

õNUORILLE TÄRKEÄ JUTTU,  
TOIVOTTAVASTI KAUPUNKI EI VIE TÄTÄ POIS!  
ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY PIEKSÄMÄEN  
NUORISOASEMA PIENTAREEN KÄVIJÖILLE

Suvi Sikanen & Aino Laitinen

e33nsos

Opinnäytetyö, Syksy 2015

Diakonia-ammattikorkeakoulu,

Pieksämäki

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi, AMK

## TIIVISTELMÄ

Suvi Sikanen, Aino Laitinen. "Nuorille hyvä juttu, toivottavasti kaupunki ei vie tätä pois!" Asiakastyytyväisyyskysely Pieksämäen nuorisoasema Pientareen kävijöille. Pieksämäki, syksy 2015, 85 s., kaksi liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

Opinnäytetyön tarkoituksena oli asiakastyytyväisyyskyselyn kautta tutkia 13-29-vuotiaiden kävijöiden mielipiteitä nuorisoasema Pientareen tämän hetkisistä palveluista sekä sitä, kuinka he haluaisivat kehittää nuorisoaseman toimintaa tulevaisuudessa. Tutkimus toteutettiin tammi-huhtikuussa 2015, ja vastauksia kyselyyn saimme 12 kappaletta. Opinnäytetyömme oli kvalitatiivinen tutkimus, ja tulosten analysointimenetelmänä käytimme sisällönanalyysia.

Tulosten perusteella Pientareen kävijät ovat olleet pääosin tyytyväisiä nuorisoasemalla järjestettyyn toimintaan sekä henkilökuntaan. Hyvinä asioina Pientareen toiminnoissa nähtiin tarjolla olevien vaihtoehtojen monipuolisuus, kanssakäyminen muiden ihmisten kanssa sekä toiminnan vapaaehtoisuus ja luotettavuus. Hyväksi koettiin myös nuorisoaseman tunnelma, joka koettiin rennoksi ja mukavaksi. Tuloksista käy ilmi, että työntekijät koettiin asiansa osaaviksi ja positiivisiksi henkilöiksi, joilta sai tarvittaessa apua ongelmiin, olivat ne millaisia tahansa. Kehittämisen aiheiksi nousi erilaisten materiaalihankintojen lisäksi myös se, että ryhmätoimintaa toivottiin lisää. Asiakkaat myös toivoivat enemmän ikätasoaan vastaavaa toimintaa, sekä tiedottamista aikataulumuutoksista ja toiminnasta.

Nuorisoasema Pientare on vielä uusi toimija Pieksämäellä. Tutkimuksen tulosten perusteella saatu tieto onkin tärkeää ja osoitus siitä, että Pientareen kaltaiselle matalan kynnyksen toiminnalle on tarvetta ja sen käyttäjät ovat olleet tyytyväisiä tarjottuun palveluun. Saatujen tulosten avulla työntekijöiden on mahdollista kehittää toimintaa yhä enemmän asiakkaiden toiveiden ja tuen tarpeita vastaavaksi.

Avainsanat: Asiakastyytyväisyys, matala kynnyks, nuoret, syrjäytyminen, nuorisoasema

## ABSTRACT

Suvi Sikanen, Aino Laitinen. "Important thing for young people, hopefully the city won't take this away!" Customer satisfaction survey for the Pieksämäki youth centre Pientare's customers. Pieksämäki, Autumn 2015, 85 p., 2 appendices. Diaconia University of Applied Sciences, Degree programme in social services. Degree: Bachelor of social services.

The purpose of the thesis was to research customer satisfaction at the youth centre Pientare. By customer satisfaction survey it was possible to chart opinions from customers aged 13-29 and how satisfied they were with Pientare's current services and how they wanted to improve the youth centre's services in the future. The research was performed in January to April in 2015 and we got 12 answers to our survey. Our thesis was performed with a qualitative method and for the analyzing method we selected content analysis.

Based on the results it can be concluded that the customers of Pientare have been mainly satisfied with the youth centre's activities and personnel. According to the survey results good things in Pientare were the diversity in different kinds of activities, interaction with other people, as well as the voluntary nature and reliability which shows Pientare's activities. From the results we can see that the youth centre's atmosphere was felt comfortable and nice. Results also show us that the personnel in the youth centre were experienced as professionals and positive persons, who can help in different kinds of problems. The development topics were different kinds of hopes to get more material for example for crafting along with hopes to have more group activities and action, which is more suitable for customers of the own age group. Customers also hoped more information of schedule changes and different kinds of activities.

Because youth the centre Pientare is a relatively new operator in Pieksämäki, the information that we got from surveys results is important and also evidence that such low threshold places as Pientare are needed. We can also see that the customers in Pientare have been satisfied with the provided services. By the results it is possible to develop and improve activities to match customers' hopes and need of support.

Keywords: Customer satisfaction, low threshold, young people, marginalization, youth centre

## SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	6
2 NUORUUS KEHITYSVAIHEENA .....	8
2.1 Nuoruus kehityspsykologian näkökulmasta.....	8
2.2 Nuoruusiän kehityksen haasteita .....	10
3 NUORTEN HYVINVOINNIN UHKIA.....	12
3.1 Nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen .....	13
3.2 Nuorten koulunkäynti.....	15
3.3 Mielenterveyshäiriöt ja óongelmat .....	18
3.4 Päihteiden käyttö ja päihdeongelma .....	20
4 MATALAN KYNNYKSEN JA ENNALTAEHKÄISEVÄN TYÖN PALVELUITA NUORILLE .....	22
4.1 Matalan kynnyksen toiminta .....	23
4.2 Tutkimuksia matalan kynnyksen toiminnan tarpeesta .....	24
4.3 Varhainen puuttuminen.....	27
4.4 Moniammatillisuus ja palveluohjaus .....	28
4.5 Etsivä nuorisotyö .....	30
4.6 Toiminnallisuus asiakastyömenetelmänä.....	31
4.7 Osallisuus ja asiakaslähtöisyys .....	32
4.8 Nuorisoasema-toiminta .....	34
5 NUORISOASEMA PIENTARE .....	35
5.1 Pientareen kehittyminen ja ryhmätoiminta.....	37
5.2 Pientareen työtavat ja -menetelmät .....	39
6 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET.....	40
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	42
7.1 Tutkimusmenetelmän valitseminen .....	42
7.2 Kyselyn suunnittelu ja toteutus.....	43
7.3 Kyselyn suorittaminen .....	45
8 AINEISTON ANALYSOINTI.....	46
9 TULOKSET .....	49
9.1 Taustatiedot .....	49
9.2 Asiakkaiden kokemat positiiviset asiat Pientareella .....	51

9.3 Asiakkaiden toiveet Pientareen toiminnan kehittämiseen ja muuttamiseen ...	54
10 POHDINTA.....	56
10.1 Tulosten tarkastelua ja johtopäätökset .....	56
10.1.1 Asiakkaiden tyytyväisyys Pientareella .....	59
10.1.2 Kehittämisen- ja muutostoiveet Pientareella .....	62
10.1.3 Työn hyödynnettävyys .....	64
10.2 Työn eettisyys .....	66
10.3 Työn luotettavuus.....	68
10.4 Jatkotutkimus- ja kehittämisideat .....	70
10.5 Ammatillinen kasvu .....	71
LÄHTEET .....	73
LIITTEET.....	83
LIITE 1: Saatekirje .....	83
LIITE 2: Kyselylomake .....	84

## 1 JOHDANTO

Tilastokeskuksen päällikkö Pekka Myrskylä (2012, 1-2) on tehnyt analyysin koskien 15629-vuotiaiden syrjäytymistä. Syrjäytyneiksi Myrskylä luokittelee sellaiset työvoiman ja opiskelun ulkopuoliset nuoret, joilla ei ole peruskoulun lisäksi muuta koulutusta. Myrskylän mukaan vuonna 2010 syrjäytyneitä 15629-vuotiaita nuoria oli yhteensä noin 51 300. Se on noin 5 % kaikista ikäryhmän nuorista. Syrjäytyneistä nuorista työttömiä työnhakijoita oli noin 18 800 ja muita työvoiman ulkopuolisia nuoria 32 500. Syrjäytymisen ytimessä ovat nämä 32 500 ulkopuolista nuorta, jotka eivät ole rekisteröityneet edes työttömiksi työnhakijoiksi. He ovat nuoria, jotka eivät löydy mistään tilastosta. Kukaan ei tarkkaan tiedä, keitä nämä nuoret ovat ja mitä he tekevät.

Syrjäytyneiden nuorten osuus on vaihdellut lähes yhdeksästä vajaaseen viiteen prosenttiin kaikista 15629-vuotiaista nuorista. Vaikka syrjäytyneiden nuorten määrä ei ole ollut räjähdysmäisessä kasvussa, on tilanne huolestuttava. Syrjäytyneiden nuorten määrä on pysynyt suhteellisen tasaisena, joten voidaan sanoa, että käytännössä Suomessa on jatkuvasti ikäluokan verran syrjäytyneitä nuoria. Tässä tulee kuitenkin ottaa huomioon, että nämä syrjäytyneet nuoret eivät ole vuodesta toiseen samoja nuoria. (Myrskylä 2012, 1-6.) Pieksämäellä tehdyn lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman mukaisesti tilanne Pieksämäellä on sama kuin valtakunnallisesti. Enemmistö nuorista voi hyvin, mutta eri tavoin oireilevia nuoria on yhä enemmän. Useasti nuorten ongelmat ovat yhä moninaisempia. (Lasten ja nuorten Pieksämäki -työryhmä 2014, 13.)

Opinnäytetyömme tilaajatahona toimii Pieksämäen nuorisotoimi. Nuorisotoimen työntekijöiden kanssa käytyjen keskustelujen jälkeen päädyimme tekemään opinnäytetyömme nuorisotasema Pientareen toiminnasta ja sen kehittämistä Pieksämäellä. Nuorisotasema Pientare on matalan kynnyksen toimipaikka, joka pyrkii vastaamaan erilaisiin nuorten ongelmiin. Se pyrkii myös kehittämään palvelujaan siten, että keskimääräistä enemmän tukea tarvitsevilla nuorilla olisi matalan kynnyksen paikka, joka tarjoaa palveluja yksilöidysti juuri heille Pieksämäellä. Olemme perehtyneet Pientareen toimintaan sekä tehneet asiakastytyväisyyskyselyn nuorisotaseen kävijöille, osallistaen asiakkaita näin yhä enemmän mukaan nuorisotaseen toimintaan ja sen kehittämiseen. Opinnäytetyömme on tutkimuspainotteinen ja sen tarkoituksena on kartoittaa nuorten mielipitei-

tä nuorisoaseman Pientareen tämän hetkisistä palveluista sekä siitä, kuinka nuorisoaseman toimintaa toivottaisiin kehitettävän tulevaisuudessa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella nuorisotoimen työntekijät tulevat saamaan lisätietoa asiakkaiden tarpeista ja toiveista sekä siitä, miten tyytyväisiä järjestettyyn toimintaan on oltu. Tutkimuksemme kohderyhmänä toimivat nuorisoasema Pientareen kävijät, jotka ovat iältään 13-29-vuotiaita.

Olemme molemmat erikoistuneet opinnoissamme lapsi- ja perhetyöhön sekä työskennelleet nuoriso-ohjaajan erilaisissa työtehtävissä Pieksämäen kaupungin alaisuudessa. Tämän vuoksi opinnäytetyön ideoiminen ja sen tekeminen nuorisotyöhön liittyvästä teemasta on meille molemmille luonteva valinta. Aihe on meille molemmille tärkeä nuorisotyön merkittävyyden vuoksi. Nuorisoaseman matalakynnyksisyys ja ennaltaehkäisevä työ on vielä verrattain uutta Pieksämäellä, joten tutkimuksellemme on selkeä tarve. Etsivä nuorisotyöntekijä Annu Hankilanoja (henkilökohtainen tiedonanto 29.7.2014) on käytännön työssään havainnut, että nuorisoasema Pientareen toimintaa on edelleen kehitettävä ja monipuolistettava. Tulevaisuuden tavoitteena on vakiinnuttaa Pientareen toiminta osaksi nuorten peruspalveluja, jotta paikkakunnan nuoria pystyttäisiin palvelemaan entistä paremmin ja pitkäjänteisemmin.

Valmistuvina sosionomeina tulemme työurallamme kohtaamaan hyvinkin erilaisissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä ja nuoria. Koska ongelmat moninaistuvat ja palvelujärjestelmä on hyvin selkeärajainen ja palvelujen puolesta sektoroitu, näemme erilaisille matalan kynnyksen palveluille olevan yhä suurempi tarve. Olemalla mukana kehittämissä, saamme tietoa monipuolisesti nuorten elämän eri osa-alueista. Samalla pystymme kehittämään myös omaa ammattitaitoamme, ja työskentelemään tulevaisuudessa entistäkin moninaisimmissa työympäristöissä.

## 2 NUORUUS KEHITYSVAIHEENA

Nuoruus on monialainen ilmiö ja ajanjakso, jonka vuoksi sitä ei voi määrittellä tarkkaan tiettyyn ikään kuuluvaksi vaiheeksi. Jokainen kehittyy yksilölliseen tahtiin ja omalla tavallaan, jonka vuoksi nuoruuden alkaminen puberteetista on helpompi määrittellä, kuin ajanjakson loppuminen määrättyyn ikään mennessä. Nuoruusikä on tyypillisesti jaettu kolmeen eri ikäkauteen erilaisten kehitysvaiheiden tarkastelemiseksi; varhaisnuoruuteen (n. 11-14-vuotiaat), keskinuoruuteen (n. 15-18-vuotiaat) ja myöhäisnuoruuteen (n. 19-25-vuotiaat). (Nurmi, Ahonen, Lyytinen H., Lyytinen P., Pulkkinen & Ruoppila 2010, 18.)

Opinnäytetyössämme tarkastellemme nuori-termiä pohjaten sitä kehityspsykologiseen viitekehykseen, jotta voimme muodostaa kokonaisvaltaisemman kuvan tästä ikävaiheesta. Kuitenkin tutkimuksessamme ikäjakauma poikkeaa kehityspsykologiassa yleisesti mainitusta kolmen eri ikävaiheen mallista. Tutkimuksessamme rajaamme nuori-käsitteen koskevan 13-29-vuotiaita henkilöitä, jotka ovat myös Pientareen asiakkaiden kohderyhmänä. Tämä valinta pohjautuu niin Pientareen kävijäkunnan ikäjakaumaan, kuin myös Nuorisolakiin (2006), jossa nuoreksi määritellään alle 29-vuotiaat henkilöt.

### 2.1 Nuoruus kehityspsykologian näkökulmasta

Yksilön elämänkaareissa puberteetti, eli murrosikä, on yksi näkyvämpiä muutoksia, joka näkyy kehon kehityksenä ja fyysisenä kasvuna. Tässä ikävaiheessa yksilölliset erot ovat suuria; nuorten sukupuoli ja seksuaalinen kypsyminen sekä hormonitoiminta käynnistyvät jokaisen kohdalla yksilöllisesti. Nuoren ajattelutaidot muuttuvat ja kehittyvät abstraktimmaksi murrosiän aikaan, jolloin ajattelutaitojen muutokset vaikuttavat minäkuvaan, moraalien muodostumiseen ja tätä kautta ympäröivän maailman havainnointiin. Tällöin myös nuoren elinympäristö laajenee; sosiaaliset suhteet laajenevat yhä enemmän kodin ulkopuolelle ja nuori alkaa viettää aikaa enemmän ikätovereidensa, kuin perheensä kanssa. (Aalberg & Siimes 2007, 67; Nurmi ym. 2010, 124-128.) Perheen merkitys ei kuitenkaan vähene nuoren varttuessa, vaikka suhde vanhempiin muuttuukin nuoren pyrkiessä saamaan lisää itsenäisyyttä sekä samaistuessaan yhä enemmän ikäto-



vereihinsa. Varhaisnuoruudessa nuori onkin enemmän vanhempiensa vaikutuksen alaisena, kunnes keskinuoruuteen siirryttäessä halu vaikuttaa esimerkiksi rahankäyttöön sekä omaan vapaa-aikaan kasvavat. (Nurmi, Ahonen, Lyytinen H., Lyytinen P., Pulkkinen & Ruoppila 2014, 148.)

Ikätovereiden merkitys korostuu keskinuoruuteen siirryttäessä. Voidaankin katsoa, että nuoren kasvuun ja kehitykseen vaikuttaa perheen lisäksi vahvasti myös kaveripiiri, jonka vaikutusvalta voi joissain tilanteissa olla vanhempiakin suurempi. Vaikka vanhempien antama kasvatusmalli vaikuttaa nuoren maailmankatsomukseen, nuori samaistuu ympärillään olevaan ajanmukaiseen kulttuuriin ja siinä oleviin ilmiöihin. Näin vanhempien antaman mallin lisäksi nuori omaksuu kaveripiiristään erilaisia tapoja toimia ja ajatella. Onkin todettu, että samanhenkiset nuoret omaksuvat toistensa tapoja toimia ja myös ohjautuvat toistensa seuraan. Tällöin esimerkiksi huonosti koulussa menestyvät nuoret ajautuvat samoihin kaveriporukoihin etsiessään toisia itsensä kaltaisia. Nuori saa kavereiltaan ja perheeltään käyttöönsä erilaisia toimintamalleja ja ajatuksia, joita hän käyttää omien ominaisuuksiensa ja toimintojensa kautta. (Nurmi ym. 2014, 148.)

Nuoren sosiaalinen ympäristö muuttuu nuoruusvuosina nopeasti, ja se näkyy muiden ihmisten, kuten vanhempien, kavereiden ja opettajien odotusten ja heidän asettamiensa rajoitusten muuttumisena yksilön elämässä. Ikään liittyviä muutoksia ihmisen kehitysympäristössä kuvasi Havighurst, jonka mukaan eri-ikäisiin ihmisiin kohdistuu erilaisia normatiivisia odotuksia eli kehitystehtäviä. Ihmisiin kohdistuvat haasteet sekä vaatimukset muuttuvat iän myötä, ja näiden kehitystehtävien onnistunut ratkaisu luo pohjaa hyvinvoinnille. Havighurstin mukaan nuoruusiän keskeisiä kehitystehtäviä ovat suhteiden luominen toiseen sukupuoleen, oman sukupuoli-identiteetin omaksuminen, koulutuksen saaminen ja tämän kautta työelämään siirtyminen sekä seurusteluun ja perhe-elämään valmistautuminen. Nuoruusiän yhtenä kehitystehtävänä on myös luoda pohjaa ja omaksua omaa moraalikäsitystä sekä elämänideologiaa. (Nurmi ym. 2010, 131-136.)

Minäkuvalle pohjaa luo nuoruusiässä yksilön saama palaute omasta toiminnastaan ja kyvyistään. Myös nuoren saama sosiaalinen status ja onnistuminen kehitystehtävissä, esimerkiksi koulupaikan saamisessa, muokkaavat minäkäsitystä, jonka pohjalta nuori rakentaa ja kehittää omaa identiteettiään. Lapsuudessa ja varhaisnuoruudessa minäkuva muodostuu enemmän muilta saadusta palautteesta ja yksilöllä olevista fyysisistä omi-

naisuuksista, mutta kehityksen ja abstraktimman ajattelutavan myötä erilaiset roolit ja ideologiat määrittelevät enemmän nuoren identiteettiä. Stressaavat elämäntapahtumat ja isot muutokset, kuten elämänsäilyksessä ilmenevät siirtymävaiheet, haastavat nuorta, mutta ovat myös vaikuttamassa minäkuvan muodostumiseen. Siirtymävaiheissa ja kehitysvaiheesta toiseen siirtyessä nuoren minäkuva voi vaihdella ja muuttua välillä hyvin negatiiviseksi. Kuitenkin tämä on osa kehitystä ja yksi haaste, josta nuoren tulee selvitä voidakseen saavuttaa hyvinvoivan ja ehjän minäkuvan. (Nurmi ym. 2014, 158-160.)

## 2.2 Nuoruusiän kehityksen haasteita

Haarasillan ja Marttusen (2000) mukaan nuoruudessa yksilö on matkalla kohti aikuisuutta lapsuudestaan ja hänen elämässään tapahtuu tuolloin paljon muutoksia. Nuori joutuu kohtaamaan monet hänelle eteen tulevista asioista ensimmäistä kertaa elämässään, sekä etsimään omia voimavarojaan näissä tilanteissa, jolloin oman identiteetin hahmottaminen voi olla joskus vaikeaa. (Haarasilta & Marttunen 2000, 4.) Nuoren onkin tärkeää saada ympäristöltään tarvitsemaansa tukea, koska nuoruuden voidaan nähdä olevan toinen mahdollisuus lapsuuden jälkeen, jolloin henkilö voi käydä läpi minän rakenteeseen liittyviä prosesseja. Tällöin nuori on ympäristön vaikutuksille alttiimpi, kuin muina ikäkausina. (Aaltonen, Ojanen, Vihunen & Vilén 2003, 78.)

Nuoruudessa kehitykseen liittyvät haasteet muodostuvat ympäristöltä saaduista odotuksista, toiminnan mahdollisuuksista ja annetusta tuesta, sekä yksilön omista valinnoista ja voimavaroista. Kehityksessä ilmeneviä haasteita voi mahdollisesti ilmetä vielä myöhemmissä ikävaiheissa, mikäli nuoren omat resurssit eivät ole realistisia haasteeseen nähden tietyssä ikävaiheessa. Haasteet voivat tulla ulkoiselta taholta tai nuorella itsellään voi olla epärealistiset tavoitteet itselleen, jolloin ideaaliminä ja realiteetit kilpailevat keskenään. Näinä hetkinä karttunut elämäkokemus sekä ympäristöltä saatu palaute omasta toiminnasta auttavat nuorta muokkaamaan näkemystä niin omasta minästään kuin elinympäristöstään. (Aaltonen ym. 2003, 19-20.)

Minäkuva ja elämäntapahtumien liittyvät uskomukset ja asenteet vaikuttavat nuoren elämään hyvin voimakkaasti. Myönteisen minäkuvan omaavat ja omiin kykyihinsä uskovat nuoret ovat suoraviivaisempia toiminnassaan. He kohtaavat haastavia tilanteita elämäs-

sään hyvin, pystyen käsittelemään eteen tulevia vaikeuksia. Kielteisen minäkuvan omaavat nuoret eivät luota omiin kykyihinsä ja voivat kokea ahdistusta, joka johtaa haastavien tilanteiden välttelyyn. Huonon minäkuvan ja itseluottamuksen puutteen vuoksi epäonnistumisia pyritään välttämään, jolloin nuori voi ajautua käyttämään erinäisiä tekosyitä pyrkiessään vähentämään ahdistustaan ja sitä aiheuttavia tilanteita. (Nurmi ym. 2014, 152-153.)

Nuoruudessa yksilön kohtaamat erilaiset mahdollisuudet ja haasteet kanavoivat nuoren toimintaa, valintoja ja päätöksiä. Nuori kuitenkin ohjaa itse omaa elämäänsä ja valitsee itselleen erilaisia kehitysympäristöjä. Esimerkkinä ohjauksesta ja valinnoista on koulutus ja ammatinvalinta, jossa nuori voi saavuttaa haluamansa. Toisaalta nuori ei välttämättä esimerkiksi pääse haluamaansa koulutusohjelmaan, jolloin hän joutuu sopeutumaan tilanteeseen sekä sopeuttamaan omia tavoitteitaan ja toimintatapojaan. Valintojen ja sopeutumisen myötä nuori päätyy tiettyihin lopputuloksiin ja muodostaa kuvaa itsestään paitsi omasta toiminnastaan saatavan palautteen myötä, myös tietyn aseman edustajana. Tällaisen itseään koskevan käsityksen muodostamista on nuoruusiän psykologiassa kutsuttu identiteetin muodostamiseksi. (Nurmi ym. 2010, 135.) Nuoruusiässä erilaiset tapahtumat voivatkin vaikuttaa voimakkaasti yksilön identiteettiin etenkin myöhäisessä nuoruusiässä mutta myös varhaisessa aikuisuudessa, jolloin minäkuva ei vielä välttämättä ole täysin muodostunut. Tässä vaiheessa puhutaan yleisesti yksilöstä itsestään lähtevistä muutoksista, mutta myös muilla ihmissuhteilla ja tapahtumilla on omat vaikutuksensa. (Kroger 2006, 159-160.)

Nykyisin yhteiskunta ja kulttuuri sekä niihin liittyvät muutokset vaikuttavat monin tavoin nuorten kehitykseen, toimintaan, ajatteluun ja valintoihin. (Nurmi ym. 2010, 135) Nuoruuden ja tulevaisuuden suhde on aiempaa problemaattisempaa. Nuoria vaaditaan yhä aiemmin tekemään omaa tulevaisuuttaan koskevia valintoja, kun taas samaan aikaan tulevaisuus on nopean muutoksen aikaa ja entistä vaikeammin ennakoitavaa ja suunniteltavaa. Nuoret ovat huolissaan tulevaisuuden suhteen taloudellisesta toimeentulostaan, opiskelu- ja työpaikan saamisesta ja terveydestään. Esimerkiksi työelämän ja työmarkkinoiden muutos on vaikuttanut nuorten elämään ja tulevaisuuden hahmottamiseen. Ennen tavanomaisen elämänkulun eri vaiheet muotoutuivat työuran ympärille. Lapsuus ja nuoruus nähtiin työhön valmistautumisena, aikuisuus työn tekemisenä ja vanhuus työstä eläkkeelle jäämisenä. Nyt elämänkulku on pitkien opiskeluaikojen ja

sirpaleisten työurien myötä muuttunut. Elämäkulussa vuorottelevat työelämään, perhe-elämään, opiskeluun sekä vapaa-aikaan osallistumisen jaksot. Pirstaleiset työurat vaikuttavat nuorten ajankäyttöön ja tulevaisuuteen suuntautumiseen. (Kojo 2010, 23 -28.)

### 3 NUORTEN HYVINVOINNIN UHKIA

Allianssi ry:n (2012, 8) tekemän tutkimuksen mukaan valtakunnallisesti syrjäytyneiden nuorten määrä on kasvanut viime vuosina; määrän on arvioitu vuonna 2012 olevan n. 50 000 nuorta, joka on 5 % koko nuorten lukumäärästä. Nuoria siirtyy sairauseläkkeelle enemmän kuin koskaan aikaisemmin ja nuorisotyöttömyys on edelleen kasvussa. Erilaiset lieveilmiöt, kuten läheisten ystävien puuttuminen, kannabiksen käyttö ja asunnottomuus ovat myös olleet viime vuosina kasvussa.

Pieksämäki ei ole tilastollinen poikkeus nuorten hyvinvointia tarkasteltaessa, vaan tilastot näyttävät samalta myös muualla maassa. Pieksämäen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman 2014-2017 mukaan enemmistö Pieksämäellä asuvista nuorista voi hyvin. Kuitenkin on todettavissa, että eri tavoilla oireilevien nuorten määrä sekä moniongelmaisuus ovat lisääntyneet viime vuosina. Erilaisten päihteiden käyttö ja mielenterveysongelmat ovat suhteellisen yleisiä nuorten keskuudessa. Nuorisopsykiatrian palveluiden parissa olevien nuorten määrä on kasvanut ja etsivän nuorisotyön parissa näyttäytyvät erilaiset opiskeluvaikeudet, tutkintonsa keskeyttäneiden määrän lisääntyminen sekä jo edellä mainitut päihde- ja mielenterveysongelmat. (Lasten ja nuorten Pieksämäki-työryhmä 2014, 13-19.)

Yksi vakavimmista ongelmista on nuorten opintopolkujen keskeytyminen, nuorisotyöttömyys, pirstaleiset työurat ja siitä mahdollisesti aiheutuva syrjäytyminen. Vakiintuneilla ohjaus- ja palvelujärjestelmillä ei toistaiseksi ole ollut riittävästi keinoja vastata nuorten sosiaaliseen syrjäytymiseen liittyviin koulutus-, kuntoutus- ja työllistymistarpeisiin Pieksämäellä. Aktivoinnilla on ollut myönteinen vaikutus niiden nuorten tilanteeseen, joiden koulutus- ja työllistymisedellytykset ovat hyvät jo entuudestaan, mutta keskimää-

räistä enemmän tukea tarvitsevilla nuorilla sekä moniongelmaisilla nuorilla aktiivisuuden tuloksellisuus on ollut vähäisempää. Nuorten arjenhallintataitoja, koulutusmahdollisuuksia ja pääsyä työmarkkinoille tulisikin kaikin mahdollisin tavoin edistää, koska työttömyys estää monen aikuiselämän kynnyksellä olevan nuoren itsenäistymisen, vaikeuttaa perheellistymistä ja aiheuttaa pahimmillaan sosiaalista syrjäytymistä ja köyhyyden lisääntymistä. (Seija Laitinen, henkilökohtainen tiedonanto 27.9.2014.)

