

Jaana Mäkinen  
Liibaan Sheekhdoon

**MAAHANMUUTTAJATAUSTAISTEN  
NUORTEN KOKEMUKSIA  
NÄYTÖNPAIKKA-NETTIPALVELUSTA  
JA SEN KEHITTÄMISTARPEISTA**

Opinnäytetyö  
Sosiaaliaiia (ylempi AMK)

2018



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

<b>Tekijät</b>	<b>Tutkinto</b>	<b>Aika</b>
Jaana Mäkinen ja Liibaan Sheekhdoon	Sosionomi (YAMK)	Maaliskuu 2018
Opinnäytetyön nimi		
Maahanmuuttajataustaisten nuorten kokemuksia Näytön- Paikka-nettipalvelusta ja sen kehittämistarpeista		74 sivua 2 liitesivua
Toimeksiantaja		
Suomen Setlementtiliitto		
Ohjaaja		
Tuomo Paakkonen; Miikkael Ringman (Suomen Setlementtiliitto)		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda esiin maahanmuuttajataustaisten nuorten kokemuksia sähköisen NäytönPaikka-nettipalvelun käytöstä sekä selvittää käyttäjäkokemuksiin pohjautuvia kehittämis- ja ratkaisuehdotuksia, joiden avulla palvelua voidaan jatkossa kehittää paremmin myös maahanmuuttajataustaisten nuorten tarpeita vastaavaksi.</p>		
<p>ESR-rahoitteisessa MOTIIVI -hankkeessa kehitetään toimintamalleja, joilla voidaan tukea työelämän ulkopuolella olevia ja työttömiä 16 – 29-vuotiaita nuoria. Toimintamalleissa hyödynnetään nuorille suunnattuja digitaalisia työkaluja, kuten Suomen Setlementtiliiton hallinnoimaa NäytönPaikka-nettipalvelua.</p>		
<p>Opinnäytetyö on kvalitatiivisin tutkimusmenetelmin toteutettu työelämälähtöinen kehittämistyö. Toiminnallinen osuus toteutettiin yhteiskehittämisen menetelmää hyödyntäen. Toimijoina oli kuusi 19 – 30-vuotiasta maahanmuuttajataustaista nuorta. Aineisto koostuu nettipalvelun käyttäjille järjestetystä käyttöopastuksesta, osallistuvasta havainnoinnista, kouluttajan palautteesta ja teemahaastatteluista. Tulokset esitellään ketterän kehityksen tapaan käyttäjätarinoiden muodossa.</p>		
<p>Tulosten mukaan kaikki palvelun käyttäjät olivat kokeneet nettipalvelun käytön positiivisesti. Nettipalvelun eri työkaluista käytettiin eniten niitä, jotka tukivat käyttäjiä koulutuksessa ja työllistymiseen liittyvien asioiden hoidossa.</p>		
<p>Kehittämiskohteina tulivat esiin nettipalvelun käyttöturvallisuus, ulkoasun muokkaamisen ja kielivalikon laajentamisen tarpeellisuus. Näkyväksi tuli myös se, että nuorta ei tulisi jättää tilanteensa kanssa yksin.</p>		
<p>Johtopäätöksenä voidaan todeta, että nettipalvelun kehittämisen ohella tapaamisten järjestäminen nuoren ja ammattilaisen kesken olisi käyttäjien mielestä nuoren kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta erittäin tärkeää.</p>		
Asiasanat		
digitalisoituminen, nuorisopolitiikka, nuorisotyö, maahanmuuttajat, koulutus, työelämä, syrjäytyminen		

<b>Authors</b>	<b>Degree</b>	<b>Time</b>
Jaana Mäkinen and Liibaan Sheekhdoon	Master of Social Services	March 2018
<b>Thesis Title</b>		
The Experiences of Young people with an Immigrant background About the use and Related Development needs of an Electronic Platform NäytönPaikka		74 pages 2 pages of appendices
<b>Commissioned by</b>		
The Finnish Federation of Settlement Houses		
<b>Supervisors</b>		
Tuomo Paakkonen; Miikkael Ringman (The Finnish Federation of Settlement Houses)		
<b>Abstract</b>		
<p>The aim of the thesis was to explore the experiences of the young people with an immigration background in relation to the use of the electronic platform NäytönPaikka. Additionally, the data is used in order to provide suggestions on how to develop the platform further to correlate with the needs of young people with an immigration background.</p> <p>The ERS-funded MOTIIVI-project develops operating models which support people outside the employment market and unemployed young people between the ages 16 and 29. Digital tools are used as operational models, such as the NäytönPaikka platform which is managed by The Finnish Federation of Settlement Houses.</p> <p>The thesis is a practice based study carried out with qualitative research methods. The data was gathered from six young people between the ages of 19 and 30 who all have an immigration background. The material consists of user guidance, participant observation, instructor's written feedback, and personalized thematic interviews. The results are presented in the form of user stories, which allows user experiences and the development and solution suggestions to become the center of this study.</p> <p>The results indicate that all the users had positive experience of using the platform. The tools that were used most commonly on the platform where the ones related to education and employment.</p> <p>The user stories strongly showed that many users were concerned about the security of the platform. They also made many suggestions for making the design more user friendly and the need to expand the language menu. The users express the need to support young people and not to leave them alone with their problems. The users proposal was to arrange a meeting with the young person and social work professional to evaluate the situation and to support the well-being of young persons.</p>		
<b>Keywords</b>		
digitalisation, youth politics, youth work, immigration, education, work life, marginalization		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	DIGITALISAATIO.....	9
2.1	Digitalisaation määritelmä.....	9
2.2	Digitalisaation kehitys Suomessa .....	10
2.3	Palveluiden, talouden ja työelämän digitalisoituminen.....	10
2.4	Nuoret ja digitalisaatio .....	12
3	NUORTEN KOULUTUS, TYÖTTÖMYYS JA SYRJÄYTYMINEN.....	13
3.1	Nuorten koulutus ja työttömyys.....	13
3.2	Nuorten syrjäytyminen .....	15
3.2.1	Syrjäytymisen käsite .....	15
3.2.2	Syrjäytymiseen vaikuttavat tekijät .....	15
3.2.3	Maahanmuuttajat ja syrjäytyminen.....	17
3.2.4	Nuorten osallisuuden vahvistaminen ja syrjäytymisen ehkäisy .....	17
3.2.5	Syrjäytymisen sijaan sosiaalisen pahoinvoinnin ehkäisyä.....	20
4	NUORISOPOLITIIKKA JA NUORISOTYÖ .....	21
5	MAAHANMUUTTAJATAUSTAINEN NUORI SUOMALAISESSA.....	24
	YHTEISKUNNASSA .....	24
6	AIEMMAT TUTKIMUKSET .....	27
7	OPINÄYTETYÖPROSESSI.....	28
7.1	Työn tilaaja ja kohderyhmä.....	28
7.2	NäytönPaikka-nettipalvelu yhteiskehittämisen kohteena .....	29
7.3	Ohjaamo Espoo luonnollisena tutkimus- ja testausympäristönä.....	31
7.3.1	Monialaisuus Ohjaamon toiminnassa.....	31
7.3.2	Ohjaamon yhteistyökumppanit.....	32
7.3.3	Maahanmuuttajat Ohjaamo Espoon palveluissa .....	33
7.4	Kehittämistehtävä ja tutkimuskysymykset.....	34
8	KÄYTETYT MENETELMÄT.....	35

8.1	Laadullinen tutkimus .....	35
8.2	Kehittävä työntutkimus.....	37
8.3	Yhteiskehittäminen kehittämistyön menetelmänä .....	39
8.3.1	Muutoslaboratorion hyödyntäminen opastetussa käyttöönotossa .....	40
8.4	Aineiston keruu .....	40
8.5	Havainnointi.....	41
8.6	Teemahaastattelu .....	43
8.7	Laadullinen analyysi .....	45
8.8	Käyttäjätarina ”User stories” .....	47
8.9	Tutkimuksen eettisyys ja luottavuus .....	50
8.9.1	Eettisyys.....	50
8.9.2	Luotettavuus.....	50
9	TULOKSET.....	51
9.1	Tulokset käyttäjätarinoiden muodossa.....	52
9.2	Kouluttajan palaute .....	66
9.3	Osallistuvan havainnoinnin analyysi .....	67
9.4	Muut tulokset .....	67
10	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	68
11	POHDINTA JA TULEVAISUUDEN VISIOINTI.....	69
	LÄHTEET.....	71

## LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelurunko

## 1 JOHDANTO

Suomalainen koulutus ja työelämä ovat murroksessa. Korkean koulutustason ja kilpailukyvyn tulevana vuosikymmeninä säilyttääksemme tulee jo peruskoulutuksessa panostaa aiempaa enemmän sähköisten työkalujen luomiseen ja käyttöönottoon. Nykyaikana ihmisten on opiskelussa ja työelämässä pärjätäkseen otettava jatkuvasti haltuun uusia sähköisiä työkaluja sekä kyettävä käyttämään niitä joustavasti niin omiin kuin työelämän tarpeisiin. Erityistä huomiota on tulevaisuudessa kiinnitettävä työttömiin ja työelämän ulkopuolella oleviin nuoriin. Heillä on omat erityiset tarpeet ja haasteet niin kotoutumisessa kuin suomalaiseen yhteiskuntaan ja työelämään kiinnittymisessä. (Leinonen 2015, 77.)

Lähes viikoittain olemme saaneet eri tiedotusvälineiden välityksellä kuulla, kuinka edellisen taantuman jäljiltä meillä on Suomessa lähes 70 000 syrjäytynyttä nuorta. Viimeisen kymmenen vuoden aikana eri tavoin yhteiskunnasta syrjään jääneiden määrä on kasvanut noin 15 000 nuorella. Näillä alle 30-vuotiailla nuorilla koulutuspolut ovat syystä tai toisesta katkenneet, jolloin he ovat jääneet kokonaan työmarkkinoiden ulkopuolelle, osa heistä pysyvästi. Syrjäytymistä torjuvan Me-säätiön analytiikon Jussi Pyykkösen mukaan syrjäytymisen aiheuttamat kustannukset ovat karkeasti laaditun arvion mukaan 1,4 miljardia euroa. Syrjäytyminen tulee paitsi inhimillisesti niin myös taloudellisesti Suomelle hyvin kalliiksi. (Suomessa jo lähes 70 000 syrjäytynyttä 2017.)

MOTIIVI -hanke eli Nuorten tulevaisuustyöskentelyn uudet menetelmät -hanke on ESR -rahoitteinen hanke, jonka tavoitteena on tukea kaikkein heikoimassa asemassa olevia nuoria näkemään oman elämänsä kokonaisuutena. Nuorten yksilöllinen tukeminen auttaa vahvistamaan heidän sosiaalista kestävyttään, yhdenvertaisuutta sekä sukupuolten välistä tasa-arvoa. Hankkeessa tuetaan nuoria vastaamaan kysymyksiin: Kuka minä olen, mitä minä osaan ja mihin pystyn? Hankkeessa kootaan yhteen hyviä nuorten kokemukseen pohjautuvia toimintamalleja sekä kehitetään niitä edelleen. MOTIIVI -hankkeessa hyödynnetään sellaisia työskentelytapoja, joiden avulla voidaan kiinnittää huomiota nuorten erilaisiin osallistumiseen, taustoihin ja valmiuksiin. Tällä työotteella nuoren puutteellinen kielitaito, kulttuuritausta toimintakyky eivät muodosta estettä kehittämistyöhön osallistumiselle. (Motiivi –hanke-esite 2017.)

Näytönpaikka-nettipalvelu on ilmainen, asiakaslähtöinen ja voimavarakeskeinen työväline, joka kannustaa ja auttaa tarkastelemaan omaa elämää kokonaisvaltaisemmin eri näkökulmista. Nettipalvelu on valtakunnallinen, ja sitä käytetään ympäri Suomen toimivissa työllistymis-, koulutus-, nuoriso-, asumis-, päihde- ja mielenterveyspalveluissa. Palvelun sisältöjä on kehitelty ja työstetty jo vuodesta 2005 lähtien tiiviissä vuoropuhelussa ja yhteistyössä käyttäjien ja hyvinvointialan työntekijöiden kanssa. Palvelun ensimmäinen versio on otettu käyttöön vuonna 2007 ja sitä on päivitetty useaan eri otteeseen. (Näytönpaikka 2017.)

Tähän opinnäytetyön aiheeseen päädyimme niin, että keskustelimme kumpikin ensin tulevasta opinnäytetyön aiheesta Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun lehtori Tuija Suikkanen-Malinin kanssa. Suikkanen-Malin ehdotti meitä tarttumaan parityönä meneillään olevaan MOTIIVI -hankkeeseen ja siihen liittyen sähköisen Näytönpaikka-nettipalvelun kehittämistarpeiden selvittämiseen.

Tapasimme elokuussa 2017 ensi kertaa Suomen Setlementtiliiton kehittämissuunnittelija Miikkael Ringmanin. Opinnäytetyön aiheeksi tarkentui tuolloin sovelluksen kehittämistarpeiden selvittäminen maahanmuuttajataustaisten nuorten kohdalla sekä heihin kohdistuviin terveystarkastuksiin. Jälkikäteen kuulin, että kaksi terveydenhuollon opiskelijaa oli toisaalla aloittamassa samaan aikaan omaa työtään terveyden tukemiseen liittyen. Päätimme yhdessä tilaajan kanssa rajata tämän työn koskemaan vain maahanmuuttajataustaisia nuoria.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää maahanmuuttajataustaisten nuorten kokemuksia Näytönpaikka-nettipalvelun käytöstä. Lisäksi tavoitteena on selvittää käyttäjäkokemuksiin pohjautuen nettipalveluun liittyviä kehittämistarpeita ja ratkaisuehdotuksia, jotka palvelua voidaan kehittää entistä paremmin myös maahanmuuttajataustaisten nuorten tarpeita vastaavaksi.

Toinen meistä opinnäytetyön tekijöistä on saapunut itse maahanmuuttajana Suomeen vuonna 1990 ja työskentelee asiantuntijana nuorten matalan kyn-

nyksen Ohjaamotalossa. Toisella tekijällä taas vuosien työkokemus maahanmuuttajataustaisten nuorten ja perheiden kanssa työskentelystä sekä kiinnostus digitaalisten työkalujen käyttöönottoon ja hyödyntämiseen sosiaalialan työssä. Näin ollen koimme työmme aiheen hyvin mielenkiintoiseksi ja meille sopivaksi. Uskomme, että työstä saatava hyöty tulee olemaan molemminpuolista, kunhan vain osaamme yhdistää osaamisemme järkevällä ja kaikkia hyödyntävällä tavalla. Samoin uskomme, että oman osaamisemme kautta meillä on myös opinnäytetyön tilaajalle sekä Näytönpaikka-nettipalvelun käyttäjille jotakin uutta annettavaa.

Julkishallinnossa tulevaisuuden tavoitteeksi on asetettu tuoda kansalaiset ja yritykset julkisten palveluiden keskiöön. Tämän muutoksen keskiössä ovat nuoret, joiden toimintaa verkkomaailmassa on helposti lähdetty moralisoimaan sen sijaan, että olisi päätetty hyödyntää heidän tietotaitojaan digitaalisten sovellusten ja eri verkkoympäristöjen kehittämisessä. (Leinonen 2015, 77.)

Opinnäytetyön aihe on varsin ajankohtainen, koska digitaalisten teknologioiden käyttö yleistyy myös sosiaalipalveluissa. Samanaikaisesti lisääntyy myös maahanmuuttajataustaisten nuorten osuus ohjaamoissa, nuorten työpajoissa sekä muille nuorille suunnatuissa palveluissa. Työmme aiheesta ei ole ollut tarpeeksi tietoa saatavilla, koska sitä ei ole tutkittu aiemmin. Näin ollen toivomme teidät lukijat kanssamme matkalle ketterän kehityksen ja yhteiskehittämisen maailmaan.

Opinnäytetyö on kvalitatiivista ja kehittävää työntutkimusta. Metodologisesti se sijoittuu tutkimuksen ja kehittämisen välimaastoon. Aineisto on kerätty uusien palvelunkäyttäjien käyttöopastuksesta sekä kehittämistyöhön osallistamisesta yhteiskehittämisen menetelmää hyödyntäen. Muu aineisto koostuu osallistuvasta havainnoinnista, kouluttajan palautteesta sekä teemahaastatteluista.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys ja keskeiset käsitteet liittyvät digitalisaatioon, maahanmuuttajataustaisiin nuoriin, nuorisopolitiikkaan, nuorisotyöhön, nuorten koulutukseen, työttömyyteen sekä syrjäytymiseen liittyviin teemoihin.



Työn tulokset tullaan tässä opinnäytetyössä kuvaamaan käyttäjätarinoiden (User stories) keinoin. Ketterässä kehityksessä käyttäjätarinat ovat oiva vaatimusten kuvaustapa. Sen avulla kehitettävän järjestelmän vaatimukset saadaan kuvattua juuri käyttäjän näkökulmasta. Käyttäjätarinoiden avulla saadaan paremmin tuotua näkyväksi se, kuka mitäkin nettipalvelun työkalua käytti, mitä tulisi kehittää ja miten.

## 2 DIGITALISAATIO

“The internet is a reflection of our society  
and that mirror is going to be reflecting what we see.  
If we do not like what we see in that mirror  
the problem is not to fix the mirror, we have to fix society.”  
(Cerf 2017.)

### 2.1 Digitalisaation määritelmä

Internet ja digitaalinen teknologia ovat jo muokanneet maailmaamme perustavan laatusella tavalla ja tulevana vuosina vauhti tulee vain kiihtymään. Digitalisaatio, eli digitaalisten teknologioiden yleistyminen valtaa alaa, ja samaan aikaan se muokkaa palvelutehtäviä myös ihmisten kanssa tehtävän työn parissa. (Leinonen 2015, 77.)

Verkko on nykyaikamme suurin uudistus. Verkko on uusi maailmanlaajuinen tila, joka asettuu fyysisen tilan kanssa limittäin. Vanhan maailman periaate demokratia pätee silti tässä uudessakin maailmassa. Demokratiassa valta kuuluu kansalle, ja nuoret ovat luonnollisesti osa kansaa. Nykyaikana yksi tärkeä osa globaaliin kansalaisuuteen kasvamista on nuorten voimaannuttaminen digitaalisten teknologioiden ja internetin käyttöön. (Leinonen 2015, 77.)

Digitalisaatiolla ei vielä ole vakiintunutta tai yksiselitteistä määritelmää. Digitalisaatio saa ETLAn raportissa no 41 Suomalainen teollinen internet -haasteesta mahdollisuudeksi seuraavanlaisen määritelmän: Digitalisaatio on digitalisaatioteknologian yhdistämistä jokapäiväiseen elämään digitoimalla dokumenttia, kuvaa, ääntä tai signaaleista biteiksi ja tavuiksi kuvaamaan asioita ja tietosisältöä. (Tenhunen 2017.)

## 2.2 Digitalisaation kehitys Suomessa

Suomessa digitalisaatio alkoi 1980-luvulla digitaalisten teknologioiden eli kotitietokoneiden yleistyttyä arkielämän toiminnoissa. 1990-luvulla kehitys jatkui edelleen matkapuhelinten ja internet-liittymien avulla. Samoin mediasektorin digitalisoitumisessa on tapahtunut huimaa kehittymistä sähköisiin asiakasrekistereihin ja tietokantoihin verrattuna. (Lauha 2015, 8,13.)

Valtiovarainministeriön laatiman määritelmän mukaan digitalisaatio on sekä toimintatapojen uudistamista, sisäisten prosessien sekä palvelujen muokkamista sähköiseen muotoon. Tulisi siis oivaltaa, miten omaa toimintaa voidaan muuttaa jopa radikaalisti tietotekniikkaa hyödyntämällä. (Valtiovarainministeriö 2017.)

## 2.3 Palveluiden, talouden ja työelämän digitalisoituminen

Digitalisaatio ei ole ostettavissa kaupasta, eikä sitä asenneta mihinkään. Digitalisaation perimmäinen ajatus on toiminnan muuttaminen. Samalla voidaan tuoda digitaaliset välineet osaksi kaikkea tekemistä ja saavuttaa uuden arvon tuottamista tai tuottavuuden parantamista. (Tenhunen 2017.)

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisussa Palvelutalouden murros ja digitalisaatio - Suomen kasvun mahdollisuudet MCKinsey ja Company kuvaavat, että digitalisaatio ei ole toisista erillään oleva ilmiö, vaan se globalisoi nopeaan tahtiin palvelujen markkinoita ja mahdollistaa samalla tuottavuuden huomattavan kasvun. Talouden näkökulmasta digitalisaatio ei ole mikään silmänkääntötempu, eikä sen avulla ei saada poistetuksi kaikkea byrokratiaa. Taloudessa digitalisaatiota voidaan kuvata paremmin paradigmaksi, jossa muutokset ovat kaikkea muuta kuin helppoja. (Tenhunen 2017.)

Pääministeri Sipilän nykyisessä hallitusohjelmassa digitalisaatio esiintyy useasti. Hallitusohjelmassa käsitettä kuvataan muun muassa seuraavin sanoin: "Suomen kilpailukyky rakentuu korkealle osaamiselle, kestäväälle kehitykselle sekä ennakkoluulottomalle uudistamiselle kokeiluja ja digitalisaation mahdollisuuksia hyödyntäen. Oppimisympäristöjä on uudistettu ja digitalisaation sekä

uudenlaisen pedagogiikan mahdollisuuksia hyödynnetään opetuksessa.”  
(Tenhunen 2017.)

Monet yhteiskunnallisista ongelmista voidaan ratkaista ja talous saadaan kääntymään nousuun, mikäli vain opimme hyödyntämään digitalisaatiota oikein. Mikäli taas epäonnistumme, meille jää digitalisaation ikävä puoli, ammattien ja työn katoaminen. (Käpykangas 2015.)

Yksityisellä sektorilla sekä julkisissa palveluissa on jo otettu aikamoinen edistysaskel tarttumalla digitalisaation tuomiin mahdollisuuksiin samalla turhaa byrokratiaa purkaen. Tulevaisuudessa julkiset palvelut tullaan rakentamaan toimintatapoja uudistaen ensisijaisesti digitaalisiksi ja käyttäjälähtöisiksi. Sen avulla julkisen talouden kannalta välttämätön tuottavuusloikka voidaan saada onnistumaan. Palvelujen kehittämisen suhteen tullaan priorisoimaan ne palvelut, joista tulee olemaan suurin tuottavuushyöty. Digitalisaatio läpäisee jatkossa myös koko Suomen hallituksen oman strategian. (Ks. Tenhunen 2017.)

