

Elina Nikoskinen

NUORTEN ABC-HENGAILU ILMIÖNÄ, TULKINTOINA JA TOIMENPITEINÄ

ABC-liikennemyymälät ja nuoret -tutkimushankkeen
loppuraportti



NUORTEN ABC-HENGAILU ILMIÖNÄ, TULKINTOINA JA TOIMENPITEINÄ

ABC-liikennemyymälät ja nuoret
-tutkimushankkeen loppuraportti

Elina Nikoskinen

humak
Humanistinen
ammattikorkeakoulu



HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

© tekijä ja Humanistinen ammattikorkeakoulu

Elina Nikoskinen:

NUORTEN ABC-HENGAILU ILMIÖNÄ, TULKINTOINA JA
TOIMENPITEINÄ

ABC-liikennemyyvälät ja nuoret -tutkimushankkeen loppuraportti

Sarja B. Projektiraportit ja selvitykset 18, 2011

ISBN 978-952-456-106-8

ISSN 1799-179X

L1457-5531

Humanistinen ammattikorkeakoulu – HUMAK

Annankatu 12, 00120 Helsinki

www.humak.fi

humak@humak.fi

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	5
2	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	7
	2.1 Tutkimuskysymykset	7
	2.2 Tutkimuksen käytännön toteutus	9
	2.3 Tutkimusaineiston mittarit ja aineiston analysointi	13
	2.3.1 Nuorten lomakehaastattelu	13
	2.3.2 Työntekijöiden teemahaastattelu	14
3	NUORET JA ABC	15
	3.1 ABC-liikennemyymälät	15
	3.2 Liikennemyymälät osana nuorisokulttuuria	16
	3.3 Tausta – keitä ABC-nuoret oikein ovat?	21
	3.4 Nuoret ja vapaa-aika	25
	3.5 ABC-nuorten suhde nuorisopalveluihin	33
	3.6 ABC-nuorten mielipiteitä kuluttamisesta	36
4	NUORTEN ASIAKKUUS JA TOIMIJUUS ABC:LLÄ	39
	4.1 ABC-hengailun ABC	39
	4.2 Asiakkuus rahankäyttönä ja oleiluna	46
	4.2.1 Nuorten ryhmäramä	52
	4.2.2 ABC-hengailu = ongelma?	56
	4.2.3 Sosiaalinen maine häirikköinä	58
	4.3 Asiakkuus kokemuksellisena konstruktiona sosiaalisessa tilassa	64
5	HÄIRIKÖT KURIIN – SÄÄNTELYN DILEMMA	69
	5.1 Puuttumisen keinot	71
	5.2 Keihin sääntely lopulta kohdistuu?	76

6	TYÖNKUVANA KASVATUS	87
6.1	Työpaikkana ”nuorisotila”	87
6.2	Yhteistyö kasvattajien kanssa ratkaisun avaimeksi?	91
7	POHDINTAA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ	99
	LÄHTEET	114
	LIITTEET	120

1 JOHDANTO

Suuret kauppakeskukset ja liikennemyymälät ovat merkittäviä nuorten kokoontumispaikkoja ja toiminnan areenoita. Taustalla on perinteinen nuorison tarve kokoontua yhteen vapaa-aikanaan ja etsiä yhdessäololleen sellaisia toimintaympäristöjä, joissa omaehtoinen sosiaalinen kanssakäyminen ilman aikuisten tai viranomaisten rajoittavaa kontrollia on mahdollista. Ajoittain tämänkaltaisen nuorten kulttuurinen ja sosiaalinen käyttäytyminen voi aiheuttaa järjestyksenpidollisia vaikeuksia tai asia nousee muista syistä julkiseen keskusteluun. Suomalaisessa nuorisotutkimuksessa on nuorison sosiaalisuuteen liittyviä ilmiöitä tutkittu pitkään, mutta tutkimustieto ei ole systemaattista ja aukotonta. Varsinkin kaupallisessa kontekstissa tapahtuvaa nuorten kokoontumista sekä sen merkitystä nuorille ja liikeympäristölle ei ole Suomessa tutkittu.

ABC-liikennemyymälöistä on muodostunut oma kulttuurinen kokonaisuutensa nuorten toimintaympäristöinä. ABC-ketjun kiinnostuksessa nuorten ryhmään osaltaan kysymys on nuorten tulevasta kulutuspotentiaalista, heistä kasvaa tulevaisuuden kuluttajakansalaisia. Nuorten asiakkaiden kiinnittäminen ja huomioiminen liiketoimintakonseptissa on tietoinen pyrkimys imagonrakentamiseen ja myös julkisuuden hallintaan. Nuorten kokoontumiset ABC-aseilla ja niistä johtuvat lieveilmiöt ovat saaneet negatiivista julkisuutta. Joissakin toimipisteissä nuorten asiakkaiden liikkeessä asioimisoikeutta on rajattu. ABC-johdon mukaan tämä on kuitenkin vain väliaikainen ratkaisu. Tarkoituksena tutkimuksen myötä oli löytää ehdotuksia toimivista keinoista ratkaista ongelmat yhteistyössä nuorten ja muiden toimijoiden kanssa.

Humanistisen ammattikorkeakoulun (HUMAK) ja ABC-ketjun yhteistyön ensisijaisena tavoitteena oli tutkimuksen avulla selvittää, mistä liikennemyymälöihin kokoontuvien nuorten ilmiössä on kysymys ja miten kyseinen ilmiö liittyy nuorten sosiaaliseen kanssakäymiseen. HUMAK on valtakunnallinen verkostoammattikorkeakoulu ja suurin nuorisoalan kouluttaja Suomessa. Nuoriso-osaajan roolissa HUMAKin tehtävänä tutki-

musyhteistyössä oli ensisijaisesti tuottaa tietoa tästä nuorisoilmioistä sekä nostaa esille näkökulmia ja ehdotuksia nuorisotyön asemointiin, mahdollisuuksiin ja menetelmiin kaupallisessa kontekstissa sekä nuorten asiakkaiden tarpeiden huomioon ottamiseksi ja yhteensovittamiseksi ABC-toimintakonseptiin. Tutkimuksessa olivat yhteistyötahoina mukana Keski-maa Osk (Hirvaskangas, Keljonkangas, Keuruu, Palokka, Vaajakoski, Viitasaari) ja HOK-Elanto (ABC-Deli Tapiola, Ilola, Nihtisilta, Tuomarinkylä). Tutkimushankkeessa työskentelivät HUMAKista lisäksi Reijo Viitonen ja Eeva Sinisalo-Juha. Tutkimushankkeen ohjaavassa työryhmässä mukana olivat edellä mainittujen henkilöiden lisäksi S-ryhmästä Antti Erikivi ja Pirjo Lemetti.

2 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus toteutettiin aikavälillä 1.9.2009–31.5.2010. Tutkimusprosessiin integroitiin HUMAKin yhteisöpedagogi (AMK) -opiskelijoita Nurmijärven ja Äänekosken kampuksilta. Opiskelijoilla oli prosessissa merkittävä rooli aineiston keräyksen käytännön toteuttamisessa. Opiskelijat ohjattiin aineiston keruun tekemiseen yhteistyössä opintojaksosta vastaavien lehtoreiden kanssa. Opintojaksot, ohjaavat lehtorit sekä mukana olleet opiskelijat löytyvät liitteestä 1.

Tutkimus keskittyi pohtimaan ABC-nuoria. Ensisijaisena kohderyhmänä olivat ABC-liikennemyymälöitä kokoontumispaikkanaan käyttävät nuoret. Nuoriksi määriteltiin tässä yhteydessä 15-23-vuotiaat henkilöt, mutta aineistoon valikoitui muutamia nuoria myös tätä laajemmasta ikähaarasta. Toisena kohderyhmänä olivat liikennemyymälöiden työntekijät.

2.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksen kysymyksen asettelu laadittiin suunnitelmavaiheessa melko laajaksi. Käytännön työn edetessä suunnitelma tarkentui ja selvityksen pääpainopistealueet hahmottuivat. Tutkimuskysymyksinä esitettiin seuraavat kysymykset:

1. Mistä liikennemyymälöihin kokoontuvien nuorten ilmiössä on kysymys?
 - a) keitä ABC:lle kokoontuvat nuoret ovat taustoiltaan ja kuluttajaprofililtaan?
 - b) millaisiksi nuoret kokevat oman alueen nuorisopalvelut?
 - c) miksi ABC valitaan toimintapaikaksi?

2. Millaisia tarpeita nuoret liikenneasemilla tyydyttävät?
 - a) miten ilmiö liittyy nuorten sosiaaliseen kanssakäymiseen?
 - b) millaisena ABC näyttäytyy vapaa-ajan viettopaikkana?

- c) miten nuoret kokevat ABC-ympäristön kokoontumispaikkana?
 - d) mikä on yhteisöllisyyden ja sosiaalisten verkostojen merkitys?
 - e) millaisia kohtaamisia työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa on syntynyt?
3. Mikä merkitys Internetillä on ABC:lle kokoontuville nuorille?
- a) miksi netin ABC-yhteisöihin kuulutaan?
 - b) millaisia merkityksiä ABC-yhteisön jäsenyydelle annetaan?
4. Mitä nuoret ajattelevat itsestään asiakkaina ja kuluttajina?
5. Nuoret omaehtoisen toiminnan tuottajina nyt ja tulevaisuudessa
- a) mikä mopomiittien merkitys osallistujille on?
 - b) miksi niitä järjestetään?
 - c) miten toimintaa voisi kehittää yhteistyössä ABC:n kanssa?
 - d) onko nuorille mahdollista tuottaa liikenneturvallisuutta edistävää aineistoa tai toimintaa ABC-myymälöihin?
 - e) millaista toimintaa ABC:llä voitaisiin nuorille järjestää?
 - f) miten nuoret asiakkaat tulisi huomioida ABC:llä?

Toiset osa-alueet painottuivat enemmän kuin toiset kerätyn aineiston mukaan. Internetin ja IRC-gallerian ABC-yhteisöillä tai nuorten järjestämällä kokoontumisajoilla, mopomiiteillä, ei tämän aineiston perusteella ollut kovinkaan suurta merkitystä ABC- nuorten elämismailmassa. Siksi nämä asiat jäivät myös aineiston analyysissä vähemmälle. Aineiston pohjalta keskityttiin pohtimaan nuorten asiakkuuden ulottuvuuksia sekä erilaisia kohtaamisia ABC-tilassa nuorten ja työntekijöiden kokemina. Tämän tiedon pohjalta oli mahdollista esittää johtopäätöksiä, kehittämisehdotuksia ja toimintamalleja myöhemmin pilotoitavaksi käytännössä.

Tutkimuksen laajemmat tavoitteet pyrkivät tavoittamaan tieto- ja toimintapohjaa sekä nuorisotyön kehittämiseksi että myös ABC:n liiketoiminnan ja asiakasomistajuuden kehittämiseksi erityisesti nuoren asiakaskunnan näkökulmasta. Tutkimuksen kautta tarjottiin nuorille mahdolli-

suus tulla kuulluksi ja välittää heitä koskevaa tietoa ABC:n henkilöstölle. Johtopäätökset nivoutuvat seuraavaan kysymyksenasetteluun:

1. Nuorisotyö kaupallisessa kontekstissa
 - a) Millaista liike-elämän ja nuorisotyön yhteistyö voisi olla?
 - b) Millä tavalla nuorisotyö voisi tavoittaa ABC-myyvälöissä olevat nuoret?
 - c) Millaisin menetelmin ohjaus- ja kasvatustyötä kaupallisessa ympäristössä voidaan tehdä?

2. ABC:n toimintakonseptin kehittäminen
 - a) Nuorten asiakkaiden sitouttaminen liiketoimintaideaan ja asiakasomistajuuteen
 - Miten kielloista voitaisiin päästä eroon?
 - Millaisia uusia tapoja nuorten haltuun ottamiseksi voitaisiin ABC-liikennemyymälöissä kokeilla?
 - Millaisia työkaluja päälliköille ja vuoropäälliköille vuorovaikutukseen nuorten kanssa voidaan tarjota?
 - Tuotteistamisen mahdollisuudet nuorten kohdalla, esim. kimpapaostokset?
 - Millaisia nuorille kohdennettuja palveluita voisi olla? Esimerkiksi toimisiko ABC-nettisivuilla nuorten keskustelupaikka?
 - Millaisia mahdollisuuksia nuorten vastuuttamiseen, osallistamiseen sekä sitouttamiseen ABC-ympäristössä voisi olla?
 - b) Millainen ryhmä nuoret asiakkaina ja kuluttajina ovat nyt?
 - c) Nuoret tulevaisuuden kuluttajina?
 - d) Yrityskansalaisuuden kehittäminen ja yhteiskuntavastuun kantaminen
 - e) Yrityksen julkisuuskuvan kehittäminen

2.2 Tutkimuksen käytännön toteutus

Tutkimus oli luonteeltaan laadullinen. Nuoria haastateltiin strukturoidun kyselylomakkeen avulla, joten tutkimuksen kvantitatiivinen

osuus koskee nuorten mielipiteitä ja kokemuksia ABC:stä. Aineisto kerättiin autenttisissa ympäristöissä ABC-liikennemyymälöissä haastattelemalla ja havainnoimalla sekä nuoria että liikennemyymälöiden työntekijöitä. Nuoria tavoitettiin 157, mikä jäi jonkin verran asetetusta 200 nuoren mukaan saamisesta. Tähän vaikutti osaltaan se, että työntekijähaastatteluiden perusteella ABC-Deli Tapiola näyttäytyi aihepiirin informaatioarvon näkökulmasta vähäiseksi, joten Tapiola jäi nuorten haastatteluiden toteutamispaikkana pois. Muu vajuus syntyi joko nuorten vähäisestä määrästä liikennemyymälöissä tai nuorten kieltäytymisistä. ABC:n työntekijöitä lähestyttiin teemahaastattelun kautta. Teemahaastattelun kautta pyrittiin piirtämään kuvaa työntekijöille merkityksellisistä asioista nuorten ABC-hengailuun liittyen. Tämä haastattelun muoto antaa sijaa avoimuudelle samalla kun haastattelua ohjaavat tutkimuskysymyksiin pohjautuvat etukäteen valitut teemat ja aihepiirit (Tuomi & Sarajarvi 2003, 77). Työntekijähaastatteluissa käytetty haastattelurunko on esitetty liitteessä 3. Aineisto oli laadultaan hyvä ja kattava: ilmiön piirteet tulivat hyvin esille eikä lisäaineiston keruuta koettu tarpeelliseksi järjestää. Työntekijähaastatteluissa saturaatio eli kylläntyminen oli havaittavissa jo muutaman haastattelun tekemisen jälkeen.

Tutkimussuunnitelmaan kirjattu tavoite ABC-nettiyhteisöihin kuuluvien nuorten haastattelemisesta jätettiin tietoisesti tutkimuksen ulkopuolelle. ABC-yhteisöt eivät nuorten kokemuksissa nousseet kovin merkittäviksi elementeiksi ABC-hengailussa. Kyselyjen toteuttaminen Internetin avoimilla sivustoilla on myös haasteellinen menetelmä suhteessa kerätyn aineiston luotettavuuteen. Tutkimuskysymysten näkökulmasta tämän osion poissulkeminen ei vaarantanut tutkimuksen antia. Nuorten ilmiötä lähestyttiin myös havainnoinnein liikennemyymäläympäristössä. Havainnoinnit tukivat ja vahvistivat muilla menetelmillä saatua informaatiota hengailusta. Tässä raportissa havainnointiaineisto on toissijaisessa roolissa. Havainnointirunko on liitteessä 4.

Haastatteluiden toteutuksen alkuvaiheessa lähestyttiin mukana olevien osuuskauppojen yhteyshenkilöitä tutkimuksesta kertovan informaation muodossa. Tarkoituksena oli, että tieto tutkimuksesta ja mahdollisuudesta osallistua haastatteluihin kulkisi työntekijöille S-ryhmän ja ABC:n

sisäisenä viestinä yhteyshenkilöiltä, ABC-liikennemyymälöiden esimiehille sekä edelleen työntekijöille. Tämän jälkeen lähestyimme vielä mukana olevien ABC-liikennemyymälöiden myymäläpäälliköitä, joilta pyysimme tietoa haastatteluihin osallistuvista työntekijöistä. Työntekijähaastatteluita toteutettiin yhteensä 20, liikennemyymälöittäin seuraavasti (taulukko 1):

TAULUKKO 1. Haastattelut liikennemyymälöittäin.

Keskimaa	
Hirvaskangas, Äänekoski	2
Keljonkangas, Jyväskylä	2
Keuruu	3
Palokka, Jyväskylä	2
Vaajakoski, Jyväskylä	1
Viitasaari	2
HOK-Elanto	
ABC-Deli Tapiola, Espoo	2
Ilola, Vantaa	2
Nihtisilta, Espoo	2
Tuomarinkylä, Helsinki	2

Aineiston keräämistä ja tutkimuksen tekemistä varten HUMAKin tutkijat ja opiskelijat saivat ABC-ketjun johdolta toiminta- ja aineistonkeruuluvan selvitykseen kuuluvissa ABC-liikennemyymälöissä (Tuomarinkylä, Nihtisilta, Ilola, ABC-Deli Tapiola, Palokka, Vaajakoski, Keljonkangas, Hirvaskangas, Keuruu, Viitasaari). Havainnoinnit ja haastattelut pyrittiin toteuttamaan siten, että ne häiritsivät mahdollisimman vähän liikennemyymälöiden normaalia toimintaa. Tutkimuksen käytännön toteutuksessa ja aineiston keruussa onnistuttiin tältä osin hyvin.

ABC-liikennemyymälät ja nuoret -tutkimushankkeessa tutkimuksen ensisijaisena kohderyhmänä olivat 15-23-vuotiaat nuoret. Tutkimuseettisestä näkökulmasta alle 18-vuotiaiden nuorten osallistuminen tutkimukseen oli erityisen pohdinnan alla tutkimusprosessin alkuvaiheessa. Tässä hankkeessa tukeuduttiin lähtökohtaan, että 15-17-vuotiaat nuoret voivat itse päättää osallistumisestaan tutkimukseen, ilman vanhempien lupaa. Erilaisia ikäkriteereitä tutkimuslupien kysymisen suhteen on sovellettu

tutkimustöissä viittaamalla esimerkiksi lasten oikeuksien sopimuksen 12 vuoden ikään tai jopa täysi-ikäisyyteen. ABC-liikennemyymälät ja nuoret-tutkimuksessa tarkasteltiin nuorten kohtaamisia ja sosiaalisia ilmiöitä ABC-ympäristöissä, joten vanhempien puoleen kääntyminen ei tämän asian puitteissa nähty tarpeelliseksi. Nuoret ovat kykeneväisiä muodostamaan omia mielipiteitä ja näkemyksiä sekä kertomaan niistä omin sanoin. Näin ollen he ovat myös päteviä itse päättämään osallistumisestaan haastatteluihin. Lasten ja nuorten osallistuminen ja vaikuttaminen on noussut viime vuosikymmeninä vahvaksi periaatteeksi aikaisemman suojeluperiaatteen vastakohtaksi. Lasten toimijuus erilaisissa sosiaalisissa ympäristöissä kulkee monissa yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa ohjenuorana (Strandell 2005, 32). Myös Suomen perustuslaki määrittelee, että lapsilla on oikeus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti (Perustuslaki 731/1999, 6§). Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2009, 18) mukaan perustuslain lisäksi YK:n lapsen oikeuksien sopimus nostaa esille alle 18-vuotiaiden oikeuden vapaasti ilmaista näkemyksensä häntä koskevissa asioissa. Nämä oikeudet ohjaavat siten myös tutkimustoiminnan etiikkaa.

ABC-liikennemyymälät ja nuoret -hankkeessa tutkimustyö haluttiin kuitenkin pitää kaikin puolin avoimena ja haastattelujen sekä havainnointien osalta tähdennettiin ihmisoikeuslähtöistä tutkimusetiikkaa. Tältä osin tutkimuksen tavoitteet ja toteutustavat pyrittiin tuomaan kaikkien osapuolten tietoon. Aineisto kerättiin anonymisti ja luottamuksellisuutta korostaen. Haastatteluun osallistuminen oli täysin vapaaehtoista ja ennen haastattelun alkua nuorelta pyydettiin henkilökohtainen suostumus. Haastatteluun suostumuksensa antanut nuori sai mahdollisuuden peräntyä tutkimuksesta missä tutkimuksen vaiheessa vain.

HUMAKin yksikköhinnalla tehtävän tutkimuksen julkisuutta ohjaa opetusministeriön ohjeistus opinnäytetöiden julkisuudesta. Opetusministeriön mukaan opinnäytetöiden tulee olla avoimesti ja julkisesti arvioitavissa, eivätkä ne voi olla salaisia. Tätä periaatetta sovelletaan kaikkiin sellaisiin tutkimuksiin, selvityksiin ja opinnäytetöihin, joissa ammattikorkeakoulun opiskelijat ovat mukana ja tehtävät liittyvät heidän opintoihinsa. Sellaisten opinnäytetöiden tai tutkimusten laadintaan yksikköhintaa käyttäen ei tulisi ryhtyä lainkaan, jotka lain tai muiden syiden perusteella oli-

si määrättävä salassa pidettäviksi. Vaihtoehtoisesti tällaiset opinnäytetyöt voidaan laatia siten, että salassapidon alaiset tiedot sijoitetaan varsinaisesta työstä erilliseen liitteeseen. HUMAKin tarkoituksena on julkaista ABC-nuoria koskevasta tutkimuksesta julkaisusarjassaan keskeiset tulokset niiltä osin kuin niillä on merkitystä nuorisotyön ja sen koulutuksen kehittämiseksi. Julkaisun ja viestinnän roolia ABC-hankkeen osalta on pohdittu erillisessä hankkeen julkaisu- ja viestintäsuunnitelmassa.

2.3 Tutkimusaineiston mittarit ja aineiston analysointi

2.3.1 Nuorten lomakehaastattelu

Nuorten haastatteluiden kyselylomakkeen ja mittaristojen laadinnassa apuna käytettiin nuorten mielipiteitä nuorten palveluista, kuluttamisesta ja vapaa-ajasta valtakunnallisesti selvittäneitä mittaristoja. Tässä hyödynnettiin Nuorisobarometreja (2005) sekä tuoretta nuorten vapaa-aikatutkimusta (Myllyniemi 2009). Lisäksi apuna käytettiin Harisen (2005) kyselylomaketta. Kysymyspatteristoja muokattiin ABC-kontekstiin ja tämän tutkimuksen tarkoituksiin sopiviksi. Valmis lomake sisälsi sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Nuorten haastatteluissa käytetty kyselylomake löytyy liitteestä 2.

Selvityksen kvantitatiivinen aineisto käsiteltiin SPSS Statistics 17.0-ohjelmalla. Aineistoa kuvattiin frekvenssijakaumilla sekä keskiluvuista keskiarvon ja keskihajonnan avulla. Raportissa keskiarvosta käytetään lyhennettä ka ja keskihajonnasta kh. Aineiston kuvailussa hyödynnettiin havainnollistavia kuvioita ja taulukointia. Kuviot on luotu Microsoft Excel 2007- ja SPSS-ohjelmilla. Tilastollisten testien avulla tarkasteltiin muuttujien välisiä yhteyksiä sekä ryhmien välisiä eroja. Käytettyjä menetelmiä olivat kahden luokittelevan muuttujan tapauksissa ristiintaulukointi ja khiin neliö-testi sekä luokittelevien ja vähintään välimatka-asteikollisten muuttujien tapauksessa riippumattomien otosten t-testi.

Erojen ja muutosten suuruuden toteamisessa käytetään tilastollista merkitsevyyttä (p). Taulukossa 2 on kuvattu tilastollisen merkitsevyyden raja-arvot.

TAULUKKO 2. Tilastollisen merkitsevyyden raja-arvot.

Tilastollisesti erittäin merkitsevä	$p \leq 0.001$
Tilastollisesti merkitsevä	$0.001 < p \leq 0.01$
Tilastollisesti melkein merkitsevä	$0.01 < p \leq 0.05$
Tilastollisesti suuntaa antava	$0.05 < p \leq 0.1$

Tämän selvityksen raportoinnissa käytetään erojen tulkitsemisessa merkitsevyydestä 0.05 (5 %), mikä SPSS-ohjelmassa on oletuksena. Jos tilastollinen merkitsevyys (p) on alle 0.05, ryhmien välisiä eroja voidaan aineistossa tulkita olevan (Heikkilä 2005, 194-195). Päähuomio tässä selvityksessä kiinnittyi sukupuolen, iän sekä alueellisuuden tuottamien erojen tarkasteluun.

2.3.2 Työntekijöiden teemahaastattelu

Työntekijöiden haastatteluaineisto käsiteltiin laadullisia menetelmiä hyväksi käyttäen. Haastattelut nauhoitettiin haastateltavan suostumuksella ja haastattelunauhat litteroitiin kokonaisuudessaan mahdollisimman autenttiseksi tekstiksi. Varsinaisessa analyysissä noudatettiin pääpiirteittäin Eskolan (2007, 167-179) hahmottelemaa laadullisen aineiston analyysin ohjeistoa. Analyysin alkuvaiheessa tekstiä luettiin sekä koodattiin tutkimuskysymysten ja haastatteluteemojen ohjaavien koodien alle. Tämän jäsenyyksen pohjalta analyysia tarkennettiin lukemisen, huomioiden, teoreettisten kytkentöjen ja tulkintojen merkitsemisen avulla. Aineisto kirjoitettiin uudelleen auki tulkintojen kera. Viimeisessä vaiheessa aineisto kytkettiin relevanttiin kirjallisuuteen ja aiempiin tutkimuksiin. Alkuperäisen aineiston lukeminen seurasi analyysia koko prosessin ajan, millä haluttiin varmistaa työntekijöiden kokemusmaailman säilyminen sekä tulkintojen mielekkyys.

3 NUORET JA ABC

Nuorten liikkuminen on paikallista, sosiaalisten verkostojen ja maantieteen ohjaamaa. Arjessa koti, koulu ja harrastukset määrittävät toiminta-alueita, viikonloppuisin paikallisista ympyröistä saatetaan irtaantua herkemmin esim. erilaisten tapahtumien perässä. Viikonloppuina keskeisiksi näyttämöiksi nuorten ympäristöissä muodostuu erilaisia paikkoja, jotka tiedetään kokoontumispaikoiksi. (Salasuo 2006, 70.) Näitä voivat olla suojaisat takapihat tai kalliot tai julkiset tilat, esimerkiksi ostoskeskukset tai vaikkapa ABC-liikennemyymälät.

3.1 ABC-liikennemyymälät

ABC-myymälät ovat tiloina mielenkiintoisia; ne sijaitsevat usein keskusta-alueiden ulkopuolella. Ne kuitenkin houkuttelevat liikkuvia nuoria kauempaakin ja muodostuvat ohikulku- ja hengailupaikoiksi, samoin kuin Helsingin asematunneli metropolikeskustan alueella (ks. Salasuo 2006, 72-73). Seuraavassa on lyhyt esittely kustakin mukana olleesta liikennemyymälästä sijainnin ja aukioloajan suhteen. Lähteenä on käytetty abcse-mat.fi-sivustoa sekä esitettä ABC-liikennemyymälät, ABC-Delit, ABC-automaattiasemat 2009-2010.

ABC Nihtisilta Espoo: Kauniaisten tie, Turun moottoritien läheisyydessä, avoinna 24h

ABC Tuomarinkylä Helsinki: Tuusulanväylän varrella, avoinna 24h

ABC Hyvinkää (Sveitsinportti): 3-tien varrella, avoinna 24h

ABC Keljonkangas Jyväskylä: ysitien varrella, avoinna 24h

ABC Palokka Jyväskylä: nelostien varrella, avoinna 24h

ABC Vaajakoski Jyväskylä: valtatie 4 ja 9 risteyksessä, avoinna 24h

ABC Keuruu: valtateiden 23 ja 58 risteyksessä, Keuruun keskustan tuntumassa, avoinna 24h

ABC Ilola Vantaa: Lahden- ja Tuusulanväylien välissä, avoinna 6-24

ABC Viitasaari: 4-tien varrella, avoinna 24h

ABC Hirvaskangas Äänekoski: 4-tien varressa, avoinna 24h

ABC-Deli Tapiola: Kalevalantie Espoo, avoinna 24h

ABC-ketjun 10-vuotisen historian aikana se on laajentunut yli 100 ABC-liikennemyymälän verkostoksi (ABC-liikennemyymälät, ABC-Delit, ABC-automaattiasemat 2009-2010, 4). ABC tavoittaa siten ihmiset valtakunnallisesti kattavana palvelukeskuksena halki Suomen. ABC on helposti saavutettavissa oleva tila myös kaupunkialueiden ulkopuolella.

3.2 Liikennemyymälät osana nuorisokulttuuria

Modernin ajan kaupunkitilaa ei voida yksiselitteisesti määritellä julkiseksi. Kaupunkien sosiaalisuus on yhtä aikaa sekä julkisen että yksityisen läpi leikkaamaa. Räikeimmin tämä vastakkainasettelu näkyy katujen ja puistojen sekä kaupallisten ja yksityisten yritysten rinnakkaiselona kaupunkikuvassa. Erilaiset kulutuskeskittymät kuten esimerkiksi kauppakeskukset sijaitsevat jossain tässä välillä: ne rakentuvat yksityisen ympärille, mutta samalla niihin on rakennettu kaikille avointa, julkistakin tilaa. Tällaisia tiloja voidaan kutsua puolijulkisiksi tiloiksi. (Mäenpää 2005, 84-128.) ABC-liikennemyymälät ovat tämänkaltaisia puolijulkisia tiloja, mutta niitä leimaa kauppakeskuskontekstia tiiviimpi kytkös varsinaiseen yritystoimintaan ja siten yksityiseen. Tämä näkökulma huomioiden nuorten hengailu ABC-ympäristössä on jossain mielessä erilainen suhteessa nuorten hengailuun julkisessa kaupunkitilassa tai kauppakeskusten yhteisissä tiloissa. Tilojen sosiaalinen luonne sen sijaan on keskeinen yhdistävä tekijä näissä kaikissa.

Kysymys siitä, miksi nuoret haluavat viettää aikaansa julkisilla ja puolijulkisilla paikoilla on moniulotteinen. Osaltaan mieleen tulee ainakin häivähdys osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Julkiset tilat ovat luonteeltaan sosiaalisia; ihmisiä, jotka kokoontuvat yhteen syystä tai toisesta, kuka ehtiäkseen junaan, kuka tankatakseen autonsa ja hörpätäkseen kahvia. Sosiaaliset tilat kuuluvat myös nuorille. Tämä on asia, mikä helposti unohtuu kun pohditaan sitä, kenelle kaupungit, keskustat tai ylipäättänsä julkiset tilat kuuluvat. Nuoret haluavat olla osana valtajulkisuutta, yhteydessä erilaisiin ihmi-

siin ja tällöin on osittain niin, ettei pelkästään rajattu yhteisöllinen julkisuus-tila välttämättä riitä. Tällaisina rajattuina tiloina voitaneen pitää esimerkiksi nuorisotiloja tai -kahviloita. (vrt. Kotilainen 2007, 154.) Julkiset tilat ja monenlaiset sosiaaliset vaikutuspiirit voivat houkutella myös siksi, että perheiden elämismaailmat ja elinpiirit ovat yksityistyneet ja kaventuneet (Ziehe 1991, 44-46 Mäenpään 2005, 354 mukaan). Näin ollen itsenäisyyden ja luonnollisen elinympäristön laajentuessa julkisuuteen hakeutuminen on paitsi mahdollista myös haluttua. Tästä syystä vastakkaisasettelu nuorisotilojen ja ”vapaiden” kaupunkitilojen välillä ei ole ongelmaton. Salasuo (2006, 72) viittaa omassa nuorisokulttuureja tarkastelevassa tutkimuksessaan siihen, että ”hengailu” kaduilla tai muissa julkisissa tiloissa johtuu alueen nuorisotilan puuttumisesta. Nuorisobarometrin (Myllyniemi 2008, 79) mukaan kuitenkin 32 % niistä nuorista, jotka eivät ole käyttäneet nuorisotyön palveluita, ei halua käyttää nuorisotyön palveluita, vaikka tietäisi mistä palvelun löytäisi. Toisaalta nuoret pitävät nuorisotyön tarjoamia kokoontumistiloja tärkeinä eri palveluita eriteltäessä, samoin kuin mahdollisuutta kokoontua johonkin sisätiloihin vapaamuotoisesti (emt. 2008, 88). Kysymys peilautuu myös nuorisotilojen aukioloihin.

Kaupunkikulttuurilla ja nuorisokulttuureilla on jo pitkään todettu olevan keskenään yhteys (Mäenpää 2005, 353). Uudet nuorisokulttuuriset ilmiöt syntyvät ja näyttäytyvät usein kaupunkien julkisissa tiloissa. Leikkiminen julkisessa tilassa vaatii osallistujilta avoimuutta ja usein nuoret ovat muita avoimempia kokeilemaan kaupunkitilan tarjoamia mahdollisuuksia sekä ajoittain kokeilemaan myös sen rajoja. Nuoret ovatkin kaupunkikulttuurin suurkuluttajia, mutta eivät pelkästään kuluttajia, vaan myös uudistajia. Nuorten kokeilemat toimintatavat saattavat joskus levitä ja vakiintua osiksi uudistuvaa kaupunkikulttuuria. Vanhemmat ikäpolvet jäävät usein sivusta seuraajan rooliin ja osallistuvat nuorekkaaseen kaupunkielämään kotisohvaltaan television ja muun median välityksellä. Julkisemmän elämäntyylinsä ansioista nuorten kommunikatiiviset ja ilmaisulliset kyvyt kehittyvät nopeammin kuin heidän vanhemmillaan. (Emt. 354-357.)

Avointen tilojen (julkiset, kaupalliset tilat tms.) ja rajattujen tilojen (esim. nuorisotilat) merkitys sosiaalisen vuorovaikutuksen muotoutumiselle on erilaista. Kylmäkoski (2006, 10-11) pohtii aikaan ja paikkaan si-

dotun sosiaalisen vuorovaikutuksen tematiikkaa Giddensiin viitaten toiston käsitteen avulla. Rajattujen tilojen pysyvyys ja aukioloaikojen säännöllisyys synnyttävät toistoa, joka näkyy toiminnan rytminä. Nuorten elämämpiireistä esimerkiksi koulu ja vapaa-aika erilaisten ohjattujen harrastusten ja nuorisotilatoimintaan osallistumisen muodossa rytmittyvät erilaisiin toiminnan ja taukojen jaksotuksiin. Toiston säännöllisyys ja siitä syntyvä rytmi voidaan nähdä kasvatuksellisesta näkökulmasta tapana ohjata nuoria noudattamaan rutiineja. Perinteisten rutiinien oppimisella on myös yhteiskunnallinen merkityksensä. Esimerkiksi työelämä ja sen toimintamuodot perustuvat usein tiettyihin noudatettaviin rutiineihin, joka mahdollistaa edelleen niin työssä kuin muillakin elämänalueilla toiminnan kontrolloinnin. Tästä näkökulmasta erilaiset vapaat tilat (virtuaaliset ympäristöt, monet kaupunkitilat ja kaupalliset tilat) poikkeavat rajatuista, fyysisistä tiloista. Näissä tiloissa sosiaalinen vuorovaikutus muuttuu epä-säännöllisemmäksi ja joustavammaksi. (Kylmäkoski 2006, 10-11.)

ABC-myymälät tarjoavat nuorille vapaata, rajatonta tilaa mahdollistaen ympärivuorokautisen ja perinteisistä kontrolloiduista ja säännönmukaisista vuorovaikutuksen muodoista irtaantumisen. Ilmiö ei ole uusi, joten sen haltuun ottamisen ja toimintamuotojen rakentavan ja kasvatuksellisen kehittämisen tarve on jo viime vuosina tuottanut monia avauksia nuorisotyön ja muiden alojen yhteistyölle. Nuorisotyö näyttäytyy toimintakeskeisenä ja menee sinne, missä nuoret ovat. ABC-ketjun kiinnostus nuorisoihmien selvittämiseen yhdessä nuorten ja nuorisoalan tahojen kanssa on osoitus siitä, että tilan vapaus ja rajattomuus nähdään moniulotteisena asiana. Nuoret asiakaskuntana ja liikennemyymälöissä hengailijoina eivät kiinnity vain pelkkään ABC-ympäristöön vaan vaikutukset ulottuvat laajemmalle, esimerkiksi koulun käyntiin. Eri toimijoiden vuoropuhelulla ja yhteistyöllä voidaan pyrkiä liike-elämässä eettisten palveluiden tuottamiseen.

Muissa kuin erityisesti nuorille suunnatuissa tiloissa ongelmaksi nousee usein se, ettei nuorilla ole taloudellista kykyä toimia aina asiakkaina tai kuluttajina, vaikka suositut kokoontumispaikat (kahvilat, ostoskeskukset yms.) hyvin usein sitä vaativat. Siksi asematunneliin tai ABC-liikenneasemalla ”hengaavat” nuoret voidaan kokea harmillisena lieveilmiöineen kaikkineen. Nuoret luovat kokoontumisillaan tiloille uusia käyttötarkoi-

tuksia, joista yksi on nuorten vapaa-ajan vieton kulmakivi: oleilu. Harmilista on, etteivät nuorten julkisten tilojen käyttömuodot aina vastaa yrittäjän, tilan ylläpitäjän tai asukkaiden näkemyksiä ”oikeasta käytöstä”. Näin ollen julkisista tiloista tulee myös marginalisoivia; ne ovat olemassa vain osalle ihmisistä. (vrt. Kuusisto-Arponen 2008; Villanen 2008, 64.) Kaupunkitilaan liittyvänä ilmiönä oleskelu on kulttuurista; sinne missä liikutaan eniten, ilmestyy väistämättä erilaisuutta. Mäenpään (2005, 89) mukaan liike ja oleilu liittyvät olennaisesti yhteen eikä toista voi olla ilman toista. Vilkkailta julkisilla paikoilla tai vaikkapa ABC-liikennemyymälän kaltaisella ihmisten kohtaamisasemalla ihmiset oleskelevat mielellään ja aikaa vietetään muita ihmisiä katsellen ja ”liikkeestä” nauttien (emt. 91).

Eri ABC-liikennemyymälöistä tavattujen nuorten kokemuksia ABC:llä olemisesta ja sinne hakeutumisesta kartoitettiin monesta eri näkökulmasta. Tarkoituksena oli nostaa esiin ABC:lle tulemisen motiiveja, liikennemyymälässä käymisen taajuutta sekä ABC:llä oleiluun liittyviä sosiaalisen toiminnan аспекteja; ryhmän kokoa, rakennetta, käyttäytymistä sekä nuorten oman osallistumisen astetta. Lisäksi nuorten näkemykset omasta asiakkuudesta ABC:llä sekä kuluttajuudesta yleisemmin olivat mielenkiinnon kohteina.

ABC:llä työskentelevät haastatellut henkilöstön edustajat (20) toivat esille, että nuoria käy ABC-liikennemyymälöissä paljon. Nuoret käyvät ABC:llä erityisesti iltaisin, viikonloppuisin, koulun jälkeen, loma-aikoina. Nuoret viettävät ABC:llä vapaa-aikaansa. Kolme vastaajaa, yksi Keskimään ja kaksi HOK-Elannon alueelta, oli sitä mieltä, että vain pienet ryhmät käyttävät ABC:tä hengailutarkoituksessa. Näillä ABC-asemilla nuorten asiakkuus ei juurikaan poikennut muiden asiakkaiden piirteistä. ABC:llä viihtyvät nuoret ovat heterogeeninen ryhmä, josta ei voi vastaajien mukaan erotella erinäisiä alakulttuureja. Ainoastaan ”mopopojat” nostettiin eri liikennemyymälöitä yhdistävänä porukkana esille usealta taholta. Sen sijaan varsinaisia suurempia, järjestettyjä kokoontumisajoja, mopomiittejä ei näillä tutkituilla liikenneasemilla ole ollut. Poikien rooli ABC-nuorissa korostui, tyttöjä on mukana ryhmissä, mutta vähemmän.

Aktiiviset apsilaiset ja piipahtajat. Suurin osa haastatelluista nuorisista voidaan luokitella aktiivisiksi ABC-kävijöiksi, he käyvät ABC:llä vähin-

tään kerran viikossa (83.2 %, n=155). Näistä aktiivisista yli 40 prosenttia käy ABC:llä päivittäin. Piipahtajia oli aineistossa siten 16.8 %, he käyvät ABC-liikennemyymälöissä pari kertaa kuukaudessa tai harvemmin. ”Aktiivinen apsilainen” voidaan tässä aineistossa tyyпитellä iältään keskimäärin 17-vuotiaaksi ja pojaksi.

Suurin osa vastaajista käy ABC:llä arkisin (36.6 %, n=153), viikonloppuisin liikennemyymälät houkuttelevat 28.8 prosenttia vastaajista. Sekä arkisin että viikonloppuisin ABC:llä asioi 18.3 prosenttia vastaajista. Kun vastaajilta kysyttiin, kuinka kauan he yleensä ovat ABC:llä, useat vastasivat kysymykseen ”aikahaarukalla”. Vastaukset koodattiin tilasto-ohjelmaan maksimiarvion mukaan. Korkeintaan tunnin ABC:llä vietti kerrallaan vähän vajaa puolet vastaajista (48.7 %). Kahteen tuntiin aika voi venyä noin kolmanneksella nuorista. ABC:llä vietettiin aikaa keskimäärin hiukan vajaa 2 tuntia, eikä tämä aika eronnut sen mukaan oliko kyse aktiivisista kävijöistä tai piipahtajista ($t=1.613$, $df=150$, $p=.109$). Alle 18-vuotiaat ja pojat viihtyivät ABC:llä pidempään kuin täysi-ikäiset ja tytöt ($t=3.472$, $df=150$, $p=.001$; $t=2.841$, $df=126,423$, $p=.005$).

Ne ABC-liikennemyymälät, joissa nuoret viettävät aikaansa, sijaitsevat keskimäärin noin 6 kilometrin päässä vastaajien kotoa. Yli puolella (51.5 %) vastaajista ABC sijaitsee kuitenkin lähempänä, 3 kilometrin säteellä kotoa. ABC:lle tullaan nuorten kertomana pääsääntöisesti joko omalla autolla (38.1 %) tai kaverin kyydissä (31.5 %). Mopoja kulkuvälineenä käyttää 16.7 prosenttia vastaajista.

Suurin osa nuorista käy vain yhdessä liikennemyymälässä, hiukan vajaa puolella (48.4 %) nuorista on toinenkin ABC, jossa he käyvät. Noin viidennes ilmoitti käyvänsä kolmella ABC:llä ja muutama nuori (4) lueteli neljä ABC-liikennemyymälää. Taulukossa 3 on tarkastelu nuorten nimeämiä ABC-liikennemyymälöitä sen mukaan, missä haastattelu tehtiin. Kuten taulukko 3 osoittaa, nuorten ABC-ympäristö ulottuu laajemmalle kuin vain siihen liikennemyymälään, jossa haastattelu tehtiin. Erityisesti Keski-Suomessa tavoitettujen nuorten ABC-verkosto vaikuttaa laajalta; vain keuruulaiset nuoret oleskelevat pääsääntöisesti Keuruun ABC:llä. Jyväskylän kaupungin alueen nuoret sen sijaan toimivat melko kattavasti kaikissa alueen ABC-liikennemyymälöissä.

TAULUKKO 3. Nuorten ”ABC-hengailun” verkosto.

