

Outi Tiainen

ASIAKASPALVELIJAN HYMY KANTAA HEDEL-
MÄÄ

Opinnäytetyö
Yhteisöpedagogi

2017



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Outi Tiainen	Yhteisöpedagogi (AMK)	Tammikuu 2018
Opinnäytetyön nimi		
Asiakaspalvelijan hymy kantaa hedelmää		66 sivua 8 liitesivua
Toimeksiantaja		
Nuorten Palvelu ry		
Ohjaaja		
Helena Timonen		
Tiivistelmä		
<p>Kauppakeskusten asiakaspalvelijat kohtaavat usein nuorisoa, joka viettää aikaansa kauppakeskuksissa. Nuorison ajanvietto liiketiloissa voi aiheuttaa joskus ongelmia. Suomessa nuorison vapaa-ajanviettoon kauppakeskuksissa on puututtu eri tavoilla. Ruotsissa ja Norjassa saman ilmiön tutkiminen voi tuoda uusia menetelmiä meille tänne Suomeen.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat asiakaspalvelun työntekijöiden asenteisiin, arvoihin ja työskentelytapoihin heidän kohdatessaan kauppakeskuksissa hengailevaa nuorisoa. Lisäksi opinnäytetyössä haettiin ehdotuksia nuorten huomioiden ja kauppakeskuksen turvallisuuden ja viihtyisyyden kehittämiseen. Kyselyyn vastasivat asiakaspalvelijat, jotka toimivat Citycon Oyj:n omistamissa kauppakeskuksissa Norjassa ja Ruotsissa. Tutkimuksen menetelmänä käytettiin triangulaatiota, eli käytettiin sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksessa tehtiin sähköpostikysely ja -haastattelu. Kyselylomake tehtiin Google Forms -ohjelmalla. Sähköpostihaastattelu tehtiin Citycon Oyj:n vastuullisuusasioiden yhteyshenkilölle.</p> <p>Tulokset ovat osoittaneet, että kauppakeskusten turvallisuus ja asiakkaiden viihtyminen ovat vuokralaisten ja omistajatahon yhteinen etu. Kauppakeskuksissa tehdään yhteistyötä eri toimijoiden kesken, nuoret mukaan lukien. Ongelmien ja häiriöiden minimointi ovat turvallisuudesta vastaavien henkilöiden tavoitteena ja yhteistyön tekemistä on käytetty siihen yhtenä keinona. Asiakaspalvelijoiden näkemys on, että turvallisuutta ja viihtyvyyttä lisätään vartijoiden määrää ja näkyvyyttä lisäämällä sekä iloisella ja avoimella olemuksella keskustellen kaikkien kanssa. Asiakaspalvelun työntekijöistä suurin osa ei koe tarvitsevänsä koulutusta nuorison kohtaamiseen. Häiriötilanteissa yleisin toimintatapa on häiritsevän nuoren poistaminen liiketilasta. Nuoret kohdataan pääsääntöisesti hymyillen ja tervehtien. Kehittämisen kohteena on nuorille oman hengailupaikan järjestäminen. Yhteistyöryhmät ongelmien ratkaisussa ja yhteistyö järjestöjen ja viranomaisien kanssa on enemmistön mielestä tarpeellista tai sitä on sopiva määrä. Nuoret koetaan pääasiassa samanarvoisina asiakkaina kuin muutkin ja hengailevat nuoret nähdään tulevaisuuden asiakkaina. Nuorten Palvelu ry voi hyödyntää tuloksia ja kyselylomaketta muissa hankkeissaan.</p>		
Asiasanat		
Vapaa-aika, Norja, Ruotsi, kauppakeskukset, nuoret, asiakaspalvelu		

Author (authors)	Degree	Time
Outi Tiainen	Community Educa- tors degree	January 2018
Thesis Title		
The smiles of the customer service personnel bear fruit		66 pages 8 pages of appen- dices
Commissioned by		
Nuorten Palvelu ry		
Supervisor		
Helena Timonen		
Abstract		
<p>Shopping malls' customer service staff often encounter youth who are hanging out. When youth spends time in business premises, it can sometimes cause problems. In Finland, youth hanging out has been tackled in various ways. By studying the same phenomenon in Sweden and Norway, new methods can be brought to us here in Finland.</p>		
<p>The objective of the thesis was to find out what factors affect the attitudes, values and course of action of customer service personnel when they encounter young people hanging out in shopping malls. In addition, the research sought proposals for the consideration of young people and the safety and comfort of the shopping malls. The respondents were customer service personnel working in shopping malls owned by Citycon Ltd. These shopping malls are situated in Sweden and Norway. The research method was triangulation, combining quantitative and qualitative research methods. The study was carried out with an e-mail questionnaire and an interview. The questionnaire was made with the program Google Forms. The interviewee was Citycon's Corporate Sustainability Analyst. It was an email interview.</p>		
<p>The results show that shopping centers' safety and customer satisfaction are a common interest of tenants and owners. There is also a possibility to cooperate between the various players, including young people, in the shopping malls. Customer Service personnel's view is that security and comfort are increased by increasing the number and visibility of guards. The shopping mall staff should also have cheerful and open minds and they should be ready to discuss with everyone. Most customer service employees do not feel that they need training to meet the youth. The most common approach is to remove the disturbing young person from the commercial space. However, customer service employees mainly meet young people by smiling and greeting. The most important development target for young people is to provide them a place where they can hang out. Cooperation groups in solving problems is not perceived as generally necessary. Cooperation with organizations and authorities is, in the opinion of the majority, unnecessary or appropriate. Young people are mainly regarded as equal customers. Shopping malls and customer service see the youth hanging out as the future customers. Nuorten Palvelu ry (Youth Services, a registered association) can use the results and the questionnaire in their other projects.</p>		
Keywords		
Leisure time, Norway, Sweden, shopping mall, youth, customer service personnel		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	NUORISON HUOMIOIMINEN YHTEISKUNNASSA.....	7
2.1	Vertailua julkisista palveluista ja etuuksista	7
2.2	Suomi ja nuoriso	11
2.2.1	Murrosikä	11
2.2.2	Kunta ja järjestöt nuorison tukena	12
2.2.3	Nuorten syrjäytyminen ja sosiaalinen vahvistaminen	13
2.3	Hengailu ja kauppakeskusnuorisotyö	15
2.4	Citycon Oyj	18
2.5	Nuorten palvelu ry.....	20
2.6	Kauppakeskusten lupaus ja asiakaspalvelu	22
2.7	Hengailun näkyvyys verkkolehdistä	24
2.7.1	Kauppakeskusten hengailu nuoriso internet kirjoituksissa	24
2.7.2	Täby centrum	26
3	NÄKYMIÄ HENGAILUUN	28
3.1	Nuorison vapaa-ajan vietto aikuisen silmin.....	28
3.1.1	Hengailu kaupallisissa tiloissa.....	28
3.1.2	Yhteistyö	30
3.2	Nuorison vapaa-ajan vietto nuorten silmin.....	31
3.2.1	Hengailun merkitystä etsimässä.....	31
3.2.2	Näkemyksiä tilanteista	32
3.2.3	Nuorisotilat ja nuorten toiveet tiloista ja kohtaamisista	33
4	TUTKIMUSPROSESSI	35
4.1	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset	35
4.2	Tutkimusmenetelmät	36
4.3	Kyselylomake.....	36
4.4	Aineisto ja analyysi	39

5	TULOKSET	40
5.1	Asiantuntijahaastattelu Cityconin vastuullisuusjohtajalle	40
5.2	Nuorissa on tulevaisuus.....	43
5.3	Vuorovaikutuksella ja vartijoilla viihtyvyyttä	45
5.4	Palvelulla samanarvoisuutta kohden	46
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	55
7	POHDINTA	57
	LÄHTEET	60
	LIITTEET	

Liite 1. Cityconin vuorovaikutuksen toimintatavat ja prioriteettimatriisi

Liite 2. Cityconin perussäännöt

Liite 3. Taulukko ”ongelmat”

Liite 4. Taulukko ”yhteistyö”

Liite 5. Saatekirje ruotsiksi

Liite 6. Saatekirje englanniksi

Liite 7. Saatekirje suomeksi

Liite 8 Tutkimuslupa-anomus, salattu

1 JOHDANTO

Kauppakeskuksissa on julkisia, puolijulkisia ja yksityisiä tiloja. Viime vuosina on huomattu niissä viihtyvän nuorisoa viettämässä vapaa-aikaansa. Kauppakeskuksissa oleskelevat nuoret ovat kuitenkin saaneet osakseen arvostelua. Lähinnä joidenkin nuorten aiheuttamat järjestyshäiriöt sekä rikollisuus ovat olleet arvostelun kohteena sekä aiheuttaneet huolestuneita kannanottoja tilanteeseen. Suomessa ilmiötä on kartoitettu laajasti ja se on myös herättänyt kysymyksiä ja huolta nuorisoalan toimijoissa, kauppakeskusten vuokralaisissa (yritykset) ja kauppakeskuksen johdoissa. Yrittäjien huolenaiheena on ollut eniten se, että asiakkaat kokevat turvattomuutta ja kauppakeskusten viihtyvyys alenee. Kauppakeskuksissa ja liikennemyymälöissä työskentelevät asiakaspalvelijat ovat ajoittain kokeneet olevansa nuorisotalossa töissä ja nuorison kasvattajia. Nuorisoalan toimijat ovat huolissaan esimerkiksi nuorten päihteidenkäytöstä, väkivaltaisesta käyttäytymisestä ja aikuisten nuoria kohtaan osoittamasta epätoivottavasta huomiosta.

Nuorten Palvelu ry on valtakunnallinen sitoutumaton nuorisokasvatusjärjestö, ja se on tehnyt Suomessa merkittävää työtä kaupallisissa tiloissa aikaansa viettävän nuorison parissa. Nuorten Palvelu ry on ollut mukana kouluttamassa kaupallisten tilojen työntekijöitä nuorison kohtaamisessa, esimerkiksi ABC-liikennemyymälöiden henkilökuntaa ja kauppakeskusten järjestyksenvalvojia ja vartijoita sekä turvallisuusalaa opiskelevia. Ajatus toisiinkin maihin suuntautuvasta opinnäytetyöstä on tullut Nuorten Palvelu ry:ltä ja se on myös työntilaaja. Opinnäytetyön tavoitteena on saada tietoa Suomeen siitä, minkälaisia toimintatapoja kauppakeskusten asiakaspalvelijoilla on käytössä Norjassa ja Ruotsissa kauppakeskuksissa vapaa-aikaansa viettävän nuorison kanssa sekä heidän arvojaan ja asenteitaan heidän kohdatessa nuorisoa.

Opinnäytetyön aiheena oli alun perin tarkoitus selvittää, miten nuorten hyvinvointia tuetaan kaupallisissa tiloissa kansainvälisesti, esimerkiksi euroopassa. Rajasin tutkimuksen käsittämään Norjaa ja Ruotsia, saadakseni työmäärän kohtuullisemmaksi. Lisää rajoituksia tein ottamalla kohteeksi Citycon Oyj:n omistamat kauppakeskukset ja tämä oli myös Nuorten Palvelu ry:n suositus johtuen heidän yhteistyökumppanuudestaan Citycon Oyj:n kanssa. Yhteistyö

Citycon Oyj:n kanssa verkkokyselyiden lähettämisessä antaa paremman mahdollisuuden saavuttaa kauppakeskusten vuokralaiset. Kauppakeskusten vuokralaisten asiakaspalvelijat muodostavat kohderyhmän, jolle lähetän kesän 2017 aikana verkkokyselyn yhteistyössä Cityconin yhteyshenkilön kanssa. Citycon Oyj on suomalainen kiinteistösijoitusyhtiö. Sen omistuksessa ja hallinnassa on useita kauppakeskuksia ja liikekiinteistöjä Pohjoismaissa sekä Baltiassa.

Nuorten parissa tehtävässä työssä sekä kohdatessa nuoria julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa tarvitaan erilaisia työkaluja ja tästä syystä koen, että tiedon hankkiminen verkkokyselyn ja haastattelun avulla on tarpeellista. Kaupallisissa tiloissa Suomessa tapahtuneet nuorison ongelmakäyttäytymiset ovat verkkolehtien uutisoinnin mukaan edelleen ajankohtainen aihe, vaikka ilmiö ei ole uusi. Kauppakeskuksissa vapaa-aikaansa viettäviä nuoria on yhä enemmän yritetty ottaa huomioon kauppakeskusten taholta, esimerkiksi tilojen suunnitteluissa ja nuoria pidetään tulevaisuuden asiakkaina. Yhteistyötä tehdään eri toimijoiden kesken, esimerkiksi viranomaiset, järjestöt ja kaupallisten tilojen omistajat sekä nuoret. Nuorisotyöntekijät ovat joissakin kaupungeissa jalkautuneet nuorisotaloista kauppakeskuksiin tekemään nuorisotyötä niissä aikaansa viettävien nuorten pariin. Suomessa erityisnuorisotyöstä on tehty paljon tutkimuksia sekä joitakin tutkimuksia kauppakeskusnuorten parissa.

2 NUORISON HUOMIOIMINEN YHTEISKUNNASSA

2.1 Vertailua julkisista palveluista ja etuuksista

Pohjoismaiseksi hyvinvointimalliksi kutsutaan maailmalla yhteiskuntamallia, jossa useimmat sosiaaliset etuudet kuuluvat kaikille tasaveroisina. Tämä on kehitetty Ruotsin, Norjan ja Tanskan johdolla ja siinä sosiaalietuudet ovat korkeita ja useat julkiset palvelut ovat joko ilmaisia tai edullisia. Tulonjako verojen ja veronkaltaisten maksujen kautta on laajaa ja hyvinvointipalveluja rahoitetaan niillä, eikä vakuutuksilla kuten esimerkiksi keskieurooppalaisessa vakuutusmallissa.

Vertailua peruskoulujen luokkajaossa

Peruskoulujen luokkajaossa on pieniä Pohjoismaiden välisiä eroja. Sulkeissa olevat vuosiluokat ovat vapaaehtoisia (Taulukko1).

Taulukko 1. Vertailua joidenkin pohjoismaiden peruskoulujen pituudesta ja luokkajaoista

Ruotsi	Tanska	Suomi	Islanti	Norja	Ikä
(0)	0	(0)	1	1	6
1	1	1	2	2	7
2	2	2	3	3	8
3	3	3	4	4	9
4	4	4	5	5	10
5	5	5	6	6	11
6	6	6	7	7	12
7	7	7	8	8	13
8	8	8	9	9	14
9	9	9	10	10	15
–	(10)	(10)	–	–	16

Islanti ja Norja erottuvat joukosta, koska siellä peruskoulu aloitetaan 6-vuotiaana. (Tietoa pohjoismaista 2017.)

Suomesta tietoa

Suomen väkiluku oli 2016 noin 5,5 miljoonaa ja pääkaupunkiseudulla oli noin 1,1 miljoonaa asukasta vuonna 2015 (Tietoa pohjoismaista 2017). Suomen talouden laskusuhdanteet ovat aiheuttaneet paljon paineita hyvinvointijärjestelmälle ja järjestelmän purkamisen seurauksena sosiaaliset erot ovat lähteneet kasvuun. Työttömyysaste on Suomessa korkea. Finanssikriisi joka alkoi 2008 sekä Euroopan velkakriisi ovat näkyneet Suomen taloudessa ja lisää haasteita aiheuttavat pienenevät verotulot, ikääntyvä väestö sekä kansainvälisen kilpailun koveneminen. (Globalis 2017.) Nuorisotyöttömyys on pienentynyt verrattuna vuosi sitten mitattuun ja se on 22,8 prosenttia 15–24-vuotiaasta työvoimasta (Helmikuun työttömyysaste ... 2017).

Kaikilla Suomessa oleskelevillä alle kouluikäisillä lapsilla on oikeus kunnalliseen päivähoitoon, laajuus riippuu vanhempien tilanteesta. Kunnat järjestävät päivähoiton ja se on yleensä suomen- tai ruotsinkielistä. Suomessa voi saada myös yksityisen hoidon ja kotihoidon tukea. Ennen oppivelvollisuuden alka-

mista on osallistuttava vuoden kestävään esiopetukseen tai muuhun esiopetuksen tavoitteet saavuttavaan toimintaan. Esiopetus on maksutonta ja lapsella voi olla oikeus maksuttomaan kuljetukseen. Suomessa on oppivelvollisuus ja peruskoulu aloitetaan yleensä 7-vuotiaana, mutta lapsen kehitystaso voi vaikuttaa koulun alkamisen aikaistamiseen tai myöhentämiseen. Peruskoulun kesto on yhdeksän vuotta. Oppilaat saavat maksuttoman lämpimän aterian koulupäivän aikana ja lapsella saattaa olla oikeus maksuttomaan koulukytiin. (Tietoa pohjoismaista 2017.)

Ruotsista tietoa

Pohjoismaiden suurin ja väkirikkain maa on Ruotsi ja se on korkean elintason maa (Globalis 2017). Ikäjakauma on tasainen, mutta 1940–1990-lukujen ikäluokat ovat suuria. Julkinen sektori kuormittuu enemmän, koska nuoret ja vanhukset käyttävät työkäisiä enemmän julkisia varoja. Ruotsi ylitti 10 miljoonan rajan väestömäärässä 2017 tammikuussa. (Sverigesradio 2017.) Ensimmäistä kertaa tilastoidussa historiassa maassa on nyt enemmän miehiä kuin naisia, joka johtuu miesten keski-ikänsä noususta sekä enemmistönä olevista miespuolisista maahanmuuttajista. Ruotsin väkiluvun ennustetaan rikkovan 11 miljoonan rajan vuonna 2024 väkiluvun kasvaessa ennätysvauhtia. (Lehmusvirta 2017.) Ruotsin Suur-Tukholman alueella asui 2,2 miljoonaa asukasta vuonna 2015 (Tietoa pohjoismaista 2017).

Ruotsissa lapsella on oikeus päivähoitoon, jos vanhemmat ovat töissä, opiskelevat, etsivät työtä tai ovat kotona nuoremman sisaruksen kanssa. Ruotsissa päivähoiton järjestämisestä vastaavat yleensä kunnat ja se voi olla joko päiväkotia tai pedagogista hoivatoimintaa. Joissakin kunnissa on mahdollista saada hoitotukea silloin, jos lasta ei viedä päivähoitoon. Esikoulu alkaa 6-vuotiaana, mutta ei kuulu kouluvelvollisuuden piiriin. Ruotsissa on kouluvelvollisuus ja peruskouluopetus sekä ruokailu ovat maksuttomia. Peruskoulu on yhdeksänvuotinen. Koululaisille on järjestetty aamu- ja iltapäivätoimintaa. Ne koostuvat vapaa-ajankodeista, avoimesta vapaa-ajantoiminnasta sekä pedagogisesta hoivatoiminnasta. Siihen voivat osallistua 6–13 vuotiaat lapset ja vanhemmat maksavat siitä. Koulumatkakuljetukseen on tietyin edellytyksin mahdollisuus. (Tietoa pohjoismaista 2017.)

Norjasta tietoa

Maan väkiluku oli noin 5,2 miljoonaa vuonna 2015 ja pääkaupunkiseudulla väkiluku oli noin 1,2 miljoonaa (Tietoa pohjoismaista 2017). Norjan elintaso on korkeimpia koko maailmassa ja sen hyvinvointijärjestelmä on hyvin kehittynyt. Korkeatasoinen terveydenhoitojärjestelmä ja sosiaali- ja kansaneläkelaitos sekä ilmainen koulutus ovat osa hyvinvointijärjestelmää. Norjassa kuitenkin elinkustannukset ja verot ovat korkeat. Norjan haasteena onkin, miten hyvinvointijärjestelmää rahoitetaan öljytulojen loppuessa. (Globalis 2017.)

Norjassa on Eurooppaan verrattuna hyvä työllisyystilanne ja vuonna 2014 työttömyys oli 3,2 %. Tulevaisuudessa työttömyyden odotetaan kuitenkin jonkun verran nousevan. Nuorisotyöttömyys on sen sijaan ongelma ja se oli lähes kolme kertaa yhtä suuri kuin muun väestön työttömyys. (Suomen Suurlähetystö, Norja 2017.)

Norjassa on oikeus päiväkotipaikkaan 1-vuotiaasta alkaen. Kotihoidontukea voi saada 1–2-vuotiaalle lapselle, joka ei ole hoidettavana julkisin varoin tuetussa päiväkodissa. Perusopetukseen on pakko osallistua ja peruskoulu aloitetaan yleensä 6-vuotiaana. Perusopetusta annetaan yleensä 10 vuotta ja se on maksutonta. Kunnat rahoittavat perusopetuksen. Kouluruokailua ei ole, vaan oppilaat syövät omia eväitä. Kotitehtävien tekemiseen on oikeus saada ilmaista apua ja sitä tarjotaan peruskoulun 1.–10.-luokkalaisille yhteensä kahdeksan tuntia viikossa. Kyseisen läksyavun järjestäminen on kunnan velvollisuus ja oppilaille vapaaehtoista. Kunnan velvollisuus on myös tarjota kaikille 1.–4.-luokkalaisille aamu- ja iltapäivätoimintaa sekä kaikille 1.–7.-luokkalaisille erityistarpeisille lapsille. Toimintaan osallistuminen ei ole pakollista. Koululaisilla on mahdollisuus maksuttomaan koulukuljetukseen, jos koulumatka on pitkä. (Tietoa pohjoismaista 2017.)

2.2 Suomi ja nuoriso

2.2.1 Murrosikä

Murrosiän isäksi on kutsuttu kasvatustieteilijä ja psykologi G.S.Hallia. Hän määritteli murrosiän olevan henkisen ja fyysisen muutoksen aikaa, joka on erityisen riskialtista ja tämän kriisin kautta nousee korkeampaan inhimilliseen kehitykseen. Murrosikä ei käsitteenä ollut vielä 60-luvullakaan yleinen vaan yleistyi vasta 1970-luvulle tultaessa. (Aapola 2003, 87-93.) Nuorilla murrosiän alku ja kesto ovat yksilöllisiä ja toisille sen haasteet tulevat jo aikaisessa vaiheessa. Silloin nuorelle ovat kaverisuhteet tärkeitä ja ulkopuolisilta tullut palaute on merkityksellistä. Epävarmuutta murrosiässä tuovat omassa kehossa tapahtuvat muutokset, sekä jatkuvasti vaihtuvat tunteet ja mielialat. Nuori opettelee toimimaan omien tunteidensa kanssa ja yhtenä kehitystehtävänä on, että nuori osaa tunnistaa ja ilmaista tunteitaan. Nuoren kehityksen kannalta on tärkeää, että sekä myönteiset että kielteiset tunteet tulisivat kuulluiksi ja hyväksytyiksi. Kohdatessa nuorisoa esimerkiksi kauppakeskuksissa, tieto murrosikään liittyvistä kehitysvaiheista voi auttaa aikuista suhtautumaan nuoriin ymmärtäväisemmin.

Oman ajattelun ja tarpeellisen päättelyn kehittyessä, nuori voi kyseenalaistaa muiden mielipiteitä ja palautteen vastaanottaminen omasta toiminnasta voi olla vaikeaa. Kun nuoren ajattelu muuttuu abstraktimmaksi ja yleistävämmäksi varhaisnuoruudessa, se selittää esimerkiksi minäkuvaa, moraalialaa, maailmankuvaa ja tulevaisuuden suunnittelua koskevia muutoksia kehityksessä. Ajattelun kehittymisen myötä moraaliala ja sen periaatteet muodostuvat. Nuori alkaa paremmin ymmärtämään toisten näkökulmia, tämä muutos voidaan yhdistää nuoren moraaliseen ajatteluun. Nuori siis ymmärtää, että muut voivat ajatella asioista eri lailla kuin hän. Nuoren moraalialan kehittymisen kautta tulee myös muutos nuoren toimintaan, tämä näkyy toisten auttamisessa ja huomioon ottamisessa sekä hänen toimintaansa ristiriitaisissa tilanteissa. Nuoria tulisi kannustaa ilmaisemaan itseään, sekä mahdollistaa heille päätöksentekoa niistä asioista, jotka koskevat heidän omaa elämäänsä ja ottamaan niistä vastuuta. Murrosiässä välit vanhempiin voivat olla haastavat sekä suhde heihin ristiriitainen. Kuitenkin murrosikäinen tarvitsee vielä vanhempia ja suhteen läheisiin ollessa turvallinen, se auttaa selviytymään murrosiän kuohuvasta ajasta. (Nurmi ym.

