

Uusien asiakkaiden tavoittamiseen ja löytämiseen nuorisotyössä on runsaasti erilaisia mahdollisuuksia (Kuva 8.). Vuonna 2016 julkaistun Lasten ja nuorten vapaa-aikatutkimuksen mukaan 15–29-vuotiaista nuorista yli puolet tapaa ystäviään päivittäin ja lähes kaikki vähintään viikoittain. Muutos siinä, miten nuoret ovat keskenään yhteydessä, on ollut nopeaa. Median käyttäminen on nuorille tärkeää, koska sen avulla on mahdollista pitää yhteyttä ja olla vuorovaikutuksessa ystävien kanssa. Kavereiden kanssa ollaan nykyisin yhteydessä useammin median välityksellä (78 %) kuin kasvokkain (42 %). (Merikivi, Myllyniemi & Salasuo 2016, 69–70).

Muiden nuorten kautta
 Nuoren verkoston ja läheisten kautta
 Harrastusten parista
 Liikunta- ja urheiluseurojen toiminnan kautta
 Kerhojen, yhdistysten ja järjestöjen toiminnan kautta
 Metro- ja juna-asemilta
 Leikkipuistoista
 Koulujen pihoilta
 Kauppakesuksista
 Sosiaalisen median (Instagram, Facebook, Snapchat ja YouTube) kautta
 Aikakausi- ja sanomalehtien välityksellä
 Esitteiden, julisteiden ja verkkosivujen avulla
 Kahdenkeskisen chatin kautta

KUVA 8. Nuorten tavoittamisen mahdollisuuksia (Merikivi ym. 2016, Nuorten mielenterveysseura Yeesi 2013, Ebrand Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2016 sekä TNS Gallup 2015)

Saman tutkimuksen mukaan 89 %:lla on ainakin jokin harrastus. Harrastaminen yleisesti näyttää tutkimuksen mukaan olevan kasvussa. Ne nuoret, joilla on jo omia lapsia tai joiden taloudellinen tilanne on heikompi, harrastavat luonnollisesti vähemmän. Liikunta on keskeinen harrastamisen muoto. Tyttöjen harrastusaktiivisuus on suhteellisen tasaista eri-ikäisenä. Pojilla harrastaminen lisääntyy selvästi 20 ikävuoden jälkeen. (Merikivi ym. 2016, 56–57) Lähes kaikki (91 %) 10–

29-vuotiaista lapsista ja nuorista harrastavat tutkimuksen mukaan jotain liikuntaa. Liikuntaharrastuksia harrastetaan omaehtoisesti sekä ohjatusti esimerkiksi liikunta- ja urheiluseuroissa. (Merikivi ym. 2016, 75–76 ja 89.) Selvästi yli puolet (57 %) 10–29-vuotiaista lapsista ja nuorista on tutkimuksen mukaan jollain tapaa mukana jonkin seuran, kerhon, yhdistyksen tai järjestön toiminnassa. Nuorten järjestöaktiivisuus näyttää tutkimuksen mukaan olevan kasvussa. (Merikivi ym. 2016, 66.)

Nuoret viettävät vapaa-aikaansa harrastusten ohella metro- ja juna-asemilla, leikkipuistoissa, koulujen pihilla ja kauppakeskuksissa. Nämä ovat paikkoja, joihin nuorisotyötä tekevien ammattilaisten on kannattavaa jalkautua ja joissa markkinoida palveluaan. (Nuorten mielenterveysseura Yeesi 2013) Nuorten tavoittaminen sähköisiä välineitä hyödyntäen toimii useimmiten, mutta on muistettava, että kaikissa tilanteissa se ei välttämättä ole paras vaihtoehto. Yhä edelleen tärkeä ja toimiva tapa nuorten tavoittamisessa on mennä heidän luokseen ja keskustella asioista heidän kanssaan kasvokkain. (Kelola i.a.)

Nuorten tavoittamiseen tarvitaan nykypäivänä ehdottomasti internetiä ja sosiaalista mediaa. 93 prosenttia 10–29-vuotiaista nuorista käyttää nimittäin päivittäin internetiä. (Merikivi ym. 2016, 23.) Suomessa asuvien 13–29-vuotiaiden nuorten sosiaalisen median palveluiden käyttämistä ja läsnäoloa palveluissa on tutkittu kesällä 2016. Tutkimus toteutettiin verkkokyselynä ja siihen osallistui yhteensä 5520 nuorta. Tutkimuksen mukaan suosituimpia sosiaalisen median palveluita suomalaisnuorten keskuudessa ovat tällä hetkellä WhatsApp, YouTube, Facebook, Instagram, Spotify, Snapchat, Facebook Messenger, Skype, Twitter ja Steam. Kyselyyn vastanneista yli 80 % käyttää WhatsAppia, YouTubea ja Facebookia. (Ebrand Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2016)

Pikaviestipalvelut ovat jatkuvasti kasvattaneet suosiotaan erityisesti nuorten parissa. Yksi nopeimmin kasvavista viestipalveluista on Snapchat - valokuvaviestipalvelu, minkä avulla on mahdollista jakaa sisältöä reaaliaikaisesti sekä kommunikoida ja jakaa sisältöä nopeasti. Snapchatissa viestit tuhoutuvat kymmenen sekunnin maksimian ajan jälkeen tai viimeistään vuorokauden kuluttua, mikäli käyttäjä on luonut erityisen Snapchat Storiesin. Sen avulla yksittäisiä kuvia tai videoita on

mahdollista liittää osaksi omaa tarinaa. Yksittäinen toimija voi hyödyntää Snapchatia nuorten tavoittamisessa ja huomion herättämisessä esimerkiksi jakamalla palveluun liittyviä tunteita kuvien tai videoiden muodossa. Näin palvelusta kiinnostunut saa mahdollisuuden päästä pintaa syvemmälle. Samalla palvelu ja nuori tulevat toisiaan lähemmäksi. Snapchatissa, kuten monissa muissakin sosiaalisen median palveluissa, on mahdollisuus luoda erilaisia kilpailuja ja äänestyksiä. Ne saattavat houkutella nuoria mukaan. Myös mainonta Snapchatissa on mahdollista. (Dagmar 2015)

Sanoma- ja aikakauslehdet tavoittavat suurimman osan väestöstä. Vaikka sähköisillä välineillä, kuten tableteilla ja lukulaitteilla, lukeminen yleistyy koko ajan, yleisin lukutapa on edelleen painettu lehti. Painettua lehteä lukee väestöstä päivittäin noin 80 %. Tableteilla ja lukulaitteilla lehtiä lukee puolestaan 28 %. Tietokoneen avulla lehtiä lukee päivittäin noin 51 % ihmisistä. Matkapuhelimilla lehtien lukemisen suosio on kasvanut vuodesta 2011 vuoteen 2016. Tällä hetkellä lehtiä lukee matkapuhelinten avulla noin 46 % väestöstä. (TNS Gallup 2015) Television katselu on vähentynyt nuorten keskuudessa viime vuosina dramaattisesti. Tilalle ovat tulleet erilaiset suoratoistopalvelut, kuten Netflix. Niiden seuraaminen ei ole aika- ja paikkasidonnaisia. Perinteiset internetsivut eivät kiinnosta nuoria enää niin paljoa, kiinnostavampaa sisältöä tuotetaan sosiaalisen median kanavissa. Niiden kautta nuoret linkittävät itsensä internetsivuille löytääkseen jonkin yksittäisen etsimänsä tiedon, mutta palaavat pian sosiaalisen median pariin. (Suomen digimarkkinointi Oy i.a.)

5.2 Nuorten tavoittamisessa tärkeää

Nuorten mielenterveysseura Yeesin (2013) mukaan nuorten tavoittamisen ja innostamisen kolme täsmäasetta ovat oikea viesti, oikea lähde ja oikea kanava. Tärkeää on tuntee se kohderyhmä, jolle toimintaa suunnitellaan, ja heiltä nouseva oikea ja aito tarve. Toimintaa ei tule tehdä ammattilaislähtöisesti. Tärkeää on kuunnella nuorten ääntä ja selvittää, mitä he oikeasti ajattelevat ja haluavat. Oikeaa viestiä pohtiessa on keskeistä ymmärtää keitä suunniteltu toiminta palvelee, mitä kyseinen kohderyhmä siitä hyötyy ja millainen viestintä toimii juuri heidän kanssa. Kaikkia nuoria ei puhuttele yksi ja sama viestintätapa, vaan viestintä-

ja markkinointikeinot tulee kohdentaa aina kohderyhmän mukaan. Jos palvelusta annettu viesti aiheuttaa nuorella positiivisia ajatuksia ja herättää tunteen, että palvelulla voisi olla hänelle jotain annettavaa, ollaan jo pitkällä. Jos halutaan, että nuori oikeasti tarttuu asiaan ja kiinnostuu siitä, tätä nuorelle syntynyttä tunnetta olisi tärkeää vahvistaa toistamalla markkinointitoimenpiteitä.

Palvelua kuvaavissa esitteissä, julisteissa ja verkkosivuilla on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten palvelusta viestitään ja ketä viestin on tarkoitus puhutella. Palvelu on tärkeää kuvata selkeästi ja totuudenmukaisesti. Viestinnässä on tärkeää käyttää nuorten kieltä ja kuvia. Kuitenkaan teennäinen ja väkinäinen nuorten matkiminen viestinnässä ei ole tarkoituksenmukaista. Se on nuorten näkökulmasta lähinnä noloa. Tärkeintä on, että viestintä on aitoa. Paras keino motivoida uusia nuoria mukaan toimintaan on toisen nuoren suosittelu. On hyvä pohtia myös sitä, että halutaanko tavoittaa nuori suoraan vai välillisesti esimerkiksi nuoren verkoston ja läheisten kautta. (Nuorten mielenterveysseura Yeesi 2013) Uusia markkinointikanavia ja sisältöjä sekä tapoja tavoittaa haluttu kohderyhmä syntyy jatkuvasti uusia. Markkinoinnissa ja viestinnässä mukana pysyäkseen on kyettävä jatkuvasti uudistumaan ja kehittymään. Pari vuotta sitten suosittut tavat eivät välttämättä ole enää toimivia. (Suomen digimarkkinointi Oy i.a.)

Kun pyritään tavoittamaan palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneitä nuoria, on tärkeää muistaa, että huonolla sosiaalisen median sisällöllä ei pärjää. Usein on niin, että nuoret julkaisevat omilla älylaitteillaan ja puhelimillaan laadukkaampaan sisältöä sosiaalisessa mediassa kuin suuret yritykset. Jos julkaisujen laatu on huono ja ajankohta nuorten näkökulmasta väärä ei ole ihme, etteivät nuoret kiinnostu niistä. Nykyisin sisällönlukutaito on kehittynyt. Tästä johtuen uusien tykkääjien houkuttelemisen ja seuraajien sitouttaminen vaativat hyvää ja aktivoivaa materiaalia. Jos haluaa pärjätä sosiaalisessa mediassa ja tavoittaa nuoria on tärkeää luoda tili Instagramiin ja Snapchattiin ja huolehtia, että sisältö näissä palveluissa on laadukasta. (Suomen digimarkkinointi Oy i.a.)

Pysyäkseen mukana muutoksessa on jatkuvasti seurattava, mistä alalla puhutaan nuorten keskuudessa ja dokumentoida tehdyt toimenpiteet ja millaisia niiden

vaikutukset ovat olleet. Nuoria tavoittelevissa palveluissa on varauduttava nopeisiin muutoksiin. Koska tieto muuttuu jatkuvasti, pitkien markkinointistrategioiden luominen on historiaa. Markkinointistrategian sijasta olisikin tärkeämpää luoda sisältöstrategia, josta on mahdollista saada tukea uusien kanavien käyttöönotossa. (Suomen digimarkkinointi Oy i.a.) Mainonnan suunnittelu ja toteuttaminen sosiaalisessa mediassa vaativat eläytymistä kohderyhmän, eli nuorten arkeen ja elämään. Kehittyvää ja muuttuvaa mediaa täytyy seurata ja käyttää itse, jos haluaa pysyä sen kyydissä. Trendien ennustamisessa kannattaa ottaa mallia nuorista. Mainostajat ja iso raha seuraavat aina nuoria ja pakottavat lopulta myös vanhemmat, palveluntarjoajat, ammattilaiset ja päättäjät mukaan. (Niipola 2015)

Sitra oli mukana toteuttamassa valtakunnallista nuorten Suunta-ohjaus ja neuvontapalvelua yhteistyössä Pelastakaa lapset ry:n kanssa. Hanke toteutettiin vuosien 2013–2014 aikana. Kyseessä oli nuorille suunnattu verkkopohjainen palvelu, minkä avulla nuoret saivat kysyä kysymyksiä opiskeluun ja työllistymiseen liittyen riippumatta paikkakunnasta ja kellonajasta. (Sitra i.a.) Hankkeen tulokset osoittivat, että nuorten palvelut on vietävä sinne, missä nuoretkin ovat. Yksi keskeinen hankkeen tulos oli se, että vuorovaikutteisia mahdollisuuksia olla yhteydessä tarvitaan nuorisotyössä. Hankkeen myötä tärkeäksi seikaksi nousi mahdollisuus anonyymiyteen keskustelussa. Se rohkaisee nuoria ottamaan puheeksi myös arkaluonteisia asioita. Hanke osoitti, että syrjäytymisen ehkäisyyn tarvitaan henkilökohtaista ja asiakaslähtöistä palvelua. Nuorten Suunta-palvelussa kertomat kokemukset viranomaisohjauksista toivat esille sen, että ohjauksen tavat ja välineet eivät ole pysyneet kehityksen mukana. Nuoria tavoittaessa on tärkeää olla nuorten saavutettavissa helposti. Esimerkkinä tästä on päivystäminen toisinaan myös virka-aikojen ulkopuolella. (Sitra 2014)

Verkkonorisotyön valtakunnallisen kehittämiskeskuksen Verken projektipäällikön Huttusen mukaan verkossa tulee kiinnittää huomiota laadukkaaseen läsnäoloon. Nuorten kanssa toimiessa on tärkeää pyrkiä pääsemään keskusteluun ja vuoropuheluun heidän kanssaan. Kun suunnitellaan erilaisia nuorille kohdennettuja markkinointi- ja viestintäkampanjoita, on otettava huomioon, että internetiä käytetään nykyään yhä useammin puhelimella tai tabletilla. Viestien ja mainosten

tulee olla siis mobiilioptimoituja, jolloin ne näyttävät yhtä hyvältä niin pöytäkooneella kuin älylaitteellakin. Keskeistä on myös se, miten paljon on mahdollista käyttää aikaa nuorten tavoittamiseen ja markkinointiin. Mitä enemmän on läsnä, sitä matalammaksi yhteydenoton kynnyks laskee. Vaikka verkkoon laittaisikin tietoa, ei ole itsestään selvää, että se on löydettävissä ja riittävän esillä. Löydettävyyttä voi parantaa esimerkiksi hyödyntämällä asiasanastoa ja panostamalla Google-näkyvyyteen. (Kelola i.a.)

5.3 Nuoren kohtaaminen ammatillisesti

Aikuisen ja nuoren välisessä kohtaamisessa on tärkeää, että aikuinen viestittää nuorelle hyväksymistään. Vuorovaikutussuhteen rakentumista eivät edistä moitiskelu, haukkuminen, syylistäminen, vähättely ja nolaus. Nuoren on vaikea ottaa aikuiselta vastaan mitään neuvoja silloin, kun hän on huonolla tuulella. Onnistunut kohtaaminen ei voida mitata sillä, että nuoren kanssa on onnistuttu parantamaan koko maailma tai että aikuiselle on jäänyt kohtaamisesta hyvä mieli. Kohtaaminen aikuisen ja nuoren välillä on onnistunut silloin, kun nuori voi kokea tulleen hyväksytyksi ja saaneensa aikuiselta huomiota. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2006, 27–28)

Onnistunut kohtaaminen nuoren kanssa on aina vastavuoroista. Kohtaaminen voi toisinaan sisältää hankaliakin tilanteita. Oikea aika aikuisen ajatusten läpikäymiselle on silloin, kun nuori on rauhallinen ja vastaanottavainen asialle eikä esimerkiksi silloin, kun nuori on vielä kiukkuinen. Onnistuneessa kohtaamisessa aikuinen saa rasittua nuoren käytöksestä. Omasta hyvinvoinnista on kuitenkin huolehdittava. Tilanteissa, joissa nuoria kohdataan, on usein paikalla myös toisia aikuisia. Heiltä voi mahdollisuuksien mukaan hakea tukea nuoren ymmärtämiseen ja rajoittamiseen. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2006, 27–28) Elsa Saarikkomäen mukaan nuoret arvostavat turvallista aikuista ja leppoisaa vuorovaikutusta. Nuoret toivovat aikuisten suhtautuvan nuoriin rennosti olematta kuitenkaan uhkaavia tai provosoivia. Onnistunut vuorovaikutus ilmenee nuorten mukaan ystävällisyytenä sekä rakentavana kommunikointina. Nuoren kanssa toimivan aikuisen on selitettävä toiminnan syyt nuorelle, muuten aikuisen toiminta voi näyttäytyä nuoren näkökulmasta arvaamattomana ja perusteettomana. (Tikka 2014)

Nuoren kohtaamisessa tärkeintä on nuoren kunnioittaminen. Kuuntelemalla nuorta ja olemalla hänelle läsnä on mahdollista osoittaa hänelle arvostusta ja kunnioitusta. Nuoren asiaan ja näkemyksiin on näin myös helpompi puuttua rakentavalla tavalla. Nuorten asiakaslähtöisessä kohtaamisessa on etukäteen tärkeää miettiä, mitä sillä halutaan saada aikaiseksi, kenellä on vastuu päätöksistä, ketkä voivat vaikuttaa ja tarvitaanko mahdollisesti lisätukea. Nuorten kohtaamisessa keskeistä on myös tilanneherkkyys. Haastavien nuorten kohtaamisessa ja yllättävissä tilanteissa on pyrittävä rauhallisuuteen. Aikuisen on kuitenkin tarvittaessa kyettävä puuttumaan tilanteeseen, rajaamaan nuorta, pysähtymään ja käymään tilanne läpi nuoren kanssa rauhallisesti. (Tikka 2014) Nuoren kohtaamisessa on tärkeää kiinnittää huomiota omaan toimintaan suhteessa nuoreen (Kuva 9.). Jokainen tilanne on toki yksilöllinen, mutta yleisten ohjeiden huomioiminen on hyvä alku. Silloin, kun nuori ottaa itse yhteyttä aikuiseseen tai ilmaisee jollain muulla tavalla avun tarvetta, nuoren toiveena yleensä on aikuisen nopea reagointi. Siksi onkin erityisen tärkeää, että nuori tulee kuulluksi ja kohdatuksi. (Riku i.a.)

Puhu nuorelle ja ota nuoreen katsekontakti, vaikka mukana olisi saattaja
 Kiitä nuorta päätöksestä kertoa sinulle omasta tilanteestaan
 Kuuntele nuorta
 Arvosta nuoren kertomaa asiaa
 Anna riittävästi aikaa, älä kiirehdi eteenpäin
 Säilytä arvostava, ymmärtävä suhtautuminen
 Osoita tarvittaessa myötätuntoa
 Älä syyllistä nuorta
 Käytä harkintaa omien tunteidesi ilmaisemisessa

KUVA 9. Ohjeita nuoren kohtaamiseen (Mukaillen Riku i.a.)

Helsingin nuorisotoimen johtajan Laition (2015) mukaan nuorten kohtaamisessa on tärkeää kuunnella nuorta ja laittaa oma kokemus sivuun. Nuoria voi auttaa antamalla heille vastuuta ja opettamalla heitä pitämään huolta velvollisuuksista. Nuorten kanssa keskustellessa kannattaa käyttää avoimia kysymyksiä ja kysyä tarvittaessa nuorelta ymmärsikö oikein. Nuoren kokemuksesta ei kannata verrata omaan kokemukseen. On tärkeää tutustua ensin huolella nuoren kokemukseen ennen kuin tarjoaa siihen ratkaisua. Ryhmätoiminnassa on hyvä olla joustava ja

aloittaa tekeminen suunnitellusti, mutta antaa kuitenkin nuorten liukua sisään. Sisäänheittäjänä uudessa toiminnassa kannattaa käyttää inspiroivia henkilöitä. Ryhmissä ja tapahtumissa nuorten kohtaaminen helpottuu, jos heille antaa mahdollisuuden ottaa kaveri mukaan.

Kun halutaan kohdata nuoria, on tärkeää jalkautua niihin paikkoihin, joissa nuoret viettävät aikaansa. Jalkautumisessa on huomioitava myös tila ja paikka, jossa nuoria on tarkoitus kohdata (Kuva 10.). Julkisissa tai puolijulkisissa paikoissa (esim. kauppakeskuksissa ja kahviloissa) nuoret viettävät yleensä vapaa-aikaansa, ”hengaavat” kavereiden kanssa tai pohtivat, mitä seuraavaksi alkaisivat tekemään. Työskentely näissä tiloissa, ikään kuin nuoren reviirillä, voi joskus olla haastavaa. Jalkautuvassa työssä on siksi tärkeää tiedostaa ympäristönsä, sen missä toimii ja miten ympäristön tapahtumia tulee havainnoida. (Aseman Lapset ry. i.a.) On myös tärkeää ymmärtää oman ulkoisen habituksen ja asenteen merkitys. On hyvä varautua siihen, että kadulla voi tulla vastaan melkein mitä ja kuka vaan ja melkein millä tahansa tarkoitusperillä. Jalkautuessa on tärkeää tiedostaa omat ominaisuudet persoonana ja ammattilaisena. Ennen kuin jalkautuu nuorten pariin, on hyvä pohtia, miten reagoi mahdollisiin yllättäviin tilanteisiin ja minkälaiset paikat tai tilanteet mahdollisesti herättävät itsessä jännittyneisyyttä. (Aseman Lapset ry. i.a.)

Jalkaudu aina työparin kanssa
 Sovi selkeä roolijako työparisi kanssa
 Toimi suvaitsevaisesti
 Ole läsnä nuorille aikuisena ja roolimallina
 Muista, että edustat organisaatiotasi
 Toimi rauhallisesti ja harkitsevasti
 Älä provosoidu
 Tarkkaile ja havainnoi
 Hahmota tilanne ja paikka, jossa olet
 Kerro selkeästi nuorille kuka olet ja mitä teet
 Toimi hienovaraisesti ja anna nuorille myös omaa tilaa
 Älä leimaa nuorta tai nuorten porukkaa ”ongelmalliseksi”
 Tee kasvosi tunnetuiksi alueella
 Huomioi myös muut paikallaolijat ja kohtaa heidät kunnioittavasti

KUVA 10. Jalkautuvassa työssä huomioitavia asioita (Mukaiillen Aseman Lapset ry. i.a.)

6 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

6.1 Tutkimuksen tarkoitus

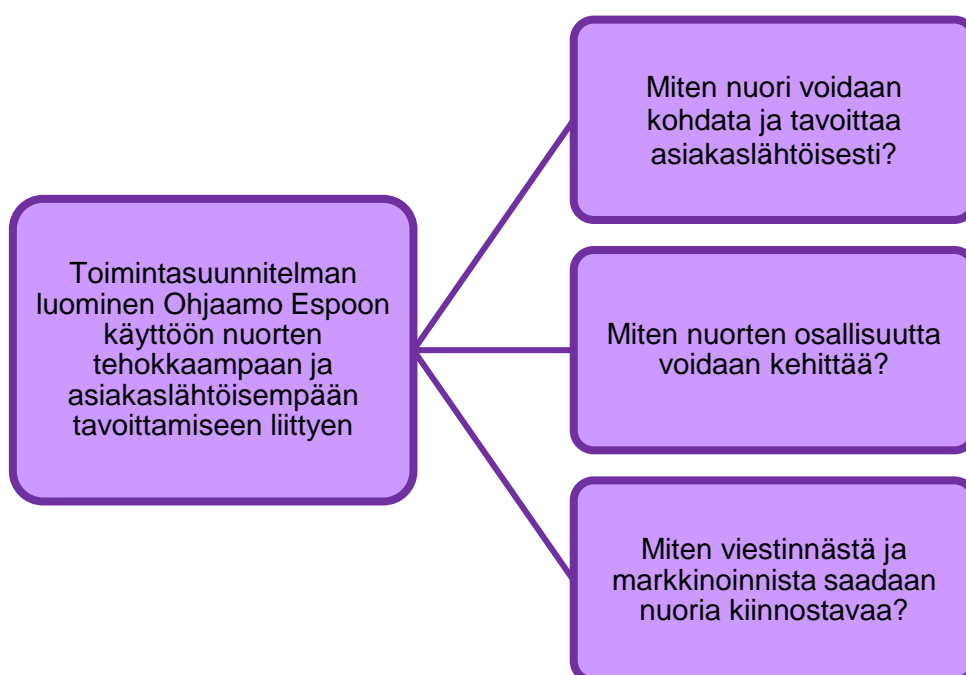
Jotta mahdollisimman moni nuori voisi hyötyä alueellisista palveluista ja löytäisi tiensä palveluiden piiriin, on tärkeää kehittää palvelua ja eri tahojen välistä yhteistyötä. Ohjaamo Espoon tavoitteena on hankkeen aikana, eli helmikuun 2018 loppuun mennessä, tavoittaa ohjauksen ja tuen piiriin yli 3800 espoolaista nuorta. (Ohjaamo Espoo 2015, 16.) Ohjaamo Espoo on saavuttanut hankekauden puolivälin syyskuun 2016 lopussa ja tavoittanut siihen mennessä palvelun piiriin yhteensä 649 alle 30-vuotiasta espoolaista nuorta. (Rajaniemi, Reponen & Räsänen 2016, 9.) Ohjaamo Espoon nykyiset nuorten tavoittamisen keinot näyttävät riittämättömiltä hankkeelle asetetun lukumäärällisen tavoitteen saavuttamiseksi. Jotta Ohjaamo Espoo voisi lunastaa paikkansa osana kunnan palvelujärjestelmää myös hankekauden jälkeen, on tärkeää, että hankkeen aikana saavutetaan sille asetetut tavoitteet mahdollisimman hyvin. Palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten tavoittamisen keinojen kehittämiseksi ja tehostamiseksi on Ohjaamo Espoossa selkeä tarve.

Opinnäytetyö tarttuu tähän haasteeseen ja osallistaa nuoret mukaan kehittämistyöhön. Nuoret saavat mahdollisuuden vaikuttaa konkreettisesti Ohjaamo Espoon toimintaan ja matalan kynnyksen palvelun laatuun. Osallistumalla opinnäytetyöhöni liittyvään haastatteluun nuori saa oman äänensä kuuluviin yhteiskunnallisesti tärkeään ja alueellisesti ajankohtaiseen teemaan liittyen. Kun tutkitaan teemaa, missä asiakaslähtöisyys on keskeisessä roolissa, on ensiarvoisen tärkeää, että nuoret saavat mahdollisuuden osallistua kehittämistyöhön.

6.2 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön keskiössä ovat nuoret, jotka ovat jääneet palvelujärjestelmän tuen ja turvan ulkopuolelle. Tutkimustehtävänä (Kuva 11.) on luoda Ohjaamo Espoolle toimintasuunnitelma näiden nuorten tehokkaampaan ja asiakaslähtöisempään tavoittamiseen liittyen. Tavoitteena on löytää keinoja, joiden

avulla nämä nuoret tulevat tietoisiksi Ohjaamo Espoon palveluista ja mahdollisuuksista nykyistä paremmin. Tavoitteena on selvittää miten palvelusta kannattaa viestiä ja markkinoida, jotta se olisi nuoria kiinnostavaa ja mitä ammattilaisten on tärkeää huomioida nuorten kohtaamisessa. Pysin löytämään keinoja, joiden avulla nuoria voidaan saada osalliseksi Ohjaamon toimintaan, toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen nykyistä aktiivisemmin. Tutkimuksen tavoitteena on kehittää Ohjaamo Espoon toimintaa osoittamalla keinoja, jotka voivat edesauttaa hankkeelle asetettujen tavoitteiden saavuttamista ja palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten tavoittamista.



KUVA 11. Tutkimustehtävä ja siihen liittyvät tutkimuskysymykset

7 TUTKIMUSPROSESSIN KUVAUS

Tässä luvussa kuvaan opinnäytetyöprosessiini sisältyneet eri vaiheet ja niihin liittyneet tutkijana tekemäni valinnat. Kuvaan miten päädyin valitsemaan tutkimukseni aiheen, miten kokosin aineiston ja miten analysoin keräämäni tutkimusaineiston. Kuljetan koko luvun läpi eettisyyden ja luotettavuuden näkökulmia ja peilaan tekemiäni valintoja niihin.

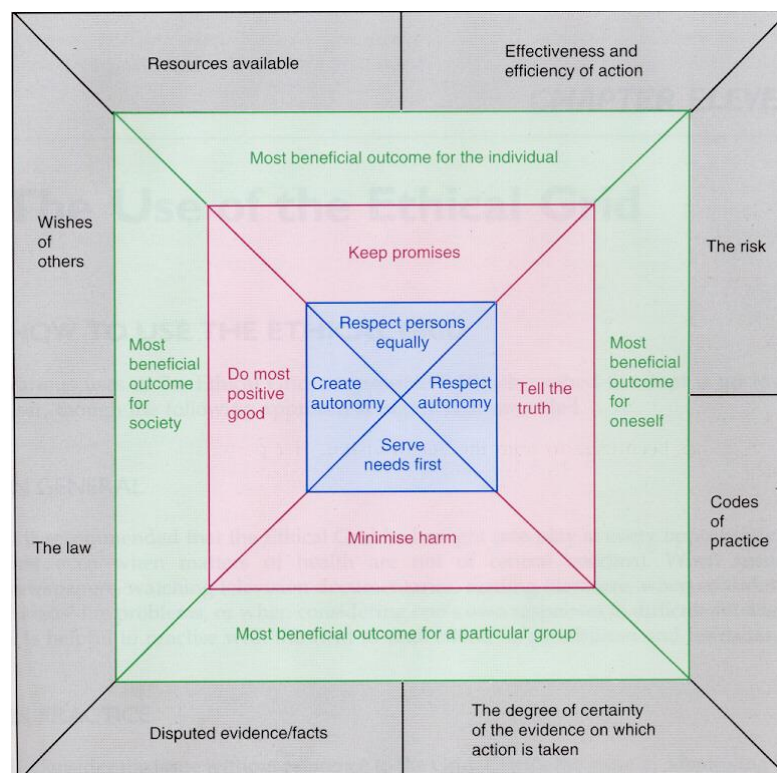
7.1 Aiheen valinta

Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin kriteerinä kvalitatiivisessa tutkimuksessa voidaan pitää aineiston merkittävyyttä ja yhteiskunnallista tai kulttuurista paikkaa, aineiston riittävyttä sekä analyysin kattavuutta, arvioitavuutta ja toistettavuutta. (Mäkelä 1998, 48.) Tutkimuksen tarkoitus on olla käyttökelpoinen ja hyödyllinen, jotakin uutta esiin tuova ja relevantti. Kun tutkimuksen aihe kohdentuu merkittäväksi koetulle ongelma-alueelle, on todennäköisempää, että aikaan saadaan hyödyllinen tutkimus kuin tutkittaessa jotakin vain harvoja koskevaa tai jotakin epäolennaista aihetta. (Heikkilä 2014, 30.)

Tähän viitaten halusin löytää tutkimukselleni aiheen, jolle on aito työelämän tarve ja minkä avulla on mahdollista kehittää alueellisia palveluita. Halusin myös valita aiheen, mikä liittyy nimenomaan nuoriin ja nuorten palveluihin. Kiinnostus palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten tavoittamiseen ja nuorten palveluiden kehittämiseen sekä matalan kynnyksen palveluihin yleisesti syntyi oman ammatillisuuteni ja työtehtäväni kautta. Ohjaamo Espoossa uusia asiakkuuksia ja nuorten ohjauksia esimerkiksi työelämään tai koulutukseen ei ole toistaiseksi syntynyt siinä määrin, mitä hankehakemuksessa on tavoiteltu. Toimintatapojen kehittämiseksi ja näin myös tutkimukseni aiheelle oli siis selkeä tarve.