	Hirvas- kangas		Keuruu			Keljo		Vaaja- koski			Viitasaari		Palokka		Ilola			Nihtisilta			Tuomarinkylä			Muut							
Hirvaskangas	18	1										2	1	1													1	1	2		
Ilola																21	1											5	1	9	6
Keuruu				15										1														1	1		
Keljonkangas						7	1				3			1	4																
Nihtisilta																			16	1								1	5		
Palokka		4	2				7	1	3	2	1			18	2	1															
Vaajakoski		1				1	1	6		9	5			3	4	3											1				
Viitasaari	1	8								1	1	18	2	1	2												2	2	4		
Tuomarinkylä																											9			4	

ABC:lle tullaan suuremmaksi osaksi kotoa (80.2 %), ystävien luota (37.7 %) tai ”kaupungilta” (29.8 %). Tämän aineiston nuorilla ABC ei juuriin liity ravintolailtaan (5.6 %), mikä johtuu luonnollisesti nuorten iästä. Nuorisotiloiltakaan ei lähdetä ABC:lle (8.1 %), joten tämän perusteella ABC ei kilpaile nuorisotiloilla käyvistä nuorista kovinkaan suuressa mittakaavassa. ABC:ltä siirrytään nuorten kertoman mukaan useimmin kotiin (72.4 %), mutta melko paljon myös muualle ystäviä tapaamaan (35.4 %) tai kaupungille (33.5 %). Ravintolaan ABC:ltä jatkaa vain vajaa 7 % vastaajista, nuorisotiloille 5.4 % nuorista.

3.3 Tausta – keitä ABC-nuoret oikein ovat?

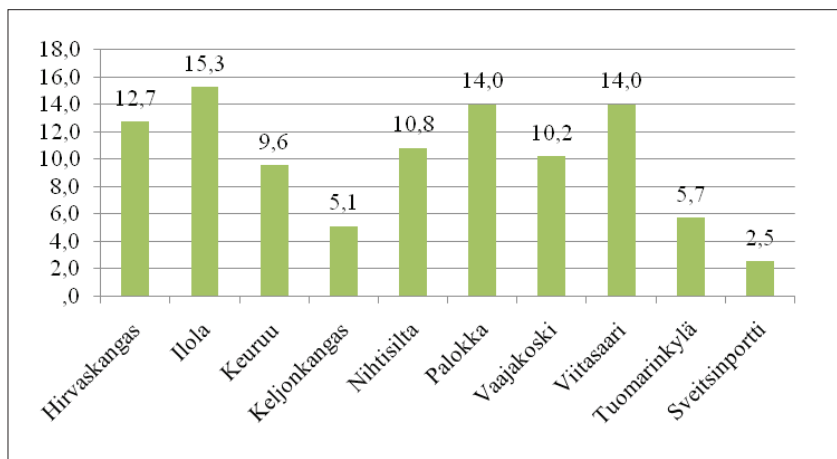
ABC-liikennemyymälät ja nuoret -tutkimushankkeen aikana HUMAKin opiskelijat jalkautuivat yhdeksään liikennemyymälään tapaamaan ensisijaisesti 15-23-vuotiaita nuoria. Yhteensä 157 nuorta osallistui strukturoituun lomakehaastatteluun ja antoi oman näkökulmansa ABC-liikennemyymälät ja nuoret -tematiikkaan. Nuoret valikoituvat näytteeseen sen mukaan, ketkä olivat halukkaita osallistumaan tutkimukseen. Seuraavissa alaluvuissa kuvataan, keitä ABC:llä tavatut nuoret olivat, miksi he olivat ABC:lle tulleet ja millaisia kokemuksia heillä oli nuorten hengailusta ABC-liikennemyymälöissä. Lisäksi tarkastellaan nuorten kokemuksia ABC-asiakkuudesta sekä kuluttajuudesta yleensä.

Kyselyyn osallistuneista nuorista 58.6 % oli poikia, 41.4 % tyttöjä (n=157). Iältään vastaajat olivat keskimäärin 17.5-vuotiaita. Kyselyn kohdeyhmäksi määriteltiin alustavasti 15-23-vuotiaat nuoret, mutta näytteeseen valikoitui nuoria jonkin verran myös tätä laajemmasta ikähaarukasta (taulukko 4).

TAULUKKO 4. Kyselyyn osallistuneet nuoret ikäryhmittäin.

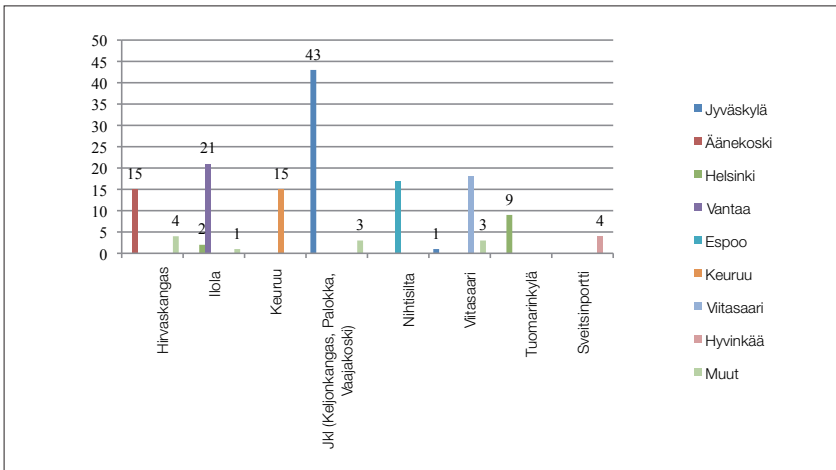
	N	%
12-14-vuotiaat	13	8.3
15-17-vuotiaat	69	43.9
18-20-vuotiaat	57	36.3
21-23-vuotiaat	16	10.2
24-vuotiaat tai yli	2	1.3

Haastatteluihin osallistuneet nuoret tavoitettiin ABC-liikennemyymälät ja nuoret-tutkimushankkeessa mukana olleista liikennemyymälöistä Nihtisillasta (Espoo), Ilolasta (Vantaa), Tuomarinkylästä (Helsinki), Hirvaskankaalta (Äänekoski), Keljonkankaalta (Jyväskylä), Keuruulta, Vaajakoskelta (Jyväskylä), Viitasaarelta ja Palokasta (Jyväskylä). Lisäksi neljä (4) vastaajaa tuli mukaan ABC Hyvinkäältä (Sveitsinportti) (kuvio 1).



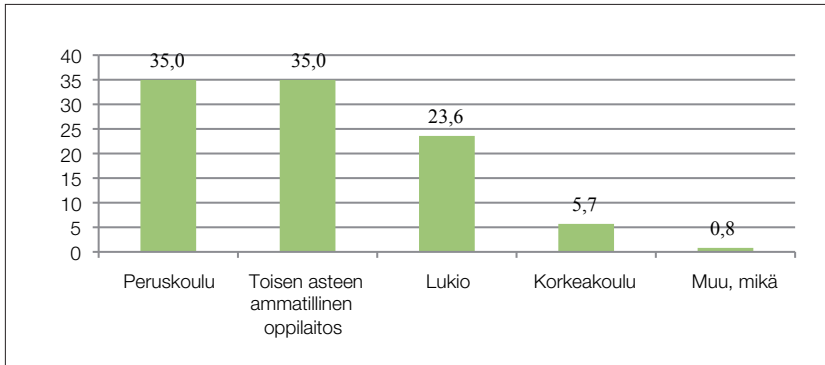
KUVIO 1. Vastaajien osuudet liikennemyymälöittäin (n= 157).

Kyselyyn osallistuneet nuoret asuivat pääsääntöisesti näillä liikennemyymäläpaikkakunnilla tai niiden lähialueilla. Nuoret profiloituivat siten kunkin ABC-liikennemyymälän osalta ”oman kylän nuoriksi” (kuvio 2). Keski-Suomen ja Uudenmaan ulkopuolella asuvia nuoria aineistossa oli vain viisi (5). Suurin osa vastanneista asui asuinkuntansa lähiössä tai kaupunginosaksi määritellyllä alueella (58 %, n= 157). Oman asuinkunnan keskustassa asui vastaajista noin neljännes. Tässä tutkimuksessa tavoitetut nuoret asuivat enimmäkseen perinteisessä, isän, äidin ja lasten muodostamassa ydinperheessä (56.5 %, n= 154). Muu perhemuoto, esimerkiksi vain toisen vanhemman kanssa asuminen määritteli reilun neljänneksen ABC-nuoren taustaa. Itsenäisesti vastaajista asui 16.9 %.



KUVIO 2. Eri liikennemyymälöistä tavattujen nuorten asuinkunnat.

Nuorista suurin osa opiskeli joko peruskoulussa tai toisen asteen ammatillisessa oppilaitoksessa. Lukiolaisia vastaajista oli 23.6 %, korkeakoulutuksessa opiskeli 5.7 % vastaajista (kuvio 3). Palkkatyötä teki 26.6 % (n=154) nuorista, mutta haastatellut kokivat itsensä enimmäkseen koululaisiksi tai opiskelijoiksi (75.2 %, n=149); palkkatyön pääasiallisen toiminnan muodoksi valitsi 12.1 % vastanneista.



KUVIO 3. Opiskelupaikat.

Näytteeseen valikoitujen nuorten taustatiedoilla on tärkeä merkityksensä ABC-ilmion tarkastelemisen kannalta. Paitsi, että taustatietojen avulla on mahdollista osaltaan piirtää kuvaa siitä, millaisia nuoria ABC-liikennemyymäläympäristöt houkuttelevat ja vastata kysymykseen, keitä ABC-hengailijat ovat, taustatiedot muodostavat myös tietynlaisen rakenteellisen lähtökohdan nuorten kulttuuriseen olemiseen ja ympäristöihin (Miles 2003, 170-171). Tällaisina elämän rakenteina voidaan pitää koulutusta, työtä, työttömyyttä, vanhemmuutta/vanhempia, asumista, kotia, perhettä ja ystäväpiiriä.

Yleisesti ottaen tähän tutkimukseen osallistuneet nuoret ovat rakenteellisilta lähtökohdiltaan melko homogeeninen ryhmä, vaikkakin selkeitä kahtiajakoja aineistossa on esimerkiksi sukupuolen ja koulutuksen suhteen. Sukupuoli ei nouse silmiinpistävästi erottelevaksi tekijäksi; tyttöjä ja poikia näytteessä oli lähes yhtä paljon. Nuorten taustat eivät myöskään poikenneet toisistaan sukupuolen mukaan. Tyttöjä tavattiin useammin HOK-Elannon ABC-liikennemyymälöissä kuin Keskimaan ABC-myy-mälöissä ($\chi^2=3.705$, $df=1$, $p=.054$). Tilastollisesti suuntaa-antavana erona voitaisiin pitää tyttöjen ja poikien palkkatyössä käymistä; tytöt olivat useammin palkkatyöntekijöitä kuin pojat ($\chi^2=3.368$, $df=1$, $p=.066$). Työssäkäyvistä nuorista ($n=41$) täysipäiväisesti ja vakituisesti työskenteli 34.1 %, osa- ja määräaikaaisesti 31.7 % vastanneista. Ammattinimikkeinä mainit-

tiin muun muassa myyjä, tarjoilija, kuljettaja, sähköasentaja, putkimies. Työttömiä aineistossa oli 8.1 % (n=149).

Tyypillinen ABC-nuori voisi tämän aineiston perusteella olla 15-20-vuotias poika, joka opiskelee joko vielä peruskoulussa tai toisen asteen ammatillisessa koulutuksessa. Poika asuu isänsä ja äitinsä kanssa ABC-paikkakunnalla, kaupungin tai kunnan lähiöksi luokiteltavalla alueella.

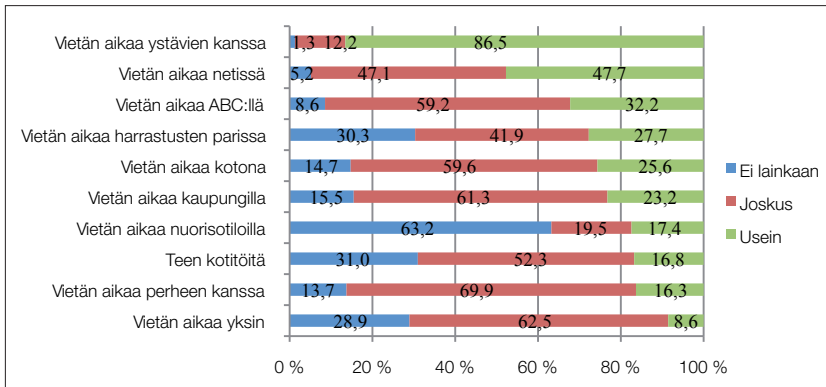
3.4 Nuoret ja vapaa-aika

Kyselyssä kartoitettiin yleisellä tavalla nuorten vapaa-ajan viettämisen tapoja sekä harrastuksia. Suurimmalla osalla haastatelluista nuorista oli jokin harrastus, hiukan reilu kolmannes sen sijaan katsoi olevansa ilman erityistä harrastusta. Nuorten harrastukset olivat vahvasti liikuntapainotteisia. Auto- tai mopoharrastuksen toi esille vain seitsemän (7) nuorta, joten ABC-nuorten joukossa autoilu tai mopoilu ei noussut merkittäväksi ABC-hengailua selittäväksi tekijäksi. Yli 90 prosentilla vastaajista harrastustoiminta oli aktiivista; puolet vastanneista harrasti ainakin 3 kertaa viikossa, reilu 40 % pari kertaa viikossa. Aktiivisuuden ja liikuntapainotteisuuden lisäksi, ABC:ltä tavattujen nuorten harrastustoimintaa määrittä yhteisöllisyys. Noin 75 % vastaajista ilmoitti harrastuksensa tapahtuvan ryhmässä. Harrastusryhmät koostuivat hyvin usein ihmisistä, joiden kanssa vietetään vapaa-aikaa myös harrastustoiminnan ulkopuolella, vain 5.3 % nuorista harrasti yksin.

Kuviossa 4 on esitetty ABC-liikennemyymälöissä tavattujen nuorten näkemykset heidän vapaa-aikansa jakaantumisesta eri toimintojen kesken. Näiden nuorten vapaa-aikaan kuului siten selkeästi ystävät, Internet ja josain määrin hengailu kaupungilla ja ABC:llä, koti, perhe ja kotityöt, omis- sa oloissa oleminen sekä harrastukset. Nämä tulokset ovat samansuuntaisia kuin nuorilla yleensäkin. Ystävien merkitys on suuri ja kasvokkaiset tapaamiset ovat merkityksellisempiä kuin laaja sosiaalinen verkosto ja netti- kontaktit. Samalla nuorten yhteydenpito ystäviensä kanssa on Myllyn- iemen (2009, 90-91) mukaan siirtynyt kuitenkin kasvokkaisista tapaami- sista puhelin- tai nettiyhteyksiin. 10-19-vuotiasista noin 80 % on niiden

avulla yhteydessä päivittäin ystäviinsä. Päivittäisiä kasvokkaisia tapaamisia on puolestaan 10-14-vuotiaiden ryhmässä noin 70 % (vuonna 2002 84 %) ja 15-19-vuotiaiden ryhmässä 55 % (vuonna 2002 79 %). Kaverit vaikuttavat nuorten harrastuksiin, nuorten miesten kohdalla kaverit vaikuttavat myös ammatinvalintaan (Myllyniemi 2008, 68). Yhteenkuuluvaisuus on tutkimusten mukaan kuitenkin hiukan löyhentymässä, mikä saattaa selittyä sillä, että erilaisiin yhteisöihin sitoudutaan aiempaa kevyemmin, joten niistä irtautuminen ja niiden vaihtaminen on helpompaa. Aikaa ystävien ja perheen kanssa pidetään tärkeinä samoin kuin yksin vietettyä aikaa. (Myllyniemi 2009, 29-30.)

Nuorisotilat eivät kuuluneet tässä aineistossa mukana olevien nuorten vapaa-aikaan; 63 % vastaajista ei kertomansa mukaan vietä aikaansa lainkaan nuorisotiloilla. Tätä asiaa voi osittain selittää ABC-tutkimuksen kohdistuminen pääasiassa 15-23-vuotiaisiin nuoriin, sillä 15-29-vuotiaat ovat vanhempia kuin nuorisotyön asiakkaat keskimäärin (Myllyniemi 2008, 77).



KUVIO 4. Nuorten vapaa-ajan vietto.

Vapaa-ajan viettotavoissa oli jonkin verran eroja tyttöjen ja poikien välillä. Ystävien ja perheen kanssa, Internetissä, harrastusten parissa sekä omisissa oloissaan tytöt ja pojat viettävät vapaa-aikaansa samansuuntaisesti. Eroja sukupuolten välillä syntyi suhteessa kotona vietettyyn aikaan ($\chi^2=8.450$,

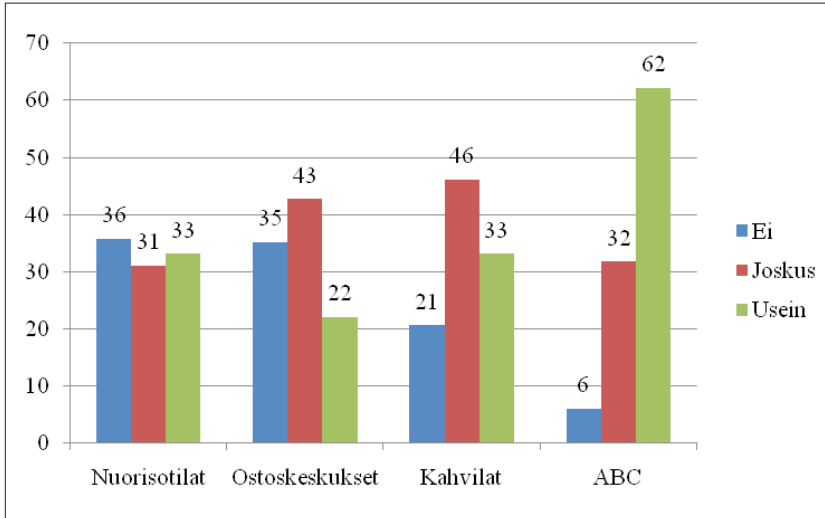
df=2, p=.015) ja kotitöihin ($x^2=15.134$, df=2, p=.001). Tyttöjen vapaa-aikaa kuluu enemmän kodin piirissä kuin poikien, joista 42.9 % ilmoitti, ettei tee lainkaan kotitöitä. Kotona aikaansa pojista viettää joskus 63.7 % ja usein 17.6 %. Tyttöjen vastaavat osuudet olivat 53.8 % ja 36.9 %. Kaupungilla oleilu oli yhtä yleistä tyttöjen ja poikien keskuudessa, mutta pojat viettävät aikaansa enemmän nuorisotiloilla ja ABC:llä kuin tytöt ($x^2=6.648$, df=2, p=.036; $x^2=8.977$, df=2, p=.011). Tähän aineistoon kuuluvista pojista jopa 40 % viettää vapaa-aikaansa ABC:llä usein, tytöistä samoin tekee 21 %.

Etelä-Suomesta (Nihtisilta, Tuomarinkylä, Ilola, Sveitsinportti) tavoitetut nuoret ja Keski-Suomesta tavoitetut nuoret poikkesivat joiltakin osin toisistaan suhteessa vapaa-ajan viettoon. Harrastukset ja nuorisotiloilla käyminen määrittivät enemmän Hirvaskankaalla, Palokassa, Vaajakoskella, Keuruulla ja Viitasaarella tavattujen nuorten vapaa-aikaa ($x^2=7.165$, df=2, p=.028; $x^2=21.657$, df=2, p=.000) (taulukko 5)

TAULUKKO 5. Vapaa-ajan viettäminen harrastuksissa, nuorisotiloilla, kaupungilla ja ABC:llä eri liikennemyymälöistä tavatuilla nuorilla.

ABC	Vietän aikaa harrastusten parissa			Vietän aikaa nuorisotiloilla			Vietän aikaa kaupungilla			Vietän aikaa ABC:llä		
	Ei	Joskus	Usein	Ei	Joskus	Usein	Ei	Joskus	Usein	Ei	Joskus	Usein
Hirvaskangas	4	10	6	10	5	5	2	13	5	3	15	2
Keuruu	4	3	8	3	10	2	0	8	7	0	11	4
Keljonkangas	1	3	4	7	1	0	2	6	0	0	7	1
Palokka	7	10	5	10	5	7	4	16	2	1	11	10
Vaajakoski	6	7	2	15	1	0	4	12	0	4	9	3
Viitasaari	2	12	8	7	4	11	2	8	12	2	8	12
Ilola	10	6	7	22	1	0	3	18	2	1	18	4
Nihtisilta	8	8	1	15	1	0	4	8	5	0	6	11
Tuomarinkylä	4	5	0	7	0	2	3	6	0	2	5	2
Sveitsinportti	1	1	2	2	2	0	0	0	3	0	0	0
YHTEENSÄ	47	65	43	98	30	27	24	95	36	13	90	49

Nuorilta kysyttiin myös näkemystä siitä, missä oman asuinalueen nuoret tavallisesti kokoontuvat. Seuraava kuvio 5 vahvistaa oletusta kaupungilla ja ABC:llä oleilun yleisyydestä nuorten keskuudessa.



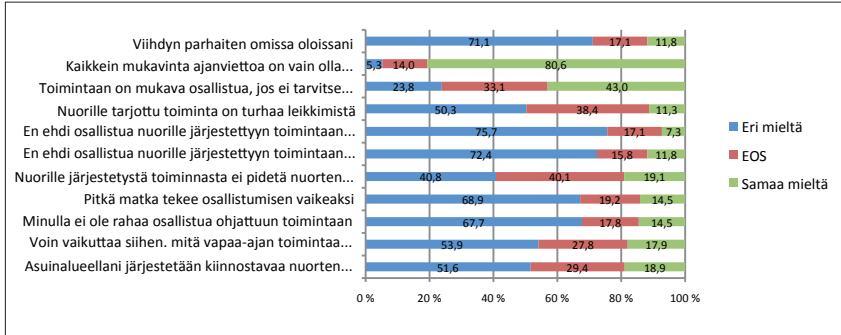
KUVIO 5. Nuorten kokoontumistilat

ABC erottui muista kysytyistä tiloista suosituimpana kokoontumispaikkana, jonka jälkeen tulivat kahvilat, jotka rinnastunevat aina joiltakin osin edellä esitettyyn tulokseen kaupungilla oleskelun merkityksestä vapaa-ajan viettämisessä. Nuorisotilat jäivät ostoskeskusten ohessa tällä mittarilla jälkeen muista kokoontumispaikoista, vaikka yleisellä tasolla nuorisotilojen arveltiin olevan suosituimpia kokoontumistiloja kuin mitä aineiston nuorten oma vapaa-ajanvietto nuorisotiloilla oli. Vastaajista reilu kolmannes arveli, etteivät nuoret kokoontu nuorisotiloilla. Joku muu, mikä-vastausvaihtoehdon myötä kokoontumispaikkoina tuotiin esille lähinnä paikkakuntakokouksia suosittuja tiloja, joita olivat ulko- ja piha-alueet sekä baarit.

Nuorten mielipiteet vapaa-aikaan liittyvistä asioista olivat yhdenmukaisia edellä esitettyjen asioiden kanssa (kuvio 6). Jopa yli 80 prosenttia tähän aineistoon kuuluvista nuorista koki, että kaikkein mukavinta ajanviettoa on vain olla ulkona kavereiden kanssa. Ulkona- termi voidaan käsittää tässä laa-

jasti kattamaan monenlaisen yhdessäolon ilman ohjattua, järjestettyä toimintaa. Vain 12 % nuorista viihtyi parhaiten omissa oloissaan, suurimmalle osalla sosiaaliset kontaktit osana vapaa-aikaa olivat tärkeitä. Yksin vietetty aika sekä kavereiden kanssa oleminen oli nuorten mielestä eniten heidän omaa aikaansa. Tuoreessa nuorten vapaa-aikaa selvittäneessä tutkimuksessa todetaan, että mitä organisoidummasta tai institutionaalisemmasta ajankäytöstä on kyse, sitä vähemmän se tuntuu täysin omalta. (Myllyniemi 2009, 25.) Vapaa-aikatoiminta määrittää nuorten itsensä kokemana heidän tyytyväisyyttään vapaa-aikaansa. Nuorten mielestä tärkeintä on omaehtoinen toiminta kavereiden kanssa, erityisesti tätä mieltä ovat 15-19-vuotiaat nuoret (emt. 30). Kavereiden ja ystävien tapaamiseen liittyvä leppoisa yhdessäolo määrittäne useinkin myös tapaamispaikkoja (ks. Tuononen 2008, 24).

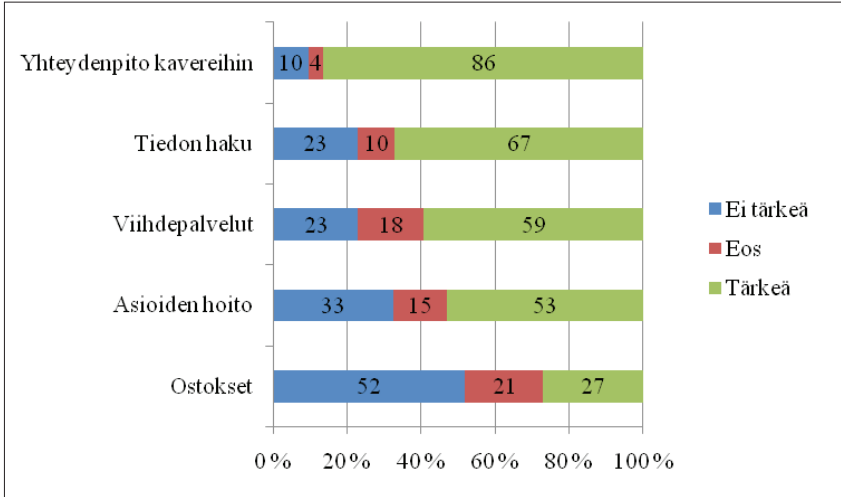
Osallistuminen nuorille suunnattuun vapaa-ajantoimintaan edellyttää, että se koetaan mielenkiintoiseksi eikä osallistumiselle ole suuria esteitä. Tässä haastatellut nuoret olivat enimmäkseen sitä mieltä, että oman alueen nuorten toiminta ei ole kiinnostavaa eikä siihen voi vaikuttaa. Raha, matka, kotityöt tai koulutehtävät eivät nuorten mielestä ole esteenä järjestettyyn toimintaan osallistumiselle. Nuorille osoitettua toimintaa ei ajatella turhana leikkimisenä (50 %) ja heidän käsityksensä mukaan toiminnasta yleisesti ottaen pidetään (41 %). Näillä mittareilla ei osaa sanoa -vastaa-jien määrä oli melko suuri. ABC:llä haastatellut nuoret olivat melko vahvasti sitä mieltä, että toimintaan on mukava osallistua, jos ei tarvitse liittyä jäseneksi mihinkään, 43 prosenttia oli väittämän kanssa samaa mieltä. Hiukan vajaa neljännes ei vierasta jäsenyyksiä. Tulos on samanlainen kuin Myllyniemen (2009, 53-54) vapaa-aikatutkimuksessa, jonka mukaan on mahdollista, että tietynlainen ”hengailu- ja piipahtelukulttuuri” voisi olla yleistyessä osana järjestöosallistumisen vähentymistä ja nuorten yhteenkuuluvuuden tunteen heikkenemistä (ks. myös Myllyniemi 2008, 103). Tulos on mielenkiintoinen myös pohdittaessa ABC-hengailuilmion ”rakenteistamista” ja hallintaan ottamista. Erilaisia toimintamahdollisuuksia on mietittävä suhteessa siihen, etteivät ne välttämättä voi perustua jäsenyyksille. Nuorisotyön palveluiden kehittämisen ja myös nuorisotyön sekä ABC-kontekstin yhteistyön rakentamisen näkökulmasta nuorten mielipiteet asettavat melkoisia haasteita; toiminnan pitäisi olla subjektiivisesti koettuna kiinnostavaa mutta kuitenkin omaehtoisen sitoutumisen sallivaa.



KUVIO 6. Nuorten mielipiteitä vapaa-ajasta.

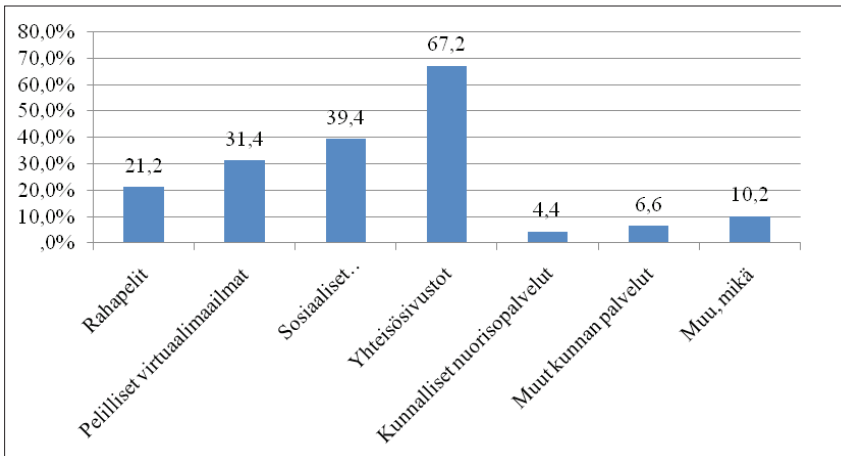
Sukupuolten väliset mielipiteet olivat pääsääntöisesti samansuuntaisia. Tytöt olivat poikia vähän enemmän sitä mieltä, että nuorille suunnatusta toiminnasta ei pidetä nuorten keskuudessa ($t=-2.074$, $df=150$, $p=.040$). Tyttöjen mielestä myös läksyt vaikuttavat ajankäyttöön ja nuorille järjestettyyn toimintaan osallistumiseen poikia enemmän ($t=-3.424$, $df=116.121$, $p=.001$). Mielipiteissä löytyi joitain eroja myös muiden taustamuuttujien suhteen. Kun alle 18-vuotiaiden ja 18-vuotta täyttäneiden täysi-ikäisten mielipiteitä verrattiin toisiinsa, nähtiin että vanhemmalle ikäryhmälle nuorten toiminta näyttäytyy enemmän leikkimisenä kuin nuoremmille ($t=-3.201$, $df=149$, $p=.002$). Yli 18-vuotiaat vastaajat kokivat myös omissa oloissa olemisen myönteisemmin kuin alle 18-vuotiaat ($t=-2.974$, $df=150$, $p=.003$). HOK-Elannon ABC-liikennemyymälöissä haastatellut nuoret kokivat rahan enemmän järjestettyyn toimintaan osallistumisen esteeksi kuin Keskimaan alueella haastatellut nuoret ($t=-2.427$, $df=88.993$, $p=.017$).

Internet on nuorille olennainen osa vapaa-aikaa, noin puolet vastanneista viettää aikaa netissä usein, noin puolet vastanneista joskus. Vain viisi (5) prosenttia ilmoitti, ettei vietä netissä aikaa lainkaan. Kuviossa 7 on esitetty netin käyttämisen tapoja ja niiden tärkeyttä vastaajille. Kaikkein tärkeimpänä Internet-ympäristöön liittyvänä asiana nuoret näkivät yhteydenpidon kavereihin. Melkein 90 prosenttia vastanneista käyttä nettiä kaveri- ja ystävaverkostojen ylläpitämiseen. Myös tiedon haku, viihdepalvelut sekä asioiden hoito (esim. pankki) oli tärkeää yli puolelle vastanneista. Ostosmahdollisuus sen sijaan ei tämän ryhmän mielestä ollut tärkeää. Tyttöjen ja poikien mielipiteissä ei ollut eroja.



KUVIO 7. Erilaisten internettoimintojen tärkeys nuorille.

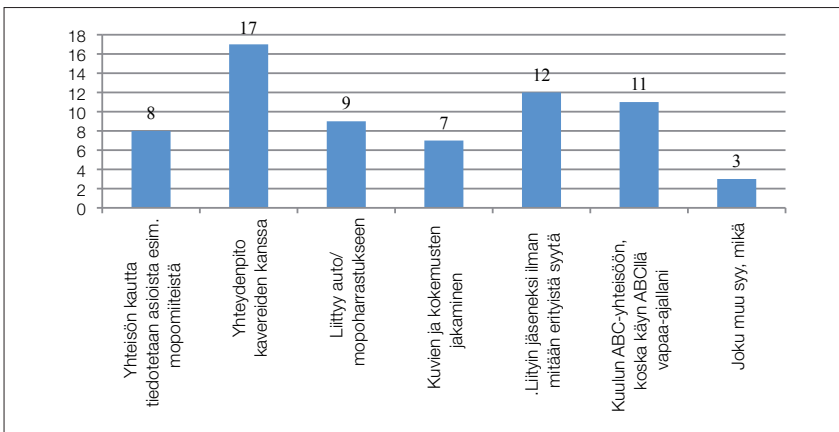
Vastanneiden suosimia nettipalveluita näyttäisivät olevan yhteisöisivustot (67.2 %) esimerkiksi Facebook ja IRC-Galleria, ja sosiaaliset ja pelilliset virtuaalimaailmat (39.4 %, 31.4 %) kuten esimerkiksi Habbo tai Hattrick. Rahapelien käyttö vaikutti yllättävän suurelta reilun 20 prosentin osuudella (kuvio 8).



KUVIO 8. Nettipalveluiden käyttö.

IRC-Galleria on yhteisö sivusto, jossa esimerkiksi ABC-liikennemyymälät ovat koonneet omat ”fanijoukkonsa” eri ABC-yhteisöiksi. Tässä selvityksessä haluttiin tarkastella sitä, millainen merkitys näillä ABC-yhteisöillä on ABC-liikennemyymälöissä kasvokkain tavatuille nuorille. Tavoitteena oli selvittää, ovatko ABC:llä fyysisesti aikaansa viettävät nuoria samoja, jotka ovat jäseninä myös näissä virtuaalisissa ABC-ympäristöissä. ABC-liikennemyymälät toimivat omalla tavallaan nuorten yhteisöllisyyden kiinnekohteina myös virtuaaliympäristössä. Wilska (2006, 100) toteaa, että matkapuhelin ja mobiili-internet ovat muuttaneet nuorten kommunikaatio- ja kulutustyyliä. Langan yhteyden tuottaa nuorelle samalla kertaa sekä vapautta että turvaa. Tekstiviestit on toisaalta nähtävä nuorten sosiaalisen pääoman ilmentymänä mahdollistaen edullisen ja tehokkaan ajantasaisen nuorten keskinäisen informoinnin paikasta riippumatta (Ling 2004, 184-185).

IRC-Gallerian ABC-yhteisöt ovat keränneet melkoisen joukon jäseniä, mutta tähän näytteeseen valikoitui nuoria, joista suurin osa ei kuulunut IRC-Gallerian ABC-yhteisöihin. Vain noin 14 prosenttia (n=155) vastaajista ilmoitti kuuluvansa yhteisöön. Mielenkiintoista on, että vastaajista huomattavasti suurempi osa uskoi kuitenkin kaverinsa kuuluvan johonkin ABC-yhteisöön; melkein kolmannes oli sitä mieltä, että kaverit ovat jäseninä ABC-yhteisöissä, reilu kolmannes ei osannut sanoa ja noin 30 prosenttia vastaajasta uskoi, etteivät kaverit kuulu näihin yhteisöihin. Muutamat vastaajat olivat tarkentaneet, miksi ABC-yhteisöön kuulutaan (kuvio 9).



KUVIO 9. Miksi ABC-yhteisöihin kuulutaan?

Suurimmaksi syyksi arvioitiin yhteydenpito kavereiden kanssa, mikä ylipäätään näyttäisi olevan netin käyttämisessä tärkeää. Ilman mitään erityistä syytä yhteisöön oli liittynyt 12 vastaajaa ja 11 vastaajaa kuului ABC-yhteisöön, koska ABC kuului myös konkreettisesti vapaa-ajanviettopaikkoihin. Tulosten perusteella voidaan sanoa, että sekä Internet että ABC:llä käyminen kuuluivat tiiviisti haastateltujen nuorten vapaa-aikaan, mutta ABC-ympäristössä ”oleilu” ei jatku fyysisen toimintaympäristön ulkopuolella virtuaalisesti eikä näin ollen ole kovin merkittävä osa näiden nuorten ABC-liikennemyymälöissä tapahtuvaa sosiaalista kanssakäymistä.

3.5 ABC-nuorten suhde nuorisopalveluihin

Nuorten vapaa-ajan vieton ja ABC-ilmion kannalta kuntien tarjoamat nuorten palvelut nousevat osaltaan mielenkiinnon kohteeksi. Tässä selvityksessä nuorten palveluiden olemassaolo nuorten kokemana nähdään merkityksellisenä ja kokoontumispaikan valintaan mahdollisesti yhtenä vaikuttavana tekijänä. Jos nuorisotilaa lähipalveluna ei ole tai siitä ei tiedetä, on todennäköistä että mahdollisuus kokoontua sisätiloissa etsitään jostakin muualta. Toisaalta esimerkiksi nuorisotilat lähipalveluina voidaan määrittellä esimerkiksi ABC-tilan avoimuuden vastakohtaksi eli rajatuksi toiminnan tilaksi, jota määrittää kasvatuksellinen ja ohjauksellinen ulottuvuus. Näin ollen avoimet, julkiset sekä rajatut tilat eivät sosiaalisen vuorovaikutuksen areenoina voi korvata toisiaan; nuorisotilat eivät palveluverkostona ”hävitä” nuoria julkisesta kaupunkitilasta, vaikka nämä funktioiltaan erilaiset tilat olisivatkin rinnatusten. (Kylmäkoski 2006; Salasuo 2006.)

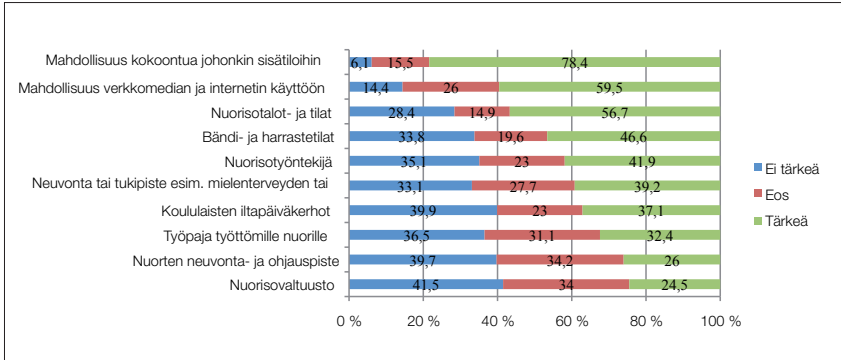
Tähän tutkimukseen haastatellut nuoret näkivät oman asuinalueensa palvelutarjonnan melko kattavana, kun sitä arvioitiin nuorisotilojen, nuorisotiedotuksen, järjestötoiminnan ja retki-, leiri- ja tapahtumatoiminnan osalta. Noin puolet vastanneista ilmoitti, että asuinalueelta löytyy järjestö- ja tapahtumatoimintaa ja selkeästi yli puolet tiesi nuorisotilapalvelusta omalla alueella. Oma alue ei tarjoa nuorisotiloja noin 18 prosentin vastaajajoukon mielestä, reilu kymmenen prosenttia ei osannut sanoa. Nuorisotiedotuksen osalta reilu kolmannes tiesi palvelusta, vajaa 30 prosent-

tia uskoi, ettei tällaista palvelua omalla alueella ole ja viimeinen kolmannes ei osannut sanoa. Sukupuolten välillä ei ollut eroja tietämyksessä nuorten palveluiden tarjonnasta, mutta Etelä-Suomesta tavoitetut nuoret olivat keskisuomalaisia ABC-kävijöitä huonommin tietoisia nuorisotiedotuksen ja retki- ja tapahtumatoiminnan palveluista ($\chi^2=17.014$, $df=2$, $p=.000$; $\chi^2=7.676$, $df=2$, $p=.022$). Nuorisotilat tiedettiin molemmilla tutkimusalueilla yhtä hyvin.

Kun ristiintaulukoinnin avulla tutkittiin ABC:llä vapaa-ajan viettämistä suhteessa siihen, tietävätkö nuoret nuorisotilojen olemassaolosta, saatiin esiin tulos joka vahvistaa edellä esitettyä ajatusta erilaisten tilojen suhteesta toisiinsa. Niistä nuorista, jotka toivat esille, että omalla asuinalueella on nuorisotilatoimintaa jopa 60 prosenttia ($n=106$) ilmoitti, etteivät he vietä nuorisotiloilla vapaa-aikaansa lainkaan. Näistä nuorista nuorisotiloilla käy joskus 19.8 % ja usein 19.8 % vastaajista. Näin ollen on mahdollista, että nuorisotilapalveluiden olemassaolo ei ainakaan suorilta käsin ole ratkaisu nuorten ABC-hengailuun. Vapaa-aikaan kuuluu tärkeänä asiana ystävien kanssa vietetty aika ja tämäntyyppisen sosiaalisen kanssakäymisen tilat esittää ehkä avoimempien tilojen joukosta. Tätä tukee tulos, jonka mukaan niiden nuorten joukossa, jotka tietävät nuorisotiloista, on enemmän niitä, jotka viettävät ABC:llä vapaa-aikaansa usein ($\chi^2=11.331$, $df=4$, $p=.023$). Tosin näissä nuorissa on myös enemmän niitä, jotka eivät vietä ABC:llä vapaa-aikaansa lainkaan.

Nuorisotalot ja -tilat ovat kaikesta huolimatta nuorille melko tärkeä palvelu; 57 prosenttia ($n=148$) vastanneista piti tiloja tärkeinä, vajaa 30 prosenttia puolestaan ei. Nuorisotilat saattavat liittyä nuorten mielessä ohjattuun toimintaan ja nuorisotyöntekijävetoisuuteen sillä mahdollisuus kokoontua johonkin sisätiloihin vapaamuotoisesti oli nuorten mielestä selkeästi tärkeämpää (78 %, $n=148$) kuin nuorisotilat. Nuorisotyöntekijäkään ei noussut palveluiden tärkeydessä kovin korkealle. Kaiken kaikkiaan tähän selvitykseen haastatellut nuoret suhtautuivat varauksellisemmin nuorisotyöntekijä- ja nuorisotilapalveluihin kuin suomalaiset nuoret yleensä (Myllyniemi 2008, 88); vuoden 2008 nuorisobarometrin mukaan nuorisotyöntekijää piti tärkeänä 86 % vastanneista, nuorisotiloja 88 prosenttia vastanneista. ABC-nuorten keskuudessa jopa 35 % oli sitä mieltä,

ettei nuorisotyöntekijä ole tärkeä, 42 prosentin mielestä nuorisotyöntekijä puolestaan on tärkeä. Kokoontumistilat näyttäisivät olevan tärkeitä, mutta nuoret pitivät vapaata tilaa ja oleilua tärkeämpänä kuin nuorisotyön tarjoamaa ehkä mielikuvissa ohjatumpaa tilaa. Mahdollisuudet netin käyttöön olivat tärkeitä (60 %, n=146) samoin bändi- ja harrastetilat vajaalle puolelle vastanneista (n=148) (kuvio 10).

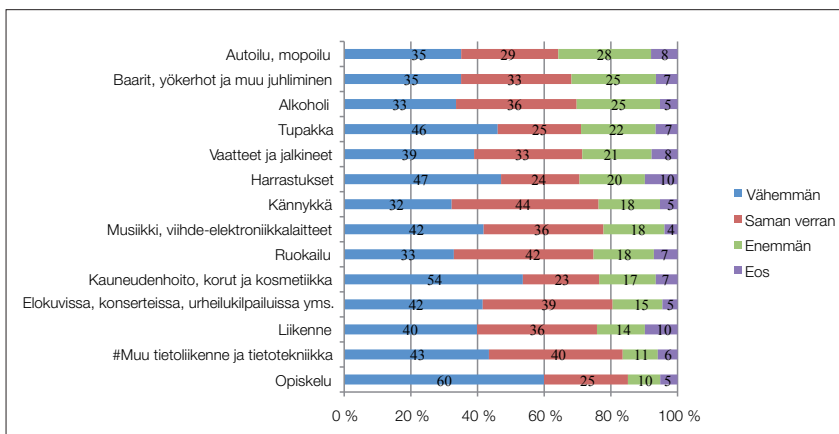


KUVIO 10. Nuorisopalveluiden tärkeys.