### 3.1 Nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen

Hyvinvointi voidaan ajatella kokonaisuutena kolmesta osatekijästä, joita ovat fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi. Fyysiseen hyvinvointiin liittyvät liikunta, ravinto ja uni (Huttunen 2012). Nuorena opitut terveelliset ruokailutottumukset luovat perustaa terveydelle, koska monipuolinen ruokavalio auttaa jaksamaan koulussa, töissä ja vapaa-ajalla. Säännöllinen ja monipuolinen liikunta edesauttaa nuorten terveyttä ja hyvinvointia. Liikunta sekä hyvä kunto rentouttavat mieltä ja auttavat jaksamaan. Erilaisten liikuntaharrastusten parissa nuori pystyy samalla myös rakentamaan sosiaalisia suhteita ja verkostoja. Erittäin tärkeää nuoren kehityksen kannalta on riittävän unen saanti. Säännöllinen ja riittävä uni ja lepo auttavat nuorta jaksamaan ja selviytymään arjestaan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014.)

Psyykinen hyvinvointi nuorilla koostuu oman elämänsä hallinnan tunteesta, tunneälystä ja harrastuksista (Ojala 2003, 20). Hyvä itsetunto luo perustaa turvallisuuden tunteelle, kun nuori pystyy luottamaan, että häntä kunnioitetaan sekä arvostetaan. Itsetunto kehittyy vuorovaikutussuhteissa nuoren oman ympäristön kanssa. Nuoren kokiessa itsensä hyväksytyksi sellaisenaan itsetunto vahvistuu ja minäkuva kehittyy, mikä edesauttaa nuorta pettymysten kohtaamisessa. (Aaltonen ym. 2003, 152, 154.)

Sosiaaliseen hyvinvointiin liittyvät suhteet läheisiin ihmisiin, kuten perheeseen, koulu- ja työtovereihin. Lisäksi yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot ovat osana sosiaalista hyvinvointia. (Ojala 2003, 22) Sosiaalisella pääomalla tarkoitetaan sosiaalisen ympäristön ulottuvuuksia, kuten sosiaalisia verkostoja ja -suhteita, normeja ja luottamusta, jotka edesauttavat yhteisön jäsenten sosiaalista vuorovaikutusta ja toimintojen yhteensovitta-

mista. Sosiaalinen pääoma edistää yksilöiden tavoitteiden toteutumista ja yhteisön hyvinvointia. (Ruuskanen 2002, 5.) Markku Hyypä (2008) on kuvaillut sosiaalisen pääoman merkitystä niin, että sosiaalinen pääoma ei kulu käytössä vaan päinvastoin, se kasvaa. Pystytään siis toteamaan, että sosiaalisen pääoman kasvaessa myös sosiaalinen hyvinvointi lisääntyy sen mukana. Nuoruusiässä muutoksia tapahtuu etenkin sosiaalisissa suhteissa, kun nuori hakee etäisyyttä omiin vanhempiinsa. Tällöin kavereiden merkitys kasvaa sekä korostuu entisestään. (Salmivalli 2008, 137.) Nuorten hyvinvoinnin riskit liittyvät siksi paljolti sosiaalisten suhteiden vaikeuksiin ja niiden muodostamiseen. On siis tärkeää, että vanhemmat rohkaisevat ja antavat nuorelle tilaisuuden kehittää omia sosiaalisia verkostojaan, mutta samalla he ovat tukemassa nuorta sosiaalisessa kasvussaan. (Lämsä 2009a, 32.)

Syrjäytyminen on käsitteenä moniulotteinen. Erilaisiin määrittelyihin liittyy laaja-alaisuus, sopimuksenvaraisuus, tiettyssä määrin kulttuurisidonnaisuus ja vahvasti myös kiistanalaisuus. Tämän vuoksi ilmiöstä on vaikea saada kiinni ja se jää epämääräiseksi, sekä muun muassa arvioidut määrät syrjäytyneistä nuorista vaihtelevat jopa kymmenillä tuhansilla. Syrjäytymisen käsitteen pulmallisuus tulee vastaan silloinkin, kun sen tarkoittamaa ilmiötä ja sen esiintyvyyttä tulisi mitata tai esimerkiksi esittää ilmiötä ennakoivia ja kuvaavia indikaattoreita. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2011; Komonen 2013, 16.)

Syrjäytyminen on suhdekäsite. Syrjäytymisessä ei ole kyse vain huono-osaisuudesta, vaan myös normaalin rajoista. Syrjäytymisessä on aina kyse jäämisestä tai joutumisesta yhteiskunnan keskeisten toimintakenttien sekä sosiaalisesti että kulttuurisesti hyväksytyyn elämän, hallitsevan normaaliuden ulkopuolelle. (Simpura, Moisio, Karvonen & Heikkilä 2008, 250-253.) Syrjäytyminen määrittyy erojen tekemisen kautta ja se edellyttää aina, että on olemassa yhteisö, jolle syrjäytyneet ovat toisia eli ns. ryhmään kuulumattomia (Komonen 2013, 18). Syrjäytymisen koetaan tapahtuvan suhteessa toisiin ihmisiin, yhteisöllisyyteen, yhteiskuntaan ja yhteiskunnan instituutioihin (Helne 2002, 4). Sen ajatellaan olevan jonkinlaista sivuun joutumista sosiaalisista suhteista, vaikuttamisesta ja vallan käytöstä. Se on myös ulkopuolelle jäämistä työhön osallistumisesta, koulutuksesta ja yhteisöllisestä toiminnasta. Pahimmassa tapauksessa se on sivuun jäämistä yhteiskunnasta ja muista ihmisistä. Syrjäytymistä voi tapahtua niin yksilö- kuin ryhmätasolla. (Laine, Hyväri & Vuokila-Oikkonen 2010, 11-12.)

Syrjäytymisellä voidaan myös tarkoittaa syrjäytymistä tuottavaa prosessia tai syrjäytyntä asemaa. Syrjäytymisen prosessissa ihmisen elämäntilanne tai yhteiskunnallinen asema muuttuvat ratkaisevasti huonommaksi, esimerkiksi hyvin toimeentulevasta tulee huono-osainen. Syrjäytynyt asema taas tapahtuu prosessin lopputuloksesta, kun heikosta yhteiskunnallisesta asemasta tulee pitkäaikainen tilanne. (Hyväri ym. 2010, 11-14.)

Syrjäytyneiksi nuoriksi yleisesti luokitellaan työvoiman ja opiskelun ulkopuoliset nuoret, joilla ei ole peruskoulun lisäksi muuta koulutusta (Myrskylä 2012, 2). Nuorten yhteiskuntatakuu -työryhmä taas määrittelee syrjäytyneiksi tai syrjäytymisuhan alaisiksi nuoret, jotka eivät ole saaneet perusasteen jälkeistä koulupaikkaa tai jotka eivät suorita tutkintoaan loppuun asti. Syrjäytyneiksi luetaan myös työttömäksi työnhakijaksi ilmoitautuvat nuoret sekä nuoret, jotka eivät ole mukana missään aktiivisessa toiminnassa tai tarvitsevat muuta tukea. (Nuorten yhteiskuntatakuu 2013 2012, 8.)

Lämsän (2009b) mukaan syrjäytymisestä voidaan puhua suhteellisen pysyvänä tilana, kun kyseessä on elämäntilanteessa tapahtuva negatiivinen muutos tai muutoksen jälkeinen tilanne, ulosajautuminen yhteiskunnan keskeisimmiltä toiminta-alueilta tai yksilön ja yhteiskunnan kulttuurisen normijärjestelmän välinen ristiriita. Syrjäytymiseksi katsotaan myös ongelmien pitkittyminen ja kasautuminen siten, etteivät ne ole enää hallittavissa sekä elämäntilanteen kadottaminen ja siihen liittyvä vieraantumisen kokeminen. Takala (1992) on esittänyt yksilön ja yhteiskunnan välisen ongelman kehittyvän viiden vaiheen myötä; ensimmäisenä vaiheena on vaikeudet koulussa, kotona tai sosiaalisessa ympäristössä, toisena koulun keskeyttäminen tai alisuorittaminen, kolmantena työmarkkinavaiheen huono asema, neljäntenä työnvieroksunta ja marginalisoituminen sekä viimeisenä laitostuminen tai eristäminen muusta yhteiskunnasta. Komonen (2013, 21) muistuttaakin, että yhteiskunnassamme syrjäytyminen on muuttuva ja tulkintaongelmia tuova ilmiö. Siksi edellä kuvattujen ehtojen kautta tehtävä luokittelu on hyvin ongelmallista ja tulee korostaa, että syrjäytyminen on dynaaminen käsite.

### 3.2 Nuorten koulunkäynti

Koulu on lasten ja nuorten yksi tärkeimmistä kasvu- ja kehitysyhteisöistä. Kouluajalla on olennainen vaikutus ihmisen minäkäsitykseen sekä myöhempään asenteisiin työskent-

telyä ja yhteisöjen toimintaa kohtaan. Koulu avautuu työskentely-ympäristönä fyysisten ja psykososiaalisten tekijöiden kokonaisuudeksi, joka rakentuu Hendersonin ja Rowen mukaan koulu yhteisön kaikkien jäsenten kokemuksista. Myös tämän yhteisön arvot, asenteet, ihmissuhteet, yksilön tarpeet, fyysinen ja psyykinen turvallisuus, itsetunnon vahvistaminen sekä oppimisen tukeminen vaikuttavat kokonaisuuteen. (Kämppe, Välimaa, Tynjälä, Haapasalo, Villberg & Kannas 2008, 6; Pitkänen 2002.)

Koulutukseen hakeutuminen ja oman ammatinvalinta ovatkin nuoruuden keskeisimpiä kehitystehtäviä. Niissä onnistuminen on tärkeää nuoren tulevaisuuden kannalta. Koulutus määrittelee nuoren myöhempiä työ- ja uramahdollisuuksia, sekä on tärkeä yhteiskuntaan sopeuttava tekijä. Koulutuksen ulkopuolelle jääminen ennakoii vaikeuksia tulevassa työelämässä ja riskinä voi olla jopa yhteiskunnasta syrjäytyminen (Nurmi ym. 2014, 162.) Koulunkäynnin ongelmat ja haasteet näkyvät nuoren elämässä etenkin yläkoulun aikaan, koska silloin nuori kohtaa monta isoa muutosta: oppiaineet monipuolistuvat ja muuttuvat vaativimmiksi, vastuu omasta opiskelusta ja oppimisesta lisääntyy, ja samaan aikaan myös keho sekä mieli kokevat muutoksia. Tämä kaikki vie valtavan määrän psyykkistä energiaa. Tulee muistaa, että myös kaveripiiriin liittyvät ilmiöt, kuten kiusaaminen, päihdekokeilut tai seurustelusuhteet voivat olla oireilujen taustalla. (Mannerheimin lastensuojeluliitto i.a.)

Erilaisia ongelmia koulussa voivat synnyttää esimerkiksi käytöshäiriöt, pelot ja ahdistuneisuus, itsetuhoinen käyttäytyminen, mielialan vaihtelut, tarkkaavaisuuden ja keskittymisen vaikeudet sekä oppimisen haasteet. (Lehto-Salo & Marttunen 2006.) Lasten ja nuorten käytöshäiriölle on ominaista toistuva ja itsepintainen muiden oikeuksia ja sosiaalisia normeja rikkova käyttäytyminen. (Huttunen 2014.) Käytöshäiriön ohessa usein on huomattavissa muita häiriöitä, kuten tarkkaavaisuus-, päihde-, mieliala- tai ahdistuneisuushäiriöitä. (Lehto-Salo & Marttunen 2006) Nämä voivat ilmetä koulussa poissaolojen lisääntymisenä, epämääräisinä ja toistuvina somaattisina oireina tai vaikeuksina selvitä tehtävistä tai toiminnoista kohtuullisessa ajassa. (Ranta 2006.)

Nuoruuteen kuuluu erilaiset mielialan vaihtelut: välillä nuori tuntee olevansa hyvin masentunut, välillä taas elämä tuntuu kaikin puolin hyvälle. Tällaiset mielialan vaihtelut eivät vaikuta nuoren toimintakykyyn eivätkä myöskään ole pitkäkestoisia. Nuoren mielialasta on huolestuttava, jos hän on pitkän jakson passiivinen, vetäytyy kaverisuhteista,



menettää elämänilon ja luopuu itselle aiemmin tärkeistä asioista, kuten harrastuksista. (Korhonen & Marttunen 2006.) Masentuneisuus sen sijaan voi näkyä keskittymisvaikeuksina, ärtyneisyytenä, yleisenä kireytenä, sähläyksenä, unohteluina tai pinnauksena koulusta. (Savolainen 2010, 31).

Oppimisvaikeudet näyttäytyvät koulussa hyvin laaja-alaisesti. Oppimisvaikeudet voidaan jakaa kielellisiin erityisvaikeuksiin, hahmotusvaikeuksiin, tarkkaavaisuuden ja toiminnanohjauksen vaikeuksiin sekä motorisiin erityisvaikeuksiin. Oppimisvaikeudet tarkoittavat erityisvaikeutta, joka on epäsuhdassa yleiseen kyky-, kehitys- tai ikätasoon. Oppimisvaikeuksien yleisyydestä on esitetty erilaisia arvioita. Joissakin lähteissä arvioidaan, että jopa 20 % suomalaisista olisi oppimisvaikeutta. (Savolainen 2010, 33.) Tarkkaavaisuushäiriöiden yleisimpiä piirteitä ovat tarkkaamattomuus, yliaktiivisuus tai impulsiivisuus. Tarkkaavaisuushäiriöiselle nuorelle siirtyminen yläkouluun on haasteellista, sillä vaatimukset itsenäisestä opiskelusta lisääntyvät. Seuraava haastava nivelvaihe on siirtyminen toiselle asteelle. (Närhi 2006.)

Siirtyessä peruskoulusta toisen asteen opintoihin, nuoret voivat kokea useita erilaisia siirtymäongelmia. Voi olla, ettei nuori hae koulutuspaikkaa yhteishaussa, hän jää ilman opiskelupaikkaa yhteishakuun osallistumisesta huolimatta, peruuttaa yhteishaussa saadun opiskelupaikan, keskeyttää koulutuksen varhaisessa vaiheessa tai jää 9. luokalle. (Alatupa, Karppinen, Keltikangas-Järvinen & Savioja 2007, 14.) Kun nuori ei välittömästi siirry koulutukseen peruskoulun jälkeen, se ei vielä tarkoita täydellistä koulutuksen ulkopuolelle jäämistä. Yhteishakuun liittyvät jälkivalinnat kykenevät melko tehokkaasti vetämään nuoria koulun penkille. Jälkivalinnat eivät kuitenkaan auta toiseen siirtymisvaiheen ongelmaan eli siihen, että osa valituista keskeyttää koulutuksensa melko pian opiskelun alettua. Nuoret eivät myöskään välttämättä kykene hahmottamaan kaikkia mahdollisia vaihtoehtojaan, mikä voi johtaa epätietoisuuteen eri koulutuksien luonteesta ja lopulta siihen, ettei valintoja tehdä ollenkaan. On myös syytä huomioda, että nuorten elämään kuuluu paljon muutakin, kuin vain opiskelu ja siihen liittyvien valintojen miettiminen, jonka vuoksi tulisi tarkastella nuoren elämäntilannetta kokonaisuutena. (Alatupa, Karppinen, Keltikangas-Järvinen & Savioja 2007, 14-15.)

Siirtymävaiheen ongelmien ennaltaehkäisemisessä tärkeää on oppimisongelmien varhainen havainnointi. Muita varhaisen puuttumisen keinoja ovat esimerkiksi poissaolojen

sekä opintojen tarkka seuranta, heikosti opinnoissaan menestyvien pyytäminen yksilölliseen ohjauskeskusteluun ja opintojen suunnitteluun. Myös säännölliset ryhmänohjaustunnit toisen asteen oppilaitoksissa sekä luokanvalvojien tunnit ja vartit perusopetuksessa sekä aloitteleville opiskelijoille tehdyt kyselyt ovat tärkeitä puuttumisen keinoja. (Karjalainen 2006, 96697.) Lapsuus- ja nuoruusiässä syntyneillä myönteisillä koulukokemuksilla ja asenteilla on suuri vaikutus ihmisten myöhempiin opiskeluvaiheisiin sekä työuran aikana tarvittaviin jatkokouluttautumisiin. Koulutusjärjestelmän on pystyttävä luomaan myönteistä asennoitumista koulutukseen sekä edistettävä monipuolisia valmiuksia elinikäiseen oppimiseen. McNair ja Johnson tuovatkin esiin koulun myönteisen ilmapiirin ja tukea antavan ympäristön positiivisen vaikutuksen kouluun asennoitumisessa. (Janhunen 2013, 22).

Nuorella voi siis olla monenlaisia ongelmia, jotka heijastuvat koulutyöhön. Tärkeää on muistaa, että ongelmat ovat monesti päällekkäisiä ja voivat kasautua samoille nuorille. (Savolainen 2010, 26). Oppilaan koulunkäyntiin ja hänen koko tulevaan elämäänsä voi vaikuttaa olennaisesti se, onko koulussa kyetty havaitsemaan erilaiset oppimisvaikeudet ja ongelmat sekä lisäksi pystytty auttamaan tukea tarvitsevaa oppilasta. (Peltola 2005.) Koulunkäynnin haasteiden keskellä taistelua käyvä nuori leimataan harmittavan usein koulussa sopeutumisongelmaiseksi. Tämä leima voi vaikuttaa opettajien ja muiden koulun aikuisten suhtautumistapaan nuorta kohtaan ja voi seurata häntä jopa työelämään asti. (Lindh & Sinkkonen 2009, 7.)

### 3.3 Mielenterveyshäiriöt ja -ongelmat

Arviolta joka viides nuori kärsii jonkinasteisesta mielenterveyshäiriöstä tai -ongelmasta. Näistä yleisimpiä ovat ahdistuneisuus-, käytös- ja mielialahäiriöt sekä erilaiset päihteiden aiheuttamat häiriöt. Nuorten mielenterveyshäiriöissä on tyypillistä usean häiriön samanaikaisuus. (Luopa, Lommi, Kinnunen & Jokela 2010.)

Nuoruus on niin mahdollisuuksien kuin haasteiden ja haavoittuvuuksien aikaa. Joillekin nuorista kasautuu nuoruusvuosina ongelmia, jotka voivat näkyä henkisenä pahoinvointina tai ulkoisena häiriökäyttäytymisenä. Joidenkin kohdalla ongelmat häviävät aikuisuuden lähestyessä, mutta joillakin ne voivat kasautua vakiintuneiksi ongelmavyöhykkeik-

si. (Nurmi ym. 2010, 150.) Nuoruuteen kuuluvat erilaiset tunne-elämän kuohut, mutta arkielämää haittaava ja kärsimystä aiheuttava oireilu on erotettavissa tavanomaisesta, ikäkauteen kuuluvasta käytöksestä. Vaikka jo lapsuudessa voi ilmetä psyykkisiä oireita, kuitenkin useimmat vakavista masennusoireista ilmenevät ensimmäisiä kertoja vasta murrosiän alettua. Nuoren psyykkisiä oireita voidaan asianmukaisella avulla tutkia ja hoitaa, helpottaen näin nuoren elämäntilannetta. (Haarasilta & Marttunen 2000, 4.)

Kinnusen (2011, 31-43) tutkimuksen mukaan mielenterveyshäiriöt ilmenevät hyvinkin erilaisina ja oireineen eriasteisina, kuten mm. erilaisina pelkotiloina, yleisenä ahdistuneisuutena, psykosomaattisina oireina sekä masentuneisuutena. Epävakaa elämäntilanne ja mielenterveysongelmien oirehtiminen voivat aiheuttaa toivottomuuden tunnetta, epävarmuutta, itsetuhoisuutta sekä tunnetta elämän hukkaan menemisestä. Sairastunut henkilö voi kokea elämänhaluttomuutta tai voimakasta ahdistusta tulevaisuudesta, joka voi tuntua omalla kohdalla negatiiviselta tai jopa kokonaan saavuttamattomalta. Kinnusen (2011, 88) tutkimuksessa kävi myös ilmi, että nuorilla aikuisilla oireita voi ilmetä useammalla osa-alueella yhtäaikaisesti, jolloin sairauksien komorbiditeetin vuoksi oireita ja oirehdintaa tulisi tarkastella laaja-alaisesti todenmukaisen käsityksen saamiseksi.

Itsetuhoisen käyttäytyminen nuorilla voi olla niin epäsuoraa kuin suoraakin. Epäsuorasta itsetuhokäyttäytymisestä puhutaan, kun nuori ottaa käyttäytymisessään isoja riskejä ilman tietoista itsetuhoajattelua. Tämä voi näyttäytyä liiallisena päihteiden käyttönä, holtittomana liikennekäyttäytymisenä tai vakavan sairauden hoitamisen laiminlyömisinä (Marttunen 2006.) Tyttöillä holtiton seksuaalikäyttäytyminen voidaan myös ajatella itsetuhoisena käyttäytymisellä. Suora itsetuhokäyttäytyminen on itsemurha-ajatuksia, -yrityksiä ja itsemurhia. (Savolainen 2010, 30.) Viiltely on yksi iso osa itsetuhoista käyttäytymistä tänä päivänä. Viiltelyllä nuori yrittää usein helpottaa psyykkistä pahaa oloaan ja kontrolloimaan sietämättömiä tunteitaan. Vaikka viiltelyn voi nähdä manipuloivana toimintana ja se voi herättää ärsyyntymistä ympäristössä, on siinä kyse kyvyttömyydestä hallita pahaa oloa muilla keinoin. Siksi viiltelyyn on suhtauduttava aina vakavasti. (Marttunen 2006.)

Mielenterveysongelmien on todettu viimeisimmissä tutkimuksessa olevan kasvussa ja niiden erilaisia oireita esiintyykin nuorilla runsaasti (Fjörd 2008, 9). Vuosina 2008-2009 keskivaikeaa tai vaikeaa masennusta on sairastanut 8 % yläkoululaisista pojista. Tyttöillä

vastaava luku oli 18 %. Lukioikäisistä tytöistä masennusta ilmeni 13 %:lla tytöillä ja 7 % pojilla. Mielenterveysongelmien takia eläkkeelle jääneiden alle 30-vuotiaiden määrä on yli kaksinkertaistunut vuosien 2000 ja 2008 välisenä aikana. (Luopa ym. 2010.) Oireiden ja oirehtivien nuorten yleistyessä, hoidon piiriin hakeutuu tällä hetkellä arviolta kuitenkin vain alle puolet vakavasti oirehtivista nuorista. (Fjörd 2008, 9)

### 3.4 Päihteiden käyttö ja päihdeongelma

Nuoruuteen ja murrosikään kuuluvat sosiaalisen elämän muuttuminen vilkkaammaksi ja tämä voi tuoda mukanaan aikuisille tyypillisen sosiaalisen elämän ja päihteiden käytön yhdistymisen. (Inkinen, Partanen & Sutinen 2000, 33) Päihteiksi määritellään aineet, jotka tuottavat ihmiselle mielihyvää ja vaikuttavat aivoissa välittäjäaineisiin. Yleisimpiä päihteiksi luokiteltavia aineita ovat mm. nikotiini, huumausaineet, alkoholi, liimat ja erilaiset lääkkeet. Käyttäjä voi käyttää joko yhtä yksittäistä ainetta tai useita yhtä aikaa, jolloin puhutaan sekakäytöstä. Alkoholi on nuorten keskuudessa yleisin käytetty päihde, huumeista yleisin on kannabis. (Kinnunen 2011, 33; Marttunen & Von der Pahlen 2012, 213.) Päihdeongelmasta - ja riippuvuudesta puhutaan silloin, kun henkilöllä on pakonomainen tarve saada päihdettä joko jatkuvasti tai ajoittain. Riippuvainen ei voi kontrolloida omaa suhdettaan riippuvuuden aiheuttajaan. Riippuvuus voidaan määritellä joko sosiaaliseksi, psyykkiseksi tai fyysiseksi. (Inkinen ym. 2000, 31-32.)

Tutkimusten mukaan suomalaisnuorten päihteiden käytön aloittamisikä on kokonaisuudessaan siirtynyt myöhemmäksi ja jopa vähentynyt. Tupakoivia 16-18-vuotiaita nuoria on ollut vuonna 2009 24 % ikäryhmästä. Lukuun ottamatta 14-vuotiaita poikia, tupakan kokeiluaste on ollut laskusuuntainen 2008-2009 otantavuosina. Nuuskan käyttö on lisääntynyt vuodesta 2007 asti etenkin 14-18-vuotiailla pojilla. Suomalaisnuorten humalahakuinen juominen on vähentynyt tutkimusten mukaan viime vuosina, mutta se on silti yleisempää kuin muissa Euroopan maissa. Vuonna 2007 tehdyn tutkimuksen mukaan nuorten asenteet alkoholia kohtaan ovat muuttuneet tiukemmiksi ja humalahakuinen juominen aloitetaan yhä myöhemmällä iällä. 16-18-vuotiailla nuorilla alkoholin käyttö on tutkimuksen mukaan kuitenkin nousussa ja etenkin 18-vuotiaissa itsensä kovaan humalaan juovien osuus on korkein sitten vuoden 1977. Suomessa huumeiden



Yleisempiä vaaratilanteita päihtyneenä ovat esimerkiksi suojaamaton seksi, harkitsematon seksuaalinen kanssakäyminen, ajoneuvon ajaminen päihtyneenä tai päihtyneen kuljettajan kyydissä oleminen sekä omaisuusrikokset. Erityisen merkittävän haitan nuorille aiheuttavat päihteisiin liittyvät erilaiset tapaturmat. Päihteiden käyttö lisää myös huomattavasti koulupoissaoloja ja ammatillisen koulutuksen tai lukion keskeyttämistä, jolloin se vaikeuttaa myöhempääkin kouluttautumista ja tulevaisuutta. (Von der Pahlen, Lepistö & Marttunen 2013, 111.)

Päihdeongelmilla on myös suora yhteys nuorten mielenterveyteen. Mitä aikaisemmin nuori aloittaa päihteiden käytön ja mitä runsaampaa se on, sitä todennäköisemmin nuori oireilee myös muilla tavoin psyykkisesti ja kärsii jostakin muusta samanaikaisesta mielenterveyden häiriöstä. Yleisimpiä näistä ovat käytös- ja tarkkaavuushäiriöt sekä mieliala- ja ahdistuneisuushäiriöt, joista kärsivät nuoret oireilevat yleensä hyvin vakavasti. Eri mielenterveyshäiriöiden suhde päihdeongelmaan kuitenkin vaihtelee. Esimerkiksi käytöshäiriöt ja ADHD altistavat nuorta päihdeongelmille, masennustilat voivat joko edeltää tai alkaa yhtäaikaan päihdeongelman kanssa tai olla seurausta päihteiden käytöstä. Nuorten päihdehäiriöihin liittyy myös suuresti itsemurhan ja itsemurhayritysten riski. (Von der Pahlen, Lepistö & Marttunen 2013, 111.)

#### 4 MATALAN KYNNYKSEN JA ENNALTAEHKÄISEVÄN TYÖN PALVELUITA NUORILLE

Suomessa aloitettiin 1990-luvun loppupuolella Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakesin toimesta kiinnittämään erityistä huomiota varhaiseen puuttumiseen ja ennaltaehkäisevään työhön lasten ja nuorten parissa. Ensimmäiset dialogisuuteen ja varhaiseen puuttumiseen pohjautuvat perhelähtöiset toimintamallit perustuivat ammattilaisten väliseen vuoropuheluun ja tätä kautta huolen ilmaisemiseen vanhemmille. Lapsi tai nuori nähtiin tällöin enemmän toiminnan kohteena, jota tuli suojella ja hoivata, sen sijaan, että tämä olisi ollut tilanteessa itse mukana aktiivisena toimijana. Stakesin dialogisen toimintamallin rinnalle kantautui kansainvälisemmin tunnettu malli, jossa lapset ja nuoret nähtiin aktiivisina toimijoina, joilla on oikeudet tulla kohdatuksi

heitä koskevissa asioissa. Nykypäivänä lasten ja nuorten osallisuuteen, asiakaslähtöisyyteen sekä erilaisiin ennaltaehkäisevän ja matalan kynnyksen työn toimintoihin on kiinnitetty entisestään huomiota. On pyritty keksimään yksilöllisiä ratkaisuja, jotta yhä useampi voisi päästä tarvitsemansa tuen piiriin. (Kallio, Stenvall, Bäcklund & Häkli 2013, 71-73.)

