

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

NSOSTK14

2017

Essi Kirkkala

TURUN OHJAAMO
NUORISOTAKUUN
ASIAKASLÄHTÖISENÄ
TOTEUTTAJANA

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosionomi

Kevät 2017 | 52+7

Essi Kirkkala

TURUN OHJAAMO NUORISOTAKUUN ASIAKASLÄHTÖISENÄ TOTEUTTAJANA

Tämä tutkimus toteutettiin osana nuorisotakuuta sosiaalisena investointina tutkivaa InnoSI-hanketta. Tutkimukseni tavoitteena oli saada tietoa Turun Ohjaamon keinoista vastata nuorten tarpeisiin nuorisotakuun paikallisena toteuttajana erityisesti asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Tietoa saadakseni haastattelin Ohjaamon palveluita käyttäneitä nuoria, Ohjaamon työntekijöitä ja työssään Ohjaamoon nuoria ohjaavia toimijoita. Näin sain laaja-alaisesti kokemuspohjaista tietoa palvelujen asiakaslähtöisyydestä niin palvelujen käyttäjiltä, toteuttajilta kuin verkostotoimijoilta. Turun Ohjaamo on alle 30-vuotiaille turkulaisille suunnattu palvelupiste, joka tarjoaa työllistymispalveluita sekä tieto- ja neuvontapalveluja.

Tutkimuksen teoreettisena pohjana hyödynsin olemassa olevaa tietoa nuoruudesta ja sen haasteista, nuorisotakuusta, Ohjaamo-palvelumallista ja asiakaslähtöisyydestä. Tutkimukseni oli laadullinen tutkimus, jonka aineiston keräsin teemahaastatteluilla. Haastatteluihin osallistui yhteensä 13 ihmistä, joista 6 oli nuoria, 4 Ohjaamon työntekijöitä ja 3 ohjaavia toimijoita. Analysoin tutkimusaineiston sisällönanalyysia hyödyntäen.

Tutkimustulosten mukaan Ohjaamo on nuorten palvelutarpeeseen hyvin vastaava paikka, johon nuoren on helppo mennä ja josta hän saa yksilöityä ohjausta ja apua. Tuloksista ilmeni, että tärkeässä roolissa on nuoren tilanteen kokonaisvaltainen huomioiminen ja hänen tarpeidensa laaja kartoittaminen. Tutkimuksesta selvisi nuorten pitävän Ohjaamossa erityisen tärkeänä työntekijöiltä saatavaa ohjausta, Ohjaamon työntekijöiden ja ohjaavien toimijoiden korostaessa erityisesti Ohjaamon keskitettyjä palveluita ja matalaa kynnystä.

ASIASANAT:

asiakaslähtöisyys, nuori, nuorisotakuu, Ohjaamo, palvelu

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Social Services

Spring 2017 | 52+7

Essi Kirkkala

OHJAAMO OF TURKU AS A CLIENT-ORIENTED IMPLEMENTOR OF THE FINNISH YOUTH GUARANTEE

This thesis is made as a part of InnoSI-project which researches the Finnish Youth Guarantee as a social investment. The aim of my thesis is to find out how the Ohjaamo of Turku answers to the needs of young people as a local client-oriented implementor of the Finnish Youth Guarantee. The Ohjaamo of Turku is a service point which offers employment services, information and guidance services for young people aged under 30 years.

The theoretical framework of this thesis consists of the information of youth and its challenges such as unemployment and exclusion, The Finnish Youth Guarantee, Ohjaamo as a service model and client-oriented approach. This thesis is a qualitative study in which I have used a semi-structured interview as the method of getting information. In total I interviewed 13 persons of which 6 were clients of Ohjaamo, 4 were workers of Ohjaamo and 3 were members of Ohjaamo's network. My aim in this was to get experimental information from different perspectives. I analyzed the interviews by using a content analysis.

The results of the thesis show that Ohjaamo of Turku has succeeded in answering the needs of young people. Ohjaamo of Turku is a service point which is achievable for young people and a place where they can get individual guidance and help quickly. For young people the possibility to get individual help and guidance from Ohjaamo is the most important factor, while the workers of Ohjaamo and the members of Ohjaamo's network emphasize the importance of getting low threshold services from Ohjaamo.

KEYWORDS:

client-orientation, young person, youth guarantee, Ohjaamo, service

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 NUORUUS JA SEN HAASTEET	7
2.1 Nuoruus elämänvaiheena	7
2.2 Nivelvaiheen merkitys nuoren elämässä	8
2.3 Nuorisotyöttömyys ja sen ominaispiirteet	8
2.4 Nuorten syrjäytymisen riskitekijät	10
3 NUORISOTAKUU	12
3.1 Nuorisotakuun historia	12
3.2 Nuorisotakuun tavoitteet	13
3.3 Nuorisotakuun toteuttamisen keinot	14
4 OHJAAMO	17
4.1 Ohjaamo-palvelumalli ja sen tavoitteet	17
4.2 Turun Ohjaamo	18
5 ASIAKASLÄHTÖISYYS	20
5.1 Asiakaslähtöisyys sosiaalialan työskentelyssä	20
5.2 Matala kynnyks asiakaslähtöisyyden palvelumallina	21
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	22
6.1 InnoSI-hanke	22
6.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys	23
6.3 Kvalitatiivinen tutkimus ja teemahaastattelu	24
6.4 Aineiston hankinta ja haastattelut	25
6.5 Aineiston analysointi	27
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET	30
7.1 Ohjaamon nuoret ja heidän taustansa	30
7.1.1 Nuorten kokemukset Ohjaamosta muita palveluntarjoajia parempia	30
7.1.2 Nuoret kokivat saavansa palvelua omilla ehdoillaan	31
7.1.3 Ohjaamon vaikutus nuoren elämään	32
7.2 Ohjaamon työntekijät ja heidän taustansa	33
7.2.1 Matalalle laskettu kynnyks saapumisen helpottajana	34

7.2.2 Nuorten tarpeet toiminnassa etusijalla	35
7.2.3 Nuorta autetaan ohjauksella ja palveluilla	37
7.3 Ohjaavat toimijat ja heidän taustansa	39
7.3.1 Nuoret löytävät Ohjaamoon ja sen palveluihin	39
7.3.2 Ohjaamo apuna oman työn rinnalla	40
8 POHDINTA	42
8.1 Tulosten yhteenveto ja tarkastelu	42
8.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	45
8.3 Loppusanat ja jatkotutkimusehdotukset	47
LÄHTEET	49

LIITTEET

- Liite 1. Suostumuslomake
- Liite 2. Nuorten taustatietolomake
- Liite 3. Nuorten haastattelurunko
- Liite 4. Ohjaamon työntekijöiden haastattelurunko
- Liite 5. Ohjaamoon ohjaavien toimijoiden haastattelurunko

1 JOHDANTO

Nuorisotakuu on vuonna 2013 voimaan tullut kansallinen palvelulupaus, jonka tavoitteena on mahdollistaa jokaiselle takuun piiriin kuuluvalla nuorelle työ-, harjoittelu-, opiskelu-, kuntoutus- tai työpajapaikka kolmen kuukauden sisällä valmistumisesta tai työttömäksi jäämisestä. Nuorisotakuun toteutumiseksi on eri hallinnonalojen ja toimijoiden yhteistyötä tiivistetty. Osana nuorisotakuujärjestelmää avattiin vuonna 2015 ensimmäiset Ohjaamo-palvelupisteet, joilla pyritään vahvistamaan ja yksinkertaistamaan nuorille suunnattuja palveluita samalla vähentäen niiden päällekkäisyyksiä. Ohjaamoissa nuorelle tarjotaan henkilökohtaista neuvontaa, ohjausta ja tukea sekä tukea työllistymiseen ja koulutuspaikan hakemiseen. (Euroopan komissio 2017.)

Tämä opinnäytetyö on toteutettu osana kansainvälistä InnoSI-hanketta, joka tutkii eurooppalaisia sosiaalisia investointeja. Suomessa hankkeen toisena tutkimuskohteena on nuorisotakuu, jonka tutkimus on keskitetty tutkimaan Turun Ohjaamo nuorisotakuun paikallisena toteuttajana. Omassa opinnäytetyössäni tutkin, millaisin keinoin Turun Ohjaamo on toteuttanut nuorisotakuuta nuorten tarpeista lähtien. Turun Ohjaamon tavoite on olla matalan kynnyksen palvelu, josta löytyy useita palveluntarjoajia samoista tiloista. Tutkimukseni aihe valikoitui kiinnostuksestani nuorten ja nuorten aikuisten kanssa tehtävään työhön. Asiakaslähtöisyys ja sen merkitys uudistuvissa sosiaali- ja terveystalouksissa ovat olleet kasvavasti esillä 2000-luvun aikana. Halusin opinnäytetyössäni selvittää, millainen merkitys tällaisella toiminnalla on, ja kuinka asiakaslähtöinen palvelumalli on onnistunut vastaamaan nuorten tarpeisiin niin nuorten, Ohjaamon työntekijöiden kuin työssään nuoria Ohjaamoon ohjaavien toimijoiden mielestä.

Tässä opinnäytetyössäni tuon teoreettisessa viitekehyksessä esiin nuoruutta ja siihen kuuluvia haasteita, kuten nuorisotyöttömyyttä ja syrjäytymisriskiä. Kerron nuorisotakuun historiasta ja toteuttamiskeinoista ja Ohjaamo-palvelumallin toiminnasta niin yleisesti kuin paikallisesti Turussa. Viimeisenä avaen asiakaslähtöisyyden käsitettä ja sen ilmenemismuotoja sosiaalialalla. Teoriaosuuden jälkeen siirryn kertomaan tutkimukseni toteuttamisesta sen alkuvaiheista tutkimusaineiston analysointiin. Avaan tutkimuksestani ilmi tulleita tuloksia ja viimeisessä luvussa tarkastelen niistä saatuja vastauksia tutkimuskysymyksiini nojaten. Lopussa pohdin tutkimukseni eettisyyttä ja luotettavuutta ja mietin millaisia jatkotutkimuksia opinnäytetyöstäni voisi tehdä.

2 NUORUUS JA SEN HAASTEET

2.1 Nuoruus elämänvaiheena

Nuoruus määritellään usein siirtymävaiheeksi kohti aikuisuutta. Nuoruutta muistellaan elämän onnellisena aikana, suurena seikkailuna tai merkittävien muutosten ajanjaksona. Nuoruuden pituus on yksilöllinen ja usein myös vallitseva kulttuuri vaikuttaa hyväksyttävään tapaan viettää nuoruutta sekä erilaisiin nuoruutta sääteleviin normeihin. Suomessa nuoreksi määritellään nuorisolain mukaisesti alle 29-vuotias (Nuorisolaki 72/2006). Nuoruuden alku on usein helpompi määritellä kuin sen loppu, sillä nuoruuden katsotaan alkavan puberteetista johtuvista biologisista muutoksista. Vaikka nuoruutta on yksilöllisestä kehityksestä johtuen haastavaa määritellä tarkasti tiettyyn ikään kuuluvaksi, jaetaan nuoruus usein kolmeen eri vaiheeseen: varhaisnuoruuteen (noin 11–14 v), keskinuoruuteen (noin 5–18 v) sekä myöhäisnuoruuteen (noin 19–25 v). (Aaltonen ym. 2003, 13–14, 18.)

Fyysisen kehityksen lisäksi nuoruuteen kuuluu monia muutoksia, joita ohjaavat biologisten tekijöiden lisäksi psykologiset, sosiaaliset sekä yhteiskunnalliset kehitystekijät. Psykologisia kehityssuuntauksia ovat identiteetin ja minäkuvan muodostuminen ja kehittyminen. Yleisinä pidettyjä nuoruuden kehitystehtäviä ovat uusien suhteiden luominen ikätovereihin, sukupuoliroolin omaksuminen, oman fyysisen olemuksen hyväksyminen, emotionaalisen itsenäisyyden saavuttaminen vanhemmista, valmistautuminen parisuhteeseen ja myöhempään perhe-elämään sekä työelämään, oman maailmankatsomuksen kehittäminen sekä sosiaalisesti vastuullisen käyttäytymisen omaksuminen. Nuoren kehityksen kannalta erilaiset aikuisuutta kohti vievät roolimutokset ovatkin tärkeässä asemassa. Nuoruus ei kuitenkaan ole pelkkää tasaista kehitystä, vaan sisältää yksilöllisesti myös kuohuntaa ja kriisejä. Joillekin nuoruus tuo mukanaan kehitysriskin, johon voi liittyä esimerkiksi ongelmia rikollisuuden kanssa, mutta kaikki eivät nuoruudessa tällaista koe. (Nurmi 2003, 256–259.)

2.2 Nivelvaiheen merkitys nuoren elämässä

Nuoren perusopetuksen ja toisen asteen välistä taitekohtaa kutsutaan nivelvaiheeksi, ajanjaksoksi, jonka aikana oppivelvollisuuttaan päättävät nuoret tekevät tärkeitä päätöksiä koskien tulevia opintojaan ja ammattiuraansa. Nivelvaihe voidaan ymmärtää pidempänä siirtymävaiheena, jonka aikana nuori selkiyttää omia pyrkimyksiään sekä päätyy vähitellen kohti ajatusta elämänsä suunnasta. Oppilaitoksen rooli nivelvaiheessa on tukea ja auttaa nuorta hänen henkilökohtaisessa kehitysprosessissaan. Tukitoimia, jotka edistävät nuoren onnistunutta nivelvaiheen ylitystä ovat opetuksen lisäksi esimerkiksi riittävä uravalinnanohjaus opinto-ohjauksessa. Nivelvaihe ei koske ainoastaan perusopetuksen viimeistä vuotta. On myös huomioitava suoraan työelämään siirtyvät nuoret sekä mahdolliset toisen asteen opinnoissa heräävät kysymykset liittyen nuoren haluun keskeyttää tai vaihtaa opiskeltavaa alaa. (Opetusministeriö 2005, 10–11.)

Nivelvaiheen tulisi luoda kaikille nuorille mahdollisimman joustava siirtyminen perusopetuksesta toisen asteen koulutukseen ja turvata riittävät edellytykset tutkinnon loppuunsaattamiseen. Aina nivelvaihe ei kuitenkaan etene nuorella suunnitellusti, vaan erilaisia siirtymään ja opintoihin liittyviä haasteita voi ilmetä. Esimerkkinä tällaisesta on toisen asteen opintojen keskeyttäminen tai saadun opiskelupaikan hylkääminen. Nivelvaiheessa olevalla nuorella voi myös esiintyä motivaatio-ongelmia johtuen väärästä alavalmista, johon osasyynä voi olla liian vähäinen opinto-ohjaus sekä tuki perusasteella. Nuorella voi olla myös opiskelua hidastavia oppimisvaikeuksia, terveysongelmia, puutteelliset jatko-opintovalmiudet tai erityisen tuen tarve, joita ei olla huomioitu toiselle asteelle siirryttäessä. Nivelvaiheen epäonnistuessa nuoren syrjäytymisriski kasvaa, ja riskin kasvaessa olisi erityisen tärkeää huolehtia koulupudokkaista ja heidän ohjauksesta eteenpäin. (Opetusministeriö 2005, 64–69.)

2.3 Nuorisotyöttömyys ja sen ominaispiirteet

Työttömien nuorten todellisen määrän kertominen on hankalaa, sillä Suomessa työttömyyttä tilastoidaan sekä Tilastokeskuksen otospohjaisella työvoimatutkimuksella että työ- ja elinkeinoministeriön hallinnollisen työnhakijarekisterin avulla, jotka eroavat tutkimustavoiltaan toisistaan. Työvoimatutkimus määrittelee opiskelijan työttömäksi, jos hän ilmoittaa voivansa ottaa työtä vastaan kahden viikon kuluessa. Työnhakijarekisterissä

opiskelija kirjataan työnhakijaksi vasta lukukauden päätyttyä, sillä hän ei voi saada opin-
torahaa ja työmarkkinatukea samanaikaisesti. Tämä nostaa rekisteröityjen työttömien
määrää keväällä kymmeniä tuhansia korkeammaksi vaikuttaen nostavasti vuosikeskiar-
voon. Tilastokeskuksen tutkimuksissa työttömien nuorten osuus lasketaan 15–24-vuoti-
aiden työllisten ja työttömien summasta eli työvoimasta. Tällä tilastointitavalla vuonna
tammikuussa 2017 nuorten osuus työvoimasta oli 270 000, joista työttömiä oli 63 000.
Työttömien nuorten osuus työvoimasta oli näin ollen 23,5 %, mikä oli 2,3 prosenttiyksik-
köä korkeampi vuoden takaiseen. Tilastoissa ei kuitenkaan käy ilmi piilotyöttömien nuor-
ten määrä. Piilotyöttömillä nuorilla tarkoitetaan nuoria, jotka olisivat valmiita vastaanot-
tamaan työtä, mutteivat ole sitä hakeneet viimeisen neljän viikon aikana. (Myllyniemi
2008, 35; Myrskylä 2011a; Tilastokeskus 2017.)

Verrattuna työmarkkinoilla olevaan aikuisväestöön, nuorten työttömyysaste on lähes
aina ja kaikkialla korkeampi. Samanaikaisesti myös nuorten työttömyysjaksot ovat muuta
väestöä lyhyempiä. Ilmiötä selittävänä tekijänä on nähty nuorten suuri liikkuvuus työ-
markkinoilla. He etsivät työpaikkoja, vaihtavat niitä, palaavat koulutukseen sekä ovat ly-
hyitä jaksoja työttöminä. Nuorille on yleistä olla määräaikaississa työsuhteissa, joiden vä-
lissä voi olla useitakin lyhyitä työttömyysjaksoja ennen uuden työn löytymistä. Nuorten
työnsaanti on usein haastavaa erityisesti talouden laskusuhdanteiden aikana, jolloin ta-
louden heikkeneminen johtaa määräaikaisten työsuhteiden päättymisiin sekä rekry-
tointikieltoihin ja -rajoituksiin. Nämä kiellot kohdistuvat juuri työmarkkinoille pyrkiviin,
joista suuri osa on nuoria työnhakijoita. Korkeaa nuorisotyöttömyyttä selittävät myös jyr-
kät kausivaihtelut erityisesti keväisin, jolloin koulujen päätyttyä työmarkkinoille pyrkivät
sekä väliaikaista toimeentuloa ja kesätöitä hakevat nuoret että työelämään siirtyvät vas-
tavalmistuneet. Satojen tuhansien nuorten samanaikainen työnhaku kasvattaa riskiä ko-
kea työttömyyttä. Avoimille työmarkkinoille pääsyn esteeksi voi tulla myös hakijan puut-
teellinen ammattitaito, työkykyä rajoittavat tekijät, ikäraajat tai asuinpaikan työvoiman ky-
syntätilanne. (Hämäläinen ym. 2014, 2–3; Hämäläinen & Tuomala 2013, 2; Myllyniemi
2008, 35–38; Myrskylä 2011b, 22.)

Nuoret työttömät ovat työvoimapolitikan keskeinen kohderyhmä, jonka työttömyysjaksot
pyritään katkaisemaan muita työttömiä varhaisemmassa vaiheessa. Tutkimusten mu-
kaan nuorena koettu työttömyys on ongelma erityisesti pitkittyessään ja muodostaes-
saan kauaskantoisia vaikutuksia nuoren työuralle. Työmarkkinoiden ulkopuolella oleva
nuori ei saa työkokemusta eikä näin ollen pääse kehittämään omaamistaan ja luomaan
työelämäkontakteja. Myös nuoren jo olemassa oleva osaaminen heikentyy. Pitkittynyt

työttömyys voi aiheuttaa myös negatiivisia mielikuvia työnantajissa, jotka yhdistävät työttömyyden matalaan tuottavuuteen. Yksilön kannalta pitkittynyt työmarkkinoiden ulkopuolelle jääminen voi myös kasvattaa tämän riskiä syrjäytyä. (Hämäläinen & Tuomala 2013, 5–6; Kallunki & Lehtonen 2013, 130.)

2.4 Nuorten syrjäytymisen riskitekijät

Nuorten syrjäytyminen on sekä vakava että todellinen ongelma. Sen määrälliseksi todentamiseksi on ymmärrettävä, mitä syrjäytymisellä tarkoitetaan ja keitä syrjäytyneet nuoret ovat. Syrjäytyminen on prosessi, jossa yksilöä ja yhteiskuntaa yhdistävät sidokset heikkenevät. Kyseessä on laaja ilmiö, jolla kuvataan usein kattavaa psyykkis-aineellista ongelmakokonaisuutta, henkistä putoamista yhteiskunnan normien ulkopuolelle tai erilaisia päihderiippuvuuksia sekä rikollisuuden muotoja. Syrjäytyminen näkyy osallisuuden puutteena ja kasautuvana huono-osaisuutena, jolloin ihminen ei puutteellisen koulutuksen, työttömyyden tai erilaisten elämänhallintaan liittyvien ongelmien vuoksi osallistu yhteiskunnan toimintaan. Syrjäytyneenä pidetään henkilöä, jolle on kasaantunut samanaikaisesti vähintään kaksi syrjäytymisen riskitekijää ja syrjäytymistä pidetään sitä syvempänä, mitä useampi riskitekijä vaikuttaa henkilön elämään. (Andersson ym. 2013, 23; Juhila 2006, 50–51; Myrskylä 2012, 2.)

