

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tuija Kuronen

LÖYDÄ OIKEA LUUKKU -  
NUORTEN KOKEMUKSIA PALVELUJÄRJESTELMÄSTÄ

Opinnäytetyö 2013

## TIIVISTELMÄ

### KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

#### Sosiaalialan koulutusohjelma

TUIJA KURONEN

Löydä oikea luukku -  
nuorten kokemuksia palvelujärjestelmästä.

Opinnäytetyö

35 sivua + 8 liitesivua

Työn ohjaaja

Lehtori Tuija Suikkanen-Malin

Toimeksiantaja

Nuoret pudokkaat -hanke (2011 - 2013), Kotka

Avainsanat

nuoret, palvelut, kokemus, syrjäytyminen, pudokkaat,  
elämisen taito

Tässä tutkimuksessa selvitettiin nuorten kokemuksia palveluista ja kartoitettiin nuorten mielipiteitä Nuoret pudokkaat -hankkeen toteuttamasta Elämisen taito -kurssista. Tutkimuskohteina olivat kaksi ryhmää: ammatillisiin perusopintoihin valmentavassa koulutuksessa olevien ryhmä ja ammattiopinnoissa olevien ryhmä. Tutkimuksen tavoitteena oli kahden kyselyn avulla vertailla ryhmien välisiä kokemuksia palveluista sekä arvioida heille järjestetyn kurssin hyödyllisyyttä.

Kyseessä on kvantitatiivinen survey-tutkimus, jossa tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeilla. Ensimmäiseen kyselyyn osallistui yhteensä 42 henkilöä ja toiseen kyselyyn 40 henkilöä.

Ryhmien välisissä palvelukokemuksissa ei voitu nähdä mainittavia eroja. Pääsääntöisesti nuoret kokivat, että heidän saama palvelu oli hyvää ja että heitä oli kohdeltu asiakkaina hyvin. Vastaajat uskoivat kykyihinsä löytää palveluista tietoa, mutta kokivat kuitenkin saaneensa Elämisen taito -kurssilta uutta ja heille hyödyllistä informaatiota palveluista. Elämisen taito -kurssin aihepiireistä nuoria kiinnostivat eniten päihteetön elämä, parisuhdetaidot ja rikollisuuteen liittyvien tekojen seuraukset. Jotta nuoret löytäisivät oikealle luukulle, heille suunnattua tiedottamista ja ohjaamista olisi hyvä lisätä.

## ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Services

KURONEN, TUIJA

Find the Right Services, Experiences of the Youth

Bachelor's Thesis

35 pages + 8 pages of appendices

Supervisor

Tuija Suikkanen-Malin, Senior Lecturer

Commissioned by

Nuoret pudokkaat –project (2011 - 2013), Kotka

Keywords

the youth, services, experience, exclusion, drop-out, living skill

This study examined young people's experiences of service system and their opinions about Living Skill –course. Course was made by Nuoret Pudokkaat –project. Two groups of students were the subjects of the research. One group was in vocational basic studies and the other one was in professional studies. The aim of this survey was to compare through the enquiries the results of their experiences in service system as well as to evaluate the usefulness of Living Skill -course.

This study is a quantitative survey. Research data was gathered by two enquiries. The first enquiry involved 42 persons and the second enquiry 40 persons.

There were no big differences between experiences of the youth. In both groups young people thought that they have been treated well as a client, and the service they got, was good. They believed that they can find information about service system although they thought that Living Skill –course gave them more useful information about services. The most interesting themes of the course were: living without intoxicants, relationship skills and consequences of crime. In order to find the right services for the young people, there must be more information and guidance for them.

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	TUTKIMUKSEN TAUSTAA	6
	2.1 Kohti yhtä luukkua	8
	2.2 Päämääränä monialainen yhteistyö	10
	2.3 Nuorisotakuu	11
	2.4 Nuoret pudokkaat -hanke	12
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	13
	3.1 Tutkimuskysymykset ja tutkimusjoukko	13
	3.2 Tutkimusaineiston kerääminen	14
	3.3 Analyysi	16
4	KYSELY 1, TUTKIMUSTULOSKET	17
	4.1 Taustatiedot	17
	4.2 Opiskelijan palvelut	18
	4.3 Talouteen ja työhön liittyvät palvelut	19
	4.4 Terveyspalvelut	20
	4.5 Päihdepalvelut	21
	4.6 Rikoksiin ja lakiasioihin liittyvät palvelut	21
	4.7 Asumispalvelut	22
	4.8 Vapaa-ajan palvelut	23
	4.9 Kokemuksia asiakaspalvelusta	24
	4.10 Keskeiset tulokset	25
5	KYSELY 2, TUTKIMUSTULOSKET	26
	5.1 Taustatiedot	26
	5.2 Uusia taitoja elämiseen	27
	5.3 Hyödyllinen kurssi	29

6 JOHTOPÄÄTÖKSET	30
6.1 Opinnäytetyön luotettavuus ja laatu	31
LÄHTEET	32

## LIITTEET

- Liite 1. Kyselylomake 1
- Liite 2. Kyselylomake 2
- Liite 3. Opinnäytetyön kaaviot ja taulukot

## 1 JOHDANTO

Keskustelu nuorten syrjäytymisestä on jatkunut pitkään. Tutkimusten mukaan nuoret eivät kuitenkaan itse koe aina olevansa syrjäytyneitä, varsinkaan jos sosiaaliset suhteet ovat kunnossa. Helne kirjoittaa väitöskirjassaan Syrjäytymisen yhteiskunta, että syrjäytyminen ei ole mikään sosiaalinen fakta tai tila, vaan jotain, mitä yhteiskunta tuottaa sen rakenteissa ja keskustelussa (Helne 2002, 9).

Tämän opinnäytetyön tilaaja on Kotkassa vuosina (2011 – 2013) toiminut Nuoret pudokkaat -hanke. Tutustuin hankkeen toimintaan keväällä 2012 työharjoittelijana. Hankkeen kohderyhmää olivat ilman peruskoulun jälkeisiä jatko-opintoja olleet alle 25-vuotiaat nuoret. Hanke toteutti, yhteistyössä alueen palveluja tuottavien tahojen kanssa, nuorille suunnatun Elämisen taito -kurssin. Kurssin tarkoituksena oli antaa informaatiota nuorten elämään liittyvistä aihepiireistä ja palveluista, ja se toteutettiin kahdelle opiskelijaryhmälle, ammatilliseen peruskoulutukseen valmentavassa ryhmässä oleville, ja ammattiin opiskeleville. Opinnäytetyön aineisto on kerätty ryhmille tehtyjen kahden kyselyn tuloksista. Ensimmäisen kyselyn tavoitteena oli selvittää vastaajien kokemuksia heidän käyttämistään palveluista ja toisella kyselyllä tiedusteltiin vastaajien mielipiteitä Elämisen taito -kurssin hyödyllisyydestä.

Tavoitteena on vertailla ryhmien välisiä kokemuksia palveluista ja siitä, miten Elämisen taito -kurssi vaikutti palvelutietouteen. Valmentavassa ryhmässä olevat edustavat tutkimuksessa Nuoret pudokkaat -hankkeen kohderyhmää ja tarkoituksena on myös tarkastella, vaikuttaako pudokkuus palveluiden käyttöön ja kokemuksiin palveluiden käytöstä ja jos vaikuttaa, niin miten?

Tutkimus etenee Kotkan lähtötilanteen- ja syrjäytymispuheen tarkastelusta Nuoret pudokkaat -hankkeen esittelyyn, tutkimuksen toteutuksesta tuloksiin ja johtopäätöksiin.

## 2 TUTKIMUKSEN TAUSTAA

Kymen Sanomat uutisoi 21.8.2012 Kotkassa olleen työttömiä yli 17 prosenttia työvoimasta. Se oli yksi suurimmista työttömyysluvuista suomalaisten kaupunkien joukossa. (Kotkan työttömyys kohti lamalukemia 2012). Elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskuksen maaliskuun 2013 työllisyyskatsauksen mukaan Kotkan

työttömyys on edelleen Kaakkois-Suomen korkein, 16,6 % työvoimasta on työttömänä. Alle 25 vuotiaista kotkalaisista oli työttöminä 580 henkilöä. Kaakkois-Suomessa nuorten työttömyys on kasvanut enemmän kuin kokonaistyöttömyys ja alle 25-vuotiaita työttömiä työnhakijoita oli 11,4 % enemmän kuin vuoden 2012 maaliskuussa. (Maaliskuun työllisyyskatsaus 2013, 1 – 4.)

Työ- ja elinkeinoministeriön raportin 8/2012 mukaan haastavinta kohderyhmää ovat nuoret, jotka eivät ole minkään palvelun piirissä. He eivät hakeudu työttömäksi työnhakijaksi TE-toimistoihin eivätkä ole koulujen kirjoilla. Tähän ryhmään kuuluvat myös sairauksien tai muiden vaikeiden elämäntilanteiden vuoksi syrjäytymisvaarassa olevat nuoret. *”Näiden ns. kadoksissa olevien nuorten asemaa vaikeuttaa se, että vastuujaako ns. etsivässä työssä ja nuorten saattamisessa palveluiden piiriin on edelleen epäselvää ja asiaa säätelevä lainsäädäntö uutta.”* Nykyinen lainsäädäntö ei myöskään mahdollista ammatillisen kuntoutuksen järjestämistä kaikille sitä tarvitseville nuorille. (Nuorten yhteiskuntatakuu 2013, 11.) Palvelujen piirissä olevat nuoret saavat apua, mutta aikuistumisen kynnyksellä on suuri riski pudota palveluverkon ulkopuolelle, jos ei itse ole aktiivinen tai jos ei saa tukea. (Matriisitaulukko 2012). Helneen mukaan: *”Syrjäytymiskeskustelun taustalta löytyy hallinnollisia pyrkimyksiä, taloudellisia prioriteetteja, kulttuurisia arvoja, muuttuvan yhteiskunnan tuottamaa epävarmuutta ja huolta siitä, mitä normaliteetti, yhteiskunta tai yhteisyys ylipäänsä ovat”* (Helne 2002, 51).

Koulutuksella on tutkitusti yhteys elinajanodotteeseen, terveydentilaan ja elämäntyytyväisyyteen. Suomalaisten koulutustaso nousee jatkuvasti, mutta siitä huolimatta noin kymmenen prosenttia nuorista jää pelkän peruskoulutuksen varaan. Ilman toisen asteen tutkintoa kiinnittyminen työelämään voi olla vaikeaa, ja pidemmällä tähtäimellä näiden nuorten asema työmarkkinoilla on epävarma, mikä kohottaa syrjäytymisriskiä. (Suurpää, 50.)

Suurpää kirjoittaa, että nuoria koskeva syrjäytymistietoa on pyritty selvittämään jakamalla sitä eri alueisiin. Se voi jakautua koulutukselliseksi, työmarkkinalliseksi, sosiaaliseksi, vallankäytölliseksi ja normatiiviseksi syrjäytymiseksi. Näin voidaan osoittaa syrjäytymisen moniulotteisuus. Jaottelujen voi väittää peilaavan suomalaisen hyvinvointivaltion järjestelmänäkökulmaa. (Suurpää, 6.) Hallikaisen mukaan hallintokoneistolla ei ole ollut erityistä mielenkiintoa kehittää nuorten elämäntilannetta monipuolisemmin tarkastelevia järjestelmiä, sillä lähtökohdaksi on

otettu nuorisotyöttömyyden nujertaminen. Tällöin poliittiseksi tulokseksi riittää nuorisotyöttömyyden aleneminen työttömyystilastojen valossa. Siitä, miten nuorten elämäntilanne on muilta osin muuttunut, ei ole tarvetta tietää. Nuorten elämäntilanteet ovat kuitenkin monivaiheisia, jolloin työllinen - työtön -tarkastelu ei kerro näistä vaiheista kovinkaan paljon. Poliittisessa keskustelussa vedotaan silti yksinkertaisiin työttömyyden määrää kuvaaviin lukuihin. (Hallikainen 2011, 31.)

