



**HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU**

OPINNÄYTETYÖ

NuortenTurku

Palveluiden kehittäminen

Tommi Hallenberg

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelman (210 op)

Huhtikuu / 2016

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Tommi Hallenberg	Sivumäärä 47 ja 13 liitesivua
Työn nimi NuortenTurku – Palveluiden kehittäminen	
Ohjaava(t) opettaja(t) Satu Riikonen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Turun kaupungin nuorisopalvelut	
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun nykytilaa ja sen palveluiden toimintaa. Tutkimuksen tavoitteena on saada tutkimuksen kohderyhmästä eli NuortenTurun asiakkaista mahdollisemman kattavaa aineistoa. Analysoimalla sekä tutkimalla tämä aineisto, saadaan selville nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun mahdolliset kehittämistarpeet. Kehittämistarpeiden pohjalta teen opinnäytetyön keskeisimmän tavoitteen eli tarvittavat kehittämissuositukset sekä kehittämissuositukset Turun kaupungin nuorisopalveluille, joka toimii tämän opinnäytetyön tilaajana.</p> <p>Opinnäytetyön aineisto perustuu kolmivaiheeseen tiedonhankintaa: havainnointiin, asiakaskyselyyn sekä asiakkaiden haastatteluihin. Havainnointiosuus suoritettiin kolmen viikon ajan nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun palvelupisteellä, asiakaskyselyyn osallistui 40 ja haastatteluihin kymmenen NuortenTurun asiakasta. Tiedonhankinnan tärkein osuus on asiakaskysely, josta saatua informaatiota havainnointi sekä haastattelut täydensivät tuoden lisäsyvyyttä opinnäytetyöhön.</p> <p>Opinnäytetyössä selvitetään ja esitellään myös nuorten tieto- ja neuvontatyön yleisiä tavoitteita sekä sen tyypillisiä työmuotoja, mitkä lait, suositukset sekä yhteiset eurooppalaiset periaatteet nuorten tieto- ja neuvontatyötä ohjaavat. Opinnäytetyössä esitellään NuortenTurku, sen yleinen toiminta ja nykytila sekä lyhyesti NuortenTurun toimintaan liittyvät taustaorganisaatiot. Opinnäytetyössä kuvaillaan NuortenTurun asiakkaita vertaillen vuosien 2014 ja 2015 tilastoja apuna käyttäen.</p> <p>Opinnäytetyön aineistosta ilmeni, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun palvelut toimivat kokonaisuutena erinomaisesti, mutta myös kehittämistarpeita palveluiden parantamiseksi löytyi. Näiden kehittämistarpeiden pohjalta syntyneet kehittämissuositukset sekä varmuus nykyisten palveluiden toimivuudesta on koko opinnäytetyön tärkein sekä keskeisin ydin.</p> <p>Mielestäni opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää erilaisten nuorten tieto- ja neuvontapalvelupisteiden suunnittelussa sekä niiden toiminnan kehittämisessä. Jokainen palvelupiste on kuitenkin todellisuudessa omanlainen ja asiakkaiden palvelu- ja asiointitarpeet vaihtelevat nuorten tieto- ja neuvontapisteiden välillä. Opinnäytetyön tarkoituksena sekä lähtökohtana oli kehittää ainoastaan NuortenTurun palveluita.</p>	
Asiasanat nuorisotyö, neuvonta, nuorisotiedotus, asiakaspalvelu	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Tommi Hallenberg	Number of Pages 47 + 13 attachments
Title NuortenTurku - Development of services	
Supervisor(s) Satu Riikonen	
Subscriber and/or Mentor City of Turku youth services	
Abstract <p>The purpose of this research is to clarify the state of the youth information and counseling service NuortenTurku and its actions. The objective of the research is to gain as much comprehensive knowledge as possible from the clients of NuortenTurku. By analyzing and researching this material we are able to find out the possible need for improvements of the youth information and counseling service NuortenTurku. Based on the possible improvements, the target on the thesis is to provide the youth services of Turku, who have ordered the thesis, with solutions for the problems that could be solved.</p> <p>The material of the research is based on the three-phased method of gathering information: perception, client survey and interviews with the clients. The perception part was performed in a three week long period at the NuortenTurku customer service point of the youth information service and counseling services. The customer survey had 40 participants and the interviews were done with ten clients of NuortenTurku. The most important part of gathering information is the customer survey, which gave a strong base to the perception while bringing depth into the research.</p> <p>The thesis clarifies and introduces the main goals of the youth information and counseling work and the typical work forms, laws, recommendations and shared European thoughts on youth information and the help work it provides. The research introduces NuortenTurku, its actions and state, shortly including the background organizations behind NuortenTurku. The thesis pictures the clients of NuortenTurku by comparing the statistics of 2014 and 2015.</p> <p>The material of the thesis comes down to an excellently functioning youth information service and counseling service that NuortenTurku provides while also bringing up some parts to improve in the services. Development of these ideas is born on the basis of needs and to back the functionality of existing services is the most important throughout the thesis as well as the central core.</p> <p>Based on the thesis I would say the results could be used when planning on improvements and on the actions of youth information and counseling services. In reality every service point is different and the service the clients seek help for, varies between the youth information services. The purpose and the basis of the thesis are to improve only the services of NuortenTurku.</p>	
Keywords youth work, counselling, youth information, customer service	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	5
2 NUORTENTURKU	7
2.1 Taustaorganisaatiot	8
2.2 NuortenTurun asiakkaat	11
2.3 Tilaajan tarve ja tavoitteet	15
3 NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖ	17
3.1 Periaatteet ja suositukset	18
3.2 Nuorten tieto- ja neuvontatyön tavoitteet ja työmuodot	21
3.3 Keskeiset käsitteet nuorten tieto- ja neuvontatyössä	22
4 OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄT	24
4.1 Osallistuva havainnointi	24
4.2 Kysely	25
4.3 Haastattelu	26
5 TULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI	27
5.1 Kohderyhmä	27
5.2 NuortenTurun palvelut	29
5.3 Tiedotus ja yhteydenotto	32
5.4 Muut	35
5.5 Yhteenveto	38
6 NUORTENTURUN KEHITTÄMINEN	42
6.1 Kehittämisideat	43
6.2 Lopuksi	46
LÄHTEET	49
LIITTEET	52