Digitalisaation tultua osaksi jokapäiväistä arkeamme, asiat ja palvelut voi hoitaa nykyisin kokonaan verkossa. Valtiovarainministeriön AUTA –hankkeen (1.7.2016 – 29.12.2017) tavoitteena oli tukea digitaalisten palveluiden käyttöönottoa tuoden palvelutuki mahdollisimman lähelle ihmisten arkea ja mahdollisimman monipuolisesti käyttäjiä tavoitellen. Toimintamallia kehitettiin erilaisten kokeilujen avulla. AUTA –hankkeessa asiointin tuen kokeilut oli kohdistettu eri asiakasryhmille, olivat keskenään erilaisia ja toteutettiin eri alueilla. Kokeilussa oli mukana järjestöjä, kirjastoja, kuntia, oppilaitoksia sekä yrityksiä. (Valtiovarainministeriö 2017.)

Verkkoasiointia kohtaan esiintyy usein ennakkoluuloja ja jopa pelkoja. Turussa toteutetussa kokeilussa ihmisillä oli mahdollisuus vieraila terveysasemilla sijainneissa digipalvelupisteissä, kokeilla sekä saada vinkkejä digipalveluiden käytöstä. Käyttöopastuksen tarkoituksena oli auttaa ja tukea epävarmoja digitaalisten palveluiden käyttäjiä. Turun kaupunki lähti kannustamaan terveyskeskusten asiakkaita digitaalisten palveluiden käyttöön, koska monet kaupungin terveyspalveluista on nykyisin saatavilla suoraan kotikoneille. Tavoitteena hankkeessa on, että uusien asiointitapojen avulla voidaan vahvistaa asiakkaiden omatoimisuutta ja parantaa asiointikokemusta. Digitaalisten palveluiden

kehittämisessä käyttäjälähtöisyys on ensiarvoisen tärkeää ja helppokäyttöiset digipalvelut ovat käyttäjien puolelta tervetulleita (Drive Turku 2017.)

## 2.4 Nuoret ja digitalisaatio

Digitaalisen teknologian ja internetin voidaan kuvitella olevan aivan samanlaisia välineitä kuin kirja, kynä ja paperi. Oleellista olisi pohtia sitä, miten niitä saadaan hyödynnettyä hallitusti. Tuleeko meistä ihmisistä digitalisaation kehittymisen myötä ahneempia, laiskempia tai jotenkin turhamaisempia? Digitaaliseen teknologiaan liittyvän keskustelun jäädessä väittelytasolle se jää tuloksettomaksi. Siitä muodostuu entistä hankalampaa, mikäli nykynuoria syyllistetään heidän uudenaikaisista tavoistaan olla yhteydessä, kommunikoida ja toimia tässä sähköistyneessä maailmassa. Nuoriin kohdistuva moralisointi on varmasti joskus aivan aiheellista, mutta usein siihen voidaan liittää myös kasvatustavustaan pakoilua. Nykypäivänä kasvatustavustaan on laajentunut käsite. Se liittyy myös verkkomaailmaan, jolloin se edellyttää meiltä vanhemmilta uudenlaisia asennoitumista teknologia- ja mediakasvatuksen osalta. Meitä ympäröivä maailma ei ole sama kuin ennen ja muutos tulee olemaan jatkuvaa. Tulevaisuudessa tullaan tarvitsemaan aivan erilaista tietoa ja taitoa kuin mitä meillä tällä hetkellä on. Meidän tulee saada luotua yhä moniäänisempää keskustelua nuorten verkkomaailmasta ja sen hyödyntämisestä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Perinteistä valta-asemaa tulevat haastamaan erityisesti ne nuoret, jotka ovat tämän muutoksen eturintamassa. (Lauha 2015, 8–13.)

Entä mitä me tiedämme nuorten verkkokulttuurista? Mitä tietoa saamme nuorten omista merkityksenannoista ja kokemuksista verkossa toimimiseen liittyen? Verkko nuoren kertomana -raportin kirjoituksessa Annukka Lehtikangas käsittelee sitä, kuinka nuorten verkkokulttuurista laaditussa tutkimuksessa tuli esiin kolme pääteemaa. Ensimmäisenä teemana on identiteetin vahvistaminen. Lehtikankaan mukaan nuoret kokevat verkossa toimimisen muovailtavana, joustavana ja jatkuvasti päivitettävänä. Nykyisin nuoren oma identiteetti muodostuu monenlaisen verkkotoiminnan välityksellä. Nuoret pitävät tärkeänä, että he voivat itse vaikuttaa siihen, millainen kuva muille verkkoympäristössä toimiville muodostuu. Toinen teema on vuorovaikutus ja yhteisöllisyys. Nuorille verkko on luonnollinen väline yhteydenpidossa ja yhteisöllisyy-

den muodostamisessa. Suuremmalta osin nuoret pitävät verkossa kaverisuhteina yllä, mutta toisaalta se tarjoaa heille mahdollisuuksia uusien vuorovaikutustilanteiden löytymiselle. Nuorten käyttämät verkkoyhteisöt linkittyvät useimmiten vahvasti jo olemassa oleviin elämän yhteisöihin. Kolmanneksi pääteemaksi tutkimuksessa nousi nuorten osalta toimijuus ja verkkovaikuttaminen. Verkon käyttöä eri ikäryhmillä vertaillaessa nuoret näyttäytyvät kaikista ahkerimpia vaikuttamaan, osallistumaan sekä jakamaan sisältöä verkossa. Verkossa toimiessaan nuoret usein kehittelevät omaan kiinnostukseen perustuen useita hyödyllisiä taitoja, kuten kielten oppimista, ohjelmointia tai vahvistavat omia median tuottamisen taitojaan. (Lauha & Lehtikangas 2015, 22–23.)

### **3 NUORTEN KOULUTUS, TYÖTTÖMYYS JA SYRJÄYTYMINEN**

#### **3.1 Nuorten koulutus ja työttömyys**

Yhteiskuntapolitiikka -lehdessä julkaistussa artikkelissa tutkijat Petri Hilli (SITRA) yhdessä Timo Ståhlin, Tiina Ristikarin ja Marko Merikukan (THL) kanssa toteavat, että syrjäytymisen hinnasta laaditun raportin mukaan peruskoulun jälkeisen tutkinnon puuttuminen ennustaa työllistymisen todennäköisyyttä, työvuosien pituutta sekä odotettavissa olevia työtuloja. Syrjäytymisilmiöllä on yksilötasolla nähtävien vaikutusten lisäksi suuria vaikutuksia myös julkishallintoon. Tutkimuksen tulokset tuottavat uutta tietoa syrjäytymisriskissä olevien nuorten aiheuttamista kustannuksista, etenkin kun niitä verrataan työurien kehittymiseen ja palveluiden käyttöön. Hillin ym:n tutkimuksesta näkyy se, että peruskoulun jälkeinen tutkinto alentaa merkittävässä määrin toimeentulotukien käyttöä sekä työttömyyspäiviä. Ajan mittaan työttömyydestä alkaa kertyä merkittäviä summia ja samoin kasvaa menetettyjen verotulojen määrä. Tutkinnon puuttumisella on yksilön näkökulmasta merkittävä vaikutus odotettavissa olevaan työuran pituuteen. (Me-säätiö 2017.)

Peruskoulun jälkeisen tutkinnon puuttuessa työllistymisen todennäköisyys heikkenee sekä odotettavissa olevat työvuodet vähenevät, todetaan myös tilastotieteilijä Pekka Myrskylän tekemässä selvityksessä. Myrskylän mukaan koulutus kannattaa aina pätee edelleen. Eläketurvakeskuksen Suomen eläkejärjestelmän tulevaisuuden kehittymistä yksilöaineiston perusteella tietoa tuot-

tavan ELSI-mallin perusteella korkea-asteen koulutuksen saaneet nuoret tulevat tulevaisuudessa ansaitsemaan bruttotuloina noin miljoona euroa enemmän kuin ne vuonna 1995 syntyneet, jotka eivät saavuta peruskouluasteen jälkeistä tutkintoa. (Me-säätiö 2017.)

Koulutuksen merkitys tulee tulevaisuudessa korostumaan entisestään. Omaa tulevaisuuttaan pohtiville perusasteen opiskelijoille erilaisten koulutusväylien vaikutus odotettavissa oleviin tuloihin voi toimia tärkeänä motivoijana eritoten nuorten näkökulmasta katsottuna. ME-säätiön julkaisemasta Syrjässä-indikaattorista näkyy, miten ammatillisen koulutuksen keskeyttäminen vaihtelee vuosittain eri kunnissa. Kehityksessä on parannusta nähtävissä, mutta edelleen on töitä tehtävänä, jotta jokaiselle nuorelle voitaisiin tarjota perusopetuksen jälkeinen tutkinto. Aivan kuten Hillin ja kumppaneiden tutkimuksessa todetaan: mitä paremmin erilaisia ongelmia ja riskitekijöitä voidaan tunnistaa, sitä tehokkaammin ennaltaehkäiseviä toimia voidaan niihin kohdentaa. (Me-säätiö 2017.)

ME-säätiön julkaisemasta Syrjässä-indikaattorista voidaan nähdä, miten ammatillisen koulutuksen keskeyttäminen vaihtelee vuosittain eri kunnissa. Kehityksessä on nähtävissä orastavia positiivisia merkkejä, mutta edelleen on kiinnitettävää siinä suhteessa, että jokaiselle nuorelle voitaisiin tarjota perusopetuksen jälkeinen tutkinto. Aivan kuten Hillin ja kumppaneiden tutkimuksessa todetaan, mitä paremmin erilaisia ongelmia ja riskitekijöitä voidaan tunnistaa, sitä tehokkaammin ennaltaehkäiseviä toimia voidaan niihin kohdentaa. (Me-säätiö 2017.)

Vuonna 2013 voimaan astuneen yhteiskuntatakuun taustalla on vahvaa näyttöä. Vuosia kestäneet talouden taantumet ja vaikeat lama-ajat ovat näyttäytyneet juuri kyseisen sukupolven nuorten myöhempänä heikkona työllistymisenä. Yhteiskuntatakuun osana toimivan nuorisotakuun tarkoituksena on taata nuorille oma polku koulutukseen, työelämään ja yhteiskuntaan osallistumiseen. Koulutustakuu varmistaa, että jokaiselle peruskoulun päättäneelle nuorelle järjestetään koulutuspaikka ammatillisessa oppilaitoksessa, lukiossa, kuntoutuksessa, työpajassa, oppisopimuksessa tai muulla tavoin järjestäen. Nuorisotakuu taas tarkoittaa sitä, että jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle

sekä alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tarjotaan opiskelu-, työpaja-, työkokeilu-, kuntoutus-, tai työpaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi ilmoittautumisesta. Työttömäksi työnhakijaksi tulee ilmoittautua TE-toimistoon, josta asiantuntijat ohjaavat asiakkaat eteenpäin jokaiselle sopivien palvelujen löytymiseksi. (Nuorisotakuu 2018.)

## **3.2 Nuorten syrjäytyminen**

### **3.2.1 Syrjäytymisen käsite**

Nuorten syrjäytymistä koskevaa keskustelua on pitkään määrittänyt sen epä-määräisyys. Syrjäytyneiden nuorten määrä voi vaihdella useilla kymmenillä tuhansilla mittareista ja keskusteluista ja eri asiantuntijoista riippuen, toteaa pitkän linjan taloustieteilijä Pekka Myrskylä. Mahdollisimman tehokkaasti nuorten syrjäytymiseen tarttuaksemme tulee määritellä, mitä syrjäytymisen käsitteellä oikein tarkoitetaan ja millaiset tekijät syrjäytymiskehitykseen ovat vaikuttamassa. Edellä mainittujen lisäksi on määriteltävä, ketkä ovat nämä mittareiden valossa syrjään jääneet nuoret, joista tulee olla huolissaan. (Ks. Me-säätiö 2017.)

Syrjään jäämisellä taikka syrjäytymisellä tarkoitetaan pääosin yhteiskunnan normaalina pidetyn toiminnan ja käytäntöjen ulkopuolelle jäämistä. Sillä viitataan sellaiseen syrjässä olemiseen, joka tapahtuu ilman kansalaisen omaa valintaa. Syrjäytymistä voidaan tarkastella myös terveyserojen, eri etuuksien tai tuloerojen kautta. Keskustelussa ongelmaksi muodostuu usein se, että näin monitahoinen ilmiö on usein vaikeaselkoinen. Keskustelu vaikeutuu etenkin silloin, kun kaikki syrjäytymiseen vaikuttavat tekijät otetaan käsittelyyn yhdellä kertaa. (Tenhunen 2017.)

### **3.2.2 Syrjäytymiseen vaikuttavat tekijät**

Lasten, nuorten ja perheiden syrjäytymisen vähentämistä tavoitteleva ME-säätiö nostaa oman työnsä kautta syrjäytymisilmiön keskeisimmiksi tekijöiksi neljä eri asiaa. Ensimmäiseksi tekijäksi ME-säätiö nostaa koulutuksen keskeytymisen ja siitä seuraavan puutteellisen koulutustason. Toinen tekijä on työn ja

työkokemuksen puuttuminen, kolmas harrastusten puuttuminen ja neljäs mielenterveysongelmat. Kun tiedetään, kuinka monta on keskeyttänyt koulutuksen, jäänyt työmarkkinoiden ulkopuolelle, on vailla harrastusta taikka kärsii mielenterveysongelmista, voidaan muodostaa käsitys syrjäytymisen asteesta ja syrjäytyneiden todellisesta määrästä. Kun kaikki neljä aiemmin mainittua tekijää toteutuvat yhden nuoren kohdalla, nuori on ME-säätiön mukaan jo todella vaikeassa elämäntilanteessa. (Me-säätiö 2017.)

Syrjäytymisen ratkaisevina ulottuvuuksina voidaan (Isotalo 2010; Kuure 2001; Lehtonen & Lehkonen 2008; Ängeslevä 2009) mukaan pitää nimenomaan koulutuksellista ja työmarkkinoilta syrjäytymistä, taloudellista, sosiaalista syrjäytymistä sekä normatiivisuuden rikkoutumista, terveydellistä syrjäytymistä sekä vallan ulkopuolelle jäämistä sekä yksilön kyvyttömyyttä vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Suomalaisessa yhteiskunnassa ihmisen integroituminen, eli liittyminen toisiin ihmisiin sekä pyrkimys vaikuttaa omiin asioihin ja elämäntapahtumat suurelta osin työn kautta. Kokonaisvaltainen yhteiskuntaan kiinnittyminen on siis toisin sanoen kiinni työstä ja siihen liittyvästä koulutuksesta, muutoin se on mahdotonta. Edellä mainitun lisäksi laaja-alainen työttömyys on vakava uhka yhteiskunnan kokemalle solidaarisuudelle, sosiaaliselle yhteenkuuluvuudelle, yhteiskuntajärjestykselle ja koko hyvinvointivaltiolle. (Ringman & Isotalo 2012, 15.)

Vaikka yksilö itse ei kokisikaan kouluttamattomuutta tai työttömyyttä ongelmana, niin syrjäytymisen riski kasvaa, mikäli ulkopuolisuus laajenee useammille aiemmin mainitulle osa-alueelle. Esimerkkeinä tällaisesta yksilötason kasautumisesta voidaan pitää muun muassa Joukamaan ym. (2012) Rikosseuraamuslaitokselle laitokselle laatiman tutkimuksen mukaan yhteiskuntapalvelua tai vankeusrangaistustaan suorittavia vankeja, joista ainoastaan 22 % oli ollut työelämässä ennen vankilaan joutumistaan ja heistä ainoastaan 52,2 % oli todettu täysin työkykyisiksi. (Isotalo & Ringman 2012,15.)

Syrjäytymistä kuvataan ja käsitellään pääasiassa yksilötason ilmiönä. Silti ei rakenteellisia, yhteiskunnallisia ja yhteisöllisiä taustatekijöitä voida eikä pitäisi erotella yksilötason tekijöistä. Näitä makrotason tekijöitä ovat muun muassa vallitsevat asenteet ja arvot, yleinen työllisyys- ja taloustilanne sekä jatkuvasti



muuttuvat vaatimukset yksilön sosiaalisten, kulttuuristen ja taloudellisten kykyjen suhteen. Yksilötason syyt ovat traagisuudestaan huolimatta yhteiskunnalle vähemmän hankalia ja kiusallisia rakenteellisiin epäkohtiin verrattuna. YTKP-projektissa todetaan kuitenkin samoin, kuin mitä Raunio 2009 tutkimuksessaan, että mikäli syrjäytymiseen halutaan aidosti puuttua, niin siinä tapauksessa yksilötason kuntouttavien toimien ohella tarvitaan myös ennaltaehkäisyä sekä talous- ja yhteiskunnallisia toimenpiteitä. (Ringman & Isotalo, 2012, 28.)

### **3.2.3 Maahanmuuttajat ja syrjäytyminen**

Maahanmuuttajien syrjäytymiseen liittyen voidaan yleisesti todeta, että niin maahanmuuttajamiesten kuin maahanmuuttajanaisten ulkopuolisuus- ja työttömyysriskit ovat moninkertaisia muuhun väestöön verrattuna. Erityisesti perheellisten maahanmuuttajanaisten syrjäytymisvaara on merkittävän suuri. Ne nuoret maahanmuuttajanaiset jotka olivat saaneet vain perusopetusta, ja jotka olivat aviovaimoja tai yksinhuoltajia, oli 57 % syrjäytyneenä. Tähän lukuun ei ole laskettu mukaan alle 7-vuotiaiden lasten äitejä. (Kela 2017.)

### **3.2.4 Nuorten osallisuuden vahvistaminen ja syrjäytymisen ehkäisy**

Syrjäytymisen ehkäisyssä tarvittavien väliintulojen markkinoituja ja näkyviä syitä ovat nimenomaan sen kielteiset seuraukset yksilölle ja hänen läheisilleen. Syrjäytymisen nähdään aiheuttavan niin yksilö- kuin yhteisötasolla itsetunto-ongelmia, toivottomuutta, päihde- ja mielenterveysongelmia, taloudellista ahdinkoa ja rikollisuutta epäonnistumisten ja ongelmien kasautumista sekä epäonnistumisten kierteen syvenemistä. Yksilö- ja yhteisötason haittoja voidaan käyttää perusteina syrjäytymiseen liittyvän puuttumisen välttämättömyydelle. Viranomaiset haluavat hyvää hyvyttään ja arvonantoa ansaiten helpottaa näiden syrjäytyneiden inhimillistä kärsimystä ja tehdä samalla itsestään tarpeellisia. Kriittisempää keskustelua on kuulunut vähemmässä määrin siitä, että syrjäytymiseen puuttumiseen julkilausumattomat ja vähemmän mainostetut motiivit ovat yhtä usein syrjäytymisen kielteiset seuraukset instituutioille sekä koko yhteiskunnalle. Puuttumisen todellisena perusteena taustalla on usein se seikka, että syrjäytyminen uhkaa vallitsevaa yhteiskuntajärjestystä

ja aiheuttaa huomattavia kustannuksia yhteiskunnalle. Yhteiskunnan näkökulmasta syrjäytyneet näyttäytyvät usein tuottamattomina, hankaluuksia aiheuttavina ja resursseja haaskaavina kuluerinä. Valtiontalouden tarkastusviraston laskelmien mukaan yksi syrjäytynyt nuori maksaa yhteiskunnalle 27 500 euroa vuodessa, joten koko työuransa ajaksi syrjäytynyt aiheuttaa jo 700 000 euron vajeen kansantuloon. Edellä mainittuun viitaten on esitetty, että syrjäytyneen nuoren eläessä 60-vuotiaaksi, muodostuu jo pelkästään menetetystä verotuloista 1,2 miljoonan kuluerä. Nykyhallituksen ja virkamiesten huolen nuorten syrjäytymisen suhteen ovatkin hyvin ymmärrettäviä, kun laskee yhteen kaikki nyky-yhteiskunnassa syrjäytymisen tielle joutuneet nuoret. (Iso-talo & Ringman 2012, 30.)

Tutkija Tiina Ristikarin mukaan syrjäytyneet ei ole homogeeninen joukko, vaan näiden nuorten taustalla on hyvin erilaisia tilanteita. Ristikari toteaa, että osalle kansalaisista syrjäytyminen on vain lyhyt, väliaikainen vaihe elämässä. Toisilla syrjäytymiskehitystä ei saada millään keinoin pysäytettyä, jolloin se on ilmiönä paljon huolestuttavampi ja kustannusten nousu on merkittävä. (Suomessa jo lähes 70 000 syrjäytynyttä nuorta 2017.)

Viime vuosina nuorten osallisuuden ja syrjäytymisen ehkäisyn vahvistamisen merkitystä ovat korostaneet useat yhteiskunnassa tapahtuneet muutokset. Vuoden 2007 jälkeinen taantuma heikensi nuorten työllisyyttä. Nuorten osallisuuden polarisoituminen alkoi jo aiemman laman jälkeen ja käynnisti keskustelun taantumien vaikutuksista nuoriin sukupolviin. Huoli hyvin ja heikommin pärjäävien nuorten sosiaalisen aseman ja valmiuksien eriytymisestä eivät johdu vain taloudellisten suhdanteiden vaihteluista, vaan osa nuorista jää osaavisintensiivisemmän työelämän ulkopuolelle. Myös alueellisesti tapahtunut rakennemuutos on hävittänyt teollista työtä ja hävittänyt alihankintaketjuja, mutta samaan aikaan uuden teknologian aiheuttama sirpaloituminen on haastanut nuorten osallisuutta. Tiedon ja sosiaalisten suhteiden merkitys on viimeisinä vuosina vain kasvanut ja samaan aikaan ne ovat sijoittuneet uudelleen verkkostoihin. Yhä pirstaloituneemman ja osaamisintensiivisen yhteiskunnan tuottamaan ongelmaan voidaan vastata juuri nuorten osallisuutta lisäämällä. (Poikolainen & Suikkanen-Malin 2017, 3.)

Hillin ja THL:n tutkijoiden raportissa syrjäytyneet on jaettu eri riskiluokkiin sen mukaan, kuinka monta riskitekijää heidän elämässään on. Mitä suurempi on riskiluokka, sitä enemmän nuori tarvitsee apua. Riskitekijöinä mainitaan vanhempien ominaisuudet: koulutus, mielenterveys, köyhyys, ja ero tai kuolema. Edellisen perusteella tutkijat ovat laskeneet kuinka kalliiksi nämä riskiluokkiin sijoitetut nuoret yhteiskunnalle tulevat maksamaan. Tutkimusraportin mukaan koulutuksen merkitys on valtavan suuri ja se vähentää dramaattisella tavalla kustannuksia kaikissa riskiluokissa. Noin puolella 69 000 nuoren joukossa ei ole perusasteen jälkeistä koulutusta. (Suomessa jo lähes 70 000 syrjäytynyttä nuorta 2017.)

