



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

”Mikä paikka tää oikein on?”

Mukana matalan kynnyksen palvelun kehittä-
mistoiminnassa

Viheroksa, Ansa

2016 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

”Mikä paikka tää oikein on?”
Mukana matalan kynnyksen palvelun kehittämistoiminnassa

Ansa Viheroksa
Sosiaalialan ko.
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2016

Ansa Viheroksa

”Mikä paikka tää oikein on?” Mukana matalan kynnyksen palvelun kehittämistoiminnassa

Vuosi 2016 Sivumäärä 62

Tämä on toiminnallinen opinnäytetyö, jossa on hyödynnetty prosessiarviointia palvelun kehittämiseksi. Olin mukana Suomen Punaisen Ristin Helsingin Nuorten turvatalon ja Nuorisosäätiön yhteisessä kokeilussa eli uuden matalan kynnyksen palvelun kehittämistoiminnassa. Palvelu oli nimeltään IltaKioski ja se toimi Helsingin Vuosaassa. Päivystin toimijana IltaKioskilla viikoittain kolmen kuukauden ajan. Prosessiarvioinnin tavoite oli tuottaa tietoa, jota voitiin hyödyntää palvelun kehittämisessä.

Prosessiarviointi toteutettiin kehittämisevaluaation näkökulmasta. Arviointikysymykset olivat ”Millaisia vaikutuksia palvelulla on siihen osallistuneisiin asiakkaisiin?” ja ”Miten palvelua voitaisiin kehittää?”. Keräsin aineistoa havainnoinnin, IltaKioskin toimijoille suunnatun sähköpostikyselyn ja asiakkaille suunnatun kyselylomakkeen avulla. Havainnointi oli osallistuvaa havainnointia ja aineistoa keräsin kahdeksan viikon ajan IltaKioskin päivystyksen yhteydessä. Laadulliset aineistot analysoin käyttäen sisällönanalyysiä. Teoreettinen viitekehys koostuu kehittämistyöstä, matalan kynnyksen palveluista, sosiaalisesta vahvistamisesta, nuorten asunnottomuudesta ja nuorten maksuhäiriöistä.

Prosessiarvioinnin tuloksista ilmeni, että palvelu ei vielä ollut täysin tavoittanut alkuperäistä kohderyhmäänsä, mutta palvelu oli vaikuttanut positiivisesti siihen osallistuneisiin asiakkaisiin. Tuloksista myös ilmeni, että palvelun ensisijainen kehittämisen kohde liittyy markkinointiin. Palvelun kehittämiseksi loin useita kehittämis ehdotuksia. Prosessiarvioinnin tulokset ovat hyödynnettävissä IltaKioskin palvelun kehittämiseksi.

Avainsanat: kehittämistyö, toiminnallinen opinnäytetyö, prosessievaluaatio, nuoret, sosiaalinen vahvistaminen

Ansa Viheroksa

“What is this place?” Involvement in the development of a low threshold service

Year	2016	Pages	62
------	------	-------	----

This is a functional thesis where process evaluation has been used for service development. I was involved in the shared low threshold service development project by Finnish Red Cross Emergency Youth Shelter and Nuorisosäätiö. The service was called "IltaKioski" and it was located at Nuorisosäätiö's apartment house in the Vuosaari district of Helsinki. I was on duty at "IltaKioski" weekly for three months. The purpose of the process evaluation was to provide information to be utilised for developing the service.

The process evaluation was carried out from a development assessment point of view. The evaluation questions were "What impact has the service had for the clients involved?" and "How we can develop the service?". I gathered data by using observation, an email query for the "IltaKioski" team and a questionnaire directed at the clients. I used participant observation and I gathered data whilst being on duty at "IltaKioski" during a period of eight weeks. I analysed the qualitative data by using content analysis. The theoretical framework in this thesis consists of service development, low threshold service, social empowerment, youth homelessness and youth credit record problems.

The results of the process evaluation indicated that "IltaKioski" hasn't yet entirely reached the original target group, but the service has had a positive impact on the clients involved. The results also showed that the primary development target is related to marketing and awareness raising. I created several development proposals for developing the service. The results of the process evaluation are available to be utilised for developing the "IltaKioski" service.

Keywords: service development, functional thesis, process evaluation, youth, social empowerment

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Kehittämistyön toimijat	8
2.1	Suomen Punaisen Ristin Helsingin Nuorten turvatalo	9
2.2	Nuorisosäätiö	10
3	Kehittämistyön tausta ja tavoite	11
4	Teoreettinen viitekehys	12
4.1	Kehittämistyö	12
4.2	Matalan kynnyksen palvelut.....	14
4.3	Sosiaalinen vahvistaminen	15
4.4	Nuorten asunnottomuus	17
4.5	Nuorten maksuhäiriömerkinnät.....	18
5	Menetelmät ja aineisto	19
5.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	19
5.2	Prosessievaluaatio	22
5.2.1	Havainnointi.....	24
5.2.2	Sähköpostikysely.....	26
5.2.3	Kysely	27
6	Toteutus.....	30
6.1	IltaKioskin suunnittelu	30
6.2	IltaKioskilla päivystäminen.....	32
7	Prosessiarvioinnin tulokset ja analysointi.....	35
7.1	Havainnoinnin tulokset	36
7.1.1	Asiakkaat palvelussa	36
7.1.2	Palvelun kehittäminen.....	37
7.1.3	Yhteenveto havainnoinnista	38
7.2	Sähköpostikyselyn tulokset.....	38
7.2.1	Palvelun kohdistuminen oikealle kohderyhmälle.....	38
7.2.2	Kohderyhmän tavoittaminen	39
7.2.3	Palvelun vaikutukset osallistuneisiin asiakkaisiin	39
7.2.4	Yhteistyö IltaKioskilla.....	40
7.2.5	Osallistumisen merkitys toimijoille yksilöinä ja työyhteisönä.....	40
7.2.6	Palvelun kehittäminen.....	40
7.2.7	Yhteenveto sähköpostikyselystä	41
7.3	Kyselyn tulokset	41
7.3.1	Yhteenveto kyselystä	42
7.4	Johtopäätökset.....	42
7.5	Luotettavuuden arviointia.....	44

8	Pohdintaa	45
8.1	Aiemmat opinnäytetyöt.....	45
8.2	Eettinen näkökulma	46
8.2.1	Eettisyys palvelussa toimiessa.....	46
8.2.2	Eettisyys arvioinnissa	47
8.3	Miten palvelua voidaan kehittää?	49
8.4	Arviointi	52
	Liitteet	58

1 Johdanto

Suomen Punaisen Ristin Helsingin Nuorten turvatalon itsenäistymisen tuen työntekijät havaitsivat liikkuvassa työssään, että nuorilla olisi tarvetta ohjaus- ja neuvontapalvelulle heidän omalla asuinalueellaan. Nuoret ovat kentällä tehdyn työn yhteydessä tulleet kysymään Nuorten turvatalon työntekijöiltä apua erilaisiin pulmiinsa ja havaittiin, että nuorten tietämys esimerkiksi heidän oikeudestaan toimeentulotukeen on puutteellinen. Työntekijät huomasivat, että tarvetta nuorten oman asuinseudun palvelulle olisi erityisesti Helsingin itäisellä puolella Vuosaaressa. Todettiin, että ilta-aikaiselle ohjaus- ja neuvontapalvelulle voisi olla alueella kysyntää.

Nuorten sosiaalisesti vahvistavalle ohjaus- ja neuvontapalvelulle on tarvetta myös tilastojen mukaan. Nuorten ja erityisesti maahanmuuttajien asunnottomuus on viimeaikoina kasvanut voimakkaasti, jonka lisäksi maksuhäiriömerkintäisten osuus väestöstä kasvaa jatkuvasti ja erityisesti 25-34-vuotiaiden miesten 16 %:n osuus kokonaismäärästä on poikkeuksellisen suuri (Kilpeläinen, Kostiainen & Laakso 2015, 84; Maksuhäiriöisten henkilöiden määrä saavutti jo 370 000 rajan 2015). Maksuhäiriöt voivat vaikeuttaa elämää monella tavalla ja muun muassa asema vuokra-asuntomarkkinoilla voi entisestään vaikeutua, jossa nuoret ovat yleisesti ottaen muutenkin heikossa asemassa (Maksuhäiriömerkintä ja sen vaikutukset 2015; Kilpeläinen ym. 2015, 7). Huomionarvoista on myös, että Helsingin epävarma asuminen kohdistuu enemmän vieraskieliseen väestöön kuin kotimaisia kieliä puhuviin (Kostiainen & Laakso 2012, 92). IltaKioskin palvelu sijaitsee Helsingin Vuosaaressa, jossa asui vuonna 2014 yli 36 000 asukasta ja 18,5 % väestöstä oli vieraskielisiä. Nuoria 16-24-vuotiaita asukkaita oli 10,8 % Vuosaaren väestöstä. (Helsinki alueittain 2014, 15, 184.)

Suoritin sosionomiopintojeni viimeisen harjoittelun Suomen Punaisen Ristin Helsingin Nuorten turvatalolla syksyllä 2015. Harjoitteluni aikana ryhdyttiin suunnittelemaan Nuorisosäätien ja Helsingin Nuorten turvatalon yhteistä kokeilua eli kehittämistyötä. Kehittämistyön tarkoituksena on tarjota Vuosaaressa Nuorisosäätien tiloissa nuorille matalan kynnyksen palvelua ilta-aikaan, jolloin muita vastaavia palveluita ei ole tarjolla. Harjoitteluuni liittyvän oppimistehdävän puitteissa pääsin osalliseksi työryhmää, joka vastasi kokeilusta ja sen kehittämisestä. Pian kehittämistyöhön linkittyi myös opinnäytetyöni, jonka tarkoitus oli tuottaa tietoa kokeilun kehittämiseksi. Kehittämistyö eli uusi palvelu kantaa nimeä IltaKioski. IltaKioski palvelee viikoittain torstaisin, jolloin paikalla on yksi Helsingin Nuorten turvatalon työntekijä, yksi koulutettu vapaaehtoinen ja minä. IltaKioskin tavoitteita ovat asunnottomuuden ehkäisyn lisäksi muun muassa sosiaalinen vahvistaminen, varhaisten riskitekijöiden tunnistaminen ja minimointi, palveluiden oikea kohdentaminen, palveluiden helppo saatavuus, asiakaslähtöisyys ja kohdentaa Helsingin Nuorten turvatalon toimintaa Vuosaaren alueelle (Mattila 2015).

Opinnäytetyöni on luonteeltaan toiminnallinen ja prosessiarvioinnin avulla tuotan kehittämistoimintaa palvelevaa tietoa. Toiminnallisuus toteutui viikoittaisen päivystyksen muodossa. Toimin IltaKioskilla vuonna 2016 torstaisin tammi-huhtikuun aikana kahdentoista viikon ajan klo 17.00-20.00. Päivystykseen kuului muun muassa toiminnan suunnittelua, palvelun sisällön ideointia ja monipuolista asiakkaiden kanssa toimimista. Prosessiarviointi toteutettiin kehittämisvaluaation näkökulmasta. Valittujen arviointikysymysten pohjalta keräsin aineistoa eri menetelmin. Aineistonkeruumenetelminä hyödynsin havainnointia, sähköpostikyselyä toimijoille ja kyselyä asiakkaille. Havainnoin IltaKioskilla kahdeksan viikon ajan päivystyksen yhteydessä. Laadullista aineistoa analysoin teoriasidonnaisen sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysissä käytin teemoittelua.

Opinnäytetyö jakaantuu kahdeksaan lukuun. Opinnäytetyö alkaa kehittämistyöstä vastuussa olevien toimijoiden esittelyllä ja kehittämistoiminnan taustan ja tarkoituksen selventämisellä. Seuraavaksi perehdyn teoreettiseen viitekehykseen, jonka jälkeen esittelen prosessiarvioinnin aineistonkeruumenetelmät ja raportoin opinnäytetyön toiminnallisuuden toteutumista. Sen jälkeen käyn läpi prosessiarvioinnin analyysin, tulokset ja johtopäätökset sekä pohdin arvioinnin luotettavuutta. Lopuksi käyn läpi aiempia opinnäytetöitä, pohdin eettisyyteen liittyviä kysymyksiä, esittelen kehittämisohjelmieni ja viimeiseksi arvioin prosessiarvioinnin onnistumista ja opinnäytetyötä kokonaisuutena.

2 Kehittämistyön toimijat

Toimijat ovat niitä henkilöitä, jotka ovat keskeisesti mukana kehittämistoiminnassa. He voivat olla mukana monin tavoin ja kokoonpanoin eri työskentelyvaiheissa. Toimijoista esimerkkeinä voisivat olla ydinryhmä, jossa on 2-5 henkilöä eli niin sanottu ”kehittämistiimi”, koko henkilöstö, asiakkaat, käyttäjät tai valittu osa heistä. Oleellista kuitenkin on, että toiminnan eri vaiheissa ylipäätään on toimijoita mukana. Lyhyesti sanottuna kehittämistoiminta on toimijavetoista ja toimijaintensiivistä. (Salonen 2012, 24.) IltaKioski on Suomen Punaisen Ristin Helsingin Nuorten turvatalon ja Nuorisäätiön yhteinen kokeilu. Kokeilun kehittämiseksi perustettiin lokakuussa 2015 työryhmä eli niin sanottu ”kehittämistiimi”, johon kuului itseni lisäksi viisi muuta Nuorten Turvatalon työntekijää. Tämän lisäksi Nuorisäätiöltä on yksi toimija mukana kehittämistoiminnassa ja yhteistyötä tehdään tiiviisti myös Punaisen Ristin Nuorten turvatalotoiminnan johtajan sekä tiedottajan kanssa. Kokeilua varten perustettiin myös ohjausryhmä, johon kuuluvat Nuorisosäätiön edustaja, Helsingin Nuorten Turvatalon johtaja sekä yksi Nuorten turvatalon työntekijä. Ohjausryhmältä oli lähtöisin kokeilun perusidea ja -rakenne. Toimijoiksi kutsun tässä opinnäytetyössä myös IltaKioskilla viikoittain päivystäviä henkilöitä, eli Nuorten turvatalon työntekijöitä, vapaaehtoisia ja itseäni.

2.1 Suomen Punaisen Ristin Helsingin Nuorten turvatalo

Punainen risti ylläpitää Suomessa viittä Nuorten turvataloa, jotka sijaitsevat Helsingissä, Turussa, Tampereella, Espoossa ja Vantaalla. Turvatalot tarjoavat nopeaa apua alle 19-vuotiaille nuorille ja heidän perheilleen elämän erilaisissa kriisitilanteissa. Turvatalojen tehtävänä on myös lisätä nuorten elämänhallintaa ja ehkäistä syrjäytymistä varhaisen tuen avulla. Turvataloon voi hakeutua ilman lähetettä tai ajanvarausta ja avun saa välittömästi ilman jonotusta. Asiakkuus perustuu aina vapaaehtoisuuteen ja palvelut ovat maksuttomia nuorelle ja hänen perheelleen. Työskentelyssä nuorten ja perheiden kanssa korostuvat puolueettomuus, avoimuus ja tasapuolisuus. Punainen Risti, RAY ja kunnat rahoittavat yhdessä toimintaa. Punainen Risti toteuttaa kaikessa toiminnassaan seitsemää peruseriaatetta, jotka ovat inhimillisyys, tasapuolisuus, puolueettomuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, ykseys ja yleismaailmallisuus. (Nuorten turvatalot toimintakertomus 2014, 3; Punaisen Ristin Helsingin Nuorten turvatalon perehdytysmateriaali 2011, 5-7, 25.)

Turvatalojen työskentelyssä yhdistyvät ammattilaisten työ ja koulutettujen vapaaehtoisten antama tuki ja huolenpito. Työntekijät ja vapaaehtoiset eivät ole viranomaisia, mutta toimiva yhteistyö eri viranomaisten kanssa mahdollistaa hyvän auttamistyön. Palvelut ovat saatavilla arkisin ympäri vuorokauden ja viikonloppuisin iltaisin ja öisin. (Sosiaalinen tilinpäätös 2014, 7.) Turvatalon vapaaehtoisista suurin osa toimii työntekijän työparina päivystäen iltaisin ja öisin turvatalolla. Osa vapaaehtoisista taas toimii nuorten kanssa toteutetussa ryhmä- tai ystävätoiminnassa, tukihenkilöinä tai päivystäjänä Kriisikeskus Tukinetissä. Nuorten tulokset ovat muun muassa perheeseen liittyvät ongelmat ja ristiriidat kotona, väkivalta, mielenterveysongelmat, asunnottomuus ja päihteet. Turvatalolle ohjaututaan usein kunnan sosiaalityöntekijän kautta, mutta myös koulusta tai kavereilta saadun tiedon pohjalta. (Punaisen Ristin Helsingin Nuorten turvatalon perehdytysmateriaali 2011, 7-9.)

Helsingin turvatalolla on tarjolla kolme eri palvelumuotoa, jotka ovat kriisityö ja -majoitus, perhehuonetoiminta ja itsenäistymisen tuki. Kriisityö tarjoaa 12-19-vuotiaille tilapäistä nopeaa, matalan kynnyksen apua nuorille ja perheille kriisi- ja pulmatilanteissa ja kriisimajoitus mahdollistaa tilapäisen yöpymisen. Helsingissä kriisimajoituspaikkoja on seitsemän. Perhehuonetoiminta on 12-21-vuotiaille suunnattua Nuorten turvatalolla tehtävää avotyötä. Perhehuonetoiminta ei edellytä turvatalon kriisimajoitusasiakkuutta. Perhehuonetoiminnan keskustelupalvelut on tarkoitettu nuorelle, vanhemmille ja muille perheenjäsenille. Itsenäistymisen tuki on tarkoitettu 17-21-vuotiaille nuorille, jotka tarvitsevat perheen ulkopuolista tukea itsenäistymisessään. Tuki on tiivistä ja tavoitteellista ja räätälöity yksilöllisesti. Perhe- ja verkostotyö on olennainen osa tuen sisältöä. Itsenäistymisen tuen tavoitteena on nuoren kyky asua itsenäisesti peruspalvelujen varassa. Turvatalolla toteutetaan myös internet-viikkopäivystyksiä Kriisikeskus Tukinetissä, jossa tarkoitus on paitsi tarjota ohjattu keskustelu-

foorumi nuorille myös ylläpitää turvatalojen valmiutta jalkautua internetiin nuoria koskevan valtakunnallisen kriisin sattuessa. (Punaisen Ristin Helsingin Nuorten turvatalon perehdytysmateriaali 2011, 5, 9.)

IltaKioskin idea on lähtöisin Suomen Punaisen Ristin Helsingin Nuorten turvatalon itsenäistymisen tuen työntekijöiltä, jotka huomasivat palvelutarpeen kenttätönsä yhteydessä. Nuorten turvatalo tarjoaa IltaKioskille palvelun ja ohjelmasisällön. IltaKioskin toimijat ovat Nuorten turvatalon työntekijöitä ja koulutettuja vapaaehtoisia. Tässä opinnäytetyössä käytän jatkossa Suomen Punaisen Ristin Helsingin Nuorten turvatalosta lyhennystä Nuorten turvatalo tai turvatalo.

2.2 Nuorisosäätiö

Nuorisosäätiö on yleishyödyllinen yhteisö, jonka tarkoitus on sosiaalinen nuorisotyö ja erityisesti nuorison kasvatustyön kehittäminen sekä nuorten itsenäistymisen tukeminen. Nuorisosäätiö rakennuttaa ja ylläpitää kohtuuhintaisia vuokra-asuntoja ja tukee nuoria aikuisia itsenäiseen elämään ja asumiseen. Säätiö tarjoaa asukkailleen itsenäiseen asumiseen liittyvää neuvontaa, ohjausta ja tukea elämänhallintaan sekä järjestää vapaa-ajan toimintaa. Säätiön vuokra-asunnot on tarkoitettu työssäkäyville ja työelämään hakeutuville 18-29-vuotiaille nuorille aikuisille. Nuorisosäätiö on tukenut nuorten itsenäistymistä tarjoamalla vuokra-asuntoja ja ohjausta elämään jo vuodesta 1961. Säätiö on historiansa aikana auttanut yli 11 000 nuorta. (Nuorisosäätiö 2013.)

Vuoden 2015 lopussa Nuorisosäätiöllä on valmiina 54 kiinteistöä, jossa on 3296 asuntoa. Vuoden 2015 lopussa säätiön asunnoissa asui yli 4500 nuorta. Keski-ikä asukkailla on 26 vuotta. Vuokra-asuntokohteita on Helsingissä 22, Espoossa 4, Vantaalla 3, Sipoossa 2, Keravalla 4, Tuusulassa 4, Järvenpäässä 3, Nurmijärvellä 3, Vihdissä 1, Lahdessa 4, Hollolassa 1, Orimattilassa 1, Tampereella 1 ja Lappeenrannassa 1. (Tietoa säätiöstä 2015.) Nuorisosäätiön vuokra-asunnoista noin kymmenen prosenttia kuuluu erityisasuttamisen piiriin, josta on tullut tärkeä osa säätiön, ja sen tarkoituksena, mukaista toimintaa (Haaro 2011, 24).

Nuorisosäätiö saa avustusta toimintaansa Raha-automaattiyhdistykseltä (RAY). Asuintaloinvestointeihin säätiö saa avustusta RAY:ltä tai asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskukselta (ARA). Korkotukilainalla hoidetaan muu rahoitus. (Tietoa säätiöstä 2015.) Nuorisosäätiön kohteissa toteutetaan sosiaalisen isännöinnin mallia. Malli pitää sisällään muun muassa asukasneuvonnan, asumishäiriöihin puuttumisen mallin, asukastoiminnan sekä asukas-tyytyväisyyskyselyt. RAY:n myöntämällä avustuksilla on keskeinen merkitys näiden toimintojen toteuttamisessa. (Haaro 2011, 25.)

Nuorisosäätiö tarjoaa tilan, jossa IltaKioskin palvelu toimii. Tila on kerhuhuone ja sijaitsee katutasolla Nuorisosäätiön kerrostalossa Vuosaassa. Säätiö on myös kalustanut tilan ko-toisaksi ja soveltuvaksi palvelulle.

3 Kehittämistyön tausta ja tavoite

Nuorten turvatalon itsenäistymisen tuen kenttätyön yhteydessä on huomattu, että nuorilla on paljon asioita, joihin he tarvitsisivat neuvoa ja ohjausta. Työntekijöiden vieraillessa Nuori-sosäätiön asuntokohteissa ovat nuoret tulleet kysymään vastauksia heitä mietityttäneisiin asi-oihin. Asiat ovat liittyneet muun muassa asumiseen ja talouteen. Neuvonta- ja ohjauspalvelul-le havaittiin olevan selkeästi tarvetta siellä, missä nuoret asuvat eli heidän omalla asuinalu-eellaan. Tämä tarve havaittiin myös Nuorisosäätiön puolesta. Monelle kaupungin keskustaan hakeutuminen voi olla kynnyksikysymys ja näin he eivät päädy turvatalon, tai välttämättä mui-denkaan, palveluiden piiriin. Kenttätyössä ollaan myös pantu merkille, että monet toimeentu-lotukeen oikeutetut nuoret eivät ole tietoisia oikeudestaan, jolloin on mahdollisuus, että ta-loudelliset ja sitä kautta myös asumiseen liittyvät ongelmat voivat kasautua ja pahimmillaan kärjistyä johtaen asunnon menettämiseen. Tarkoitus on ennalta ehkäistä ongelmien syntyminen, koska esimerkiksi nuorten ylivelkaantuminen voi merkittävästi vaikeuttaa elämää (Mattila 2005, 112). Kehittämistyön taustalla vaikuttaa myös rahoittajana toimivan RAY:n toive jär-jestöjen välisen yhteistyön lisäämisestä.