2006/2008, 128-129, Eisenberg & Sheffield Morrisin 2004 mukaan; Suomen mielenterveysseura 2017.)

2.2.2 Kunta ja järjestöt nuorison tukena

Nuorisolaki (1285/2016) kertoo lain tavoitteet. Sen mukaan tavoitteena on esimerkiksi edistää nuorten kykyä ja edellytyksiä toimia yhteiskunnassa. Tavoitteisiin kuuluvat myös nuorten kasvun ja itsenäistymisen tukeminen sekä nuorten kasvu- ja elinolojen parantaminen. Samainen laki määrittää myös kunnan vastuun. Kun kunta toteuttaa nuorisolain tavoitteita ja lähtökohtia, sen tulee luoda edellytyksiä nuorisotyölle- ja toiminnalle järjestämällä palveluja ja tiloja sekä nuorten kansalaistoimintaa tukemalla, kuitenkin huomioimalla paikalliset olosuhteet. Kunnan tulee 1 momentissa mainittuja tehtäviä hoitaessaan olla yhteistyössä tarpeen mukaan muiden nuoren kanssa toimivien palveluja tuottavien viranomaisten, nuorisoalan järjestöjen, seurakuntien, muiden nuorisotyötä tekevien tahojen, nuoren perheen sekä nuoren itsensä kanssa. (Nuorisolaki 1285/2016 2.§ ja 8 §.)

Etsivä nuorisotyö

Opetus- ja kulttuuriministeriön internetsivuilla kerrotaan etsivän nuorisotyön tavoittaneen vuonna 2015 noin 18 900 nuorta. Etsivän nuorisotyön kohderyhmänä ovat alle 29-vuotiaat nuoret, jotka ovat koulutuksen ja työmarkkinoiden ulkopuolella. Heidän tarjoama tuki auttaa näitä nuoria pääsemään palveluiden piiriin. Tuki on yksilöllistä ja luottamuksellista sekä nuorille vapaaehtoista. (OKM 2017.)

Kuntien päätettävissä on, järjestävätkö ne etsivää nuorisotyötä. Nykyisin etsivän nuorisotyön toiminta kattaa lähes koko Suomen. Esimerkiksi Lohjalla toimivat Nuorten tuki- ja neuvontakeskus LINKKI ja etsivän nuorisotyön toimisto. Siellä tarjotaan tukea Lohjalaisille 15-29- vuotiaille nuorille, jotka tarvitsevat tukea tulevaisuuden suunnitteluun. Tähän kuuluvat muun muassa tuki koulutus- ja työasioissa ja palvelut ovat tarkoitettuja myös heidän sidosryhmilleen. Tavoitteena on tehdä palveluista nuorille helposti saavutettavat ja myös vähentää sitä, että nuoret eivät joudu hakemaan palveluita monesta eri paikasta. Palveluun voi tulla ilman lähetteitä ja hakulomakkeita ja nuorelle annettava

palvelu on maksutonta sekä luottamuksellista. Työntekijöiltä nuori saa apua opintojen ohjauksessa, yhteishakuasioissa, tavoitteellisessa urasuunnittelussa, työnhaussa, työkokeiluissa, tukityöllistämisisä sekä kursseihin ja koulutukseen liittyvissä asioissa. Toiminnassa tähdätään nuorten aktivoimiseen ja työntekijät ovatkin nuorten rinnalla kulkijoita etsien yhdessä suuntaa nuoren elämälle. (Nuorilohja 2017.)

Ohjaamot ja järjestötyö

Suomessa toimi ELY:n (2017) mukaan vuonna 2016 yhteensä lähes 40 Ohjaamo. Ne ovat alle 30-vuotiaille tarkoitettuja matalan kynnyksen paikkoja, joista nuori voi saada monialaista ohjausta ja tukea. Niiden tarkoitus on tukea erityisesti erilaisissa nivelvaiheissa olevia nuoria. Ohjaamoissa edistetään nuorten koulutukseen ja työelämään kiinnittymistä ja toimintamallin tavoite on olla nuoren mukana, kunnes tilanteeseen saadaan pidempikestoinen ratkaisu. (ELY 2017.)

Seurakunnatkin tekevät merkittävää työtä nuorten kanssa. Evankelis-luterilaisen kirkon tekemä erityisnuorisotyö on etsivää, kohtaavaa ja läsnä olevaa työtä. Siinä työskennellään yhdessä erityistä tukea tarvitsevien lasten, nuorten ja perheiden kanssa. (Erityisnuorisotyö 2017). Suomessa myös moni järjestö auttaa nuoria. Esimerkiksi Aseman Lapset ry, joka on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton valtakunnallinen järjestö, ilmoittaa tehtäväkseen aikuisten läsnäolon lisäämisen nuorten arjessa. Aseman lapset ry:n erilaisia toimintamuotoja ovat Walkers-toiminta, Friends-ohjelma, löytävä nuorisotyö, katuväki-valtaa ehkäisevä työ, katusovittelu sekä Friends-ohjelman nuorille aikuisille suunnattu versio painottuen erityisesti taloudenhallinnan teemoihin. (Aseman Lapset ry 2017.)

2.2.3 Nuorten syrjäytyminen ja sosiaalinen vahvistaminen

Yleinen käsitys on, että syrjäytyneenä nuorena pidetään sellaisia nuoria, jotka ovat ilman toisen asteen tutkintoa tai he ovat työttömiä. THL:n (2016) internet-sivuilla mainitaan useista tutkimuksista syrjäytyneistä nuorista, joissa on monesti viittaus heidän yhteiskunnan järjestelmien ulkopuolelle jäämisestä ja sen

seurauksista heidän elämässään. (THL 2016.) Myrskylä (2012) tuo esiin lukuja syrjäytyneistä nuorista julkaisussa Hukassa – Keitä ovat syrjäytyneet nuoret?. Kirjoituksen mukaan Suomessa oli vuonna 2010 noin 51 300 syrjäytynyttä nuorta ja se on ollut noin 5 % kaikista nuorista jotka ovat olleet saman ikäisiä. Niitä nuoria, jotka eivät opiskelleet tai käyneet töissä on tästä joukosta noin 32 500 ja heidän katsotaan olevan kirjoituksen mukaan syrjäytyneiden kovaa ydinjoukkoa. (Myrskylä 2012.)

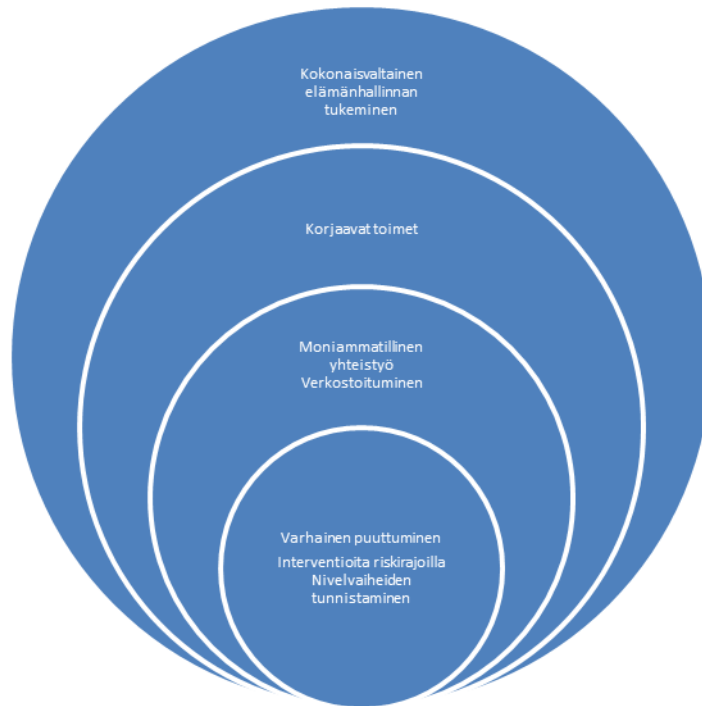
Syrjäytyneiden nuorten määrittely on hankalaa monessakin suhteessa. Kriteerit, millä perusteella nuorta voi kutsua syrjäytyneeksi, tuntuisivat olevan vailla selkeitä ja vakiintuneita määritelmiä. Aaltonen ym. (2015) muistuttavat siitä, että nuorten tilanteet eivät ole pysyviä ja he voivat olla välillä työttömiä, opiskelijoita, työssä tai toimenpiteessä olevia. He tuovat esiin syrjäytyneistä nuorista seuraavan luokittelun syrjäytymisen keston mukaan. Näitä ovat syrjäytymisvaarassa olevat, syrjäytyneet ja kroonisesti syrjäytyneet. Heidän tutkimuksissaan on selvinnyt, että syrjäytymiseen liittyy muihin nuoriin verrattuna usein heikko terveydentila. Silti tutkijat korostavat, ettei voida tietää syy-seuraussuhdetta tämän tutkimuksen perusteella, eli sairastuvatko syrjäytyjät vai syrjäytyvätkö sairastuneet. Tästä syystä ei voida tehdä myös johtopäätöstä, että syrjäytyneet nuoret aiheuttaisivat suurempia kustannuksia terveydenhuollon suhteen. (Aaltonen ym. 2015.)

Olisi tärkeää, että Suomessa saataisiin lisää sellaisia työpaikkoja, minne nämä nuoret pääsisivät ilman työkokemusta ja ilman toisen asteen koulutusta. Kuntouttavat työtoiminnot ovat myös tärkeitä taistelussa syrjäytymistä vastaan. Niiden vaikuttavuus näkyy mm. elämänrytmin parantumisenä ja säännöllisenä päivärytminä. Kuntouttavassa työssä saadaan kokemuksia sosiaalisesta ympäristöstä ja sen tuomasta vertaistuesta, osallisuudesta yhteiskunnassa ja se voi parantaa työ- ja toimintakykyä. (Tolpo 2017.)

Sosiaalinen vahvistaminen

Sosiaalisen vahvistamisen termiä on käytetty monissa yhteyksissä esimerkiksi hyvinvointiin ja niiden palveluiden tuottamiseen liittyvissä linjauksissa sekä

vanhassa nuorisolaissa (72/2006, 2§, 3). Tässä sosiaalista vahvistamista katsotaan ennaltaehkäisevässä tulokulmassa, tein Mehtosen tekstin pohjalta kuvan (kuva 1).



Kuva 1. Monitahoinen ennaltaehkäisevä työ on sosiaalista vahvistamista (Mehtonen 2011)

Mehtonen (2011) kertoo sosiaalisen vahvistamisen tavoitteiden olevan yhteisiä ja jaettuja. Hän tuo esiin, että prosessiin osallistuvat sekä vapaaehtoiset että ammattilaiset, tavoitetilä on parempi elämä. (Mehtonen 2011.)

2.3 Hengailu ja kauppakeskusnuorisotyö

Hengailusta ja nuorten kohtaamispaikoista 50-luvusta eteenpäin kerrotaan Saarikankaan (2003, 406-411) artikkelissa. Asuinalueiden suunnitteluissa ei huomioitu juurikaan nuorille omia tiloja kirjastojen ja koulujen lisäksi. Nuoret viettivät 1950-luvulla vapaa-aikaansa paljon kotona ja lukivat sekä kuuntelivat radiota muiden harrastusten lisäksi. 1970-luvun alussa vietettiin jo enemmän aikaa baareissa ja kaduilla tavaten toisia nuoria. Lähiöiden ostoskeskuksista tuli nuorten hengailupaikkoja. Vaikka aikuiset paheksuivat hengailua ja pitivät sitä vetelehtimisenä, niin nuorille se oli tärkeä yhteisyyttä luovaa toimintaa. Ostoskeskusten lisäksi nuoret ottivat omiksi tiloikseen lähimetsät kalliioineen,

talojen kellarit ja rappukäytävät sekä nakkikioskit. Varsinaisia nuorisotiloja oli vaihtelevasti, mutta 1950-luvulla oli jo joitakin kerhotiloja.

Myöhemmin matkustaminen keskustaan ja koulubileisiin oli myös merkityksellistä. Silloisen nuorison kertoman mukaan kokoontumisissa ei rikottu paikkoja eikä sotkettu, mutta jotkut nuoret kävivät jengitappeluissa. 1960-luvun puoliväliin asti jatkuva lähiöoptimismi alkoi murentua ja lähiöiden nuoriso-ongelmia alkoi ilmaantua. Lähiöt alkoivat saada vähitellen kritiikkiä osakseen. Helsingissä lähiönuoret alkoivat suunnata tiensä enenevässä määrin 1960-1970-luvulla keskustaan ja erityisesti rautatieaseman nurkille. Jengiytyminen ja jengien keskinäiset tappelut olivat yleisiä. (Saarikangas 2003.)

Hengailusta on tullut osa monien nykynuorten elämää Suomessa. Nuoret kertovat, että kyseessä on sosiaalinen tapahtuma, he haluavat nähdä muita nuoria ilman paineita tehdä mitään. Hengailupaikassa olisi hyvä olla myös edullista syötävää sekä sen tulisi olla rento paikka. Osa nuorista toivoi ikärajoja, erityisesti nuoremmille. (Kiilakoski 2016, 20 ja 23.) Lampelan (2016, 28-37) tutkimuksen mukaan, kaikki tämä on huomattavasti mukavampaa sen tapahtuessa lämpimissä ja turvallisissa tiloissa. Lampela kertookin hengailun kaupallisissa tiloissa olevan nuorten omaa aikaa vertaistensa kanssa, poissa aikuisten valvonnasta ja ohjauksesta. Hän mainitsee nuorten olevan silloin omalla reviirillään. Kaupallisiin tiloihin tullaan hengaillemaan myös sen monipuolisuuden, julkisten palveluiden, ostoksien ja tapahtumien vuoksi. Kirjoittajan mukaan myös monet vanhemmat pitävät kauppakeskuksia turvallisina ja jotkut heistä jopa tuovat nuorensa paikkaan viettämään aikaa. Kuitenkin samassa tilassa asioijat voivat kokea nuorten paikalla olemisen lisäävän turvattomuutta heille.

Lampela (2016) jakaa kauppakeskuksessa aikaansa viettävät nuoret neljään eri tyyppiin, piipahtelijat, shoppailijat, odottelijat ja heavy userit. Piipahtelijat käyvät paikalla vain parhaimman menon aikana, pari kertaa viikossa. Shoppailijat tulevat vain shoppailemaan ja paikalla ei ole heille sen suurempaa sosiaalista merkitystä. Odottelijat odottavat kyytiä eteenpäin, vaikkapa harrastuksiin. Heavy userit viettävät aikaa kauppakeskuksessa päivittäin monta tuntia ja heille paikka on merkittävä sosiaalisesti. Lampela on tuonut esiin myös sen

seikan, että vähävaraisille nuorille kauppakeskuksissa hengailu on tärkeää, siellä pärjää ilman rahaakin.

Kaupallisten tilojen työntekijöitä on koulutettu kohtaamaan nuoria, esimerkiksi ABC-liikennemyymlöiden henkilökuntaa ja kauppakeskusten järjestyksenvalvoja ja vartijoita sekä turvallisuusalaa opiskelevia. Nuoruuden ymmärtäminen, aikuisten asenteiden muokkaaminen ja työkalujen saaminen ovat olleet iso osa työtä. Aikuisen asenne nuorten tilanteisiin puututtaessa on ajoituksen ja yhtenäisten toimintamallien lisäksi tärkeää, tämä ohjaava vuorovaikutus voi olla kasvatuksellista. (Lampela 2016.)

Muita yleisiä hengailupaikkoja ovat kirjastot ja ABC:t sekä viime aikoina myös lentoasema. Ilmiöön kuuluvat myös nuorten osalta heidän näkemät järjestyshäiriöt ja nuoriin itseensä kohdistuva uhka päihtyneiden aikuisten taholta. Aikuiset ovat myös välittäneet päihteitä nuorille sekä lähestyneet nuoria seksuaalisesti. Junaraiteilla kävely on yksi huolestuttavimmista asioista tässä ilmiössä. Kauppakeskuksessa toimivat yrittäjät ja alueella vartiointia suorittavat vartiointialan ammattilaiset sekä nuorisotalon työntekijät kohtaavat kaupallisissa tiloissa oleskelevia nuoria. Ilmiöön liittyvät ongelmat voivat aiheuttaa riskiä, kenen pitäisi tilanteeseen puuttua.

Yksi rikolliseen käyttäytymiseen käytettävä keino on ollut katusovittelu, jossa rikosta sovitellaan ja rangaistuksen sijaan etsitään ratkaisuja tilanteen korjaamiseksi. Nuorison rikoskäyttäytyminen ei ole lisääntynyt, mutta heidän kontrolloimisensa on. Tutkimuksen mukaan nuorison tavanomaiseen vapaa-ajanviettoon puututaan usein, syynä ei tarvitse olla rikoskäyttäytyminen. Nuoriso on tuonut esiin sen, että he usein kokivat erityisesti vartijoiden häätävän heitä pois, vaikka eivät omasta mielestään aiheuttaneet häiriötä. Kuitenkin nuorten oleskelu julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa on yleensä vain halua olla ilman suunnitelmia ja ottaa tila haltuun. (Hekkala 2017; Lampela, P. 2014, 17; Nuortio J. 2016, 55; Turkka ym. 2016, 97; Nuoret hengailevat... 2016.)

Kauppakeskusnuorisotyötä tehdään Suomessa laajalti. Sitä tehdään sekä siten, että nuorisotyöntekijät/erityisnuorisotyöntekijät jalkautuvat omasta toimipisteestään kauppakeskukseen tai siten, että nuorisokeskus on vuokrannut tilat kyseisestä kauppakeskuksesta (Purhonen 2016, 67; Nuortentila... 2017).

Nuorten Palvelu ry (2013, 4-5) kertoo loppuraportissaan erilaisista hankkeista kaupallisissa kasvuympäristöissä. ABC-huoltoasemaketjujen, hiihtokeskusten ja kauppakeskusten kanssa on tehty yhteistyötä. Nuorten hengailu kaupallisissa tiloissa on ilmiö, jossa kaupallisten toimijoiden, vartijoiden ja muun henkilökunnan sekä nuorisotoimijoiden ja nuorten välisen yhteistyön merkitys on tärkeää, voidaan puhua niin sanotusta kolmannesta työstä, joka sijoittuu eri ammattialojen rajapinnoille (Purhonen 2016a, 165).

Ilmiötä voidaan tarkastella monesta näkökulmasta. Nuorten näkökulmasta katsottuna nuoret ovat kaupallisissa tiloissa pääosin tapaamassa kavereita ja heistä osa ei halua olla mukana nuorille järjestetyssä toiminnassa. Nuorten yleisimmin kertomat järjestyshäiriöt liittyivät aikuisiin, jotka riehuvat humalassa tai huumeiden vaikutuksen alaisena. Nuoria tyttöjä oli aikuisten miesten toimesta houkuteltu mukaan. Aikuisten näkökulmasta katsottuna kaupalliset toimijat ja vartiointialan ammattilaiset ovat kokeneet nuorten karkottavan asiakkaita pois ja nuorista aiheutuneita ongelmia löytyy runsaasti. Sotkeminen, ilki-valta, meluaminen, kulkuväylien tukkiminen, kahviloissa istuminen ostamatta ja epäasiallinen kielenkäyttö sekä uhkaava käytös ovat eräitä näitä ongelmia. Nuorisotyötä tekevät kertoivat tavoitteiden ja ajan puutteesta kauppakeskukseen suuntautuvassa työssä. Hyvinä kokemuksina heillä oli kohtaamiset niiden nuorten kanssa, joita ei muiden palveluiden piiristä tavoita. (Lampela 2014, 17–27.)

2.4 Citycon Oyj

Kauppalehden (2017) internet-sivustolla kerrotaan perustietoja Cityconista. Sen mukaan kyseessä on suomalainen kiinteistösijoitusyhtiö. Citycon omistaa, hallinnoi ja kehittää kauppakeskuksia toimien Pohjoismaissa sekä Baltiassa omistaen useita kauppakeskuksia ja liikekiinteistöjä. Se on perustettu vuonna 1988. Yhtiön osake on listattu Nasdaq Helsinkiin. Cityconin (2017) verkkosivujen mukaan sillä on omistuksessa 49 kauppakeskusta ja 2 muuta liikekiinteistöä. Niistä 18 kauppakeskusta sijaitsee Suomessa, 18 Norjassa, 9 Ruotsissa, 2 Virossa ja 2 Tanskassa. Norjassa Citycon vuokraa ja johtaa 13 kauppakeskusta muiden omistajien puolesta. Kauppakeskuksissa kävijöitä on vuosittain noin 200 miljoonaa. Yhtiö kertoo sivuillaan olevansa päivittäistavarakauppave-

toisten ja kaupungeissa sijaitsevien kauppakeskusten johtava omistaja, kehittäjä ja hallinnoija. Sen hallinnoima kiinteistöomaisuus on arvoltaan noin viisi miljardia euroa ja osakkeiden markkina-arvo on yli kaksi miljardia euroa. Sivustot kertovat yhtiön olevan markkinajohtaja Suomessa ja se on myös markkinajohtajien joukossa Ruotsissa, Norjassa ja Virossa. Cityconin mukaan sillä on Tanskassa jalansija markkinoille.

Cityconin (2017) verkkosivuilla kerrotaan yhtiön strategiasta, yhtiö kuuluu vastuullisen kauppakeskusjohtamisen edellä kävijöiden joukkoon. Yhtiö pitää tärkeänä kehittämistä ja taloudellisesti vakaata sekä menestyvää liiketoimintaa. Yhtiö uskookin vastuullisen toiminnan olevan avain pitkäaikaisen lisäarvon luomiseen ja se on sitoutunut kestävän kehityksen lisäksi myös ympäröivän yhteisön tukemiseen kaikessa toiminnassaan. Yhtiö mainitsee sitoutuvansa lähiyhteisöjen tukemiseen kaikessa toiminnassaan ja paikallisyhteisöjen osallistaminen ja niiden valmiuksien kehittäminen paikallisesti ovat sidosryhmävuoropuhelussa ja -vaikutuksessa keskiössä. Vastuullisuuden osa-alueet on integroitu osaksi yhtiön toimintaa. Näitä ovat ympäristövastuu, taloudellinen vastuu ja sosiaalinen vastuu.

Cityconin mukaan kauppakeskusten palveluntarjontaa täydentävät monipuoliset palvelut, esimerkiksi julkishallinnon palvelupisteet, kirjastot, terveysasemat ja jopa kappeli. Paikalliset toimijat, esimerkiksi vapaaehtoisjärjestöt otetaan huomioon arjessa ja heidän kanssaan tehdään yhteistyötä. Paikalliset toimijat ja ympäristöluokitusten periaatteet huomioidaan myös kehityshankkeiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Kauppakeskukset sijaitsevat lähellä ihmisiä ja siellä missä ihmiset liikkuvat paljon.

Citycon pitää myös tärkeänä toimivaa vuorovaikutusta eri sidosryhmien välillä ja se haluaakin olla selvillä niiden odotuksista itseään kohtaan. Toimivan vuorovaikutuksen avulla voidaan mm. lisätä läpinäkyvyyttä ja edistää tavoitteiden toteutumista. Sidoryhmiksi Citycon on määritellyt ne tahot, joihin sen toiminnalla on tai voi olla merkittävä vaikutus ja ne tahot jotka voivat vastaavasti vaikuttaa Cityconin tavoitteisiin pääsemiseen (kuva 2).



Kuva 2. Citycon sidosryhmiä on 8. Sidosryhmiin kuuluvat ne tahot, joihin sen toiminnalla on merkittävä vaikutus sekä ne, jotka vaikuttavat sen tavoitteen toteutumiseen. (Citycon 2017.)

Cityconin vuorovaikutuksen toimintatavat ovat tekemässäni liitetiedostossa, sieltä löytyy myös yrityksen päivitetty prioriteettimatriisi, joka on osa vastuullisuustrategiaa (liite 1). (Citycon 2017.)