Nuorten pidentyvä työttömyys vaikuttaa nopeasti myös nuorten osallisuutta heikentäen ja johtaa syrjäytymisriskiin, joilla pahimmillaan on pitkäaikaisvaikutuksia myöhempään elämään. Pitkittyneet talouden taantumet ja vaikeat lamaajat ovat näyttäytyneet juuri kyseisen sukupolven nuorten myöhempänä vajautyöllistymisenä. Osallisuutta tukevat menetelmät sekä yhteiskuntatakuu ovat toimia näiden menetettyjen sukupolvien ilmiötä vastaan. (Poikolainen & Suikkanen-Malin 2017, 3.)

Syrjäytyneiden määrä Suomessa ei ole kasvanut merkittävästi viime vuosina, mutta tilanne on kuitenkin melko vakava. Etenkin poikien asema on entisestään heikentynyt, ja sitä kautta syrjäytyneiden määrä kasvanut. Tilanteen vakavuutta lisää se, että sellaisia työmarkkinoita, joihin kouluttamaton nuori voisi työllistyä, ei ole enää olemassa ja toisaalta meillä ei ole varaa menettää yhtään nuorta ei meidän ole enää varaa menettää koulutuksen, harjoittelun tai työmarkkinoiden ulkopuolelle. Nuorten koulutuksen keskeytyminen tai syrjäytyminen eivät ole niiden ehkäisystä huolimatta vähentyneet. Tämän ajan suuri kysymys onkin se, miksi toteutettu politiikka ei ole vaikuttanut toivotulla tavalla ja miten syrjäytymiseen voitaisiin puuttua aiempaa tehokkaammin. (Suomessa jo lähes 70 000 syrjäytynyttä nuorta 2017.)

Tutkija Juho Saaren mukaan on viisi konkreettista keinoa, joilla nuorten syrjäytymiseen voidaan puuttua. Ensimmäinen keino on, että palvelut viedään nuorten luokse, ja se vaatisi ajattelutavan muutosta, jolloin palveluketju menee nuoren luokse eikä päinvastoin. Toisena keinona mainitaan huono-osaisuu-

teen puuttuminen ajoissa, eli miten yli sukupolven jatkuva huono-osaisuus voitaisiin katkaista. Mikäli on selkeää näyttöä siitä, että vanhemmat ovat olleet pitkään sosiaaliturvan asiakkuudessa tai muutoin heikossa asemaa, niin lasten tukemisen tulisi alkaa jo syntymästä tai jopa aiemmin. Kolmanneksi keinoksi Saari nostaa nuorten hampaiden kunnosta huolehtimisen, koska nuorten hampaiden huono kunto nousee jatkuvasti esiin, kun puhutaan nuorten syrjäytymisen ongelmista. Kyse ei siis ole vain esteettisestä haitasta, vaan yhdestä syrjäytymisriskiä lisäävästä tekijästä. Neljäntenä ja viimeisenä keinona Saari tuo esiin kasvatuksen ja opetuksen yhdistävän raamilainsäädännön. Sen mukaan koulun tehtävä ei olisi enää pelkkä koulutus, vaan sen vastuulla olisi myös nuorten integroiminen elämään. Koululla olisi siis aiempaa kokonaisvaltaisempi vastuu lasten ja nuorten kasvatuksesta, elämästä ja samalla se sitouttaisi nuoria yhteiskuntaan. Kouluihin voisi esimerkiksi tuoda nuorten harrastuksia vahvemmin mukaan. Viidentenä ja viimeisenä keinona Saari pitää sitä seikkaa, että nuorta ei saa päästää tyhjän päälle. Suuren luokan ongelma nuorten syrjäytymisessä ovat sirpaleiset palvelut. Saaren mielestä Suomessa tulisi jatkossa selvittää erilaisia ”vaikuttavuusinvestointeja”, jolloin jollekin toimijalle maksettaisiin korvaus siitä, että tämä huolehtisi koko nuorten palveluketjun toimivuudesta. (Ks. Suomessa jo lähes 70 000 syrjäytynyttä nuorta 2017.)

### **3.2.5 Syrjäytymisen sijaan sosiaalisen pahoinvoinnin ehkäisyä**

Työ tai koulu ei pelasta ketään, vaan puhe nuorten syrjäytymisestä sivuuttaa nuorten oikeat ongelmat, latasi väitöstutkija Perttula vuonna 2015. Koulukuraattorina toimiva Perttula tuki väitöksessään nuorten koulutuksesta käytyä julkista keskustelua ja syrjäytymispuhe oli siellä vahvasti läsnä. Perttula toteaa, kuinka syrjäytymisen käsitettä käytetään paljon silloin, kun puhutaan nuorten koulutuksesta. Toisin sanoen viesti on, että mikäli nuori ei saa koulutuspaikkaa on nuori automaattisesti syrjäytymisvaarassa ja vastaavasti työ- tai opiskelupaikka nähtiin ratkaisuna nuorten syrjäytymiseen. Perimmäisenä ajatuksena on, että kunhan nuoret saadaan aktivoitua tai ohjatuksi kouluun, niin sen jälkeen ei tarvitsisi tehdä mitään. (YLE 2015.)

Väitöksen mukaan syrjäytymispuhe peittää alleen nuorten todelliset ongelmat, jolloin nuorella voi olla toimintakykyyn tai oppimiseen vaikuttavia ongelmia.

Ala- ja yläkoulun aikana ei välttämättä ole ollut riittävästi resursseja ongelman selvittämiseen. Avun tarve alkaa todentua vasta siinä vaiheessa, kun ryhdytään pohtimaan sitä, miten nuori sijoittuu työmarkkinoilla. Samanaikaisesti nuorilla on kiire eikä tarpeeksi aikaa hapuiluun tai etsimiseen. Heille ei ole eikä anneta aikaa miettiä rauhassa mihin haluavat suunnistaa, vaikka juuri sitä tarvitsisivat. (Väitöstutkija: Työ tai koulutus ei pelasta ketään 2015.)

Väitöskirjassaan Perttula esittää kaksi ehdotusta nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn. Ensimmäinen on ajoissa auttamisen ajatus ja toinen syrjäytymispuheen lopettaminen. Lasta siis autetaan ajoissa ja sille varataan tarpeeksi tilaa ja resursseja. Syrjäytymisen tilalla aletaan puhua sosiaalisen pahoinvoinnin ehkäisemisestä. Se taas tarkoittaa, että jokaiselle nuorelle annetaan sellaista apua, joka on tarkoituksenmukaista ja jota nuori itse kokee tarvitsevansa. Näiden kahden painopisteen lisäksi Perttula kehottaa kiinnittämään enemmän huomiota yhteisöllisyyden kokemiseen, eli miten nuorten jäsentymistä suomalaiseen yhteiskuntaan voitaisiin tukea. (Väitöstutkija: Työ tai koulutus ei pelasta ketään 2015.)

#### **4 NUORISOPOLITIIKKA JA NUORISOTYÖ**

Mikä on nuori? Käsitteellä nuori tarkoitetaan nuorisolain (21.12.2006/72) mukaan alle 29-vuotiaita. Nuorisolaissa ei ole mainittu alaikäraja, joten sen piiriin kuuluvat syntymästä lähtien kaikki, kunnes täyttävät 29 vuotta. Tämä on kovin laaja ikäryhmä, joka kattaa kehitysvaiheet ihmisen elämässä vastasyntyneestä aina aikuisuuteen saakka. (Aaltonen 2011, 19.)

Nuoret itse määrittelevät nuoruuden alkamaan noin 10-vuotiaana, ja se päättyy nuorten mukaan noin 20-vuotiaana. Lapsesta nuoreksi ja nuoresta aikuiseksi muuttumisen ajankohdat eivät liity selkeästi mihinkään elämäntilanteeseen kuuluvaan murrosvaiheeseen, vaan siirtymisen kokemuksissa ilmenee jonkin verran asuinpaikkaan, elämäntilanteeseen ja sukupuoleen liittyviä vaihteluita. Tutkimustulos on hyvin toisenlainen kuin YK:n nuoruuden määritelmä, joka määrittää nuoriksi kaikki 15–24-vuotiaat. Suomen nuorisolain mukaisesti nuoria ovat kaikki alle 29-vuotiaat, joten suomalaisnuorison itsensä mielestä YK:n määritelmä on liian korkealle asetettu ja nuorisolain määritelmä taas liian laava. (Tietoa nuorista 2018.)

2000-luvun aikana nuorisopolitiikka nousi suomalaisen politiikan keskiöön. Siitä konkreettisena osoituksena oli nuorisolain 4 §:n mukaisen valtioneuvoston lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelman hyväksyminen vuosille 2007–2011. Sen lisäksi useampi hallituksen politiikkaohjelma on käsitellyt lasten, nuorten sekä perheiden hyvinvointia. Näissä ohjelmissa on käsitelty laajalti lasten ja nuorten hyvinvointiin liittyviä kysymyksiä ja ne ovat kattaneet lähes koko ministeriöiden toimialat. Muuttunut suhtautuminen lapsi- ja nuorisopolitiikkaan liittyy suureksi osaksi huoleen niin sanotusta kestävyysvajeesta sekä työvoiman riittävydestä, joten jokainen nuori on saatava mukaan osallistumaan työ- ja yhteiskuntaelämään. Lapsi- ja nuorisopolitiikan lähtökohtana on kuitenkin tärkeää muistaa pitää hyvän elämän edellytysten luomista kaikille nuorille. Kunnissa monialainen yhteistyö ja sen kehittäminen ovat keskeinen uusi menetelmä lasten ja nuorten tukemisessa. (Aaltonen 2011, 15.)

Nuorisolaki (72/2006) ja siihen 1.1.2011 voimaan astuneet muutokset ovat oleellisella tavalla laajentaneet nuorisotoimen työtehtäviä koko nuorisopolitiikan alueelle. Lapsi- ja perhepolitiikan kehittämisohjelmassa keskeisenä tavoitteena on kaikki ministeriöt niveltämällä saada ne yhteistyöhön haavoittavissa olosuhteissa elävien nuorten auttamiseksi ja tukemiseksi sekä lasten ja nuorten elinolojen parantamiseksi Suomessa. Valtakunnallisella tasolla ohjelma tähtää samaan tavoitteeseen, joka nuorisotyöllä ja monialaisella yhteistyöllä on paikallistasolla. (Aaltonen 2011, 16–17.)

Kehittämisohjelman aluekokonaisuudet kuvastavat hyvin ohjelman kattavuutta. Näitä suuria kokonaisuuksia ovat varhainen puuttuminen ja erityisryhmien tuki, yhdenvertaisuus ja moninaisuus, digitaalinen sukupolvi, laaja yhteisöllisyys ja osallisuus, luovuuden Suomi, kaikkien nuorten saaminen koulutukseen ja työelämään, perheiden tukeminen, asuminen ja yhdyskuntasuunnittelu sekä terveys- ja hyvinvointitietojen kaventaminen ja terveyden edistäminen. (Aaltonen 2011, 16–17.)

Nuorisotyön perinteenä on ollut yhteisöllisin toimintatavoin toimiminen ja ennaltaehkäisevää työtä tehden ja samalla toimintaedellytyksiä nuorten omalle toiminnalle luoden. Nuorisolain hengessä tämä tavoite on muokattu nuorten

aktiivisen kansalaisuuden edistämiseksi. Vuonna 2006 voimaan tullut laki nostaa myös nuorten elin- ja kasvuolosuhteiden parantamisen sekä sosiaalisen vahvistaminen aktiivisen kansalaisuuden rinnalle. (Aaltonen 2011, 17.)

Etsivän nuorisotyön ja monialaisen yhteistyön tehtävä on toimintarakenteiden ja välineiden luominen nuorten elinolojen ja kasvun edistämiseksi sekä nuorten sosiaalisesti vahvistamiseksi. Sosiaalisen vahvistamisen käsitteen kautta on voitu kuvata ennalta ehkäisevän ja korjaavan työn suhdetta monialaisessa yhteistyössä. Kulttuuriministerinä toiminut Claes Andersson on todennut, että nuorten syrjäytyminen ei käsitteenä ole hyvä, koska se leimaa ja koska ainaakaan nuoret eivät sitä tarvitse. Vuonna 2006 voimaan tullessa nuorisolaissa syrjäytymisen käsite päätettiin korvata sosiaalisen vahvistamisen käsitteellä, joka ei ole nuoria leimaava. Kaikki nuoret tarvitsevat sosiaalista vahvistamista, toiset enemmän kuin toiset. (Aaltonen 2011, 17.)

Verkkonuorisotyö on levinnyt nopeaan tahtiin olennaiseksi osaksi kunnallisessa nuorisotyössä. Eduskunnan sivistysvaliokuntakin on kiinnittänyt huomiota virtuaalimaailman merkitykseen nuorten tavoittamisessa, joten useat nuorisotyötä tekevät järjestöt ovat alkaneet tehdä merkittävää nuorisotyötä verkossa. Verkkonuorisotyö on aina samalla myös etsivää nuorisotyötä. (Aaltonen, 2011, 18.)

Professori Dana Fuscon (2012) mukaan nuorisotyön suurin haaste on siinä, kuinka tärkeää on määritellä, keitä me olemme, mitä me teemme ja miksi me sitä teemme. Fuscon mielestä nuorisotyön tulisikin aiempaa paremmin kyetä sanoittamaan toimintaansa ja avaamaan sen tavoitteita ja luonnetta. Kaikki haasteiden käsittelyyn liittyvät luonnehdinnat ovat nostaneet esille samankaltaisen ongelman. Samalla kun kerrotaan, että on olemassa jokin ongelma tai kehittämistehtävä, niin todetaan, ettei sitä ole osattu aiemmin hoitaa tarpeeksi hyvin. Nuorisotyön ollessa kyseessä on helppo puhua siitä mitä tehdään, kuin siitä, kuin miten tehdään. Aikamoisen vaikeaa on myös ollut avata tavoitteita toiminnan taustalla ja kuvata millainen prosessi toiminnan kautta on rakentunut. Vielä sitäkin haastavampaa on ollut kysyä, millaista yhteiskuntaa toiminnan kautta halutaan rakennettavan. Kaikki nuoria kasvattava ja tukeva toiminta, kuten nuorisotyö osallistuvat yhteisen todellisuuden luomiseen jonkin-

laiseksi ja vaikuttavat siihen, millainen yhteiskunnan tulevaisuus on mahdollista olla. Tämä Fuscon nimeämä haaste kohdistuu kahdesta eri syystä myös digitaaliseen nuorisotyöhön. Ensinnäkin digitaalista nuorisotyötä on helpompaa yhdistää nuorisotyön jo olemassa oleviin palveluihin silloin, kun on yhteinen näkemys siitä, mitä digitaalinen nuorisotyö on ja mitä sillä halutaan tavoitella. Toiseksi nuorisotyön tarkasteleminen vain itse nuorisotyön sisältä käsin on vanhanaikaista, koska tulevaisuudessa moniammatillisten palveluiden merkitys kasvaa niin nuorten itsensä kuin heidän kasvuyhteisöjensä näkökulmasta. Kun kyetään kuvaamaan mitä toiminnalla halutaan tavoitella, silloin myös moniammatillinen työ helpottuu. (Kiilakoski 2016, 25.)

Nuorisotyöllä on suuri ja merkittävä rooli nuorten kanssa välittömässä kosketuksessa toimimisessa, ja tätä tulisi jatkossa hyödyntää aiempaa enemmän paitsi tiedon tuottamisessa, niin myös nuorten kokemusmaailman esiin tuomisessa. Etenkin silloin, kun halutaan että nuorisotoimialan kehittäminen perustuu jatkossa tietopohjaiselle kehittämistyölle. Tällöin tullaan tarvitsemaan vahvaa nuorisotyön arjesta ja tieteellisen tutkimustiedon välistä vuoropuhelua. Täähän dialogiin tullaan tarvitsemaan nuorisualan asiantuntijoita, jotka ovat aidosti kiinnostuneita nuorista ja nuorten maailmasta, myös verkossa. (Lauha 2015, 16.)

## **5 MAAHANMUUTTAJATAUSTAINEN NUORI SUOMALAISESSA**

### **YHTEISKUNNASSA**

Maahanmuuttajat ovat pääsääntöisesti nuoria ihmisiä, joten maahanmuuton lisääntyminen tarkoittaa myös maahanmuuttajataustaisten lasten ja nuorten määrän kasvua. Tällä hetkellä maahanmuuttajataustaiset nuoret ovat käytännössä vielä ulkomailla syntyneitä, vanhempiensa kanssa Suomeen muuttaneita eli niin sanotusti ensimmäisen sukupolven maahanmuuttajia. Maahanmuuttajataustaisista lapsista ja nuorista yhä suurempi osa on kuitenkin syntynyt Suomessa. Vuoden 2012 tilaston mukaan heistä yli 80 prosenttia oli tuolloin alle 15-vuotiaita lapsia. (Kela 2017.)



Maahanmuuttajataustaisten lasten kiinnittymisestä suomalaiseen yhteiskuntaan voidaan pitää inhimillisenä ja yksilöiden tasa-arvoon liittyvänä kysymyksenä, jossa kaikille eri väestöryhmille pyritään takaamaan samanlaiset mahdollisuudet toimeentuloon ja osallisuuteen, koulutukseen ja työmarkkinoille pääsyyn. Suomella on pitkät perinteet erilaisista taustoista tulevien lasten mahdollisuuksien tasa-arvon edistämisessä. Maahanmuuttajataustaiset lapset ja nuoret voidaan myös nähdä merkittävänä taloudellisena mahdollisuutena, kantaväestön yhä ikääntyessä nämä maahanmuuttajataustaiset nuoret tarjoavat merkittävää potentiaalista työvoimaresurssia, jonka hyödyntäminen tulee olemaan yksi tulevaisuuden avainkysymyksistä. (Kela 2017.)

Maahanmuuttajataustaiset lapset asuvat tulotasoltaan merkittävässä määrin heikommassa asemassa olevissa perheissä (tilanne vuonna 2012). Vieraskielisten lasten osalta lähes 60 % asuu perheissä, jotka käytettävissä olevan rahatulon perusteella kuuluvat pienituloisimpaan tuloviidennekseen, kun taas kotimaisia kieliä puhuvien osalla oli noin 18 %. Perhetaustalla on todettu olevan vaikutusta kantaväestön aikuisiässä kokemaan menestykseen, joten todennäköisesti sama asetelma pätee maahanmuuttajiin. Näin ollen onkin todennäköistä, että maahanmuuttajataustaiset nuoret tulevat menestymään kantaväestön lapsia heikommin. (Kela 2017.)

Helsingin nuorisoasiainkeskuksen viisivuotisessa Maahanmuuttajanuoret Helsingissä –hankesuunnitelmassa todetaan, että peruskoululaisista joka kuudes puhuu kotikielensä jotakin muuta kuin suomea tai ruotsia. Maahanmuuttajanuorilla ei siitä huolimatta ole Helsingissä samanlaisia mahdollisuuksia kokea onnellisuutta ja menestystä. Nämä nuoret kokevat muita useammin syrjintää ja yksinäisyyttä, mikä taas näkyy erilaisina terveysongelmina ja heikoman koulumenestyksen muodossa. Kun kantaväestöön kuuluvista nuorista Helsingin alueella koulutuksen ja työn ulkopuolella on 4 %, niin maahanmuuttajataustaisten nuorten kohdalla luku on 23 %. Heikoimmassa asemassa ovat teini-iässä Suomeen tulleet nuoret. (Me-säätiö 2017.)

Helsingin kaupungin vuonna 2015 laatimassa hyvinvointitutkimuksesta selviää maahanmuuttajanuorten erottuvan kantaväestöstä myös useilla hyvinvointimittareilla. Maahanmuuttajanuoret kokevat enemmän koulukiusaamista sekä yk-

sinäisyyttä ja usein heille on vaikeampaa keskustella asioistaan omien vanhempiensa kanssa. Myös heidän kokemuksensa omasta terveydestä on muita heikompi. Suomen näkyviin vähemmistöihin kuuluvat nuoret, pakolaisina tai turvapaikanhakijoina tulleet nuoret ovat erityisen heikossa asemassa. Aiempien vuosien pakolaiskriisi on kasvattanut paineita löytää vaikuttavampia ratkaisuja näiden nuorten yhteiskuntaan kiinnittymiseen. (Helsingin kaupunki 2017.)

Maahanmuuttajanuorilla esiintyy usein lisätuen tarvetta oppimiseen, kotoutumiseen, koulutuspolkuihin, hyvään sosiaaliseen ja psykososiaaliseen kasvuun sekä terveyden ylläpitämiseen. Maahanmuuttajalapsista ja -nuorista on Suomessa edelleen hyvin vähän tietoa ja se on hajanaista, vaikeasti löydettävää sekä hyödynnettävää. Tiedon lisäämisen tarve on suuri niin kuntatoimijoiden kuin kansallisen kotoutumisen seurantajärjestelmän näkökulmasta. (Me-säätiö 2017.)

Maahanmuuttajanuoren koulutuspolkuja tulisi tarkastella uudemman kerran, koska rakenteissa on selviä esteitä muun kielisten koulutukseen ja työelämään pääsemisessä ja sitä kautta yhteiskuntaan kiinnittymisessä. Lähivuosina Suomeen tulleiden pakolaisten ennakoitua suurempi määrä on tehnyt tilanteesta entistä haastavamman. Nykyisellä rakenteella työskennellen meillä on edessä suuret haasteet vieraskielisen väestön suomalaisen yhteiskuntaan integroimisessa. Tällä nykyisellä tavalla jatkaen se johtaa köyhyyteen ja muiden sosiaalisten ongelmien ilmenemiseen. (Me-säätiö 2017.)

Myös muut kansallisella tasolla toimivat ovat heränneet maahanmuuttajanuorten kotoutumiseen, koulutuspolkujen ja yhteiskuntaan kiinnittymisen haasteisiin. Helsingin Diakonissalaitos on käynnistänyt valtakunnallisen VAMOS-hankkeen Euroopan sosiaalirahaston (ESR) ja STM:n kolmivuotisella (2016-2019) rahoituksella. VAMOS-toiminnassa maahanmuuttajataustainen nuori määritellään seuraavasti: 16 – 29-vuotias nuori, joka kuuluu paikallisiin maahanmuuttajaryhmiin, ja joilla on suurin riski joutua ja jäädä koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle. (Me-säätiö 2017.)