Seedhouse (2009, 164.) on kehittänyt hankkeen eettisen arvioinnin työkaluksi mallin, jota kutsutaan Eettiseksi ristikoksi (Kuva 12.). Ohjaamo Espoo -hanketta yleisesti ja hanketyön arjesta syntyneitä tutkimukseni aiheen valintaa on mahdol-

lista tarkastella kyseisen työkalun avulla. Seedhousen Eettisestä ristikosta voidaan valita tarkastelun kohteeksi useita erilaisia näkökulmia tilanteen ja tarpeen mukaan. Ristikko koostuu neljästä kerroksesta. Uloin (harmaa) kerros pitää sisällään käytännölliseen harkintaan liittyviä näkökulmia. Sisempi (vihreä) kerros puolestaan erilaisiin seurauksiin ja prioriteetteihin liittyviä näkökulmia. Toiseksi sisin (vaaleanpunainen) kerros kokoaa yhteen erilaisia näkökulmia velvollisuuksiin ja motivaatioon liittyen ja sisin (sininen) kerros erilaisia toiminnan tarkoitukseen liittyviä näkökulmia.



KUVA 12. Eettinen ristikko (Seedhouse 2009, 164.)

Seedhousen (2009, 164.) mukaan lupauksen pitäminen ja totuuden kertominen ovat tärkeitä hanketyössä. Totuus on, että kehitettävää Ohjaamo Espoon nykyisissä toimintatavoissa on, jos haluamme pitää lupauksemme hankkeelle asetettujen tavoitteiden näkökulmasta. Tutkimukseni avulla palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten tavoittamiseen liittyviä käytäntöjä on mahdollista kehittää ja tehostaa. Seedhousen mukaan hankkeessa on syytä arvioida, mitkä ovat hankkeen näkökulmasta yksilölle ja yhteiskunnalle aiheutuvia parhaita lopputuloksia. Yksilön kannalta paras lopputulos on se, että hän pääsee palvelun

piiriin ja saa yksilöllisen, omaan tilanteeseen sopivan ja oikea-aikaisen tuen sekä avun. Yhteiskunnan näkökulmasta paras lopputulos on syrjäytymisen ehkäisy ja varojen säästyminen. Eettisen ristikon uloimmalta kehältä löytyvät Seedhousen näkemykset siitä, että toimintatapojen tehokkuutta on tärkeää arvioida ja että hankkeessa on kiinnitettävä huomiota käytettävissä oleviin voimavaroihin, sopivat mielestäni hyvin perusteeksi tutkimukseni aiheen valintaan liittyen. Voimavaroja ja osaamista meiltä Ohjaamo Espoosta löytyy, kunhan vain kohdennamme resurssimme oikein.

Opinnäytetyöni teoreettiseen viitekehykseen liittyviä tutkimuksia on tehty lukuisia. Kuitenkaan vastaavaa tutkimusta, missä yhdistyisivät Ohjaamo-toiminta, matala kynnys, asiakaslähtöisyys, nuorten osallisuus sekä tavoittaminen, ei ole tehty. Mielestäni tässä kappaleessa tarkastelemani seikat puoltavat tutkimuksen aiheen valintaa.

7.2 Aineiston keruu

Eskolan ja Suorannan (2000, 96.) mukaan suositeltavaa on, että haastateltavat nuoret ovat pääsääntöisesti suhteellisen homogeeninen ryhmä. Keräsin aineiston opinnäytetyöhöni osallistamalla Ohjaamo Espoon nykyisiä asiakkaita tutkimuskysymysteni äärelle. Kokosin haastatteluihin osallistuvat nuoret sekä omassa että kollegoideni ohjauksessa olevien nuorten parista. Keräsin aineiston teemahaastattelemalla nuoria ajalla 14.6.–6.7.2016.

Haastateltavien nuorten elämäntilanne mukaili osaltaan palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten tilannetta. Osa nuorista oli ennen Ohjaamon asiakkuutta ollut itsekin palvelujärjestelmän ulkopuolella tai joiltain osin riittämättömän tuen varassa. Haastattelemillani nuorilla oli kokemusta kamppailusta erilaisten syrjäytymisestä aiheutuvien arjen haasteiden kanssa kokemusta joko henkilökohtaisesti tai läheisten kautta. Haastateltavien nuorten henkilökohtaiset tilanteet ja taustat olivat yksilöllisiä, mutta alle 30-vuotiaina espoolaisina nuoret kuitenkin edustivat Ohjaamo Espoon kohderyhmää ja olivat näin keskenään riittävän homogeeninen ryhmä.

Hirsjärven ja Remeksen (1998, 68–70) mukaan useiden erilaisten aineistojen, teorioiden ja/tai menetelmien hyödyntämistä tutkimuksessa kutsutaan triangulaatioksi. Menetelmätriangulaatioksi kutsutaan puolestaan sitä, kun aineistonkeruussa hyödynnetään useita erilaisia menetelmiä. Päädyin toteuttamaan sekä yksilö- että ryhmähaastatteluita, koska tavoitteenani oli saada mahdollisimman monipuolista aineistoa tutkimukseeni. Tarjosin nuorille mahdollisuutta valita osallistuuko yksilö- vai ryhmähaastatteluun, koska tiesin, että ryhmämuotoinen haastattelutilanne ei välttämättä sovi kaikille. Kaikki nuoret eivät ole nimittäin riittävän rohkeita liittymään ryhmän aktiiviseksi jäseneksi ja heitä palvelee paremmin mahdollisuus yksilöhaastatteluun.

Heikkilän (2014, 64.) mukaan haastatteluun osallistuminen tulee olla aina vapaaehtoista. Tutkittaville on annettava kaikki mahdollinen tieto tutkimukseen liittyen, jotta he voivat sen perusteella päättää omasta osallistumisestaan siihen. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (1997, 25.) mukaan tutkimukseen osallistuvilta edellytetään yleensä asiaan perehtynyttä kirjallista suostumusta. Suostumuksen allekirjoittamisen tarkoituksena on suojella tutkittavaa manipuloinnilta tutkimukseen liittyen. Perehtyneisyydellä tarkoitetaan sitä, että tutkittava ymmärtää mitä tutkimuksen aikana tulee tapahtumaan. Tutkijan on vakuutettava siitä, että osallistuja kykenee tekemään rationaalisia itseään koskevia päätöksiä. Hyödynsin kaikissa haastatteluissa suostumuslomaketta (Liite 2.). Nuoren tuli tutustua siihen ja allekirjoittaa se ennen haastatteluun osallistumista. Jokaisella nuorella oli mahdollisuus kieltäytyä haastatteluun osallistumisesta ja/tai keskeyttää haastatteluun osallistuminen missä tahansa haastattelun vaiheessa. Sain myös tutkimusluvut keskeisiltä yhteistyökumppaneiltani, eli Espoon seudun koulutuskuntayhtymältä (Omniaalta) ja Espoon kaupungin sivistystoimelta.

Mitä suuremman riskin tutkimukseen osallistuminen yksilölle aiheuttaa, sitä enemmän hänelle on annettava tietoa tutkimuksesta etukäteen. Riski voi käsittää esimerkiksi tutkittavalle tutkimuksen aikana aiheutuvan haitan tai tutkijan arvion mahdollisesta myöhemmin ilmenevästä haitasta. (Hirsjärvi ym. 1997, 25.) Haastattelun kannalta ihanteellista on, jos tutkittavat ovat innostuneita osallistumaan tutkimukseen omasta vapaasta tahdostaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka

2006) Haastatteluun osallistuminen ei aiheuttanut nuorille riskejä, koska tutkimuksen lähtökohta oli positiivinen ja kehittävä ja osallistuminen vapaaehtoista. Haastattelun aikana ideoitiin ja luotiin uutta eikä niinkään pureuduttu nuorten kokemuksiin haasteisiin ja negatiivisiin kokemuksiin.

Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on usein jonkinlaisen ilmiön ymmärtäminen, eikä niinkään tilastollisten yhteyksien etsiminen, kuten kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Tämän vuoksi tutkimusaineiston ei välttämättä tarvitse olla suuri. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006) Jotta tutkimus voi olla luotettava, on otoksen oltava riittävän suuri ja vastausprosentti korkea (Heikkilä 2014, 178.). Varasin ennalta ajankohdat ryhmähaastatteluille. Saatuani nuorelta suostumuksen haastatteluun osallistumiseen sovin hänen kanssaan sopivan ajankohdan haastattelulle. Alkujaan tarkoitukseni oli saada kumpaankin ryhmähaastattelutilanteeseen mukaan noin viisi nuorta. Osa nuorista ei kuitenkaan päässyt paikalle sovittuna ajankohtana. Tämän seurauksena ryhmähaastatteluihin osallistui vähemmän nuoria kuin olin ajatellut. Ne nuoret, jotka eivät osallistuneet sovittuun ryhmähaastatteluun, haastattelin lopulta yksilöhaastatteluna. Toiseen ryhmähaastatteluun osallistui kolme nuorta ja toiseen kaksi nuorta. Niiden lisäksi toteutin kymmenen yksilöhaastattelua. Tutkimukseni lopullinen aineisto koostuu siis yhteensä 15 nuoren näkemyksistä ja mielipiteistä liittyen palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten tavoittamiseen ja kohtaamiseen. Otoksen koko pohjautuu edellä mainittuun suositukseen ja on siksi perusteltu ja riittävän suuri kvalitatiiviselle tutkimukselle.

Haastattelu on aineistonhankintamenetelmä, jossa tutkija osallistuu vuorovaikuttaisesti aineiston tuottamiseen (Jyväskylän yliopisto 2015b). Haastattelu on vuorovaikutustilanne, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa. Haastattelutilanteeseen vaikuttavat normaalit fyysiset, sosiaaliset ja kommunikaatioon liittyvät tekijät, kuten elämään yleensäkin. (Eskola & Suoranta 2000, 85.) Hirsjärven ja Hurmeen (1980) mukaan haastattelutilanne on ennalta suunniteltu, haastattelijan käynnistämä ja ohjaama. Haastattelijalla joutuu pitämään haastattelua yllä ja usein motivoimaan haastateltavaa. Haastattelulle ominaista on, että haastattelijalla on tuntee roolinsa ja haastateltava oppii sen. Tärkeää on myös, että haastateltava voi luottaa siihen, että hänen kertomisiaan käsitellään luottamuksellisesti. (Eskola &

Suoranta 2000, 85.) Hyödynsin haastatteluissa teemahaastattelurunkoa (Liite 3.) ja kaksipuoleista liitelomaketta (Liitteet 4. ja 5.). Jälkimmäisen nuori täytti haastattelun aluksi ja teemaan virittäytymisen tueksi. Tämän jälkeen siirryimme varsinaisiin teemahaastattelukysymyksiin.

Perinteisestä kysymys-vastaus-haastattelusta on yhä enemmän siirrytty keskustelunomaisempiin haastattelutyyppeihin (Eskola & Suoranta 2000, 85.). Tutkimukseen liittyvän haastattelun validiteetilla tarkoitetaan sitä, että haastattelukysymyksiin vastaajat ymmärtävät kysymyksen siten, miten tutkija on tarkoittanutkin ja vastaavat sen mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 1997, 231–232.) Pysin toteuttamaan haastattelut mahdollisimman keskustelelevina. Haastattelutilanteessa ylläpidin keskustelua ja autoin tarvittaessa nuorta ymmärtämään kysymykseni selittämällä siihen liittyviä asiasanoja lisää. Joidenkin kysymysten kohdalla käytin konkreettisia esimerkkejä apuna, jolloin nuoren oli helpompi ymmärtää asiayhteys. Pysin haastattelutilanteessa keskustelemaan ja kysymään asioita rauhalliseen tahtiin, käyttämään tarpeen mukaan selkokieltä ja toistamaan kysymyksiä. Nämä toimintatavat osoittautuivat erityisen tärkeäksi muutaman maahanmuuttajataustaisen nuoren kohdalla, joiden suomen kielen taito ei ollut tarpeeksi riittävää. Haastatteluiden kesto sekä yksilö- että ryhmähaastatteluissa oli noin 1,5 tuntia. Pituuuteen vaikutti haastateltavien suomen kielen taidon lisäksi se, miten paljon haastattelun teemat ja kysymykset herättivät nuorissa ajatuksia ja ideoita.

Ryhmähaastattelun etuna yleisesti on se, että haastateltavien vastaukset ja kommentit kuljettavat keskustelua eteenpäin. Tämä ohjaa osallistujia tarkentamaan ja kommentoimaan omia näkemyksiään. Tavoitteena on saada aikaan yhteinen ymmärrys asioista haastateltavien kesken. Haastateltavat keskustelevat siitä, miten he ymmärtävät joitakin asioita, millaisia kokemuksia heillä on ja miten he suhtautuvat erilaisiin asioihin. Ryhmähaastattelussa haastattelijan on tärkeää huolehtia siitä, että jokaisen näkemys saa riittävän huomion ja ettei kukaan haastateltavista lähde liiaksi dominoimaan haastattelutilannetta. (Virsta 2006) Toteuttamiini ryhmähaastatteluihin osallistuneet nuoret eivät tunteneet entuudestaan toisiaan. Haastattelutilanteessa kävi ilmi, ettei kaikkien kielitaito, rohkeus ottaa osaa keskusteluun ja tuoda oma mielipide esiin ollut yhtä vahva. Rohkeampien ja sanavalmiiden nuorten kommentteista ja vastauksista sain itse luonnollisesti eniten

irti. Pyrin kuitenkin kannustamaan kaikkia nuoria ottamaan kantaa ja tuomaan rohkeasti oman näkemyksensä ja kokemuksensa esille. Lopputulema oli, että sain mielestäni kaikilta nuorilta riittävästi vastauksia.

Haastattelussa käytettävän tilan tulee olla riittävän rauhallinen ja suuri sekä mielellään kaikille neutraali. (Eskola & Suoranta 2000, 92.) Toteutin haastattelut eräässä Ohjaamo Espoon asiakastapaamisiin tarkoitettussa tilassa, minkä varusteluun kuuluu muun muassa pöytä ja kuusi tuolia. Varasin tilan hyvissä ajoin etukäteen. Valitsin tilan, koska se oli avara ja viihtyisä ja siellä oli pöytätilaa riittävästi muistiinpanojen tekoa varten. Valitsemani tila oli osalle nuorista entuudestaan tuttu, sillä osa nuorista oli saanut ohjausta kyseisessä tilassa. Tuttu paikka loi turvallisuuden tunnetta. Toisaalta tila oli tutussa paikassa kaikille haastateltaville nuorille vaikka juuri he itse eivät olisikaan aiemmin kyseisessä tilassa olleet.

Kiinnitin haastattelun ajaksi tilan ulkopuolelle oveen selkeän ilmoituksen, missä pyydettiin muita ohjaamolaisia olemaan häiritsemättä käynnissä olevaa haastattelutilannetta. Näin varmistin sen, ettei haastattelutilannetta turhaan keskeyttäisi. Toteutin haastattelut iltapäivällä, koska kyseisen kellonaika oli sopiva ja mieluinen monelle haastatteluun kutsumalleni nuorelle. Lähetin haastatteluun kutsuttaville nuorille muistutuksen haastattelun ajankohdasta tekstiviestitse haastattelua edeltävänä päivänä. Tavoitteenani oli näin minimoida peruuntuneet osallistumiset. Muutaman nuoren kohdalla jouduin kuitenkin tästä huolimatta vaihtamaan haastattelu-aikaa joko nuoren toiminnasta tai aloitteesta johtuen.

Suoritettujen haastatteluiden jälkeen haasteeksi voi muodostua niiden purkaminen, eli litterointi, mikäli sitä ei tee välittömästi. Esimerkiksi haastattelutilanteessa, jossa usea haastateltava puhuu päällekkäin voi olla jälkikäteen vaikea erotella yksittäisten tutkittavien mielipide. Tämän vuoksi olisikin tärkeää purkaa haastattelut mahdollisimman pian. (Eskola & Suoranta 2000, 98.) Hyödynsin haastatteluiden aikana kahta erilaista tallenninta; varsinaista tallenninlaitetta sekä älylaitteen nauhuri-sovellusta. Halusin minimoida mahdollisuuden, että haastattelu ei kuuluisikaan tallenteessa litterointivaiheessa. Tein myös molemmilla laitteilla kotonana ennen haastatteluita testitallennuksen, jotta löysin sopivan äänenvoimakkuuden.

Haastattelun aikana kirjoitin ylös aktiivisesti muistiinpanoja valmiiksi tulostamalleni pohjalle, joka sisälsi teemahaastattelurungon apukysymyksineen. Jokaisen teeman alla oli valmiita viivoja, joihin oli kätevää kirjata muistiin nuorten vastauksia. Ryhmähaastattelutilanteissa jaoin puheenvuorot nuorille välttääkseni päällekkäistä puhetta. Nämä toimintatavat auttoivat minua ennaltaehkäisemään mahdollisia tulkintavirheitä litterointivaiheessa. Aloitin haastatteluaineiston litteroinnin jo ennen kuin olin saanut suoritettua kaikki haastattelut. Samalla varmistin, että tallentimet olivat toimineet toivotulla tavalla. Kävin aluksi läpi haastatteluissa kirjoittamani muistiinpanot ja kirjasin muistiin tärkeimmät niistä nousseet asiat. Tämän vaiheen olen kuvannut tarkemmin seuraavassa kappaleessa. Muistiinpanojen yhteenvedon jälkeen täydensin aineistoa varsinaisella haastatteluiden litteroinnilla, eli kuuntelemalla haastattelutallenteet tallentimista ja kirjaamalla haastattelut sanasta sanaan ylös.

Haastatteluun liittyvät äänitallenteet sain siirrettyä tallentimesta mp3-muodossa tietokoneelleni. Säilytän niitä sähköisessä muodossa omalla tietokoneellani vuoden ajan. Älylaitteelle tallentamani tallenteet olen jo poistanut laitteen muistista. Kaikki sähköinen opinnäytetyöhöni liittyvä materiaali on tallessa salasanojen takana. Tutkimusprosessin aikana kertyneistä internetlähteistä olen ottanut paperitulosteet. Säilytän niitä kahden vuoden ajan. Olen myös tallentanut tietokoneelleni tutkimusprosessin aikana kertyneitä pdf-muodossa olleita lähteitä. Tutkimuksen aikana kertyneen haastatteluaineiston (äänitallenteet ja muistiinpanot) tuhoan tutkimuksen julkaisun ja painatuksen jälkeen.

Kun valmis tutkimus julkaistaan, on tutkijan huolehdittava luottamuksellisuuden säilyttämisestä ja anonymiteettisuojausta. Tuloksia julkistettaessa täytyy pitää huolta siitä, että tutkittavien henkilöllisyys ei paljastu. Mitä arkaluontoisempaa aihetta tutkitaan, sitä tärkeämpää anonymiteetin suojeleminen on. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006) Tutkijan eettisiin velvollisuuksiin kuuluu tutkimustulosten mahdollisimman rehellinen ja tarkka ilmaisu, mutta samalla myös tutkimukseen osallistuneiden suojeleminen. (Kylmä, Pietilä & Vehviläinen-Julkunen 2002, 70–73) Tutkimukseni teema oli neutraali eikä siinä käsitelty lainkaan arkaluontoista materiaalia. Valmiissa tutkimuksessa ei ole paljastettu haastateltavien ni-

miä. Jokaisen nuoren mielipiteet ja ideat olivat tutkimukseni kannalta yhtä arvokkaita ja merkityksellisiä. Tämän vuoksi en nähnyt tarpeelliseksi yksilöidä käyttämiäni suoria lainauksia. Tärkeintä oli, että sain nuoren äänen esille.

7.3 Aineiston analyysi fenomenografisesti

Tutkimuksen eettisyyteen ja luotettavuuteen liittyviä keskeisiä käsitteitä ovat validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetilla viitataan laadullisissa tutkimuksissa tutkimuksen pätevyyteen. (Flick 2009, 387.) Sillä tarkoitetaan esimerkiksi valittujen tutkimusmenetelmien kykyä mitata juuri niitä asioita, joita oli tarkoituskin mitata. (Hirsjärvi ym. 1997, 231.) Tutkimuksen validius voidaan varmistaa huolellisella suunnittelulla, tarkoin harkitulla tiedonkeruulla sekä asettamalla tutkimukselle selkeät ja täsmälliset tavoitteet. (Heikkilä 2014, 27.) Tutkimustekstissä on tärkeää pyrkiä kuvailemaan mahdollisimman tarkasti koko tutkimusprosessi, eli mitä aineistonkeruussa ja sen jälkeen on tapahtunut. (Eskola & Suoranta 1998, 213. & Eskola & Suoranta 2000, 210.) Näihin kriteereihin liittyen olen kuvannut edellisessä kappaleessa tutkimuksen aiheenvalintaan ja aineistonkeruuseen liittyvän prosessin. Tässä kappaleessa puolestaan kuvaan aineiston analyysissä käyttämäni menetelmät.

Tutkimusta voidaan pitää reliaabelina, mikäli kaksi tutkijaa päätyy samaan tutkimustulokseen analysoidessaan aineistoa. (Hirsjärvi ym. 1997, 231–232) Reliabiliteetilla tarkoitetaan myös tulosten tarkkuutta. Tutkijan onkin muistettava tarkkuus ja kriittisyys, sillä virheitä voi syntyä tietoa kerätettäessä ja käsiteltäessä sekä tuloksia tulkittaessa. (Heikkilä 2014, 28.) Aineiston tulkinnan voidaan sanoa olevan reliaabeli, jos se ei sisällä ristiriitaisuuksia. (Eskola & Suoranta 2000, 213.) Validiteetin merkitys laadullisessa tutkimuksessa on reliabiliteettia suurempi. (Flick 2009, 387.) Pyrin tutkimusprosessissa olemaan tarkka ja kriittinen tekemiäni valintojen ja tulkintojen suhteen. Mielestäni tutkimustulokseni eivät sisällä ristiriitaisuuksia ja ne ovat toistettavissa. Tutkimustuloksiani tukee myös aiemmin tehty tutkimus ja ymmärrys.

Opinnäytetyöni oli kvalitatiivinen tutkimus. Analysoin aineiston hyödyntämällä sisällönanalyysiä. Se on menetelmä, missä aineistoa tarkastellaan etsimällä siitä

yhtäläisyyksiä ja eroja. Tätä kutsutaan luokitteluksi, missä tavoitteena on löytää ylä- ja alakategorioita. Sisällönanalyysi on tekstin analyysia, jossa tarkastellaan jo valmiiksi tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja. Sisällönanalyysissä tutkittavat tekstit voivat olla esimerkiksi kirjoja, päiväkirjoja, haastatteluita, puheita ja keskusteluita. Analyysin tavoitteena on muodostaa tutkittavasta ilmiöstä tiivis kuvaus, joka liittää tutkimustulokset ilmiön laajempaan kontekstiin ja teemaa koskeviin muihin tutkimustuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105.) Laadullisessa sisällönanalyysissä aineisto pilkotaan ensin pieniin osiin, minkä jälkeen se käsitteellistetään, eli siitä etsitään tutkimuksen kannalta keskeisiä käsitteitä. Käsitteellistämisen jälkeen aineisto järjestetään uudelleen uudellaiseksi kokonaisuudeksi. Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti ja teorialähtöisesti. Näiden tapojen erona on analyysin ja luokittelun perustuminen joko aineistoon tai valmiiseen teoreettiseen viitekehykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 109–116)

Tässä opinnäytetyössä sisällönanalyysi (Liite 7.) toteutettiin aineistolähtöisesti. Haastatteluiden jälkeen aloitin niiden litteroinnin tutkimalla tulostamilleni teemahaastattelurunkopohjille haastatteluissa kirjoittamiani muistiinpanoja. Käytin teemahaastattelussa seuraavia teemoja: 1) Ulkopuolisten nuorten tavoittamisen keinot nuorten näkökulmasta, 2) Matalan kynnyksen toteutumisen varmistaminen nuorten tavoittamisessa ja kohtaamisessa ja 3) Miten palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneitä nuoria voidaan tavoittaa nykyistä paremmin? Teemarunkopohjassa jokaisen teeman alle olin koonnut teemaan liittyviä alustavia haastattelukysymyksiä ja jokaisen kysymyksen perään tyhjiä kirjoitusviivoja haastattelutilanteessa kirjattavia muistiinpanoja varten. Kävin läpi teemat kysymys kysymykseltä, etsin muistiinpanojeni joukosta yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia sekä vastauksissa toistuvia käsitteitä ja nuorten huomioita. Kirjasin ne ylös sopivien kysymysten alle tietokoneelle teemahaastattelurunkopohjan sähköiseen versioon, josta olin ensin poistanut kirjoitusviivat. Tähän tiedostoon alkoi vähitellen muotoutua alustava tutkimustulososion runko.

Tämän jälkeen tutkin haastattelun alussa hyödyntämäni liitelomakkeen avulla saamani tulokset. Kävin läpi jokaisen nuoren taulukoihin tekemät merkinnät ja tulkitsin niitä. Laskin yhteen nuorten merkitsemät valinnat ja tein niiden pohjalta

johtopäätöksiä. Kokosin liitelomakkeen kautta saamani aineiston avulla muuttaman tutkimuksen tulososiossa hyödyntämäni kuvion ja kuvan. Tämän vaiheen jälkeen jatkoin varsinaista litterointia, kuuntelin kaikki haastattelutallenteet läpi ja kirjoitin ne sanasta sanaan muistiin omaan erilliseen tiedostoon. Kirjoitin kunkin nuoren vastaukset yksittäiseen kysymykseen allekkain. Käytin fonteissa värikoodoja niin, että jokaisen yksittäisen nuoren vastauksilla oli oma väri. Oman puheeni kirjoitin ylös tavallisella fontilla ja nuorten kursivoidulla fontilla.

Litteroinnin edetessä tein samalla tulkintoja aineistosta. Poimin aineistosta sisältöä ja suoria lainauksia leikkaa ja liimaa -tekniikalla muotoutumassa olevaan tulososioon. Järjestelin kertyvää aineistoa tulkinnan pohjalta uuteen järjestykseen teemojen alle. Teemakokonaisuudet muotoutuivat litteroinnin myötä tutkimustulososion pääkappaleiksi ja niiden otsikoiksi. Tutkimustulokseni pääkappaleiksi muotoutuivat lopulta seuraavat: Asiakaslähtöisyys nuorten kohtaamisessa ja toiminnassa, Nuorten osallisuus toiminnassa ja sen kehittämisessä, Palvelun asiakaslähtöinen viestintä ja markkinointi sekä Perinteisen ja sosiaalisen median mahdollisuudet nuorten tavoittamisessa. Jokaisen pääkappaleen alle muotoutui lisäksi alakappaleita.

Sovelsin tutkimukseni analysoinnissa Fenomenografista viitekehystä, mikä on yksi kvalitatiivisen tutkimuksen yleisimmistä viitekehyksistä. Fenomenografiassa tarkastelun kohteena ovat ihmisten erilaiset tavat kokea jokin asia, erilaiset käsitykset jostain asiasta tai erilaiset tavat ajatella jotain asiaa. Fenomenografisella analyysillä pyritään saamaan esiin tutkittavaan ilmiöön liittyvien erilaisten käsitysten tai kokemusten kirjo ja vaihtelu, ilmiötä määrittävät termit ja ilmaukset sekä niiden hierarkkiset suhteet. (Jyväskylän yliopisto 2015a). Haastatteluaineiston analysoinnissa huomasin, että nuoret toivat esille eriäviä mielipiteitä ja toiveita esimerkiksi matalan kynnyksen palvelun sijaintiin, yhteydenottotapoihin, markkinointikeinoihin ja sisustamiseen liittyen. Fenomenografisen tutkimuksen ensisijaisena tavoitteena ei ole tehdä väitteitä todellisuudesta, vaan kuvata ihmisten arkitodellisuudessa muodostuneita käsityksiä todellisuudesta. Fenomenografiassa viitekehyksessä olennaista on aineistolähtöisyys ja tulkinnat tehdään aina

kerätyn aineiston pohjalta. Fenomenografiaa käyttävän tutkijan tulee olla perehtynyt tutkittavaan asiaan, sillä se suuntaa aineiston hankintaa. (Huusko & Palo-niemi 2006)

Litterointivaiheessa erottelin auki kirjoitetusta haastatteluaineistosta lihavoimalla esille tulleita keskeisiä teemoja sekä yksittäisiä ja toisistaan eriäviä nuorten mielipiteitä ja ajatuksia. Yhdistelin aineistosta leikkaa ja liimaa -periaatteella samansuuntaisia ajatuksia allekkain ja eriäviä sekä yksittäisiä mielipiteitä niiden alle. Valikoin haastatteluista myös joitakin tutkimuksen teemoja sopivasti kuvaavia ja elävöittäviä suoria lainauksia osaksi tutkimustuloksia käsittelevää lukua. Nuorten erilaiset mielipiteet arvotin keskenään yhtä arvokkaiksi tutkimustuloksiksi. Kirjoitin tulososiossa aluksi niistä asioista, jotka usea nuori oli tuonut esille ja täydensin tekstiä nuorten yksittäisillä, persoonallisilla ja eriävillä mielipiteillä.

Haastatteluiden litteroinnin ja tutkimustulosten kirjoittamisen jälkeen tutkin ja arvioin nuorilta keräämiäni tutkimustuloksia. Kokosin yhteenvedon keskeisimmistä tutkimustuloksista johtopäätökset-osioon. Tämän jälkeen pystyin erottelemaan tutkimustulosten pohjalta yhteensä seitsemän teemaa, joihin Ohjaamo Espoossa tulee erityisesti kiinnittää jatkossa huomiota. Näiden seitsemän teeman pohjalta muotoilin Ohjaamo Espoolle toimintasuunnitelman palvelujärjestelmän ulkopuo-listen nuorten tehokkaampaan tavoittamiseen liittyen (Liite 6.). Tähän palataan seuraavassa luvussa.

8 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä opinnäytetyössä selvitin asiakaslähtöisiä keinoja tavoittaa palvelujärjestelmän ulkopuolelle jäänyt nuori. Esittelen saavuttamani tutkimustulokset tässä luvussa. Aluksi keskityn palvelun asiakaslähtöisyyteen vaikuttaviin seikkoihin. Keskiöön nousevat matala kynnyks, jalkautuminen ja nuorten toiveet. Tämän jälkeen kuvaan nuorten osallisuuteen vaikuttavia asioita nuorten motivoinnin, palkitsemisen ja aktivoinnin näkökulmista. Tarkastelen lisäksi palvelun asiakaslähtöisen viestinnän ja markkinoinnin mahdollisuuksia. Lopuksi esittelen Ohjaamo Espoon käyttöön luomani toimintasuunnitelman.

8.1 Asiakaslähtöisyys nuorten kohtaamisessa ja toiminnassa

Tässä kappaleessa keskiössä on asiakaslähtöisyys. Kuvaan nuorten esille tuomia asioita, joihin panostamalla palvelusta on mahdollista luoda asiakaslähtöinen. Kappaleessa keskitytään matalan kynnyksen mahdollistajiin, jalkautumisen keinoihin sekä nuorten toimintaan liittyviin toiveisiin.

8.1.1 Matalan kynnyksen varmistaminen palvelussa

Kun halutaan tavoittaa tehokkaammin palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneitä nuoria, on tärkeää panostaa palvelun matalaan kynnykseen. Selvitin tutkimuksessani mistä palvelun matala kynnyks syntyy nuorten näkökulmasta, millaiseen palveluun on helppo ja mukava tulla, mitkä tekijät rohkaisevat nuoria tutustumaan uuteen palveluun ja toisaalta mitkä tekijät saavat heidät palaamaan takaisin. Tutkimuksen mukaan tilan sisustuksella on suuri merkitys palvelun viihtyvyyteen ja tunnelmaan. Rentous ja avaruus tilan sisustuksessa ovat keskeisiä jos haluaa, että nuoret viihtyvät. Nuoret tulevat mielellään palveluun, minkä sisustus ja toiminnallisuus on suunniteltu hyvin.

Aulassa tai muussa odotustilassa, jossa nuorten on tarkoitus odottaa omaa vuoroaan tapaamiseen, on hyvä tutkimuksen mukaan olla jokin rento ja mukava

paikka istua, esimerkiksi sohva tai säkkituoli. Viihtyisyyteen on mahdollista vaikuttaa esimerkiksi viherkasveilla, valaistuksella, tauluilla ja lämpöisellä värimaailmalla. Jos viherkasveja ei ole mahdollista hankkia esimerkiksi allergioiden vuoksi, jokin näyttävä tekokukka voi olla myös hyvä vaihtoehto. Siitäkin tulee toki puhdistaa pölyt säännöllisesti. Nuoret toivoivat Ohjaamoon myös akvaariota. Tutkimuksen mukaan nuorten näkökulmasta olisi mukavaa, jos aulassa olisi mahdollisuus tehdä jotain konkreettista ja järkevää sillä aikaa, kun odottaa omaa vuoroaan tapaamiseen. Pelkkä istuminen ja odottaminen koettiin tylsäksi, joidenkin mukaan jopa jännittäväksi tilanteeksi.