2.5 Nuorten palvelu ry

Nuorten Palvelu ry (2017) kertoo internetsivuillaan olevansa valtakunnallinen sitoutumaton nuorisokasvatusjärjestö. Perustamisvuosi on 1969 ja visiona on, että ”vuonna 2018 jokainen nuori kokee tulevansa kuulluksi ja nähdyksi arjessaan, tuetuksi ja autetuksi vaikeuksissaan ja hyväksytyksi jäseneksi yhteisöön, jonka kokee tärkeäksi”. Sen toimintaa ohjaavat viisi arvoa, jotka ovat: vapaaehtoisuus, luottamuksellisuus, tasa-arvoisuus, vuorovaikutuksellisuus sekä erilaisuuden kunnioittaminen. Arvojen mukaan toiminta on yhteisöllistä. Nuori voi tehdä vapaaehtoistyötä ja toimia toisen nuoren tukena erilaisissa ryhmätoiminnoissa tai zemparina [sic] joka on aikuinen, luotettava ihminen arjen tueksi. Toiminnan tavoitteena on tavoittaa ja tukea niitä nuoria, joilla on vaikeuksia elämässään. Järjestöllä on käytössään Etsivä Nettityö, infoa eri sivustoilla, kyselypalvelu sekä lähialueyhteistyö Venäjällä, Petroskoin ja Viipurin alueilla. Venäjällä toteutetaan etsivää nuorisotyötä, työpajatoimintaa, ehkäisevää päihdetyötä ja leiritoimintaa. Suomessa järjestö tekee yhteistyötä alan oppilaitosten, harjoittelijoiden/opiskelijoiden, koulujen/vanhempien sekä yritysten kanssa.

Järjestön toimintaan kuuluu myös Nuorten reviiireillä -toiminta, joka on jatkoa vuosina 2014–2016 toimineelle Nuorten reviiireillä -projektille. Mukana ovat

12–18-vuotiaat nuoret, jotka hengailevat paljon kaupallisissa tiloissa. Nuoret yritetään saada mukaan kehittämään näitä tiloja ja tavoitteena on myös, että he saavat tasa-arvoisen kokemuksen heidän kyvyistään vaikuttaa omaan elinympäristöönsä. Nuoret otetaan mukaan käyttäjäasiantuntijoina. Toiminnan muotoja ovat:

- Map Out -kartoitustyö
- Plan On -suunnittelutyö
- Rule On -pelisääntötyö
- Wash Up -tuulilasinpesu
- Erilaiset tapahtumat, vaikkapa yöpyminen kauppakeskuksessa
- Henkilöstökoulutukset kauppakeskuksille ja huoltoasemille
- Nuorten oma järjestyksenvalvojakoulutus ja valmennus

Järjestö tekee myös monipuolisesti yhteistyötä eri kauppakeskustoimijoiden, huoltoasemien ja vartiointialan yritysten kanssa.

Yhteistyötä tehdään vuonna 2017 seuraavien tahojen kanssa:

- Citycon Oyj
- Securitas Oy
- Osuuskauppa Arina
- Osuuskauppa PeeÄssä
- Kauppakeskus Sello
- Osuuskauppa KPO
- Matkus Shopping Center
- Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu Xamk
- Kuntien nuorisotoimi, kolmannen sektorin toimijat, vapaaehtoiset ja muut viranomaiset.

Nuorelle tässä mukana olemisessa tulee oma kokemus osallisuudesta ja mukaan kuulumisen tunne. Osallisuus ei näy kuitenkaan pelkkinä oikeuksina, vaan myös vastuu muista ja muiden osallisuudesta kuuluu siihen. Erilaiset ihmisten tarpeet tulevat monelta osin huomioiduksi, esimerkiksi Zemppari-toiminnassa. Jäsenkutsu on houkutteleva ja madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä. Mukaan toimintaan pääsee liittymällä jäseneksi tai osallistumalla koulutuksiin.

Jäsenmaksut ovat edulliset. Järjestöllä on valtakunnalliset kevät- ja syyspäivät, jotka ovat verkostoitumis- ja koulutustapahtuma jäsenistölle. Päivien yhteydessä pidetään järjestön sääntömääräiset kokoukset. Yhdistyksen syyskokous valitsee hallituksen ja ylin päätösvalta on jäsenten sääntömääräisillä yhdistyksen kokouksilla. Jäsenien ja jäsenjärjestöjen jäsenien lisäksi näille päiville voivat osallistua toiminnassa mukana olevat vapaaehtoiset. Nuorten Palvelu ry:n jäsenjärjestöt ovat itsenäisiä rekisteröityjä yhdistyksiä. Yhteistä jäsenjärjestöille on kiinnostus toimia nuorten parissa ja tukea tarvitsevien nuorten hyväksi. (Nuorten Palvelu ry 2017.)

2.6 Kauppakeskusten lupaus ja asiakaspalvelu

Kauppakeskusyhdistyksen (2007) mukaan kauppakeskusmarkkinoinnissa yhteismarkkinoinnin kustannuksiin osallistuvat sekä yrittäjät että omistaja ja siinä annetaan lupauksia mm. aukioloajat, palvelu, siisteys ja turvallisuus. Valitseeko kuluttaja kauppakeskuksen hyvän palvelun vuoksi, vai vaikuttaako kuitenkin läheinen sijainti eniten? Onko asiakkaille sittenkin tärkeää sosiaalinen kanssakäyminen muiden ihmisten kanssa? Kuluttajien asiointipaikan valitsemista on tutkittu kuluttajakyselyn avulla. Tutkimuksen Kauppakeskukset osana kestävästä kulutuksesta ja kaupunkirakennetta (KOKKKA) loppuraportin ovat toteuttaneet kolmen yliopiston tutkijaryhmät tiiviissä yhteistyössä sekä keskenään että rahoittajien kanssa. Kysely tehtiin vuonna 2009 ja tutkimusalueina olivat pääkaupunkiseutu ja Tampereen seutu. Kohdejoukkona olivat 18–75 vuotiaat suomen- tai ruotsinkieliset asukkaat. (Hynynen ym. 2010, 10–12.)

Yhtenä tavoitteena KOKKKA-tutkimuksessa oli ollut tutkia kauppakeskuksia konseptina ja miten niiden palveluiden tarjontaa voisi kehittää vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Ari Hyvönen (2010, 22) tutki ongelmaa pääkaupunkiseudulla erikoiskaupan osalta, hyödyntäen hankkeen kuluttajakyselyn aineistoa. Hänen tarkoituksena oli selvittää kauppakeskusten poikkeavuutta toisistaan kuluttajan asiointin osalta, jotka liittyvät erikoiskaupan ostoksiin. Tutkimustulokseksi oli saatu, että tästä kohderyhmästä suurin osa kuluttajista pitää asiointin helppoutta ja palvelua tärkeimpinä asioina, kun he valitsevat asiointipaikkaa. Kauppakeskuksen hyvä saavutettavuus joko autolla tai julkisilla kuluneuvoilla, kauppakeskuksen sisäpuolella helppo asiointi tai ostosten teon

nopeus ja sujuvuus koettiin helppoutena. Hyvää asiakaspalvelua pidettiin perusedellytyksenä joka luo pohjan ympäristölle, jossa asiointikokemuksen voi sanoa olevan miellyttävä. Kauppakeskusten haluttiin mahdollistavan sosiaalisen kanssakäymisen, sitä pidettiin kilpailuvalttina kasvavaa verkkokauppaa kohtaan. (Hyvönen 2010.)

ISS Palvelut (2016) teetti palvelukulttuuritutkimuksen Hymyn hinta, jonka toteutti Kantar. Osallistujina tässä tutkimuksessa olivat 591 kuluttajaa, 400 yritysten henkilöstön edustajaa ja 108 yrityspäättäjää. Tutkimuksen mukaan henkilökohtaisessa palvelukokemuksessa on kolme elementtiä, palveluntarjoajan osaaminen ja asenne sekä palveluympäristö. Kun palvelukokemus vastaa asiakkaan odotuksiin ja hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa, asiakas tuntee saaneensa laadukasta palvelua. Asiakkaan tunnekokemus erinomaisesta palvelusta jättää häneen positiivisen tunnejäljen, siinä merkitsevä tekijä on yksittäisellä asiakaspalvelijalla. Yksittäinen asiakaspalvelija luo mielikuvaa omalla asenteellaan ja ammattitaidolla koko edustamansa yrityksen palvelun laadusta.

ISS:n tutkimuksen mukaan erinomaisella palvelukokemuksella voidaan sitouttaa asiakas vahvasti yritykseen. Pelkkä tekninen täydellinen suoritus asiakaspalvelutilanteessa ei ole riittävää, vaan asiakaskohtaamisissa luodut positiiviset tunteet luovat vahvoja asiakassuhteita. Yritysten kannattaakin siis panostaa palveluun, joka on erinomaista, sillä se on vahva kilpailuvaltti ja erottautumistekijä markkinoiden kilpailuissa. Tutkimuksessa oli myös selvinnyt, että palvelukokemuksista paras jää mieleen enemmän kuin viimeisin palvelukokemus. Asiakkaan sitouttaminen henkilökohtaisen palvelun avulla, voi parantaa yrityksen tuottavuutta ja vahvojen asiakassuhteiden avulla voidaan saada yritys kannattavaan kasvuun. (ISS Palvelut 2016.)

Kirsi Purhonen (2016b, 12, 13 ja 14) on tutkinut nuorten kohtaamiskokemuksia julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa. Tuloksista poimin tähän joitakin kohtia. Ammattilaisista 46 % oli vastannut, että nuorille on annettu poistumiskehoituksia tilassa työskentelevien toimesta. Poistumiskehoituksia oli annettu nuorten häiritsevän käytöksen takia. Tutkimuksen mukaan kyselyyn vastanneista työntekijöistä 66 % oli sitä mieltä, ettei nuorilta kysytty tarvitsevatko he apua eikä heille tarjottu apua kohtaamistilanteissa. Työntekijän kerrotaan seuraavan ja

käyttävän harkintaa avun tarjoamisessa. Nuoret tekevät valintojaan tulevaisuudessa heidän kohtaamiskokemustensa kautta. Purhonen muistuttaa, että nuorelle voi tarjota apua tiedon etsimiseen, ostostapahtumaan tai muuhun tiilassa olemisen edellytykseen ja hänet tulee kohdata asiakaspalvelun näkökulmasta. (Purhonen 2016b.)

lällä voi olla merkitystä ammatillisessa osaamisessa ja sen kehittämisessä työelämässä. Se tulee merkitykselliseksi muiden tekijöiden kautta kuin kronologisen iän kautta. Merkityksellisyys voi näkyä myönteisenä, kokemuksen lisääntymiseen liittyvänä persoonallisena kasvuna ja kehityksenä. Osaaminen näkyy monimuotoisena osaamisena, kokonaisvaltaisuutena ja yrittämisenä ymmärtävään sekä käytännölliseen oppimiseen. Ihmisellä on myös hiljaista tietoa (*tacit knowledge*) asioista, se vaikuttaa koko ajan meissä, vaikka emme voisi sitä ilmaista. Tiedämme siis aina enemmän kuin voimme kertoa. Hiljaista tietoa on kuvattu esimerkiksi sanalla toimintavarmuus. (Paloniemi 2004, 27, 136, Polanyin 1966, 4 mukaan.) Asiakkaan saama palvelu on miellyttävää silloin, kun asiakas kohdataan aidosti ja palvelua antava on varma siitä mitä tekee sekä tietää ja tekee välillä enemmänkin kuin häneltä odotetaan.

2.7 Hengailun näkyvyys verkkolehdissä

2.7.1 Kauppakeskusten hengaileva nuoriso internet kirjoituksissa

Tein esitutkimuksen ilmiöstä nuorten hengailu. Tutkimustehtävänä oli selvittää, esiintyykö kirjoituksissa nuorison käyttäytymisessä kauppakeskuksissa ongelmia. Aineistonkeruun menetelmäksi valikoitui internetin kautta 29.3.2017 googlehaulla saadut kirjoitukset, joista valitsin 24 ensimmäisenä tullutta kirjoitusta, joissa kerrottiin selkeästi kauppakeskuksessa hengailevista nuorista. Hakusanoina olivat kauppakeskus ja nuoriso. Kirjoitukset olivat aikavälillä 26.6.2013-29.3.2017. Aineiston kirjoituksista 11 oli vuodelta 2017, joka kertoo mielestäni myös ilmiön ajankohtaisuudesta. Silloin, kun tehdään aineistolähtöisesti tutkimusta, analyysiyksiköt eivät ole ennalta määrättyjä ja teoria rakennetaan aineisto lähtökohtana. Kun edetään kirjoitusten käsittelyssä yksittäisistä havainnoista yleisempiin väitteisiin, voidaan puhua induktiivisuudesta. Induktiivisessa lähestymistavassa tutkija ei määrää sitä, mikä on tärkeää. Tutkijalla

tulee olla itsekuria, jotta hän pysyttelee aineistossa ja hän osaa poissulkea ennakkokäsitykset ja teorialat. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Aineistossa ilmeni kolmelta eri taholta tulleita kommentteja nuorison aiheuttamista ongelmista. Nämä olivat kauppakeskuksen toimijat (kauppakeskuksen johto, vartijat ja myyjät), nuoret itse ja nuorisotyöntekijät sekä muut kauppakeskuksen ulkopuoliset toimijat, esimerkiksi poliisi. Kauppakeskus Sellon pahoinpitelyistä poliisi kommentoi tapahtunutta näin: ”Uhreja on pahoinpidelty nyrkillä lyömällä ja potkimalla. Useissa tapauksissa on ollut sellainen tilanne, että usea pahoinpitelijä on ollut pahoinpitelemässä yhtä lasta.” Nuorisotyöntekijät ovat myös havainnoineet tiukkoja tilanteita, muun muassa junaraiteilla kävelyä.

Nuorison suurista ryhmistä nuorisotyöntekijä pohtii seuraavaa ”Nuoret saattavat liikkua isona ryhmänä kuten kauppakeskuksessa muutoinkin, ja tällainen ryhmä saatetaan kokea jopa pelottavana.” Kauppiaat ovat kertoneet ilmiön vaikutuksista heidän liiketoimintaansa aineistossa. Sokoksen johtaja kertoo nuorison hengailusta seuraavaa: ”Sotketaan, kiroillaan, tupakoidaan isossa lössissä sisäänkäynnin edessä niin, ettei ohi mahdu kulkemaan. Palautetta tulee, että asiakkaat eivät uskalla asioida meillä. Vaikka nuoret olisivat hyväntahtoisia, on ymmärrettävää, että pelottaa mennä ohi, jos on äänekästä”. Aineistosta löytyi myös nuorison omia arvioita häiriökäyttäytymisestä: ”Sitä sattuu ehkä kerran parissa viikossa. Jotkut saattavat pitää liikaa meteliä tai sotkea paikkoja.”

Tutkimuksen alaluokista muodostin neljä grafiikkaobjektin avulla esitettyä nuorison ongelmakäyttäytymisestä kauppakeskuksissa kertovaa yläluokkaa. Yläluokiksi muodostuivat häiriökäyttäytyminen, päihteet ja rahapelaaminen alakäisenä, iso joukko sekä rikollisuus. Näistä muodostin kaksi teoreettista käsitettä, yleinen haittaava toiminta ja lainvastainen toiminta. Sain niissä näkyviin vastauksen tutkimuskysymykseeni, mikä oli ”Mitä ongelmia internetin uutisoinnissa/kirjoituksissa tuodaan esiin kauppakeskuksessa hengailevista nuorista. Nuorten palvelu ry (2013) toi esiin tutkimuksensa loppuraportissaan vastaavanlaisia tuloksia. Lähes kaikki samat ongelmat olivat esiintyneet näissä tutkimissani artikkeleissa, kuin myös heidän loppuraportissaan, ainoastaan skeit-

taaminen jäi puuttumaan. Eniten ongelmia oli loppuraportin mukaan sotkemiiseen ja ilkkvaltaan liittyen. Nuorten palvelun tutkimus oli tehty aikavälillä 1.5.2012–31.3.2013. (Nuorten palvelu ry 2013.)

Huomionarvoista minun tutkimissani artikkeleissa oli se, että niistä ilmeni nuorisoon aikuisten taholta kohdistuvia uhkatekijöitä, esimerkiksi seksuaalinen lähestyminen ja päihteiden myynti. Lisäksi monet kauppakeskukset ovat alkaneet toivottaa nuoria tervetulleiksi kauppakeskuksiin ja heidät nähdään samanlaisina asiakkaina kuin muutkin yhä yleisemmin. Ilahduttavaa oli myös huomata, että asian tiimoilta tehdään myös paljon moniammatillista yhteistyötä ja ollaan kehitetty erilaisia toimintatapoja nuorison huomioimiseksi. Esimerkiksi järjestöt, nuoriso ja kauppakeskus/huoltoasema ovat laatineet yhteisiä pelisääntöjä. Koska esitutkimukseni kohdistui ongelmatekijöihin, en luonnollisesti ottanut näitä selvittelyssäni huomioon. (Tiainen 2016.)

2.7.2 Täby centrum

Täby on yksi Ruotsin houkuttelevimmista kunnista, lähellä työpaikkoja, vihreitä alueita ja saaristoa. Täby sijaitsee Tukholman pohjoispuolella ja siellä asuu noin 68 000 ihmistä. Täby Nyheterissä Kevin Wedin (2017) kertoo Täby centrumin tilanteesta hengailevien nuorten kanssa. Artikkelissa on haastateltu Täbyn kauppakeskuksessa kahta kunnan etsivää nuorisotyöntekijää. He kertovat olevansa 10 tuntia viikossa Täby kauppakeskuksessa tarkkailemassa. Kauppakeskuksessa käyminen alkoi 2014, silloin oli havaittu nuorison häiritsevän kauppiaita. He haluavat olla siellä missä nuoretkin ovat ja nuoret kokevat kauppakeskuksen houkuttelevaksi paikaksi. He tuovat esiin, että lasten kanssa tulisi keskustella heidän toiveistaan, mitä toimintaa he haluavat. Lisäksi joka toinen päivä voi lukea ammuskeluista, autopaloista ja ryöstöistä. Heidän mukaansa epätoivottava kuva tulevaisuudesta on helppo saada. Täbyn poliisi (2017) kirjoitti nuorista Facebookissa, tämän myös nuorisotyöntekijät noteerasivat.

Vartijaa oli myös haastateltu hengailevista nuorista. Vartijan mukaan kauppakeskuksessa toimivat vartijat ja Trygg i Täby organisaatio halusivat saada paremman yleiskuvan nuorison elämästä. Erityinen ryhmä kokoontuu maanantaisin, jossa ovat mukana poliisi, vartijat ja (nuoriso)kentän työntekijä. Vartijat

olivat joutuneet antamaan päivittäin useita huomautuksia nuorille. Suunta on lähtenyt laskuun, verrattuna vuoteen 2014, määrä on vähentynyt tuhansilla vuonna 2016. Vartijan mukaan on saatu virheellinen kuva siitä, että nuoret olisivat vallanneet Täbyn kauppakeskuksen. Hänen mukaansa vartijat voivat saada tarvittaessa pikaista apua esimerkiksi poliisilta.

Asiakkaiden ja tupakkakauppiaan mielipidettä kysyttiin nuorison hengailusta. Asiakkaan mielestä on luonnollista, että vanhemmilla ihmisillä on ongelmia nuorten kanssa. Ne jotka puuttuvat asioihin, myös pelkäävät kaikkea ja ovat epävarmoja. Toinen asiakas puolestaan sanoi, ettei nuorien näkeminen ole uhkaavaa ja he tarvitsevat paikan missä olla. Tupakkakauppias on pitänyt puotiikkiaan monta vuotta Täbyssä. Hän sanoi, etteivät nuoret ole häneltä koskaan varastaneet mitään. Hän käyttää diplomatiaa, eikä halua ajaa takaa nuoria.

Myös nuoria oli haastateltu. 16-vuotiaat tytöt odottelivat bussia. Heidän mielestään aikuiset näkevät nuorten hengailun eri tavalla, kuin nuoret itse. He toteavat, että aikuiset voivat kuvitella nuorien valtaavan paikan. Toimittaja kysyi 13-vuotiailta pojilta samaa ja he nauroivat valtauspuheille. He muistuttavat alueella hengailevista huonotapaisista aikuisista. Useimmat aikuiset ovat kuitenkin poikien mielestä mukavia, vaikka pojat kokevatkin joidenkin haluavan leikkiä viranomaisia. Tilanne kauppakeskuksessa on tullut rauhallisemmaksi ja huolenaiheet vähentyneet, vaikka tänä vuonna on sattunut kaksi vakavaa tapahtumaa. Kultakaupan ryöstö ja tulipalo. Kunnan poliisi kertoo, että ilmoitusten lukumäärä on lähtenyt laskuun johtuen siitä, että kauppakeskuksessa aloitettiin aktiivinen yhteistyö kauppakeskuksen johtajan ja kunnan työntekijöiden kanssa. Hänen mielestään Täby on turvallinen kauppakeskus. (Wedin 2017.)

Täbyn poliisin kirjoitus Facebookissa

Täbyn poliisi (2017) vetosi Facebook-sivuillaan kauppakeskuksessa oleskelevien nuorten vanhempiin. He kertoivat Täbyn kauppakeskuksessa oleilevan nuorisoa useista eri kunnista, iältään 12–20-vuotiaita. Nuoret olivat siellä koulun loppumisesta kauppojen sulkemisaikaan asti. Huhuja viinan ja huumeiden

myymisestä liikkui nuorten keskuudessa. Kirjoituksen mukaan poliisi, kauppakeskuksen vartijat ja nuorten vapaa-aika- ja sosiaalipalvelut tekevät yhdessä kauppakeskuksesta turvallisempaa paikkaa kaikille. Poliisi mainitsee, että kauppakeskus ei ole nuorisotalo ja ennen kuin Täbyn kunta rakentaa uuden kohtaamispaikan nuorille, pyydetään teinien vanhemmilta apua. Heitä kehoitetaan pitämään huolta, etteivät teinit juoksentelisi iltaisin ympäriinsä ulkona. Lisäksi toivotaan, että vanhemmat tekisivät keskenään yhteistyötä ja kutsuisivat nuorien ystäviä koteihinsa. Poliisi toivoi vanhempien auttavan heitä, jotta vältyttäisiin tarpeettomilta vastakkainasetteluilta nuorten välillä tulevaisuudessa. Näin he voisivat jatkaa mukavia tapaamisia nuorten ja muidenkin Täbyn kauppakeskuksessa viihtyvien kanssa. (Täby polis 2017.)

3 NÄKYMIÄ HENGAILUUN

3.1 Nuorison vapaa-ajan vietto aikuisen silmin

3.1.1 Hengailu kaupallisissa tiloissa

Nuorison oleskellessa julkisissa tai puolijulkisissa tiloissa, puhutaan hengailusta. Kauppakeskusten kaupat ovat yksityistä tilaa ja ne ovat yleensä yksittäisten liikkeenharjoittajien hallinnassa, joten heillä on oikeus päättää tilan käytöstä. Kauppakeskusten omistuksessa olevat tilat, eli käytävät ovat puolijulkista tilaa ja ne ovat kauppakeskusten valvonnassa. Niitä käytetään julkisen tilan tavoin ja kauppakeskukseen saapuminen ei vaadi ostoksien tekemistä tai muiden palveluiden käyttämistä. (Tani & Pyyry 2017, 36) Kaikkien vapaassa käytössä ja oleskeluun sallittua tilaa eli julkista tilaa ovat torit, kadut sekä uimarannat esimerkiksi. Nuorison hengailuilmio on nostattanut paljon kysymyksiä ja tunteita varsinkin aikuisissa, silloin kun se tapahtuu kaupallisissa tiloissa.

Kaupallisissa tiloissa työskentelevät asiakaspalvelijat ovat kertoneet nuorison käyttäytymisestä sekä hyviä että huonoja seikkoja. Nuori nähdään sekä hyvin käyttäytyvänä, että häirikkönä. Häiriökäyttäytyminen ja rikollinen käyttäytyminen pitävät sisällään monia erilaisia ja haastavia, joskus jopa vaarallisiakin tapahtumia esimerkiksi junan raiteilla kävely. Nuorten häiriökäyttäytymiseen puuttuvat tahot ovat yleensä vartijat, vanhemmat asiakkaat sekä kaupallisen

tilan henkilökunta. (Appelgrén 2016, 190; Nikoskinen 2011, 104; Paronen 2011, 87). Hengailevan nuorison joukossa joidenkin nuorten häiriökäyttäytyminen on vaatinut ylimääräistä työtä, koska työntekijät (asiakaspalvelijat ja siivoajat) ovat joutuneet siivoamaan jälkiä ja puuttumaan nuorten käytökseen ja rajaamaan sitä.