## 6 AIEMMAT TUTKIMUKSET

Etsiessämme aiheeseen liittyviä aiempia tutkimuksia ja opinnäytetöitä löysimme vain erinäisiä viittauksia NäytönPaikka - Oma elämä näkyväksi -hankkeisiin liittyneisiin loppuraportteihin. Aiempaa tutkimustietoa aiheesta emme etsinnöistä huolimatta löytäneet. Tavatessamme NäytönPaikka - Omaelämä näkyväksi-nettipalvelun kehittämissuunnittelija Miikkael Ringmanin kanssa toistamiseen hän vahvisti, että aihetta on selvitetty varsin vähän. Tilaajan kautta saimme käyttöömmekaksi aiheesta aiemmin laadittua loppuraporttia, mutta niistäkin puuttui maahanmuuttajanäkökulma.

Panu Isotalon ja Miikkael Ringmanin (2012) digitaalisesta NäytönPaikka-portfoliosta laatiman Suuntia-loppuraportin mukaan portfoliosta saaduista hyvistä tuloksista huolimatta sähköisen portfolion kehittymisen, juurtumisen sekä tulevaisuuden eteen on edelleen tehtävä töitä. NäytönPaikka-nettipalvelun olemassaolo on viime vuosien ajan ollut turvattu, koska RAY on tukenut työvälilneen edistämiseen tähtäävää Oma Elämä Näkyväksi -projektia (OEN) vuosien 2012–2014 ajan. Tämän jälkeen ylläpito on onnistunut osana laaja-alaisen ja sitoutumattoman yhteistyökumppanin toimintaa, joka nykyisin on Settlementti ry. (Isotalo & Ringman 2012, 15.)

Raportissa todetaan, että vielä parempi vaihtoehto olisi, mikäli nettipalvelun kehittämisestä ja ylläpidosta huolehtisi tulevaisuudessa useamman erilaisen tahon yhdessä muodostama tiimi. Tämä olisi perusteltua siksi, ettei työkalu pääsisi ajan mittaan surkastumaan vain tietyn ihmisryhmän, ongelman tai palvelun mukaiseksi työvälilneeksi. Tulevaisuudessa NäytönPaikka-nettipalvelua onkin loppuraportin mukaan tarkoitus jalkauttaa aiempaa luontevammaksi osaksi nuorten kanssa tehtävää työtä koko valtakunnan tasolla. Sen lisäksi tarkoituksena on ollut jatkaa työvälilneen kehittämistä, tunnettuuden lisäämistä sekä luonnollisesti aidosti asiakaslähtöisen ja poikkihallinnollisen toimintakulttuurin vahvistamista nuorten syrjäytymisen vastaisen työn kentällä. (Isotalo & Ringman, 2012, 15.)

## 7 OPINÄYTETYÖPROSESSI

### 7.1 Työn tilaaja ja kohderyhmä

Opinnäytetyöprosessi käynnistyi Xamk:n lehtori Tuija Suikkanen-Malinin kanssa käytyjen sähköpostien ja keskustelujen pohjalta. Suunnittelua jatkettiin tilaajan Suomen Settlementiliiton kehittämissuunnittelija Miikkael Ringmanin kanssa elokuussa 2017 pidetyssä suunnittelukokouksessa. Suunnittelukouksia pidettiin yhteensä kolme kertaa syksyn 2017 aikana. Toisella kerralla toimitimme tilaajalle opinnäytetyön suunnitelman ja samassa yhteydessä saimme tutkimusluvan Settlementiltä. Kolmannella kerralla tarkensimme vielä tilaajan toiveita, tutkimuskysymyksiä ja kävimme tarkemmin läpi nettipalveluun liittyviä työkaluja.

Kehittämissuunnittelija Ringman toivoi, että kehittämistyötä lähdetään tekemään alusta saakka yhdessä käyttäjien kanssa ja kerätään heidän kokemuksiinsa ja kehittämisehdotuksiaan palvelun käytöstä. Tilaajan kanssa sovimme käyttöopastuksesta ja sen aikataulusta ja siitä, että tulokset tuotaisiin esiin käyttäjätarinoita hyödyntäen.

Maahanmuutto on lisääntynyt viime vuosina ja Suomi on paljon monikulttuurisempi kuin 20 vuotta sitten. Nykyään suurin osa maahanmuuttajista on nuoria. Suomessa nämä maahanmuuttajanuoret kohtaavat usein niin sopeutumisen haasteita, kuin kielellisiä ja kulttuuriin liittyviä haasteita. Nuorten matalan kynnyksen palvelujen asiakkaista yhä suurempi osa on maahanmuuttajataustaisia nuoria ja esimerkiksi Ohjaamo Espoossa on panostettu maahanmuuttajataustaisten nuorten auttamiseen jalkautumalla nuorten pariin sekä hyödyntämällä maahanmuuttajataustaista asiantuntijaa Ohjaamon työskentelyssä. (Ohjaamotalo Espoo 2018.)

Kohderyhmäksi eli NäytönPaikka-nettipalvelun uudeksi käyttäjäryhmäksi valikoitui maahanmuuttajataustaisia nuoria täysin tilaajan toiveesta. Käyttäjärühmä muodostui ja kontaktoitiin sen perusteella, että toisella opinnäytetyöntekijöistä oli oman kulttuuritaustansa ja Ohjaamo Espoossa olevan asiantuntijatehtävänsä kautta sopivia kontakteja 19 – 30-vuotiaisiin maahanmuuttajataustaisiin nuoriin.

Rajallisen aikataulun ja resurssien vuoksi työhön oleellisesti liittyvään NäytönPaikka-nettipalvelun käyttöopastukseen ja kehittämistyöhön osallistui lopulta yhteensä kuusi 19 – 30-vuotiaasta nuorta. Kolme eri kulttuuritaustasta tulevaa naista ja kolme miestä. Kaikkia käyttäjiä yhdistävä tekijä oli maahanmuuttajataustaisuuden lisäksi aiempi asiakkuus Ohjaamo Espoon palveluissa.

Kehittämistyö toteutettiin parityönä lokakuun 2017 – helmikuun 2018 välisenä aikana. Kehittämistyö oli laadullista ja kehittävää työntutkimusta, jossa prosessin aluksi kuvattiin nykytilanne, siihen liittyvät ilmeiset ongelmat ja siitä työ etenee kohti kohteen rajaamista. Kehittämistyössä edettiin Living Lab-elävä laboriotyyppisesti, eli luotiin luonnollinen tutkimus- ja testiympäristö Ohjaamo Espooseen NäytönPaikka-sovelluksen uudelle käyttäjäryhmälle, maahanmuuttajataustaisille nuorille. Sen jälkeen toteutettiin sovellukseen liittyvä käyttökoulutus sekä opastetut työskentelypajat marras-joulukuun 2017 aikana. Työpajoista tehdyt havainnot sekä sovelluksen käyttöön liittyvät teemoitetut ryhmäteemahaastattelut kerättiin joulukuun 2017 – tammikuun 2018 välisenä aikana ja toimii tämän työn keskeisenä aineistona. Käyttäjät olivat käytön alusta lähtien mukana kehitystyössä palautetta sähköisen sovelluksen toimivuudesta ja käytettävyydestä antaen, jotta tulevat työkalut ja palvelut olisivat aidosti tarpeellisia ja helppokäyttöisiä. Opinnäytetyönprosessin lopuksi saadut tulokset esitettiin käyttäjätarinoiden muodossa.

## **7.2 NäytönPaikka-nettipalvelu yhteiskehittämisen kohteena**

NäytönPaikka ry kehitti ja piti nettipalvelua eri hankkeissa ja projekteissa vuosien 2006–2015 välisen ajan. RAY:n rahoittama nuorten syrjäytymisen vastaisen Yhteistoiminnallisen Kehittämisen Paikka (YTKP) -projektin (2006–2011) missiona oli vahvistaa nuorten osallisuutta ja kansalaisuutta, kuntouttaa heitä takaisin yhteiskuntaan ja ehkäistä heidän syrjäytymistään sekä vahvistaa ajattelutapaa asiakkaasta parhaana oman elämänsä asiantuntijana. Projektin aikana tavoitteisiin pyrittiin kehittämällä uudenlainen, käyttäjille ilmainen Internet-pohjainen, digitaalinen portfolio. Nettipalvelun kehittäminen jatkui RAY:n vuosina 2012–2015 rahoittamassa valtakunnallisessa Oma Elämä Näkyväksi -projektissa. (Isotalo & Ringman 2012,15.)

Kyseessä on nuorta osallistava, osallisuutta korostava ja tulevaisuuteen tähtäävä työväline, joka auttaa nuorta hahmottamaan sekä hallinnoimaan omaa elämänsä. Samalla tämä sähköinen portfolio antoi ammattilaisille mahdollisuuden valmiiseen ja monipuoliseen tapaan tehdä asiakaslähtöistä, syrjäytymisen vastaista työtä sekä tukea nuoren voimaantumista. Näytönpaikka-nettipalvelun sisällöt on tuotettu yhteistyössä nuorten ja hyvinvointialan työntekijöiden kanssa. Teknisen puolen toteutuksesta on vastannut Hämeen ammatti- korkeakoulun Mediatekniikan Versta. (Isotalo & Ringman 2012,15.)

YTKP-projektin virallisena kohderyhmänä olivat 18 – 29-vuotiaat nuoret, koska hankkeen aikana oli huomattu sen sopivan yhtä lailla 16-vuotiaalle nuorelle koulupudokkaalle kuin eläköityjälle. Käyttäjän fyysinen ikä oli osoittautunut lopulta melkoisen epäoleelliseksi seikaksi niin itse työvälineen, auttamisen kuin koko hankkeen näkökulmasta. Nuoret, jotka Näytönpaikka-nettipalvelua tuolloin käyttäneet, olivat 15 – 35-vuotiaita ja jopa vanhempia, koska hanketyöntekijät eivät halunneet omalta osaltaan asettaa työvälineen käytölle liian tiukkoja rajoja. Syrjäytymisen vastaisen työn kentällä ajateltiin, että jos joku asiakkaista oman elämänsä reflektoinnista vain hyötyy, ikään katsomatta. (Isotalo & Ringman 2012, 15.)

Tänäkin päivänä Näytönpaikka-nettipalvelu sisältää seitsemän erilaista sähköistä työkalua, jotka ovat: Elämäntilanne, Aikajana, Ansioluettelopohja, Verkostokartta, Yhteystietopankki, Päiväkirja ja Sähköiset palvelut. Tallennustilaa tällä sähköisellä sovelluksella on 100 megatavua per käyttäjä. Käyttäjällä on mahdollisuus tallentaa haluamiaan tietoja palveluun ja muokata niitä juuri silloin kun itse haluaa. Näytönpaikka-nettipalvelussa käyttäjän on mahdollista jakaa tietonsa tai vain haluamansa osa ympärillään toimiville työntekijöille sekä tukihenkilöille. Käyttäjien määrä nettipalvelussa on tällä hetkellä 7000 henkilöä ympäri suomen. Näytönpaikka-nettipalvelun käyttäjäksi pääsee helposti tilaamalla itselleen pääkäyttäjältä ilmaiset tunnukset ja kirjautumalla sisään. Tunnukset lähetetään käyttäjän sähköpostiin parissa päivässä (Näytönpaikka 2017.)

### **7.3 Ohjaamo Espoo luonnollisena tutkimus- ja testausympäristönä**

Espoon Leppävaarassa toimiva Ohjaamo on alle 30-vuotiaille espoolaisille nuorille suunnattu matalan kynnyksen palvelupiste. Ohjaamosta nuoret saavat henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta sekä heidän tilanteeseen sopivaa tukea. Tuki voi liittyä esimerkiksi arjen hallintaan, sosiaalisiin valmiuksiin tai kouluttautumiseen ja työllistymiseen. Ohjaamossa teemme eri alan ammattilaisten kanssa yhteistyötä. (Ohjaamo Espoo 2017.)

Ohjaamo auttaa nuoria saamaan tukea ja ohjausta arjen asioissa. Ohjaamo auttaa nuoria työllistymään ja sopivan opiskelupaikan löytämiseen sekä tuetaan arjen hallinnoimisessa. Ohjaamossa nuoria autetaan itsenäistymiseen, ihmissuhteisiin ja sosiaalisiin taitoihin, lomakkeiden ja hakemusten täyttämiseen sekä virastoviidakossa selviytymisessä. (Ohjaamo Espoo 2017.)

Palvelut mitä nuori saa ohjaamossa ovat mm. polun töihin tai ammattiin, oman luottohenkilön, joka huolehtii yhdessä asetetun tavoitteen saavuttamisesta ja tukee nuoria saavuttamaan tarvitsemansa palvelut. Ohjaamassa nuoret ovat oman elämän asiantuntijoina ja ohjaamon väki auttaa heitä etsimään yhdessä tietoa ja vaihtoehtoja nuoren elämälle. Nuoria motivoidaan kunnioittamalla heidän toiveitaan ja osallisuuttaan sekä oman elämän asiantuntijuutta. (Ohjaamo Espoo 2017.)

Ohjaamo Espoo on tarkoitettu ensisijaisesti paikkakuntalaiselle nuorille, mutta ohjaamoon on tervetullut kaikki nuoret. Tarvittaessa nuoret ohjataan eteenpäin oman paikkakunnan palveluiden piiriin. Ohjaamossa nuori löytää palvelut kätevästi saman katon alta. Ohjaamon palvelut ovat monialaisia ja moniammatillisia. (Ohjaamo Espoo 2017.)

#### **7.3.1 Monialaisuus Ohjaamon toiminnassa**

Ohjaamon toiminnassa tärkeimpiä tekijöitä ovat monialaisuus, moniammatillisuus ja matala kynnyks. Nuorten tilanteet ovat usein monimutkaisia ja niiden ratkaisua nopeuttaa se, että Ohjaamossa on monen eri alan asiantuntijoita käytettävissä saman tien. Ideana on, että palvelut kootaan nuoren ympärille, eikä hänen tarvitse juosta monessa eri paikassa. Samalla käynnillä voi tehdä

työhakemuksen, selvittää asioita TE-toimiston asiantuntijan kanssa ja kysyä neuvoa Kela-tukien hakemisessa. (Ohjaamotalo Espoon sidosryhmäjulkaisu 2018.)

Digitaalisten palveluiden kehittäminen nuorille suunnatuissa palveluissa kehittyy koko ajan. Vaikka Ohjaamotalo sijaitsee keskeisellä paikalla ja hyvien kulkuyhteyksien päässä, voi käytännön ongelmaksi muodostua se, että nuoret eivät hyödy Ohjaamoiden palveluista. Nuoret eivät välttämättä löydä tietään Ohjaamotaloon. Tämän vuoksi Ohjaamotalo kehitti Starttipisteen kahteen eri paikkaan, joten ne toimivat ikään kuin ensimmäisenä askeleena palveluun siirtymisessä. Starttipisteestä asioidessa nuoren asia voi ratkeaa jo kertayhteydenotosta tai sitten hänet ohjataan tarvittaessa eteenpäin tarvitsemiinsa palveluihin. Nuori voi aukioloaikoina astella suoraan Starttipisteen ovesta sisään ilman ajanvarausta, mutta halutessaan voi yhteydenoton tehdä myös puhelimitse, tekstariilla, Whatsappissa tai Livechatissa. Starttipisteen toiminnan tarkoitus on pitää kynnyksen nuorille mahdollisimman matalalla ja toimia aidosti nuorten tarpeiden näkökulmasta. (Ohjaamotalo Espoon sidosryhmäjulkaisu 2018.)

### **7.3.2 Ohjaamon yhteistyökumppanit**

Ohjaamon tärkein yhteistyökumppani on TE-palvelut, joiden kanssa tehdään yhteistyötä nuorten työllisyyden ja koulutuksen edistämiseksi. Yhdessä Kelan kanssa Ohjaamo auttaa nuoria saamaan tuki asiansa kuntoon. Yritykset ovat tärkeitä yhteistyökumppaneita, joiden kanssa edistetään nuorten osallisuutta. Ohjaamossa tehdään yhteistyötä kaupungin virastojen kanssa (esim. nuoriso, liikunta, maahanmuuttaja palvelut jne.). (Ks. Ohjaamo Espoo 2017.)

Ohjaamotalosta löytyy nuorille tukea monenlaiseen tarpeeseen. Saman katon alla ohjaamotalossa toimivat myös Monik ry., Etsivä nuorisotyö, Tajua mut!, Espoon lastensuojelu, Espoon Tyttöjen Talo ja Vamos. Edellä mainittujen lisäksi samalta tontilta löytyvät Omnian nuorten työpajat, aikuissosiaalityön nuorten tiimi ja Kela. Tavoitteena on tuottaa nuorille palveluita yhdessä ja erikseen. Jokaisella toimijalla on omat vahvuutensa, mutta sama tavoite: nuorten auttaminen ja tukeminen eteenpäin. (Ohjaamotalo Espoo sidosryhmäjulkaisu 2018.)



### 7.3.3 Maahanmuuttajat Ohjaamo Espoon palveluissa

Maahanmuutto on lisääntynyt viime vuosina. Suomi on entistä monikulttuurisempi verrattuna 20 vuotta sitten. Väestöliiton (2017) mukaan suurin osa maahanmuuttajista on nuoria. Suomessa maahanmuuttajanuoret kohtaavat usein niin sopeutumisen haasteita kuin kielellisiä sekä kulttuurillisia haasteita. (Ohjaamo Espoo 2017.)

Espoossa asuvat maahanmuuttajat ovat löytäneet Ohjaamon palvelut. Tätä asiaa on edesauttanut Ohjaamon jalkautuminen maahanmuuttajanuorten pariin ostoskeskuksiin, kouluihin ja Espoon kaupungin palveluihin, jota maahanmuuttajanuoret käyttävät. (Ohjaamo Espoo 2017.)

Espoon Ohjaamossa työskentelee maahanmuuttajataustainen asiantuntija, joka on madaltanut maahanmuuttajanuorten hakeutumisessa Ohjaamon palveluun. Lisäksi Monik ry:n Urax-hanke toiminta ulottuu Espooseen asti ja se tavoittaa hyvin maahanmuuttajanuoria. Monik ry. auttaa maahanmuuttajanuoria työllisyyteen liittyvissä asioissa. (Ohjaamo Espoo 2017.)

Ohjaamossa panostetaan maahanmuuttajanuorten auttamiseen. Ohjaamon asiakkaista joka kolmas on maahanmuuttajataustainen. Ohjaamossa on opinto-ohjaaja ja psykologi, jotka avustavat maahanmuuttajanuoria oman koulutuspolun valitsemisessa. (Ohjaamo Espoo 2017.)

Ammatillisessa koulutuksessa opintojen etenemisen esteeksi voi muodostua maahanmuuttajanuorille työnantajien haluttomuus ottaa vastaan heitä ”erilaisuuden” vuoksi työharjoittelijoiksi. Ohjaamo pyrkii löytämään nuorille harjoittelupaikkoja ja sitä kautta muodostamaan väyliä suomalaiseen työelämään. (Ohjaamo Espoo 2017.)

## 7.4 Kehittämistehtävä ja tutkimuskysymykset

Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämissyö. Sille ominaista on systemaattisesti tuotetun tietopohjan hyödyntäminen käytännön ongelmien ratkaisussa. Parhaassa tapauksessa työ on kehittämistä, jonka tuloksena syntyy uusia ideoita, käytänteitä, tuotteita taikka palveluita. Käytännön ongelmien ratkaisu, uusien käytänteiden ja ideoiden tuottaminen sekä toteuttaminen kuuluvat oleellisena osana tutkimukselliseen kehittämistoimintaan. Tutkimuksellisen kehittämistyössä tutkimuksellisuuden tavoitteena on jakaa ja luoda uutta tietoa, ja sen lisäksi se tekee työskentelystä analyyttistä, järjestelmällistä sekä helpottaa kriittistä asioiden tarkastelua. Kehittäminen taas on parhaimmillaan tavoitteen tahi tavoitteiden huolellista suunnittelua ja määrittelyä sekä niihin perustuvaa toteutusta. Tärkeässä roolissa tulee aina olla organisaation tai yksilön oppiminen. (Suvanto 2014.)

Opinnäytetyömme on selkeästi työelämälähtöinen, juuri ajan hermolla oleva kehittämistyö, jonka tavoitteena on jo olemassa olevan toiminnan arviointi ja kehittäminen sekä parantaminen, jotta sen avulla voitaisiin jatkossa vastata aiempaa paremmin myös uusien käyttäjäryhmien tarpeisiin.

Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävänä on selvittää millaisia käyttäjäkokemuksia ja kehittämistarpeita maahanmuuttajataustaiset nuoret tuovat esiin NäytönPaikka-nettipalvelun kehittämiseen liittyen. Nettipalvelussa on jo paljon hyvin toimivia osioita ja teemat, joista käyttäjä voi valikoida ja päättää, mitä niistä haluaa käyttää. Oman haasteensa tämän sähköisen portfolion käytölle tuo se tosiasia, että tällä hetkellä se on käytettävissä vain kahdella kielellä, suomeksi ja englanniksi. Tarkoituksena on saada kerättyä todelliseen käyttäjäkokemukseen perustuvia kokemuksia. Lisäksi tavoitteena saada käyttäjiltä konkreettisia kehittämis ehdotuksia, joiden avulla sovellusta voitaisiin kehittää ja parantaa edelleen, myös paremmin maahanmuuttajanuorten tarpeita vastaavaan ja käyttäjäystävällisempään suuntaan. Erityistä huomiota kiinnitetään tasa-arvon toteutumiseen, osallisuuteen sekä erilaisiin vaikutuksiin nuorten elämän eri osa-alueilla.

Meidän opinnäytetyöntekijöiden puolelta pidämme yhtä tärkeänä tehtävänä kehittämistyön ohella tuottaa uusille, nuorille palvelunkäyttäjille osallisuuden ja

voimaantumisen kokemuksia ja että osallistumalla voi aidosti tulla kuulluksi ja vaikuttaa asioihin. Uuden, kehittämis ehdotusten pohjalta päivitetyn nettipalvelun toivotaan tukevan maahanmuuttajataustaisia nuoria löytämään omia vahvuuksiaan ja kiinnostuksen kohteitaan sekä suuntaamaan omaa toimintaansa kohti realistisia, ammatillisia tavoitteita. Palvelun toivotaan ajan myötä juurtuvan luontaiseksi osaksi uuden käyttäjäryhmän päivittäistä toimintaa.