Erilaiset erot syrjäytyneiden määrää kuvaavissa luvuissa selittyvät eri luokittelutavoin. Osa tutkimuksista näkee syrjäytyneet yhteiskunnasta syrjäytyneinä, kuten esimerkiksi työn ja koulutuksen ulkopuolella olevina, toiset ainoastaan tilastoista syrjäytyneinä henkilöinä. Viimeisenä mainituilla kuvataan henkilöitä, jotka ovat rekisteritietoihin pohjautuvan tilastoidun toiminnan ulkopuolella, jolloin esimerkiksi työttömät työnhakijat eivät kuulu tähän ryhmään tehden määrästä alhaisemman. (Myllyniemi 2008, 44.) Huomioitavaa on, ettei syrjäytymisellä tarkoiteta ainoastaan työn ja koulutuksen ulkopuolelle jäämistä, vaan myös sosiaalista, taloudellista, oikeudellista sekä terveydenhuodollista ulkopuolisuutta. (Myrskylä 2011b, 22.)

Syrjäytymisen on usein todettu olevan ylisukupolvista, jolloin mahdolliseen syrjäytymiseen vaikuttaa lapsen ja nuoren kasvuympäristö. Nuoren syrjäytymisen riskiä kasvattavia tekijöitä ovat perheen taloudellinen tilanne, sosioekonominen asema, vanhempien koulutustaso ja mahdolliset ongelmat sairauden, päihteiden, mielenterveyden tai rikollisuuden kanssa. Perheen ongelmat voivat kärjistyessään johtaa nuoren huostaanottoon,

joka pitkään jatkuessaan lisää syrjäytymisen riskiä erityisesti teini-iässä sijoitetuilla miehillä. Nuoren syrjäytymiseen voivat vaikuttaa myös jo koulussa esiintyvät yksilölliset motivaatio-ongelmat, oppimisvaikeudet sekä sosiaalisten taitojen puute. Eräs merkittävimmistä syrjäytymisen aiheuttajista nuorella on pelkän peruskoulun varassa oleva koulutustausta. Heikko koulutus on nuorisotyöttömyyden sekä syrjäytymisen tärkeimpiä selittäjiä ja pelkän perusasteen koulutuksen varassa olevien syrjäytyminen on yli kaksinkertaista muihin ikäluokan nuoriin nähden. Nuorten sosiaalista syrjäytymistä aiheuttavina hyvinvoinnin ongelmina nähdään ylisukupolvisuuden, työttömyyden sekä heikon koulutustaustan ohella taloudelliset ongelmat, huono asumistaso, terveysongelmat, läheisten sosiaalisten suhteiden puuttuminen sekä väkivallan tai sen uhan kokeminen. Vuonna 2014 julkaistussa nuorisobarometrissa nuoret itse kokivat syrjäytymisen merkittävimmiksi syiksi ystävien puutteen sekä huonoon seuraan joutumisen. Tutkimuksessa tulkitankin nuorten pitävän syrjäytymistä enemmän sosiaalisena ilmiönä kuin työn tai koulutuksen ulkopuolelle jäämisenä. (Kiuru ym. 2013,111; Myllyniemi 2014, 49–50; Myrskylä 2012, 6–9; Raunio 2006, 28–29.)

Nuoren syrjäytyminen voi ilmetä kolmella eri tavalla. Ensimmäisenä olettamana on, ettei nuori täytä tiettyä käyttäytymis- tai ammattitaitovaatimusta, hänet erotetaan koulusta tai työpaikasta, jota seuraa syrjäytyminen, kun nuori ei löydä uutta työ- tai koulutuspaikkaa. Toisena syrjäytymisen syynä pidetään estoa, jolloin nuori ei syystä tai toisesta täytä hyväksyttävyyden kriteerejä ja tulee valituksi työhön tai koulutukseen. Kolmantena selityksenä nähdään syrjäytyminen itse tehtynä valintana ja siihen perustuvana syrjään jäämisenä. Tällaista elämäntapaa edeltää turhautuminen tai tulevaisuuden näkeminen vailla perspektiiviä. (Taskinen 2001, 11.) Nuorten syrjäytyminen näkyy tilastoissa lukuna ikäluokan ihmisistä, jotka eivät ole työttömiä työnhakijoita tai koulutuksessa. Näin syrjäytyneiden nuorten tilastolliseen määrään päätyvät myös oppilaitoksiin pyrkivät nuoret, pimeää työtä tekevät, omaishoitajat, kolmannen sektorin vapaaehtoiset ja valmentautuvat urheilijat, jotka eivät kansanomaiseen syrjäytymisen käsitteeseen sovi eivätkä subjektiivisesti koe itseään syrjäytyneiksi. (Myrskylä 2012, 3.)

3 NUORISOTAKUU

3.1 Nuorisotakuun historia

Nuorisotakuun toteuttaminen aloitettiin Suomessa jo vuonna 2005 nuorten koulutus- ja yhteiskuntatakuuna, jonka taustalla olivat pääministeri Matti Vanhasen I hallituksen opetus- ja työministeriöt. Takuun tavoitteena oli lujittaa eri hallinnonalojen yhteistyöllä nuorten sijoittumista peruskoulun jälkeiseen koulutukseen ja sen jälkeen edelleen työmarkkinoille tai jatko-opintoihin. Nuorten yhteiskuntatakuulla pyrittiin vähentämään alle 25-vuotiaiden nuorten pitkittynyttä työttömyyttä kaikin mahdollisin keinoin. Merkittävässä roolissa oli yhdessä työvoimatoimiston kanssa laadittu yksilöity työnhakusuunnitelma, joka sisälsi nuoren palvelutarpeen arvioinnin. Työnhakusuunnitelmassa luvattiin tarjota nuorelle jokin julkisen työvoimapalveluiden palveluista, kuten esimerkiksi työnhakukoulutus, valmentava tai ammatillinen työvoimakoulutus tai työkokeilu, työttömyyden kestettyä yhtäjaksoisesti kolme kuukautta. (Opetusministeriö & työministeriö 2005.) Malli lisäsi ja nopeutti nuorten työnhakusuunnitelmien laadintaa, muttei kyennyt saavuttamaan sille asetettuja tavoitteita. Haasteina pidettiin muun muassa työvoimatoimistojen resursointia sekä ongelmia keskimääräistä enemmän tukea tarvitsevien nuorten tavoittamisessa. (Tuusa ym. 2014, 12.)

Nykyinen nuorisotakuu sai alkunsa vuonna 2011, kun pääministeri Jyrki Kataisen hallitus asetti yhdeksi kärkihankkeekseen nuorten yhteiskuntatakuun toteuttamisen tavoitteenaan ehkäistä nuorten syrjäytymistä sekä edistää nuorten työllisyyttä. Hanketta selvittämään nimettiin nuorten yhteiskuntatakuu -työryhmä, joka teki kattavan selvityksen nuorten yhteiskuntatakuun käynnistämiseen vaadittavista toimenpiteistä palvelujärjestelmän toimivuuden ja kehitystarpeiden pohjalta. Työryhmän tuli myös miettiä, miten asetettuihin tavoitteisiin päästäisiin parhaiten hallituksen hankkeelle varaaman 60 miljoonan lisärahoituksen avulla. (Tuusa ym. 2014, 12–13.) Työryhmä esitti raporttinsa maaliskuussa 2012. Raportissa linjattiin, että jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tulee tarjota työ-, harjoittelu-, opiskelu, kuntoutus- tai työpajapaikka kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta. Tämän lisäksi työryhmä määritteli erikseen koulutustakuun, jonka mukaisesti jokaiselle peruskoulun päättävälle nuorelle tulee taata koulutuspaikka ammatillisesta tutkinnosta, lukiosta, oppisopimuksesta, työpajasta, kuntoutuksesta tai muulla tavoin. Osaksi koulutustakuuta kaavailtiin nuorten aikuisten osaamisohjelmaa, jonka avulla mahdollistetaan ilman toisen asteen tutkintoa

oleville nuorille ammattitutkinto. Lisäksi raportissa kuvattiin nuorten yhteiskuntatakuun toimeenpanon hallinnollinen vastuunjako sekä konkreettisia ehdotuksia takuun toteuttamiseksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 48–50.) Työryhmän ehdotukset hyväksyttiin ja suunnitellut määrärahat osoitettiin vuoden 2013 budjettiin. Takuuta varten ei säädetty uutta lakia, mutta ministeriöt päivittivät lainsäädäntöjään sekä ohjeistuksiaan. Uusi nuorten yhteiskuntatakuu astui voimaan vuoden 2013 alusta nimellä nuorisotakuu. (Winqvist 2014, 79.)

3.2 Nuorisotakuun tavoitteet

Nuorisotakuu on palvelulupaus, jossa eri toimijat työskentelevät yhteisten tavoitteiden toteuttamiseksi. Yksilön kannalta nuorisotakuun olennainen tavoite on luoda kaikille takuun piiriin kuuluville nuorille realistiset mahdollisuudet työllistymiseen sekä perusasteen jälkeiseen tutkintoon. Tällä tarkoitetaan työryhmän määrittelemää tavoitetta kolmen kuukauden sisällä tarjottavasta työ-, harjoittelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikasta sekä koulutustakuun piiriin kuuluvasta tavoitteesta varmistaa jokaiselle perusasteelta valmistuvalle nuorelle paikka toisen asteen opinnoista, oppisopimuksesta, työpajasta tai kuntoutuksesta. Koulutustakuussa kiinnitetään huomiota erityisesti nuoren nivelvaiheen riskeihin, kuten riittävään tiedonsaantiin peruskoulun jälkeisistä jatkumahdollisuuksista sekä toisen asteen opintojen keskeytymisen ja mahdollisten koulutuspuudokkaiden varhaiseen huomiointiin. Nuorten työllistymisen ja koulutukseen sijoittumisen lisäksi takuun tavoitteena on ehkäistä nuorten työttömyyden pitkittymistä sekä syrjäytymisriskiä tunnistamalla siihen liittyvät riskit ajoissa ja tarjoamalla varhaista tukea. Yksilön kannalta oleellisia takuuseen liittyviä periaatteita ovat nuorten kuulluksi tuleminen sekä heidän omat vaikuttamismahdollisuutensa elämän sujumiseen. Nuorisotakuun tavoitteisiin kuuluu nuorten kasvun, itsenäistymisen sekä elämänhallinnan tukeminen. (Kirje nuorisotakuun alueellisille ja paikallisille toimijoille 2013, 3; Tuusa ym. 2014, 13; Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 48.)

Keskeisiä toimijoita nuorisotakuun hallinnollisessa toteutuksessa ovat kunnan sosiaali-, terveys-, nuoriso- ja opetustoimet, kuten koulutuksen järjestäjät, opinto-ohjaajat, etsivä nuorisotyö, nuorten työpajat, ja Kelan kuntoutusasiantuntijat. Näiden palvelujentuottajien lisäksi toteutuksessa ovat mukana elinkeinoelämä eri järjestöineen, työmarkkinajärjestöt, puolustusvoimat sekä kolmannen sektorin toteuttajat, kuten nuorisojärjestöt keskei-

senä toimijanaan Nuorisoyhteistyö – Allianssi ry. Nuorisotakuun tulisi olla nuorille hallinnonalojen muodostama selkeä kokonaisuus. Jotta eri toimijoiden välinen yhteistyö tavoitteen toteuttamiseksi ja nuorten palvelujen kehittämiseksi toteutuu, tulee yhteistyön olla tiivistä ja suunnitelmallista. Eri hallinnonalojen tulee määrittellä yhdessä lainsäädäntöön, rahoitusperiaatteisiin sekä muihin järjestelmiin liittyvät keskinäiset vastuut sekä yhteistoiminnan toteuttaminen. Nuorisotakuun hallinnollisessa toteuttamisessa on tärkeää, että eri tahot jatkavat ja kehittävät yhteistyötään monialaisesti yli kunta- ja hallintorajojen. Tällä toiminnalla pyritään löytämään nuorille parhaat ratkaisut, lisäämään tiedonkulkua ja palvelujen oikea-aikaisuutta. (Kirje nuorisotakuun alueellisille ja paikallisille toimijoille 2013, 11–13; Tuusa ym. 2014, 13–14; Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 48.)

3.3 Nuorisotakuun toteuttamisen keinot

Nuorisotakuun toimeenpanijat koostuvat erilaisista palvelujen järjestäjistä. Näitä ovat koulutustakuussa mukana olevat toimijat sekä Nuorten aikuisten osaamisohjelman toteuttajat, työllistämisestä vastaavat TE-palvelut, kuntoutuksesta vastaavat kuntien sosiaali- ja terveystoimet sekä Kansaneläkelaitos ja syrjäytymiseen puuttuvat nuorille suunnatut palvelut, kuten etsivä nuorisotyö ja työpajatoiminta. Lisäksi mukana takuun toteuttamisessa ovat erilaiset kolmannen sektorin toimijat, elinkeinoelämä ja työmarkkinajärjestöt. (Kirje nuorisotakuun alueellisille ja paikallisille toimijoille 2013, 3, 13.)

Koulutustakuun toimina lisättiin ammatillista koulutusta erityisesti alueilla, joilla on koulutuksen aloituspaikkoja vähän suhteessa nuorten määrään. Myös valintakriteerejä muutettiin suotuisammaksi nuorille, jotka hakevat tutkintopaikkaa suoraan perusasteelta tai eivät ole vielä suorittaneet toisen asteen tutkintoa. Oppisopimuskoulutus huomioitiin takuussa myöntämällä järjestäjille lisäresursseja koulutuksen kehittämiseen sekä korottamalla oppisopimukseen ottavien työnantajien koulutuskorvausta. Lisäksi koulutustakuussa painotettiin maahanmuuttajanuorten kielitaidon ja opiskelunvalmiuksien kehittämistä lisäämällä tähän suunnattuja koulutuksia esimerkiksi kansanopistoissa. Näiden koulutustakuun toimenpiteiden lisäksi suunnattiin erillinen määräraha uusille koulutuspaikoille 20–29-vuotiaille vailla ammatillista tutkintoa oleville nuorille, jotta jokainen ikäryhmään kuuluva ilman ammattitutkintoa oleva nuori pääsisi koulutuksen piiriin. Toimea kutsuttiin Nuorten aikuisten osaamisohjelmaksi ja se lanseerattiin vuosiksi 2013–2016. (Tuusa ym. 2014, 9.)

Työttömät nuoret on nuorisotakuun sisällä jaettu kahteen ryhmään: nuoriin, joilla ei ole ammatillista tutkintoa ja tutkinnon suorittaneisiin nuoriin. Ensimmäisen ryhmän nuorille pyritään suunnittelemaan polku, joka johtaa ammatillisen koulutuksen aloittamiseen. Se voi sisältää esimerkiksi työkokeilua sekä ura- ja ammatinvalintaohjausta. Toisen ryhmän nuoria tuetaan työnhaussa ohjauksellisilla palveluilla. Molemmille ryhmille keskeistä työnhaussa on TE-toimiston palveluprosessin vaikuttavuus sekä tehokkuus. Tärkeä nuorelle tarjottava palvelu on yhdessä laadittava työllistymissuunnitelma, joka laaditaan viimeistään kahden viikon sisällä työttömäksi ilmoittautumisesta. Suunnitelmaan kirjataan ja siinä sovitaan erilaiset työllistymistä tukevat toimet, joihin nuori sitoutuu osallistumaan ja joita TE-palvelut hänelle tarjoavat seuraavien kolmen kuukauden kuluessa. (Kirje nuorisotakuun alueellisille ja paikallisille toimijoille 2013, 6.)

Erilaisia nuorisotakuun tuomia muutoksia työllistämisen parantamiseksi ovat TE-palvelujen ammatinvalinta- ja uraohjaukseen panostaminen henkilötyövuosia lisäämällä, vastavalmistuneiden ohjaaminen palkkatuetuun työhön sekä koulutuksenhaun pakollisuuden lievittäminen työmarkkinatuen saamisessa. Lisäksi erityisesti jo ammatillisen tutkinnon suorittaneille nuorille suunniteltuja tukitoimia ovat työnhaun tukeminen lyhyillä työnhakukoulutuksilla ja työmarkkinoille sijoittumisen tukemiseksi työhönvalmennus, joka auttaa ja tukee erityisesti vammaisia ja vajaakuntoisia työpaikan löytämisessä sekä työn aloittamisessa. Muita toimia ovat ammatillisten työvoimakoulutusten lisääminen lisä- ja täydennyskoulutuksena sekä nuorten yrittäjyyden kehittäminen ja tukeminen muun muassa starttirahan avulla. Edellä mainittujen lisäksi mahdollisuutta nuoren palkkatuetun työn tekemiseen kasvatettiin lanseeraamalla nuorille Sanssi-kortti, jonka tarkoituksena on auttaa palkkatuetun työn löytämisessä helpottamalla työnantajien hallinnollisia haasteita palkkatuetun työntekijän palkkaamisessa. (Tuusa ym. 2014, 10-11.)

Vailla minkäänlaista aktiivista toimintaa olevat nuoret, jotka eivät ole hakeutuneet TE-toimistoon työttömiksi työnhakijoiksi tai ovat sairauden tai haastavan elämäntilanteen vuoksi syrjäytymisvaarassa, on erityisesti huomioitu nuorisotakuussa. Nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseksi osaksi nuorisotakuun toteuttamista kunnille säädettiin vastuu perusopetuksen päättävien nuorten ohjauksesta sekä nivelvaiheeseen liittyvien vaihtoehtojen kertomisesta. Tärkeänä osana nuorisotakuuta etsivä nuorisotyö laajennettiin koko maahan ja nuorten työpajatoiminnan laatua, kattavuutta sekä yhteistyötä oppilaitosten kanssa parannettiin. (Tuusa ym. 2014, 11.) Etsivällä nuorisotyöllä autetaan alle 29-vuotiaita koulutuksen tai työmarkkinoiden ulkopuolella olevia tai palvelujen saavuttamiseksi

tukea tarvitsevia nuoria. Sen avulla tarjotaan nuorelle vapaaehtoisuuteen perustuvaa yksilöllistä ohjausta, tukea ja neuvontaa, jonka tavoitteena on edistää nuoren kasvua sekä itsenäistymistä ja pääsyä koulutukseen sekä työhön. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016.) Työpajatoiminnan rooli nuorisotakuussa on olla nuorelle paikka ohjattuun sekä tuettuun työntekoon ja yksilöityyn koulutuspolkuun. Työpaja voi olla nuorelle mahdollisuus suorittaa jo aloitettu koulutus loppuun, apu työmarkkinoille pääsyyn, paikka, jossa edistää työkykyä ja löytää työhön sekä koulutukseen liittyviä tavoitteita. Se tukee myös nuoren elämäntaitoja, sosiaalista vahvistumista sekä yhteisöllistä kasvua. (Kirje nuorisotakuun alueellisille ja paikallisille toimijoille 2013, 8– 10.)

Nuorisotakuun toteuttajiin kuuluvat myös sosiaali- ja terveystyöpalvelut. Kunnat on veloitettu huomioimaan, että nuorille mahdollistetaan erilaisiin kasvutilanteiden ongelmiin oikea-aikainen tuen saanti ja heidän mahdolliseen syrjäytymisriskiinsä tartutaan varhaisessa vaiheessa. Myös koulu- tai työterveyshuollon ulkopuolella olevien nuorten oikeus päästä palvelujen piiriin on varmistettava ja tarvetta vastaavien päihde- ja mielenterveyspalvelujen laajuus huomioitava. Nuorisotakuuseen kuuluu lupaus nuoren kuntoutuspalvelujen saatavuudesta. Nuoren kuntoutuksen tarvetta arvioitaessa kunnalla on velvollisuus aktiiviseen yhteistyöhön kuntoutusta järjestävien tahojen kanssa ja tehdä nuorelle kuntoutussuunnitelma, josta käy selkeästi ilmi eri palvelut, joita nuori tarvitsee. (Kirje nuorisotakuun alueellisille ja paikallisille toimijoille 2013, 10–11.)