Nuoret itse pitävät ystävien puutetta tärkeimpänä syynä syrjäytymiskehitykselle ja tämä käsitys on yleistymässä. Harvemmat pitävät syrjäytymisen syynä omaa laiskuutta tai epäterveellisiä elämäntapoja. Monikaan ei pidä työttömyyttä pahana asiana, jos toimeentulo on turvattu. Myös ajatus siitä, että elämässä menestyminen on omasta itsestä kiinni, saa nuorten parissa yhä vähemmän kannatusta. Suurpään mukaan tulokset eivät vastaa kuvaa yksilöllistyvimmistä nuorista, vaan enemmänkin yhteisöllisyyden paluusta. (Suurpää, 50–51.) Yksilöllisyys kuitenkin korostuu yhteiskunnassa ja varhaisaikuisuudesta on tullut yksilöllisten valintojen ketju. Aikuisuuteen kasvaminen on yhä enemmän eri koulutusvaihtoehtojen ja työllistymismahdollisuuksien punnitsemista. Erilaisten henkilökohtaisten suunnitelmien määrä kasvaa sosiaalityössä ja erilaisissa koulutus- ja työllistämishjelmissä. Yhteiskunnallisen kehityksen myötä nuoruudesta on tullut yhä vaativampi elämänvaihe. (Linnosuo 2004, 47.)

Vuonna 2006 nuorisolaissa syrjäytymisen käsite korvattiin sosiaalisen vahvistamisen käsitteellä. Taustalla oli kulttuuriministeri Claes Anderssonin toteamus. Hänen mielestään vanha käsite oli leimaava ja nuoret eivät tarvitse leimautumista. Sosiaalista vahvistamista tarvitsevat kaikki nuoret, toiset enemmän ja toiset vähemmän. (Aaltonen 2011, 17.)

## 2.1 Kohti yhtä luukku

Nyysölän ja Pajalan neljätoista vuotta sitten tehdyn Nuorten työura -tutkimuksen mukaan viranomaiset kontrolloivat toinen toisiaan, ja nuorten ongelmia käsitellään viranomaisbyrokratiassa toimialueiden mukaan. Erilaiset toimintatavat, arvovaltakiistat ja väärinymmärrykset kuuluvat tutkimuksen mukaan viranomaistoiminnan arkipäivään. Viranomaisnäkökulma on aina järjestelmän näkökulma ja ehkä suurin ongelma nuoren elämänhallinnan tukemisessa on ”asiakkaan määrittely: kuka otetaan työn kohteeksi ja mikä ”vamma” nuoressa



*pitää korjata?” Nuorella saattaa olla monia ongelmia ja hän voi olla asiakkaana monessa palvelupisteessä. Viranomaiset toimivat omilla sektoreillaan, jolloin ongelmaksi saattaa tulla palveluiden ajoitus suhteessa nuoren kokonaistilanteeseen. Nyyssölän ja Pajalan mukaan voi syntyä tilanne, ”jossa ongelmia pallotellaan ja nuori joutuu luukuttamisen uhriksi”. (Nyyssölä & Pajala 1999, 126.)*

Vuonna 2013 julkaistussa Palvelut toimimaan -tutkimuksessa selvitettiin tapaturmaisesti vammautuneiden nuorten ja heidän vanhempiensa kokemuksia sosiaaliturva- ja palvelujärjestelmästä sekä palveluketjujen toimivuudesta. Haastateltavat olivat eri puolilta Suomea. (Laurinkari, Rönkä, Saarinen & Poutanen.2013, 43.) Tyytymättömyyttä haastateltavissa herätti sosiaali- ja terveystoimen palveluiden tuen laatu. Erityisen kritiikin kohteena olivat ihmisarvoiseen kohteluun liittyvät asiat ja kotipalvelun heikko toimivuus. Hyvää palautetta haastateltavilta saivat vakuutusyhtiö, kuntoutuksen järjestäjä, peruskoulu, apuvälinehuolto, laitospalvelut, kuljetuspalvelut, terapiat, asunnon muutostyöt sekä auton erikoisvarustelujen ja -etujen toimivuus.(Laurinkari ym. 2013, 53.) Tutkijoiden mukaan palvelujärjestelmien toiminnan tulisi tukea nykyistä paremmin ja inhimillisemmin vammautuneen nuoren kokonaisvaltaista hyvinvointia ja henkilökohtaista itsemääräämisoikeutta. He mainitsevat että: *”Nykyisellään perheitä ”luukutetaan” eli kokonaisvastuuta palveluista ei ole millään taholla.”* (Laurinkari ym. 2013, 70.)

Asiakaspalvelu 2014 -hanke perustuu hallitusohjelmaan, jonka mukaan kuntatasolle luodaan kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Valtiovarainministeriön tiedotteessa 87/2013 hanke ehdottaa uutta lainsäädäntöä, jonka mukaan kunnat vastaisivat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Palvelupisteessä tarjotaan aina kunnan omat asiakaspalvelut ja ne valtion viranomaispalvelut, joissa asiointia on eniten. Hanke ehdottaa, että ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, Verohallinto, maistraatit, TE-toimistot, työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset tarjoavat palveluitaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Samoissa pisteissä voivat sopimuksen mukaan toimia Kansaneläkelaitos ja Maanmittauslaitos sekä muut valtion viranomaiset. Samoihin tiloihin voisi sijoittua myös yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoita. Uuden lain ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet olisivat toiminnassa vuoden 2015 alussa. (Asiakaspalvelu 2014.)

## 2.2 Päämääränä monialainen yhteistyö

Nuoren elämän auttamiseen tähtäävä palvelujärjestelmä on jakautunut eri alueisiin, kuten koulutus, vapaa-aika, työn haku, terveydenhuolto- ja sosiaalipalvelut. Jotta päästäisiin hyviin tuloksiin järjestelmän olisi kyettävä rajat ylittävään työskentelyyn. (Tarviainen, Pietiläinen & Kuure 2007, 9.)

Vuoden 2011 alusta lisättiin nuorisolakiin monialaista yhteistyötä ja etsivää nuorisotyötä koskevat pykälät. (Nuorisolaki 2006/72). Monialainen yhteistyö tarkoittaa paikallistasolla toteutettavaa eri toimialojen ja viranomaisten yhteistyötä. Siinä ovat mukana sekä kunnalliset, että valtion virkamiehet. Myös kirkon paikallisviranomaiset voivat osallistua monialaiseen yhteistyöhön. Monialainen yhteistyö koskee lain tasolla vain viranomaisia. Viranomaisten yhteistyötä on kutsuttu myös moniammatilliseksi yhteistyöksi. Siinä on pääosin kyse samasta asiasta, mutta Lybeckin mukaan monialainen yhteistyö kuvaa toiminnan luonnetta, selkeämmin ja laajemmin. *”Käsitteellä on haluttu laajentaa toiminta eri sektoreiden ja toimialojen yhteistyöksi ja tuoda esiin se, että kyse ei ole eri ammattiryhmien välisestä yhteistyöstä saman sektorin sisällä.”* Monialainen yhteistyö haastaa perinteisen johtamistavan uudistumaan yhdessä tekemisen suuntaan. Se edellyttää uskallusta ja rohkeutta kyseenalaistaa omia tekemisiään. Yhteistyö mahdollistaa uusia näkökulmia, luovuutta ja uuden löytämistä, mutta edellyttää myös keskenäistä luottamusta ja toisten ammattiosaamisen kunnioittamista. Kaiken kaikkiaan yhteistyö vaatii uutta asennetta. (Lybeck 2011, 25 – 27.)

Nuorisolakiin (2006/72) 20.8.2010 tehdyn lisäyksen 7 a §:n mukaan kunnassa on oltava nuorten ohjaus- ja palveluverkosto, johon kuuluvat opetus-, sosiaali- ja terveys- ja nuorisotoimen sekä työ- ja poliisihallinnon edustajat. Siihen voi kuulua myös puolustushallinnon ja muiden viranomaisten edustajia. Verkosto toimii vuorovaikutuksessa nuorten palveluja tuottavien yhteisöjen kanssa ja sen tehtäväala kattaa kaikki alle 29-vuotiaat kuntalaiset. Kunnat voivat koota myös yhteisen verkoston. Yksittäisen nuoren asioita ei käsitellä verkostossa, vaan se toimii yleisemmän tason yhteistyöfoorumina. Nuorille suunnattujen palvelujen toimivuuden ja vaikuttavuuden parantamiseksi nuorten ohjaus- ja palveluverkoston tehtävä on:

- 1) koota tietoja nuorten kasvu- ja elinoloista sekä arvioida niiden pohjalta nuorten tilannetta paikallisen päätöksenteon ja suunnitelmien tueksi,

2) edistää nuorille suunnattujen palvelujen yhteensovittamista ja vaikuttavuutta tavoitteena palvelujen riittävyys, laadukkuus ja saavutettavuus,

3) suunnitella ja tehostaa yhteisiä menettelytapoja nuorten palveluihin ohjautumiseksi ja tarvittaessa palvelusta toiseen siirtymiseksi,

4) edistää nuorten palveluiden järjestämiseen liittyvän tietojen vaihdon sujuvuutta suunnitteleamalla yhteisiä menettelytapoja viranomaisten kesken.

Laissa ei määritellä, kuinka usein verkoston tulisi kokoontua eikä sitä kenen vastuulle kokoaminen tai muu järjestely kuuluu. (Monialainen yhteistyö 2010); (Lybeck 2011, 29 – 31.)

### 2.3 Nuorisotakuu

Vuoden 2013 alusta tuli voimaan Nuorisotakuu. Sen toteuttaminen on kirjattu pääministeri Kataisen hallituksen ohjelmaan. Takuun tavoitteena on, että kaikille nuorille luodaan mahdollisuudet suorittaa perusasteen jälkeinen tutkinto ja työllistyä. Samalla kiinnitetään huomiota syrjäytymisen ehkäisyyn. Nuorisotakuu velvoittaa kuntia tarjoamaan jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle työ-, työkokeilu- opiskelu, työpaja- tai kuntoutuspaikan viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta. Nuorisotakuuseen liittyy myös koulutustakuu, jonka mukaan jokaiselle peruskoulun päättäneelle taataan koulutuspaikka lukioissa, ammatillisissa oppilaitoksissa, oppisopimuksessa, työpajassa, kuntoutuksessa tai muulla tavoin. (Mikä nuorisotakuu?)

Ruotsissa nuorisotakuu on ollut käytössä jo vuodesta 2006, silti nuorisotyöttömyysluvut ovat myös siellä edelleen nousussa. Jussi Vauhkonen Helsingin yliopistosta kommentoi nuorisotakuusta seuraavasti: ”*Jos on valittu taltta työkaluksi niin olipa sen taltan koko mikä hyvänsä ei sillä mitään tee jos vasara puuttuu. Mä pelkään että siitä puuttuu jokin niin olennainen osanen tästä nuorisotakuusta, että se ei sitten tämmösellä numeropelillä muuksi muutu.*” (A-studio 2013.)

Nuorisotyöttömyyden lisääntyminen tuo yhä lisää nuoria nuorisotakuun piiriin. Hyvästä tavoitteesta huolimatta takuu ei välttämättä tavoita niitä nuoria, jotka ovat

pudonneet palveluiden ulkopuolelle. On kuitenkin hyvä että nuorten syrjäytymiseen on puututtu. Viranomaisten, elinkeinoelämän, järjestöjen ja nuorten yhteisvastuulla sen onnistunut toteutuminen on mahdollista. Seuraavassa esittelen Nuoret pudokkaat -hanketta ja sen tekemää työtä nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseksi.

## 2.4 Nuoret pudokkaat -hanke

Ester-hankkeen verkkosivulla nuorilla pudokkailla tarkoitetaan alle 25-vuotiaita nuoria, jotka eivät ole peruskoulun jälkeen löytäneet jatko-opintopaikkaa tai eivät ole pysyneet opinnoissa. He työskentelevät usein lyhyissä pätkätyösuhteissa, jolloin heillä ei ole käytettävänä työtterveyshuollon palveluita tai he eivät koe palveluita omikseen työsuhteiden vaihtuvuuden ja lyhytaikaisuuden vuoksi. (Nuoret pudokkaat.)

Ester-hanke on Etelä-Suomen terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseen tähtäävä hanke, joka toteutuu osana kansallista Kaste-ohjelmaa vuosina 2011–2013. Hankkeen yksi osakokonaisuus on Nuoret pudokkaat -hanke. Siinä ovat mukana Kotka, Kouvola, Espoo, Loviisa, Sipoo ja Eksote. Mukana olevilla kunnilla on hanketyössä erilaiset painopistealueet, toiset keskittyvät ehkäisevään ja toiset korjaavaan näkökulmaan. Kaikille kunnille yhteisiä tavoitteita ovat (Matriisitaulukko 2012):

1. Luoda kunnittain monialainen peruspalvelujen toimintamalli ja verkosto nuorten itsenäistymisen tukemiseksi ja pudokkuuden ehkäisemiseksi.
2. Mahdollistaa nuorille omien palveluiden suunnittelu osallistumalla palvelujen kehittämiseen yhteistyössä ammattilaisten kanssa. (kuntoutus, koulutus, työhön ohjaavat palvelut)
3. Luoda itsearviointimalli verkostolle, joka tukee nuorten itsenäistymistä ja ehkäisee pudokkuutta.