Työntekijät ovat kokeneet tekevänsä jonkinlaista kasvatustyötä ja ajoittain työpaikka on voinut tuntua nuorisotilalta. Muiden asiakkaiden viihtyvyys on ollut yhtenä pohdinnan kohteena työntekijöillä, koska osa heistä ajattelee suurten joukkojen aiheuttamien häiriöiden voivan karkottaa muita asiakkaita pois. Pääasiallisesti tilanteet ovat kuitenkin rauhallisia nuorisojoukon ja muiden asiakkaiden kohtaamisissa. Yleensä nuoret saapuvat ja liikkuvat ryhmissä sekä tekevät asioita yhdessä, esimerkiksi pelaavat pelikoneita tai istuskelevat keskustellen. Eniten hengailijoita löytyy alle 19-vuotiaista ja tavallisimmin kavereita tavataan 15–19 vuoden iässä ostos- tai kauppakeskuksissa sekä huoltoasemilla (Myllyniemi & Berg 2013, 32; Nikoskinen 2011, 56; Paronen 2011, 83). Työntekijöiden arvot heijastuvat heidän toimintaansa myös ongelmatilanteissa. Arvojen voidaan sanoa olevan periaatteita, jotka ohjaavat yksilöä päätöksenteossa. Ne myös ovat muuttuvia, koska ne ovat sidoksissa aikaan ja kulttuuriin. (Vainionkulma & Lehtolainen 2014, 16, Puohiniemen mukaan, 2002.)

Nuorien ryhmässä tekeminen ja oleminen voidaan usein tulkita uhkaavaksi. Nuoret voivat uhmata auktoriteetteja tai testata aikuisia kuvitellen, että vapaassa tilassa voi tehdä mitä vaan. Nuorten oleilu näkyvästi kaupungilla saatetaan nähdä ongelmana ja se voi aiheuttaa paheksuntaa kaupunkitilojen muissa käyttäjissä. Nuorten käyttäessä tiloja luovasti, he haastavat totuttuja normeja joka taas voi aiheuttaa aikuisten ja nuorten välille ristiriitoja. Nuoren on kuitenkin tärkeää olla ja toimia vertaisryhmässä sosiaalisen kehityksen vuoksi. (Nikoskinen 2011, 57, 82 & 87; Peltonen 2016, 7.) Työntekijöiden näkemyksissä on myös nähtävissä, että nuoret siirtyvät hengailusta niin sanottuun ”oikeaan asiakkuuteen”, heidän asiakkuudessaan on siis nähtävissä jatkumoa. Siihen ei välttämättä vaikuta sekään, että nuoriin kohdennetaan rajoitustoimenpiteitä, asiakkuus myöhemmällä iällä jatkuu siitä huolimatta. Nuoret tekevät tulevaisuuden ostopäätöksiä saamansa asiakaspalvelun mukaan,

siksi heitä arvostava käytös voi olla kauppiaiden kannalta hedelmällistä. (Nikoskinen 2011, 85; Purhonen 2016b, 14; Tani & Pyyry 2017, 37.) Hengailevan nuorison näkeminen tulevina asiakkaina, on ollut nykyään myös monen kaupakeskuksen omistajatahon mielipide ja nuorisoa on alettu toivottamaan tervetulleiksi kaupakeskuksiin, sääntöjen puitteissa. Nuoret vaihtuvat, mutta hengailu tuntuisi pysyvän. Ilmiöstä on tehty viime aikoina paljon myös tutkimuksia, kohdistuen useimmiten nuorison tai nuorisotyöntekijöiden näkemyksiin.

3.1.2 Yhteistyö

Kaupallisissa tiloissa tehdään yhteistyötä eri toimijoiden kesken ja ongelmia pyritään vähentämään esimerkiksi tilasuunnitteluilla ja koulutuksilla. Jotkut kaupakeskukset ja ABC:t ovat tehneet alueellansa oleilevien hengailijoidensa kanssa yhteisiä ”pelisääntöjä”. Luomalla yhdessä nuorten kanssa alueen säännöt, nuorison osallisuutta on tuettu ja heidät on näin saatu toimimaan vastuullisemmin kyseisissä kaupallisissa tiloissa. (Nuorten Palvelu ry 2014a, 10-11; Tani & Pyyry 2017, 37, 40–41.)

Vartijoita on koulutettu kohtaamaan nuoria ja sen lisäksi on erityisiä nuorisovartijoita/järjestyksenvälvojiä joissakin kaupakeskuksissa. Vartijoiden koulutuksissa tavoitteina on ollut saada heidän toiminnalleen yhtenäinen linja kohdatessa nuoria. Oppiin on yleensä sisältynyt positiivisen palautteen antaminen nuorille sekä heidän toimenpiteidensä parempi perustelu nuorille. Tarkoituksena kuitenkin on ollut, ettei nuorisovartijan hoidettavaksi jäisi yksin kaikki nuoriin liittyvät asiat. Hymyilevät vartijat Suomessa ovat nykypäivää. Kauppaostosten kantamista vanhuksille, nuorison kohtaamista ymmärtäväisesti, muutamia asioita mainitakseni. Vartiointiliikkeissä on ryhdytty panostamaan asiakaspalveluun, aurinkoinen asiakaspalveluasenne kohdistuu kaikkiin asiakkaisiin. Hyvä asiakaspalvelu on kaikkien etu ja lisää vartijoidenkin työviihtyvyyttä. (Lukinmaa 2013; Salokangas 2015; Appelgrén 2016, 194; Vasara 2017; Lepämäki 2017, 85.)

Erilaiset nuorisotyötä tekevät järjestöjen ja seurakuntien työntekijät sekä kunnan työntekijät toimivat myös julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa. He tekevät monesti yhteistyötä kaupallisten toimijoiden kanssa ja mukana voi olla myös poliisi. Joissakin paikoissa käytössä on kehitysryhmä. Yhteistyön merkitys on

suuri, koska kun kontaktit ovat valmiina, voidaan reagoida nopeasti ja tehdä vastavuoroista tiedonvaihtoa. Tällaisessa yhteistyössä luottamus on todella tärkeää ja se, ettei tietoja käytetä väärin. Luottamuksen suhteen haastavan näistä tilanteista tekee lastensuojelulaki (12.2.2010/88), joka velvoittaa tietyt ammattiryhmät salassapitosäännösten estämättä, viipymättä tekemään ilmoituksen kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, silloin kun he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, ”jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä”. Esimerkiksi löytävässä nuorisotyössä lastensuojeluilmoitus tehdään aina avoimesti, siitä tiedotetaan sekä nuorta että hänen perhettään, sillä kysymys on nuoren ja vanhempien tukemisesta ei rankaisemisesta. (Juntunen & Ylimys 2017, 91; Lastensuojelulaki 12.2.2010/88; Lastensuojelulaki 13.4.2007/417; Juntunen 2017, 73-74; Vasara 2017.)

Eri toimijat ovat järjestäneet nuorille monenlaista toimintaa ja mahdollisuuksia olla mukana ideapajoissa, joissa on suunniteltu kauppakeskuksen tiloja. He ovat ideoineet esimerkiksi ruoka-, kohtaamis- ja oleskelupaikkoja. Onpa jopa ollut yöpymistä kauppakeskuksessa valvotusti, jossa oli tarkoituksena saada aikaan uutta toimintaa sekä osallistumiseen mahdollisuus. (Nuorten palvelut ry 2014b; Nuorten Palvelu ry 2016; Securitas 2015.) Meillä kaikilla on nuorisosta jonkinlainen mielikuva. Erilaisia käsityksiä voidaan muodostaa lehtien ja median kirjoituksista tai vaikka nuorisopoliittisista toimenpiteistä. Voisi sanoa niin, että suhtautumistapa hengailuilmioonkin saattaa muodostua yhteiskunnallisista keskusteluista ja medioista, muiden ja omien kokemusten lisäksi. Hengailuilmion hoitaminen pelkästään säännöillä ja kontrollilla ei edistä sosiaalista vuorovaikutusta. (Nikoskinen 2011, 102; Tolonen 2017, 29.)

3.2 Nuorison vapaa-ajan vietto nuorten silmin

3.2.1 Hengailun merkitystä etsimässä

Nurmi ym. (2006/2008, 150) mukaan nuoret liikkuvat mielellään ryhmissä ja nuorten ryhmät ovat osa laajempaa sosiaalista verkostoa. Ryhmiä on monenlaisia ja niihin liitytään eri syistä. Osa ryhmistä muotoutuu koulussa, siellä on luonnollista saada itselleen kaveripiiriä. Joskus kielteinen suhde vanhempiin

voi edesauttaa nuoren hakeutumista epäsosiaaliseen ryhmään, joka taas voi huonontaa ennestään nuoren suhteita vanhempiinsa.

Myös asuinalue vaikuttaa ryhmän muodostukseen. Maaseudulla voi olla haastavampaa muodostaa isoja ryhmiä, kaupunkialueella se onnistuu helpommin. Nuoren hengaillessa, hän samalla muokkaa identiteettiään. Hengaillessa ollaan osana ryhmää, mutta kuitenkin yksilöinä. Silloin voi olla ilman kontrollointia vanhempien tai muiden nuoren elämän läheisten aikuisten taholta.

Tilojen haltuunotto ja tutustuminen omaan kotikaupunkiin ovat eräänlaista reiviirin laajentamista. Nuoret myös haluavat olla näkyvillä, mutta anonyymisti. Ideana on olla suunnittelemattomasti ja avoimena kaikelle uudelle. Keskeiset, säältä suojassa olevat ja turvalliset paikat ovat nuorten mielestä paras paikka hengailuun, siksi heidät löytää kaupallisista tiloista, lentoasemalta, kirjastosta jne. (Tani & Pyyry 2017; Mäkelä & Järveläinen 2017, 51.)

3.2.2 Näkemyksiä tilanteista

Hengaileva nuori kohtaa usein vartijoita ja järjestyksenvalvoja ja kohtaamistilanteet herättävät monenlaisia tunteita. Vartijoiden työ voi johtaa kissa-hiiri leikkiin nuorten kanssa. Nuoret ovat joskus kokeneet vartijoiden kohtelun kovakouraiseksi ja epäoikeudenmukaiseksi. Nuoret pitävät epäoikeudenmukaisena esimerkiksi koko ryhmän tiloista poistamista, jos vain yksi ryhmästä on häiriköinyt tai nauttinut alkoholia. Riskitekijänä on, että epäystävällinen ja uhkaileva puhetapa nuorille saattaa tuottaa syrjäytymisen kokemuksen. Nuoriso voi kokea, etteivät he ole yhteiskunnassa kunnioitettuja ja arvostettuja. Poliiseja nuoret usein arvostavat enemmän ja kokevat saavansa heiltä rennompaa ja ammattimaisempaa kohtelua. Hengailevat nuoret toivoisivat vartijoilta ja poliiseilta ystävällistä, kohteliasta, rentoa ja rauhallista puhetapaa sekä myös kunnioitusta heitä kohtaan. Nuoret arvostavat kuuntelemista ja sitä, että heille selitetään mitä tilanteessa tapahtuu. (Appelgrén 2016, 191; Hekkala 2017; Saarikkomäki 2016, 184.)

Jotkut nuoret voivat saapua arkisin heti koulun loppumisen jälkeen kauppa-keskukseen. He saattavat olla siellä sulkemisaikaan asti. Kaikki nuoret eivät

tarvitse vanhemmiltaan lupaa kauppakeskuksissa oleiluun ja vain osalla saat-
taa olla kotiintuloajat. Tieto siitä missä nuori on ja nuoren kotiintuloaikojen
noudattaminen saattavat riittää teinin vanhemmille tai muille huoltajille. Toisi-
naan vanhemmat tuovat lapsiaan turvalliseksi kokemaansa kauppakeskuk-
seen viettämään aikaansa.

Nuorison ollessa kaupallisissa tiloissa, osa heistä on ostoksilla, odottelemassa
kyytiä tai läpikulkumatkalla. Jotkut käyvät ruokailemassa ja jotkut tupakalla.
Vaikka ostokset olisivat pieniäkin, he kokevat olevansa oikeutettuja jäämään
myös paikkaan oleskelemaan. Toisaalta osalle nuorista oleskelu ilman osta-
mista voi olla pakon sanelemaa, rahaa ei välttämättä ole. Kaupallinen tila ve-
tää puoleensa ja siellä halutaan nähdä kavereita. (Paronen 2011, 83–86;
Lampela 2016, 30; Nikoskinen 2011, 47–50; Täby polis 2017.) Monet hengai-
levista nuorista kokevat muiden nuorten häiriökäyttäytymisen heitä leimaa-
vana. Osa nuorista on tuonut esiin, että he toivoisivat hengailun olevan rauhal-
lista, vaikka se vaatisi enemmän kontrollia aikuisten taholta, itse nuoret har-
vemmin puuttuvat häiriköintiin. (Nikoskinen 2011,79; Paronen 2011, 87.)

3.2.3 Nuorisotilat ja nuorten toiveet tiloista ja kohtaamisista

Suomessa tehtyjen tutkimuksien mukaan nuoret suhtautuvat nuorisotiloihin
väheksyvästi ja valvonnasta ei pidetä. Usein vähäiset nuorisotilat pitkine väli-
matkoineen sekä tekemisen puute ajavat nuoret kauppakeskukseen. Kauppa-
keskus koetaan vapaampana tapaamispaikkana, joka toimii nuorten sosiaalis-
ten suhteiden ylläpitäjänä. Nuorisotiloja voidaan pitää noloina paikkoina ja jos-
kus sinne menemiseen ei riitä aika eikä kiinnostus. Tietämättömyys paikkojen
sijainnista ja aukioloajoista voi olla myös esteenä. Joskus tiloja pidetään ah-
taana suuren kävijämäärän vuoksi tai paikalla voi olla nuoren syystä tai toi-
sesta karttamia muita nuoria. Toki nuorisotiloillakin on omat vakiintuneet käyt-
täjänsä, jotka hyödyntävät niiden kaikkia palveluita, viihtyen mukavien ohjaa-
jien kanssa.

Turun seutu, Tampere ja pääkaupunkiseutu ovat edellyttäneet kaupunkien
nuorisotoimintaan osallistumiseen rekisteröitymistä, nuori saa tällöin kaupun-
gista riippuen jäsen/klubi/nuorisokortin. Nuori sitoutuu nuorisotilojen sääntöjen

noudattamiseen sekä hän joutuu antamaan omien tietojensa lisäksi huoltajensa tiedot, saadakseen kortin. Tätä on perusteltu Turussa sillä, että nuoret pystytään tuntemaan paremmin ja saadessaan kortin nuoret kokevat olevansa osallisia jostakin. Tietojen avulla toimii myös vanhempien ja työntekijöiden tietojen vaihto. Kortti sisältää nuorille vakuutuksen. Joillekin nuorille jäseneksi liittyminen voi olla esteenä toimintaan osallistumiseen, kaikki eivät halua rekisteröityä ja antaa tietojaan.

Joissakin kaupungeissa on kokeiltu liikkuvaa nuorisotilaa ottamalla auto käyttöön. Kesädösä, Kesäkärri ja Mobiili-hanke ovat jo päätyneitä, mutta vielä toimivia ovat ainakin Nuokkaribiili Turussa ja Aseman Lapset ry:n Walkers-bussi. Toimintojen tarkoitus on uusien nuorien tavoittaminen, turvalliset aikuiskontaktit sekä ammattilaisten ohjaus ja tuki nuorille. Nuoret voivat olla yhteydessä työntekijöihin myös mobiilipalveluiden avulla. (Aseman lapset ry 2017; Paronen 2011, 87–88; Peltonen 2016, 8–10; Träskelin 2015, 12–13, 20.) Toimintaan osallistuminen vaatii nuorilta oma-aloitteisuutta selvittää autojen toimintaajat ja -paikat.

Nuorilla on paljon hienoja ideoita ja toivomuksia nuorison omille tiloille. Usein toivomuksena eri tutkimuksissa ovat olleet omat paikat, joissa voisi vain olla. Jotkut toivovat pelaamista, lehtien lukemista ja internettiä. Tilojen tulisi olla helposti saavutettavissa ja niissä tulisi olla mukavat istumapaikat. Nuoret toivovat tapahtumia ja toimintaa eri vuorokauden aikoina, myös viikonloppuisin ja loma-aikoina. Hengailutilat voisivat olla sekä ulkona että sisällä. Pelihalli ja nettikahvila ovat joidenkin nuorten toiveiden täyttymys. Kehittämiseen nuoret ovat toivoneet palautelaatikkaa. Nuorisotilat haluttaisiin myös kauppakeskukseen ja kauppakeskuksissa järjestettävistä tapahtumista nuoret olisivat valmiita maksamaan, jos hinta on edullinen. Näiden toiveiden kuunteleminen on tärkeää ja nuorisoa tulisikin enemmän tiedottaa, miten he voivat vaikuttaa omiin asioihinsa ja esittää toiveita ja ideoita. (Paronen 2011, 87–88; Peltonen 2016, 13.)

Nuorten Palvelu ry (2014c) käyttää käsitettä asiakaskohtelu, joka kuvaa nuoren ja kaupallisen tilan työntekijän (myyjä, vartija, siivoaja, kauppias jne.) kohtaamistilanteita. Käsite eroaa asiakaspalvelusta, koska siinä on mukana myös kasvatuksellinen ulottuvuus. Järjestö oli kysynyt asiakaskohtelukyselyssä 62:n

nuoren mielipidettä vuonna 2014 Kuopiossa, asiakaspalvelun tärkeimmistä asioista sekä mieleenpainuvimmasta asiakaspalvelukokemuksesta. Kolme tärkeintä asiaa nuorten mielestä olivat olleet 1. Hymy 30 % 2. Katsekontakti 23 % 3. Keskustelutaito 15 %. Lähes kaikki mieleenpainuvimmat asiakaspalvelukokemukset olivat olleet positiivisia. Asiakaspalvelijan käytös oli nuoren mielestä ollut arvostavaa, hymyilevää, sydämellistä, välittävää ja aitoa halua auttaa. Asiakaspalvelija oli saattanut myös antaa reilun alennuksen tai ilmaisen tuotteen. Kyselyn mukaan iloisuus ja hymy, oli mahdollisesti pelastanut muuten niin huonon päivän.

4 TUTKIMUSPROSESSI

4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat asiakaspalvelijoiden asenteisiin, arvoihin ja työskentelytapoihin kohdatessa nuorisoa ja millaisia ovat heidän toimintatapansa nuorison kanssa. Tavoitteena on lisäksi selvittää, miten asiakaspalvelussa työskentelevät työntekijät haluaisivat alueella aikaansa viettävien nuorien huomioonottamista ja mitkä keinot heidän mielestään voisivat parantaa kauppakeskuksissa työskentelevien ja asioivien ihmisten viihtyvyyttä sekä turvallisuutta. Pysin katsomaan ilmiötä asiakaspalvelun näkökulmasta.

Tutkimuksen kohteena ovat asiakaspalvelijat Citycon Oyj:n omistamissa Ruotsin ja Norjan kauppakeskuksissa. Kysymykset ovat tiivistetysti:

1. Mitkä käytänteet ja asenteet kauppakeskusten asiakaspalvelijoilla on kauppakeskuksessa aikaansa viettävien nuorten parissa?
2. Miten nuoria tulisi ottaa huomioon asiakaspalvelijoiden mielestä?
3. Mitkä keinot lisäisivät turvallisuutta ja viihtyvyyttä kauppakeskuksissa?

Tutkimuskysymyksien avulla on tarkoitus saada selville kauppakeskusten asiakaspalvelijoiden arvoja, asenteita ja työskentelytapoja, heidän kohdatessa hengailevaa nuorisoa. Kysymykset valikoituivat sen mukaan, miten niiden avulla voin saada parhaiten tietoa nuorten kohtaamisista asiakaspalvelijoiden

kanssa, nuorten hyvinvoinnin tukemisesta ja hyvien nuorisokäytänteiden edistämisestä sekä uusien käytänteiden löytämisestä kaupallisissa tiloissa.

4.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmänä käytän triangulaatiota. Menetelmätriangulaatiossa käytetään tutkimusaineiston hankinnassa esimerkiksi haastattelua ja kyselyä. Se on aikaa ja resursseja vaativaa, mutta sillä voi laajentaa ja syventää tutkimuskohteesta saatavaa tietoa. Tutkimuksessa soveltan kvantitatiivista tutkimusta tutkimusaiheen makrotasolla etsien yleisiä tunnuspiirteitä, joita tarkemmin tutkin kvalitatiivisella menetelmällä. Lisäksi tekemäni asiantuntijahaastattelu tutkitaan kvalitatiivisella menetelmällä, jossa painotus on vastaajan näkökannan ymmärtämisessä.

Lähestyn tutkittavaa ilmiötä eri suunnilta ja voin monimenetelmäisyyden avulla kohottaa tutkimuksen luotettavuutta, koska sillä voi osoittaa, ettei jokin tulos ole sattumanvarainen, samaan tulokseen päädytään eri lähestymistavoilla. Silloin, jos tutkimuskohteesta on vaikea saada tietoa tai se ei ole kovin yksiselitteinen, usean menetelmän käyttö voi poistaa virhelähteitä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Virtuaaliammattikorkeakoulu 2017.)

Tutkimusmenetelmäni muotoutuivat tutkimuksen aikana laajemmaksi, koska saamani vastauksien määrä oli pienempi kuin olin olettanut. Näin ollen päädyin lisäämään aineistoa haastattelulla. Tästä syystä alun perin kvantitatiiviseksi suunniteltu tutkimukseni muuttui monimenetelmäiseksi, eli triangulaatioksi. Sotkasiiran (2015, 125) mukaan tilastoaineistojen parissa toimivat tutkijat saattavat tarkentaa aineistolle asettamiaan kysymyksiä, kun analyysi etenee ja monimenetelmäisessä tutkimuksessa voidaan hakea tarkentavaa näkökulmaa esimerkiksi haastatteluista kyselylomakkeiden tuloksille (Sotkasiira 2015).

4.3 Kyselylomake

Mittaamisen tässä yhteydessä voidaan sanoa tarkoittavan sitä, että jotain asiaa on kysytty tietyllä tavalla ja josta voidaan kertoa tutkimustuloksena jotain. Mitta-asteikot jaetaan ominaisuuksiensa mukaan yleisimmin neljään

osaan riippuen siitä, millä tavoin asiaa on kysytty tai mitattu. Näitä ovat luokittelu-, järjestys-, välimatka- ja suhdeasteikko. (Valli 2015, 31-32.) Kyselylomakkeessa käytettiin luokittelu- ja järjestysasteikoita. Kyselylomakkeessa oli monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä, kyllä tai ei- väittämiä sekä kysymyksiä joiden valmiista vaihtoehtovastauksista sai valita vain yhden.

Tutkimuksessa käytin strukturoituja verkkohaastatteluja. Käytännön syistä toteutin haastattelut sähköpostin avulla, koska kohdejoukot olivat toisessa maassa. Pyysin ensin tutkimusluvan (liite 8) Cityconin yhteyshenkilö Wilhelm Ehrnroothilta. Luvan saamisen jälkeen hän lähetti kyselylomakkeen edelleen välitettäväksi kauppakeskusjohtajille Ruotsissa ja Norjassa, heillä olevien vuokralaisten sähköposteihin. Tarkempaa tietoa niistä, jotka vastasivat, ei ole. Verkkokyselyn kysymykset tein kokoamalla tutkimuskysymyksiin liittyviä teemoja. Kysymykset tehtiin suomeksi, englanniksi ja ruotsiksi. Kyselylomakkeen laadinnan aloitin keväällä, huhtikuussa 2017. Suomenkielinen versio tarkistettiin toukokuussa ja valmis käännetty kyselylomake lähetettiin Cityconin yhteyshenkilölle kesäkuun alussa 2017 edelleen lähetettäväksi.