Eräs kuntoutuspalvelujen tuottaja on Kela, jonka vastuulla on selvittää terveydenhuollosta ohjautuneiden nuorten kuntoutuksen tarve. He voivat olla tutkinnon suorittaneita tai ilman tutkintoa, mutta kärsiä esimerkiksi terveydentilansa vuoksi huonoista työllistymismahdollisuuksista. Kuntoutukseen pääsevät myös määräaikaisella työkyvyttömyyseläkkeellä olevat nuoret. Kelan tavoite on muodostaa nuorelle yhdessä muiden toimijoiden kanssa realistinen ja oikea-aikainen työkykyä tukeva polku kohti työllistymistä. Nuorta voidaan tukea ammatillisella kuntoutuksella, kuten ammatillisella kuntoutuskurssilla, koulutuksella tai työkokeilulla tai tämän opiskelu- ja työkykyä voidaan tukea lääkinällisellä kuntoutuksella, kuten sopeutumisvalmennuskurssilla. Osana nuorisotakuun toimia pyrittiin selvittämään, voidaanko Kelan ammatillisen kuntoutuksen myöntämisperusteita tarkentaa, jotta mahdollisuus päästä ammatilliseen kuntoutukseen voisi olla myös elämäntilanteesta johtuva. Näin voitaisiin aiempaa paremmin huomioida sairauden lisäksi myös muut nuoren elämään sekä työ- ja opiskelukykyyn vaikuttavat tekijät, kuten puutteelliset sosiaaliset taidot. (Kirje nuorisotakuun alueellisille ja paikallisille toimijoille 2013, 9– 12; Tuusa ym. 2014, 11.)

4 OHJAAMO

4.1 Ohjaamo-palvelumalli ja sen tavoitteet

Osana nuorisotakuun toimeenpanoa, nuorten syrjäytymisen ehkäisyä ja työllisyyden edistämistä aloitettiin vuonna 2014 Euroopan sosiaalirahaston tuella Kohtaamo-hanke, jonka tehtävänä on koordinoita nuorille suunnattuja matalan kynnyksen ohjauspalveluja eli Ohjaamoja (Keski-Suomen ELY-keskus 2016a). Ensimmäiset Ohjaamot avasivat ovensa kevään 2015 aikana ja syyskuussa 2016 toimivia ja toimintaansa aloittelevia Ohjaamoja oli ympäri Suomea jo noin 40 (Keski-Suomen ELY-keskus 2016b). Ohjaamot ovat alle 30-vuotiaille tarkoitettuja ilmaisia matalan kynnyksen palvelupisteitä, jotka on suunniteltu tukemaan erityisesti erilaisissa nivelvaiheissa olevia nuoria ja heidän kiinnittymistään työelämään tai koulutukseen sekä siellä pärjäämiseen. Ohjaamojen toimintamalli perustuu monialaiseen ammattilaisuuteen ohjauksessa, neuvonnassa, tuessa ja tiedossa, minkä avulla huomioidaan nuoren erilaiset tarpeet ja elämäntilanne yksilöllisesti. Samoissa tiloissa toimivat eri organisaatioiden työntekijät muun muassa kunnan sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluista, Kansaneläkelaitokselta ja työ- ja elinkeinopalveluista tavoitteenaan lujittaa eri toimijoiden välistä kumppanuutta ja täydentää toistensa osaamista sekä yhteistyötä. Lisäksi Ohjaamoilla on laajat yhteistyöverkostot, jotka kattavat esimerkiksi viranomaistahoja, työpajoja sekä erilaisia kolmannen sektorin toimijoita. Ohjaamot tekevät myös yhteistyötä paikallisten yrittäjien sekä yrittäjäjärjestöjen kanssa tavoitteenaan edistää nuorten ja mahdollisten työnantajien kohtaamista. Nuoren kannalta Ohjaamon toimintatavassa on olennaista, että nuorten palvelut löytyvät yksinkertaistetusti ja tehostetusti keskitettynä samasta paikasta. Ohjaamojen avoimella toimintatavalla pyritään myös nuorten oma-aloitteisuuteen omien ongelmien ratkaisussa sen sijaan, että nuori saapuisi Ohjaamoon lähettävän yhteistyötoimijan kautta. (Nuorisotakuu 2016.)

Ohjaamon merkittävimpiin toimintaan kuuluvat nuoren henkilökohtainen ohjaus sekä neuvonta, elämäntilanteen tukeminen, sosiaalisten taitojen ja valmiuksien kehittäminen, urasuunnittelu sekä työllistymistä ja kouluttautumista tukevat toimet (Nuorisotakuu 2016). Ohjaamossa tapahtuva nuoren palveluntarpeen kartoitus perustuu keskustelulle vuorovaikutukselle, jonka perustana ovat nuoren tarpeet, kokonaisvaltaisen tilanteen tarkastelu sekä tuki ja ohjaus. Nuoren kannalta on olennaista, että hänelle tarjotta-

vat tukimuodot sekä jatkosuunnitelmat ovat tarpeeseen nähden oikea-aikaisia ja -kestoisia, jotta niillä saavutetaan haluttu ratkaisu. Ohjauksessa pystytään miettimään koulutukseen ja ammatinvalintaan liittyvien kysymysten ohella myös tekijöitä, jotka voivat hidastaa nuoren etenemistä. Tällaisia ovat esimerkiksi taloushuolet, ongelmat päihteiden kanssa tai asunnottomuus. (Herranen ym. 2015, 73–74.)

Ohjaamo-toiminnan tavoitteena on olla nuoren tukena, kunnes nuorelle löydetään pitempikkestoinen ratkaisu yhteistyöverkoston palveluista, nuori työllistyy tai saa koulutuspaikan. (Keski-Suomen ELY-keskus 2016b). Tämän ohella tavoitteena on myös tukea keskeyttämisvaarassa olevia nuoria sekä auttaa jo opintonsa keskeyttäneitä nuoria löytämään uudelleen koulutuspolulle. Ohjaamo-hankkeen toiminnassa keskeistä on yhden luukun periaate, verkostomainen toiminta sekä kehittyvä ohjausosaaminen. (Pakkala ym. 2014, 5, 12.)

4.2 Turun Ohjaamo

Suomen ensimmäinen Ohjaamo avattiin Turussa 24. huhtikuuta 2015. Turun Ohjaamon tavoitteena on olla alle 30-vuotiaille turkulaisille suunnattu ilmainen matalan kynnyksen palvelupiste, josta löytää helposti erilaiset nuorille suunnatut palvelut saman katon alta Turun keskustassa. Ohjaamon palvelut ovat erityisesti työllistymiseen ja koulutukseen tähtääviä palveluita. Turun Ohjaamo toimii pilottihankkeena kolmen vuoden ajan, maaliskuuhun 2018 saakka, ja saa rahoituksensa Euroopan sosiaalirahastolta (75%) yhteistyössä Turun kaupungin kanssa (25%). Hankkeen tavoitteena on tuoda uusi työote palvelujen tuottamiseen ja olla osa turkulaisten nuorten palveluketjun rakentumista. (Turun kaupunki 2016a.)

Turun Ohjaamossa hankkeen omia työntekijöitä ovat hankevetäjä sekä asiakastyöhön osallistuvat hankekoordinaattori, koulutuskoordinaattori ja työelämäkoordinaattori. Hankkeen työntekijöiden lisäksi Ohjaamossa työskentelevät Turun kaupungin nuorten työllisyyspalveluiden KOHO-toiminnan neljä urasuunnittelijaa, Nuorten Turku tieto- ja neuvontapalveluiden ohjaaja sekä tietopalveluohjaaja ja Varsinais-Suomen TE-toimiston työntekijä. Kerran viikossa Ohjaamossa on tavattavissa myös terveydenhoitaja, seksuaalineuvoja ja päihdesairaanhoitaja, jotka vastaanottavat ajanvarauksella. Tarvittaessa Ohjaamosta voidaan myös olla yhteydessä Kelan työntekijään esimerkiksi videopuhelun kautta. (Keski-Suomen ELY-keskus 2016c.)

Turun Ohjaamossa nuori saa henkilökohtaisen ohjauksen ja neuvonnan avulla apua omaan elämäntilanteeseensa sopivien vaihtoehtojen kartoittamisessa. Tällaisia ovat esimerkiksi apu työ- tai koulutuspaikan etsinnässä, urasuunnittelu sekä tieto erilaisista vapaa-ajan mahdollisuuksista. (Turun kaupunki 2016b.) Tieto- ja neuvontapalvelu Nuorten Turku on toiminnassaan keskittynyt erityisesti harrastuksiin ja vapaa-aikaan liittyviin asioihin, asunnon etsintään, kansainvälisiin mahdollisuuksiin sekä auttamaan erilaisten lomakkeiden täytössä, CV:n tekemisessä ja työhaastatteluun valmistautumisessa (Turun kaupunki 2016c). KOHO-toiminta ohjaa nuoria pois työttömyydestä nuoren oman kiinnostuksen ja elämäntilanteen mukaisesti erityisesti nuoren tarvitessa tiiviimpää ohjausta. Urasuunnittelijat auttavat nuorta löytämään työkokeilu- tai tukityöpaikkoja, työvoimakoulutusta, koulutuskokeilua, kuntouttavaa työtoimintaa ja saamaan työkyvyn selvitystä. (Turun kaupunki 2016d.) Ohjaamon tiloissa järjestetään ohjauksen lisäksi myös erilaisia nuorten hyvinvointia, työllisyyttä sekä koulutusta edistäviä tapahtumia ja messuja (Turun kaupunki 2016b).

Turkulaisten nuorten lisäksi Turun Ohjaamon palveluita voivat hyödyntää myös nuorten koulutuksen parissa työskentelevät sekä urasuunnittelun ja työnhaun parissa työskentelevät ammattilaiset (Turun kaupunki 2016b). Turun Ohjaamolla on laaja yhteistyöverkosto, joka kattaa paikalliset oppilaitokset peruskoulutuksesta korkeakouluihin, työpaja-toiminnan, tuetun asumisen palvelut, sosiaalitoimen, työllisyyspalvelut, Kelan sekä erilaisia kolmannen sektorin toimijoita, yrityksiä ja vapaa-ajan toimijoita (Turun kaupunki 2016a). Saman katon alla toimiva Helsingin Diakonissalaitoksen Turun Vamos on myös olennainen yhteistyökumppani. Vamos tarjoaa 12– 19-vuotiaille nuorille yksilö- ja ryhmävalmennusta tavoitteenaan tukea nuoren kasvua ja hyvinvointia niin koulussa, kotona kuin vapaa-ajallakin. (Turun kaupunki 2016e.)

5 ASIAKASLÄHTÖISYYS

5.1 Asiakslähtöisyys sosiaalialan työskentelyssä

Tasa-arvoa ja tasavertaisuutta pidetään arvona sosiaalialan työskentelyssä, jossa tasavertaisuus voidaan nähdä työkumppanuutena asiakkaan ja työntekijän välillä. Asiantuntijakeskeisen toimintatavan rinnalle syntynyt asiakslähtöisyys yleistyi Suomessa 1990-luvun alussa ja levisi laajasti palvelu- ja vuorovaikutuskulttuureihin. Toimintatavalla haluttiin korostaa asiakkaan omaa näkökulmaa ja asiakkaan omista tarpeista lähtevää ja hänen tilanteensa määrittelyyn perustuvaa työtettä. Keskeisiä periaatteita asiakslähtöisyydessä ovat asiakkaan kunnioittaminen, hänen tarpeidensa parempi huomioiminen ja luottamus sekä avoimuus asiakassuhteessa. Asiakslähtöisyydessä palvelut ovat asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimivat, eivätkä keskity toimimaan ainoastaan organisaation tarpeisiin. (Mönkkönen 2007, 63–65; Virtanen ym. 2011, 18.)

Asiakas on työskentelyssä aktiivinen toimija, joka jäsentää omaa tilannettaan ja murtaa hierarkkisia suhteita, jotta voi itse vaikuttaa tilanteeseensa paremmin. Hän ei ole vain toiminnan kohde, vaan häntä kuunnellaan häntä koskevissa päätöksissä. Asiakslähtöinen toiminta perustuu yhdessä tehtyihin tavoitteisiin, joilla vahvistetaan asiakkaan uskoa positiiviseen muutokseen. Vaikka asiakslähtöisessä työskentelytavassa korostetaan asiakkaalla säilyvää vastuuta ja päätösvaltaa omasta elämästään, tulee työntekijän samalla muistaa huomioida asiakkaan ikä sekä kyky ottaa vastuuta omista päätöksistään. Asiakkaan vastuu sekä kyky päätöksentekoon mahdollistuu hänen saadessa tukea asioidensa hoitamiseen. Yhdessä tekeminen myös lisää asiakkaan toimintavoimaa sekä vähentää ohjauksellisia riippuvuussuhteita. (Mönkkönen 2007, 63–65; Raunio 2009; 102–104; Vilén ym. 2002, 31–34.)

Asiakslähtöisen työtteen esteeksi voivat muodostua erilaiset säädökset, suuret asiakasmäärät ja kiire, jota seuraa pinnallinen ja rutinoitunut työote. Asiakslähtöisyys esimerkiksi ohjausta ja neuvontaa sisältävässä palvelutyössä edellyttää tilaa, jossa asiakslähtöisen vuorovaikutuksen toteutus on mahdollista. Yksilökohtaisessa asiakassuhteessa ihanne on, jos ohjaus on tukevaa ja kannustavaa asianajoa, jossa palveluohjaaja on tuttu ja läheinen ihminen. Tällaista ohjausta on helpompi toteuttaa erillisinä kokeiluina kuin sosiaalitoimiston sosiaalityöhön liitettynä. (Raunio 2009, 174–177.)

5.2 Matala kynnyks asiaskäyttöisyyden palvelumallina

Anna-Aurora Kork tulkitsee väitöskirjassaan matalan kynnyksen palvelut yhdeksi keinoksi toteuttaa asiakaskäyttöisyyttä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Matalalla kynnyksellä viitataan puhekielessä usein metaforaan, jolla kuvataan helppoa pääsyä tai vaivatonta ryhtymistä johonkin. Kynnystä madaltamalla pyritään edistämään palveluihin pääsyä, ennaltaehkäisemään ongelmia, tavoittamaan riskiryhmiä ja parantamaan asiakkaiden tyytyväisyyttä. Pyrkimyksenä on, että jokainen henkilö, ongelmastaan tai niiden moninaisuudesta huolimatta, saisi tukea ja tulisi autetuksi useissa asioissa samanaikaisesti, mieluiten jo ennen ongelmien kasvamista vaikeammin hallittaviksi. (Jalava & Koiso-Kanttila 2013, 172; Kork 2016, 41; Törmä 2009, 164.)

Matalan kynnyksen toimipaikat ovat tapa tavoittaa ihmisiä, jotka ovat jääneet palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Ensimmäisenä käytäntö yleistyi päihdehuollossa, mutta se kattaa nykyisin monet erilaiset asiakasryhmät ja palvelut nuorten etsivästä työstä vanhusten päivätoimintaan. Matalan kynnyksen peruspäiitteitä ja ominaisuuksia ovat yhden luukun periaate, monialainen lähestymistapa, keskeinen sijainti sekä palvelun käyttäjän mahdollisuus asioida maksuttomasti, anonyymisti ja ilman lähetettä tai ajanvarausta. Matalan kynnyksen toiminnan avulla mahdollistetaan niin pienten kuin suurten ongelmien jakaminen sekä tuen ja ohjauksen saanti tutuksi tulleessa ympäristössä tuttujen ihmisten parissa. (Edland-Gryt & Skatvedt 2013, 258; Hämäläinen & Leemann 2016, 590–591; Jalava & Koiso-Kanttila 2013, 183.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 InnoSI-hanke

Toteutin opinnäytetyöni osana InnoSI-tutkimushanketta, jota koordinoi Suomessa Turun ammattikorkeakoulu yhteistyökumppaninaan Kuntaliitto. Monitieteellinen ja kansainvälinen sosiaalisia investointeja tutkiva hanke toteutettiin kymmenessä Euroopan unionin jäsenmaassa samanaikaisesti aikavälillä 1.5.2015–31.10.2017. Tutkimushankkeen tavoitteena oli etsiä, arvioida sekä vertailla paikallisia ja alueellisia sosiaalisia investointeja sekä lisätä päätöksentekijöiden tietämystä niistä ja niiden mahdollisuuksista hyvinvointiyhteiskunnan uudistamisessa. Tutkimus keskittyi kansallisen näkökulman sijaan alue- ja paikallistason tutkimukseen ja se toteutettiin kahtenakymmenenä erilaisena tapaus-tutkimuksena. (Turun ammattikorkeakoulu 2017.)

Suomessa tapaus-tutkimuksia tehtiin kaksi: *Lähipalveluiden käyttäjälähtöinen kehittäminen Kainuussa* ja Turussa toteutettu *Nuorisotakuu – Ohjaamo-malli paikallisessa toteutuksessa*. Kainuun tutkimuksessa kohderyhmänä olivat heikommassa asemassa olevat henkilöt, joina tutkimuksessa kuvattiin nuoret sekä yli 75-vuotiaat vanhukset. Investointina tutkimuksessa nähtiin yhteisöllisyyden vahvistaminen ja työllisyyden parantaminen. Turun tutkimuksen kohderyhmään kuuluivat alle 25-vuotiaat nuoret ja alle 30-vuotiaat vastavalmistuneet, eli nuorisotakuun piiriin kuuluvat nuoret. Investoinnin aiheena oli työllisyyden parantaminen sekä syrjäytymisen ehkäisy. (Kuntaliitto 2017.) Olin itse mukana suunnittelemassa jälkimmäisen tutkimuksen toteutusta ja keräsin tutkimusaineiston. Osana tutkimushanketta tein myös opinnäytetyöni, joka rajautui tutkimaan Turun Ohjaamon asiakaslähtöisyyttä.

Sosiaalinen investointi on käsite, jolla viitataan laajaan ja pitkäaikaiseen investointiin yhteiskunnallisen hyvän saavuttamiseksi tulevaisuudessa. Keskustelu sosiaalisista investoinneista yleistyi 1990-luvulla, kun mietittiin, miten sosiaalipolitiikasta saataisiin passiivisen sijasta aktiivista ja tulevaisuuteen suuntautunutta. Puhuttiin ennaltaehkäisevän työn merkityksestä korjaavien toimien ohella. Sosiaalinen investointi näkyy eriarvoisuutta vähentävänä sosiaalipolitiikkana. Se vaikuttaa inhimillisen pääoman, kuten yksittäisen ihmisen panostus koulutukseen, sijasta laajemmin yhteiskunnassa. Sosiaalisilla investoinneilla luodaan toimintakykyä ja uusia mahdollisuuksia niille, joilla niitä ei muuten olisi.

Sen avulla myös ylläpidetään integraatiota ja torjutaan yhteiskunnallista syrjäytymistä. (Morel ym. 2012, 1, 4; Sipilä 2011, 360–364.)

Investointien sosiaalisuudesta johtuen voivat niitä tehdä lähinnä julkinen sektori verovaroja hyödyntämällä. Tämä näkyy julkisiin hyödykkeisiin tehtyinä investointeina, joiden hyödyt tulevat esiin hitaasti sekä epäsuorasti vaikuttaen laajalti väestön keskuudessa. Sosiaalisena investointina nähdäänkin usein palvelu, kuten koulutus, lasten päivähoito tai työvoimapalvelu. Esimerkiksi onnistuneesta sosiaalisesta investoinnista on nostettu edullinen ja helposti saavutettava päivähoito, joka mahdollistaa samanaikaisesti lapsien paremman kehityksen, äitien työllistymisen, syntyvyyden kasvun ja lisää sukupuolten välistä tasa-arvoa. Yksi sosiaalisen investoinnin erityistehtävistä on lisätä ja parantaa työmarkkinoiden reunalla olevien ihmisten kykyjä sekä heidän pääsyään ja paluutaan työmarkkinoille. Työvoiman arvon kasvaessa heidän työllistymisensä paranee ja yhteiskunnallinen osallisuutensa kasvaa, minkä nähdään tuovan rahaa, omia valintoja, arvostuksen kokemista ja sisältöä elämään. (Esping-Andersen 2005, 29; Sipilä 2011, 362–367.)

6.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyöni aiheena oli nuorisotakuun toteutuminen Turussa. Tutkimuksen laajuuden rajaamiseksi keskeiseksi tutkimuskohteeksi valikoitui Turun Ohjaamo, joka toteuttaa toiminnallaan nuorisotakuun tavoitteita paikallisella tasolla. Toteutin tämän tutkimuksen osana InnoSI:n nuorisotakuuta sosiaalisena investointina tutkivaa hanketta käyttäen tutkimusaineistona Ohjaamon asiakkailta, työntekijöiltä sekä ohjaavilta toimijoilta keräämäni haastattelumateriaalia. Oman tutkimukseni rajasin koskemaan Turun Ohjaamo nuorisotakuun asiakaslähtöisenä toteuttajana. Tavoitteeni oli saada kokemuspohjaista tietoa siitä, kuinka asiakaslähtöisyys näkyy Ohjaamossa niin nuorten kuin työntekijöidenkin ja ohjaavien toimijoiden näkökulmasta.