Sukupuolten välillä ei eroja juurikaan esiintynyt. Tytöt suhtautuivat kuitenkin myönteisemmin palveluihin, jotka eivät välttämättä kuulu heidän omiin tämänhetkisiin tarpeisiinsa, esimerkiksi koululaisten iltapäiväkerhoihin ja neuvonta- tai tukipistetoimintaan mielenterveyden tai elämänhallinnan ongelmiin liittyen ($t=-2.842$, $df=146$, $p=.005$). Sama tendenssi oli näkyvässä myös ikään liittyen; vanhempi vertailussa oleva ikäryhmä eli täysi-ikäiset vastaajat pitivät näitä palveluita tärkeämpinä kuin nuoremmat vastaajat ($t=-3.366$, $df=146$, $p=.001$; $t=-3.658$, $df=144.204$, $p=.000$). Nuoremmat pitivät puolestaan Internetin käyttömahdollisuutta tärkeämpänä ($t=2.438$, $df=144$, $p=.016$). Joitakin alueellisiakin eroja tutkimuspaikkojen, Keski-Suomen ja Uudenmaan välillä oli nuorten keskuudessa olemassa. Nuorisotalot ja -tilat sekä mahdollisuus verkkomedia käyttöön olivat Keskimään ABC-liikennemyymälöissä haastatetuille nuorille tärkeämpiä kuin Etelä-Suomessa tavatuille nuorille ($t=2.977$, $df=146$, $p=.003$; $t=2.066$, $df=144$, $p=.041$).

3.6 ABC-nuorten mielipiteitä kuluttamisesta

ABC-liikennemyymälöissä haastatellut nuoret kokivat kulutuksensa monelta osin vähäisemmäksi kuin nuorilla yleensä tai kulutuksen ajateltiin olevan samansuuruista kuin muillakin (kuvio 11). Vastaajia pyydettiin arvioimaan rahankäyttöään kolmiportaisella asteikolla vähemmän - saman verran – enemmän.

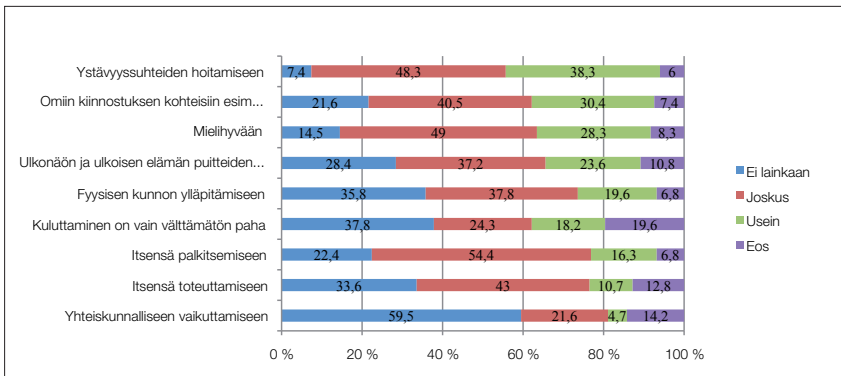


KUVIO 11. Kuinka paljon arvioit käyttäväsi rahaa seuraaviin asioihin verrattuna nuorilla yleensä?

Kännykän käyttö, alkoholi ja ruokailu olivat asioita, joiden suhteen nuorista iso osa näki kulutuksensa samanlaisena kuin nuorilla yleensä. Kaikkien muiden arvioitavien asioiden kohdalla kulutus arvioitiin vähäisemmäksi. Suurimmat erot syntyivät suhteessa opiskeluun ja harrastuksiin; ABC-nuoret kokivat käyttävänsä rahaa selvästi vähemmän kuin nuoret yleensä opiskeluun, harrastuksiin ja tupakkaan sekä kauneudenhoitoon, koruihin ja kosmetiikkaan. Nuoria, jotka arvioivat rahankäyttönsä suuremmaksi oli eniten autoilun ja mopoilun, alkoholin ja baareissa käymisen kohdalla. Tyttöjen ja poikien arviot erosivat toisistaan suhteessa vaatteisiin ja kauneudenhoitoon sekä autoiluun/mopoiluun ja liikenteeseen. Tytöt arvioivat kuluttamistaan suuremmaksi ensin mainittujen asioiden kohdalla ($x^2=20,360$, $df=3$, $p=.000$; 46.438 , $df=3$, $p=.000$), pojat vastaavasti ar-

vioivat käyttävänsä rahaa autoiluun, mopoiluun ja yleisesti liikenteeseen enemmän kuin tytöt ($x^2=28.253$, $df=3$, $p=.000$; $x^2=7.770$, $df=3$, $p=.051$). Kulutusarvioita verrattiin myös suhteessa aktiiviseen ABC:llä käymiseen. Aktiiviset apsilaiset arvioivat kuluttavansa muita enemmän tupakkaan ($x^2=8.240$, $df=3$, $p=.041$) sekä autoiluun ja mopoiluun ($x^2=23.489$, $df=3$, $p=.000$). Aktiivisten apsilaiden kulutusprofiili sopii mielikuvaan ABC:stä autoilijoiden, mopoilijoiden paikkana. Tämä saattaa osittain olla vaikuttamassa ABC:n valintaan kokoontumispaikaksi.

Kuluttaminen liittyi ABC-nuorilla selvästi ystävyysuhteiden hoitamiseen esimerkiksi kahvittelun tai ulkona syömisen muodossa. Samoin oma kiinnostuneisuus ja harrastukset sekä mielihyvä olivat asioita, jotka kuluttamiseen liittyivät. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen kulutuksen tai siihen liittyvien valintojen muodossa ei näyttäisi kovin suurella mittakaavalla suuntaavan ABC:llä haastateltujen nuorten kuluttajuutta (kuvio 12):



KUVIO 12. Mihin kuluttaminen sinulla liittyy?

Kulutus on tärkeässä asemassa nuorten elämässä, mutta sen merkitys ei kuitenkaan pohjautu vain itsensä toteuttamiseen tai todellisuuden pakoi- luun (escape). Kulutus ilmentää aina nuorten ympärillä olevia laajempia rakenteita, esimerkiksi mahdollisuudet kuluttamiseen riippuvat siitä, mah- dollistaako heidän elinolosuhteensa kuluttamisen (Miles 2003, 170-171.) Elämän rakenteet ja niiden välillä tasapainoilu heijastuu nuorten kulttuu- riseen olemiseen ja ympäristöihin. Siksi on kiinnitettävä huomioita pait-

si ABC -nuoriin kulttuurisesta näkökulmasta myös rakenteellisesta näkökulmasta. Tällaisina elämän rakenteina voidaan pitää koulutusta, työtä, työttömyyttä, vanhemmuutta/vanhempia, asumista, kotia, perhettä ja ystäväpiiriä. Kulttuurinen näkökulma pureutuu puolestaan esim. harrastuksiin ja vapaa-ajan ilmiöihin: musiikki, pukeutuminen, aatteet, autot, tekniikka ja niin edelleen. ABC-nuorten oleilu kaupallisessa kontekstissa on kulutuksena marginaalista, mutta asiakkuutena sitäkin merkittävämpää. ABC:n kulttuurinen merkitys kietoutuu tiiviisti vapaa-ajan viettämisen, sosiaalisen yhdessäolon ympärille.

4 NUORTEN ASIAKKUUS JA TOIMIJUUS ABC:LLÄ

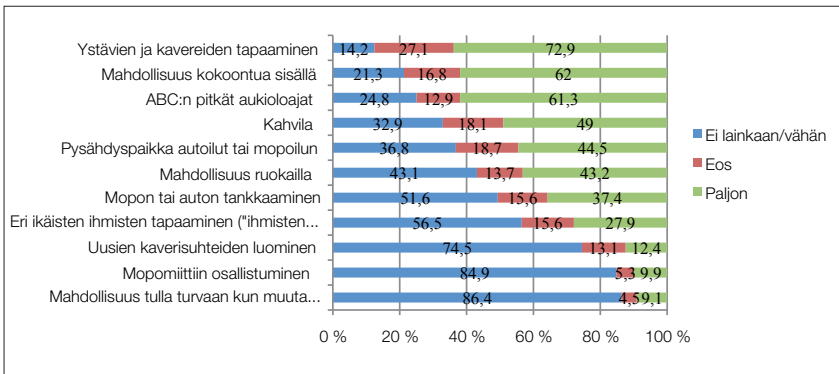
Seuraavissa raportin osioissa on tarkoitus nostaa esille nuorten ABC-asiakkuuteen liittyviä piirteitä. Tärkeiksi asioiksi nuorten vapaa-ajan viettos-ABC:llä nousseita teemoja pyritään käsittelemään sekä nuorten itsensä että myös työntekijöiden näkökulmasta. Tavoitteena on rakentaa vuoropuhelua, jossa molempien osapuolten äänen kuuleminen, asioille annettujen merkitysten pohtiminen sekä ilmiön uudelleen määrittely edistäisi nuorten oleiluun linkittyvien ongelmien ratkaisuprosessien ja kehittämistoimenpiteiden käynnistämistä. Tuloksia esitetään nuorten, työntekijöiden ja tulkintojen keskusteluna ja sitä värittävät aineistosta esiin nostetut suorat sitaatit.

4.1 ABC-hengailun ABC

Miksi ABC valitaan? ABC on yleinen nuorten vapaa-ajan näyttämö. Useat nuoret viettävät vapaa-aikaansa ABC:llä ainakin joskus, jotkut paljonkin. ABC on edellä jo todettu nuorten tilaksi. Mutta mikä saa nuoret tulemaan liikennemyymälöihin, joista jotkut sijaitsevat automatkan päässä kaupunkien keskustoista? Tutkimuksen yhtenä ennako-oletuksena oli, että ABC-toimintaympäristönä olisi heterogeenisen nuorten ryhmän yksi yhdistävä tekijä. Liikennemyymälöiden hyödyntämisen ajateltiin tavalla tai toisella olevan sidoksissa myös muihin vapaa-ajan aktiviteetteihin, lähinnä auto- ja mopoharrastukseen sekä nuorten yleiseen liikkuvuuteen. Tämän ajateltiin erottavan nuoren asiakkaan ABC-liikennemyymälän normiasiakkaasta, jolle satunnaisuus on tärkeä asiakkuutta määrittävä tekijä (vrt. Saarinen 2008, 26-27).

Tulosten perusteella voidaan todeta, että ABC tarjoaa nuorelle asiakaskunnalle erityisesti pysyvyyttä; toiminnan areenan, jonne on mahdollista tulla mihin kellonaikaan tahansa ja jossa on helppo tavata ystäviä ja kavereita. Pysyvyys heijastuu myös työntekijöiden esille tuomaan asiakkuuden jatkuvuuden ajatukseen. ABC tarjoaa nuorille kokoontumispaikan nimen-

omaan sille omaehtoiselle, vapaalle sosiaalisen vuorovaikutukselle, jota nuoret palveluna pitävät erittäin tärkeänä. Aktiiviset apsilaiset korostivatkin piiptahtajia enemmän ABC:lle tultaessa ystävien ja kavereiden tapaamista sekä uusien kaverisuhteiden luomista ($t=2.179$, $df=31.048$, $p=.037$; $t=2.518$, $df=53.877$, $p=.015$). Kuten kuvioista 13 voidaan nähdä, varsinaiset ABC:n palvelut olivat merkitykseltään vähäisempiä ABC:lle hakeutumisessa kuin esimerkiksi pitkät aukioloajat (61 %, $n=155$), mahdollisuus kokoontua sisällä (62 %, $n=155$) ja ystävien ja kavereiden tapaaminen (73 %, $n=155$). Palveluista ruokailuun ja kahvitteluun liittyvät asiat vaikuttivat melko paljon ABC:lle tulemiseen samoin kuin ABC pysähdys- tai levähdyspaikkana. Tankkaamisen vuoksi ABC:lle tulee 37 % ($n=155$) nuorista. Aktiivisille ABC-nuorille erilaiset mopo- ja autoilukulttuuriin kuuluvat asiat olivat tärkeämpiä kuin muille (pysähdyspaikka, tankkaus, mopomiitit).



KUVIO 13. Mitkä asiat saavat sinut tulemaan ABC:lle?

Haastatteluiden perusteella erityisesti aktiivisille apsilaisille ABC edustaa tilaa, jossa harrastuneisuus ja sosiaalisen kanssakäymisen tärkeys koetaan itselle tärkeät palvelut. Heidän kohdallaan sekä kulutusprofiili että ABC:lle tulemisen motiivit viittaavat siihen, että ABC on ympäristö, jossa on mahdollista toteuttaa itselle merkityksellisiä asioita. ABC-ympäristö ei suoranaisesti ole nuorille kuluttamisen tila, mutta on muistettava, että kuluttaminen voidaan ymmärtää laajasti, ei vain tuotteiden ja palveluiden valintana, ostamisena ja käyttönä vaan myös mielikuvina. (vrt. Autio

2006, 83.) Liikennemyymälöiden voidaan ajatella esimerkiksi edustavan ympäristöinä positiivista suhtautumista autoiluun ja mopoiluun sekä tarjoavan tälle kohderyhmälle mahdollisuuden virkistäytymiseen. ”ABC-hengailijana” oleminen kertonee jotakin näiden nuorten käsityksistä itsestään, identiteetistä, samaistumisen kohteista sekä erilaisista jäsenyyksistä (vrt. Moore 2003, 141). Nuoret eivät kuitenkaan pitäneet mopomiittitapahtumia kovin olennaisina ABC:lle tulemisen motiivina.

Yhdeksän (9) prosenttia nuorista vastasi, että ABC:ltä tullaan myös hakemaan turvapaikkaa. Turvaan hakeutuminen ABC:lle tulemisen motiivina korostui alle 18-vuotiailla vastaajilla ($t=2.686$, $df=133.768$, $p=.008$). Mahdollisuus tulla turvaan oli Keskimään toimipaikoissa haastatelluille nuorille suurempi ABC:lle tulemisen syy kuin Etelä-Suomessa haastatelluille nuorille ($t=2.444$, $df=133,732$, $p=.016$). Vaikka ABC:n rooli tämänkaltaisiin vaateisiin vastaajana on ABC:lle hakeutumisen yleiskuvassa melko marginaalinen, on 14 nuoren kokemus kuitenkin hälyttävä. ABC on siten etsivän nuorisotyön kenttää erityisesti Keski-Suomessa.

Kuvio 13 kertoo myös jotakin aineiston nuorten sosiaalisuudesta ABC:llä. Liikennemyymälöissä ylläpidetään jo olemassa olevia ystävyys-suhteita, uusien tuttavuuksien rakentaminen ei ole niinkään tärkeää. Yllättävän vähäisessä määrin ABC:n valintaan kokoontumispaikaksi vaikutti myös niin sanottu ”ihmisten ilmoilla” oleminen. Sen näki vaikuttavan paljon vajaa 30 % ($n=154$) vastanneista. ABC-tila voitaisiin määritellä toisaalta kaupalliseksi ja yksityiseksikin, toisaalta ehdottomasti sosiaaliseksi ja jonkin verran myös julkiseksi. Tässä yhteydessä tällaisen sosiaalisen ja julkisen korostumisen ajateltiin vaikuttavan ABC:n valintaan kokoontumispaikaksi; ABC on tilana ei-rajattu, avoin muillekin ihmisryhmille kuin vain nuorille (vrt. nuorisopalveluiden tilat) ja siten ABC-ympäristössä nuorten on mahdollista olla osana sitä julkisuutta mitä pidetään muiden kohdalla usein itsestään selvyytensä (vrt. Kotilainen 2007). Nuorista yli puolet (57 %, $n=154$) ei kuitenkaan pitänyt tämän mittaustavan perusteella tätä seikkaa niinkään merkittävänä. ABC-hengailu rinnastuu tältä osin selkeästi kauppakeskusoleiluun (vrt. Mäenpää 2005, 201.). Molemmissa ympäristöissä paikka ja toiminta eivät määrity välttämättömyytenä tai varsinaisena asioimisena. Ostokset ja asiointi linkittyvät enemmän

olemisen oikeuttamiseen kuin tarpeiden tyydyttämiseen. Ihmisten ilmoilla olemisen vähäisyys ABC:lle tulemisen motiivina voi palautua ABC-tilan melko rajattuun julkisuuteen. Tällaisena tilana liikennemyymälä tarjoaa vain vähän erilaisten ihmisten kohtaamiseen liittyvää yllätyksellisyyttä (emt. 128). Sosiaalisuus omien ystävien kanssa pienet ostokset mahdollistavassa ympäristössä muodostavat siten merkityksen ABC:lle tulemiseen.

Sukupuolten väliset erot näissä motiiveissa ovat mielenkiintoisia. Oheisessa taulukossa 6 on esitetty keskiarvot sekä niiden välillä todetut erot. Poikien kohdalla ABC:lle tulemisessa korostuivat tyttöjä enemmän mahdollisuus kokoontua sisätiloissa, pitkät aukioloajat, uusien kaverisuhteiden luominen, pysähtyminen autoilun tai mopoilun lomassa, tankkaus sekä mopomiitit ja turva. Tytöille sen sijaan kahvilapalvelut olivat tärkeämpi syy ABC:lle tulemiseen kuin pojille.

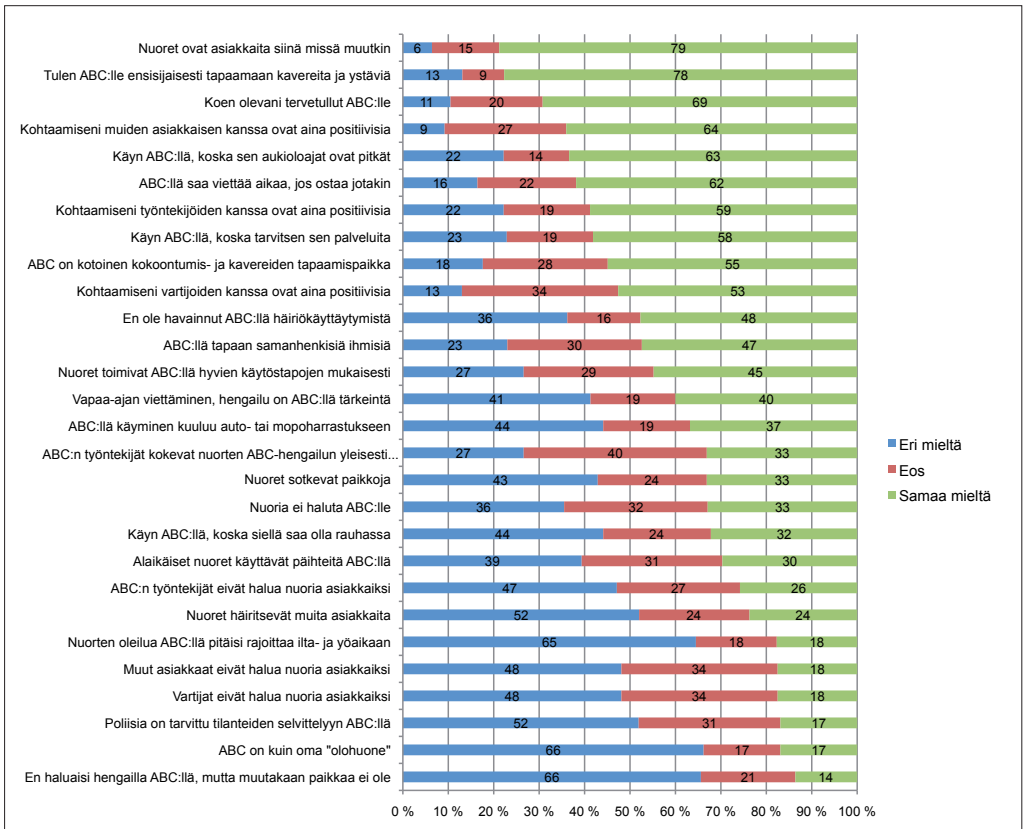
TAULUKKO 6. Miksi ABC:lle tullaan? Sukupuolten väliset erot.

	Pojat (ka)	Tytöt (ka)	Tilastollinen ero
Mahdollisuus kokoontua sisällä	3.75 (n=92)	3.35 (n=63)	*
Ystävien ja kavereiden tapaaminen	3.92 (n=92)	3.83 (n=63)	
ABC:n pitkät aukioloajat	3.73 (n=92)	3.27 (n=63)	*
Kahvila	3.03 (n=92)	3.46 (n=63)	*
Mahdollisuus ruokailulla	3.12 (n=90)	2.81 (n=93)	
Uusien kaverisuhteiden luominen	2.13 (n=90)	1.59 (n=63)	**
Pysähdyspaikka autoilun tai mopoilun lomassa	3.36 (n=92)	2.56 (n=63)	***
Mopon tai auton tankkaaminen	3.02 (n=92)	2.29 (n=63)	**
Eri-ikäisten ihmisten tapaaminen ("ihmisten ilmoilla" oleminen)	2.58 (n=91)	2.33 (n=63)	
Mopomiittiin osallistuminen	1.81 (n=89)	1.17 (n=63)	**
Mahdollisuus tulla turvaan kun muuta paikkaa ei ole	1.69 (n=91)	1.27 (n=63)	**

Tulokset antavat syytä olettaa, että ABC sosiaalisena tapaamispaikkana ainakin jossain määrin määrittäytyy pojille harrastuneisuuden kautta (autot, mopot), vaikkei harrastuksista kysyttäessä nämä nousseetkaan juuri esille. Tytöille ABC tarjoaa ensisijaisesti kahvilakontekstin ystävien kanssa seu-

rusteluun. Ikään liittyvät erot olivat samankaltaisia: nuoremmille esimerkiksi mahdollisuus sisällä kokoontumiseen, mopomiitit, turvaan tuleminen, uusien sosiaalisten suhteiden luominen nousivat tärkeämmiksi kuin jo 18 -vuotta täyttäneille, jotka korostivat muita enemmän kahvilapalveluita sekä pitkiä aukioloaikoja.

ABC toiminnan areenana – mistä aineksista nuoren ABC-asiakuus syntyy? Nuorten oleilua ABC-liikennemyymälöissä tutkittiin 28 väittämän avulla. Nuoria pyydettiin arvioimaan omia kokemuksiaan asiakuudesta, oleilusta, työntekijöiden ja muiden asiakasryhmien kohtaamisesta, nuorten käyttäytymiseen liittyvistä asioista jne. viisiportaisen asteikon avulla.



KUVIO 14. ABC toiminnan areena nuorten näkökulmasta.

Kuvio 14 antaa osviittaa siitä, minkälaisia merkityksiä ABC-hengailuun liitetään. Nuoret kokivat itsensä selkeästi asiakkaiksi, jotka ostettuaan tuotteita ja palvelua saavat olla ABC:llä. ABC:lle tullaan tapaamaan ystäviä. ABC on näille nuorille paikka, jonne halutaan tulla; ABC-hengailu ei ole pakko muiden tilojen tai kokoontumispaikan puuttuessa. Yli puolet piti ABC:tä kotoisena tilana, mutta nuoret näkivät tilan kuitenkin enemmän jonakin muuna kuin ”omana” tilana. Nuorten mielestä heidän asiakkuuttaan ei pitäisi rajoittaa ilta- ja yöaikaan, vaikka jonkin verran nuoret kertoivat myös epäkohdista, joita nuorten oleiluun liittyy.

Tämän mittarin muuttujajoukosta muodostettiin summamuuttujia korrelaatiomatriisin avulla. Samansuuntaisia vastauksia antaneet kysymykset ryhmiteltiin yhteen ja nimettiin uudelleen. Muuttujaryhmiä saatiin viisi (5). Ryhmittelyperusteena käytettiin tilastollisesti merkitseviä korrelaatioita sekä myös sisällöllistä kuvaavuutta suhteessa uuteen muuttajaan. Uusille summamuuttujille laskettiin muuttujajoukon yhteenlaskettu keskiarvo, jota käytettiin nuorten ABC-toiminnan analysoinnin pohjana. Taulukossa 7 on esitetty uudet summamuuttujat sekä muuttujille lasketut, luotettavuutta mittaavat Cronbachin Alfa-kertoimet. Kertoimien mukaan uudelleen ryhmiteltyjä summamuuttujia voidaan pitää luotettavina. Kaksi muuttujaa, ABC:llä saa viettää aikaa, jos ostaa jotakin sekä ABC:llä käyminen kuuluu auto- tai mopoharrastukseen, eivät latautuneet selkeästi millekään edellä esitetyistä summamuuttujista. ABC:llä käyminen kuuluu auto- tai mopoharrastukseen 36.8 prosentin mielestä. Harrastus oli yhteydessä ABC:n kokemiseen omana tilana ($r=.295$, $p=.000$, $n=152$), jossa voidaan viettää vapaa-aikaa, mutta samalla myös käyttää tarvittavia palveluita ($r=.382$, $p=.000$, $n=149$; $r=.266$, $p=.001$, $n=152$). ABC:llä tavataan myös muita samanhenkisiä ihmisiä ($r=.243$, $p=.003$, $n=150$). Ostamista osana asiakkuutta käsitellään tarkemmin myöhemmin.

TAULUKKO 7. Nuorten ABC-ilmion summamuuttujat.

<p>Nuorten asiakkuus (CA=.443) 1 Nuoret ovat asiakkaita siinä missä muutkin 10 Nuoret toimivat ABC:llä hyvien toimintatapojen mukaisesti 2 En ole havainnut ABC:llä häiriökäyttäytymistä</p>	<p>Vuorovaikutussuhteet muihin (CA=.636) 11 Kohtaamiseni työntekijöiden kanssa ovat aina positiivisia 12 Kohtaamiseni vartijoiden kanssa ovat aina positiivisia 13 Kohtaamiseni muiden asiakkaiden kanssa ovat aina positiivisia</p>	<p>ABC sosiaalisena tilana (CA=.645) 14 Tulen ABC:lle ensisijaisesti tapaamaan kavereita ja ystäviä 17 Vapaa-ajan viettäminen, hengailu on ABC:llä tärkeintä 23 Nuorten oleilua ABC:llä pitäisi rajoittaa ilta- ja yöaikaan (negatiivinen) 25 ABC:llä tapaan samanhenkisiä ihmisiä</p>	<p>ABC palvelun tilana (CA=.676) 16 ABC on kuin ”oma olohuone” 20 Käyn ABC:llä, koska siellä saa olla rauhassa 19 Käyn ABC:llä, koska sen aukioloajat ovat pitkät 21 Käyn ABC:llä, koska tarvitsen sen palveluita 22 Koen olevani tervetullut ABC:lle</p>	<p>ABC yhteentörmäyksien tilana CA=.736) 3 Nuoria ei haluta ABC:lle 4 ABC:n työntekijät eivät halua nuoria asiakkaita 5 Vartijat eivät halua nuoria asiakkaita 6 Muut asiakkaat eivät halua nuoria asiakkaita 7 Alaikäiset nuoret käyttävät päihteitä ABC:llä 8 Nuoret sotkevat paikkoja 9 Nuoret häiritsevät muita asiakkaita 24 Poliisia on tarvittu tilanteiden selvittelyyn ABC:llä 27 ABC:n työntekijät kokevat nuorten ABC-hengailun yleisesti ongelmaksi 28 En halua ABC:llä, mutta muutakaan paikkaa ei ole (15 ABC:llä saa viettää aikaa, jos ostaa jotakin)</p>
--	--	---	---	---

Nuorten asiakkuus ABC:llä näyttäytyy positiivisena, kun sitä katsotaan nuorten näkökulmasta. Nuoret osaavat käyttäytyä, eivätkä aiheuta häiriöitä. Nuoret ovat kuin muutkin. Niin työntekijät, vartijat kuin muutkin asiakkaat koetaan positiivisesti, eivätkä **kohtaamiset** ole olleet juurikaan ongelmallisia. ABC on nuorille enemmän **sosiaalinen** kuin **palvelun tila**. Ehkä juuri siksi **yhteentörmäyksiä** tai ongelmatilanteitakin jonkun verran tapahtuu, jotka nivoutuvat joidenkin nuorten aiheuttamiin häiriöihin (esim. sotkeminen, päihteiden käyttö, häiritseminen) sekä niiden selvittelyyn tarvittavien tahojen kohtaamiseen. Noin kolmannes vastaajista oli sitä mieltä, että nuoret ovat ryhmä, jota ABC:lle ei yleisesti haluta. Kokeemus kietoutuu lähinnä työntekijöihin, sillä nuorten mielestä nimenomaan työntekijät eivät halua nuoria asiakkaiksi ja että työntekijät kokevat nuoret ongelmaksi. Pojille ja aktiivisille apsilaisille ABC oli muita enemmän sosiaalinen tila. Ikään liittyviä eroja löytyi myös. Alle 18-vuotiaat kokivat nuorten asiakkuuden positiivisemmin kuin täysi-ikäiset, joiden kohtaamiset työntekijöiden, vartijoiden ja muiden asiakkaiden kanssa puolestaan sujuivat myönteisemmissä merkeissä. ABC on nuoremmille enemmän sosiaalinen tila, kun taas vanhemmalle ikäryhmälle ABC edustaa enemmän palvelua.

4.2 Asiakkuus rahankäyttönä ja oleiluna

Niin vapaa-ajan kuin kuluttamisen kuin nuorisokulttuurisestakin näkökulmasta ABC kokoontumispaikan valintana on mielenkiintoinen. Milesin (2003, 177) mukaan kuluttaminen antaa nuorille mahdollisuuden juurtua yhteiskuntaan, tulla siitä osalliseksi. Sen tarkoitus ei ole vain tehdä elämästä helpompaa tai mukavamaa; se luo merkityksiä, jotka edistävät järjestyksen ja tarkoituksen rakentamista (hallinnan tunne) jokapäiväisessä elämässä. (Miles 2003, 176) Toisaalta kulutus on myös eksklusiivista; taloudellinen riippuvaisuus vanhemmista/ työttömyys vs. kuluttamisen eetos (emt. 178). Kuluttamisen merkitys nousee suureksi, koska tällaista osallisuuden mahdollisuutta ei välttämättä muilla elämäalueilla ole. Tiettytyyppinen kuluttaminen on nähtävissä yhdeksi pysyvyyttä (vaikkakin ehkä hetkellisesti) rakentavaksi tekijäksi.

Kuluttaminen ja rahankäyttö yleensäkin ovat jatkuvassa liikkeessä nuorten elämässä, niiden ympärillä kamppaillaan itsekontrollin ja nautinnoille antautumisen välillä. Näin ollen suhtautuminen kuluttamiseen ei ole pysyvää ja se voi muuttua iän myötä. (Autio 2006, 11.) Nuoret kuluttajina uusintavat kuluttamisen kulttuurista kertomusta, jota ilmentävät harkitsevuuden, tunteiden kurissapitämisen ja järkevän toimijuuden korostaminen. Siitä huolimatta vastuullinen nautinto nähdään sallittuna (Autio 2006, 126-127), sillä nuorelle kuluttajalle perustarpeiden tyydyttäminen ei riitä; kulutus liittyy kiinteästi elämäntyyliin ja yhteisöllisyyteen (Myllyniemi, Gissler & Puhakka 2005, 27).

Nuoret kertoivat kuluttavansa rahaa ABC:llä käydessään maksimissaan noin 10 euroa (kh= 10.887, n=150). Nuoret vastasivat kysymykseen useimmiten ”haarukkana”, joka koodattiin tilasto-ohjelmaan maksimiarvon mukaan (taulukko 8).

TAULUKKO 8. Nuorten rahankäyttö ABC:llä

	%	N
1-5 euroa	48	72
6-10 euroa	32	32
11-20 euroa	14.7	22
yli 20 euroa	5.3	8

Rahankäytön perusteella voidaan todeta, että nuorten kertaostosten rahallinen arvo on melko pieni. Lähestulkoon kaikki vastaajat kuitenkin kuluttavat muutaman euron jokaisen ABC:llä käymisen yhteydessä. Kun suurin osa tähän haastatelluista nuorista oli aktiivisia apsilaisia, on nuorten rooli asiakasryhmänä melko merkittävä jo euromääräisestikin. Aktiivisten ABC-kävijöiden ja piipahtajien kertamääräinen rahankäyttö ei eronnut toisistaan merkittävästi ($t=.241$, $df=146$, $p=.810$), mikä kertoo siitä, että aktiiviset ABC-hengailijat eivät käytä rahaa sen vähempää kuin piipahtajatakaan. Nuoret ostavat ABC:llä käydessään melko tasapuolisesti kahvia, ruokaa, makeisia ja energiajuomia. Alkoholia, tupakkaa sekä bensaa ostetaan vähemmän. Tytöt ja täysi-ikäiset ostavat jonkin verran enemmän kahvia,

pojat ja alle 18-vuotiaat puolestaan energiajuomia. Piipahtajia kiinnostaa ruoka, aktiivisia apsilaisia energiajuomat sekä bensiini.

Haastateltujen työntekijöiden mukaan nuorten keskiostokset ovat yleensä hyvin pieniä ja nuoret ostavat pääasiassa hampurilaisia, energiajuomia, virvoitusjuomia makeisia ja joskus myös kahvia. Ostoja tehdään käynnin aikana useita ja ostoksista välittyy heti, tässä, nyt -ajattelu – nuoret hyödyntävät ostamansa palvelun/tuotteen usein heti. Market-palvelujen käyttäminen on suositumpaa kuin ravintolan. RAY:n pelikoneet ovat äärimmäisen suosittuja nuorten keskuudessa kaikissa liikennemyymälöissä. Nuorten suosimat paikat liikennemyymälän tiloissa ovat kaikkialla useimmiten pelikoneiden lähistöllä olevat pöydät sekä piha-alue terasseineen.

Ostokäyttäytymisen pitkäkestoisuus on työntekijöiden näkökulmasta hankala asia: *”Kun ne kuleksii siellä niinku ja sitten kun on tapahtunu näpistyksiä ja muita niin sit niitä on vähän niinku seurattava. Niin niin sitten huomattavasti lisää työtä ja sit saatetaan ostaa se yks tikkari vaikka kuletaan tuolla marketissa niinku se tunti suunnilleen joskus.. niin se ei oo ihan välttämättä niinku pitäs.”* Oikeus oleilla lunastetaan usein pienellä ostoksella, mutta nuorten asiakkuus on myös hengailua ABC-myyymälöissä, ilman ostopakkoa. Hengailuksi työntekijät luonnehtivat toimintaa, jossa nuoret *”kuluttavat aikaa jutellen, pöydissä istuen, syövät panineja ja juovat kahvia/energiajuomia.”* tai *”(..) nää nuoret syömässä että, ja syövät siinä sitten. Ja ne on aika paljon niin ku treffaavat siinä ja ovat kaveriporukassa niissä Hesen pöyvissä viikonloppusin varsinkin että, kesällä ehkä enemmän(..)”* ja *”(..) Mut se, että nuorilla on just se, et ollaan just sen ikäsiä mitä mainitsit, nähdään kavereita tai sit se on enemmän semmosta hengailua ja käydään kahvilla ja seurustellaan ja jutellaan, pelataan korttii tai pelejä, mitä vaan että just näis nuoris aikuisissa.”* Toisaalta hengaaminen voi olla vain oleilua: *”et ostetaan halvin energiajuoma mitä löytyy ja sit tullaan sen varjolla oleskelemaan [sit noit pelejä pelaamaan]. Et ei oo varsinaisesti se, että tänne oikeesti tultais hirveemmin syömään tai mitään muuta tekemään.”* Hengailu määritetään ABC:llä samanlaiseksi kuin muissakin tiloissa. Nuorten oleilu on usein vilkkautta, liikettä, jutustelua, naurua, viihtymistä ja viihdyttämistä, mikä tapahtuu ihmisjoukon, yhteisen katon ja tilan tarjoamien mahdollisuuksi-

en viitekehyksessä (Mäenpää 2005, 202). Jotkut ABC:t toivottavat nuorten tervetulleiksi myös hengaillemaan: *”Eihän se välttämättä huono asia oo, et ne täällä on, jos, jos niin ku käyttäytytään kunnolla ja jos vaikka ajatellaan jotakin meidän palveluita eikä, eikä sekään oo ehkä se pääasia, vaan se, että saatas se käytös sellaseks et me jaksettais elää yhdessä niitten kanssa. Eikä se, et talvipakkasella, et jos ei oo paikkaa missä olla, niin onhan tää hirveen hyvä vaihtoehto, mut sillo ne, ne sovitut käytöstavat ja muut yhteiset säännöt pitäis olla tosi selkeet, puolin ja toisin niit pystyy noudattamaan.”*

Sosiaalisena tilankäyttönä ABC näyttäytyy hyvin samankaltaisena kuin kaupakeskukset. Molempia määrittävät tietty leikillisuus ja se, että pelit kiinnostavat. Mäenpään (2005, 202) mukaan edes pelit eivät kuitenkaan ole oleilun ydin. Tärkeintä on oleilu itsessään, mutta hengailu ei välttämättä tarkoita paikoillaan olemista. ABC-ympäristössä tärkeimmäksi nousivat sosiaaliset vuorovaikutussuhteet oleilun viitekehyksessä. Pelit ja muut toiminnot ABC:llä palvelevat yhdessäoloa. Vaikka ABC:lle tulemisen keskeinen motiivi onkin ystävät ja siihen liittyvä seurustelu, yhdessä olo, nuorten kokemus omasta asiakkuudestaan oli vankka. ABC-asiakkuus on siten jotakin enemmän kuin vain ostaminen ja palvelujen käyttö tai edes rahan kuluttaminen. Nuorten asiakkuus saa oikeutuksensa euroista, mutta sen mieli on muualla. Kuluttaminen ei kerro nuorten kohdalla hyväosaisuudesta: kuluttaminen ei tee nuorista kuluttajakansalaisia, joilla olisi todellista taloudellista valtaa (Miles 2003, 179).

Rahankäyttö jokaisella ABC-kerralla tekee nuoresta asiakkaan, vaikka ABC:lle tulemisen pääasiallinen motiivi onkin sosiaaliseen kanssakäymiseen painottunut ystävien tapaaminen sekä tarve kokoontua vapaamuotoisesti sisätiloissa. Nuorten mielestä (62 %) ABC-hengailu vaatii ostotapah-tuman ($k_a=2.66$, $k_h=1.25$, $n=152$). Ostamisen myötä nuoret paitsi kuluttavat ABC:n palveluita ja siellä myytäviä tuotteita, he myös ”lunastavat” oikeuden käyttää liikennemyymälän palveluna ABC-tilaa. Tämä asiakkuuden aspekti oli yhteydessä toisaalta mielipiteeseen nuorten asiakkuuden samanlaisuudesta suhteessa muihin ($r=.191$, $p=.018$, $n=152$), ystävien ja kavereiden tapaamiseen ($r=.200$, $p=.014$, $n=151$) sekä ABC:n rauhallisuuteen ($r=.161$, $p=.049$, $n=150$) eli toisin sanoen sellaisiin myönteisiin piirteisiin, jotka korostavat ABC:n asemaa nuorten vapaa-ajan vietossa sosiaa-

lisena areenana. Voidaan siis ajatella, että ”normaali asiakkuus” sisältää itsessään sosiaalisuuden; asiakkuus ABC-liikennemyymälässä on siten vahvasti sidoksissa ystävien kanssa olemiseen. Nuorten mielestä tämä on luonnollinen osa asiakkuutta ja on tosi myös muiden asiakasryhmien kohdalla. Toisaalta tilankäytön lunastaminen liittyy joihinkin negatiivisempiin arvioihin ABC-ilmioistä. Arviot siitä, että oleilun mahdollisuus on ostettava, oli yhteydessä näkemyksiin, että nuoria ei haluta ABC:lle ($r=.163$, $p=.015$, $n=152$), ABC:n työntekijät eivät halua nuoria asiakkaaksi ($r=.168$, $p=.039$, $n=159$) ja ABC:n työntekijät kokevat nuorten ABC-hengailun yleisesti ongelmaksi ($r=.202$, $p=.013$, $n=152$).

Nuorista 97.4 % oli sitä mieltä, että ABC:llä ollessaan he ovat asiakkaita. Ostaminen, euron tai kahden kuluttaminen miellettiin usein asiakkuuden pohjaksi. Tämä näkemys tuli erittäin vahvasti esille nuorten haastatteluisissa. Perustelut asiakkuuden kokemukselle nostivat esille osto- ja maksutapahtuman sekä rahankäytön yleisesti (102):

”Koska ostan tuotteita/palvelua.” (tyttö, 18 v.)

”Siksi kun ostan, olen asiakas.” (poika, 23 v.)

”Olen maksava asiakas.” (tyttö, 20 v.)

”Rahaa tulee kuitenkin käytettyä.” (poika, 17 v.)

Muutaman nuoren perustelut käsittelivät asiakkuutta laajempina konstruktiona kuin vain ostamisena tai rahankäyttönä (20). Näissä kommentteissa asiakkuus todennäköisesti pohjautuu tavalla tai toisella myös tuotteiden tai palveluiden kuluttamiseen, mutta asiakkuus on jotakin, mikä syntyy koko ABC-kontekstista. Tällöin liikennemyymälöiden tilat ja pihalueet muodostavat jo portin asiakkuuden syntymiselle ja siten tiloissa oleilusta, hengailusta tulee asiakkuutta, kun se tapahtuu esimerkiksi ABC-liikennemyymälöiden kohdalla palveluorganisaatioksi ajatellussa ympäristöstä. Palveluiden käyttäminen kattaa myös tilan ja ne aineettomat asiat, joista ABC-ympäristö muodostuu. Asiakkuus on itsestäänselvyys. Tämän tyyppisessä asiakkuudessa on mahdollista etsiä myös merkityksiä siitä, että asiakkuus pitää sisällään ”asiakas on aina oikeassa” -ajattelua - asiakkuus oikeuttaa palvelun käyttämisen, saamisen, palveltavana olemisen.

”Kaikki on asiakkaita.” (poika, 17 v.)

”Minua palvellaan hyvin.” (poika, 20 v.)

”Saan palvelua.” (tyttö, 15 v.)

”Pelkkä oleminen riittää.” (poika, 14 v.)

”Koska käytän ABC:n tarjoamia palveluita.” (poika, 20 v.)

”Olen vaan asiakas, kun olen täällä.” (tyttö, 15 v.)

Jos nuorten asiakkuus lähtökohdiltaan on tämänkaltainen, on mahdollista, että laajempänä kokonaisuutena se poikkeaa aikaisempien sukupolvien asiakkuuskäsityksestä tai esimerkiksi liiketoimintaympäristön käsittämättä asiakkuudesta. Kun nuoret ABC- tai muussa kaupallisessa kontekstissa käyttäytyvät tämän asiakkuuskäsityksen pohjalta, syntyy ”harmaa tai villi” alue, jossa asiakkuuksista neuvottelemine on vielä kesken. Tällaisessa tilanteessa rajoja kokeillaan ja yhteentörmäyksiäkin ehkä syntyy. Vain kaksi (2) nuorta koki olevansa ABC:llä muussa roolissa kuin asiakkaana, mikä on toisaalta varsin yllättävää. Heidän mielestään asiakkuuden statuksen saavuttaa vasta, kun ostaa tai toimii muuten ”normiasiakkaan” tavoin:

”En osta mitään.” (poika, 17 v.)

”Koska olen täällä aina.” (poika, 21 v.)