Kotkassa hankkeen painopisteenä on ennaltaehkäisevä työ ja varhainen puuttuminen. (Nuoret pudokkaat 2012). Keväällä 2012 työskentelin Kotkan Nuoret pudokkaat -hankkeessa. Työ oli osa opintoihini liittyvää työharjoittelua. Silloin syntyi myös ajatus tästä opinnäytetyöstä, jonka tilaajana hanke on.

Kotkan Nuoret pudokkaat -hanke kehitti yhteistyössä ammattiopiston sekä muiden nuorten palveluissa toimivien tahojen kanssa nuorille suunnatun Elämisen taidot -kurssin. Kurssi on yhden opintoviikon laajuinen ja kurssilla nuorten palveluiden edustajat luennoivat vapaaehtoistyönä seuraavista aiheista:

- a. Turvataidot
- b. Voimavarat, uupuminen, stressinhallinta
- c. Pääteetön elämä
- d. Itsenäistymisen kynnyksellä – talous, rahankäyttö, asuminen
- e. Parisuhde / kolmiosuhteet
- f. Liikennetapaturmat
- g. Rikollisuus, tekojen seuraukset

Luennoitsijat edustivat seuraavia palveluja: Ensi- ja turvakotiyhdistys, Mielenterveyskeskus, A-klinikka, Työvoiman palvelukeskus Väylä, Perheasiain neuvottelukeskus ja Kotkan kaupungin nuorisoryhmä.

### 3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämän opinnäytetyön lähestymistapa on kvantitatiivinen, eli määrällinen. Se on tutkimuksen menetelmäsuuntaus, joka perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Tämän suuntauksen kiinnostuksen kohteena ovat usein erilaiset luokittelut, syy- ja seuraussuhteet, vertailut ja numeerisiin tuloksiin perustuva ilmiöiden selittäminen. Siihen sisältyy myös laskennallisia ja tilastollisia analyysimenetelmiä. Toinen suuntaus on laadullinen, eli kvalitatiivinen menetelmä, jonka avulla pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Laadullisen ja määrällisen menetelmäsuuntauksen välistä eroa usein korostetaan, vaikka molempia suuntauksia voidaan käyttää myös samassa tutkimuksessa ja molemmilla suuntauksilla voidaan selittää samoja tutkimuskohteita. (Määrällinen tutkimus.)

#### 3.1 Tutkimuskysymykset ja tutkimusjoukko

Tutkimuksen tavoitteena on saada nuorten ääni kuuluville ja lomakekyselyjen avulla selvittää kokemuksia sekä mielipiteitä heille suunnatuista palveluista sekä heille järjestetyn Elämisen taito -kurssin hyödyllisyydestä. Tarkoituksena on vertailla

kahden opiskelijaryhmän, ammatillisiin perusopintoihin valmentavassa koulutuksessa olevan - ja ammattiopinnoissa olevan ryhmän kokemuksia. Mitä eroja tai yhtäläisyyksiä on havaittavissa ryhmien välisissä palvelukokemuksissa ja mielipiteissä? Miten Elämisen taito -kurssi vaikutti nuorten tietoon palveluista? Millaisia kokemuksia ryhmillä oli kurssista?

Ensimmäiset kaksi kurssia toteutettiin ammattiopiston kahdelle peruskoulun päättäneelle ryhmälle jotka olivat ammatilliseen peruskoulutukseen valmentavassa koulutuksessa. Koulutus on tarkoitettu niille nuorille, jotka eivät vielä ole ratkaisseet ammatinvalintaansa, tai joilla ei muuten ole riittäviä valmiuksia osallistua jatko-opintoihin heti peruskoulun jälkeen. Käsittelen ammatilliseen peruskoulutukseen valmentavassa koulutuksessa olevia ryhmiä yhtenä ryhmänä. Kolmas kurssi järjestettiin ammattiopiston ammattiopiskelijoille valinnaisena kurssina. Käytän jatkossa ryhmistä nimiä valmennusryhmä ja opetusryhmä.

### 3.2 Tutkimusaineiston kerääminen

Tutkimusaineisto kerättiin kahden kyselyn avulla (liitteet 1 ja 2). Ensimmäisellä kyselyllä (Kysely 1) selvitin nuorten käyttämiä palveluja sekä nuorten mielipiteitä palveluiden laadusta. Se toteutettiin kummallekin ryhmälle ennen Elämisen Taito -kurssin alkua. Olin sopinut kyselyjen tekemisestä ryhmien opettajien kanssa, ja kyselyt toteutettiin kontrolloituina ja informoituna kyselyinä niin, että jaoin lomakkeet oppilaille henkilökohtaisesti luokkatilanteessa. Ennen paikalle tuloani opettajat olivat kertoneet oppilaille tulostani ja kyselyn tekemisestä.

Tavoitteenani oli ollut tehdä lomakkeista sisällöltään monipuolisia mutta selkeitä. Ensimmäisen kyselyn 3 a – g kohtien palveluiden käyttöä koskevat kysymykset valikoituivat Nuoret pudokkaat -hankkeelle työstämäni, nuorten parissa työskenteleville kohdennetun palvelukartan mukaan. Toteutin palvelukartan Kotkan Nuoret pudokkaat -hankkeen kehittämissuunnittelijan tekemän suunnitelman pohjalta. Kartta on kolmiosainen ja palvelut on koottu kolmen roolin mukaisesti: nuori opiskelijana, nuori työssä ja nuori työttömänä. Kartan tarkoituksena on helpottaa oikeiden palveluiden löytämistä nuorille erilaisissa elämäntilanteissa. Palvelukartta on Kotkan kaupungin internetsivuilla osoitteessa:  
<http://www.kotka.fi/nuortenpalvelukartta>. Koska halusin nuorten ilmaisevan

ajatuksiaan myös omin sanoin, pyysin heitä kertomaan palvelukokemuksista myös avoimien kysymyksen muodossa.

Ennen lomakkeiden jakamista kerroin opinnäytetyöni tarkoituksesta ja toteutuksesta. Kannustin nuoria vastaamaan, koska vastaamalla heidän mielipiteensä ja kokemuksensa tulisivat näkyväksi. Kävin kyselylomakkeiden kysymykset läpi ja kehoitin nuoria kysymään, jos jokin kohta olisi vaikea tai epäselvä. Ensimmäisen palvelujen käyttöä ja kokemuksia kartoittavan kyselyn (liite 1) kohta kolme herättikin vastaajissa epäselvyyttä. Olin pyytänyt valitsemaan nuoren käyttämän palvelun rastittamalla ja sen jälkeen arvioimaan palvelun laatua asteikolla 1 – 5, jossa 1 = erittäin huono ja 5 = erittäin hyvä. Lisäksi jokaisen palvelun kohdalla oli kysymysmerkillä varustettu sarake, joka tuli rastittaa, jos palvelu oli tuntematon. Selvitin kohtaa nuorille useaan kertaan ennen kyselyn aloittamista.

Kyselyyn 1 vastanneita oli yhteensä 42 henkilöä. Valmennusryhmässä oli 23 vastaajaa (tytöt 16, pojat 7) ja opetusryhmässä 19 vastaajaa (tytöt 10, pojat 9).

Toisen kyselyn (Kysely 2) tavoitteena oli selvittää nuorten mielipiteitä heille järjestetystä Elämisen taidot -kursseista ja sen hyödyllisyydestä nuorille. Taustalla oli ajatus kurssien järjestämisestä myös laajemmin ja haluttiin selvittää nuorten ajatuksia kurssien onnistumisesta ja sen hyödyllisyydestä. Kysely järjestettiin ryhmille heti kurssin päättymisen jälkeen. Toiseen kyselyyn vastanneita oli valmennusryhmässä 23 henkilöä (tyttöjä 17, poikia 6) ja opetusryhmässä 17 henkilöä (tyttöjä 8, poikia 9). Kyselyyn 2 vastanneita oli yhteensä 40 henkilöä.

Kyseessä on kvantitatiivinen survey-tutkimus, jossa aineisto kerätään standardoidusti ja jossa haastateltavat muodostavat otoksen tietystä perusjoukosta. Kyselytutkimus on tehokas tapa laajan tutkimusaineiston saamiseksi, mutta siihen liittyy myös heikkouksia. Kyselyn tekijä ei voi olla varma siitä, miten vakavasti tutkimukseen on suhtauduttu eli ovatko vastaajat pyrkineet vastaamaan rehellisesti ja huolellisesti. Väärinymmärrysten mahdollisuus on myös olemassa, sillä ei ole täysin selvää, miten onnistuneita vastausvaihtoehdot ovat vastaajien näkökulmasta. On myös vaikea tietää, miten hyvin vastaajat ovat perillä kysytyistä asioista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 182-184.) Käsite ”social survey” tarkoitti alunperin kuvailevaa tutkimusta, jossa pyrkimyksenä oli sosiaalisen ongelman tunnistaminen, määrittäminen tai parantaminen. 1940 -luvulla surveyä käytettiin siinä merkityksessä, joka sillä on nykyäänkin eli

*”haastattelemalla tai postitse tehdyn otokseen perustuvan lomakekyselyn analysointi.”* (Heiskanen 1998, 188.)

Nuoret vastasivat kyselyihin minun ollessa paikan päällä luokkatilassa. Vastausprosentti oli 100. Suurin osa lomakkeiden kysymyksistä oli laadittu asteikkoihin erittäin hyvä – erittäin huono ja täysin samaa mieltä – täysin eri mieltä. Lomakkeissa oli myös monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä.

Heiskanen kirjoittaa että surveyhaastattelussa haastatteliija esittää kysymykset kaikille vastaajille samalla tavoin. Olipa lomake miten standardoitu tahansa, vastaajien erilaiset asenteet, roolit, kokemukset ja mieltymykset säilyvät ja vaikuttavat. Ei voida edellyttää kaikkien ymmärtävän kysymyksiä robottimaisesti samalla tavoin. (Heiskanen 1998, 204.)

### 3.3 Analyysi

Tutkimusaineisto koottiin Microsoft Office Excel 2003 -taulukkolaskentaohjelmalla niin, että ensimmäisen ja toisen kyselyn vastaukset olivat erillisinä tiedostoina. Vastauksien esittämiseen käytettiin ensin pylväskaavioita mutta pian havaittiin että kaavioiden käyttö ei antanut kovin havainnollista tulosta, koska vastaajia oli melko vähän ja joihinkin kysymyksiin ei oltu vastattu lainkaan. Jotta kahden ryhmän aineistoja voitiin vertailla, päädyttiin tulosten pääasialliseen esittämiseen mooditaulukoiden avulla. Tyypiarvo moodi (Mo) on se muuttujan arvo, jota esiintyy eniten, eli se, jolla on suurin frekvenssi. (Tilastollisen analyysin periaatteet.) Mooditaulukkoon otettiin mukaan vain kysymykset, joihin vastanneita oli neljä tai enemmän, näin saatiin vastaajille merkittävät asiat esiin tuloksista. Moodit erottuvat talukoissa harmaina ruutuina. Koska vastaajien määrä oli pieni, moodi antaa todenperäisemmän kuvan aineistosta kuin keskiarvo. Tarkoituksena on tarkastella, mitkä asiat voivat vaikuttaa kahden tutkimusryhmän kokemuksiin ja mielipiteisiin, vastauksien erilaisuuteen tai samankaltaisuuteen.