#### 4.1 Matalan kynnyksen toiminta

Matalan kynnyksen toiminnot ovat palveluita, joihin asiakkaan on helppo hakeutua riippumatta hänen sen hetkisestä elämäntilanteestaan. Asiakkaan motivaatio oman elämäntilanteen parantamiseen voi olla heikko tai hänen voimavaransa ovat vähissä. Kynnys pyritään asettamaan niin matalaksi ja jokaiselle yksilöllisesti mahdolliseksi, jotta se ei rajaisi käyttäjiä palvelujensa ulkopuolelle. Matalan kynnyksen paikat liitetään yleisesti niihin kohderyhmiin, jotka ovat jääneet muiden palvelujen ulkopuolelle, eikä heitä saada tavoitettua minkään muun tahon kautta. Vaikka matalan kynnyksen toimintamuodot voivat vaihdella järjestäjätahosta riippuen, työn peruslähtökohdiksi voidaan kuitenkin katsoa se, ettei toimintoihin tarvitse lähetettä tai ajanvarausta. Asiakas voi olla paikalla säilyttäen anonyymiytensä ja hän tietää asiakaskontaktin olevan luottamuksellinen. Päihtymystila ei ole esteenä avun saamiselle ja asiakkaan motiiveja tai tuen tarvetta ei kyseenalaisteta matalan kynnyksen toimipaikassa. (Kaakinen, Törmä, Huotari & Inkeroinen 2003, 59 - 60.)

Matalan kynnyksen palveluissa ja ennaltaehkäisevässä työssä haasteen muodostaa asiakkaan tilanteen tulkitseminen ja siihen sopivan tuen saaminen. Työntekijä- ja ympäristöerot voivat vaikuttaa siihen millaisena asiakkaan ongelmat ja tuen tarve näyttäytyvät; sama ongelmatilanne ei kaikkien kohdalla vaadi toimenpiteitä, eikä tilanteisiin välttämättä ole olemassa yhtä ja selkeää toimintatapaa. Tätä varten ammattilaisten avuksi on kerätty erilaisia toimintamalleja ja otapoja, joilla he voivat arvioida ja tarkastella asiakastilanteita. Näitä ovat mm. moniammatillinen työote, toiminnalliset menetelmät asiakastyössä, etsivä nuorisotyö, varhaisen puuttumisen toimintamalli sekä osallisuustyö. (Kallio ym. 2013, 73-76.)

Työssämme esittelemme matalan kynnyksen toimintaa sekä siinä käytettäviä erilaisia asiakastyön työmenetelmiä, joilla pyritään vastaamaan edellä mainittuihin nuoruusiän haasteisiin ja ongelmiin. Matalan kynnyksen palveluista puhuttaessa, olennaiseksi osaksi näemme ennaltaehkäisevän työn ja varhaisen puuttumisen periaatteet, jotka auttavat muodostamaan tarkempaa kuvaa tästä moninaisesta käsitteestä. Eri lähteissä nämä termit ovat tulleet esille toistensa rinnalla, ja joissain asiayhteyksissä tarkoittaneet jopa samaa työmenetelmää ja käytäntöä. Koska tutkimuksen kohteena olevan nuorisoasema Pientareen toiminta on osa matalan kynnyksen, varhaisen puuttumisen sekä myös ennaltaehkäisevän työn palvelukarttaa, näemme tärkeänä aiheen laajemman käsittelyn näitä termejä käyttäen.

#### 4.2 Tutkimuksia matalan kynnyksen toiminnan tarpeesta

Kansallinen syntymäkohortti 1987 on THL:n tutkimus, jossa on seurattu viranomaisen rekisterien kautta 1987 vuonna syntyneitä lapsia ja heidän elämänvaiheitaan aina vuoden 2008 loppuun asti. Tutkimukseen osallistui noin 60 000 tuhatta lasta. Kyseinen ikäluokka varttui 1990-luvun laman aikaan, jolloin taloudelliset vaikeudet ovat vaikuttaneet niin perheisiin, kuin myös heille järjestettyihin palveluihin. Peruspalveluita ja ennaltaehkäisevää työtä karsittiin, jolloin esimerkiksi neuvolan perhevalmennuksia vähennettiin ja koulujen resursseissa pyrittiin säästämään vähentämällä opiskelijoiden terveystarkastuksia. Tämän seurauksena tänä päivänäkään ei ole ylletty hyvinvointia lisäävässä ja ennaltaehkäisevässä työssä samalle tasolle, kuin mitä se oli ennen lamaa. Samaan aikaan korjaavia palveluita käytetään yhä enenevässä määrin. (Paananen, Ristikari, Merikukka, Rämö & Gissler 2012, 3-7.)

THL:n tuottamassa tutkimuksessa havaittiin, että joka viides vuonna 1987 syntyneistä on ollut erikoissairaanhoidon piirissä mielenterveysongelmiensa vuoksi. Tästä ikäryhmästä 26 prosentilla on merkintä oikeuslaitoksen tai poliisin rekisterissä ja 18 % ei ole suorittanut peruskoulun jälkeistä tutkintoa. Tutkimuksen ikäluokkaan kuuluvista 23 % on jossain elämänvaiheessa saanut toimeentulotukea. (Paananen ym. 2012, 3.)

Tutkimuksessa kävi ilmi, että nykyinen palvelujärjestelmä ei pysty vastaamaan täysin asiakkaiden todellisiin tarpeisiin. Esille myös nousi ongelmien ja huono-osaisuuden



periytyminen sukupolvelta toiselle (=laman vaikutus koko perheeseen), joka ilmenee monitahoisina ongelmina tutkimukseen osallistuneilla nuorilla. Tutkimuksen perusteella voi todeta, että valtaosalla nuorista on asiat hyvin, mutta tämä ei sulje pois tosiasiaa siitä, että on olemassa myös iso joukko lapsia ja nuoria, jotka tarvitsevat tukea hyvinvointinsa lisäämiseksi. (Paananen ym. 2012, 3.) Mielestämme THL:n tutkimuksen kautta on mahdollista päätellä, kuinka tärkeään asemaan ennaltaehkäisevä työ sekä erilaiset matalan kynnyksen toimipaikat nousevat nyky-yhteiskunnassa.

Aune Väisänen on opinnäytetyössään laadullisen tutkimuksen kautta kartoittanut matalan kynnyksen päivätoiminnan merkitystä nuorten omasta näkökulmasta syrjäytymisen ehkäisyssä ja hyvinvoinnin edistämässä. Tutkimuksessa kävi ilmi, että nuorten itsensä mielestä syrjäytyminen on yhteiskuntaa koskeva ja koko ajan kasvava ongelma. Nuoret löysivät syrjäytymiselle useita syitä, joka kertoo ongelmien olevan moninaisia ja myös useaan aihealueeseen yhtäaikaisesti liittyviä. Syiksi tutkimukseen osallistujat ovat luetelleet mm. ympäristön nuorille asettamat vaatimukset ja kykenemättömyys vastata näihin odotuksiin, sekä ulkopuoliseksi joutumisen esimerkiksi työ- ja koulutusmarkkinoilla. Syrjäytymiseen kokemuksena nuoret liittivät erilaisia sanoja ja tunnetiloja, kuten epäinhimillisyyden sekä syrjäytymisen prosessinomaisuuden, jolloin oma tilanne voi ajan myötä hiljalleen kriisiytyä. (Väisänen 2013, 3.)

Tutkimukseen osallistuneiden nuorten arvioidessa ennaltaehkäisevää työtä ja varhaista tukea, he kokevat oikeanlaisen tuen löytymisen haasteelliseksi. Myös syrjäytymisestä selviäminen koettiin vaikeaksi, tämän johtuen usein ongelmien moninaisuudesta. Kuitenkin matalan kynnyksen päivätoiminta mielletään vuorokausirytmää ylläpitävänä ja mielenterveyttä edistävänä tekijänä, sekä sen mukanaan tuomia sosiaalisia suhteita pidetään omassa elämässä tärkeinä. Toiminnan monipuolisuus, erilaiset aktiviteetit ja vapaaehtoisuus toimintaan osallistuessa ovat matalan kynnyksen toimipisteen keskeisimpiä tekijöitä hyvinvoinnin edistäjinä. Myös ohjaajat ja muiden osallistujien antama vertais-tuki koetaan tärkeäksi päivätoiminnassa. (Väisänen 2013, 3.)

Jenni Vainosen opinnäytetyössä on tutkittu nuorten sekä etsivän nuorisotyöntekijän kokemuksia matalan kynnyksen palveluohjauksesta terveydenhuollon ja terveydenhoitajan palvelujen näkökulmasta. Tutkimuksessa nuorten vastauksista kävi ilmi, että palveluohjaus koettiin hyödyllisenä ja se vastasi heidän omia toiveitaan. Dialogisuus työntekijän

ja nuoren välillä koettiin hyväksi, ja asiakaskontakti luottamukselliseksi. Etsivän nuorisotyöntekijän ja terveydenhoitajan välinen yhteistyö koettiin hyväksi ja toisiaan täydentäväksi työmuodoksi. Erityisesti kotikäynneillä ja konsultaatioavussa toisen ammattitaito ja työparitoiminnan hyvät puolet korostuivat. Kehittämisen kohteeksi nostettiin resurssien rajallisuus, sekä matalan kynnyksen työryhmän puuttuminen. Työryhmässä vastuun ja tietojen jakaminen asiakkaan suostumuksella mahdollistaisivat nuoren kokonaisvaltaisemman auttamisen. Tutkimuksen menetelmänä käytettiin teemahaastatteluja. (Vainonen 2012, 2.)

Tanja Ikosen ja Emma-Kaisa Kurjen opinnäytetyössä on tutkittu Joensuun nuorisoaseman työskentelymenetelmiä ja sen asiakkuussuhteita, tuottaen nuorisoasemalle toiminnan arviointi- ja kehittämisväline saaduista tutkimustuloksista. Näiden tietojen avulla työntekijöiden on mahdollista tarkastella omaa toimintaansa ja kehittää sitä tulevaisuudessa vastaamaan yhä paremmin nuorten toiveisiin ja tuentarpeisiin. Tutkimusotteena oli tilastollinen tutkimus, jonka tukena oli käytetty myös laadullisen tutkimuksen menetelmiä. (Ikonen & Kurki 2012, 39-44.)

Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että Joensuun nuorisoaseman toiminta on pystynyt silloisella toiminnallaan antamaan nuorelle varhaista tukea ja vastaamaan heidän palvelutarpeeseensa siellä käytetyillä työmenetelmillä. Toiminnan kehittämisestä nousi esille asiakkaiden erilaisten tuen tarpeiden huomioiminen yhä paremmin ja niihin vastaaminen moniammatillisuuden kautta. Joensuun nuorisoasemalla kehitettäväksi nousi erityisesti koulupudokkaiden ja nuorten aikuisten huomioiminen palveluja suunniteltaessa, jotta palveluverkoston ulkopuolelle jääminen pystyttäisiin välttämään. (Ikonen & Kurki 2012, 39-44.)

Hanna Kopponen on pro gradu-työssään tutkinut matalan kynnyksen Ne-Rå-projektia, jonka tavoitteena on ollut kehittää matalan kynnyksen neuvontapalvelu. Korkeakoulun sosiaali-alan opiskelijat olivat tutkimukset aikana olleet vastuussa neuvontapalvelun toiminnasta ja saaneet itselleen tätä kautta samalla konkreettisen oppimisympäristön tulevaa ammattiaan ajatellen. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään asiakkaiden avuntarpeita ja toiveita Ne-Rån toiminnalle, sekä myös sitä, kuinka heidän palvelutarpeisiinsa on pystytty toiminnalla vastaamaan. Matalan kynnyksen toimipaikan periaatteisiin kuu-

lui asiakastyö, johon kuului psykososiaalista tukea, neuvontaa eri aihealueista, asiakkaiden asianajamista sekä heidän voimaannuttamistaan. (Kopponen 2007, 3.)

Asiakkaiden palautteen perusteella tutkimuksessa arvioitiin sosiaalialan opiskelijoiden projektin lisäksi myös julkisen järjestelmän toimintaa. Tutkimuksessa kävikin ilmi, että asiakkaiksi hakeutuneilla henkilöillä oli tarve hyvin moninaiselle avulle ja lisätiedolle, kuten mm. neuvoille taloudelliseen toimeentuloon, psyykkisiin sairauksiin ja ihmissuhteisiin liittyvissä asioissa. Ongelmat olivat usein toisiinsa kietoutuneita ja asiakkaalle saattoi olla kasaantuneena moninaisia vaikeuksia, jotka vaikuttivat vahvasti hänen hyvinvointiinsa. Tämän vuoksi osa asiakkaista olikin tyytymätön yhteiskunnan tarjoamaan palvelujärjestelmään, joka näyttäytyi heille monimutkaisena ja hidasliikkeisenä. Palveluiden jakautuminen eri sektoreille ja toimijoiden hajaantuminen muodostuivat haitteiksi palveluihin hakeuduttaessa. Sen sijaan Ne-Rå pystyi monimuotoisemmalla toiminnallaan vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin ja se sai osakseen hyvää palautetta. Eri-tyisesti kiitosta sai kuulluksi tulemisen mahdollistaminen, sektorirajojen yli menevä neuvonta sekä asiakkaan osallisuus toiminnassa. (Kopponen 2007, 3.)

Aikaisemmat tutkimukset nostavat esiin matalan kynnyksen palvelujen tarpeen. Birleson ja Vance (2008, 22) ovat teoksessaan todenneet, että nuorten parissa tehtävään työhön ja ennaltaehkäisevään työhön sekä mielenterveysongelmiin liittyen tulisi tehdä lisää tutkimuksia. Etenkin nuorten ikäryhmien kohdalla tutkimuksia ei ole tehty tarpeeksi, mikä vaikeuttaa ennaltaehkäisevän ja matalan kynnyksen työn kohdentamista lapsuuteen ja murrosikään. Palvelujen suunnittelussa tulisi ottaa yhä paremmin huomioon kehityserot, joita ilmenee varhais-, keski- ja myöhäisnuoruudessa.

#### 4.3 Varhainen puuttuminen

Varhaisen puuttumisen käsite on hyvin monimuotoinen ja se voidaan ymmärtää eri asiayhteyksissä eri tavalla. Joissain tilanteissa varhaisella puuttumisella pyritään mahdollisimman aikaisessa vaiheessa tunnistamaan asiakkaan ongelmat ja tuentarpeet, jolloin mahdollisia tukitoimia voidaan suunnitella. Jotkut näkevät käsitteen pääpainon poikkeavan tilanteen kontrolloimisessa ja muuttamisessa, kun jotkut sen sijaan pyrkivät ennaltaehkäisevään toimintaan avoimessa dialogissa ja yhteistyössä asiakkaan kanssa.

(Varpu i.a.) Tutkimuksessamme pohjaamme varhainen puuttuminen-käsitettä viimeisenä mainittuun, jota myös Huhtanen (2007, 28) on käsitellyt työssään kertoen varhaisella puuttumisella pyrittävän mahdollisimman aikaisessa ja varhaisessa vaiheessa puuttumaan asiakkaan ongelmiin. Tällöin pyritään myös löytämään ongelmiin ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa osallistaen häntä muutokseen. Tällä tavoin on mahdollista estää ongelmien kärjistymisen ja niiden lisääntyminen.

Puuttuminen-sanalla voi olla negatiivinen kaiku, mutta huolen ja sen hetkisen tilanteen esille ottaminen on osa nuoren kunnioittavaa kohtaamista. Tällöin nuorelle ilmaistaan, että asioiden uskotaan menevän hänen kannaltaan huonoon suuntaan, mikäli tilanteeseen ei tule muutosta. Työntekijä voi tässä tilanteessa olla myös henkilö, joka sanoittaa nuorelle tämän omaa tilannetta ja auttaa häntä kohtaamaan mahdolliset ongelmat. Usein muutoksen aikaansaamiseksi tarvitaan pitkäjänteisyyttä ja mahdollisesti muiden toimijoidenkin apua, koska pelkkä tilanteeseen puuttuminen ei todennäköisesti tuo haluttua ratkaisua saman tien. Varhainen puuttuminen ja puheeksiotto mahdollistavat asioiden ja ongelmien jatkotyöstämisen, jolloin nuorella on mahdollisuus muuttaa omaa elämäntilannettaan positiivisempaan suuntaan. (Eriksson & Arnkil 2005, 7-9.)

Tänä päivänä yksilöltä odotetaan yhä enemmissä määrin kykyä säädellä omaa toimintaansa. Joidenkin kohdalla tämän tavoitteen täyttäminen voi olla haasteellista, jolloin varhaisella puuttumisella ja avoimella yhteistyöllä pyritään tukemaan kyseisten henkilöiden elinoloja ja turvallista kehityksen mukaista kasvua. (Satka 2011, 64-65.) Tähän on pyritty esimerkiksi Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämisohjelmassa KASTEessa sekä lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelmassa, joissa on molemmissa kiinnitetty entistä enemmän huomiota varhaiseen puuttumiseen sekä avoimeen yhteistyöhön työntekijöiden ja perheiden kesken. Ohjelmissa on painotettu myös niin lasten, nuorten kuin perheidenkin osallisuutta. (Varpu i.a.)

#### 4.4 Moniammatillisuus ja palveluohjaus

Moniammatillisuudella tarkoitetaan eri ammattiryhmään kuuluvien henkilöiden, oman alansa asiantuntijoiden, työskentelyä yhteistä ja yhdessä määriteltyä päämäärää kohti. Moniammatillisessa työryhmässä työntekijät jakavat omaa osaamistaan ja tietojansa

muille, tuoden yhteistyöhön mukaan erilaisia näkökulmia ja toimintatapoja, jotka auttavat rakentamaan toimivaa palvelukokonaisuutta. Moniammatillisuudella voidaan myös ehkäistä eri sektoreiden kuormittamista ylimääräisellä päällekkäisellä työllä, kun työryhmän jäsenet voivat jakaa vastuualueita keskenään ja selkeyttää palveluiden järjestämistä. Tässä yhteistyömuodossa korostuu tiedon yhteen kokoamisen lisäksi asiakaslähttöisyys, vuorovaikutus, ammattirajojen ylitys sekä eri verkostojen huomioiminen. (Isoherranen 2006, 13-14.)

Moniammatillisuus on ennaltaehkäisevässä työssä tärkeää, koska asiakkaiden ongelmat ovat hyvin moninaisia. Moniammatillista työtä tukevat myös kolme erilaista ennaltaehkäisevässä työssä huomioon otettavaa näkökulmaa; 1) inhimillinen näkökulma, jossa mahdollistetaan asiakkaana olevan nuoren turvallinen kehitys, 2) oikeudellinen näkökulma, joka ottaa huomioon asiakkaan oikeudet ja ihmisoikeudet, sekä 3) taloudellinen näkökulma, jossa huomioidaan varhaisen puuttumisen mukanaan tuomat kustannussäästöt tulevaisuudessa tarvittavien palveluiden suhteen. (Linnakangas & Lohvansuu 2010, 5-6.) Nuoren päästessä jo mahdollisimman aikaisessa vaiheessa palveluiden piiriin ja saadessaan oikeanlaista tukipalvelua, on muiden raskaampien tukipalvelujen käyttö pienempää tulevaisuudessa. Kananojan, Lähteisen ja Marjamäen (2011, 207-208) mukaan erityisenä haasteena varhaisen tuen piirissä ovat nuoret, jotka ovat jääneet usean eri tahon järjestämän toiminnan ulkopuolelle, eikä nykyinen palvelujärjestelmä pysty järjestämään heille tarvittavia tukitoimia tai tunnistamaan nuoren ongelmia. Näitä nuoria palvelisi mahdollisimman aikaisessa vaiheessa heidät tavoittava moniammatillinen työ, joka ehkäisisi sattumanvaraista palveluihin ohjautumista ja toisi mukanaan mahdollisuuksia pitkäjänteisemmälle työlle.

Moniammatilliseen työotteeseen liittyy olennaisesti myös palveluohjaukseen perustuva toimintamalli. Siihen kuuluu asiakkaan ja työntekijän yhteistyön lisäksi se, että työntekijät toimivat erilaisten palvelujärjestelmien keskellä pyrkien tekemään niissä niin yhteistyötä, kuin myös asiakkaan tilannetta edistäviä rakennemuutoksiakin. Palveluohjauksen tarve nousee samoista lähtökohdista kuin moniammatillisuudenkin; palvelut on suunniteltu pääosin tiettyjen normien mukaisesti, jolloin ne eivät palvele kaikkia asiakkaita. Tällöin tärkeäksi nouseekin asiakkaan edun ajaminen sekä linkkinä toimiminen eri palveluiden tuottajien välillä. Vaikka täsmäpalvelut olisivatkin hyvin suunniteltuja, on erityisosaamisyksikköihin jaetut palvelut myös asiakasta pois päin työntäviä. Tällöin

voi olla mahdollista, ettei yhdelläkään taholla ole päävastuuta asiakkaan tilanteesta. Tähän ongelmaan pyritään puuttumaan tehokkaalla palveluohjauksella ja varmistamaan, että asiakas saa tarvittavia tukipalveluja ja että hänet kohdataan kokonaisvaltaisesti. Tämä tärkeä ja asiakkaan elämänlaadun kannalta tärkeä asia saattaa jäädä huomioimatta sektoroidussa palvelujärjestelmässä etenkin silloin, jos asiakkaan tuen tarpeet ovat hyvin moninaisia. (Suomen palveluohjausyhdistys ry i.a.)

#### 4.5 Etsivä nuorisotyö

Etsivän nuorisotyön tavoitteena on tavoittaa tuen tarpeessa olevia nuoria ja auttaa heitä tuen ja palveluiden piiriin, jotka edistävät heidän kasvuaan ja itsenäistymistään. Etsivä nuorisotyö on vapaaehtoisuuteen pohjautuvaa ja luottamuksellista, ja sen tarkoituksena on tarjota matalan kynnyksen tukea ja ohjausta. Etsivä nuorisotyöntekijä toimii linkkinä nuorten ja palvelujärjestelmän välillä, ja on tukena myös nuoren elämän erilaisissa nivelvaiheissa, kuten opintojen keskeytyessä. Yksi etsivän nuorisotyön peruslähtökohdista on opettaa nuoria hyödyntämään jo olemassa olevia, vakiintuneita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Työn tarkoituksena on myös olla vaikuttamassa siihen, että palvelujärjestelmässä on tarjolla mahdollisimman asianmukaisia palveluita ja toimintoja nuorille. (Opetus- ja kulttuuriministeriö i.a.)

Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa on ensisijaisen tärkeää. Etsivät nuorisotyöntekijät toimivat itse aktiivisesti palvelujärjestelmässä luoden kontakteja muihin toimijoihin ja näin pyrkivät selkeyttämään palveluprosessia ja luomaan uusia työtä edistäviä käytäntöjä. Etsivä nuorisotyö on myös saavuttanut oman paikkansa nuorisolaissa (72/2006), joka on mahdollistanut yhteistyön kehittämisen toimijoiden kanssa ja parantanut mahdollisuuksia tarjota nuorille palveluja heidän niitä tarvitessaan. Viranomaisilla on lain mukaan oikeus välittää nuoren yhteystiedot eteenpäin, mikäli välittävä taho uskoo nuoren olevan etsivän nuorisotyön palvelujen tarpeessa. Tämä mahdollistaa esimerkiksi työhallinnon, sosiaalitoimen tai koulujen yhteydenotot etsivään nuorisotyöhön. Nuorisolain mukaisesti etsivälle nuorisotyöntekijälle tulee ilmoitus paikkakunnan alle 25-vuotiaista nuorista, jotka ovat keskeyttäneet joko asepalveluksensa tai koulunkäyntinsä. (Nuorisolaki 2006.)

Pieksämäellä etsivässä nuorisotyössä asiakasmäärät ovat kasvaneet vuosittain. Vuonna 2011 asiakkaita on ollut 32, mutta vuonna 2013 asiakasmäärä oli jo 154. Kaupungissa toimii tällä hetkellä 3 etsivää nuorisotyöntekijää, joista yhden virka on kokonaan vakinaistettu. (Lasten ja nuorten Pieksämäki-työryhmä 2014, 48). Tämä kertoo tukipalveluille olevan tarvetta yhä enenevässä määrin, mikä vaatii myös palvelujen tuottajia kehittämään omaa toimintaansa.

#### 4.6 Toiminnallisuus asiakastyömenetelmänä

Toiminta eroaa tekemisestä siten, että toimintaan liittyy aina tarkoitus ja merkitys. Ihmisellä on toiminnallisia tarpeita, sekä kykyjä toimia ja hallita jokapäiväistä elämäänsä omassa ympäristössään. (Hautala, Hämäläinen, Mäkelä & Rusi-Pyykönen 2011, 9-11, 26.) Toiminnallisten työtapojen käsite on todella laaja: toiminnallinen työtapo voi olla itsessään menetelmä tai niin kutsuttua perinteistä menetelmää voi soveltaa toiminnalliseksi. Kuitenkin avainasemassa on asiakkaan oma aito osallisuus. (Virhiä 2011, 19.)

Kaikille toiminnallisille työtavoille on yhteistä, että niillä tavoitellaan asiakkaan vuorovaikutusta itsensä ja ympäristönsä kanssa, sekä luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen kehittymistä ohjaajan ja asiakkaan välille. Toiminnan tavoitteena on niin asiakkaan kuin työntekijänkin fyysisen, henkisen ja yhteisöllisen vahvistamisen lisäksi myös toimintakyvyn ja osallisuuden lisääminen. Toiminnallisten työtapojen pyrkimyksenä on edistää ihmisen vuoropuhelua niin itsensä kuin häntä ympäröivien ihmisten kanssa. Tukeminen arjessa sekä uusien kokemusten ja voimavarojen etsiminen ovat yksilölle tärkeitä tavoitteita. Toiminnalliset työtavat auttavat asiakkaita tekemään näkyviksi heidän tunteensa, asenteensa ja arvonsa, sekä mahdollistavat niiden tarkastelun. (Virhiä 2011, 40-42.) Tämän vuoksi toiminnalliset työtavat ovat erilaisissa ennaltaehkäisevän työn ja matalan kynnyksen toimipaikoissa yleisesti käytettäviä asiakastyön menetelmiä.

Uuden merkityksellisen toiminnan löytäminen ei ole itsestäänselvyys. Kukin asiakas määrittää itse merkityksiä, joita hän toiminnalle antaa. Toiminnan merkityksellisyys voi motivoida ihmistä aloittamaan jonkin tietyn toiminnon ja jatkamaan sitä. Lisäksi toiminta voi olla tavoitteellista ja tähdätä päämäärään, mikä taas toisaalta voi motivoida asia-

kasta. Toimintojen valinnassa keskeistä onkin sen soveltuvuus, eli se miten erilaiset toiminnot auttaisivat asiakasta arjessa ja vahvistaisivat osallistumista. (Hautala ym. 2011, 22-23, 164.)

Toiminnallisissa menetelmissä ei anneta valmiita vastauksia tai ohjata liiaksi, vaan luotetaan siihen, että ihminen itse löytää oman polkunsaa, jota pitkin hän pystyy ratkaisemaan ongelman ja kehittymään. Toiminnalla pyritään siihen, että ei anneta vain yhtä oikeaa tapaa käsitellä tai ratkaista asiaa, vaan pyritään synnyttämään prosessi, joka avaa uusia näkökulmia asiaan. Toiminnallisten menetelmien harjoituksilla pystytään käsittelemään monia vaikeita asioita. Tällöin asia ulkoistetaan toimimalla esimerkiksi roolien avulla, jolloin asiaa voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Näin avataan myös mahdollisuus kokeilla uusia tapoja, joilla hankalaa asiaa voidaan lähestyä ja yrittää ratkoa. (Kataja, Jaakkola & Liukkonen 2011, 30.)

Ryhmässä toiminnalliset menetelmät usein päästävät mielikuvituksen valloilleen, jonka kautta syntyy uusia toimintamalleja. Yksittäiset jäsenet huomaavat ryhmässä, että he osaavat ratkoa asioita ja tämä saa heidät luottamaan omiin kykyihinsä. (Kataja ym. 2011, 20.) Cossan (2005, 26) mukaan nuorten kanssa työskennellessä toiminnalliset menetelmät ovat tarkoituksenmukaisia varsinkin silloin, kun nuoren toimintatavassa tulisi tapahtua muutos, tai kun halutaan tukea nuorta saavuttamaan onnistuneesti nuoruuden kehitystehtävät. Toiminnallisia menetelmiä hyödynnettäessä ohjaajan on ymmärrettävä nuoruuden mukanaan tuomia muutoksia ja nähdä asioita nuoren näkökulmasta. (Kaunisto 2012, 28-29.)

#### 4.7 Osallisuus ja asiakaslähtöisyys

Kiilakosken (2007) mukaan kuntalaisten osallisuus on käsitteenä hyvinkin monitahoinen ja käytännössä osallisuus voi ilmetä monin eri tavoin. Osallisuus voi näkyä vastuuton omassa asuinympäristössä, mahdollisuutena vaikuttaa aktiivisesti oman elinpiirinsä asioihin ja osallistua yhteiskunnan toimintaan haluamallaan tavalla. Osallisuuden kautta koetaan omia vaikutusmahdollisuuksia ja sitä kautta muodostetaan omistajuutta omaan yhteisöön sekä edistetään yksilön integroitumista yhteiskuntaan.