Mahdollisuus juoda teetä tai kahvia aulassa koettiin hyväksi. Ajatus kahviautomaatin sijoittamisesta aulaan sai positiivista kannatusta. Juttelu kahvikupin takaa koettiin miellyttävämmäksi vaihtoehdoksi kuin hiljaa paikallaan istuminen. Juoman lisäksi nuoret toivovat aulaan erilaisia ajankohtaisia lehtiä ja esitteitä. Niiden lukeminen voi nuorten mukaan auttaa, jos jännittää uutta ja vierasta paikkaa sekä tilannetta. Nuoria kiinnostavia lehtiä ovat tutkimuksen mukaan muotilehdet, pelilehdet ja naistenlehdet. Muun muassa Demi, Me naiset, Kotivinkki, Cosmopolitan, Tilt, Aku Ankka ja GameStopin lehdet kiinnostavat nuoria. Myös omaan kotiin, talouteen ja ruoanlaittoon liittyvät vinkit ovat toivottuja. Esitteet erilaisista alueellisista palveluista ja Ohjaamon tapahtumista kiinnostavat myös.

Kaikkii erilaisii esitteit mitä voi lukee.

Jotain muotilehtii tai vaikka jotain pelilehtii, tai jotain naistenlehtii, mis on vaikka jotain meikkivinkkejä tai kotivinkkejä.

Ja sit jos sattuu ihmisilt jäämään niitä Pirkan mukana tulevia kokkivinkkejä ja kaikkii artikkeleita just kodinhoitoon liittyen ni sellasiiki niinku ilmaislehtii vois hyvin laittaa siihen.

Aulassa on tutkimuksen mukaan hyvä olla tietokone, jota nuoret voivat käyttää itsenäiseen tiedonhakuun ja netissä surffailuun. Myös infonäyttö tai televisio, jossa pyörii tietoa Ohjaamon ajankohtaisista asioista ja tulevista tapahtumista sopii nuorten mukaan hyvin osaksi aulaa. Sellaisen avulla voi nuorten mukaan olla helpompi tutustua palvelun sisältöihin kuin perinteiseltä ilmoitustaululta. Nuorilta

on usein puhelimesta akku vähissä. Mahdollisuus oman kännykän akun lataamiseen aulassa koettiin myös hyväksi.

No joku esim. telkkari mist tulee teidän mainoksia. Siin vois lukee kaikkee mitä teilt löytyy.

Joku tietokone olis hyvä olla, mitä vois käyttää sen aikaa, kun odottaa omaa vuoroa.

Tutkimuksen mukaan palvelun ilmapiirillä ja työntekijöiden palvelualltiudella on myös vaikutusta nuorten kokemukseen sen viihtyisyydestä. Nuoret toivovat, että työntekijät olisivat kivoja, ystävällisiä, hyväksyviä, rentoja ja valmiita kuuntelemaan. Nuoret toivovat tutkimuksen mukaan, että nuorta vastaanottamassa olevat työntekijät hymyilevät. Keskeistä tässä on se, että hymy tarttuu. Hymyily sekä mukava ja rento juttelu nuorten kanssa helpottaa ja rauhoittaa, jos tilanne muuten jännittää nuorta. Palvelussa on tärkeää toimia siten, että nuorelle tulee sellainen olo, että hän on oikeassa paikassa, tervetullut ja häntä arvostetaan juuri sellaisena kuin hän on. Myös se, että työntekijä kertoo mitä pitää tehdä ja missä odottaa omaa vuoroa koettiin hyväksi. Palvelun aukioloajoilla ja saatavuudella on myös merkitystä, jos halutaan sen olevan tavoitettavissa matalalla kynnyksellä. Pelkkä virastoaikaan aukiolo ja puhelinkontakti eivät riitä. Tutkimuksen mukaan palvelun olisi hyvä olla avoinna myös ilta-aikaan, vähintään kuuteen, joskus jopa kahdeksaan asti.

Odottaminen on aina tylsää. Siit ei oikein tule jee-vibaa.

Mun mielestä Ohjaamossa on ollu parhaimmat yhteydenottokeinot ja mahdollisuudet kaikista.

Aukioloajaksi on hyvä klo 12 jälkeen. Ehkä ilta-aika vois joskus olla.

Emmä tiedä miten teil käy porukkaa tääl, mut kymmenest esim. kuuteen ois mun mielipide.

Palvelun matala kynnyksy syntyy osittain siitä, että se on helposti tavoitettavissa. Siksi myös palvelun sijainnilla on merkitystä nuorille. Se millainen sijainti missäkin kaupungissa palvelee parhaiten nuoria, riippuu kaupungin koosta ja rakenteesta. Espoo on rakentunut viidestä erillisestä kaupunkikeskuksesta (Leppävaara, Espoon keskus, Matinkylä, Tapiola ja Kivenlahti), mitkä ovat asettuneet joko ranta-

radan tai Länsiväylän varteen. Espoo on maantieteellisesti laaja alue sillä seuruuksella, että oli palvelu sijoitettu minne tahansa se on aina jollekin sivussa. Espoossa jalkautumisen merkitys korostuu. On mentävä yhä aktiivisemmin sinne missä nuoret ovat, eikä oletettava ja odotettava, että nuoret, varsinkaan palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneet, tulevat palvelun luokse. Tähän palataan tarkemmin seuraavassa kappaleessa.

Nuorten mukaan se, että palvelun lähellä on tarjolla muitakin palveluita, motivoi ja helpottaa tulemaan paikalle. Käynnin yhteydessä voi hoitaa muitakin asioita ja liikkeelle lähdön hyödyllisyys kasvaa. Ohjaamossa on hyvä tutkimuksen mukaan huomioida se, että kaikki nuoret eivät kulje julkisilla liikennevälineillä, vaan osalla on myös auto. Parkkipaikan etsiminen voi toisinaan viedä pitkästikin aikaa. Nuorten mukaan myös opasteisiin ja kyltteihin on hyvä kiinnittää huomiota, jotta ne ovat selkeitä ja niitä on riittävästi. Ensimmäinen kerta uudessa ja vieraassa palvelussa on nuorten mukaan aina jännittävin. Kun on kerran löytänyt oikean rapun, hissien ja oven, on seuraavalla kerralla jo helppo tulla. Palvelun sijainnilla ja löydettävyydellä on myös toinen puoli. Nuoret toivat tutkimuksessa esille, että kaikki eivät toivo palvelulle liian näkyvää sijaintia esimerkiksi kauppakeskuksessa tai katutasossa, vaan haluavat hoitaa omat asiansa yksityisemmin niin, ettei se herätä muiden huomiota.

Kun täs on just monta juttuu samas rakennuksessa. Ja just sillee ku täs on toi Entresse tossa ni voi sit tehä jotain. Käydä vaik kaupassa samalla kertaa et jos ois vaan et pitäis tulla vaan tänne ni sit se saattais jäädä.

Se mesta ois niinku semmonen, et se ei ois niin näkyvä ku joillakinhan saattaa olla se et nolottaa tai muuta et ei hitto mä oon nyt työtön ja sössiny mun elämän ja kukaan mun kaveri ei tiiä tästä ja nyt tua on isot kyltit et mikälie Ohjaamo ja kaikki vaan tuijottaa mua, kun mä nyt meen tonne niin et ois vähän semmonen private tai semmonen ei niin näkyvä paikka et sinne ois helppo tulla. Joku vaan rakennus muiden joukossa.

Helposti aatellaan, et joku katutason tila mis on jotkut selkeet ikkunat ois hyvä, mut sit siinä voi tulla se näyteikkunafiilis et ei uskallakaan mennä.

Jotta palvelussa voisi olla matala kynnys, tulee kohtaamisen nuorten kanssa olla mahdollisimman helppoa, tarkoituksen mukaista, mukavaa ja tehokasta. Palveluntarjoajien on tutkimuksen mukaan kiinnitettävä huomiota asiakaslähtöisyyteen ja nuorten toiveisiin, jotta kohtaaminen ei olisi noloa, hölmöä tai ärsyttävää nuorten näkökulmasta, vaan ennemminkin kivaa ja kiinnostavaa. Kohtaamisessa on tutkimuksen mukaan tärkeää ottaa nuorten elämäntilanteet huomioon yksilöllisesti. Markkinoinnin tulee olla myös rentoa ja nuorekasta.

No mahdollisimman yksilöllisesti, jos otettais elämäntilanne huomioon ja ehkä ennen tapaamista jos haluaa vois täyttää sellasen perustietolomakkeen, jossa vois jos haluaa kertoo omasta elämästään jotain niinku tapahtumia tai jotain mikä on vaikuttanu omaan elämään niin sitä vois sit ymmärtää paremmin niis haastatteluis ja vois siltä pohjalta lähteä rakentaan.

Mun mielest on ollu hyvä, että ku te ootte mainostanu ni se on sillee rennon olosta et ei oo sillee kireetä et mee nyt johonki vähän niiq kelaan ku se on aina vähän epämukavaa.

8.1.2 Jalkautuminen nuorten pariin

Selvitin tutkimuksessani missä paikoissa nuoret toivovat Ohjaamo Espoon työntekijöiden olevan tavattavissa Ohjaamon lisäksi ja millaisiin paikkoihin meidän ammattilaisten kannattaa jalkautua, jotta nuorten kohtaaminen ja Ohjaamon toiminta olisivat mahdollisimman asiakaslähtöisiä. Nuorten mukaan palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneet nuoret tavoittaa paremmin jalkautumalla ja menemällä heidän luokseen kuin odottamalla suoraa yhteydenottoa tai itsenäistä saapumista palveluun. Kaupunkimaisesta ympäristöstä löytyy runsaasti paikkoja (Kuva 13.), joissa nuoret viihtyvät ja viettävät arkeansa ja vapaa-aikaansa. Tutkimustulosten mukaan jalkautumisessa kannattaa huomioida vuodenaika. Uimarannalta ja puistosta ei välttämättä tavoita nuoria talvipakkasella, mutta kesällä ne kiinnostavat nuoria. Tutkimustulokseni ovat yhteneväisiä teoreettisessa viitekehyksessä esille tuotujen seikkojen kanssa.

Kauppakeskukset	Kauppakeskusten ympäristö
Kirjastot	Skeittipuistot
Julkiset liikennevälineet	Koulut
Konsertit	Liikuntatapahtumat
Markkinat	Myyjäiset
Avajaiset	Uimarannat
Venelaiturit	Puistot

KUVA 13. Jalkautumisen ja nuorten kohtaamisen mahdollisuuksia

Nuoret toivat esille, että Espoossa erityisesti kauppakeskus Sello on nuorten suosima paikka ja siellä myös Ohjaamon kannattaa näkyä. Nuoria kohtaa tutkimuksen mukaan parhaiten Sellon keskusaukiolla ja kauppakeskuksen ylemmissä kerroksissa, joissa nuoret viettävät aikaa tarkoitusta varten asetetuilla sohvaryhmillä. Sellon kirjastossa toimiva paikka kohdata nuoria on tutkimuksen mukaan kirjaston aukio. Kirjastossa toimiva Nuorisotila Pointti houkuttelee enemmän alle 20-vuotiaita nuoria.

Haastatteluissa nuoret toivat esille, että yhteistyötä erilaisten oppilaitosten kanssa kannattaa tehdä. Vierailut ammatillisiin oppilaitoksiin ja peruskoulun lisäopetuksen luokkiin ovat tutkimuksen mukaan hyviä tapoja kohdata nuoria. Oppilaitosten kautta ei tavoiteta suoraan palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneitä nuoria. Ne voivat kuitenkin toimia hyvin ennaltaehkäisevinä toimenpiteinä silloin, kun nuori on vielä palvelujärjestelmän tuen piirissä. On hyvä jakaa tietoa palveluista hyvissä ajoin ennen erilaisia nivelvaiheita ja ennen kuin nuori putoaa palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Toisaalta kouluissa opiskelee myös nuoria, jotka voivat välittää saamaansa tietoa palveluiden tarpeessa oleville kavereilleen, joista ovat huolissaan.

Tutkimuksen mukaan Ohjaamo Espoon olisi tärkeää jalkautua rohkeasti niihin paikkoihin, joissa nuoret viettävät vapaa-aikaansa. Ystävällinen lähestyminen ja nuorten jututtaminen ovat toimivia tapoja nuorten kohtaamisessa. Avoin huolipuhe ja kyseenalaistaminen ovat joskus tarpeen. Nuoret toivat kuitenkin esille myös sen, että jos nuori ei halua ottaa kontaktia aikuisen kanssa tai tuo ilmi, ettei ole kiinnostunut esittelystä asiasta tai palvelusta, se on hyväksyttävä. Palvelun väkisin tyrkyttäminen tai nuoren painostaminen eivät ole asiakaslähtöisiä keinoja.

Varmaan jotkut kauppakeskusten lähialueet ja kirjasto mihin on helppo tulla ja mis käy muutenkin usein.

No siis mulle tulis mieleen kaikki ammattikoulut ja sitte yks varmaan ehkä tärkeimmistä ni kymppiluokat.

Jalkautuu niinku semmoseen paikkoihin mis yleisestikin nuoret hengaa.

Mä en tiedä hengailleeks siel nuoria mut toi Oittaaan uimaranta. Vähän semmosta vaivihkaista mainontaa ja vaivihkaa niinku lyöttäytyy siihen nuorten seuraan.

Kun Ohjaamo jalkautuu johonkin paikkaan oman ständin kanssa, on tutkimuksen mukaan tärkeää, että tarjolla olevat palvelut on laitettu selkeästi esille. Nuorten tulee voida helposti nähdä ohi kulkiessaan mistä on kyse, mitä hyötyä siitä hänelle itselle voi olla ja kuka palvelua tarjoaa. Nuoret nostivat esille, että ständillä piipahtamisen hyödyllisyys ratkaisee. Niinpä Ohjaamon onkin tärkeää pohtia millainen porkkana missäkin tilanteessa voisi toimia. Tärkeää on myös, että tarjolla on jotain muutakin kuin esitteitä. Tarjolle voi laittaa nuorten mukaan karkkia tai jotain hyödyllistä, kuten kyniä, heijastimia tai muistitikkuja. Designilla on merkitystä siihen millainen tuote kiinnostaa. Ständillä olisi hyvä olla nuorten mukaan tietokone, josta sekä työntekijä että nuori voivat tarvittaessa näyttää ja tutkia asioita. Työntekijöillä toivotaan olevan yhtenäinen asuste, jotta heidät tunnistaa muista. Palvelussa käytössä olevat somekanavat on tutkimuksen mukaan hyvä laittaa näkyvästi esille.

Kilpailun tai arvonnin toteuttaminen osana jalkautumista voi houkutella ja rohkaista myös nuoria paikalle ja tutustumaan samalla palveluun. Mahdollisuuksien mukaan taustalle voi laittaa jotakin rentoa musiikkia. Tässä on kuitenkin huomioitava tekijänoikeudet. Niin sanotussa pop up -tilaisuudessa nuoren viihtyisyyttä lisää, jos hänellä on mahdollisuus istahtaa hetkeksi juttelemaan työntekijän kanssa. Lautapelit voivat houkutella myös joitakin nuoria tulemaan paikalle. Tutkimuksen mukaan pop up -kahvila voi olla kokeilemisen arvoinen lähestymistapa, jos tavoitteena on kohdata ja tavoittaa nuoria. Tärkeää on tutkimuksen mukaan saada nuori kiinnostumaan Ohjaamon ständistä edes sen verran, että hän piipahtaa nappaamassa mukaan karkin ja esitteen. Jos nuori kävelee vain ohi,

emme ole tutkimuksen mukaan onnistuneet riittävästi kiinnittämään huomiota ja herättämään nuorten aitoa kiinnostusta.

Nykyään jotenkin tuntuu, et muuten ei mennä siihen tilanteeseen jos mä en hyödy siitä jotenkin, niin se et siin ois joku porkkana, jollon siitä hyötyisikin jotenkin.

Esim. jotain rannekkeita mis lukee Ohjaamo Espoo ja vaikka teidän puhelinnumero ja Facebook- ja Instagram -nimet. Tulkaa seuraamaan tai jotain. Me voitais jeesaa teitä. Jotain tietoa. Esitteitä ja tietokone, josta vois näyttää asioita.

Pitäis olla semmonen iso teksti mis lukis ketä te ootte. Sit ehkä vähän musiikkii jos se on mahdollista. Semmost rentoo musiikkii. Ei semmost jyskytystä.

No varmaan jos jotain pop uppeja miettii niin ihan hyvinhän sitä vois tyyliin tehdä tai rakentaa niinku semmosen pop up kahvilan, mihin voi tulla istuun tai vaikka vaan hengähtää siinä hetken, mut sit se sanoma ois kuitenkin se, että hei, tarvitsetko meidän apua, et me ollaan täällä jeesimässä, et jos tarttet apuu niin meihin voi ottaa yhteyttä ja tästä meiat löytää ja voit tulla vaikka jutteleenki meidän kanssa, mutta ei oo pakko, voit vaan istahtaa siinä ja haa mä istun tässä Espoon Ohjaamon lounge-tilassa.

8.1.3 Nuorten toiveita Ohjaamon toimintaan liittyen

Selvitin tutkimuksessani millaista toimintaa Ohjaamo Espoon kannattaa järjestää nuorille (Kuva 14.) ja millaiset tapahtumat, infot, pienryhmät, tempaukset ja kilpailut houkuttelevat nuoria tulemaan mukaan. Nuoret toivat esille, että toimintaa ja tapahtumia ei kannata järjestää silloin, kun nuorten ei ole mahdollisuutta niihin osallistua. Ajankohta tulee valita kohderyhmän tarpeen ja toiveen mukaisesti. Paras aika toiminnalle ja esimerkiksi ryhmätoimintaan on tutkimuksen mukaan iltpäivällä kolmen jälkeen. Nuoret toivat esille, että myös viikonloppuna esimerkiksi lauantaina iltpäivällä toteutettu tapahtuma voi toimia hyvin. Nämä ajankohdat tavoittavat helpommin sekä palvelujärjestelmän ulkopuolella olevat nuoret että koulussa tai työssä käyvät nuoret.

Nuoret toivovat Ohjaamon järjestävän joskus myös vähän pidempikestoista ryhmätoimintaa. Tämä voisi heidän mukaansa käytännössä tarkoittaa sitä, että yksittäiset ryhmätapaamiset olisivat kestoltaan vähän pidempiä kuin tunnin tai kaksi

tai että itse ryhmä kestäisi pidempään kuin vaikkapa neljä kertaa. Perusteeksi he antoivat sen, että silloin ryhmän muihin nuoriin ehtii tutustua ja ryhmäytyä paremmin. Ohjaamo Espoon ryhmätoiminnan ei ole lähtökohtaisesti tarkoitus olla pitkäkestoista ja kannattelevaa, kuten esimerkiksi Vamos Espoon ryhmien. Tämä nuorilta noussut toive on kuitenkin hyvä ottaa huomioon esimerkiksi juuri ryhmäytystä ajatellen. Lyhytkestoisempaankin ryhmään sitoudutaan paremmin, jos ryhmäytys- ja tutustumisvaihe on hoidettu hyvin. Nuorten mukaan Ohjaamon toiminnassa ja ryhmissä mukana olevilta nuorilta kannattavaa kerätä toiveita, jotta toiminta olisi mahdollisimman asiakaslähtöistä ja olisi lähtöisin nuorten aidosta tarpeesta. Nuoret pitivät hyvänä sitä, että Ohjaamon toteuttamiin tapahtumiin voi ottaa mukaan kaverin. Se auttaa ja rohkaisee ujompiä nuoria tulemaan mukaan. Nuoret kokevat, että toiminnan tulisi tarjota jotakin hyödyllistä; joko tietoa jostain teemasta tai vapaa-ajanvietettä. Kiinnostavasta ja hyödyllisestä toiminnasta nuoret ovat tutkimuksen mukaan valmiita tarvittaessa myös maksamaan vähän.

Monenlainen yhteistoiminta ja pelit kiinnostavat nuoria. Esimerkkeiksi he nostivat erilaiset kesäiset pihapelit (mölkkö, petankki ja tikanheitto) sekä biljardin. Näitä mahdollisuuksia toivottiin järjestettävän erityisesti kesäaikaan ja mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi rannalla. Myös ruoanlaittoillat saivat kannatusta. Erään tutkimukseeni osallistuneen nuoren idea oli toteuttaa Ohjaamossa erityinen kulttuuripäivä, johon kutsuttaisiin nuoria. Päivän aikana olisi mahdollisuus tutustua jonkin tietyn ruokakulttuuriin ruokiin, harjoitella kyseisten ruokien laittoa ja lopuksi syödä yhdessä valmistettuja ruokia. Ruokaan liittyen nuoret nostivat esille myös sen, että tapahtumissa ja ryhmissä tarjolla oleva ruoka tai muu pieni tarjoilu auttaa nuoria motivoitumaan mukaan toimintaan. Yksi nuori kertoi, että Ohjaamo Espoon kesällä 2016 toteuttamalla kesäkurssilla tarjottu lounas oli se, mikä hänet ensisijaisesti motivoi paikalle, mutta osallistumisen myötä hän huomasi, että tarjolla oli monta muutakin hyödyllistä ja kivaa asiaa. Nuoret toivoivat, että Ohjaamo järjestää nuorille myös yhteisen elokuvaillan, jossa katsottaisiin nuorten toivoma elokuva. Tämän voisi toteuttaa nuorten mukaan myös esimerkiksi nyyttikestien muodossa, jolloin jokainen nuori saisi mahdollisuuden osallistua järjestelyihin. Myös yhteinen retki elokuvateatteriin koettiin kiinnostavaksi.

Hyvinvointiin liittyvät tempaukset kiinnostavat tutkimuksen mukaan myös nuoria. Nuorten mukaan hyvinvointitempaukset voisivat liittyä esimerkiksi liikuntaan, uneen, ruokaan ja sosiaalisiin suhteisiin. Ohjaamon toteuttamaa mahdollisuutta kehonkoostumusmittaukseen keuhuttiin. Se oli ollut mukava mahdollisuus erityisesti siksi, että se oli ollut nuorille ilmainen. Mielekäs yhteistoiminta voi liittyä nuorten mukaan myös esimerkiksi luovuuteen, kädentaitoihin ja valokuvaamiseen. Nuoret toivovat, että Ohjaamo toteuttaa esimerkiksi valokuva- tai piirustuskilpailun. Aiheita ja teemoja kilpailuihin löytyisi varmasti helposti. Myös erilaisia taiteellisia tempauksia, joissa nuoret voivat yhdessä työntekijöiden kanssa ohjautusti toteuttaa vaikkapa jonkinlaisen maalausprojektin, toivottiin.

Kivoja teemoja

Kesäiset ulkopelit / jalkapalloturnaus
 Kulttuuripäivä
 Ruoanlaittoilta
 Elokuvailta / retki elokuvateatteriin
 Valokuva-, piirustus- tai tietokilpailu
 Kädentaitoihin tai luovuuteen liittyvä tekeminen
 Maalausprojekti
 Mahdollisuus kokeilla erilaisia harrastuksia
 Retki museoon
 Retki liikuntakeskukseen
 Laivaristeily
 Koodauspaja

Hyödyllisiä teemoja

Työnhaku- ja rekrytointi
 Hyvinvointi ja terveys (Liikunta, Uni ja Ruoka)
 Asuminen
 Sosiaaliset suhteet
 Rahan käyttö
 Kodin siisteys
 Kierrättäminen
 Kirppistoiminta
 Säästäminen ja niukalla budjetilla eläminen
 Edulliset harrastusvaihtoehdot
 Lemmikin hankinta- ja hoitokustannukset
 Lukupiiri opiskelemaan hakeville nuorille
 Nuorten osallisuusryhmä

KUVA 14. Nuorten toivomia kivoja ja hyödyllisiä teemoja tapahtumiin, tempauksiin, infoihin ja ryhmätoimintaan liittyen

Nuoret toivovat Ohjaamon järjestävän tapahtumia, infoja ja ryhmiä, joiden teemana on rahankäyttö, kodin siisteys ja kierrätys. Nuorille suunnattu kirppistointi, jossa nuoret voivat myydä edullisesti ylimääräiseksi jääneitä vaatteita ja tavaroita, oli myös toiveissa. Nuoret kaipaavat vinkkejä säästämiseen ja niukalla budjetilla elämiseen. Harrastustoiminta on usein kallista, sillä niihin liittyy erilaisia jäsenmaksuja. Toiveena on, että Ohjaamon kautta nuoret voisivat saada tietoa ilmaisista ja edullisista harrastusvaihtoehdoista. Ryhmä, missä vierailtaisiin erilaisissa harrastuspaikoissa (myös muissa kuin liikuntaan liittyvissä) ja minkä avulla nuorten olisi mahdollisuus tutustua erilaisiin harrastuksiin, kiinnostaisi myös. Ryhmän aikana nuoret voisivat haastatella harrastuksia tarjoavia tahoja ja oppia myös siten niistä lisää.

Talouteen ja harrastuksiin liittyen eräs nuori nosti esille myös sen, että useat nuoret haluavat hankkia pian itsenäistyttyään omaan kotiin kaveriksi oman lemmikin. Monella nuorella ei kuitenkaan ole käsitystä siitä kuinka paljon lemmikin hoito todellisuudessa vaatii sitoutumista, kuinka kallis sijoitus lemmikin hankinta on ja miten paljon lemmikin kustannukset ovat esimerkiksi kuukaudessa tai vuodessa. Näihin asioihin kaivattiin ohjausta ja infoa Ohjaamosta. Nuoret toivoivat Ohjaamon järjestävän erilaisia työnhakuun liittyviä tapahtumia ja infoja. Toiveena on esimerkiksi rekrytapahtuma, jossa paikalla on työnantajia ja jossa nuorten on mahdollisuus päästä saman tien työhaastatteluun. Tällaisia rekrytapahtumia olemme Ohjaamo Espoossa jo toteuttaneetkin; sekä itsenäisesti että yhteistyössä pk-seudun muiden Ohjaamoiden kanssa. Niitä kannattaa jatkaa siis myös tulevaisuudessa. Myös asumiseen liittyvät infot kiinnostavat nuoria tutkimuksen mukaan.

Nuorille suunnatut retket ja tutustumiskäynnit kiinnostavat tutkimuksen mukaan nuoria ja niihin he ovat valmiita myös lähtemään mukaan, jos sellaisia järjestetään. Retket erilaisiin museoihin (esimerkiksi Luonnontieteen museoon), liikunta-keskuksiin (esimerkiksi Salmisaaren liikuntakeskukseen) ja laivaristeily ovat nuorten toiveena. Moni palvelujärjestelmän ulkopuolelle jäänyt nuori saattaa hyvin olla kiinnostunut lähtemään mukaan erilaisiin Ohjaamon järjestämiin toimintoihin, mutta se kaatuu siihen, ettei hänellä ole rahaa pääsymaksuun tai lippuun tai matkakortissa ei ole latausta. Ohjaamo voisi mahdollisesti tulla tässä hieman

vastaan ja maksaa osan nuoren kustannuksista. Nuoret toivat esille, että jäykät kouluretkiä muistuttavat retket eivät kuitenkaan kiinnosta ja että on tärkeää, että nuoret saavat itse vaikuttaa retkikohteisiin. Yhtenä huomiona nuoret nostivat sen, että aina kaikkien retkien ei tarvitse olla erityisen kehittäviä tai kulttuurisesti antoisia. Jo yhdessä liikkuminen julkisilla liikennevälineillä paikasta a paikkaan b ja tutustuminen muihin nuoriin retken aikana voivat olla joillekin nuorille isoja askeleita ja merkittäviä eroja omaan arkeen nähden. Yhtenä ideana nuoret nostivat Ohjaamon toteuttaman retken kauppakeskus Jumboon Vantaan puolelle. Espoolaisille nuorille Sellon ja Iso Omenan kauppakeskukset ovat tuttuja, mutta Jumbo on jo huomattavasti tuntemattomampi. Kauppakeskuskäynti yhdessä ja ohjatusti voisi tarjota myös kaivatun makutuomarin erilaisiin hankintoihin liittyen.

Ohjaamo Espoossa yhteinen tahtotilamme on, että ohjaus, tuki ja toiminta yleensäkin ovat nuorten näkökulmasta mielekkäitä. Eteen saattaa kuitenkin tulla erilaisia yllättäviäkin haasteita, jos emme ota toiminnassa huomioon nuorten toiveita. Yksi mahdollinen moka voi olla esimerkiksi se, että painatamme kalliilla hankerahalla johonkin tapahtumaan liittyvän mainoksen, mutta se ei houkuttele nuoria tai sijoitamme sen paikkaan, missä nuoret eivät edes liiku. Tällainen markkinointi on hukkaan heitettyä rahaa ja aikaa. Selvitin nuorilta millaisia haasteita voimme kohdata ja miten niitä olisi mahdollista välttää. Nuoret nostivat esille, että on hyvin haastavaa toteuttaa toimintaa, jossa kaikkien yksittäisten nuorten toiveet pystyttäisiin ottamaan huomioon. Tärkeää on aina panostaa ensimmäiseen kohtaamiseen nuoren kanssa. Se nimittäin tutkimuksen mukaan merkitsee paljon jatkon kannalta ja usein myös sen palaako nuori palveluun.

Myös palvelun markkinointiin tulee panostaa kunnolla, jotta se on mahdollisimman asiakaslähtöistä ja puhuttelee kohderyhmäänsä oikein. Ilmoitus, joka lupaa monta nuorta kiinnostavaa asiaa ja lisäksi jotain syömistä ja juomista toimii tutkimuksen mukaan. Tutkimuksen mukaan markkinointiin ja viestintään liittyviä virheitä voi välttää kysymällä suoraan nuorilta mitä he haluavat. Nuorisokulttuurin ja trendien tuntemus ovat myös tärkeitä. Nuorten mukaan läsnäolo sosiaalisessa mediassa esimerkiksi Facebookissa ja Instagramissa kannattaa.

Siihen kun panostais siihen ensimmäiseen juttuun mahdollisimman paljon niin se vois sit avata kyllä paljon väyliä niille, jotka ei muuten niin lähtis.

Ainakin, et jos on semmost kauheen virallista. Ja ehkä sekin, et jos tulee jokin tapaamiseen ja sit tääl tyrkyttäis kauheesti, et sun pitää tehdä jotain.

Olis tärkeä kysyä nuorilta, että mitä ne haluaa.

Siis mun mielestä ainakin se taustatyö on niinku tärkein et selvittää ja selvittää ja selvittää et on niinku aallonharjalla trendeistä ja mist nuoret nykyään tykkää ja millasta se elämä on nykyään ja myöhemmin et on niinku mieluummin vaikka askeleen edellä ja on vähän niinku sitä suuntaa et mihin tää aalto heilahtaa ja sit on tavallaan aina askeleen edellä ja löytää paremmin ne nuoret.

Instagramia kannattaa käyttää aktiivisesti! Kannattaa asioita tehdä ja kuvia laittaa!

Facebook on niinku SE, et se kannattaa niiq varmasti. Siellä kannattaa olla läsnä.

8.2 Nuorten osallisuus toiminnassa ja sen kehittämisessä

Nuorten osallisuus palvelussa on ensiarvoisen tärkeää. Nuorille tulisikin tarjota Ohjaamossa erilaisia mahdollisuuksia osallistua, tulla mukaan ja vaikuttaa. Kappaleessa keskitytään nuorten osallisuuden mahdollisuuksiin Ohjaamon toiminnassa sekä sen suunnittelussa ja kehittämisessä. Käsittelen nuorten motivointiin, palkitsemiseen ja aktivointiin liittyviä seikkoja ja käyn läpi miten nuoret voivat omilla aktiviteeteillaan auttaa Ohjaamo tavoittamaan palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneitä nuoria.

8.2.1 Nuorten osallisuuden mahdollisuudet Ohjaamossa

Ohjaamo Espoossa nuoret ovat voineet osallistua toimintaan ja sen suunnitteluun ja kehittämiseen muun muassa toimimalla apukäsinä Ohjaamon tapahtumissa ja pop upeissa. Nuoret ovat toimineet niissä esiintyjinä, juontajina, haastattelijoina, tavaroiden kuljettajina sekä valo- ja videokuvaajina. Nuoret ovat myös jakaneet tapahtumissa erilaisia esitteitä ja ilmapalloja sekä toteuttaneet niiden yhteydessä

avoimia ja toiminnallisia teemapajoja esimerkiksi kasvomaalaukseen, korujen tekoon ja graffiteihin liittyen. Espoolaiset työpajanuoret ovat valmistaneet tilaustyönä Ohjaamon seinille erilaisia sisustustauluja. Erilaisissa kilpailuissa nuoret ovat tuottaneet kuvamateriaalia esimerkiksi Instagramiin. Nuorilta on kerätty palautetta toiminnasta kehittämisen tueksi ja onnistumisen tarinoita markkinointimateriaaliin. Matalan kynnyksen palveluiden yhteensovittamiseen liittyvässä työskentelyssä nuoria on ollut mukana tuomassa omia kokemuksia ja näkemyksiä esille. Ohjaamo Espoon jalkapallokerhon vetäjinä toimii myös kaksi espoolaista nuorta.