1 JOHDANTO

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut on yksi nuorisotyön työmuoto. Palveluiden keskeisimpiä tehtäviä on antaa kaikille nuorille tietoa, ohjausta, vastauksia, tukea sekä neuvontaa kaikissa nuorten elämään liittyvissä kysymyksissä. Palvelun perusmuotona on neuvonnan sekä tiedon välittämisen kautta parantaa yksittäisen nuoren mahdollisuuksia hallita omaa elämäänsä. Palveluita toteutetaan fyysisissä palvelupisteillä ja palvelukeskuksissa sekä verkkopalveluissa, jotka toimivat alueellisesti tai paikallisesti. Kaikki palvelut toteutetaan vastamaan paikallisten nuorten tiedon tarpeita niin, että kaikille nuorille voidaan taata tasa-arvoiset tiedon saannin mahdollisuudet. (Hoikkala & Sell 2014, 415.)

Yhteiskunnassamme on murrostila jatkuvasti läsnä, arvot, asenteet sekä yksilöön kohdistuvat odotukset vaativat myös nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden miettivän nuorten kohtaamisen tiloja sekä sen palveluiden sisältöä ja toimintaa yhä uudelleen. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden on pystyttävä pysymään näissä muutoksissa mukana. Palveluilla on oltava myös käsitys siitä, miten yhteiskunnalliset muutokset vaikuttavat nuorten elämään ja sitä kautta nuorten tieto- ja neuvontapalveluihin. Tietoa siitä tulee hankkia, koota sekä soveltaa säännöllisin väliajoin. Niistä syntyvät tulokset avaavat ovia työn sekä palveluiden kehittämiseksi, saavutettavuudelle ja ennen kaikkea palveluiden laadulle. Nyt Turun kaupungin nuorisopalveluiden nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurku on omalta osaltaan aukaisemassa näitä uusia ovia. (Fedetoff, Leppäkari & Timonen 2016, 3.)

Vuonna 2015 keväällä tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurku oli ison muutoksen ja myllerryksen keskellä. Muutto uuteen toimipaikkaan, Turun Ohjaamon yhteyteen, uudet moniammatillisen toimipaikan tuomat haasteet ja mahdollisuudet, uuden asiakaskunnan tuomat erilaiset painopistealueet ja tarpeet sekä omat kokemukseni, yhtenä NuortenTurun työntekijänä loivat ajatuksen opinnäytetyön tekemisestä

Ajankohta opinnäytetyölle oli myös otollinen. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurku oli toiminut uudessa toimipisteellä hieman alle vuoden, jolloin uudella asiakaskunnalla oli jo jonkinlainen käsitys palveluiden laadusta ja palvelupisteen

nykytilasta ja sen toimivuudesta. Opinnäytetyön tilaajaksi muodostui Turun kaupungin nuorisopalvelut.