Tutkimuskysymykseni on millaisin keinoin Ohjaamo vastaa nuorten tarpeisiin? Tähän kysymykseen etsin vastausta alakysymyksien avulla, jotka ovat:

- Jos Ohjaamo on nuorelle helposti saavutettava paikka, mitkä asiat sen saavutettavuuteen vaikuttavat?
- Jos Ohjaamon toiminta on asiakaslähtöistä, mikä sen toiminnasta tekee asiakaslähtöistä?

- Voidaanko kokemusten perusteella sanoa, että nuorisotakuu on onnistunut sosiaalinen investointi?

6.3 Kvalitatiivinen tutkimus ja teemahaastattelu

Valitsin opinnäytetyöni tutkimusmenetelmäksi kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimusmenetelmän. Lähtökohtana kvalitatiivisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen ymmärtäen todellisuuden olevan moninaista. Kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä pyritään kontekstuaalisuuteen, tulkintaan ja toimijoiden näkökulmien ymmärtämiseen. Tavoitteena on pyrkiä tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja löytää sekä paljastaa siitä uutta tietoa. Tästä johtuen kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana ei ole tietyn teorian tai hypoteesin testaaminen, vaan aineiston yksityiskohtainen tarkkailu. Tutkijan rooliin kuuluu käsitellä tapauksia ainutlaatuisina ja tulkita aineistoa sen mukaisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 21–22; Hirsjärvi ym. 2009, 164.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on kerätä tutkimusaineisto mahdollisimman luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. Koska kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositaan ihmisiä tiedon keruun välineenä, on tutkittava kohderyhmä valittava tarkoituksenmukaisesti, eikä satunnaisotosta hyödyntäen. Erilaisten mittausvälineiden sijasta tutkija luottaa aineiston keruussa omiin havaintoihinsa sekä keskusteluihin tutkittaviensa kanssa. Jotta tutkittavien oma ääni ja näkökulmat pääsisivät aineiston hankinnassa esille, tulee tutkijan hyödyntää laadullisia metodeja, kuten teemahaastattelua, osallistuvaa havainnointia tai ryhmähaastattelua. Apuna täydentävän tiedon hankinnassa voidaan käyttää lomakkeita tai testejä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelma muotoutuu ja tarkentuu joustavasti tutkimuksen edetessä ja olosuhteiden muuttuessa. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen aineiston keruussa käytettäviin menetelmiin kuuluvassa tutkimushaastattelussa tutkijan tehtäviin kuuluu välittää kuvaa haastateltavan ajatuksista, käsityksistä, kokemuksista ja tunteista. Tutkimushaastattelua ohjaa tutkimuksen tavoite. Tavallisesta keskustelusta tutkimushaastattelun erottaa parhaiten osallistujien roolit: haastattelija on kysyjä, tiedon kerääjä ja haastateltava vastaaja, tiedon antaja. Tutkimushaastattelujen eri muotoja ovat lomakehaastattelut, teemahaastattelut ja strukturoimat haastattelut, joiden merkittävimpana erona on, kuinka kiinteästi kysymykset on muotoiltu ja missä määrin haastattelija jäsentää tilannetta. Itse käytin tutkimuksessani

puolistrukturoitua haastattelua eli teemahaastattelua, jota pidetään usein tarkasti muotoillun lomakehaastattelun ja vapaamuotoisemman strukturoimattoman haastattelun välimuotona. Teemahaastattelulle on keskeistä, että haastattelu kohdennetaan yksityiskohtaisten kysymysten sijasta tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Näin haastateltavan oma ääni ja näkökulmat sekä erilaiset tulkinnat ja niille luodut merkitykset pääsevät esiin. Tutkijoilla on eriäviä mielipiteitä teemahaastattelun kysymysjärjestyksen ja sanavalintojen muokkaamisesta haastattelujen aikana. Ominaista teemahaastattelulle on, että jokin haastattelun näkökohta lyödään lukkoon, muttei kaikkia. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–48, Ruusjärvi & Tiittula 2005, 23.)

Valitsin tutkimusmenetelmäksi kvalitatiivisen tutkimuksen sekä teemahaastattelun, sillä halusin saada tutkittavilta kontekstisidonnaista ja kokemuspohjaista tietoa tutkittavasta aiheesta. Teemahaastattelun avulla pääsin suorassa vuorovaikutuksessa lähemmäksi niitä merkityksiä, joita ihmiset ilmiöille ja tapahtumille antavat, eli tässä tapauksessa haastateltavien kokemuksia Turun Ohjaamon asiakaslähtöisyydestä. Puolistrukturoidun haastateltavan avulla pystyin myös syventämään saatavaa tietoa esittämällä haastatelluille tarkentavia kysymyksiä ja pyytämällä perusteluja, mikä ei olisi lomakehaastattelua hyödyntämällä ollut mahdollista. Aloittelevana haastattelijana valitsin haastateltavaksi yksilöhaastattelun. Halusin tällä valinnalla myös mahdollistaa rauhallisen haastattelutilanteen, jossa muut eivät pääse vaikuttamaan haastateltavan vastauksiin tai hänen näkemyksiinsä. Koin yksilöhaastattelujen olevan myös käytännön syistä paras keino aineistonkeruulle, sillä haastateltavia oli runsaasti ja heidän aikataulujansa olisi ollut hankala sovittaa yhteen.

6.4 Aineiston hankinta ja haastattelut

Aloitin harjoittelun InnoSI-hankkeessa toukokuussa 2016 ja nuorisotakuu-tutkimuksen suunnittelu aloitettiin lähes välittömästi. Olin jo ennen harjoitteluani tutustunut nuorisotakuuseen sekä sen erilaisiin toteuttamiskeinoihin Turussa, kuten uuteen Ohjaamoon. Suunnittelupalaverissa paikkaa pidettiin tutkimuksen kannalta hyvänä, rajattuna sekä monipuolisena kohteena, joten se valikoitui nuorisotakuun paikalliseksi toteuttajaksi, jota tutkia osana InnoSI:n hanketta sekä opinnäytetyötäni. Kesäkuun alussa minä, kaksi tutkimushankkeen asiantuntijaa sekä Manchesteristä saapunut hanketta koordinoivan yliopiston edustaja vierailimme Turun Ohjaamossa kuulemassa sen toiminnasta ja kerto-

massa tutkimushankkeestamme. Samalla kysyimme, voisiko Ohjaamo osallistua tutkimushankkeeseemme, mihin he suostuivat ja mistä he lupasivat kertoa kaikille työntekijöilleen viikkopalaverissa. Samalla sovin olevani tarkemmista aikatauluista yhteydessä sähköpostitse lähiaikoina, jotta aineistonkeruu saataisiin alkuun mahdollisimman nopeasti.

Tutkimuskohteen varmistuttua aloin tutkia tarkemmin Ohjaamon toimintaa, palveluita sekä tavoitteita ja perehdyin nuorisotakuun tavoitteisiin. Aloin suunnitella haastattelurunkoa, joka muodostui taustatietokysymyksistä sekä neljästä eri teemasta, jotka lähtivät Ohjaamon sekä nuorisotakuun toiminnan tavoitteista. Teemoihin kuuluivat palvelujen saavutettavuus, palvelujen asiakaslähtöisyys, kumppanuuden toteuttaminen ja toiminnan tuloksellisuus. Ensimmäisenä muotoutui Ohjaamon työntekijöille suunnattu haastattelurunko, joita seurasi ohjaaville toimijoille sekä nuorille suunnatut kysymysrungot, jotka olivat pelkistetyimmät sekä kohdennetummat vastaajan näkökulmaan. Pysin suunnittelemaan kysymykset mahdollisimman avoimiksi, jotta haastateltava voi kertoa omin sanoin niin paljon kuin haluaa tai tietää. Ennen ensimmäistä haastattelutilannetta harjoittelin harjoitteluni ohjaajan kanssa tehdyllä esihaastattelulla, jossa kiinnitin huomiota kysymysten toimivuuteen, mahdollisiin päällekkäisyyksiin, järjestykseen sekä ymmärrettävyyteen. Kysymysrungoissa pidimme tärkeänä sitä, että niistä hyötyvät niin itse päätutkimus kuin opinnäytetyöni. Haastateltavien lukumääräksi suunnittelin noin viittä Ohjaamon työntekijää, viidestä kymmeneen nuorta sekä kolmea ohjaavaa toimijaa.

Haastattelut ajoittuivat kesäkuulle sekä elo- ja syyskuulle 2016. Ensimmäisenä haastattelin kesäkuun aikana Turun Ohjaamon työntekijät, jonka jälkeen nuoret elo- ja syyskuun aikana sekä ohjaavat toimijat syyskuussa. Haastateltavia Ohjaamon työntekijöitä etsiessäni pyrin löytämään eri työnimikkeillä toimivia henkilöitä monipuolisten näkökulmien saamiseksi. Nuoria etsiessäni tavoitteenani oli tasainen sukupuolijakauma ja erilaiset palvelutarpeet, ohjaavia toimijoita taas halusin haastateltavaksi Turun Ohjaamon yhteistyöverkostosta. Haastateltavien lukumäärä laski hieman alkuperäisestä tavoitteesta jääden neljään Turun Ohjaamon työntekijään, kuuteen nuoreen sekä kolmeen ohjaavaan toimijaan. Sovin haastatteluaikoja Ohjaamon työntekijöiden kanssa niin sähköpostitse kuin paikan päällä vieraillessani. Kysyin työntekijöiltä neuvoa siihen, kuinka tavoittaisin parhaiten nuoria haastateltaviksi. minulle kerrottiin viikoittain Ohjaamon tiloissa järjestettävästä työllistymisinfosta, joissa nuoria on yleensä useampia paikalla. Kävin kahdesti päivystämässä tilaisuuden jälkeen, minkä kautta sain neljä nuorta haastateltaviksi. Loput

kaksi sain Ohjaamon työntekijän yhteydenoton kautta sekä vieraillessani nuorten työpajalla. Ohjaaviin toimijoihin otin yhteyttä sähköpostitse, kerroin tutkimuksesta ja sovimme haastatteluajat myöhemmin.

Kaikki haastattelut olivat yksilöhaastatteluja, jotka pidettiin rauhaisassa ja haastateltavalle tutussa ympäristössä. Työpajan nuorta ja ohjaavia toimijoita lukuun ottamatta jokainen haastattelu pidettiin Turun Ohjaamon tiloissa, loput haastateltavien työympäristöissä. Ennen haastattelun alkua kerroin tutkimuksen tarkoituksesta sekä opinnäytetyöstäni, ja että tutkimukseen osallistumisen olevan vapaaehtoista, luottamuksellista sekä tietoja käsiteltävän anonymisti. Lisäksi jokainen haastateltava allekirjoitti kaksi kappaletta suostumuslomakkeita, joista toinen jäi minulle ja toinen haastateltavalle. Allekirjoittaessaan hän suostui osallistumaan tutkimukseen, hyväksyi haastattelun nauhoituksen ja tietojen käytön tutkimustarkoituksissa. Kerroin myös hänen oikeudestaan keskeyttää haastattelu halutessaan sekä mahdollisuudesta kysyä minulta lisätietoja. Suostumuslomakkeen lisäksi nuorten haastatteluissa käytin myös lyhyttä taustatietolomaketta, jossa kysyin ikä, elämäntilannetta työn ja opiskelun kannalta sekä mitä nuori on tehnyt peruskoulun jälkeen.

Nauhoitin ja litteroin kaikki haastattelut lukuun ottamatta yhtä poikkeusta, jolloin en saanut lupaa nauhoitukseen. Tein tilanteesta kattavat muistiinpanot, jotka purin välittömästi haastattelun jälkeen. Haastatteluille ei oltu asetettu aikarajaa, vaan ne päättyivät haastateltavan vastattua viimeiseen kysymykseen. Haastattelujen kestot vaihtelivat paljon. Osasy tähän oli haastattelurunkojen sisältöjen vaihtelevat pituudet sekä omakohtaisen kokemustiedon määrä. Pisin haastattelu oli kestoltaan noin puolitoista tuntia, lyhimmän jäädessä ainoastaan viiteen minuuttiin avoimista ja tarkentavista lisäkysymyksistä huolimatta.

6.5 Aineiston analysointi

Teemahaastattelun avulla kerätty aineisto on yleensä laaja ja moninainen. Kaikkea materiaalia ei tällöin ole tarve analysoida, eikä tutkija yleensä yksin pystykään hyödyntämään kaikkea keräämäänsä materiaalia. Tutkijan olisi hyvä miettiä mahdollista analysointitapaa jo aineistoa kerätessään, jolloin sitä voidaan käyttää ohjenuorana haastattelu ja sen purkua suunniteltaessa. Jos aineistoa ei ole sen keräämisvaiheessa purettu ja tarkasteltu, on sen käsittelyyn ja analyysiin ryhdyttävä mahdollisimman pian aineistonkeruuvaiheen jälkeen. Syinä tähän on tutkijan inspiraatio tuoretta aineistoa kohtaan ja

mahdollisuus täydentää sekä selventää materiaalia tarvittaessa. Linjaus ei kuitenkaan ole ehdoton. Joihinkin ongelmiin voi olla hyvä ottaa aikaa ja etäisyyttä, jotta tuloksia on mahdollista katsoa laajemmassa kuvassa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 135–138.)

Aineistonkeruuta seuraa aineiston purku. Kun kerätty aineisto on tallennettu äänittämällä tai videoimalla, on tutkijalla yleensä kaksi vaihtoehtoa aineiston purulle. Tallennetusta aineistosta voidaan joko tehdä suoria päätelmiä tai aineisto voidaan kirjoittaa puhtaaksi eli litteroida, jolloin aineisto saadaan analysoitavaan muotoon. Litteroinnin tarkkuuden määrittää tutkimustehtävä ja tutkimusote. Kiinnostuksen kohdistuessa haastattelussa ilmi tuleviin asiasisältöihin litteroinnin ei tarvitse olla yksityiskohtaista. Päinvastainen tilanne on esimerkiksi keskusteluanalyysia käyttävillä tutkijoilla, jotka purkavat aineiston yksityiskohtaisesti huokauksia ja äänenpainoja myöden. Kun aineisto on purettu, on tutkijan varattava aikaa aineiston lukemiselle useaan kertaan. Aineiston läpikäynnin jälkeen voidaan siirtyä kohti aineiston analysoinnin aloittamista. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 138–140; Ruusuvuori & Tiittula 2005, 16.)

Aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko ovat tutkimuksen ydinasioita. Laadullista aineistoa voi lähteä analysoimaan eri työskentelytapoja ja -tekniikoita käyttäen. Pääperiaatteena analyysitavan valinnassa pidetään tavan valintaa ja valitaan tapa, joka parhaiten tuo vastauksen ongelmaan tai tutkimustehtävään. Itse hyödynsin tutkimukseni analyysissa sisällönanalyysia, jonka avulla pyritään järjestämään tutkittava aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Kvalitatiivisen aineiston analysoinnin tarkoituksena on informaatioarvon lisääminen, sillä hajanaisesta aineistosta pyritään tuomaan esiin mielekästä, yhtenäistä ja selkeää tietoa. Analysoimalla luodaan aineistoon selkeyttä, jotta selkeiden ja luotettavien johtopäätösten tekeminen tutkittavasta aineistosta onnistuu. (Hirsjärvi ym. 2009, 221–224; Tuomi & Sarajärvi 2009, 105, 107–108.)

Sisällönanalyysi sisältää karkeasti jaoteltuna kolme prosessia: aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely sekä aineiston abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Redusoinnissa tutkimusaineisto on kirjallisena ja siitä aletaan pelkistää karsimalla pois tutkimuksen kannalta epäolennaiset asiat. Toiminnan taustalla vaikuttaa tutkimustehtävä, joka määrittää, mikä tieto on tutkimuksen kannalta olennaista. Aineistoa klusteroitaessa etsitään aineistosta samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä, jotka ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi, joka nimetään sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Abstrahointiprosessissa erotetaan tutkimuksen kannalta

oleellinen tieto, jonka perusteelta muodostetaan teoreettisia käsitteitä tai vaihtoehtoisesti tieto liitetään jo valmiisiin teoriakäsitteisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–111.)

Käytin tutkimuksessani teoriaohjaavaa sisällönanalyysia, josta löytyy teoreettisia kytkeitä, mutta ne eivät pohjautu suoraan teoriaan tai teoria voi toimia apuna analyysin tekemisessä. Analyysista on tunnistettavissa aiemman tiedon vaikutus, mutta sen rooli ei ole olla teoriaa testaava, vaan ennemminkin uusia näkökulmia tuottava. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97.) Tässä tutkimuksessa käytän teoreettisena kytkentänä asiakaslähtöisyyttä sekä Ohjaamo-palvelumallin toimintaa, joita peilaan nuorten, työntekijöiden ja ohjaavien toimijoiden haastatteluista ilmi tulleisiin tuloksiin tämän opinnäytetyön pohdinta-osiossa.

Purin jokaisen kerätyn haastatteluaineiston litteroimalla nauhoituksen lähes välittömästi tehdyn haastattelun jälkeen. Litteroidessa kävin aineiston läpi toiseen kertaan ja kiinnitin huomiota usein haastattelevien vastauksista esiin nouseviin asioihin. Aloittaessani analysoinnin luin keräämääni aineistoa läpi huomioiden haastatteluissa oman tutkimukseni kannalta esiin nousseet epäolennaiset asiat, jotka jätin pois. Luin ja analysoin aineistoja jaotellen ne vastaajaryhmien mukaan. Näin keskityin lukemaan ja vertaamaan esimerkiksi nuorten ja työntekijöiden vastauksia erikseen, enkä vertaillut heidän vastauksia toisiinsa. Aineistoa lukiessani etsin haastateltujen vastauksista yhteneväisyyksiä sekä eroavaisuuksia. Ryhmittelin samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ja lainaukset aina yhdeksi luokaksi. Luokittelussa käytin alaluokkia sekä alaluokat yhteen sitovia yläluokkia, joista muodostuivat tulosten alaotsikot.

Tulos-osuudessa olen eritellyt nuorten, työntekijöiden ja ohjaavien toimijoiden tulokset erikseen alaotsikoiksi jaoteltuina. Tuodakseni haastateltujen omaa ääntä paremmin esiin, pyrin lisäämään mukaan suoria lainauksia haastatteluista. Linausten sanojat on kuvattu lyhennetysti N = nuori, T = työntekijä ja O = ohjaava toimija. Pohdinta-luvussa tulkitsen saatuja tuloksia vertaillen haastateltujen ryhmien näkemyksiä keskenään. Vertaan myös saatuja tuloksien eroja ja yhteneväisyyksiä teoreettiseen pohjaan.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

7.1 Ohjaamon nuoret ja heidän taustansa

Tutkimukseen osallistuneista nuorista neljä on naisia ja kaksi miehiä. He ovat iältään 22–26-vuotiaita. Elämäntilanteeltaan kolme kertoi olevansa työttömiä ja kolme käyvän töissä tai aloittavansa pian työt. Jokainen haastateltu nuori on suorittanut peruskoulun jälkeen toisen asteen tutkinnon, neljä ammattitutkinnon ja kaksi ylioppilastutkinnon. Opiskelujen jälkeen jokainen kertoi tehneensä määräaikaisia töitä sekä olleen työttömänä eri mittaisia jaksoja. Kaksi haastatelluista kertoi aloittaneensa uuden tutkinnon opiskelun, joista toinen oli valmistunut ja toisella oli opiskelut vielä kesken. Viisi kuudesta haastateltavasta kertoi tulleensa Ohjaamoon hakemaan töitä. Heistä kaksi mainitsi erityisesti haluavansa palkkatuettua työtä ja yksi korosti etsivänsä oikeaa, pidempiaikaista työtä eikä esimerkiksi työharjoittelua. Yhdelle haastatellulle syy saapumiselle oli saada lisää tietoa työehtosopimuksesta sekä työttömyyskassaan liittyvistä asioista.

7.1.1 Nuorten kokemukset Ohjaamosta muita palveluntarjoajia parempia

Haastatelluista nuorista jokainen vertasi Ohjaamosta saamaansa ohjausta sekä palveluja aiempiin ohjaukokemuksiinsa työvoimapalveluista. Erityisen suurena ongelmana he pitivät työvoimapalveluiden asiakastyötä, jossa nuoret eivät kokeneet saavansa yksilöllistä kohtelua tai riittävää tietoa ja apua tarpeisiinsa nähden. He kuvasivat saamansa palvelua ruuhkaiseksi työksi, josta heräsi enemmän kysymyksiä kuin tullessa oli. Myös asiakkaiden tavoittamisessa uskottiin olevan esteitä sekä viivästymisiä, eikä TE-toimiston listalla olemisella koettu olevan merkitystä työllistymisen kannalta.