Syksyllä 2016 perustetussa Nuorten Idis-ryhmässä nuoret ovat päässeet mukaan vaikuttamaan Ohjaamo Espoon syntymäpäivien ja pikkujoulujen sisältöihin sekä suunnittelemaan niihin liittyviä julisteita. Ohjaamo Espoon toiminnassa on ollut mukana muutamia opiskelijoita Omnian ammattiopistosta sekä ammattikorkeakouluista. Osallisuuden toimi oli myös se, kun 15 nuorta osallistui tähän tutkimukseen. Ohjaamossa tulisi vielä enemmän osallistaa nuoria viestintään ja markkinointiin liittyvissä toimissa. Nuorilta voisimme saada osaamista ja tukea esimerkiksi sosiaaliseen mediaan liittyen. Nuorten mahdollisuuksia toimia kokemusasiantuntijoina ja apuohjaajina esimerkiksi ryhmätoiminnassa tai infotilaisuuksissa tulisi selvittää myös.

Ohjaamo Espoon nuoret voivat tehdä paljon auttaakseen Ohjaamoa tavoittamaan paremmin tukea tarvitsevia nuoria. Selvitin tutkimuksessani mitä nuoret olisivat valmiita tekemään itse tai yhdessä kaverin tai muiden nuorten kanssa, jotta tietous Ohjaamosta laajenisi nuorten keskuudessa. Nuoret toivat esille, että he voivat markkinoida Ohjaamoa ja Ohjaamosta saamiaan hyviä kokemuksia esimerkiksi omille kavereilleen. Nuoret olivat valmiita jakamaan Ohjaamon esitteitä omassa verkostossaan, saattamaan kaverin Ohjaamoon ja pyytämään kaveria mukaan Ohjaamon järjestämiin tapahtumiin. Myöskään lähikaupan ilmoitustaululle ilmoituksen vienti ei tuntunut nuorista liian raskaalta tai tylsältä.

Jos mun ystävä ei osais tulla Ohjaamoon, voisin tulla hänen kanssaan. Tai mä voisin antaa hänelle sinun yhteystiedot.

Kerroin venäläiselle kaverille, että sain työpaikan Ohjaamon avulla.

Oon joskus ryhmächatissa, kun on ollut tulevaisuuskriisi kaverilla menossa, heittänyt et Ohjaamo on jees.

Siis mähän teen aika paljonkin sitä, että kerron ja suosittelen ohjaamopalvelua. Ihan esimerkiks mun siskolle. Pitää paljon vakuuttaa sille, ettei tää oo mikään semmonen sossupaikka vaan semmonen matalan kynnyksen.

Mä voisin mainita niille ihmisille ketä tarvitsee tätä palvelua. Niinku just vaikka työtä. Koska mulla on aika paljon kavereit ja tuttui, jotka ei tee mitään. En sit oo varma uskaltaaks ne tulla mut mä voin mainita kyllä.

Eräs nuori oli valmis ottamaan vastaan nipun Ohjaamo Espoon esitteitä ja jakamaan ne omien naapureidensa postilaatikkoihin. Hänen mukaansa esitteiden jakaminen suoraan nuorille on hyvä idea. Tämän lisäksi nuori oli valmis teippaamaan vielä yhden esitteen taloyhtiönsä ulko-oven pieleen, jolloin sen huomaisi myös ne nuoret, jotka muuten eivät mainoksia halua vastaanottaa. Sosiaalinen media luo myös paljon mahdollisuuksia tiedon jakamiseen. Nuoret ovat tutkimuksen mukaan valmiita tykkäämään ja jakamaan Ohjaamon julkaisemia kuvia esimerkiksi Facebookissa ja Instagramissa. Myös Ohjaamo Espoon Facebook-sivun jakaminen omalla seinällä ja Ohjaamon maininta omassa blogissa katsottiin mahdolliseksi.

Ku semmosenkin postiluukun takana, missä lukee isolla ei mainoksia, saattaa asua työtön nuori, joka juo alkoholia joka päivä ja joka ei kehtaa mennä mihinkään.

Jos somessa on joku kuva, ni sitä vois sit niinku vaikka jakaa tai kun mäkin kirjotan blogii netissä ni siellä voi vaikka laittaa pienen huomion et tässä tällanen et käykääpä kattoon. Tai jos vaikka omaan Facebookkiin lataa sen kuvan tai vaikka Instagramiin et ootko kuullu tämmösestä ja tämmösestä tää oli hyvä juttu ja on hyviä kokemuksia et kannattaa käydä kattoon.

Kerroin haastatteluissa nuorille Ohjaamo Vantaalle kesätöihin palkatuista ”kesäsomettajista”. Nuorten kesäsomettajien tehtävänä oli aktiivisesta ja nuorten näköisestä somenäkyvyydestä huolehtiminen erilaisia päivityksiä julkaisemalla ja eri somekanavia hyödyntäen. Tavoitteena oli Ohjaamo Vantaan tunnettuuden lisääminen. Tutkimukseni mukaan tämä koettiin hyväksi ideaksi ja vastaavaa mahdollisuutta toivottiin myös Espooseen. Nuoret toivat esille, että kesätöiden lisäksi

voisi vaihtoehtoisesti tarjota jollekin työttömälle nuorelle myös mahdollisuuden työkokeiluun Ohjaamo Espoossa ja osana työkokeilua tehtävänä olisi huolehtia muun muassa somenäkyvyydestä nuorten näkökulmasta. Työkokeilussa oleva nuori voisi myös esimerkiksi kirjoittaa blogia tai kertoa omista positiivisista kokemuksistaan Ohjaamo Espoossa. Selvitin miten Ohjaamo voi hyödyntää nuorten erilaisia verkostoja palvelujärjestelmän ulkopuolisten nuorten tavoittamisessa ja toiminnan markkinoinnissa. Haastatteluun osallistunut nuori, joka oli itse opiskelija, toi esille, että hän voisi viedä oman koulunsa ilmoitustaululle esitteitä. Oppilaitosverkostoa on nuorten mukaan hyvä hyödyntää myös jalkautumalla koulun aulaan ständin kanssa, jututtamalla koulun käytävillä nuoria tai kiertämällä luokissa kertomassa palvelusta.

Opettajille vois esitellä Ohjaamon ja opettaja voisi sitten kertoa luokassa opiskelijoille Ohjaamosta. Myös Ohjaamolaisten vierailut ja Ohjaamon esittely luokissa voisi olla hyvä tapa.

Tulee mieleen et esimerkiks työkkärissä, ku siel on usein ku meet sinne tapaamiseen niit kaikkii esitteit pinossa, ni sinne vois laittaa jonkun pinon Espoon ohjaamon esitteitä, ku siinäkin usein ku juttelee ni katse saattaa harhailla et mitäs mainoksii tuol on ja saattaa innostua et hei mähän voisinn mennäkin tonne. Et toi paikka kuulostais paremmalta ku joku kurssi ”Miten haet tähän työhön?”.

Nuoret ovat tutkimuksen mukaan valmiita viemään Ohjaamon esitteitä omien harrastuspaikkojensa ilmoitustauluille. Liikuntapaikat korostuivat vaihtoehtoissa. Kuntosaleilla, uimahalleilla, urheiluhalleilla ja urheilukentillä, joissa käy eri-ikäisiä ihmisiä, on mahdollisuus nuorten lisäksi tavoittaa myös nuorten vanhempia, tätejä, setiä ja vanhempia sisaruksia. Erään tutkimukseen osallistuneen nuoren mukaan Ohjaamo voisi ohjata jollakin kuntosalilla nuorille suunnatun jumppatunnin, minkä tarkoituksena olisi samalla markkinoida Ohjaamo ja Ohjaamon nuorille suunnattuja ryhmiä. Ajatuksena on, että nuoret voivat saada tietoa toiminnan kautta.

Kuntosali on paikka, mis ei olettais et siel mainostetaan työttömille nuorille jotain, ni siel voi helposti olla jonkun isä tai äiti kuntosalil ja se tajuaa et hei mun tytär on tos tilanteessa.

Mä mietin et jonnekin urheilukentällekin vois viedä, ku siel on tosi paljon eri ikäsii nuoria, ni siellä monikin saattais nähdä sen.

8.2.2 Nuorten motivointi ja palkitseminen

Ohjaamo Espoon yhtenä tavoitteena on saada nuoria aktiivisemmin mukaan ja osalliseksi heille tarjottuun palveluun. Toisinaan haasteena on saada motivoitua nuoria liikkeelle ja tulemaan mukaan toimintaan; varsinkin sellaisiin, mitkä vaativat sitoutumista. Tutkimuksen mukaan nuoret lähtevät mukaan toimintaan, sen suunnitteluun ja kehittämiseen parhaiten silloin, kun siinä on jotain itselle merkityksellistä ja jotain mikä motivoi. Nuorten mukaan toiveita ja tarpeita voi selvittää esimerkiksi kyselyn avulla tai kutsumalla nuoria koolle ja keskustelemalla heidän kanssaan. Aktiivisimmista nuorista voisi muodostaa erikseen ryhmän, missä käsiteltäisiin säännöllisesti toimintaa (esimerkiksi viestintää, markkinointia ja tapahtumia) ja sen kehittämiseen liittyviä asioita. Kerroin haastatteluissa, että tämän suuntaisia ideoita meillä oli jo ollutkin, mutta että oli hyvä kuulla toive myös nuorilta itseltään. Muutama haastatteluihin osallistunut nuori jäi miettimään osallistumisesta kyseiseen ryhmään sitten, kun toiminta alkaa. Nuorten mukaan ryhmään osallistumisesta voisi kirjoittaa nuorille todistuksen, jolloin nuoret voisivat kirjoittaa siitä myös omaan ansioluettelonsa.

Motivaation kautta. Et kokee, et se on itellekin merkityksellistä ja saa siitä jotain, kun on mukana.

Tapaaminen, et vois puhua enemmän niistä toiveista ja toiminnasta, mitä vois kehittää.

Jos täski on jotain semmosii pidempiaikasii nuoria ni vois miettii et jos siitäkin (=osallistumisesta) sais jonku todistuksen. Tavallaan siitä ois jatkossakin hyötyä.

Selvitin tutkimuksessani tarvitaanko mukaan tulemiseen jonkinlainen houkutin tai ”porkkana”. Nuorten mukaan aina ei välttämättä tarvita, mutta usein se kuitenkin madaltaa kynnystä osallistua. Tärkeintä on, että asia kiinnostaa nuorta itseään. Myös mahdollisuus auttaa muita voi toimia kannustimena.

Joskus on kiva, jos saa jonkun palkkion.

Ei mun mielest tarvii palkkiota. Et kuhan se vaan sillee kuulostaa mielenkiintoselta ja sitte just et tavallaan niinku pääsee kehittään niille tuleville nuorille, jotka joutuu tai on siinä samas elämäntilanteessa, mis mä oon ollu, ni sitte kehittää niinku niit palveluit niille, et niinku mikä toimis vielä paremmin ku sillon ku mä olin niitten asemas.

Selvitin millaiset palkkiot ja ”porkkanat” (Kuva 15.) tuntuvat nuorista mielekkäiltä ja motivoivat heitä osallistumaan toiminnan suunnitteluun, kehittämiseen ja erilaisiin kilpailuihin. Elokuvaliput ovat hyvin perinteinen tapa palkita aktiivisia nuoria sekä houkutella mukaan uusia nuoria. Ne ovat hyviä, helppoja sekä suhteellisen edullisia organisaation näkökulmasta. Tutkimuksessani haastoin nuoret kuitenkin keksimään hieman persoonallisempia ja luovempia ideoita. Tutkimuksen mukaan nuoria kiinnostavat erityisesti sellaiset palkkiot, joilla on heille itselleen jotakin merkitystä. Selvisi, että esimerkiksi tiukan talouden kanssa elävä nuori arvostaa palkkioita, mitkä helpottavat omaa arkista elämää ja siinä selviytymistä. Nuoret ymmärsivät, ettei palkinto voi olla Ohjaamon kaltaisessa palvelussa rahaa tai muutoin rahallisesti kovin arvokas. Nuoret toivat esille, että toimiva palkinto on sellainen, mikä houkuttelee ja mikä on voittamisen arvoinen. Erilaiset lahjakortit kiinnostivat eniten. Yksi nuorten eniten toivomista palkinnoista oli 20–50 euron arvoinen lahjakortti johonkin mieluisaan vaatekauppaan tai ruokakauppaan.

Eräs tutkimukseeni osallistuneista nuorista keksi palkintoidean, minkä hän nimesi Työttömän selviytymispaketiksi. Kyseessä on palkintoidea, mikä muistuttaa perinteistä ruokakoria, mutta mikä sisältää erikoisten ja kalliiden elintarvikkeiden sijasta edullisia ja tavallisia elintarvikkeita, joita nuoret jokapäiväisessä arjessaan tarvitsevat. Jo 20 eurolla on mahdollista koota monipuolinen setti, minkä avulla työtön nuori selviytyy useita päiviä. Työttömän selviytymispaketti sisältäisi myös Ohjaamon palveluista ja toiminnasta kertovan esitteen. Työttömän selviytymispaketin kokoamisessa on tutkimuksen mukaan hyvä selvittää mahdollisuudet elintarvikelahjoituksiin ja paikallisten kauppiaiden kanssa tehtävään yhteistyöhön.

Työttömän selviytymispaketti mis on vaik 500 g makaronia, pastakastiketta, halpaa maitoo tai maitojauhetta, pari suklaalevyä ja hedelmiä, vihanneksia ja jotain karjalanpiirakoita. Tottakai yks roiske-läppä pitää olla ja ohjaamon esite.

Tiukkaa taloudellista tilannetta helpottaisi tutkimuksen mukaan jonkinlainen lounasseteli. Ohjaamo Espoo on Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnian hallinnoima hanke. Omnialla on ympäri Espoota ammatillisia oppilaitoksia ja jokaisessa niistä oma opiskelijaravintola. Palkkiona tai muuten arkea helpottamaan palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneille nuorille voisi tarjota muutaman lounas-

setelin, joilla he voisivat ruokailla ilmaiseksi Omnian opiskelijaravintoloissa. Tiukan paikan tullen, jos niin sanotuissa leipäjonoissa jonottaminen ei houkuttele, ilmainen kouluruoka maittaisi varmasti. Kun kerroin haastattelussa nuorille tästä pohtimastani ideasta se sai heiltä kannatusta.

Lahjakortti ruoka- tai vaatekauppaan
 Lahjakortti kahvilaan
 Lounasseteli
 Vapaalippu uimahalliin
 Vapaalippu seinäkiipeilyyn tai mikroautoilemaan
 Vapaalippu Seikkailupuisto Huippuun
 Työttömän selviytymispaketti, arvo noin 20 €
 HSL:n matkakorttiin kuukauden ilmaiset matkat
 Kahden hengen liput Vesihuvipuisto Serenaan
 Liput Linnanmäelle, festareille tai messuille
 Prepaid-pankkikortille 20–50 € arvoa
 Jotain hyvinvointiin, kauneuteen ja terveyteen liittyvää
 Jotain hyödyllistä omaan kotiin (esim. siivoussetti)
 Todistus osallistumisesta toiminnan kehittämiseen
 Tapaaminen tai kohtaaminen asiantuntijan kanssa

KUVA 15. Mielekkäitä palkkioita nuorten näkökulmasta

Monet nuoret ja nuoret aikuiset käyttävät päivittäiseen liikkumiseen julkisen liikenteen palveluita. Mahdollisuus liikkua on osa itsenäisyyttä ja vapautta. Palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten taloudellinen tilanne on usein heikko. Matkakortin lataamiseen tai kertalippuihin ei aina ole varaa. Näin matkustaminen julkisilla kulkuneuvoilla ja palvelun saavuttaminen voivat osoittautua hankalaksi yhdistelmäksi. Tutkimuksen mukaan yksi tällaiseen tarpeeseen sopeva palkkio voisi olla matkakortti, mihin on valmiiksi ladattu arvoa esimerkiksi 20–50 € tai matkustusaikaa esimerkiksi kuukaudeksi Espoon sisäisiin matkoihin.

8.3 Palvelun asiakaslähtöinen viestintä ja markkinointi

Tässä kappaleessa käsitellään nuoria kiinnostavia mediakanavia ja mainonnan keinoja. Kuvaan nuorten näkemyksiä hyvän mainoksen elementeistä sekä palvelun yhteydenottokanavista. Lopuksi teemaksi nousevat perinteiset viestinnän ja markkinoinnin keinot. Näkökulmana tässä kappaleessa on palveluiden asiakaslähtöisyys.

8.3.1 Nuoria kiinnostavat mediakanavat ja mainonnan keinot

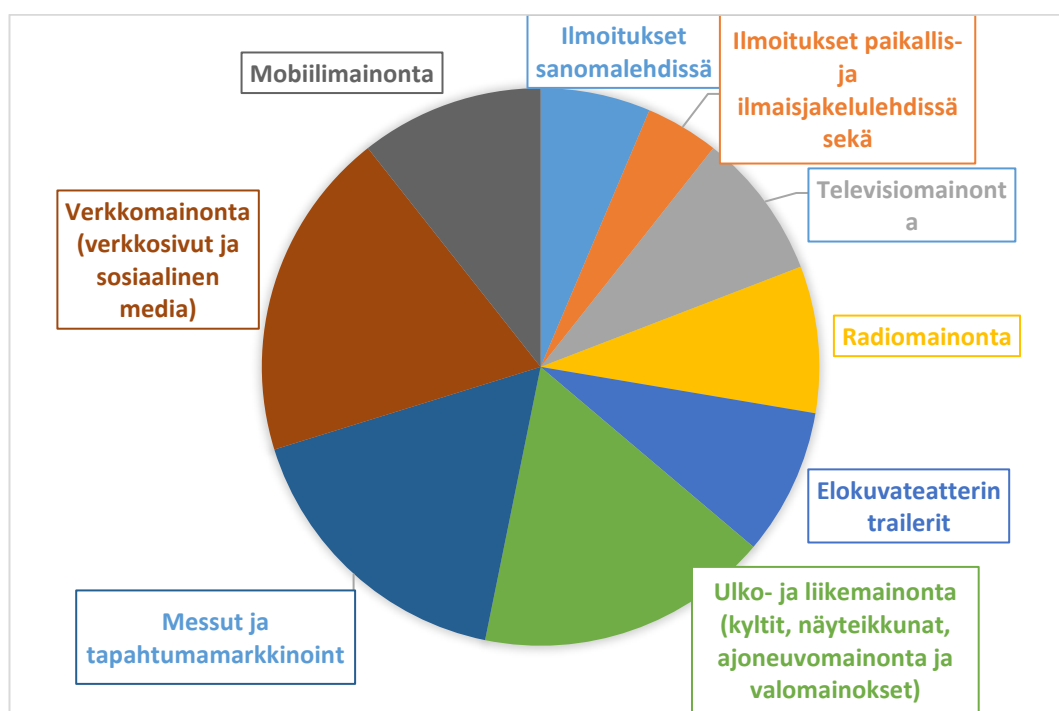
Nuoret etsivät tutkimuksen mukaan tietoa Ohjaamon kaltaisista nuorille suunnatuista palveluista useimmiten internetistä. Erityisesti hakupalvelu Google on nuorten suosima tiedon lähde. Googlessa sopivia hakusanoja voi olla kuitenkin hankalaa keksiä silloin, kun palvelu ei ole tuttu tai sen nimeä ei muista. Organisaation näkökulmasta hakukoneoptimointi voi olla hyvä työkalu, mikä helpottaa asiakkaita tavoittamaan palvelun. Ärsyttäväksi nuoret kokevat sen, jos asia, mitä etsii, löytyy vasta monen linkin ja klikkauksen takaa. Tietoa erilaisista palveluista on nuorten mukaan ripoteltu ympäri internetiä. Olisi hyvä, jos olisi yksi sivu, johon kaikki nuorten palvelut olisi koottu. Haasteeksi tässä voisi kuitenkin nousta sivuston päivittäminen. Googlen jälkeen sosiaalinen media, erityisesti Facebook ja Instagram, on tutkimuksen mukaan hyvä keino löytää tietoa uudesta tai vieraasta palvelusta.

Jos ois niinku yks sivu mist kaikki (palvelut) löytyy. Se ois niinku iisii.

Nuoret kohtaavat erilaisia mainoksia ja ilmoituksia arjessaan jatkuvasti. Uutta tietoa ja infoa tarjotaan erilaisten mainonta- ja mediakanavien kautta niin paljon, ettei niihin aina edes kiinnitä huomiota. Tutkimuksessani selvitin millaista mainontaa ja medioita nuoret seuraavat ja mitkä niistä ovat heidän mielestään kiinnostavimpia ja mieluisimpia. Tutkimuksen mukaan nuoret kiinnittävät eniten huomiota verkkomainontaan (verkkosivut ja sosiaalinen media), ulko- ja liikemainontaan (kyltit, näyteikkunat, ajoneuvomainonta ja valomainokset) sekä radiomainontaan. Erilaiset mediakanavat herättävät nuorten huomion kuitenkin melko tasaisesti, eikä yksikään niistä jää mitenkään mainittavalla tavalla nuorten huomion ulkopuolelle. Nämä tulokset ovat merkityksellisiä silloin, kun pohditaan millaisia mainonta- ja mediakanavia kannattaa hyödyntää ja painottaa, kun tarkoituksena on tavoittaa palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneitä nuoria.

Nuorten mielestä kiinnostavin ja mieluisin mediakanava on verkkomainonta (Kuvio 1). Nuoret pitävät siitä, koska sen seuraaminen on nopeaa ja helppoa. Verkkomainontaa on nuorten mielestä helppo lukea vaikkapa matkalla puhelimen kautta. Puhelimessa internet ja näin myös verkkomainonta kulkevat aina kätevästi mukana. Verkkomainonnasta mieluisan tekee tutkimuksen mukaan myös

se, että mainokset ovat kohdennettuja ja niiden kautta nuoret voivat löytää uusia itseä kiinnostavia tuotteita ja palveluita.



Kuvio 1. Mediakanavien kiinnostavuus nuorten mielestä

Verkkomainonnan jälkeen kiinnostavimpia mediakanavia ovat nuorten näkökulmasta ulko- ja liikemainonta sekä messut ja tapahtumamarkkinointi. Ulko- ja liikemainontaan liittyen erityisesti busseihin ja bussipysäkkeihin kiinnitettävät mainokset saivat positiivista palautetta nuorilta. Niitä on nuorten mielestä kiva huomata ja seurata ja niihin kiinnittää helposti huomiota matkustaessa. Messut ja tapahtumat sekä niissä tapahtuva mainonta ovat nuorten mielestä kiinnostavia, koska niissä voi kohdata erilaisia ihmisiä ja saada paljon uutta tietoa erilaisista itseä kiinnostavista asioista. Erilaisille ständeille on nuorten mielestä helppo mennä tutustumaan. Nuoria kiinnostavia messutapahtumia ovat muun muassa koulutusmessut ja kauneusmessut. Kaikki erilaiset mediakanavat ovat nuorten näkökulmasta kiinnostavia, mutta muut vaihtoehdot saivat hieman vähemmän kannatusta.

Selvitin mitä mainonnan eri keinoja Ohjaamon kannattaa käyttää nuorten tavoittamisessa ja huomion herättämisessä. Mainonnan keinoja on runsaasti erilaisia. Tässä tutkimuksessa keinoilla tarkoitetaan esitteiden ja julisteiden jakamista,

markkinointia sosiaalisessa mediassa, suoraa yhteydenottoa nuoreen, jalkautumista nuorten pariin sekä tapahtumien, infojen, kilpailujen, arvontojen ja äänestysten toteuttamista. Tutkimuksen mukaan Ohjaamon kannattaa hyödyntää mainonnassa sosiaalista mediaa ja erityisesti Facebookia. Yhtenä ideana nuoret toivat esille, että Ohjaamon kannattaisi perustaa Facebookiin nuorille suunnattu ryhmä, jossa nuoret voisivat keskustella ja jakaa ideoita keskenään. Ryhmässä nuoret voisivat kysyä kysymyksiä Ohjaamon työntekijöiltä. Siellä voisi toteuttaa myös erilaisia nuoria aktivoivia toimenpiteitä, kuten kilpailuja ja arvontoja.

Nuorten mukaan erilaisten hauskojen kuvien ja meemikuvien jakamista sosiaalisen median palveluissa kannattaa hyödyntää myös. Onnistuneimmat kuvat lähtevät leviämään nuorelta nuorelle yllättävänkin nopealla tahdilla, jolloin mainoksen huomioarvo on toivottu. Kuvien yhteyteen voi kirjoittaa pienellä Ohjaamon nimen tai liittää logon, jolloin ne tunnistetaan Ohjaamosta lähtöisin oleviksi. Meemikuvat voivat auttaa nuoria kiinnostumaan palvelusta ja ottamaan selvää siitä tarkemmin. Markkinointia suunniteltaessa on hyvä huomioida, että monet nuoret etsivät tietoa internetistä ja sosiaalisen median kautta aktiivisesti, mutta kynnyksensä ottaa yhteyttä tai mennä käymään palvelussa voi olla korkea.

No varmaan verkkomainonta. Erilaiset kuvat ja Facebook-yhteisöt. No Facebook tietysti tänä päivänä ois hyvä. Joku sellanen hyvä teksti sinne ja joku ryhmä minne vois vaikka liittyä, missä vois vaikka keskenään jakaa jotain ideoita.

Nyt kun on ollut trendinä sellaset erilaiset meemikuvat, et vaikka oletko sinäkin kesäihminen, jaa tämä kuva ja sit siihen kuvan kuvaukseen vois laittaa että kuka sitä sivuu ylläpitää ja mistä tää juttu niinku kertoo ja sitten kun kaikki jengi lähtee jakaen kuvia, niin tottakai ne kattoo eka sitä kuvaa mut sit myös sitä pikkutekstii et ai tää oli tämän Espoon Ohjaamo et hei mähän oon just tossa elämäntilanteessa.

Perinteinen esitteiden jakaminen ja julisteiden kiinnittäminen erilaisille ilmoitustauluille on tutkimuksen mukaan hyvä keino markkinoida ja tavoittaa nuoria. Tässä tärkeää on keskittyä kappaleessa 8.3.2 esiteltyihin elementteihin, mitkä tekevät mainoksista nuorten mielestä hyviä ja kiinnostavia. On kuitenkin hyvä huomioida, että kaikki nuoret eivät ole kiinnostuneita esitteistä ja julisteista ei-

vätkä jaksaa keskittyä niihin vaikka ne olisivat kuinka asiakaslähtöisesti suunniteltuja. Heidät tuleekin tavoittaa toisenlaisin keinoin. Mainonta televisiossa ja radiossa sai kannatusta muutamilta tutkimukseen osallistuneilta nuorilta. Ne ovat medioina kuitenkin helposti melko kalliita, joten mahdollisuudet käyttää niitä palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten tavoittamiseen ovat nuorten palveluissa rajalliset. Yhteistyön mahdollisuuksia radiomainoksiin liittyen voisi kuitenkin selvittää esimerkiksi nuorten työpajojen sekä Omnian ammattiopiston kanssa.

Esitteet ainakin ja just ne ilmotustaulut.

Mun mielest noi esitteet. Ei kaikkia niinku kiinnosta ne sillee.

Nuoret toivat esille, että mainoksia olisi hyvä viedä myös lähiöravintoloihin (esimerkiksi Ravintola Kannunkulma, O'Learys ja Olarin ravintolat), jos niistä löytyy ilmoitustaulu. Nuorten mukaan työntekijä voisi myös päiväsaikaan mennä käymään niissä ja juttelemaan nuorille. Monet palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneet nuoret viettävät lähiöravintoloissa aikaa ja niiden kautta saattaisi joitakin nuoria myös tavoittaa ohjauksen ja tuen piiriin. Nuoret kokivat tapahtumien järjestämisen hyvänä mainonnan keinona ja kannustivat Ohjaamo toteuttamaan erilaisia tapahtumia, infoja sekä pop-upeja. Yksi tärkeimmistä tuloksista oli se, että Ohjaamo Espoon olisi hyvä jalkautua nykyistä enemmän nuorten pariin, eli mennä niihin paikkoihin, joissa nuoret muutenkin viettävät vapaa-aikaansa.

Tietystihän jonkun tapahtuman vois joskus järjestää, jotain mis ohjaajat esittelee toimintaa vaikka kirjastossa.

Ständillä jos on joku arvonta tai kilpailu, niin se houkuttaa osallistuun ja tutustuun palveluun.

*Vois mennä itse sinne missä nuoret on, mennä jutteleen niille ja ker-
too täst jutust et miten te voitte jeesaa niitä. Se ois paras.*

Nuorten mielestä erilaiset kilpailut, arvonnat ja äänestykset voivat herättää nuorten mielenkiinnon ja niiden avulla kannattaakin heidän mukaansa tavoitella palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneitä nuoria ja aktivoida heitä mukaan toimintaan. Palveluiden ulkopuolelle jäänyt nuori saattaa olla hyvinkin aktiivinen internetin ja/tai älylaitteiden käyttäjä. Jos osallistuminen kilpailuihin on mahdollista näiden kautta, kynnys osallistua madaltuu. Kilpailusta ei kuitenkaan saa tehdä

liian vaativaa, sillä muuten se voi muodostua niin kutsutuksi flopiksi. Nuorten palveluissa kilpailuiden toteuttaminen on lähes arkipäivää. Kilpailuihin, arvontoihin ja äänestyksiin ei aina kuitenkaan ole helppoa houkutella nuoria osallistumaan ja joskus nuorten osallistumisaktiivisuus niihin voi jäädä vaisuksi. Usein tarvitaan jonkinlainen palkinto, porkkana tai muu hyödyke ennen kuin nuori innostuu ja aktivoituu lähtemään mukaan. Nuorten näkökulmasta mielekkäitä ja kiinnostavia palkkioita ja palkintoja esittelin aikaisemmin kappaleessa 8.2.1.

Selvitin osana tutkimustani, mitä sosiaalisen median palveluita nuoret käyttävät ja mikä tekee niistä heille tärkeitä ja mieluisia. Nuoret käyttävät tutkimuksen mukaan aktiivisesti Facebookia, Instagramia ja YouTubea. Facebookista nuoret etsivät tietoa ja Instagramista ajanvietettä sekä kavereiden kuulumisia. Myös Snapchat ja Skype oli muutamien nuorten käytössä. Telegram nousi myös esille haastatteluissa. Twitter ei osoittautunut kovinkaan suosituksi nuorten keskuudessa. Sosiaalisen median palveluita nuoret käyttävät paljon älypuhelimien sovellusten avulla. Sovellukset kulkevat kätevästi mukana siellä missä nuoretkin ja näin ne ovat käytettävissä käytännössä koko ajan vaikka niitä ei käyttäisikään jatkuvasti.

No on mul yks Telegram-palvelu käytössä mikä on kyl ihan kätevä. Se on sellanen pikaviestipalvelu, elikkä tosi yksinkertainen, selkee, nopee. Sovellus kännykässä. Ei vie paljoa resursseja puhelimesta ja muutenkin. Yks kaveri sen mulle neuvo. Sen kans on pidetty sillä yhteyksiä.

Jos hakee jotain just tietoa ni niit voi löytyy Facebookista, mut sit taas Instagramista on kiva kattoo, et mitä muut on tehny. Se on semmonen ajanviete ja hupijuttu.

Youtubesta voi katsoa videoita tai kuunnella musiikkia. Ja sitten Instagramia mä käytän. Ja Snapchat mulla on. Facebookkikin mulla on. Twitterkin mulla on, mutta en käytä paljon.

Tutkimuksen mukaan nuoret pitävät Facebookista, koska se on helppokäyttöinen, sieltä löytyy paljon tietoa ja siellä on kavereiden verkosto. Facebookista löytyy kivoja teemaryhmiä, joihin voi liittyä ja myös paljon erilaisia yrityspalveluita hyödyllisine arvosteluineen. Facebookin kaupallisuus mainoksineen ärsyttää kuitenkin joitakin nuoria. YouTube on tutkimuksen mukaan nuorille mieluisa sosiaalisen median kanava, koska sen avulla voi kuunnella ja katsoa monipuolisesti

erilaisia videoita sekä elokuvia ilmaiseksi. YouTube on paljon muutakin kuin pelkiä musiikkivideoita. Sieltä löytyy myös muun muassa erilaisia ohjeita, vinkkejä, arvosteluja, elokuvia ja televisiosarjoja. Instagram on tutkimuksen mukaan nuorille mieluisa sosiaalisen median palvelu. Sen kautta voi jakaa ystävien kanssa kuulumisia kuvien muodossa ja voi myös seurata mitä omille kavereille ja vaikkapa julkisuuden henkilöille kuuluu. Instagramin käytössä keskeisiä ovat hashtagit, eli erityiset avainsanat, joiden avulla kuvia voi ryhmitellä ja etsiä palvelusta. Instagramista pidetään, koska se on niin helppokäyttöinen.