Asiakkaiden kanssa tehtävä osallisuustyö ja osallisuus ovat osattomuuden, eli ulkopuolisuuden ja syrjäytymisen vastakohtia. Olennaista on asiakkaan oleminen toiminnan subjektina, eli toimijana. Osallisuus on vaikuttamista ja osallistumista omaan elämään liittyvissä asioissa. Mahdollisuus ilmaista itseään ja mielipiteitään, sekä asiakkaan oikeus vaikuttaa itseä koskeviin suunnitelmiin, päätöksiin ja toimenpiteisiin ovat osallisuustyön lähtökohtia. Osallisuus voi olla myös yhteisöön tai johonkin tiettyyn asiaan vaikuttamista, omaa mielipidettään ilmaisten ja toiminnalla osallistuen. (Oranen 2008, 8-9.) Osallisuuden tunne ei kuitenkaan ole itsestäänselvyys, vaan osattomuuden tunteet tulevat usein ilmi etenkin mielenterveysongelmista puhuttaessa. (Mäkelä 2011, 14) Marianne Nylund (2005, 144-145) on tuonut esille osallisuuden perustuvan aina yksilön omaan tahtoon ja vapaaehtoisuuteen. Vaikka yksilölle olisi luotu ideaaliympäristö osallistumiselle ja vaikuttamiselle, osallisuuteen vaikuttaa kuitenkin mukana olemisen ja yhteenkuulumisen tunteiden lisäksi henkilön mahdollisuus päättää itse toimintaan osallistumisestaan. Osallisuus ilmenee yleensä erilaisissa yhteisöissä ja toimintaympäristöissä, jonne on kokoontunut ihmisiä yhteisen intressin tai teeman ympärille, jokainen omista lähtökohdistaan ja omalla tavallaan. Tämä luo hyvän mahdollisuuden erilaisille matalan kynnyksen kohtaamispaikoille, joissa jokaisella on mahdollisuus kuulua osana johonkin yhteisöön tai olla mukana tekemässä jotain merkittävää joko itsensä tai yhteisön vuoksi. Osallisuuden kautta ja sitä tukemalla on mahdollista muodostaa erilaisia vertaisyhteisöjä ja myös voimaantua kokemastaan osallisuuden tunteesta.

Talentia ry:n (2013, 11-15) mukaan asiakaslähtöisyys on yksi sosiaalialan työn keskeisimpiä periaatteita. Palvelujen itsessään tulisi olla rakennettu niin, että ne mahdollistaisivat asiakaslähtöisyyden ja jokaisen asiakkaan ainutlaatuisen kohtaamisen palvelujen jokaisessa vaiheessa. Asiakaslähtöisyyden ajatellaan liittyvän asiakkaan osallistumiseen, hänen asemaansa sekä paikkaansa palveluita tuotettaessa. Asiakkaan etuja ja toiveita tulisi pyrkiä edistämään kaikilla mahdollisilla asiakkuuden osa-alueilla. Tämä vaatii työntekijältä omien työkäytäntöjensä kehittämistä ja toimintaympäristön analysointia, jotta asiakkaan tahto ja palvelutarpeet tulevat täytetyiksi, samalla huomioiden myös alaan liittyvän eettisen perustan.

Asiakaslähtöisyys voi joissain tilanteissa olla hankala toteuttaa osapuolten näkemysten erotessa toisistaan tai kun resurssit ovat vähäisiä. Kuitenkin asiakkaan näkemyksiä tulisi kunnioittaa, antaen hänelle mahdollisuus tulla kuulluksi oman tilanteensa asiantuntijana.

Jo kuulluksi tulemisen tunteen saaminen ja asioiden jäsentäminen yhdessä työntekijän avustuksella voi olla avaintekijä dialogisuuden syntymiselle. Tätä kautta asiakas voidaan kohdata kokonaisvaltaisemmin ja yhdessä löytää uusia ratkaisumalleja erilaisiin elämäntilanteisiin. (Talentia ry 2013, 15-16.)

Erilaisissa matalan kynnyksen toiminnan paikoissa onkin tarkoituksena tarjota asiakaslähtöistä palvelua, johon henkilön on helppo hakeutua. Matalan kynnyksen toiminnassa työ muodostuu aina asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja työn perustuessa vapaaehtoisuuteen, on asiakkaalla ja hänen omalla tahdolla suuri merkitys palvelujen toteuttamisessa. Matalan kynnyksen palvelussa asiakas voi tällöin olla asiakkuussuhteessa, vaikkei varsinaisesti osallistuisikaan mihinkään järjestettyyn toimintaan. Tällä tavoin mahdollistetaan myös yhä useammalle osallisuuden tunteen kokeminen, koska jokainen voi osallistua toimintaan omista lähtökohdistaan. Osallisuus ei aina siis tarkoita osallistumista ja aktiivista mukana olemista järjestetyssä toiminnassa. (Hiltunen 2006, 4.)

#### 4.8 Nuorisoasema-toiminta

Nuorisoasema on eräs matalan kynnyksen toimintojen muoto, jossa pyritään mahdollisimman varhaiseen puuttumiseen. Se on nuorille ja heidän lähiomaisilleen suunnattu avohoidon yksikkö, jossa moniammatillisella työotteella on eri alojen ammattilaisia koottu yhteen palvelupisteeseen. Nuorisoasemalta voi saada itselleen apua päihde- ja mielenterveyteen, koulunkäyntiin, sosiaalisiin suhteisiin tai tulevaisuuden suunnitelmiin liittyviin ongelmiin. Nuorisoasemalla on mahdollisuus myös keskustella luotettavan aikuisen kanssa. Asiakaskontakteissa kartoitetaan nuoren elämäntilannetta ja etsitään yhdessä siihen sopivia ratkaisuja ja jatkotoimenpiteitä. (Annu Hankilanoja, henkilökohtainen tiedonanto 29.7.2014.) Asiakassuhteessa on huomioitava aina sen luottamuksellisuus ja vapaaehtoisuus, sekä asiakkaaksi tulevan henkilön ja hänen läheistensä etu. (Lappalainen-Lehto, Romu & Taskinen 2008, 185-187.) Myös erilaiset ryhmätoiminnot, yksilötyön menetelmät ja asiantuntijavierailut ovat mahdollisia, paikkakuntakohtaisten resurssien mukaisesti. (Annu Hankilanoja, henkilökohtainen tiedonanto 29.7.2014).

Erilaiset matalan kynnyksen toimipaikat ovat olennainen osa palveluverkostoa ja osa varhaisen puuttumisen parissa tehtävää työtä. Toimipaikat ovat auttamassa myös niitä

asiakkaita, joiden ongelmat ilmenevät jo vakavampina ja moninaisimpina. (Lappalainen-Lehto, Romu & Taskinen 2008, 185-187.) Erilaisia nuorisoasemia toimii tälläkin hetkellä ympäri Suomea, vaikka työmuoto on vielä melko uusi ja jalostettu toimintamuoto matalan kynnyksen toimipaikoille. Toiminnot ja käytännöt voivat olla kuitenkin vaihtelevia ja ne nousevat esille aina myös paikkakuntaakohtaisista palvelutarpeista, jonka vuoksi esittelemme tutkimuksemme aiheena olevaa Pieksämäen nuorisoasema Pientarettä ja sen toimintaa tarkemmin seuraavassa kappaleessa. Hyvänä esimerkkinä nuorisoasemien eroavista käytänteistä on, että esimerkiksi Hyvinkään kaupungin (2015) nuorisoasemalla asiakasryhmäksi on rajattu 13-22-vuotiaat, ja heille on yllä mainittujen nuorisoaseman perustoimintojen lisäksi tarjolla terveyskeskuslääkärin palveluita sekä seksuaaliohjausta nuorille. Vaasan nuorisoasema Klaaran (i.a.) toiminta on sen sijaan suunnattu 13-24-vuotiaille. Heillä on nuorisoaseman konkreettisen toiminnan lisäksi käytössään laaja verkkopalvelu, josta nuoret sekä saavat tietoa että tukea, mutta myös mahdollisuuden ottaa yhteyden verkko sivujen kautta toiminnan kynnyksen madaltamiseksi. Nuortenlinkin (i.a.) sivustolla on kerrottu, että nuorisoasema voi tarjota näiden toimintojen lisäksi myös erilaisia kursseja, terapiaryhmiä tai terapiaa yksilöille, pareille ja perheille. Joillain nuorisoasemilla on tarjota myös muitakin hoitotoimenpiteitä lääkärin palvelujen lisäksi. Jokaisella asiakkaalla on kuitenkin päätösvalta siitä, millaisia palveluja hän itse haluaa käyttää.

## 5 NUORISOASEMA PIENTARE

Nuorisoasema Pientare on perustettu vuonna 2013 etsivän nuorisotyön ja nuorten mielenterveys- ja päihdesairaanhoidajan sekä nuorten työpajan henkilöstön yhteistyönä, kun todettiin, että enemmän tukea tarvitseville nuorille ei ole tarjota heidän tarvitsemaansa palvelua. Nuorisoasema sijaitsee Pieksämäen päihde- ja mielenterveysyksikön kanssa samoissa tiloissa ja sen toiminta on suunnattu 13-29-vuotiaille nuorille. (Annu Hankilanoja, henkilökohtainen tiedonanto 29.7.2014.) Nuorisoaseman arvoja ovat luottamus, vapaaehtoisuus, vertaistuki, osallisuus ja yhteisöllisyys. Nuorisoaseman toiminta on aina luottamuksellista ja tätä painotetaan kaikille asiakkaille. Nuorisoaseman toimintaa myös kehitetään nuorten toiveiden mukaan, mikä lisää osallisuuden tunnetta sekä

asiakaslähtöisyyttä. Asiakkaat tietävät nuorisoaseman toiminnan olevan vapaaehtoista ja heistä itsestään lähtevää toimintaa. (Piia Tenhunen, henkilökohtainen tiedonanto 5.2.2015.)

Nuorisoaseman toimintaa toteutetaan päivystysluonteisena ilman ajanvarausta sekä erilaisilla ryhmätoiminnoilla. Päivystyksessä käy keskimäärin 0-8 henkeä illassa ja parhaimmillaan asiakkaita on ollut päivystyksessä 15 henkilöä. (Annu Hankilanoja, henkilökohtainen tiedonanto 7.2.2014.) Päivystyksestä nuori saa heti apua, neuvontaa ja opastusta. Nuorisoaseman asiakkaat ohjautuvat palveluun pääasiassa itse, mutta joitain asiakkaita on tullut myös aikuissosiaalityön ja kuntouttavan työtoiminnan ryhmästä. Etsivät nuorisotyöntekijät tiedottavat palveluistaan toisen asteen opintoja aloittavia nuoria, jolloin tieto palvelusta saavuttaa heidät. Usein nuori on myös kuullut palvelusta ystäviensä kautta. (Piia Tenhunen, henkilökohtainen tiedonanto 17.8.2015.)

Nuorisoasema Pientare pyrkii vastaamaan erilaisiin nuorten ongelmiin ja kehittämään palvelujaan siten, että keskimääräistä enemmän tukea tarvitsevilla nuorilla olisi matalankynnyksen paikka, joka tarjoaa palveluja yksilöidysti juuri heille Pieksämäellä. (Seija Laitinen, henkilökohtainen tiedonanto 27.09.2014.) Nuorisoasema Pientareen tarkoituksena on tarjota matalan kynnyksen palveluja, sekä kehittää palveluajattelua ja erilaisia yhteistyömuotoja nuorten parissa työskentelevien välille. Toiminnan tulisi vastata yhä enemmän nuorten erilaisia tuen tarpeita ja myös auttaa heitä yhä varhaisemmassa vaiheessa palveluiden pariin. Tämä on sekä nuorten edun mukaista, mutta parantaa myös käytössä olevien resurssien käyttötehokkuutta. Nuorisoaseman toiminnan tavoitteena on myös tarjota useita eri palveluja yhdestä ja samasta paikasta, jotta nuorten ongelmien moninaisuuteen voitaisiin yhä paremmin vastata ja yhteistyötä eri toimijoiden välillä pystyttäisi kehittämään. (Annu Hankilanoja, henkilökohtainen tiedonanto 29.7.2014.)

Nuorisoasema Pientareella työntekijät koostuvatkin moniammatillisesta tiimistä, jossa jokaisella on oma vahvuusalueensa. Moniammatillisuus näkyy vahvasti toiminnassa myös etsivän nuorisotyön kautta, joka lähtökohtaisesti tekee vahvaa yhteistyötä alueen eri toimijoiden kanssa. (Annu Hankilanoja, henkilökohtainen tiedonanto 29.7.2014.) Nuorisoaseman toiminnan tavoitteena on toimia yhden luukun-periaatteella, eli koota mahdollisimman paljon nuorten kanssa työskenteleviä toimijoita saman katon alle. Näin

voidaan välttää nuoren katoaminen eri toimijoiden välille ja tarjota myös nuorelle mielekkäämpi kokemus palveluista. Nuorisoasema Pientareen toimintaa onkin kehitetty tätä moniammatillista palvelutarvetta vastaavaksi. Nuoret voivat jäädä palvelujärjestelmän ulkopuolelle Pieksämäen alueella tai kaupungin eri toimijat eivät ole tietoisia toisistaan. Tämän vuoksi Pientareelle on pyritty saamaan useita eri tahoja mukaan toimintaan, jotta nuorten palvelutarpeeseen ja ongelmien moninaisuuteen pystyttäisiin vastaamaan mahdollisimman kattavasti. (Annu Hankilanoja, henkilökohtainen tiedonanto 29.7.2014.)

### 5.1 Pientareen kehittyminen ja ryhmätoiminta

Syksyllä 2014 nuorisoaseman palveluita kehitettiin entisestään eteenpäin. Vielä keväällä 2014 nuorisoasema oli auki vain torstaisin kahdesta viiteen, mutta asiakkaiden toiveesta Pientareen aukioloaikoja laajennettiin siten, että palvelu on avoinna myös tiistaisin kello kahdesta viiteen. Torstaisin nuorisoaseman yhteydessä toimii kokoajan yhtäaikaaisesti Kässäklubi, jota ohjaamassa on nuorten työpaja Potkun työntekijä. (Annu Hankilanoja, henkilökohtainen tiedonanto 25.11.2014.)

Kässäklubissa asiakkaat tekevät muun muassa erilaisia käsitöitä ja kuvaamataitoa. Nuori saa itse päättää, millaista työtä hän haluaa tehdä, huomioiden kulloinkin saatavilla olevan materiaalin. Kässäklubiin nuori voi tulla, kun itse haluaa ja hänelle parhaiten sopii, jolloin nuori voi myös odottaa pääsyään päivystykseen Kässäklubissa. Tiistaisin asiakkailla on Pientareen aukioloina mahdollisuus toimia itsenäisesti Kässäklubin periaatteiden mukaisesti ilman ohjattua toimintaa, johtuen työntekijäresurssien puutteesta. (Piia Tenhunen, henkilökohtainen tiedonanto 17.8.2015.) Nuorten mielenterveys- ja päihdesairaanhoidajakaan ei pysty osallistumaan tiistaisin päivystykseen, vaan paikalla päivystyksessä on etsivä nuorisotyöntekijä koko aukioloajan sekä noin joka toinen viikko Työ- ja elinkeinotoimiston tai sosiaalitoimen työntekijä. (Annu Hankilanoja, henkilökohtainen tiedonanto 25.11.2014.)

Nuorisoasemalla aloitti useita uusia ryhmiä loppuvuodesta 2014. Nuorten äitien ryhmä toimii tiistaisin ja se on tarkoitettu alle 29-vuotiaille äideille, jotka voivat kokoontua nuorisoasemalle keskustelemaan heitä koskettavista asioista tai muuten vain olemaan

yhdessä. Nuoret äidit kokoontuvat tiistain aukioloaikojen mukaan ja toimivat päivystyksen kanssa päällekkäin. Nuorten äitien ryhmä on maksuton, eikä edellytä toimintaan sitoutumista, vaan paikalle voi tulla kun itselle sopii. Varsinaista ohjaajaa tässä ryhmässä ei ole, vaan ryhmän tarkoituksena on antaa vertaistukea ja nuorisosasema tarjoaa heille kohtaamispaikan. Myös Kontiupuiston puutyöryhmä on aloittanut toimintansa ja se toimii keskiviikkoisin kolmesta puoli viiteen saakka. Puutyöryhmä järjestetään Kontiupuiston alakoulun tiloissa ja ohjaajana siellä toimii nuorisotoimen nuorisotyöntekijä, jolla on laaja kokemus puutöistä. Ryhmässä on mahdollista yhdessä muiden kanssa ideoida puutöitä ja toteuttaa niitä. (Annu Hankilanoja, henkilökohtainen tiedonanto 25.11.2014.)

Kuntouttavan työtoiminnan ryhmä on aloittanut toimintansa tiistaisin ennen nuorisosaseman aukaisua, eli kymmenestä kahteen. (Annu Hankilanoja, henkilökohtainen tiedonanto 25.11.2014.) Toimintaa ohjaamassa on Pieksämäen kaupungin vakituinen etsivä nuorisotyöntekijä ja asiakkaita ryhmässä on kuusi. Toiminnan tavoitteena on tukea ja edistää asiakkaiden kuntoutusta, ottaen huomioon kuntoutuslain, joka ohjaa ryhmän toimintaa. Kuntouttavan ryhmän asiakkailta on moninaisia ja haasteellisia elämäntilanteita, jonka vuoksi muut kuntouttavat ryhmät eivät pysty heitä ottamaan vastaan. Tämä ryhmä on tarkoitettu kaikista matalakynnyksisimmäksi. Asiakkaat tulevat ryhmään aikuissosiaalityön kautta, missä on tehty yhdessä nuoren, sosiaalityöntekijän sekä TE-toimiston jäsenen kanssa aktivointisuunnitelma. Asiakkailta voi olla muun muassa vahvoja sosiaalisten tilanteiden pelkoja, päihdeongelmia tai Aspergerin oireyhtymä tai muita ongelmia, jotka aiheuttavat elämän rytmin ja hallinnan vaikeuksia. Näihin ongelmiin ryhmässä pyritään vastaamaan nuorten itsensä suunnittelemissa eri teeman sisältävillä toiminnoilla, jotka liittyvät aina elämän hallintaan. Ryhmässä voidaan tehdä esimerkiksi työpaikoille tutustumisia, opetella ruuanlaittoa ja keskustella hygieniasta sekä seksuaaliterveydestä. (Piia Tenhunen, henkilökohtainen tiedonanto 17.8.2015.) Asiakkaat saavat kaikkien ryhmien avulla kokea yhteisöllisyyttä, osallisuutta ja vertaistukea. (Piia Tenhunen, henkilökohtainen tiedonanto 5.2.2015)

Tulevaisuuden tavoitteena on saada Nuorisosasema Pientareen palvelut vakiintumaan osaksi nuorten peruspalvelujärjestelmää, jotta pystytään palvelemaan nuoria entistä paremmin ja pitkäjänteisemmin. (Annu Hankilanoja, henkilökohtainen tiedonanto 29.7.2014.) Nuorisosasema Pientare on toiminut alusta asti täysin ilman omaa budjettia,

mutta henkilökunta on saanut käyttää omaa työaikaansa toiminnan toteuttamiseen. Myös kuntalaiset ja yhdistykset ovat lahjoittaneet toiminnalle rahaa, materiaa ja palvelujaan. Pientareen palvelut ovat asiakkaille aina ilmaisia. (Seija Laitinen, henkilökohtainen tiedonanto 27.09.2014.)

## 5.2 Pientareen työtavat ja -menetelmät

Kun nuorisoasema on auki, siellä on töissä kahdesta kolmeen työntekijää. Yleensä niin, että yksi työntekijä on yleisiloissa ohjaamassa erilaista ryhmätoimintaa ja yksi päivystyksessä. Päivystyksessä voidaan myös työskennellä työparina resurssien antamien mahdollisuuksien mukaisesti. Tällöin etsivän nuorisotyöntekijän parina voi olla toinen etsivä nuorisotyöntekijä, nuorten mielenterveys- ja päihdesairaanhoitaja, työ- ja elinkeinotoimiston tai esimerkiksi sosiaalitoimen työntekijä. (Piia Tenhunen, henkilökohtainen tiedonanto 5.2.2015.) Hankilanoja (henkilökohtainen tiedonanto 29.7.2014) kertoo, että Pientareen toiminnassa on tällä hetkellä mukana vain rajallinen määrä toimijoita ja resurssit ovat pienet, vaikka nuorisoasema on osoittanut jo oman paikkansa ja tarpeellisuutensa nuorten keskuudessa.

Uuden asiakkaan tullessa nuorisoasema Pientareelle ryhmien ohjaaja ottaa asiakkaan vastaan. Hän vastaanottaa asiakkaan avoimesti, esittelee nuorisoaseman toimintaa ja tiloja. Työntekijä tekee lyhyen kartoituksen asiakkaan tilanteesta ja siitä, miksi hän on saapunut nuorisoasemalle ja sen jälkeen ohjeistaa joko ryhmätöihin, kahvitilaan tai päivystykseen. (Piia Tenhunen, henkilökohtainen tiedonanto 5.2.2015.) Asiakkaiden kohtaamista määrittää kokonaisvaltainen ihmiskäsitys, missä asiakas on keskiössä. Asiakas itse määrittää palvelun tuen ja tarpeen. Tärkeintä on aito ja vuorovaikutuksellinen läsnäolo. (Seija Laitinen, henkilökohtainen tiedonanto 27.9.2014.)

Jos asiakas tahtoo päivystykseen, ohjaaja saattaa hänet konkreettisesti päivystyksen tiloihin sisään. Päivystyksessä asiakkaan tilanne kartoitetaan laajemmin, kuunnellaan asiakasta, hänen avuntarvettaan ja toiveitaan. Tämän pohjalta voidaan tehdä toimintasuunnitelma, joka käynnistyy asiakkaan kanssa heti. Asiakkaalle tarjotaan tunne ja mahdollisuus siihen, että häntä on kuultu, hän saa heti apua, ja ettei hän jää yksin. Asiakkaalle painotetaan aina luottamuksellisuutta, mutta joidenkin asioiden kohdalla voi-

daan asiakkaalta kysyä lupa, saako joitain tietoja jakaa muille viranomaisille, jos tarve niin vaatii. (Piia Tenhunen, henkilökohtainen tiedonanto 5.2.2015.)

Jos asiakkaalla on muuta kautta jo ollut kontakti johonkin Pientareen työntekijään, asiakas pyritään ohjaamaan hänelle. Tämä helpottaa niin asiakkaan kuin työntekijänkin toimintaa, kun ihmiset ovat jo tuttuja toisilleen. Jos asiakkaalla ei ole aikaisempaa kontaktia pyritään siihen, että kontakti tulisi vastaanottavalle työntekijälle. Vanha asiakas ohjataan tutulle työntekijälle lähes aina, mutta joskus asiakkaan tilanteen mukaan pohditaan kenelle hänet olisi hyvä ohjata. Myös akuuteissa tilanteissa muutkin työntekijät kuin aikaisemmasta tuttu kontakti ohjaavat ja auttavat asiakasta. Vaikka asiakas olisikin vanha tuttavuus Pientareella, häntä kuunnellaan samoin kuin uutta ja tiedotetaan asioista, osallistetaan ryhmiin ja toimintaan, joissa hän saa myös vertaistukea. (Piia Tenhunen, henkilökohtainen tiedonanto 5.2.2015.)

Toiminnan eri muotoja ja työmenetelmiä käytetään niin kuin tilanne työntekijöistä vaatii, jonka vuoksi nuorisoaseman työntekijöillä pitää olla ns. koko ajan tuntosarvet pysyissä. Jonkun asiakkaan kohdalla pelkkä läsnäolo riittää, joku toinen saattaa tarvita osakseen enemmän huomiota. Toinen asiakas saattaa haluta esimerkiksi ryhmätoimintaa ja siihen osallistumista, toinen kokee haluavansa olla vain vierestä seuraajana. Nuorisoaseman päätyömenetelmäksi voi kuitenkin katsoa toiminnallisuuden ja yhteisöllisyyden. Toiminnan lomassa asiakkaat voivat keskustella keskenään mieltä painavista tai yleisluontoisista asioista ja aiheista. He saavat toteuttaa itseään ja näin näyttää itsestään uusia puolia toiminnan kautta ja sen ohessa. (Piia Tenhunen, henkilökohtainen tiedonanto 5.2.2015.)

## 6 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tutkimuksemme kohderyhmänä toimivat nuorisoasema Pientareen kävijät, jotka ovat iältään 13-29-vuotiaita. Opinnäytetyömme tarkoituksena on tuottaa asiakastyytyväisyyskysely nuorisoasema Pientareen kävijöille ja kyselyn pohjalta tilastoida tietoa Pientareen työntekijöiden käytettäväksi. Kyselyn myötä nuoret pyritään saamaan mukaan



suoraan toiminnan keskiöön ja osallistaa heitä yhä enenevässä määrin. Asiakastyytyväisyyskyselyn kautta pystytään yhteistyössä Pientareen työntekijöiden kanssa kehittämään tulevaisuutta varten dialogisempaa toimintaympäristöä nuorisoasemalle, jossa nuoret myös jatkossa olisivat osallisina mukana kehittämässä Pientareen toimintaa. Tutkimustehtävänäimme oli

- 1) kartoittaa nuorten mielipiteitä nuorisoasema Pientareen tämän hetkisistä palveluista sekä siitä,
- 2) kuinka he haluaisivat kehittää nuorisoaseman toimintaa tulevaisuudessa.

Näihin tutkimustavoitteisiin pyrimme selvittämällä kyselylomakkeen kautta minkälaisia palveluita, ryhmätoimintoja tai tukea nuoret toivoisivat nuorisoaseman tarjoavan. Lisäksi tutkimme, missä ja miten kyseiset palvelut tulisi heidän mielestään tuottaa. Asiakaskyselyn tarve nousi nuorisoaseman toiminnan kehittämisestä ja sen vakiinnuttamisesta osaksi Pieksämäellä tehtävää matalan kynnyksen palvelukarttaa.

Nuorisoasema Pientareen työryhmän mukaan nuorten ongelmien moninaistuessa ja lisääntyessä myös tarve eri toimijoiden palveluille on kasvanut. Nuorisoasema on jo lyhyessä ajassa saanut aikaiseksi 109 asiakaskontaktia, mikä kertoo että toiminnalle on tarvetta paikkakunnalla. Alueen toimijoista mukana ovat tällä hetkellä aktiivisesti nuorisotoimi, nuorten sairaanhoitaja, nuorten työpaja, TE-toimisto, sosiaalitoimi sekä kuntouttava työtoiminta. (Nuorisoasema Pientare -työryhmä 2014.) Pieksämäen Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmassa 2014-2017 keskeisimmiksi tavoitteiksi onkin nostettu yhteistyön tiivistäminen eri toimijoiden välillä lasten, nuorten ja lapsiperheiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Kaikessa päätöksenteossa tavoitteena on ollut systemaattisesti edistää ja vahvistaa ehkäiseviä toimia ja palveluita, joiden avulla korjaavien palveluiden tarve vähenee. (Seija Laitinen, henkilökohtainen tiedonanto 27.9.2014.)

## 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tarvitsimme tutkimustamme varten kirjallisen luvan Pieksämäen nuorisotoimen esimieheltä, lasten ja nuorten hyvinvointikoordinaattori Seija Laitiselta. Lisäksi varmistimme Pientareen työntekijöiden suostuvuuden ja luvan tutkimukseen. Opinnäytetyömme prosessin aikana uusia yhteistyökumppaneita Pientareelle on tullut Työ- ja elinkeinotoimistosta sekä Pieksämäen sosiaalitoimesta. Vaikka opinnäytetyömme ei varsinaisesti vaikuttanut heihin, informoimme heitä Pientareen työntekijöiden kautta toiminnastamme.

### 7.1 Tutkimusmenetelmän valitseminen

Valitsimme tutkimusmenetelmäksi laadullisen tutkimuksen, koska tutkimuksemme pääpaino on avoimissa kysymyksissä. Avoimien kysymysten avulla saimme konkreettista, nuorten itsensä kertomia kokemuksia ja esimerkkejä Pientareen toiminnasta, joita emme olisi voineet tarpeeksi kattavasti selvittää suljettujen kysymysten kautta.

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on menetelmä, jonka avulla pystyy ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Laadullisessa tutkimuksessa pyrkimyksenä on löytää samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. (Janhonen & Nikkonen 2001, 21.) Hirsjärven mukaan laadullisessa tutkimusmenetelmässä pyritään kokonaisvaltaiseen tiedonhankintaan sekä aineiston kokoamiseen todellisissa tilanteissa. Käytännössä tämä tarkoittaa yleensä tilan antamista tutkittavien henkilöiden näkökulmille ja kokemuksille sekä perehtymistä tutkittavaan ilmiöön liittyviin ajatuksiin, tunteisiin ja vaikuttimiin. Laadullisessa tutkimuksessa kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti eikä satunnaisesti. Tutkittavia yksilöitä ei valita suurta määrää ja aineistoja tutkitaan perusteellisesti, jolloin tärkeintä on aineiston laatu. (Hirsjärvi 2007, 156-160.)