Turun kaupungin nuorisopalvelut halusi kartoittaa ja selvittää nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun asiakkaiden mielipiteitä paremman sekä sujuvamman palvelukokonaisuuden luomiseksi sekä tutkia palveluiden nykytilaa uudessa toimipisteessä. Tavoitteena oli saada kehittämistyöllä aineistoa mahdollisemman kattavasti, jolloin kerätystä aineistosta pystyttäisiin selvittämään mahdolliset kehittämistarpeet. Opinnäytetyön oleellisin sekä keskeisin tavoite tehtiin kehittämistarpeiden pohjalta eli kehittämissuositukset sekä kehittämissuositukset opinnäytetyön tilaajalle, Turun kaupungin nuorisopalveluille. Saavuttaakseni mahdollisemman kattavan aineiston nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun asiakkaista, käytin opinnäytetyöni aineistokeruumenetelminä: havainnointia, asiakaskyselyä sekä haastattelua.

Opinnäytetyössäni käyn läpi myös nuorten tieto- ja neuvontatyön yleisiä tavoitteita sekä sen tyypillisiä olemassa olevia työmuotoja. Selvitän mitkä lait ja suositukset sekä yhteiset eurooppalaiset periaatteet nuorten tieto- ja neuvontatyötä ohjaavat. Opinnäytetyössä esitellään NuortenTurku ja sen toiminta ja nykytila sekä lyhyesti NuortenTurun toimintaan liittyvät taustaorganisaatiot. Opinnäytetyössä kuvaillaan NuortenTurun asiakkaita vertaillen vuosien 2014 ja 2015 tilastoja apuna käyttäen. (Nutitilastot 2016.)

2 NUORTENTURKU

NuortenTurku on Turun kaupungin nuorisopalveluiden järjestämää nuorten tieto- ja neuvontapalvelua. NuortenTurku kuuluu Turun kaupungin nuorisopalveluiden ohjaus- ja tukiyksikköön. Ohjaus- ja tukiyksikkö muodostuu kahdesta eri prosessista, jotka ovat elämönhallintataitojen vahvistaminen sekä työelämään ja koulutukseen valmentaminen. Ohjaus- ja tukiyksikköön kuuluvat Komppi- etsivä nuorisotyö, nuorten työpajatoiminta Fendari ja starttipaja, yritysysteistyö ja nuorten kesätyöt sekä nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurku. Ohjaus- ja tukiyksikön esimiehenä toimii nuorisopäällikkö Taina Laaksonen. NuortenTurku kuuluu prosessiin elämönhallintataitojen vahvistaminen ja sen esimiehenä toimii toiminnanjohtaja Hannele Norkooli. (Turun kaupunki 2016.)

Palvelupisteinä nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurku aloitti vuonna 2003 kauppakeskus Forumin tiloissa. Palvelupiste on myös toiminut Turun kaupungin pääkirjaston sekä Taide- ja monitoimitalo Vimman tiloissa. 1.3.2015 NuortenTurku muutti palvelupisteensä Turun Ohjaamon yhteyteen, joka sijaitsee Turun kaupungin ydinkeskustassa, Yliopistonkadulla.

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurku on kaikille alle 29-vuotiaille tarkoitettu tietoa, neuvontaa sekä ohjausta tarjoava matalankynnyksen palvelupiste. Palvelua voivat käyttää myös nuorten parissa työskentelevät sekä nuorten vanhemmat tai sukulaiset. Palvelupisteellä nuori voi halutessaan toimia nimettömänä ja kaikki nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun palvelumuodot ovat kaikille maksuttomia.