Kyselylomakkeen hyviä puolia on se, ettei tutkija vaikuta olemuksellaan tai läsnäolollaan vastauksiin, niin kuin voi käydä esimerkiksi haastattelutilanteissa. Kysymykset esitetään niissä samassa muodossa vastaajille, eivätkä tutkijan ilmeet, eleet tai äänenpainot vaikuta vastauksiin. Tässä tutkimuksessa välimatka tutkittaviin kauppakeskuksiin oli pitkä, joten kyselylomakkeen käyttö oli järkevä vaihtoehto säästämällä kustannuksia ja aikaa. Vastaajat voivat myös valita itselleen sopivan ajankohdan vastaamiseen ja vastaaminen on vapaaehtoista. Verkkokyselyiden suosio on kasvanut ja niiden vastausprosentti on suurempi kuin postikyselyissä.

Haittapuolina verkkokyselyissä ovat esimerkiksi, että havainnointi jää puuttumaan, eli täydentävien havaintojen ja tulkintojen tekeminen sekä mahdollisuus kysymysten väärinymmärtämiseen on suurempi. Verkkokyselyssä ongelmina voivat lisäksi olla erilaisten laitteiden huomioiminen, esimerkiksi älykännykät, tabletit ja niissä lähinnä näppäimistön puuttuminen. Lomakkeen tulisi toimia myös kosketusnäytöllä ja tekemieni testausten perusteella kyselyyn pystyi vastaamaan myös kosketusnäytöllä.

Päädyin tekemään lomakkeen Google-kyselynä. Yritin saada aikaan mittaria, jolla voi mitata asenteita ja arvoja, sekä saada selville toimintatapoja hengailevien nuorten suhteen kauppakeskuksessa työskenteleviltä asiakaspalvelijoilta. Valmista mittaria ei ollut käytettävissä ja kyselyn kysymykset pohjautuivat teoreettiseen viitekehukseeni. (Valli 2015, 41–50.)

Kysymysten laadinnassa nojauduin lähinnä teokseen ”Nuorten reviiireillä” ja siinä saatuihin kokemuksiin Suomesta. Lisäksi tekemäni esitutkimus antoi lisätietoa, minkälaisia ongelmia kauppakeskuksissa saattaisi olla. Sain myös tarkasteltavakseni projektipäällikkö Kirsi Purhosen tekemän tutkimuksen ”Nuorten kohtaamiskokemuksia julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa” kyselytutkimuksen kysymykset sekä luin valmiin raportin tästä ja ”Ammattien rajapinnoilla ja kolmannen työn äärellä”- raportista WWW-sivuilta (Purhonen 2017). Näistä oli minulle tukea, kun laadin kysymyksiä.

Otin huomioon kyselylomakkeen laatimisessa kohdejoukon ja mietin heidän valmiuksiaan ja aikataulua lomakkeeseen vastaamiseen. Oletin, että vastaajilla voi olla kiireistä vastata työn lomassa ja kyselyn aihe voi tuntua vieraalta, vaikka onkin monia ihmisiä koskettava. Tästä syystä kerroin jo tutkimuksen saatekirjeessä sekä kyselylomakkeen alussa esitietoja kyselystä ja arvioidusta ajasta mikä vastaamiseen menee. Kyselylomakkeen kysymykset laadin huolella, jotta väärinymmärryksiä ei tulisi. Suomenkielisen kyselylomakkeen koeversion testasi muutama henkilö ja lisäksi sen luki läpi työntilaajan edustaja Nuorten Palvelu ry:stä, Cityconin yhteyshenkilö sekä ohjaava opettaja. Kysymysten muoto voi aiheuttaa tuloksiin eniten virheitä, erityisesti kyselylomaketutkimuksissa. Tästä syystä tein kysymyksistä mahdollisimman yksiselitteisiä, mutta kuitenkin tutkimuksen tavoitteiden mukaisesti. Oleelliset asiat sain mielestäni hyvin kysymyksiin ja mukana oli myös kontrollikysymyksiä.

Saatekirjeet ja tutkimuslomakkeen kysymykset käännettiin sekä ruotsiksi että englanniksi (liitteet 5–7). Lisäksi saatekirjeeseen lisättiin maininta norjaksi, missä esitettiin pahoittelut norjan kielisen version puuttumisesta. Kysymyksiä oli 29, joista osa oli helppoja ja nopeita vastata, koska vastaus oli joko kyllä tai ei. Monivalintakysymyksissä olin tehnyt kysymyksiin valmiit vastausvaihtoehdot, niiden tarkoitus oli auttaa vastaajaa vastauksen antamisessa ja myös säästää vastaajan aikaa. Vastausvaihtohehtoina oli yleensä myös neutraali

kohta. Suurin osa kysymyksistä olivat sellaisia, mihin oli pakko vastata, jotta kysely etenisi. Avoimet kysymykset, kahvilan/ravintolan asiakaspalvelijoille suunnatut kysymykset, pitkä lista eri yhteistyömuodoista sekä toimintatavalista olivat vapaaehtoisia.

Lomake ei ollut mielestäni liian pitkä, koska suurin osa kysymyksistä oli helppoja vastata. Lomake oli selkeä ja ulkoasu siisti, vaikkakin yksinkertainen. Kysymykset laitoin etenemään loogisesti ja vastausohjeet olivat selkeitä. Alussa oli helppoja, ns. lämmittelykysymyksiä. Siirryttäessä taustatiedoista aiheeseen joka koski nuorison ongelmia, olivat kysymykset helppoudestaan huolimatta herättäviä. Halusin myös tuoda esiin muistinvirkistykseksi heti alussa, minkä kaltaisia asioita on voinut tapahtua. Kontrollikysymyksillä halusin nähdä ja verrata vastausten yhtäpitävyyttä, mielestäni niistä ei huomannut saman asian kysymistä toisella tavalla. (Valli 43–44.) Ne ilmenivät lähinnä siten, että vastaaja pystyi valitsemaan kohdan, ettei kohta hengaillevia nuoria tai ongelmia heidän kanssaan ei ole ollut. Näihin kysymyksiin vastaamalla, pystyisin lukumääräisesti päättämään yhtäpitävyyttä silloin, jos aiemmin oli vastattu myöntävästi joihinkin ongelmia koskeviin kysymyksiin.

Kyselyn viidellä ensimmäisellä kysymyksellä kartoitin vastaajan taustatietoja. Näillä kysymyksillä ei pystynyt jäljittämään vastaajan tarkempaa taustaorganisaatiota, mutta ne olivat tärkeitä kysymyksiä tulosten analysoinnin näkökulmasta. Kyselylomakkeessa oli perustietojen lisäksi seuraavat osa-alueet: kauppakeskuksessa hengaillevan nuorison aiheuttamat ongelmat, nuorisoon kohdistuvat uhat, kauppakeskuksen toiminta, hengaillevan nuorison kohtaaminen ja kauppakeskuksen yhteistyö. Vastaajille annettiin tiedoksi, että tutkimustulosten julkaisun jälkeen aineisto hävitetään.

4.4 Aineisto ja analyysi

Kyselylomakkeeseen vastanneiden määrä oli 20, mikä oli liian pieni määrä tehdä analyysiä pelkästään tilastollisesti. Lisätessäni mukaan haastattelun, pystyin käyttämään laajemmin teorialähtöistä analyysitapaa, josta käytetään myös nimitystä deduktiivinen analyysi (yleisestä yksittäiseen). Sen avulla on mahdollista tehdä tulkintoja kerätystä tutkimusaineistosta, tässä tapauksessa

haastattelusta ja tarkentavien avointen kysymysten vastauksista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisenä piirteenä pidetään muun muassa sitä, että se on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Itsenäisten avointen vastausten analyysissä käytän induktiivista analyysia, jossa lähtökohtana on aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. Käytän metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat ja ”ääni” pääsevät esille. (Hirsjärvi ym. 2007, 160.) Sisällönanalyysin avulla muodostan ilmiöstä tiivistetyn kuvauksen, tässä tutkimuksessa itsenäisistä avoimista vastauksista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

5 TULOKSET

5.1 Asiantuntijahaastattelu Cityconin vastuullisuusjohtajalle

Citycon Oyj:n vastuullisuusjohtaja Wilhelm Ehrnrooth (2017) vastasi tekemääni sähköpostihaastatteluun 29.9.2017. Hän vastaa koko konsernin vastuullisuusraportoinnista, vastuullisuusviestinnästä ja vastuullisuustyön suunnittelusta, ollen osa viestintätiimiä ja sustainability-tiimiä. Suurin osa käytännön työstä on sisäistetty jokapäiväiseen työhön. Hän saa jonkun verran tietoa sosiaalisen vastuun (tässä: lähiyhteisö ja työturvallisuus) palautteista, jotka tulevat Ruotsissa ja Norjassa olevien Cityconin kauppakeskusten sidosryhmiltä (tässä kuluttajat ja vuokralaiset).

Hän kertoi, että vuosiraportoinnin yhteydessä kerätään tietoa paikallisyhteisöä rikastuttavista teoista ja tapahtumista. Hengailevien nuorien aiheuttamista ongelmista viimeisen kahden vuoden aikana hänelle ei ole tullut tietoa, mutta niitä voi silti hänen mukaansa olla. Lisäksi Cityconilla on erikseen turvallisuudesta vastaava organisaatio, joka käsittelee näitä asioita. Hän on mukana siinä vaiheessa, kun vastaavanlaisiin ilmiöihin tarvitaan toimenpiteitä, esimerkiksi nuorisovartijoiden palkkaamista.

Mahdolliset kauppakeskusten tuhotyöt korjataan niin pian kuin mahdollista ja korjauksista aiheutuvat kulut korjaajalle maksaa kauppakeskus (KOy). Kaikki

kustannukset laskutetaan jälkikäteen mahdollisuuksien mukaan tuhotöiden tekijältä aiheuttamisperiaatteen mukaisesti. Tämä ei aina kuitenkaan onnistu, koska tekijää ei välttämättä saada kiinni tai tekijä (nuorten tapauksissa vanhemmat) voivat olla varattomia. Tuhotöiden korjauskuluista suhteessa muihin kuluihin ei ole olemassa mitään tilastotietoa tai muuta faktaa. Jos tuhotöiden korjaamiskuluja verrataan kauppakeskusten kokonaiskorjauskuluihin, osuus lienee joitain promilleja.

Ongelmiin ratkaisuna hengailevan nuorison kanssa, on hänen tietääkseen tehty osallistavaa työtä Linderudissa ja Sarpsborgissa, parannettavaa kyllä löytyy vielä Ehrnroothin mukaan. Citycon Oyj varmistaa vastuullisuusperiaatteiden noudattamisen sitouttamalla vuokralaiset noudattamaan heidän perussääntöjään jo vuokrasopimusta tehdessä. Citycon Oyj tekee ongelmatilanteissa tiivistä yhteistyötä vuokralaisten kanssa, koska heidän kaikkien yhteinen intressi on pitää kauppakeskukset turvallisina ja viihtyisinä.

Ehrnrooth ei näe hengailevia nuoria varsinaisena ongelmana, mutta joissakin yksittäisissä kauppakeskuksissa he saattavat olla haaste liiketoiminnalle. Hän pitää nuorison kauppakeskuksissa hengailua samalla myös mahdollisuutena. Citycon Oyj:n näkemys on Ehrnroothin mukaan se, että kauppakeskukset ovat yleistä tilaa, ja kaikki ovat lähtökohtaisesti tervetulleita viettämään aikaa kauppakeskuksiin, kunhan he käyttäytyvät. Nuoret ovat asiakkaita siinä missä muutkin, ja nuorilla on nykyään myös yhä enemmän ostovoimaa. Lähtökohtaisesti heidän halutaan tulevan kauppakeskuksiin.

Ehrnroothin mielestä nuorison kannattaa panostaa rahallisesti/ajallisesti jo rakennuksia suunnitellessa tai remontoimassa. Näin he ovat jo toimineet ja aikovat jatkossakin toimia. Rakennusten vastuullisuussertifikaatit ottavat nykyään huomioon myös turvallisuuteen ja viihtyvyyteen liittyviä seikkoja ja Cityconin kaikki rakennushankkeet tähtäävät joko LEED tai BREEAM sertifikaattien (ympäristövaikutuksien/-ominaisuuksien luokitusjärjestelmät) korkeimpiin luokkiin. Ehrnrooth muistuttaa vielä heidän tehneen Ison Omenan laajennushankkeen yhteydessä nuorten kanssa varta vasten suunniteltuja työpajoja. Vastavanlaisia työpajatyyppejä vaikuttamismahdollisuuksia järjestetään varmaan myös tulevaisuudessa.

Citycon Oyj:n vastuullisuusjohtaja Wilhelm Ehrnroothille tekemässäni haastattelussa selvinneet asiat kauppakeskusten toiminnasta, vastasivat hyvin sitä tietoa, joka on saatu aiemmissa tutkimuksissa Suomessa sekä selviää myös Cityconin omilta Internet-sivuilta. Monissa kaupallisissa tiloissa on nykysuuntauksena ollut pyrkimys nähdä nuoret tulevaisuuden asiakkaina ja nuorison läsnäolo luo jopa trendikkyyttä sekä nykyaikaista imagoa kaupallisille toimijoille (Purhonen 2016a, 159, Immosen 2013, 19 mukaan). Joissakin suomalaisissa kauppakeskuksissa on nuoria huomioitu vuokraamalla nuorisotyöhön tiloja, joissa on sekä suunniteltua toimintaa että mahdollisuus hengailuun, niin kuin esimerkiksi Lahdessa toimiva nuortentila Tripla.

Lukinmaa (2013) kirjoitti artikkelissaan, että Cityconin kauppakeskuksessa työskenteleville vartijoille oli järjestetty erityiskoulutusta nuorten kohtaamisissa, mm. positiivisen palautteen antamisesta sekä toimenpiteiden paremmasta perustelemisesta. Nuorisovartijoiden palkkaaminen on ollut kädenojennus nuorille, jotka ovat saaneet mielestään kaltoinkohtelua vartijoiden tai järjestyksenvalvojen taholta. Nuoret toivovat poliisien ja vartijoiden olevan ystävällisiä, oikeudenmukaisia ja empaattisia sillä kovat otteet ja aggressiivisuus heikentävät nuorten mielestä luottamusta (Hekkala 2017). Kauppakeskukset käyttävät yleensä erillisiä vartiointialan yrityksiä, jotka toimivat omien ohjesääntöjensä mukaan. Nuorisoon suuntautuneen yhteistyön tekeminen eri alojen ammattilaisten ja järjestöjen kanssa on nähtävissä kauppakeskuksissa myös Ruotsissa ja Norjassa sekä tämän haastattelun, että lehtikirjoituksen mukaan (Wedin 2017).

Koska erilaiset vastuullisuuden osa-alueet on integroitu osaksi yhtiön toimintaa, sosiaalisen vastuun kautta heiltä löytyy pyrkimys ymmärtää nuoria ja heidän tarvettaan hengailuun myös Ruotsissa ja Norjassa (Citycon 2017). Ruotsin ja Norjan kauppakeskuksissa kahden vuoden sisällä olevista mahdollisista ongelmista hengaillevista nuorista, ei haastattelun mukaan ollut tietoa. Asioita on kuitenkin voitu käsitellä turvallisuudesta vastaavissa organisaatioissa, jolloin tieto ei kulkeudu vastuullisuusjohtajalle. Lukemieni lehtiartikkelien mukaan nuorison hengailu on aiheuttanut häiriöitä Ruotsissa, kirjoituksissa olivat mukana kauppakeskukset eri puolilla Ruotsia, kuuluen eri omistajille (Hedfors 2016; Rogsten 2017; Wedin 2017). Asiakkaiden ja asiakaspalvelijoiden turval-

lisuutta ajatellen pääasia lienee, että on olemassa taho, joka ottaa kopin heidän mahdollisista ongelmistaan hengaillevien nuorten ja muiden haasteellisten asioiden suhteen. Kaikkien kauppakeskuksen tilassa oleskelevien ja asioiden turvallisuus ovat tärkeitä asioita kauppakeskusten viihtyvyyttä ja vetovoimaisuutta ajatellen. Cityconin perussäännöissä näkyvät mukana turvallisuus ja sosiaalisen- ja ympäristövastuun kantaminen (liite 2).

Joissakin yrityksissä saatetaan lahjoittaa rahaa yleishyödyllisille järjestöille tai joihinkin yhteiskunnallisiin kohteisiin. Se ei kuitenkaan pelkästään tee yritystä vastuulliseksi vaan arviointi vastuullisuudesta tapahtuu yrityksen liikeidean ja toimintatapojen perusteella. Yrityksen kehittäessä sosiaalista vastuuta ja sen tehostaessa ympäristötyötään motiiveina voivat olla ulkopuolinen painostus, johdon ennaltaehkäisy tulevaan ulkopuoliseen painostukseen tai yritysten omistajien/johdon henkilökohtaiset arvot. (Kuvaja 2010,137.) Mielestäni aineiston pohjalta voi sanoa, että tässä tapauksessa kysymyksessä on viimeisin vaihtoehto. Nuorison huomioiminen kauppakeskusten suunnittelu-, rakennus- tai remonttivaiheessa, heidän mukaan ottaminen työpajoihin sekä nuorten osallistaminen, ovat hienoja ja vaikuttavuudeltaan vahvoja keinoja saada ongelmia vähennettyä ja osoittaa vastuullisuutta. Sen voi sanoa lisäävän myös nuorten omaa vastuunottoa paikoissa, joissa he viihtyvät ja viettävät paljon aikaansa.

5.2 Nuorissa on tulevaisuus

Kyselylomakkeessa oli mahdollisuus vastata avoimeen kysymykseen halutesaan, tarkentamaan valmiita vastausvaihtoehtoja. Kysymyksiin kauppakeskuksessa hengaillevan nuorison aiheuttamista ongelmista ja mitkä keinot lisäisivät turvallisuutta ja viihtyvyyttä kauppakeskuksissa, tuli muutamia vastauksia valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi.

Kauppakeskuksessa työskentelevät asiakaspalvelijat vastasivat avoimeen kysymykseen seuraavasti:

”He häiritsevät enemmän kuin tekevät ostoksia.”

Peltonen (2016, 8) toi esiin tutkimuksessaan sen, että kaupallisesta tilasta voidaan poistaa nuoria ostamattomuuden vuoksi. Hän näki ratkaisuna helposti saavutettavat tilat nuorille, mikä oli myös nuorten oma toive. Nuorilta saatujen vastausten mukaan, he myöntävät häiriöiden aiheuttamisen joka yleisimmin oli metelöintiä ja sotkemista (Paronen 2011, 86). Ongelman yleisyys ilmenee lukemissani teksteissä usein, samoin tutkijoiden ja nuorten toiveet nuorison omasta tilasta kauppakeskuksissa. Kuitenkin moni nuorista kokee toisten nuorten häiriköinnin myös haittaavana sekä leimaavana asiana.

”Meillä ei ole ongelmia nuorison kanssa. Palvelemme mielellämme [vapaa käännös; olemme kiinnostuneita/kiireisiä palvelemaan] kaikkia asiakkaita, he ovat tulevaisuutemme.”

Tässä vastauksessa ongelmia ei ole nuorison kanssa esiintynyt. Nuoriso nähdään tulevina asiakkaina, jotka myös takaavat elinkeinon jatkumisen tulevaisuudessa. Sen voisi sanoa olevan katsomista tulevaisuuteen, sitä kun hengailu muuttuu erilaiseksi, niin sanotuksi oikeaksi asiakkuudeksi. (Nikoskinen 2011, 85.)

”Ongelmat huumeiden, sotkemisen kanssa ovat harvoin nuorison aiheuttamia (yhteydessä nuorison), Högdalenissa vanhemmat ihmiset, jotka käyttävät huumeita ja alkoholia sotkevat paikkoja.”

Nuoriso on vastaajan mukaan käyttäytynyt pääsääntöisesti hyvin. Ongelmia on ollut aikuisten kanssa, jotka ovat päihteidenkäyttäjiä ja aiheuttavat sotkua. Aikuisten aiheuttamat ongelmat tulevat usein esiin nuorison kertomuksissa. (Lampela 2014; Wedin 2017). Uskottavaa onkin, että aikuisten aiheuttamat häiriöt jotka kohdistuvat sekä ihmisiin, että tilojen sotkemiseen, ovat yleisiä ongelmia julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa. Tästä syystä on tärkeää, että työntekijät noteeraavat myös tämän mahdollisuuden. Nuoret voivat olla usein syystäkin närkästyneitä ja pidän mahdollisena myös sitä, että joitakin tuhoja ollaan voitu syyttäkkin laittaa heidän tekemikseen.

5.3 Vuorovaikutuksella ja vartijoilla viihtyvyyttä

Kysymykseen keinoista, mitkä lisääisivät turvallisuutta ja viihtyvyyttä kauppakeskuksissa vastattiin avoimella vastauksella. Vastauksista ilmenee viisi asiaa, joilla vastaajat lisääisivät kauppakeskusten viihtyvyyttä ja turvallisuutta. Asiakaspalvelussa työskentelevät kokevat eniten, että vartijat ja poliisit olisivat ratkaisu tähän ongelmaan.

”Enemmän vartijoita, poliiseja pitää näkyä usein.”

”Vartijoiden saatavuus myöhempään illalla.”

”Vartijat ja muut paikat, joissa nuoret voivat olla vapaa-ajalla.”

Vartijoita toivotaan lukumääräisesti enemmän sekä heidän tulisi olla saatavilla myöhempään iltaisin. Poliisien tulisi myös käydä paikalla useammin, tulkitsen sen siten, että käytäisiin paikalla, vaikka hälytystä ei olisi tehtykään. Turvallisuus ilmeni teoriaosuudessa monessakin yhteydessä. Vartijoiden läsnäolo koettiin myös nuorten taholta toivottuna useissa tutkimuksissa. Vartijoiden ja poliisien näkyvyys on turvallisuutta lisäävä tekijä, pelkkä kauppakeskuksessa käveleminen voi olla riittävä takaamaan rauhaa. Nuorisolle järjestetyt omat vapaa-ajan paikat olivat yksi ehdotus. Vastauksesta ei ilmene, tarkoitetaanko sillä kauppakeskukseen järjestettyä paikkaa vai sen ulkopuolelle. Kauppakeskuksen sisällä olevat nuorten omat tilat lisääisivät heille viihtyvyyttä. Sen sijaan paikka kauppakeskuksen ulkopuolella voisi tarkoittaa muiden asiakkaiden viihtyvyyden lisääntyvän, jos nuoriso viettäisi vapaa-aikaansa poissa kauppakeskuksesta.

Tässä vastauksessa viihtyvyyttä ja turvallisuutta haetaan vuorovaikutuksellisin keinoin olemalla huomaavainen ja avulias.

”Olemalla avoin/avulias ja juttelemalla kaikkien kanssa.”

Avoimuus, avuliaisuus sekä kaikkien kanssa keskustelu pitää sisällään monia merkityksiä. Siinä voi sanoa olevan mukana empaattisuutta, vuorovaikutusta

ja huomaavaisuutta. Empaattinen ihminen tunnistaa ja huomioi toisten ihmisten tunteet, tarpeet, viestit ja tavoitteet sekä vastaa niihin. Huomaavainen ihminen tervehtii, hymyilee, kiittää, pyytää anteeksi, jutustelee ja kysyy kuuluisia, tarjoaa apuansa sekä piristää kohteliaisuuksilla. Vuorovaikutustaitoisella ihmisellä on kyky ja halu vaihtaa ajatuksia, kokemuksia, mielipiteitä sekä toimia yhdessä muiden kanssa. (Suomen mielenterveysseura 2017.) Tulkitsenkin ehdotuksen siten, että hyvä synnyttää hyvää ja ihmisen kohtelias ja avulias oma käytös sekä arvostava asenne vaikuttavat positiivisella tavalla kohtaamiin sekä hengaillevien nuorten, että muidenkin kauppakeskuksessa asioivien kanssa.

5.4 Palvelulla samanarvoisuutta kohden

Asiakaspalvelun asenteita ja arvoja

Arvo tässä yhteydessä on joku asia, jonka perusteella jotakin pidetään merkityksellisenä ja hyvänä. Cityconin sivustoilla heidän arvoissa mainitaan muun muassa parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen tuottaminen, katse tulevassa ja arvokas yhteisön jäsen. Asiakaspalvelijoiden arvoa haettiin kilpailukeinon tärkeysjärjestyksellä (taulukko 2).