Aiemmin mainittiin että ensimmäisen kyselyn kolmannessa kohdassa vastaajilla oli epäselvyyttä kyselyn täyttämisen suhteen. Ongelma näkyi myös tuloksissa. Kysymyksen ohjeteksti oli seuraava: *”Valitse seuraavista palveluista rastittamalla (x) ne joita olet käyttänyt tai käytät. Arvioi myös saamasi palvelun laatua asteikolla 1 – 5. (1=erittäin huono, 5=erittäin hyvä) Jos palvelu on sinulle tuntematon laita rasti*



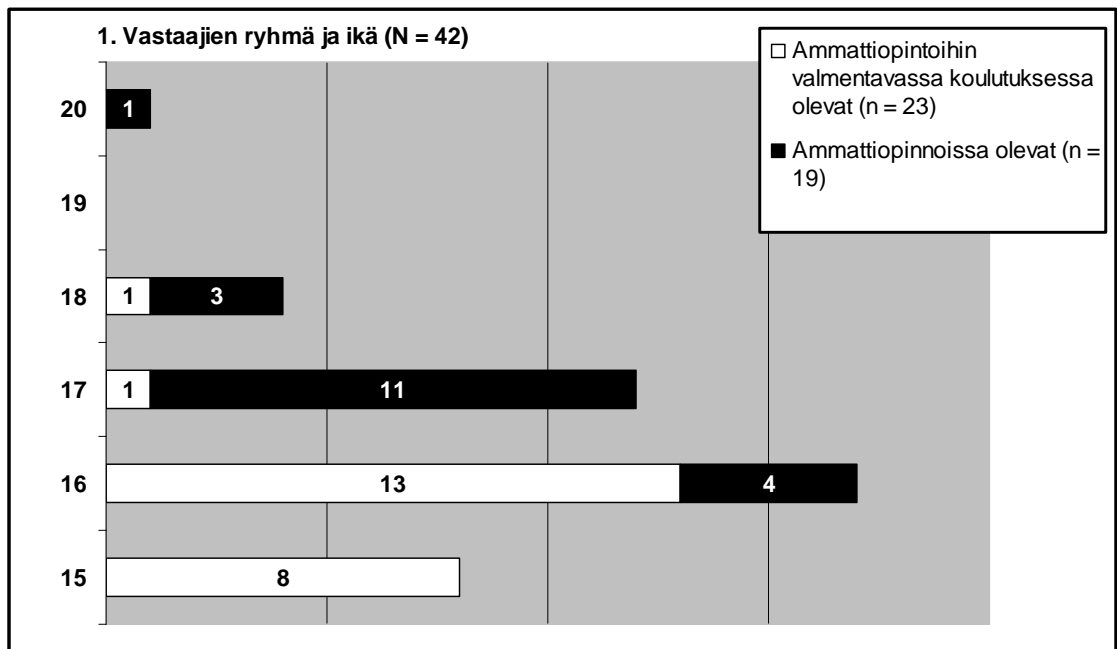
sarakkeeseen ?” Yhdeksässä lomakkeessa oli jäänyt käytetyt palvelut valitsematta, vaikka palveluja oli kuitenkin arvioitu ohjeen mukaisesti. Lomakkeen palvelujen valintaosuutta ei tästä syystä huomioitu tuloksissa.

Toinen kysely toteutettiin samoin kuin kysely 1, heti Elämisen taito -kurssin loputtua kahden kuukauden kuluttua ensimmäisestä kyselystä samoille ryhmille.

## 4 KYSELY 1, TUTKIMUSTULOSKET

### 4.1 Taustatiedot

Ensimmäisessä kyselyssä kartoitettiin nuorten palvelujen käyttöä ja käyttökokemuksia. Vastaajia oli yhteensä 42, joista 23 oli valmennusryhmästä ja 19 opetusryhmästä. Valmennusryhmän vastaajista ikäjakauma oli 15 - 18 vuotta. Vastaajista suurin osa (13 hlöä) oli 16 vuotiaita. Opetusryhmän ikäjakauma oli 16 - 20 vuotta. Vastaajista suurin osa (11 hlöä) oli 17 -vuotiaita. Ryhmien ikäkeskiarvot olivat 17,1 (opetusryhmä) ja 15,8 (valmennusryhmä). Valmennusryhmän opiskelijat olivat pääosin peruskoulun päättäneitä ja siis nuorempia kuin jo eri vaiheissa ammattiopintoja olevan toisen ryhmän opiskelijat.



Kuva 1. Vastaajien ryhmä ja ikä

Lomakkeen kohdassa 3 tiedusteltiin nuorten käyttämiä palveluja ja pyydettiin arvioimaan saamansa palvelun laatua asteikolla 1 - 5, jossa 1 on erittäin huono ja 5 on

erittäin hyvä. Jos kyseinen palvelu oli vastaajalle tuntematon, pyydettiin laittamaan rasti kysymysmerkillä merkattuun sarakkeeseen. Palvelut oli jaettu seitsemään kohtaan ja merkattu kirjaimin (a - g) palvelualojen mukaan. Mukana olivat opiskelijan palvelut, talous / työ, terveys, päihteet, rikokset, asuminen sekä ihmissuhteet, arkielämä, harrastukset.

#### 4.2 Opiskelijan palvelut

Opiskelijan palvelut kohdassa 3 a oli arvioitavana koulupsykologin-, opinto-ohjaajan-, kuraattorin- ja kouluterveydenhoitajan palvelut. Valmennusryhmästä kysymykseen vastasi 78 % nuorista (18 hlöä) ja opetusryhmästä 100 % (19 hlöä).

Taulukko 1. Opiskelijan palveluiden arviointia

3. a Opiskelijan palvelut	valmennusryhmä (n=18) Mo						opiskeluryhmä (n=19) Mo					
	1	2	3	4	5	?	1	2	3	4	5	?
N=37												
opinto-ohjaaja	1	3	3	8			2	2	3	4	3	
kuraattori	3	1	2	6	2			2	5	2		1
koulupsykologi	1	1				2						4
kouluterveydenhoitaja			3	13	2		4	3	3	8		

Tulokset esitetään mooditalulukon avulla (yllä). Moodi (Mo) on se muuttujan arvo jota esiintyy eniten. Harmaat ruudut taulukossa edustavat eniten valittuja vastauksia. Ammatilliseen peruskoulutukseen valmentavassa ryhmässä arvioitiin kaikki palvelut, koulupsykologin palveluja lukuunottamatta hyviksi, josta voidaan päätellä heillä olevan kokemusta palveluiden käytöstä. Ammattiopinnoissa olevien ryhmässä kouluterveydenhoitajan palveluihin oltiin erittäin tyytyväisiä ja opinto-ohjaajan palvelut arvioitiin hyviksi. Koulupsykologin palvelut -osiota ei arvioitu tai ei osattu arvioida. Opetushallituksen toukokuun 2013 tilannekatsauksen mukaan psykologipalveluita on käytettävissä vain 41 prosentissa ammatillisista oppilaitoksista (Peltonen & Honkasalo 2013, 13).

Lain mukaan psykologin ja kuraattorin palveluita on oltava esi- ja perusopetuksessa mutta laki ei velvoita järjestämään palveluita toisen asteen oppilaitoksissa.

Kesäkuussa 2013 hallitus teki eduskunnalle esityksen oppilas- ja

opiskelijahuoltolaista. Toteutuessaan laki takaisi koulupsykologin palvelut myös toisen asteen oppilaitoksissa opiskeleville nuorille, eli lukioihin ja ammattioppilaitoksiin. Lain ehdotetaan tulevan voimaan elokuun alusta 2014. (Hallituksen esitys eduskunnalle oppilas- ja opiskelijahuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi 2013.) Lakiehdotus on perusteltu ja hyvä uudistus. Nuorten elämän ongelmien selvittäminen ajoissa on aina kannattavaa. Pienikin apu oikeassa kohdassa voi auttaa nuorta eteenpäin.

#### 4.3 Talouteen ja työhön liittyvät palvelut

Kohdassa 3 b tiedusteltiin talouteen ja työnhakuun liittyviä palvelukokemuksia. Palveluista mukana olivat Kela, TE-toimisto, työvoiman palvelukeskus Väylä, Rannikkopajat, Sotek, sosiaalitoimisto sekä talous- ja velkaneuvonta. Taulukossa 2 sosiaalitoimisto ja TE-toimisto ovat poistettu palveluista, koska mikään skaalan kohta ei saanut taulukkoon vaadittavaa neljää vastausta. Palvelut eivät siis olleet ryhmille tuttuja. Tähän vaikuttaa vastaajien ikä. Varsinkin nuoremmat Valmennusryhmäläiset eivät ole vielä ehtineet saamaan paljon kokemuksia ao. palveluista. Opetusryhmässä Kelan palveluja oli käytetty ja arvioitu hyväksi. Myös vastaajien määrä kertoi, että kysymys ei ollut varsinkaan nuoremmille ajankohtainen. Valmennusryhmästä vastasi 57 % (13 hlöä) ja opetusryhmästä 79 % (15 hlöä).

Taulukko 2. Talouteen ja työhön liittyvien palveluiden arviointia

3. b Talous ja työ	valmennusryhmä (n=13) Mo						opetusryhmä (n=15) Mo					
	1	2	3	4	5	?	1	2	3	4	5	?
N=28												
Kela	2		3	3		1		3	4	6		1
Työvoiman palvelukeskus Väylä	2					2						6
Rannikkopajat	1			2		3					1	4
Sotek	1			1		5						4
Talous- ja velkaneuvonta	1					4						6

## 4.4 Terveyspalvelut

Kokemukset terveyspalveluista jakoivat nuorten mielipiteitä. Tämän kysymyksen vastausprosentit olivat korkeita. Valmennusryhmästä vastasi 91 % (21 hlöä) ja opetusryhmästä 100 % (19 hlöä). Sairaalan ja terveyskeskuksen palveluita arvioitiin kummassakin ryhmässä eniten, ja arvioinnit olivat kummallakin ryhmällä samansuuntaiset. Terveyskeskuspalveluja arvioitiin tyydyttäväksi (3). Sairaalan palveluita arvioitiin kummassakin ryhmässä hyväksi (4). Opetusryhmässä korostui muiden terveyspalveluiden tuntemattomuus verrattuna Valmennusryhmään.

Taulukko 3. Terveyspalveluiden arviointia

3. c Terveyspalvelut	valmennusryhmä (n=21) Mo						opetusryhmä (n=19) Mo					
	1	2	3	4	5	?	1	2	3	4	5	?
N=40												
terveyskeskus		5	8	7	1		2	5	6	4	2	
sairaala		5	5	6	4		2	2	1	8	3	
terveyskioski		1	1	1		2					1	4
perhesuunnitteluneuvola	1			1	1	3		1		2	3	5
nuorisopsykiatrian pkl	1			2	2	2	2		1	2		4
mielenterveyskeskus	1	1				3						4
vammaispalvelutoimisto						3						5

Voidaan sanoa, että terveyskeskuksen ja sairaalan palvelut ovat lähes kaikille tuttuja, ne ovat myös paljon esillä mediassa. Niistä puhutaan ja usein niitä arvostellaan. Ryhmien antamista arvioinneista saa kuitenkin melko positiivisen kuvan sairaalan- ja terveyskeskuksen palveluista. Vastausten määrä kertoo myös näiden palveluiden tärkeydestä nuorille.

Terveyspalvelut aihe innoitti vastaamaan myös avoimeen kysymykseen, jossa pyydettiin kertomaan omia kokemuksia palveluista, palvelun nopeudesta ja kohtelusta asiakkaana. Kummassakin ryhmässä eniten tyytymättömyyttä aiheutti palvelun hitaus ja odottaminen terveyskeskuksessa ja sairaalassa: ”Olin terveyskeskuksessa ja palvelu oli hidasta.” ”Sairaalassa on ollut huono palvelu kun on joutunut odottamaan kauan.” Sairaalan palveluun oltiin myös tyytyväisiä: ”Sairaalassa sain erittäin hyvää palvelua.” Myös asiakkaan kohtaamista arvosteltiin: ”Kotkansaaren

*terveyskeskuksessa palvelu välillä työkeää ja palvelu usein hidasta. Käsketään aina tulee vaa myöhemmin uuestaa.”*

#### 4.5 Päihdepalvelut

Päihdepalveluita koskevaan kysymykseen (3 d) vastasi vain 13 % (3 hlöä) valmennusryhmästä ja 37 % (7 hlöä) opetusryhmästä. Palveluista oli arvioitavana ehkäisevä päihdetyö, A-klinikka sekä A-klinikka Stoppari (alle 18-vuotiaille). Opetusryhmän kaikille vastaajille palvelut olivat tuntemattomia. Alhainen vastausprosentti herättää kysymyksiä. Olivatko päihdepalvelut vieraita, eikä vastaamista katsottu tarpeelliseksi, vai eikö kysymykseen kehdattu vastata?

Aiemman tutkimuksen mukaan päihdepalvelut saattavat olla tuntemattomia nuorille. Päivi Ikola on haastatellut Pro gradu -tutkielmassaan 18 – 25-vuotiaita nuoria päihdepalveluiden käytöstä. Mukana olleiden nuorten mielestä tiedotusta päihteistä ja päihdepalveluista pitäisi olla enemmän. Erityisesti tiedotusta nuorille tulisi parantaa. Lisäksi nuoret toivoivat yhteiskunnalta ja päättäjiltä isompia panostuksia päihdehoitoon. (Ikola 2010, 62.)