NuortenTurku on erikoistunut nuorelle annettavaan henkilökohtaiseen ja ammattitaitoiseen ohjaukseen sekä neuvontaan, ei niinkään verkkotiedottamiseen tai verkkoneuvontaan. Tällä hetkellä palvelupisteellä työskentelee kaksi vakituista tietopalveluohjaajaa. Palvelupisteeltä löytyy paljon erilaisia tietomateriaaleja, esimerkiksi esitteitä sekä oppaita, joista nuori voi etsiä tietoa ja apua itsenäisesti tai vaihtoehtoisesti työntekijän kanssa kahden. Kolme tietokonetta mahdollistaa nuorten internetin käytön ja hyödyntämisen. Nuorella on mahdollisuus tulostaa, kopioida sekä

skannata ilmaiseksi. Nuori voi tulla palvelupisteelle ilman ajanvarausta, millä asialla tahansa sekä tulla milloin tahansa aukioloaikojen puitteissa tai vaihtoehtoisesti varata oman ajan ajanvarauksella. Yhteyttä palvelupisteeseen saa käymällä paikan päällä, puhelimella, sähköpostilla sekä Facebook- sovelluksen kautta.

NuortenTurku on profiloitunut erityisesti alaikäisille sekä toisen asteen opiskelijoille suunnattuihin työnhakupalveluihin. Nuorilla on mahdollisuus tehdä yhdessä työntekijöiden kanssa ansioluetteloita, työhakemuksia, video-ansioluetteloita sekä työhaastatteluharjoituksia. Itsenäisesti nuoret voivat etsiä itselleen sopivia työpaikkoja, heille valmiiksi kerätyistä työpaikkakansioista. Työnhakupalvelut ovat suunniteltu alaikäisille ja opiskelijoille, mutta ovat myös muiden asiakkaiden käytössä. (Turun kaupunki 2016.)

NuortenTurku tarjoaa myös tietoa, ohjausta, tukea sekä neuvontaa esimerkiksi vapaa-ajan harrastusmahdollisuuksien kartoittamisessa, asunnonhakuun, kansainvälisiin mahdollisuuksiin, toimentuloturvaan, eri lomakkeiden sekä hakemuksien täyttämiseen liittyvissä kysymyksissä nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisten periaatteiden mukaisesti. NuortenTurusta saa myös ohjausta oikean tietolähteen luokse, jos palvelupisteellä ei ole kyseistä palvelumuotoa tai tietoa tarjolla. (Turun kaupunki 2016.)

Yhteistyö oman organisaation, Turun Ohjaamon ja paikallisten sekä muiden yhteistyökumppaneiden kanssa ovat erittäin tärkeässä roolissa työkokonaisuuksien suunnittelussa ja toteuttamisessa esimerkiksi erilaisten tapahtumien järjestelyissä.

.

2.1 Taustaorganisaatiot

Turun kaupungin nuorisopalvelut

Turun kaupungin nuorisopalvelut toteuttaa nuorisolaissa määriteltyjä nuorisotyön perustehtäviä, joita ovat nuoren aktiivisen kansalaisuuden edistäminen, nuoren kasvun ja itsenäistymisen tukeminen, nuorten kasvu- ja elinolojen parantaminen sekä nuoren sosiaalinen vahvistaminen. Toiminta ajatuksena Turun kaupungin

nuorisopalveluilla on lasten ja nuorten myönteisen kasvun tukeminen. (Turun kaupunki 2016.)

Vuonna 2013 Turun kaupungin johtamisjärjestelmää sekä organisaatiota uudistettiin ja Turun kaupungin nuorisoasiankeskus muuttui nuorisopalveluiksi, osaksi Vapaa-aikatoimialaa, sen yhdeksi palvelualueeksi. Muut palvelualueet Vapaa-aikatoimialalla ovat kirjastopalvelut, museopalvelut, liikuntapalvelut sekä Turun kaupungin orkesteri. Muutoksen yhteydessä tuli myös tarpeelliseksi uudistaa nuorisopalveluiden koko organisaatorakenne. (Turun kaupunki 2015, päätöspöytäkirja 519.)

Uusi organisaatio astui voimaan 1.1.2015. Organisaatio koostuu kolmesta eri yksiköstä, jotka ovat kehittäminen ja johdon tuki, tekemällä oppiminen ja ohjaus- ja tuki yksikkö. Turun kaupungin nuorisopalveluiden tieto- ja neuvontapalvelut kuuluvat ohjaus- ja tuki yksikköön. (Turun kaupunki 2015, päätöspöytäkirja 519.)