Siel (Facebookissa) on niin moni, et on helppo pitää yhteyttä. Suurin osa tuttavista yleensä on siellä. Ja sieltä löytyy myös yrityspalveluit paljon jos haluaa vaikka kattoo onks joku ravintola saanu hyvii arvosteluja ja voi kattoo vinkkejä.

Facebookissa on kaikkii mielenkiintosii ryhmii mihin voi liittyä, jos ne sua kiinnostaa ja pääset siel kommentoimaan.

YouTubessa on niin paljon kaikkea, esimerkiks vinkkejä tai apukeinoja ja arvosteluja esimerkiks ja musiikkia ja tällast. Se on niin laaja-alainen.

Instagramissa kun käyttää niit hashtagja ni voi etti muitten kuvia ja niinku löytää uusia käyttäjiä mitä voi alkaa seuran ja sitte ku niit voi laittaa omiinki kuviin ni se vaan koukuttaa.

Tutkimuksessa selvitin mitä erilaisia nettisivuja, keskustelufoorumeja, Facebook-ryhmiä, blogeja ja mobiilisovelluksia Ohjaamo Espoon kannattaa hyödyntää markkinoinnissa, jotta palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneet nuoret voitaisiin tavoittaa nykyistä paremmin. Kysymys oli haastava ja yksittäisten blogien sekä mobiilisovellusten nimeäminen nuorille vaikeaa. Sosiaalisen median arvo nousi kuitenkin korkealle. Osa nuorista oli sitä mieltä, etteivät nuoret enää käytä aktiivisesti erilaisia keskustelufoorumeja. Keskustelu on siirtynyt sosiaaliseen mediaan. Tutkimuksen mukaan Ohjaamo Espoon kannattaa hyödyntää palvelun markkinoinnissa Facebook-ryhmistä erityisesti erilaisia alueellisia ja paikallisia ryhmiä. Yhdeksi vartenotettavaksi ryhmäksi nousi ryhmä nimeltä Puskaradio Espoo. Myös Facebookissa Ohjaamo Espoon sivusta tykkäävien nuorten profiileista (jos ovat julkisia) voi seurata mihin alueellisiin ryhmiin he kuuluvat ja kohdentaa markkinointia niihin. Tässä on tärkeää huomioida, ettei kaikissa ryhmissä

voi vapaasti markkinoida omaa palvelua. Aina on hyvä tarkistaa ylläpidolta yksittäisen ryhmän käytännöt ja säännöt.

Jos kaupungeilla on noita jotain omien kaupunkien ryhmiä ku vaikka jollain naapurustolla voi olla oma ryhmä niinku vaikka Leppävaaran asukkaat tai Leppävaaran vaikka koiran ulkoiluttajat niin joku semmonen kun laittaa Facebookin hakuun, niin vois laittaa sitä mainosta.

Puskaradioon Facebookissa. En lue keskustelufoorumeja. Niiden käyttö yleisestikin on tainnut vähentyä aika paljon.

Eräs nuori toivoi Ohjaamo Espoon kehittävän erillisen mobiilisovelluksen, mikä hyödyttäisi nuorten tavoittamista. Nuori ideoi, että sovelluksessa olisi pienessä paketissa paljon tietoa. Sen avulla nuoret voisivat löytää helposti Ohjaamon perustiedot, yhteystiedot ja työntekijät. Sovellus olisi vuorovaikutteinen ja Ohjaamon työntekijät voisivat sen avulla viestiä nuorten kanssa. Työntekijät voisivat esimerkiksi muistuttaa nuoria Ohjaamon alkavista ryhmistä, tapahtumista ja muista ajankohtaisista asioista. Nuori saisi halutessaan sovelluksen avulla omaan älypuhelimensa muistutusviestit niin sanottuina push-ilmoituksina. Nuorten olisi mahdollisuus sovelluksen avulla ilmoittautua mukaan toimintaan ja esimerkiksi, jos on myöhässä jostain alkaneesta ryhmästä tai tapahtumasta, nuori voisi sovelluksen avulla kätevästi ilmoittaa olevansa tulossa. Nuori painotti, että mobiilisovelluksen tulee olla helposti lähestyttävä ja ulkoasun tulee olla nuorekas, jotta sen käyttö houkuttaisi nuoria.

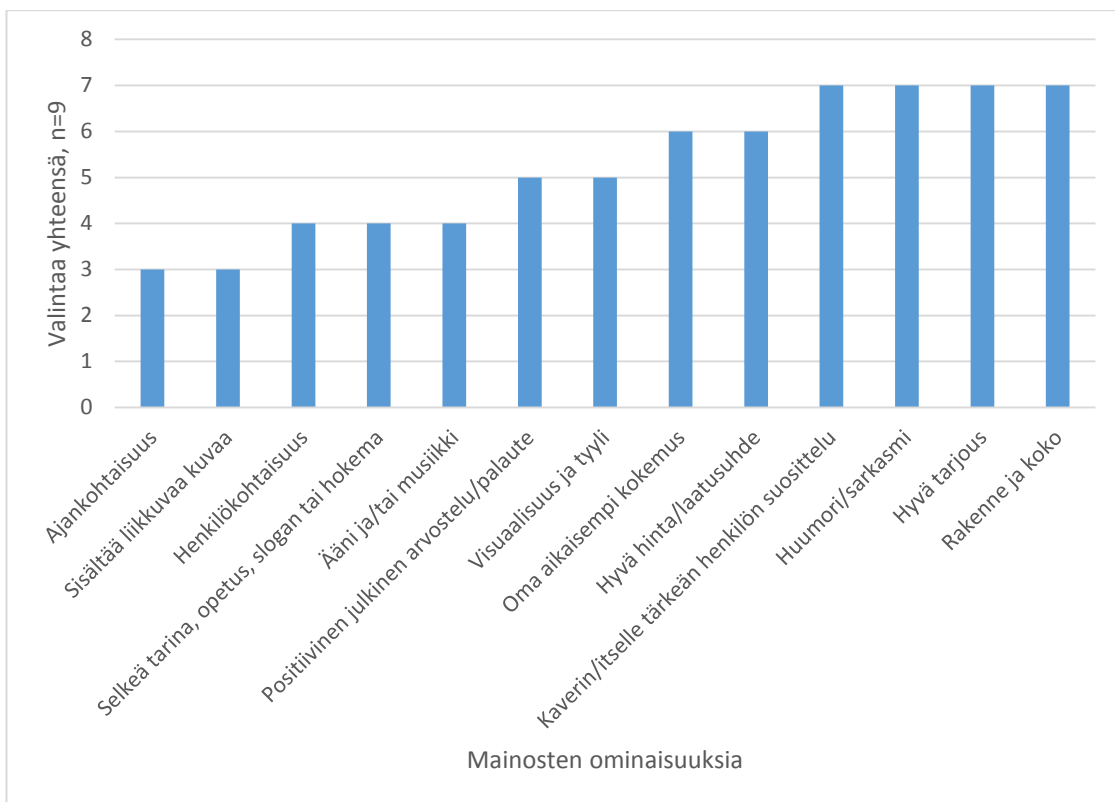
8.3.2 Hyvän mainoksen elementit

Tuotteita ja palveluita markkinoidaan, jotta niille saataisiin lisää näkyvyyttä, tunnettuutta tai myyntiä. Markkinointitilanteessa luodaan sille kohderyhmälle suunnattu mainos, joka halutaan tavoittaa ja jota halutaan puhutella. Mainokset sisältävät erilaisia ominaisuuksia, joiden tarkoituksena on tehdä niistä mahdollisimman onnistuneita ja tehokkaita valitun tavoitteen näkökulmasta. Hyvä mainos koostuu useista erilaisista ominaisuuksista. Tässä tutkimuksessa huomioidut ominaisuudet ovat: 1) ajankohtaisuus, 2) sisältää liikkuvaa kuvaa, 3) henkilökohtaisuus, 4) selkeä tarina, opetus tai hokema, 5) ääni ja/tai musiikki, 6) positiivinen julkinen arvostelu / palaute, 7) visuaalisuus ja tyyli, 8) oma aikaisempi kokemus,

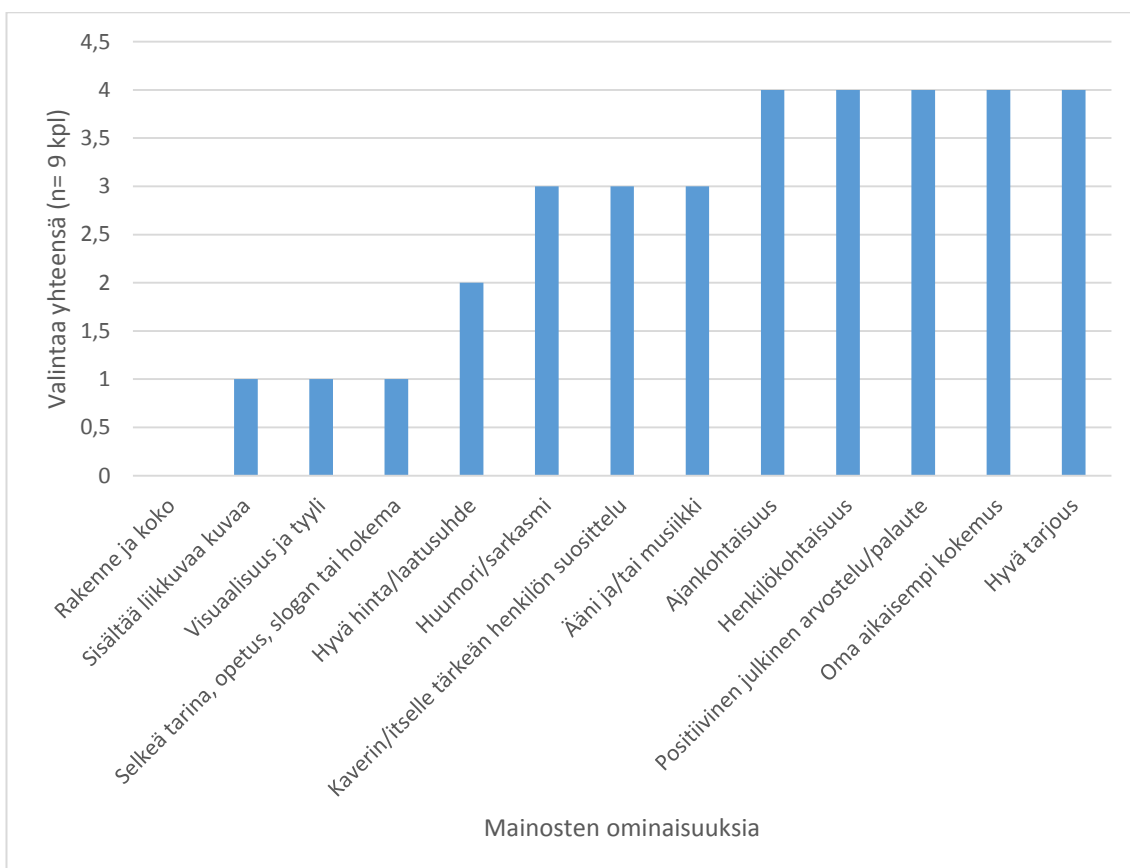
9) hyvä hinta-laatusuhde, 10) kaverin / itselle tärkeän henkilön suosittelu, 11) huumori / sarkasmi, 12) hyvä tarjous sekä 13) rakenne ja koko.

Panostamalla tiettyihin yksittäisiin mainosten ominaisuuksiin voidaan lisätä halutun markkinointiviestin tehokkuutta ja saavuttaa valittu tavoite varmemmin. Se mikä ominaisuus milloinkin on toimiva, riippuu markkinoitavasta tuotteesta ja palvelusta, eli siitä mitä markkinoidaan sekä kohderyhmästä, eli kenelle markkinoidaan. Mainoksen tarkoituksena on herättää huomio ja jäädä kohderyhmän mieleen. Jokainen mainokseen huomionsa kiinnittävä asiakas on palvelun ja/tai tuotteen markkinoijalle arvokas. Erilaisia ominaisuuksia taitavasti yhdistelemällä mainos voi olla yhtä aikaa visuaalisesti tyylikäs, informatiivinen, kiinnostava, puhutteleva ja tehokas. Mainosten ominaisuuksiin liittyvät valinnat ovat tärkeitä, sillä jos ne menevät pieleen voi saavutettu tulos olla edellisen vastakohta, ei-toivottu ja jopa negatiivinen.

Selvitin tutkimuksessani millaisiin mainosten ominaisuuksiin nuoret kiinnittävät huomiota (Liite 5.). Eniten huomio kiinnittyy (Kuva 16.) mainoksen rakenteeseen ja kokoon, siihen että siinä on hyvä tarjous, mainoksessa käytettyyn huumoriin / sarkasmiin sekä kaverin tai itselle tärkeän henkilön suositteluun. Jokainen yksittäinen mainoksen ominaisuus kiinnittää kuitenkin nuorten huomion. Mainoksen rakenteella ja koolla viitataan mainoksen fyysiseen kokoon ja mainostilan halluunottoon. Jos mainoksessa on käytetty ääntä tai kuvaa rakenteella ja koolla viitataan puolestaan mainoksen kokonaispituuteen. Opinnäytetyössäni selvitin, mitkä ovat nuorten mielestä hyvän mainoksen tärkeimpiä ominaisuuksia (Liite 5.). Nuoret saivat vapaasti valita annettujen vaihtoehtojen joukosta ne ominaisuudet, jotka he katsoivat tärkeimmiksi. Tärkeimpiä ominaisuuksia (Kuva 17.) ovat tutkimuksen mukaan ajankohtaisuus, henkilökohtaisuus, tuotteen saama julkinen positiivinen arvostelu tai palaute, oma positiivinen aikaisempi kokemus sekä mainoksessa oleva hyvä tarjous. Nämä ovat ominaisuuksia, joita nuorten mielestä tulee löytyä hyvästä ja kiinnostavasta mainoksesta. Kukaan haastatelluista nuorista ei kokenut tärkeäksi hyvän mainoksen ominaisuudeksi mainoksen rakennetta ja kokoa. Nuoret eivät kokeneet erityisen tärkeiksi hyvän ja tehokkaan mainoksen ominaisuuksiksi myöskään visuaalisuuteen ja tyyliin liittyviä seikkoja.



KUVA 16. Mainosten ominaisuuksia, joihin nuoret kiinnittävät huomiota



KUVA 17. Mainosten tärkeimpiä ominaisuuksia nuorten mukaan

Tämä on mielenkiintoista, sillä ne ovat kuitenkin ominaisuuksia, joihin nuoret kiinnittävät huomiota. Ristiriidasta huolimatta osa nuorista koki mainosta suunniteltaessa asiantuntevan graafikon palkkaamisen hyvänä ja tarpeellisena toimenpiteenä. Nuorille suunnattuihin mainoksiin on tärkeää panostaa, jotta kohderyhmä kiinnostuu niistä. Nuorille suunnattu mainos saa nuorten mukaan olla tarkoituksella vähän keskeneräinen, kotikutoinen ja ei niin valmis. Parhaimmassa tapauksessa se voi lähentää organisaatiota ja nuoria.

Kohtaamme väistämättä erilaista tietoa ja markkinointia paikoissa, joissa kuljemme ja joissa vietämme aikaa. Tutkimuksessani selvitin millainen mainos, ilmoitus tai palvelua kuvaava esite kiinnittää nuorten huomion positiivisella tavalla ja erottuu massasta. Selvitin millaisia värejä, fontteja, kuvia ja muita elementtejä hyvässä mainoksessa nuorten mielestä tulee olla. Nuorten mukaan sillä, miten asia on esitetty, on merkitystä. Selkeä ja pelkistetty ilmaisumuoto sekä innostava sisältö vetoavat nuoriin. Nuorten mukaan on myös tärkeää, että mainoksesta löytyy riittävästi perustietoa palvelusta, siitä mikä palvelun kohderyhmä on ja siitä mistä saa tarvittaessa lisätietoa. Tärkeää on myös se, että mainos tarjoaa konkretiaa ja jotain uutta tietoa. Joskus näyttävä ja rajoja rikkova tyyli voi myös toimia.

Ulkoasu suht. pelkistetty, ei liian monimutkainen ja semmonen innostava teksti. Ja et kelle se soveltuu, minkä ikäisille ja mikä on kohderyhmä.

Silmiin sattuu ja itkettää, jos mainokset on huonoja ja vanhanaikaisia.

Toisten mielest on läppäjuttu, jos on överimainos, mut ei se kaikille välttämättä aukee

Myös mainoksen, esitteen ja julisteen otsikolla sekä niihin liitetyillä kuvilla on nuorille merkitystä. Otsikon toivotaan olevan selkeä ja markkinoitavaa asiaa kuvaileva. Otsikon tulee olla tarpeeksi suuri, jotta se näkyy myös kauemmaksi. Otsikon lisäksi mainoksessa olisi hyvä kirjoittaa vähän suuremmalla fontilla muitakin yksittäisiä sanoja tai lauseita. Ne voivat toimia tehokeinoina ja katseen vangitsijoina. Nuorten mukaan värikäs kuva kiinnittää huomion. Myös luontoaiheiset kuvat (kukat, maisemat jne.) kiinnostavat. Nuorten mukaan kuvien iloisuus saa hyvälle tuulelle, jolloin mainoskin jää helpommin mieleen. Tärkeäksi koettiin lisäksi se, että kuva liittyy jotenkin markkinoitavaan asiaan. Kiinnostavia mainoksia ovat

usein erilaiset elokuvamainokset ja tapahtumamainokset, koska niissä on kuvia. Pelkkää tekstiä sisältävät mainokset eivät kiinnosta. Kuvien tunnelmalla on myös merkitystä. Kuvapankkikuvat ovat usein teennäisiä ja niihin voi olla vaikeaa samaistua. Kuvien teemoissa vastakohtien asettelu ja vertailu voivat toimia hyvin.

Et ois joku semmonen järkevä se otsikko, ku mä ainakin ite yritän karttaa kaikkee hötöntöttö.

Semmosii niinku ilosia kuvia. Ihminen joka nauraa, hymyilee. Siitä tulis itellekin hyvä mieli ja kiva fiilis.

Joku kiva maisemakuva tai joku luonnosta otettu kuva.

Semmoset kuvapankkikuvat mitä käytetään oppikirjoissa on vähän lame. Kuvien fiilis ratkaisee.

Kuvissa tärkeätä on nykyaikaisuus. Et näkee et sitä ei oo vaan räp-pästy.

Mainoksessa sekä toimintaa kuvaavissa esitteissä ja julisteissa on mahdollista käyttää erilaisia värejä. Markkinoinnissa tehtyihin värivalintoihin vaikuttaa ensisijaisesti organisaation visuaalisen ilmeen värimaailma ja niiden käytöstä annetut ohjeet. Jonkin verran markkinoinnissa on mahdollisuus kuitenkin käyttää myös luovuutta. Se miten paljon, riippuu luonnollisesti organisaatiosta sekä markkinoitavasta tuotteesta, palvelusta ja kohderyhmästä. Jokaisen lempivärit ovat yksilöllisiä. Näin myös mainoksissa käytettäviin väreihin liittyy erilaisia toiveita ja mielihiteitä. Nuoret nostivat esille, että mieluisimpia värejä mainoksissa ovat turkoosi, pinkki, keltainen, vihreä, musta ja valkoinen. Nuorten mukaan on tärkeää, että mainos on värikäs ja pirteä. Värivalintoihin voi hakea inspiraatiota esimerkiksi vuodenajoista. Tärkeää on myös se, miten värejä on käytetty. Värejä voi olla myös liikaa, mikä ei ole hyvä. Värikäs mainos herättää nuorten mielenkiinnon ja synnyttää halun tutustua asiaan lisää. Nuorten mukaan on hyvä valita mainokseen kirkkaita värejä, mutta pysyä kuitenkin vain muutamassa värisävyssä. Jos mainoksessa on käytetty useita eri värejä, siitä tulee helposti sekava. Olennaista värivalintojen tekemisessä on tutkimuksen mukaan kontrastin, eli värien syvyyksien ja vastakohtaisuuksien hyödyntäminen.

Ku just jossain vaik lääkärilapuis on sinistä ni se ei oo semmonen kiva.

Mun mielest just semmonen pistävä väri, keltanen tai semmonen vahva väri jonka niinku huomaa.

Semmonen niinku värikäs mainos kiinnittää ihmisten huomion. Kun se pompsahtaa sillee muitten mainosten joukosta.

Jos liian paljon laittaa eri värejä ni sit se voi olla vähän sillee et siit ei ota mitään tolkkua ja alkaa vaan niinku päätä särkee.

Mainoksen tekstin koolla on nuorten mielestä merkitystä. Se, miten paljon mainoksessa on tekstiä ja miten hyvin se näkyy, ovat asioita, joihin nuorten mukaan kannattaa kiinnittää erityistä huomiota. Yksi hyvä tehokeino tutkimuksen mukaan on se, että nostaa mainokseen esille vain joitakin markkinoitavaan asiaan liittyviä tehosanoja ja ne olisivat tarpeeksi suurella fontilla. Yksittäiset sanat näkyvät paremmin kauas ja niistä on ohikulkijankin helppo ymmärtää mihin asioihin mainos liittyy ja innostua tutkimaan asiaa lisää. Ohjaamon kaltaisessa palvelussa tehosanoja voisivat olla esimerkiksi työ, koulutus, asuminen, toimeentulo, hyvinvointi, vapaa-aika, ihmissuhteet ja terveys. Jos mainoksessa on tekstiä liian pitkästi, niin siihen ei tule nuorten mukaan tutustuttua niin helposti. Ihmisillä on nykypäivänä usein kiire ja siksi tärkeä info täytyykin saada irti mainoksesta helposti ja nopeasti.

No varmaan niinku ärsyttävintä on se, et jos siel on jotain pikkupräänttiä.

Nykyään ihmisillä on niin kiire, et ois hyvä kun fontti ois tarpeeks isolla ni se herättäis huomion, et aa täs on tämmönen juttu, meenpäs kattoon lähempää.

Jos otsikko on isolla ja muuten pientä tekstii, niin on vaan sillee et äh tos on vaan joku mainos.

Jos mainoksessa on pitkästi kirjoitettu vaikka tarvitsetko tukea plaaplaa, niin helposti tulee kielteinen fiilis, kun ei jaksa tai ehdi keskittyä tarkemmin asiaan.

Lyhyt pituus houkuttelee, saa helposti infon irti. Jos on liian paljon tekstiä, ei jaksa lukea.

8.3.3 Asiakaslähtöiset yhteydenottokeinot palvelussa

Tutkimuksen mukaan on tärkeää, että palvelun yhteydenottokanavat ovat monipuoliset ja että palvelussa ei oleteta yhden yhteydenottoväylän toimivan kaikille.

Nuoret eivät elä pelkästään virastoaikojen puitteissa niin kuin ei suurin osa ihmisistä muutenkaan. Nykyään on hyvin tavallista, että esimerkiksi verkkopankin kautta maksetaan laskuja illalla. Usein joku asia voi tulla mieleen nuorelle vaikkapa klo 10 illalla ja jos hän ei heti voi laittaa asiaa johonkin ylös, sen hoitaminen voi unohtua tai jäädä. Tästä johtuen esimerkiksi mahdollisuus lähettää illalla tai jopa yöllä viestiä Facebookin kautta, WhatsAppilla, tekstiviestillä, chatissa tai sähköpostilla on nuorten näkökulmasta hyvä asia. Työntekijä voi vastata viestiin omien työaikojensa puitteissa, mutta nuori saa kuitenkin vietyä asiaa eteenpäin siinä hetkessä, kun se hänelle on ajankohtainen. Monissa virastoissa puhelinaika on aikaisin aamulla. Tämä palvelee hyvin harvoja, koska on niin aikaisin. Moni palvelujärjestelmän ulkopuolelle jäänyt nuori elää hetkessä ja vuorokausirytmillä voi olla mennyt sekaisin. Joissakin tapauksissa voi mennä monta päivää, ennen kuin yhteydenotto kyseisenä aikana onnistuu sillä seurauksella, että hoitamattomat asiat kasaantuvat ja asiakkaan tilanne hankaloituu entisestään.

Facebookissa toi viestimahdollisuus on hyvä, koska vaikkakaan ei saisi vastausta saman päivän aikana ni todennäköisesti seuraavana päivänä. Ku et jos ois vaan et pysty soittaan ja sit et menee vaikkoneljäältä linja kiinni ni sit se vois olla vähän hankalaa.

Jos miettii vaikka jotain sossua, missä on puhelinpäivystys klo 8-9 ja mikä on kiinni silloin, tällöin ja tollon, niin se ei oo niin matala se heidän palvelun kynnyks.

Iltachat-mahdollisuus vois olla hyvä esim. klo 17-19, jos ei oo mikään iso asia mitä tarvii selvittää.

Vaikein hetki on se ilta, kun ei mitään (palvelua) oo.

Selvitin mitkä yhteydenpitokeinot oman työntekijän kanssa ovat palveluiden piirissä olevien nuorten mielestä mieluisimpia ja miksi. Nuoret saivat valita seuraavista vaihtoehtoista: puhelu, tekstiviesti, WhatsApp-viesti, sähköposti, Facebook-viesti, Livechat, henkilökohtainen tapaaminen ohjaajan kanssa tai joku muu. Nuorten mielestä mieluisin yhteydenpitokeino on WhatsApp-sovellus. Kyseinen sovellus on hyvä tekstiviestin korvike, koska se on ilmainen. Sen avulla voi nykyään tehdä myös ilmaisia puheluita. Ilmaiset viestimahdollisuudet helpottavat erityisesti niiden nuorten yhteydenpitomahdollisuuksia, joilla on taloudellisesti heikko tilanne. Nuorten mukaan ilmaisuuden lisäksi hyvää on myös se, että sovelluksen kautta lähetettyihin viesteihin voi palata myöhemmin ja vastauksen

viestiin voi lähettää itselle sopivaan aikaan. Sovelluksen avulla on kätevä tarkistaa jälkikäteen esimerkiksi sovitun tapaamisen ajankohta työntekijän kanssa, jos se on päässyt unohtumaan.

Tutkimuksen mukaan Ohjaamon kannattaa hyödyntää WhatsApp-sovellusta tiedottamisessa ja nuorten ohjauksessa. Nuoret suosittelivat yleisen WhatsApp-ryhmän käyttöön ottamista. Työntekijä voi säästää sen avulla aikaa, kun hänen ei tarvitse lähettää useille nuorille erikseen viestiä. Ryhmä palvelee myös nuoria. Jos joku nuori kysyy ryhmässä jonkin tarkentavan kysymyksen, saavat kaikki ryhmässä mukana olevat nuoret samalla vastauksen asiaan tai vahvistuksen omalle aikaisemmalle tulkinnalleen. Tärkeä huomio on, että sovellusta voivat hyödyntää vain ne nuoret, joilla on käytössään älypuhelin. Facebookin hyödyntäminen yhteydenpidossa on suosituin tapa heti WhatsAppin jälkeen. Nuorten mukaan sen kautta tavoittaa hyvin työntekijän. Tavoittaminen toki riippuu siitä kuinka aktiivisesti työntekijä on itse ottanut Facebookin käyttöön ohjauksen työkaluna.

No varmaan WhatsApp, Facebook ja ihan normaali viesti.

Jos mistään muualta ei saa kii, ni Facebookista yleensä saa.

Jos ei oo saldoo ni sit toi tekstari vois olla vähän huono.

Nuorten mukaan henkilökohtainen tapaaminen on hyvä tapa pitää yhteyttä oman työntekijän kanssa. Monen nuoren on helpompi selittää oma asia kasvotusten omalle työntekijälle kuin kirjoittaa hänelle pitkä viesti. Kirjoittaessa viestiä voi vahingossa kirjoittaa väärin tai toinen voi tulkita viestin virheellisesti. Toki tapaamisessakin voi niin käydä, mutta sen yhteydessä on helpompi tarkistaa asioita ja tarvittaessa korjata väärinymmärryksiä kuin viesteissä. Tutkimuksen mukaan tapaamisten välissä on kuitenkin hyvä käyttää monipuolisesti erilaisia viestimahdollisuuksia.

Toisaalta yhteydenpito sähköpostitse on myös monelle nuorelle toimiva tapa. Sähköpostiviestistä mieluisan tekee se, että voi rauhassa miettiä mitä haluaa sanoa ja viestiä voi halutessaan korjata ennen kuin lähettää. Yhteydenpito sähköpostitse voi olla alkuun nuorelle puhelua helpompi vaihtoehto, jos häntä jännittää puhua puhelimesta vieraan ihmisen kanssa tai jos hän ei oikein tiedä millaisesta

palvelusta Ohjaamossa on kyse. Maahanmuuttajataustaisilla nuorilla heikko suomen kielen taito saattaa myös nostaa soittamisen kynnyistä. Työntekijän puheluun ei aina pysty vastaamaan heti ja tällöin jokin tärkeä juttu voi mennä ohitse. Mahdollisuus hyödyntää erilaisia viestimahdollisuuksia on nuorten mielestä hyvä.

No sähköposti on kyl mulle mieluisin, ite en tykkää puheluista, sähköpostissa voi ajan kanssa miettiä, jos pitää jotain sopia.

Sähköposti. Must se on ihan hyvä. Ei oo ollu tarvetta niin kiireellisesti saada tietoa.

Jos ei ole aikaa tavata, voi jättää tekstiviestin. Jos ei tarvitse nopeasti vastausta voi laittaa sähköpostia.

En ikinä puhu puhelimesta. Puhelimesta puhuminen on jännittävää. Sekä suomen kielellä että äidinkielellä.

8.3.4 Perinteisiä viestintä- ja markkinointikeinoja

Tutkimustulokset osoittavat, että internetin ja sosiaalisen median lisäksi erilaiset ilmoitustaulut kiinnostavat nuoria tiedon lähteenä. Ohjaamo Espoon olisikin tärkeää kartoittaa erilaisia mahdollisia ilmoitustauluja ja kiinnittää niihin Ohjaamon julisteita. Tärkeää olisi, että ilmoitustaulut ovat niissä paikoissa, joissa nuoret muutenkin liikkuvat ja joita seuraavat. Kirjastot ja niissä olevat ilmoitustaulut nousivat tutkimuksen mukaan hyväksi paikoiksi markkinoida palvelua. Myös erilaiset virastot, kuten Kela ja sosiaalitoimi, voivat toimia hyvinä tiedonlähteinä. Niissä asiakkaana olevat nuoret saavat tietoa palveluista oman työntekijän kautta tai tutustumalla erilaisiin esitehyllyihin ja ilmoitustauluihin esimerkiksi odottaessaan oman tapaamisen alkua aulassa. Palvelujärjestelmän ulkopuolelle jäänyt nuori ei luonnollisesti tavoita tietoa suoraan virastojen kautta, mutta voivat hyötyä siitä, jos esimerkiksi palvelujen asiakkaana oleva kaveri tai muu tärkeä henkilö välittää niistä infoa. Markkinointia olisi tutkimuksen mukaan tärkeää vielä kehittää ja aktivoida lisää virastoissa.

Facebookki on mun mielest nykyään tosi hyvä kanava. Ei tarvii erikseen mitään paperilappuja. Kaikki tieto näkyy niinku sieltä ja voi milloin vaan palata niihin asioihin.

Ilmoitustauluja tulee joskus luettua kirjastoissa. Niis on niin paljon kaikkee.

Ekana mä menisin varmaan kaikki just kelat ja sosiaalitoimet ja kaikki virastot läpi mis mä oon asiakkaana. Ja sit jos mä en oikeasti huonolla tuurilla löytäis niistä mitään ni mä varmaan googlettaisin. Musta olis hyvä jos olis tyyliin sosiaalitoimessakin, kun siel on niitä lomakehyllyi, niin siel voi olla kans semmosii esitteitä mitä voi ottaa mukaan niinku eri palveluista.