Kehittämisen kohteena on Nuorisosäätiön ja Punaisen Ristin Helsingin Nuorten turvatalon yh-teinen kokeilu nimeltä IltaKioski, jonka toiminta alkaa tammikuussa 2016 ja kestää ainakin vuoden loppuun. Kokeilu toteutetaan Itä-Helsingin Vuosaassa. Nuorten turvatalo tarjoaa palvelun ja Nuorisosäätiö tarjoaa tilat kokeilulle. Kokeilu linkittyy myös Ympäristöministeriön työryhmän suunnitelmaan, jossa nuorten asunnottomuuden ehkäisy halutaan osaksi nuorisota-kuuta. Tarve kokeilulle oli alun perin huomattu Nuorten turvatalon kenttätyön yhteydessä. (Mattila 2015; Hemanus 2015.)

Kokeilun tarkoituksena on tarjota matalan kynnyksen palvelua torstaisin klo 17.00-20.00 ilta-aikaan, omalla asuinalueella ja ilman ajanvarausta. Palvelu tuotetaan asumissosiaali- ja va-paaehtoistyön keinoin sekä järjestöjen välisellä yhteistyöllä. Vapaaehtoiset koulutetaan jou-lukuussa 2015 IltaKioskin toimintaa varten. Tarkoituksena on myös tietojen ja taitojen lisää-minen, järjestämällä IltaKioskilla teemailtoja, kuten esimerkiksi ensiapukurssi. Teemaillat aloitetaan vuonna 2016 helmi-maaliskuun aikana. IltaKioskille laitetaan Idealaatikko, johon nuoret voivat itse ehdottaa teemaideoita ja toiveita. (Mattila 2015; Hemanus 2015.)

Kohderyhmänä on pääsääntöisesti Nuorisosäätiön asuinnoissa asuvat nuoret, joilla on tuen tarvetta asumiseen liittyvissä ongelmissa. Nuorisosäätiö ohjaa IltaKioskin palveluihin muun

muassa nuoria, jotka ovat saaneet ensimmäisen maksukehotuksen maksamattoman vuokran johdosta. Nuorisosäätiöllä on Vuosaaressa neljä kohdetta, eli satoja nuoria. Yhteensä Nuorisosäätiön Helsingin asunnoissa asuu tuhansia nuoria. IltaKioskilla myös annetaan tietoa Helsingin Nuorten turvatalon palveluista, jolloin hyödyn saajina ovat nuoret ja perheet. IltaKioskille voidaan sopia perhetapaamisia aukioloaikojen ulkopuolella. (Mattila 2015; Hemanus 2015.)

Ensisijaisena tavoitteena on ehkäistä asunnottomuutta ja kohdentaa Helsingin Nuorten turvatalon toimintaa Itä-Helsingin alueelle. Lisäksi tavoitteita ovat sosiaalinen vahvistaminen, varhaisen riskitekijöiden tunnistaminen ja minimointi, palveluiden oikea kohdentaminen, palveluiden helppo saatavuus, suojaavien tekijöiden vahvistaminen, syrjäytymisen torjuntatyö, asiakaslähtöisyys, ennaltaehkäisy, ohjaus Nuorten turvatalon piiriin ja palveluohjaus. (Mattila 2015.) IltaKioski sulkee ovensa kesäloman ajaksi ja toukokuussa käydään läpi kokemuksia ja arvioidaan toimintaa. Kokeilua arvioidaan myös opinnäytetyön avulla, jonka tulokset ovat saatavilla kevään lopussa. Näiden tuloksien pohjalta voidaan kehittää palvelua syksyllä. (Hemanus 2015.)

IltaKioskia on markkinoitu eri sidosryhmien, verkostojen, internetin ja sosiaalisen median avulla. Markkinointia ovat toteuttaneet niin Punaisen Ristin kuin Nuorisosäätiönkin työntekijät. IltaKioskia on myös markkinoitu Vuosaaressa sijaitsevassa Columbuksen kauppakeskuksessa. Vaikka palvelu on suunnattu nuorille, niin IltaKioski on ikärajatton ja Punaisen Ristin periaatteiden mukaisesti auttaa kaikkia, jotka ovat avun tarpeessa.

4 Teoreettinen viitekehys

4.1 Kehittämistyö

Kehittämistyöllä tarkoitetaan toimintaa, jonka tavoitteena on tutkimustulosten avulla luoda uusia tai entistä parempia palveluja, tuotantomenetelmiä tai -välineitä. Kehittämistoimintaa voidaan pitää kehittämistyö-käsitteen synonyyminä. Kehittämistoiminta tähtää uusien aineiden, tuotteiden, järjestelmien tai tuotantoprosessien aikaansaamiseen tai olemassa olevien olennaiseen parantamiseen. Kehittyminen ja kehitys ovat yksilöiden, toimintojen, asioiden ja ilmiöiden muutoksia, jotka voivat olla myös seurausta sattumasta. Niiden ei siis tarvitse välttämättä olla aktiivisen toiminnan seurausta, vaan ne voivat olla myös itsestään ja jopa passiivisesti tapahtuvia. Kehittyminen on sekä prosessi että tulos, ja sillä yleensä tarkoitetaan muutosta parempaan. Kehittäminen on myös mahdollista ilman tutkimusta, mutta tutkimus ja kehittäminen toimivat parhaimmillaan yhdessä, koska tutkimus voi tarjota perusteita toiminnalle, jolloin onnistumisen mahdollisuudet usein paranevat. (Heikkilä, Jokinen & Nurmela 2008, 21.)

Jonkin asian kehittäminen on dynaaminen, erityisiä toimenpiteitä edellyttävä, usein interaktiivinen prosessi, johon liittyvät käsitteet systemaattisuus, tehokkuus, kokemuksellisuus, refleksiivisyys ja tuloksellisuus (Anttila 2007, 11). Kehittämistyölle tyypillistä on prosessimainen etenemistapa sekä ratkaisuvaihtoehtojen ja etenemisväylien moninaisuus. Alussa asetetut tavoitteet täsmentyvät tai hämärtyvät prosessimaisen etenemisen aikana ja hanke voi myös huomaamatta ajautua sivuraiteelle. Sivuraiteen valinta voi toisaalta jossain tilanteessa olla välttämätöntä. Olennaista on, että etenemisvaihtoehtojen välillä valinnat ovat tietoisia. (Seppänen-Järvelä 2004, 19.)

Kehittämisen malleja on esitetty kehittämiskirjallisuudessa useita. Viimeisten vuosien aikana perinteisen lineaarisen, melko suoraviivaisesti suunnittelun ja toteutuksen kautta lopputulokseen tähtäävä kehittämistoiminta on saanut kilpailevia malleja rinnalleen. Näissä korostuvat aiempaa selkeämmin oppiminen, sosiaalinen ja yhteisöllinen toiminta sekä tuki ja palaute, mutta yhtä lailla mielekäs, suunniteltu, perusteltu ja hyvin kuvattu kehittämistoiminta. (Salonen 2012, 30.) Myös Anttila (2007, 13) korostaa, että kehittämishankkeita suunnitellaan ja toteutetaan hyvin monenlaisina, mutta niille on kuitenkin luonteenomaista käytännönläheisyys, innovatiivisuus, arvioitavuus ja hyödynnettävyys.

Tutkimus- ja kehittämistoiminnan painopiste siirtyy yhä enemmän kehittämissuunnitelman ja yhteiskunta odottaa, että erilaisissa organisaatioissa, työpaikoilla ja oppilaitoksissa näkyvät seuraavat käsitteet: osaaminen, luovuus, aloitteellisuus, yhteistoiminnallisuus ja innovaatiokyky. Opinnäytetöiden odotetaan yhä enemmän kohdistuvan kehittämishankkeisiin ja osoittavan tekijänsä kykyä kehittämissuunnitelman analyysiin, tulosten tuottamiseen sekä tuloksellisuuden ja hyödynnettävyyden arviointiin. (Anttila 2007, 12.) Kehittämistoiminnan tuloksena syntyy tuotos, joka sisältää uuden tiedon lisäksi muun muassa palvelun, tuotteen, oppaan, mallin, toimintatavan tai minkä tahansa sellaisen innovaation, joka on aikaisempaa parempi tai kokonaan uusi. (Salonen 2012, 25.)

Kehittämistoiminnan dokumentointi tarkoittaa sitä, että kaikki toiminnan aikana tuotetut materiaalit ja aineistot ovat lähtökohtaisesti yhtä tärkeitä, vaikka jokin aineisto tai materiaali olisikin ensisijaisessa asemassa lopullista raporttia kirjoitettaessa. Tärkeää on myös, että kehittämistoiminnan aikana tuotetaan ja käytetään hyödyksi riittävä määrä erilaisia aineistoja ja materiaaleja, sillä ne tekevät kehittämistoimintaa näkyväksi ja ymmärrettäväksi. Jos käytännön työskentelyä ei ole riittävästi dokumentoitu ja raportoitu, ei kehittämistoimintaa siis voi olla. (Salonen 2012, 25.)

IltaKioski edustaa käytännönläheistä kehittämistoimintaa, jossa yhdistyvät sosiaalinen toiminta, osaaminen, aloitteellisuus, innovatiivisuus, järjestöjen välinen yhteistyö, vapaaehtoisten hyödyntäminen ja yhteistoiminnallisuus. Myös oppiminen korostuu IltaKioskin kehittämistyös-

sä. Kehittämisen lisäksi IltaKioskiin liittyy myös tutkimus opinnäytetyöni muodossa. Opinnäytetyöni avulla tuotetaan aineistoa kehittämistoiminnan tueksi erilaisia menetelmiä hyödyntäen. Aineistojen avulla toimintaa myös tehdään näkyväksi ja ymmärrettäväksi. Tässä opinnäytetyössä käytän käsitteitä kehittämistyö, kehittämistoiminta, kehittämisprojekti, projekti ja kehittämisprosessi samaa tarkoittavina. Termeillä viitataan IltaKioskin palvelun edistämiseen ja toteuttamiseen liittyvään toimintaan.

4.2 Matalan kynnyksen palvelut

Sosiaalisen osallisuuden tärkeä osa on palveluihin pääsy. Matalan kynnyksen palveluilla pyritään saavuttamaan asiakkaita, jotka ovat jääneet palvelujärjestelmän ulkopuolelle syystä tai toisesta. Matalan kynnyksen palvelulla voidaan lisätä osallisuutta, erityisesti huono-osaisten parissa. Palveluiden tavoitteena on, että kynnys hakeutua palveluihin olisi mahdollisimman alhainen. Matalan kynnyksen palvelujen määritelmä on monimerkityksinen, mutta se voidaan määritellä esimerkiksi siten, että matalan kynnyksen palveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla on normaaleihin palveluihin verrattuna matalampi kynnys, jolloin asiakkaalta vaadittavia edellytyksiä palveluun hakeutumisessa on madallettu. Käytännössä matalan kynnyksen palveluja määrittävät toiminnan sisältö ja asiakaskunta. Toisaalta matalan kynnyksen palvelujen käsite on suhteellinen, ja niitä ei voida määritellä pelkästään absoluuttisilla kriteereillä, kuten aukioloajat, maksu tai sijainti. Kynnyksinä palveluihin voivat olla muun muassa päihteettömyys, valvonta tai pelko leimautumisesta. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1.)

Vaikka matalan kynnyksen käsite on suhteellinen ja matala kynnys voi merkitä eri palveluissa erilaisia asioita matalan kynnyksen palvelujen yleisimpiä perusominaisuuksia hahmotetaan kirjallisuudessa. Matalan kynnyksen palveluiden peruspiirteitä, periaatteita ja ominaisuuksia ovat muun muassa seuraavat: spontaani ja omaehtoinen asiointi ilman ajanvarausta, lähetettyä, palveluseteliä tai muuta sellaista edellytystä on mahdollista; aukioloajat on pidennetty ja sovitettu kohderyhmien tarpeisiin; asiointikynnystä on madallettu sijainnilla; matalan kynnyksen palvelut ovat usein maksuttomia; mahdollisuus asioida anonyymisti; päihteettömyys, asuinpaikka, kansalaisuus tai muut asiat eivät ole esteitä; matalan kynnyksen palveluissa on yleensä vähennetty tai yleensä pyritään vähentämään byrokratiaa tai siihen saa apua tai tukea; palveluissa korostetaan voimakkaammin asiakkaan arvostamista ja omaa tahtoa sekä pyritään ymmärtämään enemmän ilmiötä, jossa matalan kynnyksen palvelua tarjotaan; matalan kynnyksen palvelumallin periaatteena on vaivattomuus ja vapaus valita oman hoidon tarve eli palvelut toteutetaan asiakaslähtöisesti eli asiakkaan omilla ehdoilla; palvelumallilla tavoitellaan varhaista puuttumista ja hoidon porrastusta; matala asiointikynnys mahdollistaa ongelmien puheeksi ottamisen ja muutokseen motivoinnin ilman leimautumisen pelkoa, apua voi siis kysyä pieniinkin huoliin; matalan kynnyksen palvelujen perusajatus on mahdollisuuksien

mukaan lähentyä kohderyhmän maailmaa niin, että palvelujen saaminen on vaivatonta eikä edellytä merkittäviä elämäntavallisia muutoksia. (Leemann & Hämäläinen 2015, 4-5.)

Järjestöillä on ollut keskeinen rooli matalan kynnyksen palveluiden järjestämisessä Suomessa ja RAY on pitkään ollut näiden järjestöjen suurin rahoittaja. Matalan kynnyksen palvelut vaikiintuivat Suomeen 1990-luvulla, kun hyvinvointivaltion kriisi ja lama nostivat kolmannen sektorin asemaa yhteiskunnassa. (Matalan kynnyksen palvelut Suomessa 2015.)

IltaKioskin matalan kynnyksen piirteitä ovat maksuttomuus, palvelun sijoittuminen ilta-aikaan, palvelun sijainti, spontaanin ja omaehtoisen asioinnin mahdollisuus, mahdollisuus asioida anonymisti ja asiakaslähtöisyys. IltaKioskille voi tulla minkä tahansa asian kanssa eikä mikään pulma ole liian pieni. Palvelu sijoittuu ilta-aikaan, jolloin se sopii erityisesti niille, jotka ovat päivällä töissä tai koulussa. Siten se ei myöskään kilpaile muiden vastaavien ohjaus- ja neuvontapalveluiden kanssa, joita on päiväsaikaan tarjolla. IltaKioski sijaitsee Nuorisosäätiön kerrostalossa, jolloin varsinkin talon asukkaille palvelu on hyvin helposti tavoitettavissa. IltaKioskilla on ovisummeri, joten kuka tahansa talon ulkopuoleltakin voi palveluun haakeutua. IltaKioski on päihteetön, joten päihtyneenä palvelussa asioiminen ei onnistu, mutta muita esteitä, kuten ikä tai asuinpaikka, ei ole.

4.3 Sosiaalinen vahvistaminen

Sosiaalinen vahvistaminen on itsessään kohtuullisen laajasti käytetty käsite, jolle yhden yksiselitteisen määritelmän antaminen on haastavaa ja jopa tarpeetonta. Sosiaalista vahvistamista ja sen eri ulottuvuuksia on tähän mennessä avattu varsin vähän ja ilmaisua täsmällisesti määritteleviä ja tarkastelevia oppikirjoja ei ole tällä hetkellä olemassa. Nuorisolaki tarjoaa yhden tulokulman määrittää ja ymmärtää sosiaalista vahvistamista. Nuorisolaki (72/2006) määrittää 2 §:n 3 momentissa sosiaalisen vahvistamisen olevan sosiaalisella vahvistamisella nuorille suunnattuja toimenpiteitä elämäntaitojen parantamiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Kyseisen lain tulokulmasta sosiaalinen vahvistaminen tarkoittaa varsin kokonaisvaltaista tukemista, jonka tavoitteena on yksilön hyvinvoinnin lisääminen ja sen edistäminen. (Lundbom & Herranen 2011, 5-6.) Vaikka nuorisolaki antaa yhden määritelmän käsitteelle, niin sosiaalinen vahvistaminen ei ole ikäsidonnaista vaan sosiaalinen vahvistaminen ja vahvistuminen kiinnittyvät mahdollisuutena ihmisen koko elämänsäkuuluun (Mehtonen 2011, 16).

Sosiaalinen vahvistaminen on korvannut syrjäytymisen ehkäisyn käsitteen, koska sosiaalinen vahvistaminen ei ole syrjäytymispuheen tapaan käsitteellisesti leimaavaa. Arkipuheessa sosiaalisella vahvistamisella ymmärretään monenkaltaista ehkäisevää työtä: varhaista puuttumista, interventioita riskirajoilla, elämän nivelvaiheiden tunnistamista, korjaavia toimia, moniammatillista työtä ja erilaisten palvelujen tuottajien tarkoituksenmukaista ja asiakasläh-

töistä verkostoitumista eri-ikäisten ihmisten ja ryhmien kanssa erilaisissa yhteisöissä paremman tulevaisuuden puolesta. Sosiaalinen vahvistaminen on kokonaisvaltaista elämönhallinnan tukemista, jonka painopiste on ennalta ehkäisevässä työssä. (Mehtonen 2011, 13, 18.) Sosiaalinen vahvistaminen on kognitiivis-behavioraalista työskentelyä, jonka tavoitteena on toimintatapojen, arvojen, asenteiden ja käyttäytymismallien muuttaminen. Sosiaalinen vahvistaminen on vuorovaikutuksellinen prosessi, jossa parannetaan yksilön tai kohderyhmän sosiaalisia taitoja, yhteisöllisyyttä, toiminnallisuutta, elämäntilannetta ja asemaa. Tavoitteena on yksilön ja ryhmän saaminen toimintakykyiseksi yhteiskunnan toimijaksi vahvistamisen avulla. (Rautiainen 2011, 99-100.)

Kohdennetussa nuorisotyössä käytetään sosiaalisen vahvistamisen työmuotoja. Toiminnan kohteena ovat sellaiset nuoret, jotka tarvitsevat omaan elämäntilanteeseensa liittyvää apua ja tukea. Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksessa sosiaalisella vahvistamisella tarkoitetaan varhaista tukea ja toimenpiteitä, jotka kohdistuvat syrjäytymisvaarassa oleviin ja erityistä tukea tarvitseviin nuoriin, nuorten ryhmiin sekä riskitilanteisiin ja -alueisiin. Sosiaalinen vahvistaminen tarkoittaa, että nuorten elämönhallinnan tukemisessa on vahva ehkäisevän työn näkökulma ja sen työmuodoissa keskitytään sellaisiin alueisiin, nuorisoryhmiin ja olosuhteisiin, joissa syrjäytymisuhka on suurin. Sosiaalista vahvistamista tehdään moniammatillisesti ja toiminnassa käytetään verkostotyötä nuorten ja perheiden tukemisessa. Yhteistyötä tehdään nuorten kanssa toimivien tahojen kanssa sekä toteutetaan vapaa-ajan ryhmä- ja vertaistuki-muotoja. Erityisesti työtä kohdennetaan riskiryhmänuoriin ja maahanmuuttajiin. (Danska-Honkala & Porteri 2011, 128.)

Olemassa olevien turvaverkkojen rapautuminen ja jatkuva epävarmuus ovat luoneet tilaa ja tarvetta sosiaalisesti vahvistavalle työlle. Perinteisesti tätä työtä ovat tehneet sekä ammattilaiset että vapaaehtoiset ja etenkin kolmannella sektorilla on luotu monia vertaistuen ympärille rakentuvia toimintamalleja. Sekä ammattilaisten että vapaaehtoisten osaamisen ydintä ovat kohtaamisen, kuuntelemisen, keskustelun ja kysymisen taidot. Sosiaalisesti vahvistavan työn tekeminen ei onnistu ilman näitä taitoja. Tämän lisäksi olisi osattava nähdä ne olosuhteet ja se laajempi konteksti, jossa tehdään työtä yksilöiden ja yhteisöjen kanssa. (Lundbom & Herranen 2011, 11.) Sosiaalisen vahvistamisen viitekehys sopii motivoivaan ja vuorovaikutukselliseen asiakastyöhön nuorten asumisen tukemisessa. Asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen ja muutoksen aikaansaaminen vaatii monitasoista ja usean elämänalueen samanaikaista hahmottamista. Tämä tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa. Työskentelyn keskeinen tavoite on asiakkaan motivaation ja tahdon palauttaminen siten, että hänen kykynsä hallita elämäänsä ja toimia yhteiskunnassa kohenee. (Rautiainen 2011, 95.)

Sosiaalinen vahvistaminen on yksi IltaKioskin toiminnan pääasiallisista tavoitteista. Tavoitteena on vahvistaa asiakkaan toiminnallisuutta, sosiaalisia taitoja ja elämäntilannetta tarjoamal-

la ohjausta, neuvontaa ja läsnäoloa. Asiakaslähtöisyys korostuu toiminnassa ja asiakas kohdataan kunnioituksella. Asiakkaalle annetaan ääni ja mahdollisuus kertoa itsestään ja omasta elämästään. Toiminnassa on vahva ehkäisevän työn näkökulma ja työtä tehdään moniammatillisesti ja järjestöjen yhteistyöllä hyödyntäen myös verkostotyötä ja palveluohjausta. IltaKioskille on suunniteltu teemailtoja ja erikoistapahtumia, jotka linkittyvät myös sosiaalisen vahvistamisen tavoitteeseen. Teemaillat ja erikoistapahtumat edustavat erityisesti yhteisöllisyyttä ja toiminnallisuutta ja ovat mainio mahdollisuus tutustua muihin palvelun asiakkaisiin. Kuten Hokkanen (2014, 75) asian muotoilee, yhteisöllisyyden kaipuu elää yksilöityneessä yhteiskunnassa. Nämä tapahtumat ovat muodollisesti vapaampia IltaKioskin palveluita, jolloin asiakas saattaa kokea IltaKioskille tulemisen helpommaksi. Tapahtumien tarkoitus on yhdistää ihmisiä, tarjota tietoa ja taitoja, lisätä IltaKioskin tunnettavuutta, madaltaa kynnystä hakeutua palveluun ja tehdä IltaKioski tutuksi kohderyhmälle.

4.4 Nuorten asunnottomuus

Vuoden 2014 lopussa Suomessa oli 7107 yksinelävää asunnotonta. Pitkäaikaisasunnottomia oli 2443 henkilöä. Asunnottomista noin 23 % oli alle 25-vuotiaita. Suhteessa väkilukuun eniten asunnottomia oli pääkaupunkiseudulla, jossa Helsingissä yksineläviä asunnottomia tuhatta asukasta kohden oli 5,6, Vantaalla 2,6 ja Espoossa 2,4. Helsingissä asunnottomia oli 3500, joista pitkäaikaisasunnottomia oli 1220 ja nuoria alle 25-vuotiaita 700. Vuoteen 2013 verrattuna nuorten asunnottomuus väheni lähes 14 %. (Asunnottomat 2014.)

Nuorten asumista määrittävät muun muassa koulutus- ja työllistymismahdollisuudet, jotka taas vaikuttavat suoraan pienten vuokra-asuntojen tarpeeseen paikkakunnalla. Nuorten asumisratkaisuja ohjaavat myös muutokset elämäntilanteessa, opinnoissa, työssä tai ihmissuhteissa sekä pienet ja vaihtelevat tulot. Pääkaupunkiseudun asuntomarkkinoiden kiristyminen ja samanaikainen työttömyyden kasvu on heijastunut nuorten mahdollisuuksiin saada kohtuuhintainen asunto. On vaarana, että etenkin pääkaupunkiseudulla kasvavalle joukolle nuoria oma vuokra-asunto voi jäädä haaveeksi työttömyyden, velkaantumisen ja katkonaisten työsuhteiden myötä. (Kilpeläinen ym. 2015, 7.) Muita nuorten asunnottomuuteen johtavia tekijöitä ovat päihdeongelmat, vuokravelat, häiriöt asunnolla ja häätö vuokra-asunnosta tai vanhempien antama häätö lapsuudenkodista (Josefsson 2007, 96).

Yleisesti ottaen nuoret ovat heikossa asemassa asuntomarkkinoilla. Olemassa on myös viitteitä siitä, että maahanmuuttajanuorten asema on asuntomarkkinoilla vielä kantaväestön nuoria heikompi. Maahanmuuttajanuoret kokevat syrjintää sekä asukasvalinnassa yksityisillä markkinoilla että työmarkkinoilla, mikä edelleen vaikeuttaa asunnonsaantia. (Kilpeläinen ym. 2015, 7.) Kostiaisen & Laakson aikaisemmassa tutkimuksessa (2012, 92) todettiin, että Helsingin

epävarma asuminen kohdistuu enemmän vieraskieliseen väestöön kuin kotimaisia kieliä puhuviin.