Ennako-oletuksissa useamman nuoren ajateltiin määrittelevän ABC-hengailun ei-asiakkuutena. Nuorten käsityksissä asiakkuus on konkreettisesti rahankäytölle perustuvaa, mutta se sisältää myös tämän tapahtuman ylittäviä elementtejä, joista oleilu on yksi. Toisaalta asiakkuus ABC:llä on tiukasti sidoksissa ympäristöön, joka mahdollistaa nuorten sosiaalisen verkoston rakentamisen ja ylläpidon. Kuten edellä jo todettiin, ABC tarjoaa nuorille kokoontumispaikan nimenomaan sille omaehtoiselle, vapaalle sosiaalisen vuorovaikutukselle, jota nuoret palveluna pitävät yleisesti ottaen erittäin tärkeänä. Työntekijät sen sijaan pitivät nuoria useimmin juuri ei-asiakkaina. Heidän näkökulmastaan nuoret erottuvat muista asiakkaista käyttäytymisen perusteella. ABC:lle tullaan viettämään vapaa-aikaa, hengaillemaan yhdessä kavereiden kanssa.

Haastateltujen työntekijöiden joukossa oli toisaalta havaittavissa myös eroavaisuutta sen suhteen, nähtiinkö hengailu positiivisena (Keskimaa 2, HOK-Elanto 1) vai negatiivisena (Keskimaa 5, HOK-Elanto 3) ilmiönä. Yksi negatiivisen ilmapiirin ABC korosti kuitenkin, että vallitseva jännittyneyt tilanne on ongelma, ei nuorten hengailu sinänsä. Molemmissa ryhmissä oli mukana ABC-liikennemyymälöitä sekä Keskimaaan että HOK-Elannon alueelta. Erilaiset suhtautumistavat eivät siten ole eroteltavissa jyrkän alueellisesti. On todennäköistä, että liikennemyymälän sijainti vaikuttaa kuitenkin vahvasti siihen, millaisia nuoria ABC-asiakkaina on ja missä määrin nuorten asiakkuuteen puututaan. Keskustojen lähistöllä sijaitsevat liikennemyymälät saattavat houkuttaa ihmisiä enemmän kuin ABC, jonne on matkustettava mopolla tai autolla. Samoin jos ABC nousee alueelle, jossa kauppakeskusmaisia ympäristöjä kaupunki- tai kylämiljöössä ei ole, ABC:stä voi muodostua lähialueiden asukkaiden luonteva kokoontumispaikka. Tässä haastatteluaineistossa sijainti näyttäisi olevan yksi mahdollinen selittävä tekijä ABC:n rauhallisuudelle suhteessa nuorten ilmiöön. Sijainnilla oli vaikutusta myös nuoren kävijäkunnan ikäjakaumaan. Toinen ilmiön hehtisyttä varioiva muuttuja tässä selvityksessä oli ABC:n uutuus. Vasta-avatuissa liikennemyymälöissä toimivat käytännöt, henkilöstön yhteiset linjanvedot sekä yleiset pelisäännöt nuorten kanssa ovat usein vasta muotoutumassa, joten yhteentörmäyksiä voi sattua enemmän kuin toimintamuodoiltaan jo vakiintuneemmassa ympäristössä. Nämä tekijät eivät kuitenkaan voi pelkästään olla positiivisen ilmapiirin rakentajia, mutta ne muodostavat portin asiakaskunnalle, jonka myötä asiakkaat ehkä valikoituvat tarkemmin. Positiivisen suhtautumisen liikennemyymälöissä esimerkiksi nuorten keski-ikä näyttäisi olevan korkeampi kuin muissa myymälöissä, lähellä 20 ikävuotta. Tästä huolimatta henkilöstön asennoituminen, panostus asiakaspalveluun ja myönteinen suhtautuminen nuoriin asiakkaina ovat tärkeitä osa-tekijöinä tarpeellista ottaa haltuun, jotta ABC:stä rakentuisi mielekäs palvelukokonaisuus kaikille.

4.2.1 Nuorten ryhmäramä

ABC-ympäristön rooli nuoren vertaisryhmätoiminnan kontekstina vahvistaa ilmiön tarkastelu usealla eri mittarilla. Haastateltuja nuoria pyydet-

tiin luettelemaan ne ABC-liikennemyymälät, joissa he käyvät (ABC-toiminnan verkosto, s. 18-20). Samassa yhteydessä nuoret kertoivat, käyvätkö he näissä paikoissa yksin, kavereiden vai perheen kanssa. ABC:llä käydään eniten ystävien ja kavereiden kanssa, kuten taulukko 9 osoittaa. Jonkin verran nuoret käyvät nimeämässään liikennemyymälöissä yksin ja perheen kanssa, mutta ABC:t ovat ensisijaisesti tässä selvityksessä tavoitetuille nuorille paikka, jonne mennään yhdessä oman kaveripiirin kanssa.

TAULUKKO 9. Kenen kanssa ABC:llä käydään?

Missä ABC:llä käyt?	Yksin	Kaverin kanssa	Vanhempien/ perheen kanssa
Hirvaskangas	6+0	19+9	3+6+2
Ilola	3+0	20+0+1	2+0
Keuruu	1+0	15+0+1	1+0+1
Keljonkangas	2+2	8+12+2	1+4+0
Nihtisilta	3+0	15+1	0+0
Palokka	3+1+1	22+12+6	4+1
Vaajakoski	2+2+1	12+2+9	0+0+3
Viitasaari	1+1	18+3	1+1
Tuomarinkylä	2+1	9+5	0+0
Muut	3+4+3	4+21+9	1+2+4

Taulukon 9 ensimmäinen luku viittaa niiden vastaajien määrään, jotka mainitsivat kyseisen ABC-liikennemyymälän ensimmäisenä. Toinen luku (+ -merkin jälkeen) viittaa vastaajiin, jotka mainitsivat kyseisen ABC:n toisena ja kolmas luku vastaajiin, jotka mainitsivat kyseisen ABC:n kolmantena omaa ABC-verkostoaan nimetessään. Esimerkiksi niistä nuorista, jotka nimesivät Hirvaskankaan ensimmäisenä, kuusi vastaajaa käy Hirvaskankaalla yksin, 19 kaverin kanssa ja 3 vanhempien kanssa. Niille nuorille, jotka nimesivät Hirvaskankaan toisena ABC:nä omassa verkostossaan, yksin ABC:llä ei käy yhtään, 9 käy kaverin kanssa, 6 vanhempien kanssa jne.

Nuoret tulevat ABC:lle nimenomaan ryhmissä. Nuorten ryhmien koko vaihtelee huomattavasti, jopa 20 ihmisen ryhmissä ABC:llä käydään. Yli puolet vastanneista (50.3 %) käyvät ABC:llä 1-4 hengen kanssa. Selvityksessä pyrittiin kartoittamaan pintapuolisesti nuorten ryhmien raken-

netta. Rakenteesta haluttiin selvittää ryhmien koko, minkälaisia vertaissuhteita ryhmät pitävät sisällään sekä ryhmien sukupuoli- ja ikäjakaumaa. Taulukkoon 10 on koottu nuorten näkemyksiä omista ryhmistään.

TAULUKKO 10. Nuorten ryhmien rakenne.

	Ei yhtään	Yksi	Muutama	Useita
Läheinen ystävä (n=145)	0.7	20.7	53.1	25.5
Kaveri (n=141)	9.9	13.5	48.9	27.7
Tuttu (n=130)	38.5	19.2	31.5	10.8
Tuntematon (n=133)	80.5	5.3	12.8	1.5
Tyttö (n=137)	6.6	19	43.1	31.4
Poika (n=142)	4.9	12.7	36.6	45.8
Alle 15-vuotias (n=131)	65.6	6.1	17.6	10.7
15-17-vuotias (n=134)	25.4	11.9	32.1	30.6
18-23-vuotias (n=139)	18.7	16.5	41.7	23
24-vuotias tai yli (n=130)	70.8	11.5	12.3	5.4

Läheisten ystävien ajateltiin sisältävän vertaissuhteita, jotka ovat läheisiä, vastavuoroisia, kahdenvälisiä (ks. esim. Salmivalli 2005, 137-138) ja luotamuksellisia. Kaverit määriteltiin tässä ystäväpiiriin kuuluviksi, mutta näitä suhteita ei käsitetä niin läheisiksi kuin ystävyysuhteita. Lisäksi kahdenvälisyys puuttuu, kaverit voidaan määritellä Salmivallin (2005, 138) mukaan pienryhmäksi, joissa nuori viettää aikaa. Tutut eivät varsinaisesti kuulu ystäväpiiriin, mutta heidät tunnetaan tai tiedetään jollakin tasolla. Nuorten mukaan ABC:llä hengailaan ryhmässä, johon kuuluu lähes poikkeuksetta läheisiä ystäviä, usein enemmän kuin yksi. Kaveristatuksella ryhmässä oli ihmisiä melko paljon, sen sijaan tuttuja ihmisiä jonkin verran vähemmän. Vain noin viidennes nuorten ryhmistä sisälsi nuorelle itselleen entuudestaan tuntemattomia ihmisiä. Ryhmät koostuivat melko tasapuolisesti työistä ja pojista, samoin ryhmien ikäjakauma vastasi aineiston nuorten ikäjakaumaa. Ryhmien rakenne on yhdensuuntainen edellä tehtyjen havaintojen kanssa; ABC-oleilu on yhdessäoloa, seurustelua ja sosiaalista vuorovaikutusta nuorelle itselleen läheisen, ystävyys- ja kaverisuhteista koostuvan viiteryhmän kanssa. On mahdollista, että tuntemattomiakin joskus ryhmään ”eksyy”, mutta uusia sosiaalisia suhteita ei ABC:lle tul-

la tarkoituksellisesti luomaan, kuten edellä jo todettiin. Kun nuorten vertaisryhmiä on tutkittu, ystävyysuhteiden ja kaveriporukoiden lisäksi kolmantena nuoren samaistumisen kohteena on pidetty laajempaa joukkoa tai alakulttuurina. Alakulttuurien voidaan ajatella perustuvan enemmänkin sosiaaliseen maineeseen kuin keskinäiseen vuorovaikutukseen ja yhdessä vietettyyn aikaan (Salmivalli 2005, 138). On tulkinnanvaraista, halutaanko ABC-hengailijoita kutsua omaksi alakulttuurikseen, mutta ABC-liikennemyymälöiden houkuttelevuus sekä ilmiön valtakunnallinen samankaltaisuus viittaavat joka tapauksessa siihen, että kyseessä on ”joukko”, johon voidaan samaistua riippumatta siihen käydäänkö ABC:llä Helsingissä vai Rovaniemellä. Myös IRC-Gallerian ABC-yhteisöjä on perustettu kattavasti. Kaikkein laajimmillaan koko nuoreksi määritelty ikäryhmä voidaan nähdä omana alakulttuurinaan (ks. esim. Koskela 2009).

Nuorista puhutaan ja tämänkin tutkimuksen aineistossa puhuttiin usein ryhmänä, mutta ABC-nuorten määrittäminen ryhmäksi on problemattista. Kopakkalan (2005, 36) mukaan ryhmän tunnusmerkkinä voidaan pitää muun muassa yhteisen tavoitteen olemassa oloa, vuorovaikutusta sekä käsitystä ryhmän jäsenistä. Edellä kuvattiin ABC:llä kohdattujen nuorten sosiaalisten ryhmien rakennetta, jonka puitteissa oman kylän ABC-nuorten ryhmä muodostuu usein ystävyysuhteiden ympärille. Toisaalta nuorten muodostamia ryhmittymiä voitaisiin kutsua myös satunnaisiksi tai posttraditionaaliksi ryhmiksi (emt. 32-33). Osallistujat ABC:llä kulloisessakin ajassa ja paikassa voivat olla satunnaisesti valikoituneita, ennalta arvaamaton joukko nuoria, jotka ovat tilassa toteuttamassa pääasiassa omia henkilökohtaisia tavoitteitaan. Nuoria ABC:llä määrittävät toisaalta yhteiset tavat tai yhteinen intressi olla ABC-tilassa sekä samanhenkisyys ja hetkellinen yhteisyys. Tällaisia posttraditionaalisia ryhmiä leimaa tietynlainen sitoutumattomuus, ryhmään kuuluminen ilman jäsenyyttä. Vuorovaikutus ryhmässä olijoiden kesken ei välttämättä ole kovin runsasta vaan yhteisyys rakentuu ennen muuta yhteisen kontekstin, motivaation ja ehkä yhteisten arvojen pohjalta. (Emt. 88.)

ABC:llä käy monenlaisia nuoria. Myös paikan päällä muodostuvat ryhmät ovat todennäköisesti erilaisia. Nuorten ryhmäilmiössä voi yhtä aikaa olla läsnä piirteitä enemmän tai vähemmän kiinteistä ryhmistä. Suuren

ryhmämuodostelman sisällä voi olla olemassa monentasoisia, keskinäisiä vuorovaikutussuhteita. Nuorten lojaalius tai solidaarisuus toisia kohtaan tai käyttäytymisen muodot eivät synny yhteisestä elämänvaiheesta, tiiviistä ryhmäsuhteista vaan ne ovat todennäköisesti enemmän riippuvaisia yksilöllisistä tekijöistä.

4.2.2 ABC-hengailu = ongelma?

Työntekijöiden kokemus oli, että alle 18-vuotiaissa on enemmän hengailijoita ja siten myös ongelmia. Parikymppiset ovat jo oikeita asiakkaita: ”(...) *kaheksantoista, kaksikymmentä ikäsiä tai ne tosiaan käy vaan ostoksilla (naurua), että ei ne jää tänne sillai olemaan yleensä.*” Nuorten asiakkuutta leimaa vahvasti ryhmä. Nuoret tulevat ABC-myymlöihin ryhmissä, he pelaavat ryhmissä, he tekevät ostoksia ryhmässä ja he usein vielä kuluttavat ostoksensa yhtenä ryhmänä. Ryhmäasiakkuudeksi voitaisiin nimittää tämänkaltaista ilmiötä, jossa yksi ostaa/tekee/toimii ja muut seuraavat tai osallistuvat välillisesti toimintaan. Nuorista tekee uhkaavan usein juuri ryhmä. Vertaisryhmässä oleminen ja siinä toimiminen on kuitenkin lapsen ja nuoren sosiaalisen kehityksen ja sosiaalistumisen näkökulmasta hyvin tärkeää. Aikuiset ovat huolissaan yhtäältä siitä, jos nuorella ei ole lainkaan ikätoverisuhteita, toisaalta siitä, että nuori viettää paljon aikaa ystäviensä kanssa. ABC-ympäristössä nuoret ryhmässä ovat haastateltavien mukaan erityisen ongelmallisia. Joidenkin näkemysten mukaan kodin ulkopuolinen sosialisatio on kuitenkin mitä suuremmassa määrin ryhmäprosessi, ei kahdenkeskisten vuorovaikutustilanteiden tulosta (Salmivalli 2005, 171). Aikuisten ryhmän välittämä kuva kulttuurista ei välity lapsille ja nuorille suoraan, vaan informaatio välittyy vertaisryhmän kautta. Omassa ryhmässään nuoren tavoitteena on olla menestyksenkäs vertaisryhmänsä jäsen, mutta ryhmä ei vain yhdenmukaista jäseniään. Ryhmässä esiintyy erilaisia sisäisiä statuksia ja rooleja, joiden myötä joissakin asioissa ryhmässä myös erilaistutaan suhteessa kokonaisuuteen. (Emt. 171-174.)

Nuorille tyypillisenä käyttäytymisenä nähtiin haastatteluissa jossain määrin auktoriteettien (työntekijöiden) uhmaaminen, jonka oletettiin johtuvan nuorten omassa sosiaalisessa ryhmässä syntyvästä tarpeesta näyttää tai osoittaa vertaisryhmälle oma asema. Työntekijän sanoin kysymys

on ” *Et se on vähän niinku kilpailua, että kuka pystyy olemaan pisimpään siellä ja huomataanko vai eikö huomata ja.. että siinä, että sitä ei sitten niinkun.. henkilökuntaa ei siinä asiassa niinku uskota, et se on kiellettyä.*” Sukupuolten välillä on haastateltavien mukaan eroja käyttäytymisessä: ”*No siis tytöt ei ole yhtä pahoja suustaan sillai ainakkaan suoraan ,nehän nyt vain hyrisee tuolla ja kikattelee, mutta pojat on sitten,että ne just jotka sanoo niin ne sitten on aika... sieltä tulee aika kovvaakin tekstiä sen ikäisten suuhun (...).*”

Toinen tulkinta ryhmäkäyttäytymisestä oli muiden aikuisten testaaminen, olettamus, että tällaisessa vapaassa tilassa voidaan tehdä mitään vain. Nuorten sosiaaliset ryhmät ja niihin liittyvä oman statuksen testaaminen näkyy ABC:llä myös karkeana kielenkäyttönä, vastaansanomisena, riidan haastamisena suhteessa työntekijöihin. On mahdollista, että tämänkaltaisen käyttäytymisen tarkoitus on ehkä tiedostamattakin palvella ”altavastaajaksi” asetellun ryhmän oman ryhmäidentiteetin muotoutumista. Syntyy sisäpiirijuttuja, yhteisiä kokemuksia toisen ryhmän kustannuksella (työntekijät), joka edelleen ylläpitää rajoja ryhmien välillä. Oman kulttuurin vaaliminen tiivistää yhteisöä ja ehkäisee sen sulautumista valtaapitävien ryhmään (vrt. Kopakkala 2005, 38.) Äänekäs sosiaalinen kanssakäyminen voi olla osittain samaa ilmiötä. Toisaalta ryhmäkäyttäytymisen muuttuminen röyhkeydeksi tai loukkaamiseksi ei voi olla edes näin käsitettynä hyväksyttävää ja siihen pitää puuttua. Mikäli nuorten ryhmä määrittyy hetkessä olevaksi, enemmän satunnaiseksi kuin pysyväksi ryhmäksi, on häiriöihin puuttumisen henkilökohtaisuus entistä tärkeämpää.

Työntekijöiden kuvailema nuorten käyttäytymismalli liittyy usein pelikoneilla pelaamiseen ja siihen liittyvään ikärajavaltontaan. Tässä tutkimuksessa kohderyhmänä olivat 15-23-vuotiaat nuoret, mutta osittain hankaluuksia päivittäisessä liikennemyymälätyöskentelyssä tuottavat alle 15-vuotiaat nuoret, jotka pyrkivät pelaamaan rahapelejä. Työntekijät odottavatkin uuden pelikoneikärajan 18 vuotta tuottavan selkeyttä ikärajavaltontaan. Arpajaislaki (1047/2001) on uudistumassa ja hallituksen esityksen mukaan yleiseksi alaikärajaksi arpajaislakiin on tulossa 18 -vuotta nykyisen 15-vuoden sijasta (HE 96/2008, 7). Täysi-ikäisillä on usein henkilöllisyystodistus mukanaan, joten iän todistamisesta ei aiheudu tulkinallisia erimielisyyksiä. Toinen valvontaa edellyttävä asia on nuorten, ala-

ikäisten tupakointi ja yhdellä ABC:llä myös alkoholin käyttö, jotka pyritään pitämään aisoissa myös ABC:n piha-alueella. Yhdellä liikenneasemalla ongelmia on tullut jonkin verran alaikäisten alkoholin ja tupakan ostoyrityksistä. Nuorten käyttäytymistä leimaavat kaikilla ABC-asevilla kohdattujen työntekijöiden myös äänekkyyys ja sotkeminen; *”Mut sitten kun niitä ostetaan niin sit myö kyllä nähää mitä ne on ostanu, et ne on levitely semmosiksi pieniksi palasiksi tänne pitkin, pitkin tota tiloja että..”* Kolmas laajasti esille otettu ongelma nuorten kanssa on evästäminen. Nuoret ostavat kaupan puolelta tuotteita ja yrittävät syödä sen ravintolan puolella. Valvontaan ja asian selittämiseen, evästäminen lopettamiseen kuluu aikaa. Vain yksi liikennemyymälä toi esille, että tätä esiintyy mutta siihen ei olla puututtu, vaikka siitä ei tykätäkään. Liikennemyymälä on toinen kahdesta nuoriin positiivisesti suhtautuvasta ABC:stä. On mahdollista, että nuorten asiakuuden omaleimaisuus yritetään tätä kautta ottaa tietyllä tavalla huomioon.

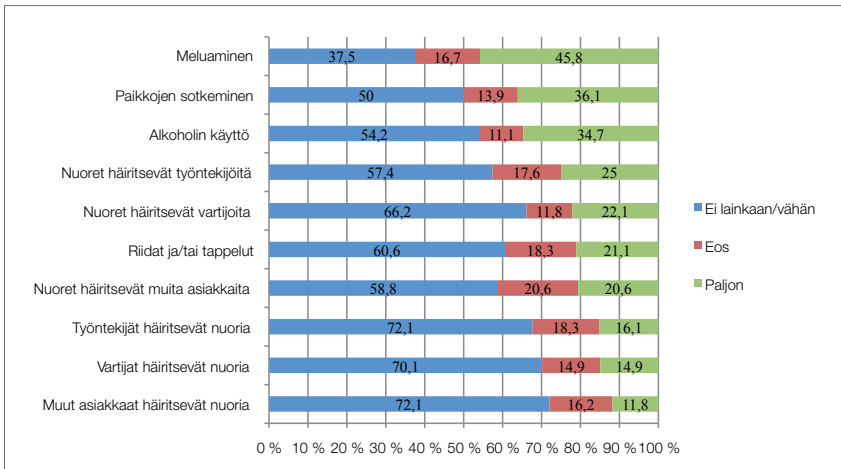
Neljäntenä mainittuna asiana esille tulivat erilaiset liikennekäyttäytymiseen liittyvät vaaratilanteet, joita ABC-liikennemyymälöiden piha-alueilla on tapahtunut. Nämä johtuvat työntekijöiden mukaan siitä, kun suuri joukko nuoria kokoontuu mopoineen ja polkupyörineen ABC:lle eikä autoilijoita aina muisteta varoa. Parina yksittäisenä mainintana esiin nostettiin myös varastelu.

4.2.3 Sosiaalinen maine häirikköinä

Pääsääntöisesti haastatellut ABC-liikennemyymälätyöntekijät olivat sitä mieltä, että suurin osa nuorista käyttäytyy hyvin, vain yksi haastateltava oli sitä mieltä, että hyvin käyttäytyvät nuoret ovat nuorten joukossa vähemmistönä. Muutama työntekijä toi esille sen, että vaikka nuorten joukosta häiriköt on mahdollista yksilöidä, suhtautuminen nuoriin yleisty kuitenkin helposti: *”Kyllähän sitä pystytään... tavallaan, mut ei voi yleistää, että, ett mut onhan siellä ne tietyt, tietyt pojat ja tytöt, jotka niitä aiheuttaa että tota, ei voi yleistää, mutta äkkiä se vaan yleisty.”* Toinen haastateltava on mielipiteessään jyrkempi: *”Kyl se on niin, et se on joko tai. Et joko se ryhmä käyttäytyy hyvin, tai sit joukossa tyhmäys tiivistyy ja ne kaikki käyttäytyy ihan samalla tavalla.”* Jyrkkyyttä oli nähtävissä myös kommentteissa, joissa ko-

rostettiin hyvin käyttäytyvien nuorten pientä määrää: ”On, onhan siis siel tiet sä on aivan hirveitä tyypejä siellä niin kuin osa, niin totta kai sinne ihan muutama mukavakin mahtuu joukkoon, et käy asioimassa ihan mukisematta mitään ja ihan asiallisesti. Et kai se on se luonnekysymys se, miten se murrosikä siitä etenee että. Se on ihan jees, mutta 80% on jotakin aivan kauheeta. (...) Kai ne muuten ihan normaali teinisakkii on? Häiriökäyttäytyvää [nauraa].” Häiriöiden aiheuttaminen tulkitaan nuorille tyypilliseksi käyttäytymiseksi, joten sosiaalisen maineen olemassaolo on todellisuutta. Yksittäisenä, muista haastatteluista poikkeavana näkemyksenä näin jyrkkä vastakkainasettelu ei kerro koko kuvaa ABC-nuoriin suhtautumisessa, mutta se vahvistaa kuvaa nuorten ryhmään liitetystä sosiaalisesta maineesta.

Haastateltujen nuorten mielissä ABC-hengailu ei ole kovin häiriökeskeistä, noin kolmannes (32,9 %) on havainnut häiriöitä ABC:llä ollessaan (kuvio 15). Näiltä nuorilta tiedusteltiin vielä, millaisia häiriöitä ABC:llä on tapahtunut. Kuviosta nähdään nuorten arvioiden jakauma.



KUVIO 15. Häiriöt ABC:llä haastateltujen nuorten mukaan.

Kaiken kaikkiaan tässä lueteltuja häiriökäyttäytymisen muotoja esiintyy nuorten mielestä melko vähän. Meluaminen on yleisin häiriö, sen lisäksi myös alkoholin käyttöä sekä paikkojen sotkemista esiintyy nuorten mu-

kaan jonkin verran. Häiriötilanteet, joissa nuoret ovat mukana, ovat työntekijöiden mielestä sellaisia, että tekijät pystytään melko hyvin yksilöimään. Joko niin että ryhmässä tietyt yksittäiset nuoret aiheuttavat häiriötä tai niin, että yksittäiset pienet ryhmät ovat kannausten takana. Työntekijöiden kokemuksissa nuorten aiheuttamat häiriöt ja lisätyö ovat kuitenkin päällimmäisenä mielessä, joten hyvin käyttäytyvät nuoret jäävät selkeästi muiden varjoon; *”Siis kyllähän niistä osa osaa käyttäytyä, mutta nykyään tuntuu, että se on pieni osa (naurua). Nuoret kulkee niin toistensa mukana eikä uskalleta erottua siitä massasta että..”* Nuoret tulevat tunnetuiksi oman sosiaalisen viiteryhmänsä jäseninä, ei yksilöinä.

Sosiaalinen maine voi olla pysyvään sen jälkeen kun se on syntynyt. Maine koskee yhtäläillä yksittäistä nuorta kuin nuoria kokonaisena asiakasryhmänä. Ennakkoluuloinen asenne saattaa joissain tapauksissa muuttaa suhtautumista asiakkaaseen, johtaa ehkä kärkkäämpään vuorovaikutukseen. Jonkin verran haastateltavat yleisestikin pohtivat sitä, voisiko vuorovaikutus nuorten suuntaan yleisesti olla myönteisempää ja sitä, missä määrin nuorten kanssa toimimiseen vaikuttaa oma asennoituminen nuoria kohtaan. *”Tossa mun mielestä se, että on hirveesti henkilökunnassakin yksilöllisiä eroja. Et osalta palaa pinna niinku tosi nopeesti ja silloin se niinku on karkeempaa se käyttäytyminen myös niit nuoria kohtaan, ja osalla on pitempi pinna. Siinä on ehkä vielä semmosta meijänki puolelta opeteltavaa, että jokaisen pitäis vaan jaksaa. Että koska ne oli siitä päivästä yks kun me ollaan avattu niin meil on ollu samojen jampastereitten kanssa niinku samat ongelmat ni silloin on ehkä osa porukasta kyllästyny. Mut sit on mun mielestä hirveen taitaviaki niinku, löytyy taivavia niinku ihmisiä ketkä pystyy niitten kanssa kommunikoimaan.”* Eräs työntekijä toi esille suhtautumisen tilannesidonaisuuden: (...) *Kun sanotaan, että kun on kaksi tapaa tavallaan kun nuori tulee joko kassalle ostamaan tai sit kävelee lauman kaa tonne pöytään, niin se tilannehan ratkeaa aika pitkälle ihan sillä. Eli minkäänlainen tyyppi on kysymyksessä, tuleeko ostaa kun pyydetään, lähteekö ulos kun pyydetään vai et tilannekohtaisesti. Et sit jos hän tulee kassalle ihan asiallisesti niin en mä ny siitä mitään. Hän saa olla rauhassa, vähän kattelen silmäilen perään niin kuin muitakin seurataan ja mitä talossa tapahtuu et ihan tilannekohtaisesti. (...)* Normaaliasiakkaan toimintamallin mukaan toimiesaan nuori saa olla todennäköisesti olla rauhassa, samoin silloin, jos nuori

pyydettyä tai kehoitettaessa toimii kuten pyydetään, suhtautuminen nuoreen säilyy positiivisena. Toinen työntekijä toi esille yleisen huolensa nuoren sosiaalisen maineen syntymiseen ”*No ei periaatteessa, siis niin, ku se on just sitte tyyliä että tavallaan ne hyvin käyttäytyvät nuoret sitte leimataan näitten tämänpäivän nuoret ei ossaa käyttäytyä, koska siellä on oikeasti tosi fiksuja siellä porukassa (...). Niin, että ei siis niin, että siis sekin, että just että ittee ainakin ärsyttää se että kun ne niinkö yleistetään sitte että ihmiset näkkee ne näkyvimät nuoret, jotka tuolla, täällä sallaa juovat pitkin pihoja, polttelevat tupakkaa ja pikkupäissään pyörivät tuossa nii sitte yleistetään se näky kaikkiin. (...)*”

Nuorten antama palaute ABC:n suuntaan oli kaksijakoista. Annetuista vastauksista (105) ruusuja annettiin 41 maininnan verran ja yleisesti palveluun liittyviä risuja 29 maininnan verran.

”Täällä on palveluaitista henkilökuntaa.” (poika, 19 v.)

”Ihan kiva henkilökunta.” (tyttö, 16 v.)

”Jatkakaa samalla tavalla kuin ennenkin.” (poika, 17 v.)

”Hyvää menoa ja meininkiä.” (tyttö, 17 v.)

”Kannattaisi vähän panostaa asiakaspalveluun.” (tyttö, 19 v.)

”Nopeampaa toimintaa, toinen kassa käyttöön, kesätyöntekijät hitaampia, liian vähän työntekijöitä.” (poika, 18 v.)

”Enemmän kassoilla myyjä.” (poika, 15 v.)

Erityisesti nuoriin liittyviä toiveita esitettiin 35 maininnassa. Tämä palautekysymys, samoin kuin ABC-tilan kehittämistä ja nuorten omaa tilaa pohtivat mittarit tuottivat paljon vastauksia, jotka välittivät nuorten kokemuksia yleisesti nuoriin liitetyn uhkakuvan ja sosiaalisen maineen olemassaolosta. Nuoret toivoivat positiivisempaa, kohteliaampaa, ystävällisempää ja arvostavampaa kohtelua sekä suvaitsevampaa asennetta nuorten asiakkuuteen:

”Nuoretkin ovat ihmisiä.” (tyttö, 18 v.)

”Ei häätäis aina pois.” (tyttö, 15 v.)

”Että nuoria kohdeltaisiin kuten muitakin.” (tyttö, 16 v.)

”Nuoret eivät ole aina häiriöksi (tyttö, 16 v.)

”Kohteliaampi asiakaspalvelu, yhtä lailla asiakkaita kuin muutkin.” (tyttö, 16 v.)

”Että ei yleistettäisi yksittäisiä sotkemis-/häiriköintitapauksia kaikkiin nuoriin.” (poika, 18 v.)

Nuoria pyydettiin haastatteluissa pohtimaan ABC-tilaa ja ilmapiiriä erityisesti nuorten asiakkaiden näkökulmasta. Heille esitettiin seuraava kysymys: ”Mitä asioita muuttais ABC:llä, jotta ympäristöstä tulisi sellainen, josta olisit valmis huolehtimaan tai jossa toimisit vastuullisesti?” Vastauksista suurin osa painotti sitä, että asiat ovat jo nyt ABC-ympäristössä hyvin eikä mitään tarvitse muuttaa (50 %, n=84). Lisäksi esitettiin toiveita ABC:n ilmapiiriin (22.6 %), tilaan (21.4 %) sekä rajoituksiin (10.7 %) liittyen. Tila kehittyisi vastaajien mukaan yksinkertaisesti siten, että nuoria ei kohdeltaisi erityisryhmänä eikä ikä- ja asiointirajoituksia olisi. Myös nuoret voisivat huomioida paremmin ympäristöään.

”Jos työntekijät eivät mulkoilisi vihaisesti kun ABC:lle tulee.” (tyttö, 18 v.)

”Saa olla pidempään sisällä, ettei tarvitse heti lähteä kahvin juotuaan.” (poika, 18 v.)

”Voisi puhua nätimmin.” (poika, 15 v.)

”(...) jos kohdeltaisiin kuin ihmisiä.” (poika, 15 v.)

”Että kaikki huomioisivat toisiaan.” (tyttö, 14 v.)

Tilaan liittyvissä kommentteissa otettiin kantaa tilan parantumiseen erilais- ten tilajärjestelyiden tai viihtyisyyttä lisäävien elementtien muodossa.

”Kodikkaammat tilat, nykyään liian iso, hallimainen.” (tyttö, 18 v.)

”Pelikoneet kauemmas, yleensä nuoret pelaa.” (poika, 14 v.)

”Ruokapuoli voisi olla sivummassa ettei häiritsisi ruokailijoita.” (tyttö, 15 v.)

”Istumapaikat isommille ryhmille.” (poika, yli 23 v.)

Nuoret huomaavat ja tiedostavat oman asemansa ABC-tilassa. Vuorovai-
 kutus on siten sosiaalisen maineen läpi leikkaamaa sekä työntekijöiden
 että nuorten puolelta. Jännitteistä tulee ilmiselviä ja kohtaamisista haas-
 tavia.

Myönteistä on kuitenkin se, että haastatellut työntekijät ovat tietoisia
 ajattelustaan ja jollakin tasolla myös pyrkivät siitä eroon: ”(...) *No se ehkä
 liittyy enemmänkin yleisesti tähän ongelmaan, että mikä toi niinku nuor-
 ten käyttäytymisen taso niinku tällä hetkellä on, ei pelkästään ABC:llä vaan
 ihan missä tahansa muualla. Siinä on vähän ehkä se, et mäkään en halua
 sitä niinku, et tavallaan ne muutamat häiriköt että ne nyt tabraa niinku sit
 sen koko porukan mainetta että. Se pitää aina niinku muistaa, että ne häiri-
 köivät yksilöt on yleensä aika pieni osa siitä isost laumasta mikä täällä käy.*”
 Nuoret saavat helposti kunnian erilaisista harmillisista asioista, joskus jopa
 yli oman tarpeen. Eräs työntekijä oivalsi tämän samalla kun hän kertoi
 nuorten aiheuttamista häiriöistä: ”*Et ilkeävaltakin on siis just tohon vessan. Ja
 siis paha mennä sanoo, onks se just viistoista-vuotias nuori se voi olla nelkylt-
 vuotias nuori, yhtälailla, ku ei oo koskaan jääny kiinni ni, ei pysty sanoo ja
 turha niit on syyllistääkään, koska. Ja muuten ni, vähän tääl on ilkeävaltaa,
 et aika rauhas saadaan toki olla.*” Tietoisuus yleistämisen ongelmasta viit-
 taa yksittäisten työntekijöiden kohtaamasta dilemmasta; tasapainottelusta
 houkuttelevan, koko nuorten ryhmää koskevan uhkakuvan ja yksilöllistä
 suhtautumista korostavan asiakuusnäkemys välillä.

Jotkut työntekijät toivat esille kokemuksensa siitä, että nuorten yleinen
 käyttäytyminen olisi muuttunut muutaman vuoden aikajänteellä. He pe-
 rustavat näkemyksensä lähinnä oman työnsä kautta saamiinsa kokemuk-
 siin ”*että nykynuoriso niinku, jos vertaa vaikka sillon viis vuotta sitte, viis
 kuus vuotta sitte, kun mä oon alottanu täällä niin oli ihan eri tavalla. Siis
 nuoriso käyttäyty ihan eri tavalla, että ei niinku ikinä ennen oo ollu tämmös-
 tä ongelmaa ku nyt on ollu pari vuotta.*”. Tällaisena subjektiivisena ja ABC-
 kontekstiin sidoksissa olevana kokemuksena ajatus käyttäytymisen muu-
 toksesta voi olla perusteltu. Toisaalta näistä kokemuksista on luettavissa
 mielipiteitä nuorista sosiaalisena ryhmänä, jolla on tietty maine. ”*Käyttäy-
 tyminen, ihan puhtaasti, että eihän niillä ole minkäänlaista moraaliala niinku
 ihmisiä kohtaan ja elämää kohtaan. Ja sotketaan ja istuskellaan pöydillä ja ri-*

kotaan paikkoja (...)” On tyypillistä, että vanhempi sukupolvi pitää nuorisoa oman aikakautensa nuoruutta huonotapaisempana ja väkivaltaisempana (Törrönen, Karlsson, Korander & Soine-Rajanummi 2004, 226). Tutkimustiedon valossa ei kuitenkaan voida sanoa, että nuorten häiriökäyttäytyminen, alkoholin käyttö tai julkiset kokoontumiset olisivat lisääntyneet (Korander & Törrönen 2004, 148). Nuorisoon liitetty huonomainisuus kertoo myös sukupolvikuilusta. Nopeasti muuttuvassa yhteiskunnassa eri sukupolvet puhuvat, arvostavat, tulkitsevat ja ovat asenteiltaan erilaisia toistensa kanssa. Ikäpolvien väliset näkemyserot kumpuavat usein niistä erilaisista merkityksistä, mitä julkisessa tilassa toimimiselle annetaan. Kohtaamiset värittyvät negatiivisesti, jos aikuiset pyrkivät tulkitsemaan, selittämään ja ymmärtämään nuorten ilmiöitä oman sukupolvikäsitteensä pohjalta. Konflikteja voi olla mahdollista hallita, jos ne nähdään luonnollisina ja jos niiden ratkaisut pyritään rakentamaan moniulotteisen vuoropuhelun varaan. (Mead 1971 Puurosen 2006, 97-98 mukaan.) Nuorten julkiseen käyttäytymiseen kuuluvat piirteet saatetaan tulkita häiriköinniksi tai jopa ilkeväkiseksi ilman, että se olisi ensisijaisesti tekijöiden tarkoitus tai motiivi. Järjestyksenpito julkisessa tilassa on samalla valtakamppailua julkisen tilan kulttuurisesta hallinnasta. Tätä kautta kaupunki näyttäytyy myös poliittisena tilana. Tässä vuoropuhelussa nuorten äänen kuulemisella ja arvostamisella on keskeinen merkitys.

4.3 Asiakkuus kokemuksellisenä konstruktiona sosiaalisessa tilassa

Kuluttaminen voidaan nähdä yhä enemmän kokemuksena (Carú & Cova 2007a, 5), jolloin kuluttaminen on muutakin kuin vain osto- tai kulutustapahtumaan liittyvä ilmiö. Kokemuksellinen kuluttajuus viittaa kuluttajan toimijuuteen, merkitysten etsimiseen ja identiteetin rakentamiseen. Kuluttamisen ja asiakkuuden voidaan ajatella sisältävän tässä mielessä myös siihen liitetyn kertomisen tai narratiivisuuden elementin. Kokemus syntyy aina subjektiivisesti vuorovaikutuksessa esimerkiksi palvelun tarjoajan kanssa ja siten kertomus kuluttajuudesta tai asiakkuudesta on ajallisesti jatkuvampi tapahtuma kuin vain ostotapahtuma. (Emt. 5-8.)

Nuorten ABC-asiakkuus näyttäytyi nuorten haastatteluiden pohjalta nimenomaan kokemuksellisenä; se pohjautuu ostotapahtumaan, mutta sen ytimessä ovat sosiaalisesti merkitykselliset vuorovaikutussuhteet, ajan viettäminen itselle merkityksellisten ihmisten kanssa. Nuorten asiakkuus on sosiaalisen tilan käyttöä, vertaissuhteiden rakentamista, elämyksiä ja toiminnallisuutta omassa, tutussa ryhmässä. Vaikka tämän aineiston nuorille IRC-Gallerian ABC-yhteisöt eivät olleetkaan suuressa mittakaavassa niin merkityksellisiä toiminnan areenoita, voi niiden suosio yleisellä tasolla olla kuitenkin eräs tapa välittää ja rakentaa edelleen kokemusta ABC:stä nuorten sosiaalisen toiminnan tilana.

Asiakkuudet eivät kuitenkaan voi rakentua pelkästään yhden käyttäjäryhmän varaan. ABC-liikennemyymälät kokoavat yhteen erilaisia ihmisiä: aktiivisia kävijöitä, piipahtajia, ammattiautoilijoita, perheitä, vanhoja, nuoria ja niin edelleen. Kokemukselliseen kuluttajuuteen liitetään vahvasti myös laaja-alainen turvallisuus (Carú & Cova 2007b, 41). Ympäristön turvallisuudella viitataan siihen, että asiakkuuden ei pitäisi sisältää huolia, ongelmia tai muita asioita, joita ihmiset ”arkipäivän” elämisaailmoissa kohtaavat. Siten jo pelkkä melu voidaan kokea epämiellyttäväksi, asiakkuutta heikentäväksi tekijäksi. Turvallisuutta edistetään usein kontrolloimalla kaupallista tilaa esimerkiksi lisäämällä vartijoita, valvontakameroita ja työntekijöitä, joten turvallisuuden edistäminen saattaa sulkea pois joiltakin ryhmiltä mahdollisuuden osallistua kuluttajuuden kokemukseen tietyissä konteksteissa. Usein turvattomuuden kokemus kaupallisissa ympäristöissä liittyy siihen, että ystävien tapaamisen ja vain ajan viettämisen toiminnot sisältyvät niiden käyttäjäryhmien olemiseen, joiden kulutuspotentiaali on vähäisintä (työttömät, nuoret, vanhukset). Erityisesti nuorten hengailuun liitetyt turvattomuuden lisääntymisen aspektit jättävät vähemmälle huomiolle sen seikan, että ryhmän mahdollisuuksien rajoissa olevien asiakkuuksien salliminen voi tuottaa myös kokemusta osallisuudesta ja voimaantumisesta. (Mäenpää 2005, 209.)

ABC-liikennemyymälöissä asetetut K18-rajoitukset estävät joiltakin osin alle 18-vuotiaiden asiakkuuksien toteutumisen ilta- ja yöaikaan. Nuorten asiakkuudet ryhmäilmiöinä ovat yhteydessä turvallisuuden tunteeeseen, mutta toisaalta nuorten asiakkuudelle on selkeä tilaus myös ra-

jattujen, kasvatuksellisten tilojen ulkopuolella. Nuorten asiakkuuksien erityispiirteiden huomioiminen voi omalta osaltaan edistää yhteiselle vuoropuhelulle perustuvaa turvallisuuden luomista ABC-ympäristössä. Turvallisuuden ja turvattomuuden vastinpari on sidoksissa tilojen julkisuuteen. On esitetty, että mitä julkisempi tila, sitä vähemmän tarvitaan ulkopuolista kontrollia. Sosiaalinen järjestys takaa sen, että kuri on sisäistettyä. (Mäenpää 2005, 112). Tilojen funktionaalisuus on tässä myös tärkeä: mitä yksityisemmästä tilasta on kysymys, sitä tarkemmin tilan omistajalla on mahdollisuus määritellä se käyttäytyminen ja ne ihmiset, jotka tilaan ovat haluttuja. Valikoimisen prosessissa valvonta ja kontrolli ovat usein välttämättömiä mekanismeja haluttuun lopputulokseen pääsemiselle. Jos julkisessa tilassa kaikki seuraavat kaikkia, yksityisessä tilassa valvonnan vastuu on ulkoistettu yhdelle taholle. Näin ollen vartijat, poliisi tai ABC:n tapauksessa työntekijät koetaan sosiaalisesti merkitseväksi puuttumisen elimeksi. Ulkoistettu kontrolli on kuitenkin erinomainen tapa lisätä väkijoukon välinpitämättömyyttä ja luottamusta muiden puuttumiseen. Samalla tila homogenisoituu, erilaisuuden sieto vähenee ja ennakkoluulot lisääntyvät entisestään. (Koskela 2009, 42.)