Taulukko 2. Asiakaspalvelun työntekijät pitivät palvelua tärkeimpänä kilpailukeinona (n=20)

<i>Mikä on mielestäsi kauppakeskuksen tärkein kilpailukeino? Valitse yksi vaihtoehto.</i>	Ruotsi	Norja
Palvelu (ystävällisyys ja ammattitaito)	3	12
Tuotteiden hinnat ja erikoistarjoukset	0	0
Siisteys ja turvallisuus	1	0
Sijainti ja hyvät kulkuyhteydet	1	0
Päivittäistavaroiden myynti	2	0
Erikoisliikkeet	1	0
Tapahtumat	0	0
Sitoutuminen kestäväan kehitykseen, eettisiin periaatteisiin ja ympäröivän yhteisön tukemiseen	0	0
Viihtyisä kohtaamispaikka	0	0
Yhteensä	8	12

Ylivoimaisesti tärkeimmäksi valittiin palvelu, joka tässä tarkennettiin ystävällisyydellä ja ammattitaidolla. Niin kuin aiemmin olin tuonut esiin, palvelutapah- tumista paras kokemus jää eniten mieleen, ei viimeisin. Asiakaspalvelijoiden

valinnat osoittavat heidän pitävän vuorovaikutusta asiakaspalvelun merkityksellisempänä asiana. Nykytilanteessa asiakkaita useinkin halutaan kohdata kasvokkain ja tarjota hyvää palvelua, koska sosiaalinen kanssakäyminen on myös yksi kilpailukeino verkkokauppamyyntiä vastaan.

Vastaajien toimintatapoja ja ajatuksia haettiin valmiilla vastausvaihtoehdoilla. Vaihtoehdot on laadittu käyttäen aiemmista tutkimuksista (ks. esim. Nikoskinen 2011) ilmenneitä kohtaamiskokemuksia asiakaspalvelijoiden kohdatessa hengailevaa nuorisoa (taulukko 3).

Taulukko 3. Asiakaspalvelussa työskentelevien vastaajien asennoituminen hengailevaan nuorisoon (n=20)

<i>Mikä kuvaa parhaiten toimintaasi/ajatuksiasi kohdatessasi alueella hengailevan nuoren?</i>	Ruotsi	Norja	%
Hymyilen ja tervehdin aina nuoria, he ovat samanarvoisia asiakkaita kuin aikuisetkin.	3	9	60 %
Riippuen nuoren käytöksestä tervehdin häntä.	4	1	25 %
Pelkään nuorisojoukkoja ja yritän olla mahdollisimman huomaamaton.	0	0	0 %
En tervehdi enkä hymyile, koska nuoret eivät ole mielestäni tervetulleita kauppakeskukseen pelkästään hengailemaan.	0	0	0 %
Mielestäni kaupalliset tilat ovat nuorten kannalta helposti saavutettavia, lämpimiä ja turvallisia ja on hyvä, että heillä on joku paikka missä olla.	0	1	5 %
Nuorison kasvattaminen ja käytöksen rajoittaminen kuuluvat jonkun toisen tehtäväksi.	0	0	0 %
Ei mikään näistä.	1	1	10 %
Yhteensä	8	12	100 %

Tässä taulukossa suurin osa vastaajista haluaa kohdata nuoret hymyillen ja tervehtien. He myös pitävät nuoria samanlaisina asiakkaina kuin aikuisiakin. Tutkimukseni yhtenä tarkastelun kohteena olivat asiakaspalvelijoiden asenteet kauppakeskuksissa hengailevaa nuorisoa kohtaan. Kotkaluoto ja Ranne (2002) kuvailevat seminaariesityksessään asenteen olevan kasvatustieteellisen käsitteen mukaisesti taipumus arvioida jotakin objektia myönteisesti tai kielteisesti. Asenteet ovat ominaisesti melko pysyviä ja niitä on vaikea muuttaa. Niiden muuttuminen tapahtuu usein hitaasti, esimerkiksi kun saadaan uutta tietoa asiasta. Asenne muodostuu tiettyä asiaa kohtaan siitä, minkälaisia asioita kyseessä olevaan asiaan assosioidaan, hyviä tai pahoja. Joitakin tiettyjä asioita kohtaan ihmisellä voi olla myös uskomuksia, jotka voivat muuttua, unohtua tai säilyä. Niiden muuttuessa myös asenteet muuttuvat. (Kotkaluoto & Ranne 2002, Fishbein ja Ajzen 1975 mukaan.) Arvostava asenne on valinta ja

meillä on kaksi tapaa toimia, voimme joko arvostaa tai arvostella. Koko vastaajien joukosta eniten oli toimittu nuoria arvostavalla tavalla, hymyilemällä ja tervehtimällä. Nuorisoa pidettiin samanarvoisina, vaikka he olisivatkin hengailmassa eikä ostoksilla. Nuorison oma käytös kuitenkin voi osan mielestä vaikuttaa asiakaspalvelijoiden suhtautumiseen, heidän kohdatessa hengaillevaa nuorisoa.

Ehdotuksia nuorison huomioimisessa tarjottiin valmiissa vaihtoehtoissa. Niiden ajatuksena oli selvittää mikä voisi olla tulevaisuudessa hyvä ja toimiva tapa saada kauppakeskuksesta vieläkin viihtyisämpi paikka (taulukko 4).

Taulukko 4. Asiakaspalvelijat pitivät tärkeimpinä kehittämisen kohteina nuorisolle oman kokoontumispaikan ja kauppakeskuksen ulkopuolelle toiminnan järjestämistä

<i>Tärkein kehittämisen kohde nuorison huomioimisessa. (n=20)</i>	Ruotsi / %	Norja / %
Nuorisolle oma kokoontumispaikka kauppakeskuksessa	38	25
Nuorisolle istumispaikkojen ja latauspisteiden lisääminen	13	25
Järjestämällä ajoittain kauppakeskukseen nuorisolle ohjelmaa, esimerkiksi konsertti	12	0
Järjestämällä tapahtumia, joissa voi voittaa tuotepalkintoja, esimerkiksi kauppakeskussuunnistus	12	17
Tekemällä kauppakeskukseen nuorten kahvila, jossa on tarjolla edullista pientä syötävää	0	0
Järjestämällä toimintaa nuorisolle kauppakeskuksen ulkopuolella	25	33
Yhteensä	100 %	100 %

Ruotsalaisten vastaajien eniten suosima tapa olisi järjestää nuorisolle oma kokoontumispaikka, norjalaiset suosisivat eniten toiminnan järjestämistä kauppakeskuksen ulkopuolella. Oma kokoontumispaikka kauppakeskuksessa kuvastaa halua toivottaa nuoretkin tervetulleiksi kauppakeskukseen siten, että heillä on kuitenkin oma nuorison tarkoitukseen sopiva tila. Toiminnan järjestäminen kauppakeskuksen ulkopuolella voidaan tulkita siten, että nuorison ymmärtäänsä tarvitsevan toimintaa ja paikan missä olla, mutta sen voi järjestää erillisenä paikkana kauppakeskuksesta. Tapahtumien ja ohjelmien järjestäminen on koettu osan vastaajien mielestä hyviksi kehittämisen kohteiksi nuorison suhteen.

Kohtaamiset ja kokemukset

Kuinka usein vastaajat sitten kohtasivat kauppakeskuksen alueella hengaillevia nuoria (taulukko 5)?

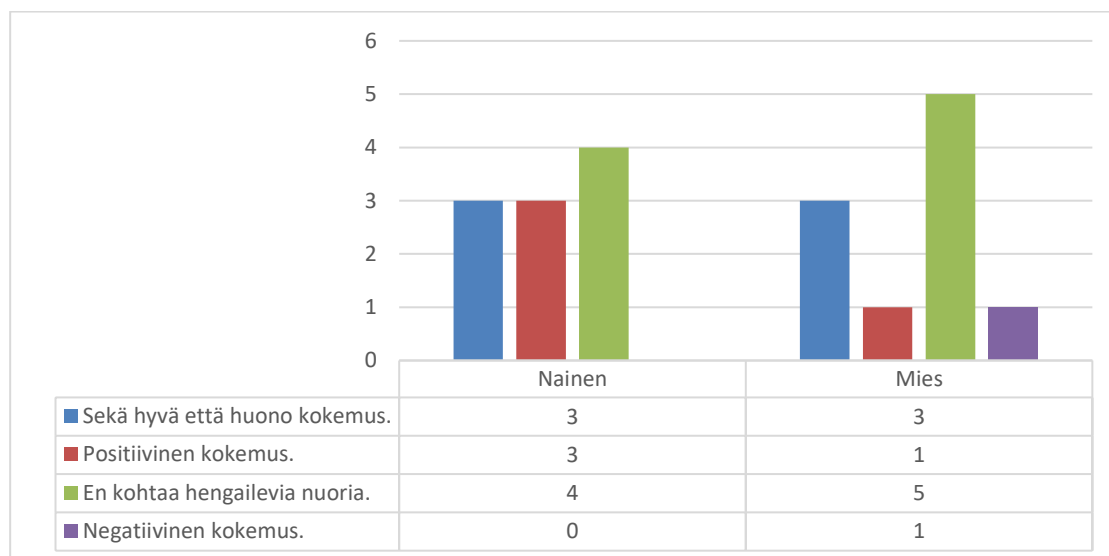
Taulukko 5. Kyselyyn vastanneiden asiakaspalvelijoiden kohtaamat hengailevat nuoret (n=20)

Kuinka usein kohtaat hengailevan nuoren? (n=20)			
Kohtaamisten määrä	Norja	Ruotsi	Yhteensä
Päivittäin	8	6	14
Viikoittain	3	2	5
Muutaman kerran kuukaudessa tai harvemmin	1	0	1
En kohtaa hengailevia nuoria	0	0	0
Kaikki yhteensä	12	8	20

Molemmissa maissa kohdattiin valtaosaltaan päivittäin nuoria, jotka eivät olleet asiakkaina tai ostoksilla.

Minkälainen kokemus kohtaaminen on ollut asiakaspalvelijoiden mielestä? Kysymyksellä hain tietoa kokemusten määrien eroista naisten ja miesten välillä, sen lisäksi mikä on vastaajien yleisin kokemus (kuva 3).

Kuva 3. Hengailevan nuorison kohtaamiskokemus asiakaspalvelijoilla jaettuna naisiin ja miehiin (n=20)



Vastauksista voi päätellä, että ne jotka kohtaavat hengailevia nuoria ovat kokeneet kohtaamiset pääasiallisesti myönteisinä. Naisilla kohtaaminen vaikuttaisi olevan hieman myönteisempi kokemus. Ristiriitaa herättää tässä 9 vastaajan väittäminen, että hengailevia nuoria ei kohdata ollenkaan verrattuna edellisessä taulukossa olevaan tietoon kohtaamisista. Siinä kukaan ei ollut valinnut vastaukseksi tätä vaihtoehtoa. Koko kyselyn vastaajista oli yhtä suuri määrä miehiä ja naisia.

Kyselyn alussa tehtyjen perustietojen kyselyn jälkeen, seurasi sarja kysymyksiä koskien kauppakeskuksessa hengailevan nuorison aiheuttamia ongelmia. Niiden tarkoituksena oli toimia vastaajien apuna siten, että vastaajien mieleen palautuisivat mahdolliset unohtuneet asiat, joita kauppakeskuksen tiloissa olisi voinut olla. Tästä syystä jätän ne tarkemmin analysoimatta ja tein niistä taulukon, jonka löytää liitteistä (Liite 3). Mielestäni ongelmien määrä on ollut varsin vähäinen. Hyvänä asiana näen myös sen, ettei nuoriso ole käyttäytynyt väkivaltaisesti toisia nuoria kohtaan kenenkään vastaajien mielestä. Kysymyksessä, kohdistuuko nuorisoon uhkia aikuisten taholta, saaduissa vastauksissa oltiin melko yksimielisiä. Valmiita vastausvaihtoehtoja olivat: seksuaalinen häirintä, väkivalta, päihteiden tarjonta ja ei mikään näistä. Vain 1 ruotsalainen kaikista vastaajista oli sitä mieltä, että aikuisten taholta tapahtuu päihteiden tarjontaa nuorille. Loput vastaajista eivät olleet nähneet mitään tässä mainittuja uhkia nuorille.

Kahvilan tai ravintolan tilanteista muodostin omat kysymykset, koska ne poikkeavat kauppakeskusten muista tiloista (taulukko 6).

Taulukko 6. Kahvilan/ravintolan henkilökunnan näkemykset nuorison käyttäytymisestä

Mikä vaihtoehto kuvaa nuorison käyttäytymistä ravintolan tai kahvilan asiakkaana? Vastaa, jos työskentelet kahvilassa tai ravintolassa.	Ruotsi	Norja
WC-tiloja on sotkettu tai tuhottu.	1	1
Nuorisosta osa ei osta mitään ja vie muilta asiakkailta istumapaikat.	1	1
Nuorison käytös on aiheuttanut tilasta poistamisen.	1	1
Nuoriso osaa käyttäytyä pääsääntöisesti hyvin.	2	5
Toimitilaamme on sotkettu.	1	0
Nuoriso syö joskus omia eväitä ja se on kiellettyä.	0	1
Kaikki yhteensä	6	9

Kysymys nuorison käyttäytymisestä kahviloissa ja ravintoloissa oli suunnattu kyseisten paikkojen henkilökunnalle. Kaksi vastaajista oli valinnut monta vaihtoehtoa. Nuorison käytös on ollut vastaajien mielestä eniten pääasiallisesti hyvää. Joitakin häiriöitä on nähtävissä. Tässä kohden vaikuttaisi siltä, että joko kysymyksiin vastasi epähuomiossa sellainenkin henkilö, joka ei työskentele kahvilassa/ravintolassa tai sitten kyselyn alussa oleva työympäristö on valittu muusta kohdasta kuin kahvila/ravintola.

Häiriköintitilanteissa toimiminen antaa lisävaloa asiakaspalvelijoiden tapoihin sekä siihen mitkä keinot ovat yleisesti käytettyjä (taulukko 7).

Taulukko 7. Vastaajien ilmoittamat menettelytavat silloin, jos nuoriso aiheuttaa häiriötä

Menetelmä	Ruotsi Norja	
Annamme porttikiellon toimitilaamme	1	0
Poistamme häiriötä aiheuttavan nuoren tiloistamme	4	4
Poistamme koko seurueen tiloistamme, vaikka häiriötä aiheuttaisi yksi nuori	2	2
Kutsumme paikalle vartijan/järjestyksenvälvojan, joka hoitaa asian kokonaisuudessaan	0	5
Olemme luoneet pelisäännöt yhdessä nuorten kanssa toivotusta käyttäytymisestä	0	0
Teemme lastensuojeluilmoituksen	0	0
Kutsumme paikalle poliisin	0	1
Otamme yhteyttä nuoren vanhempiin	0	1
Keskustelemme käyttäytymisestä nuoren kanssa rakentavasti	0	0
Nuorisosta ei ole ollut häiriötä	4	3
Oma vastaus: Jos tällainen tilanne olisi, puhuisin nuorille. Auttaisiko vartijan kutsuminen.	0	1

Tässä kysyttiin, mitkä menettelytavat ovat käytössä nuorison aiheuttamissa häiriötilanteissa. Vastaajat saivat valita monta vaihtoehtoa tai lisätä oman mielipiteen. Yleiseksi toimintatavaksi vastaajien keskuudessa muotoutui häiriötä aiheuttavan henkilön tai koko seurueen poistaminen tiloista. Kuitenkin sangen monen mielestä nuorisosta ei ole ollut häiriötä. Vapamuotoinen vastaus painottaa nuorelle keskustelun tärkeyttä. Pelisääntöjen laatiminen ei ole ollut kenenkään vastaajan tiedossa, sen sijaan vartijaan otetaan usein yhteyttä. Poliisiin sekä vanhempiin voidaan myös olla yhteydessä, mutta harvemmin. Taulukossa ei ole tarkoituksella suoritettu laskentaa yhteen kaikista vastauksista.

Haluaisivatko asiakaspalvelijat saada koulutusta siitä, miten nuorison kanssa tulisi toimia? Kysymyksellä kartoitettiin heidän innostustaan saada työkaluja mahdollisiin ongelmatilanteisiin tai niiden ennaltaehkäisyyn (taulukko 8).

Taulukko 8. Asiakaspalvelijoiden mielipide siihen, tarvitaanko koulutusta nuorison kohtaamiseen (n=20)

Tarvitaanko kauppakeskuksen asiakaspalvelijoille mielestäsi koulutusta nuorison kohtaamisesta ja vuorovaihtuksesta?	Ei (N/M) ^a	Kyllä (N/M) ^a	Yhteensä
Norja	11 (8/3)	1 (0/1)	12
Ruotsi	4 (1/3)	4 (1/3)	8
Kaikki yhteensä	15 (9/6)	5 (1/4)	20

^aN=nainen/M=mies

Vastaajista 15 ei ole koulutuksen kannalla. Naisten osuus kielteisessä kannassa on suuri ja vain 1 nainen toivoisi tämänkaltaista koulutusta. Yleisesti on ajateltu, että naiset olisivat miehiä enemmän huolehtijoita ja heillä on pehmeät arvot. Hoivan ja huolenpidon aloilla opiskelee enemmistönä naisia sekä puhutaan naisvaltaisista aloista, joihin sosiaali- ja terveysalan työpaikat lukeutuvat. Tästä seuraa oletamus, että naiset haluaisivat juuri tämänkaltaista koulutusta ongelmienratkaisuun pehmeiden arvojen mukaisesti.

Vartijat ja järjestyksenvalvojat

Vartijoiden ja järjestyksenvalvojen läsnäolo voi toimia häiriöitä ennaltaehkäisevästi. Heidän näkymisensä kaupallisissa tiloissa on ollut toivottavaa sekä joidenkin nuorien, että asiakaspalvelijoiden mielestä. Kysymyksellä haluttiin kartoittaa, onko lisäykseen tarvetta ja miten vastaajien iät jakaantuvat tässä kysymyksessä (taulukko 9).

Taulukko 9. Vartijoiden lisätarpeen selvitys iän mukaan jaoteltuna (n=20)

Tarvitaanko kauppakeskuksessa mielestäsi lisää vartijoita/järjestyksenvalvoja?	Kyllä	Ei	Yhteensä
21-30	1		1
31-40	2	4	6
41-50	4	4	8
Yli 51		5	5
Kaikki yhteensä	7	13	20

Aiemmassa avoimessa kysymyksessä vartijoita toivottiin lisää. Tässä kysymyksessä vastauksista voisi tulkita vastaajien iän vaikuttavan siihen, kokevatko he tarvitsevansa lisää vartijoita. Kokemus ja ongelmanratkaisutaidot karttuvat iän myötä, jotka taas voivat lisätä varmuutta eri toiminnoissa. Tällöin voi nähdä asiat eri valossa, kuin silloin kun asiat ovat uusia. Toimintavarmuuden myötä esimerkiksi häiriköivien nuorien käytöksen rajaaminen voi onnistua helpommin. Toisaalta tässä voi olla kysymys pelkästään siitä, että vartijoita on jo tarpeeksi.

Vartijoiden lisätarpeen toiveiden jakaantumista halusin vertailla myös maiden mukaan lajiteltuna (taulukko 10).

Taulukko 10. Vartijoiden lisätarpeen selvitys maan mukaan jaoteltuna (n=20)

Tarvitaanko kauppakeskuksessa mielestäsi lisää vartioita/järjestyksenvalvoja?	Kyllä	Ei	Yhteensä
Norja	3	9	12
Ruotsi	4	4	8
Kaikki yhteensä	7	13	20

Kyselyyn vastanneista norjalaisista asiakaspalvelijoista enemmistö ei koe vartijoiden lisäämistä tarpeellisenä. Kyselyyn vastanneiden ruotsalaisten asiakaspalvelijoiden äännet jakaantuivat siten, että puolet vastaajista toivoo vartioita/järjestyksenvalvoja lisää.

Yhteistyö

Yhteistyöhön liittyen tein listan eri toimijoista, joihin vastattiin monivalintavaihtoehtona. Vastaus ei ollut pakollinen. 16 vastaajasta 12 valitsi, että mikään vaihtoehto ei ole sopiva tai ettei vastausta tiedetä. 3 vastaajista kertoi yhteistyötä olevan poliisin kanssa ja 1 vastasi yhteistyötä olevan nuorisotyötä tekevän järjestön/seurakunnan kanssa. Tekemäni taulukon lisäksi liitteeksi mukaan (liite 4).

Kauppakeskuksissa voidaan muodostaa yhteistyöryhmä, jossa voidaan käsitellä kauppakeskuksessa ilmenneitä ongelmia ja etsiä niihin ratkaisua (taulukko 12). Ryhmässä voidaan tehdä myös kehittämistyötä. Ryhmän koostumus on yksilöllistä, mutta yleensä siinä voi olla mukana edustajat kauppakeskuksesta, viranomaistahosta sekä jostakin järjestöstä.

Taulukko 11. Yhteistyöryhmien tarpeellisuus kehittämiseen ja ongelmienratkaisuun jaettuna maan ja sukupuolen mukaan (n=20)

Tarvitaanko kauppakeskuksessa mielestäsi yhteistyöryhmä kehittämiseen ja ongelmien ratkaisuun (esimerkiksi kauppakeskuksen edustaja, viranomaisen ja järjestön edustaja)	Ei (N/M) ^a	Kyllä (N/M) ^a	Yhteensä
Norja	11 (8/3)	1 (0/1)	12
Ruotsi	2 (1/1)	6 (1/5)	8
Kaikki yhteensä	13 (9/4)	7 (1/6)	20

^aN=nainen/M=mies

Vastauksien perusteella näyttäisi siltä, että enemmistö ei koe tarpeellisenä yhteistyöryhmän perustamista. Tässä kysymyksessä vastaajista naiset olivat enemmistönä kielteisessä kannassa. Koko kyselyyn vastaajissa oli yhtä suuri määrä miehiä ja naisia.

Kauppakeskuksessa tehtävää yhteistyötä tai sen tarvetta haluttiin kartoittaa eri vaihtoehtoja tarjoamalla. Yhteistyön tarve viranomaisten kanssa toimii samalla myös vinkkinä kauppakeskuksen edustajien suuntaan (taulukko 12).

Taulukko 12. Vastaajien kokema tarve yhteistyöstä eri viranomaisten kanssa (n=20)

Tarvitaanko kauppakeskuksessa mielestäsi yhteistyötä viranomaisten kanssa (esimerkiksi sosiaalityö ja poliisi)?					
	Yhteistyötä ei ole, eikä sitä tarvita.	Yhteistyön määrä on sopiva.	Yhteistyötä ei ole, mutta sitä tarvitaan.	Yhteistyötä on, mutta sitä tarvitaan lisää.	Yhteensä
Norja	7	4	0	1	12
Ruotsi	2	3	2	1	8
Yhteensä	9	7	2	2	20

Norjan vastaajista enemmistö koki, että yhteistyön määrä eri viranomaisten kanssa on sopiva tai sitä ei tarvita. Ruotsin vastaajista lähes puolet koki yhteistyön järjestämisen tai lisäämisen tarpeelliseksi.

Taulukko 13. Vastaajien kokema tarve yhteistyöstä vapaaehtoisjärjestöjen tai nuorisotyöntekijöiden kanssa (n=20)

Yhteistyön tarve vapaaehtoisjärjestöjen / nuorisotyöntekijöiden kanssa.					
	Yhteistyötä ei ole, eikä sitä tarvita.	Yhteistyön määrä on sopiva.	Yhteistyötä ei ole, mutta sitä tarvitaan.	Yhteistyötä on, mutta sitä tarvitaan lisää.	Yhteensä
Norja	6	5	0	1	12
Ruotsi	2	3	3	0	8
Yhteensä	8	8	3	1	20

Norjalaisista vastaajista enemmistön mielestä yhteistyön määrä vapaaehtoisjärjestöjen tai nuorisotyöntekijöiden kanssa on sopiva tai sitä ei tarvita. Ruotsalaisista vastaajista lähes puolet toivoi, että yhteistyötä järjestöjen kanssa alettaisiin tekemään. Koska tarve yhteistyöhön on osalla vastaajista, se pitäisi ottaa huomioon kauppakeskuksen johdon puolella.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuskysymyksillä haettiin vastausta siihen, mitä käytänteitä ja asenteita kauppakeskusten asiakaspalvelijoilla on kauppakeskuksessa aikaansa viettävien nuorten parissa, miten nuorisoa tulisi huomioida heidän mielestään ja millä keinoilla lisättäisiin turvallisuutta ja viihtyvyyttä kauppakeskuksissa. Tavoitteena oli selvittää Ruotsissa ja Norjassa sijaitsevien Cityconin omistuksessa olevien kauppakeskusten tilannetta ja löytää mahdollisia uusia toimivia käytänteitä.