IltaKioskin palvelun yksi päätarkoituksista on ehkäistä nuorten asunnottomuutta ja ehkäistä asumiseen liittyvien ongelmien syntymistä ja eskaloitumista. Palvelun kohderyhmänä on pääsääntöisesti Nuorisosäätiön asunnoissa asuvat nuoret, joilla on tuen tarvetta asumiseen liittyvissä asioissa. Tarkoitus oli, että Nuorisosäätiö ohjaa IltaKioskille nuoria, jotka ovat saaneet maksukehotuksen maksamattoman vuokran johdosta (Hemanus 2015). Näille nuorille voidaan tarjota ohjausta ja neuvontaa ongelmien minimoimiseksi hyödyntäen tarpeen tullen myös verkostotyötä ja palveluohjausta.

4.5 Nuorten maksuhäiriömerkinnät

Maksuhäiriömerkintäisten määrä kasvaa jatkuvasti. Vuoden 2015 syksyllä kokonaismäärä oli 370 000 henkilöä, joka on enemmän kuin koskaan aiemmin ja vastaa 8,5 % aikuisväestöstä. Alle 25-vuotiaiden osuus on laskenut yritysten tiukentuneen luottopolitiikan johdosta ja kaikista maksuhäiriömerkintäisistä nuoria alle 25-vuotiaita on noin 11 %. Kaikissa muissa ikäryhmissä maksuhäiriöisiä on suhteellisesti nyt enemmän kuin kaksi vuotta sitten. Keskimäärin jo 13 %:lla 25-34-vuotiaista suomalaisista on maksuhäiriömerkintöjä. Saman ikäryhmän miesten osuus on jo melkein 16 % kokonaismäärästä, mikä on poikkeuksellista. (Maksuhäiriöisten henkilöiden määrä saavutti jo 370 000 rajan 2015.)

Arnett (2000, 469, 474-475) puhuu orastavasta aikuisuudesta *emerging adulthood* -aikakautena, joka sijoittuu ikävuosien 18-25 väliin. Hän mainitsee, että orastavaan aikuisuuteen kuuluu identiteetin rakentaminen ja tässä vaiheessa mahdollisuuksia eri elämänsuuntiin on useita ja tulevaisuuden suunnitelmia ei ole varmuudella päätetty tai valittu. Hänen mukaansa tähän ikäkauteen liittyy myös riskikäyttäytymistä, joka voidaan osittain ymmärtää identiteetin rakentamisena ja myös elämyshakuisuutena ennen rajoittavan ja vastuullisen aikuisuuden alkamista. Myös Lehtinen ja Leskinen puhuvat tutkimuksessaan (2005) orastavasta aikuisuudesta, johon kuuluvat sekä lapsuudenkodista irtautuminen että taloudellinen itsenäistyminen, jotka molemmat edellyttävät vastuun ottamista itsestä ja itsenäisistä päätöksistä. Orastava nuoruus on mahdollinen lähinnä vauraissa teollistuneissa länsimaissa. Aikuistuvien nuorten kulutus, luotonkäyttö, maksuongelmat ja velkaantuminen ilmentävät itsenäistymiseen liittyvää taloudellista irtiottoa lapsuudenkodista sekä ongelmatilanteissa ilmenevää riippuvuutta vanhempien ja muiden läheisten, varsinkin kaveripiirin avusta ja tuesta. Tutkimuksesta ilmenee, että ystävät voivat toimia myös talousongelmien vaikuttimina. (Lehtinen & Leskinen 2005, 92-93.)

Alle kolmikymppisen nuoren ylivelkaantuminen on vakava asia, koska sillä on vaikutus moniin keskeisiin elämäntapahtumiin, kuten kodin hankintaan, parisuhteeseen perheperustamiseen, opiskeluun ja työelämään sijoittumiseen (Mattila 2005, 112). Vuokra-asunnon saaminen vaikeutuu merkittävästi ja erityisen vaikeaa vuokra-asunnon saaminen on silloin, kun merkinnät koskevat vuokra-asumiseen liittyviä maksuhäiriöitä. Myös monet yritykset tarkistavat mahdollisten asiakkaidensa luottotiedot ennen kuin tekevät heidän kanssaan sopimuksia. Muun muassa seuraavissa sopimuksissa luottotiedot tarkistetaan: pankki- ja opintolaina, pikavipit, osamaksu- ja etäkauppa, pankki- ja luottokortin myöntäminen, matkapuhelin- ja internetliittymät sekä vakuutukset. Maksuhäiriömerkinnällä voi olla vaikutusta myös työsaantiin, joissain tapauksissa työnantajalla on oikeus tarkastaa työnhakijan luottotiedot. (Maksuhäiriömerkintä ja sen vaikutukset 2015.)

Nuoruus on ongelmallista myös velkatilanteen ratkaisemisen kannalta, koska velkaongelman selvittämistä rajoittaa kokemuksen puute. Usein myös tulot ovat pienet ja vaihtelevat, omaisuutta ei ole ja tulevia elämäntilanteita ja olosuhteita on vaikea ennustaa, jolloin velkoja on vaikea järjestellä. Velanmaksukyvyyn arvioimista vaikeuttavat myös muun muassa päätoiminen opiskelu, äitiys- ja vanhempainlomat sekä määräaikaiset työsuhteet, joita ehkä työttömyysjaksot rytmittävät. Velkojen ottaminen käy nopeasti ja helposti, mutta niiden järjestelemisen vaatii paljon aikaa, työtä ja sitoutumista. (Mattila 2005, 112, 114-115.)

IltaKioski pyrkii matalan kynnyksen palvelullaan ennalta ehkäisemään nuorten elämönhallintaan liittyvien ongelmien syntymistä ja kasautumista. Nuoret voivat tulla IltaKioskille kertomaan talousongelmistaan, jolloin voidaan yhdessä katsastaa tilanne ja miettiä ratkaisuja. IltaKioski voi motivoida ja kannustaa nuorta hänen asioidensa selvittämisessä tarjoten tukea ja apua sekä tarvittaessa palveluohjausta. IltaKioskilla tiedostetaan nuoreen ikään sijoittuva riskikäyttäytymisen mahdollisuus ja elämishakuisuus (Arnett 2000, 474). Tällöin saatetaan tehdä lyhytnäköisiä valintoja, joilla on ikäviä seurauksia. Pyrkimys on saada nuoret puhumaan ongelmistaan IltaKioskilla, jotta niille voitaisiin yhdessä tehdä jotain.

5 Menetelmät ja aineisto

5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjeistämistä ja tai järjestämistä. Se voi alasta riippuen olla esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, ohjeistus tai opastus, kuten perehdyttämispas tai turvallisuusohjeistus. Se voi myös olla jonkin tapahtuman toteuttaminen. Toteutustapana voi olla kohderyhmän mukaan kirja, kansio, vihko, opas tai johonkin tilaan järjestetty näyttely tai tapahtuma. Ammattikorkeakoulun toiminnallisessa opinnäytetyössä on tär-

keää, että siinä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. Opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen, käytännönläheinen, tutkimuksellisella asenteella toteutettu ja riittävällä tasolla osoittaa alan tietojen ja taitojen hallintaa. Opinnäytetyö on sekä ammatillisen että persoonallisen kasvun väline ja kertoo lukijalle ammatillisesta osaamisesta. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 9-10, 65.) Tämä opinnäytetyö on syntynyt työelämän tarpeesta ja on erittäin käytännönläheinen ja sisältää tutkimuksellisen otteen. Luonteeltaan opinnäytetyöni on toiminnallinen ja tyypiltään kehittämistyö, jossa hyödynnetään prosessiarviointia. Opinnäytetyön avulla kuvataan, arvioidaan ja analysoidaan kehittämistyötä. Pyrkimys on kehittää uutta palvelua IltaKioskia. Toiminnallisuus on toteutunut lähes viikoittaisen päivystyksen muodossa. Poikkeuksena pyhäpäivät, jolloin palvelu on kiinni. Päivystin IltaKioskilla torstaisin kahdentoista viikon ajan kolme tuntia kerrallaan, eli yhteensä 36 tuntia. Päivystykseen on kuulunut asiakkaiden kanssa toimimista ja muiden toimijoiden kanssa palvelun ylläpitoa, sisällön ja markkinoinnin suunnittelemista ja kehittämistä. Lisäksi olen osallistunut suunnittelupalaveriin, vapaaehtoisten koulutusiltaan ja Avoimien ovien -tapahtumaan.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä kehittämisen työskentelyvaiheet etenevät kohti tuotosta toimijoiden kanssa dialogisessa, esimerkiksi opiskelija - työyhteisö, tai dialogisessa, kuten opiskelija - työyhteisö - asiakkaat, vuorovaikutussuhteessa. Tämä merkitsee keskustelua, arviointia, toiminnan uudelleen suuntausta, vertaistukea sekä palautteen antoa ja ottoa. (Salonen 2012, 26.) Tämä opinnäytetyö on toteutettu tiiviissä vuorovaikutussuhteessa työelämän kanssa. Kehittämistoiminnan aikana on käyty lukuisia keskusteluja ja tilannekatsauksia, joissa ollaan arvioitu kehittämistoiminnan sen hetkistä tilaa. Prosessi on ollut mielekäs jakaa muiden palvelun kehittämismyönteisten toimijoiden kanssa. Kuvailisin prosessia myös ajoittain dialogiseksi, jolloin asiakkaat ovat osallistuneet jollain tavoin kehittämisen työstämiseen.

Tässä opinnäytetyössä on viitteitä myös toimintatutkimuksesta. Toimintatutkimuksessa pyritään asiantilojen muutokseen. Sille ei riitä toteaminen, sillä lähestymistapaan kytkeytyy muutos tai kehittäminen ja niiden läpivieminen. Toimintatutkimuksessa tutkija on usein tutkimuskohteen jäsen. Toimintatutkimus vaatii tutkijalta enemmän tietoa ja perehtymistä itse ilmiöön kuin perinteinen tutkimus. (Kananen 2012, 37-38.) Tässä opinnäytetyössä olen tutkimuskohteen jäsen eli yksi aktiivinen toimija palvelussa ja opinnäytetyön avulla pyrin kehittämään palvelua, joten näiltä osin opinnäytetyö muistuttaa toimintatutkimusta. Tässä opinnäytetyössä ei kuitenkaan ole toimintatutkimukselle tyypillistä syklistä prosessia (Anttila 2007, 136). Toimintatutkimuksessa tutkijan pitää löytää keinot määritellyn ongelman poistamiseen ja mittarit muutoksen toteamiseen. Toimenpidesuosituksia testataan myös käytännössä eli tapahtuu niin sanottu interventio. (Kananen 2012, 38.) Tässä opinnäytetyössä keskitytään käytännön arviointiin eli toimintatutkimukseen verrattuna jäädään toteavalle tai suositusten tasolle, jolloin muutosta edeltävä sykli ei toteudu (Kananen 2012, 39). Tässä opinnäytetyössä paneudutaan palvelun arviointiin, jolloin se muistuttaa kehittämistutkimusta, jossa kohteena

ovat toimintatutkimusta enemmän ei-sosiaaliset ilmiöt, kuten tuotteet, palvelut ja prosessit, mutta toisin kuin kehittämistutkimukseen kuuluu, tämä opinnäytetyö on toiminnallinen ja suhteeni palveluun on tiiviimpi (Kananen 2012, 41). Tässä opinnäytetyössä on viitteitä molemmista, toiminta- ja kehittämistutkimuksesta. Tämän opinnäytetyön voidaan ajatella olevan toiminnallinen kehittämistyön prosessiarviointi.

Tiedonhankintamenetelmillä kerätään kehittämistoimintaa palveleva aineisto ja materiaali. Näitä ovat perinteiset kyselyt, kuten lomakkeet ja sähköposti, haastattelut ja kehittämispäiväkirjan kirjoittaminen. Lisäksi havainnointi on hyvä tapa tuottaa kehittämistoimintaa palvelevaa materiaalia muistiinpanoin ja kuvin, jolloin kehittämistoiminta on lähellä etnografista työtettä ja tutkimusta. (Salonen 2012, 25.) Tässä opinnäytetyössä käytän prosessiarviointisani useita tiedonhankintamenetelmiä: havainnointia, kyselyä asiakkaille, sähköpostikyselyä toimijoille ja kehittämispäiväkirjaa. Valitsin tutkimusmenetelmäksi pääosin laadullisia menetelmiä, koska kvalitatiivinen tutkimus soveltuu parhaiten käytettäväksi silloin, kun ilmiöstä ei ole tietoa, teorioita tai tutkimusta, halutaan saada ilmiöstä syvälinen näkemys, luodaan uusia teorioita ja hypoteeseja, käytetään triangulaatiota eli niin sanottua mixed-tutkimusstrategiaa ja kun halutaan saada ilmiöstä hyvä kuvaus (Kananen 2012, 29). IltaKioski on uusi palvelu ja ilmiö, joten ennakkotietoa tai -tutkimusta asiasta ei ole olemassa. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen ja mielekkään tulkinnan antaminen (Kananen 2012, 29). Aineiston määrää tärkeämpi on laatu. Laadun kriteeri on aineiston monipuolisuus ja se, miten hyvin se vastaa kohderyhmän tarpeisiin ja toiminnallisen opinnäytetyösi sisällöllisiin tavoitteisiin. (Vilka & Airaksinen 2004, 64.) Opinnäytetyön sisällöstä ja tavoitteista on sovittu vuoden 2015 lopulla erinäisissä Iltakioskin palaverissa ja lopputulos on muokkaantunut matkan varrella tiiviissä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa, käytännön läheisesti ja työelämää palvelevan. Tarkoitus ei ole tuottaa yleistettävissä olevaa tietoa vaan tietoa palvelun kehittämisen tueksi.

Toiminnallisen opinnäytetyön raportti on teksti, josta selviää mitä, miksi ja miten olet tehnyt, millainen työprosessisi on ollut sekä millaisiin johtopäätöksiin ja tuloksiin olet päätenyt. Raportista ilmenee myös, miten omaa prosessiasi, tuotostasi ja oppimistasi arvioit. Lukija voi raportin perusteella päätellä opinnäytetyön onnistumista. Toiminnallisiin opinnäytetöihin kuuluu raportin lisäksi itse produkti eli tuotos, joka on usein kirjallinen ja jolta vaaditaan toisenlaisia tekstuaalisia ominaisuuksia kuin opinnäytetyöraportilta: produktin tekstissä puhuttelet sen kohde- ja käyttäjäryhmää. (Vilka & Airaksinen 2004, 65.) Tässä opinnäytetyössä raportoin toiminnallisuuden toteutumisesta koko opinnäytetyöprosessin ajalta. Kerron Iltakioskin palvelun suunnittelusta ja kuvailen päivitysiltojen sisältöä suurpiirteisesti. Raportissa en puhuttele ketään nimillä ja kunnioitan henkilöiden yksityisyyttä puhuen heistä tunnistamattomasti.

5.2 Prosessievaluaatio

Jokaiseen kehittämisprojektiin olisi tärkeätä kuulua seuranta ja arviointia, sillä palaute on olennainen osa tietoista ja muutoshaluista toimintaa. Erityisen olennaista arviointi on projekteissa, joissa luodaan uutta, kuten palvelukonseptia. Arvioinnin lähestymistapoja voidaan luokitella lukuisilla tavoilla, mutta karkea jako tilivelvollisuus-, tiedon tuottamis-, ja kehittämisevaluaatioon on varsin toimiva. Tilivelvollisuudella tarkoitetaan projektin hyvyyden punta-roimista saavutettujen tulosten perusteella, arviointitutkimus usein täyttää tiedon tuottamisen tehtävää ja kehittämisevaluaatiolla pyritään toiminnan edistämiseen. Kehittämisevaluaation ja prosessiarvioinnin sisällöt vastaavat käytännössä toisiaan. (Seppänen-Järvelä 2004, 19, 22.) Tässä opinnäytetyössä arvioidaan kehittämistoimintaa prosessiarvioinnin avulla kehittämisevaluaation näkökulmasta. Robsonin (2001, 80) mukaan toiminnassa olevan projektin arviointi voi rajoittua vain sen toimintaprosessien seurantaan tai sen vaikutusten tutkimiseen. IltaKioski on käynnissä oleva palvelu, joten tässä opinnäytetyössä käytännön arvioinnissa yhdistyvät prosessi- ja vaikutusnäkökulma. Opinnäytetyöni tarkoitus oli tuottaa tietoa, jonka avulla voidaan kehittää ja edistää IltaKioskin palvelua.

Prosessievaluaatio on proseduraalista perspektiiviä tarjoava vaihtoehtoinen tutkimusparadigma, joka merkitsee sellaista pragmaattista, monimenetelmällistä lähestymistapaa, joka pyrkii välttämään sekä empiirisen, mitattavan käytännön että tulkinnallisen lähestymistavan rajoituksia (Anttila 2007, 110). Prosessiarvioinnissa ollaan ennen kaikkea kiinnostuneita kehittämisen toteuttamisesta ja sen tukemisesta antamalla palautetta kehittämistoiminnan toteutuksesta. Prosessiarvioinnissa seurantatiedon, palautteen ja reflektion pohjalta tehdään johtopäätöksiä, joilla kehittämistoimintaa ohjataan kohti tavoitteena olevaa visiota. Kysymys on toiminnasta kerätyn palautetiedon oppivasta hyödyntämisestä. (Seppänen-Järvelä 2004, 16, 25, 31.) Prosessievaluaatio sopii tässä opinnäytetyössä käytettäväksi, koska IltaKioski on uusi palvelu, jota kehitetään yhä ja kaikki toimijat ovat hyvin kehittämismyönteisiä.

Arviointi on perimmiltään tiedon keräämistä ja analysoimista kehittymisen kannalta merkityksellisistä asioista. Työtä helpottamaan tulee laatia arviointikysymykset. (Arvioinnin suunnitelu 2015.) Valitut arviointikysymykset määrittävät arviointikohteet ja johdattavat siihen, mitä tietoa kerätään (Seppänen-Järvelä 2004, 30). Prosessiarviointiin liittyviä kysymyksiä ei tarvitse välttämättä määritellä ennakolta tarkasti, vaan kysymykset täsmentyvät kvalitatiivisen aineiston keräämisprosessin aikana (Robson 2001, 156). Tässä opinnäytetyössä prosessiarvioinnin tarkoituksena on selvittää, mitä vaikutuksia IltaKioskin palvelulla on siihen osallistuneisiin asiakkaisiin. Kehittämistyön alussa tarkoitus oli suunnata arviointikysymys palvelun ja asiakkaan suhteeseen vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden näkökulmasta. Tällöin kyseessä olisi ollut tilivelvollisuuden näkökulma. Mutta kuten Seppänen-Järvelä (2004, 28-29) tuo ilmi, kysymyksiä voi tulla esiin projektin jo ollessa käynnissä ja toisaalta joitakin kysymyksiä joutu-

taan hylkäämään. Tuloksellisuusnäkökulman sijaan fokus siirtyi vaikuttavuuteen, jonka lisäksi ensisijaiseksi näkökulmaksi tuli kehittäminen. Tärkein kysymys, mihin tällä arvioinnilla haetaan vastausta on: Miten palvelua voidaan kehittää?

Evaluaatiokirjallisuudessa jaotellaan kaksi erilaista arvioinnin ulottuvuutta, summatiivinen ja formatiivinen arviointi. Formatiivisella viitataan sellaiseen arviointiin, joka kohdistuu kehittämisen toteuttamiseen eli siihen, miten projektia on tehty ja miten sen toimintaa voidaan parantaa ja kehittää. Prosessiarviointi on luonteeltaan siis formatiivista. Summatiivinen arviointi kohdistuu vahvasti lopputuloksiin ja vaikuttavuuteen. Se osoittaa, mitä projektilla on saavutettu. Formatiivinen ja summatiivinen ulottuvuus ovat toisiaan täydentäviä eivät poisulkevia. (Seppänen-Järvelä 2004, 19; Robson 2001, 80-81.) Tässä opinnäytetyössä arviointi on luonteeltaan formatiivista, mutta jotkut aineistot tuottavat vastauksia myös summatiivisen näkökulman kannalta. Suurin hyöty formatiivisesta arvioinnista saadaan silloin, kun palvelu on varhaisessa vakiintumattomassa vaiheessaan (Robson 2001, 105). Prosessiarviointini kohdistuu Iltakioskin palvelun kehityksen varhaiseen vaiheeseen.

Evaluaation käsitteiden sisällöstä ei vallitse yksimielisyyttä ja prosessiarvioinnin toteuttamiseen ei ole olemassa yhtä oikeaa tapaa. Kehittämisprojektin evaluaatiossa ei ole tärkeitä, edustaako se puhtaasti jotain lähestymistapaa, vaan olennaista on, että arvioinnilla pystytään vastaamaan kyseisen projektin kannalta merkittäviin kysymyksiin. Arvioinnissa on järkevää toimia ”pieni on kaunista”-periaatteella ja tehdä prosessiarviointikin rajatusti ja hallitusti: kerätä tietoa valituista kohteista ja kiinnittää erityinen huomio tiedon hyödyntämiseen. Arviointiin vaikuttavat moninaiset intressit, toimintaympäristön luonne sekä resurssit, kuten aika, raha ja osaaminen. (Seppänen-Järvelä 2004, 23, 25.) Tässä opinnäytetyössä arvioidaan palvelun vaikutusta siihen osallistuneisiin asiakkaisiin ja tärkein kysymys koskee palvelun kehittämistä. Arviointi on osa toiminnallista opinnäytetyötäni, ja käytännölliselle arvioinnille tyypillisesti resurssit ovat rajalliset, arviointi käsittää lyhyen ajanjakson ja arvioijia on vain yksi eli minä (Robson 2001, 18). On kuitenkin hyvä muistaa, ettei käytännön arvioinnissa pyritäkään tieteelliseen validiteettiin ja reliabiliteettiin vaan erityisesti tiedon hyödyntämiseen (Seppänen-Järvelä 2004, 25, 43).

Prosessiarvioinnissa tärkeitä on kiinnittää katse kohderyhmää koskeviin huomioihin. Projektin aikana olisi tärkeää seurata asioita, kuten kohdistuuko interventio sille kohderyhmälle, jolle oli tarkoituskin, kuinka voisimme paremmin tavoittaa oikean kohderyhmän ja kuinka he kokevat intervention. (Seppänen-Järvelä 2004, 33.) Tässä opinnäytetyössä kiinnitetään erityisesti huomio siihen, miten palvelu vaikuttaa siihen osallistuneisiin asiakkaisiin, mutta huomiota kiinnitetään myös kohderyhmän saavuttamiseen. On hyvä, jos käytettävä tieto tulee monipuolisesti eri lähteistä. Erilaisia lähteitä tiedon kokoamiseksi ovat muun muassa muistelut, reflektiot, haastattelut, lomakekyselyt, havainnointi, kustannusten seuranta, numeerinen tieto

esimerkiksi osallistujamääristä, dokumentit, lehtileike ja päiväkirja. (Seppänen-Järvelä 2004, 43.) Hyödynnän käytännön arvioinnissani eri lähteitä ja kerään aineistoa eri menetelmillä, jolloin puhutaan menetelmätriangulaatiosta, joka tarkoittaa useiden menetelmien käyttöä (Kananen 2012, 180). Tiedonkeruussa käytin menetelminä havainnointia, kyselyä asiakkaille sekä sähköpostikyselyä toimijoille.