Työntekijät kokivat olevansa jatkuvassa tasapainottelun tilassa yrittäessään suhteuttaa nuorten olemista ja muiden asiakkaiden tarpeita toisiinsa: ”(...) *Sanotaanko näin, että just se, että tota, tavallaan se yhteiselon ymmärtäminen molemmin puolin, että toivois välillä vaikka muilta asiakkailta vähän pitempää pinnaa niitten nuorten suhteen. Pääsääntöisesti ne kuitenkin käyttäytyy hyvin, osa saattaa olla vähän äänekkäämpiä, mut ei välttämättä semmosta pahantahtosta.*” Työntekijät määrittävät nuorten hengailuun puuttumisen kynnyksen siis muiden asiakkaiden pohjalta ja siten puuttumisen kynnykseen vaikuttaa käsitys turvallisuudesta tai turvattomuudesta. Turvallisuus on sidoksissa sekä tilaan että aikaan ja näiden sosiaaliseen ulottuvuuteen. Tunteena tai kokemuksena turvallisuus ja turvattomuus eivät suoranaisesti riipu tilastollisista todennäköisyyksistä joutua vaikkapa rikoksen uhriksi. Elämäkokemuksilla ja medioiden tavalla uutisoida on merkityksensä turvallisuuden kokemukseen. (Koskela 2009, 103.)

ABC-ympäristössä työntekijöiden turvallisuus voidaan yhdistää ainakin käsitteen henkilökohtaiseen, kulttuuriseen ja sosiaaliseen määritel-

mään (emt. 104-106). Turvattomuuden tunne on mahdollisesti suurempi ongelma kuin mitä laskennallinen turvallisuusriski on. Tällaisena subjektiivisena konstruktiona tunne saa aineksia yksilön elämänhistorias- ta ja ympäröivästä yhteiskunnasta. Tunteen liittyminen julkiseen, osin irrationaaliseenkin keskusteluun ja asetelmiin ei kuitenkaan vähennä tun- teen merkitystä yksilölle. ABC:llä turvallisuus tuli kokemuksena ja tun- teena esille sekä työntekijöiden henkilökohtaisena huolena myös arveluina muiden asiakkaiden vastaavista kokemuksista. Pääosin työntekijät kuvai- livat nuoria hyvin käyttäytyviksi asiakkaiksi, mutta porukkaan silloin täl- löin kuuluu myös niitä, jotka toiminnallaan aiheuttavat häiriötä ABC-lii- kennemyymälässä. Suurimmaksi osaksi häiriöt ovat olleet työntekijöiden kertoman mukaan melua, sotkemista, pientä ikivaltaa, uhmaamista, vas- taan sanomista, karkeaa kielenkäyttöä, mutta muutamia vakavia vaarati- lanteitakin ABC:llä on kohdattu. Näissä tilanteissa poliisin apua on tarvit- tu, muuten poliisia on kutsuttu ABC:lle vain harvoin. Tilanteet ovat olleet yksittäisiä, mutta sellaisenaan ne herättävät pelkoa ja turvattomuutta siitä, mitä jatkossa mahdollisesti tapahtuu: *”Poliisit paikalle. Et tääl on niin kun tommosii, oikeesti niinku rebellisii läheltä piti vaaratilanteita, on niin ku ton nuorison myötä tullu ihan älyttömästi. Et kyl me ollaan niin kun välillä mie- titty, että millo, millo me niin kun ihan oikeesti räjähdetään ilmaan.”* Varti- joiden järjestyksenvalvontapalveluun sen sijaan turvataan useammin. Varti- joiden läsnäoloon liittyy toisaalta myös huoli työntekijöiden oman auk- toriteetin ja kyvyn huolehtia ABC-tilan turvallisuudesta ja järjestyksestä vähenemisestä: *” (...) mutta laskeeko ne sitten sen varaan, että ne sit tottelee vaan, kun se vartija on. Et kylhän meidänkin pitää saada... pidetty, kun tää on meidän työpaikka, saada pidetty. Mut on ollu, et on pakko ollu ottaa.”*

Edellä olevista työntekijäkommenteista on luettavissa ajatuksia turval- lisuudesta kulttuurisena asiana. Erilaisen kulttuuritaukustan omaavat ihmiset kokevat eri asiat uhkaaviksi ja usein pelko tai turvattomuus on myös eri- laisuuden pelkoa. Outous, vieraus, totutusta poikkeavat toiminta- ja ajat- telumallit uhkaavat. (Emt. 105.) Sukupolviasema on mahdollisesti myös omiaan tuottamaan erilaista kulttuurista kokemusta aikuisten ja nuorten välille. Vertaisryhmät fyysisesti näkyvinä toiminnan muotoina voivat olla yksi eri sukupolvia erotteleva konkreettinen asia. Ryhmissä toimiminen

julkisella tai puolijulkisella alueella saattaa aiheuttaa turvattomuuden tunnetta paitsi työntekijöissä myös muissa asiakkaissa. ”(...) *Kun ajatellaan oikeesti tilannetta, että iäkkäämpi rouva tulee tohon tankille ja siin on 15 pookaa mopoineen siinä, niin kun se ei hirveesti houkuta ja sit parveillaan tossa oven edessä ja heitellään roskii ja näin niin kyl se sulkee sitten taas jotain ihmisii pois.*”

Sosiaalinen turvallisuus edellyttää paikallisen kulttuurin tapojen tuntemisen ja erilaisissa tilanteissa toimimisen joustavuuden ominaisuuksia. Näin ollen turvallisuuden kokemuksen syntymiseen tulee aktiivisuuden vaatimus; omaa kokemusta refleктоimalla on mahdollista jäljittää sen syntyhistoriaa ja edelleen kehittää sosiaalisia ja tilallisia taitoja. (Emt. 106.) Nuorten aiheuttama ongelma on myös ABC:llä sosiaalisesti rakentunut kokonaisuus, jonka haltuunotto ei ole mahdollista vain kontrollia lisäämällä ja siten laskennallisen riskin ennakoimisena. Pelkkä näkyvään nuorten käyttäytymiseen puuttuminen ei lisää turvallisuutta, koska turvallisuus ABC-tilassa on laajempi kokonaisuus. Tästä syystä tilanteen hallintaan saamiseksi tarvitaan myös nuorten aiheuttaman huolen kulttuurista ja sosiaalista pohtimista. Ilman todellista ratkaisukeskeisyyttä puuttumisen perusteet eivät välttämättä avaudu myöskään sääntelyn kohteena olevalle ryhmälle eli nuorille. Tässä kytee konfliktin siemen, joka on omiaan narttamaan kaikkien osapuolten hyvinvointia ja turvallisuutta ABC-tilassa.

5 HÄIRIKÖT KURIIN – SÄÄNTELYN DILEMMA

Nuoriin asiakasryhmänä liittyy negatiivisia tulkintoja. Kolme ABC-liikennemyymälää erottui joukosta siten, että nuoria ei määritetty varsinaisesti ongelmaksi. Näissä liikennemyymälöissä myös tilanne vaikutti olevan hallinnassa eikä erityisempiä kontrollikeinoja ole tarvittu. Kahdella ABC-asemalla nuorten asiakkaiden määrittelyssä korostettiin selkeästi kaikkien oleamista asiakkaina samalla viivalla. Näin ollen jopa nuorten asiakkaiden nostaminen pohtimisen kohteeksi haastattelussa saatettiin kokea hankalaksi. Haastattelussa tämä ilmeni moniulotteisena pohdintana ikään ja kellonai-koihin liittyen:

” Haastattelija: (...) No tota kuin paljon teil sit käy tääl nuoria asiakkaina?

Työntekijä: No siitäkään mä en oo nähnyt missään vielä semmosta tutkimusta jossa ois niinkun ihan tieteellisesti laskettu tai tultu johonkin tulokseen, tietysti meillä niinku on tuo asiakasomistajadata olemassa mut tota, käy päivittäin ja jonkin verran. Mä en osaa silleen niinkun, sekin on taas sitten mihin vertaa, että käyks paljon vai vähän. Koko ajan meil käy niinku, aamul käy ja päivällä, viikonloppuisinkin.

Haastattelija: Onks se enemmän yksittäisiä nuoria vai jotain ryhmiä jotka tulee?

Työntekijä: Sekä että. Meil käy ihan yksittäin nuoria, kaikenikäisiä, mut sit taas sekin vähän riippuu just mikä viikonpäivä on, mikä kellonaika on kyseessä. Just niinku koulun jälkeen, viikonloppuisin varsinkin niinkun mopoikäiset nuoret liikkuu enemmän ryhmissä ja muutenkin liikkuu ja niitä on niinku jonkin verrankin, mut sit ihan nuoriakin aika paljon asiakas-kunnasta tulee läheltä jalankin tulee niinku yksinkin, nuoria lapsia.

Haastattelija: Tota.. Mitäs nuoret tekee sitte täällä?

Työntekijä: Pääsääntöisesti ostaa jotain.

Haastattelija: Jääks ne sitten niinku tänne hengaillemaan tai pelaamaan näit pelejä vai?

Työntekijä: Sekin on, semmosia ketkä käy tossa. Kesäaikaan nuoret tulee pyörällä tai skeitillä tai millä tuleekaan ja käy ostaa limua ja makeisia ehkä vois sanoa silleen pääsääntöisesti ja menee takaisin kotiin tai mihin meneekään, mut sit just.. edelleenkin niinku ei-täysikäiset vielä, mut semmoset reilu viistoistvuotiaat, tai niinku plus miinus muutama vuos siitä, on ehkä sit semmosia jotka jää hengaakin.”

Nuoret eivät ole massa, vaan yksilöitä, joita nuoruuden kategoriassa on löydettävissä paljon. ”*En osaa verrata sillee kun mä en aattele ihmisiä niinku nuorena tai vanhana, vaan asiakkaina kaikkia ihan yhtäläilla.*” Tästä huolimatta nuorten ilmiö ABC-liikennemyymäläkontekstissa oli myös heille tuttu ja he toivat esille samankaltaisia asioita nuoriin liittyen kuin muutkin työntekijät. Häiriöitä tai hankalia asiakkaita ei leimata kokonaisen ryhmän piirteeksi vaan niitä myönnetään olevan kaiken ikäisissä ihmisissä. Yksi haastateltava korosti sitä, että häiriöt saattavat vain olla erilaisia erikäisillä asiakkailta: ”*(...) Et harvoin meil on mitään ongelmia täällä ylipääntänsä asiakkaiden kanssa ja tota, mut totta kai semmosia niinku tulee väistä-mättä tulee eteen, tulee ihan kaiken ikäisille. Että ei voi sanoa et nuorille tulee mitenkään enemmän kuin muulle ikäryhmälle, mut ne voi olla erilaisii ne ongelmat.*”

Keskeiseksi erottelevaksi tekijäksi voidaan hahmottaa kuitenkin tämä edellä mainittu asiakkuuden määrittely sekä yhtä tärkeänä asiana se tulkin-ta, joka ilmiöstä tehdään. Nuoret tulkittiin asiakkaiksi. Ero asiakkuudessa on toki olemassa, sitä ei kiistetty, mutta eron tulkinta ei palautunut nuoriin ryhmän eikä uuden sukupolven häiriökäyttäytymiseen: ”*(...) mä en usko et meillä nuoret niinku on mitenkään muuten erilaisia, missä tahansa muuallakin miten ne nuoret eroo vanhemmista aikuisista.(...)*”. Nuorten näkeminen kulttuurisena uhkakuvana on yleistä ja se leimaa yhteiskunnallista keskustelua. Sen keskiössä on epäluottamus nuoriin ja koko ikäluokan pitäminen potentiaalisena rikoksen tai ainakin vähintään häiriön tekijänä.

Nuoret muodostavat vähemmistökuultuurin, jonka pahuus ei ole realisti-
 ssa suhteessa siihen, kuinka paljon nuoret tosiasiallisesti tekevät rikok-
 sia. Mielikuvat, ennakkoluulot ja yleistäminen vääristävät nuorisoon lii-
 tettyä keskustelua ja ehkäisevät nuorten näkemisen ”isänmaan toivoina”.
 (Koskela 2009, 150-152.) ABC:llä vallitsevaan negatiiviseen käsitykseen
 sisältynee hengailu ja oleilu itsetarkoituksena, samoin edellä kuvailtu ryh-
 mäkäyttäytyminen. Oikea asiakkuus on palvelun käyttämistä, ostosten te-
 kemistä, poistumista. Oikeat asiakkaat piipahtavat ABC:llä, eivät vietä ai-
 kaansa pienen ostoksen voimalla.

5.1 Puuttumisen keinot

Tässä selvityksessä mukana olleilla ABC:llä melkein kaikilla on ollut käy-
 tössä K18-rajoitus klo 21-22 alkaen. Nuorten kanssa toimimisen käytän-
 nöt pohjautuvat siten hyvin vahvasti tähän käytäntöön monilla paikka-
 kunnilla. Hirvaskangas, Vaajakoski ja Viitasaari olivat ainoita, joilla ikä-
 rajoitusta ei vielä ollut tai ainakaan sitä ei erityisenä hyvänä käytäntönä
 tuotu esille. Sen tarpeellisuutta on pohdittu tai haastatteluissa pohdittiin
 myös näissä liikennemyymälöissä.

Ikärajakäytäntö on koettu äärimmäisen toimivaksi kautta linjan. K18-
 ikäraja on tuonut rauhallisuutta ilta- ja yöaikaan. Työntekijät halusivat ko-
 rostaa, ettei K18 estä nuorten asioimista kello 21:n jälkeen. ”(...) *Eli ei ole
 kysymyksessä se, että he ei saa tulla ovesta sisään. He saa käydä ostamassa sen
 palvelun nopee, mut se on sit saman tien ulos.*” Rajoitus koskee alueella olei-
 lua, ravintolatilan anniskeluoikeuksien vuoksi K18 on koettu myös siltä
 osin perustelluksi. Pientä vaihtelua myymälöiden välillä oli K18-rajoituk-
 sen ehdottomuudesta, mikä kertoo liikennemyymälöiden yksittäisestä toi-
 mivallasta määritellä käytännöt omakohtaisesti toimiviksi. Nuoren asiak-
 kaan kannalta vaihtelu voi toisaalta olla ristiriitainen. Joiltakin osin K18
 sallii nuoren käydä tekemässä ostoksia mukaan, joiltakin osin tilassa on
 mahdollista myös syödä. Joiltakin osin alaikäiset ystävät saavat odottaa si-
 sällä ostoksen tekemisen ajan, joiltakin osin alaikäiset ystävät eivät saa tul-
 la sisälle. Vanhempien seurassa nuoret ovat tervetulleita ABC:lle ja kaikki-
 en palveluiden, myös tilassa olemisen äärelle. Hyvien käytäntöjen listaan

liittyy K18-rajoituksen toimeenpanossa apuna käytetyt vartijat, jotka varmistivat monissa paikoissa rajoituksen käyttöönoton alussa, että rajoitusta myös noudatetaan. Siirtymävaiheen jälkeen työntekijät ovat itsenäisesti pystyneet valvomaan tilannetta. Jotkut ABC:t luottavat vartijan läsnäoloon niin paljon, että vartija tekee joka ilta ikärajoituksen astuessa voimaan kierroksen ABC:llä ja poistaa alaikäiset paikalta. Tämän käytännön on ajateltu säästävän työntekijöiden työresursseja omiin työtehtäviin

Kaikissa liikennemyymälöissä, joissa haastatteluja toteutettiin, selkeästi eniten suorassa vuorovaikutuksessa nuorten kanssa luotettiin suulliseen ohjeistukseen. Monet työntekijät kuvasivat toimintaansa seuraavaan tapaan: *”Aika herkästi puututaan, että ensin niinku sillai kohteliaasti pyytämällä ja sitten vähän komennetaan ja jos sekään ei auta niin sitte vähän korotetaan vielä ääntä, että aika hyvin toimii toi niin vartijalla uhkaaminen.”* tai *”(...) Jos ei omat sanomiset tehoa niin sitten toinen käy sanomassa ja sitten tota.. sitten otetaan yhteys vartiointiliikkeeseen tai poliisiin, että.”* Nuorten toimintaan puututaan kauniisti pyytämällä, käskemällä, vartijalla uhkaamalla ja tilasta poistamalla. Jämptiyttä ja suoraan sanomista arvostetaan, lirkuttelua ei, näin uskovat työntekijät. Pelikoneilla pelailuun voidaan lopulta puuttua katkaisemalla peli kaukosäätimellä.

”Haastateltava: (...) no pelikoneet on semmone stressinpoikanen niille, että kun ne menee ja sit ku niillä ei oo henkkareita niin ne vänkyttää vastaan.

Haastattelija: Njoo.

Haastateltava: Että ”no onhan mulla” ja ”no ku ei oo” niin silloin ne koneet on laitettava kiinni, mutta.. se on kaikkein helpointa laittaa ne koneet kiinni sillo ku ei oo henkkareita. Siitä ei tarvii sit sen enemää taistella tai keskustella.”

Porttikieltojakin on annettu, mutta niiden kontrollointi koettiin vaikeaksi: *”(...) porttikieltoja ollaan jaettu, mutta niitä on vaikea kontrolloida, kun henkilökunta vaihtuu ja kuvia ei saa laittaa esille eli sitten meidän pitää yrittää kertoa toisillemme tuntomerkkejä, että se on se sinilippispäinen jolla on punainen takki...no niitä on seitsemän kappaletta. Niin tottakai ne tulee seu-*

raavassa vuorossa sit yrittämään taas, et me ei pystytty pitämään niille tarkkaa jöötä. Nyt on muutama sellanen, jotka teki pahojaan täällä kunnolla, niin niillä on ihan ehdoton, että ne ollaan sitten saatu kaikille sanottua, että tää ihminen ei ole tervetullut ja, taikka sitten vanhempien kanssa saa tulla, että on niitä ukaaseja, että saa itse päättää tuoko vanhemmat, että keskustellaan ja jos ei pysty tuomaan, niin ei ole mitään asiaa itelläkään tulla.” Pääsääntöisesti työntekijät olivat sitä mieltä, että järeämpiä keinoja ei tarvitaakaan, nämä toimivat hyvin. Puuttumisen koettiin edellyttävän toimiakseen selkeää, yhtenäistä linjaa niin, että kaikki työntekijät puuttuvat yhteisesti määritellyn toimintatavan mukaisesti. Työntekijöiden mukaan muuten tilannetta ei voida hallita: ”Siis ei ole muuta kun se just että kaikkien pittää pittää sitä samaa linjaa, että joskus on ollut sitä, että ei käsketä mennä pois ja sitte on, että kun itte käskee pois, että nyt kello on sen ja sen verran, että pittää lähteä, niin sitten sieltä saattaa tulla vastaus että olet paljon vittumaisempi kun ne muut, toiset antaa olla täällä ja että ku kaikki ei sit aina niin kehtaa mennä sanoon, vaikka se on kyllä tänä päivänä nyt muuttunut sillai, että kaikki kyllä sanoo, että pittää poistua. Että yhteen väliin oli sitä, että osa anto olla ja osa ei ja sitte ne jotka käski pois niin ne oli niitä paskoja. Inhottavia työntekijöitä.” Haastateltavat pyrkivät toimimaan nuorten kanssa myös niin, että pelkän sanomisen tai ojentamisen lisäksi erilaisia puuttumisen tapoja pyritään selittämään ja taustoittamaan nuorille. Tavoitteena on rakentaa ymmärrystä toimenpiteiden taakse niin, että puuttuminen voidaan nähdä perusteltuna ja systemaattisena. Nuorten uskotaan ymmärtävän työntekijöiden puuttumista, jos se tehdään rakentavasti. ”(...) *Kyl me aika pitkälle ollaan pystytty aina keskustelemaan silleen, että selitetään yksinkertaisesti mistä mikäkin johtuu. Pelikoneet on kuitenkin lakisäateinen juttu ja tupakointi on lakisäateinen juttu ja kaikkihan ne aina pohjautuu tol-laset yleensä niinku johonkin lakiin ja näin päin pois. Että niit on yritetty selittää niille ja saada ymmärtämään se, että se ei oo pelkästään niinku meistä kiinni, et meil on tietyt pykälät mitä meidän pittää noudattaa.*”

Puuttumisen keinot koettiin toisaalta riittäviksi, toisaalta turhautumista nuorten aiheuttamaan lisätööhön ja hengailuilmioon oli aineistossa selvästi havaittavissa. Käytetyt keinot ovat luonteeltaan sellaisia, että ne koskevat koko nuorta asiakaskuntaa riippumatta siitä, aiheuttaako nuori häi-

riötä vai ei. Osaltaan kysymys on koetusta vaikeudesta yksilöidä todellisia häirikköjä. Yksilöidyn puuttumisen keinot puuttuvat, K18-rajoitus ja sen leviäminen hyvänä käytänteenä kertoo tästä. Omalla tavallaan koko ikäryhmän hallitsemiseen käytetyt keinot antavat työntekijöille rajoitusten toimeenpanijoiden roolissa mahdollisuuden puuttua häiriöihin ”nurkan takaa”. Yksilöity, tietyn häirikön käyttäytymiseen puuttuminen edellyttää konfrontaatiota, joka riisuu naamiot. Se vaatii rohkeutta ja se edellyttää, että puuttumiselle on määritetty selkeät tavat puuttua käytökseen. Yksilön suojaan ja tietosuojaan vedoten joitakin toimintatapoja saatetaan välttää, kuten edellä työntekijäkommentissa tuli porttikieltojen asettamisen kohdalla esille. Alaikäisten lasten kohdalla vanhempien kasvatusreviirille astuminen voi yhä edelleen nostaa kynnystä puuttua lasten ja nuorten tekemisiin. Tätä ajatusta tukee laajamittainen taipumus peräänkuuluttaa kasvattajien vastuuta tilanteissa, joissa asiasta päästään kertomaan laajemmalle yleisölle, esimerkiksi tutkimushaastattelussa.

Joissakin myymälöissä oli tietoisesti panostettu asiakaspalveluun nuorten kanssa ja kokemukset olivat hyviä: ”(...) *sen jälkeen [asiakastyytyväisyystutkimus] me palaverissa yhteisesti sovittiin, että panostetaan nuoriin niinku ja asiakaspalveluun heijän kanssa ja muistaakseni sit tuli uus tutkimus ja siinä me oltiin jo niinku huomattavasti paremmalla tolalla. Et en tiiä oliko joku yks yksittäinen myyjä ku ei aina tiiä sitte miten ne tilanteet menee tai muuta. Mutta että nyt luulen ja oletan että nuoret on ainakin ihan tyytyväisiä mejän palveluun.*” Melko laajasti henkilökunta oli sitä mieltä, että työntekijöiden nuori ikä on eduksi nuorten kanssa toimimisessa. Toisaalta nuoren iän nähtiin joskus toimivan myös itseään vastaan, lähinnä auktoriteetin puuttumisena tai vaikeutena mennä puuttumaan oman ikäisten, jopa omaan ystäväpiiriin kuuluvien nuorten toimintaan. Ikä tuo omakohosta kokemusta nuorille tärkeistä asioista ja nuorten käyttäytymisestä samalla tavalla kuin esimerkiksi omat teini-ikäiset lapset tai sisarukset tai aiempi koulutus- tai työkokemus. ”(...) *Mut ei mittään, kun niihin itekin kun tietää kun mun pikkuveli on justiin seittemäntoista niin jotenkin osaa silleen vähän eritavalla kahtoo niitä että. Mutta en sit tiiä, miten näillä iäkkäämmillä työntekijöillä sitten että onko semmosta samanlaista. Mutta ihan jees, mutta kyllähän niille tietää vähän, miten puhuu ni hyvin pärjää.*”

Omakohtaisuus auttaa ymmärtämään nuorten toimintaa, se auttaa asettumaan nuoren asemaan. Asennoituminen nähtiin myös merkityksellisenä. Tapa, jolla nuoria lähestytään ratkaisee jo ennalta monta vastakkainasettelua: *”(...) mut asiallisesti kertoo, mikä tilanne on niin, suurin osa ne on järkeviä ihmisiä, kyl ne älyää sen. Ei, ei. Ei oo semmosta mitään erilaist sapluunaa oo, et silleen fiksusti puhuu fiksuille ihmisille, ni kyl se suurimmaks osaks menee perille.”*

Joillakin ABC:llä vuorovastaavien erilainen työasu oli koettu toimivaksi yhdessä suullisten ohjeiden kanssa. Sen nähtiin tuovan erilaista arvovaltaa ja auktoriteettia puuttumiseen: *”Kyllähän meillä on niinku vuorovastavilla on erilainen työasu ku esimerkiksi, se vaikuttaa ihan selkeesti että niin, niin.. kyllä mä oon huomannu. (...).”* Vastuu järjestyksenpidosta ja nuorten käyttäytymisestä saatetaan antaa vuoropäälliköille myös tämän esimiesaseman nojalla: *”(...) Ja osa henkilökunnasta ei sitten uskalla mennä sanomaan niille nuorille mitään, et ne ei saa niistä siis minkäänlaista otetta, niin sit se melkein jää meidän vuoropäällikön tehtäväks pitää se komento niille lapsille koko aika.”* Nuoret vaikuttavat ABC:n henkilökunnan työjärjestelyihin myös muuten. Viikonloppuisin yli 18-vuotiaat nuoret saattavat aiheuttaa lisähuolta humalatilán takia, joten ABC:llä varaudutaan usein jo etukäteen erilaisin työjärjestelyihin näihin tilanteisiin. Yksi keino on rakentaa työvuorot niin, että *”hankalien asiakastapauksien ekspertit”* sijoitetaan haasteellisiin työvuoroihin: *”ne usein alkaa nii humalapäissään räbisemään tuolla et, tämmöstä perusjuttua ... vähän joutuu tässä niinku pomokin miettimään, että ketkä se laittaa viikonloppuöisin töihin, että ...”* Viikonloppujen ja muiden vilkkaiden päivien ruuhkiin voidaan varautua myös järjestyksenpidolliselta kannalta: *”(...) Ja sit meil on viikonloppusin tossa ovela portsari tai vahtimestari niin se kans rauhottaa hyvin pitkälle sitä toimintaa (...).”* Myös viikonloppuisin sekä ilta- ja yöaikaan joillakin ABC:llä on palkattu erityisiä vahtimestareita tai sali-isäntiä takaamaan työ- ja asiointirauhaa liikennemyymälöihin. Heidän työtehtävänsä liittyvät järjestyksenvalvontaan ja turvallisuuden edistämiseen: *”Se [vahtimestari] tulee yheksälttä ja on viiteen asti ni. Tota varsinkin, just viikonloppusin, kun muutenkin ihmisillä on vapaata ni. Se ainakin se tuo mä en tiedä, no ei mul oo mitään pelkokokemuksii ja muuta, mutta kyl se moni on sanonu, et se tuo turvalli-*

suutta olla töissäkin Ja sit saa keskittyä siihen tekemiseen, työn tekemiseen, et ei tarvi semmosta niinku vahtailla, onks toi viistoista vai kaheksantoista ku se pelaa pelii, ku sit on vahtimestari, joka kysyee ikää ja muuta vastaavaa.”

Ulkopuolista järjestyksenpidollista apua ei kuitenkaan ABC-liikennemymälöissä tarvita kovinkaan usein. Poliisi ja vartijat nähtiin puuttujatahoina tärkeiksi vain kaikkein räikeimmissä häiriköintitapauksissa. Ulkoiseen valvontaan ja kontrolliin luottaminen vie työntekijöiden mukaan pohjaa ruohonjuuritason puuttumiselta kuten edellä turvallisuutta ja turvattomuutta käsittelevässä luvussa todettiin. Työntekijät ovat siten tietoisia valvonnan ja kontrollin lisäämisen ongelmallisuudesta ja ihmisten keskinäisen sosiaalisen kontrollin eduista.

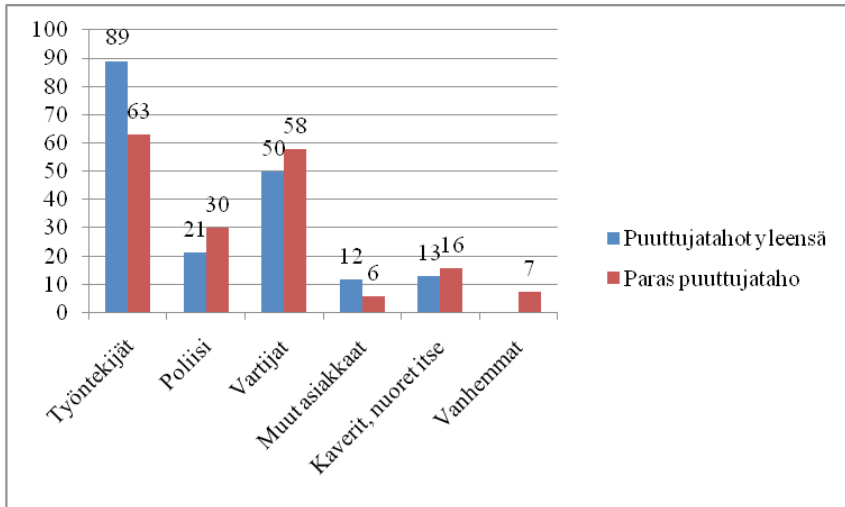
5.2 Keihin sääntely lopulta kohdistuu?

Sääntelyn kohdistuminen nuoriin perusteltiin haastatteluissa nuorten oireilulla ja käyttäytymisellä, jota ei voida hyväksyä. Samalla oireilun syyksi nähtiin usein puutteet kasvatuksessa ja peräänkuulutettiin kasvattajien vastuuta: *”(...) siis tosi monen nuoren käytöstä, ja näkis, näkis, miten ne oireilee oikeesti ne ihmiset, et ei ne tuolla, jos on, jos on, joku tämmönen koululla vättämättä ei ne näy, et ne näkyy jossain muualla ne käytös tavat ja muut (...).”* Vastaavaa, jonkin verran paradoksaalista suhtautumistapaa on havaittu myös muilla toimijoilla, jotka omassa työssään kohtaavat nuoria ja joutuvat ottamaan kantaa tietyn yhteiskunnallisen moraalikäsitteen olemassaoloon (Törrönen ym. 2004, 225). Nuoret ovat yhtä aikaa sekä hyviä että oireilevia. ABC-henkilökunta ei kuitenkaan täysin yksioikoisesti pitänyt nuoriin kohdistuvaa sääntelyä oikeutettuna. He peilasivat yleistä moraalista käsitystä omaan henkilökohtaiseen ajatteluunsa ja joiltakin osin pitivät nuorten riskiryhmästatusta myös ongelmallisena. (vrt. emt. 225.) Tämä tuli esille työntekijöiden pohtiessa omaa suhdettaan liikennemymälän sääntöjen, yhteisten ohjeiden ja nuorten kanssa toimimisen pelisääntöjen toteuttajina. Erityisesti niillä ABC-asemilla, joissa hengailuun suhtauduttiin nuivasti, nuorten tilasta poistamisen toimenpiteet saattoivat olla ristiriidassa sen kokemuksen kanssa, että nuoret itse asiassa käyttäytyvät hyvin ja ovat rauhallisia. Hengailukielto ja ostopakko madaltavat puut-

tumisen kynnystä. On mahdollista, että valvonnan kuormittavuus lisääntyy, kun rauhallisten oleilijoiden ei-mitään-tekemiseenkin täytyy puuttua. Tulkinnallisia eroja syntyynee myös siitä, kuinka pitkään pienellä ostoksella (esim. energiajuoma tai kahvi) saa tilassa istua. Toimenpiteet saattoivat tuntua joistakin työntekijöistä ylimitoitetuilta, jos nuorista ei sinänsä ole mitään haittaa. Jos osa ABC:llä käyvistä nuorista käyttäytyy hyvin, voi perusteluita näiden nuorten tilasta poistamiseen olla vaikea löytää. Paitsi nuorille myös työntekijöille pitäisi olla selkeä näyttö siitä, miksi pelisäännöt on luotu, miksi niitä noudatetaan. Eräs työntekijä kiteytti asian näin: *”Niin, niin. (epäselvää), mutta osa on hirveen fiksuja ja ja sinällään harmitaakin kun on toi ikäraja-juttu kun osasta ei oo harmia ja osasta on, mutta sitte taas se on pakko kuitenkin pitää sillai, et ei niinku tulis mitään ”miks toi ei saa mut miks toi saa olla”.* Yksi haastateltavista oli ratkaissut nuorten oleilun rajoittamiseen liittyvän dilemman näin: *”(...) Mä oon ainaki ite välillä kokeillu sitä, että mä meen ite ennen yheksää ni vaikka puolelta jp valmiiks ilmottamaan, että kello on puoli yheksän ni sit ne saa lähteä ite ennen sitä yheksää eikä siit tuu semmost että heitetään pihalle. Et se on helpompaa ni.”* Työntekijä halusi toiminnallaan osoittaa arvostavansa nuoria ja antaa heille mahdollisuuden säilyttää kasvonsa. Kyse on myös työntekijän ammatti-identiteetin varjelemisesta ja siihen liittyvien ammattieettisten periaatteiden noudattamisesta. Työntekijät uskoivat vahvasti erilaisten kontrollitoimenpiteiden tehokkuuteen ja olivat huolissaan vanhemmuudesta, mutta aina nuorten toimintaan puuttuminen ei välttämättä toteudu oman moraalisen ymmärryksen puitteissa. Tästä huolimatta ikärajat ja muut valvonnan tavat olivat hyväksytyjä ja tarpeellisiksi koettuja, koska muuta toiminnan tapaa ei koettu olevan.

Nuorten mukaan työntekijät ovatkin niitä, jotka useimmiten joutuvat ratkomaan ABC:llä kohdattuja häiriötilanteita. Vartijat ovat toinen ryhmä, joka häiriöitä usein selvittää (kuvio 16). Häiriöihin on puututtu pääsääntöisesti niin, että häiriikkö on poistettu tilasta (83.1 %, n=71). Tilanteita hoidetaan myös sanallisesti ohjeistamalla (81.7%, n=71), antamalla porttikieltoja (63.4 %, n=71) sekä rajoittamalla aukioloaikoja nuorille (59.2 %, n=71). Vähän alle puolet vastanneista (46.5 %, n=71) oli sitä mieltä, että häiriötilanteissa on poistettu kaikki nuoret ABC:lta. Yhtey-

denotto häiriköivän nuoren vanhempiin on sen sijaan ollut vain harvoin käytetty tapa puuttua nuorten aiheuttamiin häiriöihin (12.7 %, n=71).



KUVIO 16. Kuka puuttuu häiriöihin?

Nuoret antoivat liikennemyymälätyöntekijöille suurimman mandaatin toimia häiriöiden selvittelijoinä. Nuorten aiheuttamat häiriöt nähdään ehkä samantyyppisinä kuin kenen tahansa ”hankalan asiakkaan” aiheuttamat häiriöt. Tällaisina sisäisinä ja kahdenvälisinäkin ilmiöinä niiden hoitaminen on osa myymälätyöntekijän työtä ja ammattitaitoa. Lisäksi työntekijän puuttuminen on pehmeämpi vaihtoehto vartijoille saati poliisille. Mielenkiintoista kuitenkin on, että nuoret itse olisivat heidän kokeamaansa ”normaalikäytäntöä” enemmän valmiita siirtämään häiriötapauksia myös vartijoille ja vähän vajaa kolmannes myös poliisille. Nuoret kannattavat siten ehkä ankarampia seurauksia häiriköinneistä kuin millaisena he itse ovat nämä tilanteet kokeneet. Vain pieni osa nuorista oli sitä mieltä, että häiriötilanteiden puuttumisvastuu olisi muilla asiakkailla tai kaveilla, nuorilla itsellään. Tämä saattaa kertoa siitä, että nuoret suhtautuvat asiakkuuteensa perinteisesti; pelkkä ikä ei tee nuorista homogeenista ryhmää eikä yksittäisten nuorten häiriköinti edellytä solidaarisuutta puut-

tua tilanteisiin. Hyvin käyttäytyvät nuoret ovat siten myös ”muita asiakkaita”, joiden ei tarvitse puuttua ongelmiin. Noin 16 prosentin kannatuskavereiden, nuorten itsensä puuttumiselle viitanee siihen, että haastatellut nuoret pienessä määrin odottavat kuitenkin häiriköijän kavereiden jossain määrin puuttuvan häiriköintiin. Nuorten keskinäinen puuttuminen ikäryhmänsä aiheuttamiin tilanteisiin voi olla sidoksissa nuorten ryhmien luonteeseen. Satunnaisissa nuorten kokoontumisissa keskinäisen puuttumisen normi puuttuu, mutta kiinteämissä ryhmissä normia oletetaan noudattavan. (vrt. Kopakkala 2005.)

Nuoret olisivat valmiita lisäämään ABC-tilan kontrollointia, jos sillä estettäisiin häiriökäyttäytymistä ja edistetään rauhallista hengailua ABC-asemilla. Yli puolet haastatelluista nuorista (n=91) oli sitä mieltä, että turvallisuutta rakennetaan rajoitusten ja kontrollin kautta eli toisin sanoen erilaisten rajoitusten (17.6 %), vartijoiden (26.4 %) sekä työntekijöiden valvonnan (7.7 %) avulla. Tämä on mielenkiintoinen, mutta myös paradoksaalinen tulos. ABC-tilan avoimuudesta ja rajattomuudesta ollaan valmiita tinkimään, vaikka ABC:t ovat keskeinen nuorten tila. Nähdäkseeni tässä palataan taas nuorten määrittelemään asiakkuuteen. Nuoret eivät omasta mielestään eroa muista asiakkaista ja häiriöasiakkaiden olemista ja asioimista ABC:llä pitääkin kontrolloida. Nuoret eivät itse määritä itseään potentiaaliseksi valvonnan kohteeksi. Nuorten näkemys häiriöihin puuttumisesta vastaa myös yleistä turvattomuuteen ja sen kokemiseen liittyvää tendenssiä. Epävirallinen sosiaalinen kontrolli tilassa kulkevien ja olevien ihmisten toimesta ei enää ole koettua turvallisuutta ylläpitävä tekijä ja sen vuoksi sitä pyritään tuottamaan yhä enemmän virallisilla säännöstoilla ja ulkopuolisten kontrolloijien avulla. (Koskela 2009, 242.)

Samalla valvonta tuottaa tilaan myös häivähdyksen kasvatustapahtumasta; millainen käyttäytyminen on sallittua, millainen ei? Tästä päättävät aikuiset ja asettavat nuorten käyttäytymiselle rajat sen mukaan. Vartijoiden ajatellaan pelkällä olemassaolollaan kontrolloivan tilaa, mutta työntekijöille annettaisiin myös kasvatustapahtumasta vastuuta:

”Huomauttaminen melusta.” (poika, 17 v.)

”Työntekijät kattoo enemmän perään.” (tyttö, 15 v.)

”Työntekijät tarkkailee.” (tyttö, 16 v.)

*”Ohjeistusta nuorille käytöstavoista, vois uhata esim. porttikiel-
lolla tai annetaan se.” (poika, 15 v.)*

”Pitäisi vahtia vähän mitä nuoret tekee.” (tyttö, 15 v.)

Yhteensä 24 kommentissa edellytykset rauhallisen hengailukulttuurin syntymiselle nähtiin vaativan asenne- ja käyttäytymisen muutosta, niin työntekijöiltä (15) kuin nuoriltakin (9). Nuorilta itseltään perätiin käytöstapoja, kunnon asiakkuutta:

”Jos kaikki ostais jotain.” (poika, 16 v.)

”Rauhassa istuskelijat, ei riehu.” (poika, 16 v.)

”Käytöstavat.” (poika, 14 v.)

”Oltais kuin kotona, järjen käyttö.” (poika, 18 v.)

Työntekijöiden panos nuorten ilmiön hallinnassa vaatisi nuorten mielestä ehkä hiukan sovittelevimpia käytäntöjä ja tapoja olla vuovaikutuksessa nuorten kanssa. Jossain määrin kommentteista oli luettavissa ajatuksia myös siitä, että nuoret nähdään stereotyyppisesti, yhtenäisenä ja ongelmakeskeisenä ryhmänä. On totta, että sosiaalinen maine on suhteellisen pysyvä; kun tietty sosiaalinen maine on syntynyt, käyttäytymisen muutokseen ei aina johda sosiaalisen statuksen muuttumiseen (Salmivalli 2005, 129). ABC:llä ja muissa vastaavissa konteksteissa sosiaalinen maine voi liittyä nuoriin ryhmänä. On mahdollista, että yksittäisten nuorten aiheuttamat häiriötilanteet leimaavat tietyn asiakasryhmän kokonaisuudessaan pelkkään ikään nojautuen.

”Löysemmät säännöt.” (poika, 14 v.)

”Ei valittaisi hengailusta jos on tyhjää.” (poika, 17 v.)

”Työntekijät vois rauhallisemmin lähestyä häiriön tekijää, ei huutamalla niinku on nähty.” (tyttö, 23 v.)

”Fiksusti ja rauhallisesti suhtautuva henkilökunta, joka suhtautuu myös nuoriin asiallisesti ja osaa kuunnella.” (poika, 22 v.)

”Nuorten annettaisiin olla rauhassa eikä heitä syytettäisi kaiketta.” (tyttö, 16 v.)

Toiminnallisuuden lisäämistä ehdotettiin 14 vastauksessa. Nuorten mielestä tämä voisi käsittää esimerkiksi nuorille suunnatun oman tilan ABC:n yhteydessä, pelejä tai vain sen, että ABC:llä saisi olla ilman rajoituksia ja käyttää palveluita.

Liikennemyymälöillä on paljon itsenäistä toimivaltaa esimerkiksi juuri erilaisten toimintamallien ja käytänteiden muotoilemisessa kunkin ABC-aseman tarpeisiin. Muutamilla tässä tutkimuksessa mukana olleilla ABC-liikennemyymälöillä oli tehty myymäläpäällikkötasoinen ohjeistus siitä, että ABC ei saa olla pelkkä nuorisotila toisin sanoen tila, jossa on mahdollista hengailta ja viettää vapaa-aikaa. *”Nehän käyttäisi ihan hirvittävästi [ABC:tä vapaa-ajan viettopaikkana], mutta me ei suoda tietenkään sitä mahdollisuutta, elikä meidän palveluita pitää ostaa, jos täällä ollaan.(...)”* Kokoontuminen tai oleilu, vaikka rauhallinenkin edellyttää ostamista ja ABC:n palveluiden käyttämistä. Ohjeistusta perusteellaan mm. *”ne kuitenkin vie asiakaspaikkoja aika paljon kun ne on aika isoja laumoja välillä mitäs pyörii että (...)”* Nuorten ja muiden asiakkaiden törmäysalttius syntyy työntekijöiden käsityksissä muiden asiakkaiden (ja myös työntekijöiden) koetusta ahtaudesta eli tunteesta, että tila loppuu. Tilan loppuminen tekee niistä, joille tilassa oleminen näyttää olevan jotakin muuta kuin asiointia, esteitä oikeille asiakkaille. Kaupalliset tilat koetaan näissä yhteyksissä aikuisten alueeksi, jossa rauhallisuus on asiakkaan oikeus. (Mäenpää 2005, 208-209.) ABC-ympäristön tilajärjestelyt nousevat toiminnan kehittämisessä tärkeäksi.