Tutkimuksen mukaan palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten tavoittamisessa kannattaa hyödyntää yhteistyötä asuntoyhtiöiden ja erityisesti nuorisosasuntoja tarjoavien tahojen kanssa. Näistä esimerkeiksi nousivat Espoon alueella Nuorisosäätiö, Hoas ja Nuorisosasuntoliitto. Markkinointi siellä, missä nuoret asuvat on järkevää. Nuorisosasunnoissa kohderyhmä on ikänsä puolesta oikea. Ainoa haaste on saada nuoret kiinnostumaan mainoksista ja tutustumaan niihin lähemmin. Tutkimuksen mukaan nuorisosasunnoissa kannattaa hyödyntää markkinoinnissa ilmoitustauluja, jokaiselle asukkaalle vuokrasopimuksen yhteydessä annettavaa asukaskansiota sekä perinteistä mainosten postiluukkuihin jakamista. Jos mainoksia jaetaan sattumanvaraisesti kaikkiin lähialueen taloihin, suuri osa markkinoinnista menee hukkaan, koska kohderyhmä on väärä. Tällainen markkinointi ei ole kovin kannattavaa. Vain, jos käy hyvä tuuri, markkinointi voi kohdentua välillisesti oikein.

Aina ku muuttaa saa sen kansion mis on kaikki vuokrasopparit ja muut nii ne firmathan vois hyvin sujauttaa sinne mukaan Espoon Ohjaamon esittein.

Kun jengii just muuttaa vaik Nuorisosäätiölle tai Hoasille tai tämmösten säätiöiden asuntoihin, niin rappukäytävillä ilmoitustaululla vois olla lappu.

Jos vaikka koulu menee puihin ja joutuu opiskelijäkämpästä muuttamaan pois ni siinä kohtaa ku lähetetään postissa eropaperit (koulusta) ni esim. Hoas vois pudottaa sinne kirjeeseen mukaan vaikka teiän (Ohjaamon) esittein et ootko sä nyt ihan varma et sä meinaat tässä niinku yksin jatkaa eteenpäin vai tarttisiksä kenties jonkun tukea et vähän niinku tavallaan semmosta piilomainontaa mut semmost et tuodaan kuitenkin kohdeihmisten nenän eteen tietoa et tässä ois vielä tämmönen mahdollisuus.

8.4 Tutkimustuloksista toimintamalliksi

Tutkimustulosten pohjalta luomani toimintasuunnitelman (Liite 7.) tavoitteena on ohjata ja tukea Ohjaamo Espoon toimintaa niin, että palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten tavoittaminen olisi jatkossa nykyistä tehokkaampaa ja asiakaslähtöisempää. Suunnitelma rakentuu eri osatavoitteista, joista jokainen sisältää kuvauksen nykytilanteesta ja kehittämistarpeesta sekä konkreettisista toimenpiteistä ja vastuista, joiden avulla uudet käytännöt voidaan ottaa käyttöön. Olen valinnut toiminnan kehittämisen kannalta keskeisiksi tavoitteiksi seuraavat: aktiivinen ja säännöllinen jalkautuminen nuorten pariin, nuorten osallisuuden kehittäminen, asiakaslähtöisyys toiminnan markkinoinnissa ja viestinnässä, asiakaslähtöisyys palvelun saatavuudessa, aulatilán viihtyisyydestä ja toimivuudesta huolehtiminen, vähävaraisten nuorten arjen helpottaminen sekä nuorten motiivointi ja palkitseminen.

Kuultuani nuorten ääntä, syntyi näkemys siitä, että ne ovat sellaisia, joihin Ohjaamo Espoossa on syytä kiinnittää huomiota ja joita tulee kehittää nykyisestä, jotta voimme tavoittaa nuoria tehokkaammin ja asiakaslähtöisemmin. Toimintasuunnitelma tarjoaa työkaluja tähän kehittämistyöhön. Tavoitteena on yhdessä Ohjaamo Espoon asiantuntijoiden kanssa arvioida kriittisesti toimintasuunnitelmaa ja siihen liittyviä toimenpiteitä. Arvioinnin jälkeen tarkoituksena on päivittää ja täydentää suunnitelmaa tarpeen mukaan niin, että se palvelee Ohjaamo Espoon ja kohderyhmän tarpeita mahdollisimman hyvin sekä tukee hankkeelle asetettuja tavoitteita. Tämän jälkeen tavoitteena on valikoida yhdessä toimenpiteet, jotka nostamme yhteisen kehittämisen kohteeksi ensimmäiseksi ja sopia millä aikataululla etenemme kehittämistyössä. Suunnitelma on, että kuvaamani toimenpiteet viedään käytäntöön asteittain vuoden 2017 alusta alkaen.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustulosten mukaan nuorten palvelussa on tärkeää panostaa tekijöihin, mitkä luovat palveluun matalan kynnyksen. Parhaimmassa mahdollisessa tapauksessa palvelu on kokonaan kynnyksetön, mutta jo toimenpiteet, joilla kynnyksestä saadaan edes hivenen matalampi, voivat helpottaa ja tehostaa palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten tavoittamista. Nuorten ääntä ja toiveita huomioimalla voidaan palvelusta luoda asiakaslähtöinen. Tässä luvussa koostetaan yhteen tutkimuksen keskeisimmät tulokset asiakaslähtöiseen viestintään ja markkinointiin, nuorten kohtaamiseen ja palveluun kiinnittymiseen sekä nuorten ryhmätoimintaan ja osallisuuteen liittyen.

9.1 Asiakaslähtöinen viestintä ja markkinointi

Markkinointi ja toiminta siellä, missä nuoret ovat ja viettävät vapaa-aikaansa on kannattavaa. Espoossa jalkautumisen merkitys korostuu. Ei riitä, että toimii ja markkinoi vain yhdessä paikassa, vaan palvelu täytyy viedä lähemmäksi nuorta tavalla tai toisella. Kaupunkimaisesta ympäristöstä löytyy runsaasti paikkoja, joissa nuoret viihtyvät ja viettävät arkeansa ja vapaa-aikaansa ja mitkä tarjoavat jalkautumisen ja nuorten kohtaamisen mahdollisuuksia. Tutkimustulokset osoittavat, että jalkautuminen tulee mieltä nuorten kannalta kiinnostavaksi ja hyödylliseksi kokonaisuudeksi. On tärkeää, että pop upeissa ja tapahtumissa tarjolla olevat palvelut ja palveluntarjoaja on laitettu selkeästi esille.

Nuoria kiinnostavia mediakanavia ovat verkkomainonta, ulko- ja liikemainonta sekä messut ja tapahtumamarkkinointi. Viestintä ja markkinointisuunnitelmaa tehtäessä ja markkinointitoimenpiteitä toteuttaessa on tärkeää huomioida nämä, jotta viestintä kohdentuu oikeisiin mediakanaviin. Tutkimuksen mukaan mainonnassa kannattaa hyödyntää aktiivisesti sosiaalista mediaa ja erityisesti Facebookia, Instagramia ja YouTubea. Aktiivinen läsnäolo sosiaalisessa mediassa on tärkeää. Matalan kynnyksen palvelussa yhteydenottokanavien on oltava monipuolisia. Mieluisin yhteydenpitokeino tutkimuksen mukaan on WhatsApp-sovellus.

Se millainen mainos on milloinkin toimiva, riippuu markkinoitavasta tuotteesta ja palvelusta sekä kohderyhmästä. Mainoksessa, esitteessä tai julisteessa on kiinnitettävä huomiota kokonaisuuteen, otsikkoon, kuviin, väreihin ja tekstin kokoon. Tärkein info tulee saada irti mainoksesta tai ständistä helposti ja nopeasti. Sosiaalisen median lisäksi markkinoinnissa kannattaa hyödyntää perinteisempiäkin keinoja. Esitteiden jakaminen, julisteiden kiinnittäminen sekä erilaisten tapahtumien, infojen ja pop-upien järjestäminen ovat nuorten tavoittamisen kannalta kannattavia markkinointitoimenpiteitä. Markkinoinnissa kannattaa tutkimustulosten mukaan hyödyntää nuorten ympärillä olevaa palvelu- ja tukiverkostoa esimerkiksi erilaisia virastoja, mutta yhtä hyvin kaikille avoinna olevia tiloja esimerkiksi kirjastoa ja kauppakeskuksia sekä erilaisia harrastuspaikkoja.

Nuorten mielestä erilaiset kilpailut, arvonnat ja äänestykset voivat herättää nuorten mielenkiinnon ja niiden avulla kannattaakin heidän mukaansa tavoitella palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneitä nuoria ja aktivoida heitä mukaan toimintaan. Voimme välttää tutkimuksen mukaan suuren osan markkinointiin ja viestintään liittyvistä mokista, jos kysymme suoraan nuorilta mitä he haluavat. Nuorisokulttuurin tuntemus on myös keskeistä.

9.2 Nuorten kohtaaminen ja kiinnittyminen palveluun

Kun nuori on saatu tavoitettua palvelun piiriin, on seuraavaksi tärkeää onnistua kiinnittämään nuori palveluun. Tutkimuksen mukaan ensimmäinen kohtaaminen on kaiken a ja o, sillä se määrittelee usein sen palaako nuori palveluun vai ei. Matalaan kynnykseen palvelussa vaikuttavat tutkimustulosten mukaan tilan sisustus ja ilmapiiri, sijainti, aukioloajat sekä yhteydenottomahdollisuudet. Nuorille suunnatussa palvelussa on ensiarvoisen tärkeää panostaa tilan viihtyvyyteen ja tunnelmaan. Se hetki, kun nuori odottaa palvelussa oman ohjaajan kohtaamista on yhtä tärkeä kuin varsinainen tapaaminen. Tutkimustulokset osoittavat, että palvelun aukioloajoilla ja saatavuudella on merkitystä, jos sen halutaan olevan tavoitettavissa matalalla kynnyksellä. Pelkkä virastoaikaan aukiolo ei enää riitä.

Palvelun tavoittamisen ja saatavuuden näkökulmasta myös sijainnilla on merkitystä nuorille. Tutkimustulosten mukaan on hyvä, jos palvelu on helppo löytää ja

keskeisellä paikalla. Kaikki eivät kuitenkaan toivo palvelulle liian näkyvää sijaintia. Ystävällinen lähestyminen ja nuorten jututtaminen ovat toimivia tapoja nuorten kohtaamisessa. Avoin huolipuhe ja kyseenalaistaminen ovat joskus tarpeen. Palvelun väkisin tyrkyttäminen tai nuoren painostaminen eivät ole toimivia ja asiakaslähtöisiä keinoja.

9.3 Ryhmätoiminta ja nuorten osallisuus

Palveluntarjoajien on tutkimuksen mukaan kiinnitettävä huomiota asiakaslähtöisyyteen ja nuorten toiveisiin. Kohtaamisessa on tärkeää ottaa nuorten elämäntilanteet huomioon yksilöllisesti. Monenlainen yhteistoiminta, rennot pelit, retket, tutustumiskäynnit sekä infot ja ryhmät hyödyllisistä aiheista kiinnostavat nuoria. Omaan henkilökohtaiseen tilanteeseen sopivat teemat kiinnostavat eniten. Paras aika toteuttaa nuorille suunnattua toimintaa on iltapäivällä kolmen jälkeen. Tutkimuksen mukaan hyvin hoidettu ryhmäytyys lisää nuorten ryhmään sitoutumista. Nuorille suunnatussa toiminnassa on tärkeää kerätä nuorilta toiveita, jotta toiminta olisi mahdollisimman asiakaslähtöistä. Nuoret pitivät hyvänä sitä, että Ohjaamon toteuttamiin tapahtumiin voi ottaa mukaan kaverin.

Tutkimuksen mukaan nuoret lähtevät mukaan toimintaan, sen suunnitteluun ja kehittämiseen parhaiten silloin, kun siinä on jotain itselle merkityksellistä ja jotain mikä motivoi. Nuoret osallistuvat ilman palkkiotakin, mutta se voi helpottaa nuorten motivoinnissa. Tutkimuksen mukaan nuoria kiinnostavat erityisesti sellaiset palkinnot ja palkkiot, joilla on heille itselleen jotakin merkitystä. Kiinnostavin palkinto on sellainen, mikä on voittamisen arvoinen. Tutkimuksen mukaan nuoret ovat valmiita auttamaan Ohjaamo Espoota markkinoimaan Ohjaamoja ja kertomaan Ohjaamosta saamiaan hyviä kokemuksia omassa verkostossaan, harrastuspaikoissaan, kouluissaan ja asuinpaikoissaan.

10 POHDINTA

Tässä luvussa pohdin saavuttamieni tutkimustulosten suhdetta aiempaan tutkimukseen, toteutunutta tutkimusprosessia ja omaa ammatillista kasvua sekä tuon esille ehdotuksia jatkotutkimusaiheiksi. Kuvaa myös kokemuksiani syrjäytymisvaarassa olevien nuorten parissa työskentelystä ja heidän arjen haasteistaan.

10.1 Tutkimustulosten suhde aiempaan tutkimukseen

Opinnäytetyön viitekehykseen liittyviä keskeisiä käsitteitä ovat asiakaslähtöisyys, osallisuus ja matala kynnyks. Aikaisemmissa tutkimuksissa (esim. Löytänä & Korteso 2011 ja Morton & Montgomery 2011) on tuotu esille asiakaslähtöisyyden ja nuorten osallisuuden merkitys yksilön kannalta sekä nuorten palveluiden suunnittelun ja kehittämisen tukena. Saavuttamani tutkimustulokset ovat samoilla linjoilla. Nuorten mukaan palvelun kehittämisessä tärkeää on huomioida nuorten ääni eli nuorten erilaiset kokemukset ja toiveet. Myös matalaa kynnystä palvelussa on tutkittu aiemminkin (esim. Törmä 2009b). Tutkimustulokset tukevat aikaisempaa tutkimusta. Nuoret toivat esille tässä tutkimuksessa konkreettisia esimerkkejä siitä mistä matala kynnyks heidän mukaansa syntyy. Tutkimustulosten ja oman ammatillisuuteni pohjalta syntyi ymmärrystä (Kuva 18) siitä mihin asioihin tulee kiinnittää huomiota, jos tavoitteena on asiakaslähtöinen, matalan kynnyksen palvelu.

Keskeisiä teemoja tutkimuksessa ovat palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten tavoittaminen ja kohtaaminen, jalkautuminen heidän luokseen sekä asiakaslähtöinen viestintä ja markkinointi. Tutkimustulosten mukaan nuoria tavoittaa hyvin sosiaalisen median kautta. Sama kävi ilmi esimerkiksi Some ja nuoret 2016 -tutkimuksessa. (Ebrand Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2016) Nuoret toivat esille, että viestinnässä ja markkinoinnissa tulee panostaa selkeyteen ja kiinnittää huomiota siihen, että esitteet ja julisteet puhuttelevat nuoria ja ettei niissä ole liikaa tekstiä. Tätä samaa on painottanut myös Suomen digimarkkinointi Oy, joka on tutkinut nuorten tavoittamista. Tutkimukseen liittyvissä haastatteluissa lähes kaikki nuoret toivat esille, että kirjastot ovat

hyviä paikkoja markkinoida Ohjaamon kaltaista nuorten palvelua. Yllätyin kirjastojen saamasta huomiosta. Aikaisemman tutkimuksen mukaan (esim. Huynh 2013) nuorten kirjastojen käyttö on vähentynyt. Tutkimustuloksen perusteella Ohjaamossa kannattaa kuitenkin muistaa kirjastot mahdollisuutena, kun suunnitella erilaisia markkinointitoimenpiteitä ja jalkautumista eri paikkoihin.

Nuorten tavoittamisen mahdollisuuksia on tutkittu aikaisemminkin (esim. Merikivi ym. 2016, Nuorten mielenterveysseura Yeesi 2013 ja Ebrand Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2016). Kuitenkaan tutkimusta, missä olisi tutkittu nuorten tavoittamista nimenomaan syrjäytyneiden ja palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten lähtökohdista sekä asiakaslähtöisestä näkökulmasta, ei vielä ole. Siksi tämä tutkimus on arvokas ja merkityksellinen. Koska Ohjaamo-toiminta on vielä suhteellisen uutta, suoraan siihen liittyviä ja sitä esitteleviä tieteellisiä tutkimuksia on vasta vähän. Hankkeiden etenemisen myötä erilaisia tutkimuksia toimintaan liittyen on kuitenkin odotettavissa.

Tutkimukseni tuotti uutta tietoa ja ymmärrystä palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten tehokkaampaan ja asiakaslähtöisempään tavoittamiseen. Konkreettisesti tutkimukseni kautta saavutettua uutta tietoa ovat erilaiset nuorten palkitsemis- ja motivointikeinot. Tutkimustulokset avaavat hyvin myös erilaiseen ryhmätoimintaan ja tapahtumiin liittyviä nuorten toiveita sekä asioita, jotka nuorten mielestä ovat merkitseviä jalkautuessa. Opinnäytetyö kokoaa myös kattavasti yhteen nuorten näkemyksiä siitä, miten palvelusta kannattaa viestiä ja miten sitä tulee markkinoida, jotta se kiinnostaa nuoria.

10.2 Opinnäytetyöprosessin tarkastelu

Tutkimusprosessini lähti hyvin liikkeelle syksyllä 2015. Löysin melko pian sopivan aiheen opinnäytetyölleni yhteistyössä työelämän kanssa. Tutkimuslupien saaminen kesti odotettua pidempään, mikä viivästytti aineistonkeruun aloittamista. Odottaessani tutkimuslupia aloin kuitenkin jo keräämään alustavaa kirjallisuutta tutkimuksen viitekehykseen liittyen. Pääsin vauhtiin aineistonkeruussa vasta keuhällä 2016. Koen kuitenkin, että tutkimusprosessini oli kokonaisuudessaan onnistunut. Tutkimuksen lähtökohta, eli aito työelämän tarve, kannusti ja motivoi minua

tutkimukseni eri vaiheissa ja kuljetti tutkimusprosessiani eteenpäin. Sain koottua tutkimukseeni mielestäni kattavan teoreettisen katsauksen kuvaamaan tutkimukseni viitekehystä. Tutkimustulokset vastaavat asettamiini tutkimuskysymyksiin. Erilaiset tutkimukseen liittämäni kuvat, kuviot ja suorat lainaukset elävöittävät tekstiä mielestäni hyvin ja tekevät tutkimuksesta visuaalisesti kiinnostavan ja monipuolisen.

Opinnäytetyöprosessiin mahtuu myös kehitettävää. En saanut ryhmähaastatteluihin mukaan niin montaa nuorta kuin olin alkujaan suunnitellut. Syynä oli se, etteivät kaikki nuoret, joiden kanssa olin sopinut ryhmähaastattelun päässeekään paikalle sovittuna aikana. Koska ryhmähaastatteluihin osallistui kerralla melko vähän nuoria, ei luontevaa vuorovaikutusta haastateltavien kesken pääsyt syntymään. Moni haastatteluihini osallistuneista nuorista oli maahanmuuttajataustaisia. Vasta kehittyvä suomen kielen taito aiheutti haasteita joillekin nuorista. Tästä johtuen joidenkin yksittäisten kysymysten kohdalla minun täytyi avata käsitteitä ja teemaa melko paljon. Jäin pohtimaan olisinko saanut erilaisia vastauksia, jos kaikki haastateltavat olisivat olleet suomenkielisiä. Mielestäni oli kuitenkin hyvä, että sain mukaan myös maahanmuuttajataustaisten nuorten näkökulmaa. He ovat tärkeä ja keskeinen osa Ohjaamo Espoon asiakaskuntaa ja siksi heidän ääntään on tärkeää kuulla.

10.3 Oma ammatillinen kasvu

Olen toiminut syrjäytymisvaarassa olevien nuorten kanssa yli kuuden vuoden ajan, kesästä 2010 alkaen. Toimin yli viisi vuotta Omnian etsivässä nuorisotyössä, josta siirryin syksyllä 2015 nykyiseen tehtävääni. Aikaisemmin olen toiminut haastavassa asiakastyössä myös lastensuojelussa usean vuoden ajan. Näiden vuosien aikana olen kohdannut ja auttanut eteenpäin jo yli 800 espoolaista, kauniaislaista ja kirkkonummelaista nuorta. Tämä on kunnioitettava lukumäärä, sillä se on paljon enemmän kuin mitä monessa pienemmässä suomalaisessa kunnassa on kohderyhmäämme kuuluvia nuoria yhteensä. Kohtaamiset näiden nuorten kanssa ovat opettaneet ja antaneet minulle todella paljon ja kasvattaneet

minua ammatillisesti. Työ syrjäytymisvaarassa olevien ja jo syrjäytyneiden nuorten kanssa on vahvistanut kiinnostustani työskennellä heikossa asemassa ja vaikeissa elämäntilanteissa olevien ihmisten tukemiseksi.

Kiinnostus viestintään ja markkinointiin liittyviin asioihin on syntynyt toimiessani sivutoimisena yrittäjänä. Tämä tutkimus lisäsi viestintään ja markkinointiin liittyvää käytännön osaamistani sekä vahvisti ymmärrystäni siitä, että niihin liittyvät toimet on tärkeää hoitaa hyvin. Sinnepäin tai puoliksi tehty tuottaa vain keskinertaisia, jopa huonoja tuloksia. Kun halutaan tavoittaa tietty kohderyhmä, on varmistettava, että organisaation valitsemat keinot palvelevat ja puhuttelevat juuri sitä. On resurssien tuhlausta toteuttaa markkinointitoimenpiteitä, jotka eivät tavoita nuoria tai jotka ovat nuorten näkökulmasta epäonnistuneita, tylsiä tai vanhanaikaisia.

Markkinointityö on tärkeää. Kiireisessä arjessa, jossa jokaisella asiantuntijalla on hoidettavanaan oma pala yhteisestä kakusta voi olla kuitenkin haastavaa löytää riittävästi aikaa markkinointiin. Se helposti jää vain muutamien yksittäisten henkilöiden harteille, jolloin se saattaa kuormittaa heitä liiaksi. On tärkeää muistaa edellä mainitsemani nuorten osallisuus ja sen tuomat mahdollisuudet. Palvelun parhaimpina markkinoijina ja promoottoreina voidaan pitää kohderyhmän jäseniä. Saamaansa ohjaukseen ja tukeen tyytyväinen nuori on kultakimpale markkinointiviestinnän näkökulmasta, jos resurssi osataan hyödyntää ammatillisesti oikein. Kun taakkaa kyetään jakamaan osallistamalla nuoria, on se lopulta kaikkien yhteinen etu. Näiden vuosien aikana olen oppinut, että sosiaalinen media on tärkeä ja hyödyllinen työkalu nuorten kanssa tehtävässä työssä. Sen lukuisat erilaiset mahdollisuudet on tärkeää ottaa työkaluksi ja huolehtia, että palvelun läsnäolo erilaisissa kanavissa on näkyvää ja aitoa. Myös saavuttamani tutkimustulokset puoltavat tätä.

Ohjaamo Espoon ensimmäisen toimintavuoden aikana tekemäni asiakas-, tiimi- ja verkostotyö sekä toteutunut tutkimusprosessi ovat lisänneet ja syventäneet ymmärrystäni matalan kynnyksen palvelusta. Olen koonnut alle (Kuva 19.) matalan kynnyksen palvelun kannalta keskeisiä asioita, joihin on oman näkemykseni sekä haastattelemani nuorten mukaan tärkeää panostaa ja kiinnittää huomiota.

Mitä useampaan tekijöistä kyetään kiinnittämään huomiota arjessa, sitä matalampi kynnyksen palvelussa voidaan saavuttaa. Tutkimus lisäsi ymmärrystäni siitä, että palvelun tulee olla nuoren näkökulmasta helposti saavutettavissa, mukava niin fyysisiltä raameiltaan kuin ilmapiiriltäänkin ja ohjausprosessissa tulee huomioida asiakaslähtöisyys, oikea-aikaisuus ja nuoren osallisuus. Näiden näkökulmien huomioiminen tulee olemaan tärkeää työssämme, sillä ne tulevat vaikuttamaan kokoamani toimintasuunnitelman toteuttamisessa.

Palvelun löydettävyys
 Ohjaukseen pääsyn vaivattomuus
 Yhteydenottokeinojen monipuolisuus
 Nuoren kohtaaminen, vastaanotto ja alkukartoitus
 Yleinen ilmapiiri ja tunnelma
 Tilojen viihtyisyys ja toimivuus
 Ohjaustapaamisten sisältö ja laatu
 Oikea-aikainen palveluohjaus ja saattaen vaihtaminen
 Luottamuksen rakentaminen nuoren kanssa
 Nuoren kiinnittyminen palveluun
 Asiakaslähtöisyys ja nuoren ääni
 Nuoren osallisuuden varmistaminen
 Tehokas ja monialainen yhteistyö Ohjaamon sisällä
 Verkostoyhteistyön hyödyntäminen
 Tiedonkulun varmistaminen
 Viestintään ja markkinointiin panostaminen
 Toiminnan suunnitelmallisuus

KUVA 19. Huomioitava toiminnassa, jos halutaan varmistaa matalan kynnyksen toteutuminen

10.4 Kokemuksia syrjäytymisvaarassa olleiden nuorten arjesta

Pajun ja Vehviläisen (2001, 258.) mukaan riippuvuus päihteisiin sekä aggressiivinen käyttäytyminen ovat osa syrjäytyneiden nuorten arkea. Työssäni syrjäytymisvaarassa olleiden nuorten kanssa olen huomannut saman. Hyvin useilla nuorilla on ollut vaikeuksia hallita omaa päihteiden käyttöään, mikä on johtanut erilaisiin arjen hallinnan haasteisiin ja ongelmiin ihmissuhteissa. Joidenkin nuorten lähiverkostoon on kuulunut päihteillä, rikoksilla tai muulla häiriökäyttäytymisellä oireilevia jäseniä. Verkoston imu yhteiskunnan näkökulmasta ei-toivottuun käytökseen on joissakin tapauksissa ollut vahva. Useilla ohjaamistani nuorista on

myös itsellään ollut erilaisia merkintöjä rikosrekisterissä ja taustalla erilaisia rikkeitä, sakkoja ja tuomioita. Näissä taustalla on usein ollut päihtymys yhdistettynä aggressiiviseen käyttäytymiseen.

Köyhyys ja ylivelkaantuminen, jotka Paju & Vehviläinenkin (2001, 258.) toivat esiin, ovat näyttäneet myös haasteena nuorten arjessa. Kohtaamistani nuorista hyvin usealla on ollut haasteita ylläpitää omaa taloutta. Moni on menettänyt luottotietonsa maksamattomien laskujen vuoksi. Joidenkin nuorten kohdalla on ollut tarpeen harjoitella yhdessä laskun maksamisen periaatteita, koska taitoa ei ole osattu entuudestaan. Osa nuorista on turvautunut heikossa taloudellisessa tilanteessa pikavippeihin ja heikentänyt tilannettaan entuudestaan. Ylivelkaantuminen, maksuhäiriömerkinnät ja erilaiset muut arjen haasteet ovat johtaneet monen kohdalla asunnottomuuteen, syrjäytymisen kierteen syvenemiseen ja siihen, että ruoka on haettava jonosta.

Olen huomannut, että yksinäisyyden kokemus on aina yksilöllistä ja yksinäisyyden syitä voi olla monenlaisia. Ohjauksessani olleilla nuorilla yksinäisyys on ollut seurausta usein siitä, että syystä tai toisesta verkosto on kutistunut äärettömän pieneksi. Nuorella on voinut katketa välit perheeseen, ystäviin, lähiyhteisöön tai muihin läheisiin muutettuaan pois kotipaikkakunnalta aloittaakseen opiskelun tai muutettuaan kotimaastaan yksin Suomeen. Joillakin nuorilla yhteys lähimmäisiin on katkennut, kun nuori on halunnut alkaa tehdä itsenäisiä valintoja, joita perhe tai suku eivät ole hyväksyneet. Yksinäisyys on ollut joidenkin kohdalla seurausta myös omasta luonteesta, temperamentista, käyttäytymisestä tai voimavaroista. Osa nuorista jännittää sosiaalisia tilanteita siinä määrin, että jää mieluummin yksin kuin haastaa itseään mukaan ryhmiin. Ohjauksessani on ollut myös nuoria, joiden sosiaaliset ja kognitiiviset taidot eivät ole olleet erityisen vahvoja. Monella nuorella on ollut ihmissuhteissa erilaisia vaikeuksia.

Useilla ohjauksessani olleista nuorista on näkynyt arjessaan Laitisen (2015, 8.), Törmän (2009b, 65.) ja Lähteen (2012, 18.) nostamia haasteita. Suurimmalla osalla nuorista on jäänyt opiskelu kesken jossain vaiheessa elämää. On aloitettu, keskeytetty ja päätetty koulutuksia, tehty virheellisiä valintoja ja pohdittu amma-

tinvalinnan kysymyksiä. Useat ovat kertoneet, ettei heillä ole vielä kolmen keskeytyneen ammatillisen tutkinnonkaan jälkeen käsitystä siitä, mitä he haluaisivat tehdä isoina. Useilla on ollut diagnosoimattomia oppimisvaikeuksia sekä hoitamattomia sairauksia. Lääkitys on ollut osalla riittämätön tai soveltumaton. Myös arjenhallintataidoissa, terveysasioissa sekä hygieniasta ja kodista huolehtimisessa on ollut monen kohdalla parantamisen varaa. Osalla kohtaamistani nuorista ongelmia ovat aiheuttaneet myös erilaiset riippuvuudet (esim. päihde-, peli- ja ostosriippuvuudet) ja erilaiset psyykkiset ongelmat, kuten masennus, pelkotilat ja pakko-oireet. Monilla on ollut haasteita hallita omaa arkea kokonaisuutena ja esimerkiksi säännöllisen päivärytmin ylläpitäminen on tuottanut päänsäryä. Kun elämää ja arkea värittävät tällaiset haasteet, ei liene ihme, ettei palveluihin kiinnittyminen ole itsestäänselvyys.

10.5 Jatkotutkimusaiheita

Nuorten omia kokemuksia osallisuudesta nuorisotyössä ja erityisesti Ohjaamoissa on näkemykseni mukaan tärkeää tutkia. Olisi mielekästä saada tietää miten nuoria on saatu mukaan, mitä nuorten kanssa on tehty ja millaisia menetelmiä käytetty. Erilaisista näkökulmista toteutetut Ohjaamo-toimintaan liittyvät tutkimukset ovat varmasti tarpeen jatkossa valtakunnallisella tasolla. Ohjaamo-toiminnassa on runsaasti alueellisia eroja. Tähän liittyvä vertailututkimus voisi olla myös paikallaan. Syrjäytymisvaarassa olevien ja palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten ääni olisi mielestäni erityisen tärkeää saada kuuluviin nykyistä enemmän. Kuilu palvelun ja palvelun tarpeessa olevan nuoren välissä tulisi saada poistettua. Huomioimalla nuorten ääni, nuorten osallisuus ja matalan kynnyksen periaatteet voidaan palvelusta saada asiakaslähtöinen. Näihin teemoihin liittyvälle tutkimukselle on varmasti tarvetta myös tulevaisuudessa. Vertailututkimus, jossa vertaillaan palvelun tehokkuutta ennen ja jälkeen sen, kun matalan kynnyksen, osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden toimenpiteisiin on alettu suunnitelmallisesti panostaa, kiinnostaa.

Sosiaali- ja terveysalalla sekä nuorisotyössä toteuttavassa tutkimuksessa toivon huomioitavan myös jatkossa asiakaslähtöisyyden näkökulma. Mielestäni olisi

tärkeää myös kehittää erilaisia keinoja tutkia palvelun saavutuksia myös laadullisesta näkökulmasta. Päättäjät ovat kiinnostuneet luvuista ja ovathan ne toki tärkeitä, mutta ne ovat vain osatotuus. Työn laatu mitataan arjessa, yksittäisen nuoren pieninä arjen edistysaskelina ja onnistumisina. Teemaa voisi tutkia yhdessä nuorten kanssa. Nuorten arjenhallintataitojen asiakaslähtöinen tukeminen on myös kiinnostava tutkimuksen kohde. Yksi ajankohtainen yhteiskunnallinen haaste ja myös mahdollinen jatkotutkimuksen aihe on se, että liian moni nuori jää vain peruskoulun varaan. Tämä nivelvaiheen haaste on asia, mihin tulisi kiinnittää huomiota ja pyrkiä löytämään erilaisia ratkaisumalleja. Syytä olisi löytää keinoja näiden peruskoulun varassa olevien nuorten liittämiseksi yhteiskuntaan niin, että he voivat aidosti kokea olevansa aktiivinen ja tasa-arvoinen osa sitä.

10.6 Tutkimuksen merkitys palvelujärjestelmälle

Tämän opinnäytetyön innoittajina ovat olleet kaikki ne postiluukkujen takana piileskelevät syystä tai toisesta tukea vaille jääneet nuoret. Tutkimus tarjoaa ammattilaisille työkaluja toimia näiden suljettujen ovien avaajina. Tämän tutkimuksen tarjoamat konkreettiset nuorten ideat helpottavat nuorten asiakaslähtöistä tavoittamista ja kohtaamista. Opinnäytetyö on kokonaisuutena kattava tietopaketti ja työkalu nuorten parissa työskenteleville ammattilaisille.