Prosessiarviointi voi olla ulkopuolisen toimijan tukemaa tai sisäistä. Usein projekti on osa organisaation tai työyhteisön oman työn kehittämistä eikä sillä ole ulkopuolista tutkimus- tai arviointitukea. Usein systemaattinen ja hyvin toteutettu itsearviointi ovat erittäin riittävä evaluaation muoto kehittämisprojektille. (Seppänen-Järvelä 2004, 26.) Tässä opinnäytetyössä hyödynnetään sisäistä itsearviointia. Kehittämistyö on kokeiluluonteinen eikä sillä ole ulkopuolista rahoitusta, joka usein mahdollistaa ulkopuolisen arvioijan. Riippumatta siitä, onko projektilla ulkopuolista arvioitsijaa, tärkeätä on laatia evaluaatiosuunnitelma. Se, mitä arvioinnilta odotetaan vaikuttaa siihen, miten arviointi tehdään ja millaista tietoa kerätään eli erilaisiin arviointitarpeisiin vastataan eri tavoin. (Seppänen-Järvelä 2004, 26-27.) Vuoden 2015 marraskuussa sovin opinnäytetyön sisällöstä IltaKioskin toimijoiden kanssa. Tammikuussa 2016 lähetin opinnäytetyösuunnitelman ohjaajalleni. Maaliskuussa 2016 tähän suunnitelmaan tuli muutoksia, kun päädyimme siihen, ettei määrällistä aineistoa saada tarpeeksi kokoon. Ohjaustapaamisessa luonnostelimme arvioinnin uutta suunnitelmaa ohjaavan opettajani kanssa. Maaliskuussa esittelin uuden suunnitelman ohjaajalleni sekä IltaKioskin toimijoille.

5.2.1 Havainnointi

Valitsin yhdeksi aineistonkeruumenetelmäksi havainnoinnin, koska halusin saada käsityksen uuden matalan kynnyksen palvelun sisällöstä ja sen suhteesta asiakkaisiin. Havainnointi on myös hyvä tapa tuottaa kehittämistoimintaa palvelevaa materiaalia (Salonen 2012, 25). Observointia eli havainnointia voidaan pitää kaiken tieteellisen työskentelyn perusedellytyksenä ja myös erinomaisena välineenä kehittämishankkeiden käytännöntapahtumien tutkivaan otteeseen. Se soveltuu kaikenlaisen tutkimusaineiston kokoamiseen, sekä kielelliseen että ei-kielelliseen, kvalitatiiviseen ja kvantitatiiviseen materiaaliin. Observointia on kahta päälajia, osallistuvaa ja suoraa havainnointia. Lisäksi kumpikin voidaan jakaa ennakolta strukturoituun eli jäseneltyyn sekä ennakolta jäsentämättömään tapaan koota havainnointiaineisto. (Anttila 2007, 118.)

Havainnoinnin merkittävin anti käytännön arvioinnille on, että se auttaa selvittämään, mistä projektissa on kysymys ja kuinka se toimii. Tällöin pitää havainnoida strukturoimattomalla lähestymistavalla. (Robson 2011, 146.) Tässä opinnäytetyössä käytin pääasiassa osallistuvaa strukturoimatonta havainnointia, varsinkin palvelun alussa, jolloin toiminta oli uutta eikä enakkotilanteita tai -tietoa tutkittavasta ilmiöstä ollut olemassa. Strukturoimattomassa ha-

vainnoinnissa tutkija voi antaa tutkimustilanteen ohjata kiinteästi havaintojaan ja kysymyksiin eli mennä tilanteen mukana. Strukturoidussa havainnoinnissa tutkija voi noudattaa tarkasti ja systemaattisesti etukäteen laadittua havainnointisuunnitelmaa. (Eskola & Suojärvi 2008, 101-102.) IltaKioskin päivystyskertojen kerääntyessä havainnoin enemmän ajan kanssa hahmottuneiden arviointikysymysten pohjalta. Kiinnitin huomioni palvelun kehittämiseen ja palvelun vaikutuksiin suhteessa asiakkaisiin, jolloin lähenin strukturoitua havainnointia. Eskolan & Suojärven mukaan (2008, 102) jäsenelty ja ennalta jäsentämätön tapa koota aineistoa eivät yleensä esiinny puhtaina, vaan tiettyinä sekoituksena.

Osallistuva observointi tarkoittaa sitä, että tutkija on fyysisesti läsnä tutkimuskohteessaan. Hän on mukana asianomaisessa sosiaalisessa ja kulttuurisessa ilmastossa ja käyttää monia eri keinoja aineiston kokoamisessa. Hän haastattelee, osallistuu toimintaan itse sekä havainnoi muita, mutta lisäksi harjoittaa myös itsensä ja toimiensa havainnointia. Omien muistiinpanojen lisäksi hän kokoaa dokumentteja sekä käyttää havainnoinnissa apuna kameraa, nauhuria tai videota. Tutkija merkitsee muistiin, mitä hän havaitsee, ilman seulontaa omien arvoasetelmiensa kautta. Osallistuvan havainnoinnin aikana tapahtuvassa kommunikoinnissa on kysymys myös non-verbaalisesta kommunikoinnista, kuten eleiden, ilmeiden, liikkeiden, haju- ja mahdollisesti myös kosketuksen avulla tapahtuvasta kommunikoinnista. (Anttila 2007, 128-129.) Opinnäytetyössäni kerään aineistoa osallistuvan havainnoinnin keinoin. Havaintojen kokoamisessa hyödynnän myös kameraa ja erityisesti tutkimuspäiväkirjaa, joka on havainnoinnissa peruslähtökohta (Kananen 2012, 97). Kirjasin havaintojani mahdollisimman tarkasti ylös kahdeksan viikon ajan viikoittaisen päivystyksen yhteydessä IltaKioskilla.

Osallistuva havainnointi voi olla aktiivista tai passiivista. Aktiivisessa osallistuvassa havainnoinnissa tutkija vaikuttaa aktiivisesti läsnäolollaan tutkimaansa ilmiöön. Hän voi esimerkiksi järjestellä tietyllä tavalla erilaisten ryhmien toimintaa. Passiivisessa osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on mukana yhtenä samanlaisena muiden kanssa, mutta ei mitenkään vaikuta tilanteen kulkuun. Kummassakin tapauksessa tutkijan on kyettävä erittelemään oma roolinsa ja sen mahdollinen vaikutus tilanteeseen ja raportoimaan siitä, jotta hän pystyy arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta. (Anttila 2007, 128.) Tässä opinnäytetyössä on käytetty sekä aktiivista että passiivista osallistuvaa havainnointia. Välillä olen ollut toiminnassa aktiivisessa roolissa, jolloin vaikutin enemmän tapahtumiin, välillä taas olen ollut tilanteessa mukana, mutta en vaikuttanut tapahtumiin vaan omaan passiiviseen rooliin. Robsonin (2001, 146) mukaan erityisesti prosessien arvioinnissa arvioijan voi olla erittäin tärkeää osallistua toimintaan ja saada siihen tuntumaa yksinkertaisesti pitämällä silmät ja korvat auki.

Havainnot voivat kohdistua tapahtumiin, fyysisiin kohteisiin ja käyttäytymiseen. Havainnot kertovat mitä ihmiset tekevät, miltä asiat näyttävät ja tuntuvat ja se eroaa siitä, mitä ihmiset niiden sanovat olevan. Havaintojen teko ei kohdistu pelkästään verbaaliin asioiden ilmai-

suun, vaan siihen myös lasketaan mukaan body language eli eleet, ilmeet, asennot, liikehdintä jne. (Anttila 2007, 118.) Koska käytin menetelmänä strukturoimatonta havainnointia, kiinnitin huomioni laajasti erilaisiin asioihin, kuten ihmisten eleisiin, ilmeisiin, tapaan puhua ja käyttää tilaa. Aineistoa kerääntyi kahdeksan viikon aikana paljon.

Kaiken kaikkiaan havainnointi on hyvin subjektiivista, inhimillistä toimintaa. Havainnoitsija vaikuttaa itse havainnoitavaan ilmiöön ja havainnoinnin aikana sen toimintaan. Havainnoitsija havainnoi valikoivasti ja kaikkea ei ehkä huomata tai edes nähdä. Subjektiivisuus on ehdottomasti myös rikkaus, joka aika hyvin kuvaa arkielämänkin monivivahteisuutta ja tulkintojen runsautta. (Eskola & Suoranta 2008, 102.) Tiedostan, että Iltakioskin toimijana vaikutin havainnointitilanteeseen ja asiakkaiden käyttäytymiseen. Aktiivisena toimijana tarkoitukseni oli olla vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, joten väistämättäkin vaikutin osaltani käytyihin keskusteluihin ja mahdollisesti myös heidän puheisiinsa. Vältin kuitenkin tarkoituksenmukaista johdattelemista.

Peruslähtökohta havainnoinnissa on tutkimuspäiväkirja, johon kirjataan ilmiötä koskevat havainnot tutkimusjakson aikana. Havainnot tulisi kirjoittaa mahdollisimman tarkasti ylös ja suorittaa jatkuvaa aineiston analyysia (Kananen 2012, 97). Pidin tutkimuspäiväkirjaa koko opinnäytetyöprosessin ajan ja kirjasin ylös merkintöjä päivystäessäni Iltakioskillä. Keräsin havainnoinnin avulla aineistoa analyysia varten kahdeksan viikon ajan eli yhteensä 24 tuntia. Palasin aineistoon usein ja suoritin jatkuvaa aineiston analyysia.

5.2.2 Sähköpostikysely

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuskäytäntöjä käytetään hieman väljemmässä merkityksessä kuin tutkimuksellisissa opinnäytetöissä, vaikka keinot tiedon keräämiseen ovat samat. Määrällisessä tutkimusmenetelmässä aineiston keräämisen voi toteuttaa kohteesta riippuen postitse, sähköpostitse, puhelimitse tai paikalla. Toiminnallisissa opinnäytetöissä riittää usein niin sanottu suuntaa antava tieto. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 57-58.) Käytin opinnäytetyössäni sähköpostikyselyä yhtenä aineistonkeruumenetelmänä. Kyselylomakkeen avulla pyrin samaan vastauksia arviointikysymyksiin hyödyntäen Iltakioskin toimijoiden kokemuksia ja näkemyksiä suhteessa palveluun. Valitsin kyselylomakkeen käytettäväksi, koska kommunikoidimme toimijoiden kanssa sähköpostitse ja aihepiiri on heille tuttu. Sähköposti on myös vaivaton tapa tavoittaa vastaajat. Lisäksi menetelmä on huokea ja teknisesti helposti toteutettavissa, jos tutkija hallitsee tarvittavat ohjelmat ja tekniikan (Anttila 2007, 116). Lähetin kyselylomakkeen toimijoille sähköpostin liitetiedostona.

Kysymystyypeiksi valitsin avoimet kysymykset, koska sen etuna on, että kaikki mahdolliset vaihtoehdot tulevat esille (Kananen 2012, 125). Avoimet kysymykset ovat laadullisia kysymyk-

siä ilman vastausvaihtoehtoa, jolloin vastaaja voi kirjoittaa sanallisen vastauksen vapaasti (Vilkkä 2007, 62). Halusin, että vastaajat voivat kyselyssä tuoda omat näkemyksensä ja mielipiteensä esiin rajoituksetta, joten en valmiilla vastausvaihtoehdoilla halunnut rajata vastaajien palautetta. Arviointi pyritään kohdistamaan etukäteen määriteltyihin, keskeisiin kehittämishankkeen tekijöihin. Jokaisessa projektissa on omat kysymyksensä ja tiedontarpeensa, joihin ratkaisut on räätälöitävä. (Seppänen-Järvelä 2004, 25, 83.) Kyselyn avoimet kysymykset on rakennettu arviointikysymysten pohjalta. Tarkoitus on saada kehittämistoimintaa tukevaa aineistoa ja kysymyksissä on vahvasti kehittämisen näkökulma esillä. Toimijoilta saadaan kyselyn avulla mielipiteitä, huomioita ja kommentteja palveluun liittyen, jolloin heidän näkemyksiään voidaan hyödyntää IltaKioskin kehittämisessä. Kysymykset on käyty läpi Nuorten turvatalon johtajan ja työntekijän sekä ohjaavan opettajan kanssa. Kysymyksiä on muokattu toimijoiden ja ohjaavan opettajan toiveiden mukaisesti. Lopulliseen versioon kyselylomakkeesta (liite 3) sisältyi seuraavat kysymykset:

1. Kohdistuuko palvelu juuri sille kohderyhmälle, jolle oli tarkoituskin?
2. Miten voisimme paremmin tavoittaa kohderyhmän?
3. Millaisia vaikutuksia uudella palvelulla on ollut siihen osallistuneisiin asiakkaisiin?
4. Miten yhteistyö IltaKioskilla on sujunut?
5. Mitä IltaKioski on merkinnyt siihen osallistuville toimijoille a) yksilöinä? b) työyhteisönä?
6. Miten voisimme kehittää palvelua?

Esitetasin lomakkeen ennen sen lähettämistä toimijoille. Testaamisen tärkeydestä puhuu esimerkiksi Vilkkä (2007, 78), joka muun muassa mainitsee ettei kommentoiminen ole testaamista ja korostaa sitä, ettei yksi testauskerta riitä. Testasin kyselylomakkeen ohjeiden mukaisesti useammalla henkilöllä eikä palaute antanut aiheita tehdä muutoksia lomakkeeseen. Kirjoitin sähköpostikyselyyn saatteen, jossa kerroin tarvittavat tiedot tutkimuksesta ja motivoin vastaamaan. Saatteen tarkoitus on, että vastaaja voi saamansa tiedon perusteella päättää osallistumisestaan tutkimukseen. (Vilkkä 2007, 88.) Vastaajille annettiin 18 vuorokautta aikaa vastata sähköpostikyselyyn. Kyselyyn vastaamisesta voi laittaa muistutuksen tutkimukseen valikoituneille (Vilkkä 2007, 28). Lähetin toimijoille sähköpostitse muistutuksen sähköpostikyselyyn vastaamisesta noin viikko ennen viimeistä vastauspäivää.

5.2.3 Kysely

Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus luetaan empiriseen tietoteoriaan pohjautuvaan positivistiseen tiedenäkemyskseen. Sen kiinnostus kohdistuu kohteiden mitattaviin ja numeerisesti ilmaistaviin ominaisuuksiin, jolloin ideana on se, että koska kokonaisuus on osiensa summa, tieto näiden osien ominaisuuksista auttaa myös kokonaisuuden ymmärtämisessä. Määrällinen tutkimusote merkitsee sitä, että ilmiötä halutaan ja voidaan kuvata määrin, paljousin ja

numeroin. Tutkimustuloksilla saadaan tietoa siitä, missä määrin jotakin ominaisuutta on mitatuissa kohteissa tai on vertailtavissa. Määrällisen tutkimusotteen keskeinen kysymys on, kuinka määrittää ominaisuudet, jotka tulevat mitattaviksi. Mitkä tekijät ovat niitä, joiden varassa selittyy jokin ilmiö? (Anttila 2006, 233.) Toiminnallisen opinnäytetyön idea ei ole selvityksen tutkimusongelma vaan selvityksen ongelma määrittyä ideaan liittyvästä asiaongelmasta. Selvityksen asiaongelma voi olla kohderyhmän määrittäminen tai tietyn puuttuvan tiedon kerääminen toiminnallisen osuuden tueksi. Toiminnallisessa opinnäytetyössä selvityksen avulla tavoitteena on siis saada suuntaa sisällöllisiin päätöksentekoihin tuotteesta, jonka johdosta toiminnallisen opinnäytetyön selvityksellä kerätty aineisto ei ole tilastollisesti merkittävää. Niin sanottu suuntaa antava tieto usein riittää toiminnallisissa opinnäytetyöissä. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 58, 62.) Tässä opinnäytetyössä puuttuva tieto, jota kyselyllä on haettu, koskee IltaKioskin palvelun vaikuttavuutta asiakkaisiin ja tavoitteisiin yltämistä. Kysely palvelee kehittämistoimintaa eikä aineistolla pyritä tilastolliseen merkittävyyteen.

Arvioinneissa käytetään usein kyselyitä (Robson 2001, 127). Valitsin kyselyn käytettäväksi, koska arvioinnin alkuperäinen tarkoitus oli selvittää palvelun vaikuttavuutta ja tavoitteisiin pääsyä. Asiakkaille suunnattu kysely eli palautelomake auttoi vastaamaan näihin kysymyksiin. Käytännön arvioinnin fokuksen siirryttyä kehittämiseen ja arviointikysymysten täsmennyttyä asiakkaille suunnatun kyselyn lopullinen rooli oli lähinnä tuottaa tietoa laadullisen aineiston tueksi ja pitää kirjaa asiakkaista. Kysely- eli survey-tutkimuksen tarkoituksena on tietyin kriteerein saada koottua valitulta joukolta vastauksia samoihin kysymyksiin. Kyselyaineistot hankitaan erikseen tarkemmin tulkittaviksi ja analysoitaviksi. Tutkimuksen kohteena on yleensä otoksella valikoitu kohderyhmä jostakin tietystä populaatiosta. (Anttila 2007, 115.) Palautelomake oli suunnattu IltaKioskin palvelun asiakkaille ja he täyttivät lomakkeen palvelun tiloissa, jolloin heitä oli mahdollisuus avustaa lomakkeen täyttämässä ja kysymysten ymmärtämisessä esimerkiksi puutteellisen kielitaidon johdosta. Otos ei ollut suuri, mutta Robsonin mukaan (2001, 129) käytännön arvioinnissa onkin todennäköisesti kyse pienestä määrästä tutkittavia. Kyselyn hyvänä puolena voi pitää sitä, että se on sinänsä halpa toteuttaa eikä vaadi tutkijalta niin paljon aikaa kuin esimerkiksi puhelinhaastattelu ja siinä voidaan käyttää helposti vastattavia ja käsiteltäviä kysymiskohtia. Haittapuolena voidaan pitää esimerkiksi sitä, että vastaajat saattavat pitää kysymyksiä tunkeilevina, tylsinä ja vaikeina vastata. (Anttila 2007, 115-116.)

Kyselylomakkeen suunnitteluun on paneuduttava huolellisesti (Anttila 2007, 115). Kyselylomakkeen suunnittelu IltaKioskia varten alkoi marraskuussa 2015. Tuolloin suunnittelin IltaKioskin tavoitteiden pohjalta useita kysymyksiä, joiden tarkoitus oli antaa vastauksia tavoitteiden toteutumisen ja IltaKioskin vaikuttavuuden ja hyödynnettävyyden suhteen. Kysymyksiä muokattiin ja hiottiin useaan kertaan harjoitteluni aikana Nuorten turvatalon työntekijöiden kanssa. Harjoitteluni jälkeen jatkoimme kyselylomakkeen kehittämistä yhdessä sähköpostitse.

Muokkasin kyselylomaketta toiveiden mukaisesti ja palautin uusimman version takaisin arvioitavaksi. Lopullinen versio (ks. Liite 1) on nimeltään palautelomake ja se valmistui joulukuussa 2015. Palautelomake on kehitetty vahvasti työelämälähtöisesti ja sieltä tulevien toiveiden mukaisesti. Kyselylomake on aina esitettävä (Anttila 2007, 115). Palautelomake on esitetty viidellä kohderyhmään sopivalla nuorella henkilöllä. Kyselyä kommentoitiin selkeäksi ja helppolukuiseksi eikä tarpeita muutoksille ilmennyt.

Lopullinen kyselylomake kannattaa pitää niin yksinkertaisena, lyhyenä ja suoraviivaisena kuin mahdollista. Kysymysmuoto voi olla avoin tai suljettu. Avoimeen kysymykseen voi yleensä vastata kuinka haluaa. Lomakkeeseen liitetään vastaajien henkilöllisyyttä koskevia tietoja ainoastaan siinä määrin kuin niitä todellisuudessa tarvitaan vastausten analysoinnissa. (Anttila 2006, 260-261.) Palautelomake on tarkoituksellisesti rakennettu hyvin yksinkertaiseksi, selkeäksi ja lyhyeksi. Ajatuksena on, että kyselyyn saadaan näin enemmän vastaajia ja kynnys vastaamiseen olisi mahdollisimman matala. Ulkoasu on epävirallisen näköinen ja fontti on valikoitu nuorekkaaksi kohderyhmän mukaisesti. Lomakkeessa on ikään kuin kaksi osiota, joissa ensimmäisessä on vastaajaa koskevia taustakysymyksiä ja toisessa osiossa IltaKioskin palveluja koskevia kysymyksiä. Kysymykset ovat pääosin strukturoituja, mutta kyselyssä on myös avoin kysymys. Palvelun sisältöä koskevat kysymykset on muotoiltu väittämiksi, koska ajateltiin, että kyselyn kohderyhmälle on mieluisampaa ja helpompaa vastata väittämiin niin sanotusti monimutkaisemman Likert-asteikon sijaan. Väittämät voivat myös olla helpompia henkilöille, joilla ei ole vahva suomen kielen taito. Palautelomakkeet voi jättää IltaKioskista poistuessa erilliseen laatikkoon, jolloin vastaajan henkilöllisyys on paremmin suojassa.

Ensimmäisessä osiossa vastaajan taustatietoja kysytään kysymyksillä, jotka koskevat sukupuolta, ikää ja sitä, onko vastaaja Nuorisosäätiön asukas. Lisäksi kysytään aiheita, josta vastaaja halusi keskustella IltaKioskilla ja sitä, mistä vastaaja on kuullut IltaKioskin palvelusta. Vastaukset näihin kysymyksiin ovat erityisen tärkeitä myös yhteistyökumppanille Nuorisosäätiölle, joka haluaa tietoja siitä, miten heidän asukkaansa löytävät ja hyödyntävät palvelua. Toisessa osiossa esitetään neljä väittämää koskien IltaKioskin palveluja. Ensimmäinen väite ”Koin saaneeni apua asiaani.” kertoo siitä, että onko palvelusta ollut hyötyä vastaajalle. Samalla sen voi ajatella kertovan myös asiakaslähtöisyydestä ja sosiaalisen vahvistamisen sekä auttamistyön onnistumisesta. Toinen väite ”Toivoisin jatkossakin vastaavan palvelun Vuosaareen.” kertoo palvelun alueellisesta tarpeellisuudesta eli siitä, kokeeko vastaaja kyseisen palvelun hyödylliseksi itselleen Vuosaaressa. Kysymykseen kuuluu myös tarkentava kysymys, johon voi kirjata, mihin muualle toivoisi vastaavaa palvelua. Tästä tiedosta on hyötyä tulevaisuuden palveluja suunniteltaessa ja avun tarvetta kohdentaessa. Kolmas väite ”IltaKioskille oli helppo tulla.” antaa tietoa siitä, onko IltaKioski onnistunut matalan kynnyksen palvelun tavoitteessaan. Samalla se antaa tietoa siitä, täytyikö palvelun helpon saatavuuden tavoite. Neljäs väittämä ”Suositteaisin IltaKioskin palveluita myös muille.” kertoo vastaajan palveluun liitty-

västä yleiskokemuksesta, onko se ollut positiivinen/ hyödyllinen vai negatiivinen/ turha. Lopussa on avoin kysymys otsikolla ”kehitysehdotuksia/ terveisiä IltaKioskille / vapaa sana”, johon vastaaja voi jättää haluamansa viestin tai kommentin palvelulle.

Se, miten tutkimuksesta kertoo tai kirjoittaa, vaikuttaa siihen, saako tutkija tutkimukseen tutkittavia. Tutkimuksesta kertovalla informoinnilla usein määritetään kerättävän aineiston käyttömahdollisuudet ja elinikä. Tutkimusaiheesta ja aineistosta riippuen seuraavat asiat voi sisällyttää informointiin joko pääpiirteissään tai hyvin tarkasti: vastuullisen tutkijan/ tutkimusryhmän nimi ja yhteystiedot, tutkimuksen tavoite, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja aineistonkeruun toteutustapa, luottamuksella annettujen tietojen suojaaminen, tutkittavilta kerättävien tietojen käyttötarkoitus ja tutkittavia koskevat mahdolliset muut tietolähteet. Tarkistuslistan kohtien tarkkuus ja tarpeellisuus määritetään tapauskohtaisesti aineistosta ja sen luonteesta riippuen. (Kuula 2011, 101-103.) Tutkimusinformointi (liite 2) on rakennettu hyvin lyhyeksi ja selkeäksi. Kyselyitä jaetaan IltaKioskilla, jolloin palvelun toimijat, eli minä, turvatalon työntekijä tai vapaaehtoinen, voi antaa suullisesti lisäinformaatiota kyselyn tarkoituksesta ja merkityksestä ja samoin vastaaja voi halutessaan pyytää lisää tietoa suoraan IltaKioskin työntekijältä. Kyselyitä ei siis missään vaiheessa lähetetä esimerkiksi postitse, jolloin saatteessa tulisi olla kokonaisvaltaisemmin tietoa tutkimuksesta ja aineiston käytöstä.