Tavoitteenamme oli saada syvempi käsitys Pientareen asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluun. Saimme laadullisella tutkimusmenetelmällä ja avoimien kysymysten kautta nuorten omaa näkökulmaa tutkimukseemme. Koska tavoitteena on luoda sellaisia palve-

luita, jotka palvelevat nuoria, oli äärimmäisen tärkeää kuulla nuorten oma ääni. Tällöin pystyttäisiin tarjoamaan tukea niihin asioihin, joihin nuoret sitä todellisuudessa tarvitsevat. Tämän lisäksi sitoutuminen ja osallistuminen on helpompaa, kun nuorille saataisiin kokemus siitä, että he voivat itse vaikuttaa toiminnan järjestämiseen ja heitä kuultiin suunnitteluvaiheessa. Asiakkaiden tulisi olla keskiössä niin itse palveluissa, kuin myös niitä suunniteltaessa ja kehittäessä.

Valitsimme tutkimuksen toteuttamisen keinoksi kyselylomakkeen. (Liite 2: Kyselylomake.) Kyselylomakkeen käyttö valittiin siksi, että Pientareen aukioloaikoina käy vaihtuvia asiakkaita ja meidän jatkuva läsnäolo ei olisi ollut mahdollista. Tämä takasi myös sen, että kaikki halukkaat pystyivät osallistumaan tutkimukseemme. Kyselylomake ei myöskään luonut niin suurta kynnystä vastaajille, kuin esimerkiksi kasvokkain käyty haastattelu. Tämä oli tärkeää siksi, että Pientare on matalan kynnyksen palvelu. Se, että me olisimme olleet paikalla haastattelemassa, olisi voinut olla joillekin Pientareen asiakkaalle liian vaikea ja raskas tilanne kyselyn vapaaehtoisuudesta huolimatta. Tämä olisi voinut vaikuttaa negatiivisesti Pientareen toimintaan. Vaikka kyselylomake sisälsi myös suljettuja kysymyksiä, joita yleensä käsitellään määrällisellä tutkimusmenetelmällä, päädyimme laadulliseen menetelmään. Oli epätodennäköistä, että saisimme vastauksia tarpeeksi määrällisen tutkimusmenetelmän käyttöön. Emme siis olisi voineet tilastoida luotettavasti vastauksia määrällisellä tutkimusmenetelmällä, eli tutkimuksemme aineisto ei olisi ollut validi.

## 7.2 Kyselyn suunnittelu ja toteutus

Kyselimme suullisesti Pientareen työntekijöiltä nuorisoaseman toiminnasta, millä pyrimme saamaan taustatietoa emmekä varsinaista analysoitavaa tietoa opinnäytetyötämme ja asiakastyytyväisyyskyselyämme varten. Nuorisoasemat toimivat kaikki hieman eri tavalla, joten työmme painottuessa Pientareeseen, meidän oli saatava opinnäytetyöhömmä kyseisestä toiminnasta lisätietoa. Luotimme työntekijöiden ammattitietoon ja -taitoon, eli pystyimme luottamaan siihen, että saimme heiltä luotettavaa ja rehellistä faktatietoa. Itse työntekijöiden näkökulma, tieto sekä ammatillisuus toivat esille juuri oikeat asiat meidän tietoomme työtämme varten. Tämä oli oleellista myös kyselyn tekemisen kannalta. Kun tiesimme heidän toiminnastaan ja palveluistaan, osasimme hyö-

dyntää niitä kyselylomakkeen tekemisessä. Pystyimme esimerkiksi hyödyntämään heiltä saatuja tietoja kartoittaessamme, mitä palveluita vastaajat käyttivät kyselyn toteuttamisen hetkellä.

Hirsjärven ym. mukaan kyselylomaketta tehdessä on jo päätetty teoriassa määritelmät ja osatekijät (teoreettinen taso), jonka jälkeen siirrytään kyselylomakkeen tekoon (empiirinen taso). Kyselylomakkeen vastauksista siirrytään takaisin teoreettiselle tasolle. (Hirsjärvi ym. 2005, 145-147.) Kyselylomaketta käytettäessä muuttujien valinta tutkimuksessa ja kyselylomakkeessa tulee aina perustella vasten tutkimukseen valittua teoreettista viitekehystä ja tutkimuksen tavoitteita. Tämän vuoksi on perehdyttävä aihepiiriä koskevaan teoretietoon ja aiempiin tutkimuksiin. (Vilka 2005, 81.)

Kyselylomaketta käytettäessä, tärkein asia on kyselylomakkeen suunnittelu. Kyselylomakkeen suunnittelu edellyttää tutkijoilta tietoa mitä tavoitellaan eli mihin kysymyksiin etsitään vastauksia. Tutkimuksen tavoitteita ja tutkimuskysymyksiä rinnastaen voidaan määritellä, mitkä ovat kyselyssä taustamuuttujat eli selittävät tekijät, joilla on vaikutusta tutkittaviin asioihin eli selittäviin muuttujiin. (Heikkilä 2004, 47.) Tutkimussuunnitelmamme ja kyselylomake kulkivat työtä tehdessä käsi kädessä. Käytimme kyselylomakkeessamme monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä.

Kysymykset tulisi muotoilla niin, että ne olisivat vastaajalle selkeitä. Myös kysymysten järjestämisessä on otettava huomioon vastaaja, eli kysymysten tulee edetä selkeästi ja johdonmukaisesti, jotta niihin on helppo vastata ja orientoitua. Kysymyksiä tehdessä on otettava huomioon jokaisen kysymyksen kohdalla, miksi asiaa kysytään ja onko se olennainen kysymys. (Heikkilä 2004, 48-49.) Tutkimuksemme kysymyksien tuli siis edetä selkeästi ja johdonmukaisesti, samalla muistaen tutkimuksemme tavoitteet ja tarkoitus. Kysymykset suunnittelimme yhdessä vakinaisen etsivän nuorisotyöntekijän ja nuorisotoimen esimiehen kanssa, koska he osasivat neuvoa meitä muotoilemaan kysymykset oikeaan muotoon heidän asiakkailleen.

Hirsjärven mukaan kyselylomakkeella tuotettu kysely on standardoitu eli vakio, muuttumaton. Eli kyselylomakkeen kysymykset eivät muutu vastaajilla, vaan samat kysymykset kysytään kaikilta. (Hirsjärvi 2005, 185-186.) Tämä auttoi meitä muodostamaan selkeän ja yhtenäisen kuvan Pientareen toiminnasta saatuun vastausten perusteella.

Olimme sopineet Pientareen työntekijöiden kanssa, että he voivat informoida asiakkaitaan kyselystä, jolloin asiakkaiden henkilöllisyys pysyi meiltä paremmin salassa. Kohetasimme asiakkaita vain hetkellisesti, mutta tarvittaessa olisimme kertoneet myös itse heille kyselystämme, toiminnastamme ja opinnäytetyöstämme. Kyselylomakettutkimuksessamme vastaaja pääsi itse lukemaan esitetyt kysymykset ja myös vastaamaan niihin kirjallisesti.

### 7.3 Kyselyn suorittaminen

Kysely suoritettiin asiakkailta kirjallisella kyselylomakkeella (Liite 2: Kyselylomake). Kyselylomakkeen mukana oli saatekirje (Liite 1: Saatekirje), jotta vastaajat tiesivät mihin ja miksi he vastaavat. Suoritimme asiakkailta kyselylomakkeen kautta anonyymien kyselyyn, mutta meidän tuli silti saatekirjeessämme varmistaa, että saimme hyödyntää vastanneiden tuottamaa aineistoa työssämme. Lupia pyytäessä tahdoimme korostaa kyselyn vapaaehtoisuutta ja luottamuksellisuutta. Pientareen työntekijät tiedottivat nuorisoseman asiakkaille paikan päällä kyselystämme ja kannustivat siihen vastaamiseen. Pyrkimyksenä oli, että nuoret itse vastaisivat kyselyymme. Kuitenkin jotkut kysymyksistämme olisivat voineet olla joillekin asiakkaista liian haastavia, koska heidän toimintakykynsä voi olla matala. Tämän vuoksi Hankilanoja lupasi, että Pientareen työntekijät auttavat tarvittaessa nuoria kysymyksiin vastaamisessa. Päädyimme tähän ratkaisuun marraskuussa 2014 pidetyssä opinnäytetyöpalaverissa, jossa paikalla olivat opinnäytetyöntekijät, nuorisotoimen esimies ja vakinainen etsivä nuorisotyöntekijä. Iso osa nuorista olisi todennäköisesti kokenut tuntemattomat ja uudet ihmiset ahdistaviksi, joten siksi emme itse olisi osallistuneet avustamiseen kyselyn täyttämässä. Heidän oli siis luontevampaa ja turvallisempaa vastata tuttujen ihmisten kanssa kyselyyn. Kukaan etsivistä nuorisotyöntekijöistä ei kuitenkaan joutunut konkreettisesti auttamaan vastaamisessa. Ainoastaan yksi mainitsi, että joutui yhtä kysymyksistä yhdelle vastaajalle aukaisemaan. Toinen etsivä nuorisotyöntekijä kertoi, että vastausten saaminen kyselyyn oli hankalaa, koska monella nuorella ei ollut oma-aloitteisuutta vastaamiseen.

Itse kysely suoritettiin tammikuusta huhtikuuhun vuonna 2015. Alkuperäinen suunnitelmamme oli pitää kyselyä nuorisosemalla 2 kuukautta, mutta tämän ajan umpeutuksessa kyselyyn oli vastannut 8 henkilöä. Keskusteltuamme nuorisoseman työntekijöiden

kanssa, pyrimme vastausaikaa pidentämällä lisäämään vastausten määrää. Nuorten käydessä nuorisoasemalla satunnaisesti, työntekijät uskoivat, että lisää asiakkaita oli mahdollista tavoittaa vastausaikaa jatkamalla. Kyselyyn saimme lopulta kaiken kaikkiaan 12 vastausta.

Kyselytutkimuksessa aineisto palautuslaatikon on oltava tiivis ja työntekijöiden valvottavissa, kun palvelu on avoinna. Kun palvelu on suljettuna, palautuslaatikon on oltava lukitussa tilassa. Näistä asioista tulee keskustella työelämän yhteistyötahon kanssa sekä on sovittava paras sijoitusympäristö kyselyä varten. (Valli 2001, 100-102; Hirsjärvi 2005, 184-185.) Varmistimme, että palautuslaatikko huolehdittiin aina lukittuun tilaan palvelun sulkeutuessa. Tämä edellytti sitä, että keskustelimme työntekijöiden kanssa palautuslaatikon oikeanlaisesta sijoittamisesta ja säilyttämisestä.

Realistinen tavoitteemme oli saada viidestä viiteentoista vastausta kyselyymme. Tiedostimme tutkimusta aloittaessamme, että saatujen vastausten määrää oli vaikea etukäteen arvioida, mutta uskoimme saavamme tarpeeksi analysoitavaa aineistoa. Jos aineisto kuitenkin olisi jäänyt liian suppeaksi, olisimme yrittäneet saada jonkun Pientareen asiakkaista keskustelemaan kanssamme myös kasvotusten. Tällöin haastattelu olisi nauhoitettu, aineisto olisi litteroitu ja tämän jälkeen analysoitu. Saimme kuitenkin riittävästi vastauksia kyselyyn, joten meidän ei tarvinnut haastatella ketään asiakkaista.

## 8 AINEISTON ANALYSOINTI

Aineiston analysointi voi olla haastavaa kvalitatiivisessa tutkimusprosessissa. Kritiikki kvalitatiivista tutkimusta kohtaan on korostanut analyysien epäselvyyttä ja näkymättömyyttä. Kvalitatiivisten aineistojen analysoimisessa käytetään yleensä sisällön analysointia. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2010, 133.)

Sisällönanalyysi on menetelmä, jolla pystytään analysoimaan kirjoitettua sekä suullista kommunikaatiota ja sen tulosta. Sisällönanalyysin avulla voidaan tarkastella asioiden ja tapahtumien merkityksiä, yhteyksiä ja seurauksia. Sisällönanalyysillä tarkoitetaan saa-

dun ja kerätyn aineiston tiivistämistä niin, että tutkittavia ilmiöitä voidaan kuvailla lyhyesti ja yleistävästi tai, että pystytään saamaan tutkittavien ilmiöiden väliset suhteet selkeästi esille. Olennaista kuitenkin on, että aineistosta erotellaan samankaltaisuudet ja eroavaisuudet. (Janhonen & Nikkonen 2001, 21-23.) Sisällönanalyysia pystytään hyödyntämään yksittäisenä analyysimetodina tai se pystyy toimimaan väljästi tutkimuksen viitekehystenä. Sisällönanalyysin avulla pyritään luomaan selkeä ja tiivis kuvaus tutkitavasta aiheesta tai aihealueesta, minkä jälkeen tutkija tekee johtopäätökset saamistaan tuloksistaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91, 103.)

Valitsimme analysointimenetelmäksemme sisällönanalyysin, koska pääasiallinen aineistomme tuli kyselylomakkeesta, johon vastattiin kirjoittaen, joten sisällönanalyysi sopi tältä osin menetelmäksemme. Tutkimuksen kannalta oli tärkeää voida erotella samankaltaisuudet ja eroavaisuudet sekä saatu aineisto oli saatava tiiviiksi ja yleistäväksi. Meidän piti myös pystyä jakamaan esille nousseita asioita eri teemoihin sekä vertailemaan ja yhdistämään niitä. Tahdoimme myös valita menetelmän, mikä ei olisi ensikermaisille tutkijoille liian haastava. Tämä edellytti, että menetelmästä löytyy materiaalia, josta omaksua tietoa ennen tutkimuksen toteutusta. Sisällönanalyysi vastasi kaikkiin kriteereihimme, sekä sen avulla koimme pystyvämme vastaamaan tutkimuksen tavoitteisiin.

Sisällönanalyysi prosessina pystytään pelkistetyksi jakamaan seuraaviin vaiheisiin: analyysiyksikön valitseminen, aineistoon tutustuminen, aineiston pelkistäminen, aineiston luokittelu ja tulkinta, sekä sisällönanalyysin luotettavuuden pohtiminen. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2010, 134.) Analysointia aloitettaessa tutkijan on siis määriteltävä analyysiyksikkönsä, joka voi olla esimerkiksi yksittäinen sana, lause tai ajatuskokonaisuus. Pelkistettäessä aineistoa siitä poistetaan tutkimukselle epäolennaiset asiahaarat pois. Tutkimustehtävä ohjaa tätä prosessia kokoajan. Konkreettisesti pelkistäminen voi tapahtua esimerkiksi koodaamalla tekstiä, kuten alleviivaamalla tekstiä erivärisillä kynillä ja teemoittelemalla nousseita asioita. Esiin nostetut ilmaukset voidaan kirjoittaa muistiin erilliselle paperille tai tekstitiedostolle. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109-110.)

Aineistoa ryhmiteltäessä aineistosta nostetut alkuperäisilmaukset tarkastellaan huolellisesti läpi ja niistä aletaan etsiä samankaltaisia tai toisistaan eroavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat käytetyt käsitteet ja nostetut asiat yhdistetään luokaksi ja nimetään

sisältöä kuvaavalla nimellä. Tällöin aineisto tiivistyy koko ajan aina vain pienemmäksi kokonaisuudeksi. Abstrahoinnissa eli, yleiskäsitteen muodostamista pelkistämällä, valikoidusta aineistosta muodostetaan teoreettisia käsitteitä, joista tutkija luo johtopäätökset. Näin pyritään ymmärtämään, millaisia merkityksiä tutkittavat ja aineisto antavat asioille. Käsitteitä yhdistelemällä muodostetaan lopuksi käsitteellinen vastaus tutkimustehtäviin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 1116113.) Tulosten analysoinnissa teemoittelu tuo esiin, mitä jokaisesta luodusta teemasta on sanottu tai tuotu ilmi. Vastausten määrillä voi olla merkitystä tai sitten ei, riippuen tutkimuksen perinteestä. Teemoittelussa kerätty aineisto jaotellaan osiin ja järjestellään erilaisten luotujen teemojen alle. Tällöin kyetään toteuttamaan vertailua teemojen esiintymisten kesken. Varsinaisessa teemoittelussa etsitään samaan teemaan liittyviä näkemyksiä ja ilmaisuja. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.) Teemoittelu vaatii monesti useita eri järjestelykierroksia. Ensimmäisiin tuloksiin ei tulisi tutkijan tyytyä. Aineistosta etsitään samankaltaisuuksia sekä poikkeavuuksia. (Koivula, Suihko & Tyrväinen 2002, 33.)

Tutustuimme kerättyyn aineistoon keväällä ja kesällä 2015. Kun kysely päättyi, kirjassimme vastaukset Webropoliin, mikä antoi meille selkeitä tilastoja suljettujen kysymysten kohdalta. Webropol auttoi meitä myös avointen kysymysten kohdalla siten, että se kasasi saadut vastaukset peräkkäin kunkin kysymyksen kohdalla. Webropolin tuottamien tilastojen avulla pystyimme avaamaan auki suljetut kysymykset, eli niin sanotut taustakysymyksemme, ja luomaan niistä tekstiosuutta sekä päätelmiä. Tämän jälkeen aloitimme avoimista kysymyksistä saadun aineiston pelkistämisen, luokittelun ja tulkinnan. Eli lähdimme liikkeelle tarkastelemalla aineistoamme ja lukemalla sitä huolellisesti läpi. Vasta tämän jälkeen pystyimme lähtemään varsinaiseen analysointityöhön.

Analysoidessamme avoimia kysymyksiä, pelkistimme aineistoa ja poistimme tutkimuksemme epäolennaiset asiahaarat pois, eli esimerkiksi poistimme aineistosta viivoin vastatut, eli tyhjää tarkoittavat vastaukset. Webropolin tuottama raportti, johon oli koottu jokaisen kysymyksen vastaukset, helpotti tässäkin vaiheessa työtämme. Raportin tulostaminen käynnisti koodaamisemme ja teemoittelumme. Tämä vaihe lähti liikkeelle laskemalla eriteltyjen asioiden määrän jokaisen kysymyksen ja vastauksen kohdalla. Eli etsimme vastauksista asioita, mitkä pystyimme katsomaan yksittäisenä asiana. Seuraavaksi tarkastelimme jokaisen kysymyksen kohdalla esiin nousevia teemoja eriteltyjen asioiden pohjalta ja nostimme myös samalla esiin tutkimuksemme kannalta tärkeimpiä



asioita. Tässä vaiheessa koodasimme vastauksia värien avulla. Samaan teemaan liittyvät vastaukset merkittiin omalla värillään ja niiden pohjalta loimme yleistävän teeman. Samalla laskimme kuhunkin teemaan kuuluvien asioiden lukumäärän. Teimme näin jokaisen kysymyksen kohdalla. Tämä pienensi aineistoamme merkittävästi, ja pystyimme helposti aloittamaan aineiston analysoinnin ja tulosten luomisen, sekä niiden auki kirjoittamisen.

## 9 TULOKSET

Kyselylomakkeessamme oli palvelun käyttäjien taustatietojen sekä nuorisoaseman palvelujen arvioinnin ja kehittämisen lisäksi vapaan palautteen kohta, johon vastaajat pystyivät kirjoittamaan vapaasti, mitä he halusivat. Vapaaseen palautteeseen vastasi 12 vastaajasta 7 henkilöä (58,3 %). Vastauksissa oli annettu sekä positiivista palautetta että kehittämisehdotuksia nuorisoaseman toiminnasta. Näistä vastauksista erottelimme yhteensä kahdeksan eri asiakohdtaa. Analysoimme vastaukset kuten muutkin, mutta sisällytimme vapaan palautteen vastaukset aikaisempiin kyselylomakkeen teemoihin jaotellen ne positiivisiin ja kehitettäviin asioihin. Olemme tuloksissa erikseen maininneet, jos jokin vastaus on tullut vapaan palautteen kohdasta.

### 9.1 Taustatiedot

Vastaajista (N=12) naisia oli 10 ja miehiä 2. Vastaajista viisi oli 16-19-vuotiaita, neljä 20-24-vuotiaita ja loput kolme vastaajaa olivat 25-29-vuotiaita. Kukaan kyselyyn vastanneista ei ollut 13-15-vuotias. Vastaajien asiakkuuden kesto kyselyn toteuttamisen ajankohtana oli viidellä henkilöllä 1-2 vuotta (50 %), neljällä vastaajalla 0-3 kuukautta (40 %), yhdellä vastaajalla 8-11 kuukautta (10 %). Vastaajista kukaan ei ole ollut asiakkuudessa 4-7 kuukautta. Kysymykseen jätti vastaamatta kaksi henkilöä.

Vastaajista (N=12) valtaosa, eli kahdeksan vastaajaa, käytti kyselyn toteuttamisen ajan-kohtana Pientareen palveluita 1-3 kertaa viikossa. Joka neljäs vastaajista käytti palveluita 1-3 kertaa kuukaudessa ja yksi vastaaja käytti palvelua harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Kävijämäärät löytyvät tarkemmin taulukosta 1.

	<b>N</b>	<b>Prosentti</b>
1-3 kertaa viikossa	8	66,7%
1-3 kertaa kuukaudessa	3	25%
harvemmin kuin kerran kuukaudessa	1	8,3%

Taulukko 1. Pientareen palveluiden käyttömäärä

Vastaajista (N=12) seitsemän (58,3 %) henkilöä oli kuullut nuorisoasema Pientareen palveluista nuorisotoimesta. Heistä viisi oli kuullut palveluista etsivän nuorisotyöntekijän kautta ja yksi oli kuullut palvelusta etsivältä nuorisotyöntekijältä kouluympäristössään. Vastaajista yksi (8,3 %) oli edellisen vastaajan tavoin kuullut palvelusta koulussa. Kysymykseen vastanneista kaksi (16,7 %) ei muistanut, mistä kuuli palveluista. Yksi vastaaja (8,3%) oli kuullut palveluista työ- ja elinkeinotoimiston kautta ja yksi kuntouttavasta työryhmästä.

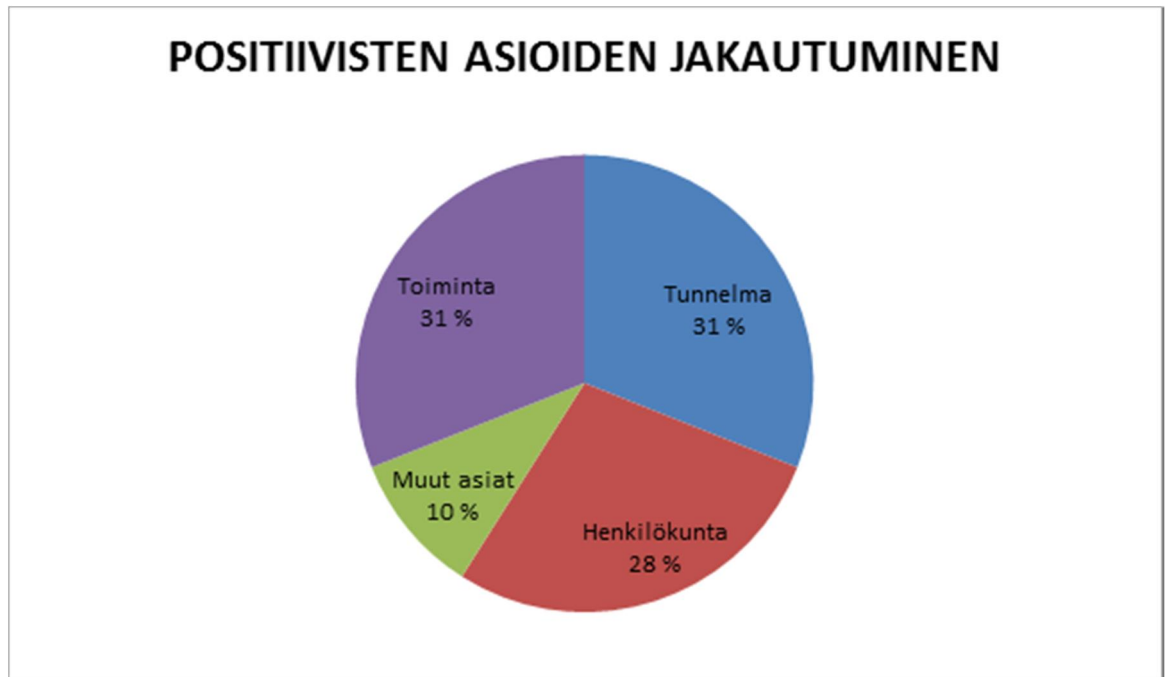
Selvitettäessä mitä palveluita vastaajat (N=12) käyttävät, valittuja vastauksia oli yhteensä 20. Valtaosa vastaajista (n=7) kävi Kässäklubissa, toiseksi eniten vastaajat (n=6) hyödynsivät etsivän nuorisotyöntekijän ja nuorten sairaanhoitajan päivystystä. Kolmanneksi eniten vastaajat (n=5) olivat mukana kuntouttavan työtoiminnan ryhmässä. Se, mitä muita palveluita vastaajat käyttivät selviää tarkemmin taulukosta 2.

	<b>N</b>	<b>Prosentti</b>
Kässäklubi	7	58,3 %
Etsivän nuorisotyöntekijän ja nuorten sairaanhoitajan päivystys	6	50 %
Nuorten äitien ryhmä	0	0 %
Konttiopuiston koulun puutyöryhmä	1	8,3 %
Kokkaa ja rokkaa ó ryhmä	0	0 %
Kuntouttava työtoiminta ó ryhmä	5	41,7 %
TE-toimiston ja sosiaalitoimen työntekijän päivystys	1	8,3 %
jokin muu, mikä _____	0	0 %

Taulukko 2. Palvelun eri toimintojen käyttöaste.

## 9.2 Asiakkaiden kokemat positiiviset asiat Pientareella

Selvittäessämme mitä asioita asiakkaat olivat kokeneet positiivina asioidessaan Pientareella, saimme vastauksia kysymykseemme 12, eli kaikki kyselyyn vastanneista vastasivat tähän kysymykseen. Seuraavaksi tarkastelimme, kuinka monta positiivista asiaa vastaajat ovat vastauksissaan esille nostaneet; näitä oli 24 kappaletta. Jaoin nämä eritellyt asiat kolmeen pääteemaan, joita olivat toimintaan, henkilökuntaan ja tunnelmaan liittyvät asiat. Kaksi vastauksissa mainittua asiaa meni muihin vastauksiin, koska niitä ei voitu sisällyttää muodostettuihin teemoihin. Vapaasta palautteesta positiivisiin asioihin löytyi viisi asiaa. Yhteensä positiivisia asioita siis mainittiin tutkimuksessamme 29 kappaletta. (Kuvio 1: Positiivisten asioiden jakautuminen)



Kuvio 1. Positiivisten asioiden jakautuminen

Esille nostetusta 29 asiasta yhdeksän asiaa kuuluivat toiminta-teemaan. Nämä yhdeksän asiaa löytyivät seitsemästä eri vastauksesta. Vastajat kokivat positiivisina toimintaan liittyvinä asioina toiminnan luotettavuuden, vaihtelevat kerhotoiminnat, vapaamuotoisuuden, toiminnan rentouden, yleisen puuhastelun ja höpöttelyn sekä vapaan askartelun.

voi askarrella mitä haluaa

Materiaalia löytyy, jotain jää aina puuttumaan, mutta eihän kaikkea voi olla aina saatavilla. Pääasia, että materiaalia hankitaan tarpeen mukaan lisää.

Nämä vastaajat kokevat erilaisten materiaalin saatavuuden hyväksi asiaksi. Toinen vastaajista tuo esille että voi askarrella mitä itse haluaa, mikä ilmaisee tyytyväisyyttä niin materiaaleihin kuin toimintaan, joka mahdollistaa itselle mieluisan tekemisen. Toinen vastaajista tuo esille tyytyväisyyttään siihen, että materiaalia on saatavilla, vaikka kaikkea toivottua ei nuorisoasemalla olekaan.

Esille nousseista 29 asioista seitsemän liittyi henkilökuntaan. Nämä seitsemän asiaa löytyivät viidestä eri vastauksesta. Yksi vastaaja koki yhtenä positiivisena asiana yleisesti työryhmän, ilman tarkempaa erittelyä. Muita esille nostettuja piirteitä henkilökun-

taan liittyen olivat asiansa osaava, mukava ja positiivinen henkilökunta sekä henkilökunnalta saatava apu.

Otetaan huomioon ja autetaan oli asia mikä hyvänsä.