Näytönpaikka-nettipalvelun kehittäminen liittyy maahanmuuttajataustaisiin nuoriin, joten kehittämistehtävän on vastattava seuraaviin kysymyksiin:

1. *Millaisia kokemuksia maahanmuuttajataustaisilla nuorille kertyi Näytönpaikka-nettipalvelun käytöstä?*
2. *Miten Näytönpaikka-nettipalvelun käyttäjien maahanmuuttajataustaisen nuorten mielestä sähköistä palvelua tulisi kehittää?*
3. *Millaisia ratkaisuehdotuksia maahanmuuttajataustaisen nuoret ehdottivat palvelun kehittämiseksi?*

## **8 KÄYTETYT MENETELMÄT**

### **8.1 Laadullinen tutkimus**

Laadullinen tutkimus valikoituu tutkimusmenetelmäksi silloin, kun, kun ilmiötä ei tunneta eli ei ole teorioita, jotka selittäisivät tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä. Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään saamaan vastaus kysymykseen, "Mistä tässä ilmiössä on kyse?" Pääsääntönä on, että mitä vähemmän ilmiöstä tiedetään, sitä todennäköisemmin vain kvalitatiivinen tutkimus tulee kysymykseen. (Kananen 2014, 16.)

Myös Trockim ja Donellyn (2008) mukaan kvalitatiivinen tutkimus soveltuu parhaiten silloin, kun tutkittavasta ilmiöstä ei ole mitään teorioita, tietoa, tutkimusta, siitä halutaan saada syvälinen näkemys, sen avulla halutaan hyvä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä ja luodaan uusia hypoteeseja ja käytetään triangulaatioita eli niin sanottua mixed-tutkimusstrategiaa. (Kananen 2014, 17.)

Kun tutkittavassa ilmiössä on kyse ilmiöstä, josta ei ole tietoa, malleja, teorioita taikka aiempaa tutkimusta, on ensin selvitettävä se, mistä ilmiöstä on

kyse, eli mitkä ovat tekijöiden väliset vaikutussuhteet ja mistä tekijöistä kyseinen ilmiö koostuu. Tutkija haluaa ymmärtää ilmiötä, jolloin laadullinen tutkimus antaa mahdollisuuden saada ilmiöstä syväallinen näkemys. (Kananen 2014, 17.)

Laadullinen tutkimus on tässä opinnäytetyössä luonnollinen valinta, koska maahanmuuttajataustaisten käyttäjien kokemuksia ei oltu aiemmin tutkittu. Näin ollen heidän kokemustensa näkyväksi tekeminen on ensiarvoisen tärkeää niin yksilö- kuin ryhmätasolla, koska kyseessä on uusi, potentiaalinen palvelun käyttäjäryhmä tulevaisuudessa, ja joille yhteistä on maahanmuuttajatausta, muu kotikieli kuin suomi, eikä kukaan ollut aiemmin käyttänyt kyseistä nettipalvelua.

Laadullisen tutkimusmenetelmän erityispiirteenä voidaan pitää sitä, että sen tavoitteena ei ole totuuden löytäminen tutkittavasta asiasta, vaan tutkimuksen aikana muodostuneiden tulkintojen avulla näyttää esimerkiksi ihmisen toiminnasta tai hänen tuottamista kulttuurituotteista jotakin, joka on välittömän havainnon tavoittamattomissa. Nämä välittömän havainnon tavoittamattomissa olevat asiat ovat kuin arvoituksia, ja tutkimuksen tavoitteena on näiden arvoitusten ratkaiseminen tutkimuksessa. Ihmisten kuvaamien käsitysten ja kokemusten avulla luodaan vihjeitä ja johtolankoja, joiden avulla voidaan ratkaista arvoituksia eli tehdä tulkintoja. (Vilkkä 2015, 120.)

Tieteellinen tutkimus tarvitsee aina rajauksia, koska muutoin laajoista aiheista tulee pinnallisia, eikä niitä voida hallita perinteisin menetelmin. Rajaaminen tarkoittaa, että valitaan monista vaihtoehdoista yksi polku, jolloin rajaaminen helpottaa tutkittavan ilmiön hallintaa ja selityksen löytämistä. Rajaaminen näyttäytyy siinä, mitkä tekijät otetaan huomioon ja mitkä jätetään tutkimuksen ulkopuolelle. Rajaaminen helpottaa ilmiön hallintaa, jolloin tutkimus voidaan toteuttaa. Usein rajaaminen tapahtuu tutkittavan ilmiön hahmottuessa ja tutkimuksen edistyessä. (Kananen 2014, 33.)

Tässä opinnäytetyössä tutkimus tarkentui ja rajautui tutkimuksen edetessä paitsi koskemaan asiakkaiden käyttäjäkokemuksia nettipalvelun käytöstä ja niistä esiin nousevia kehittämistarpeita, niin myös palvelun käyttäjien itsensä esittämiä ratkaisuehdotuksia palvelun kehittämiseksi.

## 8.2 Kehittävä työntutkimus

Kehittävä työntutkimuksen avulla voidaan työssä ja organisaatioissa saada aikaan laadullisia muutoksia. Näitä työn laadullisia muutoksia ei voida ymmärtää ainoastaan valmiiksi tarjolla olevan kokemuksen ja tiedon omaksumisena. Kehittävässä työntutkimuksessa työn laadulliselle muuttumiselle olennaista on tietynlainen hyppy tuntemattomaan. Esimerkkinä voidaan pitää jonkin teknisen tietojärjestelmän käyttöönottoa. Vaikka se hyödyntää jo muualla saatuja kokemuksia, niin se sisältää myös uuden ja luovan, ei tunnetun puolen. Edellä kuvattu muutos pakottaa yhteisön ja sen jäsenet oppimaan jotain, mitä ei vielä ole ollut olemassa. (Engeström 1998, 87.)

Edellä mainittuja uusia toimintamalleja aikaansaavan oppimisen hallintaan ja ymmärtämiseen tarvitaan uudenlaista oppimisteoriaa. Tarvitaan teoria, joka tuo merkitysten, uusien esineiden ja sosiaalisten rakenteiden tuottamisen rinnalle yhteisöllisen ulkoistamisen. Engeström toteaa Batesonin ja Davydovin ideoihin perustuvan ekspansiivisen oppimisen teorian pyrkivän vastaamaan tähän tarpeeseen. (Engeström 1998, 87.)

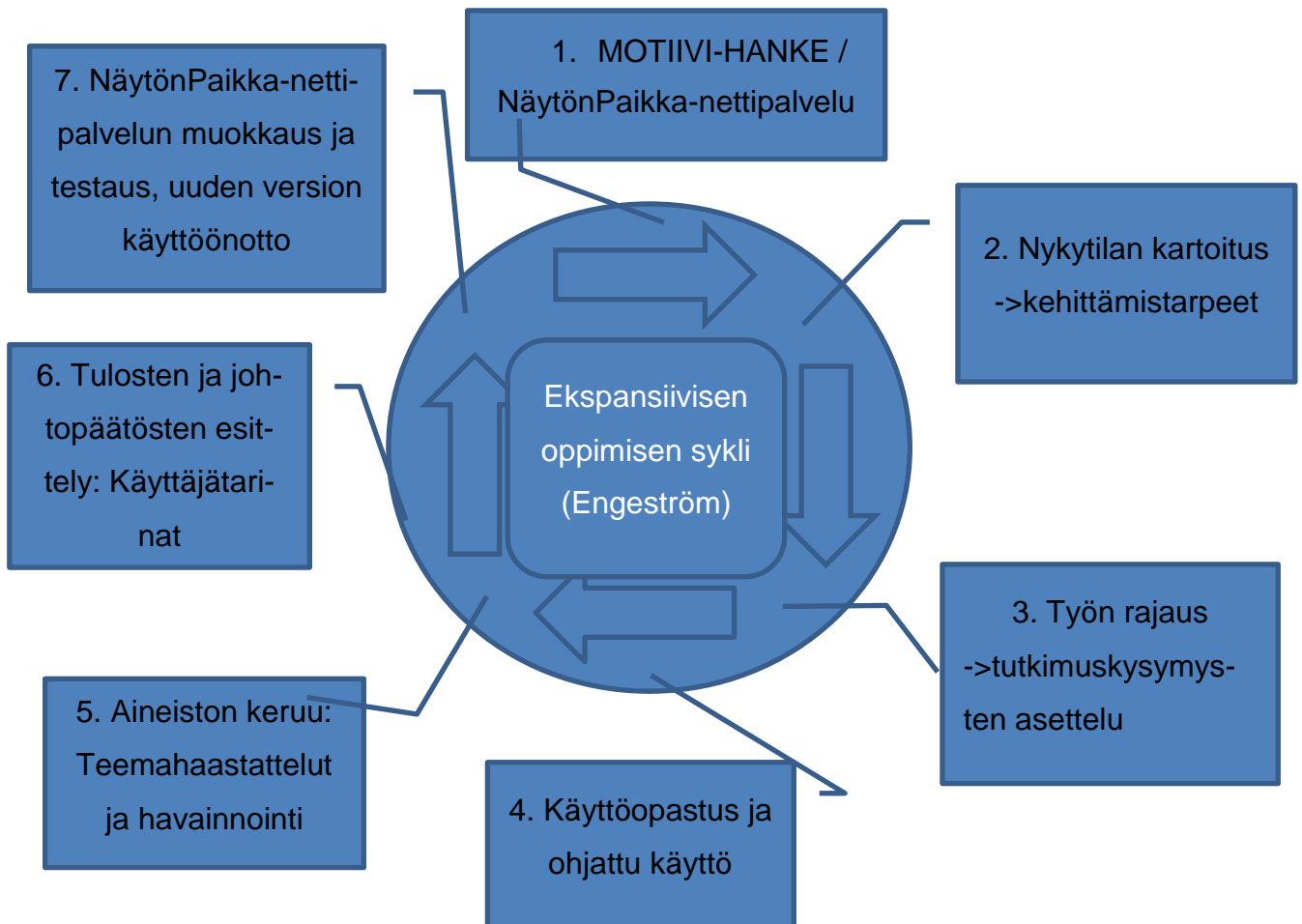
Oleellisin ominaispiirre ekspansiivisessa oppimisessä on, että oppimisen kohteena on kokonainen toimintajärjestelmä sekä siihen liittyvä laadullinen muutos. Ekspansiivisessa oppimisessä oppimisprosessi on luonteeltaan pitkäkestoinen ja kollektiivinen.

Eksansiivisen oppimisen sykli:

1. Vallitsevan käytännön kyseenalaistaminen -> 2. Vallitsevan käytännön analyysi -> 3. Uuden ratkaisun etsiminen -> 4. Uuden mallin tutkiminen -> 5. Uuden mallin käyttöönotto -> 6. Prosessin arviointi -> 7. Uuden käytännön vakiinnuttaminen ja laajentaminen. (Engeström 1998, 128.)

NäytönPaikka-nettipalvelun kehittäminen on edellä mainitun ekspansiivisen oppimisen kaltainen prosessi. Kehittämistyön prosessi etenee ja toiminta kehittyy alla esitetyn syklin mukaisesti (Kuva1).

Kuva 1. Espansiivisen oppisen sykli kehittämistyössä



Monialainen yhteiskehittämisen tarve lähti liikkeelle alun perin MOTIIVI-hankkeesta. Kehittämistyö alkoi nettipalvelun nykytilasta ja kehittämistarpeista yhdessä työn tilaajan kanssa keskustellen. Työ etenee työn rajaamisella, tutkimuskysymysten asettelulla, käyttöönoton opastuksella ja ohjatulla sekä itsenäisellä nettipalvelun käytöllä. Sen jälkeen käyttäjille toteutetaan teemahaastattelut ja havainnointi, jonka kautta kerätään kokemukset ja havainnot sekä etsitään uusia ratkaisuja. Käyttäjäkokemukset ja kehittämis-, sekä ratkaisuehdotukset kerätään käyttäjätarinoiksi = tulokset, jotka esitellään tilaajalle. Tilaaja vie kehittämis ehdotukset eteenpäin nuorten työpajaan ja palvelua muokkaaville insinööriopiskelijoille. Insinöörit arvioivat käyttäjien kehittämis ehdotusten toteuttamisen mahdollisuuksia nettipalvelun tekniset muokausmahdollisuudet huomioiden. Insinöörit toteuttavat muutokset. Uusi, päivitetty nettipalvelu testataan ja otetaan käyttöön.

### 8.3 Yhteiskehittäminen kehittämistyön menetelmänä

Yhteiskehittäminen on ihmisten välistä, tavoitteellista yhteistyötä, ja sitä voidaan tukea ja edistää monin tavoin. Yhteiskehittämisen lähtökohtana on, että kehittämishankkeen toteuttavat ihmiset, joiden elämään kehittämistoiminta liittyy. Kehittäminen voi tapahtua aktiivisessa vuorovaikutuksessa palvelun käyttäjien kanssa ja sitä voidaan toteuttaa missä tahansa virtuaalisessa tai fyysisessä ympäristössä. Kehittämisen kohteena voivat olla mitä erilaisemmat asiat, esimerkiksi arvo, tuote, palvelu, liikeidea, strategia tai toimintatavat. (Turun yliopisto 2016; Palsanen 2013, 8–15.)

Miksi yhteiskehittäminen kannattaa? Koska siinä pyritään löytämään tietoa, joka palvelee käytännön kehittämistä. Halutaan myös tietää, miten asiat voitaisiin tehdä aiempaa paremmin. Yhä kiristynvä kilpailu luo eri toimijoille ja yrityksille paineita ottaa yhä enenevässä määrin henkilöstön, asiakkaat ja muut sidosryhmät mukaan yrityksen tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen. Ihmiset, joita kehitettävä asia koskee, ovat oikeutettuja osallistumaan. Yhteiskehittämisestä saatavat hyödyt koostuvat siitä, että asiakkailla on mahdollisuus tulla kuulluksi ja mahdollisuus päästä kehittämään sekä vaikuttamaan omilla kokemuksillaan. Käyttäjät ja toimijat nähdään tasavertaisina kehittäjinä, eli heidän välisensä raja murtuu. Kehittäminen etenee vuorovaikutuksessa, jolloin tavoitteita ja tuloksia ja kehittämisen suuntaa ei tiedetä etukäteen. Yhteiskehittäminen on muotoutumassa kilpailuetuja tekevästä tekijästä yhdeksi merkittäväksi kilpailussa pärjäämisen edellytykseksi. Yhdentekevää ei kuitenkaan ole se, miten kehitetään. (Turun yliopisto 2016; Palsanen 2013, 8–15.)

Yhteiskehittämisen menetelmän katsotaan myös olevan palvelun tai tuotteen kehittämistä yhdessä mahdollisten uusien käyttäjien kanssa. Arvo menetelmän käytössä syntyy osallistujan kokemuksissa sekä yhteisten prosessin kautta syntyvien tuloksien hyväksyttävyydestä. (FCG 2018.)

Yhteiskehittäminen oli tähän työhön sopiva ja luonteva valinta, koska nettipalvelun kehittämiseen osallistuu aivan tuore käyttäjäryhmä, joten niin yhdessä kuin erikseen toteutettujen käyttäjätestausten jälkeen saadaan arvokasta dataa palvelun kehittämiseksi.

Yhteiskehittämisen menetelmiä on runsaasti tarjolla. Toisen opinnäytetyöntekijän yhtenä kiinnostuksen ja osaamisen alueena olivat jo pitkään olleet osallistavat kehittämismenetelmät, joten esitimme tilaajalle heti työn alussa, että nettipalvelun ohjattu käyttöopastus ja käyttäjähavainnointi pohjautuisivat Living Lab -menetelmään.

### **8.3.1 Muutoslaboratorion hyödyntäminen opastetussa käyttöönotossa**

Engeströmin (2004) mukaan Muutoslaboratorio (Living Lab) on osallistava kehittämistyön menetelmä. Sen avulla voidaan toteuttaa niin jatkuvaa toimintatapojen ja kulttuurin muutoksia työyhteisöissä kuin jatkuvaa toiminnan parantamista. Muutoslaboratoriota hyödyntämällä voidaan luoda haastava visio tulevaisuudesta tai tuotetaan nykyisiin ongelmiin käytännön ratkaisuja, portaita kohti uutta toimintatapaa. Muutoslaboratorion avulla kehitettäessä tuodaan keskeiset työprosessit näkyviksi ja yhteisen keskustelun kohteeksi.

(Raudaskoski 2010.)

Living Labit ovat palvelukehittämismenetelmiä, joihin palvelun käyttäjä osallistuu yhdessä muiden kehittäjien kanssa. Living lab -toiminnassa tarvitaan käyttäjiä, mahdollistajia, kehittäjiä ja hyödyntäjiä ja sitä voidaan hyödyntää palvelun tai tuotteen eri vaiheessa. Living Lab -toiminnan tarkoituksena on, että palveluiden tai tuotteiden käyttäjä osallistuu toimintamallien ja palvelujen kehitys-, innovoimis- ja tutkimusprosesseihin omassa arjessaan ja osana monitoimijaverkostoa. (Innokylä 2017.)

## **8.4 Aineiston keruu**

Triangulaatio eli monimenetelmäisyys tarkoittaa tutkimusasetelmaa, jossa käytetään erilaisia lähestymistapoja, tiedonkeruumenetelmiä ja aineiston analyysitapoja ilmiön ymmärtämiseksi. Monimenetelmällisen tutkimusasettelun avulla tutkittavasta ilmiöstä saadaan syvällisempi näkemys tai sitten ilmiö on niin monitahoinen, että yhdellä tutkimusmenetelmällä ei saataisi tarvittavaa tietoa kerätyksi. (Kananen 2014, 17.)



Laadullisessa tutkimuksessa ollaan prosessien sijasta kiinnostuneita merkityksistä eli siitä, kuinka ihmiset näkevät ja kokevat reaali maailman. Tiedonkeruussa ja analysoinnissa pääasiallinen instrumentti on tutkija itse, jonka kautta reaali maailma saadana suodattumaan tutkimustuloksiksi. Laadulliseen tutkimukseen kuuluukin suora kontakti tutkittavan ja tutkijan välillä. Tutkija lähtee tutkittavan ilmiön pariin havainnoimaan tai haastattelemaan. Tutkimus siis toteutetaan oikeassa kontekstissaan. (Kananen 2014, 19.)

Opinnäytetyön aineisto koostuu palvelusta aiemmin laadituista loppuraporteista, osallistuvasta havainnoinnista, kouluttajan palautteesta ja haastatelluista, joten tiedonkeruu on monimenetelmäistä. Kertynyt aineisto analysoidaan ja sen jonka pohjalta tuotetaan käyttäjäkokemuksiin pohjautuvat käyttäjätarinat ja kehittämis- ja ratkaisuehdotukset sovelluksen jatkokehittelyä varten.

## **8.5 Havainnointi**

Ensimmäisenä aineistonkeruun menetelmänä on osallistuva havainnointi, joka tapahtuu sovelluksen käyttöön liittyvän käyttäjäopastuksen ja harjoituskäytön yhteydessä. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on mukana yhteisön toiminnassa toimijana eli aktorina. Tutkija yrittää päästä jäseneksi tutkimuksen kohteena olevaan yhteisöön, jotta hän voisi elää ilmiön kanssa havaintoja tehdä. Tämä edellyttää tutkijan hyväksyntää yhteisön jäseneksi. Tiedon autenttisuuden kanalta on kuitenkin varmistettava, ettei tutkija vaikuta tutkimuksen tuloksiin. (Kananen 2014, 66.)

Tässä kehittämistyössä osallistuva havainnointi oli järkevintä toteuttaa niin, että meistä valmiiksi Espoossa matalan kynnyksen palveluissa aiemmin työskennellyt ja haastateltavat entuudestaan tuntenut opinnäytetyön tekijä hoiti omien kontaktiensa kautta sopivien palvelunkäyttäjien hankinnan sekä sovelluksen käytön opastuksen järjestämisen, siihen sopivan rauhallisen tilan sekä sovelluksen käytön aloitukseen liittyvän havainnoinnin.

Havainnoinnin aluksi tutkijan tehtävänä on pyrkiä tutustumaan kohteeseen eli yrittää ymmärtää kohdettaan yleisellä tasolla. Yleiskuvan saamisen jälkeen

kavennetaan näkökulmaa ja pyritään keskittymään tutkimuskysymysten kannalta oleelliseen. Osallistavassa havainnoinnissa ensimmäinen vaihe on erityisen merkittävä, koska se auttaa ilmiön kontekstin hahmottamisessa eli siinä, mihin kokonaisuuteen tutkimusilmiö kuuluu. Havainnoijan omista taidoista ja kyvyistä riippuu, miten hyvin hän onnistuu kuvaamaan ja käsitteellistämään tutkimuskohteensa. (Kananen 2014, 66-67.)

Tutkimustulosten luotettavuus edellyttää luottamuksellisia välejä yhteisöön, eli tutkimuksen ja tutkijan hyväksyminen yhteisön jäseneksi on enemmän kuin tarpeen. Koska kyseessä on kuitenkin inhimillinen elämä omine muuttujineen, ei niin kutsuttujen avainhenkilöiden toiminta ole aina objektiivista. Avainhenkilöt tuovat omat näkökulmansa tarjolle, jolloin yhteisön valtarakenteet vaikuttavat saatavaan tietoon ja sen sisältöön. (Kananen 2014, 67.)

Tämän kehittämistyön luotettavuus on pyritty takaamaan sillä, että tekijöitä on kaksi, joista toinen palvelunkäyttäjien aiemmin tuntema henkilö Ohjaamon asiakkuuksien ajoilta ja toinen ei aiemmin tunnettu henkilö. Yhteisössä valmiiksi sisällä olevan tekijän toteutettua osallistavan havainnoinnin, jatkettiin aineiston keräämistä ulkopuolisen tutkijan toteuttaman teemahaastattelun avulla. Ehdoton lisähyöty työssä oli siitä, että toisen tekijän oma kulttuuritausta ja se, että hän oli jo aiemmin ennättänyt luomaan hyvin avoimet ja luottamukselliset suhteen opinnäytetyöhön osallistuneiden palvelunkäyttäjien kanssa. Näin ollen kontaktin luomiseen, eikä asiakkaiden "lämmittelyyn" kulunut niin paljon aikaa kuin olimme odottaneet.