On paljon asioita, joita me työntekijät voimme oppia nuorilta. Kun nuorten tavoittamiseen ja ulkopuolisten nuorten löytämiseen liittyvä tarve ja nuorilta nousevat siihen liittyvät ideat saadaan yhdistettyä palvelussa luovasti, on mahdollista luoda toimivia ratkaisumalleja ja keinoja nuorten tehokkaampaan ja asiakaslähtöisempään tavoittamiseen. Tämä avaa myös mahdollisuuden työelämän ja palvelujärjestelmän laadun kehittämiseen. Mitä enemmän nuoret itse ovat aktiivisina toimijoina mukana kehittämisessä, suunnittelussa ja heille suunnatussa toiminnassa, sitä asiakaslähtöisempiä tuloksia saadaan. Nuorten osallisuuden näkökulma nousi tätä työtä tehdessä keskeiseksi teemaksi. On tärkeää, että me Ohjaamo Espoossa kiinnitämme jatkossa siihen vielä enemmän huomiota ja pyrimme luomaan osallisuuden mahdollisuuksia nuorille kiireisestä arjesta huolimatta.

Kun pyritään tavoittamaan palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneitä nuoria, on tärkeää ottaa huomioon se, että kaikki nuoret eivät halua syystä tai toisesta tulla löydetyiksi ja tavoitetuiksi. Omaan tilanteeseensa tyytyväinen, tottunut tai turtunut nuori ei välttämättä pidä itsestään ääntä ja jää siksi helposti yhteiskunnan näkökulmasta näkymättömäksi. Jotkut nuorista eivät itse ymmärrä tai tiedosta tarvitsevänsä ulkopuolisen apua ja tukea. On myös heitä, jotka suunnitelmallisesti haluavat olla rauhassa, ottaa etäisyyttä yhteiskuntaan ja karttaa palvelujärjestelmää. Syynä voivat olla esimerkiksi aikaisempi negatiivinen palvelukokemus tai yhteiskunnan näkökulmasta ei-toivottu toiminta. Vaikka kuinka ammattilaisena haluaisi auttaa nuoria ja tarjota heille palvelua sekä mahdollisuutta ohjaukseen ja tukeen, ei kaikkia nuoria tavoiteta koskaan. Tämä tosiasia ammattilaisten täytyy hyväksyä. Tästäkin huolimatta suljettujen ovien takaa ja kavereiden nurkista löytyy tuhansia nuoria, jotka olisivat vastaanottavaisia tuelle, kunhan heidät vain ensin löydetään.

Tutkimustulosten pohjalta kokoamani toimintasuunnitelma (Liite 7.) on konkreettinen työkalu. Sen avulla on aidosti mahdollista vaikuttaa Ohjaamossa tehtävään työhön ja kehittää palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten tavoittamista tehokkaammaksi ja asiakaslähtöisemmäksi. Vaikka tutkimukseni onkin kohdennettu Ohjaamo Espooseen toimintaympäristönä, ovat saavuttamani tulokset käyttökelpoisia laajalti matalan kynnyksen palveluissa sekä sosiaali- ja terveysalalla tehtävässä asiakastyössä. Se, että onnistuin luomaan jotain konkreettista ja kehittämään samalla työelämää, ilahduttaa itseäni kovin ja toivonkin, että opinnäytetyöni tuloksia hyödynnetään jatkossa aktiivisesti nuorisotyössä.

Annetaanhan siis kaikille perhosille mahdollisuus lentää, tulla osaksi yhteiskuntaa, saada elämän syrjästä kiinni. Yhdessä! Annetaan tämän tutkimuksen, tutkimustulosten ja toimintasuunnitelman osoittaa tienviittoja ja suuntaa tämän yhteiskunnallisen haasteen edessä. Yksi, kaksi, kolme, NYT!

LÄHTEET

- Aaltonen, Sanna; Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla 2015a. Nuoret luukulla - Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Tutkimuksesta tiiviisti 2015:3. THL. Viitattu 29.12.2015
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-442-7>
- Aaltonen, Sanna; Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla 2015b. Nuoret luukulla - Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusseura / Nuorisotutkimusverkosto. Julkaisuja 160. Nuorisotutkimusseura: Helsinki
- Allianssi ry. 2016. Nuorista Suomessa. Tietoa nuorista, heidän elinoloistaan sekä nuorisotyöstä 2016. Helsinki: Suomen Nuorisoyhteistyö – Allianssi ry. Julkaisu saatavilla myös internetistä: <http://www.alli.fi/julkaisut/allianssin+julkaisut/>
- Aseman Lapset ry i.a. Löytävä nuorisotyö. Nuorten kohtaaminen julkisilla ja puolijulkisilla paikoilla. Viitattu 17.10.2016. <http://www.asemanlapset.fi/fi/toimintamuotomme-loytava-nuorisotyö/nuorten-kohtaaminen-julkisilla-ja-puolijulkisilla-paikoilla>
- Autio, Toni 2011. Rouva, varokaa kynnystä! Naisten kokemuksia matalan kynnyksen kohtaamispaikkojen palveluista. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Viitattu 20.10.2015. <https://www.theseus.fi/handle/10024/38074>
- Auvinen, Ari-Matti & Liikka, Piia i.a. Osallistamisen käsikirja. Suomen eOppimiskeskus ry. Pdf-tiedosto. Viitattu 29.10.2016. <http://wiki.eoppimiskeskus.fi/pages/viewpage.action?pageId=26411093>
- Bauman, Zygmunt 1998. Work, consumerism and the new poor. Open University Press: Buckingham.
- Dagmar 2015. Snapchat tarjoaa monia tapoja tavoittaa nuoret. Viitattu 23.10.2016. <http://www.dagmar.fi/uutiset/snapchat-tarjoaa-monia-tapoja-tavoittaa-nuoret>
- Dunderfelt, Tony 2011. Elämänkaaripsykologia. Helsinki: WSOYpro Oy

- Ebrand Suomi Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2016. Some ja nuoret 2016-tutkimus. Viitattu 30.9.2016. <http://www.ebrand.fi/some-januoret2016/>
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4.painos. Jyväskylä: Vastapaino.
- Espoon kaupunki i.a. Nuorisopoliklinikka Nupoli. Viitattu 28.10.2016. http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Terveyspalvelut/Koululaiset_ ja_ opiskelijat/Nuorisopoliklinikka
- Espoon kaupunki 2015. Tietoa, neuvoa, apua. yESBOx:n logo. Viitattu 8.10.2016. http://www.espoo.fi/fi-FI/Kulttuuri_ ja_ liikunta/Nuori_Espoo/Tietoa_neuvoa_apua
- Espoon kaupunki 2016a. Tajua mut! - Yhdessä lasten ja nuorten hyväksi. Tajua mut!-esite. Viitattu 9.10.2016. http://www.espoo.fi/fi-FI/Kulttuuri_ ja_ liikunta/Nuori_Espoo/Tietoa_neuvoa_apua/Tajua_mut
- Espoon kaupunki 2016b. Nuorisotyötä raiteilla. Viitattu 19.11.2016. [http://www.espoo.fi/fi-FI/Nuorisotyota_raiteilla\(98466\)](http://www.espoo.fi/fi-FI/Nuorisotyota_raiteilla(98466))
- Espoon kaupunki 2016c. Nuorten tieto- ja neuvontapiste yESBOx. Viitattu 25.11.2016. http://www.espoo.fi/fi-FI/Kulttuuri_ ja_ liikunta/Nuori_Espoo/Tietoa_neuvoa_apua/Nuorten_tieto_ ja_ neuvontapiste_yESBOx
- Espoon Tyttöjen talo 2016. Yleistä. Viitattu 16.5.2016. <http://www.espoontyttojen-talo.fi/>
- Flick, Uwe 2009. An introduction to qualitative research. Fourth edition. London: SAGE Publications.
- Gissler, Mika; Larja, Liisa; Merikukka, Marko; Paananen, Reija; Ristikari, Tiina & Törmäkangas, Liisa 2016. NEET-indikaattori kuvaa nuorten syrjäytymistä. Tieto & trendit –lehti, nro 2/2016, julkaistu 27.4.2016. Saatavilla verkkojulkaisuna. Viitattu 20.11.2016. <http://tietotrendit.stat.fi/mag/article/164/>
- Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. painos. Helsinki: Edita.
- Herranen, Jatta (toim.) & Lundbom, Pia 2011. Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja C. Oppimateriaaleja 26. Jyväskylä 2011. Saatavilla verkkojulkaisuna: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-456-114-3>

- Hiltunen, Tarja 2006. Naisten päiväkeskus – Naisten talo. Päihdeongelmaisten naisten ja heidän lastensa matalan kynnyksen tukitoiminnan kehittämishanke Jyväskylässä vuosina 2002 – 2005. Viitattu 30.1.2016. www.lapsijalaehty.fi/index.php/download_file/view/49/163/
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Paula, Sajavaara 1997. Tutki ja kirjoita. 18. painos. Painettu 2013. Porvoo: Bookwell Oy.
- Hoikkala, Tommi 2007. Teoksessa Pietikäinen, Reetta 2007. Palveluiden väliin putoamisesta yhtenäisiin palvelupolkuihin? Tutkimusinventari nuorten nivelvaiheen palveluja koskevista tutkimuksista. Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 13.
- Huusko, Mira & Paloniemi, Susanna 2006. Fenomenografia laadullisena tutkimussuuntauksena kasvatustieteissä. Artikkel. Kasvatus-lehti 2/2006, 162-173.
- Huynh, Pauliina 2013. Nuorten kirjaston käyttöä vähentävät tekijät. Opinnäytetyö. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Turun ammattikorkeakoulu.
- Häggman, Erik 2012. Kun lääke ei toimi, voidaanko syyllistää potilasta? Nuorten syrjäytymiseen on monia syitä. Kommentti. Nuorisotutkimuksen verkkokanava 5.3.2012. Viitattu 31.8.2016. <http://www.kommentti.fi/kolumnit/kun-l%C3%A4%C3%A4ke-ei-toimi-voidaanko-syyllist%C3%A4%C3%A4-potilasta-nuorten-syrj%C3%A4ytymiseen-monia-syt%C3%A4>
- Isola, Anna-Maria 2016. Millaista osallisuustyötä Ohjaamoissa? Ajattelun ja inspiraation lähteeksi. THL:n erikoistutkijan luentomateriaali. Nuorten osallisuus Ohjaamoissa-seminaari 23.11.2016, Helsinki.
- Jokinen & Raitakari 2011. Marginalisaatio. Tampereen yliopisto, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Julkaistu 17.11.2011. Viitattu 19.11.2016. <http://www.uta.fi/yky/oppiaineet/sosiaalityo/tutkimus/marginalisaatio/index.html>
- Jyväskylän yliopisto 2015a. Koppa. Aineiston analyysimenetelmät. Viitattu 17.11.2015. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmät>
- Jyväskylän yliopisto 2015b. Koppa. Haastattelu. Viitattu 17.11.2015. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmät/haastattelut>

- Järvinen, Tero & Jahnukainen, Markku 2001. Kuka meistä onkaan syrjäytynyt? Marginalisaation ja syrjäytymisen käsitteellistä tarkastelua. Teoksessa Suutari, Minna (toim.): Vallattomat marginaalit: yhteisöllisyyksiä nuoruudessa ja yhteiskunnan reunoilla. Nuorisotutkimusverkosto, Helsinki. 125-151.
- Kaakinen, Juha, Törmä, Sinikka, Huotari, Kari & Inkeroinen, Tiia 2003. RAY:n rahoittaman huumeiden vastaisen työn ja matalan kynnyksen palvelujen merkitys. RAY:n avustustoiminnan raportteja 10. Helsinki: Pekan Offset Oy
- Kelola, Elina ia. Nuorten tavoittaminen sähköisin menetelmin. Takuusäätiön tiedottajan internetissä julkaistava teksti. Pdf-tiedosto. Viitattu 23.10.2016. <http://www.muntalous.fi/wp-content/uploads/2013/12/tero-huttunen-verke-nuorten-tavoittaminen-sc3a4hkc3b6isin-menetelmin.pdf>
- Keronen, Merja 2013. Asiakaslähtöisyys – Olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Tesso – Sosiaali- ja terveystieteellinen aikakauslehti. Artikkelijulkaisu 31.1.2013. Viitattu 26.10.2016. <http://tesso.fi/artikkeli/asiakaslatoisyys-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa>
- Kohtaamo 2015a. Ohjaamo - mikä se on? Viitattu 26.12.2015. <http://www.peda.net/veraja/keskisuomenely/ohjaamot/ohjaamo-toiminta>
- Kohtaamo 2015b. Kohtaamo-hanke. Viitattu 26.12.2015. <http://www.peda.net/veraja/keskisuomenely/ohjaamot/kohtaamo>
- Kohtaamo 2016. Ajankohtaista. Nuoret antavat ohjaamoille kiitettävän arvion ohjauspalveluista. Viitattu 24.11.2016. <http://www.peda.net/veraja/keskisuomenely/ohjaamot/ajankohtaista>
- Kylmä, Jari, Pietilä, Anna-Maija & Vehviläinen-Julkunen Katri 2002. Terveystieteiden edistämisen etiikan lähtökohtia. Teoksessa: Pietilä, Anna-Maija, Hakulinen, Tuovi, Hirvonen, Eila, Koponen, Päivikki, Salminen, Eeva-Maija & Sirola, Kirsi (toim). Terveystieteiden edistäminen. Uudistuvat työmenetelmät, s. 62–76. Helsinki: WSOY, 2002.
- Laine, Terhi, Hyväri, Susanna & Vuokila-Oikkonen, Päivi 2010. Mitä on syrjäytymisen vastainen työ. Teoksessa: Laine, T. Hyväri, Susanna. & Vuokila-Oikkonen, Päivi. (toim.) Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi

- Laitinen, Emilia 2015. Työ- ja elinkeinotoimiston henkilöstövalmennus nuorten aikuisten työttömien omaehtoisen terveyden edistämiseksi. Teoksessa Mattinen, Annukka & Javanainen-Levonen, Tarja (toim.) Keinoja nuorten työttömien omaehtoiseen terveyden edistämiseen. Työ- ja opiskelupaikattomien nuorten tavoittaminen. Turku: Turun ammattikorkeakoulu 2015, 15-18.
- Laitio, Tommi 2015. Nuorten kohtaaminen. Helsingin nuorisotoimenjohtaja Tommi Laition esitelmä nuorten kohtaamisesta. Julkaistu 7.8.2015. Viitattu 17.10.2016. <http://www.slideshare.net/tommilaitio/nuorten-kohtaaminen>
- Lanning, Harri, Roiha, Mikko & Salminen Antti 1999. Matkaopas muutokseen. Miten kehität organisaatiota tehokkaasti ja hallitusti. Osallistuva kehittäminen. Hämeenlinna: Kauppakaari Oyj.
- Lastensuojelulaki 417/2007, 13.4.2007. Viitattu 28.9.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Lund, Pekka 2008. Päihdetyön päiväkeskus Katoava työmuoto vai tärkeä osa palveluketjua. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Lähde, Minna 2012. Yhtä suurta joukkoa vai eri laidoilla? Kuinka syrjäytymisvaarassa olevat nuoret ja työttömät nuoret eroavat muista nuorista Nuorisobarometrien valossa? Jyväskylän yliopisto. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 29.10.2016. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201205221702>
- Löytänä, Janne & Korteso, Katleena 2011. Asiakaskokemus – Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.
- Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2006. Lasten ja nuorten puhelin ja netti. Vuosiraportti 2006. Helsinki.
- Merikivi, Jani, Myllyniemi, Sami & Salasuo, Mikko (toim.) 2016. Media hanskassa – Lasten ja nuorten vapaa-aikatutkimus 2016. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Nuorisotutkimusverkosto. Valtion nuorisosiain neuvottelukunta ja Valtion liikuntaneuvosto. Viitattu 17.10.2016. https://issuu.com/tietoanuurista/docs/lasten_ja_nuorten_vapaa-aikatutkimu
- Monik ry. 2016a. Yhdistyksen logo. Viitattu 19.10.2016. <http://www.monik.fi/index.php/sites/default/files/moniksi2.jpg>
- Monik ry. 2016b. Urax työhönvalmennus. Viitattu 15.5.2016. <http://www.monik.fi/index.php/node/39>

- Morton, Matthew & Montgomery, Paul 2011. Youth Empowerment Programs for Improving Self-Efficacy and Self-Esteem of Adolescents. Campbell Systematic Reviews 2011:5. UK: Oxford University. The Campbell Collaboration.
- Myllyniemi, Sami 2009. Taidekohtia. Nuorisobarometri. Opetusministeriö. Helsinki: Yliopistopaino Oy. Viitattu 26.10.2016. https://issuu.com/tieto-anuorista/docs/nuorisobarometri_2009
- Myrskylä, Pekka 2012. Hukassa - Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? Elinkeinoelämän valtuuskunnan analyysija 2012:19.
- Myrskylä, Pekka 2015. Syrjään jäämisestä Suomessa. Poliittikatypaja Säätöta-
lolla 2.6.2015. Power Point-esitys. Tuloste tekijän hallussa.
- Mäkelä, Klaus 1998. Kvalitatiivisen aineiston arviointiperusteet. Teoksessa Klaus Mäkelä (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus.
- Määttä, Mirja & Määttä, Anne (toim.) 2015. Parempia ratkaisuja koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten tukemiseen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. Valtion selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 16/2015. Verkkodokumentti. Viitattu 28.10.2016. http://vnk.fi/documents/10616/1456483/VNK+16_2015.pdf/2efb35eb-0f6e-4428-93bf-5998df7d983d
- Niipola, Jani 2015. Mainonta tavoittaa nuoret pikavauhtia. Lehtiartikkeli. Kauppalehti 30.3.2015. Viitattu 23.10.2016. <http://www.kauppalehti.fi/uutiset/mainonta-tavoittaa-nuoret-pikavauhtia/35RWsBsg>
- Nuorten mielenterveysseura Yeesi 2013. Nuorten tavoittaminen ja innostaminen. Prezi-esitys 13.9.2013. Viitattu 23.10.2016. <https://prezi.com/zwdr3sys2xkp/nuorten-tavoittaminen-innostaminen/>
- Ohjaamo Espoo 2015. Hankehakemus. Kestävää kasvua ja työtä 2014–2020. Suomen rakennerahasto-ohjelma.
- Ohjaamo Espoo 2016a. Ohjaamo Espoon kotisivu. Mitä-osio. Viitattu 27.1.2016. <http://www.ohjaamoespoo.fi/>
- Ohjaamo Espoo 2016b. Ohjaamo Espoon kotisivu. Yhteystiedot-osio. Viitattu 15.5.2016. <http://www.ohjaamoespoo.fi/yhteystiedot/>
- Ohjaamo Espoo 2016c. Ohjaamo Espoon kotisivu. Etusivu. Viitattu 18.5.2016. <http://www.ohjaamoespoo.fi/>

- Omnia 2016a. Etsivä nuorisotyö (Espoo, Kirkkonummi, Kauniainen). Viitattu 15.5.2016. <https://www.omnia.fi/web/infoomnia/etsiva-nuorisotyö>
- Omnia 2016b. InfoOmnia. Viitattu 15.5.2016. <https://www.omnia.fi/web/infoomnia/infoomnia>
- Omnia 2016c. Omnian logo. Henkilökunnan intra. Brändi, visuaalinen ilme ja pohjat-osio.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö i.a. Kärkihankkeet ja muu kehittäminen. Nuorten aikuisten osaamisohjelma. Viitattu 29.10.2016. <http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/koulutuspolitiikka/Hankkeet/osaamisohjelma/>
- Opetusministeriö 2003. Lasten ja nuorten syrjäytymisen ennaltaehkäisy koulutuksen alalla. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2003:4 Viitattu 29.10.2016. Pdf-tiedosto. Saatavissa internetistä: http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2003/lasten_ja_nuorten_syrjaytyminen_ennaltaehkaisy_koulutuksen_alall?lang=fi
- Opetusministeriö 2005. Perusopetuksen ja toisen asteen koulutuksen nivelvaiheen kehittämistyöryhmän muistio. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2005:33. Helsinki: Yliopistopaino
- Paju, Petri & Vehviläinen, Jukka 2001. Valtavirran tuolla puolen. Nuorten yhteiskuntaan kiinnittymisen kitkat 1990-luvulla. Nuorisotutkimusverkosto. Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 18. Sitran julkaisusarja 241. Helsinki.
- Pyörälä, Eeva 2011. Vuorovaikutustaidot osana lääkärin ammatillista kehittymistä. Suomen Lääkärilehti 66:6, 469–473.
- Rajaniemi, Katja, Reponen, Sirkku & Räsänen, Pekka 2016. Pääkaupunkiseudun Ohjaamoiden puoliväliseminaari 30.9.2016 Helsingin Messukeskus. Pääkaupunkiseudun Ohjaamoiden projektipäälliköiden koostama Powerpoint-esitys.
- Riku i.a. Rikosuhripäivystys. Kohtaaminen ja tukeminen. Viitattu 17.10.2016. <http://nuoret.riku.fi/ohjeita-nuorten-parissa-toimiville/nuori-rikoksen-uhri/kohtaaminen-ja-tukeminen/>
- Rouvinen-Wilenius, Päivi & Koskinen-Ollonqvist, Pirjo 2011. Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen. Järjestöt suunnannäyttäjinä. Terveystiedon keskus ry. Julkaisu 9/2011. Verkkojulkaisu. Viitattu 11.11.2016. www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/tasa-arvo_ja_osallisuus_2012.pdf

- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 9.4.2016. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaope>
- Saari, Juho 2015. Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Gaudeamus Oy.
- Seedhouse, David 1998. Ethics – The hearth of health care. Third edition. Wiley-Blackwell. Printed and bound in Great Britain by CPI Anthony Rowe, Chippenham, Wiltshire.
- Setlementti i.a. Tyttöjen talon logo. Viitattu 9.10.2016. <http://www.setlementti.fi/@Bin/161205/Tytt%C3%B6jen%20talo.jpeg>
- Sitra 2014. Valtakunnallinen yhden luukun palvelu tavoittaa syrjäytymisvaarassa olevia nuoria. Sitran uutinen. Julkaistu 26.3.2014. Viitattu 23.10.2016. <http://www.sitra.fi/uutiset/suunta-palvelu/valtakunnallinen-yhden-luukun-palvelu-tavoittaa-syrjaytymisvaarassa-olevia>
- Sitra i.a. Suunta-palvelu. Viitattu 23.10.2016. <http://www.sitra.fi/hankkeet/suunta-palvelu>
- Sorsa, Minna 2000. Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveystaloudissa. Pro gradu. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Stakes 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus. Stakes, Helsinki. Saatavissa verkkojulkaisuna: <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/muut/laadunhallinta2000.pdf> Viitattu 26.12.2015
- STAT 2011. Suomen virallinen tilasto (SVT): Tulonjakotilasto (verkkojulkaisu). ISSN=1795–8121. Pienituloisuus 2009, 5. Pienituloisuuden, köyhyyden ja syrjäytymisen mittareista. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 27.12.2015. http://www.stat.fi/til/tjt/2009/02/tjt_2009_02_2011-01-26_kat_005_fi.html
- STM 2010. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän väliraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010:19, Helsinki. Saatavissa verkkojulkaisuna: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3032-2>

- Suomen digimarkkinointi Oy i.a. Miten nuoret tavoitetaan markkinoilla. Viitattu 23.10.2016. <http://www.digimarkkinointi.fi/blogi/miten-nuoret-tavoitetaan-markkinoinnilla>
- Tikka, Minna 2014. Haaste-lehti – Asiantuntevasti rikosentorjunnasta ja kriminaalipolitiikasta. Lehden nro 4/2014. Arvostus ja ymmärrys avaimina nuoren kohtaamiseen. Julkaistu 12.12.2014. Viitattu 17.10.2016. <http://www.haaste.om.fi/fi/index/lehtiarkisto/haaste42014/arvostus-jaymmarrysavaiminanuorenohtaamiseen.html>
- TNS Gallup 2015. Kansallinen mediatutkimus 2015. Sanomalehtien liitto. KMT Lukijatiedote. Syksy 2015-Kevät 2016. Viitattu 17.10.2016. <http://mediauditfinland.fi/kmt-lukijatiedote-s15k16/>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2016a. Nuorisotakuu auttaa eteenpäin. Nuorisotakuusivusto. Viitattu 28.3.2016. http://www.nuorisotakuu.fi/tietoa_takuusta
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2016b. Miten nuorisotakuu toteutuu? Nuorisotakuusivusto. Viitattu 28.3.2016. http://www.nuorisotakuu.fi/tietoa_takuusta/verkotot_ja_toteuttajat
- Törmä, Sinikka 2009a. Matala kynnys – pelkkä retorinen kysymys? Janus-lehti 2/2009. Sivut 164–165. <http://ojs.tsv.fi/index.php/janus/issue/view/3332>
- Törmä, Sinikka 2009b. Kynnyskysymyksiä – Huono-osaisimmat huumeiden käyttäjät ja matala kynnys. Hämeenlinna: Sosiaalikehitys Oy. Julkaisuja 1/2009. Helsingin yliopiston valtiotieteellinen tiedekunta. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Akateeminen väitöskirja.
- Valtioneuvosto 2016. Osaaminen ja koulutus. Kärkihanke 6: Nuorisotakuuta yhteisötakuun suuntaan. Viitattu 1.9.2016 <http://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/osaaminen/karkihanke6>
- Valtiontalouden tarkastusvirasto 2007. Nuorten syrjäytymisen ehkäisy. Toimintatarkastuskertomus 146/2007. Verkojulkaisu. Viitattu 23.11.2016. https://www.vtv.fi/files/113/1462007_Nuorten_syrjaytymisen_ehkaisy_NETTI.pdf

- Vamos Espoo 2015. Vamos Espoon Facebook-sivun kuva-albumista löytyvä logo. Viitattu 9.10.2016. https://www.facebook.com/353737348059076/photos/?tab=album&album_id=353740528058758
- Vamos Espoo 2016. Vamos Espoo. Viitattu 15.5.2016. <https://www.vamosnuoret.fi/espoo>
- Virsta 2006. Virtual statistics. Tiedot osaksi AMK-opetusta. Tilastokeskuksen hankkeen oppimateriaali. Ryhmähaastattelu. Viitattu 17.8.2016. <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/05/>
- Virtanen, Hanna 2016. Essays on Post-Compulsory Education Attainment in Finland. Aalto University publication series. Doctoral dissertations 87 / 2016. Elinkeinoelämän tutkimuslaitos, Sarja A, Nro 49. Väitöskirja. Viitattu 16.10.2016. Julkaisu saatavilla pdf-tiedostona <https://aalto-doc.aalto.fi/handle/123456789/20586>

LIITTEET

Liite 1. Tiedote opinnäytetyöstä

Hei! Opiskelen Diakonia-ammattikorkeakoulun Helsingin yksikössä Sosionomi (YAMK)-tutkintoa. Opintoihini liittyvän opinnäytetyön tavoitteena on löytää asiakaslähtöisiä keinoja tavoittaa palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneitä nuoria. Opinnäytetyöni tavoitteena on luoda Ohjaamo Espoolle toimintamalli, minkä avulla on mahdollista tavoittaa nykyistä tehokkaammin ne espoolaiset nuoret, jotka tarvitsevat ohjausta ja tukea (esim. asumiseen, terveyteen, raha-asioihin, opiskeluun, työelämään, vapaa-aikaan tai arjen hallintaan liittyen), mutta jotka eivät vielä niitä syystä tai toisesta tällä hetkellä saa. Tutkin erityisesti sellaisia keinoja, joiden avulla on mahdollista tavoittaa ne nuoret, jotka ovat jääneet yksin kotiin tai joilla on vain vähän kodin ulkopuoleisia kontakteja ja tukiverkostoa.

Toteutan opinnäytetyöhöni liittyen kaksi ryhmähaastattelua sekä lisäksi muutaman yksilöhaastattelun. Haastatteluissa käydään läpi erilaisia tavoittamisen mahdollisuuksia, pohditaan mitkä keinot toimivat nuorten tavoittamisessa, mitkä eivät ja miksi. Haastattelun opinnäytetyöhöni liittyen Ohjaamo Espoon ohjauksessa olevia nuoria. Toteutan haastattelut kesäkuun 2016 aikana. Haastattelutilanne on avoin ja joustava. Haastatteluiden kautta keräämäni aineisto käsitellään luottamuksellisesti ja noudattaen vaitiolovelvollisuutta. Ryhmähaastattelun kesto on noin kaksi tuntia ja yksilöhaastattelun noin yksi tunti.

Mikäli voit osallistua tutkimukseeni, pyydän sinua täyttämään oheisen suostumuslomakkeen ja allekirjoittamaan sen. Kiitos!

Ystävällisin terveisin

Riikka Siniluoto

p. XXX-XXXX XXX

e-mail: riikka.siniluoto@ohjaamoespoo.fi

Liite 2. Suostumus haastatteluun osallistumisesta

Hei! Opiskelen Diakonia-ammattikorkeakoulun Helsingin yksikössä Sosionomi (YAMK)-tutkintoa. Teen opinnäytetyöni aiheesta ”Palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten tavoittaminen matalalla kynnyksellä ja asiakaslähtöisesti”. Haastattelen Ohjaamo Espoon asiakkaina olevia nuoria. Olen pyytänyt sinut mukaan haastatteluun siksi, että kuulut tutkimukseni kohderyhmään. Toteutan tutkimukseeni liittyen kaksi ryhmähaastattelua sekä muutaman yksilöhaastattelun. Haastattelut toteutetaan teemahaastattelun muodossa. Haastatteluissa käydään läpi erilaisia tavoittamisen mahdollisuuksia, pohditaan mitkä keinot toimivat nuorten tavoittamisessa, mitkä eivät ja miksi. Ryhmähaastattelun kesto on noin kaksi tuntia ja yksilöhaastattelun noin yksi tunti. Haastattelussa käytän apunani nauhuria sekä muistiinpanojen kirjoittamista, jotta saan kaiken olennaisen muistiin. Lisäksi ryhmähaastatteluissa otan muutamia valokuvia, jotta haastattelutilanne tulee dokumentoitua monipuolisesti ja saan kuvamateriaalia opinnäytetyöhöni.

Ystävällisin terveisin

Riikka Siniluoto

Allekirjoittamalla tämän lomakkeen, tuon ilmi suostumukseni olla osallisena yllä olevassa tutkimuksessa. Olen tietoinen, että haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voin keskeyttää tai perua siihen osallistumisen milloin vain, mikäli niin haluan. Tiedän, että haastattelijaa koskee vaitiolovelvollisuus ja että haastattelussa ilmi nousseita asioita käsitellään luottamuksellisesti sekä ainoastaan hyödyksi tässä kyseisessä tutkimuksessa. Tiedän myös, että haastattelusta saatu materiaali tuhoetaan sen jälkeen, kun se on käyty lävitse, eikä näin ollen ulkopuoliset saa tietää, mitä olemme haastattelussa käyneet läpi. Haastateltavan henkilöllisyys pysyy salassa ja jää vain haastattelijan tietoon. Tutkimuksessa nuorten henkilökohtaisia näkemyksiä ei tuoda esille tunnistettavasti.

Valitse sopivat kohdat:

- Suostun osallistumaan tutkimukseen liittyvään ryhmähaastatteluun
- Suostun osallistumaan tutkimukseen liittyvään yksilöhaastatteluun
- Suostun siihen, että tutkija ottaa valokuvia ryhmähaastattelussa siten, ettei minua voida tunnistaa kuvista.

Nimi: _____

Paikka ja päivämäärä: _____

Allekirjoitus: _____

Nimen selvennys: _____

Liite 3: Teemahaastattelurunko

Teema 1: Ulkopuolisten nuorten tavoittamisen keinot nuorten näkökulmasta

- Millaista mainontaa/medioita seuraat? Mikä on sinulle mieluisin ja kiinnostavin mainonta/mediakanava ja miksi?
- Millainen mainos/ilmoitus kiinnittää huomiosi positiivisella tavalla?
- Millaisia värejä, fontteja, kuvia ja muita elementtejä (kuviot, taulukot, diagrammit ym.) hyvässä mainoksessa on?
- Mistä etsit tietoa Ohjaamon kaltaisista nuorille suunnatuista palveluista? Missä tietoa olisi hyvä olla saatavilla?
- Mitä mainonnan eri keinoja Ohjaamon kannattaa käyttää nuorten tavoittamisessa ja huomion herättämisessä?
- Mikä yhteydenpitokeino oman ohjaajan kanssa on sinulle mieluisin ja miksi? (vaihtoehdot: puhelu, tekstiviesti, WhatsApp-viesti, sähköposti, Facebook-viesti, livechat, henkilökohtainen tapaaminen tai joku muu, mikä?)
- Mitä sosiaalisen median palveluita käytät? (vaihtoehdot: Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, Periscope, YouTube, Pinterest, Vine tai joku muu, mikä?)
- Mikä tekee kyseisistä palveluista sinulle tärkeän ja mieluisan?