Tämä vastaaja kokee tulleen nähdyksi ja huomioiduksi. Hän myös kokee, että apua saa aina ongelman suuruudesta tai laadusta huolimatta. Vastaaja on tullut kohdatuksi sekä autetuksi Pientareella asioidessaan.

Vapaassa palautteessa yksi asia liittyi henkilökuntaan:

propsit siitä että perään huudellaan jos joku vain "katoaa" :)

Vastaaja tuo esille positiivista palautetta siitä, että henkilökunta yrittää tavoitella nuorta, jota ei ole hetkeen nähty mukana nuorisoaseman toiminnassa. Vastaaja kokee kyseisen toimintamallin nuorten katoamisten suhteen hyvänä työkäytäntönä.

Vastaajat nostivat esille kuusi asiaa liittyen tunnelmaan. Nämä asiat löytyvät neljästä eri vastauksesta. Vastaajat kokivat tunnelman olevan mukava ja rento, tuntevansa aitoa välittämistä sekä eräs vastaaja koki tervetulleen fiiliksen. Eräs vastaaja myös koki kuntoutumista tukevaa tsemppausta, eli kannustamista. Vapaan palautteen kohdasta kolme asiaa luokiteltiin tunnelma-teeman alaisuuteen, jolloin tunnelmaan liittyviä positiivisia asioita oli yhteensä yhdeksän. Vapaassa palautteessa nämä asiat löytyivät kolmen eri henkilön vastauksista. Näistä vastauksista kahdesta tuli ilmi, että vastaajien mielestä Pientareella on rento tunnelma ja siellä on kivaa viettää aikaa. Yksi vastaajista koki, että Pientareelle on aina mahdollista tulla käymään.

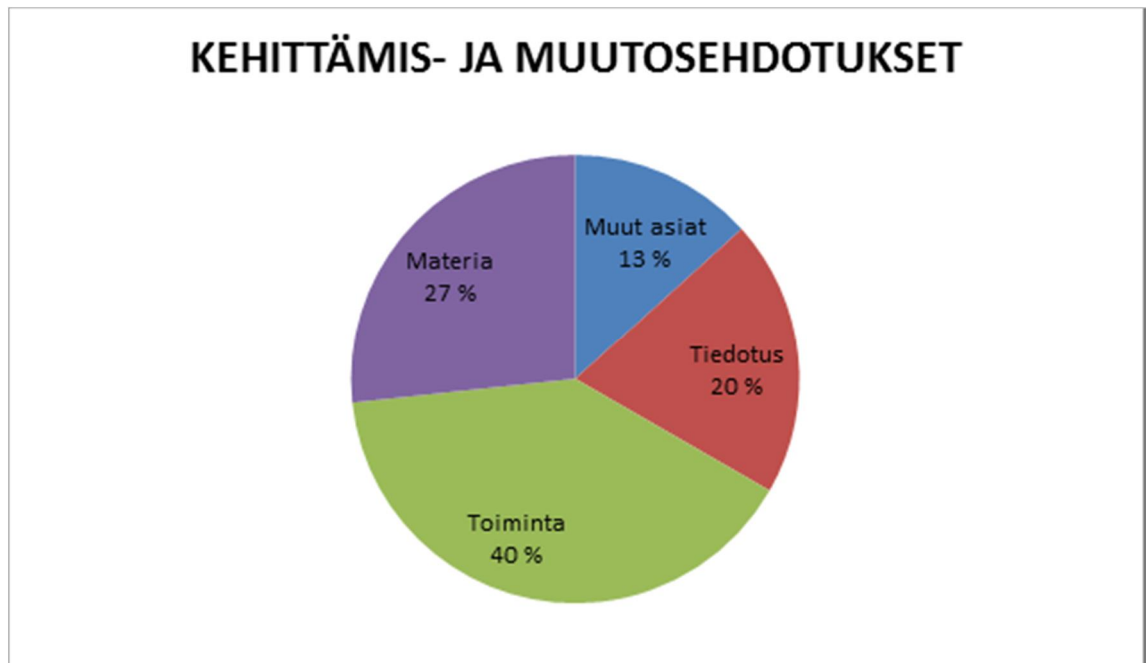
Kaksi vastauksissa mainittua asiaa jaoin muihin asioihin ja nämä löytyivät kahden eri henkilön vastauksista. Toinen näistä oli, että vastaaja koki positiivisena asiana Pientareen toiminnassa kaiken ja toinen vastaaja koki voivansa tutustua nuorisoasemalla muihin nuoriin. Vapaan palautteen kohdasta luokittelimme yhden vastauksen muutkategoriaan sen sisällön moninaisuuden vuoksi.

Nuorille tärkeä juttu, toivottavasti kaupunki ei vie tätä pois!

Kysymykseen vastannut henkilö kokee Pientareen toiminnan olevan paikkakunnan nuorille tärkeä asia. Vastaja tuo lisäksi esille toivettaan nuorisoaseman toiminnan jatkumisesta, mikä kertoo hänen olevan tyytyväinen tarjottuun toimintaan.

### 9.3 Asiakkaiden toiveet Pientareen toiminnan kehittämiseen ja muuttamiseen

Positiivisten asioiden lisäksi selvitimme asiakkailta, mitä asioita he haluaisivat kehittää tai muuttaa Pientareen toiminnassa. Tähän kysymykseen vastasi 9 henkilöä (75 % vastaajista), joiden vastauksista löytyi 12 asiaa. Jaoin nämä asiat kolmeen eri pääteemaan, joita ovat tiedotus, toiminta ja materia. Kaksi vastauksissa mainittua asiaa menivät muihin vastauksiin, koska niitä ei voitu sisällyttää muodostettuihin teemoihin. Vaapaasta palautteesta löytyi kolme kehittämiseen liittyvää asiaa, joten yhteensä kehitettäviä tai muutosta kaipaavia asioita löytyi 15 (Kuvio 2: Kehittämisen- ja muutosehdotukset).



Kuvio 2. Kehittämisen- ja muutosehdotukset

Esille nostetusta 15 asiasta neljä menivät materia-teemaan. Nämä neljä asiaa löytyivät kahdesta eri vastauksesta. Materiaan liittyvät kehittämis- ja muutostoiveet olivat kahvin kanssa pikkusuolaisen saaminen, erilaisten teknisten välineiden ja lautapeliin lisääminen, mutta myös isompien toimitilojen saaminen Pientareelle.

Vastauksissa mainituissa asioissa kuudessa toivottiin muutosta tai kehitystä Pientareen konkreettiseen toimintaan liittyen. Näistä kolme asiaa tulivat kolmelta eri vastaajalta muutos- ja kehittämistoiveita kysyttäessä, loput kolme tulivat kahdelta eri vastaajalta vapaan palautteen kautta. Yksi kyselyyn vastaajista toivoi enemmän Kässäklubin tapaista toimintaa myös muillekin viikonpäiville kuin vain torstaille. Toisessa vastauksessa toivottiin vähemmän käyntejä Pientareen ulkopuoliseen toimintaan, etenkin silloin, kun siirtymiset toimintojen välillä tapahtuvat kävellen.

Tuntuu ettei tässä oikein ole mitään tekemistä tarjolla mun ikäisille, mutta en oikein osaa sanoa että mitä se sitten olisikaan

Tämän vastaajan vastauksesta näemme, että hän haluaisi kehittää Pientareen toimintaa enemmän ikätasoaan vastaavaksi. Nuorisoaseman toiminta ei nykyisellään tarjoa hänelle tekemistä, jonka hän kokisi itselleen mielekkääksi. Kyselyn anonyymiyden vuoksi emme nosta esille vastaajan ikää, jolloin hän voi säilyttää yksityisyytensä. Vastaaja ei osaa nimetä konkreettisia ehdotuksia toiminnan parantamiseksi, jolloin jää epäselväksi, onko kyse nuorisoaseman yleisestä toimintamallista vai sen käytännön toimintaan liittyvien asioiden parantamisesta.

Vapaaseen palautteeseen kirjoittaneista vastaajista toinen toivoi Pientareelle televisiota tai tietokonetta, jossa olisi internet-yhteys. Sama vastaaja toivoi myös mahdollisuutta pelata erilaisia pelejä. Yksi vastaajista toivoi mahdollisuutta kuunnella useammin musiikkia Pientareen tiloissa. Musiikin kuuntelun voi luokitella myös tunnelmaan ja sen lisäämiseen nuorisoasemalla. Tässä asiayhteydessä katsomme kuitenkin musiikin kuuntelun olevan myös aktiivista toimimista yhdessä muiden kanssa ja olevan yksi mahdollinen toiminnan muoto Pientareella.

Esille nousseista 15 asiasta 3 (20 %) liittyi tiedotus-teemaan ja ne mainittiin kolmen eri vastaajan toimesta. Yksi vastaajista toivoi työntekijöiden panostavan enemmän kiinniloaikataulujen ilmoittamiseen etenkin loma-aikoina, mutta myös satunnaisina kiinniolopäivinä. Tämä oli aiheuttanut vastaajassa ajoittain epävarmuutta siitä, milloin Pientare on auki ja milloin se on suljettuna. Toisessa vastauksessa nousi esille toive markkinoinnin yleisestä parantamisesta. Myös kolmas vastaaja on esittänyt toiveensa Pientareen markkinointiin liittyen:

enemmän tiedotusta, esim. kirjastolla, oppilaitoksissa ja kauppojen ilmoitustauluilla -> niin että kuka vaan 13-29-vuotias saa osallistua toimintaan

Tässä vastaaja antaa työntekijöille konkreettisia esimerkkejä siitä, kuinka markkinointia ja tiedottamista voisi tehdä. Vastaaja kokee Pientareen toiminnan olevan kyseiselle ikäryhmälle suunnattua ja sopivaa, jolloin markkinointia tehostamalla tästä kohderyhmästä myös muutkin voisivat osallistua toimintaan

Kaksi vastausta (13 %) luokittelimme muut-ryhmään, nämä vastaukset nousivat esille kahden eri vastaajan toimesta. Toinen vastaajista ei osannut sanoa mitä kehittäisi Pientareen toiminnassa. Toisen vastauksen antaja koki, ettei halua muutosta Pientareen nykyiseen toimintaan. Selvittäessämme kaipaavatko asiakkaat jotain tiettyä palvelua tai toimintaa Pientareelle, 12 vastaajasta neljännes (n=3) vastasi tähän kysymykseen. Yksi näistä vastauksista oli tyhjä ja kaksi muuta kokivat, että he eivät kaivanneet sillä hetkellä mitään tiettyä palvelua tai toimintaa.

## 10 POHDINTA

### 10.1 Tulosten tarkastelua ja johtopäätökset

Tulostemme tarkastelua ja johtopäätöksiä tehdään saatujen 12 vastauksen pohjalta. Kyselyyn vastanneista valtaosa oli 16-19-vuotiaita ja suurin osa vastaajista käytti nuorisoseman palveluita 1-3 kertaa viikossa. Kyselymme tuloksista myös huomasimme, että valtaosa asiakkaista oli naisia ja vain kaksi kyselyyn vastanneista oli miehiä. Nämä kolme edellä mainittua tietoa yhdistettynä todennäköisin nuorisosema Pientareen asiakas on 16-19-vuotias nainen, joka on aktiivinen palvelun käyttäjä. Suomalaisessa yhteiskunnassa vallitsee edelleen perinteinen käsitys siitä, ettei mies hae apua vaan käsittelee asiat purkamalla tunteensa toimintaan, mikä osittain selittää Pientareen naisvaltaista asiakasryhmää. Addishin ja Mahalikin (2003, 95) mukaan tietynlaiset miehiset roolit ja rooliodotukset ovat sidoksissa aikakauteen, sen ilmiöihin, kulttuuriympäristöön ja perheen sisällä opittuihin sukupuolisiin mallinnuksiin ja asenteisiin. (Kesti & Ohtonen



2012, 5). Silti tietyt miehiset piirteet, ihanteet ja arvot kuten esimerkiksi rohkeus, itse pärjääminen, voima, suojelijan rooli ja suoriutuminen ovat jopa pysyviä. (Puohiniemi & Nyman 2007, 6-8). Miehisyyteen liitetään usein fyysisen ja henkisen kivun sietäminen ja tällä tavalla koetaan ansaitsevan omaa ja muiden arvostusta (Kettunen 2010, 8-9).

Puolet vastanneista olivat olleet asiakkuudessa jo 1-2 vuotta ja 40 % vain 0-3 kuukautta. Valtaosa asiakkaista on siis joko pitkään palvelussa mukana olleita tai vasta palvelussa käynnin aloittaneita. Vain 10 % vastaajista sijoittui muulle aikavälille. Tämä voi johtua siitä, että pitkään asiakkaina olleet kokevat saavansa Pientareelta apua ja pysyvät palvelun piirissä. Ne, jotka ovat kokeneet palvelun itselleen sopimattomana, ovat jo jättäytyneet palvelusta pois. Uudet asiakkaat voivat olla siis vasta palveluun tutustumisvaiheessa. Toinen vaihtoehto ilmiöön voi olla, että uusien pysyvien asiakkaiden määrä on kokenut suuren notkahduksen alaspäin noin vuosi palvelun käynnistämisen jälkeen. Kolmas vaihtoehto on, että pitkäkestoista tukea tarvitsevat ovat pysyneet palvelussa mukana, ja vähemmän tukea tarvitsevat ovat jo kokeneet saaneensa tarvitsemansa avun ja jättäytyneet palvelun piiristä pois. Mäkinen, Raatikainen, Rahikka ja Saarnio (2009, 102) jakavatkin asiakasprosessin karkeasti kolmeen vaiheeseen. Nämä kolme vaihetta ovat ongelman tai tilanteen arviointi, analysointi ja toimintasuunnitelman teko, suunnitelman täytäntöönpano ja asiakastyön loppuminen. Asiakastyön ja auttamisprosessin päättyessä arvioidaan saavutettuja tavoitteita, luodaan muutosta ylläpitäviä strategioita ja sovitaan työskentelyn päättymisestä. (Thompson 2002.) Asiakkaan ongelma tai tilanne vaikuttavat aina toimintasuunnitelman tekoon ja täytäntöönpanoon, sekä siten olennaisesti myös asiakassuhteen keston. Jokainen asiakasprosessi on siis erilainen ja sen kesto sekä toimintatapa vaihtelevat suuresti. Tämä vahvistaa kolmannen näkemyksemme, eli asiakkuuksien päättymisen avun saatuaan.

Vastaajista 7 (58 %) oli kuullut Pientareesta nuorisotoimen kautta. Valtaosan tiedottamisesta ja markkinoinnista tekevät siis nuorisotoimen työntekijät omille asiakkailleen. Tämä kertoo markkinoinnin monipuolistamisen tarpeesta. Vuokon (2004, 30) mukaan voittoa tavoittelemattoman palvelun markkinoinnin tärkeimpiä kohderyhmiä ovat ne sidosryhmät, jotka ovat sen toiminnalle kaikkein tärkeimpiä. Palvelun tulisi siis kohdistaa markkinointinsa myös asiakkaiden lisäksi päätöksentekijöihin, rahoittajiin, tukijoihin, jäseniin sekä potentiaaliseen työvoimaan. Nuorisotyön näkökulmasta kohderyhmä sisältää siis nuorten lisäksi myös muita nuorisotyön yksikköjä, oppilaitoksia, työvoima-

toimiston, seurakunnan, poliisin, sosiaalitoimen, KELAn ja muita tahoja, jotka ovat tekemisissä nuorten kanssa tavalla tai toisella. (Summers 2014, 16.) Markkinoidessa yhteistyötahoille ja heidän markkinoidessaan edelleen asiakkailleen, nuoria saataisiin mukaan yhä nykyistäkin enemmän. Suullinen markkinointi on tehokasta, mutta se ei ole kuitenkaan riittävää kun puhutaan nuorista, joiden ongelmat voivat olla hyvinkin moninaisia ja jotka ovat jo voineet tippua palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Tällöin palvelun markkinoinnille tulisi löytää juuri tähän kohderyhmään vetoavia keinoja eri yhteistyötoimien toimesta. Tiedottamista tulisi siis tehdä entistä monipuolisemmin sekä yhteistyössä muiden sektoreiden kanssa.

Suurin osa vastaajista (58,3 %) kävi nuorisoasemalla järjestettävässä Kässäklubissa. Toiseksi eniten (50 %) vastaajat hyödynsivät etsivän nuorisotyöntekijän ja nuorten sairaanhoitajan päivystystä. Kolmanneksi eniten (41,7 %) asiakkaita oli kuntouttavassa työtoiminnassa. Tässä tulee huomioida ja muistaa, että vastaajat voivat käyttää useita eri palveluita yhtä aikaa. Kässäklubin tarjoama toiminnallisuus, tekeminen ja ryhmätoiminta on suosittua ja monelle mieluisaa. Hautala ym. (2011) tuovat esille toiminnallisuuden merkitystä: sen päämäärällisyys ja tavoitteellisuus voivat motivoida asiakasta jatkamaan toimintaa. (Hautala ym. 2011, 22-23, 164.) Tämä on oleellista myös Kässäklubissa, jossa voidaan aloittaa pitkän ajan vieviä töitä. Halu saada työ valmiiksi sekä päästä siinä päämäärään ja tavoitteeseen, sitovat asiakasta toimintaan osallistumiseen. Mäkisen ym. (2009) mukaan kiinnostus ryhmätyöskentelyyn on kasvanut jatkuvasti. Ryhmät voivat tarjota osallistujille tukea, läheisyyttä, voimaantumista, tiedon jakamista, motivaatiota, sosiaalisten taitojen opettelua, muiden ryhmäläisten palautteen saamista sekä mahdollisuuden auttaa muita ja olla itse autettavana. (Mäkinen ym. 2009, 147.) Kässäklubin ja kuntouttavan työtoiminnan ryhmätoiminnan tarjotessa paljon erilaisia mahdollisuuksia ja hyötyjä, moni nuori pystyy saamaan omiin tuen tarpeisiinsa ryhmistä apua. Tämä selittää ryhmätoimintojen suosiota.

Matalalla kynnyksellä viitataan palveluiden helppoon saatavuuteen. Saatavuuden helppous näkyy siten, että matalan kynnyksen palveluihin asiakas voi tulla ilman ajanvarausta ja lähetettä sekä halutessaan asiakas voi asioida palvelun piirissä nimettömänä. (Vuorinen 2005, 101-103.) Matalakynnyksisyys, palveluohjaus ja nopea apu, minkä päivystyksestä saa vastaavat monen nuoren tarpeisiin, mikä on varmasti iso syy päivystyksen suosioon. Kun apu ja ohjaus ovat helposti saatavilla, kynnys palvelun käyttöön

madaltuu. ÖYhden luukunö -toimintamalli helpottaa myös merkittävästi asioiden hoitoa sekä ratkaisujen saamista, ja täten ehkäisee myös syrjäytymistä. Yksi iso osa etsivää nuorisotyötä onkin palveluohjaus. Kun etsivä nuorisotyöntekijä on aina päivystyksessä mukana, oikeisiin palveluihin löytäminen ja ohjautuminen on vaivatonta. Päivystyksen varhainen puuttuminen ehkäisee myös ongelmien kärjistymistä ja niiden lisääntymistä, joten tilanteen nopea vakauttaminen ja ratkaiseminen ovat oleellisesti iso osa päivystyksen tuomia hyötyjä. Nuorelle myös jää positiivinen kokemus palvelusta, kun hän kokee, että hän on saanut nopeasti apua ja ohjausta.

Kuntouttavan työtoiminnan korjaava työ on myös suosittua. Kari Marttilan ja Jari Ojanperän (2011, 2) sosionomin tutkinnon opinnäytetyössä tutkittiin Seinäjoen kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuutta teemahaastattelulla. Tuloksissa kävi muun muassa ilmi asiakkaiden myönteinen suhtautuminen kuntouttavaa työtoimintaa kohtaan sekä sen positiivinen vaikutus työkykyyn ja toimintakykyyn. Erityisesti vaikutus psyykkiseen toimintakykyyn nousi vahvasti esille. Tutkimuksen mukaan sitä edesauttoi vertaistuki sekä onnistuminen työtehtävissä. Myös mahdollisuus vaikuttaa toiminnan sisältöön koettiin hyväksi. (Marttila & Ojanperä 2011, 2.) Tutkimusta hyödyntäen päättelimme Pientareen kuntouttavan työryhmän jäsenten kokevan palvelun hyödylliseksi. Kuntouttavan työryhmän toiminta Pientareella on aina asiakaslähtöistä, mikä edistää kuntoutumisessa pysymistä ja asiakkaiden tarpeisiin vastaamisesta.

Kuntouttavan työtoiminnan, päivystyksen ja Kässäklubin palveluiden kävijämäärissä ei ole merkittäviä eroja. Ennaltaehkäisevän ja korjaavan työn suhdanne on onnistuttu siis mitoittamaan oikein. Jokainen työmuoto on tarpeellinen asiakasmääristä päätellen, ja nuoret pystyvät itse päättämään käytettävien palveluiden yhtäaikaisen hyödyntämisen suhteutettuna avun tarpeeseensa.

#### 10.1.1 Asiakkaiden tyytyväisyys Pientareella

Pientareen asiakkaiden kokemista positiivisista asioista suurin osa liittyi toimintaan. Toimintaan liittyviä hyviä asioita olivat yhteinen monipuolinen tekeminen, toiminnan vapaaehtoisuus, luotettavuus ja sosiaalinen kanssakäyminen. Puurosen (2014) mukaan on tärkeää, että nuorelle tarjotaan erilaista toimintaa, mutta myös mahdollistaa, että nuo-

ri voi halutessaan vain olla. Matalan kynnyksen ajattelun mukaisesti avoimessa ryhmässä voi osallistua sen hetkiseen toimintaan, mutta siihen ei ole koskaan velvoitetta. Sosiaalisuus ryhmässä voidaan kokea kannustavaksi voimaksi. Toisten ja omien tarinoiden jakaminen voi auttaa näkemään omaa tilannetta uudessa valossa, kun siihen saa vertaisten avulla peilauspintaa. (Puuronen 2014, 49-52.) Sosiaalinen hyvinvointi onkin yksi iso osa nuoren hyvinvoinnin tekijöistä. Yksi vastaaja tuo myös esille sen, että erilaista materiaalia hankitaan tarpeen mukaan lisää. Henkilökunnan pyrkimässä toteuttamaan nuorten toiveita materiaalihankintojen suhteen, tämä kertoo asiakaslähtöisyyden onnistumisesta.

Mainituista positiivisista asioista 28 % liittyi henkilökuntaan. Pientareen henkilökunnan koettiin olevan ammattitaitoista ja heiltä saavan apua oli tilanne millainen tahansa. Tämän kokemuksen katsomme erittäin tärkeäksi asiakasryhmää ajatellen, koska monella voi olla takanaan huonoja kokemuksia tai sitoutumattomuutta eri palveluihin. Nuori-soaseman työotteella ja henkilökunnan tarjoamalla ammattitaidolla sekä moniammatillisuudella on onnistuttu luomaan kontakti, joka on herättänyt vastaajissa luottamusta ja tätä kautta myös saanut heidät sitoutumaan vapaaehtoisuuteen perustuvaan toimintamuotoon. Koska nuoret ovat tyytyväisiä henkilökuntaan, moniammatillisen työryhmän valinta on ollut onnistunutta. Vaikka työryhmä vaihtuu ja se voisi luoda nuorissa tietynlaista turvattomuutta, nuoret kokevat työntekijät hyväksi, osaaviksi ja luotettaviksi. Tämä on matalan kynnyksen palvelun onnistumisen kannalta tärkeää. Moniammatillisella työotteella voidaan ehkäistä myös sattumanvaraista palveluihin ohjautumista. (Kannanoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 207-208). Tämä vähentää siis palveluista tippumisen ja syrjäytymisen riskiä.

Nuori tarvitsee usein tuekseen aikuisen henkilön, johon hän voi luottaa. (Miettinen 2015, 13). Luottamuksella tarkoitetaan yleensä sosiaalisten kontaktien ydintä, sillä se määrittää ihmisten välisiä suhteita. Luottamus näkyy ihmisten välisissä vuorovaikutussuhteissa avoimuutena ja rehellisyytenä (Mäkipeska & Niemelä 2005, 25627.) Asiakastyöskentelyssä hyvien tuloksien saavuttamisessa on tärkeää, että asiakas kokee suhteensa työntekijään hyväksi. Hyvä yhteistyösuhde edellyttää työntekijältä tietoa asiasta, oikeanlaisia työskentelytaitoja ja kykyä työskennellä asiakastyössä. Asiakassuhteessa tärkeää on hyväksyminen, välittäminen, luottamus sekä jämäkkyys. (Särkelä 2001, 31.) Kyselylomakkeen vapaaseen palautteeseen oli nostettu positiivinen kokemus koskien

henkilökuntaa. Vastaaja kokee hyvänä sen, että työntekijät huutelevat asiakkaiden perään, jos he ovat niin sanotusti kadonneet palvelujen piiristä. Vastaaja siis kokee työntekijöiden välittävän asiakkaistaan. Vastaajasta on hyvä asia, että työntekijät varmistavat asiakkaiden hyvinvoinnin ja henkilökohtaisen elämän mahdolliset muutokset, jottei kukaan jää kadoksiin tai yksin tyhjän päälle.

Noin kolmasosa esille nostetuista asioista liittyivät tunnelmaan. Pientareella koettiin olevan hyvä ja rento tunnelma, jossa nuoret viihtyivät. Myös kyselylomakkeen vapaan palautteen kohtaan oli nostettu asioita liittyen positiiviseen tunnelmaan. Eräs vastaaja koki, että aina voi tulla käymään Pientareella. Toisen vastaajaan mukaan Pientareella on kivaa viettää aikaa. Nämä vastaajat pitävät Pientareen matalan kynnyksen toimintaa itselleen mieluisana toimintamuotona, ja kokevat, että he voivat tulla Pientareelle milloin vain, esimerkiksi vain aikaa viettämään vapaa-aikaansa. Nuorisoaseman tunnelma on vastaajista mukava, turvallinen ja hyvä, jolloin se tukee palvelun käyttäjien hyvinvointia ja luo pohjaa asiakkuuden jatkamiselle joko Pientareen tai muiden toimijoiden parissa.

Eräs vastaaja muistuttaa palvelun olevan nuorille tärkeä ja toivovansa, ettei kaupunki vie sitä pois. Vastaaja saattaa olla tietoinen Pieksämäen kaupungin kovista säästöpainneista ja huolissaan Pientareen asemasta erilaisten säästötoimien keskellä. Vastaaja on tyytyväinen nuorisoaseman palveluun ja toivoo sen säilyvän kaupungissa, jolloin olemme hänen kokevan palvelun hyödylliseksi ja tärkeäksi niin itselleen kuin myös muille paikkakunnan nuorille. Vastaajan lähettämä toive palvelun jatkumisesta on mielestämme positiivinen palaute työntekijöille. Pientareen asiakkaiden tyytyväisyys muodostuu siis antoisasta toiminnasta, rennosta ja hyvästä tunnelmasta sekä ammattitaitoisesta ja hyvästä henkilökunnasta. Sama on noussut esille myös muissa matalankynnyksen toimintaan liittyvissä tutkimuksissa. Mm. Jenni Vainosen (2013, 3) ja Hanna Kopposen (2007, 3) töissä on noussut esille, että toiminnan monipuolisuus, erilaiset aktiviteetit ja vapaaehtoisuus toimintaan osallistuessa ovat matalan kynnyksen toimipisteen keskeisimpiä tekijöitä hyvinvoinnin edistäjinä. Myös ohjaajat ja muiden osallistujien antama vertaistuki on koettu tärkeäksi.

### 10.1.2 Kehittämisen- ja muutostoiveet Pientareella

Kehittämisen- ja muutostoiveita tuli liittyen materiaan, toimintaan ja tiedotukseen. Vastajat kaipaavat muutakin aktiviteettia materiaalin kautta kuin jo olemassa olevat vaihtoehdot. Lautapelit sekä internet ja tietokone toisivat toimintaan vapaamuotoista lisäystä sekä sosiaalista kanssakäymistä. Saaren (2007, 7) mukaan lautapelissä keskeistä onkin ihmisten välinen suora viestintä keskenään. Kun vuorovaikutuksen välineenä toimii lautapeli, sen tapahtumia ohjaa median käyttäjät eli pelaajat. Pelaaja joutuu pelin aikana ottamaan huomioon vastustajansa, viestimään ja ottamaan vastaan viestejä. Lautapelin pelaaminen on siis myös sosiaalinen tapahtuma, eikä vain mukavaa tekemistä.