Nuorista kaikki kokivat Ohjaamosta saamansa ohjauksen ja avun paremmaksi kuin aiemmissa ohjauksellisissa paikoissa ja toimintaa kuvattiin täysin päinvastaisesti kuin työvoimapalvelujen ohjausta. Ohjaamon toimivuutta lisäävinä tekijöinä pidettiin työntekijöiltä saatavaa yksilöllistä ohjausta sekä sen vaikuttavuutta. Aiempiin kokemuksiin verratessa nuoret kertoivat, että Ohjaamossa otetaan nuori vastaan yksilönä ja vuorovaikutuksen olevan luonnollista sekä ihmisläheistä. Nuorta pyritään auttamaan ongelmassaan sen ratkaisuun saakka ja vastaamalla aina kaikkiin heränneisiin kysymyksiin. Vaikuttavuutta nuoret kuvasivat luonnehtimalla Ohjaamo tehokkaaksi ja asioiden liikkuvan aina

johonkin suuntaan. Osa nuorista koki saaneensa Ohjaamosta apua, vaikeivat tienneet mitä hakea. Yksi vastanneista kuvasi Ohjaamon ottaneen enemmän vastuuta hänen työhaustaastaan kuin mihin hän on itse yksin tottunut ja piti asiaa outona.

N3: "Vaiks sul ei oo mitään käsitystä vaik et mitä sä tuut hakemaan, ni ne ohjaa paljon paremmin ku jossain vaikka työkkäris... Et ku työkkärist lähtee tosi usein sillee et jää iso kysymysmerkki päähän. Ja tääl nää huolehditaan mun mielest paremmin."

Nuoret olivat tulleet Ohjaamoon eri reittejä pitkin. Kaksi nuorta kertoi tulleen työvoimapaalveluiden lähettämänä ja kaksi kuulleensa Ohjaamosta nuorisotoimesta. Loput kaksi haastateltua olivat löytäneet tietoa Ohjaamosta netistä ja kuulleet tutulta. Kaksi vastannutta kertoi myös olleensa Ohjaamon palveluissa mukana jo ennen nykyistä Ohjaamoa. Nuoret pitivät Ohjaamoon ja sen palveluihin saapumista helppona. Tähän vaikuttavat erityisesti Ohjaamon työntekijät ja paikan hyvä ilmapiiri. Nuoret kuvasivat työntekijöitä helposti lähestyttäviksi sekä avuliaksi henkilöiksi, joilla on hyvä ote työhönsä. Kaksi nuorta mainitsi merkittäväksi ja saapumista helpottavaksi tekijäksi sen, ettei työntekijöillä ole tuomitsevaa asennetta, kuten virastojen työntekijöillä. Ohjaamossa ei ajatella, ettei työttömästä nuoresta olisi mihinkään vaan päinvastoin nuorta rohkaistaan ja pyritään auttamaan takaisin arkielämään kiinni. Ohjaamon ilmapiiriä kuvailtiin lämpimäksi ja kaksi nuorta kertoivat virastomaisuutta vähentävän mahdollisuus puhua omista asioista ja mielenkiinnonkohteista pelkän virastomaisen asioinnin sijaan. Saman katon alta löytyviä palveluja toi vastauksissa esiin kaksi nuorta. Yksi nuori kertoi Ohjaamon löytävän helposti sen keskeisen sijainnin takia.

7.1.2 Nuoret kokivat saavansa palvelua omilla ehdoillaan

Kysyttäessä miten nuoret kokivat palvelutarpeensa huomioidun Ohjaamossa, jokainen nuori kertoi olevansa tyytyväinen saamaansa ohjaukseen ja apuun. Myös palvelutarpeen huomioimisessa nuoret nostivat esiin Ohjaamoon saapumisen mukavuuden, mikä johtui yksilöllisestä ja henkilökohtaisesta vastaanotosta, jolla oli iso merkitys siihen, kuinka nuori palvelun kokee. Nuoret pitivät palvelutarpeenaan usein yksittäistä tekijää, kuten työllistymistä ja keskittyivät kuvaamaan tämän huomioimista. Perusteluina palvelutarpeen hyvälle huomiointille pidettiin sitä, että nuori koki saaneensa Ohjaamosta vähintäänkin sen mitä oli lähtenyt hakemaan. Haastatelluilla nuorilla tämä tarkoitti työllistymistä, siinä tukemista tai opastusta ja vastauksia erilaisiin kysymyksiin.

N4: ”Kyllä niinkö täällä tuntu että täällä otetaan henkilökohtasemmin vastaan, että katotaan oikeesti yksilöitä eikä sillee.. Tai no eihän sitä tottakai sillee niinku, niissäkin on eroja et kuka virkailija on missäkin töissä, mutta just että on aika enemmän semmosta liukuhinnahommaa, että noissa työkkäri- ja näissä asioissa, ei siellä tule oikeestaan ees sitä kontaktia niitten kaa kuka päättää sinun asioista. Että täällä tavallaan tosi mukavia nämä ketkä auttaa.”

Nuoret kokivat palvelutarpeen huomiointina työntekijöiden kanssa käydyt henkilökohtaiset haastattelut ja keskustelut, joissa kartoitettiin nuoren omat kiinnostuksen kohteet, osaaminen ja toiveet. Työtä etsineet nuoret kertoivat työllistymisprosessin edenneen heidän ehdoillansa ja kolme heistä kertoi kokeneensa, että kyseenalaistamisen sijaan heidän toiveensa, koulutuksensa ja kiinnostuksen kohteensa huomioitiin työpaikkoja etsittäessä. Kaksi nuorista kertoi Ohjaamon auttaneen löytämään oman alan töitä. Tärkeänä toiminnassa pidettiin sitä, ettei nuorta pakotettu ottamaan mitä tahansa ehdotettua työtä vastaan, vaan heillä oli mahdollisuus itse päättää asiasta. Kolme nuorta mainitsi palvelutarpeen toteutumisen kannalta oleellisena tekijänä työskentelyn saman työntekijän kanssa, joka tiesi ja osasi huomioida nuoren tilanteen ohjauksessa. Tarpeiden toteutumisen tehokkuuden kannalta kaksi nuorta piti hyvänä mahdollisuutta hoitaa useita asioita samassa paikassa. Nuorista kolme piti palvelun ja avun saamista myös nopeana, ja eräs haastatelluista kuvasikin olleensa viikon kuluessa töissä.

N5: ”Se (tarve) otettiin huomioon, sitä ei yhtään kyseenalaistettu tai mitään et, että jos nyt kuitenkin tekisit jotain muuta.. Et kyl mun toiveita kuunneltiin ja niitten mukaan menttiin, et tota noin...”

7.1.3 Ohjaamon vaikutus nuoren elämään

Haastatellut nuoret kuvasivat Ohjaamon vaikutusta elämäänsä ja tulevaisuuden suunnitelmiinsa positiivisesti. Eniten esille nostettiin työllistymistä sekä työn merkitystä elämässä. Neljä haastatelluista nuorista koki työllistyttyään saaneensa elämäänsä uutta sisältöä ja arjen olevan eri tavalla hallinnassa kuin työttömänä. He kuvasivat elämässään olevan taas selkeä rytmi, järkevää tekemistä ja rutiineja, jotka työelämään pääsy oli mahdollistanut. Kaksi nuorta koki Ohjaamon vaikutuksen elämiinsä hyvin merkittävänä, sillä he olivat olleet pitkiä aikoja työttömänä sinnikkäästä työnhausta huolimatta, kunnes työllistyivät Ohjaamon kautta. Ohjaamon vaikutuksesta nuoren tulevaisuuden suunnitelmiin kertoi kolme nuorta. He kuvasivat Ohjaamon luoneen merkitystä lähitulevaisuuteen määrälläikäisen työsuhteen muodossa. Ohjaamolla oli myös sosiaalisuutta tukeva vaikutus kahden nuoren elämässä.

N4: ” Noo, totta kai silleen, et nyttten on varma tuo että mihin niinku lähen ja mitä lähen tekemään, niin ehkä sit semmonen et nyt tietää mihin keskittyä oikeesti seuraavan ajan, et kyllähän se auttaa nyt siihen asti että jos ens keväällä hakee vielä kouluun sitten että sillee. ”

N6:”No mä oon saanu mun mielestä henkilökohtasesti aika hirveesti, et vaik on työttömänä ni silti tietää et on paikka mihin voi aina tulla, saa apua kaiken maailman lomakkeissa, et ei tuu semmosta tilannetta et olis yksin vaan saa paljon neuvoja ”

Ohjaamon merkityksestä nuorten elämään kertoivat myös nuorten vastaukset kysyttäessä mitä he olisivat tehneet, jos Ohjaamoa ei olisi ollut. Kysymys herätti nuorissa pohdintaa ja epävarmuutta. Kolme nuorista uskoi olevansa ilman Ohjaamosta saatua apua ja tukea edelleen kotona. Viisi nuorista uskoi yrittävänsä jatkaa työnhakua itsenäisesti, kuten ennen Ohjaamoon tuloaan.

N2:” Mä edelleen istuisin siel koton.. (--) Ja kyl sekin on, itte voin kokemuksest sanoo, et se on ihan sairaan turhauttavaa.”

Heistä neljä kuvasi työvoimapalvelujen roolia osana työnhakua negatiivisesti. Nuoret kertoivat, että vaikka uskoisivat olevansa yhä TE-toimiston listoilla, eivät he uskoisi sen olevan hyödyllistä työllistymisen kannalta, vaan pitivät sitä lähinnä turhauttavana tekijänä. Tilannetta ilman Ohjaamoa kuvattiin haastavaksi. Syinä tähän nuoret kuvailivat ongelmia, joita uskoisivat kokevansa itsenäisessä asiointissa ja työnhaussa. Yksi nuori uskoi, että hänet pakotettaisiin ottamaan vastaan työ, josta hänellä ei ole kokemusta tai koulutusta. Toinen taas uskoi ilman Ohjaamoa joutuvansa toimeentulonsa varmistamiseksi tekemään kahta työtä samanaikaisesti.

7.2 Ohjaamon työntekijät ja heidän taustansa

Ohjaamon työntekijät, joita haastattelin tekevät työtä TE-palveluiden asiantuntijatehtävissä, nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa, työllistämispalvelujen ohjaustehtävissä sekä monipuolisesti Ohjaamon tapahtumien, toiminnan ja sen palvelujen sekä yhteistyön ja markkinoinnin tehtävissä. He ovat työskennelleet Turun Ohjaamossa reilusta vuodesta, eli toiminnan alusta saakka, vajaan vuoteen sekä toimineet aiemmin työllisyttä edistävässä tai nuorten kanssa tehtävässä työssä neljästä kahteenkymmeneen vuotta.

7.2.1 Matalalle laskettu kynnyksen saapumisen helpottajana

Kun Ohjaamo oli ollut nykyisessä toiminnassaan noin reilun vuoden, kokivat työntekijät nuorten löytäneen palveluihin hyvin. He kuvasivat nuorten saapuvan Ohjaamoon erilaisia kanavia pitkin. Jokainen työntekijä mainitsi yleiseksi syyksi Ohjaamoon löytämiselle kaverilta kuullut positiiviset kommentit onnistuneesta toiminnasta. Ohjaamoon saapumisen syynä nähtiin myös ohjaus tai vinkki yhteistyötahoilta, joista mainittiin yleisimpänä sosiaalitoimi sekä TE-palvelut, joita yksi haastatelluista piti kaikista yleisimpänä syynä. Muina yleisinä syinä Ohjaamoon saapumiselle pidettiin Ohjaamosta kuultua tietoa koulusta, omalta ohjaajalta tai tukihenkilöltä tai vanhemmilta, joille Ohjaamon toimintaa on myös pyritty markkinoimaan. Haastatelluista kolme uskoi nuorten tulevan myös vanhoista tutuista palveluista, kuten KOHO-toiminnasta ja Nuorten Turusta, uuteen Ohjaamoon, johon vanhoja palveluja on keskitetty. Muina syinä kuvailtiin Ohjaamossa järjestettäviä nuorille suunnattuja tilaisuuksia kuten messuja sekä laajaa markkinointia, jota yksi haastatelluista kertoi tarvittavan vielä lisää, jotta nuoret löytäisivät paikalle yhä paremmin. Kaksi työntekijää kertoikin, että nuoret löytävät Ohjaamon palveluihin itsenäisesti verrattain vähän.

T3: ”Yhteistyökumppaneittenkin on helpompi ohjata, et ”mee sinne Ohjaamoon” et aikaisemmin piti ehkä just miettii, et mikä olis se ensimmäinen paikka ja se ei sit välttämättä oookkaan se oikee paikka, et se oliski ollu parempi ehkä, et hän olis alottanu sen jostain muusta.”

Erilaisia syitä siihen, miksi nuoren on helppo ja mukava tulla Ohjaamoon kuvailtiin useita. Yhtenä merkittävimpiä ja haastatteluissa paljon toistuneena asiana työntekijät kuvasivat nuorta helpottavan, että Ohjaamon palvelut löytyvät saman katon alta. He kertoivat nuoren saavan mahdollisuuden saada apua ja hoitaa useita asioita kuntoon jopa yhden käynnin aikana. Näin he kertoivat nuoren välttävän virastosta virastoon kulkemiselta ympäri Turua. Jokainen haastatelluista piti merkittävänä tekijänä Ohjaamon keskeistä sijaintia, minkä vuoksi paikan päälle oli helppo löytää. Myös muita matalan kynnyksen piirteitä kuvailtiin paljon, ja haastatelluista kolme korostikin Ohjaamon tavoitetta olla matalan kynnyksen palvelu.

T3: ” Ja sen oon nyt huomannu, et se on aika hyvin toteutunut se, et siitä luukuttamisesta niin sanotusti ollaan päästy aika pitkälti eroon. Ku täällä on erilaisia asiantuntijoita ja palveluita, ni sit nuori voi hoitaa täällä niinku monta asiaa”

Palveluihin pääsyn nopeutta tuotiin ilmi kertomalla, että nuoren on mahdollista saada apua Ohjaamosta myös ilman ajanvarausta ja laajempaa ohjausta vaativissakin tilanteissa ajan saa yleensä viikon sisään. Haastatellut nostivat esille nuoren mahdollisuuden tulla Ohjaamoon kysymään apua tai juttelemaan ilman minkäänlaisia pakkoa tai velvoitteita. Kaksi työntekijää vertasikin Ohjaamon toiminnan vapaaehtoisuutta etenkin TE-toimiston palveluihin, joissa nuori usein joutuu sitoutumaan palvelun asiakkaaksi. Kaksi haastateltua toi esiin myös mahdollisuuden anonyymiin asiointiin. He kertoivat tämän olevan mahdollista Nuorten Turun palveluissa asioidessa

T2: ”Meil on vapaaehtoista tulla tänne ja mä luulen, et se jo monelle nuorelle antaa jo sen et tulee ja uskaltaakin tulla kun tietää sen, ettei heti tarvi ruveta sitoutumaan mihinkään tai päättää mistään, et mihin nyt menee tai tekee.”

Ohjaamon yleistä ilmapiiriä kuvattiin hyväksi. Kolme haastatelluista kuvasi työntekijöistä välittyvää positiivisuutta, ja kollegoiden kerrottiin olevan helposti lähestyttäviä ja avuli-aita. Yksi haastateltava mainitsi nuorten kannalta hyväksi sen, ettei Ohjaamon toiminta ole virastomaista ja että kuka tahansa työntekijöistä on pätevä ottamaan Ohjaamoon saapuvan nuoren vastaan, jotta hänen ei tarvitse saapuessaan murehtia asioivansa väärän henkilön kanssa. Vaikka pääosin Ohjaamon saavutettavuutta tuotiin esiin erittäin positiivisesti, mainitsi yksi haastatelluista Ohjaamon saavutettavuudessa myös epäkohdan. Hän piti haasteellisena Ohjaamon sisäänkäynnin alaovea, joka oli aina lukittuna sekä Ohjaamon palveluiden sijaintia rakennuksen neljännessä kerroksessa.

7.2.2 Nuorten tarpeet toiminnassa etusijalla

Kaikki Ohjaamon haastatellut työntekijät kertoivat nuorten voivan antaa palautetta ja kehittämisehdotuksia Ohjaamon toiminnasta eri kanavia pitkin. Tällaisiksi he mainitsivat suullisen palautteen lisäksi Facebookin, kirjallisen palautteen, toimitilan eteisessä sijaitsevan sähköisen palautelaitteen ja palautekyselyt. Lisäksi nuorten ääntä tuodaan Ohjaamossa esiin erilaisten kampanjoiden sekä hankkeiden kautta, joista esimerkkinä mainittiin yhteistyö oppilaitosten ja työpajojen kanssa, mikä näkyi palvelumuotoiluna, projekteina sekä opinnäytetöinä. Jokainen haastateltu kertoi Ohjaamon palveluita muokattavan nuorten palautteesta nousseiden tarpeiden mukaisiksi. Kaksi haastateltua kuvasi esimerkkinä nuorten palautteesta ja ideoista nousseeksi asiaksi Ohjaamon sisustuksen, joka oli täysin nuorten suunnittelema. Kolme haastateltua kertoi työntekijöiden myös kyselevän nuorilta suoraan, minkä tyylisiä palveluja nuoret kokevat tarvitsevansa. Palautteen merkitystä pidettiin tärkeänä ja sitä toivottiin saatavan paljon myös jatkossa.

T4: ”Me pyritään kysymään nuorilta, minkä tyyppisiä palveluja he tarvitsee ja mikä mättää, et miksei oo löytänyt näitä palveluja tai et miksei oo työllistynyt, et johtuiskohan se ihan näistä palveluista, ettei se johtuiskaan aina näistä nuorista.”

Haastatellut kertoivat pitävänsä asiakaslähtöisenä toimintana nuoren henkilökohtaista vastaanottoa palveluihin tultaessa. He pitivät nuoren kannalta erityisen tärkeänä Ohjaamon tultaessa tehtävää nuoren tilanteen kokonaisvaltaista kartoittamista. Haastatellut mainitsivat asiakaslähtöisyydeksi myös palvelujen keskittämisen saman katon alle, millä pyrittiin ehkäisemään nuorten väliinpuotoamisia. Kaksi haastatelluista kertoi Ohjaamon toiminnassa asiakkaan ja tämän tilanteen tulevan aina ensimmäisenä. Myös asiakkaan ja tämän toiveiden sekä tavoitteiden huomioimista korostettiin. Esimerkkinä kerrottiin urasuunnittelu työpaikan etsinnässä, jolloin työntekijä kertoi huomioivansa työpaikkaa etsittäessä myös nuoren kiinnostuksen kohteet sekä mahdolliset tulevaisuuden koulutustoi-
veet, joissa tietynlaisesta työkokemuksesta voisi olla hyötyä.

T3: ” Mut et asiakaslähtöisyys, et no se on se, et tää on ollu niin tai on ihan vapaaehtoista (--) sitte niitä niinku asiakkaita kunnioittavaa ja semmosta, et niitten niinku toiveet ja tavoitteet niinku otetaan huomioon. Ja se me ollaan haluttu tääl pitääkkin, et ei oo niinku semmosta pakkoa tai muuta, et tietysti pyritään sit motivoimaan ja kannustamaan”

T4: ”Ja tota asiakas menee siihen palveluun mikä hänelle on tarpeellinen ja me kuljetaan, se vastuuvirkailija kulkee aina mukana siinä, et tota se on toimiva systeemi (- -)”

Kaksi haastateltua työntekijää kuvasi Ohjaamon toiminnan asiakaslähtöisyyden piirteitä, jotka tulivat ilmi heidän omasta ohjauksestaan sekä vuorovaikutuksesta nuoren kanssa. Toinen haastatelluista kertoi pitävänsä ohjauksessa tärkeänä nuoren itsenäistymisen tukemista ja tämän omien asioiden hoitamisen opettelua hänen tukiessa nuorta ja näyttämällä esimerkkiä.