6 Toteutus

6.1 IltaKioskin suunnittelu

Ensimmäinen kokous Helsingin Nuorten Turvatalon ja Nuorisosäätiön yhteisen kokeiluun liittyen järjestettiin lokakuun puolivälissä jolloin perustettiin työryhmä ja käytiin läpi kokeilun ajankohtaisuus, tausta ja tarpeet. Tässä vaiheessa yhteistyöstä Nuorisosäätiön kanssa oli jo alustavasti sovittu. Paikalla oli turvatalon työntekijöitä. Fokus keskustelussa oli kokeilun tavoitteissa ja haasteissa. Miten tavoitteet rajataan ja mikä on Nuorten turvatalon asema kokeilussa sekä mitkä ovat kokeilun raamit. Puhuimme myös vapaaehtoisten käyttämisestä ja roolista. Kokeilun nimestä käytiin myös keskustelua ja pohdittiin eri vaihtoehtoja. Toin kokouksessa esiin mahdollisuuden linkittää opinnäytetyöni kokeiluuni ja tämä sopi hyvin työyhteisölle. Kokouksessa päätettiin myös, että kokeilu ajoittuu vuoden 2016 tammi-toukokuulle ja pidetään torstaisin. Ensimmäisen kokouksen jälkeen kokonaisuus oli vielä epäselvä ja jäimme kukin tahollaan pohtimaan ajatuksia ja ideoita, jotka nousivat esiin. Kokousta ehkä kuvailisi parhaiten yleinen ajatusten vaihto ja orientoituminen uuteen kehittämistyöhön.

Toinen kokous pidettiin lokakuun lopussa ja mukana oli myös Punaisen Ristin tiedottaja, jolle esiteltiin kokeilun alustava idea. Kävimme kokouksessa läpi muun muassa käytännön järjeste-

lyjä, mistä saadaan tarjoilut, kalusteet, tietokoneet ja netti ja kuka ottaa mihinkin tahoon yhteyttä. Pohdimme tilan turvallisuusjärjestelyjä ja yhteistyötä paikallisen vartiointifirman kanssa. Myös kokeilun nimestä päätettiin, josta tuli IltaKioski. Suunnittelimme tiedottajan kanssa mainoksia, jotka teetettäisiin graafikolla markkinointia varten, suunnaten ne niin ammattilaisille kuin asiakkaillekin. Suunnittelimme mainosten visuaalista ilmettä ja tekstisisältöä. Ideoimme erilaisia väyliä ja mahdollisuuksia markkinointiin liittyen, hyödyntäen esimerkiksi sosiaalista mediaa. Pohdimme myös erilaisia tilastoinnin tapoja ja tarpeita, millä voimme seurata kokeilun etenemistä ja toteutumista. Päätimme vapaaehtoisten koulutuksen päivämäärän ja vapaaehtoisia lähdettiin rekrytoimaan Punaisen Ristin omasta reservistä. Puhuimme myös teemailtojen pitämisestä ja tiedon ja taidon levittämisestä nuorille myös sitä kautta.

Kolmas kokous pidettiin marraskuun alussa. Idea oli tässä vaiheessa jo hyvin hahmottunut ja suuria muutoksia ei enää tässä vaiheessa tehty lukuun ottamatta IltaKioskin aukioloaikaa, jota siirrettiin myöhemmäksi, jotta vapaaehtoiset pääsisivät paremmin paikalle. Vapaaehtoisten määräksi vakiintui neljä, itseni mukaan laskettuna. Myös vapaaehtoisten roolista sovittiin tapaamisessa. Kokouksessa päätettiin IltaKioskin avointen ovien päivästä tammikuulle, jolloin kutsuttaisiin yhteistyökumppanit tutustumaan palveluun ennen itse toiminnan alkamista. Kokouksen jälkeen kävin yhden työntekijän kanssa Vantaan sosiaali- ja kriisipäivystyksessä hakemassa heidän varastoistaan eri palvelun-tarjoajien esitteitä IltaKioskia varten. Samalla markkinoimme IltaKioskin toimintaa ja palveluja.

Neljännessä kokouksessa oli tarkoitus olla kaikki olennaisimmat toimijat mukana. Palaverissa oli Helsingin Nuorten turvatalon omien toimijoiden lisäksi Turvatalotoiminnan johtaja sekä tiedottaja. Nuorisosäätiön edustajan oli tarkoitus saapua, mutta hän olikin estynyt. Kävimme kokouksessa läpi IltaKioskiin liittyvät suunnitelmat, johon kuuluivat toimintaidea, kohderyhmä, tavoitteet, käytännönjärjestelyt, tilastointi ja opinnäytetyö. Tässä kokouksessa päätettiin, että kokeilu jatkuu koko vuoden 2016, jotta sillä olisi parempi mahdollisuus kehittää toimintaansa ja vastata palvelutarpeeseen. Kokouksessa myös päätettiin yhdessä opinnäytetyön sisällöstä ja tavoitteista, jotta ne vastaisivat työelämän tarpeita ja palvelisivat kehittämistoimintaa. Sovimme myös opinnäytetyön aikatauluista, jolloin aineisto on valmiina hyödynnettäväksi keväällä 2016. Kokouksessa sovittiin myös kokeilun käynnistämiseen liittyvistä asioista ja vastuuhenkilöistä sekä pohdimme avointen ovien kutsuvieraslistan henkilöitä ja yhteistyökumppaneita. Kokouksessa myös linjattiin, että IltaKioski on ikärajan palvelu, vaikkakin ensisijaisesti kohdennettu nuorille. Tämä johtuu siitä, että emme voi käytännössä vaikuttaa siihen, minkä ikäisiä ihmisiä palvelun piiriin hakeutuu ja periaate on kuitenkin auttaa kaikkia apua tarvitsevia.

Kokouksia järjestettiin siis loka-marraskuun aikana virallisesti neljä, joissa olin jokaisessa mukana. Muuten kokoonpanot tapaamisissa olivat vaihtelevia. Näissä kokouksissa päätettiin siis

muun muassa kokeilun nimestä, työryhmästä, sisällöstä, käytännön järjestelyistä, markkinoinnista, aikatauluista, tavoitteista ja toimijoiden rooleista, vastuista ja sitoutumisesta.

Vuoden 2015 marras-joulukuun aikana suunnittelin kyselylomakkeen tiiviissä yhteistyössä IltaKioskin työryhmän ja muiden Nuorten turvatalon työntekijöiden kanssa. Joulukuussa pidimme IltaKioskin tuleville vapaaehtoisille koulutusillan, jossa kävimme läpi kehittämistyön ideaa, taustaa, tavoitteita ja siihen liittyviä ajatuksia.

Vuoden 2016 tammikuussa pidimme avoimien ovien tapahtuman, jonka tarkoitus oli tehdä toiminta tutuksi eri verkostoille ja yhteistyökumppaneille. Samalla pääsimme itse tutustumaan alueen muihin toimijoihin ja palveluntarjoajiin. Paikalle oli kutsuttu useita toimijoita esimerkiksi Vuosaaren alueelta. Avointen ovien tilaisuus pidettiin 14.1.2016 klo 13.00-17.00 IltaKioskin tiloissa Vuosaarissa. Tammikuussa pidettiin myös toinen vapaaehtoisten koulutus-tilaisuus, jolloin saatiin uusia vapaaehtoisia mukaan toimintaan.

6.2 IltaKioskilla päivystäminen

Päivystin IltaKioskilla vuoden 2016 keväällä 21.1, 28.1, 11.2, 18.2, 25.2, 3.3, 10.3, 17.3, 31.3, 7.4, 14.4 ja 21.4 eli yhteensä 12 kertaa eli 36 tuntia kolmen kuukauden aikana. IltaKioski toimii torstaisin kello 17.00-20.00 Vuosaarissa metrolinjan vieressä Nuorisosäätiön nuorille asujille tarkoitetun kerrostalon kerhotilassa. IltaKioski sijaitsee katutasolla ja näkyy hyvin ohi käveltäessä. Ikkunoissa on mainosteipit, jotka kertovat IltaKioskin palvelusta. IltaKioskilla toimiva työyhteisö eli palvelun toimijat koostuvat kahdesta Helsingin Nuorten turvatalon itenäistymisen tuen työntekijästä, itsestäni ja vapaaehtoisringistä, johon kuuluu kuusi jäsentä. Joka viikko IltaKioskilla päivysti toinen turvatalon työntekijöistä, yksi vapaaehtoinen ja minä. Vapaaehtoiset varaavat vuoroja hyödyntäen netissä toimivaa varauskalenteria. Kerron tässä opinnäytetyössä vain suurpiirteisesti päivystyksen sisällöstä, kuten asioista, joista olemme palaverissa ja asiakkaiden kanssa puhuneet. En myöskään spesifioi asiakkaiden iäkiä tai muita henkilöön liittyviä tunnistetietoja yksityisyydensuojan kunnioittamiseksi. Edellä mainitusta syystä kuvaan asiakkaita tässä opinnäytetyössä nimillä Asiakas A ja Asiakas B. Asiakkaat täyttivät ensikäyntinsä yhteydessä tekemäni IltaKioskin kyselyn eli palautelomakkeen.

Ensimmäinen IltaKioski pidettiin 21.1.2016. Meitä oli paikalla kaksi Nuorten turvatalon työntekijää, vapaaehtoinen ja minä. Tarkoitus oli, että IltaKioskin ensimmäisillä kerroilla paikalla on molemmat turvatalon työntekijät ja jatkossa he vuorottelevat päivystysvuorojen kanssa. Tiloihin oli saatu Nuorisosäätiöltä kalusteet ja järjestelimme ja sisustimme tilaa. Asiakkaita tuli yksi, josta käytän jatkossa nimitystä Asiakas A. Tutustuimme asiakkaaseen ja kerroimme hänelle IltaKioskin palvelusta ja sen tarkoituksesta. Keskustelimme laajasti eri asioista hänen

kanssaan ja hän viettikin IltaKioskilla aikaa sulkuun asti. IltaKioski sopi tähän sosiaalisen kanssakäymiseen hyvin. Ilmapiiri oli rento ja avoin.

Toinen IltaKioski pidettiin 28.1.2016, jolloin paikalla oli itseni lisäksi vapaaehtoinen ja molemmat turvatalon työntekijöistä. Asiakkaita ei tuona päivänä ollut, joten järjestelimme paikkoja ja pidimme palaverin. Sovimme IltaKioskiin liittyvistä rutiineista ja velvollisuuksista, jotka listattiin ylös. Suunnittelimme myös markkinointia, jonka avulla IltaKioski saisi näkyvyyttä.

Kolmas IltaKioski pidettiin 11.2.2016. Edellisen viikon IltaKioski peruttiin äkillisen sairastumisen johdosta. Paikalla oli yksi turvatalon työntekijä ja vapaaehtoinen. Jatkoimme markkinointiin liittyvää ideointia ja punnitsimme erilaisia vaihtoehtoja siihen liittyen. Asiakas A tuli taas käymään ja kertoi kuulumisiaan. Keskustelimme pitkään.

Neljäs IltaKioski pidettiin 18.2.2016, jolloin paikalla oli Nuorten turvatalon johtaja ja Nuorten turvatalojen vapaaehtoisten edustaja itseni, vapaaehtoisen ja työntekijän lisäksi. Pidimme palaverin, jossa suunnittelimme jalkautumista ja markkinointia. Jalkautumista suunnittelimme läheisen kauppakeskus Columbuksen ympäristöön, jossa nuoria liikkuu paljon. Jalkautumisen avulla kertoisimme nuorille IltaKioskin palvelusta ja kannustaisimme hyödyntämään palvelua. Mahdollisesti nuorille voisi myös tarjota samalla kahvia. Uuden palvelun löytäminen vie aikansa, mutta pohdimme erilaisia väyliä ja tapoja, joilla saavuttaisimme kohderyhmän. Emme epäilleet yhtään, etteikö palvelulle olisi tarvetta.

Viides IltaKioski pidettiin 25.2.2016, jolloin paikalla oli yksi työntekijä, vapaaehtoinen ja minä. Asiakas A tuli taas käymään. Hän toi myös teetä meille. Keskustelimme jälleen pitkään eri aiheista. Ilmapiiri oli rento ja humoristinenkin. Suunnittelimme ja päivitimme myös markkinointiin ja jalkautumiseen liittyviä suunnitelmia. Otimme myös markkinointia varten valokuvia, jossa toimin kuvaajana. Lähtöä tehdessämme kello 20 jälkeen ovelle tuli nuori henkilö, joka oli kiinnostunut kysymään palvelusta. Olimme jo siivonneet paikat valmiiksi lähtöä varten ja ulkovaatteet päällä lähtöä tekemässä. Kerroimme palvelusta ja toivotimme hänet lämpimästi tervetulleeksi ensi viikolla uudelleen kun avaaamme taas.

Kuudes IltaKioski oli 3.3.2016 ja paikalla olivat vain minä ja turvatalon työntekijä vapaaehtoisen sairastuttua. Asiakas A ja kertoi kuulumisensa. Hän oli tuonut meille myös eräänlaiset koristeet. Hän halusi ottaa kuvan, jossa olemme kaikki koristeet yllämme. Hän laittoi kuvan Facebookiin Nuorten turvatalon etusivulle. Hänen ystävänsä, joka oli nähnyt tämän kuvan sosiaalisessa mediassa, saapui IltaKioskille. Kutsun häntä vastedes nimellä Asiakas B. Hän sanoi, että on aiemminkin miettinyt IltaKioskille tuloa, mutta aina unohtanut sen ajankohdan tullessa vastaan. Seurustelimme Asiakas A:n ja Asiakas B:n kanssa illan loppuun saakka ja kirjoi-

timme Mun unelmat -liitutaalulle unelmiamme. Lähtiessämme harmittelimme työntekijän kanssa sitä, ettei viime viikolla käynyt nuori henkilö ollut tullut tänään. Kaduimme sitä, että emme olleet sulkemisesta huolimatta ottaneet häntä hetkeksi puhumaan kanssamme.

Seitsemäs IltaKioski oli 10.3.2016 ja paikalla oli minä, vapaaehtoinen ja työntekijä. Paikalle tuli viime kerralla palveluun tutustumaan tullut Asiakas B. Kirjoittelimme myös kuulumisia IltaKioskin toimijoille sähköpostin muodossa. Tässä vaiheessa IltaKioskin kevään elinkaarta alkoi näyttää siltä, että en saisi tarpeeksi määrällistä aineistoa kerättyä asiakkailta tutkimustani varten. Sovimme, että kerään aineistoa IltaKioskilla työskenteleviltä henkilöiltä hyödyntäen sähköpostikyselyä.

Kahdeksas IltaKioski pidettiin 17.3.2016. Paikalla oli itseni, työntekijän ja vapaaehtoisen lisäksi Nuorten turvatalon johtaja. Kävimme jakamassa IltaKioskin mainoslehtisiä rapun asukkaiden postiluukkuihin. Näin halusimme muistuttaa heitä palvelun olemassaolosta ja rohkaista heitä käyttämään sitä. Käytävällä käveli nuori henkilö IltaKioskin oven ohi, joka suostuttelun jälkeen rohkaistui kurkkaamaan oviaukosta ja kysyi ”Mikä paikka tää oikein on?”. Hän jatkoi matkaansa, mutta sanoi ehkä myöhemmin tulevansa. Vakioasiakkaamme Asiakas A tuli taas käymään.

IltaKioskin yhdeksäs ilta oli 31.3.2016. Paikalla oli minä, turvatalon työntekijä ja vapaaehtoinen. Pohdimme paljon kohderyhmän tavoittamista ja toimia, jotka edesauttaisivat sitä. Asiakas A tuli käymään ja keskustelimme hänen kanssaan.

7.4.2016 pidettiin kymmenes IltaKioski ja toimijoita oli itseni lisäksi vapaaehtoinen ja turvatalon työntekijä. Jatkoimme keskustelua palvelun kehittämisestä ja pohdimme markkinointiin liittyviä mahdollisuuksia ja kohderyhmän tavoittamista. Pohdimme uuden palvelun haasteita löytää asiakaskunta ja omia toimintamahdollisuuksiamme suhteessa resursseihin. Asiakas B tuli IltaKioskille ja autoimme häntä palveluiden kartoittamisessa ja keskustelimme hänen kanssaan.

17.4.2016 oli yhdestoista IltaKioski, jolloin paikalla oli Helsingin turvatalon johtaja ja työntekijä, vapaaehtoinen ja minä. Ilta oli erityinen, koska tällöin pidettiin ensimmäinen teemailta. Saimme vieraan Helsingin ja uudenmaan sairaanhoitopiiristä, joka tuli kertomaan meille Mielenterveystalo.fi palvelusta, joka toimii netissä. Verkkopalvelu tarjoaa luotettavaa ja ajan tasalla olevaa tietoa mielenterveys- ja päihdeongelmista sekä alueellisista ja valtakunnallisista mielenterveys- ja päihdepalveluista (Tietoa palveluista 2015). IltaKioskille saapui myös turvatalolla harjoittelussa oleva opiskelija ja yksi nuori, jotka tulivat tutustumaan palveluun ja kuulemaan esitelmää. Esitys oli informatiivinen ja jokainen osallistuja tuntui kokevan esitel-

män hyödylliseksi. Kävimme pitkään keskustelua verkkopalvelusta ja mahdollisuuksista. Illan aikana myös asiakas A tuli käymään ja vaihdoimme kuulumiset.

21.4.2016 pidettiin kahdestoista IltaKioski, jolloin paikalla oli itseni lisäksi turvatalon työntekijä, vapaaehtoinen ja turvatalon opiskelija. Asiakas A tuli käymään ja keskustelimme hänen kanssaan. Pohdimme myös hieman IltaKioskin syyskautta ja mahdollisia muutoksia. Tämä oli itselleni kahdestoista päivystyskertta IltaKioskilla, jolloin olin päivystänyt yhteensä kolme kulkautta palvelussa. Tämä oli viimeinen päivystys, joka opinnäytetyössäni tulee esille, mutta todellisuudessa päivystän vielä toukokuussa IltaKioskin kevätkauden viimeisen päivystyskeran. Samaisena päivänä tapaamme ennen IltaKioskia Nuorten turvatalon johtajan ja itsenäistymisen työntekijöiden kanssa ja käymme läpi opinnäytetyön prosessiarvioinnin tulokset ja kehittämisehdotukset.

7 Prosessiarvioinnin tulokset ja analysointi

Tärkein tehtävä arvioijalla on ymmärtää, millaista hänen aineistonsa on. Aineisto kertoo arvioijalle jotain ja hänen tehtävänsä on ottaa selville, mitä se kertoo. (Robson 2001, 176.) Aineiston analyysin eräänä tavoitteena on löytää keskeiset ydinkategoriat, perusulottuvuudet, jotka kuvaavat tutkittavaa kohdetta (Kiviniemi 2010, 80). Analyysin tarkoitus on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Aineisto selkiytetään analyysin avulla, jolloin tutkittavasta ilmiöstä voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110.) Käytin käytännön arvioinnissani laadullisia tutkimusmenetelmiä, jotka ovat luonteeltaan tulkinnallisia. Aineiston analysointia voikin luonnehtia tutkijan henkilökohtaiseksi konstruktioksi tutkittavana olleesta ilmiöstä. (Kiviniemi 2010, 80-81.)

Perinteinen sisällönanalyysi on alun perin luonteeltaan kvantitatiivinen menetelmä, jonka tavoitteena on kuvata jonkin aineiston jakautumista luokkiin ja kategorioihin ja sillä tavoin ilmaista sisällön olemusta, mutta sillä on merkitystä myös kvalitatiivisena, tulkinnallisena analyysimenetelmänä (Anttila 2007, 120). Sisällönanalyysillä pyritään järjestämään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon ja saamaan kuvaus tutkittavasta ilmiöstä tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Pyrkimyksenä on kuvata aineiston sisältöä sanallisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 102.) Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisenä, teoriasidonnaisena tai teorialähtöisenä. Tässä opinnäytetyössä sisällönanalyysi on teoriasidonnaista, jolloin analyysissä on teoreettisia kytkentöjä, mutta se ei suoraan nouse teoriasta tai pohjaudu teoriaan. (Eskola 2010, 182.) Tässä opinnäytetyössä peilaan aineistoa arviointikysymyksiin. Pyrkimyksenä oli erottaa aineistosta olennainen arviointikysymysten kannalta ja saada vastauksia niihin. Käytin sisällönanalyysissä teemoittelua. Keräsin käytännön arvioinnissani pääasiassa laadullista aineistoa. Kvalitatiivisten aineistojen käsittelyssä on hyvä ottaa huomioon, että aineiston ana-

lyysiä pitää tehdä koko ajan (Robson 2001, 177). Suoritin aineiston analyysia koko aineistojen keruun ajan.

Ensimmäinen lähestyminen aineistoon kulkee yleensä tematisoinnin kautta (Eskola & Suoranta 2008, 174). Tematisoinnissa eli teemoittelussa aineisto pyritään ryhmittelemään teemoittain ja nostamaan tutkimusongelmaa valaisevista teemoista esiin mielenkiintoisia sitaatteja tulkittavaksi (Eskola 2010, 193). Käytännön arvioinnissa voi olla täysin riittävää tarkastella tehtävää teemojen kautta. Teemojen avulla yritetään selvittää, mitä aineisto kertoo arviointikysymysten näkökulmasta. (Robson 2001, 178.) Käytin laadullisten aineistojen analyysissä teemoittelua. Näitä aineistoja edustivat havainnointiaineisto ja sähköpostikyselyn avoimet kysymykset. Käytännön arvioinnissa on oltava tarkkana, että aineistot, kuten havainnot koskevat niitä asioita, joita oli tarkoitus arvioida. Johtopäätösten tulisi olla selkeitä ja perusteltuja eli näytetään, minkälaisiin havaintoihin ne perustuvat. (Seppänen-Järvelä 2004, 50.) Käyn ensin läpi havainnoinnin ja toimijoille suunnatun sähköpostikyselyn aineistojen analyysin tulokset ja lopuksi tulokset asiakkaille suunnatusta kyselystä.

7.1 Havainnoinnin tulokset

Aineistoa kertyi paljon havainnoinnin tuloksena. Olin kerännyt aineistoa kahdeksan viikon ajan eli yhteensä 24 tunnin ajalta. Aineisto oli mielestäni tässä vaiheessa riittävä, koska havainnointi ei tuottanut enää uutta tietoa, jolloin voidaan puhua aineiston kylläntymisestä eli saturaatiosta (Eskola & Suoranta 2008, 62). Aineiston analyysiä suoritin koko aineiston keruun ajan. Analysoin aineiston käyttäen teemoittelua. Teemat voivat olla aineistolähtöisiä tai teoriaan perustuvia. Hyvin yleisellä tasolla voidaan sanoa, että teemat tuotetaan teorialähtöisesti käytännön arvioinnissa. Teemat ovat peräisin aavistuksista, arvauksista tai hypoteeseista. (Robson 2001, 177-178.) Loin arviointikysymysten pohjalta teemat, joiden mukaisesti ryhmitelin havainnot. Jotkin havainnot saattoivat esiintyä useassa teemassa. Teemat ovat asiakkaat palvelussa ja IltaKioskin kehittäminen. Luin aineiston monta kertaa läpi ja varasin analysointiin hyvin aikaa. Siirsin aineistot tietokoneelle kerätäkseni havainnot yhteen ja jotta havaintojen ryhmittely olisi helpompaa. Analysoidessani aineistoa poimin esiin ne havainnot, jotka olivat arvioinnin kannalta olennaisia. Lähtökohta analyysissa oli saada vastauksia arviointikysymyksiin.