Yleisesti ottaen muiden asiakkaiden ja nuorten välinen vuorovaikutus sujuu rauhallisesti kaikissa liikennemyymälöissä. Työntekijöiden mukaan nuoret ja muut ovat omissa ryhmissään, eikä kohtaamisia edes usein synny. Positiivisia esimerkkejä nuorten ja muiden asiakkaiden vuorovaikutuksesta ei juuri löydetty, mutta silloin tällöin syntyy yhteentörmäyksiä. Vuorovaikutus on epäsuoraa; muut asiakkaat kertovat näkemyksensä ja kokemuksena nuorista työntekijöille ja näin he myös odottavat henkilökunnan puuttumista nuorten toimintaan. Muut asiakkaat saattavat ihmetel-

lä nuorten suurta määrää: ”(...) *vanhemmilta asiakkailta on (...), tullu valituksia, että ”onko nuorisotalo tää paikka (...).*” On hyvin todennäköistä, että puuttumisen kynnys määritellään suhteessa nuoriin ensisijaisesti muiden asiakkaiden toiveiden mukaan tai vielä tarkemmin niiden olettamusten mukaan, joita työntekijöillä on muista ravintola-asiakkaista. ”(...) *monestikki en mä aattele sitä, että se on häiriö mulle työntekijänä vaan sitten mä aattelen sen sillai, että onko niistä häiriöö muille asiakkaille.*” Yksi vahva esille noussut oletus on se, että suuret ryhmät häiritsevät ja estävät muiden ihmisten esteetöntä kulkua ja asiointia tilassa: ”*Eliikkä siinä on yks pelaamassa ja sitten siinä on iso ryhmä siinä ympärillä niin sit välttämättä tota muut ei pääse niille peleille, jotka ne haluais. Ja sit sitten kun tulee sitä meteliä niin vanhemmat ihmiset ei kyllä tykkää siitä.*” Edellä olevassa työntekijäsitaatissa mainitaan myös toinen yleinen syy puuttua nuorten olemiseen: melu. Erilaisen olemisen sietämisen rajaa on vaikea hahmottaa ja sen määrittelyyn vaikuttaa myös se, miten nuorten asiakkuus tulkitaan. Niillä kahdella ABC:llä, joissa nuorten asiakkuus toteutuu työntekijöiden kertomina niin kuin muidenkin ryhmien asiakkuus, puuttumisen kynnystä nostaa aito pyrkimys ryhmäerojen kaventamiseen. Mielenkiintoista on, että nämä samat kaksi liikennemyymälää olivat myös aineistossa ainoita, jotka toivat esille, että nuorten ja muiden asiakkaiden välillä on olemassa positiivisuutta.

”Haastattelija: Joo. No onks ollu mitään positiivisia esimerkkejä nuorten ja muitten asiakkaitten...

Haastateltava: Ai niinku kohtaamisista yleensäki?

Haastattelija: Nii-i, nii vuorovaikutuksesta, kohtaamisista.

Haastateltava: Ei tuu mieleen, mutta ihan varmasti on.

Haastattelija: Joo. Joo...

Haastateltava: Tuli niin yllättäen...(naurua), että varmasti löytyy.”

”Haastattelija: No onks sitten nuorten ja muiden asiakkaiden tai sitten nuorten ja henkilökunnan välillä jotain positiivisia-kin kokemuksia?

Haastateltava: On toki paljonkin. Nyt ensimmäisenä tulee mieleen, et tääl käy just tän ikäryhmän tai just näitten viistoist vuotta ja siit ylöspäin, niin tet-harjoittelijoita joka vuosi kevät, syksy. Niin tosi positiivisii tekijöitä on ollu järjestäin. Et meil on tos lähialueen koulun, (...) yläasteen kanssa tehty pitkää yhteistyötä ja sit toinen koulu minkä kans on ollu enemmänkin on sit toi (...) peruskoulust. Meil on sieltä noita kehitysvammaisia viime vuonna, oli oikein hyvää porukkaa, esimerkiks.”

Vaikka ensimmäisessä katkelmassa vastaaja ei osannutkaan nimetä mitään yksittäistä tapausta positiiviseksi esimerkiksi, ei myönteisten kokemusten olemassaoloa ole syytä epäillä. Työelämään tutustumisen puitteissa tehty yhteistyö tuo nuoria lähemmäksi kaikkia tahoja, niin työntekijöitä kuin muita asiakkaitakin. Samalla nuorella on mahdollisuus päästä toiseen rooliin seuraamaan tilannetta ABC:n näkökulmasta. Myös muut haastateltavat toivat tet-esimerkin esille kun heitä pyydettiin pohtimaan muiden nuorten kanssa toimivien tahojen kanssa tehtyä yhteistyötä.

Nuorten oleilu hyväksytään joissakin liikennemyymälöissä, jos käyttäytyminen on yhteisten pelisääntöjen mukaista. ”Vaan justiin, tosiaan, niin ku niille jotkut tietyt säännöt, että, mutta, en mää ainakaan oo ikinä niin ku silleen aatellu tai nähnyt sitä silleen, että se ois niin ku meille huono asia, niin ku siinä mielessä että ne niin ku käy. Mutta tosiaan, että niin ku joutuu silleen vähän niin ku rajottaa...” Tavoitteena on molemminpuolinen, sujuva yhteiselo, ABC voi olla työntekijöiden mielestä kokoontumispaikkana jopa hyvä vaihtoehto nuorille. Yhteisten pelisääntöjen luominen ja niiden noudattaminen voitaisiin nähdä molempien osapuolten, nuorten ja työntekijöiden, yhteisenä projektina, johon on sitouduttava. Työntekijän ajatus nostaa esille myös työntekijöiden vastuun pelisäännöistä ja niiden noudattamisesta. K18-käytäntö, yksilöidyt porttikiellot, pelikoneiden sulkeminen, tilasta poistaminen voivat olla työntekijöille helppoja tapoja asettaa selkeästi rajat nuorten hyväksyttävälle käyttäytymiselle silloin kun siihen on selkeästi tarvetta ja silloin kun toimintatavat on riittävän selkeästi kuvattu ja perusteltu. Kaikkea ei tarvitse sietää, eikä nuorten käyttäytymistä yliymmärtää: ”(...) Ei kun tota, kerran yks koleega sano et miks ne ei hengai-

*le tossa toisella K-marketilla, et miks ne hengaailee meillä? Mut sehän on vaan K-market, sehän on vaan kauppa ja siel on vaan kaks pelii. Kun meillä on ravintolatilat ja me ollaan niin erilainen paikka. Me ollaan niin hyvä kokoon-
tumispaikka puitteiltamme jo, kun me ei olla vaan pelkkä kauppa. Ei se tar-
vi sen kummempaa selitystä. Mut me ne kenellä ei oo, ollaan jouduttu antaa
porttikieltoja (...) Et ei meidän tarvi tolle alueelle päästää, että kyllä se rajaa
tulee jossain. (...)*”

Valvonta ja tilan hallinta ovat ABC:llä edellyttäneet puuttumista nuorten asiakkuuteen. Järjestyksenpito ja oikeus tilaan kulkevat käsi kädessä asiakkuusmäärittelyn kanssa. Järjestyksenpidon nimissä vedetään väistämättä rajoja, kuka tilaan on tervetullut ja kuka ei. Kysymys on ulossulkemisen problematiikasta, joka leimaa julkisen ja puolijulkisen tilankäyttöä valtakunnallisesti (Koskela 2009, 40). Koskela (2009, 40) linjaa ulossulkemisen alueelliseksi, tilalliseksi ja sosiaalisiksi prosessiksi, jossa sosiaalisen status määrittää oikeudet ympäröivään tilaan. Taloudellinen kapasiteetti tarkoittaa kyvykkyyttä liikkua ja mahdollisuutta valita tilat monien joukosta. Tämän potentiaalin puuttuminen ja jäsenyys marginaalisessa ryhmässä (esimerkiksi nuoret) tuottavat turvallisuuden nimissä rajanvetoja, joiden puitteissa pyritään välttämään niitä, joita ei haluta kohdata. Asetelma kohtelee ABC:tä sosiaalisena paikkana hyödyntäviä, hyvin käyttäytyviä nuoria kaltoin. Täytyy muistaa, että nuorten kulutuspotentiaali aktiivisina apsilaisina on melko suuri. Nämä nuoret voivat mahdollisesti siirtyä muualle etsimään toista tilaa ja tilanne häiriköiden kanssa tuskin parantuu.

ABC-liikennemyymälätyöntekijöiden keskuudessa ulossulkemisen tahto ei ole kuitenkaan ehdotonta. Kaikkien liikennemyymälöiden kohdalla, myös nuorten hengailuun negatiivisemmin suhtautuvien kohdalla, työntekijät haluaisivat taata tasavertaisen sisääntulon kaikille. Nuoret muodostavat omaleimaisen ryhmän, jonka oikeus tilaan edellyttää muiden asiakkaiden kohdalla sisäistyneiden, hiljaisten sääntöjen ja ohjeiden näkyväksi tekemistä. Nuorten ABC:llä käyminen on ehdollista. Kontrolloimisfunktion lisäksi K-18 kyltit ovensuissa, sanalliset ohjeistukset, käskyt, suulliset toiveet, porttikiellot ovat myös osa kasvatusta; kulttuurin ja ravintolakulttuurin hiljaisen tiedon siirtämistä nuoremmalle sukupolvelle. Illalla rajoittaminen sisältää viestin lasten (jollaisia alle 18-vuotiaat ovat) tilasta ilta-

ja yöaikaan, alaikäisten tupakointiin puuttuminen pihalla viestii vastuullisuudesta ja onnettomuusvaaran huomioimisesta. ABC-tilasta poissulkeminen nähdään siten palvelevan yhteistä hyvää.

Nuorten asiakkuudessa on nähtävissä jonkinlaista jatkumoa – hengailusta siirrytään oikeaan asiakkuuteen. Työntekijät eivät siten kokeneet ongelmallisena tilannetta, jossa nuorten oleilua tai jopa asiakkuutta ABC:llä joudutaan rajoittamaan tai nuoria poistamaan tilasta, koska kokemus on tuottanut vahvan näytön siitä, että asiakkuus jatkuu tästä huolimatta. Rajoitukset eivät muuta nuorten suhtautumista ABC:hen tai heidän ostokäyttäytymistään. Asiakkuus jatkuu, se vain muuttaa muotoaan: ”*Oon tässä kymmenen vuoden aikana nähnyt sitä, että oli niinku niitä teinityttöjä ja teinipoikia mitä ajo sillon tuolta pelinurkasta niin nyt ne käy joka päivä ostamassa töihin mennessään täältä (naurahdus) päivän eväät. Et kyllä sen niinku näkee, että se.. (...) Jatkumo on siellä, vaikka on saattanu olla jotkut siellä porttikiellossa (naurua) vaikka kuinka pitkään, mutta ei se välttämättä oo niinku siihen aikuisiän ostokäyttämiseen vaikuttanu ollenkaan.*” Taustalla on usko siihen, että nuoret loppujen lopuksi aina ymmärtävät, mistä rajoitusten ja sääntöjen asettamisessa on kysymys. ”*Kyllä. Että tota, pituutta on tullu puol metriä lisää ja jotain muutakin tonne vissiin päähän niin, kyl tota.. niitten kans menee ihan hyvin, että en oo huomannu enkä oo kuullu silleen että ois jääny käyttämättä meijän palveluja sit sen takia, että täällä ois koheltu huonosti tai noin. Et kyl ne yleensä sen ymmärtää, et se johtuu ihan niitten omasta käyttäytymisestä miten myö joudutaan niitä kohtelemaan välillä. Et joudutaan oleen tiukkoja vaikka se ei todellakaan oo meistäkään mukavaa.*” Paitsi että nuorten asiakkuudessa on nähtävissä jatkumo, nuorempi sukupolvi myös uudistuu ABC:llä koko ajan. Jo vakiintuneiden ABC-liikennemyymälöiden työntekijöiden haastatteluiden perusteella ABC ei ole ohimenevä muoti-ilmiö ystävien tapaamispaikkana vaan sen palvelukonsepti on saanut laajan hyväksynnän myös nuoremman käyttäjäryhmän piirissä. ”*(...) Tässä on silleen, oisko muutaman vuoden ollu, on semmosii, on huomannu et on käyny täällä koko sen ajan kun on ollu. Et aluks ne on ollu just niitä alle viistoistvuotiaita ja sillon sai, jos oli jotain ongelmii niin väänätä siitä, että rahapelejä ei pelata ja kun täytti viistoista niin sitte alko kulkee mopoilla ja sit ne tankkaili. Ja sit kun ne niinku läheni kaheksatois-*

ta niin seurustelee ja tulee juomaan kahvia ja syömään hampurilaisii, että. Ja sit sielt tulee taas sitä uutta nuorisoa taas.(...)” ABC näyttäytyy paikkana, jossa nuoret ovat ja jossa heitä ehkä joskus pitää myös ohjeistaa, mutta se tehdään ilman nuorisotyön intressiä, jonka mielekkyys on syvemmällä, kasvattamisessa: ”(...) *Sit taas meillä nuoret on, positiivisessa mielessä, mut vaan kuitenkin asiakkaita ja ei käydä heidän kanssa keskusteluja tai kysellä mitä kuuluu. Et toki juttelen (naurabdu) asiakkaiden kanssa kyllä kaiken näköisistä asioista, mutta kyllä tavallaan siinä mielessä joo, et täällä on katto pään päällä ja lämmintä ja nuoret tykkää liikkua ja täällä niihin törmää (...)*” Työntekijät ovat näin ollen selkeällä aitiopaikalla seuraamassa nuorten kasvua. Tämän tiedon välittäminen kasvatustahoille koettiin osittain myös vastuuna ABC-henkilöstön piirissä, mutta suurimmaksi ongelmaksi nousi vanhempien tai muun kasvattajien tavoittaminen.

6 TYÖNKUVANA KASVATUS

6.1 Työpaikkana ”nuorisotila”

Nuorten asiakkaiden käyttäytyminen ei välttämättä sinänsä ole työntekijöille raskasta tai asia, josta halutaan eroon. Kuormittavuuden kokemus syntyi ennen muuta siitä, että nuoret itsessään vaativat jatkuvaa valvontaa; nuoria ei voi päästää silmistä, koska valvontaa ja ohjeistusta edellyttävä käyttäytyminen on yksinkertaisesti nuorille tyypillistä. Kysymys on siitä tulkinnasta, joka nuorille ja heidän omaleimaiselle asiakkuudelleen annetaan. Valvonnan, kontrolloinnin ja rajojen asettamisen voidaan ajatella olevan jonkinasteista kasvatustyötä. ABC:n liikennemyymälätyöntekijät toimivat siten jossain määrin myös kasvattajina ABC-nuorille ja liikennemyymäläympäristö tuntui välillä enemmän nuorisotilalta kuin liikennemyymäläkonseptilla toimivalta palvelutalolta. Oman työn ohessa tehty tämäntyyppinen työ koettiin epäoikeudenmukaiseksi, koska se suuntaa huomiota ja työn tekemisen resursseja pois omasta ydintehtäväksi. ” (...) *Siis koska sähän et voi silmistäs päästää niitä. Ihan oikeesti, sun pitää valvoo kasvat, sun pitää palvella. Sä et voi selkääs kääntää, heti on joku yks pikkupoika yritti kääntää heti suklaalevyä tuolla. Sit meni ihan et mä olin itte ennen kesälomaa sillee, et en mä tätä enää kauaa jaksa, että tota mun työaika menee vallan siihen. Et tavallaan tuntuu siltä, että mä en pysty muita asiakkaita palvelee. Mä jonku kanssa juttelen siinä kassalla näin ja sit kuustoist ja kaks-kymmentä ja näin ja sit mun silmät tarkkailee koko ajan tänne ja sit sä joudut välillä kiljasee et Keke älä tee sitä ja Kake älä tee tota. Et aivan liian iso osa. Siinä tulee itelleen sellanen olo et muut asiakkaat kärsii. Toki näkee moni näkee tilanteen ja ne ymmärtää ”Et vitsi vieläks teillä on tota ongelmaa” ja näin. Mut ei se oo kiva. Et ei mun työ oo sitä, et mä joudun tommosta tekemään.”*

Nuorten asiakkuuden ja hengailun kärjistyminen pitkäkestoiseksi hanakalaksi tilanteeksi luo edelleen jännitteitä vuorovaikutukseen: *”Aikamme on jaksettu puuttua ihan nätistikin, mutta nyt alkaa vähän olla voimat lop-*

puu siinä, et alkaa... se on ollut ihan turhaa se meidän puuttuminen jo vähän aikaa, et ei mee perille yhtään mikään.” ”No kyl me ollaan kokeiltu kaiken näköistä, kauniisti puhumista, otettu, otettu niitä pöytään istumaan ja juteltu ja keskusteluista joita mäkin on niiden kanssa käynny, niin on muilta asiakkailta hyvää palautetta tullut, et nätisti puhuttu ja kerrottu, mutta se tehoo sen tasan kaks minuuttia... et meil on... mut mä en osaa sanoa nyt, et onko meillä mitään nyt tehty, mutta tota, sellai nyt alkaa olla et keinot on käytetty, ainakiii semmosii mitä nättejä keinoja käyttää.” Työntekijät kokivat riittämättömyyden tunnetta työssään, koska heillä oli tunne, että kaikkea on kokeiltu eikä mikään toimi.

Järvisen (2001) mukaan työpaikan muutostilanteet koettelevat yksilön minäkäsityksen perusteita, jotka voidaan määritellä mielekkyyssperiaatteeksi, itsemääräämiskokemukseksi sekä itsetunnoksi ja ammatilliseksi identiteetiksi. ABC-kontekstissa kyse ei ole tässä yhteydessä varsinaisista työpaikalla tapahtuvista muutoksista ja uudistuksista, mutta siihen rinnastettavana työn kuormittavuutta lisäävänä tekijänä nuorten hengailu voidaan kokemuksena nähdä työn vakautta ravistelevana elementtinä. Tällaisen ilmiön ilmaantuminen työnkuvaa saa aikaan sen, että työntekijät alkavat tilanteen alkuvaiheessa jo pohtimaan sen mielekkyyttä ja suhdetta omaan työhön. Henkilöstöä askarruttaa muutostilanteissa usein se, mistä oikein on kysymys ja he yrittävät ymmärtää tilanteen tarkoitusta. Lisäksi kollektiivista huolta voi aiheuttaa itsemääräämis-, osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien kaventumisen pelko. Itsetunto voi muuttua, koska tilanne muuttaa yksilön suhdetta esimerkiksi työn sisältöön, sen tavoitteisiin, menetelmiin ja työtapoihin. (Emt. 56-60.) Luottamus omaan osaamiseen ja ammattitaitoon voi kyseenalaistua. ABC:llä nuorten hengailuilmiö on ainakin osittain tulkittavaksi tilanteeksi, joka on enemmän tai vähemmän vaikuttanut työntekijöiden kokemukseen omasta työstään. Työhön liittyvä hallinnan tunne on osittain murentunut joillakin ABC-asemilla. Työssä jaksaminen on koetuksella ja työ tuntuu raskaammalta. Työntekijät kaipaavat tukea, kannustusta, ohjausta, opastusta sekä tietoa nuorista ja nuorten kanssa toimimisesta.

Tästä huolimatta työntekijät haluavat sanoutua irti siitä ”kasvatusvastuusta”, joka heille monilla ABC-paikkakunnilla on langennut. Vanhem-

pien ja kotien kasvattajuutta peräänkuulutettiin ja ihmeteltiin avoimesti: *”Hmmm.... Tää on erittäin vaikee ja erittäin rakas aihe ainakin mulle itelle, että tota niin, mielelläänhän mä niitä lapsia täällä pitäisin ja antaisin niitten olla..., mutta se että jonkun muun pitäis tehdä se perus kasvatustyö, kun meidän (...) ei me voida kasvattaa ihmisten lapsia, kyl se pitää tulla sieltä kotoon.”* Nuorten määrittelemisen yleiseksi arjen sujuvuutta heikentäväksi tai turvattomuutta lisääväksi ryhmäksi heijastelee vaikutuksensa myös vanhemmuuteen. Kotikasvatusta, äidit ja isät nähdään vastuullisina nuorten käyttäytymiseen, varsinkin jos puhutaan ongelmakäyttäytymisestä. (Koskela 2009, 151; Törrönen ym. 2004, 230.) Perhe nousee alueellisen, paikallisen ja lopulta myös yhteiskunnallisen hyvinvoinnin yksiköksi. Tämän ajatuksen nähdään mahdollistavan pehmeät puuttumisen tavat ja kohdentavan ongelmien ratkaisemista kohti erilaisia yhteisömalleja, joissa moniammatilliset työryhmät asettuvat muun muassa nuorten asioiden äärelle. (Törrönen ym. 2004, 230-231.) Yksisuuntainen vastuun siirto ei tosin ratkaise koettuja ongelmia. ABC-liikennemyymälöissä oli havaittavissa halua ratkaista nuorten ilmiön kuormittavuutta erilaisin yhteistyökokeiluina. Näissä visioissa pyrittiin kohti yhteisiä pelisääntöjä, toisten kunnioittamisen mahdollistavia ohjeistuksia siitä, miten ABC-tilassa toimitaan. Näissä talkoissa tarvittaisiin niitä, joiden käsissä kasvattajuus on tai ainakin pitäisi olla. ABC näyttätyy tahona, jonka vastuulle on tullut paitsi asettaa kasvatuksellisia ohjeita nuorille myös herätellä vanhempia, koulua ja nuoriso-työtä entistä vastuullisempaan ja vaikuttavampaan toimintaan.

Työntekijöiden mukaan suurin syy, miksi nuoret tulevat ABC:lle viettämään vapaa-aikaansa on se, ettei nuorille ole muita paikkoja tai tiloja mihin mennä. Toisaalta peräänkuulutettiin toimintamahdollisuuksia ja aktiviteetteja toisaalta oleskelu- ja kokoontumistiloja. Haastateltujen vahva käsitys oli se, että kaupunkien, seurakuntien tai muiden tahojen järjestämät tilat nuorille olisivat selkeä ratkaisu ABC:n nuorisoilmiöön. *”(...) Just se, että ehkä niille ois parempikin paikka missä viettää sitä aikaa. Osa nyt suoralta kädeltä sanoo mitään muuta kun ne, et pitäis selvittää mitä se on, mitä ne nuoret haluaa tehdä ja missä ne sitä haluaa tehdä. Että pystytäänkö järjestämään kunnan tai kaupungin taholta jotain muuta sellasta toimintaa ja aktiviteettia, et joku paikka mihkä ne voi kokoontua. Missä on sitten*

niitten säännöt ja tälläset.” Yksi haastateltava toi esille näkemyksen, että olemassa olevat nuorisotalot eivät mahdollista niin vapaata yhdessäoloa kuin esimerkiksi ABC. Hänen mielestään nuorisokahvila voisi olla ratkaisu, nimenomaan nuorille suunnattu palvelu. Joissakin haastatteluissa ihmeteltiin nuorten omaa saamattomuutta; nuorten tilattomuus nähtiin ainakin osittain heidän oman aktiivisuutensa puutteena ja tilanteena, johon he voisivat itse rakentaa ratkaisua: *”(...) mä tossa kesällä juttelin muutaman pojan kaa ja itte sanoin niille niin kun, että teil kun on tota luppoaikaa, että ootte, et ei täst tuu niinku tuu mitään. Et miks te ette kerää tota isoo lössiä ja meette kerää jotai adressii et saisitte oikeesti jonkun tilan tänne. Sillon näyteti et se sadasosasekuntin ajan melkein ajatteli se lapsi. Mut ei, tunti ja sama.*” Vaatimukset lasten ja nuorten aktiivisuudelle näyttäytyvät usein kovina aikuisten esittäminä. Tämän taustalla voi vaikuttaa ajatus siitä, että luppoaika on turmioksi ja pelkkä oleminen turhauttaa. ABC-tilasta ulossulkeminen tulee hyväksyttävämmäksi, jos menetetyn ympäristön tilalle on osoittaa joku ryhmälle paremmin soveltuva paikka. Yksi haastateltava kertoi tästä toimintatavasta:

Haastattelija: Kuinka paljon [tällä ABC:llä] hengailutarkoituksellista käyttöä?

Haastateltava: Todella paljon. Joutuu ohjaamaan pois päin, neuvotaan missä nuorisotilaa. Tämä ei ole olohuone. Lähellä on nuorisotalo.

Nuorten näkökulmasta tilanne voi kuitenkin olla osin ristiriitainen. Nuoret kokevat olevansa liikennemyymälöissä asiakkaita, rahankäyttäjiä, asiakaspalveluiden työn kohteita. Asiakkaan viihtymisen takaaminen on henkilöstön työtä. Tähän sisältyy oletamus järjestyksenpidosta ja myös häiriöihin, epäsopivaan käyttäytymiseen puuttumisesta. Nuoret olivat itsekin sitä mieltä, että häiriköinteihin pitää puuttua. Liikennemyymälähenkilökunnan mielestä taas häiriköintien pohjalta tehtävää yksilöivää asioimisen rajoittamista ei voida toteuttaa, koska sen perusteita ei välttämättä ymmärrettäisi. Nuoret sen sijaan kokivat, että koska he ovat asiakkaita siinä missä muutkin, häirikötapauksessa olisi johdonmukaista kohdella nuoria sa-

malla tavalla kuin muitakin asiakkaita. Eli yksilöidysti asettaa rajoituksia asioimiselle tai tilaan tulemiselle. K18-rajoitus joko kello 21 tai 22 jälkeen on yleisesti henkilöstön mielestä ollut vain hyvä käytäntö. Työntekijät korostivat voimakkaasti sitä, että rajoitus ei estä nuorten asioimista ABC:llä: *”Niin ja siis kyllähän täällä on siis vaikka kello yhdeksän jälkeen niin sen, että aina saa ostaa, mutta niinku ruuat ja tommoset niin mielellään sitten laitetaan mukaan. Ja aina saa käydä ostamassa. Mutta sen, että sillä pyritään välttämään justiin se, että sitten ei esimerkiksi viikonloppuna oo täällä, istu käännistä puolta yötä ja sitten joskus on ollu näitä, että soitetaan poliisia kun yks nukkuu vessassa ja tämmöstä näin. Niin sen, että ihan vaan semmosen niinku häiriön välttämiseksi on nytten se.”* Nuorelle asiakkaalle toimintaan sisältyvät kasvatukselliset interventiot eivät välttämättä tule huomatuksi, heille näkyy vain nuoria massana kohtelevat työntekijät. Tietynlaisen käytäytymisen määrittelemisen häiriöksi voi myös olla erilaista nuorten ja aikuisten keskuudessa. Tästä huolimatta houkutteleva ympäristö vetää nuoria puoleensa ja nuoret kokivat olevansa ABC:lle tervetulleita.

6.2 Yhteistyö kasvattajien kanssa ratkaisun avaimeksiko?

Parilla ABC:llä oltiin tilanteessa, jossa omat voimavarat oli kulutettu lähes loppuun ja työntekijät kaipasivat nuorten kanssa työtään tekevien tahojen osalta tukea ja neuvoa, miten kohdata nuoria ja hallita tilannetta liikennemyymälöissä: *”(...) Ja sille asialle [henkilökunnan ja nuorten vuorovaikutus] nyt mahdollisesti ollaan taas kerran tekemässä jotakin. Elikä nyt ku syksy alko ja koulut alko, niin ollaan yhteydessä kouluun ja heidän kanssa ruve.... ruvetaan tässä asiaa viemään eteenpäin, että tossa keväällä yritettiin ottaa seurakuntaan ja kuntaan yhteyttä... tai siis tähän kaupungin nuorisotyöntekijöihin ja heidän kanssaan, mut ainakaan vielä sieltä ei oo mitään, ei oo mitään saatu aikaseks.”* Työntekijät ABC:llä kokivat kuitenkin, että yhteistyö ei toistaiseksi ole tuonut ratkaisua ongelmiin. Haastatteluista sai kuvan, että ABC:n kokemuksen mukaan koululla tai nuorisotyön toimijoilla ei ole ollut riittävää halua tarttua nuorten ilmiöön ABC:llä. ABC-liikennemyymälöiden omat voimavarat ydintyön tekemisen ohessa ovat pienet ja siten ABC:n tilanteeseen reagoimisen vastuu siirtyy muille tahoille

sen jälkeen kun tieto ongelmista on saatu levitettyä. Yhteistyön käynnistämisen hankaluus voi nivoutua puuttumisen kynnyksen problematiikkaan: ilmiöt, jotka ABC:llä koetaan ongelmallisiksi eivät välttämättä näyttäydy lasten ja nuorten elämän asiantuntijoille lainkaan samassa mittakaavassa kuin niille, joiden päällimmäinen tavoite on turvata rauhallinen ympäristö ABC-asiakkaille. Puuttuminen ei tapahdu vain arvioimalla nuorten käyttäytymistä vaan puuttumisen kynnyksen määrittävät muut, niin sanotut normaalit asiakkaat.

Työntekijät pyrkivät omissa jo nyt hyvin toimivissa käytännöissään linjaamaan työyhteisötasoisesti, miten nuorten kanssa toimitaan. Kaikkien henkilöstön edustajien sitoutuminen niiden noudattamiseen nähtiin ehdottoman tärkeänä. Kyse on ikään kuin viestistä, joka viedään nuorille samanlaisena riippumatta siitä, keitä työvuorossa kulloinkin on. Tämän lisäksi tuotiin esille, että positiivisempaan suuntaan nuorten kanssa päästäisiin, jos olisi mahdollista keskustella heidän kanssaan rakentavasti ja vastavuoroisesti niistä perusteista, miksi joitakin oleilun muotoja on välttämättömää ABC:llä rajoittaa. Toiminnan perustelun kautta erilaiset säännöt voivat tulla paremmin ymmärretyksi.

Kohtaamiset nuorten asiakkaiden kanssa voivat kuitenkin olla jo lähökohtaisesti hankalia tilanteita. Vuorovaikutusta voi hankaloittaa pelko, asenteellisuus, omakohtaisuuden puute, erilainen sukupolviasema. Kaikkiin 12 haastateltavaa oli sitä mieltä, että jossakin muodossa nuorten asiakkaiden kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen liittyvä koulutus olisi tarpeellinen. Haastatteluissa tuli esille myös esille muutama (4) maininta siitä, ettei koulutusta tarvita. Näissä kommentteissa asiaa perusteltiin usein työntekijöiden nuorella iällä (omakohtainen samaistuminen) tai lasten olemassaololla (omakohtainen kasvattajakokemus). Vaikka työntekijöillä olisikin omakohtaista kokemusta nuoruudesta elämänvaiheena, kokonaisvaltainen hallinnan tunne saattaa silti vaatia tiedon, kokemusten jakamisen, tuen ja ohjauksen areenoita. Nuoriin kohdistettujen asenteiden ja yleisen uhkapuheen yläpuolelle pääsemisessä tarvitaan asiantuntijoiden apua: *”Ehkä, ehkä. Koska se varmaan monistakin on sitten, että vaikka oisit kuin vanha niin sit kuvittelee, että se ikä tuo semmosta auktoriteettia, mutta sen että ehkä se on enemmän oikeesti asenteesta kiinni. Enemmän asenteesta kiinni, että*

ehkä vois niinku.. et sitä ei aina tarvii [naurua] mennä semmonen tuima ilme kasvoilla. Että niinku yleensä mäkin kysyn ensin hyvällä ja sitten jos ei onnistu niin sit mä saatan sanoa pahalla [naurua], että jos ei niinku mee perille. (...) ja siis erilaisia toimintatapoja.” Koulutuksen tarvetta ei välttämättä kohdistettu omaan itseen, mutta sen tarpeen ajateltiin korostuvan työyhteisötasolla. Erilaiset taidot nuorten kanssa toimimisessa ovat tärkeitä: *”Jaa. No, mä ainakin ite osaan palvella hyvin noita nuoria asiakkaita, koska mä tunnen niistä melkein kaikki tai ne tuntee mut, että ne ottaa mut ihan sillai ystävällisesti, mutta ne ei tunne niinku kaikkia meidän työntekijöitä ja jos ei ne osaa käsitellä niitä nuoria, niin ongelmiahan siitä tulee. että vähän pitäis kouluttaa sitä niitä työntekijöitäkin paremmin sihe.”*

Yhteistyö nuorisotyön, koulun ja kotien kanssa nostettiin laajana rintamana esille. Kasvatusvastuun kantamisen problematiikkaa on edellä käsiteltykin, mutta konkreettisina kehittämisehdotuksina nuorten kanssa toimivien tahojen vuoropuhelu vaikuttaa mahdollisuudelta, joka on vielä ABC-liikennemyymlöissä käyttämättä. Nuorisotyön osalta toiveet liittyivät nuorisotyöntekijöiden vierailuihin ABC-ympäristössä. Toiveiden taustalla oli oletus, että kasvattajat eivät välttämättä tiedä, miten nuoret käyttäytyvät vapaassa tilassa: *”(...) tääl näkis, näkis, siis tosi monen nuoren käyttäytöstä, ja näkis, näkis, miten ne oireilee oikeesti ne ihmiset, et ei ne tuolla, jos on, jos on, joku tämmönen koululla vättämättä ei ne näy, et ne näkyy jossain muualla ne käytös tavat ja muut, et must siinä ois tosi paljon mahdollisuuksia käyttää, käyttää, jos saatais se yhteistyö toimimaan.”* Nuorisotyön vastuuksi nähtiin tilojen ja erilaisten aktiviteettien järjestämisen toteuttaminen nuorille. Haastateltavien mukaan tässä olisi parantamisen varaa: *”Olla? Niin no jos vaikka lähtis ensin siitä, että se nyt kävis silloin muuhunkin aikaan kun vaan silloin päivällä tai arki...arkisin päiväsaikaan katto-massa mitä se täällä on, että... ja just sitte että keskittyys sihe että näille huonosti käyttäytyville nuorille yritettäs ettiä se, että mikä niitä kiinnostaa, kyl-lähän heilläkin varmaan on joku mielenkiinto ja järjestäisivät sitte niillekin jotaki juttua. Semmosta hommaa.”* Kolmas nuorisotyön suuntaan esitetty toive yhdisti ajatuksen koulutuksesta ja yhteistyöstä nuorisotyön asiantuntijoiden kanssa. Koulutuksen järjestäjänä julkinen tai kolmannen sektorin nuorisotyön toimija tai vaikkapa nuorisotyön asiantuntijaorganisaatio

saattaisi tuottaa varmuutta sekä legimiteettiä nuorten kanssa toimimiseen: ”Tiek sä tolleen jos ajattelee, niin ei ois ollu ihan huono juttu että. Eli tavaltaan joku semmonen, kuka nyt sitä työtä nyt sitten tekee joku sosiaalivirkailija mikä elikkä, joka kertoisi, miten toimit tollasten ongelma nuorten kanssa. Niistä joku tämmöinen koulutus, elikä onko joku helpompi tapa käsitellä heitä. Että saahaan ne tilanteet sujumaan, joku semmonen vois olla ihan ok. Muussa tapauksessahan me ollaan tehty tiimityötä, elikä näitä yhteisiä pelisääntöjä. Et voisko olla joku tommonen ihan oikeesti joku nuorisotalon ammattilainen, joka pystyisi meitä jotenkin tukemaan ja neuvomaan.”

Edellä mainittujen ajatusten lisäksi eräs työntekijä halusi eritellä nuorisotyön ja liikennemyymälän roolit suhteessa nuoriin. Hän korosti, että työntekijöiden on hankala omassa työvuorossaan osallistua nuorille suunnattuun toiminnalliseen työskentelyyn. Työntekijän mukaan yhteistyö on silti mahdollista ja kaikki mihin resurssit antavat mahdollisuuden, se myöskin tehdään: ” (...) Meillä oli tossa niinkun mainoksia heidän tapahtumasta, joku festivaali se muistaakseni oli, mikä silloin oli just ajankohtainen niin siit oli mainosta ja flaijerii ja tän tyylistä. Ja toki sitä vois olla enemmänkin, mut heillä on niin paljon enemmän osaamista ja resursseja varsinaiseen nuorisotyöhön. Meillä pääsääntöisesti kohtalaisen hektistä toi, menee niinku siihen meidän varsinaiseen toimintaan se aika silleen. Ei oo taas niinku isoa toiminnallista yhteistyötä ollu silleen pöydällä, mutta kaikenlainen misä voidaan välittää tietoa esimerkiks varsinaisten ammattilaisten järjestämistä nuorten tapahtumista tai muusta vastaavasta, niin totta kai sellainen työ palvelee kaikkia. ”

Niin nuorisotyön kuin muidenkin toimijoiden puoleen esitettiin toiveita yhteistyöstä, mutta konkreettisia ehdotuksia siitä, mitä yhteistyö esimerkiksi kunnallisten nuorisopalvelujen tai kolmannen sektorin palvelujen kanssa voisi olla, tehtiin varsin vähän. Mainitut asiat olivat kuitenkin sellaisia, joiden osalta olisi mahdollista rakentaa toimivia hyviä käytänteitä laajemmallekin ABC-verkostossa. Eräällä ABC:llä oli hyviä kokemuksia järjestötoimijoiden kanssa tehdystä työstä. Yhteistyö voisi perustua myös vastavuoroisuuden periaatteelle: ” (...) mitä nyt ittekin oon ollu niin esimerkiksi tota näitä tämmösiä mitä on ollu näitä [urheiluseuran nimi] noitten nuorisoporukoitten kanssa ollu, just että tota ne on ollu tai ABC on ollu

tukemassa niin ku rahallisesti, sponsoroinut ja he on sit tullu meille sitte niin ku välillä käyny viikonloppusin sillo tällä jotain siivousjuttuja tekemässä tai jotain, että, tota niin ku siinä mielessä jos niin ku haluaa sponsorointia niin sillai voi niin ku vastavuorosesti niin ku noin toimimaan.” Toiminnan lähtökohtana on tehdä ABC:tä tutuksi nuorten keskuudessa sisältäpäin. Kesätyökampanjat kuten Tienaa tonni tai peruskoulujen työelämään tutustumisen jaksot ovat jo nyt olleet toimivia käytäntöjä joissakin liikennemymälöissä ja niiden kehittämiseen kannattanee tulevaisuudessakin panostaa. *”Ja sitten, mikä on tää, tietysti näissähän on ollukin mukana ABC, nii on näitä tienaa tonni, näitä juttuja ja tämmösiä, että niitten kanssa ollu yhteistyössä, mutta yllättävän vähän tuli tänä vuonna, tänä kesänä, niitä että, ehkä siinäkin vois olla vähän enemmän kehittämistä että.”*

Koulu tarjoaa monia mahdollisuuksien ovia tilanteen hallintaan saami- seksi. Koulun merkityksen tunnistavat myös työntekijät, mutta kouluun menemistä ja todellista yhteistyötä on ollut tet-opintojen lisäksi vähän jos lainkaan. Kouluyhteistyön etu on, että koulusta tavoitetaan lähes kaikki ikäluokan nuoret ja suurin osa myös vanhemmista. Eräs henkilöstön edustaja ehdotti, että koulujen kotitalousopettajien kanssa voitaisiin yhteistyössä toteuttaa ravintolatapakasvatusta. Hän myös kantoi huolta siitä, että yhteistyön tulisi rakentua nuoria ohjaavaan ja neuvovaan eikä missään tapauksessa syyllistävään suuntaan.

Nuorille suunnatut erityispalvelut, -toiminta tai tapahtumat ovat ideoina tervetulleita. Työntekijöitä kuitenkin huoletti toiminnan suuntautuminen pois liiketoimintakonseptin perusideasta. Nuorten liiallinen huomioiminen vie toimintaa perustoiminta-ajatuksen ulkopuolelle. Kaksi työntekijää toi esille, että nuorille ei tarvita omia erityispalveluita ABC-ympäristössä. ABC ei ole nuorisotila eikä tilaa ole tarpeellista tähän suuntaan kehittääkään. Monet työntekijät toivat esille sen, että ABC:n kaikki palvelut ovat tarjolla nuorille yhtälailla kuin muillekin. Lisäksi uusien palvelukokonaisuuksien tarjoaminen tarkoittaisi todennäköisesti myös maksullisuutta. Jo entuudestaan pienen maksukyvyyn nuoret eivät siten välttämättä olisi kykeneväisiä käyttämään uusia maksupalveluja.

ABC:n osalta selkeimmäksi uudeksi palveluksi nuorille visioitiin etukokonaisuuksia. Nuoret voitaisiin toiminnassa huomioida työntekijöiden

mukaan myös erilaisin eduin, jotka voisivat olla sidottuja S-Etukorttiin. Työntekijöiden kokemus on, että etujen saamiseksi nuoret käyttävät S-Etukorttia melko paljon, joten nuorille suunnatut edut saattaisivat sitouttaa nuoria entistä enemmän asiakasomistajuuteen ja kortin käyttöön. Toinen vastaava ehdotus liittyi etujen tarjoamiseen opiskelijakorttia vastaan. Käytäntö on suhteellisen yleinen ainakin opiskelupaikkakunnilla, joten sen käyttöarvo myös joillakin ABC-aseilla voisi olla suuri. Etujen merkitys peilautuu työntekijöiden mukaan palveluiden käyttökynnyksen matalumiseen.

Muina palvelumahdollisuuksina mainittiin erilaiset nuorille suunnatut tapahtumat tai teemapäivät. Toteutumisen esteenä on kuitenkin resurssointi. Yksi mahdollisuus voimavarojen löytymiseen on tehdä nuorille palveluita ABC-ympäristössä ”nyyttikestit -periaatteella”. Esimerkiksi Keljonkankaan ABC:llä järjestettiin huhtikuun 2010 lopussa yhteistyötilaisuus ABC-nuoret ilmiön äärellä, johon kutsuttiin toimijoita alueen eri tahoilta. Tilaisuus oli ensimmäinen ja siten pilottihanke yhteistyön virittämiseksi. Paikalla olivat poliisi, Jyväskylän kaupungin nuorisopalvelut, 4H-yhdistys, nuoria, vanhempia, ABC:n työntekijöitä sekä Humanistisen ammattikorkeakoulun edustus ABC-liikennemyymälät ja nuoret -tutkimushankkeen puitteissa. Koulun kautta tavoitettiin nuoret ja vanhemmat, joita paikalle saapui hampurilaisaterian houkuttelemana melko paljon. Tilaisuuden tarkoituksena oli mahdollistaa rakentava keskustelu yhteisistä pelisäännöistä ABC:llä sekä nuorten toiveista alueen palveluiden kehittämiseksi nuorten näkökulmasta. Konkreettisenä tuotoksena Keljonkankaalla aloitti nuorten osallisuusryhmä, jonka toiminnasta vastaa 4H-yhdistys. Keljonkankaalaisten nuorten tilapalveluiden puuttuminen ratkaistiin ainakin joiltakin osin yhteistyömallilla, jossa toimijat tarjosivat osaamistaan kukin mahdollisuuksiensa mukaan: ABC tilat, kaupunki ja järjestö sisällön ja substanssin. Tilaisuuden anti koettiin positiiviseksi ja mallia on tarkoitus toteuttaa syksyllä uudestaan paitsi Keljonkankaalla mahdollisesti myös muilla alueen ABC-liikennemyymälöissä.

Keljonkankaan esimerkissä tärkeään rooliin nousee toiminnan aloittamisessa ABC:n tarjoamat tilat nuorten ryhmän ja 4H:n käyttöön. Muunlaisessakin toiminnassa mahdollisuudet nivoutuvat resurssoinnin osal-

ta samankaltaiseen yhteistyöhön. Tapahtuma- ja teemapäivätuotannossa ABC:n piha-alueet tarjoaisivat hienot puitteet esimerkiksi liikenneturvalisuuskasvatukselle. Sisällöntuotannosta vastaavuus kohdistuisi yhteistyökumppaneille esimerkiksi nuorisotyön toimijoille ja nuorisotyöntekijöiksi kouluttautuville opiskelijoille. Samoin nuorisotiedotuksen osalta yhteistyö voisi olla toimivaa.