Turun Ohjaamo

Turun Ohjaamo on maaliskuussa vuonna 2015 perustettu nuorten matalankynnyksen ohjauspiste Turun keskustassa. Palvelu on suunnattu alle 29-vuotiaille ja se on kaikille avoin. Toimintaa rahoittaa 75 prosenttisesti Euroopan sosiaalirahasto (ESR) ja 25 prosenttisesti Turun kaupunki. Turun Ohjaamo on Turun kaupungin työllisyyspalvelukeskuksen alaista toimintaa. Keski-Suomen ELY- keskus toimii nuorisotakuun valtakunnallisen ESR- kokonaisuuden vastuutahona. Nuorten työllistämisen edistäminen on yksi EU:n rakennerahastokauden 2014- 2020 painopisteitä. (Turun kaupunki 2016.)

Turun Ohjaamon toimintamalli rakentuu monialaisesti tieto, ohjausta ja tukea tarjoavasta toimipisteestä, eri hallinnonalojen peruspalveluista ja laajasta yhteistyöverkostosta. Turun Ohjaamo tukee erityisesti erilaisissa nivelvaiheissa olevia nuoria ja pyrkii edistämään heidän koulutukseen sekä työelämään kiinnittymistä. Nuorten yksilölliset tilanteet huomioiden Turun Ohjaamon tarjoama ohjaus ja tuki voi sisältää monia eri vaiheita. Palvelun ydintoimintaan kuuluu henkilökohtainen neuvonta ja ohjaus, tuki elämänhallintaan, urasuunnittelu, sosiaalisten taitojen ja valmiuksien kehittämisen sekä kouluttautumisen ja työllistymisen tukeminen. (Nuorisotakuu 2016.)

Toimintamallin tavoitteena on, että Turun Ohjaamo toimii nuoren tukena, kunnes nuoren hankalaan tilanteeseen löydetään pitkäkestoinen ratkaisu esimerkiksi yhteistyöverkoston tarjoamien palveluiden kautta tai nuoren siirtyessä opintoihin tai työelämään. Toimintamallin ideana on tuoda palvelut nuoren luo helposti saavutettavaksi ja pyrkiä siihen, että nuoren ”luukuttaminen” vähenee. Tämän vuoksi palveluja on kerätty yhden saman palvelupisteen alle, jolloin nuoret löytävät eri palvelumuodot mahdollisemman helposti. Tavoitteena on myös nuorten osallistaminen toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Turun Ohjaamon tarkoitus on kuunnella palveluiden suunnittelussa mahdollisemman paljon nuorten ääntä. (Nuorisotakuu 2016.)

Turun Ohjaamon kokonaisuuteen kuuluvat: nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurku (kaksi työntekijää), nuorten KOHO- toiminta (syventävät palvelut, neljä työntekijää), TE- palveluiden asiantuntija, Turun Ohjaamon koulutuskoordinaatti, työelämäkoordinaatti, hankekoordinaatti sekä hankepäällikkö. Lisäksi pop up toimintana nuorten seksuaalineuvoja, terveydenhoitaja sekä asumisneuvoja.

Turun Ohjaamossa järjestetään päivittäisen asiakaspalvelun ja päivystyksen lisäksi kuukausittain erilaisia nuorten tapahtumia. Yhteistyökumppanit voivat myös järjestää Turun Ohjaamon tiloissa esimerkiksi nuorten messuja tai muita tapahtumia. Kaikilla Turun Ohjaamon työntekijöillä on valmius jalkautua nuorten tapahtumiin keskuuteen tarvittaessa. Nuoria voidaan siis tavata muuallakin kuin Turun Ohjaamossa.

Koordinaatti

Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus Koordinaatti on valtakunnallinen asiantuntija- ja tukipalvelu nuorten tieto- ja neuvontapalvelutyön toimijoille. Vuodesta 2006 toiminut keskus on Opetus- ja Kulttuuriministeriön nimeämä ja rahoittama nuorisotyön palvelu- ja kehittämiskeskus. Koordinaatti toimii hallinnollisesti osana Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluita.

Koordinaatin tavoitteet ja tehtävät määritellään vuosittain tuloskeskusteluissa ministeriön kanssa. Koordinaatin pysyviä tavoitteina on kattavien nuorten tieto- ja

neuvontatyön palveluverkoston rakentaminen alueellisesti sekä seudullisesti niin, että tasa-arvoiset sekä laadukkaat nuorten tieto- ja neuvontapalvelut toteutuvat Suomessa. Palveluiden saatavuutta lisätään monialaisella sekä moniammatillisella yhteistyötä tekemällä. Lisäksi koordinaatin tavoitteena on verkkodemokratian edistämällä nuorten osallisuuden, kuulemisen sekä vaikuttamisen tukeminen. Koordinaatti tarjoaa myös erilaisia asiantuntija-, koulutus- ja tukipalveluja. Koordinaatti on Suomen tieto- ja neuvontatyön kattojärjestö, jonka tarkoituksena on hallinnoida ja koordinoita Suomessa tehtävää tieto- ja neuvontatyötä ja näin myös vaikuttaa NuortenTurun toimintaan.(Koordinaatti 2016.)