Pientareen toimintaan kaivataan lisää itsenäistä sekä yhteistä tekemistä, jota voisi vapaasti tehdä. Tämä olisi myös tekijä, joka osaltaan entisestään lisäisi toiminnan matalakynnyksisyyttä. Nuoren olisi mahdollista istua tietokoneella ja viettää kuitenkin aikansa Pientareen tiloissa turvallisten aikuisten kanssa, jolloin samaan aikaan keskustelukin mahdollistuisi. Tietokoneella voisi olla yksin tai yhdessä ja lautapelejä pelata porukalla. Myös vapaan palautteen kohdasta löytyi toive tietokoneesta, televisioista, internet-yhteydestä ja mahdollisuudesta erilaisiin peleihin. Yksi vastaaja vapaassa palautteessa tahtoi kuunnella enemmän musiikkia Pientareella. De Noran (2000) mukaan musiikki tukee nuoren hyvinvointia tarjoamalla ihmiselle yhteisöllisyyttä. Musiikin kuuntelussa on aina läsnä vuorovaikutuksellisuus. Musiikin kuuntelua voi käyttää viestimiseen vuorovaikutustilanteissa. Tämä voi tarkoittaa tilanteeseen sopivan tunnelman luomista tai mitä tahansa pyrkimystä vaikuttaa kanssaihminen mielialaan ja jopa käyttäytymiseen musiikin avulla. Musiikilliseen toimintaan liittyvä yhteisöllisyys voi olla käytännöllistä ja hyödyllistä: musiikkia harrastava nuori saa vertaisryhmältään tukea harrastukselleen ja toisaalta voi myös solmia harrastuksensa kautta itselleen ihmissuhteita. Näin nuori pääsee sisälle myönteisen kehityksen kehään, missä ihmissuhteet ruokkivat musiikki-toimintaa ja musiikkitoimintaa vahvistaa ihmissuhteita. (De Nora 2000).

Eräs vastaaja myös kaipasi kahvin kanssa pikkusuolaista. Vastaaja on tyytyväinen kahvitarjoiluun, mutta kaipasi sen ohelle muutakin tarjottavaa. Saarisen mukaan (2004) kahvi kuuluu isona osana suomalaiseen kulttuuriin, joka toistuu jopa rituaalin omaisesti samanlaisena juhla- sekä arkihetkinä. Kahvihetkien tarkoituksena onkin ollut juuri sosiaalisten tarpeiden täyttäminen, ei niinkään luonnollisen nälän ja ravinnon tarpeen tyy-

dyttäminen. (Saarinen 2004, 165-166.) Vastauksista nousi myös toive isommista tiloista. Vastaajasta nykyiset tilat ovat liian pienet ja ahtaat nykyiselle toimintamuodolle. Mahdollinen toiminnan laajentaminen ja aktiviteetin lisääminen Pientareelle voisi olla vastaajasta huonokin asia tilan entisestään pienentyessä. Isomman tilan toive on selkeästi suurin kyselyssä esille tullut muutosehdotus, johon työntekijät eivät pysty vastaamaan juuri tässä hetkessä. Tähän toiveeseen voisi vastata esimerkiksi tilojen uudelleen sijoittelulla ja järjestystä vaihtamalla, ottaen samalla asiakkaat mukaan muutostöiden tekemiseen.

Kehittämisen- ja muutosehdotuksista 40 % koski konkreettista toiminnan kehittämistä. Yksi vastaaja kaipasi lisää Kässäklubin tapaista toimintaa useammalle kuin yhdelle viikonpäivälle. Kässäklubin toiminta on hänelle antoisaa ja mukavaa, missä hän olisi halukas käymään useamminkin. Toinen vastaaja taas toivoi vähemmän käyntejä muualle. Vastaaja ei kaipaa muihin paikkoihin menoa, kun on nuorisoasemalla. Vastaaja myös jatkaa vastaustaan toivoen, että siirtyminen ei ainakaan tapahtuisi kävellen, eli liikkuminen ei ole hänestä mieluisaa. Yksi vastaaja toivoi toiminnan muokkaamista omalle ikätasolleen sopivammaksi, mutta koska emme henkilöllisyyden suojaamisen takia paljasta ikää, on vaikeaa analysoida tarkemmin vastaajan toivetta. Vastaaja ei myöskään osannut itse sanoa, miten toimintaa kehittäisi itselleen sopivammaksi. Toimintoja tulisi kuitenkin toteuttaa ja kehittää huomioiden osallistujien ikätasoinen kehitys ja mielekäs toiminta.

Kehittämisehdotuksista 20 % koski tiedottamista. Vastaajat toivoivat niin yleistä markkinointia kuin muunkinlaista tiedottamista toiminnasta lisää. Yksi vastaajista koki, ettei aina tiennyt onko Pientare avoinna vai ei. Eli selkeä ja ajankohtainen tiedottaminen ei toimi niin kuin pitäisi, jolloin sitä pitäisi tehdä monipuolisemmin ja aikaisemmin. Eräs vastaaja nosti esille konkreettisia toimia markkinoinnin edistämiseksi; tiedottamista eri paikoissa ja ilmoitustauluilla. Hän myös nostaa esille, että markkinointia tulisi tehdä niin, että kuka tahansa 13-29-vuotias pystyy osallistumaan toimintaan. Vastaajasta toiminta on sopivaa tähän ikäryhmään kuuluville sekä hän toivoisi muidenkin löytävän palvelun. Markkinointi ja tiedottaminen ei hänestä toimi, eikä se kerro markkinoinnin kohteelle toiminnasta tai sen laadusta tarpeeksi ja ymmärrettävästi. Nämä vastaukset vahvistavat myös aikaisempaa käsitystämme markkinoinnin kehittämisestä.

### 10.1.3 Työn hyödynnettävyys

Tutkimuksemme aineisto ei ollut suuri kyselyyn vastanneiden määrä ollessa 12 henkilöä. Tutkimuksen merkitystä ja hyödynnettävyyttä tarkastelemmekin saatujen tulosten perusteella. Opinnäytetyömme kautta saatiin tietoa nuorisoasema Pientareen tämän hetkisestä toiminnasta kyselyyn vastanneiden asiakkaiden näkökulmasta, sekä palvelun tämän hetkisistä käyttäjistä ja heidän ohjautumisestaan nuorisoaseman palvelujen piiriin. Vastauksien kautta pystyimme myös saamaan selville, kuinka vastaajien mielestä nuorisoaseman palveluita tulisi kehittää ja toteuttaa tulevaisuudessa. Tuottamamme tutkimuksen ja siitä saatujen tuloksien kautta koemme, että Pientareen työntekijöiden on mahdollista saada konkreettista tietoa käytettäväkseen palvelujen kehittämiseen ja toteuttamiseen laadukkaasti myös tulevaisuudessa. Työntekijöiden on myös mahdollista tarkastella omaa toimintaansa ja sen merkitystä kyseessä olevan asiakasryhmän kohdalla, nuorten kertoessa omia kokemuksiaan Pientareen palveluista.

Nuoret kokevat Pientareen toiminnan itselleen mieluisaksi ja tärkeäksi asiaksi, jonka koemme olevan tulosta palvelun laadusta sekä sen räätälöimisestä asiakasryhmän tarpeita vastaavaksi. Tämän vuoksi nuorisoaseman työn kehittäminen ja sen tarkastelu ovat avainasemassa myös tulevaisuudessa. Tämä on ollut yksi opinnäytetyön lähtökohdista alusta asti ja tätä kohti olemme pyrkineet olemalla tiiviissä yhteistyössä tutkimuksen tilaajatahon kanssa. Koemme tehdyn tutkimuksen kuin myös siitä saatujen tulosten perusteella, että olemme saavuttaneet tämän tavoitteen työmme kautta.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että Pientareen kaltaiselle matalan kynnyksen päivätoiminnalle on olemassa selkeä tarve. Nuorisoaseman henkilökunta tekee tärkeää työtä nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ja pyrkii toiminnallaan ennaltaehkäisemään nuorten syrjäytymistä. Tutkimuksemme tulokset ilmentävät tätä niin työntekijöille, kuin myös kaupungin muillekin toimijoille. Tätä kautta lisää yhteistyötahoja on mahdollista saada mukaan Pientareen toimintaan, kun on olemassa konkreettista näyttöä siitä, kuinka nuoret hyötyvät nuorisoaseman kaltaisesta toiminnasta. Tämä on hyvä viesti myös kaupungin päättävälle tahoille toiminnan tarpeellisuudesta, jota puoltaa myös yhden vastaajan lähettämä toive palvelun jatkumisesta myös tulevaisuudessa.



Koska Nuorisoasema Pientare on vielä uusi toimintamuoto Pieksämäellä, ei se ole vielä vakiintunut osaksi matalan kynnyksen palvelukarttaa. Tämä on mielestämme huomattavissa myös valtakunnallisella tasolla eri nuorisoasemia tarkasteltaessa, mikä ilmeni lähdekirjallisuuden löytämisen haastavuudessa tutkimuksemme aikana. Toiveenamme olisikin, että Pientareen työntekijät hyödyntäisivät opinnäytetyötämme toiminnan kehittämisessä, ja he voisivat sen avulla myös esitellä toimintansa tuloksia niin uusille kuin myös vanhoille yhteistyötahoille. Tieto toiminnasta ja sen hyödyistä voivat olla paremmin havainnollistettavissa, kun on olemassa konkreettista näyttöä palveluiden käyttäjiltä.

Työn hyödynnettävyyteen liittyy olennaisesti myös asiakkaiden kokemus siitä, että he ovat tulleet kuulluiksi kyselyä tehdessään. Toivomme, että olemme saaneet kyselyn kautta tuotettua vastaajille kokemuksen siitä, että heitä on kuultu ja heidän toiveensa pyritään ottamaan huomioon toimintaa suunniteltaessa. Nuorten kokiessa itsensä kuulluiksi ja arvostetuiksi myös sitoutuminen toimintaan kasvaa. Näin myös nuoret ovat itse vaikuttamassa ja osallistumassa toiminnan jatkumiseen myös tulevaisuudessa. Varsinaiset konkreettiset toimenpiteet tutkimuksen pohjalta jäävät nuorisoaseman henkilökunnan toteutettavaksi, mutta raportin kautta voimme välittää myös asiakkaille tiedon siitä, että he ovat olleet mukana ja tärkeässä asemassa tutkimuksessamme. Osallistumisen ja osallisuuden kokemusten myötä saadut hyödyt asiakastyössä voivat näyttäytyä nuorisoasemalla viihtyvyyden ja palvelun käyttökokemuksen parantumisenä pidemmällä aikatahtämellä, kuin myös sitoutumisena järjestettyyn toimintaan.

Koemme, että valitulla tutkimusmenetelmällä ja asiakastyytyväisyyskyselyllämme olemme pystyneet vastaamaan työelämän asettamiin toiveisiin ja tavoitteisiin opinnäytetyöllemme. Hyödynnettävyyden kannalta ajateltuna, olisi ollut hyvä tarkastella enemmän sitä, kuinka nuoret kokevat esimerkiksi toiminnan matalakynnyksisyyden, ja voisiko sitä korostaa enemmän toiminnassa. Kuitenkin näemme tutkimuksen rajaamisen kannalta, että nykyinen kyselymme oli tarpeeksi kattava. Lisäkysymykset kyselyssämme olisivat voineet tehdä siitä liian laajan sisällöltään ja se olisi vaikuttanut asiakkaiden motivaatioon kyselyyn vastatessa. Tämän vuoksi olemme enemmän tarkastelleet jatko-tutkimus-kappaleessa työn aikana heränneitä pohdintoja ja ideoita, joista olisimme itse halunneet saada lisää tietoa.

## 10.2 Työn eettisyys

Opinnäytetyö liittyy tutkimuseetiikkaan eli hyvän tieteellisen käytännön noudattamiseen. Se kulkee mukana opinnäytetyössä ideoinnista aina sen julkistamiseen saakka. Tämä tarkoittaa sitä, että lähdetään liikkeelle tutkimuseettisestä keskustelusta ja lopussa palataan siihen. (Vilka 2005, 29.) Tarkemmin kerrottuna tämä edellyttää opinnäytetyön tekijöiltä sekä työelämän yhteistyötaholta tietoista pohdintaa toiminnan perusteista, laadusta ja tuloksesta. On myös pyrittävä kehittämään aktiivisesti opinnäytetyötä työ- ja elinympäristössä. (Kotila & Mutanen 2004.)

Tutkimus- ja kehittämistoiminnan eettisten ratkaisujen tavoitteena on ihmisten kunnioittaminen, tasa-arvoinen vuorovaikutus sekä oikeudenmukaisuuden korostaminen. Eettisyys tulee näkyä myös kriittisenä asenteena vallitsevia käytäntöjä ja tarjottuja tietoja kohtaan. Oikeanlainen ja rakentava kriittisyys luo pohjan mahdollisimman hyvien ammattikäytäntöjen kehittämiseksi ja niiden jatkuvalla arvioinnille. Opinnäytetyössä eettisyys merkitsee sitä, että opinnäytetyöntekijät kuin myös ohjaajat suhtautuvat ammatillisesti kaikkeen tehtävään työhön, mahdollisiin ongelmiin ja henkilöihin, joiden kanssa ollaan tekemisissä tutkimuksessa. Työltä tulee edellyttää rehellisyyttä ja läpinäkyvyyttä, eli työn on oltava tieteellisesti totta, eettisesti oikein tehty ja yhteiskunnalle hyödyllinen. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 11-13.) Lähdimme liikkeelle pohtimalla ensin toimintaamme sekä sen perusteita, laatua ja tulosta. Meidän tuli ensimmäisenä ajatella kohderyhmäämme ja sitä, kuinka pystymme toiminnassamme huomioimaan monipuolisen ja haastavan asiakasryhmän. Jotta jokainen oleellinen seikka tutkimuksen toteuttamiseksi tuli huomioitua, meidän tuli keskustella nuorisotoimen etsivien nuorisotyöntekijöiden kanssa kohderyhmästämme. Näin pystyimme suunnittelemaan tutkimuksemme heille sopivaksi ja ymmärrettäväksi yhdessä ammattilaisten kanssa. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että mietimme kyselylomakkeemme kysymykset kohderyhmälle sopivaan muotoon. Tärkeää oli myös luoda selkeä saatekirje, mistä vastaajat saivat tietoonsa toimintamme tarkoituksen eli sen mitä olemme tekemässä ja miksi.

Kun opinnäytetyö koskee jotain työyhteisöä ja sen asiakkaita, työssä ei saa olla luottamuksellista tietoa ja henkilöiden henkilöllisyys on pidettävä salassa. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 48.) Huomioimme opinnäytetyössämme, että tulokset ja niistä saatu tieto menevät niin yhteistyötahoille, henkilökunnalle kuin itse asiakkaille-

kin. Tällöin tekstimme tuli olla selkeäkielistä sekä kunnioittaa vastanneiden anonyymiutta. Alusta asti aihe on ollut meille itsellemme tärkeä, joten toimintamme laadusta ja eettisyydestä emme tinkineet. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että pidimme yhteyttä työelämän yhteistyökumppaniimme, varmistimme heidän kanssaan yhteiset pelisäännöt sekä tarvittaessa prosessin aikana meidän tuli myöntää myös itsellemme tietämättömyytemme jollain aihealueella. Lisäksi meidän tuli kohdella kohderyhmäämme sekä heiltä saatua aineistoa kunnioittaen ja luotettavasti. Huolehdimme, että aineisto oli vain meidän käytössämme. Opinnäytetyömme aikana informoimme työmme etenemisestä tietyn väliajoin Pientareen työntekijöitä ja me kehoitimme heitä myös kertomaan työn eri vaiheista asiakkailleen. Toimitimme asiakkaille valmiista työstämme yhden kappaleen luettavaksi, mikä osoitti kunnioitustamme sekä kiitollisuuttamme heitä ja heidän antamiin aineistoihin kohtaan. Huomioimme työyhteisön ja asiakkaat myös julkistamistilaisuudessa siten, että kutsuimme heidät paikalle välittämällä avoimen kutsun Pientareen tiloihin.

Eettisyydestä huolehdimme koko prosessimme ajan. Oman toimintamme pohdinta, kunnioitus toisiimme, aineistoamme ja kaikkia työssämme mukana olleita kohtaan nousivat eettisyydessä suureen rooliin ja ohjasivat toimintaamme koko prosessin ajan. Eettisyyden näkökulmasta tärkeään rooliin nousi kerronnan ja kunnioituksen lisäksi myös vaikeiden eettisten ongelmakohtien ja ratkaisujen avaaminen, kuvaaminen sekä pohtiminen. Keskinäinen keskustelumme, yhteisten pelisääntöjen noudattaminen ja tiettyjen samojen arvojen noudattaminen työtämme koskevissa asioissa tukivat myös työn eettisyyttä. Onnistuimme vastaamaan näihin asioihin omasta näkökulmastamme kiitettävästi.

Se, että nuorisosaseman työntekijät auttoivat tarvittaessa nuoria vastaamaan kysymyksiin, oli eettisesti tarkasteltuna hankala asia. Nuorten oma näkökulma palvelun laadusta ja niiden kehittämisestä olisi voinut mahdollisesti kärsiä, jos työntekijä olisi ottanut vastustilanteessa itselleen vääränlaista roolia, esimerkiksi ohjaamalla vastaamista itselleen mieluisaan suuntaan. Painotimme työntekijöille nuorten oman näkökulman suurta merkitystä tutkimukselle, ja että vastauksia kirjattaessa pyrittäisiin sanasta sanaan kirjoittamaan asiakkaan kertomus ilman minkäänlaista johdattelua. Huomioimme myös, että toinen meistä työskenteli opinnäytetyötä tehdessämme edelleen nuorisotoimessa, joten hän tiesi osan Pientareen asiakkaista jo entuudestaan. Hän piti opinnäyte- ja työasiat

erillään, eikä tuonut työn kautta tietämiään asioita esille opinnäytetyössämme. Muutoin kyselyn ja tutkimuksemme luotettavuus ja rehellisyys olisi kärsinyt. Tämä oli yksi syy siihen, miksi tahdoimme pitää kyselyyn vastanneiden henkilöllisyyden niin piilossa, että emme tienneet kuka on vastauksensa antanut.

### 10.3 Työn luotettavuus

Opinnäytetyön luotettavuus on tärkeää. Se, että opinnäytetyöntekijät saavat luottamusta työelämän yhteistyökumppaneilta ja asiakkailta, edellyttää opiskelijoilta rehellisyyttä ja luotettavuutta. Diakin yleiset luotettavuuden periaatteet soveltuvat aineiston kokoamiseen, työstämiseen, menetelmiin ja lähteiden käyttöön. Jokaisessa opinnäytetyössä joudutaan tekemään myös rajauksia. Niiden selkeä ilmoittaminen on edellytys eettiselle ja rehelliselle työskentelylle. Töiden tuloksia pystyy tarkastelemaan sen mukaan, kuinka tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti eri näkökulmia työssä on käsitelty. Rehellisyyteen ja työn luotettavuuteen liittyy myös lähdekritiikki: tiedon luotettavuus, soveltuvuus ja sen taustalla olevat motiivit pitää tarkistaa. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 27.)

Tutkijan kyky asettua tilanteen vaatimiin rooleihin vaikuttaa suoraan siihen, miten syvällistä tietoa hän kentältä tulee saamaan. Tällaisen ulkoisen reliaabeliuksien luotettavuusuhkiksi voivat nousta henkilökohtaisen elämän tapahtumat sekä tutkijan ja tutkittavien antipatiat ja sympatiat. Myös tutkittavien valinta ja tutkimusolosuhteet vaikuttavat tuloksiin. Käsitteiden epäselvyys voi vääristää tuloksia jo aineistonkeruun aikana. Sisäinen reliaabelius varmistetaan esimerkiksi erilaisia tallenteita hyödyntäen. Sisäisen validiteetin pahimmat uhkat ovat tutkijan vaikutukset ja tehdyt väärät johtopäätökset. Ulkoisen validiteetin tarkasteleminen voidaan tehdä vertailtavuuden ja siirrettävyyden tarkastelun avulla. Ulkoisen validiteetin uhat sivuutetaan helpoiten raportoimalla tutkimuksen eri vaiheet, käsitteet, tekniikat ja teorialuki mahdollisimman tarkkaan ja huolellisesti. Lopullinen validiteetti jää kuitenkin kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen lukijalle, joten raportoinnin tärkeä osuus korostuu. (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari 1994, 100-101.) Onnistuimme vastaamaan kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden kyseenalaistamiseen tarkalla kerronnalla ja käymällä luotettavuuteen liittyviä kysymyksiä läpi koko tutkimusprosessin ajan. Tämä edellytti meiltä asiaan omistautumista ja

sisäistä pohdintaa, mutta emme tehneet asian suhteen joustoa. Myös asianmukainen ja ajankohtainen lähteiden käyttö oli tärkeää.

Kyselylomakkeen käyttö edellyttää eettisesti tarkasteltuna selkeän tiedotteen tekemistä asiakkaille toiminnasta. On painotettava sen luotettavuutta, käyttötarkoitusta ja tavoitetta. Kyselyyn vastanneiden henkilöllisyys tulee suojata siten, että aineistoa käytettäessä kukaan ei tunnista tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden henkilöllisyyttä. On myös huolehdittava, että mahdollisia lainauksia käyttäessä kukaan ei pysty niistä tunnistamaan vastanneen henkilön henkilöllisyyttä. (Kylmä & Juvakka 2007, 149-159.) Vain me käsitelimme kyselylomakkeita ja työntekijöiltä saatuja aineistoja sekä teimme niistä raportin. Huolehdimme, että kukaan muu ei saanut keräämäämme materiaalia itselleen tai tietoonsa. Opinnäytetyön valmistuttua tuhosimme asianmukaisesti kyselylomakkeen vastauspaperit. Opinnäytetyöhön myös kirjoitimme rehellisesti tutkimuksemme eri vaiheet ja toimintatavat. Tahdoimme avoimesti kertoa käytännön työstämme, jotta opinnäytetyömme luotettavuus ei kärsisi. Näin myös poissuljimme ulkoisia uhkia.

Tutkijan tarkka kerronta tutkimuksen toteuttamisesta kohottaa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta. Aineiston analyysissä keskeisintä on luokittelujen tekeminen, niiden syntymisen alkujuuret ja luokittelujen perusteet. Tulosten tulkintaa koskee sama tarkkuuden vaatimus, eli tutkijan olisi kerrottava, millä perusteella hän esittää tulkintojaan. Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta, eli taitoa antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Reliabelius voidaan todeta muun muassa kahden arvioijan samaan lopputulokseen pääsemisellä tai sillä, jos samaa henkilöä tutkitaan eri tutkimuskerroilla ja lopputulos on sama. Validius puolestaan tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän taitoa mitata juuri sitä, mitä on tarkoituksenakin mitata. (Hirsjärvi ym. 2004, 216-218.)

Aineiston analysoimme tarkasti ja rehellisesti. Jokainen vastaus otettiin tutkimukseen mukaan, oli se tutkimuksemme näkökulmasta oleellinen tai ei. Lisäksi jokainen vastaus sai tasa-arvoisen analysoinnin työmme tason pysymiseksi. Tulokset avasimme totuudenmukaisesti, tarkasti ja selkeästi. Aineiston analysointi ja tuloksiin pääseminen vei paljon aikaa, koska halusimme varmistua, ettei mikään vastauksissa esille noussut asia ei jäänyt huomioimatta. Toimimme työtä tehdessämme yhteisymmärryksessä, eli jokainen vastaus tulkittiin yhdessä ja tehdyissä ratkaisuihin varmistettiin myös toisen osapuolen

len mielipide. Kaikki tulkinnat tehtiin yhdessä varmistaen, että molemmat tulkitsivat vastauksen samoin. Myös teemoittelussa huolehdimme molempien näkökulmista. Tällainen toiminta sulki pois omia sisäisiä vaikutuksia tulkintoihin. Huolehdimme siis tutkimuksemme luotettavuudesta tarkalla työllä, ajan käytöllä ja yhteisymmärryksellä.

#### 10.4 Jatkotutkimus- ja kehittämisideat

Matalan kynnyksen toimipisteiden toiminnan tarkastelu ja kehittämisideoiden kerääminen on ensisijaisen tärkeää, koska palveluiden tuottamiseen varatut resurssit ovat pienet. Tutkimuksemme kautta nuorisoasema Pientare on saanut itselleen pohjan, jossa he näkevät toimintansa tilanteen ja asiakasryhmänsä perustiedot vuodelta 2015. Laadunvalvonnan näkökulmasta opinnäytetyössämme käytetyn tai samankaltaisen kyselyn uusiminen vuoden tai kahden kuluttua antaisi työntekijöille tietoa toiminnan parissa tehdystä kehittämisestä ja sen tuloksista verrattuna aikaisempaan tutkimukseen.

Koska Nuorisoasema Pientare on vielä uusi toimija, toiminnan tarkastelulle ja jatkotutkimuksille on mielestämme olemassa runsaasti erilaisia mahdollisuuksia ja tarpeita. Opinnäytetyötä tehdessä pohdimme, että Pientareen yleisten toimintatapojen ja asiakkuusprosessin mallintaminen, sekä matalakynnyksisyyden tason arviointi asiakkaiden näkökulmasta toisi palvelulle entisestään lisäarvoa ja mahdollistaisi asiakkaiden yhä monipuolisemman kohtaamisen. Matalan kynnyksen arvioinnin yhteydessä olisi myös mahdollista kartoittaa, mitkä työskentelymuodot asiakkaat kokevat itselleen mieluisimmiksi ja mihin asioihin he toivovat saavansa apua tullessaan mukaan Pientareen toimintoihin. Tämä antaisi osiltaan myös mahdollisuuden selvittää erään tutkimuksessamme esille nousseen kysymyksen kyselyyn vastanneiden sukupuolijakaumasta; onko tyttöjen ja poikien välillä olemassa eroa siinä, mitkä ovat heidän tuen tarpeensa, kuinka he toivoisivat palveluja järjestettävän tai mitkä palvelut olisivat heille sopivimpia?

Tiedotuksen noustessa esille tekemässämme kyselyssä, pohdimme myös tiedotuksen tarvetta moniammatillisen työn näkökulmasta. Yhtenä mahdollisena tutkimuksena ja aiheena olisi moniammatillisen verkoston tarkastelu, sekä eri toimijoiden kanssa tehtävän yhteistyön toimimisen arviointi. Kyselyn kautta yhteistyön kehittäminen olisi mah-

dollista ja siitä saadun tiedon perusteella olisi mahdollista luoda yhteisiä toimintamalleja ja käytänteitä, jotka palvelisivat matalan kynnyksen työtä.

### 10.5 Ammatillinen kasvu

Opinnäytetyöprosessimme oli kokonaisuutena raskas, mutta kuitenkin antoisa, mieltä avartava ja uutta opettava. Meillä ei ollut aikaisempaa kokemusta tutkimuksen tekemisestä, joten opinnäytetyömme kautta saimme kokeilla elämää tutkijoina. Huomasimme, että tutkimuksen toteutus on pitkäkestoista, vaatii tutkijoilta kärsivällisyyttä sekä tutkimuksen toteutuksessa tulee koko ajan pohtia omaa toimintaa, itseä ja saatuja tuloksia. Tutkimusta tehdessä yhteistyökumppanit, läheisten tuki sekä opettajien antama kannustus ja neuvonta työnsivät meitä eteenpäin myös hankalissa vaiheissa. Koska teimme opinnäytetyön yhdessä, jouduimme opettelemaan lisää ja monipuolisemmin keskenämme käytävää yhteydenpitoa ja keskustelua. Erimielisyydet ratkottiin keskustelulla ja kompromisseja tekemällä. Molempien sitoutuminen työn tekemiseen oli avainasemassa. Meidän tuli opetella aivan uudenlaista elämän aikatauluttamista, jotta pysyimme työmmme aikataulussa mukana kaiken muun ohella. Suurimman tuen työn tekemiseen saimme kuitenkin toisiltamme. Kukaan muu ei pystynyt samalla tavalla ymmärtämään nousseita positiivisia ja negatiivisia tuntemuksia kuin toinen saman työn tekijä. Pääsimme molemmat olemaan toisillemme niin sanottuja terapeutteja, joutuen myös myöntämään itsellemme, milloin tilanne alkoi käymään liian raskaaksi.

Työtämme varten jouduimme kahlaamaan läpi valtavia määriä kirjallisuutta, tutkimuksia, muita opinnäytetöitä, graduja ja kaikkea mahdollista käsiimme saatavaa materiaalia. Löysimme paljon itsellemme uutta tietoa mikä loi työllemme hyvää teoriapohjaa ja samalla opetti meille lisää aihealueestamme. Nuorisoasema on toimintamuotona valtakunnallisestikin melko uusi, joten pelkkä perehtyminen siihen osoittautui monipuoliseksi prosessiksi. Huomasimme, että teoritietoa nuorisoasemista ja niiden toiminnasta ei vielä ole paljoa saatavissa, joten jouduimme etsimään muita ratkaisuja taustatiedon hankkimiseen. Pääsimme tämän ansiosta harjoittelemaan myös tiedon keräämistä henkilökunnalta haastatteluiden ja keskustelujen kautta. Tämä osoittautui tärkeäksi ja merkittäväksi tiedon lähteeksi.