Kahden tutkijan välisen työnjaon tekeminen heti työtä aloittaessa helpotti sekä tutkimuksen tekemistä, aikatauluttamista sekä laajentaa työn sisältöä erilaisia näkökulmia ja havaintoja tuottamalla. Tässä kehittämistyössä työnjako toteutettiin käytännön syistä niin, että toinen tekijä keskittyi luonnollisen työympäristönsä kautta tutkimusympäristön, käyttäjien ja käyttöopastukseen liittyviin asioihin ja toinen työn kirjalliseen muotoon tuottamiseen sekä haastatteluiden tekemiseen. Hyödynsimme siis molempien eri vahvuuksia ja osaamisalueita tehokkaasti, joten työstä ja aineiston keruusta saatiin mahdollisimman kattava. Tulosten, johtopäätösten sekä tulevaisuuden kehittämisehdotusten kirjaamisessa ja kokoamisessa teimme parityötä, ja näin molempien tutkijoiden ääni

saatiin työssä näkyviin. Opinnäytetyön laatimisessa hyödynnettiin paljon kirjoittamista edesauttavia pilvitallennuspalveluita, jolloin työn työstäminen reaalijärjestyksessä mahdollisti myös työn muokkaamisen sekä aikataulussa pysymisen useita tapaamiskertoja tehokkaammin.

Osallistavassa havainnoinnissa pyritään muutoksen aikaansaamaan jonkinlainen muutos tutkittavassa yhteisössä, joka jatkuisi vielä tutkimuksen päättymisen jälkeenkin. Kyse onkin oikeastaan oppimisesta, joka mahdollistaa muutoksen, ja joka on mahdollisesti pysyvä. Herää kysymys myös siitä, onko kyseessä lainkaan tutkimus taikka tutkimusmenetelmä, koska toiminta viittaa ongelmanratkaisuun ja toimintatutkimukseen. (Kananen 2014, 67.)

Osallistuvan havainnoinnin kautta toinen opinnäytetyön tekijä ja kouluttaja saivat motivoitua ja innostettua palvelunkäyttäjät käyttämään palvelua itsenäisesti ja vahvistivat sitä, että käyttäjien omatoiminen nettipalvelun käyttö sujuisi mahdollisimman hyvin. Lisäksi toinen tekijöistä soitti käyttäjille tasaisin väliajoin, kyseli kuulumisia ja sitä, kuinka käyttö on edennyt. Muutama palvelunkäyttäjä puolestaan alkoi itse jo oman nettipalvelun käytön aikana suositella sovellusta myös omille ystäville, joten palvelun markkinointi ja käyttö laajenivat osallistujien ansiosta jo opinnäytetyön aikana.

## **8.6 Teemahaastattelu**

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu on yleisimmin käytetty tutkimushaastattelun muoto. Teemahaastattelussa tutkimusongelmasta nostetaan esiin keskeiset teemat tai aiheet, joita tutkimusongelmaan vastaamiseksi haastattelussa on välttämätöntä käsitellä. Itse teemojen käsittelyjärjestyksellä ei ole merkitystä tutkimushaastattelun aikana, vaan tavoitteena on, että haastateltava voi antaa kaikista teemoista oman kuvauksensa ja teemat on käsitelty vastaajan kannalta luontevassa järjestyksessä. (Vilkkä 2015, 124.)

Haastatteluiden teemoiksi valikoituivat tilaajan toiveesta nettipalvelun eri työkalut, joita oli yhteensä seitsemän kappaletta; elämäntilannekartoitus, ansioluettelo, aikajana, verkostokartta, yhteystietopankki, päiväkirja ja sähköiset palvelut. Ennalta päätettyjen teema-alueiden lisäksi mietimme etukäteen valmiiksi apukysymyslistan, jos laajoihin teema-alueisiin liittyvä keskustelu ei olisi

edennyt suunnitellulla tavalla ja määrätyt asiat käsiteltyä. Samat apukysymykset voitiin toistaa jokaisen teema-alueen kohdalla ja niiden käyttö osoittautui tärkeäksi, jotta haastateltujen vastaukset eivät jäisi liian lyhyeksi ja aineiston kaventuminen voitiin välttää (Liite 1/1, Liite 1/2).

Kaikissa haastattelutavoissa on tutkimuksen mukaan valittu tarkoitus ja näin ollen haastattelutavoissa on aina kysymys järjestelmällisestä tiedon muodosta. Siitä syystä olisi oikeampi tapa puhua tutkimushaastattelusta. Laadullisen tutkimusmenetelmän mukaisia tutkimushaastattelu muotoja ovat lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Tavallisesti tutkimushaastatteluja toteutetaan yksilöhaastatteluina, mutta tutkimuksen tavoitteista riippuen jokaista tutkimushaastattelutapaa voidaan soveltaa myös pari- tai ryhmähaastattelua käyttämällä. Esimerkiksi ryhmähaastattelu soveltuu hyvin yhteisön käsitysten tutkimiseen kuin taas yksilöhaastattelun avulla tutkitaan henkilön omakohtaista kokemusta tutkittavasta ilmiöstä. (Vilkkä 2015, 123.)

Pohdimme aluksi teemahaastattelun toteuttamista pareittain, mutta otimme opinnäytettä ohjaavan lehtorin neuvosta vaarin ja pysyttelimme alkuperäisessä suunnitelmassa ja toteutimme kaikki yksilöhaastatteluina. Näin saimme kaikkien haastateltujen äänen tasapuolisesti kuuluviin ja kaikki haastateltavat saivat tasavertaisen mahdollisuuden kertoa teemoista omin sanoin. Haastatellut kertoivat myös paljon asioita itsestään ja elämästään varsinaisten teemojen ulkopuolelta, joten tämä elävöitti haastattelua ja työtä entisestään.

Haastateltavien valinnassa on hyvä pitää mielessä, mitä ollaan tutkimassa. Tutkimusongelmasta riippuen on mielekästä valita haastateltavat joko tutkittavaa asiaa tai teemaa koskevan asiantuntemuksensa tai kokemuksensa perusteella taikka. Tuolloin tärkeä kriteeri on se, että tutkittavalla on omakohtainen kokemus tutkittavasta asiasta. (Vilkkä 2015, 135.)

Haastateltaviksi pyysimme kahtakymmentä maahanmuuttajataustaista nuorta, joista seitsemän lupautui ja osallistui ohjattuun nettipalvelun käyttöopastukseen. Haastatteluun suostui lopulta kuusi espoolaista maahanmuuttajataustaista nuorta, joilla kaikilla oli jokin omakohtainen kokemus matalan kynnyksen nuorten palveluista. Haastatelluista kolme oli 19–30-vuotiasta naista ja kolme 19–30-vuotiasta miestä. Kaikki haastatellut olivat päässeet Ohjaamo Espoon

matalan kynnyksen palveluiden jälkeen elämässään eteenpäin, ja he olivat joko opiskelijoita, työelämässä tai sekä että. Useimmilla heistä oli jo jatko-opiskelu suunnitelmia odottamassa tulevaisuutta varten.

Haastattelutilaksi valikoitui Ohjaamo Espoossa sijaitseva, rauhallinen kokous-tila, koska nuoret tiesivät paikan entuudestaan ja se sijaitsi hyvien kulkuyhteyksien varrella. Haastattelut toteutettiin niin, että haastatellut entuudestaan tuntenut työntekijä sopisi haastatteluajat ja aikataulut haastateltavien kanssa ja haastatteliija meni paikalle puoli tuntia ennen haastatteluiden alkua. Kaikki kuusi haastattelua toteutettiin sovituissa aikatauluissa kahtena eri viikonloppuna. Haastatteluissa käytettiin hyödyksi niin kutsuttua kahvikuppimenetelmää, jolloin jokaiselle haastateltavalle tarjottiin kahvia, teetä ja pientä välipalaa ennen haastattelun varsinaista alkamista.

Ennen haastattelun alkua haastatteliija kertoi kaikkien keskusteluiden olevan luottamuksellisia ja että työssä huolehditaan haastateltavien anonymiteetistä. Haastattelun aluksi haastatteliija testasi nauhurin, ja kertoi että haastattelu tul- laan nauhoittamaan ja datan purkamisen jälkeen kaikki tallenteet poistetaan asianmukaisella tavalla. Lisäksi haastatteliija kertoi opinnäytetyön taustat sekä antoi teemahaastattelurungon jokaiselle haastateltavalle luettavaksi.

Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja sen jälkeen haastatteliija purki ne teemoit- tain litteroimalla. Sen jälkeen litteroi ne yksi kerrallaan. Aineisto tarkistettiin, eli tarkistettiin kertaalleen, puuttuuko sieltä jotakin tai sisältääkö se jotain virheitä. Seuraavaksi toteutettiin tietojen täydentäminen, jolloin olemassa olevaa tietoa olisi vielä tarpeen tullen voinut täydentää lisähaastatteluita tai kyselyitä esi- merkiksi puhelimitse tekemällä. Kolmannessa vaiheessa aineisto järjestettiin tietojen tallennusta ja analyysia varten.

## **8.7 Laadullinen analyysi**

Laadullisessa tutkimuksessa analyysi ei ole tutkimuksen viimeinen vaihe, vaan koko tutkimuksen ajan mukana kulkevaa toimintaa, joka ohjaa tiedonke- ruuta ja itse tutkimusprosessia. Tiedonkeruun tuloksena saadun aineiston analyysi määrittää sen, milloin aineistoa on riittävästi. Näin ollen laadullisessa

tutkimuksessa ei voida etukäteen määrittää, mitä tietoa ja kuinka paljon aineistoa tai tietoa kerätään. Aineistoa kerätään niin paljon, kunnes tutkimusongelma ratkeaa ja tutkija voi ymmärtää tutkittavan ilmiön. (Kananen 2014, 18–19.)

Meille kuusi ennakkosuunnitelmien mukaan toteutunutta haastattelua oli sopiva määrä, koska niistä nouseva aineistomäärä riitti kattamaan tutkimuskysymykset, ja saimme niiden avulla luotua yhteisen ymmärryksen käyttäjäkokemuksiin sekä tarpeeksi erilaisia ehdotuksia palveluun liittyviin kehittämisen kohteisiin.

Laadullisen aineiston analyysiä voidaan hahmotella esimerkiksi neljällä eri tavalla. Ensimmäiseksi, analyysi voidaan aloittaa usein jo haastattelutilanteessa, jolloin tutkija itse tekee havaintoja ilmiöistä haastattelun aikana. Toiseksi aineistoa analysoidaan yleensä lähellä sen kontekstia ja aineistoa. Tässä kohdin laadullinen aineisto säilyttää aineistonsa sanallisessa muodossa. Kolmantena tapana on, että tutkija käyttää päättelyä, joka voi olla joko induktiivista tai abduktiivista. Induktiivisessa päättelyssä pääasiana on aineistolähtöisyys ja se etenee oletuksista johtopäätöksiin. Abduktiivinen päättely on päättelyä parhaaseen saatavaan selitykseen. Useimmiten päättelylle annetaan myös perusteluja. Neljänneksi työskentelytavat ja analyysitekniikat ovat moninaisia. (KvaliMOTV 2018.)

Tässä opinnäytetyössä analyysin teko alkoi jo käyttöopastuksesta ja se päättyi vasta haastatteluiden jälkeen. Näitä havaintoja käytiin tiiviisti läpi analyysin aikana. Etsimme niistä sekä yhdistäviä tekijöitä että eriäväisyyksiä, ja sen jälkeen niiden hahmottamista jatkettiin yhdessä. Haastatteluista purettu aineisto koodattiin ja kirjoitettiin muistiin laadullisiin laadullisiin menetelmiin kuuluvalla teemoittelulla.

Teemahaastatteluaineiston analyysin teossa teemoittelu on luonnollinen valinta, koska teemat joista haastatteluissa on puhuttu esiintyvät todennäköisesti kaikissa haastatteluista, eri tavoin ja määrin. Aineisto voidaan siis litteroinnin jälkeen järjestää teemoittain. Nämä samat teemat saattavat näkyä jo teemahaastattelurungossa, mutta aina näin ei välttämättä käy. (KvaliMOTV 2018.)

Toisinaan haastateltujen käsittelemät aiheet eivät noudata tutkijan tekemää jäsenystä tai järjestystä, vaan sieltä löytyy uusia teemoja. Haastateltujen puheesta litteroitua tekstiä tuleekin käsitellä ennakkoluulottomin ottein. Teemojen muodostamiseksi voidaan käyttää koodaamista tai kvalifiointia. Myös tyyppikertomuksia voidaan hyödyntää teemojen muodostamiseen.

Järjestelimme aineiston pääteemojen (samat kuin haastattelujen pääteemat) mukaan ja järjestelimme kunkin teeman alle ne kohdat haastatteluista, jossa puhutaan kyseessä olevasta teemasta. Tutkimusraportissa teemojen käsittelyn ilmentämisessä voidaan käyttää muun muassa joitain sitaatteja haastatteluista. Tässä työssä hyödynsimme käyttäjätarinoita, jolla todennamme havaintoaineiston olemassaolon, elävöitämme raportin rakennetta ja helpotamme tulosten lukua.

Haastatteluaineiston analyysiin perustuen käyttäjätarinoihin muodostui kolme eri alateemaa, joihin suurin osa havainnoista perustui:

1. Käyttäjäkokemus
2. Kehittämiskohde
3. Ratkaisuehdotus

## **8.8 Käyttäjätarina ”User stories”**

Vanha viisaus sanoo, että sisältö ratkaisee. Tähän ajatukseen pohjautuen päätimme toteuttaa aineiston analysoinnin ja tulosten esittelyn käyttäjätarina.

Ketterässä kehityksessä ei ole tapana laatia etukäteen täydellistä vaatimusmäärittelyä, vaan vaatimukset tarkentuvat projektin kuluessa. Jollain tavoin kehittämisessä on kuitenkin päästävä alkuun, joten ketterä tapa päästä siihen käsiksi ovat käyttäjätarinat, eli Users stories. Edellä mainittu pätee myös tähän kehittämistyöhön, koska kyseessä on aivan uusi käyttäjärühmä. Tietous kehittämistarpeista ja ratkaisuehdotuksista saadaan tuotettua näkyväksi vasta tämän opinnäytetyön teon aikana.

Hyvillä käyttäjätarinoilla on useita yhteisiä piirteitä. Hyvässä käyttäjätarinassa näkyy riippumattomuus. Mikäli tarinat ovat kovin riippuvaisia toisistaan, vaaditun työajan arviointi ja työn priorisointi voivat osoittautua mahdottomaksi toteuttaa. Hyvä käyttäjätarina on neuvoteltavissa, eli tarinat eivät ole sopimuksia, vaan niissä tulee olla joustamisen varaa. Käyttäjätarinat ovat arvokkaita, joten tarinan pitää tuottaa lisäarvoa käyttäjälleen, ei sen kehittäjälle. Käyttäjätarinat tulee olla arvioitavissa, koska suunnittelu toteutetaan tarinoiden pohjalta. Käyttäjätarinoissa tulee esiin niiden pienuus. Suuret tarinat liian monimutkaisia ja riskialttiita tehtäväksi. Useimmiten pitkät kertomukset voidaan jakaa pienempiin osatarinoihin. Hyvät käyttäjätarinat ovat myös testattavissa. Käyttäjätarinoiden ei tule olla täydellisesti määriteltä, vaan enemminkin muistuttaa asioista, joista tulee keskustella. (Sininen meteoriitti 2018.)

Käyttäjätarinoiden tarkoituksena on tuoda esille sitä, mitä asiakkaat, eli käyttäjät, tässä tapauksessa maahanmuuttajataustaiset nuoret NäytönPaikka-nettipalvelulta haluavat. Vaikka NäytönPaikka-nettipalvelu onkin jo tällä hetkellä helppokäyttöinen ja sisällöltään moniulotteinen, ei sen käytöstä aiheutuva hyöty ole välttämättä lopulta ole itse käyttäjälle kovinkaan suuri. Koska verkkopalveluiden tarve ja käyttö on lisääntynyt ja käyttäjätottumukset muovaantuneet suuresti jo muutaman viime vuoden aikana, niin palveluntuotannon kuin -tarjonnan on kyettävä vastaamaan niihin. NäytönPaikka-nettipalvelua käyttäneet maahanmuuttajataustaiset nuoret ovat kirjava otos käyttäjistä, jotka kyseistä nettipalvelua opiskelun, työnhaun ja elämänhallinnan yhteydessä todennäköisesti tulevaisuudessa käyttävät, joten heidän mielipiteensä ja kehittämisehdotuksensa ovat erittäin tärkeitä nettipalvelun jatkokehittämiseksi.

Käyttäjätarinoita hyödynnetään eniten ketterissä kokeiluissa ja toteutuksissa. Perinteisissä hankkeissa ne voidaan todeta hyödyllisiksi silloin, kun toteutusvaiheeseen halutaan paljon läpinäkyvyyttä ja sitä tehdään iteratiivisesti. Tuolloin palvelun vaatimusluettelo koostetaan käyttäjätarinoiksi. Käyttäjätarinoihin sisältyvät kaikki oleelliset ominaisuudet; toiminnot ja vaatimukset, korjaukset ja parannukset, laatuvaatimukset sekä myös ratkaisu- ja tietoarkkitehtuuriin ja tietosuoja- ja tietoturvallisuuteen liittyviin rajoitteisiin tai -piirteisiin liittyvät seikat. (Helsingin kaupunki 2017.)



Käyttäjätarinan sisältö koostuu lyhyestä otsikosta, teemasta tai toimintokokonaisuudesta, tarinasta (käyttäjänä X haluan, että Y jotta X) visuaalisesta havainnoinnista, jos keskeinen tarina kyseessä, esimerkiksi piirros. Näiden lisäksi siinä on hyväksymiskriteerit, jotka määrittävät, millä ehdolla käyttäjätarina voidaan todeta tehdyksi.

Suurissa projekteissa käyttäjätarinat eivät aina ole oikea ratkaisu, koska vaarana on tarinoiden liian suuri määrä, jolloin niiden käsittely käy mahdottomaksi. Tuota suurten määrien ongelmaa voidaan osaltaan helpottaa luomalla alusta lähtien niin kutsuttuja korkean tason tarinoita sekä ryhmitellä tarinoita teemoittain. Tarinoiden käyttö ei myöskään silloin ole järkevin valinta, mikäli vaatimusten jäljitettävyyttä pidetään tärkeänä. Hyvään ja luottamukselliseen asiakassuhteeseen perustuvassa asiakassuhteessa ei tähän kuitenkaan yleensä ole tarvetta.

Käyttäjätarinoiden avulla voidaan parantaa suullista, tiimin sisäistä, ei muodollista viestintää. Mikäli käyttäjien vaatimuksia tulee esitellä useille eri toimijatahoille, esimerkiksi monitoimijaprojekteissa, on tarinoita tarpeen laajentaa käyttäjätarinoita täsmällisemmillä dokumenteilla.

Tässä opinnäytetyössä haastattelut toteutetaan uusille, NäytönPaikka-nettipalvelun vastikään aloittaneille käyttäjille. Käyttäjätarina tullaan laatimaan jokaisesta käyttäjästä erikseen. Käyttäjistä koostuu toisaalta aivan omanlaisensa käyttäjäryhmä, koska he kaikki ovat entisiä Espoon Ohjaamon asiakkaita, maahanmuuttajataustaisia, ja heillä kaikilla on kotikielenä joku muu kuin suomen tai englannin kieli, jotka tällä hetkellä ovat nettipalvelun kielivalikossa. Tarvittava aineisto kerätään Näytönpaikka-nettipalvelun eri työkaluihin ja sovelluksen käyttöön liittyvin teemahaastatteluin ja ne puretaan käyttäjätarinoiden muotoon pääteemoittain.

Tutkijoina meidän tulee kiinnittää erityistä huomiota siihen, saamme käyttäjät aidosti osallistua sovelluksen käyttöön oman kiinnostuksensa mukaan. Tärkeää on myös se, että emme ala tekemään omia tulkintojamme, emmekä strukturoi saati lukitse haastatteluita liikaa, vaan annamme äänen ja vaikuttamismahdollisuuden aidosti sovelluksen käyttäjille. Meidän tulee myös tutki-

joina omata tietynlaista herkkyyttä, jotta tarpeen mukaan kykenemme ennakkoluulottomasti nostamaan myös ennakoasetelmasta poikkeavia havaintoja ja kehittämiseen liittyvässä puheessa ilmeneviä merkityksiä analyysivaiheessa tarpeeksi esiin.

## **8.9 Tutkimuksen eettisyys ja luottavuus**

### **8.9.1 Eettisyys**

Aina tutkimusta tehdessään tutkija tekee ja pohtii tekemiään valintoja, joten eettiset kysymykset ovat luonnollinen osa tutkimuksen tekoa. Ihmisoikeudet toimivat vahvasti tutkimusten eettisenä perustana, joten tutkija on kyettävä selvittämään tutkimukseen osallistuville kaikki tutkimukseen liittyvät tavoitteet, menetelmät sekä riksit mahdollisimman ymmärrettävällä tavalla. Tutkijan tärkeä tehtävä on myös varmistua siitä, että tutkimukseen osallistuvat tietävät mihin ovat lupautuneet osallistumaan ja korostaa sitä, että osallistuminen on aina vapaaehtoista. (Hirsjärvi ym. 2015 23–27; Tuomi & Sarajärvi 2009,129.)

Tässä opinnäytetyössä eettisiin kysymyksiin paneuduttiin erittäin huolellisesti, koska maahanmuuttajataustaisten nuorten itsensä kertomana oli kuultu ja aiempia opinnäytetyön ideoita pohtiessa oli ilmennyt haasteita saada heitä luottamaan heitä aidosti osallistavaan tutkimuksen tekoon, henkilöllisyyden suojassa pysymiseen ja sitä kautta tutkimukseen osallistumiseen. Samoin huolehdittiin useaan otteeseen siitä, että tuodaan ilmi kehittämistyöhön osallistumisen vapaaehtoisuus ja se, että kaikki haastatteluista muodostettu tieto hävitetään käytön jälkeen ja että osallistumisen voisi halutessaan keskeyttää missä vaiheessa tahansa.

### **8.9.2 Luotettavuus**

Toinen tutkimuksen liittyvä käsite on validius, eli luotettavuus. Sen avulla mitataan juuri sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoituskin mitata. Luotettavuuden arviointi liittyy siihen, miten hyvin valittu tutkimusmenetelmä ja siihen käytetyt mittarit vastaavat tutkittavaan ilmiöön. Tutkimuksen validius tarkoittaa sitä, että

tutkimuksessa käytetty tutkimusote tekee oikeutta sen olemukselle sekä tutkimuskysymyksen asettelulle. Mikäli validiteetti puuttuu, tekee se tutkimuksesta arvottoman. (Anttila 2018.)

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida monesta eri näkökulmasta, jonka mukaan voidaan puhua ennustevalidiudesta, rakennevalidiudesta sekä tutkimusasetelmavalidiudesta. Ennustevaliditeetilla tarkoitetaan sitä, että pystytäänkö mittareiden tai tutkimusmenetelmän avulla saamaan aikaan tuloksia, joilla on ennustearvoja. Rakennevaliditeetilla taas sitä, kattavatko mittarit tutkittavan kohteen riittävästi. Tutkimusasetelmavalidiudella taas tarkoitetaan sitä, liittyykö tutkimusaineisto ja mittari tutkittavaan ilmiöön ja onko jokaisesta tutkimusaineiston osasta jonkinlainen yhteys tutkimusaineistoon. (KvaliMOTV 2018.)