T3: ” Sit sen nuoren kasvun ja itsenäistymisen niinku tukeminen siin niinku kaikessa, et sä voit esimerkiks omalla esimerkillä, et jos me esimerkiks hoidetaan jotain asiaa ni sä voit opastaa tai ohjata, et miten nuori voi sitä lähteä niinku itse etenemään”

Hän myös korosti päätösvallan olevan aina nuorella ja tämän saavan itse päättää kuinka toimia, vaikka eri vaihtoehtoja olisikin jo kartoitettu yhdessä työntekijän kanssa. Toinen haastatelluista piti erittäin tärkeänä nuorten kannalta, että heillä on mahdollisuus saapua Ohjaamoon omana itsenään ja sanoa sekä kertoa mitä haluavat, ilman että he kokisivat asiasta negatiivisia seurauksia. Nuoren tullessa ensimmäistä kertaa Ohjaamoon, hän pyrki kertomaan, mikä Ohjaamo on ja sen periaatteista sekä palveluista, jotta asiakas tietäisi mihin on tullut. Asiakkaan kanssa työskentelyssä hän kertoi Ohjaamossa olevan

tärkeää, että työntekijä on aidosti läsnä ja kuuntelee, eikä ole ainoastaan tietokoneen takana kirjaamassa nuoren sanomisia ylös.

7.2.3 Nuorta autetaan ohjauksella ja palveluilla

Haastatellut työntekijät kertoivat nuorten tulevan Ohjaamoon erilaisista syistä, joskus vain katsomaan millainen paikka on, ilman sen suurempaa palvelutarvetta. Nuorten työttömyys ja työllistymiseen liittyvät kysymykset kuvattiin yleiseksi syyksi saapua Ohjaamoon. Vaikka apu työllistymisessä ja työnhaussa on haastateltujen mielestä merkittävä osa heidän nuorille tarjoamastaan ohjauksesta, on se kuitenkin vain yksi syy ja palveluntarve muiden joukossa. Muiksi yleisiksi syiksi Ohjaamoon saapumiseen kaksi haastateltua kertoi nuoren halun keskustella esimerkiksi omaan elämäänsä tai tulevaisuudensuunnitelmiinsa liittyvistä kysymyksistä. Yleisiä syitä olivat myös nuorten kiinnostus kuulla erilaisista vapaa-ajan mahdollisuuksista, saada apua lomakkeiden, kuten toimeentulotuki- ja asuntohakemusten kanssa sekä tulla tulostamaan papereita. Jokainen haastateltu halusi myös korostaa, että usein syy saapumiseen saattaa olla ainoastaan jäävuoren huippu, jonka selvittelyssä tulee ilmi muita ongelmia. Tällaisiksi he kuvasivat muun muassa keskeytyneet opinnot, asunnottomuuden tai ongelmat päihteiden tai mielenterveyden kanssa.

T3: ”Tullaan semmosen helpon asian kanssa, et mä haluaisin tehdä CV:n tai hakee kesätöitä tai hakee asuntoa, mutta sit selviikin, et siellä voi olla niinku kaikennäkösii muitakin asioita, et mitä pitäis ehkä ensin hoitaa.”

T4: ”Ja meillä ei tarvi olla mitään syytä miks tänne tulee, et voi tulla ihan vaan moikkaamaan muutenkin tai kertomaan asioista tai juttelemaan.”

Ohjaamon työntekijät kuvasivat vastaavansa nuorten tarpeisiin niin omalla ohjauksellaan kuin konkreettisilla palveluilla. He kertoivat oman ohjauksensa olevan kasvotusten tapahtuvaa henkilökohtaista auttamista ja neuvontaa, jota yksi haastatelluista kertoi tarjottavan nuorelle niin monta kertaa kuin tämän tarve sitä vaatii. Jokainen haastatelluista kertoi nuoreen ja hänen tilanteeseensa tutustuttavan mahdollisimman monipuolisesti häntä haastatteleamalla, jotta yhdessä saadaan selvitettyä, mitä nuori on lähtenyt hakemaan ja mitä tämän taustalla mahdollisesti voi olla. Tämä tapahtuu kuitenkin yleensä vasta nuoren toisella asiointikerralla, ellei hän ole tehnyt ajanvarausta. Haastatteluissa tuli ilmi, että vaikka päällimmäisenä syynä nuoren Ohjaamoon hakeutumisessa olisi ollut

työttömyys, halutaan haastattelulla kartoittaa ja huomioida nuoren elämäntilanteensa ja esimerkiksi ennen työllistymistä huomioitavat palvelutarpeet.

T4: ”Että se on semmosta monipuolista palveluohjausta myös, ei ainoastaan sitä, että järjestetään jotain toimenpidettä asiakkaalle.”

Kolme haastatelluista piti myös nuorten tarpeisiin vastaamisessa tärkeänä palvelujen ja eri toimijoiden sijaintia saman katon alla, jolloin nuorille voidaan tarjota eri asiantuntijoiden tietotaitoa saattaen-vaihtaen-periaatteella. He mainitsivat keskitetyistä palveluista TE-palvelut, nuorisotoimen sekä kaupungin työllistämispalvelut. Näiden lisäksi he kertoivat koulutukseen liittyvissä kysymyksiä apua tarjoavasta koulutuskoordinaattorista sekä mainitsivat Ohjaamossa ajanvarauksella palvelevista toimijoista seksuaalineuvojan ja asumisneuvojan sekä syvennettyjen palveluiden asiakkaille mahdollistetun terveydenhoitajan. Ulkoisista toimijoista esille nostettiin Kela, jonka kanssa on mahdollista olla yhteydessä puhelimitse.

Kolme haastateltua kertoi vastaavansa palvelutarpeeseen auttamalla nuoria työllistymään kaupungille, yrityksiin sekä TE-toimiston avoimiin työpaikkoihin. Työllistämisen tukena he kertoivat, että apuna on sekä kaupungin että TE-toimiston palkkatuki, alaikäisille tarkoitetut kesätyösetelit ja alle 17-vuotialle työkokeilun tueksi myönnettävä Ohjaamotyöharjoitteluraha. Yksi haastatelluista mainitsi yritysten kanssa tehtävän yhteistyön merkityksen nuorten työpaikkojen löytämisessä. Erilaisia käytännön keinoja nuoren palvelutarpeen toteuttamiseksi mainittiin useita. Kolme haastateltua korosti ohjausta ja neuvontaa erilaisissa työnhaun vaiheissa, kuten CV:n ja työhakemuksen kirjoittamisessa, työhaastatteluharjoituksissa sekä työpaikan löytämisessä. Neuvontaa tarjottiin myös liittyen uravalmennukseen ja -suunnitteluun, palkkatuki- ja kuntoutusasioihin sekä työllistymissuunnitelman tekoon. Yleistä oli myös tarjota apua asunnonhaussa ja siihen liittyvissä kysymyksissä sekä erilaisten lomakkeiden täyttämässä.

T2: ”Mutta sitten työtehtäviin kuuluu aika isoilt osin sit noitten työttömien nuorten tapaamista, ni heidän tilanteen selvittämistä ja vähän miettimistä ja sellasta urasuunnittelua heidän kanssaan. Sit mahdollisesti ihan työpaikan hakua sekä sit kaupungilta että yrityksistä, et siihen sit liittyvät yhteydenotot.

T3: ”Voidaan ohjatusti niinku täyttää just niitä esimerkiks sähkösi työhakemuksii netissä tai jos he hakee johonki työkkärin kurssille, että mimmosia perusteluja just sun kannattaa käyttää tai mitä just sun kannattaa, kannattais ehkä mahdollisesti sanoo siit sun omasta itsestäsi ja osaamisestasi.”

Kysyttäessä millaisia toimijoita Ohjaamon palveluissa tulisi vielä olla, mainitsi jokainen haastateltu psykiatriselle sairaanhoitajalle tai muulle vastaavalle psykiatrisen keskusteluavun asiantuntijalle olevan kova kysyntä. Muita haastateltavien yksittäisiä mainintoja olivat verotoimiston palvelut sekä asumisneuvonnan lisääminen. Kaksi haastateltua kaipasi sosiaalityöntekijää mukaan Ohjaamon palveluihin. Yksi haastateltava myös pohti palvelujen mahdollista lisäämistä Ohjaamossa, mutta ainoastaan, jos tarve on todellinen ja lähtee asiakkaista.

7.3 Ohjaavat toimijat ja heidän taustansa

Ohjaavista toimijoista jokainen työskentelee nuorten kanssa ja osana työnkuvaansa ohjaa tai vastaanottaa nuoria Ohjaamosta. Haastateltujen työnimikkeitä olivat kuraattori, urasuunnittelija sekä opinto-ohjaaja. Kaksi haastateltua kertoi, ettei nuoren ohjaaminen Ohjaamoon ollut määrällisesti säännöllistä, vaan ohjattavien nuorten määrä kuukaudessa saattoi vaihdella yhdestä viiteen, joskus kuukauden aikana ei ohjattu yhtäkään nuorta. Yksi haastateltu koki Ohjaamosta tulevan enemmän nuoria hänen toimintaansa kuin toisinpäin. Hän myös työhönsä liittyvässä palveluohjauksessa ohjaa palvelujen ulkopuolella olevia ja hänen toimintaansa soveltumattomia nuoria Ohjaamoon.

7.3.1 Nuoret löytävät Ohjaamoon ja sen palveluihin

Jokainen haastatelluista ohjaavista toimijoista kertoi pitävänsä Ohjaamoa nuorten kannalta helposti löydettävänä. Haastatelluista kaikki olivat ohjanneet ja opastaneet nuoren palvelustaan Ohjaamon, yksi kertoi käyneensä paikalla useasti myös yhdessä nuorten kanssa. Molemmissa tapauksissa haastatellut kertoivat nuorten löytäneen hyvin perille. Kaksi haastateltua mainitsi oleelliseksi tekijäksi saavutettavuudessa Ohjaamon sijainnin keskellä Turku. Tässä merkitystä lisäsi lyhyt kävelymatka omasta palvelusta sekä sijainti kävelykadulla, joka oli nuorille tuttu paikka. Negatiivisena asiana saavutettavuudessa yksi haastatelluista piti Ohjaamon alaovea, jonka käyttöä hän ei pitänyt selkeänä.

O2: ” Se pääovi mist sinne mennään on hiukan ehkä hämärä, mut se et se on ihan keskustassa ja tavallaan niinku kaikki yhden katon alla, ni ehkä se. Kaikki tietää kävelykadun, et se on ehkä mun mielest paras paikka, ei nuoret tiedä katujen nimiä ja ne ahdistaa, ni.”

Kolmesta haastatellusta kaksi kuvasi keinoja, joilla Ohjaamon toiminta oli vaikuttanut nuorten työ- ja koulutuspalvelujen saantiin. Heidän vastauksistaan nousi konkreettisten toimien ja palveluiden lisäksi esiin erityisesti kaksi teemaa. Toinen käsitteli nuoren kannalta palvelun saannin helppoutta, toinen taas Ohjaamosta saatavaa ohjauksellista tukea ja apua nuoren ongelmiin. Yksi haastateltu kuvasi matalan kynnyksen luomia mahdollisuuksia kertoen pitävänsä nuorelle helpottavana tekijänä mahdollisuutta mennä Ohjaamoon ilman ilmoittautumista tai ajanvarausta saaden apua heti saavuttuaan. Toinen taas piti merkittävänä, että Ohjaamon avulla on luotu paikka, johon nuorilla on mahdollisuus mennä hoitamaan ja selventämään asioitaan.

Nuoren kannalta tärkeänä pidettiin tukea ja apua, jota Ohjaamon palveluissa sai. Kaksi haastatelluista mainitsi erityisesti Ohjaamon työntekijät viitaten heihin ihmisinä, jotka tietävät asioista ja tukevat nuorta. Esiin tuotiin esimerkki siitä, ettei nuoren tarvitse osata toimia yksin, vaan hänen on mahdollisuus saada ohjatusti apua erilaisten lomakkeiden täyttämisisä sekä aikojen varaamisessa. Ohjaamon työntekijöiden ohjausta pidettiin myös yksilöitynä ja hyvänä tukena. Yksi haastatelluista kertoi esimerkkinä nuoren mahdollisuuden saada Ohjaamosta urasuunnittelua, jonka toteutukseen hänen toimipaikassaan ei ole enää riittäviä resursseja. Kolmesta haastatellusta ainoastaan yksi kertoi saaneensa nuorilta palautetta Ohjaamon toiminnasta. Hän kertoi palautteen olleen aina hyvää ja korosti toiminnasta kertovan paljon, että hänen toimintansa nuori oli hakeutunut itsenäisesti Ohjaamon palveluihin. Vaikka kaksi muuta ei ollut saanut nuorilta palautetta Ohjaamon toiminnasta, uskoi toinen heistä nuorten olevan toimintaan tyytyväisiä, sillä ajatteli negatiivisen palautteen tulevan esiin helpommin.

O3: ” Ja se mikä kertoo paljon on se, et nuori on esimerkiksi itsenäisesti, mekään ei tiedetty, on esimerkiksi hakeutunu siihen seksuaaliterapeutin vastaanotolle ja et hän on niinku tavallaan sen kipinän saanut sieltä, mut hän ei oo sitä ees meille kertonu, vaan se on tullut ikään kun tietoon muuten. ”

7.3.2 Ohjaamo apuna oman työn rinnalla

Kysyttäessä millaisissa asioissa haastateltu on ohjannut nuoren Ohjaamoon, kertoivat ohjaavat toimijat erilaisia syitä. Jokainen haastateltu toi esille työhön tai työnhakuun liittyviä asioita. Kaikki haastatellut kuvasivat syyksi ohjata nuori Ohjaamoon tilanteen, jossa oma toimipaikka ei vastaa nuoren tarpeisiin tai kiinnostukseen. Kaksi haastatelluista kertoi esimerkiksi nuoren opinnot, jotka eivät edenneet enää toivotusti ja oli aika miettiä myös muita vaihtoehtoja.

Esimerkkeinä asioista, joihin nuori etsii apua tai ratkaisuja Ohjaamosta, lueteltiin useita. Erilaiset työhön ja työllistymiseen liittyvät palvelut, kuten palkkatuen saannin mahdollisuuteen liittyvät kysymykset, kesätyöhaku ja opintojen ohelle haettava työ nousivat vastauksissa esille. Esimerkiksi nostettiin myös mahdollisuus kysyä ja keskustella alahaaveesta, johon ei nykyisessä opiskelupaikassa ole mahdollista saada tutkintoa. Yksi haastatelluista kertoi käyvänsä säännöllisesti kuuntelemassa Ohjaamon infotilaisuuksia ja vieraillemassa koulutusmessuilla yhdessä nuorten kanssa. Hän kuvasi taustalla olevan ajatus siitä, että nuori tietävää mihin mennä elämäntilanteessa, jossa on vailla tukea ja apua.

O2: ” Mä oon niinku tälle työntekijän näkökulmast tyytyväinen siihen palveluun mitä mä sielt saan ja jätän nuoret ihan hyvillä mielin sinne, jos heil keskeytyy täällä esimerkiks opinnot, et tota en mä oo huolissaan oikeestaan heidän toimivuudestaan.”

Jokainen haastatelluista korosti eri toimijoiden keskittämistä yhteen paikkaan nuorten palvelutarpeeseen vastaavana toimintana ja hyvänä asiana. Haastatelluista kaksi mainitsi nuoren palvelutarpeeseen vastattavan erilaisilla Ohjaamoon sisäisillä toimijoilla. He toivat esiin työllistymispalvelut ja mainitsivat erityisesti KOHO-toiminnan kanssa tehdyn yhteistyön, jota kuvattiin merkitykselliseksi. Toimijoista mainittiin myös nuorten kannalta tärkeää tiedotusta ja ohjausta tuottava Nuorten Turku. Molempien toimijoiden kanssa yhteistyötä oli tehty jo ennen nykyistä Ohjaamo-mallia. Yksi haastatelluista kertoi pitävänsä TE-palveluiden saannista Ohjaamossa, sen mahdollistaen nuorten ilmoittautumiset. Kiitosta Ohjaamon toiminnassa saivat myös nopeasti tehtävät päätökset. Vaikka yksi haastatelluista ei osannut sanoa Ohjaamon roolista nuorten työ- ja koulutuspalveluiden saannin edistäjänä, kertoi hän Ohjaamon tekevän tärkeää työtä, joka oli kuuleman mukaan lisännyt nuorten työllistymistä. Myös toinen haastatelluista kertoi toivovansa enemmän tietoa Ohjaamon sisältävästä palvelutarjonnasta, sillä koki sen jääneen epäselväksi.

8 POHDINTA

8.1 Tulosten yhteenveto ja tarkastelu

Turun Ohjaamo on palvelupiste, jonne nuoret saapuvat eri toimijoiden lähettäminä, saatuaan vinkin koulusta, vapaa-ajantoiminnasta tai kuultuaan kaverilta. Nuori saa Ohjaamosta apua, tukea ja ohjausta erilaisiin elämäntilanteisiin ja niiden selvittämiseen. Yleinen syy Ohjaamon palveluihin tulemisessa on työhön ja työllistymiseen liittyvät kysymykset, joihin Ohjaamo on pystynyt toiminnallaan vastaamaan. Ohjaamon työntekijät ovat merkittävässä roolissa, kun puhutaan Ohjaamon palveluihin saapumisesta ja palvelutarpeeseen vastaamisesta. Työntekijät ovat helposti lähestyttäviä ja osaavia ihmisiä, jotka ovat avuliaita ja tietävät asioista vieden nuoren tilannetta eteenpäin.

Nuoret ja Ohjaamon työntekijät osasivat kertoa parhaiten Ohjaamon palveluista, niiden sisällöistä ja vaikutuksista. Heillä oli enemmän kokemusta Ohjaamon toiminnasta, työntekijöistä ja ohjaustyöstä kuin ohjaavilla toimijoilla, jotka kuvasivat Ohjaamon saavutettavuutta konkreettisia toimia enemmän. Sekä nuoret että työntekijät painottivat Ohjaamoon saavuttaessa tapahtuvaa henkilökohtaista vastaanottoa ja alkuhaastattelua. Nuorille haastattelussa oli merkityksellistä omien kiinnostusten, osaamisen ja toiveiden huomiointi. Työntekijät halusivat haastattelun avulla myös kartoittaa nuoren palvelutarpeen kokonaisvaltaisesti, jotta kaikki nuoren tarpeet tulisivat varmasti huomioiduksi. Ohjaamoon tuloa pidettiin helppona, mihin nähtiin vaikuttavan Ohjaamon hyvä ilmapiiri ja työntekijöiltä saatava yksilöllinen ohjaus.

Ohjaamon tavoitteena on olla matalan kynnyksen palvelupiste, josta nuori löytää useita palveluja ja toimijoita yhden katon alta. Haastatelluista nuorista kuitenkin vain kaksi toi esiin mahdollisuuden hyödyntää yhdellä käynnillä useampia palveluita. Tulokseen voidaan kuitenkin peilata haastateltujen nuorten palvelutarpeita, jotka keskittyivät tulosten mukaisesti yleensä vain yhteen tekijään. Ohjaamon työntekijät pitivät nuorelle tarjottavia keskitettyjä palveluja erittäin tärkeässä roolissa osana Ohjaamon toimintaa. He perustelivat tätä kertomalla, ettei samoissa tiloissa olevista palveluista johtuen nuoren tarvitse juosta virastosta virastoon, vaan hän voi hoitaa useamman asian kuntoon yhdessä paikassa. Samaa mieltä olivat myös ohjaavat toimijat, jotka yhdessä työntekijöiden kanssa pitivät ohjaamon sijaintia tärkeänä nuorten palvelujen saannin kannalta.

Haastatellut kuvaavat tuloksissa Ohjaamoa saavutettavana paikkana, johon nuoren on helppo tulla ja löytää. Ohjaamon työntekijöiden ja ohjaavien toimijoiden vastauksissa palvelujen saatavuudesta käy ilmi lähes kaikki Korkin (2016, 41) esittämät ominaispiirteet matalan kynnyksen palvelusta. Sekä työntekijät että ohjaavat toimijat kertoivat Turun Ohjaamon saavutettavuuteen vaikuttavan keskeisen sijainnin, palveluihin pääsyn nopeuden, vapaaehtoisuuden sekä mahdollisuuden asioida ilman ajanvarausta, mahdollisesti myös anonyymisti. Näillä keinoin edistetään nuoren palveluun pääsyä ja osallisuutta. Lisäksi haastatellut työntekijät ja ohjaavat toimijat pitivät toiminnassa tärkeänä keskitettyjä palveluja eri toimijoilta, joiden avulla nuorelle luodaan mahdollisuus hoitaa useampi asia kerralla samassa paikassa. Tämän voidaan nähdä helpottavan nuorten palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta, madaltaen kynnystä asian hoitamiseen ja ongelman laajenemisen ennaltaehkäisyyn.