#### 4.6 Rikoksiin ja lakiasioihin liittyvät palvelut

Arviointiin rikos- ja lakiasioihin liittyvistä palveluista vastasi 57 % valmennusryhmästä (13 hlöä) ja 63 % (12 hlöä) opetusryhmästä. Opetusryhmä arvioi poliisin palveluja asteikolla 2 - 5 muiden palveluiden ollessa lähes tuntemattomia. Valmennusryhmässä poliisin palveluja oli arvioitu asteikolla 1 - 5. (Taulukko 4.)

Taulukko 4. Rikoksiin ja lakiasioihin liittyvien palveluiden arviointia

3. e Rikokset ja laki	valmennusryhmä (n=13) Mo						opetusryhmä (n=12) Mo					
	1	2	3	4	5	?	1	2	3	4	5	?
N=25												
oikeusaputoimisto	1					4			1			5
sovittelutoiminta	1		2	1		3			1		1	4
rikosuhripäivystys	1				1	4						5
poliisi	2	2	2	2	1	1		4	4		2	1
nuorisoryhmä (alle 18 v.)			1			1						5

Poliisi on tavoitettavissa myös sosiaalisen median kautta. Oulun yliopisto toteutti vuonna 2008 kyselyn yhdessä yhteistyötahojensa kanssa. Kyselyssä selvitettiin IRC-Galleriaa käyttävien nuorten mielipiteitä ja tarvetta keskustella poliisin kanssa internetissä. Kyselyyn vastasi 7505 henkilöä. Vastaajat olivat 13 - 17-vuotiaita.. Nuoret kertoivat arvostavansa enemmän mahdollisuutta keskustella internetissä yksityisesti poliisin kanssa kuin julkisesti chatin kautta. Suosituimmiksi keskustelunaiheiksi kyselyyn vastanneiden nuorten keskuudessa nousivat ajokorttiin liittyvät asiat (33 %), nuorten rikosoikeudellinen vastuu (31 %) ja nettikiusaaminen sekä netin laittomuudet (28 %). (Mikkola 2008, 3.)

Nuoret eivät siis välttämättä ole poliisin ”tuttuja” rikosoikeudellisissa asioissa vaan poliisi on tavattavissa siellä missä nuoretkin ovat, sosiaalisessa mediassa. Facebook-palvelun Suomen poliisin profiili on kerännyt 4.9.2013 mennessä 194 141 tykkäystä. Suomen poliisin profiilipäivitys 26.8.2013: *”Harvoin pääsee kunnolla kiittämään, mutta nyt on kiitoksen paikka: Iso kiitos nuorille asiallisesta käyttäytymisestä koulunalusviikonloppuina. Tehovalvonnassa alaikäisiltä takavarikoitiin ennätyksellisen vähän mietoja ja väkeviä alkoholijuomia. Huumausainerikkomuksia kirjattiin vain kolmannes siitä mitä pari vuotta sitten ja myös lastensuojeluilmoitukset ovat tasaisessa laskussa.”* (Suomen poliisi 2013.)

#### 4.7 Asumispalvelut

Kyselyssä oli mukana myös asumispalvelut. Arvioitavina kohteina olivat Kotkan asunnot, Nuorisoryhmän tukiasunnot (16 - 21 v.), Kotkan opiskelija-asunnot, Nuorisoyhteisö Koivula ja Vastaanottokoti Kotomäki. Asumiseen liittyvät palvelut olivat suurimmalle osalle vastaajista tuntemattomia. Tulos on todennäköisesti totuudenmukainen, koska vastaajat ovat nuoria. Valmennusryhmästä kuitenkin 4 hlöä arvioi Kotkan asuntojen palveluita hyväksi. Ryhmästä vain kaksi vastaajaa oli vastaushetkellä vanhempia kuin 16 vuotta, joten kyseessä olivat todennäköisesti Kotkan asunnoissa kotona huoltajan tai huoltajien kanssa asuvat nuoret. Opetusryhmän vastaajille asumispalvelut olivat tuntemattomia. Valmennusryhmässä vastanneita oli 48 % (11 hlöä) ja opetusryhmässä 53 % (10 hlöä).

#### 4.8 Vapaa-ajan palvelut

Vapaa-ajan palvelut ovat nuorille tärkeitä ja se näkyi myös vastaajien lukumäärässä ja palvelujen arvioinnissa. Valmennusryhmästä vastanneita oli 96 % (22 hlöä) ja opetusryhmästä 89 % (17 hlöä). Taulukosta 5 näkyy vastausten samansuuntaisuus ryhmien välillä. Kolme eniten käytettyä palvelua valmennusryhmässä olivat nuorisotalot, uimahallit ja kirjastot. Opetusryhmässä käytetyimmät palvelut olivat uimahallit, kirjastot ja kaupunginteatteri. Arviot olivat tyydyttävästä hyvään (3 - 4). Kaupungin ylläpitämiä vapaa-ajan palveluja tunnetaan, arvostetaan ja käytetään. Yllättävänä tuloksena voidaan pitää teatterin ja kirjaston suosiota kummassakin ryhmässä.

Taulukko 5. Vapaa-ajan palveluiden arviointia

3. g Vapaa-ajan palvelut	valmennusryhmä (n=22) Mo						opetusryhmä (n=17) Mo					
	1	2	3	4	5	?	1	2	3	4	5	?
N=39												
nuorisotalot, nuorisotilat		3	3	13	1			2	5	4	2	
uimahallit		2	4	12	2			1	5	8	1	
jäähallit		2	2	8	3			2	5	4	1	1
kirjastot		2	5	11	1		1	2	3	6	1	1
kaupunginteatteri			4	7	2	1	1		4	6	1	
bänditilat	2		1	4		3				1		3

Näyttää siltä että teatteritoiminta kiinnostaa nuoria. Kotkassa käynnistyi syksyllä 2013 11 – 25-vuotiaille suunnattu nuorisoteatteritoiminta 1.9.2013 mennessä toimintaan oli ilmoittautunut noin sata nuorta. (Nuorisoteatteriin harrastajaryntäys Kotkassa 2013). Myös Kotkassa sijaitsevalla Karhulan työväennäyttämöllä on pitkän perinteet nuorisoteatteritoiminnasta.

Nuori Kulttuuri -säätio ja Suomen Nuorisoyhteistyö – Allianssi toteuttivat 24. - 26.5.2013 kyselyn alle 29-vuotiaille nuorille. Kyselyyn vastasi 200 nuorta. Vastaajista 89 prosenttia koki, että teatterin avulla voi vaikuttaa yhteiskuntaan. Teatterin koettiin käsittelevän yhteiskunnan tabuja ja teatterin avulla nuoret voivat ilmaista itseään. (Nuorisoalan uutisia 2013.)

#### 4.9 Kokemuksia asiakaspalvelusta

Valmennusryhmästä 65 % (15 hlöä) ja opetusryhmästä 74 % (14 hlöä) vastasi avoimeen kysymykseen omista kokemuksista edellä olleista palveluista. Kohdassa kysyttiin myös, miten heitä oli kohdeltu asiakkaana ja kuinka nopeasti he olivat saaneet palvelua. Osa tämän kohdan vastauksista esiteltiin aiemmin kohdassa terveyspalvelut (s. 20 - 21). Pääsääntöisesti nuoret kokivat, että palvelu oli ollut hyvää ja että heitä oli kohdeltu asiakkaana hyvin: ”*Kivasti on kohdeltu. Joskus on saanu oottaa tunnin verran et saa palveluu.*” Palvelun saamiseen myös luotettiin, ”*Aina kun menen jonnekin paikkaan saan palvelua noin puolen tunnin sisällä.*”

Asiakaspalveluun ei kuitenkaan ihan kaikilta osin oltu tyytyväisiä. ”*Kirjastosta ja uimahallista normaalisti, paitsi asiakaspalvelijan pitäisi tervehtiä ja hymyillä.*”

Vastaajilta tiedusteltiin kolmea tärkeää asiaa hyvässä nuorille suunnatussa palvelussa (kysymys 6). Vastanneita oli valmennusryhmästä 61 % (14 hlöä) ja opetusryhmästä 47 % (9 hlöä). Valmennusryhmän nuoret painottivat eniten palvelun nopeutta, hyvää palvelua sekä palvelun ystävällisyyttä. Opetusryhmässä eniten painottui ystävällisyys, salassapitovelvollisuus ja ammattitaitoisuus. Tässä näkyi pieni ero ryhmien välillä. Hieman vanhemmilla opetusryhmäläisillä oli saattanut olla enemmän kokemuksia erilaisista palveluista ja asiakkaana olemisesta, kuin nuoremmilla valmennusryhmän vastaajilla.

Myös seuran tai yhdistyksen jäsenyyttä tiedusteltiin vastaajilta (kysymys 7). Kysymykseen vastasi 87 % (20 hlöä) valmennusryhmästä ja 95 % (18 hlöä) opetusryhmästä. Valmennusryhmästä 25 % (5 hlöä) ja opetusryhmästä 5 % (1 hlö) ilmoitti olevansa jonkin seuran tai yhdistyksen jäsen.

Ensimmäisen kyselyn lopuksi (kysymys 8) esitettiin viisi palvelukokemuksiin liittyvää väittämää. Vastausvaihtoehtoina oli viisiportainen, täysin eri mieltä - täysin samaa mieltä -asteikko.



Taulukko 6. Palvelukokemuksiin liittyvät väittämät

8. Palvelukokemukset	valmennusryhmä (n=21) Mo					opetusryhmä (n=19) Mo				
	:(	:(	:	:)	:))	:(	:(	:	:)	:))
N=40										
Saan tarvitsemaani palvelua helposti.	1		9	8	3		1	3	13	2
Haluan vaikuttaa palvelujen kehittämiseen.	2	3	8	6	2	4		9	2	4
Osaan etsiä tietoa eri palveluista.	1		4	10	6		1	4	10	4
Voin vaikuttaa palvelujen kehittämiseen.	2	2	14	3		4	2	9	2	2
Minua on kohdeltu hyvin. asiakaspalvelutilanteissa.		4	7	7	3		1	7	8	3
	Täysin eri mieltä.	Osaksi eri mieltä.	En osaa sanoa.	Osaksi samaa mieltä.	Täysin samaa mieltä.	Täysin eri mieltä.	Osaksi eri mieltä.	En osaa sanoa.	Osaksi samaa mieltä.	Täysin samaa mieltä.

Vastanneita oli valmennusryhmässä 91 % (21 hlöä) ja opetusryhmässä 100 % (19 hlöä). Ryhmien vastaukset olivat edelleen samansuuntaisia. Omiin kykyihin etsiä palveluista tietoa uskottiin. Myös kummankin ryhmän kokemukset hyvästä kohtelusta asiakaspalvelutilanteissa olivat positiiviset. Kummassakaan ryhmässä ei oltu vakuuttuneita siitä, haluaako- ja voiko vaikuttaa palvelujen kehittämiseen. Opetusryhmässä uskottiin palvelujen helppoon saatavuuteen hieman valmennusryhmää enemmän.

#### 4.10 Keskeiset tulokset

Tutkimuksen tavoitteena oli vertailla kahden opiskelijaryhmän, valmentavassa koulutuksessa olevan (valmennusryhmä) ja ammattioinnissa olevan ryhmän (opetusryhmä) kokemuksia. Tuloksien mukaan palvelukokemuksissa ei ollut mainittavia eroja ryhmien välillä. Pieniä ryhmien välisiä eroja oli talouteen ja työhön liittyvien palveluiden arvioinnissa. Nämä palvelut eivät olleet valmennusryhmälle tuttuja ja tähän on mitä ilmeisemmin syynä ikä. Peruskoulun päättäneet eivät vielä olleet ehtineet saada kokemuksia näistä palveluista. Kummastakin ryhmästä innokkaimmin vastattiin kohtaan 8, kokemuksiin palveluista (N=40) sekä kohtaan 3 c terveystalot (N = 40). Myös vapaa-aika (N=39) ja opiskelijan palvelut (N=37)

keräsivät paljon vastauksia. Selkeästi vähiten vastattiin päihdepalveluja koskevaan kysymykseen (N=10).