Opinnäytetyössä toimimme mielestämme edellä kuvatulla tavalla ja lisäksi olimme usein yhteydessä tilaajaan, jotta suuntamme pysyi selvillä ja sitä olisi voitu tarkentaa aina tarvittaessa työn eri vaiheissa. Monimenetelmällisyyden avulla saatiin kattava aineisto, jolla voitiin varmistua siitä, että aineisto kyllään-tyy ja se riittää laadullisen tutkimusten vaatimusten täyttämiseen.

Opinnäytetyöhön osallistuneille palvelunkäyttäjille kerroimme työstä mielestämme tarpeeksi ja teemahaastattelurunko laadittiin tarpeeksi kattavaksi. Haastateltavat saivat itse päättää, mistä asioista haluavat puhua ja missä määrin. He voivat myös ehdottaa, mikäli halusivat rajata jonkin aiheen kokonaan käytettävissä olevan aineiston ulkopuolelle.

## **9 TULOKSET**

Teemahaastatteluiden toteuttamisen jälkeen toimitimme tärkeimmät tulokset ja kehittämissuositukset Settlementin kehittämissuunnittelija Miikkael Ringmanin käyttöön. Tämän työn kanssa samaan aikaan nettipalvelua muokkaavat insinööriopiskelijat ja nuorten työpajat pääsivät etenemään omassa työssään nettipalvelualustan sekä eri työkalujen muokkaamisessa, testauksessa ja käyttöönotossa.

Kehittämistyön etenemisen ja sen vaiheet sekä tulokset tulemme julkaisemaan opinnäytetyöraporttina. Opinnäytetyön valmistuttua luovutamme työn tilaajalle jatkokehittelyä varten. Tutkimusraportin on hyvä sisältää tutkimuseronnan lisäksi myös kuvaus tutkijasta itsestään, jotta valintani ja ajatteluni välitty lukijalle raportista. Raporttiin on hyvä kirjata myös tutkimuspäiväkirjan vaiheita, joista käy läpi mahdollisia virheratkaisuja ja oivalluksia joita kirjoittaminen tuottaa.

## 9.1 Tulokset käyttäjätarinoiden muodossa

Käyttäjätarinoiden (Kuva 2) kautta saimme selville, että nuoret käyttivät nettipalvelua 1 –3 kertaa viikossa. Eniten palvelun käytettiin silloin, kun palvelu jollain tavoin hyödytti nuorta itseään työllistymiseen tai koulutukseen liittyvissä asioissa. Sama näkyi eri työkalujen käytössä. Työkaluista eniten nuoret käyttivät Elämäntilannekartoitusta, Ansioluetteloä sekä Aikajanaa hyödynnettiin eniten, koska ne tukivat nuorta tämän opiskeluissa ja työllistymisessä. Mikäli nuoren elämässä kaikki asiat olivat kunnossa, hän käytti palvelua selkeästi vähemmän. Käyttäjät kuvasivat, että silloin kun oma arki on valmiiksi kovin täynnä ja aikataulutettu opiskelulle, kavereille ja harrastamiselle, niin palvelun käyttö jää selkeästi vähemmälle. Sähköisiä palveluita käytettiin vähiten, koska nuorilla ei ollut niille tarvetta, ja he kertoivat osaavansa hoitaa sen itsenäisesti.

Kuva 2. Käyttäjätarinat

I TEEMAKOKONAISUUS: Elämäntilannekartoitus			
Käyttäjä	Käyttäjäkokemus	Kehittämiskohde	Ratkaisuehdotus
K1 -mies, 20v. Valmistumassa ylioppilaaksi, töissä koulun ohessa. Hakeutumassaa syksyksi jatko-opiskelupaikkaa.	Elämäntilannekartoitus oli tämän palvelun, aplikaation pääjuttu, joka hyödytti eniten. Tuli käytettyä 2-3krt./vko.	Huonoa oli se, että aina ei jaksanut käyttää sitä. Mietti paljon, että jos joku on masentunut, niin jaksako täyttää tätä. Voi silloin tuntua turhalta	Yksinkertainen mobiiliversio helpotaisi käyttöä, silloin sitä voisi täyttää missä vaan. Jos jakaa tietoa sossulle, niin järjestää tapaamisen

			nuoren kanssa.
K2 -mies, 20v. Valmistumassa ylioppilaaksi, töissä opiskelun ohessa. Aikeissa hakeutua jatko-opintoihin	Koko ohjelman pääjuttu, tulee käytettyä melkein aina kun avaa palvelun. Tulee laitettua sun elämän asiat, pääjutut sinne.	Jos tämä työkalu ei tulisi alkunäytölle, niin käyttäisi varmaan paljon vähemmän	-
K3 -nainen, 30v. Töissä, työsuhde päättymässä. Et-sii oman alan töitä ja kartoittaa eri jatko-opintovaihtoehtoja	En käyttänyt usein, yleisellä tasolla oli mielenkiintoinen työkalu. Tiedot oli hyviä, mutta mietin mitä uskaltaa luovuttaa	Koko ajan piti vähän filteroida mitä uskaltaa laittaa näkyviin, jos joskus niitä sitten jakaa. Vähän pelotti, uskaltaako kertoa taustoistaan.	Ei ehdotuksia, käytin niitä työkaluja, mitkä mulle sopivia.
K4 -mies, 28v. Valmistunut it-alalle. Tärkein tehtävä tällä hetkellä on löytää oman alan työtä	Kävin katsomassa, oli sellainen yksityinen päiväkirja, jota et pidä pöydällä vaan verkossa. Mitään henkilökohdaista en kirjoittaisi.	Olen huolissani turvallisuudesta. IT-alan turvallisuus iso haaste, jos joku hakeroi.	Ei ratkaisua turvallisuuden parantamiseen.
K5 -nainen, 22-v. Työllistynyt Ohjauksen kautta, opiskelee työn ohessa AMK-tutkintoa	Vähän täyttelin, noin 3krt käytin. Oli hyvä kokemus, perusjuttu, jota voi hyödyntää myös omien asiakkaiden kanssa. Käyttö ei hyödyttänyt omassa elämässä.	Kehittämissuhteita ei tullut mieleen	
K6 -nainen 19-v. suorittaa jatko-opintoja	Olen käynyt katsomassa työkalua, ehkä 2 kertaa. Opastuksessa nähtiin työkalut, joista voi valita. Joka työkalua en käyttänyt.		

II TEEMAKOKONAISUUS: Ansioluettelopohja			
Käyttäjä	Käyttäjäkokemus	Kehittämiskohde	Ratkaisuehdotus
K1	En paljon käyttänyt, panostin enemmän elämäntilannekartoituksen tekkoon. Sellaiselle voisi olla hyötyä, jolla ei ole valmista ansioluettelopohjaa käytössä.	-	-
K2	Käytin työkalua yhteensä neljä kertaa, koska on jo oma CV. Tosi hyvä työkalu, nopea täyttää ja päivittää. Voit katsoa työkalusta, mitä siihen kannattaa laittaa ja sinne voi lisäillä juttuja koko ajan. Normaali CV ei ole helppo tehdä, hyvä että tässä on valmis pohja. Työkalu ihan hyvä, parantaa tätä koko nettipalvelua ja yksi	Jos olisi käyttänyt enemmän tätä työkaluja, olisi voinut tulla kehittämisehdotuksia.	-

	hyvä syy palvelun käyttöön.		
K3	Paras ja järkevin osio. Uraa edistävää, voit jakaa. Tätä käyttää kun työ tärkeää, sun tilanne saa käyttämään.	Joku voi jäädä jumiin siihen, mitä ansioluetteloon kannattaa laittaa.	Lisäehdotuksia, esimerkkejä siitä, mitä kaikkea CV:n voi kirjoittaa.
K4	Käytin kolme kertaa, tosi laaja työkalu. Tein päivitykset ja lisäsin uudet asiat. CV mulle tärkein työkalu, koska etsin työpaikkaa. Hyvä juttu, että voi valita ketkä CV:n näkee. Työnantajat näkee, että etsii työpaikkaa.	-	-
K5	En käyttänyt, en jaksanut. Ei ole tarvetta tällä hetkellä. Ihan ok työkalu, mutta voi olla vaikeuksia, jos ei osaa käyttää itse tietotekniikkaa.	-	-
K6	En käyttänyt, ei ollut tarvetta. Silti	Selkeyttä ansioluetteloon.	Voisi olla pieni kohta, mihin voisi

	hyvä ja selkeä työkalu.		kirjoittaa, selkeyttää ja laittaa lisätietoja.
--	-------------------------	--	--

III TEEMAKOKONAISUUS: Aikajana			
Käyttäjä	Käyttäjäkokemus	Kehittämiskohde	Ratkaisuehdotus
K1	Käytin kaksi kertaa viikossa. Pohdiskeleva osio, ehkä paras osio. Mielenkiintoista kirjoitella. Käyttö hyödyttää, koska tästä sosiaali- viranomaiset saavat eniten tietoa.	Aiheita voisi olla valmiina, joista voi kirjoittaa. Kuvan ja sanan yhdistäminen, jolloin aikajanelle, voisi johonkin tapahtumaan liittää myös kuvan. Jotain uutisia, saisi lisää tietoa, auttaisi käyttämään useammin.	-
K2	Käytin paljon, sinne oli helppo laittaa viikon tapahtumat. Näkee hyvät ja huonot tapahtumat. Huono muisti sai käyttämään, voi katsoa mitä tapahtunut, vaikka oman historian.	Kuvien lisäämisen mahdollisuus aikajanelle. Jos ei ole lukutaitoinen, niin joku avuksi näyttämään ja opastamaan työkalun käyttöä	Joku pieni käyttökurssi työkalujen käyttöön
K3	En käyttänyt, koska ei ollut	-	-



	mulle tärkeä, oleellinen työkalu. Vähän masentava.		
K4	En nähnyt koko työkalua, en siis käyttänyt.	-	-
K5	Aikajana oli todella hyvä. Jokaisella erilainen elämän linja. Hyötyä, koska näkee tavoitteet ja mitä tavoittanut elämässä, elämänkaari.	Työkalusta voisi tehdä kotoisamman "cosy".	Aikajanasta voisi tehdä värikkäämmän.
K6	Käytin opintojen aikatauluttamisessa. Opiskelu sitoutti työkalun käyttöön ja se auttoi opiskelussa; sai laitettua projektien palautuspäivät aikajanelle.	Palautuspäivien lisääminen aikajanelle	Muistutus-toiminnin lisäys

IV TEEMAKOKONAISUUS: Verkostokartta			
Käyttäjä	Käyttäjäkokemus	Kehittämiskohde	Ratkaisu-ehdotus
K1	Aika tärkeä osio, laitoin mun perheen. Kavereita-kin olis voinu liittää, mut jos kaveri ei halua että nimi näkyy + sen elämäntilanne. Sosiaaliviranomaiselle tärkeä nähdä, kenen henkilöiden kanssa nuori viettää aikaa. Voi auttaa enemmän nuorta.	Ei mitään lisättävää.	-
K2	Käytin melkein aina, helppo. Koko ohjelman paras osio, siitä näkee millaiset välit on kenenkin kanssa.	Kaverista voisi kirjoittaa pari sanaa enemmän, voisi nähdä, jos jonkun kaveriporukan kanssa yhdessäolosta ei hyvää seuraa.	Ranskalaiset viivat, johon voisi kaverin kohdalle lisätä tekstiä.
K3	Käytin muutama kerran, ei erinäistä vaikutusta elämään. Oli hyvä, jää helposti informaatiota	-	-

K4	Aika hyvä työkalu, voi nähdä kaverit. Voi jakaa elämäntilanteita. Hyvä tapa olla verkostossa.	Ei tarvetta kehittämiseen.	-
K5	Laitoin pari sanaa kavereista ja töistä. Tukihenkilöt voi lisätä. Kaveriteita voi lisätä, ja jos ystävyys-suhteet ei onnistu, auttaa näkemään, että olin aika sinisilmäinen. Jää itselle, voin miettiä, onko tuo ihminen hyvä ihminen.	Ei kehittämistä.	-
K6	En käyttänyt, mutta tähän voisi laittaa kaikki läheiset ja kaikki kuolleet ihmiset	Kuolleiden läheisten merkitseminen	Eri kulttuureissa käytetyt kuolleen merkitsemistavat, risti yms.

**V TEEMAKOKONAISUUS: Päiväkirja**

Käyttäjä	Käyttäjäkokemus	Kehittämiskohde	Ratkaisuehdotus
K1	En käyttänyt, koska en tykkää kirjoitella. Jotain opiskeluun liittyvää laitoin ja mitä	-	-

	<p>kokeita tulossa. Jos kirjoittaisi enemmän, tässä auttaisi hallinnoimaan omaa elämää. Jos tarvitsee ajanvietettä, tätä vois käyttää.</p>		
K2	<p>Ohjelman pääosa. Kirjoitin paljon päivästä, näkee pitkällä aikavälillä millainen ihminen on. Kiva kirjoittaa., avautua.</p>	<p>Miten oma päivämeni -arviointi. Apukysymyksiä, joista voisi sitten alkaa kirjoittaa.</p>	<p>Asteikko 1 - 5 Apukysymysten lisääminen työkalun osaksi</p>
K3	<p>Yks ihanimmista osioista, mutta en kuitenkaan laittanut mitään. Tykkäisin kyllä kirjoittaa, mutta en uskalla laittaa paljoa henkilökohtaista tietoa. En halua kertoa mun elämästä.</p>	-	-
K4	<p>Kirjoittelin tänne opiskelijavaihdosta ja kesäreissusta. Tänne sai purettua omia tuntejaan.</p>	<p>Kaikki, joilla ongelmia ja kirjoittaa tänne, niin voisivat tämän jälkeen päästä puhumaan jollekin ihmiselle.</p>	<p>Pälväkirjan jakaminen jollekin ammattihenkilölle, joka voisi kuunnella ja auttaa.</p>

K5	Kirjoitin koke- muksia, asetin tavoitteet kol- melle kuukau- delle. Istuin ja mietin mitä ta- voitteita ja aika- tauluja. Pystyi asettamaan deadlineja itselle.	Pientä järjestä- mistä, omaa muistia helpotta- maan.	Pikkulaatikoita kuten kalente- rissa. Niihin saisi lisättyä päivä- määrät, jotka jä- sentävät ja hel- pottavat aikatau- luttamista
K6	Hyvä ja hauska työkalu itselle. Kirjoittelin pikku- juttuja ja ranska- laisin viivoin päi- vän päätapahtu- mista. Auttaa avautumana ja miettimään, mitä mieltä itse olen asioista.	-	-

#### VI TEEMAKOKONAISUUS: Sähköiset palvelut

Käyttäjä	Käyttäjä- kokemus	Kehittämis- kohde	Ratkaisu- ehdotus
K1	Käytin kerran vii- kossa. Helpottaa sivustojen löytä- mistä ja kannus- taa käyttämään.	Hyvä lisätä link- kejä tärkeille si- vustoille, joista monilla maahan- muuttaja- taustaisilla ei ole tarpeeksi tietoa.	Kanta.fi Pankkien nettisi- vut TE-toimiston si- vut ja koulutus- palvelut, lista al- kavista kurs- seista. Ohjeet si- vustoihin omalla äidinkielellä

K2	En käyttänyt. Tosi käytännöllinen työkalu erityisesti niille, jotka vasta muuttaneet ja muillekin, jos etsii töitä	-	-
K3	En käyttänyt usein, hyvä työkalu kuitenkin. Voi ottaa asioista selvää tätä kautta.	-	-
K4	Työllistymisen suhteen paras työkalu.	-	-
K5	Ei ollut tarvetta työkalun käyttöön. Jos ei tiedä mitä TE-toimisto tms. on, niin tämä helpottaa. Tai jos tarvitsee vaikka apua Mielenterveyspuolella.	-	-
K6	Ei ollut itsellä käyttöä.	Ohjaamot ja nuorisotilojen toimipisteet hyvä olla.	Toimipisteiden lisäys sähköisten palveluiden listalle

VII TEEMAKOKONAISUUS: NäytönPaikka -palvelu kokonaisuutena			
Käyttäjä	Käyttäjäkokemus	Kehittämiskohde	Ratkaisuehdotus
K1	<p>Tykkäsin silleesti, mutta ei monet halua, että hallitaan sun elämää kaikin tavoin. Voi olla ahdistavaa.</p> <p>Työkalu josta kertyy tietoa, minkä avulla nuorta voi auttaa. Helpottaa nuoren kanssa työskentelevää työntekijää.</p> <p>Voin suositella työttömille kavereille, jotka ei opiskele. Voi löytää paikan, jossa autetaan.</p>	<p>Palvelun käytössä tarvitsee tukea, jotta käyttö olisi säännöllistä</p>	<p>NäytönPaikkaneettipalvelun käyttö mieluummin täällä Ohjauksessa, kuin sosiaalisissa, se voisi tuntua oudolta.</p>
K2	<p>Hyvä, selkeä helppokäyttöinen nettipalvelu.</p> <p>Jos ongelmia, niin tästä voi löytää ratkaisuja.</p> <p>Käyttö riippuu kyllä ihmisestä ja mikä fiilis, mulla vaan on aina kiire.</p>	<p>Kielivalikkoon pitäisi lisätä. Niille, joilla ei ole kielitaitoa, niin heille hyvä järjestää oma käyttöopastus</p>	<p>Kielivalikkoon kielet kurdi, venäjä, somali</p>

	<p>Jos tylsää voi käydä täällä katsomassa juttuja ja jos ongelmia voi käyttää enemmän.</p> <p>Elämän alaimäissä voin hyvin suositella, sellaisille joilla masennusta, perheongelmia</p>		
K3	<p>Näen nettipalvelun onnistuneena ja tosi hyvä, vaikka onkin helppo käyttää.</p> <p>Hahmottaa ihmisen elämäntilannetta, ihminen oppii enemmän itsestä.</p> <p>Koulutodistukset on yhdessä paikassa.</p> <p>Jos ulkomaalais-taustainen, on vaikea saada tekemään tätä.</p>	<p>Nettipalvelulle ulkoisesti trendikkäämpi ulkonäkö.</p> <p>Oma seinä</p> <p>Avustaja</p> <p>Kaikki eivät osaa englantia, joten kielivalikon lisääminen.</p>	<p>Enemmän värejä, visuaalisesti houkuttelevampi ulkoasu.</p> <p>Oman kuvan lisäysmahdollisuus.</p> <p>Lisätietoja -kohdan lisäys, joka aukeaa tietystä *kohdasta.</p> <p>Yleisimmät kielet; viisi yleisintä Suomessa puhuttavaa kieltä valikkoon</p>
K4	<p>Nettipalvelun käyttö mielenkiintoista, vähän samanlainen ohjelma, kuin mitä olin käyttänyt</p>	<p>Nettipalveluun liittyvää mainontaa lisättävä.</p>	<p>Markkinointia lisää, ja käyttäjiä esittelemään palvelua ja sen käyttöä.</p>



	opiskeluaikana toisessa maassa. Voin suositella opiskelukavereille ja työnhakijoille.	Verkkosivustosta vähän ilmeeltään houkuttelevampi.	Video, jossa esitellään käyttöä, sen jälkeen voisi imitoida itse perässä.
K5	Simppele sivusto. Nuorille, jotka etsii töitä tai joilla on ongelmia. Halusin tutustua kaikkiin työkaluihin. Itse lähtisin aikajanasta, CV:n käytöstä ja päiväkirjan käytöstä. Asiat tallessa yhdessä paikassa, tavoitteet saa kirjattua ja voi avautua vaikka kouluasioista tänne. Voi suositella aikuisille ja nuorille, jotka syrjäytyneet.	Kannattaisi muokata yksinkertaisemman ja kodikkaamman näköinen sivusto.  Kielivalikkoa lisää.  Sivuston isojen otsikoiden muokaus, jotta hahmottaisi aiheet paremmin.	Voisi itse tehdä erilaisilla asetuksilla omannäköisen.  Kielivalikkoon; arabia, somali, venäjä, viro, kurssi, thai  Isot otsikot saataville eri kielillä
K6	Aika hyvä käyttökokemus. Pitäisi vaan käyttää enemmän. Voin suositella palvelua nuorille. Ystäville olen jo suositellutkin.	Käyttöopastuksen lisäys.  Muistutustoiminnon lisäys.	Sovelluspalkin asennus koneen tai puhelimen alkunäytölle.  Video-ohjeistus.

	Pari ystävää aloittanut jo nettipalvelun käytön.	Kieli vaihtoehtojen lisäys. Keskustelupalstojen lisäys	Muistutus-toiminnon lisäys aikajanelle. arabia, saksa, somali, niiden tilastojen mukaan mitä kieliä puhutaan Suomessa eniten.
--	--	---	--

Käyttäjätarinoissa isoimmaksi puheenaiheeksi muotoutui nettipalvelun käyttöturvalliseen liittyvät seikat. Nuoret pohtivat paljon sitä, voiko nettipohjaiseen palveluun murtautua helposti, ja voiko sinne laittaa näkyviin esimerkiksi kaverien nimiä ilman näiden omaa suostumusta. Paljon puhetta sai myös aikaan nettipalvelun ulkoasu, joka nuorten mielestä kaipasi kipeästi päivittämistä enemmän houkuttavampaan, värikkäämpään ja modernimpaan suuntaan. Samoin esitettiin toiveita lisätä käyttäjäkohtaista opastusta ja markkinointia palvelun tunnettuuden lisäämiseksi. Nuorten käyttäjätarinoissa tuli usein esiin muuta kuin suomea kotikielenä puhuvat, ja sitä kautta tuli näkyväksi tarve kieli-valikon laajentamiselle viidelle suomessa eniten puhutulle kielelle. Useissa käyttäjätarinoissa tuli näkyväksi toive käyttäjä- sekä keskustelutuen järjestämisestä, jotta palvelua käyttävä nuori ei jäisi tilanteensa kanssa aivan yksin. Erään nuoren sanoja lainaten voimme todeta: ”Mitä hyötyä on käyttää palvelua, jos se ei johda mihinkään.”