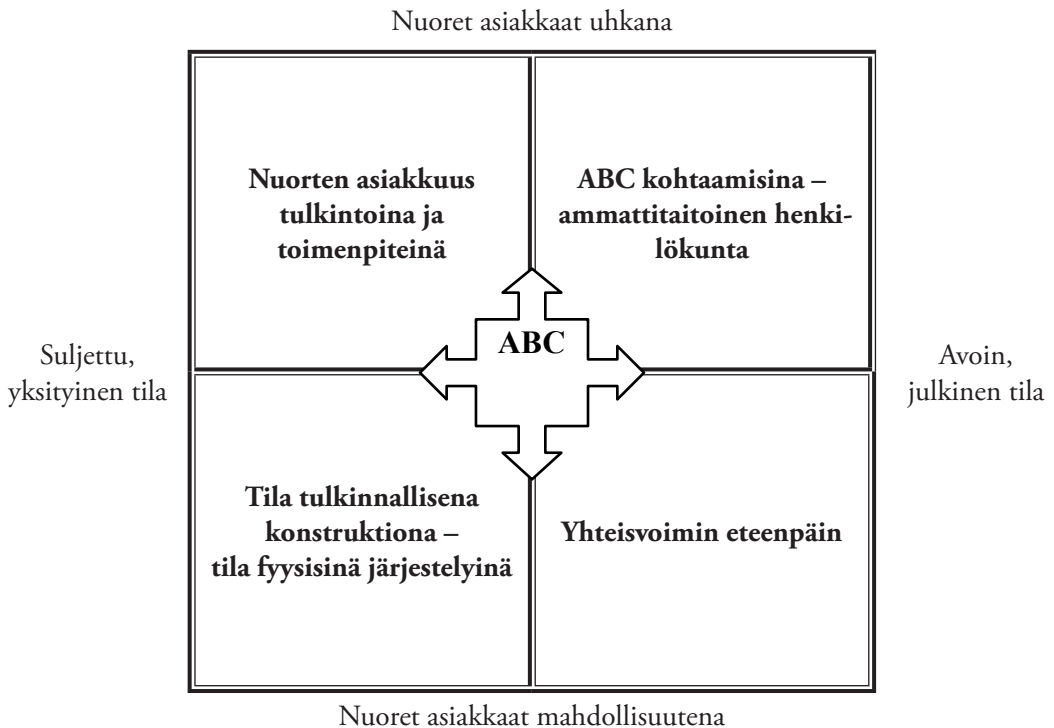
Kaikkiaan ABC:n halukkuus kehittää toimintaansa positiiviseen nuorten asiakkaiden kohtaamiseen oli aineistossa luettavissa. Rajoittajan, kieltäjän rooli on raskas kantaa. Kaupallisen toimijan pohdinnat kasvattajuudesta ja yhdessä toimimisesta kertoo ennakkoluulottomasta asenteesta liike-elämässä. Liiketoimintaosaamisessa on keskeisellä sijalla sidosryhmien tunnistaminen (mm. Juholin 2004, 197-198). Tässä sidosryhmävairopuhelussa mahdollistetaan avoimen dialogin avulla tiedonhankinta siitä, mikä on tämä nuorten muodostama asiakasryhmä, mitä se haluaa ja mitä se voi antaa. Hyvän yrityskansalaisuuden merkkejä ovatkin mm. yrityksen osoittama vastuullisuus lähiympäristöjään kohtaan, aito dialogi sidosryhmien kanssa ja heikkojenkin signaalien tunnistaminen (Juholin 2004, 250-252). Liike-elämän ja nuorisotyön rajapintojen mahdollisuudet voivat olla hyvin merkityksellisiä; ne tuottavat parhaimmillaan uudenlaisen näkökulman kuluttajuuteen, erityisesti nuoriin asiakkaina, ne mahdollistavat nuorisotyön muotojen elämisen nuorten kulttuuristen ja sosiaalisten muutosten mukana ja ne voivat kehittää yrityksen liiketoimintakonseptia asiakaslähtöisempään ja kestävämpään suuntaan.

Kaupallinen ja julkinen ympäristö nuoria kokoavina tahoina haastaa myös ammatillisen nuorisotyön toimijat pohtimaan uusia tapoja saavuttaa nuoria ja rakentaa palveluita selkeämmin nuorten tarkoituksiin sopivaksi. Tämä tarkoittaa moniammatillisuutta paitsi kunnallisten ja valtion eri toimijoiden kesken, mutta lisäksi yhteistyötä tarvitaan niidenkin yksityisen ja kolmannen sektorin tahojen kesken, jotka nuorten elämässä vaikuttavat. Lasten ja nuorten hyvinvoinnin turvaaminen on välttämätöntä hyvinvointiyhteiskunnan tulevaisuuden näkökulmasta. Tähän tavoitteeseen pyritään turvaamalla nuorten aktiivinen kansalaisuus, koulutukseen ja työhön pääsy sekä ehkäisemällä mahdollinen syrjäytyminen. Alueelliset ja paikalliset olosuhteet määrittävät nuorille suunnattujen palveluiden luonnetta. (vrt.

Monialaisen viranomaisyhteistyön ja etsivän nuorisotyön lakisäästäminen 2009.) Koska ABC-myymälät ovat osoittautuneet nuoria kokoaviksi paikoiksi, on tärkeää pohtia nuorisotyön roolia kaupallisessa kontekstissa. Tämän selvityksen tavoitteena on toimia keskustelun herättäjänä myös nuorisotyön suuntaan.

7 POHDINTAA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Tämän selvityksen yksi päätarkoituksista on ollut kerätä tietoa nuorten ABC-hengailuun liittyvästä ilmiöstä sekä nuorten että työntekijöiden näkökulmasta, linjata käytössä olevia hyviä käytäntöjä sekä levittää tietoa kokemuksista paitsi ketjun sisällä myös nuorten kanssa toimivien ammattitahojen suuntaan. Työntekijähaastatteluissa vanhemmat, koulut sekä nuori-



KUVIO 17. Nuoret asiakkaat ABC:llä. Ehdotus tilanteen haltuun saamiseksi.

sotyö mainittiin usein niinä tahoina, joiden kanssa yhteistyötä on joko vitritelty tai joiden kanssa sitä haluttaisiin tehdä. Motivaatiota moniammatilliseen yhteistyöhön löytyy, keinot sen toteuttamiseen sen sijaan puuttuvat. Näiden tulosten pohjalta voidaan todeta, että yhteistyön käynnistämiseen ja toimintamuotojen mallintamiseen on olemassa selkeä tarve. Selvityksen tulosten perusteella ratkaisuksi nousee monitahoinen toimintamalli, joka koostuu neljästä toisiinsa sidoksissa olevasta osa-alueesta. Kaikki osa-alueet pitäisi ottaa huomioon kaikille asiakasryhmille osoitetun mukavan ilmapiiirin luomiseksi.

Kuvio 20 perustuu sekä nuorten kyselyiden että työntekijöiden haastatteluiden perusteella kerättyyn aineistoon. Kuvan nelikenttä on kuvattu siten, että jokainen osa-alue värityy aineiston mukaan suhteessa kahden temaattiseen akseliin. Nuorten asiakkuus tulkintoina ja toimenpiteinä varioi sen mukaan nähdäänkö nuoret uhkana vai asiakkaina siinä missä muutkin. Asiakkuus määrittyy myös ABC-tilan avoimuuden mukaan. Samat ulottuvuudet heijastelevat vaikutuksensa myös muihin nelikentän osa-alueisiin. Seuraavassa esitetään yhteenvetoa ja johtopäätöksiä kunkin osa-alueen merkityksestä nuorten hengailuilmion tarkastelussa.

Nuorten asiakkuus tulkintoina ja toimenpiteinä. Omakohtaiset kokemukset nuorten kokoontumisista vaikuttavat työntekijöiden suhtautumiseen: negatiiviseen kokemukseen yhdistyivät erilaiset häiriöt ja ei-osaminen kun taas positiivisessa näkemyksessä korostettiin ystävien tapaaamista, jutustelua, pieniä ostoksia, viihtymistä. Muutamalla ABC:llä nuorten asiakkuus ja hengailu ei ollut ongelma missään määrin. Nuoret eivät ole olleet häiriöksi eikä heidän asiakkuuttaan haluta rajoittaa liiaksi. Näillä ABC:llä häiriöitä on muutamina yksittäistapauksina esiintynyt, mutta niiden osalta vastuullisina nähtiin yksittäiset ihmiset, ei nuoret ryhmänä. Yleinen rauhallisuus, seesteisyys, kaikkien ryhmien salliva yhteiselo voi johtua siitä, että henkilökunta suhtautuu nuoriin kuten muihinkin asiakaisiin. Eräs työntekijä toi esille, että nuoret eroavat asiakkaina samassa suhteessa kuin nuoret eroavat aikuisista yleisestikin. Molemmista asiakasryhmissä on häirikköjä, mutta häiriöt ovat luonteeltaan erilaisia. Työntekijä kuvasi häiriöitä nuorten kohdalla uhmaamiseksi, sotkemiseksi, pieneksi ikivallaksi, sellaiseksi yleiseksi rajojen hakemiseksi tai kokeilemiseksi. Po-

sitiivinen tai negatiivinen asenne nuoriin heijastunee myös siihen, missä määrin nuorten hengailu tai käyttäytyminen koetaan ongelmana.

Jos negatiivinen suhtautuminen ABC-hengailuun heijastelee asennoitumista nuoriin potentiaalisena turvallisuusriskinä (mikä on omiaan lisäämään jännitteitä vuorovaikutukseen), asenneilmastoltaan positiivisiksi liikemyymälöiksi luokitellut ABC:t ja erityisesti kaksi ABC:tä pyrkivät tästä kehääjattelusta eroon. Nuoret ovat nuoria ja siksi tietyiltä lähtökohdiltaan erilaisia esimerkiksi taloudelliselta kyvykkyydeltään korkeammassa asemassa oleviin aikuisiin nähden. Keskiostokset ovat pieniä tästä syystä, ei sen takia, että ostamista haluttaisiin välttää oleilun kustannuksella. Ostot eivät suoranaisesti ole vain oleilun oikeuttamista. Nuorten olemus, oleminen pohjautuu käsityksiin nuoruudesta omaleimaisena elämänvaiheena. Tähän elämäntarinaa liitettiin ominaisuuksina piirteitä kuten ilo, ystävät, toiminta: ”(...) *Mut se, että nuorilla on just se, et ollaan just sen ikäisiä mitä mainitsit, nähdään kavereita tai sit se on enemmän semmosta hengailua ja käydään kahvilla ja seurustellaan ja jutellaan, pelataan korttii tai pelejä (...).*” Hän korosti myöhemmässä puheenvuorossaan kuitenkin, että ”(...) *mä en nää semmosia, et joku niinku tarkotuksella tulee niinku tänne asti tekemään jotain koiruuksia (...).*” Haastateltava tunnustaa vertaisryhmien merkityksen nuorille asiakkaille. Tästä syystä yhteinen viihtyminen, seurustelu ja sosiaalisuus voivat joskus tuottaa olemista, joka levittyy laajemmalle tilaan kuin ehkä olisi tarkoitukseen. Haastateltava ei pidä nuorten käyttäytymistä tarkoitushakuisena. Kyse on Mäenpään (2005, 202) sanoin siitä, että kiinnostavassa ympäristössä hengailusta voi tulla itsetarkoituskellista peliä ja leikkiä, jota ilmentää liike ja toiminnallisuus, vilkkaus sekä jutusteleva oleminen. Hengailu, oleilu on tärkeää, mutta siihen ei motiivoiduta häiriökeskeisesti tai tarkoitushakuisesti. Ystävien kanssa oleminen muodostuu pääasiaksi.

Negatiivisemmin painottuneessa kuvassa nuoret ovat jonkinasteinen uhka. He uhkaavat työntekijöitä, muita asiakkaita, rauhallsuutta, ilma-
piiriä, turvallisuuden tunnetta, hallinnan tunnetta, työssä jaksamista, tilan riittävyyttä. Tässä uhkakuvassa Koskelan (2009) pelkokierteestä tulee tosi. Nuorten kokeminen uhkaksi, ABC:llä esiintyvien vaikeasti määriteltävien häiriöiden tai pahan rakentajiksi on sosiaalisesti tuotettu konstruk-

tio. Tämä tarkoittaa sitä, että nuorten ilmiöön suhtautuminen kerää aineksia yhteiskunnallisesta keskustelusta, medioista, muiden asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksista eli erilaisista kertomuksista siitä, mistä nuorten tekemisissä on kysymys. Narratiiviin uskotaan ja kierteen omaisesti se vaikuttaa edelleen ihmisten käyttäytymiseen. Uhkaa pyritään torjumaan säännöin, ohjeistuksin ja kontrollikeinoin. Paradoksaalisesti turvallisuushakuisuus ja sen ilmentäminen kontrollilla on omiaan jäykistämään sosiaalista vuorovaikutusta. Elämänpiireihin syntyy sisä- ja ulkorinkejä, joiden toiminta mahdollistuu eriarvoisesti. Samalla ulkoringistä syntyy poissulkemisen kautta yhä enenevässä määrin suurempi uhka, johon varaudutaan taas uusin valvonnan välinein. Valvonta peräänkuuluttaa normaaliutta ja tuottaa samassa yhteydessä epänormaalin. (Emt. 19.)

ABC-kontekstissa nuorista ja heidän käyttäytymisestään on tullut epänormaali, ongelma joka kaikkein negatiivisimmissä haastatteluissa haluttaisiin ulkoistaa tilasta kokonaan. Turvautuminen rajoituksiin (K18, myymäläkohtaiset ohjeistukset, pyrkimys yhteisten pelisääntöjen tuottamiseen, vartijat) on pyrkimys saada tilanne hallintaan ja nuoret vähemmän näkyviksi. Ne käyttäytymisen muodot (uhmaaminen, sotkeminen, pieni ilkkivalta, rajojen hakeminen tai kokeileminen), jotka positiivisessa lähestymistavassakin tunnustettiin nuoriin liittyviksi, tulevat painokkaasti esille negatiivisessa suhtautumisessa nuorten hengailuun. Tulkinta niistä on kuitenkin täysin erilainen. Nuoret näyttäytyvät ongelmana, jonka määrittely on tyypillisen käyttäytymisen ja erilaisten esimerkkien kertomisen varassa. Asiaa ei välttämättä pystytä erittelemään ja siksi nuoret tuntuvat ilmiönä suurelta, hahmottomalta möhkäleeltä, josta ei saada otetta. Tulkinnessa keskeisellä sijalla on taipumus nähdä nuoret ryhmänä. Ryhmästä pystytään ehkä erottelemaan yksittäiset häiriöiden aiheuttajat, mutta koska ilmiö on kuitenkin kaikkia nuoria koskeva, on helpompaa ja tehokkaampaa ulkoistaa tilasta koko ryhmä. Tämä ajatusmalli ei siten välttämättä tuota ongelmaan todellista ratkaisua, vaan ilmiö kiertää kehää. Nuoret halutaan ojennukseen ABC:llä lisäämällä ohjeita, ehkä rajoituksiakin, kontrolloimalla sekä vastuuttamalla kodin, perheen, koulun ja nuorisotyön kasvattajia toimintaan. Haastatteluissa samalla ihmetellään näiden tahojen kyvyttömyyttä ratkaista nuorten ongelmaa. On mahdollista, että joiltakin

osin nuorten käyttäytyminen ei välttämättä aina tuota todellisia häiriöitä tai vastakkainasetteluja. Voi olla, että huonot, yksittäiset kokemukset liitetään yhteiskunnallisesti hyväksytyyn nuoret uhkana -puheeseen ja samalla häiriöistä tulee yhtä kuin nuoret. Tällöin sääntelyn kohde määrittyy aina mahdolliseksi uhkaksi ja siten se tuottaa jatkuvaa epävarmuutta. Epävarmuus ja epämääräinen joukko normiasiakkuuden haastavia nuoria haastaa henkilöstön tarttumaan toimeen, lisäämään kokonaisvaltaista hallinnan tunnetta. Nuoret ovat kohde, johon voidaan kohdistaa konkreettisia toimia perustellusti. (vrt. Koskela 2009, 44.)

Nuoret tulkitsevat itsensä asiakkaiksi eivät ongelmaksi. ABC on nuorille kuitenkin enemmän sosiaalinen kuin palvelun tila ja tällaisenaan ABC:llä olemiseen liittyy vahva halu rauhalliseen ystävien ja kavereiden tapaamiseen. Nuoret suhtautuvat kriittisesti häiriköinteihin ja haluavat edistää positiivista ilmapiiriä oleilussa. Nuoret ovat valmiita toimimaan asiakkaina ja ostamaan ”paikkansa” ABC:llä kunhan saavat seurustella ystäviensä kanssa. Häiriköinteihin pitää puuttua, mutta yksilöllisesti, ei toimenpiteinä kaikkia nuoria kohtaan. Jos häiriköintiä esiintyy, nuoret toivovat siihen puuttuttavan vartijoiden ja valvonnan lisäämisellä. Kontrollin lisäämisen ja siihen turvautumisen toive on paradoksaalinen suhteessa kuvaan ABC:stä nuorten tilana. Toive viestittää nuorilla olevasta perinteisen asiakkaan roolista: jos valvontaa joka tapauksessa tällaisessa yksityisessä tilassa tehdään, on parempi, että ”valvovia silmiä” on enemmän yksittäisten häiriöiden tunnistamiseksi. Valvonnan lisäämisen käänttöpuolena on se, että ilman puuttumista nuoret uhkana mielikuvaan tai turvallisuuden kulttuuriseen ja sosiaaliseen ulottuvuuteen (vrt. Koskela 2009, 105-106), valvonnan toimenpiteet kohdistuvat tietyn sosiaalisen maineen nuoriin samalla tavalla kuin aikaisemminkin. Näin ollen pelkän valvonnan lisäämisen tai puuttumisen sijasta tarvitaan taustalla olevien merkitysten esille nostamista ja niihin puuttumista. Se, miten tämä nostetaan esille ja käsitteilyyn on asia, jossa voitaisiin turvautua yhteistyöhön ja henkilöstökoulutukseen. Yksityisessä tilassa pitää kuitenkin olla mahdollisuus järjestyksenpitoon ja siitä vastuun kantamiseen. Keinot kontrolloida ja valvoa tilassa olevia asiakkaita yksilöllisesti on yksi avain tilanteen haltuun ottamiseksi. Tähän tarvitaan uskallusta kohdata ja tulkita nuoria erilaisina yksilöinä,

ammattitaitoisia nuorten kohtaamisen taitoja, vuorovaikutustaitoja, ABC-liikennemyymälän määrittelyä tilana, tilajärjestelyjä sekä eri toimijoiden välistä, eri ammattikuntien rajat ylittävää yhteistyötä.

ABC kohtaamisina – ammattitaitoinen henkilökunta. Työntekijöitä koskeva haastatteluaineisto tukee kahden erilaisen näkemyksen olemassaoloa: toisaalta nuoret nähdään hyvin käyttäytyvinä, toisaalta häiriöinä, toisaalta nuorten hengailu on negatiivista, toisaalta siinä voidaan nähdä myös jotakin hyvää. Poliisitutkimuksissa on esiintynyt vastaavanlaista jakoa suhteessa ”puliukkojen” poistamiseen katukuvasta: yhtäältä tuetaan yhteiskunnan moraalista järjestystä, toisaalta tukeudutaan henkilökohtaiseen moraaliseen järjestykseen (Soine-Rajanummi & Törrönen 2004, 107). ABC-työntekijöiden keskuudessa henkilökohtaiseen moraaliseen järjestykseen luottavat työntekijät näkivät nuorten hengailun harmittomana, joskin osin liikennemyymälän kaupallista ideaa vastaan sotivana ilmiönä. Näille työntekijöille nuoret ovat tervetulleita tiettyjen ehtojen puitteissa myös vain oleilemaan ABC:lle. Tietyt ehdot tai pelisäännöt viittaavat siihen, että auktoriteeteiksi (vrt. yhteiskunnan) ymmärrettyjen tahojen moraalisella järjestyskäsitteellä on kuitenkin vaikutuksensa siihen, millä tavalla nuoriin suhtaudutaan. ABC-kontekstissa auktoriteetteina voitaneen pitää muita asiakkaita mutta myös sitä yleistä keskustelua, jossa nuoret yhä enenevässä määrin nostetaan esille jonkinlaisena uhkana (Koskela 2009, 152). Muiden asiakkaiden pohjalta luodaan tilaan henkilöstön toimintatapoja, puuttumisen kynnyistä, jota kaikkien odotetaan noudattavan. Tätä yhteistä moraalialueita noudattavat työntekijät vaikuttavat ehdottomammilta nuorten oleiluun liittyen. He myös vaativat hanakammin nuorille omia tiloja ratkaisuksi ongelmaan.

Työntekijät kokivat nuorten asiakkaiden läsnäolon raskaaksi omassa työssään. Tilanteeseen haetaan tukea säännöistä, virallisista linjauksista, ohjeista, koska nämä keinot tuottavat hetkellisesti helpotusta. Aineistossa oli kuitenkin luettavissa ajatuksia siitä, että jotakin muuta pitäisi vielä tehdä. Ammatillisuuden rakentamisessa tieto nimenomaan nuoren asiakkaan kohtaamisesta sekä vuorovaikutukseen liittyvät taidot tässä kontekstissa olisivat monin paikoin tervetullutta tukea ja ohjausta liikennemyymälä-

työntekijöille. Samoin konkreettiset mahdollisuudet yksilölliseen nuorten kohtaamiseen pitäisi voida nimetä ja tehdä näkyviksi.

Asiakaspalvelutyö ja vuorovaikutus ihmisten kanssa on aina vastavuoroinen, kaksisuuntainen tapahtuma. Ennakko-olettamusten, jonkin ryhmän sosiaalisen maineen vaikutusten olemassaolo täytyy tunnistaa ja tunnustaa, jotta vuorovaikutus voisi rakentua tilannesidonnaisesti. On mahdollista, että tietyn ryhmän hankala maine vaikuttaa vuorovaikutukseen osin tiedostamattomasti ja näin noidankehä on valmis. Nuoriin liitettyjen merkitysten avaamiseen, mahdollisten asenteiden esille nostamiseen sekä tiedon ja taitojen lisäämiseen tähtäävän koulutuksen avulla voitaisiin pyrkiä tukemaan työntekijöitä saavuttamaan yleinen hallinnan tunne omaan työkokonaisuuteensa liittyen sekä tuottaa luottamusta omiin kykyihin nuorten asiakkaiden kohtaamisessa. Hallinnan tunne vastaa työssä koettua mielekkyyttä (mistä on kysymys?), itsemääräämiskokemusta (voinko vaikuttaa?) sekä ammatillista identiteettiä (osaanko? mikä on arvoni?) (Järvinen 2001, 56). Työnhallinta ja sosiaalisen tuen tarve ovat yhteydessä toisiinsa. Mitä vahvempi hallinnan tunne ja myös konkreettiset mahdollisuudet hallinnan ylläpitämiseen, sitä vähemmän sosiaalista tukea tarvitaan. (Kopakkala 2005, 80.) Hallinnan tunteen saavuttamisen kautta nuorten kohtaaminen yksilöllisesti myös häiriköintitilanteissa voisi onnistua paremmin ja tuen tarve sekä vastuun peräänkuuluttaminen ehkä vähenisivät ABC-työntekijöiden keskuudessa.

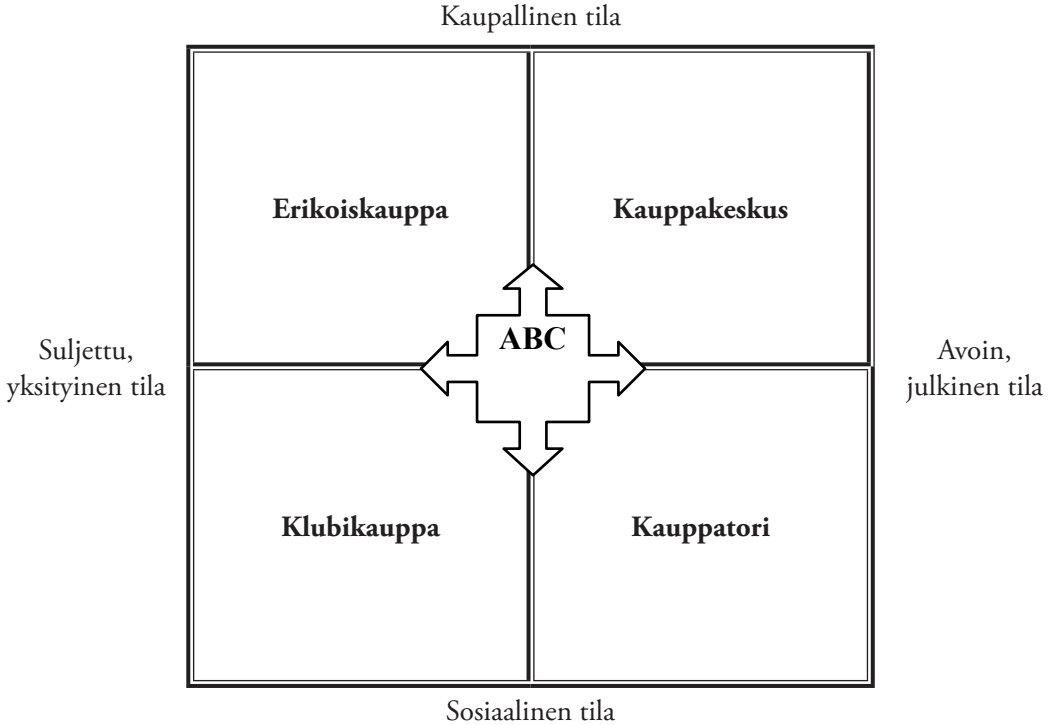
Nuorten asiakkuuden mahdollistaminen ABC:llä on haastavaa tilanteessa, jossa nuoret koetaan harmiksi. Koulutuksellisen intervention tulisi tämäläntyyppisessä tilanteessa tehdä selkeä ero nuoriin liittyvien tulkintojen välillä. Nuorten hengailuilmion hallintaan saaminen on lähtökohdiltaan ja keinoiltaan erilaista silloin, kun puhutaan massiivisesta nuorten uhkaku- vasta ja silloin, kun puhutaan tietyn nuoren aiheuttamasta häiriöstä. Yhdestä, rajatusta ongelmatilanteesta. Nuoret yleisenä uhkana -ajattelu tuottaa helposti nuorten suosimissa kokoontumispaikoissa aikuisille kokemuksen päälle vyöryvästä turvattomuuden tunteesta ja pelosta. Ratkaisukeinot ovat tällöin usein vähissä. Kun asiakas kohdataan yksittäisenä ihmisenä, ongelmaan on usein olemassa selvä ratkaisu jo valmiina.

Ammattitaitoinen henkilökunta ABC:llä näkyy myös erilaisina työjärjestelyinä. Järjestelyillä otettiin kantaa ruuhka-aikojen sujumiseen. Nuorten kanssa toimimisen helpottamiseksi vahtimestarit ja sali-isännät ovat vapauttaneet työntekijöitä valvonnan vastuusta ja palauttaneet voimavaroja itse liikennemyymälätöihin ja asiakaspalveluun. Niissä liikennemyymälöissä, joissa työnjakoa oli tällä tavalla tehty, oltiin tyytyväisiä ratkaisuun. Vahtimestarit säilyttävät kontrollin pehmeänä ja tekevät kohtaamisista ihmisten kanssa kiireettömämpiä

Tila tulkinnallisena konstruktiona – tila fyysisinä järjestelyinä. Monet edellä esitetyistä ABC-hengailuilmioon liittyvistä asioista ovat sidoksissa ABC-liikennemyymälöihin tilana. Tila on tässä selvityksessä ollut laajemmin ymmärretty käsite kuin vain konkreettinen, fyysinen tila. Tila viittaa Mäenpää (2005, 36) mukaellen paikkaan, johon ihmisten mielisä liittyy merkityksiä. Tila on siten yhteiskunnallisista, kulttuurisista, sosiaalisista, ja subjektiivisista lähtökohdista tulkittua tilaa. Aiemmin tässä raportissa ABC tilana määriteltiin joksikin yksityisen ja puolijulkisen väliltä. Tilan määrittely on tarkastellun ilmiön kannalta yksi olennainen asia.

Julkinen tila määritellään usein kaupunkien yhteisiksi tiloiksi ja tapahtumapaikoiksi, joissa erilaisten ihmisten kokoontuminen, järjestyminen, viihtyminen, oleilu, ajan viettäminen on pääosin avointa ja vapaata. Tältä pohjalta julkista tilaa voidaan luonnehtia sosiaalisesti järjestyneeksi, kaikkien tavoittamaksi yhteiskunnalliseksi alueeksi. (Mäenpää 2005, 35.) Tällaisia yhteisiä tiloja ovat esimerkiksi puistot, kadut ja torit. Yksityinen tila puolestaan on selkeästi jonkun tahon tai henkilön omistuksessa, hallinnassa, valvonnassa. Näiden ääripäiden välillä on puolijulkinen. Toisaalta puolijulkisuus on yhteydessä siihen, että aiemmin julkisena tilana pidettyä pyritään kontrolloimaan esimerkiksi kameravalvonnan keinoin ja toisaalta siihen, että aiemmin yksityisenä tilana pidettyä pyritään tuomaan lähemmäksi julkista (esim. kauppakeskukset) (Koskela 2009, 41; Mäenpää 2005, 283). ABC kaupallisena tilana edellyttää ostamiselle pohjautuvaa perinteistä asiakkuutta. Tässä mielessä nuoret tiedostavat liikennemyymälän tilana erilaiseksi suhteessa julkiseen tilaan. Kauppakeskuksetkaan puolijulkisina tiloina eivät edellytä asiakkuutta samassa mittakaavassa kuin yksityisen toimijan tila.

Näiden ulottuvuuksien lisäksi ABC tulee eri tavoin tulkituksi suhteessa kaupallisen ja sosiaalisen tilan jatkumolla ABC asemoituu tilallisesti näiden ulottuvuuksien välimaastossa eri tavoin (kuvio 21).



KUVIO 18. ABC:n tilalliset ulottuvuudet.

Tämän tutkimuksen perusteella ABC profiloituu enemmän julkiseksi kuin yksityiseksi tilaksi. Liikkuville ja lähiseudun ensisijaisesti palveluja tavoitteleville asiakkaille ABC on vahvasti kaupallinen tila. Sen sijaan nuorille ABC edustaa selkeää ystävien ja kavereiden tapaamisen pohjalle perustuvaa sosiaalista tilaa. Kaupallisuus on myös nuorten hyväksymä todellisuutta ja he rakentavat asiakkuutensa sen varaan. Nuoret ABC -hengailijat hake-

vat ABC:ltä todennäköisesti mahdollisuutta oleilla kauppakeskusmaisessa tai kauppatorinomaisessa ympäristössä, joista on muodostunut kaupunkikulttuurissa yleensäkin luontevia ihmisten kokoontumispaikkoja.

ABC-liikennemyymälöiden verkosto on kasvanut valtakunnallisesti kattavaksi; vuoden 2010 alussa liikennemyymälöitä oli 102 kappaletta (Skanava 2010). Kattavina palvelukokonaisuuksina ABC:t korvaavat todennäköisesti monilla paikkakunnilla elävän, ihmisten liikkumisen solmukoh-tien ympärille liittyvän kaupunkikulttuurin. Tällaisena mielikuvana ABC liitetään mahdollisesti julkiseksi tilaksi. ABC tarjoaa kauppakeskusta jäl-jittelevän ympäristön, jossa palvelut on käden ulottuvilla. Halu korostaa ABC:tä kaupallisena ja yksityisenä tilana tuli esille työntekijöiden haastat-teluissa. ABC ei ole avointa, vapaata tilaa. Erilaiset tilan tulkinnat saat-tavat siten tuottaa myös erilaisia käyttötarkoituksia liikennemyymälöihin. Tilamäärittely on tarpeellista jo siksin, että ABC-ketjun Internet -sivuilla ABC-liikennemyymälöitä markkinoidaan paitsi liikkuvien ihmisten myös lähialueiden asukkaiden palvelukeskukseksi. Muina palveluina sivuilla ker-rotaan viihdemaailmasta, jonka mukaan: ”Rahapelit ovat jo 15 vuotta täyttäneille, mutta pelimaailmasta löytyy kaikenikäisille paljon muita pe-lejä, sekä uusia että vanhoja, tuttuja ja hyväksi havaittuja.” (www.abcse-mat.fi 2010.) Viihtymisen, pelaamisen, oleilun markkinointia tehdään sit-ten kaiken ikäisille. Tila tarjoamat viihtymisen palvelut ravintola-, market- ja polttoainemyyntipalveluiden ohessa ovat ikään kuin unohtuneet työn-tekijöiltä kun nuorten asiakkuutta määritellään tai tilassa olemisen oikeu-tusta pohditaan. Nuoret tulkitsevat ABC:n mahdollisuuksia oman asiak-kuutensa ja motivaationsa pohjalta. Tilana ABC näyttäytyy siten ei-peda-gogisena tilana, mahdollistaen vapaamuotoisen olemisen. Vastaavia julki-sia tiloja on nuorille avoimena varsin vähän siinä laajuudessa, missä ABC-verkosto tavoittaa nuoria. ABC-talot ovat moderneja matalan kynnyksen paikkoja. Ristiriitaisten tulkintojen syntyminen vuoksi tilan ja palvelukon-septin määrittely julkisuuden, avoimuuden ja erilaisten asiakkaiden tarpei-den näkökulmasta on perusteltua.

Tilaa voidaan ajatella myös muuna kuin sosiaalisesti rakentunee-na konstruktiona. Fyysisenä tilana ABC:n kohdalla ja nimenomaan tä-män nuorten ilmiön tarkastelussa ABC-liikennemyymälöiden tilajärjeste-

lyt ovat merkityksellisiä. Nuorten oleiluun liitetyt negatiiviset merkitykset liittyivät usein kokemukseen siitä, että nuorten ryhmät valtaavat tilan. Mäenpään (2005, 208) sanoin: *”Niin kaun kuin kaikilla on tarpeeksi omaa tilaa, ei itsen kannalta epäkiinnostaviin toisiin käyttäjiin tarvitse kiinnittää huomiota.”* Liiketilaa järjestämällä tilan haltijalla on mahdollisuus edistää kaikkien asiakasryhmien yhdessä oloa tilassa. Samalla työntekijöiden aktiivisesti tulkitsema puuttumisen kynnyks todennäköisesti nousee rauhallisten nuorisoryhmien suhteen, koska tilan riittävydestä ei tarvitse kantaa huolta. Nuorten asiakkaiden näkökulmasta tilajärjestelyjen tulisi koskea pelikoneiden sijoittelua, PhotoPlay -asiakaspöytien sijoittelua sekä näiden pelillisten toimintojen ympärillä olevien asiakaspaikkojen järjestelyä. Tilan riittävyys on edellytys positiivisille kohtaamisille tai pikemminkin sen takaamiselle ettei kohtaamisia juuri synny. Kopakkalan (2005, 37) mukaan ryhmäkäyttäytymiselle on tyypillistä, että ryhmän muodostumisen jälkeen muita ryhmiä pyritään torjumaan. Tilan loppuminen saattaa kuitenkin eri ryhmittymät yhteen ja ne saattava kärjistyä konfliktiin.

ABC:n konkreettinen tila kattaa myös piha-alueet. Työntekijähaastatteluissa piha-alueisiin nuorten tilana suhtauduttiin eri tavoin. Joissakin liikennemyymälöissä esimerkiksi alaikäisten pihalla oleiluun puuttuminen oli aktiivista, toisissa todettiin, ettei piha-alueiden valvontaan ole mahdollisuutta. Tilan vapauden rajoittaminen sisällä ja ulkona osoittaa myös vastuun kantamista yrityskansalaisena paitsi todellisten vaaratilanteiden ennaltaehkäisystä myös vallitsevan kasvatusoletuksen näkymisestä alueella. K-18 ei estä alle 18-vuotiaiden käyttämästä ABC:n ravintola- ja market -palveluja ilta- ja yöaikaan, mutta hengailu ja vapaa-ajanviettäminen, ABC:n viihdekäyttö kohdistuu illalla ja yöllä vain täysi-ikäisille asiakkaille.

Yhteisvoimin eteenpäin. Työntekijöiden esittämät ABC-hengailuun liittyvät kehittämisehdotukset olivat kokonaisuudessaan melko yksimielisiä. Ne kietoutuivat pohjimmiltaan eri tahojen yhteistyön syventämisen ympärille; moniammatillinen työote nuorten kanssa nähtiin parhaimmaksi tavaksi saada tilanne paremmin haltuun ABC-liikennemyymälöissä. Tässä yhteistyössä keskeisiksi toimijoiksi nostettiin nuorten ja työntekijöiden ohella vanhemmat, koulu, kunnallinen nuorisotyö ja muutamissa maininnoissa esille tulleet järjestöt (esim. urheiluseurat) sekä vapaaehtois-

työ. Ongelmaksi on ABC:llä todettu yhteistyön käynnistämisen vaikeus. Kyse on resurssien ja voimavarojen puutteesta; omalla työajalla ei välttämättä ole mahdollisuutta rakentaa mallia yhteistyölle. Toinen mahdollinen este on toimijoiden erilaiset tulkinnat omasta osuudestaan ilmiön hallintaan saamisessa. Kasvatustahojen vastuullisuuden hämmästely sekä nuorisotilojen näkeminen ratkaisuksi tilanteeseen kertoo työntekijöiden pettymyksestä nuorten kanssa toimivien tahojen toimintaan. On myös mahdollista, että vastaavaa ajattelua esiintyy myös koulun tai nuorisotyön alueella: jokainen hoitakoon oman alueensa, aikansa ja tilansa vuorollaan nuorten kanssa.

ABC-liikennemyymätyöntekijöiden kokemus tuen ja ohjauksen tarpeesta oli muutamissa vastauksissa kuitenkin erittäin selvä. Toisaalta myös muut työntekijät neljää lukuun ottamatta toivat esille nuorten kohtaamisen taitoihin, vuorovaikutusosaamiseen sekä nuoriin liittyvän informaatioon keskittyvän koulutuksen mahdollisen vaikutuksen nuorten asiakkaiden kanssa toimeen tulemistä kehittävänä tekijänä. Yhteistyörakenteen suunnittelu, pilotointi ja vaikutusten arviointi olisi tästä syystä ehkä annettava jonkun kolmannen osapuolen toteutettavaksi. Lähialueyhteistyön käynnistämisessä Humanistisen ammattikorkeakoulun (HUMAK) yhteisöpedagogi (AMK)-opiskelijoilla voisi tulevaisuudessa olla keskeinen rooli.

Joillakin alueilla yhteistyö on jo käynnistymässä aktiivisen molemminpuolisen toiminnan tuloksena. Keljonkangas Jyväskylässä on tästä hyvä esimerkki. Keljonkankaan yhteistyössä konkreettisenä toimenpiteenä oli ABC:n tilojen antaminen Jyväskylän 4H:n vetämän nuorten osallisuusryhmän käyttöön. ABC osoitti toiminnassaan, että nuoria ei välttämättä ole tarpeellista ulkoistaa tilasta vaan tämän ryhmän asiakkuutta on mahdollista tukea ja vahvistaa myös muilla keinoin. Toimintamallin kokeilu muilla Keskimaan ABC-asemilla on suunnitelmassa.

Suosituksset. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan tehdä seuraavia ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi. Toimenpiteiden tavoitteena on reagoida tilanteeseen rakentavasti ja positiivisesti nuorten asiakkuutta kunnioittaen.

- 1) ABC-liikennemyymälöiden toimintakonseptina on olla kaikille avoin ihmisten levähdys-, kohtaamis- ja palvelupaikka sekä liikkujille että omien alueidensa asukkaille. Viihtymisen takaaminen on ABC:lle tärkeää. Toimintakonseptin näkökulmasta tilan luonne on tarpeellista yksityiskohtaisemmin määritellä. Asiakkaille kauppakeskusta muistuttava palveluiden keskittyminen voi tarkoittaa enemmän julkista tilaa. Julkinen tila on kohtaamispaikka, joka ei edellytä ostamista. Julkisessa tilassa voi myös oleilla.
- 2) Tilajärjestelyiden avulla on mahdollista välttää tilan koettua ahtautta. Tilajärjestelyiden olisi hyvä kattaa rahapelit, pöytäpelit sekä niiden ympärillä olevat, erityisesti nuorten suosimat asiakaspaikat.
- 3) Työntekijöiden koulutus on tärkeää. Asiakkaiden kohtaamisen taidot saavat nuorten kohdalla uusia ulottuvuuksia. Mitä ne ovat ja miten ne saadaan haltuun? Samalla nuoriin liitetyt tulkinnat ja mahdolliset vuorovaikutusta hankaloittavat ennakkoluulot olisi mahdollista nostaa esiin turvallisessa ympäristössä. Työntekijät tarvitsevat taitoja kohdata nuoret ihmisinä ja yksilöinä sekä tiedon toimenpiteistä, joilla yksilöivää puuttumista häiriökäyttäytymiseen voidaan tehdä. Porttikiellot on koettu hankalaksi valvoa, koska vuorosta toiseen siirtyvät työntekijät eivät tunnista porttikiellon saajaa. Onko kameravalvontaa mahdollista käyttää tietosuojalain puitteissa tällaisen tiedon levittämiseen yksittäisessä liikennemyymälässä? Häiriöihin voitaisiin puuttua myös lyhyemmällä aikajännteellä. Mikäli tilanne edellyttää porttikiellon antamista, se voitaisiin antaa vain kyseiselle illalle tai kyseisen työvuoron ajaksi.

- 4) Vahtimestareiden ja sali-isäntien roolia voitaisiin korostaa. Käytäntö on ollut toimiva. Työntekijät saavat palvella asiakkaita, myös nuoria, ilman kuormittavuuden ja riittämättömyyden tunteita.
- 5) Nuorten omaleimainen asiakkuus voitaisiin ottaa haltuun myös uusin palveluin. Ryhmäasiakkuus ja sen arvo ravintolapalveluiden tuotteistamisessa on vielä käyttämättä. Edut houkuttavat nuoria käyttämään S-Etukorttia ja ne madaltavat palveluiden käyttämisen kynnystä. Opiskelijapaikkakunnilla opiskelijakorttiin sidotut edut palvelisivat samaa tarkoitusta. Onko opiskelijakorttiin mahdollista linkittää asiakasomistajaominaisuutta opiskelujaksi?
- 6) Yhteistyön rakentaminen lähialueen toimijoiden ympärille on tärkeää. ABC:n, kunnallisen nuorisotyön, nuorisotyötä tekevien järjestöjen, urheiluseurojen, koulujen, vanhempien, nuorten ja erilaisten asiantuntijaorganisaatioiden yhteistyön virittämisen pilotointi ja sen mallintaminen olisi tärkeää. Yhteistyön kautta eri toimijat tulisivat paremmin tietoisiksi toistensa vastuista. Keljonkangas on hyvä lähtökohta työlle, mutta toiminnan vaikuttavuutta olisi tarpeellista myös arvioida. Yhteistyön kautta ABC voisi näkyä nuorelle asiakaskunnalle ympäristönä, joka vastaa monipuolisesti nuorten sosiaalisuuden värittämää asiakkuutta.

Tapahtumien järjestämisessä ja niiden tuotannossa nuoria voitaisiin osallistaa nuorisotyön keinoin, jos siitä vastaisivat alan opiskelijat (esimerkiksi HUMAKin yhteisöpedagogi- ja kulttuurituotajaopiskelijat), alueen nuorisotyö sekä ABC yhdessä.

Nuorisotiedotus ja nuorisopalveluiden markkinointi ABC:llä tavoittaisi niitä nuoria, joita ei muuten tavoiteta.

Sponsorointi- ja muu kumppanuus ABC:n ja nuorten urheiluseurojen tai muiden vastaavien yhteisöjen kanssa voitaisiin toteuttaa vastavuoroisuuden periaatteita noudattaen. Samoin kesätyö- ja työharjoittelujaksot ovat käytänteitä, jotka kannattaa toiminnassa huomioida. Näin ABC:tä voidaan tehdä tutuksi nuorille sisältä päin.