Kauppakeskuskyselyn osallistujamäärä oli 20, joista 12 norjalaista ja 8 ruotsalaista. Vastaaajien sukupuolesta oli yhtä suuri määrä miehiä ja naisia. Ikäluokat vastaajissa jakaantuivat siten, että ikäryhmästä 16-20 ei ollut yhtään vastaajaa. Eniten vastaajia eli 8 kpl oli ikäluokasta 41-50. Loput vastauksista tulivat muista ikäluokista, niiden lukumäärä oli yhteensä 12. Työpisteenä vastaajilla oli eniten erikoisliike (esimerkiksi vaatteet, asusteet, jalkineet, sisustustavarat, apteekkituotteet, kodintekniikkatuotteet ja kirjat) ja seuraavaksi eniten palvelutuotteiden tuottaminen (esimerkiksi kauneudenhoitopalvelut ja pankkipalvelut). Muita työympäristöjä olivat päivittäistavarakauppa, toimisto/virasto ja kahvila/ravintola.

Kauppakeskuskyselyn valmiiden vastausvaihtoehtojen vastaukset esitin graafisesti tai taulukoilla. Citycon Oyj:n vastuullisuusasioiden yhteyshenkilölle tekemiäni haastattelu ja kyselylomakkeen avoimiin kysymyksiin tulleet vastaukset olivat laadulliseen eli kvalitatiiviseen tutkimukseen liittyvää aineistoa, jotka esitin tekstimuodossa. Asiakaspalvelijoiden vastauksista tehdyt päättelyt ovat suuntaa antavia aineiston pienuuden vuoksi.

Tuloksien saamisen ja niiden tarkastelun jälkeen tein huomioita joistakin asioista suhteessa aiemmin esittämäni teorian tietoon. Cityconin omistamia kiinteistöjä vuokrataan yrittäjille, jotka sitoutuvat noudattamaan eettisiä toimintaohjeita. Näin varmistetaan esimerkiksi sosiaalisen- ja ympäristövastuun kantaminen kaikessa liiketoiminnassa. Tähän sisältyy lähiyhteisöjen tukeminen, joka johtaa myös nuorison huomioimiseen ja heidän osallistamiseen. Tämän tutkimuksen mukaan näin olikin jo muutamassa kohdemaiden kauppakeskuksissa tehty.

Tulokset ovat osoittaneet, että kauppakeskusten turvallisuus ja asiakkaiden viihtyminen ovat vuokralaisten ja omistajatahon yhteinen etu. Kauppakeskuksissa oli nähtävissä myös yhteistyön tekemistä eri toimijoiden kesken, nuoret mukaan lukien. Ongelmien ja häiriöiden minimointi oli turvallisuudesta vastaavien henkilöiden tavoitteena ja yhteistyön tekemistä oli käytetty siihen yhtenä keinona. Asiakaspalvelijoiden näkemys oli, että turvallisuutta ja viihtyvyyttä lisättäisiin vartijoiden määrää ja näkyvyyttä lisäämällä sekä iloisella ja avoimella olemuksella keskustellen kaikkien kanssa. Vartijoiden läsnäoloa kaivattiin kauppakeskusten koko aukioloaikana.

Asiakaspalvelussa palvelua pidettiin tärkeimpänä kilpailukeinona. Asiakaspalvelun työntekijät ovat oman alansa ammattilaisia pärjäten omilla toimintatavoillaan ja useimmat heistä eivät kokeneet tarvitsevansa koulutusta nuorison kohtaamiseen. Häiriötilanteita kuitenkin oli joskus tullut ja ne hoidettiin tilanteiden mukaan, yleisimmin poistamalla häiriköijä. Asiakaspalvelijoiden arvot ja asenteet heijastuivat heidän toimintaansa. Nuoret kohdattiin pääsääntöisesti hymyillen ja tervehtien. Kehittämisen kohteena pidettiin nuorille oman tilan järjestämistä, paikkaa jossa saisi hengailaa. Yhteistyöryhmiä ongelmien ratkaisussa ei koettu yleisesti tarpeellisiksi. Yhteistyö järjestöjen ja viranomaisten kanssa oli enemmistön mielestä tarpeetonta tai sitä oli sopiva määrä. Nuoret koettiin samanarvoisina asiakkaina kuin muutkin ja hengaillevat nuoret nähtiin tulevaisuuden asiakkaina.

Vertailu teoreettiseen viitekehykseeni osoitti odotukseni oikeiksi, koska tutkimuksen tulokset sopivat sieltä saamaani kuvaan ilmiöstä. Hengaillevan nuorison aiheuttamia ongelmia näkyi tuloksissa ja myös niiden hoidossa käytetyt menetelmät. Asiakaspalvelun suhtautuminen haastaviin tilanteisiin oli odotuksieni mukaista. Teoriapohjan ja tulosten kautta saaduista tiedoista hahmottui myönteinen kehityssuunta nuorison kohtaamiseen. Kauppakeskusten omistajat, asiakaspalvelijat, vartijat, nuorisotyöntekijät ja viranomaiset ymmärtävät paremmin nuorison tarvetta hengailaa. Heidät ollaan valmiita yhä enenevässä määrin toivottamaan tervetulleiksi kauppakeskuksiin, hymyssä suin ja tulevaisuuden asiakkaina.

Varsinaisia uusia toimintatapoja tässä tutkimuksessa ei tullut esiin. Sidosryhmien kuuntelulla kauppakeskuksia voidaan kehittää ja nostaa samalla asiakastytyvyyttä. Asiakaspalvelussa koettiin yhteistyön tarvetta viranomaisien, järjestöjen tai nuorisotyöntekijöiden kanssa joissakin vastauksissa, joka olisi hyvä huomioida kauppakeskusten johdossa. Huomioitavaa on myös se, että jos kaupallisissa tiloissa aikaansa viettäville nuorille suunnitellaan omia tiloja, heidän ottamisensa mukaan suunnitteluun on kannattavaa siksi, että tiloista saadaan heille sopivat ja ne tulevat käytetyksi. Nuoriso haluaa olla näkyvillä, vaikka he haluavatkin oleskella anonyymisti. Lisäksi olisi tärkeää saada nuorien tietoisuuteen se, että heillä on oikeus esittää toiveita ja tehdä valituksia.

7 POHDINTA

Suomessa nuorisotyötä tekevät tahot sekä kauppakeskukset ovat jo reagoineet hengailuasiaan ja monenlaisia menetelmiä on käytetty nuorten parissa. Seinättömän nuorisotyön tekeminen tai nuorisolle suunnattujen tilojen käyttämiseen motivoiminen, nuorison kohtaamisen koulutus sekä pelisääntöjen laatiminen nuorisolle ovat olleet eräitä niistä. Sosiaalinen vahvistaminen näkyy käytännön työssä laajasti vapaaehtoisten ja ammattilaisten yhdistäessä voimansa. Tavoitteena on parempi elämä nuorille ja syrjäytymisen ehkäiseminen. Ohjaamot, erityisnuorisotyö sekä järjestöt edistävät toiminnallaan nuorten kykyä ja edellytyksiä toimia yhteiskunnassa.

Maasta riippumatta nuorison tarpeiden huomioiminen jo ennakkoon on kannattavaa sekä taloudellisuuden että hyvinvoinnin näkökulmasta katsottuna. Hengailevaa nuorisoa ei voida mielestäni luokitella heidän taustojensa perusteella. Uskoakseni suurin osa nuorista tekee läksyt ja heillä on harrastuksia, koulu sujuu hyvin ja kotonakaan ei ole mitään erityisiä ongelmia. Kauppakeskusten halukkuus järjestää nuorisolle omia tiloja on arvostuksen osoitus nuorille. Nuorien mukaan ottaminen tilojen suunnitteluvaiheessa osallistaa nuoria ja nuoret voivat pitää tiloja enemmän ominaan. Tällöin he todennäköisesti myös huolehtivat tilasta paremmin. Asiakaspalvelijat, jotka kohtaavat nuoria kaupallisissa tiloissa, ovat tärkeässä roolissa. Heidän myönteinen asennoitumisensa nuorisoon, aito välittäminen ja hymyileminen ovat sitä työtä joka voi kantaa hyvää hedelmää tulevaisuudessa.

Tekemäni opinnäytetyö oli aikaa vievää ja vaati paljon selvittelyä. Niitä asioita, jotka jälkikäteen mieltien olisin tehnyt toisin, ovat ajankohtien huomioiminen paremmin sekä paremman kyselylomakeohjelman käyttäminen. Maksulliset verkkokyselytyökalut ovat toiminnoiltaan kattavampia. Ajankohtien huomioiminen tulee esille seuraavassa selostuksessani tutkimuksen kulusta.

Tutkimuksen suunnittelu sujui ensin hyvin. Opinnäytetyön aiheen valitsin Nuorten Palvelu ry:n koululle toimittamasta listasta ja otin syksyllä 2016 yhteyttä heidän yhteyshenkilöönsä. Nuorten Palvelusta saamani tiedon mukaan, he odottivat jatkorahoituksesta päätöstä projektilleen vuodelle 2017. Jatkorahoituksen saaminen määrittäisi Nuorten Palvelulta saamani avun (ei rahallisen) määrää. Sovimme asian eteenpäin viemisen marraskuulle, koska työntilaajan yhteistyökumppani Cityconilla oli menossa budjetointi ja suunnittelu. Odotellessani tietoa jatkorahoituksesta tein suunnitelman sen mukaan, mihin kohdejoukkoon kyselyn voisi helpoiten kohdistaa, jos yhteistyön mahdollistamia apuja ei olisi saatavilla. Idealomakkeessa ilmoittamani suunniteltu kohderyhmä oli kauppakeskuksiin jalkautuneet nuorisotyöntekijät, johon tein alustavaa pohjatyötä, mutta suunnitelmaa muutettiin. Syynä oli se, että vastavuoroisuuteen liittyvä kysely olisi vaatinut mielipiteen kysymistä myös alueen nuorilta.

Tieto jatkorahoituksesta tuli vuoden alussa, joka osaltaan lisäsi motivaatiotani tietäessäni saavani enemmän apua opinnäytetyön tekemiseen. Tämän tiedon jälkeen kohderyhmäksi muutettiin kauppakeskusten asiakaspalvelijat. Tutkimuskysymykset ja näkökulma muuttuivat ja tämä vei jonkun verran enemmän aikaa kuin olin suunnitellut käyttäväni teoriapohjan rakentamiselle. Tarkoituksena oli aluksi ottaa tarkemmaksi kohdejoukoksi kaksi kauppakeskusta, mutta aineiston laajentamiseksi kysely lähetettiin useampaan kauppakeskukseen.

Tutkimusluvan saamisen jälkeen ryhdyin tekemään saatekirjettä ja kyselyä, jotka käännettiin ruotsiksi ja englanniksi. Yhteyttä pidettiin työntilaajan ja tutkimusluvan antaneen Cityconin yhteyshenkilön kanssa tiiviisti. Kyselyt olivat valmiit ja lähetin ne kesäkuun puolessavälissä työntilaajalle, mutta kesälomat tuottivat viivästyksiä sekä työntilaajan että Cityconin tahoilta. Lopulta kyselyt

lähtivät heinäkuun alkupuolella kauppakeskuksiin. Kesäaika oletettavasti vaikutti myös vastausten vähäiseen määrään ja yhdestä yhteyshenkilön lähettämästä muistutuksesta huolimatta vastausten määrä jäi vähäiseksi.

Koska minulla ei ollut tarkempaa tietoa, mistä kauppakeskuksista vastaukset tulivat, kauppakeskusten koon ja sijainnin vaikutus tuloksiin jäi arvioimatta. Näillä olisi voinut olla merkitystä arvioidessa vastauksia. Tämä lähinnä siksi, että isoissa ja suurkaupungin keskustassa sijaitsevilla kauppakeskuksissa, hengailevien nuorten määrät voivat olla suurempia kuin pienillä ja syrjemmillä sijaitsevilla.

Tutkimukseen lisätty asiantuntijahaastattelu lisäsi aineistoa ja sain sillä enemmän tietoa tulkittavaksi. Kysely ja haastattelu olivat kattavia ja sain niillä vastaukset tutkimuskysymyksiini. Opinnäytetyön tekeminen laajensi osaamistani nuorisosta, liiketoiminnasta, yhteiskunnasta ja läntisistä naapurimaistamme. Näkemykseni siitä, että nuorisotyö tarvitsee ammattitaitoisia tekijöitä, vahvistui entisestään. Ongelmien ja häiriöiden ennaltaehkäisy on viisasta ja kannattavaa työtä.

Jatkotutkimuksena voisi tehdä haastatteluja Ruotsissa ja Norjassa hengaileville nuorille sekä nuorisotyöntekijöille. Tätä kautta voisi avautua uusia näkökulmia ilmiöön sekä uusia menetelmiä nuorison kanssa toimiville henkilöille. Vaikka tutkimuksessa ei tullut uusia toimintatapoja esiin, työn tilaaja Nuorten Palvelu ry voi halutessaan hyödyntää tässä tutkimuksessa käytettyä kyselyä muissa kohteissa ja hankkeissa.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan kuvata kahdella käsitteellä jotka ovat validius ja reliaabelius. Niistä validius tarkoittaa sitä, mittaako mittari sitä, mitä on ollut tarkoituskin mitata. Reliaabelius merkitsee mittaustulosten toistettavuutta eli kykyä antaa ei sattumanvaraisia tuloksia. (Hirsjärvi ym. 1997, 231) Tässä tutkimuksessa mittarina käytetyn kyselylomakkeen kysymykset tuottivat analysoitavaksi vastauksia, joilla saatiin vastaus tutkimusongelmaan. Mittarina käytetty kyselylomake oli johdonmukainen ja sitä voi käyttää uudelleen vastaavallaan kohdejoukkoon. Lisäksi tutkimuksessa käytetty monimenetelmäisyys paransi tutkimuksen luotettavuutta, koska kohdetta kuvattiin kahdesta näkökulmasta.

LÄHTEET

- Aaltonen, S., Berg P. & Ikäheimo, S. 2015. Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf> [viitattu 9.2.17].
- Aapola, S. 2003,96. Murrosiän lyhyt historia Suomessa. Teoksessa Aapola, S. & Kaarninen, N. (toim.) Nuoruuden vuosisata. Suomalaisen nuorison historia. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 87–96.
- Appelgrén, A. 2016. Arjen kohtaamisia vartijoiden ja nuorten välillä kauppa-keskuksissa. Hengailua, kohtaamisia ja yhdessä olemista. Nuoruuden elementtejä ja työmuotoja julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa. Kuopio: Nuorten Palvelu ry.
- Aseman lapset ry. 2017. Toimintamuotomme. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.asemanlapset.fi/fi/toimintamuotomme> [viitattu 26.1.2017].
- Citycon. 2017. Viihtyisiä urbaaneja kohtaamispaikkoja. Enemmän kuin vain ostoksia. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.citycon.com/fi> [viitattu 5.4.2017].
- Ehrnrooth, W. 2017. Vastuullisuusjohtaja. Sähköpostihaastattelu 29.9.2017. Citycon Oyj.
- ELY. 2017. Jo yli 40 Ohjaamoja ja 110 000 käyntiä Suomessa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ely-keskus.fi/> [viitattu 26.1.2017].
- Erytisnuorisotyö. 2017. Sakasti. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp3?open&cid=Content2AF79E> [viitattu 26.1.2017].
- Finland visitsweden. 2017. Faktatietoa ruotsista. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://finland.visitsweden.com/artikkelit/faktatietoa-ruotsista/> [viitattu 6.5.2017].
- Globalis. 2017. Maat. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.globalis.fi/Maat> [viitattu 6.5.2017].
- Hedfors, A. 2016. McDonalds fungerar som fritidsgård för unga i Katrineholm. *Kkuriren* 22.10.2016 . Saatavissa: <https://www.kkuriren.se/nyheter/mcdonalds-fungerar-som-fritidsgard-for-unga-i-katrineholm/> [viitattu 10.10.2017].
- Hekkala, S. 2017. Lähes puolet nuorista kokenut poliisikontrollia – vartijoiden kanssa käydään kiistaa julkisesta tilasta. Nuoret kokivat vartijoiden toiminnan usein negatiivisemmin kuin poliisin. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9482244> [viitattu 6.5.2017].
- Helmikuun työttömyysaste oli 9,2 prosenttia. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://yle.fi/uutiset/3-9521184> [viitattu 6.5.2017].

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita.13. painos . Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita.15. painos. Helsinki: Tammi.

Hynynen, A., Rantanen, A., Kanninen, V. & Mäntysalo, R. 2010. Kauppakeskukset osana kestäväää kulutusta ja kaupunkirakennetta. Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisuja c 82. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://lib.tkk.fi/Reports/2010/isbn9789526035420.pdf> [viitattu 25.11.2017].

Hyvönen, A. 2010. Kauppakeskuksen valinnan perusteet pääkaupunkiseudulla. Kauppakeskukset osana kestäväää kulutusta ja kaupunkirakennetta. Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisuja c 82. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://lib.tkk.fi/Reports/2010/isbn9789526035420.pdf> [viitattu 25.11.2017].

ISS Palvelut. 2016. Hymyn hinta. Tutkimus palvelukulttuurin kehittämisestä Suomessa. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.fi.issworld.com/-/media/issworld/fi/Files/ISS_SUOMI_palvelukulttuuritutkimus.pdf [viitattu 6.5.2017].

Juntunen, I. 2017. Yhteistyö mahdollistaa tiedonvaihdon ja nopean reagoinnin. Teoksessa Iina Juntunen & Susanna Ylimys (toim.). Nuorisotyötä asemilla, kaduilla ja kauppakeskuksissa. Askelmerkkejä Löytävään nuorisotyöhön –opas.

Juntunen, I. & Ylimys, S. (toim.) 2017. Nuorisotyötä kadulla. Nuorisotyötä asemilla, kaduilla ja kauppakeskuksissa. Askelmerkkejä Löytävään nuorisotyöhön –opas.

Kauppakeskusyhdistys. 2007. Kauppakeskusmarkkinointi. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kauppakeskusyhdistys.fi/attachements/2007-05-24T17-55-4548.pdf> [viitattu 6.4.2017].

Kiilakoski, T. 2016. Valvottua tai vapaata, tekemistä tai ei. Nuorten näkemyksiä hyvästä kohtaamispaikasta. Hengailua, kohtaamisia ja yhdessä olemista. Nuoruuden elementtejä ja työmuotoja julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa. 1.painos. Kuopio: Nuorten Palvelu ry

Kotkaluoto, S & Ranne, S. 2002. Uskomukset, arvostukset ja asenteet verkkooppimisessa. Tampereen yliopisto. Seminaariesitys 18.11.2002. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.sis.uta.fi/ipopp/ipopp2002/kora/tuloste.html> [viitattu 27.11.2017].

Kuvaja, S. 2010. Hyvä raha. Motiivin merkityksestä. Helsinki: Kirjapaja.

Lampela, P. 2014. Kauppakeskus nuorten vapaa-ajan tilana. Nuorten Palvelu ry. Kauppakeskusten nuoret -hankkeen loppuraportti. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://nuortenpalvelu.fi/wordpress/wp-content/uploads/2014/01/Loppuraportti_Maaliskuu_2013.pdf [viitattu 26.1.2017].

Lampela, P. 2016. Hengailevien nuorten kaupallinen kasvuympäristö ja vaikuttamisen mahdollisuuksista kasvatuksellisiin kohtaamisiin. Hengailua, kohtaamisia ja yhdessä olemista. Nuoruuden elementtejä ja työmuotoja julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa. 1.painos. Kuopio: Nuorten Palvelu ry

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

Lastensuojelulaki 12.2.2010/88

Lehmusvirta, A. 2017. Ruotsalaisia nyt 10 miljoonaa – tilastokeskuksen ennuste pieleen. *Kauppalehti* 20.1.2017. Saatavissa: <http://m.kauppalehti.fi/uutiset/ruotsalaisia-nyt-10-miljoonaa--tilastokeskuksen-ennuste-pieleen/6m9hznzup> [viitattu 6.5.2017].

Leppämäki, M. Kontrollista kohtaamiseen. Nuorten oma järjestyksenalvoja kauppakeskus Isossa Omenassa. Teoksessa lina Juntunen & Susanna Ylimys (toim.). Nuorisotyötä asemilla, kaduilla ja kauppakeskuksissa. Askelmerkkejä Löytävään nuorisotyöhön –opas.

Lukinmaa, T. 2013. Vartijat koulun penkille - oppia nuorten kohtaamiseen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://yle.fi/uutiset/3-6928127> [viitattu 5.4.2017].

Mehtonen, T. 2011. Sosiaalisen vahvistamisen osaaminen. Jatta Herranen & Tuija Lundbom (toim.), Teoksessa Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Myllyniemi, S. & Berg, P. 2013. Nuoria liikkeellä! Nuorten vapaa-aikatutkimus 2013. Verkkojulkaisuja (Nuorisotutkimusseura) ISSN 1799-9227, nro 64. Opetus- ja kulttuuriministeriö; Valtion liikuntaneuvosto; Nuorisosiain neuvottelukunta; Nuorisotutkimusverkosto.. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://tieto-anuorista.fi/wp-content/uploads/2013/08/Nuoria_liikkeell%C3%A4_Julkaisu_Nettiversio_korjattu.pdf [viitattu 5.4.2017].

Myrskylä, P. 2012. Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjailyminen.pdf> [viitattu 26.1.2017].

Mäkelä, P & Järveläinen, E. 2017. Miksi kuntarajat ylittävä yhteistyö on tärkeää nuorisotyön saralla? Teoksessa lina Juntunen & Susanna Ylimys (toim.). Nuorisotyötä asemilla, kaduilla ja kauppakeskuksissa. Askelmerkkejä Löytävään nuorisotyöhön –opas, 51.

Nikoskinen, E. 2011. Nuorten abc-hengailu ilmiönä, tulkintoina ja toimenpiteinä. ABC-liikennemyymälät ja nuoret -tutkimushankkeen loppuraportti. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2014/12/humak_abc_verkko.pdf [viitattu 26.1.2017].

Nuoret hengailvat nyt kehäradalla ja lentokentällä – "Täällä on lämmintä ja kaikki kaverit". WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-8698244> [viitattu 6.5.2017].

Nuorilohja. 2017. Lohjan kaupungin nuorisotyö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.nuorilohja.fi/> [viitattu 6.9.2017].

Nuorisolaki 72/2006.

Nuorisolaki 1285/2016

Nuorten Palvelu ry. 2013. Loppuraportti. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://nuortenpalvelu.fi/hankkeet/toiminta/menneet-hankkeet/> [viitattu 26.1.2017].

Nuorten Palvelu ry. 2014a. Tavoitteena kohtaaminen. Abc kohtaa nuoria - hankkeen loppuarviointin raportti. Hankkeen toiminta-aika 11.2.2010–31.12 2013. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://nuortenpalvelu.fi/wordpress/wp-content/uploads/2014/01/Tavoitteena-kohtaaminen.pdf> [viitattu 5.4.2017].

Nuorten Palvelu ry. 2014b. Vuoden 2014 tapahtumia. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://nuortenpalvelu.fi/hankkeet/toiminta/nuortenreviireilla/aiemmin-tapahtunutta/> [viitattu 6.4.2017].

Nuorten Palvelu ry. 2014c. Asiakaskohtelukyselyn yhteenveto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.slideshare.net/NuortenPalvelu/asiakaskohtelukysely-yhteenveto> [viitattu 6.4.2017].