Matalan kynnyksen tavoitteena on helpottaa palvelun saantia ihmisillä, jotka ovat jääneet palvelujen ulkopuolelle. Asiakkaille tarjotaan matalan kynnyksen palvelupisteessä mahdollisuus kaiken kokoisten ongelmien purkamiseen tuttujen ihmisten parissa. (Jalava & Koiso-Kanttila 2013, 172.) Vaikkeivat Ohjaamon nuoret olleet jääneet palvelujen ulkopuolelle, eivät he pitäneet aiempia palveluita oman tilanteensa etenemisen kannalta vaikuttavina. Kokemuksiaan aiemmista palveluista he kuvasivat negatiivisina, ajoittain jopa hyödyttöminä. Ohjaamon palvelut saivat nuorilta päinvastaisen kuvauksen kuin aiemmat heidän käyttämänsä palvelut ja palveluntarjoajat. Nuorille Ohjaamo oli paikka, jossa heidät otettiin henkilökohtaisesti vastaan hyvässä ilmapiirissä ja jossa työntekijät ottivat heidän tarpeensa kokonaisvaltaisesti huomioon. Nuoret kuvasivatkin työntekijöiden merkityksen olevan tärkeässä roolissa niin palveluihin tulemisessa kuin palvelutarpeeseen vastaamisessa.

Ohjaamo-palvelumallin toiminta perustuu nuoren tarpeiden ja elämäntilanteen yksilölliseen huomiointiin ohjauksen, neuvonnan ja tuen avulla (Nuorisotakuu 2016). Tutkimustulosten perusteella toiminnan periaatteet ja tavoitteet ovat hyvin juurrutettu Turun Ohjaamon käytännön työhön. Nuoret kertoivat, että heidän tarpeensa kartoitettiin ja huomiointiin yksilöllisesti Ohjaamon palveluihin tultaessa. He kokivat heidän osaamisensa, toiveensa ja kiinnostuksensa huomioitavan. Asiakaslähtöisen ohjauksen lähtökohtiin kuuluvat asiakkaan tuen ja palvelutarpeen huomiointi sekä hänen mielipiteittensä kuuntelu ja kunnioitus (Keronen 2013). Ohjaamon työntekijät kuvasivat toimintansa asiakaslähtöisyyttä kertomalla työn etenevän aina asiakas ja tämän tarve edellä. Ohjaamossa nuoren

palvelutarve huomioidaan täysivaltaisesti ja häntä autetaan tarvittaessa usean työntekijän asiantuntemuksella. Nuorten palvelutarpeeseen pyritään vastaamaan Ohjaamon palveluilla, jotka ovat muokattu palvelujen käyttäjien, eli nuorten antamasta palautteesta ja kehitysehdotuksista.

Työntekijät kertoivat nuorella olevan aina päätävävalta omaa elämäänsä koskevissa valinnoissa, vaikka erilaisia vaihtoehtoja mietittäisinkin yhdessä ohjaajan kanssa. Nuoret kokivat tämän erittäin tärkeänä ja kunnioittavana toimintana, ja kertoivat esimerkkinä työtä etsittäessä mahdollisuuden työllistyä itseä kiinnostavalle alalle ensimmäisenä annettavan työtarjouksen vastaanottamisen sijasta. Raunio (2009, 103) kuvaa asiakaslähällisen toiminnan perustuvan tekemiseen yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin asiakkaan toimintavoima kasvaa. Turun Ohjaamon toiminnassa tämä näkyi työntekijän mainintana tavoitteesta tukea nuoren itsenäistymistä ja tämän asioiden hoitamisen opettelua omalla esimerkillä ja tuella. Myös ohjaavat toimijat toivat esiin, ettei nuoren tarvitse Ohjaamon mentäessä osata yksin, vaan häntä tuetaan ja neuvotaan.

Nuorisotakuun tavoitteisiin kuuluu nuorten aktiivinen osallistuminen palveluihin ja eri hallinnonalojen tiivistetty yhteistyö (Savolainen ym. 2015, 13). Turun Ohjaamo on toiminnallaan edistänyt nuoren aktiivista osallistumista helpottamalla heidän palveluihin saapumistaan ja toteuttamalla hallinnonalojen yhteistyötä keskittämällä saman katon alle palveluja niin kaupungin työllisyyspalveluista, TE-palveluista, nuorisopalveluista kuin sosiaali- ja terveystoimesta. Ohjaamo vastaa myös nuorisotakuun tavoitteeseen edistää nuorten työllistymistä nuorten työttömien ohjauksella (Savolainen ym. 2015, 13). Ohjaamon sisällä oleviin palveluihin sisältyvät kaupungin työllisyyspalvelut, KOHO-toiminnan syvennetyt palvelut sekä TE-palveluiden työntekijä. Näiden toimijoiden lisäksi myös nuorisopalveluiden työntekijät ohjaavat ja tukevat nuorta työllistymiseen liittyvissä kysymyksissä CV:n teosta työhakemusten kirjoittamiseen ja tukevat näin nuoren myöhempää itsenäistä osaamista.

Tarkasteltaessa nuorisotakuuta mahdollisena sosiaalisena investointina, huomataan sillä olevan sosiaaliselle investoinnille oleellisia piirteitä. Kyseessä on julkisin varoin toimeenpantu sosiaalipoliittinen hanke, jolla pyritään eriarvoisuuden ja syrjäytymisen vähentämiseen sekä tukemaan ennaltaehkäiseviä palvelumalleja. (Sipilä 2011, 360–364.) Ohjaamot ovat keino toteuttaa nuorisotakuuta paikallisesti. Toiminnallaan Ohjaamot edistävät nuorten työllistymistä. Vaikka kyseessä olisikin vain lyhyt ja määräaikainen työ, on sillä suuri merkitys nuoren työnsaannille tulevaisuudessa. Pitkään kestävä työttö-

myyden katkaisu parantaa nuoren mahdollisuutta saada töitä myös tulevaisuudessa, jolloin nuorella on enemmän työkokemusta ja kontakteja työelämään (Kallunki & Lehtonen 2013, 130.). Näin nuoren työllistymisen tukeminen yksilöllisellä ohjauksella ja neuvonnalla voidaan nähdä tulevaisuudessa kasvavan korkoa, hänen työllistymiseen liittyvien esteiden madaltuessa.

Nuorten syrjäytymistä ehkäisevässä palvelussa tärkeässä osassa on moniammatillinen yhteistyö, palveluiden koordinointi, madallettu palvelukynnys ja nuoren kokonaistilanteen tunteminen. Nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn pyrkivässä palvelussa olennaista on myös riittävä palveluohjaus sekä nuoren saattaminen vaihtamalla palvelusta toiseen. (Notkola ym. 2013, 77.) Ohjaamon toimintaan kuuluvan nuoren palvelutarpeiden kokonaisvaltaisen huomioinnin avulla nähdään myös ne nuoren palvelutarpeet, jotka saattavat jäädä isossa kuvassa taka-alalle ja vaikuttaa nuoren hyvinvointiin ja osallisuuteen. Huomioidulla nuoren tilanne kokonaisuutena pystytään puuttumaan hänen hyvinvointiinsa negatiivisesti vaikuttaviin tekijöihin, jotka kasautuessaan voivat kasvattaa nuoren syrjäytymisriskiä. Ohjaamon palvelumalliin kuuluvat kaikille tasavertaisesti saatavat palvelut, jotka noudattavat matalan kynnyksen periaatteita. Laskemalla kynnyks matalaksi, palveluihin pääsy helpottuu myös palvelujen ulkopuolelle jääneille riskiryhmille, kuten syrjäytyneille tai syrjäytymisvaarassa oleville nuorille.

Nuorisotakuun paikallisena toteuttajana Ohjaamo ja sen matalan kynnyksen palvelumalli lisäävät nuorten mahdollisuutta päästä palveluihin ja saada tehokasta sekä yksilöllistä ohjausta. Lyhyellä aikavälillä on kuitenkin hankala hahmottaa, onko nuorisotakuu ja Ohjaamo sen toteuttajana onnistunut sosiaalinen investointi, vaikka sen toteuttamiskeinoista löytyy monia sosiaalisen investoinnin piirteitä, kuten syrjäytymisen vähentäminen ja työmarkkinoiden reunoilla olevien ihmisten osallistaminen.

8.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Eettisesti hyvä tutkimus edellyttää tieteellisiä tietoja, taitoja ja hyviä toimintatapoja tutkimuksen teossa. Hyvien tieteellisten toimintatapojen noudattaminen lisää tutkimuksen luotettavuutta ja uskottavuutta. Tutkimuksen eettisyyden varmistamiseksi tulisi huomio kiinnittää tutkimuslupiin, mahdollisiin aineistonkeruuvaiheissa ilmeneviin ongelmiin, tutkimuskohteen valintaan ja tutkimukseen osallistumiseen liittyviin ongelmiin. (Eskola & Suoranta 1999, 52–53; Kuula 2006; 34.)

Ennen tutkimushaastattelun alkua kerroin jokaiselle osallistujalle tietoa tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja haastattelumateriaalin käyttämisestä tutkimustyössä. Kerroin haastateltaville tutkimukseen osallistumisen olevan täysin vapaaehtoista ja haastattelun saisi halutessaan keskeyttää milloin vain ilman perusteluja. Kerroin heille tutkimustuloksia raportoitavan ja julkistettavan anonymisti ja että haastattelumateriaalia käsitellään ja säilytetään luottamuksellisesti. Haastatelluilla oli mahdollisuus kysyä lisätietoa tutkimuksesta milloin vain ja ottaa halutessaan yhteyttä haastattelijaan tai tutkimuksen yhteyshenkilöihin myös haastattelun jälkeen. Kun nämä asiat oli selvitetty haastateltavalle, sai hän allekirjoitettavakseen suostumuslomakkeen, jossa hän vahvisti saaneensa tietoa tutkimuksesta, sen tulosten käyttötarkoituksesta ja ymmärtäneensä osallistumisen olevan vapaaehtoista. Jokainen haastateltu antoi suostumuksensa tutkimukseen osallistumiseen ja allekirjoitti suostumuslomakkeen. Tutkimuksen eettisyyttä tuki myös haastattelujen nauhoitukseen kysytyt suostumukset. Haastattelukysymyksiä suunniteltaessa ja niitä esittäessä pyrin muotoilemaan kysymykset niin, ettei niillä olisi negatiivista vaikutusta tutkimusyhteisöön eivätkä ne loukkaisi haastateltavien ihmisarvoa tai aiheuttaisi negatiivisia reaktioita.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida ja mitata eri keinoin. Yleisiä menetelmiä ovat tutkimuksen reliabelius, jolla tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta eli kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimuksen luotettavuutta mitataan myös validiudella, jolla tarkastellaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksella lähdettiin etsimään. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 185–187.) Itse peilasin tutkimukseni luotettavuutta sen validiuden kautta ja pidän tutkimustani luotettavana, sillä valitulla tutkimusmenetelmällä saatiin vastauksia tutkimuskysymyksiin. Teemahaastattelujen avulla onnistuin saamaan haluamani tiedon, jota pystyin haastattelutilanteessa tarvittaessa tarkentamaan.

Pyrim vaikuttamaan tutkimuksen luotettavuuteen sen eri vaiheissa. Tutkimusta aloittaessani tein taustatyötä tutkittavasta aiheesta tutustumalla sitä koskevaan teoriatietoon. Myöhemmin kirjoittaessani tutkimukseni teoriaosuutta hyödynsin monipuolisia ja mahdollisimman uusia lähteitä, jotta tulosten vertailukohta olisi mahdollisimman luotettava ja ajankohtainen. Koen myös päätöksen haastatella niin nuoria, työntekijöitä kuin ohjaavia toimijoita tutkimuksen luotettavuutta lisäävänä tekijänä, sillä kokemuksista Ohjaamosta saatiin näin useammasta näkökulmasta. Myös oma ulkopuolisuuteni Ohjaamon toiminnasta ja toimijoista lisäsi objektiivisuuttani aiheen tutkijana.

Haastateltavia valitessani huomioin jokaisella olevan kokemusta Ohjaamosta ja sen palveluista. Toteutin haastattelut haastateltaville tutuissa ympäristöissä, mahdollisimman rauhallisessa tilassa ilman kiirettä. Kun haastattelut olivat yksilöhaastatteluja, eivät muut haastateltavat voineet vaikuttaa toistensa vastauksiin tai tuottaa tilannetta, jossa vastaaja kokee painetta olla samaa mieltä kuin muut ja vääristellä näin vastaustaan sosiaalisen paineen alla. Yksilöhaastattelussa toisen vastauksen keskeyttäminen ei myöskään ollut yhtä todennäköistä kuin ryhmähaastattelussa. Aineistonkeruun jälkeen pyrin lisäämään tutkimuksen luotettavuutta litteroimalla aineiston kirjalliseen muotoon, josta sen tulkinta oli yksityiskohtaisempaa kuin suoria päätelmiä nauhoituksesta tehtäessä. Litteroidussa aineistoissa vastaukset on kirjoitettu sanasta sanaan, eikä vastauksia ole typistetty. Litteroidun tekstin avulla toin myös tulos-osiossa haastateltavien omaa ääntä paremmin esiin. Olen tutkimusta kirjoittaessani myös kuvannut tutkimusvaiheita ja niiden etenemistä, mikä lisää tutkimuksen läpinäkyvyyttä.

Tutkimusta tehdessäni ja erityisesti aineistoa kerätessäni ilmeni joitakin tilanteita, jotka vaikuttivat mahdollisesti tutkimustuloksiin ja niiden luotettavuuteen. Tällaisena tilanteena koen aineistonkeruussa tapahtuneet kaksi lyhyttä keskeytystä haastattelujen aikana, jolloin haastateltavien vastaukset keskeytyivät hetkeksi ja vastaukseen palaaminen vaikeutui. Toisena esimerkkinä tutkimustulosten luotettavuuden heikentymisessä voidaan nähdä haastateltavan esittämä kielto haastattelun nauhoitukseen, jolloin en voinut mitenkään saada yksityiskohtaista aineistoa, vaikka pyrinkin tekemään tarkat muistiinpanot. Kolmantena herää kysymys lyhyiksi jääneiden aineistojen vertailukelpoisuudesta. Tulosten kokonaisvaltaiseen luotettavuuteen olisi myös voinut vaikuttaa haastateltavien kattavammalla valinnalla. Haastateltujen nuorten palvelutarpeet keskittyivät lähinnä työllistymiseen, eikä laajempia palvelutarpeen kokonaisuuksia tuotu ilmi. Tutkimuksen luotettavuutta olisi lisännyt otanta, jossa nuorten joukossa olisi ollut myös muita palveluita laajemmin käyttäneitä nuoria ja erilaisia palvelutarpeita. Ohjaavista toimijoista haastateltuja olisi luotettavampien tulosten mahdollistamiseksi olla myös erilaisen koulutus- ja työpajatoiminnan ulkopuolelta.

8.3 Loppusanat ja jatkotutkimusehdotukset

Opinnäytetyöni tutki Turun Ohjaamo nuorisotakuun paikallisena toteuttajana ja etsi vastauksia kysymyksiin Turun Ohjaamon palvelujen saavutettavuudesta, asiakaslähtöisyy-

destä sekä pyrki havaitsemaan mahdollisia sosiaalisen investoinnin piirteitä. Tutkimuksen avulla saatiin selville, miten merkittävää nuorille on saada helposti apua ja yksilöllistä ohjausta ongelmiinsa. Turun Ohjaamon toiminta perustuu nuoren tilanteen kokonaisvaltaiseen huomioimiseen, jossa nuorta tuetaan ja autetaan saamaan elämänsä ja arkensa raiteilleen. Tutkimuksen tuottamat positiiviset tulokset nuorten kokemuksista työllistymisessä korostavat Ohjaamon ja sen kaltaisten palvelupisteiden merkitystä nuorisotakuun toteuttamisessa.

Opinnäytetyöni päätarkoituksena oli tuottaa lisää tietoa paikallisesta nuorisotakuun toteuttamisesta ja sen mahdollisista sosiaalisen investoinnin piirteistä toimeksiantajalleni InnoSI-hankkeelle. Samalla tutkimus tuotti Turun Ohjaamolle heidän kaipaamaansa nuorten kokemuspohjaista tietoa ja tärkeää palautetta heidän palveluistaan. Tutkimuksessa tulee esiin, mikä Turun Ohjaamon palveluissa on nuorille tärkeää ja mitkä asiat he ovat kokeneet toimiviksi, eli millaisissa asioissa Turun Ohjaamo on toiminnassaan onnistunut. Lisäksi tuloksista tulee ilmi mahdolliset jatkossa mietittävät kehitystarpeet, kuten Ohjaamon palvelutarjonnasta ja sen sisällöstä tarkemmin kertominen nuorten kanssa työskenteleville toimijoille. Koska Turun Ohjaamo ei ollut tutkimukseni toimeksiantaja, mutta oli merkittävässä roolissa osana tutkimustani, aion tiedottaa heille tutkimustuloksistani, jotta he voivat hyödyntää tutkimukseni tuloksia toiminnassaan jatkossa.

Opinnäytetyöni käsitteli Turun Ohjaamoja sen keinoja vastata nuorten tarpeisiin. Ohjaamo-hanke on kestoaltaan kolme vuotta, eikä sen toiminnan jatkosta tai vakinaistamisesta ole tietoa. Toiminnan merkityksen ja kannattavuuden todentamiseksi Ohjaamojen asiakaslähtöisyyttä ja sen merkitystä nuorelle ja tämän tulevaisuudelle tulisi tutkia myös muissa Ohjaamoissa. Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista myös tutkia, millainen merkitys Ohjaamolla ja sen yksilöllisellä ohjauksella on ollut nuoren valintoihin ja elämänsuunnan löytymiseen.

LÄHTEET

- Aaltonen, M., Ojanen, T., Vihunen, R. & Vilén, M. 2003. Nuoren aika. Porvoo: WSOY
- Andersson, S., Eriksson, J., Hovi, P., Kajantie, E., Laivuori, H. & Räikkönen, K. 2013. Alkaako syrjäytyminen jo kohdussa? Teoksessa Reivinen, J. & Vähäkylä, L. (toim.) Ketä kiinnostaa? Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen. Helsinki: Gaudeamus
- Edland-Gryt, M. & Skatvedt, A. 2013. Thresholds in a low-threshold setting: An empirical study of barriers in a centre for people with drug problems and mental health disorders. Vol 24, 3/2013, 257–264
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1999. Johdanto laadulliseen tutkimukseen. 3. painos. Tampere: Vastapaino
- Esping-Andersen, Gøsta. 2005. Children in the Welfare State. A Social Investment Approach. DemoSoc Working Paper. Viitattu 4.4.2017. https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/275/Esping-Andersen_Children.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Euroopan komissio. 2017. Nuorisotakuu. Viitattu 8.4.2017. <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1079&langId=fi>
- Herranen, J., Määttä, M. & Souto, A-M. 2015. Opiskelu mahdolliseksi. Teoksessa Määttä, A. & Määttä, M. (toim.) Parempia ratkaisuja koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten tukemiseen. Viitattu 24.10.2016. http://vnk.fi/documents/10616/1456483/VNK+16_2015.pdf/2efb35eb-0f6e-4428-93bf-5998df7d983d
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 51., uudistettu painos. Helsinki: Tammi
- Hämäläinen, K., Hämäläinen, U. & Tuomala, K. The labour market impacts of a youth guarantee: lessons for Europe? Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus
- Hämäläinen, R-M. & Leemann, L. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Yhteiskuntapolitiikka. Vol 81, 5/2016, 586–594
- Hämäläinen, U. & Tuomala, J. 2013. Faktaa nuorisotyöttömyydestä. Viitattu 15.3.2017. http://vatt.fi/documents/2956369/3012265/vatt_policybrief_22013.pdf
- Jalava, J. & Koiso-Kanttila, S. 2013. RAY-rahoitteisten järjestöorganisaatioiden haasteet ja matalan kynnyksen dilemma. Teoksessa Niemelä, M. & Saari, J. (toim.) Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Helsinki : Kelan tutkimusosasto
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Kallunki, V. & Lehtonen, O. 2013. Nuorten aikuisten syrjäytymiskierre. Janus. Vol. 21, 2/2013, 128–143.
- Keronen, M. 2013. Asiakaslähtöisyys – olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Viitattu 8.4.2017 <https://tesso.fi/artikkeli/asiakaslahtoisuus-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa>
- Keski-Suomen ELY-keskus 2016a. Kohtaamo-hanke. Viitattu 21.10.2016. <http://www.peda.net/veraja/keskisuomenely/ohjaamot/kohtaamo>

Keski-Suomen ELY-keskus 2016b. Ohjaamo – mikä se on? Viitattu 21.10.2016. <http://www.peda.net/veraja/keskisuomenely/ohjaamot/ohjaamo-toiminta>

Keski-Suomen ELY-keskus 2016c. Turun Ohjaamo. Viitattu 20.10.2016. <http://www.hanketuloskortti.fi/hanketuloskortti/turun-ohjaamo/>