Teema 2: Matalan kynnyksen toteutumisen varmistaminen nuorten tavoittamisessa

- Millaiseen palveluun sinusta on helppo ja mukava tulla? Mitkä tekijät rohkaisevat sinua tutustumaan uuteen palveluun? Mitkä tekijät saavat sinut palaamaan takaisin?
- Ohjaamon tavoitteena on olla siellä missä nuoretkin ovat. Missä paikoissa toivot Ohjaamo Espoon työntekijöiden olevan tavattavissa Ohjaamon lisäksi?
- Mitä tulee ottaa huomioon, jotta kohtaaminen nuorten kanssa (esim. tapahtumassa, infossa, pop upissa, verkostossa..) olisi mahdollisimman helppoa, tarkoituksen mukaista ja tehokasta?

Teema 3: Miten palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneitä nuoria voidaan tavoittaa nykyistä paremmin?

- Millaista toimintaa Ohjaamon kannattaa järjestää nuorille? Millaiset tapahtumat, infot, pienryhmät, tempaukset ja kilpailut houkuttelevat sinua tulemaan mukaan?
- Miten nuoret saadaan aktivoitua mukaan Ohjaamon toimintaan ja toiminnan suunnitteluun sekä kehittämiseen? Tarvitaanko palkkiota? Jos, niin millainen palkkio/porkkana toimii?
- Mitä sinä voisit tehdä itse tai yhdessä kaverin/muiden nuorten kanssa auttaaksesi Ohjaamo tavoittamaan paremmin tukea tarvitsevia nuoria?
- Miten Ohjaamo voisi hyödyntää nuorten erilaisia kontakteja ja verkostoa nuorten tavoittamisessa ja toiminnan markkinoinnissa?
- Mitä erilaisia nettisivuja, keskustelufoorumia, Facebook-ryhmiä, blogeja, mobiiliovelluksia ym. Ohjaamon kannattaa hyödyntää markkinoinnissa?
- Ohjaamo saattaa kohdata markkinointiin, viestintään ja nuorten tavoittamiseen liittyen erilaisia haasteita. Mitä Ohjaamon täytyy tehdä, jotta markkinointimokiat voitaisiin välttää?

Liite 4: Teemahaastattelun liitelomake

Nimi: _____

Millaista mainontaa/medioita seuraat? Mikä on sinulle mieluisin ja kiinnostavin mainonta/mediakanava ja miksi? Merkitse rastilla (x).

Mainonta / mediakanava	Näitä seuraan / näihin kiinnitän huomiota	Nämä ovat mieluisimmat / kiinnostavimmat
Ilmoitukset sanomalehdissä		
Ilmoitukset paikallis- ja ilmaisjakelulehdissä sekä aikakauslehdissä		
Televisiomainonta		
Radiomainonta		
Elokuvateatterin trailerit		
Ulko- ja liikemainonta (esim. kyltit, näyteikkunat, ajoneuvomainonta ja valomainokset)		
Messut ja tapahtumamarkkinointi		
Verkkomainonta (verkkosivut ja sosiaalinen media)		
Mobiilimainonta		

Valitsemistani mediakanavista tekee mieluisia ja kiinnostavia se, että:

Liite 5. Teemahaastattelun liitelomake 2

Millainen mainos ja/tai ilmoitus kiinnittää huomiosi positiivisella tavalla?
 Merkkää alla olevaan taulukkoon rastilla (x) ne mainosten ominaisuudet, joihin kiinnität huomiota sekä omasta näkökulmastasi kolmesta viiteen tärkeintä hyvän ja tehokkaan mainoksen ominaisuutta.

Mainosten ominaisuuksia	Näihin ominaisuuksiin kiinnität huomiota mainoksissa	Nämä ominaisuudet ovat mielestäni tärkeimpiä hyvässä mainoksessa
Visuaalisuus ja tyyli (Mainoksen tekstin, kuvien ja muun ulkoasun/ominaisuuksien asettelu, selkeys, miellyttävyys, kekseliäisyys, persoonallisuus..)		
Henkilökohtaisuus (Markkinoitava tuote / palvelu kohdentuu suoraan itseeni, tarpeeseeni tai asiaan, mikä on minulle muuten tärkeä)		
Ajankohtaisuus (Markkinoitava tuote / palvelu / asia on ajankohtainen tai uusi)		
Rakenne ja koko (käytetty tila, tilan haltuunotto, mainoksen koko ja jos on käytetty ääntä tai kuvaa myös mainoksen kokonaispituus)		
Käytetty huumori / sarkasmi		
Mainoksella on selkeä tarina, opetus, slogan, hokema tms.		
Mainos sisältää ääntä ja/tai musiikkia		
Mainos sisältää liikkuvaa kuvaa		
Mainoksessa on hyvä tarjous		
Markkinoitavan tuotteen tai palvelun hyvä hinta/laatusuhde		
Oma aikaisempi kokemus palvelusta tai tuotteesta		
Markkinoitavan tuotteen/palvelun julkinen arvostelu/palaute on positiivista (esim. lehdessä, blogissa, netissä, sovelluskaupassa)		
Kaverin tai muun itselle tärkeän henkilön suosittelu		
Joku muu ominaisuus, mikä?		

Liite 6. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin vaiheet

- **Analyysimenetelmän valinta**
 - Aineistolähtöinen sisällönanalyysi ja fenomenografia
- **Teemahaastattelun kolmen teeman tarkastelu ja tulkinta**
 - Ulkopuolisten nuorten tavoittamisen keinot nuorten näkökulmasta
 - Matalan kynnyksen toteutumisen varmistaminen nuorten tavoittamisessa
 - Miten palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneitä nuoria voidaan tavoittaa nykyistä paremmin?
- **Haastattelumuistiinpanojen käsitteellistäminen**
 - Toistuvia käsitteitä mm. matala kynnyks, osallisuus, ryhmä, asiakaslähtöinen, tavoittaminen, toiminta, kohtaaminen, nuori, sosiaalinen media, jalkautuminen, mediakanava, viestintä, markkinointi, mainos, esite, juliste, ilmoitus, selkeys, kehittäminen, ilmapiiri, tekstin koko ja viihtyisyä
- **Käsitteiden yhdistely ja luokittelu**
 - Suunnitelma mitä eri otsikoiden alla tulen käsittelemään
 - Alustava runko opinnäytetyön tutkimustulososiolle
- **Teemahaastattelun liitelomakkeen analysointi ja tulkinta**
 - Visuaalista materiaalia kuvioiden ja kuvien muodossa
- **Haastatteluiden litterointi ja puhtaaksikirjoitus**
- **Aineiston jäsentäminen**
 - Tekniikat: värikoodaus, ryhmittely sekä leikkaa ja liimaa -tekniikka
- **Suorien lainausten poimiminen aineistosta**
- **Aineiston tulkinta ja teemoittelu**
 - Tutkimustulososion lopulliset otsikot ja rakenne
- **Nuorten yhtenevien ja eroavien mielipiteiden erottelu ja jäsentäminen toisistaan**
 - Tekniikat: Lihavointi sekä leikkaa ja liimaa – tekniikka
 - Jäsentäminen allekkain loogiseen järjestykseen, yhteneväiset ja usein toistuvat mielipiteet ensin
- **Keskeisimpien tulosten kokoaminen johtopäätökset lukuun**
- **Toimintamallin kokoaminen tutkimustulosten pohjalta**

Liite 7. Toimintasuunnitelma

TOIMINTASUUNNITELMA NUORTEN TEHOKKAAMPAAN JA ASIAKASLÄHTÖISEMPÄÄN TAVOITTAMISEEN	
Kohde	Ohjaamo Espoo
Tavoite	Nuorten tehokkaampi ja asiakaslähtöisempi tavoittaminen palvelujärjestelmän piiriin
Vaikutukset	Ohjaamo Espoo tavoittaa nykyistä tehokkaammin ja asiakaslähtöisemmin espoolaisia nuoria ja yhä useampi nuori saa yksilöllistä ja oikea-aikaista palvelua ja ohjausta. Ohjaamo Espoo saavuttaa hankkeelle asetetut tavoitteet paremmin. Pidemmällä aikavälillä myös nuorten syrjäytyminen alueella vähenee.
Aikataulu	Viedään toimenpiteet käytäntöön tammikuusta 2017 alkaen. Sovitaan tiimikokouksessa yhdessä mitkä tavoitteet nostetaan tärkeimmiksi ja tartutaan niihin ensin.
Tekijä	Riikka Siniluoto, Arjenhallinnan asiantuntija, Ohjaamo Espoo, syksy 2016

AKTIIVINEN JA SÄÄNNÖLLINEN JALKAUTUMINEN NUORTEN PARIIN	
Nykytilanne	<p>Tällä hetkellä Ohjaamo Espoo jalkautuu nuorten pariin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • joka toinen tiistai Iso Omenan palvelutori, Matinkylä (koulutuksen asiantuntija) • joka toinen tiistai Iso Omenan palvelutori, Matinkylä (työllistymisen asiantuntija) • 1 x kk Eteläinen aikuissosiaalityö (asumiskoordinaattori) • 1 x kk Pohjoinen aikuissosiaalityö (asumiskoordinaattori) • syksyllä nuorten kutsunnoissa (sosiaaliohjaaja) ja lisäksi • epäsäännöllisesti erilaisissa tapahtumissa ja infoissa esim. espoolaisissa kauppakeskuksissa, oppilaitoksissa sekä Helsingin ja Vantaan Ohjaamoissa (rekrytapahtumat)
Kehittämistarve	<ul style="list-style-type: none"> • Säännöllisyyttä ja suunnitelmallisuutta jalkautumisessa lisättävä • Uusia mahdollisia jalkautumisen paikkoja kartoitettava
Toimenpiteet	<ul style="list-style-type: none"> • Luodaan Ohjaamo Espoon toiminnan vuosikelloon oma selkeä rakenne jalkautumistoimenpiteille (milloin, minne ja miten usein?) • Nuorten toiveiden ja ideoiden huomioiminen jalkautumisessa • Panostetaan ständillä visuaalisuuteen ja selkeyteen, jotta ohikulkeva nuori näkee nopeasti mistä on kyse

	<ul style="list-style-type: none"> • Hyödynnetään jalkautumisessa olemassa olevia verkostoja ja jalkaudutaan niihin • Jalkautuminen Espoon keskukseen (Espoontorin ja Entressen kauppakeskukset, Entressen kirjasto, rautatieasema ja junaradan ylikulkusilta, Omnian ammattiopiston Lakelan toimipiste sekä Kirkkokadun ja Lehtimäen kampusalue) • Jalkautuminen Tapiolaan (Espoon aikuislukio, Espoon työväenopisto, Tapiolan lukiot, Kauppakeskus Ainoa, Metro Areena, Esport Center) • Jalkautuminen Espoonlahteen (Kauppakeskus Lippulaiva) • Jalkautuminen Leppävaaraan (Sellon kauppakeskus, Sellon kirjaston Pointti, TE-toimisto, InfoOmnia, Omnian ammattiopiston Leppävaaran toimipiste, Kelan toimipiste, aikuissosiaalityö, Leppävaaran urheilupuisto, rautatieasema) • Jalkautuminen Matinkylään (Kauppakeskus Iso Omena, metroasema, palvelutori ja lähiympäristö) ja Olariin (pääkatu ja Prisman alue) • Jalkautuminen kesäaikaan uimarannoille ja puistoihin (Oittaa ranta ja Matinkylän alueen suuret uimarannat)
Vastuut	<ul style="list-style-type: none"> • Sovitaan erikseen esim. viikkopalaverin yhteydessä mikä tiimi / mitkä tiimit ottavat vastuun mistäkin • Jalkaudutaan aina vähintään työparina • Tavoitteeksi, että suurin osa Ohjaamon asiantuntijoista osallistuu jalkautumistoimenpiteisiin • Jalkaudutaan yhdessä muiden matalan kynnyksen toimijoiden kanssa

NUORTEN OSALLISUUDEN KEHITTÄMINEN

Nykytilanne	<ul style="list-style-type: none"> • Erilaisissa tapahtumissa (mm. avajaiset, Ohjaamoviikko, 1v-syntymäpäivät) on tarjottu nuorille mahdollisuus tulla mukaan erilaisissa tehtävissä esim. juontajana, esiintyjänä, haastattelijana, valo- ja videokuvaajana sekä tavaroiden kuljettajana • Nuoret ovat myös jakaneet tapahtumissa erilaisia esitteitä ja ilmapalloja sekä toteuttaneet niiden yhteydessä avoimia ja toiminnallisia teemapajoja • Omnia nuorten työpajoilla työkokeilussa olevat nuoret ovat valmistaneet tilaustyönä Ohjaamon seinille erilaisia sisustustauluja • Erilaisissa kilpailuissa nuoret ovat tuottaneet kuvamateriaalia esimerkiksi Instagramiin • Nuorilta on kerätty palautetta toiminnasta kehittämisen tueksi ja onnistumisen tarinoita markkinointimateriaaliin • Matalan kynnyksen palveluiden yhteensovittamiseen liittyvässä työskentelyssä nuoria on ollut mukana tuomassa omia kokemuksia ja näkemyksiä esille
--------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Ohjaamo Espoon jalkapallokerhon vetäjinä toimii kaksi espoolaista nuorta • Ohjaamo Espoon toiminnassa on ollut mukana muutamia opiskelijoita Omnian ammattiopistosta sekä ammattikorkeakouluista • Osallisuuden toimi oli myös se, kun 15 nuorta osallistui tähän tutkimukseen • Syksyllä 2016 on perustettu Ohjaamo Espoon nuorille suunnattu nuorten Idis-ryhmä. Kyseessä on ryhmämuotoinen toiminta, missä nuorten on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa Ohjaamon toimintaan sekä sen suunnitteluun ja kehittämiseen. Toimintaan sisältyy tapaamisia sekä yhteistä keskustelua suljetussa Facebook-ryhmässä. Aktiivisimmat nuoret Idiksessä palkitaan ja heille kirjoitetaan myös todistus osallistumisesta toimintaan. Näin he voivat mainita esimerkiksi ansioluettelossa asiasta. Mukana Idiksessä on tällä hetkellä kolme aktiivista nuorta. Tähän mennessä nuoret ovat päässeet mukaan vaikuttamaan Ohjaamo Espoon syntymäpäivien ja pikkujoulujen sisältöihin sekä suunnittelemaan niihin liittyviä julisteita
Kehittämistarve	<ul style="list-style-type: none"> • Idis-ryhmän toimintaan tulee löytää lisää nuoria • Nuorten ääntä tulee huomioida nykyistä aktiivisemmin ja suunnitelmallisemmin toiminnassa • Osallisuuteen tulee panostaa myös Idis-ryhmän ulkopuolella • Osallisuus-näkökulma tulee huomioida kaikessa toiminnassa nykyistä aktiivisemmin • Nuorten mahdollisuuksia toimia kokemusasiantuntijoina ja apuohjaajina esimerkiksi ryhmätoiminnassa tai info-ilaisuuksissa tulee selvittää • Ohjaamossa tulisi vielä enemmän osallistaa nuoria viestintään ja markkinointiin liittyvissä toiminnoissa. Nuorilta voimme saada osaamista ja tukea esimerkiksi sosiaaliseen mediaan liittyen
Toimenpiteet	<ul style="list-style-type: none"> • Kehitetään Ohjaamo Espoon toimintaa yhdessä nuorten kanssa, kysytään Idiksen nuorilta mielipide toimintaan ja markkinointiin liittyvissä asioissa • Tarjotaan aktiivisesti nuorille mahdollisuus tulla mukaan tapahtumiin ja toimimaan erilaisissa tehtävissä • Markkinoidaan Idis-ryhmän toimintaa aktiivisemmin Ohjaamon asiakkaille sekä sosiaalisessa mediassa (luodaan sponsoroitu mainos Facebookiin/Instagramiin) ja pyritään näin löytämään lisää nuoria mukaan Idiksen toimintaan • Osallistetaan Idis-ryhmän nuoret suunnittelemaan ja toteuttamaan jonkinlainen tempaus tai kilpailu keväällä 2017 • Perustetaan Ohjaamossa on Idistä- blogi, jota Idis-ryhmän nuoret, Ohjaamon opiskelijat/harjoittelijat (pääasiassa ammattikorkeakouluista ja Omniasta tulevat), työkokeilijat sekä kesätyöntekijät ylläpitävät yhdessä asi-

	<p>antuntijoiden kanssa. Blogiin he voivat kirjoittaa kokemuksiaan Ohjaamosta nuorten näkökulmasta ja kertoa millaisia juttuja ovat oppineet ja tehneet sinä aikana, kun ovat olleet mukana toiminnassa. Blogiin lisätään myös kuvia ja paikallisia uutisia nuorten näkökulmasta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Linkitetään blogi näkyvään paikkaan kotisivulle ja markkinoidaan sitä aktiivisesti eri somekanavissa • Kerätään säännöllisesti nuorilta asiakaspalautetta toiminnasta • Toteutetaan yhteistyössä yliopisto- ja ammattikorkeakouluopiskelijoiden kanssa nuorille suunnattu pääsykoepreppaus, jossa nuoret voivat kysyä opiskelusta ja valintakokeista suoraan opiskelijoilta • Kutsutaan Espoon nuorisovaltuustosta osallistujia mukaan nuorten Idikseen • Kartoitetaan muita mahdollisuuksia nuorten osallisuuden lisäämiseksi • Luodaan suunnitelma osallisuuteen liittyen
Vastuut	<ul style="list-style-type: none"> • Arki haltuun -tiimi, Ammattiin-tiimi, Töihin-tiimi, Idis-ryhmän nuoret, projektisuunnittelija, projektipäällikkö sekä Ohjaamon opiskelijat/harjoittelijat, kesätyöntekijät ja työkokeilijat

ASIAKASLÄHTÖISYYS TOIMINNAN MARKKINOINNISSA JA VIESTINNÄSSÄ	
Nykytilanne	<ul style="list-style-type: none"> • Toiminnan markkinoinnissa ja viestinnässä ei tähän mennessä ole vielä suunnitelmallisesti hyödynnetty nuorten näkökulmaa. • Vain muutamassa yksittäisessä mainoksessa (Official OhjaamoStop-tapahtuma, Nuorten Idis-ryhmän esite ja Nuorten pikkujoulut) on huomioitu nuorten mielipiteitä • Ohjaamo Espoon Viestintätiimi kokoontuu noin kerran kuukaudessa • Viestintä- ja markkinointitoimet toteutetaan pääasiassa kotisivujen ja sosiaalisen median (Facebook, Instagram ja Twitter) kautta • Verkostolle viestitään lisäksi uutiskirjeen avulla noin 2-3 kertaa kaudessa (syksy/kevät) • Esitteitä ja julisteita ajankohtaisista tapahtumista ja ryhmätoiminnoista on esillä Ohjaamon aulassa • Suurempia tapahtumia (esim. avajaiset ja syntymäpäivät) on markkinoitu paikallisissa ilmaisjakelulehdissä (Länsiväylä ja Metro) • Yhteistyössä pk-seudun ohjaamoiden kanssa on toteutettu markkinointikampanja julkisessa liikenteessä kahdesti

	<ul style="list-style-type: none"> • Pk-seudun Ohjaamoiden yhteinen sometiimi kokoontuu parin kuukauden välein • Markkinointi- ja viestintätoimet kasautuvat tällä hetkellä yksittäisten työntekijöiden harteille
Kehittämistarve	<ul style="list-style-type: none"> • Tämän tutkimuksen kautta nousseet nuorten toiveet ja ideat tulee huomioida jatkossa Ohjaamo Espoon markkinointi- ja viestintätoimissa • Asiakaslähtöisyys tulee sitoa mukaan markkinointi- ja viestintätoimiin niin, että sen huomioiminen on automaatio • Markkinointi- ja viestintätoiminta tulee saada suunnitelmallisempaa
Toimenpiteet	<ul style="list-style-type: none"> • Ylläpidetään olemassa olevaa viestintäsuunnitelmaa ja kehitetään sitä eteenpäin • Markkinoidaan sosiaalisessa mediassa, hyödynnetään nuoria puhuttelevia markkinointitapoja (esim. kilpailut, arvonnat, videot ja meemikuvat) • Rekrytoidaan (palkkatyö tai työkokeilu) Ohjaamo Espooseen kuukaudeksi somettaja tai somettajapari, jotka auttavat Ohjaamoa lisäämään somenäkyvyyttä • Perustetaan Ohjaamossa on Idistä-blogi, jota Idis-ryhmän nuoret, Ohjaamon opiskelijat/harjoittelijat (pääasiassa ammattikorkeakouluista ja Omniasta tulevat), työkokeilijat sekä kesätyöntekijät ylläpitävät yhdessä asiantuntijoiden kanssa. Blogiin he voivat kirjoittaa kokemuksiaan Ohjaamosta nuorten näkökulmasta ja kertoa millaisia juttuja ovat oppineet ja tehneet sinä aikana, kun ovat olleet mukana toiminnassa. Blogiin lisätään myös kuvia. • Panostetaan mainoksissa visuaalisuuteen ja selkeyteen sekä muihin tutkimustulosten osoittamiin seikkoihin • Annetaan nuorten suunnitella alusta loppuun asti jokin toimintaan liittyvä juliste tai esite • Käytetään tarvittaessa viestinnässä ja markkinoinnissa tukena viestinnän ja markkinoinnin ammattilaisia • Markkinoinnin ja viestinnän suunnittelussa huomioidaan nuorten toiveet ja ideat, mielipiteitä kysytään Idis-ryhmän nuorilta
Vastuut	<ul style="list-style-type: none"> • Arki haltuun -tiimi, Ammattiin-tiimi ja Töihin-tiimi, Ohjaamon projektisuunnittelija, somevastaava, viestintätiimi, Idis-ryhmän nuoret sekä Ohjaamon opiskelijat/harjoittelijat, kesätyöntekijät ja työkokeilijat

ASIAKASLÄHTÖISYYS PALVELUN SAATAVUUDESSA	
Nykytilanne	<ul style="list-style-type: none"> • Ohjaamo Espoon päivystysajat ovat nykyisin ma-ke klo 12-16, to klo 12-17 ja pe 12-15. • Päivystysaikana nuoret voivat tulla käymään Ohjaamossa ilman ajanvarausta, soittaa tai ottaa yhteyttä s-postilla, tekstiviestillä, Facebook-viestillä tai kotisivuilta löytyvän chatin kautta. • Yksilötapaamisia ja ryhmiä toteutetaan myös päivystysaikojen ulkopuolella. • Vain osa Ohjaamon asiantuntijoista hyödyntää tällä hetkellä Facebookia ja WhatsAppia nuorten ohjaustyössä.
Kehittämistarve	<ul style="list-style-type: none"> • Aukioloaikaa ja nuorten yhteydenottomahdollisuuksia tulee kehittää, jotta kynnys palvelun saatavuuden näkökulmasta olisi nykyistä matalampi. • Kiireisestä arjesta huolimatta monipuolisten yhteydenpitokeinojen tarjoaminen asiakastyössä tulisi olla kaikkien yhteinen intressi.
Toimenpiteet	<ul style="list-style-type: none"> • Ei suljeta Ohjaamo Espoon päivystyspuhelinia yöksi ja viikonlopuksi, jotta tarvittaessa nuori voi jättää siihen viestin, joko vastaajaan tai tekstiviestinä myös päivystysajan ulkopuolella • Kokeillaan iltachattia esim. joka toinen keskiviikko klo 17-19 kahden kuukauden ajan. Tutkitaan tavoittaako se nuoria ja onko läsnäololle kotisivun chatissa ja sosiaalisessa mediassa tarvetta ilta-aikaan. • WhatsApp-tilin luominen päivystyspuhelimeen, jotta palvelujärjestelmän ulkopuolella olevat sekä nykyiset Ohjaamon asiakkaana olevat nuoret voivat ottaa yhteyttä myös sen avulla • Pyritään aktiiviseen läsnäoloon sosiaalisessa mediassa • Otetaan Snapchat ja YouTube nykyistä aktiivisempaan käyttöön • Huomioidaan toiminnassa (infot, pop upit, tapahtumat ja ryhmät) asiakaslähtöisyys alkamisajankohdissa. Nuoret toivovat, että toimintaa järjestettäisiin enemmän iltapäivällä klo 15 alkaen
Vastuut	<ul style="list-style-type: none"> • Päävastuu somevastaavalla ja Viestintätiimillä, mutta toimenpiteiden toteutuminen vaatii kaikkien yhteistä sitoutumista

AULATILAN VIIHTYISYYDESTÄ JA TOIMIVUUDESTA HUOLEHTIMINEN	
Nykytilanne	<ul style="list-style-type: none"> • Aulaa käyttävät yhdessä Ohjaamo Espoo, Omnian etsivä nuorisotyö ja Monik ry:n Urax-hanke ja jokaisen toimijan asiakkaat • Asiakkaat odottavat yhteisessä aulassa vuoroaan omaan tapaamiseen • Ohjaamo Espoo päivystää yhteisessä aulassa. Aulan yhteydessä olevassa Akvaario-nimisessä tilassa otetaan vastaan Ohjaamon päivystysasiakkaita • Aulassa on kaksi sohvaa, lehtiä, yleisiä esitteitä alueen palveluista esitehyllyssä ja Ohjaamon ryhmäesitteitä telineessä, Ohjaamon roll up, tietokone nuorten käyttöön, viherkasveja, ilmoitustaulu ja toisinaan myös kahvia/teetä ja kannussa vettä • Matalan kynnyksen toimijoiden siirtyessä yhteisiin tiloihin vuoden 2017 aikana tavoitteena on luoda yhteinen aulatilaa ja siitä mahdollisimman viihtyisä ja ”olkkarimainen” tila. Yhteisen ”Olkkarin” suunnittelu on aloitettu syksyllä 2016 yhdessä Ohjaamo Espoon, etsivän nuorisotyön ja Monik ry:n kanssa
Kehittämistarve	<ul style="list-style-type: none"> • Olkkari-toiminnan suunnittelun jatkaminen ja suunnitelmien käytäntöön vieminen
Toimenpiteet	<ul style="list-style-type: none"> • Niiden Olkkari-toiminnan osien toteuttaminen ja harjoittelu, mitkä nykyisessä aulassa ovat mahdollisia • Huolehditaan, että kahvia ja teetä on tarjolla aina päivystysaikaan ja, että aula on siisti ja esitteet ojennuksessa • Huolehditaan, että aulan ilmoitustaululta ja Akvaarion ikkunasta löytyy kaikki ajankohtainen info ja tieto • Otetaan nuoret vastaan ystävällisesti ja toimitaan palvelualltiisti, oli kyseessä Ohjaamon, etsivän nuorisotyön tai Monikin asiakas
Vastuut	<ul style="list-style-type: none"> • Ohjaamo Espoo johtaa kehittämistä ja suunnittelua, mutta mukana vastuullisina toimijoina Omnian etsivä nuorisotyö sekä Monik ry:n Urax-hanke

VÄHÄVARAISTEN NUORTEN ARJEN HELPOTTAMINEN	
Nykytilanne	<ul style="list-style-type: none"> • Tällä hetkellä yksilöohjaustyössä pyrimme auttamaan ja tukemaan vähävaraisia nuoria mm. ohjaamalla heitä toimeentulotuen ja muiden taloudellisten tukien hakemisessa. Voimme ohjata nuoria myös hakeutumaan ruoanjakelupisteisiin ja tekemään ostoksia kierrätyskeskuksesta ja SPR:n Kontti-tavaratalosta. • Ohjaamo-kirppis on toteutettu nyt kolme kertaa, menestystä ei ole syntynyt toistaiseksi. Vain yksi aktiivinen nuori on mukana toiminnassa.
Kehittämistarve	<ul style="list-style-type: none"> • Mitään konkreettista helpotusta akuuttiin tilanteeseen esim. nälkään ei ole tarjolla. • Ohjaamo-kirppis -toimintaa tulee kehittää, jotta se tavoittaa nuoret paremmin.
Toimenpiteet	<ul style="list-style-type: none"> • Kartoitetaan erilaisia tukimahdollisuuksia • Tutkitaan yhteistyön mahdollisuuksia Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnian kanssa • Tutkitaan yhteistyön mahdollisuuksia myös Espoon kaupungin, paikallisten kauppioiden ja järjestöjen (mm. Hyvä arki ry.) kanssa • Tarjotaan nuorelle ilmainen lounasseteli helpottamaan akuuttia tilannetta. Yksi lounasseteli oikeuttaisi yhteen ilmaiseen ruokailuun Omnian opiskelijaravintolassa. Nuori voisi käyttää lounassetelin vapaasti valitsemassaan Omnian toimipisteessä Espoon alueella • Kun ohjaukseen saapuu nuori, jolla on esim. taloudellisen tuen päätös viivästynyt puutteellisista liitteistä johdun ja tiillä varaa vain muutama euro, voidaan tarjota hänelle mahdollisuutta käyttää lounasseteliä. Nuorelle voidaan tarjota esim. 1-3 lounasseteliä tilanteesta riippuen. • Lounaseteleiden jakaminen olisi kuitenkin hyvin pienimuotoista. Tavoitteena helpottaa ylijäämäruoan menekkiä oppilaitoksessa eikä luoda lisäkuluja. Ohjaamon nuorille varataan esim. yhteensä 10 lounasseteliä kuukaudeksi. Kokeilu voisi olla aluksi esim. 1-2 kk. Lounaseteleiden jakoa ei markkinoida julkisesti, vaan jako perustuu yksittäisen nuoren aitoon tarpeeseen ja sen helpottamiseen. • Kehitetään Ohjaamo-kirppis -toimintaa niin, että toiminta siirtyy enemmän Facebookiin. Luodaan FB-ryhmä, jossa Ohjaamon nuoret voivat itse myydä omia tuotteitaan. Nuoret saavat ryhmässä määritellä myytävien tuotteiden hinnan. Markkinoidaan Ohjaamo-kirppistä Ohjaamon FB-sivulla ja kotisivulla. • Kehitetään Joulupuu-hyväntekeväisyyskampanjan idealla Ohjaamoon lahjakeräys, jossa vapaaehtoiset ihmiset voivat lahjoittaa Ohjaamon nuorille jonkin pienen ja edullisen, mielellään kierrätysteemaisen lahjan. Luodaan Facebookiin tapahtuma. Lahjat toimitetaan Ohjaamoon ja Ohjaamossa ne jaetaan nuorille.

	Tavoitteena on, että kukaan nuori ei jää ilman lahjaa. Idea on mahdollista toteuttaa esimerkiksi ystävänpäivän aikaan keväällä 2017
Vastuut	<ul style="list-style-type: none"> • Arki haltuun -tiimi ja somevastaava

NUORTEN MOTIVOINTI JA PALKITSEMINEN	
Nykytilanne	<ul style="list-style-type: none"> • Ohjaamo on järjestänyt joitakin kilpailuja ensimmäisen toimintavuotensa aikana. Myös asiakaspalautetta on kerätty. Tämän tutkimuksen myötä nuoria osallistettiin mukaan kehittämiseen. • Ohjaamon kilpailuissa palkintoina ovat toistaiseksi olleet lähinnä ilmaiset elokuvaliput • Asiakaspalautetta antaneille nuorille ja tähän tutkimukseen osallistuneille nuorille tarjottiin kiitoksena suklaapatukat
Kehittämistarve	<ul style="list-style-type: none"> • Nuorten palkitsemis- ja motivointikeinoja tulee kehittää asiakaslähtöisempään ja persoonallisempaan suuntaan
Toimenpiteet	<ul style="list-style-type: none"> • Tämän tutkimuksen myötä löytyi runsaasti erilaisia ja uusia ideoita nuorten palkitsemiseen. Otetaan ne käyttöön. Nuoret toivoivat eniten erilaisia lahjakortteja ja ilmaista matkakorttia esim. kuukaudeksi. Huomioidaan mahdollisuudet toiminnassa. • Arvotaan kaikkien Ohjaamon nuorten kesken keväällä 2017 (mahdollisesti osana valtakunnallista Ohjaamo viikkoa ajalla 13.-17.2.2017) Työttömän nuoren selviytymispaketti (ruoka- ja tarvikkeet), minkä idea syntyi tämän tutkimuksen myötä.
Vastuut	<ul style="list-style-type: none"> • Arki haltuun -tiimi, Ammattiin-tiimi ja Töihin-tiimi