Opinnäytetyöprosessimme opetti meille niin edellä mainittua tutkijan roolia, mutta mielestämme eniten se opetti meille itsestämme. Kärsivällisyytemme ja joustavuutemme joutuivat uuden toimintamuodon ja työn teon kannalta koetukselle. Jouduimme ajoittain muistuttamaan itsellemme, että opinnäytetyö on pitkä prosessi mikä vie aikaa. Välillä yhteistyö koulun ja tilaajatahon kanssa vaativat pitkäjänteisyyttä puolin ja toisin, koska joskus vastauksien ja kommenttien saaminen vei aikaa aikataulujen ollessa kiireisiä. Jouduimme myös käymään laajaa sisäistä pohdintaa itsemme kanssa etenkin koskien toimintamme erilaisia ratkaisuja, jolloin myös ongelmien ratkaisutaitomme pääsivät koetukselle. Jouduimme käymään läpi monia esille nousseita aiheita ja joskus jopa ratkomaan niitä useaan kertaan sopivan ratkaisun löytymiseksi. Tämä kaikki opetti lisää kärsivällisyyttä ja toi meille mukanaan uudenlaista ammatillisuutta tulevaa ammattiamme ajatellen.



## LÄHTEET

- Aalberg, Veikko & Siimes, Martti 2007. Lapsesta aikuiseksi: nuoren kypsyminen naiseksi tai mieheksi. Helsinki: Nemo.
- Aaltonen, Marjo; Ojanen, Tuija; Vihunen, Riitta & Vilén, Marika 2003. Nuoren aika. 2. uudistettu painos. Helsinki: WSOY
- Alatupa, Sirpa; Karppinen, Krister; Keltikangas-Järvinen, Liisa & Savioja, Hannele 2007. Koulu, syrjäytyminen ja sosiaalinen pääoma ó Löytyykö huono-osaisuuden syy koulusta vai oppilaasta? Sirtan raportti: 75. Helsinki: Sitra.
- Allianssi ry 2012. Nuorista Suomessa 2012. Tutkimuskooste. Keuruu: Keuruun laatu-paino KLP oy
- Birleson, Peter & Vance, Alasdair 2008. Developing the öyouth modelö in mental health services. Australasian Psychiatry. Vol 16. No 1., 22-26.
- De Nora, Tia 2000. Music in Everyday Life. Cambridge University Press. New York.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Eriksson, Esa & Arnkil, Tom Erik 2005. Huoli puheeksi ó opas varhaisista dialogeista. Helsinki: Stakes.
- Fjörd, Sari 2008. Isää ja äitiä tarvitaan vielä nuoruusiässäkin. Kansanterveys-lehti 4/2008, 9-10.
- Haarasilta, Linnea & Marttunen, Mauri 2000. Nuorten masennus. Tietoa nuorille ja heidän perheilleen. Helsinki: Kansanterveyslaitos, mielenterveyden ja alkoholitutkimuksen osasto.
- Hankilanoja, Annu 2014a. Etsivä nuorisotyöntekijä, Pieksämäen kaupunki. Pieksämäki. Henkilökohtainen tiedonanto 7.2.2014.
- Hankilanoja, Annu 2014b. Etsivä nuorisotyöntekijä, Pieksämäen kaupunki. Pieksämäki. Sähköpostiviesti 29.7.2014. Vastaanottajat Suvi Sikanen ja Aino Laitinen. Tuloste tekijöiden hallussa.
- Hankilanoja, Annu 2014c. Etsivä nuorisotyöntekijä, Pieksämäen kaupunki. Pieksämäki. Henkilökohtainen tiedonanto 25.11.2014.

- Hautala, Tiina; Hämäläinen, Tuula; Mäkelä, Leila & Rusi-Pyykönen, Mari 2011. Toiminnan voimaa - Toimintaterapia käytännössä. 2.painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Heikkilä, Tarja 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita
- Helne, Tuula 2002. Syrjäytymisen yhteiskunta. Helsinki: Stakes, tutkimuksia 123.
- Hietala, Tarja; Kaltiainen Tiina; Metsärinne, Ulla & Vanhala, Erja 2010. Nuori ja mieli - koulu mielenterveyden tukena. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hiltunen, Tarja 2006. Naisten talo. Viitattu 21.8.2015.  
[https://www.ecredo.fi/sininauhaliitto/data/liitteet/eep\\_naistentalo\\_opas\\_th\\_162007\\_julkaisu-1.pdf](https://www.ecredo.fi/sininauhaliitto/data/liitteet/eep_naistentalo_opas_th_162007_julkaisu-1.pdf)
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2005. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. 13.osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi
- Huhtanen, Kristiina 2007. Kun huoli herää ó Varhainen puuttuminen koulussa. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Huttunen, Jussi 2012. Mistä terveys syntyy? Viitattu 08.07.2015.  
[http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_osio=&p\\_artikkeli=dlk00928&p\\_haku=fyysinen](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_osio=&p_artikkeli=dlk00928&p_haku=fyysinen)
- Huttunen, Matti 2014. Lasten ja nuorten käytöshäiriö. Terveyskirjasto. Viitattu 16.08.2015.  
[http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00382](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00382)
- Hyvinkään kaupunki 2015. Nuorisoasema. Viitattu 22.8.2015.  
<http://www.hyvinkaa.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheidenpalvelut/nuorisoasema/>
- Hyyppä, Markku 2008. Yhteisöllisyydestä pääomaa, voimavaroja ja elinvuosia. Tuki- ja liikuntaelinten hyvinvoinnin tietopankki 1/2008. Viitattu 08.07.2015.  
[http://tule--tietopankki-fi-bin.directo.fi/@Bin/10e2b1b41e475ebe020d74ae2e90483f/1436351792/application/pdf/135941/0108\\_tules10\\_tiedote.pdf](http://tule--tietopankki-fi-bin.directo.fi/@Bin/10e2b1b41e475ebe020d74ae2e90483f/1436351792/application/pdf/135941/0108_tules10_tiedote.pdf)
- Ikonen, Tanja & Kurki, Emma 2012. Askel nuoruuteen - Joensuun kaupungin Nuorisoaseman työskentely ja asiakkuudet asiakaskertomusten näkökulmasta.

- Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Joensuun toimipaikka. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Inkinen, Maria; Partanen, Airi & Sutinen, Tiina 2000. Päihdehoitotyö. Helsinki: Tammi
- Isoherranen, Kaarina 2006. Moniammatillinen yhteistyö. 2. painos. Vantaa: Dark oy
- Janhonen, P. & Nikkonen, M. 2001. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Helsinki: WSOY
- Janhunen, Kirsi-Maria 2013. Kouluhyvinvointi nuorten tulkitsemana. Joensuu: Kopijyvä Oy
- Kaakinen, J., Törmä, S., Huotari, K. & Inkeroinen, T. 2003. RAY:n rahoittaman huumeiden vastaisen työn ja matalan kynnyksen palvelujen merkitys. Helsinki: Pekan Offset Oy. Viitattu 20.12.2009.  
[http://www.ray.fi/avustustoiminta/aineistopankki/pdf\\_doc\\_arviointi/pdf/Huumeidenvastaisen\\_tyon\\_merkitys\\_raportti10.pdf](http://www.ray.fi/avustustoiminta/aineistopankki/pdf_doc_arviointi/pdf/Huumeidenvastaisen_tyon_merkitys_raportti10.pdf)
- Kallio, Kirsi; Stenvall, Elina; Bäcklund, Pia & Häkli, Jouni 2013. Teoksessa Reivinen, Jukka & Vähäkylä, Leena (toim.) Ketä kiinnostaa? Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen. Tallinna: Tallinna Raamatutrükikoja OÜ
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma
- Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2010. Tutkimus hoitotieteessä. 2.painos. WSOY: Helsinki
- Karjalainen, Merja. 2006. Julkaisussa Merja Karjalainen & Helena Kasurinen (toim.). Ohjauksen ja toimintakulttuurin muutos alueellisessa yhteistyössä. Oppilaan- ja opinto-ohjauksen kehittämishankkeen aikana luodut toimintamallit tai hyvät käytännöt. Opetushallitus, Helsinki, 816109.
- Kataja, J.; Jaakkola, T. & Liukkonen, J. 2011. Ryhmä liikkeelle. Toiminnallisia harjoituksia ryhmän kehittämiseksi. Jyväskylä: PS- Kustannus.
- Kaunisto, Susanna 2012. Nuorten elämänhallinnan edistäminen toiminnallisilla menetelmillä - elämänhallintakurssi ammattikoulunuorille. Turun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Kesti, Johanna & Ohtonen, Emilia 2012. Miesten kokemuksia sairaanhoitajan tai lääkärin vastaanotolla asioinnista. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Kettunen, T. 2010. Maskuliinisuus miesten terveystieteissä. Jyväskylän yliopisto terveystieteidenlaitos. Pro Gradu.

- Kinnunen, Pirjo 2011. Nuoruudesta kohti aikuisuutta. Varhaisaikuisen mielenterveys ja siihen yhteydessä olevat ennakoivat tekijät. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopistopaino.
- Koivula, U-M.; Suihko, K. & Tyrväinen J. 2002. Mission: Possible. Opas opinnäytteen tekijälle. Pirkanmaan ammattikorkeakoulun julkaisusarja C. Oppimateriaalit Nro 1. 2. uudistettu painos. Tampere: Pirkanmaan ammattikorkeakoulu.
- Kojo, M. 2010. Laajentunut nykyisyys: nuorten tulevaisuuteen suuntautuminen työn marginaalissa. Nuorisotutkimus 28 (2), 23635.
- Komonen, Katja 2013. Mistä syrjäytymisessä on kysymys? Syrjäytyminen käsitteenä ja puheena. Nuoret ja syrjäytyminen itä-suomessa. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Tutkimuksia ja raportteja 78, 15629.
- Kopponen, Hanna 2007. "Hyvä, että on olemassa paikka, jossa saa asiansa käyntiin" : Tutkimus matalan kynnyksen neuvontapiste Ne-Råsta, sen asiakkaista ja asiakastyöstä. Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Pro gradu työ.
- Korhonen, V. & Marttunen, M. 2006. Mielialan vaihtelut ja mielialahäiriöt. Teoksessa: Laukkanen, E. & Marttunen, M. & Miettinen, S. & Pietikäinen, M. 2006. Nuoren psyykkisten ongelmien kohtaaminen. Duodecim. Helsinki. 79 - 89.
- Kotila, Hannu & Mutanen, Arto (toim.) 2004. Tutkiva ja kehittävä ammattikorkeakoulu. Helsinki: Edita.
- Kroger, J. 2006. Identitetsutvecklingen i de tidiga vuxenåren. Teoksessa Ungdomar och identitet. Toim. Frisén, A. & Hwang, P. Tukholma. Elanders, Falköping.
- Kylmä, Jari & Juvakka, Taru 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Opetus- kulttuuriministeriö.
- Kämppi, Katariina; Välimaa, Raili; Tynjälä, Jorma; Haapasalo, Ilona; Villberg, Jari & Kannas, Lasse 2008. Peruskoulun 5., 7, ja 9 luokan oppilaiden koulukokemukset ja koettu terveys. WHO-Koululaistutkimuksen trendejä vuosina 1994 ó 2006. Tampere: Opetushallitus.
- Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P. 2010. Mitä on syrjäytymisen vastainen työ? Teoksessa T. Laine, S. Hyväri & P. Vuokila- Oikkonen (toim.), Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi, 9-25.

- Laitinen, Seija 2014. Lasten ja nuorten hyvinvointi koordinaattori, Pieksämäen kaupunki. Henkilökohtainen tiedonanto 27.9.2014.
- Lappalainen-Lehto, R., Romu, M-L. & Taskinen, M. 2008. Haasteena päihteet. Ammatillisen päihdetyön perusteita. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit
- Lasten ja nuorten Pieksämäki -työryhmä 2014. Lasten ja nuorten Pieksämäki ó hyvinvointisuunnitelma 2014-2017. Pieksämäen kaupunki.  
<http://vanha.pieksamaki.fi/files/LNPMKlopullinen%202014%20-%202017%20.pdf>
- Lehto-Salo, P. & Marttunen, M. 2006. Käytöshäiriöt ja niiden hoito. Teoksessa: Laukkanen, E. & Marttunen, M. & Miettinen, S. & Pietikäinen, M. (toim.) Nuoren psyykkisten ongelmien kohtaaminen. Duodecim. Helsinki, 99-111.
- Lindh, R. & Sinkkonen, H.-M. 2009. Koulusta selviytyminen. Opettajan ja oppilaan yhteinen haaste. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.
- Linnakangas, Silja & Lohvansuu, Tuula 2010. Huolet puheeksi. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Ylivieskan toimipiste. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Luopa, Pauliina; Lommi, Anni; Kinnunen, Topi & Jokela, Jukka 2010. Nuorten hyvinvointi Suomessa 2000-luvulla. Kouluterveyskysely 2000-2009. Terveystieteiden tutkimuskeskus THL. Raportti 20/2010.
- Lämsä, A-L. 2009a. Tuhat tarinaa lasten ja nuorten syrjäytymisestä. Lasten ja nuorten syrjäytyminen sosiaalihuollon asiakirjojen valossa. Oulun yliopisto: Acta Universitatis Ouluensis 102.
- Lämsä, A- L. 2009b. Yhteiskunnan muutos ja elämän riskit. Teoksessa: Lämsä, A-L. (toim.) Mun on paha olla: Näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin. Jyväskylä: PS- kustannus, 21632.
- Mannerheimin lastensuojeluliitto i.a. Huoli nuoren koulunkäynnistä. Viitattu 12.07.2015.  
[http://www.mll.fi/vanhempainnetti/tietokulma/koulu/ylakouluelamaa/huoli\\_nuoren\\_koulunkaynnista/](http://www.mll.fi/vanhempainnetti/tietokulma/koulu/ylakouluelamaa/huoli_nuoren_koulunkaynnista/)
- Marttila, Kari & Ojanperä, Jari 2011. Kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuus - Tutkimus kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuudesta Seinäjoella. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Sosiaalió ja terveystieteiden yksikkö. Opinnäytetyö.

- Marttunen, M. 2006. Itsetuhoinen käyttäytyminen. Teoksessa Laukkanen, E. & Marttunen, M. & Miettinen, S. & Pietikäinen, M. (toim.) Nuoren psyykkisten ongelmien kohtaaminen. Helsinki: Duodecim. 127 - 145.
- Marttunen, M. & Von Der Pahlen, B. 2012. Nuoret ja huumeet. Teoksessa Seppä, Kaija, Aalto, Mauri, Alho, Hannu ja Kiianmaa, Kalervo (toim.) Huume- ja lääke-riippuvuudet. Helsinki: Duodecim.
- Miettinen, Sonja 2015. Kehittämisen keihäänkärjet - Ehdotuksia vaikeimmin työllistyvien nuorten palvelujärjestelmän kehittämiseksi. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Vapaamuotoisia julkaisuja - Free-form Publications D55.
- Myrskylä, Pekka 2012. Hukassa - Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? Elinkeinoelämän valtuuskunta analyysi no 19.
- Mäkelä, Jukka 2011. Osallisuuden merkitys lapsen ja nuoren kehitykselle. Teoksesta Nurmi, Suvielise & Ratala, Kaisa (toim.) Näyn & kuulun ó lapsen etu ja osallisuus. Helsinki: LK-kirjat.
- Mäkinen, Päivi; Raatikainen, Eija; Rahikka, Anne & Saarnio, Tuula 2009. Ammattina siosionomi. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Mäkipeska, M. & Niemelä, T. 2005. Haasteena luottamus- Työyhteisön sosiaalinen pääoma ja syvärakenne. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Nuorisoasema Klaara i.a. Nuorisoasema Klaara. Viitattu 22.8.2015.  
<http://klaara.vaasa.fi/fi/klaara>
- Nuorisoasema Pientare -työryhmä 2014. Palaverimuistio 12.6.2014. Pieksämäki. Sähköpostiviesti 29.7.2014. Vastaanottajat Suvi Sikanen ja Aino Laitinen. Tuoloste tekijöiden hallussa.
- Nuorisolaki 2006. 27.1.2006/72. Finlex ó Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 23.3.2015  
<Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072>.
- Nuorten yhteiskuntatakuu 2013 2012. Työ- ja elinkeinoministeriön työllisyys ja yrittäjyysosaston raportti 8/2012. Viitattu 6.7.2015.  
[http://www.tem.fi/files/32290/TEMrap\\_8\\_2012.pdf](http://www.tem.fi/files/32290/TEMrap_8_2012.pdf)
- Nuortenlinkki i.a. Nuorisoasema. Viitattu 22.8.2015.  
<http://www.nuortenlinkki.fi/mista-apua/nuorisoasema>
- Nurmi, Jari-Erik 2005. Thinking about and acting upon the future: Development of future orientation across the life-span. Teoksessa A. Stratman & J. Joireman

- (toim.), understanding behavior in the context of time: Theory, research and applications. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 31-57.
- Nurmi, Jari-Erik; Ahonen, Timo; Lyytinen, Heikki; Lyytinen, Paula; Pulkkinen, Lea & Ruoppila, Isto 2010. Ihmisen psykologinen kehitys. Helsinki: WSOY
- Nurmi, Jari-Erik; Ahonen, Timo; Lyytinen, Heikki; Lyytinen, Paula; Pulkkinen, Lea & Ruoppila, Isto 2014. Ihmisen psykologinen kehitys. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Nylund, Marianne 2005. Osallisuus ja osallistuminen kansalaistoiminnassa. Teoksessa: Kopomaa, T. ja Meltti, T. (toim.) Kaupunkisosaaliteitä paikantamassa. Helsinki: Yliopistopaino, 141-156.
- Närhi, V. 2006. Tarkkaavaisuushäiriöt. Teoksessa: Laukkanen, E. & Marttunen, M. & Miettinen, S. & Pietikäinen, M. 2006. Nuoren psyykkisten ongelmien kohtaaminen. Duodecim. Helsinki, 90-98.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö i.a. Etsivä nuorisotyö. Viitattu 20.05.2015.  
[http://www.minedu.fi/OPM/Nuoriso/nuorisotyoen\\_kohteet\\_ja\\_rahoitus/etsiva\\_nuorisoty/](http://www.minedu.fi/OPM/Nuoriso/nuorisotyoen_kohteet_ja_rahoitus/etsiva_nuorisoty/)
- Opetus- ja kulttuuriministeriö 2011. Lasten hyvinvoinnin kansalliset indikaattorit. Ta-voitteena tietoon perustuvan lapsipolitiikan johtaminen. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2011:3.
- Oranen, Mikko 2008. Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Ensi- ja turvakotien liitto ry. Raportti 7. Helsinki: Multiprint
- Otala, L-M. 2003. Hyvinvointia työpaikalle ó tulosta toimintaan. Helsinki: WSOY
- Paananen, Reija; Ristikari, Tiina; Merikukka, Marko; Rämö, Antti & Gissler, Mika 2012. Lasten ja nuorten hyvinvointi. Kansallinen syntymäkohortti 1987
- Peltola, M. 2005. Aikuisten oppimisvaikeudet jäävät usein huomiotta. Länsi-Savo 9.9.2005.
- Pitkänen, M. 2002. Koulu työyhteisönä. Terveellisen ja turvallisen opiskeluympäristön laadun arvioinnin perusteet perusopetusta varten. Opetusministeriön taustamuistio: 27, 12-15.
- Puohiniemi, M. & Nyman, G. 2007. Mies- Arvot, roolit ja tunteet. Jyväskyläó tutkimusaineiston valossa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos: raportti 52/2012. Espoo: Limor.

- Puuronen, Anne 2014. Hoitoon heikosti kiinnittyneet nuoret ja matalan kynnyksen palvelumallit. Turun nuorisoaseman Kosketuspinta-kehittämisprojektin prosessi arviointi. A-klinikkasäätiön raporttisarja nro 60.
- Rainio, Susanna; Pere, Lasse; Lindfors, Pirjo; Lavikainen, Hanna; Saarni, Lea & Pietilä, Eija 2009. Nuorten terveystapatutkimus 2009 ó Nuorten tupakkatuotteiden ja päihteiden käyttö 1977-2009. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009: 47
- Ranta, K. 2006. Ahdistuneisuus ja ahdistuneisuushäiriöt. Teoksessa Laukkanen, E. & Marttunen, M. & Miettinen, S. & Pietikäinen, M. (toim.) 2006. Nuoren psyykkisten ongelmien kohtaaminen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 66 - 78.
- Ruuskanen, P. 2002. Sosiaalinen pääoma hyvinvointipoliittisessa keskustelussa. Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Jyväskylä: PS kustannus. 5627.
- Saari, Mikko 2007. Uudet lautapelit. Helsinki: BTJ Kustannus.
- Saarinen, T. 2004. Kahvirituaali: vieraanvaraisuutta ja itsehillintää. Teoksessa Knuuttilla, M., Pöysä, J. & Saarinen T. (toim.) Suulla ja kielellä. Tulkintoja ruuasta. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 158-175.
- Salmivalli, C. 2008. Kaverien kanssa. Vertaissuhteet ja sosiaalinen kehitys. Juva: WS Bookwell Oy.
- Satka, Mirja 2011. Varhainen puuttuminen lapsuuden ja nuoruuden riskien hallinnoimisena. Teoksessa Satka, Mirja; Alanen, Leena; Harrikari, Timo ja Pekkari, Elina (toim.) lapset, nuoret & muuttuva hallinta. Tampere: Vastapaino
- Savolainen, Tuija 2010. Haastava nuori ja koulunkäynti- Opas opettajalle. Opetushallituksen SAIREKE óhankkeen materiaaleja 2010. Tuusula: Tuusulan kunnan monistamo.
- Simpura, Jussi; Moisio, Pasi; Karvonen, Sakari & Heikkilä, Matti 2008. Uudet ja vanhat sosiaaliset ongelmat. Suomalaisten hyvinvointi 2008. Helsinki:Stakes, 250-253.
- Summers, Erja 2014. Nuorisotyön tunnettuus ja markkinoinnin kehittäminen: Vimma-Opas. Hämeen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Viitattu 21.8.2015  
[https://publications.theseus.fi/xmlui/bitstream/handle/10024/71138/Erja\\_Summers\\_Opinnytetyo.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/xmlui/bitstream/handle/10024/71138/Erja_Summers_Opinnytetyo.pdf?sequence=1)



- Suomen palveluohjausyhdistys ry i.a. Palveluohjauksen määritelmiä. Viitattu 22.8.2015.  
<http://www.palveluohjaus.fi/index.php/fi/palveluohjaus/mitae-palveluohjaus-on>
- Syrjälä, Leena; Ahonen, Sirkka; Syrjäläinen, Eija & Saari, Seppo 1994. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Rauma: West-point Oy
- Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Tampere: Vastapaino.
- Takala, M. 1992. Kouluallergia - yksilön ja yhteiskunnan ongelma. Tampere: Tampereen yliopisto. Acta universitatis Tampenerensis ser A vol 335.
- Talentia ry 2013. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.  
[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2013\\_net.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf)
- Tenhunen, Piia 2015a. Etsivä nuorisotyöntekijä. Pieksämäen kaupunki. Pieksämäki. Henkilökohtainen tiedonanto 5.2.2015.
- Tenhunen, Piia 2015b. Etsivä nuorisotyöntekijä. Pieksämäen kaupunki. Pieksämäki. Henkilökohtainen tiedonanto 17.8.2015.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014. Liikunta, ravinto ja lepo. Viitattu 08.07.2015.  
<https://www.thl.fi/fi/web/terveyden-edistaminen/toimijat/terveyden-edistaminen-eri-toimialoilla/terveyden-ja-hyvinvoinnin-edistaminen-ammattillisessa-koulutuksessa/liikunta-ravinto-ja-lepo>
- Thompson, N. 2002. Social work with adults. Teoksessa: Adams R., Dominelli L. & Payne M. Social work - themes, issues and critical debates, second edition. New York: Palgrave.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Vainonen, Jenni 2012. Matalan kynnyksen palveluohjaus asiakasnäkökulmasta. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Valli, Raine 2001. Kyselylomaketutkimus. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Varpu i.a. Varhaisen puuttumisen vastuuhenkilöverkosto. Varhainen puuttuminen. Viitattu 22.8.2015. [http://www.varpu.fi/varpu/varhainen\\_puuttuminen](http://www.varpu.fi/varpu/varhainen_puuttuminen)
- Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. 2.painos. Helsinki: Tammi
- Virhiä, Anu 2011. Toiminnalliset työtavat sosionomin ammatillisina välineinä. Tampereen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

[http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/23958/Virhia\\_Anu.pdf?sequence=2](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/23958/Virhia_Anu.pdf?sequence=2)

- Von der Pahlen, Bettina; Lepistö, Jaana & Marttunen, Mauri 2013. Päihteiden käyttö ja päihdehäiriöt. Teoksessa Nuorten mielenterveyshäiriöt - Opas nuorten parissa työskenteleville aikuisille. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. Opas 25. Tampere: Juvenes Print & Suomen Yliopistopaino Oy. 109-124.
- Vuokko, P. 2004. Nonprofit-organisaation markkinointi. Helsinki: WSOY.
- Vuorinen, Marja 2005. Matala kynnyks kohtamiseen & Mitä on matalankynnyksen toiminta? Teoksessa Riitta Särkelä ja Pirjo Tiippana (toim.) Hyve-projektista pysyvään kehittämiskumppanuuteen. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, 1016103.
- Väisänen, Aune 2013. Matalan kynnyksen päivätoiminta nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä & nuorten näkemys. Savonia-ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

## LIITTEET

### LIITE 1: Saatekirje

#### SAATEKIRJE

##### **Hei nuorisoasema Pientareen asiakas!**

Olemme kolmannen vuoden sosionomi-opiskelijoita Diakonia- Ammattikorkeakoulusta Pieksämäeltä. Teemme opinnäytetyötä, jossa pyrimme selvittämään kuinka tyytyväisiä te olette olleet saamaanne palveluun nuorisoasema Pientareella. Kyselyyn vastaaminen on oiva tilaisuus kertoa, mihin olette olleet tyytyväisiä sekä esittää muutos- tai parannusideoitanne.

Tutkimus toteutetaan, jotta palveluita voitaisiin kehittää asiakkaiden toivomalla tavalla. Siksi me toivomme, että vastaat kyselyymme mahdollisimman huolellisesti. Tärkeää olisi myös vastata jokaiseen kohtaan. Vastaukset palautetaan ohessa olevaan laatikkoon, ne käsitellään luottamuksellisesti ja tuhoetaan heti analysoinnin jälkeen. Vastauksianne ei pääse katsomaan kuin me, tutkimuksen toteuttajat. Vastaaminen kyselyyn on vapaaehtoista.

Ystävällisin terveisin,

---

Aino Laitinen

---

Suvi Sikanen

Diakonia Ammattikorkeakoulu, Pieksämäki

## LIITE 2: Kyselylomake

**ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY NUORISOASEMA  
PIENTAREEN ASIAKKAILLE 2015**

1. Sukupuoli: a. Mies  
b. Nainen
  
2. Ikä: a. 13-15 vuotta  
b. 16-19 vuotta  
c. 20-24 vuotta  
d. 25-29 vuotta
  
3. Asiakkuuden kesto toistaiseksi:  
a. 0-3 kuukautta  
b. 4-7 kuukautta  
c. 8-11 kuukautta  
d. 1-2 vuotta
  
4. Kuinka usein käytät nuorisoasema Pientareen palveluita?  
a. 1-3 kertaa viikossa  
b. 1-3 kertaa kuukaudessa  
c. harvemmin kuin kerran kuukaudessa
  
5. Mitä kautta kuulit Pientareen palveluista?  

---

---
  
6. Mitä nuorisoasema Pientareen palveluita käytät?  
a. Kässäklubi  
b. Etsivän nuorisotyöntekijän ja nuorten sairaanhoitajan päivystys  
c. Nuorten äitien ryhmä  
d. Kontiipuiston koulun puutyöryhmä  
e. Kokkaa ja rokkaa ó ryhmä  
f. Kuntouttava työtoiminta ó ryhmä

g. TE-toimiston ja sosiaalitoimen työntekijän päivystys

h. jokin muu, mikä \_\_\_\_\_

7. Mitkä asiat olet kokenut positiivisina asioidessasi Pientareella?

---

---

---

---

---

---

---

8. Mihin asioihin toivoisit muutosta tai kehitystä Pientareen palveluissa?

---

---

---

---

---

---

---

9. Kaipaisitko jotain tiettyä palvelua / toimintaa Pientareelle; mitä, miksi?

---

---

---

---

---

---

---

10. Muu palaute / vapaa sana

---

---

---

---

---

Jos haluat kertoa tarkemmin kokemuksistasi ja ajatuksistasi Pientareen toimintaan liittyen, voit jättää yhteystietosi alle, jolloin olemme sinuun yhteydessä.

---

KIITOS VASTAUKSISTASI JA MUKAVAA VUODEN JATKOA