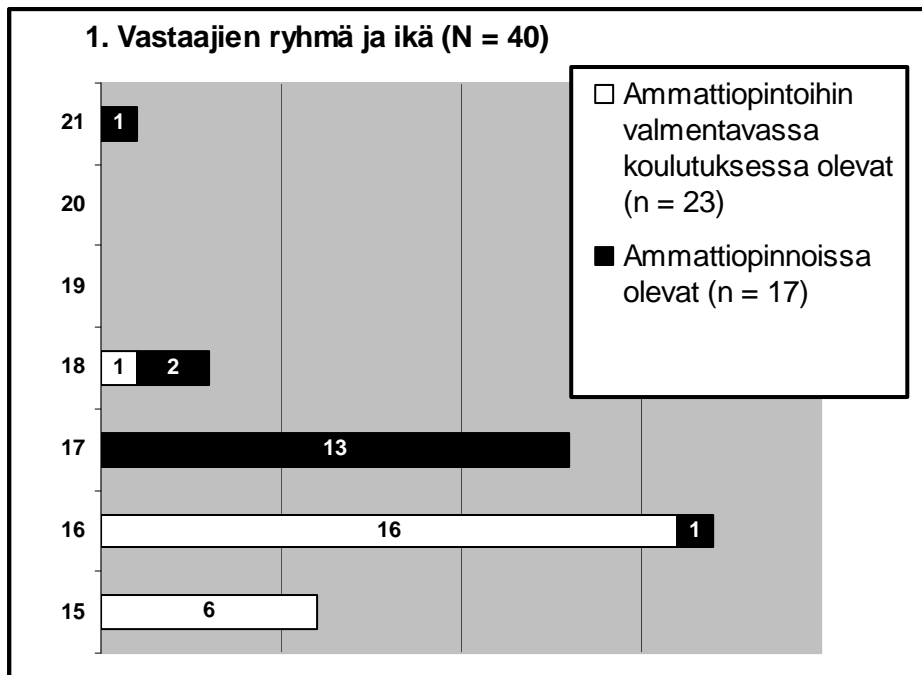
Kumpikin ryhmä arvioi hyväksi tai erittäin hyväksi (arvosana 4 tai 5) seuraavia palveluita: opinto-ohjaaja, kouluterveydenhoitaja, sairaala, uimahallit, kirjastot ja kaupunginteatteri. Nuoret kokivat, että pääsääntöisesti heidän saama palvelu oli ollut hyvää ja että heitä oli kohdeltu asiakkaina hyvin. Nuoret haluavat palvelulta nopeutta ja ystävällisyyttä. Lisäksi hieman vanhemmat opetusryhmän vastaajat painottivat tärkeänä salassapitovelvollisuutta ja ammattitaitoa. He myös uskoivat palvelujen helppoon saatavuuteen hieman toista ryhmää enemmän. Nuoret uskoivat omaan kykyyn etsiä tietoa eri palveluista. He eivät kuitenkaan olleet vakuuttuneita siitä, haluavatko-, tai voivatko vaikuttaa palvelujen kehittämiseen.

Ammatilliseen peruskoulutukseen valmentava ryhmä edusti tutkimuksessa Nuoret pudokkaat -projektin kohderyhmää. Tämän tutkimuksen tulosten perusteella ei voida sanoa, että kohderyhmän palveluiden käyttö tai kokemukset palveluista poikkeaisivat toisen ryhmän palveluiden käytöstä tai kokemuksista muuten kuin ikään liittyvien asioiden osalta.

## 5 KYSELY 2, TUTKIMUSTULOSKET

### 5.1 Taustatiedot

Toisella kyselyllä kartoitettiin nuorten mielipiteitä ja kokemuksia heille järjestetystä, yhden opintoviikon laajuudesta, Elämisen taidot -kurssista. Kysely toteutettiin heti kurssin loputtua samoille ryhmille kuin kysely 1. Opetusryhmässä vastaajien määrä oli vähentynyt kahdella henkilöllä.



Kuva 2. Vastaajien ryhmä ja ikä

## 5.2 Uusia taitoja elämiseen

Kyselyyn 2 (liite 2) vastattiin aktiivisesti. Vastausprosentti oli kummallakin ryhmällä 100 kaikkien, paitsi avoimien kysymysten osalta (kysymykset 4b ja 8). Kurssin sisältö koostui seuraavista aiheista. Suluissa on kurssin tiedottamisessa käytetyt englanninkieliset vastineet.

- a. Turvataidot. Omat rajat suhteessa muihin. (My turf!)
- b. Voimavarat, uupuminen, stressinhallinta. (Anxiety blues, Power on - Power Off.)
- c. **Päihteetön elämä. (Clean and Clearheaded.)**
- d. Itsenäistymisen kynnyksellä – talous, rahankäyttö, asuminen. (Independence Day - Afterlife.)
- e. **Parisuhde / kolmiosuhdetaidot (Sex and the City.)**
- f. Liikennetapaturmat
- g. **Rikollisuus, tekojen seuraukset. (Crime Scene.)**

Kyselyn kohdassa neljä ryhmät saivat valita kurssin mielenkiintoisimman aiheen tai useampia mielenkiintoisia aiheita. Valmennusryhmässä eniten valintoja sai kohta c, päihteetön elämä, jonka valitsi 15 vastaajaa. Seuraavaksi suosituin valinta oli kohta e. parisuhde / kolmiosuhdetaidot 11 vastaajalla.

Aiemmin, ensimmäisessä kyselyssä kohdassa 3.d kysyttiin päihdepalveluiden käytöstä. Vaikka päihdepalvelut eivät olleet nuorille tuttuja ja vastausprosentit jäivät alhaisiksi, niin näyttää siltä, että päihhteettömyys kiinnostaa. Onko syynä se, että nuoret käyttävät päihhteitä liikaa ja haluavat päihhteistä eroon vai onko päihhteiden käyttö vähentynyt ja raittius lisääntynyt? Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen, vuonna 2013 tehdyn Nuorten terveystapatutkimuksen, mukaan 12 – 16-vuotiaiden raittiiden nuorten osuus on suurimmillaan koko 2000-luvun aikana. Vuosina 2011 - 2013 raittiiden 14-vuotiaiden poikien osuus nousi 66 %:sta 69 %:iin ja tyttöjen osuus 58 %:sta 67 %:iin. 16-vuotiaiden raittiiden poikien ja tyttöjen osuudet olivat vuonna 2011 27 % ja 24 %, vuonna 2013 osuudet olivat 36 % ja 37 %. 18-vuotiailla pojilla vastaavat osuudet olivat vuonna 2011 10 % ja vuonna 2013 12 %. 18-vuotiailla tytöillä raittius jopa kaksinkertaistui 6 %:sta 12%:iin. Vuosien 2011 - 2013 aikana raittius on yleistynyt tutkimuksen mukaan merkitsevästi 14-, 16 - ja 18-vuotiailla tytöillä ja 16-vuotiailla pojilla. (Kinnunen, Lindfors, Pere, Ollila, Samposalo & Rimpelä 2013, 37.) Toisaalta nuorten parissa työskenteleviltä tulee myös päinvastaista tietoa. Oulun seudun ammattiopistossa kuraattorina toiminut Pekka Kallio on huolissaan tämän päivän nuorten asenteesta erilaisia päihdeaineita kohtaan. Erityisesti hän kertoo huomanneensa nuorten tyttöjen käyttävän päihhteitä enemmän kuin koskaan aiemmin. (Korva-Perämäki 2013.) Näihin ristiriitaisiin tietoihin on varmasti yhtenä syynä alueelliset erot.

Opetusryhmässä kiinnostavin aihe oli Parisuhde / kolmiosuhteet, jonka oli valinnut 8 vastaajaa. Toiseksi suosituin valinta oli Rikollisuus ja tekojen seuraukset, sen oli valinnut 6 vastaajaa. Suurin osa vastaajista koki että kurssilta sai uutta tietoa ja aiheet olivat heille hyödyllisiä ja mielenkiintoisia. Valmennusryhmän arvosana kurssille oli 8,17 ja opetusryhmän 8,24. Yhden desimaalin tarkkuudelle pyöristettynä kummankin ryhmän arvosana kurssille oli 8,2.

Arvioinnit kurssista oli ryhmien välillä yhteneväiset. Kumpikin ryhmä oli tyytyväinen kurssin antiin. Valmennusryhmän vastaajat olivat saaneet kurssilta enemmän tietoa palveluista kuin mitä heillä aiemmin oli ollut. Myös opetusryhmä oli saanut kurssilta hyödyllistä tietoa. Kurssi koettiin hyödylliseksi, vaikka kurssilla käytävät aihepiirit olivatkin vastausten mukaan nuorille tuttuja. (Taulukko 7.)

Taulukko 7.

3. Elämisen taito –kurssin arviointi	valmennusryhmä (n=23) Mo					opetusryhmä (n=17) Mo				
	:((	:(	:	:)	:))	:((	:(	:	:)	:))
N=40										
Elämisen Taito -kurssi oli hyödyllinen.			2	12	9		3	1	7	6
Kurssilla käsitellyt asiat olivat minulle ennestään tuttuja.		3	1	14	5		1	2	10	4
Aiheet olivat mielenkiintoisia.			5	15	3	1	1	3	10	2
Osallistuin kurssilla käytäviin keskusteluihin		1	9	9	3	3	4	4	5	1
Sain kurssilta hyödyllistä tietoa.			2	13	8	1		3	6	7
Minulla on nyt enemmän tietoa palveluista kuin ennen Elämisen taito kurssia.			5	9	9	1	1	5	6	4
	Täysin eri mieltä.	Osaksi eri mieltä.	En osaa sanoa.	Osaksi samaa mieltä.	Täysin samaa mieltä.	Täysin eri mieltä.	Osaksi eri mieltä.	En osaa sanoa.	Osaksi samaa mieltä.	Täysin samaa mieltä.

Kohdassa 8. nuoret saivat antaa palautetta kurssista. Avoimessa kysymyksessä pyydettiin kertomaan kokemuksia kurssille osallistumisesta sekä antamaan kehittämisehdotuksia mahdollisille uusille kursseille. Valmennusryhmästä palautetta antoi 61 % (14 hlöä) vastaajista. Palaute oli positiivista: ”*Opin paljon uutta hyödyllistä tietoa, joista apua tulevaisuudessa.*” Vastaajat toivoivat kurssille enemmän tunteja ja lisää mielenkiintoisia aiheita. Vastausten mukaan nuoret viihtyivät kurssilla hyvin: ”*Mielestäni kurssi oli loistava ja ei sitä tarvi muuttaa mitenkään.*”

Opetusryhmästä palautetta antoi 59 % (10 hlöä) vastaajista. Vastaajilla ”*Ei ollut risuja.*” Palaute oli positiivista, tunneilla oli ollut mukavaa ja kurssilta saatava tieto oli ollut vastaajien mielestä hyödyllistä ”*On paljon hyödyllistä tietoa.*”

### 5.3 Hyödyllinen kurssi

Nuoret pudokkaat -projekti toteutti Elämisen taito -kurssin vapaaehtoisvoimin yhteistyössä nuorten palveluissa työskentelevien kanssa. Kurssi toteutettiin oppilaitoksessa nuorten omassa kouluympäristössä. Luennoitsijat tulivat siis nuorten luo kertomaan nuorten elämään liittyvistä asioista ja palveluista. Jokaisen luennon jälkeen oli syventävä osio, jossa keskusteltiin luennon aiheesta. Palutekyselyn tulosten

mukaan nuoret hyötyivät kurssin tarjoamasta annista ja kurssille olisi myös jatkossa tarvetta. Kumpikin ryhmä suositteli Elämisen taito -kurssin järjestämistä ammattikouluissa, peruskoulun ylä-asteella, ammatilliseen peruskoulutukseen ohjaavissa ryhmissä ja lukiossa.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön lähtökohtana oli selvittää nuorten kokemuksia ja mielipiteitä heille suunnatuista palveluista sekä heille järjestetyn Elämisen taito -kurssin hyödyllisyydestä. Tavoitteena oli vertailla ammatilliseen peruskoulutukseen valmentavan ryhmän ja ammattiopinnoissa olevan ryhmän kokemuksia. Kokemukset ja mielipiteet palveluista ja niiden käytöstä osoittautuivat hyvinkin samankaltaisiksi ja vertailu vaikeaksi. Ohjaavassa ryhmässä olleet nuoret olivat hieman toista ryhmää nuorempia, mikä osoittautui joidenkin palvelukäyttökokemusten osalta selittäväksi tekijäksi.