7.1.1 Asiakkaat palvelussa

Aineistossa oli paljon esiintymiä asiakkaat palvelussa teemaan liittyen. Aineistossa esiintyi erityisen usein merkintöjä koskien asiakkaan ilmeitä ja eleitä, kuten naurua ja hymyä. Pitkät keskustelut ja asiakkaan kuuntelu esiintyivät myös usein aineistossa. Keskustelun aiheina esiintyivät perhe, elämä, suhteet, henkilöhistoria, lapset, toiveet, tulevaisuus, suomen kieli,

uskonto, kulttuurit ja kulttuurierot, asuminen ja huolet. Toiminnallisuuteen liittyviä havaintoja esiintyi myös.

”Kirjoitimme asiakkaiden kanssa Mun unelmat -taululle unelmamme.”
(Muistiinpano.)

Ilmapiiriä asiakkaiden paikalla ollessa kuvailtiin aineistossa termeillä rento, tuttavallinen, lämmin, huoleton, humoristinen, turvallinen, avoin, iloinen, empaattinen ja solidaarinen. Ti-lankäyttö oli asiakkailla vapaata.

”Asiakas käyttää hyödykseen koko tilaa ja kulkee vapaasti.” (Muistiinpano.)

Asiakkaalle tarjottiin usein erilaisia palveluita ja tarvittaessa autettiin esimerkiksi lomakkeen täyttämässä. Vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä on kuvattu termein, kuten ystävällinen, kunnioittava, dialoginen ja arvostava.

”Ihana kun tulit!” (Toimija asiakkaalle.)

Aineistosta ilmenee, että jokainen kerran palvelussa käynyt asiakas tulee palveluun myös uudelleen ja tuloa myös suunnitellaan etukäteen.

”Nähdään ensi viikolla!” (Asiakas.)

7.1.2 Palvelun kehittäminen

IltaKioskin kehittämistä koskevaan teemaan liittyen löytyi paljon merkintöjä havainnointiaineistosta. Merkittävänä paljon aineistossa oli havaintoja käytännön kehittämistoiminnasta, kuten palaverista, toiminnan ja markkinoinnin ideoinnista, suunnittelusta ja sopimisesta. Aineistossa esiintyy usein myös käsitteet innovatiivisuus, verkostoituminen, aloitteellisuus, yhteisöllinen toiminta ja osallistava kehittäminen. Yhdessä tekeminen ja innostaminen korostuivat aineistossa.

”Kaikki ideat ovat tervetulleita!” (Toimija.)

Aineistossa nousi useamman kerran esiin asiakkaiden ja muiden ihmisten tiedon puute palvelusta ja sen sisällöstä. IltaKioskin ovella kävi useampi nuori kysymässä palvelusta ja sen tarkoituksesta.

”Mistä asioista täällä voi puhua?” (Asiakas.)

Toimijat jakoivat tietoa palvelusta ja rohkaisivat kyselijöitä. Toimijat kannustivat ovella käyneitä kyselijöitä tulemaan tutustumaan lähemmin palveluun.

”Tuu juomaan kuppi kahvia!” (Toimija ovella käyneelle nuorelle.)

Toimijoita koskevia usein esiintyviä havaintoja oli toimijoiden halu auttaa asiakkaita ja kehittää palvelua. Toimijat esiintyivät aineistossa kekseliäinä, motivoituneina ja sitoutuneina kehittämistoimintaan.

7.1.3 Yhteenveto havainnoinnista

Havainnoinnin perusteella palvelu näyttäytyy asiakkaan kannalta mieluisana ja houkuttelevana paikkana, minkä puolesta puhuu myös se asia, että jokainen kerran käynyt asiakas tulee palveluun myös uudelleen. Palvelussa voi aineiston mukaan keskustella laajasti eri aiheista ja palvelu sisältää myös toiminnallisia aktiviteetteja. Kehittämistoimintaa on ollut moninaisessa muodossa ja se on ollut luonteeltaan yhteisöllistä ja osallistavaa. Tiedon puute palvelusta tuli hyvin aineistosta ilmi. Ihmiset eivät tunne palvelua tai sen sisältöä, mutta ovella käyneistä nuorista voi päätellä, että kiinnostusta olisi.

7.2 Sähköpostikyselyn tulokset

Käytin sähköpostikyselyiden avointen vastausten analysoinnissa teemoittelua. Teemat tuotetaan usein teorialähtöisesti käytännön arvioinnissa ja tässä analyysissä teemat koostuivat kysytyistä kysymyksistä (Robson 2001, 178). Teemoja on siis yhteensä kuusi. Nostan teemoista esiin sitaatteja, jotka kuvaavat hyvin aineistoa tai ovat muuten merkityksellisiä. Vastauksia sähköpostikyselyyn tuli toimijoilta määräaikaan mennessä neljä. Toimijoista näin ollen neljä kuudesta vastasi. Yksi toimijoista perusteli vastaamattomuuttaan sillä, että hänellä oli vain yhden illan kokemus palvelussa toimimisesta eikä hän kokenut osaavansa vastata sen pohjalta. IltaKioski oli päivystänyt sähköpostikyselyyn vastaamisen määräaikaan mennessä kymmenen kertaa ja toimijoilla oli kertynyt eri määrä kokemusta palvelussa toimimisesta.

7.2.1 Palvelun kohdistuminen oikealle kohderyhmälle

Kysymys palvelun kohdentumisesta oikealle kohderyhmälle tuotti erilaisia vastauksia. Osa vastaajista koki, että palvelu ei tällä hetkellä kohdistu tarkoitetulle kohderyhmälle ja osa taas koki, että palvelua käyttäneet asiakkaat ovat kuuluneet tarkoitettuun kohderyhmään. Vastauksista ilmenee, että vastaajilla ei ole selkeää yhtenäistä kuvaa palvelun kohderyhmästä ja sen määritelmästä.

”Luulisin kohdistuvan. Kävijöitä on ollut vielä kovin vähän.”

”Käsitykseni mukaan iltakioskilla on käynyt vain pari nuorta, molemmat maahanmuuttajataustaisia. Olen tavannut heistä toisen. Tämän perusteella on ehkä vaikea arvioida, kohdistuuko palvelu oikein suunnitellulle kohderyhmälle. Tai toisin sanoen kohderyhmää ei mielestäni ole tavoitettu vielä.”

7.2.2 Kohderyhmän tavoittaminen

Kysyttäessä miten kohderyhmä voitaisiin paremmin tavoittaa, mainitsivat kaikki vastaajat markkinoinnin. Markkinoinnin väyläksi ehdotettiin jalkautumista ja sosiaalista mediaa. Moni vastaaja mainitsi kohderyhmän tavoittamisen keinoiksi myös tiedottamisen ja yhteistyön nuorten parissa toimivien tahojen kanssa.

”Tiedottamalla, mainostamalla ja tekemällä yhteistyötä erilaisten nuorten parissa toimivien tahojen kanssa. Iltakioski on vielä uusi palvelu ja todennäköisesti siitä ei vielä riittävästi tiedetä ”kaupungilla”. ”

Vastauksista tulee myös esiin näkemys, että palvelun varsinainen toiminta aloitettiin hyvin nopeasti ilman riittävää suunnitelmaa kohderyhmän tavoittamiseksi ja etukäteen tapahtuvaa markkinointia.

7.2.3 Palvelun vaikutukset osallistuneisiin asiakkaisiin

Vastaukset koskien palvelun vaikutuksia asiakkaisiin olivat erilaisia keskenään. Yksi toimija ei osannut arvioida vaikutuksia asiakkaisiin lainkaan, mutta useista vastauksista ilmenee, että toimijoiden mielestä palvelu on vaikuttanut asiakkaisiin positiivisesti ja erityisesti suomen kielen oppimista hyödyntävästi. Toimijat arvelevat asiakkaiden kokevan palvelun helposti lähestyttäväksi ja ystävälliseksi paikaksi. Toisaalta vastauksissa ilmenee myös näkemys, että asiakkaana olleet eivät ole varsinaisesti olleet tuen tarpeessa vaan hakeneet palvelusta keskusteluseuraa suomen kielellä.

”Arvelisin, että tapaamani maahanmuuttajanuori on saanut harjoitella suomen kieltä ja hän on pitänyt Iltakioskin henkilökunnasta. Hän ehkä kokee Iltakioskin helposti lähestyttäväksi ja ystävälliseksi paikaksi.”

7.2.4 Yhteistyö IltaKioskillä

Yhteistyön sujumista kuvattiin vastauksissa yhdenmukaisesti. Kaikki vastaajat kertoivat yhteistyön sujuneen hyvin IltaKioskin toimijoiden kesken.

”Yhteistyö on sujunut erittäin hyvin ja viihtyisästi.”

7.2.5 Osallistumisen merkitys toimijoille yksilöinä ja työyhteisönä

Vastaajat kuvaavat IltaKioskin merkitystä toimijoille yksilöinä positiiviseksi sosiaalisesti ympäristöksi, jossa voi jakaa kokemuksia nuorten parissa toimimisesta. IltaKioski koetaan tervetulleeksi lisäksi muun Nuorten turvatalon vapaaehtoistoiminnan ohella.

”Tuonut positiivista sisältöä ja tunnetta.”

Palvelun työyhteisöä kuvataan myönteisesti. IltaKioskillä toimiminen on tuonut positiivista sisältöä ja tunnetta sekä tarjonnut mahdollisuuden vaihtaa ajatuksia ja inspiroitua nuorten parissa toimimisesta. Työntekijöitä mainitaan olevan riittävästi, mutta esille tulee myös näkemys, ettei IltaKioski ole tuntunut olevan koko Nuorten turvatalon yhteinen asia. Vapaaehtoisten kuvataan olevan suunnaton voimavara ja apu IltaKioskin toiminnassa.

”IltaKioski on uusi palvelu, mutta mielestäni työyhteisö on loistava ja mukava! Tois-
taiseksi se on ehkä ollut uuden ideoimista ja toisiimme tutustumista. On ollut mahdollisuus vaihtaa ajatuksia ja inspiroitua nuorten parissa toimimisesta.”

7.2.6 Palvelun kehittäminen

Vastauksissa tuli vahvasti esiin ehdotukset palvelun kehittämiseksi lisäämällä tunnettavuutta ja markkinointia. Tiedotusta, esiintuloa ja verkostoitumista kaivattiin erityisesti Vuosaaren alueelle. Markkinoinnissa ehdotettiin sosiaalisen median, kuten Instagramin ja Snapchatin hyödyntämistä. Markkinoinnin toivottiin toteutuvan sellaisilla tavoilla, jotka eivät ajallisesti kuormittaisi työntekijöitä. Useat kehittämissuositukset koskivat myös yhteistyötä Nuorisäätiön kanssa. Vastauksissa Nuorisäätiöltä toivottiin enemmän panostusta, jotta palvelun piiriin ohjattaisiin nuoria ja yhteistyön organisoitua pitäisi saada toimivammaksi. IltaKioskia voisi toimijoiden mukaan kehittää myös pohtimalla kohderyhmiä, joille palvelua kohdennetaan.

”Palvelua pitäisi tehdä tunnetummaksi. Todennäköisesti tulee viemään useita kuukausia, kunnes IltaKioski löytää oman asiakaskunnan. Ehkä tarvittaisiin vielä aktiivisempaa tiedotusta ja esiintuloa.”

7.2.7 Yhteenveto sähköpostikyselystä

Vastauksista ilmenee, että IltaKioskin toimijoilla oli hieman toisistaan eroavia käsityksiä palvelun kohderyhmästä ja siitä kohdistuuko palvelu oikealle kohderyhmälle. Vallitseva käsitys kuitenkin oli, ettei varsinaista alkuperäistä kohderyhmää ole vielä tavoitettu. Kohderyhmän tavoittamiseksi markkinoinnin lisääminen esitettiin keskeisimpänä keinona. Palvelun arvioitiin vaikuttaneen asiakkaihin positiivisesti ja erityisesti suomen kielen oppimisen kannalta hyödyllisesti. Toimijoiden yhteistyötä IltaKioskilla kuvattiin poikkeuksetta hyväksi. Palvelun kerrottiin vaikuttaneen toimijoihin yksilöinä ja työyhteisönä positiivisesti. Palvelu on tarjonnut toimijoille paikan, jossa voi vaihtaa kokemuksia ja inspiroitua nuorten parissa toimimisesta. Palvelun kehittämiseksi ehdotettiin tunnettavuuden lisäämistä ja markkinoimista eri keinoin sekä yhteistyön lisäämistä ja kehittämistä Nuorisosäätiön kanssa.

7.3 Kyselyn tulokset

Määrällisellä analyysillä pyritään selvittämään esimerkiksi erilaisia ilmiöiden syy-seuraussuhteita, ilmiöiden välisiä yhteyksiä tai ilmiöiden yleisyyttä ja esiintymistä tilastojen ja numeroiden avulla. Erilaisia laskennallisia ja tilastollisia menetelmiä sisältyy runsaasti määrälliseen analyysiin. Tyypillisesti määrällinen analyysi aloitetaan tilastollisella kuvaavalla analyysillä, joka myös voi olla tutkimuksen tavoite sinänsä. (Määrällinen analyysi 2014.) Toiminnallisissa opinnäytetöissä analysointi onnistuu ilman tietokoneavusteisia analyysiohjelmiä, koska esimerkiksi alle 50 havaintoyksikön analysoinnissa spss-ohjelmasta ei saada ohjelman antamaa etua. (Vilkka & Airaksinen 2004, 62.) Asiakkaille suunnattu kysely ei tuottanut käytössä olleella aikavälillä montaa vastausta, joten käyn läpi heidän vastauksensa ilman taulukointia. Myöskään havainnollistaminen esimerkiksi kuvioiden avulla ei tässä tapauksessa tunnu mielekkäältä tai havainnoivalta, kun vastaajia on näin vähän.

Vastauksia kyselyyn tuli kolmen kuukauden aikana kaksi. Tästä syystä jätän vastaajien sukupuolet ja tarkat iät mainitsematta. Nämä taustatiedot eivät lopputuloksen kannalta ole merkityksellisiä ja näin suojaan paremmin heidän henkilöllisyyksiään. Molemmat vastaajat olivat 25-30-vuotiaita ja Nuorisosäätiön asukkaita. Toinen vastaajista halusi vastauksen mukaan keskustella asumisesta ja molemmat mainitsivat suomen kielen keskustelun aiheena. Molemmat olivat huomanneet IltaKioskin palvelun ikkunan ohi kävellessään ja toinen oli kuullut palvelusta myös kaveriltaan.

Kyselylomakkeessa oli esitetty väittämiä, joista asiakkaan tuli rastittaa sopivin vaihtoehto. Ensimmäisessä väittämässä sanotaan, että vastaaja on saanut apua asiaansa. Toinen vastaajista ei vastannut tähän kysymykseen ollenkaan ja toinen vastasi kyllä. Toisessa väittämässä todettiin, että vastaaja haluaisi jatkossa vastaavan palvelun Vuosaareen. Molemmat vastaajista

vastasivat kysymykseen kyllä. Vastaajalla oli myös mahdollisuus mainita Vuosaaren lisäksi jokin muu paikka, mutta ehdotuksia ei vastaajilta tullut. Kolmannessa kohdassa oli väittämä, että IltaKioskille oli helppo tulla. Molemmat vastaajista olivat vastanneet kyllä. Viimeinen väittämä esitti, että suosittelisin IltaKioskin palveluita myös muille. Molemmat vastaajat vastasivat tähänkin kyllä. Kyselyn lopussa oli vapaa kenttä, johon sai vapaasti kirjoittaa esimerkiksi kehitysehdotuksia ja terveisiä IltaKioskille. Toinen vastaajista oli kirjoittanut tähän, että nyt ei ole muuta asiaa. Toinen oli kirjoittanut, että lapset sanoo terveisiä.

7.3.1 Yhteenveto kyselystä

Molemmat vastaajat mainitsivat suomen kielen motiivina IltaKioskille tuloon. Vastaajat olivat suunnilleen samanikäisiä ja asuivat Nuorisosäätiön talossa. Molemmat olivat huomanneet palvelun ikkunan ohi kävellessään. Toinen vastaajista vastasi, että oli saanut apua asiaansa. Toinen ei vastannut kysymykseen. Molemmat toivoisivat jatkossakin vastaavaa palvelua Vuosaareen ja kokivat IltaKioskille tulon helpoksi sekä suosittelisivat IltaKioskin palveluita myös muille.

7.4 Johtopäätökset

Havainnoinnin tuloksista ilmeni, että nuorilla on ollut kiinnostusta palvelua kohtaan, joka ilmenee kysymyksinä palvelun toiminnasta. Heiltä on puuttunut tieto palvelun sisällöstä ja tarkoituksesta. Sähköpostikyselyn tuloksissa tulee hyvin ilmi, että tämä tiedon ja tunnettavuuden puute on hyvin toimijoilla tiedossa. Asiakkaille suunnattu kysely taas osoitti, että IltaKioskin löytäneet asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluun ja suosittelisivat sitä myös muille. Tätä tukee myös havainto, että kerran IltaKioskille tullut asiakas tulee palveluun myös uudelleen.

Havainnointiaineiston perusteella kehittämistyötä on tehty monipuolisesti ja se vastaa Anttilan (2007, 12) kuvausta kehittämistyön luonteesta, jossa yhdistyvät käsitteet osaaminen, aloitteellisuus, yhteistoiminnallisuus ja innovaatiokyky. Myös Salonen (2012, 30) mainitsee, että kehittämistoiminnassa korostuu aiempaa selkeämmin sosiaalinen ja yhteisöllinen toiminta. Havainnoinnin tuloksissa ilmenee erityisesti yhdessä tekeminen, yhteisöllisyys ja toimijoiden kekseliäisyys ja motivoituneisuus. Tätä huomiota tukee myös sähköpostilla kerätty aineisto, jossa toimijat ovat kuvailleet työyhteisöä loistavaksi ja yhteistyötä hyväksi. Seppänen-Järvelän (2004, 23) mukaan kehittämisprojektiin osallistuminen voi olla oppimiskokemus niin yksittäiselle henkilölle, työryhmälle kuin organisaatiollekin. Sähköpostikyselyn tuloksissa IltaKioskilla toimimisen kerrotaan muun muassa tuoneen positiivista sisältöä ja tunnetta ja tarjonnan mahdollisuuden vaihtaa ajatuksia ja inspiroitua nuorten parissa toimimisessa.

Arviointikysymyksien kannalta olennaista aineistoa kerääntyi jokaisella aineistonkeruumenettelällä. Palvelun vaikutukset osallistuneisiin asiakkaisiin näyttäytyi kaiken kerätyn aineiston pohjalta positiivisena. Havainnoinnin tuloksien pohjalta palvelu vaikuttaa asiakkaisiin positiivisesti ja myönteisiä kokemuksia tarjoten. Asiakkaisiin liittyvä toiminta palvelussa on ollut muun muassa keskustelua, toiminnallista tekemistä ja palveluiden kartoitusta. IltaKioski näyttäytyy havainnointiaineiston pohjalta asiakkaille mieluisana ja houkuttelevana paikkana, jonka puolesta puhuu sekin, että asiakkaat tulevat palveluun uudelleen. Asiakkaille suunnattu kysely tukee osaltaan tätä. Asiakkaat vastasivat, että suosittelisivat palvelua myös muille ja he myös toivovat vastaavaa palvelua jatkossakin alueelle. Myös toimijoille suunnattu sähköpostikysely antoi saman suuntaisia vastauksia. Toimijat arvelivat palvelun vaikuttaneen asiakkaisiin positiivisesti ja erityisesti suomen kielen oppimisen kannalta hyödyllisesti. Havainnoinnilla kerätyn aineiston pohjalta palvelun positiivinen vaikutus asiakkaisiin korostuu, mikä voi johtua siitä, että keräsin aineistoa kahdeksan viikkoa eli olin ainoana toimijana jokaisena viikkona paikalla.

Toimijoilla oli sähköpostikyselyn perusteella erilaisia näkemyksiä varsinaisen kohderyhmän tavoittamisesta, johon on voinut vaikuttaa se, että vastaajilla oli eri verran kokemusta palvelussa toimimisesta. Tulosten perusteella voidaan silti sanoa, että olivat nykyiset asiakkaat varsinaista kohderyhmää tai eivät, niin he ovat hyötäneet positiivisesti IltaKioskin palvelusta. Voitaneen sanoa, että sosiaalista vahvistamista on tapahtunut ainakin yhteisöllisyyden ja toiminnallisuuden lisäämisen muodossa. Rautiainen (2011, 99-100) kuvaa sosiaalista vahvistamista vuorovaikutukselliseksi prosessiksi, jossa muun muassa parannetaan yksilön sosiaalisia taitoja, yhteisöllisyyttä, asemaa, toiminnallisuutta ja tavoitellaan yksilön saamista toimintakykyiseksi yhteiskunnan toimijaksi. Vaikka palvelun asiakkaiden toimintakyvyssä ei ollut ongelmia, niin voidaan myös ajatella, että suomen kielen vahvistaminen on edesauttanut asiakkaiden asemaa ja yhteiskunnallista toimijuutta.

IltaKioskin palvelun kehittämisen tarvetta ilmeni erityisesti tunnettavuuden ja markkinoinnin lisäämiseen liittyen. Havainnoinnin tuloksissa tuli esiin asiakkaiden ja potentiaalisten asiakkaiden tiedon puute palvelua koskien. Nuoret tulivat useasti kysymään palvelun sisällöstä ja tarkoituksesta. Asiakkaille suunnattu kysely osoitti, että ikkunan mainokset ovat onnistuneet kiinnittämään ohikulkijoiden huomion. Molemmat palvelun asiakkaat olivat tulleet paikalle ikkunoiden mainoksien perusteella. Markkinointia pitäisi kuitenkin olla laajemminkin, kuten toimijatkin sähköpostikyselyssä totesivat. Toimijat kokivat, että verkostoituminen muiden nuorten parissa työskentelevien kanssa, sosiaalisen median hyödyntäminen ja jalkautuminen olisivat potentiaalisia keinoja kohderyhmän tavoittamiseksi. Sosiaalisessa mediassa tulisi hyödyntää erityisesti nuorten käyttämiä sovelluksia, kuten Instagramia ja Snapchattia. Tiedottamista ja verkostoitumista kaivattiin erityisesti Vuosaaren alueelle. Toinen kehittämisen kohde, joka tuloksista nousi esiin oli yhteistyö Nuorisosäätiön kanssa. Nuorisosäätiöltä toivottiin

enemmän aktiivisuutta asiakkaiden ohjaamiseksi palveluun. Alun perin tarkoitus olikin, että Nuorisosäätiö ohjaisi asiakkaita palvelun piiriin, mutta ilmeisesti tiedottamiseen liittyvien ongelmien johdosta näin ei kuitenkaan keväällä käynyt. Toimijoiden vastauksissa nousikin esille kehittämisehdotus yhteistyön organisoinnin parantamisesta.

7.5 Luotettavuuden arviointia

Vaikka käytännön arvioinnissa ei pyritäkään tieteelliseen validiteettiin ja reliabiliteettiin, on myös pienimuotoisessa projektissa hyvä miettiä luotettavuutta. Prosessiarvioinnissa käytetään pääasiallisesti laadullista tietoa, kuten tekstejä. Tulkintojen ja johtopäätösten tekemistä laadullisesta tiedosta ei voida määritellä samoin kuin numeerisesta informaatiosta, koska ongelmana laadullisessa tiedossa on siitä tehtyjen johtopäätösten vaikutelmanvaraisuus ja subjektiivisuus. Laatua ja samalla uskottavuutta voidaan systemaattisuudella ja dokumentoinnilla kohentaa. (Seppänen-Järvelä 2004, 43.) Tässä opinnäytetyössä laatua ja uskottavuutta pyrittiin parantamaan dokumentoinnilla ja systemaattisuudella. Olen pitänyt tutkimuspäiväkirjaa koko opinnäytetyöprosessin ajan ja merkitsin, mitä tein ja milloin. Olen myös dokumentoinut kaikki aineistot mitä olen kerännyt. Luotettavuutta olen myös vahvistanut perustelemalla käyttämäni menetelmät. Luotettavuutta on tässä arvioinnissa parannettu myös triangulaatiolla. Triangulaatiosta puhutaan silloin, kun erilaisista tietolähteistä hankittu materiaali on toisiaan täydentävää ja lisää tulosten luotettavuutta (Seppänen-Järvelä 2004, 43). Keräsin aineistoa havainnoinnilla, kyselyllä asiakkaille ja sähköpostikyselyllä toimijoille. Olen siis hyödyntänyt menetelmätriangulaatiota, joka tarkoittaa useiden menetelmien käyttöä (Kananen 2012, 180).