## 9.2 Kouluttajan palaute

Keräsimme sähköpostin välityksellä palautetta NäytönPaikka-nettipalvelun käyttöopastuksesta kouluttajana toimineelta Settlementin kehittämissuunnittelija Miikkael Ringmanilta. Palautteeksi saimme, että koska koulutustila Espoon Ohjaamossa oli ennalta osallistujille tuttu paikka ja käyttöopastus hetkeen oli järjestetty kahvitarjoilu, niin ne olivat osaltaan auttaneet rennon ilmapiirin syntymisessä. Itse koulutustilaisuus oli ollut keskusteleva. Koska tilassa ei ollut videotykkiä käytettävissä, oli kouluttaja kierrättänyt tietokonetta pöydän ympärillä, joka taas oli luonut tilaisuudesta enemmän yhteisen.

Osallistujat olivat olleet kiinnostuneita ja esittäneet useita kysymyksiä heille uudesta NäytönPaikka-nettipalvelusta. Kouluttajalla ei ollut mitään ennakkotietoja osallistujista, joten hän pyrki puhumaan selkeästi ja käyttämään mahdollisimman paljon sellaista kieltä, että sitä olisi helpompi ymmärtää, mikäli osallistujalla ei olisi vahvaa suomen kielen osaamista. Nettipalvelun esittelystä kouluttajalle oli jäänyt sellainen vaikutelma, että suurimmalla osalla osallistujista oli hyvät suunnitelmat opiskeluun tai työllistymiseen. (Ringman, 2018.)

### **9.3 Osallistuvan havainnoinnin analyysi**

Käyttöopastus toteutettiin marraskuun alussa 2017 Espoon Ohjaamossa. Käyttöopastuksen toteutti Kehittämissuunnittelija Miikkael Ringman Setlementistä. Osallistuvana havainnoijana sekä yhtenä nettipalvelun testaajana toimi Liibaan Sheekhdoon, joka on toinen opinnäytetyön tekijöistä. Käyttöopastukseen osallistui yhteensä seitsemän maahanmuuttajataustaista henkilöä, joista kolme syntynyt Suomessa ja neljä saapunut lapsena Suomeen. Kaikki nuoret puhuvat suomen kieltä ovat jossain vaiheessa elämää olleet Espoon Ohjaimon asiakkaina.

Käyttöopastuksessa kaikille käyttäjille luotiin omat käyttäjätunnukset ja sana-sana. Käyttöä harjoiteltiin kahden tunnin ajan samalla yhdessä keskustellen. Koulutuksen ohessa ilmeni paljon kysymyksiä, joita tulevat käyttäjät halusivat vielä varmistaa ennen laajempaa käyttöönottoa. Käyttäjät tiedustelivat sovelluksen turvallisuuteen ja sovelluksen omistajuudesta. Muutama käyttäjä tiedusteli kielivalikon laajuutta. Käyttäjät halusivat myös varmistua ennen käyttöönottoa siitä, että kyseessä on varmasti ilmainen nettipalvelu sekä tiedustelivat tämänhetkistä käyttäjien määrää. (Sheekhdoon, 2018.)

### **9.4 Muut tulokset**

Palvelunkäyttäjänuorten puheissa esiintyi useaan otteeseen masentuneet, syrjäytyneet tai työttömät nuoret. Lisäksi esiintyi puhetta jonkinlaisten tavoitteiden asettamiseen liittyvistä seikoista tai pikku-avustajista, ja siitä miten omia osatavoitteita tai suurempia projekteja saisi merkittyä NäytönPaikka-nettipalveluun.

Nuorten puheiden innoittamana jäimme opintyöntekijöinä pohtimaan, että mitä NäytönPaikka-palvelusta uupuu vielä kokonaan. Tulimme siihen tulokseen, että omien unelmien, tavoitteiden asetteluun ja voimaantumiseen liittyviä työkaluja ei tähän nettipalveluun ole liitetty. Ne ovat nykyisin perusmenetelmiä nuorten kanssa työskennellessä. Kaikista nuorista ei ole päiväkirjan kirjoittajiksi, joten oma jatkokehittämisehdotuksemme on, että työkaluiksi lisättäisiin muun muassa jonkinlainen Unelmakartta, Goal Mapping -tavoitekartta sekä Tulostähti -arviointimittari. Nämä voimaannuttavat menetelmät voisi liittää joko suoraan nettipalvelun omiksi työkaluiksi tai lisätä ne erikseen ladattavina liitetiedostoina, josta nuori saisi ne aina halutessaan käyttöönsä.

## 10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Johtopäätöksenä voimme todeta NäytönPaikka-nettipalvelun olevan erittäin hyvä ja tarpeellinen sovellus kaikenikäisille erilaista tukea ja apua juuri sen hetkisessä elämäntilanteessa tarvitseville henkilöille. Haastateltujen käyttäjien mukaan NäytönPaikka-nettipalvelu helpottaa palvelun käyttäjää pohtimaan syvällisemmin oman elämäntilannettaan ja käytössä olevaa tukiverkostoa, auttaa asettamaan ja selkeyttämään omia tavoitteita ja välietappeja tulevaisuuteen sekä auttaa ansioluettelon käytön myötä erityisesti työnhakuun liittyvissä asioissa. Käyttäjien mukaan NäytönPaikka-nettipalvelussa on hyvää myös se, että nuori voi jakaa haluamaansa tietoa sosiaalityöntekijälle, joka taas sitä kautta voi reagoida nopeammin nuoren tilanteeseen yhteydenotoilla ja keskustelulla. Nämä tulokset ovat asiakkaiden kulttuuritaustasta riippumattomia ja samansuuntaisia aiemmin NäytönPaikka-nettipalvelusta laadittujen loppuraporttien ja käyttäjille kohdistettujen kyselyiden kanssa.

Tärkeimpänä kehittämisen kohteena teemahaastatteluiden pohjalta nousi ensimmäisenä nettipalvelun turvallisuuteen liittyvät asiat, kuten salaus ja yksityisyyden suoja sekä tietojen jakamiseen liittyvät seikat. Seuraavaksi eniten kehittämisehdotuksia sai ulkoasun visuaalisen ilmeen muokkaaminen astetta trendikkäämpään, kotoisaan sekä houkuttelevampaan suuntaan. Ratkaisuehdotuksina annettiin muun muassa värejä ja kuvien käyttömahdollisuuksien lisääminen sekä ohje-demo tai ohjepalkki. Kolmantena kehitysehdotuksena nuorten käyttäjätarinoissa ilmenee kielivalikon lisäämisen tarve, jotta se kattaisi kaikki Suomessa eniten käytetyt kieliryhmät; arabi, ruotsi, somali, thai,

viro ja venäjä. Neljäntenä kehityskohteenä käyttäjätarinoissa tulee esiin toive jatkuvan käyttäjä- sekä keskustelutuen järjestämisestä, joka olisi linkitetty valmiiksi asiakkaan palvelujärjestelmään. Mikäli Näytönpaikka-nettipalvelu on otettu käyttöön esimerkiksi nuorille tarkoitettussa matalan kynnyksen koulutus- ja työllisyyspalvelussa, niin nettipalvelun käyttöön liittyvä tuki sekä nuoren saama keskustelutuki olisi nuorten mielestä hyvä tulla samasta paikasta.

Kaikki haastatellut ja Näytönpaikka-nettipalvelua käyttäneet nuoret voivat suositella sovelluksen käyttöä muille ja osa heistä oli heistä sitä jo tehnytkin. Eri-tyisesti he ovat suositelleet nettipalvelun käytön aloitusta ystäville, jotka tällä hetkellä jatkokoulutus- tai työpaikkaa vailla.

## **11 POHDINTA JA TULEVAISUUDEN VISIOINTI**

Opinnäytetyön toteuttamisen ja luotettavuuden näkökulmasta voimme todeta, että opinnäytetyön suunnitelma ja aikataulu olivat onneksemme alusta lukien väljästi mitoitettuja, koska sopivien nuorten löytäminen kehitystyöhön oli aluksi nuorten aikatauluista johtuen haastavaa. Otimme yhteyttä yhteensä yli kahdeksankymmeneen nuoreen, joista yhdeksän lupautui alustavasti työskentelyyn. Lopulta käyttöopastuksessa oli paikalla seitsemän nuorta ja heistä kuusi haastateltiin. Nuorten lupautuminen työskentelyyn vaati ehdottomasti sen, että toinen työn tekijöistä oli aiemmin tunnettu, joten luottamus on saatu luotua jo ennen tämän kehittämistyön aloitusta. Tärkeä asia oli myös säännöllinen yhteydenpito nuoriin sekä haastatteluiden joustava järjestäminen viikonloppuisin, jolloin nuorilla oli hieman vapaata aikaa.

Haastatteluita tehdessä tärkeäksi seikaksi nousi se, että niin sanotusti lämmitelimme nuoria ensin vähän aiheeseen, annoimme teemahaastattelurungon etukäteen tutustuttavaksi sekä kertosimme sen vielä ennen haastatteluiden alkua. Nuoret ovat ottaneet meihin yhteyttä haastatteluiden jälkeen ja ovat kiinnostuneita työn valmistumisesta ja sen tuloksista. Valmistumisen jälkeen kaikille nuorille luvattu lähettää sähköpostitse linkki, josta pääsevät halutessaan lukemaan valmistuneen, johon he ovat tärkeän panoksensa antaneet.

Yhteistyö tilaajan kanssa on koko opinnäytetyön laatimisen ajan ollut hyvin avointa ja luontevaa, ja uskomme tästä kehittämistyöstä olevan paljon oppia ja hyötyä niin meille opinnäytetyön tekijöille, kuin nettipalvelun jatkokehittämisessä.

NäytönPaikka-nettipalvelun jatkokehittelyn kannalta pidämme ensiarvoisen tärkeänä löytää jatkuva ja riittävä rahoitus, jotta se mahdollistaisi palvelun ketterän ja käyttäjäystävällisen kehittämisen myös tulevina vuosina. Näin käyttäjätarinoissa ilmi tulleet kehittämissuhteet voitaisiin toteuttaa mahdollisimman pian tarpeellisen osaamisen ja rahoituksen turvin. Sitä kautta nettipalvelu saataisiin aiempaa enemmän ilmiänsuhtaan ja käyttäjäystävällisyydeltään myös maahanmuuttajataustaisia nuoria palvelevaksi ja samalla käyttäjämäärät saataisiin lisääntymään entisestään.

Opinnäytetyöhön osallistuneet nuoret näkivät NäytönPaikka nettipalvelun soveltuvan erityisen hyvin sellaisille ihmisille, jotka juuri hetkellä tarvitsevat erilaista tukea ja apua omassa elämäntilanteessaan, esimerkiksi terveydentilan, tai koulu- tai työelämän ulkopuolelle jäämisen takia. Tästä opinnäytetyöstä saadun tiedon valossa nostamme esiin muutaman ajankohtaisen jatkotutkimusehdotuksen. Mielestämme seuraavaksi kannattaisi tarttua nettipalvelun käytön vaikuttavuuteen ja tutkia laajemmin nettipalvelun käytön vaikutuksia asiakkaiden terveydentilan tukemisessa sekä koulutus- ja työllisyyspolkuihin hakeutumisessa.

## LÄHTEET

Aaltonen, K. 2011. Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 3.uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Cerf, V. 2017. Quote by Vinton Cerf. "The internet is reflection of our society and..." WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.goodreads.com/quotes/213552-the-internet-is-a-reflection-of-our-society-and-that> [viitattu 6.12.2017].

Drive Turku. 2017. Digitaalisten palveluiden kehittämisen (DiPaKe) blogi. Blogi. Julkaistu 5.5.2017. Saatavissa: <https://blogit.turku.fi> [viitattu 1.3.2018].

EkaTuo, 2014. Pirkko Anttila: Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Artikkel. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/> [viitattu 15.3.2018].

Engeström, P, 1998. Kehittävä työntutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita. 2.painos. Helsinki: Edita.

FCG. 2018. Palvelumuotoilu ja yhteiskehittäminen tuottavat mitattavaa lisäarvoa. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.fcg.fi/fin/palvelut/palvelumuotoilu\\_ja\\_yhteiskehittaminen/](https://www.fcg.fi/fin/palvelut/palvelumuotoilu_ja_yhteiskehittaminen/) [viitattu 5.3.2018].

Helsingin kaupunki. 2017. Käyttäjätarinat perinteisessä hankkeessa. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://digi.hel.fi/documents/105/Kayttajatarina\\_perinteisessa\\_hankkeessa.pdf](https://digi.hel.fi/documents/105/Kayttajatarina_perinteisessa_hankkeessa.pdf) [viitattu 6.12.2017, 25.3.2018].

Hirsjärvi S. & Remes P. & Sajavaara P. 2015. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Innokylä. 2017. Living lab. Toimintaohje. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli1226421> [viitattu 5.3.2018].

Isotalo, P. & Ringman, M. 2012. SUUNTIA-digitaalinen portfolio syrjäytymisvaarassa olevien ja syrjäytyneiden nuorten voimaantumisen välineenä. NäytönPaikka-projekti vuosina 2006–2011. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.naytonpaikka.fi/yhdistys/Suuntia.pdf> [viitattu 30.11.2017].

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, JAMK. Suomen yliopistopaino: Juvenes Print.

Kansaneläkelaitos. 2017. Ansala, L. & Hämäläinen, U. & Sarvimäki, M. Työpapereita 56/2014. Integroitumista vai eriytymistä? Maahanmuuttajalapsen ja -nuoren Suomessa. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/45401/Tyopapereita56.pdf?sequence=1> [viitattu 6.12.2017].

Kiillakoski, T. 2016. Digitaalisen nuorisotyön pilarit. Toim. Lauha, H. & Tuominen S. Teoksessa Kohti digitaalista nuorisotyötä. Helsinki: Paintek Pihlajamäki. 25.

KvaliMOTV. 2018. 7.3.2. Sisällönanalyysi. WWW-dokumentti. Saatavissa: [www.fsd.uta.fi/menetelmäopetus/kvali/L7\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmäopetus/kvali/L7_3_2.html) [viitattu 10.1.2018].

KvaliMOTV. 2018. 7.3.4. Teemoittelu, WWW-dokumentti. Saatavissa: [http://www.fsd.uta.fi/menetelmäopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmäopetus/kvali/L7_3_4.html) [viitattu 6.5.2018].

Käpykangas, S. 2015. Digitalisaatio – kestävä kehitys? Blogi. Päivitetty 25.11.2015. Saatavissa: <http://www.digikumous.fi/blogi/uncategorized/digitalisaatio-kestavaa-kehitysta/> [viitattu 3.3.2018].

Lauha, H. 2015. Verke -Verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus Verkko nuorten kokemana ja kertomana. Helsinki: Paintek Pihlajamäki.

Lauha, H & Tuominen, S. 2016. Kohti digitaalista nuorisotyötä -Verke. Helsinki: Paintek Pihlajamäki Oy. 16, 22-23.

Me-säätiö. 2017. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.me-saatio.fi/case/nuorisotyön-pilotti> [viitattu 22.11.2017].

Motiivi –hanke 2017. Hanke-esite. Saatavissa: <https://www.motivii.fi/motiivi> [viitattu 1.1.2018].

Mäkinen, J. 2009. Diakonia ammattikorkeakoulu. Järvenpään yksikkö. Tutkimus- ja kehittäminen opintojakso. Laadullinen tutkimus ja teemahaastattelu. Luentomuistiinpanot.

Nuorisotakuu. 2018. Tietoa nuorisotakuusta. Nuorisotakuu auttaa eteenpäin. WWW-dokumentti. Saatavissa: [www.nuorisotakuu.fi](http://www.nuorisotakuu.fi) [viitattu 25.3.2018].

NäytönPaikka. 2017. Mikä on Näytönpaikka? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.naytonpaikka.fi> [viitattu 24.10.2017].

Ohjaamo Espoo. 2017. Ohjausta ja tukea nuorille! WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://ohjaamo espoo.fi> [viitattu 15.12.2017].

Ohjaamotalo Espoon sidosryhmäjulkaisu 1/2018. Grano Vantaa: Ohjaamotalo Espoo.

Palsanen, 2013. Yhteistutkiminen. Opas sosiaalityöhön. Versio 2.0. Soccan työpapereita 2013:3. Uudistettu painos. WWW-dokumentti. Saatavissa: [http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminen-opas\\_sosiaalityohon-2.0\\_Kati\\_Palsanen.pdf](http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminen-opas_sosiaalityohon-2.0_Kati_Palsanen.pdf) [viitattu 15.1.2018].

Poikolainen, J. & Suikkanen-Malin, T. 2017. Sinä päätät! Ratkaisuja nuorten osallisuuden tukemiseen peli-innovaatiolla ja palvelumuotoilulla. Xamk Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. XAMK: Grano Oy.

Raudaskoski, P. 2010. Aikuiskasvatustutkimus Engeströmin silmin -Helsingin yliopisto. WWW-dokumentti. Päivitetty 1.8.2010. Saatavissa:



<https://www.mv.helsinki.fi/home/praudask/P1JOH/sl08/Enge.pdf> [viitattu 3.3.2018].

Ringman, M. 2018. Koulutussuunnittelija. Sähköpostiedustelu 12.2.2018. Suomen Setlementtiliitto.

Sheekhdoon, L. Asiantuntija. Havaintomuistiinpanot. Ohjaamo Espoo. [viitattu 12.2.2018].

Sininen meteoriitti 2013. Ketteryys haltuun: Yleisimmät ketterät käytännöt. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.meteoriitti.com> [viitattu 10.1.2018].

Suomessa jo lähes 70 000 syrjäytynyttä nuorta, etenkin poikien asema heikentynyt -Professori kertoo viisi konkreettista keinoa syrjäytymisen ehkäisyyn. Helsingin Sanomat. 24.10.2017. WWW-dokumentti. Päivitetty 24.10.2017. Saatavissa: <https://www.hs.fi/talous/art-2000005421006.html> [viitattu 22.11.2017].

Suvanto, M. 2014. Uusia malleja työelämän kehittämiseen: Tutkimuksellinen kehittämistyö ylempi AMK-tutkinnossa. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Opinnäyte. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.theseus.fi/handle/10024/85931> [viitattu 3.1.2.2018].

Tenhunen, V. 2015. Digitalisaatio. Blogi. Päivitetty 30.7.2015. Saatavissa: <https://blogs.helsinki.fi/avtenhun/tag/digitalisaatio/> [viitattu 6.12.2017].

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018. Käsitteet. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/tyokalut/kasitteet> [viitattu 6.12.2017].

Tietoa nuorista 2018. Nuorisotakuu. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://nuorisotakuu.tietoanuorista.fi> [viitattu 11.3.2018].

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

Turun yliopisto. 2017. Yhteiskehittäminen: Kaikki siitä puhuu, mutta mitä se on ja miten siinä onnistua? [WWW-dokumentti](#). Julkaistu 4.4.2016. Saatavissa: [http://www.utu.fi/fi/yksikot/tse/ajankohtaista/uutiset/Sivut/Yhteiskehittaminen\\_k kaikki-sitä-puhuu,-mutta-mitä-se-on-ja-miten-siinä-onnistua.aspx](http://www.utu.fi/fi/yksikot/tse/ajankohtaista/uutiset/Sivut/Yhteiskehittaminen_k kaikki-sitä-puhuu,-mutta-mitä-se-on-ja-miten-siinä-onnistua.aspx) [viitattu 5.3.2018].

Valtiovarainministeriö. 2017. Digitalisaatio. [WWW.dokumentti](#). Saatavissa: <http://vm.fi/digitalisaatio> [viitattu 6.12.2.2017].

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4.painos. Juva: PS-Kustannus.

Väitöstutkija: Työ tai koulutus ei pelasta ketään. YLE-uutiset. WWW-dokumentti. Päivitetty 20.2.2015. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3/-7817024> [viitattu 15.3.2018].

## TEEMAHAASTATTELUPOHJA

*Tutkimuskysymys 1: Millaisia käyttäjäkokemuksia maahanmuuttajataustaisilla nuorilla on Näytönpaikka-nettipalvelun käytöstä?*

*Tutkimuskysymys 2: Miten Näytönpaikka-nettipalvelua voidaan kehittää entistä enemmän maahanmuuttajataustaisten nuorten tarpeita vastaavaksi?*

*Tutkimuskysymys 3: Millaisia ratkaisuehdotuksia sinulla on nettipalvelun kehittämiseksi?*

### **Lämmittelyvaihe:**

Haastattelun aluksi kerrataan opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite. Kerrotaan, että haastateltavien kokemuksia ja kehittämisideoita kerätään, koska maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden osuus koulutusta ja työllisyyttä tukevissa palveluissa kasvaa koko ajan ja ympäri Suomen käytössä olevaa Näytönpaikka-nettipalvelua tullaan tuloksien perusteella kehittämään yhdessä maahanmuuttajataustaisten nuorten kanssa paremmin heidän tarpeitaan vastaavaksi.

**TAUSTATIEDOT:** ikä, sukupuoli, miten ohjautunut Ohjaamo Espoon palveluihin

### **HAASTATTELUN PÄÄKOHDAT:**

1. Elämäntilannekartoitus
2. Ansioluettelopohja
3. Aikajana
4. Verkostokartta
5. Yhteystietopankki
6. Päiväkirjat
7. Sähköiset palvelut

**Kerrotaan, että seuraavat haastatteluteemat tullaan kysymään jokaisessa 7:ssä kohdassa:**

- Miten usein käytit kyseistä NäytönPaikka-nettipalvelun sovellustyökalua?
- Mikä sai sinut sitoutumaan kyseisen työkalun käyttöön?
- Millaisia kokemuksia sinulla on kyseisen työkalun käytöstä?
- Vastasiko työkalu tarpeita ja toiveitasi? Mikä työkalussa hyödytti sinua eniten, entä vähiten? Miksi?
- Onko työkalun käytöllä ollut vaikutuksia elämääsi (elämänhallinta, voimaantuminen, kuntoutuminen, työllistyminen, koulutukseen hakeutuminen, sosiaalinen asema)? Mitä? Miten?
- Olisitko kaivannut enemmän tukea ja apua nettipalvelun tai kyseisen työkalun käyttöönotossa ja käytössä? Jos, niin millaista tukea ja apua olisit kaivannut?
- Millaisia korjaus- tai kehittämisehdotuksia sinulla on NäytönPaikka-nettipalveluun ja siihen sisältyvien työkalujen kehittämiseksi? Mitä? Miten?

**Tulevaisuudennäkymät:**

- Millainen käyttäjäkokemus sinulle muodostui NäytönPaikka-nettipalvelun käytöstä?
- Miten arvelet NäytönPaikka-nettipalvelun käytön jatkuvan kohdallasi tulevaisuudessa?
- Voisitko suositella NäytönPaikka-nettipalvelua myös muille? Kenelle?
- Millaiset tulevaisuudennäkymät sinulla on?
- Mitä muuta haluaisit sanoa?

KIITOS OSALLISTUMISESTASI JA HYVÄÄ JATKOA :)