Käytetyimpiä palveluja olivat terveyspalvelut, vapaa-ajan palvelut ja opiskelijan palvelut. Vapaa-ajan palveluista korostuivat kirjaston ja teatterin käyttö sekä -arvostus kummallakin ryhmällä. Nuoret haluavat asiakaspalvelulta nopeutta ja ystävällisyyttä. Lisäksi hieman vanhemmat opetusryhmäläiset painottivat tärkeänä salassapitovelvollisuutta ja ammattitaitoa. Vastaajat uskoivat kykyihinsä löytää palveluista tietoa, mutta kokivat kuitenkin saaneensa Elämisen taito -kurssilta uutta ja heille hyödyllistä informaatiota palveluista. Jotta nuoret löytäisivät oikealle luukulle, heille suunnattua tiedottamista ja ohjaamista täytyisi lisätä. Parhaiten se onnistuu menemällä sinne missä nuoret ovat. Haasteeksi muodostuu ”pudokkaiden” tavoittaminen, eli niiden nuorten tavoittaminen, jotka eivät ole missään järjestelmässä kirjoilla. Palveluiden saatavuudessa myös alueelliset erot ovat suuria.

Nuorten syrjäytymiskeskustelua on käyty vilkkaasti jo usean vuoden ajan. Puhutaanko syrjäytymisestä jo niin laajasti, että se on kadottanut merkityksensä? Vai otetaanko se liian kirjaimellisesti? Helne kirjoittaa, että sana syrjäytyminen merkitsee reunoille joutumista. *”Keskeltähän reunoille sysätään. Juuri tuo keskus, josta kaikki saa alkunsa, jää syrjäytymiskeskustelussa pimentoon, sillä seisomme siihen selin kohdistuen katseemme reunoille.”* Helneen mukaan sanaa syrjäyttämisen ei ole otettu tarpeeksi kirjaimellisesti. (Helne 2002, 7.)

Yle uutisoi 4.9.2013 Suomessa olevan yli kolmekymmentätuhatta pelkän peruskoulun suorittanutta 15 - 24-vuotiasta, jotka eivät käy koulussa tai töissä. Kolmasosa heistä on työttömiä työnhakijoita, loput työvoiman ulkopuolella. (Jämsä 2013). Yhteiskunnassa korostuu yksilöllisyys; se näyttäytyy yksilöllisten valintojen ja vaihtoehtojen jatkuvana punnitsemisena. Nuorten keskuudessa näyttää kuitenkin korostuvan yhteisöllisyys. Harva nuori kokee itse olevansa syrjäytynyt, jos hänellä on ystäviä eikä hän ole yksin.

## 6.1 Opinnäytetyön luotettavuus ja laatu

Määrälliseen tutkimukseen tutkittavien otoskoko oli pieni ( $N = 42$ ), toisaalta vastausprosentti oli 100. Ensimmäisen kyselyn suorittamisen aikana esiintyi kyselylomakkeesta johtuvia tulkintavirheitä. Tästä mainittiin aiemmin kohdassa Tutkimusaineiston kerääminen. Kaikki kyselyssä saadut tiedot syötettiin talulukkolaskentaohjelmaan ja tiedostot taltioitiin. Tutkimus on toistettavissa ja mahdollisessa uusintatutkimuksessa virheet olisi syytä huomioida. Tutkittavien pienestä määrästä johtuen ryhmien välisten tuloksien vertaaminen oli hankalaa.

Tätä opinnäytetyötä tehdessä ja lähdeaineistoa tutkiessa heräsi mielenkiinto syrjäytymistutkimukseen sekä vahvistui ajatus siitä, että nuoren nimeäminen pudokkaaksi tai syrjäytyneeksi voi tehdä enemmän pahaa, kuin hyvää. Nuoren leimaantuminen toisten silmissä ja omissa silmissään ”normaalin” ulkopuolelle olevaksi, on asia, josta nuoren on vaikea päästä eroon. Siitä voi tulla itseään toteuttava ennuste. Tuula Helneen (2002) väitöstutkimus, Syrjäytymisen yhteiskunta, herätteli ajattelamaan, että me todellakin luomme omaa todellisuuttamme puheillamme ja teoillamme.

## LÄHTEET

Aaltonen, K. (toim.) 2011. Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma.

Asiakaspalvelu 2014: Julkisen hallinnon palvelut kohtuuetäisyydellä yhteisistä pisteistä. Päivitetty 12.6.2013. Valtiovarainministeriön tiedote. Saatavissa: [http://www.vm.fi/vm/fi/03\\_tiedotteet\\_ja\\_puheet/01\\_tiedotteet/20130612Asiaka/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/20130612Asiaka/name.jsp) [viitattu 13.6.2013].

A-studio –ohjelma. Päivämäärä 24.6.2013. Yle Areena -internetsivut. Saatavissa: <http://areena.yle.fi/tv/1919257> [viitattu 25.6.2013].

Hallikainen, K. 2011. Kenen vastuu? Nuorten syrjäytyminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen yhdeksäsluokkalaisten kirjoitelmissa. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/26700/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201103231919.pdf?sequence=1> [viitattu 11.6.2013].

Hallituksen esitys eduskunnalle oppilas- ja opiskelijahuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. Päivitetty 6.6.2013. Eduskunnan internetsivut. Saatavissa: <http://217.71.145.20/TRIPviewer/show.asp?tunniste=HE+67/2013&base=erhe&palvelin=www.eduskunta.fi&f=WORD> [viitattu 10.9.2013].

Heiskanen, M. 1998. Syrveypäiväkirja. Teoksessa: Paananen, S., Juntto, A. & Sauli, H. Faktajuttu. Tilastollisen sosiaalitutkimuksen käytännöt. Tampere: Vastapaino.

Helne, T., 2002. Syrjäytymisen yhteiskunta. Saarijärvi: Gummerus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Ikola, P. 2010. Päihdepalveluiden nykyisyys ja tulevaisuus. Nuorten mielipiteitä päihdepalveluista. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/24314/URN:NBN:fi:jyu-201006082011.pdf?sequence=1> [viitattu 4.9.2013].



Jämsä, A. 2013. Mikä tekee nuoresta syrjäytyneen? Yle uutiset. Päivitetty: 6.9.2013. Saatavissa: [http://yle.fi/uutiset/mika\\_tekkee\\_nuoresta\\_syrjaytyneen/6814529](http://yle.fi/uutiset/mika_tekkee_nuoresta_syrjaytyneen/6814529) [viitattu 12.9.2013].

Kinnunen, J., Lindfors, P., Pere, L., Ollila, H., Samposalo, H. & Rimpelä, A. Nuorten terveystapatutkimus 2013. Nuorten tupakkatuotteiden ja päihteiden käyttö 1977 – 2013. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa: [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511574&name=DLFE-26851.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511574&name=DLFE-26851.pdf) [viitattu 11.9.2013].

Korva-Perämäki, M. 2013. Neuvottomuus nuorten päihdetilanteessa johtaa tehottomuuteen. Raitis.fi –sivusto. Päivitetty: 26. 6. 2013. Saatavissa: <http://raitis.fi/raitisfi/artikkelit/neuvottomuus-nuorten-paihdetilanteessa-johtaa-tehottomuuteen.html> [viitattu 11.9.2013].

Kotkan työttömyys kohti lamalukemia. Kymen Sanomat 21.8.2012. Saatavissa: <http://www.kymensanomat.fi/Online/2012/08/21/Kotkan+ty%C3%B6tt%C3%B6myys+kohti+lamalukemia/2012313965837/4> [viitattu 4.6.2013].

Laurinkari, J., Rönkä, K., Saarinen, A. & Poutanen, V-M. 2013. Palvelut toimimaan. Tapaturmissa vammautuneiden nuorten puheenvuoro. Kunnallisalan kehittämissäätö. Saatavissa: <http://www.kaks.fi/sites/default/files/Tutkimusjulkaisu%2071.pdf> [viitattu 12.6.2013].

Linnosuo, O. 2004. Syrjäytymisestä selviytymiseen? Arviointitutkimus työttömien nuorten palveluohjauksesta. Helsinki: Edita Prima Oy.

Lybeck, T. 2011. Nuorisolain muutokset – monialainen yhteistyö ja etsivä nuorisotyö. Teoksessa: Aaltonen, K. (toim.) Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö, s. 25 - 31.

Maaliskuun työllisyyskatsaus 3/2013. Elinkeino- liikenne ja ympäristökeskus. Päivitetty 23.4.2013. Saatavissa: [http://www.kotka.fi/menu\\_description.asp?oid=469&menu\\_id=469&menupath=52,469#aa469](http://www.kotka.fi/menu_description.asp?oid=469&menu_id=469&menupath=52,469#aa469) [viitattu 6.6.2013].

Matriisitaulukko. Nuoret pudokkaat hankkeen monisteita. Päivitetty: 25.4.2012.  
[viitattu: 4.6.2013].

Mikkola, H. 2008. IRC-Galleria -kysely Nuorten mielipiteitä poliisista ja nuorisotyöntekijöistä verkossa. Oulun yliopisto. Saatavissa:  
[http://www.vanhempainliitto.fi/filebank/52-irc-galleria\\_raportti-1.pdf](http://www.vanhempainliitto.fi/filebank/52-irc-galleria_raportti-1.pdf) [viitattu 4.9.2013].

Mikä nuorisotakuu? Nuorisotakuu. Saatavissa:  
[http://www.nuorisotakuu.fi/nuorisotakuu/mika\\_nuorisotakuu](http://www.nuorisotakuu.fi/nuorisotakuu/mika_nuorisotakuu) [viitattu 17.6.2013].

Määrällinen tutkimus. Koppa. Jyväskylän yliopisto. Saatavissa:  
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus> [viitattu 30.9.2013].

Nuoret pudokkaat. Päivitetty: 28.5.2013. Ester. Saatavissa:  
<http://www.ester.fi/web/page.aspx?refid=16> [viitattu 4.6.2012].

Nuorisoalan uutisia. Päivitetty: 31.05.2013. Poliitiikka kiinnostaa nuoria ja teatterin kautta voi vaikuttaa. Allianssi. Saatavissa: <http://www.alli.fi/sitenews/view/-/nid/2630/ngid/40> [viitattu 5.9.2013].

Nuorisolaki. 20.8.2010/693.

Nuorisolaki 27.1.2006/72.

Nuorisoteatteriin harrastajaryntäys Kotkassa. Päivitetty: 2.9.2013. Yle saatavissa:  
[http://yle.fi/uutiset/nuorisoteatteriin\\_harrastajaryntays\\_kotkassa/6810889](http://yle.fi/uutiset/nuorisoteatteriin_harrastajaryntays_kotkassa/6810889) [viitattu 5.9.2013].

Nuorten yhteiskuntatakuu 2013. Raportti. Työ- ja elinkeinoministeriön internetsivut. Päivitetty: 15.3.2012. Saatavissa: [http://www.tem.fi/files/32290/TEMrap\\_8\\_2012.pdf](http://www.tem.fi/files/32290/TEMrap_8_2012.pdf) [viitattu 6.6.2013].

Nyyssölä, K. & Pajala, S. 1999. Nuorten työura. Koulutuksesta työelämään siirtyminen ja huono-osaisuus. Helsinki: Gaudeamus. Oy Yliopistokustannus.

Peltonen, H. & Honkasalo, R. 2013. Keskeisten oppilas- ja opiskelijahuoltopalveluiden saavutettavuus ja moniammatillinen yhteistyö. Tilannekatsaus toukokuu 2013. Opetushallituksen internetsivut. Saatavissa: [http://www.oph.fi/download/149838\\_Keskeiset\\_oppilas\\_ja\\_opiskelijahuoltopalvelut.pdf](http://www.oph.fi/download/149838_Keskeiset_oppilas_ja_opiskelijahuoltopalvelut.pdf) [viitattu 3.9.2013].

Suomen poliisi. Facebook palvelun profiilisivu. Päivitetty: 2.9.2013. Saatavissa: <https://www.facebook.com/Suomenpoliisi?fref=ts> [viitattu 4.9.2013].

Suurpää, L.(toim.) Nuoria koskeva syrjäytymistieto. Avauksia tietämisen politiikkaan. Nuorisotutkimusverkoston verkkojulkaisusarja. Saatavissa: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/syrjaytymistieto.pdf> [viitattu 11.6.2013].

Tarviainen, T., Pietiläinen, V., Kuure, T. (toim.) 2007. Nuoret eivät odota. Palvelurakenteen muutos nyt. Helsinki: Yliopistopaino.

Tilastollisen analyysin periaatteet. Ylemmän amk-tutkinnon metodifoorumi. Virtuaaliammattikorkeakoulu. Saatavissa: <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289328583/1194289853960.html> [viitattu 2.9.2013].

## Nuorten palvelut - käyttö ja kokemukset

1.

## Vastaaja

poika / mies   
 tyttö / nainen

2.

Ikä \_\_\_\_\_ vuotta

3.