Nuorten Palvelu ry. 2016. Nuorten oma järjestyksenvälvoija. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://nuortenpalvelu.fi/hankkeet/toiminta/nuortenreviireilla/nuorten-oma-jarjestyksenvälvoija/> [viitattu 5.4.2017].

Nuorten Palvelu ry. 2017. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://nuortenpalvelu.fi/> [viitattu 6.9.2017].

Nuortentila Tripla. 2017. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.lahti.fi/palvelut/nuorisopalvelut/nuorisotiloja/nuortentila-tripla> [viitattu 27.11.2017].

Nuotio, J. 2016. Muuttuva kirjasto kohtaa monenlaisia nuoria. Hengailua, kohtaamisia ja yhdessä olemista. Nuoruuden elementtejä ja työmuotoja julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa. 1.painos. Kuopio: Nuorten Palvelu ry

Nurmi, J-E & Ahonen, T. & Lyytinen, H. & Lyytinen, P.& Pulkkinen, L.& Ruoppila, I. 2006. Nuoruus. Toveriryhmän vaikutus ja valikoituminen ryhmiin. Ihmisen psykologinen kehitys. Helsinki: WSOY.

OKM. 2017. Etsivä nuorisotyö. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.minedu.fi/OPM/Nuoriso/nuorisotyoen_kohteet_ja_rahoitus/etsiva_nuorisoty/ [viitattu 26.1.2017].

Paloniemi, S. 2004. Iän ja kokemuksen merkityksellisyys osaamisen kehittämisessä elämänkulussa. Ikä, kokemus ja osaaminen työelämässä. Työntekijöiden käsityksiä iän ja kokemuksen merkityksestä ammatillisessa osaamisessa ja sen kehittämisessä. Jyväskylä studies in education psychology and social research 253. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/> [viitattu 6.9.2017].

Paronen, S. 2011. Rajan nuoret. Nuorten vapaa-ajan viettäminen kauppakeskus Rajalla på Gränsenillä Torniossa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/27120/Saija_Paronen.pdf?sequence=1 [viitattu 23.04.2017].

Peltonen, S. 2016. Nuorten luovat kaupunkitilan käytöt. Institutionaalisista tiloista vapaaseen oleiluun. Turun kaupunki. Kaupunkitutkimusohjelma. Tutkimuskatsauksia 4/2016. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/tutkimuskatsauksia_4_2016.pdf [viitattu 27.11.2017].

Purhonen, K. 2013. Etsivä nuorisotyöntekijä auttaa löytämään jopa kavereita. Yle uutiset. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-6805285> [viitattu 23.04.2017].

Purhonen, K. 2016a. Kenen työ? Vartijat ja nuorisotyöntekijät asiakastyön, turvallisuuden ja kasvatustyön äärellä. Hengailua, kohtaamisia ja yhdessä olemista. Nuoruuden elementtejä ja työmuotoja julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa. 1.painos. Kuopio: Nuorten Palvelu ry

Purhonen, K. 2016b. Kuinka tulen kohdatuksi? Nuorten kohtaamiskokemuksia julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa, nuorten ohjauspalveluissa ja nuorten erityispalveluissa. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://kirsipurhonen.fi-les.wordpress.com/2016/10/nuorten-kohtaamiskokemukset_valmis_2.pdf [viitattu 6.5.2017].

Purhonen, K. 2017. Tutkimusta, kehittämistä ja kouluttamista ammattien rajapinnoilla. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kirsipurhonen.wordpress.com/> [viitattu 6.5.2017].

Rogsten, E. 2017. Larmet: Ungdomsgång har tagit över gallerian. *Expressen GT* 24.5.2017. Saatavissa: <https://www.expressen.se/gt/larmet-ungdomsgang-har-tagit-over-gallerian/> [viitattu 10.10.2017].

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaristo [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. [viitattu 23.04.2017].

Saarikangas, K. 2003. Nuorten lähiöt. Teoksessa Aapola, S & Kaarninen, N. (toim.) Nuoruuden vuosisata. Suomalaisen nuorison historia. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Saarikkomäki, E. 2016. Nuorten näkökulmia onnistuneisiin kohtaamisiin vartioiden ja poliisien kanssa. Hengailua, kohtaamisia ja yhdessä olemista. Nuoruuden elementtejä ja työmuotoja julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa. Kuopio: Nuorten Palvelu ry

Salokangas, P. 2015. Vartija puhkesi hymyyn. *Solisti* 1.2015. Saatavissa: <http://www.solisti.fi/Turvallisuuspalvelut/Vartija-puhkesi-hymyyn#.Wi6t6Upl-70> [viitattu 27.11.2017].

Securitas. 2015. Nuoret yöpyivät kauppakeskus Iso Omenassa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://uutiset.securitas.fi/uutiset/nuoret-yopyivat-kauppakeskus-iso-omenassa.html> [viitattu 23.04.2017].

Sotkasiira, T. 2015. Kun aineisto ei riitä. Monimenetelmäisyys metodologisena ja käsitteellisenä oppimisena. Umpikujasta oivallukseen. Refleksiivisyys empiirisessä tutkimuksessa. Sanna Aaltonen ja Riitta Högbäck (toim.). Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 164. Copyright ©2015 Tampere University Press ja tekijät.

Suomen mielenterveysseura. 2017. Murrosiässä tarvitaan vielä vanhempia. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/itsetuntemus/tunnetaidot/murrosi%C3%A4ss%C3%A4-tarvitaan-viel%C3%A4-vanhempia> [viitattu 6.9.2017].

Suomen suurlähetystö, Norja. 2017. Positiivinen viritys – Norjan kansantalouden tila loppukesällä 2014. Edustustojen raportit, 23.9.2014. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://finland.no/public/default.aspx?contentid=313079&culture=fi-FI> [viitattu 6.5.2017].

Suomen suurlähetystö, Ruotsi. 2017. Talous ja elinkeinot. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finland.se/public/default.aspx?nodeid=36155&contentlan=1&culture=fi-FI> [viitattu 6.5.2017].

Sverigesradio. 2017. Ruotsin väkiluku on nyt yli kymmenen miljoonaa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=185&artikel=6612105> [viitattu 6.5.2017].

Tani, S & Pyyry, N. 2017. Nuorten hengailu julkisessa kaupunkitilassa. Teoksessa Iina Juntunen & Susanna Ylimys (toim.). Nuorisotyötä asemilla, kaduilla ja kauppakeskuksissa. Askelmerkkejä Löytävään nuorisotyöhön –opas.

THL. 2016. Nuorten syrjäytyminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: www.thl.fi/ [viitattu 26.1.2017].

Tiainen, O. 2017. Kauppakeskusten hengailuva nuoriso internet kirjoituksissa. Esitutkimus/harjoitusopinnytö. Saatavissa: Outi.Tiainen@edu.xamk.fi.

Tietoa pohjoismaista. 2017. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.norden.org/fi> [viitattu 6.5.2017].

Turkka, H. & Roponen, V. & Juntunen, I. 2016. Katusovittelussa rangaistuksen sijaan etsitään ratkaisuja. Hengailua, kohtaamisia ja yhdessä olemista. Nuoruuden elementtejä ja työmuotoja julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa. Kuopio: Nuorten Palvelu ry

Tolonen, T. 2017. Teoksessa lina Juntunen & Susanna Ylimys (toim.). Nuorisotyötä asemilla, kaduilla ja kauppakeskuksissa. Askelmerkkejä Löytävään nuorisotyöhön –opas.

Tolpo, A. 2017. Paljon parjattu kuntouttava työtoiminta voi parhaimmillaan muuttaa elämän. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9461565> [viitattu 14.1.2018].

Träskelin, J. 2015. Voisko Nuokkaribiili tulla tunnin päästä Pansioon?” Uusien toimintamallien ja ympäristöjen hyödyntäminen nuorisotyössä liikkuvan palvelun avulla. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Kulttuurituotannon koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/102254/Traskelin_Jyri.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 6.5.2017].

Täby polis. 2017. Till dig som är tonårsförälder – Vart är din tonåring på kvällarna? Polisen Täby/Danderyd/Vallentuna/Åkersberga/Vaxholm. Facebook-tilapäivitys. Päivitetty 2.2.2017. Saatavissa: <https://www.facebook.com/search/top/?q=t%C3%A4by%20polisen> [viitattu 6.5.2017].

Vainionkulma, J. & Lehtolainen, J. 2014. Sosiaalialan arvot ja etiikka. Miesnäkökulmasta tulkittuna. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/83118/Vainionkulma%20Jaakko%20Lehtolainen%20Jaakko.pdf?sequence=1> [viitattu 6.10.2017].

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. PS-kustannus. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vasara, P. 2017. Koskikeskuksessa on töissä kaksi nuorten omaa järjestyksenvalvojaa – Ei pelkkää vahtimista, vaan myös auttamista. *Aamulehti* 8.9.2017. Saatavissa: <https://www.aamulehti.fi/moro/koskikeskuksessa-on-toissa-kaksi-nuorten-omaa-jarjestyksenvalvojaa-ei-pelkkaa-vahtimista-vaan-myos-auttamista-200375132/> [viitattu 6.10.2017].

Virtuaaliammattikorkeakoulu. 2007. Triangulaatio. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464114103/1194104920968/1194107257373.html> [viitattu 6.10.2017].

Wedin, K. 2017. Har ungdomarna verkligen tagit över Täby centrum? *Täby Nyheter* 9.3.2017. Saatavissa: <http://www.stockholmdirekt.se/nyheter/har-ungdomarna-verkligen-tagit-over-tabby-centrum/> [viitattu 6.5.2017].

Yrityksen perustiedot. 2017. *Kauppalehti* 5.4.2017. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kauppalehti.fi/5/i/porssi/porssikurssit/osake/?klid=1111> [viitattu 5.4.2017].

Cityconin vuorovaikutuksen toimintatavat ja prioriteettimatriisi



Cityconin prioriteettimatriisi (Citycon 2017).

Saavutettavuus – keskeinen sijainti ja hyvät joukkoliikenneyhteydet
 Vuorovaikutus paikallisen yhteisön kanssa
 Energiatehokkuus ja hiilijalanjälki
 Vastuullinen rakentaminen ja ympäristöstävälliset kiinteistöt
 Veden kulutuksen vähentäminen ja jätteiden kierrätys
 Hyvä työnantaja
 Vuokralaisten tyytyväisyys ja yhteistyö
 Vastuullinen alihankintaketjun hallinta
 Eettisyys ja läpinäkyvyys liiketoimintatavoissa
 Terveys ja turvallisuus kauppakeskuksissa

Vuorovaikutuksen toimintatavat ovat:

Sidosryhmäselvitykset	Vuosi- ja osavuosiselvitykset	Pörssi- ja lehdistötiedotteet	Esittelymateriaalit
Yhtiökokoukset	www-sivut	portaali palvelu	asiakastytyväisyystutkimukset
tapahtumat kauppakeskuksissa	markkinaselvitykset	kuluttajatutkimukset	tiedotus- ja keskustelutilaisuudet
yrittäjien edustajien esiintymiset tilaisuuksissa	median edustajien tapaamiset	road show't	lähialueyhteistyö
jokapäiväinen epävirallinen kanssakäyminen	toimialajärjestöissä vaikuttaminen	henkilöstön kehityskeskustelut	henkilöstötytyväisyystutkimukset

Ylempänä on Cityconin kaavio yrityksen toimintaan liittyvistä osioista, joiden tärkeyttä on mitattu. Alhaalla olevasta taulukosta selviävät Cityconin erilaiset toimintatavat, jotka liittyvät sidosryhmiin.

(Citycon 2017.)

Cityconin perussäännöt

Citycon sitouttaa vuokralaisensa näihin sääntöihin jo vuokrasopimusta tehdessä.

Keskeisimmät sitoumukset lyhyesti
<i>Citycon-brändi ja läpinäkyvyys (Citycon brand and transparency)</i>
Citycon on julkisesti listattu yhtiö, jonka brändiä arvostamme ja suojelemme. Olemme sitoutuneet läpinäkyvyyteen ja rehellisyyteen työskenelyssämme tärkeää. Pyrimme rakentamaan hyvää yrityskuvaa kaikissa toiminnoissamme ja edistämään Cityconin menestystä.
<i>Reilu liiketoiminta (Fair dealing)</i>
Sitoudumme ja edellytämme reiluasekä rehellistä liiketoimintaa. Kunnioitamme immateriaalioikeuksia ja hallussamme olevaa luottamuksellista tietoa.
<i>Työskenteleminen Cityconilla (Working at Citycon)</i>
Tarjoamme turvallisen ja kunnioittavan työskentelypaikan. Suhtaudumme tasa-arvon ja monimuotoisuuden edistämiseen sekä ylläpitoon vakavasti, arvostamme erilaisia luonteenpiirteitä ja kohtelemme toisia kohteliaasti.
<i>Turvallisuus ja mukavuus (Safety and convenience)</i>
Pyrimme tukemaan turvallisuuttakauppakeskuksissamme siltä osin kuin meillä on mahdollisuus vaikuttaa siihen. Painopisteemme on tarjota nautinnollinen kokemus kauppakeskuksessa vieraille ja miellyttävä työympäristö siellä työskenteleville.
<i>Ympäristöystävällisyys ja yhteisö (Environment and community friendliness)</i>
Otamme ympäristön ja paikalliset yhteisöt huomioon kaikissa päätöksissämme.
<i>Lahjonnan torjuminen, liikelahjat ja vieraanvaraisuus (Anti-bribery, business gifts and hospitality)</i>
Olemme täysin ja ehdottomasti lahjontaa sekä korruptiota vastaan. Näemme nimelliset lahjat, ateriat ja huomion- tai kiitoksenosoitukset samoin kuin kutsut tapahtumiin tai muihin sosiaalisiin tapahtumiin osana liiketoimintaa ja hyväntahtoisena yhteistyön eleenä. Harkitsemme samalla huolellisesti kunkin tilanteen ja taloudellisen arvon ennen niiden hyväksymistä tai tarjoamista.
<i>Yksityisyys (Privacy)</i>
Kunnioitamme yksityisyyttä. Keräämme henkilötietoja vain laillisesti ja vain perusteltuihin, välttämättömiin ja läpinäkyviin liiketarkoituksiin. Käsittelemme henkilötietoja huolellisesti ja varmistamme tiedon laadun sekä luottamuksellisuuden.

(Citycon 2017.)

Taulukko ”ongelmat”

Hengailevan nuorison aiheuttamia ongelmia (n=20)	Samaa mieltä	Eri mieltä
Tuhotöitä on tehty	35 %	65 %
Paikkoja on sotkettu (mukaan lukien graffitit).	35 %	65 %
Päihteidenkäyttö tai -välittäminen aiheuttaa häiriöitä.	10 %	90 %
Muut asiakkaat ovat häiriintyneet tai pelänneet.	20 %	80 %
Varkauksia on tehty.	45 %	55 %
Skeittailua tehdään sisätiloissa.	35 %	65 %
Meteliä (huutelua/musiikkia).	40 %	60 %
Syljeskelyä.	25 %	75 %
Kiroilua tai röyhkeää käytöstä.	35 %	65 %
Viedään istumapaikat muilta asiakkailta.	15 %	85 %
Isot joukot tukkivat kulkuväylät.	25 %	75 %
Tupakointia väärässä paikassa.	15 %	85 %
Nuoriso on käyttäytynyt väkivaltaisesti kauppakeskuksen asiakaspalvelijoita kohtaan.	5 %	95 %
Nuoriso on käyttäytynyt väkivaltaisesti toisia nuoria kohtaan.	0 %	100 %
Ei ole ollut häiriöitä.	70 %	30 %

Vastaukset hengailevan nuorison aiheuttamista ongelmista antoivat varsin positiivisen kuvan kauppakeskusten tilanteesta.

Taulukko "yhteistyö"

Kauppakeskuksessa tehtävästä yhteistyöstä asiakaspalvelijoiden käsitys.

Yhteistyö	Ruotsi	Norja
Katusovittelu (rikoksen sovittelu nuoren, asianomistajan ja puolueettoman sovittelijan yhteistapaamisessa)	0	0
Järjestön/seurakunnan tekemää nuorisotyötä.	0	0
Kaupungin/kunnan tekemää nuorisotyötä.	0	0
Järjestön/seurakunnan tekemää päihdetyötä.	0	0
Kauppakeskus tekee yhteistyötä nuorisotyötä tekevän järjestön/seurakunnan kanssa.	1	0
Kauppakeskus tekee yhteistyötä kaupungin/kunnan nuorisotyön kanssa	0	0
Kauppakeskus tekee yhteistyötä päihdetyötä tekevän järjestön/seurakunnan kanssa	0	0
Kauppakeskus tekee yhteistyötä kunnan/kaupungin päihde- tai sosiaalityötä tekevien kanssa	0	0
Kauppakeskus tekee yhteistyötä poliisin kanssa.	0	3
Kauppakeskus tekee yhteistyötä koulujen kanssa.	0	0
Kauppakeskuksessa on oma nuoriin erikoistunut järjestyksenvalvoja	0	0
Ei mikään näistä tai en tiedä	7	5
Muu:	0	0

Taulukossa näkyy vastaajien näkemys kauppakeskuksessa tehtävästä yhteistyöstä. Taulukosta ilmenee, että enemmistö ei joko pitänyt mitään vaihtoehtoa oikeana tai sitten he eivät tienneet yhteistyötä olevan.

Följebrev

04.06.2017

Ärade köpcentrets kundbetjänare

Jag är yrkeshögskolestuderande i samhällspedagogik vid Sydöstra Finlands yrkeshögskola och skriver lärdomsprov där jag undersöker hur kundbetjänare bemöter ungdomar. Jag närmar mig er med ett frågeformulär; syftet är att klarlägga vilka faktorer som påverkar kundbetjänarnas attityder, värden och arbetsätt när de möter ungdomar och hurdana handlingssätt de tillämpar. Målgruppen är kundbetjänare som jobbar i köpcentrum ägda av Citycon oyj och belägna i Sverige och Norge. Kundbetjänarna som arbetar i företagen möter dagligen ungdomar i deras fritidsomgivning och betydelsen av kommersiella utrymmen har blivit allt större för ungdomarna.

Jag hoppas du kan spendera lite av din tid på att fylla i frågeformulären. Era svar är viktiga för en lyckad undersökning och lyckat examensarbete. Genom enkäten fås mer vetenskap om bemötande av ungdomar på offentliga och halvoffentliga platser. I Finland har Citycon oyj samarbetat med Nuorten Palvelu ry (Ungdoms Service Association) beträffande ungdomar som hänger i köpcentren. Jag kommer att överlämna mitt examensarbete till Sydöstra Finlands yrkeshögskolas campus i St. Michel, uppdragsgivaren Nuorten Palvelu ry samt Citycon oyj.

Avsikten är att utföra enkäten under sommaren 2017. Era svar behandlas anonymt och absolut konfidentiellt. Enskilda respondenters svar avslöjas inte i resultaten. Materialet förstörs på ett säkert sätt efter analysen. Frågorna är flervalsfrågor, en del med kommentarsfält. Det tar ca 15-20 minuter att besvara frågorna. Förhåpentligen er det förståeligt att fölgebrevet og spørreskjemaet er bare på svensk og engelsk. I denne situasjonen fantes det ingen mulighet til å oversette teksten til norsk. Jag beklager. Jag hoppas att så många som möjligt deltar i enkäten via följande länk senast den 31 augusti 2017.

LÄNK TILL ENKÄTEN: XXXX

Handledare: Helena Timonen

Examensarbetet kommer att publiceras på internet, se: www.theseus.fi

Tack för ditt bidrag!

Med vänlig hälsning

Outi Tiainen

June 4th, 2017

Covering letter

Dear Sir/Madam,

I am a social and youth work student at South-Eastern Finland University of Applied Sciences and am currently working on my thesis dealing with customer service personnel's encounters with youth. As part of my study I have prepared a questionnaire, the purpose of which is to find out what factors affect the attitudes, values, methods and course of action of those working in customer service when they encounter young people. The questionnaire is aimed at customer service personnel working in shopping malls owned by Citycon Ltd in Sweden and Norway. Those working in the customer service of businesses come across youth in their leisure time environments, and business premises are becoming of more and more importance to them. This may sometimes lead to problematic situations, which this study aims to look into.

I would be much obliged if you had the time to respond to the questions. Your responses are an extremely important source of information and invaluable for the study to yield results. They will shed light on encounters with young people on public and semi-public premises. Citycon Ltd has cooperated closely with Nuorten Palvelu ry (Youth Services, a registered association) in Finland when it comes to youth hanging out in shopping malls. Once my study is completed, I will hand it in to the Mikkeli campus of South-Eastern Finland University of Applied Sciences with copies to Nuorten Palvelu ry, which commissioned the study, and Citycon Ltd.

The study was commissioned by Nuorten Palvelu ry and the questionnaire will be forwarded to the respondents by Citycon Ltd in the summer of 2017. Your responses will be analysed anonymously and in strict confidence. Nobody's responses will be revealed in the results. After the analysis has been completed, all the data will be destroyed appropriately. The questionnaire is made up of multiple-choice questions, some of which include an option for the respondent's own comments. Answering the questions takes about 15-20 minutes. I am looking forward to seeing as many as possible participate in this by August 31st, 2017.

THE LINK TO THE QUESTIONNAIRE: XXXX

The instructor of my thesis is Helena Timonen.

The thesis will be publicized on the net at: www.theseus.fi

Yours sincerely,

Outi Tiainen

Outi.tiainen@edu.xamk.fi

Saatekirje

04.05.2017

Arvoisat kauppakeskuksen asiakaspalvelijat!

Olen Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun yhteisöpedagogi opiskelija ja teen opinnäytetyönä tutkimusta kauppakeskuksen asiakaspalvelijoiden kohtaamisista nuorison kanssa. Lähestyn teitä opinnäytetyöhöni liittyvällä kyselylomakkeella, jossa tarkoitukseni on selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat asiakaspalvelijoiden asenteisiin, arvoihin ja työskentelytapoihin kohdatessa nuorisoa ja millaisia ovat heidän toimintatapansa nuorison kanssa. Nämä asiakaspalvelijat toimivat kahdessa Ruotsissa ja Norjassa sijaitsevilla Citycon Oyj:n omistamissa kauppakeskuksissa. Yritysten asiakaspalvelussa työskentelevät kohtaavat nuoria päivittäin heidän vapaa-ajan ympäristöissään ja kaupallisten tilojen merkitys on nuorille entistä suurempi. Nuorison ajanviettoon kauppakeskuksessa voi liittyä myös ongelmia, joita kartoitan tutkimuksessani.

Toivon, että käyttäisitte vähän aikaanne kyselylomakkeen täyttämiseen. Vastauksenne on tärkeä tutkimuksen ja opinnäytetyön onnistumisen kannalta. Tutkimuksessa saatujen kyselyiden perusteella saadaan lisää tietoa nuorison kohtaamisesta julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa. Suomessa Citycon Oyj on tehnyt yhteistyötä Nuorten Palvelut ry:n kanssa liittyen kauppakeskuksissa olevaan nuorisoon. Toimitan valmiin opinnäytetyön Kaakkois-Suomen ammattikorkeakouluun Mikkelin kampukselle, työntilajalle Nuorten Palvelu ry:lle sekä Citycon Oyj:lle.

Opinnäytetyön tilaajana toimii Nuorten Palvelut ry ja kyselyn jakelun suorittaa Citycon Oyj. Kysely on tarkoituksena toteuttaa kevään ja kesän 2017 aikana. Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti. Kenenkään vastaukset eivät paljastu tuloksissa. Aineisto hävitetään asiankuuluvalla tavalla niiden analysoinnin jälkeen. Kysymykset ovat monivalintakysymyksiä, joissa osassa on mahdollisuus kirjoittaa oma kommentti. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 15-20 minuuttia. Toivon, että mahdollisimman moni osallistuisi kyselyyn oheisen linkin kautta 31.08.2017 mennessä.

LINKKI KYSELYYN: XXXX

Opinnäytetyöni ohjaajana toimii Helena Timonen.

Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan Internetissä osoitteessa

www.theseus.fi.

Ystävällisin ja kiittävin terveisin

Outi Tiainen

Outi.tiainen@edu.xamk.fi

Tutkimuslupa-anomus

Liite 8

Salattu