- 7) Toimintansa vakiinnuttaneissa ABC-liikennemyymälöissä, erityisesti niissä toimipaikoissa, joissa nuoret kohdataan jo nyt yksilöinä, voitaisiin kokeilla K-18 rajoituksesta luopumista. Tällä tavalla viestitettäisiin nuorten asiakkuuden kunnioittamisesta ja mahdollistettaisiin sisään-tulo kaikille asiakasryhmille. Onko K18-rajoituksen poistumisella vaikutusta nuorten läsnäoloon, käyttäytymiseen, olemiseen? Rajoituksen olemassa olo on levinnyt ABC-verkostossa alun alkaen yksittäisestä kokeilusta laaja-alaiseksi hyväksi käytännöksi. ABC-ketjujohdon mukaan kysymys ei ole kaikkia koskeva suositus tai ohjeistus; liikennemyymälät omaavat tältä osin paljon itsenäistä toimivaltaa määrittäessään käytänteitä tilaan. Osaltaan käytäntö on selvästi rauhoittanut tilannetta, mutta osittain sen olemassaoloon liittyy paljon epäselvyyttä sekä moraalista hämmennystä. Rajoituksesta luopuminen tulisi tehdä hallitusti, ei vain yhtenä yksittäisenä toimenpiteenä, koska nuorten asiakkuus ja erilaiset toimenpiteet ovat sidoksissa nelikentän kaikkiin osaluaisiin.

LÄHTEET

ABCasemat.fi-sivusto. 2010. Viitattu 22.5.2010.
http://www.abcasemat.fi/palvelut/muut_palvelut

ABC-liikennemyymälät, ABC-Delit, ABC-automaattiasemat 2009-2010. Esite.

Autio, Minna. 2006. Kuluttajuuden rakentuminen nuorten kertomuksissa. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 65. Väitöskirja. Taloustieteen laitos. Helsingin yliopisto.

Carù, Antonella & Cova, Bernard. 2007a. Consumer immersion in an experiential context. Teoksessa Carù, Antonella & Cova, Bernard (toim.). *Consuming Experience*. London: Routledge, 34-47.

Carù, Antonella & Cova, Bernard. 2007b. Consuming experiences. An introduction. Teoksessa Carù, Antonella & Cova, Bernard (toim.). *Consuming Experience*. London: Routledge, 3-16.

Eskola, Jari. 2007. Laadullisen tutkimuksen juhannustaivat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Helsinki: PS-kustannus, 159-183.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi arpajaislain sekä eräiden markkinaoikeudellisten asioiden käsittelystä annetun lain 2 ja 7 §:n muuttamisesta. HE 96/2008. Viitattu 25.5.2010.
<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2008/20080096.pdf>

Harinen, Päivi. 2005. Mitähän tekis? Monikulttuuriset nuoret, vapaa-aika ja kansalaistoimintaan osallistuminen –tutkimushankkeen väliraportti

ti. Nuorisotutkimusverkosto. Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisusarja. Viitattu 24.9.2009.

http://www.nuorisotutkimusseura.fi/tiedoston_katsominen.php?dok_id=165

Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. 2009. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 28.8.2009.

http://www.tenk.fi/JulkaisutjaOhjeet/eettiset_periaatteet.pdf

Juholin, Elisa. 2004. Cosmopolis. Yhteiskuntavastuusta yrityskansalaisuuteen. Helsinki: Inforviestintä.

Järvinen, Pekka. 2001. Esimies ja työyhteisön kehittäminen. Porvoo: WSOY.

Kopakkala, Aku. 2005. Porukka, jengi, tiimi. Ryhmädynamiikka ja siihen vaikuttaminen. Helsinki: Edita.

Korander, Timo & Törrönen, Jukka. 2004. Luottamus nuoriin nollassa? Tampereen nollatoleranssi kenttätyöntekijöiden ja kohteen kokemana. Teoksessa Törrönen, Jukka (toim.). Valvontaa ja vastuuta. Päähteet ja julkisen tilan moraalिसääntely. Helsinki: Yliopistopaino, 146-168.

Koskela, Hille. 2009. Pelkokierre. Pelon politiikka, turvamarkkinat ja kamppailu kaupunkitilasta. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Kotilainen, Sirkku. Mediakasvatusta nuorisotyössä. Teoksessa Kynäslahti, Heikki & Kupiainen, Reijo & Lehtonen, Miika (toim.). Näkökulmia mediakasvatukseen. Mediakasvatusseuran julkaisuja 1/2007, 151-157. Viitattu 16.7.2009.

<http://www.mediakasvatus.fi/publications/ISBN978-952-99964-1-4.pdf>

Kuusisto-Arponen, Anna-Kaisa. 2008. Lasten ja nuorten oleilun poliittisuus. Nuorisotutkimuksen verkkokanava. Viitattu 16.7.2009.

http://www.kommentti.fi/sivu.php?artikkeli_id=498

Kylmäkoski, Merja 2006. Näkökulmia nuorten tilan käyttöön. Teoksessa Kylmäkoski, Merja & Lind, Kimmo & Hintikka, Timo & Aittola, Tapio (toim.). Nuorten tilat. Sarja C. Oppimateriaaleja 9, 2006. Humanistinen ammattikorkeakoulu, 6-21.

Ling, Rich. 2004. The Mobile Connections. The Cell Phone's Impact on Society. San Fransisco: Morgan Kaufmann Publishers.

Miles, Steven. 2003. Researching Young People as Consumers: Can and Should We Ask Them Why? Teoksessa Bennett, Andy & Cieslik, Mark & Miles, Stevens (toim.). Researching Youth. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 170-185.

Monialaisen viranomaisyhteistyön ja etsivän nuorisotyön lakisäätämisen. 2009. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 22/2009. Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto. Opetusministeriö. Viitattu 7.8.2009.

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/tr22.pdf?lang=fi>

Moore, Karenza. 2003. E-heads Versus Beer Monsters: Researching Young People's Music and Drug Consumption in Dance Club Settings. Teoksessa Bennett, Andy & Cieslik, Mark & Miles, Stevens (toim.). Researching Youth. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 138-153.

Myllyniemi, Sami. 2008. Mitä kuuluu? Nuorisobarometri 2008. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 88. Nuorisoasiain neuvottelukunta, julkaisuja 39. Opetusministeriö. Viitattu 16.7.2009.

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisoasiain_neuvottelukunta/julkaisut/barometrit/liitteet/Nuorisobarometri2008.pdf

Myllyniemi, Sami. 2009. Aika vapaalla. Nuorten vapaa-aikatutkimus 2009. Helsinki: Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto.

Myllyniemi, Sami & Gissler, Mika & Puhakka, Tiina. 2005. Kuluttava nuoruus tilastoina. Teoksessa Autio, Minna & Paju, Petri (toim.). Kuluttava nuoruus. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 62. Nuorisosiain neuvottelukunta, julkaisuja 32. Sosiaali- ja terveysalan kehittämiskeskus Stakes, 14-53. Viitattu 16.7.2009.

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisosiain_neuvottelukunta/tietoa_nuorten_elinoloista/eliolot_-vuosikirjat/Kuluttava_nuoruus.pdf

Mäenpää, Pasi. 2005. Narkissos kaupungissa. Tutkimus kuluttaja-kaupunkilaisesta ja julkisesta tilasta. Helsinki: Tammi.

Perustuslaki 731/1999. Viitattu 7.8.2009.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Puuronen, Vesa. 2006. Nuorisotutkimus. Tampere: Vastapaino.

Saarinen, Paavo. 2008. Autojen huollosta ihmisten huoltoon. Huoltoasemien toimialarakenteen muutos. Työselosteita ja esitelmää 117. Kuluttajatutkimuskeskus. Viitattu 16.7.2009.

http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5256/2008_117_tyoseloste_huoltoasemat.pdf

Salasuo, Mikko. 2006. Atomisoitunut sukupolvi. Pääkaupunkiseudun nuorisokulttuurinen maisema ja nuorisotyön haasteita 2000 –luvun alussa. Tutkimuksia 2006/6. Helsingin kaupungin tietokeskus. Helsinki.

Salmivalli, Christina. 2005. Kaverien kanssa. Vertaissuhteet ja sosiaalinen kehitys. Helsinki: PS-kustannus.

S-Kanava. 2010. Viitattu 22.5.2010.

<http://www.s-kanava.fi/valtakunnallinen/toimipaikkahakutulos?themeid=2&ch=50010>

Soine-Rajanummi, Seppo & Törrönen, Jukka. 2004. Poliisi julkisen tilan ja julkijuomisongelmien kontrolloijana. Teoksessa Törrönen, Jukka (toim.). Valvontaa ja vastuuta. Päähteet ja julkisen tilan moraalिसääntely. Helsinki: Ylipistopaino, 96-119.

Strandell, Harriet. 2005. Lapset, etiikka ja vaikea osallisuus. Teoksessa Laadullisen sosiaalitutkimuksen eettiset kysymykset. Kutsuseminaari 2.5.2005. Työpapereita 4/2005. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Viitattu 28.8.2009.

<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/tyopaperit/Tp4-2005.pdf>

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuononen, Päivi. 2008. Asiaa aikuisille! Lapset ja nuoret kertovat omien oikeuksiensa toteutumisesta Suomessa. Lapsiasiavaltuutteen toimiston selvityksiä 4. Viitattu 16.7.2009.

http://www.lapsiasia.fi/c/document_library/get_file?folderId=101063&name=DLFE-8154.pdf

Törrönen, Jukka & Karlsson, Thomas & Korander, Timo & Soine-Rajanummi, Seppo. 2004. Julkisen tilan moraalिसääntelyn jännitteet. Teoksessa Törrönen, Jukka (toim.). Valvontaa ja vastuuta. Päähteet ja julkisen tilan moraalिसääntely. Helsinki: Ylipistopaino, 216-233.

Villanen, Sampo. 2008. Talonvaltauksset – kaupungin pelastus. Teoksessa Stranius, Leo & Salasuo, Mikko (toim.). Talonvaltaus liikkeenä – miksi squat ei antaudu? Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisusarja, 63-68. Viitattu 16.7.2009.

<http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/talonvaltaus.pdf>

Wilska, Terhi-Anna (toim.). 2005. Erilaiset ja samanlaiset. Nuorisobarometri 2005. Viitattu 24.9.2009.

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisoasiain_neuvottelukunta/julkaisut/barometrit/liitteet/Baro2005.pdf

LIITE 1. Aineiston keruuseen osallistuneet opiskelijat ja ohjaavat lehtorit.

Nurmijärven kampus

Opintojakso: Tutkiva ja kehittävä työote, lehtori Reijo Viitanen

Johanna Blom
Hanna Grönlund
Saara Haurinen
Tuomas Hirvonen
Sanna Iisakkila
Tatu Iisakkila
Annika Jouhki
Jarna Koskela
Tiia
Rosnell
Pihla Ruuskanen
Oona Sahari
Helena Anäs
Janica Heinonen

Opintojakso: Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön perusteet, lehtori Hanna Laitinen

Jenna Blomfelt
Isabel Fernandez Garcia
Niko Hakala
Mika Hallami
Henna Koivunen
Sirpa Mertanen
Pauli Purtilo
Katja Siljamäki
Oussama Yousfi

Äänekosken kampus

Opintojakso: Tutkiva ja kehittävä työote, lehtori Kimmo Lind

Marjo Boman	Tiia Kultanen	Sari Pentti
Heidi Heikkonen	Heli Kurhela	Satu Pietilä
Heidi Huopainen	Laura Lahti	Jari Pöyhönen
Heidi Hänninen	Heidi Lehvonen	Tiia Rantanen
Kalle Hölttä	Annika Mensonen	Pauliina Rusula
Mira Julkunen	Reetta Niskala	Juuso Sorvali
Rita Jäppinen	Sanni Niveri	Joni Suhonen
Tommi Kahilampi	Sini Oksanen	Petteri Vähäpesola
Mikko Korhonen	Jussi Paavola	

Opintojakso: Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön perusteet, lehtori Juha Nikkilä

Sonja Ahtiainen
 Sara Airola
 Hanna Björkman
 Katja Elo
 Michael Fandi
 Akseli Hiltunen
 Herkko Himmelmä
 Mirjami Järvilä
 Esko Kataja
 Marjo Keskinen
 Anniina Ketola
 Jarmo Kiljunen

Jonna Kopra
 Jasmiina Kuusiniemi
 Heini Leinonen
 Terhi Leppänen
 Eila Maukonen
 Heli Metsänen
 Päivi Mure
 Emilia Mäkelä
 Milla Mäkelä
 Anneli Qvintus
 Sirpa Saari
 Miila Sandberg

Seidi Seppäkoski
 Salla Seppälä
 Hanna Tuikkala
 Anni Tuimala
 Linda Törnroos
 Outi Viitikko
 Jaana Virsula
 Miina Väisänen
 Elina Wilén
 Riikka Ylikauppila

LIITE 2. Nuorten kyselylomake.**ABC-liikennemyymälät ja nuoret –tutkimus : Tutkimuslupa**

Ennen haastattelun alkua olen saanut tietoa ABC-liikennemyymälät ja nuoret-tutkimushankkeesta sekä tutustunut kirjalliseen tutkimusesitteeseen. Haastattelulomakkeen tietoja voidaan käyttää luottamuksellisesti tutkimustarkoituksessa.

Pvm _____

Allekirjoitus _____

HAASTATTELUN TIEDOT

Paikka _____

Aika _____

Haastattelijat _____

Ohjeita haastatteluun:

Lomakerunko on luonteeltaan strukturoitu eli haastattelussa lomake käydään läpi samalla tavalla kaikkien vastaajien kanssa, kysymykset kysytään ja vastausvaihtoehdot annetaan lomakkeen mukaisesti. Haastattelun aikana sopiva vastaus **ympyröidään** lomakkeeseen tai kirjoitetaan vastaus sille varattuun tilaan. **Yksi lomake/haastattelu!** Mikäli paikalla on useampia nuoria haastateltavana, täytä jokaiselle oma lomake.

A. TAUSTATIEDOT1. Sukupuoli (**merkitään kysymättä**)

1 Poika

2 Tyttö

2. Ikä _____

3. Asuinkunta _____

4. Missä asut?

1 Kaupungin/kunnan keskustassa

2 Kaupungin/kunnan lähiö, kaupunginosan nimi _____

3 Kaupungin/kunnan kylä, kylän nimi _____

4 Kaupungin/kunnan harvaan asuttu laita-alue

5 Maaseutuympäristö

5. Asutko?

1 Isän ja äidin kanssa

2 Vain äidin kanssa

3 Vain isän kanssa

4 Toisinaan äidin, toisinaan isän kanssa

5 Muun huoltajan kanssa

- 6 Yksin
 - 7 Avo- tai avioliitossa
 - 8 ”Kimppakämpässä”
 - 9 Muuten, miten _____
6. Opiskeletko tällä hetkellä oppilaitoksessa tai oletko ammatillisessa koulutuksessa?
- 1 Kyllä
 - 2 En (**siirry kysymykseen 8**)
 - 3 En osaa sanoa
7. Jos vastasit kyllä, mitä koulua käyt
- 1 Peruskoulu
 - 2 Toisen asteen ammatillinen oppilaitos
 - 3 Lukio
 - 4 Korkeakoulu
 - 5 Muu, mikä _____
 - 6 En osaa sanoa
8. Teetkö tällä hetkellä palkkatyötä?
- 1 Kyllä
 - 2 En (**siirry kysymykseen 10**)
 - 3 En osaa sanoa
9. Jos vastasit kyllä, onko työsuhteesi
- 1 Täysipäiväinen vakituinen
 - 2 Täysipäiväinen määräaikainen
 - 3 Osa-aikainen vakituinen
 - 4 Osa-aikainen määräaikainen
 - 5 En osaa sanoa
 - 6 Muu, mikä _____
10. Mikä seuraavista vaihtoehdoista kuvaa parhaiten tämän hetkistä tilannettasi?
(Pääasiallinen toiminta)
- 1 Koululainen tai opiskelija
 - 2 Palkkatyössä, ammatti _____
 - 3 Yrittäjä, ammatti _____
 - 4 Työharjoittelussa/ työllistämisrahoilla töissä, ammatti _____
 - 5 Työtön tai lomautettu
 - 6 Perhevapaa
 - 7 Armeija/siviilipalvelus
 - 8 Muu, mikä _____

B. ABC KOKOONTUMINEN

11. Miksi olet ABC:llä juuri nyt?

12. Mitä yleensä teet vapaa-ajalla? (1= en lainkaan, 2= joskus, 3= usein)

	1	2	3
Vietän aikaa ystävien kanssa			
Vietän aikaa perheen kanssa			
Vietän aikaa netissä			
Vietän aikaa yksin			
Vietän aikaa harrastusten parissa			
Teen kotitöitä			
Vietän aikaa kotona			
Vietän aikaa nuorisotiloilla			
Vietän aikaa kaupungilla			
Vietän aikaa ABC:llä			

13. Miksi teet juuri sitä/niitä?

14. Mitkä asiat saavat sinut tulemaan ABC:lle? (1=ei lainkaan, 2= melko vähän 3= eos, 4= melko paljon, 5= erittäin paljon)

	1	2	3	4	5
Mahdollisuus kokoontua sisällä					
Ystävien ja kavereiden tapaaminen					
ABC:n pitkät aukioloajat					
Kahvila					
Mahdollisuus ruokailla					
Uusien kavereiden solmiminen					
Pysähdyspaikka autoilun tai mopoilun lomassa					
Mopon tai auton tankkaaminen					
Eri ikäisten ihmisten tapaaminen ("ihmisten ilmoilla" oleminen)					
Mopomiittiin osallistuminen					
Mahdollisuus tulla turvaan, kun muuta paikkaa ei ole					

Muu, mikä

15. Kuinka usein käyt ABC:llä?

- 1 Lähes päivittäin
- 2 1-2 kertaa viikossa
- 3 1-2 kertaa kuukaudessa
- 4 Harvemmin kuin kuukausittain

16. Milloin useimmiten käyt ABC:llä?

- 1 Arkipäivinä ma-to, kello _____
- 2 Viikonloppuisin, kello _____
- 3 En osaa sanoa

17. Kuinka kauan olet ABC:llä yleensä _____ tuntia

18. Minkä ikäisenä aloit käydä ABC:llä? _____

19. Kuinka pitkä matka kotoasi on ABC:lle? _____

20. Miten kuljet ABC:lle?

- 1 Omalla autolla
- 2 Omalla mopolla /moottoripyörällä
- 3 Kaverin kyydissä (auto, mopo)
- 4 Polkupyörällä
- 5 Kävelen
- 6 Julkisilla kulkuvälineillä
- 7 Muuten, miten _____

21. Luettele ne ABC-liikennemyymälät, joissa käyt? Kenen kanssa (yksin, kaverit, vanhemmat tai perhe) käyt?

ABC (kirjoita alle)	Yksin	Kavereiden kanssa	Vanhempien/perheen kanssa

22. Mistä ABC:lle yleensä tullaan?

- 1 Kotoa
- 2 Ystävien luota
- 3 Kaupungilta/kylältä
- 4 Ravintolasta/yökerhosta/baarista
- 5 Nuorisotiloilta
- 6 Koulusta
- 7 Harrastuksista
- 8 Muulta, mistä _____

23. Minne seuraavaksi mennään?

- 1 Kotiin
- 2 Ystävien luo
- 3 Kaupungille/kylälle
- 4 Ravintolaan/yökerhoon/baariin
- 5 Nuorisotiloille
- 6 Koulun
- 7 Harrastuksiin
- 8 Muualle, mihin _____

24. Kuinka monta ihmistä seurassasi tavallisesti on ABC:llä? _____

25. Keitä tähän ryhmään tavallisesti kuuluu?

	Ei yhtään	Yksi	Muutama	Useita
Läheinen ystävä				
Kaveri (kuuluu ystäväpiiriin, muttei kaikkein läheisin)				
Tuttu (ei kuulu ystäväpiiriin, mutta tunnetaan/tiedetään)				
Entuudestaan tuntematon				
Tyttö				
Poika				
alle 15-vuotias				
15-17-vuotias				
18-23-vuotias				
24-vuotias tai yli				

26. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? (1=täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= eos, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä)

	1	2	3	4	5
Nuoret ovat asiakkaita ABC:llä siinä missä muutkin					
En ole havainnut ABC:llä häiriökäyttäytymistä					
Nuoria ei haluta ABC:lle					
ABC:n työntekijät eivät halua nuoria asiakkaiksi					
Vartijat eivät halua nuoria asiakkaiksi					
Muut asiakkaat eivät halua nuoria asiakkaiksi					
Alaikäiset nuoret käyttävät päihteitä ABC:llä					
Nuoret sotkevat paikkoja					
Nuoret häiritsevät muita asiakkaita					
Nuoret toimivat ABC:llä hyvien käytöstapojen mukaisesti					
Kohtaamiseni työntekijöiden kanssa ovat aina positiivisia					
Kohtaamiseni vartijoiden kanssa ovat aina positiivisia					
Kohtaamiseni muiden asiakkaiden kanssa ovat aina positiivisia					
Tulen ABC:lle ensisijaisesti tapaamaan kavereita ja ystäviä					
ABC:llä saa viettää aikaa, jos ostaa jotakin					
ABC on kuin ”oma olohuone”					
Vapaa-ajan viettäminen, hengailu on ABC:llä tärkeintä					
ABC:llä käyminen kuuluu auto- tai mopoharrastukseen					
Käyn ABC:llä, koska sen aukioloajat ovat pitkät					
Käyn ABC:llä, koska siellä saa olla rauhassa					
Käyn ABC:llä, koska tarvitsen sen palveluita					
Koen olevani tervetullut ABC:lle					
Nuorten oleilua ABC:llä pitäisi rajoittaa ilta- ja yöaikaan					
Poliisia on tarvittu tilanteiden selvittelyyn ABC:llä					
ABC:llä tapaam samanhenkisiä ihmisiä					
ABC on kotoinen kokoontumis- ja kavereiden tapaamispaikka					
ABC:n työntekijät kokevat nuorten ABC-hengailun yleisesti ongelmaksi					
En haluaisi hengailua ABC:llä, mutta muutakaan paikkaa ei ole					

27. Oletko havainnut häiriöitä ABC:llä ollessasi?

- 1 Kyllä
- 2 En (siirry kysymykseen 30)
- 3 En osaa sanoa

28. Millaisia häiriöitä ABC:llä on tapahtunut? (1= ei lainkaan, 2= melko vähän, 3= eos, 4= melko paljon, 5= erittäin paljon)

	1	2	3	4	5
Alkoholin käyttö					
Muut asiakkaat häiritsevät nuoria					
Nuoret häiritsevät muita asiakkaita					
Meluaminen					
Paikkojen sotkeminen					
Riidat ja/tai tappelut					
Työntekijät häiritsevät nuoria					
Nuoret häiritsevät työntekijöitä					
Vartijat häiritsevät nuoria					
Nuoret häiritsevät vartijoita					

Jotain muuta, mitä _____

29. Miten häiriöihin on puututtu ABC:llä?

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Sanallisesti ohjeistamalla			
Poistamalla häirikkö tilasta			
Poistamalla kaikki nuoret tilasta			
Rajoittamalla aukioloaikoja nuorille			
Antamalla porttikieltoja nuorille			
Ottamalla yhteyttä vanhempiin			

Jotenkin muuten, miten _____

30. Miten itse toimitisit häiriköintitilanteiden selvittämiseksi?

31. Ketkä yleensä puuttuvat häiriköintiin? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- 1 Työntekijät
- 2 Poliisi
- 3 Vartijat
- 4 Muut asiakkaat
- 5 Kaverit, nuoret itse
- 6 Joku muu, mikä _____

32. Mikä seuraavista olisi mielestäsi paras puuttujataho häiriköinteihin? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- 1 Työntekijät
- 2 Poliisi
- 3 Vartijat
- 4 Muut asiakkaat

- 5 Kaverit, nuoret itse
- 6 Vanhemmat
- 7 Joku muu, mikä _____

33. Mitkä seikat voisivat estää häiriökäyttäytymistä ja edistää rauhallista hengailua ABC-
asemilla?

Tavoitteena on kehittää ABC-liikennemyymälöitä paremmin myös nuorten asiakkaiden tarpeisiin soveltuviksi muuttamatta ABC-liikennemyymälöitä kuitenkaan nuorisotiloiksi. Mieti ABC-tilaa ja ilmapiiriä nuorten asiakkaiden näkökulmasta.

34. Mitä asioita muuttaisit ABC:llä, jotta ympäristöstä tulisi sellainen, josta olisit valmis huolehtimaan tai jossa toimisit vastuullisesti?

35. Millaisista ABC-ympäristön uusista palveluista olisit kiinnostunut?

- 1 Nuorille suunnattu oma tila (**jos valittu, tarkennus alla!**)
- 2 Auto- ja mopoilutapahtumat
- 3 Internet
- 4 Tietoa liikenneturvallisuudesta
- 5 Muut tapahtumat, mikä _____
- 6 Nuorille suunnatut edut yms
- 7 Nuorisotiedotuspiste
- 8 Joku muu, mikä _____

Jos valitsit nuorille suunnatun oman tilan, mitä sinulle tarkoittaa nuorille suunnattu oma tila ABC:n yhteydessä?

36. Haluaisitko olla mukana luomassa ja kehittämässä toimintaa/ palveluita nuorille ABC:llä?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 En osaa sanoa

37. Millaista toiminta voisi olla?

38. Millaisiin asioihin haluaisit vaikuttaa ABC:llä nuoren asiakkaan näkökulmasta?

- 1 Ruokalistat
- 2 Hinnat
- 3 Edut ja tarjoukset
- 4 Asiakaspalvelu yleensä
- 5 Asiakaspalvelu nuorille
- 6 Tilojen viihtyisyys ja siisteys
- 7 Palvelut
- 8 Kampanjat
- 9 Tapahtumat
- 10 Muu, mikä _____

39. Millainen vaikutuskanava olisi mielestäsi toimivin?

- 1 Suullinen palaute
- 2 Palautelaput/ aloitelaatikko
- 3 Nuorten raati
- 4 Nuorille asiakkaille suunnattu keskustelu- ja vaikuttamisfoorumi
ABC:n nettisivuilla
- 5 Yleinen palautemahdollisuus ABC:n nettisivuilla
- 6 Joku muu, mikä _____

40. Millaista palautetta haluaisit antaa ABC-liikennemyymälöiden henkilökunnalle ja johdolle?

41. Ovatko mopomiitit sinulle tuttuja?

- 1 Kyllä
- 2 Ei (**siirry kysymykseen 46**)
- 3 En osaa sanoa

42. Osallistutko itse?

- 1 Kyllä
- 2 En
- 3 En osaa sanoa

43. Osallistuvatko kaverisi ja ystäväsi (joiden kanssa vietät muutenkin vapaa-aikaa)?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 En osaa sanoa

44. Mikä miitissä on tärkeintä? (1= ei lainkaan tärkeä, 2= vain vähän tärkeä, 3= eos, 4= melko tärkeä, 5 = erittäin tärkeä)

	1	2	3	4	5
Ystävien tapaaminen					
Mopolla ajaminen					
Vapaa-ajan viettäminen					
Uusiin ihmisiin tutustuminen					
Omien ajotaitojen esittely					
Mopokokemusten vaihtaminen					
Miitit ovat täysin nuorten oma juttu					

Joku muu, mikä _____

45. Miksi ABC-liikennemyymälät kuuluvat usein miittikohteeksi? (1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= eos, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä)

	1	2	3	4	5
ABC:lle on helppo tulla mopolla					
ABC-ympäristössä on paljon tilaa					
ABC:n piha-alueella on mahdollisuus suorittaa taitoajoja					
ABC tarjoaa mahdollisuuden ruokailuun ja kahvitella					
ABC on autoilijoille ja mopoilijoille tarkoitettu paikka					

Joku muu, mikä _____

46. Kun käyt ABC:llä, pidätkö itseäsi asiakkaana?

- 1 Kyllä, miksi _____
- 2 En, miksi _____
- 3 En osaa sanoa _____

47. Mitä ostat yleensä ABC:llä ollessasi? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- 1 Kahvi
- 2 Ruoka
- 3 Makeiset
- 4 Energijuomat
- 5 Tupakka
- 6 Alkoholi
- 7 Bensiini
- 8 Jotain muuta, mitä _____

48. Paljonko käytät rahaa tavallisesti ABC:llä käydessäsi? _____ €

49. Kuinka paljon arvioit käyttäväsi rahaa seuraaviin asioihin verrattuna nuoriin yleensä?
(1= vähemmän, 2= saman verran, 3= enemmän, 4= eos)

	1	2	3	4
Ruokailu				
Opiskelu				
Vaatteet ja jalkineet				
Kauneudenhoito, korut, kosmetiikka				
Harrastukset				
Autoilu, mopoilu				
Alkoholi				
Tupakka				
Liikenne				
Kännykkä				
Muu tietoliikenne ja tietotekniikka				
Musiikki, viihde-elektroniikkalaitteet				
Elokuviissa, konserteissa, urheilukilpailuissa yms. käyminen				
Baarit, yökerhot ja muu juhliminen				

50. Mihin kuluttaminen sinulla liittyy? (1= ei lainkaan, 2= joskus, 3= usein, 4= eos)

	1	2	3	4
Ystävyysuhteiden hoitamiseen (kahvittelu, ulkona syöminen)				
Itsensä palkitseminen				
Mielihyvään				
Omiin kiinnostuksen kohteisiin esim. harrastuksen muodossa				
Itsensä toteuttamiseen				
Fyysisen kunnon ylläpitämiseen				
Kuluttaminen on vain välttämätön paha				
Ulkonäön ja ulkoisen elämän puitteiden rakentamiseen				
Yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen				

Johonkin muuhun, mihin _____

51. Osaatko sanoa, mistä paikoista (kaupat, ketjut yms.) S-etukortilla voi saada bonusta?

52. Mitä etukortteja sinulla on? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- 1 Plussa
- 2 Ykkösbonus
- 3 S-Etukortti
- 4 Ei mitään
- 5 En osaa sanoa
- 6 Joku muu, mikä _____

53. Tiedätkö, mitä asiakasomistajuus on?

- 1 Kyllä
- 2 En
- 3 En osaa sanoa

Jos vastasit kyllä, mitä asiakasomistajuus mielestäsi on?

54. Minkälaisia ajatuksia sinulla on S-ryhmästä ja S-Etukortista?

55. Oletko kiinnostunut S-Etukortista ja asiakasomistajuudesta?

- 1 Kyllä, miksi _____
- 2 En, miksi _____
- 3 En osaa sanoa

56. Millaisia odotuksia sinulla on S-Etukorttia ja asiakasomistajuutta kohtaan?

C. HARRASTUKSET JA VAPAA-AIKA

57. Onko sinulla jokin harrastus?

- 1 Kyllä, mikä _____
- 2 Ei (**siirry kysymykseen 60**)
- 3 En osaa sanoa

58. Tapahtuuko harrastuksesi ryhmässä?

- 1 Kyllä (**tarkennus alla**)
- 2 Ei
- 3 En osaa sanoa

Jos vastasit kyllä, kuuluuko ryhmään ystäviäsi/kavereitasi, (joiden kanssa vietät vapaa-aikaa myös harrastuksen ulkopuolella)?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 En osaa sanoa

59. Kuinka usein osallistut harrastustoimintaan?

- 1 Ainakin 3 kertaa viikossa
- 2 1-2 kertaa viikossa
- 3 1-2 kertaa kuukaudessa
- 4 Harvemmin kuin kerran kuukaudessa
- 5 En osaa sanoa

60. Kuinka tärkeitä seuraavat netin käyttämisen tavat sinulle ovat? (1= ei lainkaan tärkeä, 2= vain vähän tärkeä, 3= eos, 4= melko tärkeä, 5= erittäin tärkeä)

	1	2	3	4	5
Tiedon haku					
Viihdepalvelut					
Ostokset					
Yhteydenpito kavereihin					
Asioiden hoito (esim. pankki)					

61. Mitä seuraavia nettipalveluita olet käyttänyt viimeisen kuukauden aikana? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- 1 Rahapelit
- 2 Pelilliset virtuaalimaailmat
- 3 Sosiaaliset virtuaalimaailmat
- 4 Yhteisösivustot
- 5 Kunnalliset nuorisopalvelut
- 6 Muut kunnan palvelut
- 7 Muu, mikä _____

62. Kuulutko johonkin IRC-Gallerian ABC-yhteisöön?

- 1 Kyllä, mihin _____
- 2 En

63. Kuuluvatko kaverisi johonkin IRC-Gallerian ABC-yhteisöön?

- 1 Kyllä, mihin _____
- 2 Ei
- 3 En osaa sanoa

64. Miksi kuulut ko. yhteisöön? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- 1 Yhteisön kautta tiedotetaan asioista esim. mopomiiteistä
- 2 Yhteydenpito kavereiden kanssa
- 3 Liittyy auto/mopoharrastukseen
- 4 Kuvien ja kokemusten jakaminen
- 5 Liityin jäseneksi ilman mitään erityistä syytä
- 6 Kuulun ABC-yhteisöön, koska käyn ABCllä vapaa-ajallani
- 7 Joku muu syy, mikä _____

65. Missä nuoret kokoontuvat omalla asuinalueellasi tavallisesti? (1= ei, 2= joskus, 3= usein)

	1	2	3
Nuorisotilat			
Ostoskeskukset			
Kahvilat			
ABC			

Joku muu, mikä _____

66. Oletko huomannut seuraavia asioita omalla asuinalueellasi? (1= ei, 2= vähän, 3= paljon)

	1	2	3
Päihteiden käyttö			
Ostoskeskuksissa hengailu			
ABC:llä hengailu			
Väkivalta			
Mopomiitit			

Joku muu, mikä _____

67. Millaisia palveluita nuorille on tarjolla omalla asuinalueellasi? (1= kyllä, 2= ei, 3= eos)

	1	2	3
Nuorisotilat			
Nuorisotiedotus			
Järjestötoiminta			
Retket, leirit, tapahtumat			

Jotain muuta, mitä _____

68. Mitä mieltä olet seuraavista vapaa-aikaa koskevista väitteistä? (1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= eos, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä)

	1	2	3	4	5
Asuinalueellani järjestetään kiinnostavaa nuorten toimintaa					
Voin vaikuttaa siihen, mitä vapaa-ajan toimintaa nuorille järjestetään asuin alueellani					
Minulla ei ole rahaa osallistua ohjattuun toimintaan					
Pitkä matka tekee osallistumisen vaikeaksi					
Nuorille järjestetystä toiminnasta ei pidetä nuorten keskuudessa					
En ehdi osallistua nuorille järjestettyyn toimintaan, koska minulla on paljon kotitöitä					
En ehdi osallistua nuorille järjestettyyn toimintaan, koska minulla on paljon läksyjä					
Nuorille tarjottu toiminta on turhaa leikkimistä					
Toimintaan on mukava osallistua, jos ei tarvitse liittyä jäseneksi mihinkään					
Kaikkein mukavinta ajanviettoa on vain olla ulkona yhdessä kavereiden kanssa					
Viihdyn parhaiten omissa oloissani					

69. Kuinka tärkeää sinulle on, että alueellasi on seuraavia palveluita nuorille? (1= ei lainkaan tärkeä, 2= vain vähän tärkeä, 3= eos, 4= melko tärkeä, 5= erittäin tärkeä)

	1	2	3	4	5
Nuorisotyöntekijä					
Työpaja työttömille nuorille					
Bändi- ja harrastetilat					
Nuorten neuvonta- ja ohjauspiste					
Koululaisten iltapäiväkerhot					
Nuorisotalot ja -tilat					
Nuorisovaltuusto					
Mahdollisuus verkkomedian ja internetin käyttöön					
Mahdollisuus kokoontua johonkin sisätiloihin vapaamuotoisesti					
Neuvonta tai tukipiste esim. mielenterveyden tai elämänhallinnan ongelmiin					

Jotain muuta, mitä _____

70. Mitä palveluita haluaisit omalle asuinalueellesi?

LIITE 3. Liikennemyymälätyöntekijöiden teemahaastattelurunko.

ABC-liikennemyymälät ja nuoret

Teemahaastattelurunko liikennemyymälöiden työntekijöille

Haastattelu tapahtuu työntekijän suostumuksella ja anonyymisti. Haastattelun arvioitu kesto on noin 30 minuuttia. Haastattelu toteutetaan yksilöhaastatteluna, jota ohjaa tämä teemoittelu. Haastattelussa voidaan käsitellä myös muita asioita, jos ne ABC-tutkimushankkeen tavoitteiden näkökulmasta ovat merkittäviä. Haastattelu nauhoitetaan.

1. Taustatiedot

- liikennemyymälän nimi
- sukupuoli
- asema ja pääasialliset tehtävät
- miten pitkään työskennellyt ABC-liikennemyymälässä?
- mikä on liikennemyymälän henkilökunnan ikä- ja sukupuolijakauma (haastateltavan arvio)

2. Perushavainnot ja näkemykset nuorista asiakkaista

- miten paljon kyseisessä liikennemyymälässä on asiakkaina nuoria ja nuorten ryhmiä?
- miten paljon nuoret käyttävät liikennemyymälää vapaa-ajanviettopakanaan?
- millaisia nuorten ryhmiä kyseisessä liikennemyymälässä käy/viittää aikaansa?
- milloin nuoret yleensä kokoontuvat?
- nuorten asiakkaiden erottuminen muista
- onko nuorten asiakkaiden kanssa ollut hankaluuksia/konflikteja
- onko liikennemyymälässä kokemuksia nuorten mopomiiteistä

3. Nuoret ja nuorten ryhmät asiakkaina

- miten 15–20-vuotiaat eroavat asiakkaina muista ikäryhmistä?
- mitä tuotteita ja palveluja nuoret pääsääntöisesti käyttävät?
- ovatko nuoret tehneet ehdotuksia tai esittäneet toivomuksia palvelujen kehittämiseksi?
- onko nuorilla S-Etukorttia?
- näyttävätkö ja käyttävätkö he sitä?
- missä yhteydessä korttia näytetään? (aina vai vain edun saadakseen)
- ovatko nuoret kiinnostuneita S-Etukortin käyttömahdollisuuksista tai esim. maksuominaisuuksista?
- kiinnostaako S-Etukortti nuoria?

4. Henkilökunnan vuorovaikutus nuorten kanssa
 - miten henkilökunnan ja nuorten vuorovaikutus on sujunut?
 - onko nuorten käyttäytymisestä aiheutunut ongelmia ja häiriöitä liikennemyymälässä?
 - millaisia vaikeuksia nuorten käyttäytyminen on aiheuttanut; muutama esimerkki?
 - ovatko järjestyshäiriöt koko nuorisoryhmän toiminnasta aiheutuvia vaiko yksittäisten nuorten aiheuttamia?
 - miten henkilökunta yleensä puuttuu nuorten aiheuttamiin järjestyshäiriöihin?
 - miten ovat reagoineet tilanteisiin?
 - millaisia parhaita käytäntöjä nuorten kanssa toimimiseksi on syntynyt?
5. Nuorten ja muiden asiakkaiden välinen vuorovaikutus
 - onko nuorten ja muiden asiakkaiden välillä ollut joitakin ongelmia?
 - ovatko muut asiakkaat huomauttaneet henkilökunnalle nuorten käyttäytymisestä; muutama esimerkki?
 - onko nuorten ja muiden asiakkaiden välisistä suhteista myös positiivisia esimerkkejä?
 - millaisia tarpeita on nuorten ja muiden asiakkaiden välisten suhteiden parantamiseksi?
6. Haastateltavan työntekijän oma näkemys nuorten ryhmien kokoontumisista ABC-liikennemyymälöissä
 - onko nuorten kokoontuminen liikennemyymälässä sellainen kysymys, johon tulisi etsiä uusia ratkaisuja ja jos on, niin millaisia ratkaisut voisivat olla?
 - onko liikennemyymälässä kokemuksia ammatillisen nuorisotyön toimijoiden kanssa tehtävästä yhteistyöstä? Jos on, millaisia kokemuksia?
 - millaista ABC:n ja nuorisotyön yhteistyö voisi olla?
 - tarvitaanko nuorille asiakkaille joitakin omia palveluja?
 - tarvitseeko henkilökunta lisävalmiuksia / lisäkoulutusta nuorten asiakkaiden kohtaamisessa?
 - mitä muuta haastateltava haluaisi aihepiiristä vielä sanoa?

LIITE 4. Nuorten ABC-hengailun havainnointirunko.

ABC-liikennemyymälät ja nuoret

Havainnointiohjeistus

1. Lähtökohdat ja toimintaperiaatteet

Havainnoijat sijoittuvat pareittain istumaan liikennemyymälän asiakkaiden joukkoon. Paikka valitaan mahdollisuuksien mukaan siten, että siitä pystyy seuraamaan liikennemyymälän tapahtumia kokonaisvaltaisesti ja erityisesti paikalla olevia nuorten ryhmiä.

Havainnoinnista kerrotaan liikennemyymälän työntekijöille/vuoropäällikölle, mutta siitä ei tiedoteta asiakkaille eikä asiakkaita lähestytä havainnointitilanteissa aloitteellisesti. Kysyttäessä asiakkaille kerrotaan, mitä havainnoinnin tarkoitus ja sen liittyminen ABC-nuoria koskevaan tutkimukseen.

Havainnoinnissa ei kerätä asiakkaiden tai työntekijöiden henkilö- tai muita tunnistetietoja siten, että heidän henkilöllisyytensä paljastuisi aineistosta. Eri henkilöiden toimintojen erottelunsa havainnointipäiväkirjaan voidaan merkitä esim. tyttö A noin 18 vuotta, aikuisasiakas A keski-ikäinen mies, myyjä, jne.

Tutkimustehtävän kannalta merkitykselliset havainnot kirjataan havaintopäiväkirjaan, joka säilytetään turvallisessa paikassa sivullisten ulottumattomissa. Lähtökohtaisesti havainnoinnissa ei käytetä valo- tai videokuvausta eikä äänitallenteita.

Havainnointi toteutetaan siten, että se häiritsee mahdollisimman vähän liikennemyymälän normaalia toimintaa.

2. Havainnointikohteet

Havainnoinnissa huomioidaan ja merkitään muistiin seuraavia asioita:

- A. Nuorten ryhmiin ja niiden toimintaan kohdistuva havainnointi:
 - miten suuria ja miten pysyviä ryhmiä?
 - ryhmien ikä- ja sukupuolirakenne?
 - nuorten sijoittuminen ja tilankäyttö liikennemyymälässä?
 - nuorten tekemät ostokset?
 - ryhmien pääasiallinen toiminta?
 - kuinka pitkään nuoret oleskelevat liikennemyymälässä?
 - nuorten kokoontumisen oletetut syyt (kavereiden tapaaminen, ostokset, ruokailu, jne)?

- B. Liikennemyymälän muiden asiakkaiden ja nuorten vuorovaikutukseen kohdistuva havainnointi:
- millaista vuorovaikutusta esiintyy?
 - kumpi osapuoli on vuorovaikutuksessa aloitteellinen?
 - vuorovaikutuksen oletettu tarkoitus?
 - vuorovaikutuksen kulku ja kehittyminen (esim. rauhallinen keskustelu, avunpyyntö, väittely, konflikti,...)?
- C. Liikennemyymälän työntekijöiden ja nuorten vuorovaikutukseen kohdistuva havainnointi:
- millaista vuorovaikutusta esiintyy?
 - vuorovaikutus asiakastilanteissa
 - henkilökunnan puuttuminen nuorten käyttäytymiseen
- D. Muut ABC-tutkimuksen tavoitteiden kannalta merkitykselliset havainnot esim. muiden asiakkaiden tai työntekijöiden suhtautuminen nuoriin