Valitse seuraavista palveluista rastiittamalla (X) ne joita olet käyttänyt tai käytät.

Arvioi myös saamasi palvelun laatua asteikolla 1 - 5. (1 = erittäin huono... 5 = erittäin hyvä).

Jos palvelu on sinulle täysin tuntematon laita rasti sarakkeeseen ?.

A.

## Opiskelijan palvelut

		1	2	3	4	5	?
opinto-ohjaaja	<input type="checkbox"/>						
kuraattori	<input type="checkbox"/>						
koulupsykologi	<input type="checkbox"/>						
kouluterveydenhoitaja	<input type="checkbox"/>						

B.

## Talous / Työ

		1	2	3	4	5	?
Kela	<input type="checkbox"/>						
TE-toimisto (=työkkäri)	<input type="checkbox"/>						
Työvoiman palvelukeskus Väylä	<input type="checkbox"/>						
Rannikkopajat	<input type="checkbox"/>						
Sotek	<input type="checkbox"/>						
Sosiaalitoimisto	<input type="checkbox"/>						
Talous- ja velkaneuvonta	<input type="checkbox"/>						

C.

## Terveys

		1	2	3	4	5	?
Terveyskeskus	<input type="checkbox"/>						
Sairaala	<input type="checkbox"/>						
Terveyskioski (Pasaatissa)	<input type="checkbox"/>						
Perhesuunnitteluneuvola	<input type="checkbox"/>						
Nuorisopsykiatrian pkl	<input type="checkbox"/>						
Mielenterveyskeskus	<input type="checkbox"/>						
Vammaispalvelutoimisto	<input type="checkbox"/>						

D.

## Päihteet

		1	2	3	4	5	?
Ehkäisevä päihdetyö (Terveystieteiden tutkimuskeskus)	<input type="checkbox"/>						
A-klinikka	<input type="checkbox"/>						
A-klinikka - Stoppari (alle 18 v.)	<input type="checkbox"/>						

E.

## Rikokset

		1	2	3	4	5	?
Oikeusaputoimisto	<input type="checkbox"/>						
Sovittelutoiminta	<input type="checkbox"/>						
Rikosuhripäivystys	<input type="checkbox"/>						
Poliisi	<input type="checkbox"/>						
Nuorisoryhmä (alle 18 v.)	<input type="checkbox"/>						

F.

## Asuminen

		1	2	3	4	5	?
Kotkan asunnot	<input type="checkbox"/>						
Nuorisoryhmän tukiasunnot (16-21 v.)	<input type="checkbox"/>						
Kotkan opiskelija-asunnot	<input type="checkbox"/>						
Nuorisoyhteisö Koivula	<input type="checkbox"/>						
Vastaanottokoti Kotomäki	<input type="checkbox"/>						

G.	Ihmissuhteet, arkielämä, harrastukset	1	2	3	4	5	?
	Nuorisotalot, nuorisotilat <input type="checkbox"/>						
	(Greippi, Welho, Vessu, Kiwi, Mesta)						
	Uimahallit <input type="checkbox"/>						
	Jäähallit <input type="checkbox"/>						
	Kirjastot <input type="checkbox"/>						
	Kaupunginteatteri <input type="checkbox"/>						
	Bänditilat <input type="checkbox"/>						

**5.** Kerro omia kokemuksia edellä olleista palveluista.  
(esim. Kuinka nopeasti olet saanut palvelua? Miten sinua on kohdeltu asiakkaana?)

---



---



---



---



---



---

**6.** Mielestäsi kolme tärkeintä asiaa hyvässä nuorille suunnatussa palvelussa.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

**7.** Oletko seuran tai yhdistyksen jäsen?

Kyllä

En

En osaa sanoa

Seuran tai yhdistyksen nimi:

---

**8.**

	:))	:)	:	:(	:((
	Täysin samaa mieltä.	Osaksi samaa mieltä.	En osaa sanoa.	Osaksi eri mieltä.	Täysin erimielä.
a.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Saan tarvitsemani palvelua helposti.

Haluan vaikuttaa palvelujen kehittämiseen.

Osaan etsiä tietoa eri palveluista.

Voin vaikuttaa palvelujen kehittämiseen.

Minua on kohdeltu hyvin asiakaspalvelutilanteissa.

**1. Vastaaja**

poika / mies

tyttö / nainen

**2. Ikä \_\_\_\_\_ vuotta**

**3. Vastaa seuraaviin väitteisiin rastittamalla**

	:))	:)	:	:(	:((
	Täysin samaa mieltä.	Osaksi samaa mieltä.	En osaa sanoa.	Osaksi eri mieltä.	Täysin eri mieltä.
a. Elämisen Taito -kurssi oli hyödyllinen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Kurssilla käsitellyt asiat olivat minulle ennestään tuttuja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Aiheet olivat mielenkiintoisia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Osallistuin kurssilla käytäviin keskusteluihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Sain kurssilta hyödyllistä tietoa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Minulla on nyt enemmän tietoa palveluista kuin ennen Elämisen taito -kursssia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4. Kurssin mielenkiintoisin aihe / mielenkiintoisimmat aiheet?**

a. Rastita.

- My turf! - Turvataidot. Omat rajat suhteessa muihin.
- Anxiety blues, Power on - Power Off.  
Voimavarat – uupuminen, stressinhallinta.
- Clean and clearheaded - Päihteetön elämä.
- Independence Day - Afterlife. Itsenäistymisen kynnyksellä – talous, rahankäyttö, asuminen.
- Sex and the City -Parisuhde / kolmiosuhdetaidot
- Liikenneturvallisuus
- Crime Scene -Rikollisuus, tekojen seuraukset

b. Miksi?

---



---

**5. Anna kokonaisarvosana kurssille kouluarvosanoilla.**

Ympyröi sopiva vaihtoehto.

4    5    6    7    8    9    10

**6.** Tiedän mistä saa apua ja tukea seuraavissa tilanteissa.  
(Rastita mielestäsi sopiva / sopivat vaihtoehdot.)

- työttömyys
- opiskelupaikan hakeminen
- päihdeongelma
- masennus
- raskaus
- väkivallan uhriksi joutuminen
- väkivaltainen käyttäytyminen

**7.** Suosittelen kurssin järjestämistä: (Rastita mielestäsi sopiva / sopivat vaihtoehdot.)

- peruskoulun ylä-asteella
- ammattistartti -luokalla
- lukiossa
- ammattikoulussa
- ammattikorkeakoulussa
- yliopistossa
- muualla, missä?
  
- en suosittelen kurssin järjestämistä

**8.** Ruusut / Risut.

Kokemuksiasi ja kehittämis ehdotuksiasi Elämisen taito -kurssista omin sanoin.

---

---

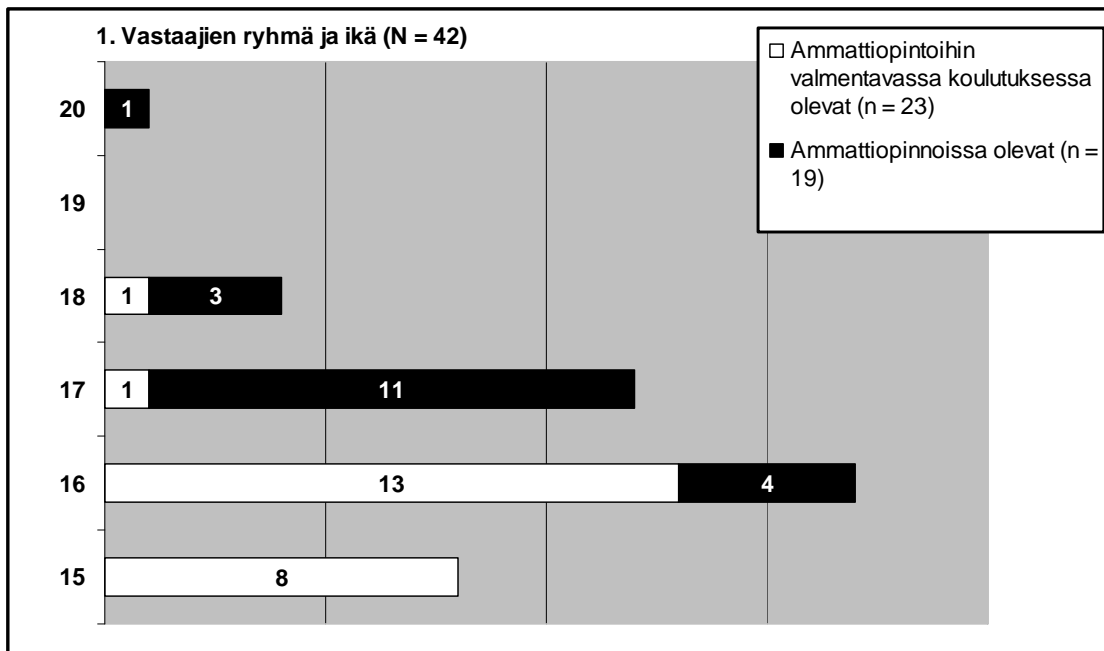
---

---

---

***Kiitos palautteesta!!! :))***

1. Kysely



3. b Talous ja työ	valmennusryhmä (n=13) Mo						opetusryhmä (n=15) Mo					
	1	2	3	4	5	?	1	2	3	4	5	?
N=28												
Kela	2		3	3		1		3	4	6		1
Työvoiman palvelukeskus Väylä	2					2						6
Rannikkopajat	1			2		3					1	4
Sotek	1			1		5						4
Talous- ja velkaneuvonta	1					4						6

3. a Opiskelijan palvelut	valmennusryhmä (n=18) Mo						opiskeluryhmä (n=19) Mo					
	1	2	3	4	5	?	1	2	3	4	5	?
N=37												
opinto-ohjaaja	1	3	3	8			2	2	3	4	3	
kuraattori	3	1	2	6	2			2	5	2		1
koulupsykologi	1	1				2						4
kouluterveydenhoitaja			3	13	2			4	3	3	8	



3. c Terveyspalvelut	valmennusryhmä (n=21) Mo						opetusryhmä (n=19) Mo					
	1	2	3	4	5	?	1	2	3	4	5	?
N=40												
terveyskeskus		5	8	7	1		2	5	6	4	2	
sairaala		5	5	6	4		2	2	1	8	3	
terveyskioski		1	1	1		2					1	4
perhesuunnitteluneuvola	1			1	1	3		1		2	3	5
nuorisopsykiatrian pkl	1			2	2	2	2		1	2		4
mielenterveyskeskus	1	1				3						4
vammaispalvelutoimisto						3						5

3. e Rikokset ja laki	valmennusryhmä (n=13) Mo						opetusryhmä (n=12) Mo					
	1	2	3	4	5	?	1	2	3	4	5	?
N=25												
oikeusaputoimisto	1					4			1			5
sovittelutoiminta	1		2	1		3			1		1	4
rikosuhripäivystys	1				1	4						5
poliisi	2	2	2	2	1	1		4	4		2	1
nuorisoryhmä (alle 18 v.)			1			1						5

3. g Vapaa-ajan palvelut	valmennusryhmä (n=22) Mo						opetusryhmä (n=17) Mo					
	1	2	3	4	5	?	1	2	3	4	5	?
N=39												
nuorisotalot, nuorisotilat		3	3	13	1			2	5	4	2	
uimahallit		2	4	12	2			1	5	8	1	
jäähallit		2	2	8	3			2	5	4	1	1
kirjastot		2	5	11	1		1	2	3	6	1	1
kaupunginteatteri			4	7	2	1	1		4	6	1	
bänditilat	2		1	4		3				1		3

8. Palvelukokemukset	valmennusryhmä (n=21) Mo					opetusryhmä (n=19) Mo				
	:((	:(	:	:)	:))	:((	:(	:	:)	:))
N=40										
Saan tarvitsemaani palvelua helposti.	1		9	8	3		1	3	13	2
Haluan vaikuttaa palvelujen kehittämiseen.	2	3	8	6	2	4		9	2	4
Osaan etsiä tietoa eri palveluista.	1		4	10	6		1	4	10	4
Voin vaikuttaa palvelujen kehittämiseen.	2	2	14	3		4	2	9	2	2
Minua on kohdeltu hyvin. asiakaspalvelutilanteissa.		4	7	7	3		1	7	8	3
	Täysin eri mieltä.	Osaksi eri mieltä.	En osaa sanoa.	Osaksi samaa mieltä.	Täysin samaa mieltä.	Täysin eri mieltä.	Osaksi eri mieltä.	Eh osaa sanoa.	Osaksi samaa mieltä.	Täysin samaa mieltä.

## 2. Kysely