Kirje nuorisotakuun alueellisille ja paikallisille toimijoille 2013. Viitattu 23.11.2016 http://www.nuorisotakuu.fi/files/36290/Nuorisotakuun_tavoitteet_ja_sisalto_-_Kirje_nuorisotakuun_alueellisille_ja_paikallisille_toimijoille.pdf

Kiuru, N., Kuorelahti, M., Lerkkanen, M-K., Nurmi, J-E., Poikkeus, A-M., Rasku-Puttonen, H. & Siekkinen, M. 2013. Osallistava koulu syrjäytymisen ehkäisijänä. Teoksessa Reivinen, J. & Vähäkylä, L. (toim.) Ketä kiinnostaa? Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen. Helsinki: Gaudeamus

Kork, A-A. 2016. Asiakasresponsiivisuudella tehokkuutta julkisiin palveluihin? Terveyskioski perusterveydenhuollon kehittämisinstrumenttina. Tampere: Tampereen yliopisto

Kuntaliitto 2017. InnoSI – Innovatiivinen Sosiaalinen Investointi: eurooppalaiset esimerkit. Viitattu 4.4.2017. <http://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelu/johtaminen-ja-kehittaminen/eurooppalaiset-esimerkit>

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino

Morel, N., Palier, B. & Palme, J. 2012. Beyond the Welfare State as we knew it? Teoksessa Morel, N., Parlier, B. & Palme, J. (toim.) Towards a Social Investment Welfare State? Ideas, Policies and Challenges. Bristol: Policy Press

Myllyniemi, S. 2014. Syrjintä ja syrjäytyminen. Teoksessa Myllyniemi, S. (toim.) Ihmisarvoinen nuoruus – Nuorisobarometri 2014. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö, Nuorisosiain neuvottelukunta & Nuorisotutkimusverkosto

Myllyniemi, S. 2008. Tilasto-osio. Teoksessa Autio, M., Eräranta, K. & Myllyniemi, S. (toim.) Polarisoitua nuoruus? Nuorten elinolot – vuosikirja 2008. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisosiain neuvottelukunta & Stakes

Myrskylä, P. 2011a. Nuorten työttömyyden mittaaminen on vaikeaa. Viitattu 16.3.2017. http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-12-21_007.html

Myrskylä, P. 2011b. Nuoret työmarkkinoiden ja opiskelujen ulkopuolella. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö

Myrskylä, P. 2012. HUKASSA – Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? EVA analyysi. Helsinki: Elinkeinoelämän Valtuuskunta. Viitattu 4.1.2017 <http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjailyminen.pdf>.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus: dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita

Notkola, V., Pitkänen, S., Tuusa, M., Ala-Kauhaluoma, M., Harkko, J. Korkeamäki, J., Lehikoinen, T., Lehtoranta, P., Puumalainen, J., Ehriling, L., Hämäläinen, J., Kankaanpää, E., Rimpelä, M. & Vornanen, R. 2013. Nuorten syrjäytyminen: tietoa, toimintaa ja tuloksia? Helsinki: Eduskunnan tarkastusvaliokunta

Nuorisolaki 72/2006. Annettu Helsingissä 27.1.2006. Saatavilla sähköisesti osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072>

Nuorisotakuu 2016. Nuorille suunnatun Ohjaamo-toiminnan käynnistäminen ja kehittäminen. Viitattu 24.10.2016. http://www.peda.net/img/portal/3094341/Ohjaamo-toiminnan_yleiskuvaus_marraskuu_2014.pdf?cs=1416911814

Nurmi, J-E. 2003. Nuoruusiän kehitys: etsintää, valintoja ja noidankehiä. Teoksessa Lyytinen, P., Korhikangas, M. & Lyytinen, H. (toim.) Näkökulmia kehityspsykologiaan – Kehitys kontekstissaan. Helsinki: WSOY

Opetusministeriö 2005. Perusopetuksen ja toisen asteen koulutuksen nivelvaiheen kehittämistyöryhmän muistio. Helsinki: Opetusministeriö

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016. Etsivä nuorisotyö. http://www.minedu.fi/OPM/Nuoriso/nuorisotyoen_kohteet_ja_rahoitus/etsiva_nuorisotyö/

Opetusministeriö & työministeriö 2005. Hallituksen työllisyyden politiikkaohjelman toimeenpano: nuorten koulutus- ja yhteiskuntatutkimus sekä työpajatoiminnan vakinaistaminen. Viitattu 25.10.2016. http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/Liitteet/yhteiskirje-OPM_TM.pdf

Pakkala, A., Saukkonen, S. & Savonmäki, P. 2014. Kohti Ohjaamo. Viitattu 31.10.2016. https://peda.net/hankkeet/elotori/tno-foorumit/2014/k1/kor2:file/download/7a31f5aadced6d6146ab555c7a8856ef860c4708/KO_Raportti_valmis_101114.pdf

Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen – sosiaalityötä kiinnostava näkökulma. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskusliitto

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Johdanto. Teoksessa Ruusula, J. & Tiittula, L. (toim.) Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino

Savolainen, J., Virnes, E., Hilpinen, M. & Palola, E. 2015. Nuorisotakuu-työryhmän loppuraportti ja suositukset jatkotoimiksi. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö

Sipilä, J. 2011. Hyvinvointivaltio sosiaalisena investointina: älä anna köyhälle kalaa vaan koulutus! Yhteiskuntapolitiikka. Vol. 76, 4/2011, 359–372

Taskinen, S. 2001. Mitä tarkoitetaan lasten ja nuorten syrjäytymisellä? Teoksessa Taskinen, S. (toim.) "Huono ennuste" Mitä on lasten ja nuorten syrjäytyminen? Helsinki: Stakes

Tilastokeskus 2017. Tammikuun työttömyysaste oli 9,2 prosenttia. Viitattu 16.3.2017. http://www.tilastokeskus.fi/til/tyti/2017/01/tyti_2017_01_2017-02-21_tie_001_fi.html

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi

Turun ammattikorkeakoulu 2017. Innovative Social Investment: Strengthening Communities in Europe (InnoSI). Viitattu 1.4.2017. <https://www.turkuamk.fi/fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot/hae-projekteja/innovative-social-investment-strengthening-communi/>

Turun kaupunki 2016a. Turun Ohjaamo 2015 – 2018. Toiminta ja ajatus. Viitattu 20.10.2016. <http://docplayer.fi/3686967-Turun-ohjaamo-2015-2018.html>

Turun kaupunki 2016b. Nuorille neuvontaa ja palveluita Ohjaamosta. Viitattu 20.10.2016. <https://www.turku.fi/ohjaamo>

Turun kaupunki 2016c. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu. Viitattu 20.10.2016. <https://www.turku.fi/tyo-ja-yrittajapalvelut/tyollisyyspalvelut/neuvonta-ja-tietoa/nuorten-tieto-ja-neuvontapalvelu>

Turun kaupunki 2016d. KOHO. Viitattu 20.10.2016. <https://www.turku.fi/tyo-ja-yrittajapalvelut/tyollisyyspalvelut/nuorille-neuvontaa-ja-palveluja-ohjaamosta/koho>

Turun kaupunki 2016e. Vamos Turku. Viitattu 21.10.2016. <https://www.turku.fi/vamos-turku>

Tuusa, M., Pitkänen, S., Shemeikka, R., Korkeamäki, J., Harju, H., Saares, A., Pulliainen, M., Kettunen, A. & Piirainen, K. 2014. Yhdessä tekeminen tuottaa tuloksia – nuorisotakuun tutkimuksellisen tuen loppuraportti. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2012. Nuorten yhteiskuntatakuu 2012. Viitattu 25.10.2016. http://www.nuorisotakuu.fi/files/34024/Nuorten_yhteiskuntatakuu_2013_-raportti.pdf

Törmä, S. 2009. Matala kynnys – pelkkä retorinen lupaus? Janus vol. 17, 2/2009, 164–169

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Helsinki: Tekes

Winqvist, L. 2014. Nuorten yhteiskuntatakuusta nuorisotakuuseen. Teoksessa Gretschel, A., Paakkunainen, K., Souto, A-M. & Suurpää, L. (toim.) Nuorisotakuun arki ja politiikka. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.

OSALLISTUJAN SUOSTUMUSLOMAKE (HAASTATELTAVA)

LIITE 2 B

Projektin nimi: Innovative Social Investment: Strengthening communities in Europe (InnoSI)

Turun ammattikorkeakoulu

Merkitse (X)

1. Vahvistan, että olen lukenut ja ymmärtänyt annetut tiedot INNOSI-projektista. Minulla on ollut mahdollisuus harkita saamaani tietoa, kysyä kysymyksiä ja olen saanut kysymyksiini tyydyttävät vastaukset.
2. Suostun haastateltavaksi
3. Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja minulla on mahdollisuus vetäytyä tutkimuksesta missä vaiheessa tahansa ilmoittamatta erityistä syytä.
4. Ymmärrän, että tätä tapahtumaa ja kaikkea sen aikana tuotettua materiaalia voidaan käyttää tutkimustarkoituksiin. Raportoivat ja julkaistavat tulokset esitetään anonymisti.

Haastateltavan allekirjoitus nimenselvennys päiväys

Suostumuksen pyytäjän nimenselvennys päiväys allekirjoitus

Allekirjoitetusta lomakkeesta, 1 haastateltavalle; 1 arkistoitavaksi projektin tutkimuksen käyttöön

Innovative Social Investment: Strengthening Communities in Europe (InnoSI)

*Toivomme sinun osallistuvan tutkimukseen, jossa tutkitaan uudenlaisia tapoja tuottaa hyvinvointipalveluita. Suomessa toteutettavat tapaustutkimukset ovat **Kainuun yhteiskehittämisen prosessi** (Community Services in Kainuu Region) ja **Nuorisotakuu** (Youth Guarantee). Ole hyvä ja tutustu oheiseen tutkimuksen kuvaukseen huolellisesti ja pyydä halutessasi lisätietoa*

Mikä on tutkimuksen tarkoitus?

Monitieteellisessä InnoSI-tutkimushankkeessa etsitään, arvioidaan ja vertaillaan paikallisia ja alueellisia sosiaalisia investointeja ja lisätään päätöksentekijöiden tietämystä sosiaalisista investoinneista ja niiden mahdollisuuksista hyvinvointiyhteiskunnan uudistamisessa. Hankkeessa hyödynnetään sekä laadullisia että määrällisiä tutkimusmenetelmiä. Hankkeessa toteutetaan 20 tapaustutkimusta kymmenessä EU:n jäsenmaassa. Tämän lisäksi aineistona hyödynnetään tilastoja sekä hallinnollisia ja poliittisia asiakirjoja. Tutkimustuloksista johdetaan eurooppalaiseen, kansalliseen ja alueelliseen päätöksentekoon sopivia toimintasuosituksia.

Miksi pyydämme sinua osallistumaan tutkimukseen?

Toivomme sinun osallistuvan tutkimukseen, koska olet ollut mukana tapaustutkimuksen kohteena olevassa toiminnassa (*Kainuun yhteiskehittämisen prosessi* tai *Nuorisotakuu*) ja sinulla on aiheesta oma-kohtaista tietoa ja kokemusta, joka on tutkimuksen kannalta tärkeää ja arvokasta.

Mitä tutkimukseen osallistuminen edellyttää sinulta?

Pyydämme sinua osallistumaan tutkijan suorittamaan haastatteluun. Haastattelussa pyydämme sinua kertomaan omista kokemuksistasi tapaustutkimuksen kohteena olevasta toiminnasta.

Mikäli päätät osallistua tutkimukseen, pyydämme sinua allekirjoittamaan suostumuslomakkeen. Voit vetäytyä tutkimuksesta milloin tahansa syytä ilmoittamatta.

Entä jos ongelmia ilmenee?

Mikäli sinulla on tutkimukseen liittyviä kommentteja tai huolenaiheita, voit kääntyä sinua haastattelevan tutkijan tai InnoSI-hankkeen yhteys henkilöiden puoleen, jotka parhaan kykynsä mukaan vastaavat kysymyksiisi.

Pidetäänkö tutkimukseen osallistumiseni luottamuksellisena?

Kaikkea sinulta kerättyä tietoa käsitellään ja säilytetään luottamuksellisesti tutkimuksen tekemisen aikana ja sen jälkeen. Tutkimustulokset julkaistaan tutkimusraporteissa siten, ettei yksittäistä tutkittavaa voi tunnistaa.

Tutkimuksen toteuttaja ja rahoittaja

Suomessa InnoSI-tutkimushanketta toteuttaa Turun ammattikorkeakoulu kumppaninaan Kuntaliitto. Tutkimushanketta rahoittaa Euroopan komission Horisontti 2020-ohjelma.

InnoSI-hankkeen yhteyshenkilöt:

Harri Jalonen
projektipäällikkö
harri.jalonen@turkuamk.fi
puh. 044 9074 964

Mira Lehti
hankeasiantuntija
mira.lehti@turkuamk.fi
puh. 050 5985 120

Nuoren taustatiedot haastatteluun

Ikä:

Oletko tällä hetkellä:

Töissä

Työtön

Opiskelija

Opiskelupaikkaa hakeva

Jotain muuta, mitä:

Mitä olet tehnyt valmistuttuasi peruskoulusta?

Haastattelurunko: Ohjaamon nuori

1. Haastateltavan tausta

- Haastateltavan ikä & elämäntilanne tällä hetkellä: onko töissä tai opiskeleeko?
- Mitä olet tullut hakemaan Ohjaamosta?

2. Palvelujen saatavuus/saavutettavuus

- Miten kuulit Ohjaamosta?
- Koetko, että Ohjaamoon ja sen palveluihin on helppo tulla? Miksi tai miksi ei?
- Miten Ohjaamo eroaa aiemmista kokemuksistasi esim. työ- tai koulutuspaikan etsinnässä tai muussa vastaavassa asiointissa?

3. Palvelujen asiakaslähtöisyys

- Miten tarpeesi on huomioitu/sinua on autettu Ohjaamossa?
- Oletko saanut ohjausta useammalta Ohjaamon työntekijältä?

4. Toiminnan tulokset

- Miten elämäsi tai tulevaisuuden suunnitelmasi ovat muuttuneet vierailtuasi Ohjaamossa?
- Mitä olet saanut tai toivot saavasi Ohjaamosta?
- Mitä olisit tehnyt, jos Ohjaamoa ei olisi?

Haastattelurunko: Ohjaamon työntekijä

1. Haastateltavan roolin kartoitus / työtehtävät

- Haastateltavan nimi, työnantaja ja tehtävänimike
- Mitä työnkuvaan kuuluu?
- Kuinka pitkään olet työskennellyt vastaavissa tehtävissä?
- Jos mietit työviikkoasi, kuinka monta asiakasta käy päivässä? Entä mitä asiakkaan kanssa tehdään?
- Millaisten syiden ja ongelmien vuoksi nuoret ohjautuvat luoksesi?
- Miten vastaat työlläsi asiakkaan palvelutarpeeseen?
- Mitä muuta työhösi kuuluu asiakkaiden ohjaamisen lisäksi?

2. Palvelujen saatavuus / saavutettavuus

- Miten nuoret löytävät Ohjaamoon ja sen palveluihin?
- Mitkä asiat tekevät Ohjaamosta nuorelle helposti saavutettavan paikan?
- Millaisella toiminnalla Ohjaamo helpottaa nuorten työllisyys- ja koulutuspalveluiden saatavuutta?
- Jos mietit Ohjaamon toimintaa nyt verrattuna aiempaan (nuorille suunnatut palvelut erillään), miten Ohjaamo on onnistunut tavoittamaan nuoria palveluihinsa?
- Näetkö Ohjaamon tämänhetkisessä palvelujen saatavuudessa puutteita, joita tulisi tulevaisuudessa kehittää?
- Onko jotain, mitä haluaisit vielä kertoa palvelujen saatavuudesta Ohjaamossa?

3. Palvelujen asiakaslähtöisyys

- Mitä tapahtuu, kun nuori saapuu Ohjaamoon? Kuinka hänen palvelutarpeensa kartoitetaan?
- Millaisin keinoin nuori voi vaikuttaa Ohjaamon toimintaan ja sen sisältöön?
- Miten nuori voi antaa palautetta Ohjaamon toiminnasta ja tuoda omaa ääntään kuuluviin?
- Kuinka asiakaslähtöisyys on huomioitu palveluissa verrattuna aikaan ennen Ohjaamoa?
- Miten Ohjaamon palveluja voisi kehittää jatkossa, jotta ne vastaisivat enemmän nuoren tarpeisiin?
- Onko vielä jotain, mitä haluaisit kertoa Ohjaamon palvelujen asiakaslähtöisyydestä?

4. Kumppanuuden toteuttaminen, verkostotoiminta

- Millainen yhteistyöverkosto Ohjaamossa on?
 - o Ohjaamon sisäiset toimijat
 - o Ohjaamon ulkopuoliset toimijat ja yhteistyöverkostot
- Miten moniammatillisuus ja yhteistyö näkyvät työssäsi?
- Miten erilaisten työntekijöiden ja toimijoiden välinen yhteistyö Ohjaamossa toimii?
- Kuinka yhteistyötä toteutetaan käytännössä jokapäiväisessä työssä?
- Kuinka yhteistyötoimintaa koordinoidaan?
- Mitä kolmannen sektorin toimijoita Ohjaamossa on mukana?
- Millainen rooli näillä toimijoilla on tällä hetkellä? Mitä näiden toimijoiden kanssa tehdään?
- Mitä/millaisia toimijoita Ohjaamon toiminnassa tulisi olla vielä mukana?
- Millaisia haasteita Ohjaamon verkostotoiminnalla on tällä hetkellä ja miten tilannetta voisi kehittää jatkossa?
- Jos vertaat Ohjaamon nykyistä toimintaa nuorten palvelutarjonnan aiempaan toteuttamistapaan, kuinka yhteistyön tiivistäminen on vaikuttanut tavoitteiden saavuttamiseen?

5. Ohjaamon toiminnan tulokset

- Mitkä ovat työsi tärkeimpiä tavoitteita ja saavutettuja tuloksia?
- Koetko, että Ohjaamo pystyy vastamaan näihin tavoitteisiin? Millaisilla keinoilla?
- Miten Ohjaamon toiminnan tuloksia seurataan?
- Millaisia määrällisiä ja laadullisia tuloksia Ohjaamon toiminnasta on saatu?
- Millaisia muutoksia tuloksissa on nähtävissä verrattuna aikaan ennen Ohjaamoa?
- Jos mietit Ohjaamon toimintaa, millaisena näet sen tulevaisuuden esimerkiksi viiden vuoden kuluttua?
- Uskotko päättäjien näkevän Ohjaamon toiminnan sijoituksena vai kustannuksena?
- Millaisin keinoin Ohjaamoa tulisi kehittää, jotta sen vaikuttavuus paranisi?
- Haluatko vielä lisätä jotain Ohjaamon toiminnasta ja sen tuloksista?

Haastattelurunko: Ohjaamoon ohjaava toimija

1. Haastateltavan roolin kartoitus

- Haastateltavan nimi, työnantaja ja tehtävänimike
- Mitä työnkuvaan kuuluu?
- Millaisten syiden ja ongelmien vuoksi nuoret ohjautuvat luoksesi?
- Millä tavalla työsi liittyy Ohjaamon toimintaan?
- Kuinka usein ohjaat asiakkaan Ohjaamoon?

2. Palvelujen saatavuus/saavutettavuus

- Onko nuoren mielestäsi helppo löytää Ohjaamoon?
- Millaiset asiat tekevät Ohjaamosta helposti saavutettavan paikan?
- Millaisella toiminnalla Ohjaamo helpottaa nuorten työllisyys- ja koulutuspalveluiden saatavuutta?
- Jos mietit Ohjaamon toimintaa nyt verrattuna aiempaan (nuorille suunnatut palvelut erillään), miten Ohjaamo on onnistunut tavoittamaan nuoria palveluihinsa?

3. Palvelujen asiakaslähtöisyys

- Millaisissa asioissa olet ohjannut nuoren Ohjaamoon?
- Millaista palautetta olet saanut nuorilta Ohjaamosta ja sen toiminnasta?
- Miten Ohjaamon palveluja voisi kehittää jatkossa, jotta ne vastaisivat enemmän nuoren tarpeisiin?

4. Kumppanuuden toteuttaminen, verkostotoiminta

- Miten sinun ja Ohjaamon välinen yhteistyö näkyvät työssäsi?
- Miten yhteistyötä toteutetaan?
- Miten yhteistyötä tulisi jatkossa toteuttaa?

5. Ohjaamon toiminnan tulokset

- Ohjaamo on tapa toteuttaa nuorisotakuuta paikallistasolla, kuinka koet sen onnistuneen tehtävässään?
- Millaisin keinoin Ohjaamoa tulisi kehittää, jotta sen vaikuttavuus paranisi?
- Haluatko vielä lisätä jotain Ohjaamon toiminnasta