Arviointi pelkistyy laadullisessa tutkimuksessa kysymykseksi tutkimusprosessin luotettavuudesta. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on tutkijan avoin subjektiviteetti ja sen myöntäminen, että keskeinen tutkimusväline ja samalla luotettavuuden kriteeri on tutkija itse. (Eskola 2008, 210.) Olen käyttänyt tässä opinnäytetyössä laadullista tietoa sähköpostikyselyä ja havainnointia aineistonkeruumenetelminä hyödyntäen. Havainnoinnin kohdalla olen pyrkinyt keräämään aineistoa antamatta omien arvojeni tai motiivieni vaikuttaa havainnointiin. Tiedostan kyllä, että koska olen ollut yhtenä aktiivisena toimijana mukana palvelussa, niin on olemassa mahdollisuus, että havainnointini johdosta on asioita jätetty sanomatta tai toisaalta sanottu. Olen siis saattanut vaikuttaa tuloksiin ollessani vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa toimijan roolissani. Toisaalta keräsin aineistoa havainnoiden kahdeksan eri päivystysillan aikana eli 24 tunnin ajalta, jonka voi ajatella lisäävän luotettavuutta. Sähköpostikyselyssä luotettavuutta on lisätty valitsemalla avoimet kysymykset suljettujen sijaan, jotta vastaajat voivat vastata vapaasti kysytyihin asioihin. Lisäksi esitetasin kyselylomakkeen usealla henkilöllä. Aineistojen analysoimiseen jätin myös hyvin aikaa ja luin aineistot monta kertaa läpi.

Myös asiakkaille suunnatun kyselyn tekemiseen laitettiin paljon aikaa ja kysely on esitettävä. Asiakkaille suunnatussa kyselyssä pitää kuitenkin ottaa huomioon, että vastaajien suomen kielen taso on saattanut vaikuttaa vastauksiin siitäkkin huolimatta, että heille on selitetty suullisesti kysymyksien tarkoitukset.

8 Pohdintaa

Tässä luvussa käyn ensin läpi aiemmat opinnäytetyöt, jotka linkittyvät omaan opinnäytetyöhöni, tämän lisäksi pohdin erilaisia mahdollisuuksia toteuttaa tulevaisuudessa arviointeja liittyen IltaKioskiin. Seuraavaksi pohdin eettisyyden toteutumista toiminnassani ja arvioinnissani. Sen jälkeen esittelen kehittämissuositukseni, joilla IltaKioskin palvelua voidaan mielestäni parantaa. Lopuksi arvioin opinnäytetyön onnistumista.

8.1 Aiemmat opinnäytetyöt

IltaKioskia koskevia tutkimuksia tai arviointeja ei ole oman opinnäytetyöni lisäksi olemassa palvelun ollessa täysin uusi ja tällä hetkellä ainutkertainen kokeilu. En myöskään löytänyt eikä tietooni tullut vastaavia toiminnallisia opinnäytetöitä, joissa ollaan aktiivisena toimijana palvelussa mukana ja tuotetaan siitä arviointi. Tietooni ei myöskään tullut opinnäytetöitä, joissa kehitettäisiin matalan kynnyksen palveluja. Prosessiarviointia on kyllä aiemminkin hyödynnetty palveluiden, projektien ja hankkeiden kehittämisessä. Seuraavassa ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetöissä on samankaltaisuuksia suhteessa omaan opinnäytetyöhöni ja siinä ilmenee kehittämisen haasteita ja kehittämistoiminnan luonne.

Heinonen käytti opinnäytetyössään ”’Ollaanhan me tehty!’ - Prosessiarviointi kehittämistyötä tukemassa ja ohjaamassa” (2014) prosessiarviointia Ensi- ja turvakotien liitto ry:n Vauvaperhe turvapaikanhakijana -projektissa. Prosessiarvioinnin tavoitteena oli tukea ja ohjata projektin kulkua kohti asetettuja tavoitteita. Prosessiarvioinnin ansiosta prosessin kulku oli hallitumpaa ja arviointi toi esiin saavutettuja tavoitteita ja kehittämiskohteita. Prosessiarviointi antoi projektin työntekijöille mahdollisuuden vaikuttaa kehitettävään työtapaan ja lisäsi ymmärrystä Vauvaperhe turvapaikanhakijana -projektin toimijoiden välillä. Prosessiarvioinnin avulla toimijat myös saivat tietoa projektin etenemisestä ja sen myötä projektin tavoitetta oli mahdollista täsmentää ja kehittää. Prosessiarvioinnin toteuttaminen vaatii Heinosen mukaan tekijältään paljon, mutta antaa myös paljon. (Heinonen 2014, 40-42, 48.)

IltaKioskin palvelun arviointia voisi hyvin jatkaa syksyllä, jolloin palvelu aloittaa syyskauden toiminnan. Palvelu kehittyy ja sitä kehitetään jatkuvasti, joten olisi mielenkiintoista tehdä vastaavanlainen käytännön arviointi syyskaudella, jolloin tuloksia voitaisiin verrata opinnäytetyöni prosessiarvioinnin tuloksiin. Tällöin myös saataisiin jatkumo palvelun arvioinnille ja toi-

minta tulisi näkyväksi. Näen arvioinnin tekemisessä syyskaudella kaksi potentiaalista vaihtoehtoa. Joko syksyllä pari kuukautta toiminnan alkamisen jälkeen voisi tehdä vastaavanlaisen formatiivisen prosessiarvioinnin ainakin osittain samankaltaisilla arviointikysymyksillä tai loppuvuodesta arvioinnin voisi toteuttaa tilivelvollisuuden näkökulmasta, jossa puntaroidaan kehittämistoiminnan hyvyttä saavutettujen tulosten perusteella (Seppänen-Järvelä 2004, 19). Tilivelvollisuusevaluaatio olisi luonteeltaan summatiivista, jolloin se keskittyisi siihen, mitä palvelulla on saavutettu ja onko tavoitteet täyttyneet (Robson 2001, 81). Itse ehkä kokisin, että hyödyllisintä olisi syyskaudella pääsääntöisesti käyttää vaikutuksiin keskittyvää arviointia, mutta Robsonin (2001, 81) idean mukaisesti formatiivisesti, eli selvitetään miksi jotain tapahtui ja miten voitaisiin toimia paremmin ensi kerralla.

8.2 Eettinen näkökulma

Pohdin eettisyyden toteutumista kahdessa osassa. Ensin tarkastelen eettisyyden toteutumista toiminnallisessa osuudessa, eli ollessani toimijana Iltakioskillä. Tarkastelen eettisyyden toteutumista suhteessa Talentian ammattieettisen lautakunnan tuottamiin eettisiin ohjeisiin julkaisussa Arki, Arvot, Elämä, Etiikka - Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Tämän jälkeen pohdin arvioinnin toteuttamiseen liittyviä eettisiä kysymyksiä ja niiden toteutumista.

8.2.1 Eettisyys palvelussa toimiessa

Toimin kevään 2016 aikana kahdentoista viikon ajan Iltakioskillä päivystäen. Päivystystunteja kertyi yhteensä 36 tuntia. Tuona aikana vietin paljon aikaa palvelun asiakkaiden kanssa. Toiminnassani pyrin eettisesti ja ammattietiikan näkökulmasta kestävään ja hyväksyttävään toimintaan. Asiakkaan yksilöllisyyden ja ihmisarvon ehdoton kunnioittaminen on ainoa mahdollinen perusta eettisesti ja moraalisesti kestäväälle toiminnalle. Sosiaalialan työssä ammattietiikka ennen kaikkea merkitsee halua ja kykyä nähdä ja kuulla arjen toiminnoissa erilaisia vaihtoehtoja sekä halua ja kykyä mahdollistaa asiakkaan omien näkemysten esiin tuominen. (Arki, arvot, elämä, etiikka - Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2013, 6.) Pyrin Iltakioskillä toimiessani kaikella toiminnallani luomaan asiakkaille tilan, jossa on mahdollista tuoda vapaasti omat ajatukset esiin. Ihmiselämän arvokkuuden ja ihmisarvon kunnioittaminen ilmenee sosiaalialan ammattilaisen työssä neljän seuraavan periaatteen noudattamisena: itsemääräämisoikeus, osallistumisoikeus, oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti ja oikeus yksityisyyteen (Arki, arvot, elämä, etiikka - Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2013, 8). Peilaan omaa toimintaani palvelussa suhteessa näihin neljään periaatteeseen.

Itsemäärääminen on ensimmäinen periaate. Ammattilaisen on omista arvoistaan ja elämänvalinnoistaan riippumatta kunnioitettava ja edistettävä asiakkaansa oikeutta tehdä omat valintansa edellyttäen, että se ei uhkaa muiden oikeuksia tai oikeutettuja etuja. Täysivaltainen

asiakas on vastuussa omista valinnoistaan sekä niiden seurauksista. (Arki, arvot, elämä, etiikka - Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2013, 8.) IltaKioskilla ei tehdä päätöksiä asiakkaan elämästä, mutta esimerkiksi erilaisia palveluita tarjotessa täytyy kunnioittaa asiakkaan omaa näkemystä asiasta. Vaikka itse kokisin, että asiakas hyötyisi jostain tarjoamastani palvelusta niin minun tulee kunnioittaa hänen itsemääräämisoikeuttaan ja hänen oikeuttaan päättää itse asioistaan. Tiedostan myös, että en ole myöskään oikea henkilö tuomitsemaan hänen valintojaan elämässä, vaan roolini on tarjota tukea, ideoita, välineitä ja vaihtoehtoja.

Toinen periaate on osallistumisoikeus. Ammattilaisen on edistettävä asiakkaansa sen kaltaista osallisuutta, joka lisää hänen mahdollisuuksiaan vaikuttaa elämäänsä koskeviin toimiin ja päätöksiin. Ammattilaisen on työssään keskityttävä asiakkaan ja häntä ympäröivän yhteisön vahvuuksien löytämiseen ja vahvistamiseen. Tavoitteena on parantaa asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. (Arki, arvot, elämä, etiikka - Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2013, 8.) Olen pyrkinyt toiminnallani palvelussa vahvistamaan asiakkaan osallisuutta sosiaalisen vahvistamisen keinoin. Tavoitteena toiminnassani on ollut asiakkaan oman toimijuuden edistäminen tukemalla ja kannustamalla.

Kolmas periaate on oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti. Ammattilaisen on pyrittävä ottamaan huomioon asiakkaansa kaikki elämänalueet ja kohtaamaan hänet paitsi yksilönä myös osana perhettään sekä osana ympäröivää yhteisöä sekä yhteiskuntaa. Asiakasta autetaan omien vahvuuksien tunnistamisessa ja kehittämisessä. (Arki, arvot, elämä, etiikka - Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2013, 8.) Olen palvelussa toimiessani kohdannut asiakkaan aina arvostan ja kunnioituksella ja kiinnittänyt huomiota vuorovaikutuksen laatuun. Tiedostan, että asiakkaalla on monia rooleja ja merkityksiä elämässään ja kohtaan asiakkaan monimuotoisena kokonaisuutena, mitä ihminen mielestäni on. Olen pyrkinyt keskustelun kautta löytämään asiakkaan vahvuuksia, joita hän ei ole ehkä vielä hyödyntänyt.

Neljäs periaate on oikeus yksityisyyteen. Ammattilaisen tulee kunnioittaa asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja varjella asiakkaansa yksityisyyttä noudattamalla salassapitosäännöksiä, jotka säätelevät työtä. (Arki, arvot, elämä, etiikka - Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2013, 8.) Kunnioitan ja varjelen IltaKioskin asiakkaiden yksityisyyttä enkä käsittele heihin liittyviä asioita palvelun ulkopuolella. Asiakassuhde perustuu luottamukseen ja kunnioitan tätä sopimusta toiminnallani. Kaikki kädyt keskustelumme kuuluvat tähän luottamuksen piiriin. Palvelussa ei kerätty asiakkaiden henkilötietoja tai dokumentteja heihin liittyen.

8.2.2 Eettisyys arvioinnissa

Arvioinneissa ollaan tekemisissä sellaisten ilmiöiden kanssa, jotka vaikuttavat ihmisten elämään. Asianomaisilla on arviointitutkimuksessa omat intressinsä, jotka tulee tunnistaa ja joita

tulee kunnioittaa, mikäli on tavoitteena eettisesti vastuullinen arviointi. On myös otettava huomioon kysymyksiä, jotka on otettava huomioon sekä asiakkaiden, henkilökunnan tai muiden välittömästi toimintaan liittyvien näkökulmasta. Keskeisiä eettisyyden kysymyksiä arvioinnissa ovat suostumus, yksityisyys, luottamuksellisuus sekä riskit suhteessa hyötyyn. (Robson 2001, 50-51.) Arvioinnin eettisyyden toteutumista käytännön arvioinnissani suhteessa edellä mainittuun neljään periaatteeseen.

Tutkittava voi antaa suullisesti tai kirjallisesti suostumuksensa, tai hänen käyttäytymisestään voi olla muutoin tulkittavissa hänen ilmaiseensa suostuneensa tutkimukseen. Esimerkiksi kyselyyn tai kirjoituspyyntöön vastaaminen osoittavat tutkittavan suostuneen tutkittavaksi. Tiedonhankintatapojen luonteesta riippuu tutkittaville annettavan informaation yksityiskohtaisuus. Havainnointiin tai kyselyihin perustuvissa tutkimuksissa tutkittaville kuvataan tutkimuksen aihe ja kerrotaan, mitä tutkimukseen osallistuminen konkreettisesti tarkoittaa ja kauan siihen menee aikaa. (Tutkittavien itsemääräämisoikeus 2013.) Tässä arvioinnissa ovat kaikki mukana vapaaehtoisesti. Olen toiminut eettisten ohjeiden mukaisesti eli kertonut asiakkaille opinnäytetyöni aiheen ja tutkimuksen tarkoituksen ja pyytänyt suostumusta suullisesti havainnointiin. Asiakkaille suunnatusta kyselystä kerroin sekä suullisesti että kirjallisesti tutkimusinformoinnin muodossa. Sähköpostikyselyn mukana laitoin saatteen, jossa kerroin kyselyn tarkoituksesta ja luottamuksellisuudesta. Palvelun toimijat ovat tienneet alusta lähtien roolistani kehittämistyössä ja siitä, mihin keräämäni tiedot tulevat.

Yksityisyydessä on kyse siitä, että kunnioitetaan yksilön tahtoa vaikuttaa itseensä ja itseään koskevaan tietoon. Eettisestä näkökulmasta kaikenlainen tungettelu on selvästi kyseenalaista. Tutkittavien vapaaehtoisuudesta seuraa oikeus yksityisyyteen ja luottamuksellisuus ja nimettömyyskysymykset tulisi ottaa huomioon. Luottamuksellisuus koskee henkilöön liittyviä tietoja sekä yhteisymmärrystä siitä, miten näitä tietoja käytetään henkilön yksityisyyttä kunnioittaen. Nimettömyydellä tarkoitetaan sen varmistamista, ettei henkilön nimeä tai muuta yksilötunnistetta liitetä häntä koskevan tiedon yhteyteen. (Robson 2001, 54-55.) Koko opinnäytetyöprosessin ajan olen toiminut prosessiin osallistuneita kohtaan tasavertaisesti ja kunnioituskella. Olen käsitellyt ja käyttänyt keräämäni aineistoa luottamuksellisesti ja nimettömyyttä kunnioittaen. Kaikki tulokset raportoidaan nimettöminä ja kaikki kerätyt aineistot ovat vain omassa käytössäni ja tuhoaan asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua.

Kaikkeen inhimilliseen toimintaan liittyy tietynlainen riskin mahdollisuus, mutta useimmissa suppeissa arvioinneissa fyysisen riskin mahdollisuus on vähäinen ja todennäköisesti samaa suuruusluokkaa kun vapaa-ajan ja työelämän toiminnoissa yleensä. Todennäköisempiä ovat jonkinlaiset sosiaaliset, psykologiset tai taloudelliset riskit. (Robson 2001, 58.) Tässä opinnäytetyössä toteutetulla käytännön arvioinnilla ei ole havaittu aiheutettavan kenellekään osalliselle fyysisiä, psykologia tai taloudellisia riskejä. Vaikka edellä mainittujen riskien todennäköisyys

ei ole tässä käytännön arvioinnissa tuntunut kovin suurelta, riskit on hyvä ottaa huomioon arviointia toteutettaessa. Arvioinnin tekijän velvollisuus on olla sekaantumatta kaikenlaiseen näennäisarviointiin, jota käytetään vain tukemaan jo tehtyä hallinnollista päätöstä. Toinen arvioinnin riski on tulosten tai suositusten väärinkäyttö tai virheellinen tulkinta. (Robson 2001, 58.) Tämä arviointi on toteutettu objektiivisesti ja riippumattomasti. Aineistoa on kerätty ja tulkittu rehellisesti ja totuudenmukaisesti.

Kun mahdollisia hyötyjä punnitaan suhteessa arvioinnin riskeihin, on hyvä asettaa vastakkain eri osapuolille todennäköiset hyödyt suhteessa riskeihin. Päähuomion tulisi kohdistua välittömiin ammattilaisia ja muita osallistujia hyödyttäviin näkökulmiin. Vaikka osallistumiseen ei sinänsä liittyisikään todellista riskiä, on huomioon otettava, että osallistujille on aiheutunut vaivaa ja mahdollisesti myös stressiä. (Robson 2001, 60.) Riskinä tässä arvioinnissa on osallistujille koitunut vaiva kyselyihin vastaamisesta. Hyötynä tästä arvioinnista on tiedon tuottaminen, joka syventää ymmärrystä palvelusta. Pyrkimys on tuotetulla tiedolla kehittää palvelua, jolloin palvelu voi paremmin vastata asiakkaiden tarpeisiin. Pyrkimysten toteutuessa voidaan ajatella, että osallistujille koitunut vaivannäkö olisi ollut saavutetun hyödyn arvoista.

8.3 Miten palvelua voidaan kehittää?

Ymmärtääkseni uusilla palveluilla voi kestää pitkäänkin, kunnes asiakaskunta löytää uuden palvelun. Henkilökohtaisesti kuitenkin uskon, että IltaKioskin tapaiselle palvelulle on oikeasti Vuosaaren alueella tarvetta. Vuosaarissa kuitenkin asui vuonna 2014 yli 12 000 16-24-vuotiasta nuorta ja väestö on kasvanut vuosi vuodelta. Alue on myös yksi Helsingin pienituloisimmista ja siellä on verrattain korkea työttömyysprosentti. (Helsinki alueittain 2014, 15, 184.) Tämän perusteella voisi päätellä, että ilta-aikaisellekin ohjaus- ja neuvontapalvelulle voisi tosiasiallisesti olla alueella kysyntää. Avun tarpeessa olevien asiakkaiden pitäisikin vain ensin löytää palvelu. IltaKioskin ensisijainen kehittäminen kohde onkin tiedon lisääminen tarjotusta palvelusta. Tämä tulee hyvin esiin myös prosessiarvioinnin tuloksista. Jotta nuoret saisivat lisää tietoa palvelun sisällöstä ja tarkoituksesta, tulisi markkinoinnilla tavoittaa heidät. Saavuttamalla tunnettavuutta nuoret saattavat kertoa eteenpäin palvelusta, jolloin tieto liikkuisi niin sanotusti puskaradion avulla.

Kehittelin ideoita, joita voidaan hyödyntää IltaKioskin palvelun kehittämisessä. Ideat eli kehittämis ehdotukset on kehitelty hyödyntäen prosessiarvioinnin tuloksia ja mahdollisimman käytännönläheisesti. Suhteellisen helpon toteutettavuuden lisäksi olen kiinnittänyt huomiota ideoiden edullisuuteen, jolloin suurin osa ehdotuksista on toteutettavissa hyvin pienillä taloudellisilla resursseilla. Kehittämis ehdotukset eivät myöskään suurimmilta osin kuormita palvelua kasvattamalla henkilöstöresursseja.

Markkinoinnissa voisi hyödyntää IltaKioskin tilaa tapahtumien järjestämisessä, joilla saataisiin näkyvyyttä ja tunnettavuutta. Tapahtuma voisi esimerkiksi olla kurssi, jossa tarjotaan erilaisia tietoja ja taitoja nuorille. Tällainen voisi olla esimerkiksi ensiapukurssi tai taloustaitoja kasvattava kurssi, jossa paneudutaan raha-asioihin ja talouden hallintaan. Tapahtuma voisi myös olla esimerkiksi pienimuotoinen akustinen musiikkiesitys. Tapahtumat tarjoaisivat nuorille uusien tietojen ja taitojen lisäksi mahdollisuuden tutustua IltaKioskin palveluun ja samalla tutustua toisiinsa. Samalla tapahtumat voivat lisätä palvelun tunnettavuutta. Jos nuori tulisi kerran palvelun tiloihin, niin ehkä kynnys madaltuisi tulla uudemman kerran. Tässä piilee riskinä se, että varsinkin vapaamuotoisemmat tapahtumat saattavat antaa IltaKioskin palvelusta kuvan vapaana ajanviettopaikkana, jonne voi tulla aikaa viettämään nuorisotilojen mukaisesti. Tällöin palvelu ei välttämättä tavoita alkuperäistä pääasiallista kohderyhmäänsä eli tuen tarpeessa olevia. Tuen tarpeessa olevat saattaisivat myös kokea ahdistavaksi tilanteen, jossa samassa tilassa aikaa vietetään huolettomasti. Tapahtumien järjestäminen myös vaatii jonkin verran henkilöstöresursseja ja organisointia toimijoilta, mutta tapahtumien järjestämisessä voisi hyödyntää verkostoja ja muita nuorten parissa työskenteleviä toimijoita, jotka voisivat vastata teemaillan sisällöstä ja toteuttamisesta, jolloin kuormitus ei kohdistuisi turvaton työntekijöihin.

Markkinoinnissa voisi myös hyödyntää nettivideoita, joissa kuvitteellinen asiakas tulee kertomaan huolistaan IltaKioskille. Näin voitaisiin tehdä näkyväksi palvelun sisältöä ja tarkoitusta esimerkin kautta. Videoita voisi myös olla useampia, jotta ei synny kuvaa, että palveluun voi tulla vain yhdenlaisen huolen tai tilanteen kanssa. Nettivideoita voisi levittää esimerkiksi sosiaalisessa mediassa Nuorisosäätiön asukkaille tarkoitettuihin Facebook-ryhmiin. Erityisesti Vuosaarella sijaitsevien asuintalojen ryhmät olisivat otollinen kohde. Tässä markkinointitavassa hyötynä olisi erityisesti sen edullisuus käytettäessä esimerkiksi Youtube-videopalvelua ja hyödyntäen esimerkiksi IltaKioskin vapaaehtoisia näyttelijöinä.

Potentiaalinen markkinointiväylä voisi myös olla nuorten käyttämien sosiaalisen median palveluiden ja sovellusten hyödyntäminen, kuten toimijoiden ehdottamat Instagram ja Snapchat. Monet nuoret tietävästi viettävät paljon aikaa kyseisiä palveluja käyttäen, jolloin IltaKioskin täytyy tavoittaa nuoret siellä missä nuoret ovat. IltaKioski voisi näin profiloitua nuorekkaaksi ja nuorten kiinnostuskohteita ymmärtäväksi palveluksi. IltaKioski voisi lähettää joka torstai kuvia tai videoita sovelluksiin ja näin lisätä tunnettavuutta. Tässä on tietysti tärkeää suojata asiakkaiden yksityisyyttä. Lisäksi huomiota on mielestäni kiinnitettävä siihen, ettei palvelusta synny liian viihdekeskeinen kuva, jotta oikeasti apua tarvitsevat uskaltautuisivat palveluun eivätkä olettaisi sen olevan vain jonkinlainen vapaamuotoinen ajanviettopaikka.

Lisäksi kehittäisin palvelua siten, että yhteydenotto IltaKioskiin helpottuisi. IltaKioskilla voisi olla esimerkiksi oma Facebook-profiili, jolloin nuoret voisivat lähettää IltaKioskille viestejä ja

kysymyksiä sitä kautta. Myös WhatsAppia voisi käyttää, joka on pikaviestisovellus, jolla voi ilmaiseksi lähettää muun muassa viestejä, kuvia ja videoita. Tietenkin voidaan myös hyödyntää muitakin sosiaalisen median palveluita ja sovelluksia. Etenkin sellainen palvelu, jossa yhteydenottoja voisi tehdä anonyymisti, voisi olla toimiva ja madaltaa yhteydenoton kynnyksiä. Yksi mahdollisuus olisi käyttää jonkinlaista live chattia, jossa voi vapaasti puhua tai kysyä mieltä askarruttavista asioista. Toisaalta tämä tietenkin olisi myös henkilöstöresurssiasia, koska chatin ylläpito sitoisi yhden työntekijän.

Palvelua voisi kehittää myös organisoimalla yhteistyötä Nuorisosäätiön kanssa. Nuorisosäätiö voisi esimerkiksi ottaa käyttöön toimintamallin, jossa jokaiselle vuokran maksamatta jättäneelle tai häätövaroituksen saaneelle lähetettäisiin kehoitus mennä juttelemaan tilanteesta IltaKioskille. Myös muiden alueen palveluntarjoajien toivoisi markkinoivan IltaKioskia kohde-ryhmään sopiville henkilöille. IltaKioski kuitenkin tarjoaa apua silloin, kun muut palvelut eivät ole auki. Tätä mahdollisuutta olisi muiden alueen toimijoiden hyvä hyödyntää. Ideaalitalanteessa muilla toimijoilla olisikin käytössä systemaattinen palveluohjaus IltaKioskin palvelun piiriin. Toteutuakseen tämä todennäköisesti vaatii vieläkin tiiviimpää ja aktiivisempaa yhteistyötä alueen muiden toimijoiden kanssa.

Mielestäni palvelu voisi tehdä yhteistyötä myös oppilaitosten kanssa. Maahanmuuttajataustaiset nuoret tarvitsevat vuonna 2015 valmistuneen tutkimuksen mukaan enemmän tukea itenäistymiseen ja apua asunnon etsimiseen. Selvästi kantaväestön nuoria suurempi osuus ei tiedä mistä etsiä asuntoa. Tutkimus osoittaa, että nuorille tarvitaan matalan kynnyksen asumiseen keskittyneitä palveluja, jossa neuvontaa kohdennetaan myös maahanmuuttajataustaisten nuorten tarpeisiin. Nuoriksi on tutkimuksessa määritelty 18-29-vuotiaat henkilöt. (Kilpeläinen ym. 2015, 3, 84.) Mielestäni IltaKioski voisi vastata myös tähän tarpeeseen tarjoamalla apua ja neuvontaa asunnon etsimiseen liittyen. Erityisesti maahanmuuttajataustaisille nuorille palvelua pystyisi kohdentamaan esimerkiksi oppilaitosten, kuten ammattikorkeakoulujen kanssa toteutettavan yhteistyön avulla. Oppilaitokset voisivat yhteistyössä IltaKioskin kanssa suunnitella esimerkiksi monikulttuurisuuden opintojaksoon liittyen toimintaa, johon kuuluisi myös päivystäminen IltaKioskilla. Tällöin asuntojen etsintään liittyvä ohjaus ja neuvonta ei kuormittaisi IltaKioskin toimijoita ja samalla opiskelijat saisivat arvokasta kokemusta asiakastyöstä sekä toimimisesta matalan kynnyksen palvelussa. Parhaimmillaan maahanmuuttajataustaiset opiskelijat pääsisivät hyödyntämään kielitaitoaan ja asiakkaat saisivat ohjausta ja neuvontaa äidinkielellään. Yhteistyötä oppilaitosten kanssa voisi myös hyödyntää laajemminkin, kuten IltaKioskin markkinoinnin ja tapahtumien suunnittelussa ja toteuttamisessa.

8.4 Arviointi

Käytännön arvioinnin aineistonkeruumenetelminä havainnointi, sähköpostikysely ja kysely asiakkaille täydensivät hyvin toisiaan. Opinnäytetyöni arviointiprosessi muistutti Robsonin (2001, 156) kaksiosaista arviointia, jossa ensimmäisessä vaiheessa hankitaan tietoa väljän ja joustavan suunnitelman puitteissa ja toinen vaihe on varsinainen arviointi, jossa arvioija on tehnyt päätökset, mitkä otoksen hankkimisen ja aineiston keräämisen menetelmät ovat tehokkaimpia. Keräsin ensin tietoa asiakkaille suunnatun kyselyn avulla, havainnoiden ja tutustuen palveluun, jonka jälkeen keräsin tietoa toimijoilta saadakseni vastauksia aineiston keräämisprosessin aikana täsmentyneisiin arviointikysymyksiin. Robson (2001, 169-170) mainitseekin, että monet käytännön arvioinnit ovat tutkimuksellisia uuden tiedon luomisen mielessä eikä kaikkea arviointiin liittyvää pysty suunnittelemaan etukäteen. Näin kävi myös oman käytännön arviointini kohdalla, kun suunnitelmani kerätä aineistoa asiakkaille suunnatulla kyselyllä osoittautui yksinään toimimattomaksi ratkaisuksi. Lopulta toin prosessiarvioinnin avulla esiin kehittämistyön prosessin sisältöä hyödyntäen palvelun toimijoiden omia kokemuksia ja ajatuksia, joka on tyypillistä prosessievaluaatiolle (Anttila 2007, 111). Prosessiarvioinnin tulokset olivat pääsääntöisesti yhdenmukaisia ja tukivat toisiaan. Käytännön arvioinnin pohjalta kehitin käytännönläheisiä ja käyttökelpoisia ideoita IltaKioskin palvelun kehittämiseksi, jolloin kiinnitin erityistä huomiota arvioinnista kerätyn tiedon hyödyntämiseen, joka prosessiarvioinnissa on ideana (Seppänen-Järvelä 2004, 25). Arvioni mukaan prosessiarviointini on siis saavuttanut tavoitteensa tuottaa kehittämistoimintaa palvelevaa tietoa.

Kehittämistoimintaa voi tarkastella myös suhteessa Laurean sosiaalialan yleisiin kompetensseihin. Näitä kompetensseja ovat muun muassa yhteisöosaaminen ja innovaatio-osaaminen. Työyhteisöosaamiseen kuuluu muun muassa seuraava osaaminen: kyky toimia työyhteisön jäsenenä ja edistää hyvinvointia, kyky toimia työelämän viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa ja kykenee luomaan henkilökohtaisia työelämäyhteyksiä ja toimimaan verkostoissa. Innovaatio-osaamiseen liittyy taito työskennellä projekteissa, kyky luovaan ongelmanratkaisuun ja työtapojen kehittämiseen ja osaaminen toteuttaa tutkimus- ja kehittämishankkeita soveltaen alan olemassa olevaa tietoa ja menetelmiä. (Opetussuunnitelma 2012.) Kehittämistoiminta on tapahtunut tiiviissä yhteistyössä muiden toimijoiden ja verkostojen kanssa ja toimintaa voi hyvin kuvailla innovaatiotoiminnaksi. Opetussuunnitelmaan peilaten opinnäytetyön toiminta on sisältänyt ja vastannut merkittävästi yleisten kompetenssien sisältöä. Myös Anttila (2007, 12) mainitsee, että opinnäytetöiden odotetaan yhä enemmän kohdistuvan kehittämishankkeisiin. Kompetenssien valossa opinnäytetyöprosessin voi ajatella olleen kehittämistyön oppimisen ja osaamisen kehittämisen kannalta merkittävä ja onnistunut. Laurea odottaa opinnäytetyöltä selkeää yhteyttä työelämän kehittämiseen ja tavoitteena voi esimerkiksi olla palvelun kehittäminen (Opinnäytetyö 2016). Opinnäytetyölläni on selkeä yhteys työelämän kehittämiseen palvelun kehittämisen kautta, jolloin se vastaa Laurean odotuksia opinnäytetyöltä.

Kokemukseni mukaan kehittämistoiminta on luonteeltaan ennakoimatonta ja vaatii resilienssiä toimijoilta. Strukturoitujen ja systemaattisten suunnitelmien tekeminen kehittämistoiminnan alussa voi paljastua turhaksi, jos toiminta ei vastaakaan odotettua mallia sisällöltään. Kehittämistoiminnassa on hyödyksi, jos omaa paineensietokykyä ja on valmis muuttamaan suunnitelmiaan. Mahdollisesti useamminkin kuin kerran. Kehittämistoiminta on positiivisessa merkityksessä myös erikoisluonteista juuri tästä ennakoimattomuudesta johtuen. Innovatiivisuus, luovuus ja vapaa ajatusten ja ideoiden jakaminen kuuluvat toimintaan ja parhaimmillaan prosessi sisältää paljon inspiroivia hetkiä. Kehittämistoiminta on myös hyvin yhteisöllistä, jossa luodaan yhdessä uutta. Seppänen-Järvelän (2004, 21) mukaan kehittämisprosessi on ainutlaatuinen, kullekin projektille ominainen ja yksilöllinen toiminnan, ajattelun ja havaintojen kokonaisuus. Tämä kuvaa mielestäni kehittämistoimintaa hyvin ja vastaa omia kokemuksiani. Kehittämistoiminta on tarjonnut myös mahdollisuuden tutustua muihin kehittämismyönteisiin ihmisiin. Ei tule myöskään unohtaa palvelun asiakkaita, joiden kanssa toimiminen on tarjonnut mahdollisuuden oppia puolin ja toisin. Kohtaamiset ja keskustelut heidän kanssaan ovat olleet merkityksellisiä ja inspiroivia. Ennen kaikkea kehittämisen prosessi on ollut itselleni ja myös muille toimijoille opettavainen. Lähtötilanne oli uusi ja tuntematon nykyisessä kontekstissaan, jolloin jokaisella on ollut mahdollisuus oppia yhdessä tekemällä. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyötä oli ilo toteuttaa kehittämismyönteisessä ympäristössä muiden innokkaiden ja motivoituneiden toimijoiden kanssa. Sain mahdollisuuden olla osallisena uuden palvelun kehittämisessä ja toteuttamisessa ja nähdä läheltä kehittämistoiminnan elinkaarta alun suunnitteluvaiheesta aloitus- ja toimeenpanovaiheeseen. IltaKioski oli oppimisympäristönä monipuolinen ja ammatillisesti kasvattava kokemus.

Lähteet

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi.

Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. 2. Painos. Hamina: Akatiimi.

Eskola, J. 2010. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat - Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 179-203.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Tampere: Vastapaino.

Heikkilä, A. Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Helsinki: WSOY.

Hokkanen, L. 2014. Autetuksi tuleminen. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kiviniemi, K. 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 70-85.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. 2. painos. Tampere: Vastapaino.

Nuorisolaki. 27.1.2006/72.

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Sähköiset lähteet

Arki, arvot, elämä, etiikka - Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. 2013. Talentia. Viitattu 29.3.2016. http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf

Arnett, J. 2000. Emerging Adulthood. A Theory of Development From the Late Teens Through the Twenties. American psychologist 5/2000, 469-480. Viitattu 14.2.2016. http://jeffreymarnett.com/articles/ARNETT_Emerging_Adulthood_theory.pdf

Arvioinnin suunnittelu. 2015. Suomen sosiaali ja terveys ry. Viitattu 15.3.2016. <http://www.soste.fi/elinvoimaiset-jarjestot/arviointi-jarjestoissa/arvioinnin-suunnittelu.html>

Asunnottomat 2014. 2015. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Viitattu 18.11.2015. <http://www.ara.fi/download/noname/{08B08759-9BFF-4D85-9832-9ED204F3BBFB}/106748>

Danska-Honkala, K. & Poteri, M. 2011. Kohdennettu nuorisotyö sosiaalisen vahvistamisen kontekstissa. Teoksessa Lundbom, P. & Herranen, J. (toim.) Sosiaalinen vahvistaminen kokemuk-

sina ja käytänteinä. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu, 127-149. Viitattu 10.3.2016.
<https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2014/12/humak-sos-vahvistaminen-verkko.pdf>

Haaro, A. 2011. Nuorisosäätiö on nuorten asumisen edistäjä. Luukkublues 2/2011, 24-25. Viitattu 25.12.2015. <http://www.e-julkaisu.fi/luukkublues/2011/02/>

Heinonen, S. 2014. ”Ollaanhan me tehty” - Prosessiarviointi kehittämistyötä tukemassa ja ohjaamassa. Karelia-ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 16.4.2016.
https://theseus.fi/bitstream/handle/10024/75716/Heinonen_Sari_2014_05_19.pdf?sequence=1

Helsinki alueittain. 2014. Helsingin kaupungin tietokeskus. Viitattu 15.4.2016.
http://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/15_02_23_Hki_alueittain2014_verkko.pdf

Josefsson, A-M. 2007. Nuoret toisten nurkissa. Teoksessa Sunikka, S. Seppälä, U. & Granfelt, R. (toim.) Asunnottomuuskirja: Näkökulmia asunnottomien palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Pääkaupungin sosiaalialan osaamiskeskus Socca, 79-100. Viitattu 12.2.2016.
http://www.socca.fi/files/69/Asunnottomuuskirja_nakokulmia_asunnottomien_palvelujen_kehittamiseen.pdf

Kilpeläinen, P. Kostiainen, E. & Laakso, S. 2015. Toiveet ja todellisuus - Nuorten asuminen 2014. Ympäristöministeriö. Viitattu 22.11.2015.
https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153037/SY_2_2015.pdf?sequence=4

Kostiainen, E. & Laakso, S. 2012. Vailla vakinaista asuntoa. Liikkuvuus asunnottomuuden ja asuntokannan välillä. ARA. Viitattu 22.11.2015.
<http://www.ara.fi/download/noname/{BC4300D6-C182-4269-AA63-7306CE66F20F}/40377>

Leemann, & Hämäläinen, R-M. 2015. Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 26.12.2015.
https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/8bc8490c-c2e2-4ad5-ada8-0ce8df65435e

Lehtinen, A-R. & Leskinen, J. 2005. Irtiottoa ja riippuvuutta - velkaongelmaiset nuoret itsenäisen taloudenpidon murtomaastossa. Teoksessa Autio, M. & Paju, P. (toim.) Kuluttava nuoruus. Helsinki: Stakes, 92-101. Viitattu 15.2.2016.
http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisoasiain_neuvottelukunta/tietoa_nuorten_elinoloista/eliolot_-_vuosikirjat/Kuluttava_nuoruus.pdf

Lundbom, P. & Herranen, J. (toim.) 2011. Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu, 4-12. Viitattu 5.2.2016.
<https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2014/12/humak-sos-vahvistaminen-verkko.pdf>

Maksuhäiriöisten määrä saavutti jo 370 000. 2015. Asiakastieto. Viitattu 18.11.2015.
<http://www.mynewsdesk.com/fi/asiakastieto/pressreleases/maksuhairioisten-henkiloiden-maerae-saavutti-jo-370-000-rajan-1233417>

Maksuhäiriömerkintä ja sen vaikutukset. 2015. Kuluttajaliitto. Viitattu 19.11.2015.
http://www.kuluttajaliitto.fi/teemat/kuluttajan_talous/rahasiat_ja_niiden_hoito/maksuhairiomerkinta_ja_sen_vaikutukset

Matalan kynnyksen palvelut Suomessa. 2015. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 26.12.2015. <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/sokra/tutkimustietoa-osallisuudesta/matalan-kynnyksen-palvelut/matalan-kynnyksen-palvelut-suomessa>

Mattila, M. 2005. Nuorten velkojen järjestelmisen karikat. Teoksessa Autio, M. & Paju, P. (toim.) Kuluttava nuoruus. Helsinki: Stakes, 112-115. Viitattu 22.3.2016.

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisoasiain_neuvottelukunta/tieto_nuorten_elinoloista/eliolot_vuosikirjat/Kuluttava_nuoruus.pdf

Mehtonen, T. 2011. Sosiaalisen vahvistamisen osaaminen. Teoksessa Lundbom, P. & Herranen, J. (toim.) Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu, 13-29. Viitattu 5.2.2016. <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2014/12/humak-sos-vahvistaminen-verkko.pdf>

Määrällinen analyysi. 2014. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 18.1.2016. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/maarallinen-analyysi>

Nuorisosäätiö. 2013. Nuorisosäätiö. Viitattu 25.12.2015. <http://www.nuorisosaatio.fi/nuorisosaatio>

Opetussuunnitelma. 2012. Laurea SoleOPS. Viitattu 14.4.2016. https://soleops.laurea.fi/opsnet/disp/fi/ops_KoulOhjOps/tab/tab/cssrep?ryhma_id=5078027&valkiel=fi&stack=push3

Opinnäytetyö. 2016. Laurea LINK. Viitattu 16.4.2016. <https://laureauas.sharepoint.com/sites/linkfi/opintojenkulku/opinnaytetyo/Sivut/default.aspx>

Rautiainen, M. 2011. Nuorten asumisen sisältöpalvelut sosiaalisena vahvistamisena ja psykososiaalisena työnä. Teoksessa Lundbom, P. & Herranen, J. (toim.) Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu, 97-126. Viitattu 8.2.2016. <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2014/12/humak-sos-vahvistaminen-verkko.pdf>

Rautiainen, M. 2011. Sosiaalinen vahvistaminen asumisen tukemisessa. Teoksessa Kupari, T. (toim.) Oma kotia etsimässä - Nuorten asuminen 2010. Suomen ympäristö 1/2011, 89-96. Viitattu 23.4.2016. http://josna.fi/uploads/documents/Omaa%20kotia%20etsimässä%20SY1_2011.pdf

Salonen, K. 2012. Kehittämistoiminnan konstruktivistinen malli. Teoksessa Hautala, T. Ojalehto, M. & Saarinen, J. (toim.) Työelämää kehittämässä. Ammattikorkeakoulu projektimaisen kehittämisen kumppanina. Tampere: Yliopistopaino. Viitattu 20.11.2015. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522162625.pdf>

Seppänen-Järvelä, R. 2004. Prosessiarviointi kehittämissuunnitelmassa. Opas käytäntöihin. Stakes. Tulostettu 18.11.2015. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75862/Arviointiraportteja4_04.pdf?sequence=1

Sosiaalinen tilinpäätös 2014. Suomen Punainen Risti. Viitattu 6.11.2015. https://www.punainenristi.fi/sites/frc2011.mearra.com/files/tiedostolataukset/sosiaalinen_tilinpaaotos.pdf

Tietoa palveluista. 2015. Helsingin ja uudenmaan sairaanhoitopiiri. Viitattu 15.4.2016. <https://www.mielenterveystalo.fi/tietoa%20palvelusta/Pages/default.aspx>

Tietoa säätiöstä. 2015. Nuorisosäätiö. Viitattu 25.12.2015. http://www.nuorisosaatio.fi/nuorisosaatio/tietoa_saatiosta

Tutkittavien itsemääräämisoikeus. 2013. Tampereen yliopisto. Viitattu 29.3.2016. <http://www.uta.fi/tutkimus/etiikka/periaatteet/itsem.html>

Julkaisemattomat lähteet

Hemanus, E-K. 2015. IltaKioski -palaveri. Pöytäkirja 19.11.2015. Punainen Risti, Helsingin Nuorten turvatalo.

Mattila, P. 2015. IltaKioski -palaveri. 28.10.2015. Pöytäkirja 6.11.2015. Punainen Risti, Helsingin Nuorten turvatalo.

Nuorten turvatalot toimintakertomus 2014.

Punaisen Ristin Helsingin Nuorten turvatalon perehdytysmateriaali 2011.

Liitteet

Liite 1: Iltakioskin palautelomake	59
Liite 2: Tutkimusinformointi	60
Liite 3: Sähköpostikysely	61
Liite 4: Iltakioskin mainos.....	62

Liite 1: IltaKioskin palautelomake

IltaKioskin palautelomake

1. Sukupuoli mies nainen
2. Ikä _____
3. Oletko Nuorisosäätiön asukas? kyllä en
4. Halusin keskustella
asumisestani taloudestani mielenterveydestäni päihteistä
perheestäni ihmissuhteistani
muusta, mistä? _____
5. Mistä kuulin IltaKioskista? _____

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä koskien IltaKioskin palveluja?

(Rastita sopivin vaihtoehto)

- | | | |
|--|--------------------------------|-----------------------------|
| 6. Koin saaneeni apua asiaani. | Kyllä <input type="checkbox"/> | Ei <input type="checkbox"/> |
| 7. Toivoisin jatkossakin vastaavan palvelun Vuosaareen.
-Mihin muualle? _____ | Kyllä <input type="checkbox"/> | Ei <input type="checkbox"/> |
| 8. IltaKioskille oli helppo tulla. | Kyllä <input type="checkbox"/> | Ei <input type="checkbox"/> |
| 9. Suosittelisin IltaKioskin palveluita myös muille. | Kyllä <input type="checkbox"/> | Ei <input type="checkbox"/> |

Kehitysehdotuksia / terveisiä IltaKioskille / vapaa sana!

Liite 2: Tutkimusinformointi

Arvoisa vastaaja,

tämän kyselyn avulla tuotetaan tietoa Iltakioskin palvelujen kehittämisen avuksi. Kysely on myös osa sosionomiopiskelija Ansa Sutisen opinnäytetyötä Laurea-ammattikorkeakoulussa. Tuloksien avulla tuotetaan arvokasta tietoa ja arvioidaan Iltakioskin toimintaa ja kehitetään sitä. Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja luottamuksellista. Vastaja ei ole tunnistettavissa vastauksista. Kyselyyn vastaaminen vie vain muutaman minuutin. Kiitos vastaamisesta!

Lisätietoja voit pyytää Iltakioskin työntekijältä.

Liite 3: Sähköpostikysely

Tämä on IltaKioskilla toimiville henkilöille suunnattu kysely, jonka tarkoituksena on tuottaa tietoa palvelun arvioimisen ja kehittämisen tueksi. Kysely on osa opinnäytetyötäni Laurea-ammattikorkeakoulussa. Pyydän sinua vastaamaan alla oleviin kysymyksiin vapaamuotoisesti ja lähettämään täytetyn kyselyn sähköpostitse takaisin 8.4.2016 mennessä. Vastaukset ovat luottamuksellisia ja kaikki saatavat tulokset raportoidaan nimettömänä.

Lisätietoja voi pyytää sähköpostitse ansa.sutinen@gmail.com tai puhelimitse p. 0505700247

Kiitos vastauksistanne!

Ansa Sutinen

1. Kohdistuuko palvelu juuri sille kohderyhmälle, jolle oli tarkoituskin?
2. Miten voisimme paremmin tavoittaa kohderyhmän?
3. Millaisia vaikutuksia uudella palvelulla on ollut siihen osallistuneisiin asiakkaisiin?
4. Miten yhteistyö IltaKioskilla on sujunut?
5. Mitä IltaKioski on merkinnyt siihen osallistuville toimijoille
 - a) yksilöinä?
 - b) työyhteisönä?
6. Miten voisimme kehittää palvelua?

Liite 4: Iltakioskin mainos



nuortenturvatalo.fi

Kuppi nurin?

Nuorten Iltakioski Vuosaarella on kaikille avoin ja maksuton tila, jonne voit piipahtaa juttelemaan pienistä ja suurista asioista – autamme kahvikupin äärellä. Iltakioskia ylläpitävät Punaisen Ristin Nuorten turvatalo ja Nuorisosäätiö. Tule käymään tai soita!

MITÄ?

Apua vaikka rahankäyttöön, ihmissuhteisiin ja koulunkäyntiin liittyvissä huolissa

MISSÄ?

Tyynylaavantie 15
00980 Helsinki
Puh. 040 323 0826

MILLOIN?

Joka torstai klo 17-20


Punainen Risti
Nuorten turvatalo