ERYICA

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalainen kattojärjestö ERYICA (European Youth Information and Counseling Agency) on kansainvälinen nuorisovalan järjestö, jonka pääpaikka sijaitsee nykyään Luxemburgissa. Se on perustettu Espanjan Madridissa vuonna 1986. Järjestön tehtävänä on vahvistaa nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden yhteistyötä Euroopan laajuisesti. Sen tavoitteena on kehittää ja tukea työmuodon rakenteita ja käytäntöjä sekä samalla lisätä palveluiden tunnettavuutta. Kaikki tehtävä perustuu nuorten tiedontarpeisiin sekä nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisiin periaatteisiin, joihin myös NuortenTurun toiminta perustuu. ERYICA verkostoon kuuluu 25 jäsenorganisaatiota, seitsemän sisarorganisaatiota sekä kaksi yhteisorganisaatiota 27 eri maasta. Koko verkosto käsittää jäsenmaissa yli 7 500 nuorten tieto- ja neuvontapalvelupistettä, joissa työskentelee yli 13 000 työntekijää. Vuosittain yli 23 miljoonaa asiakasta käyttää ERYICA- verkoston tarjoamia nuorten tieto- ja neuvontapalveluja. (ERYICA 2016.)

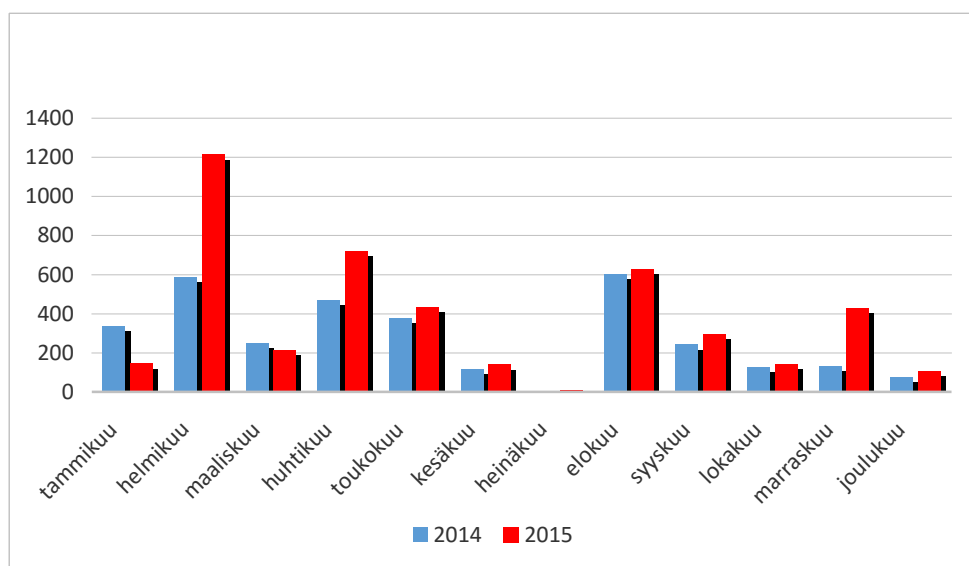
2.2 NuortenTurun asiakkaat

Tämän osion tarkoituksena on selventää nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun asiakaskuntaa tilastoinnin näkökulmasta. Minkälaisia asiakasmääriä palvelulla on, milloin ja millä asiointitavoilla nuoret palvelua käyttävät, mikä on asiointin tarkoitus ja kuinka kauan asiointi yleisesti on kestänyt. Esittelen myös maahanmuuttajien sekä ryhmien määriä. Käytän selvennyksessä apuna nuorten

tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun käyttämää Nutitilastot.fi nimistä tilastointiohjelmää. Ohjelma on Koordinaatin ylläpitämä ja siihen kerätään kaikki nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden asiointitilastot asianmukaisesti paikallisella sekä valtakunnallisella tasolla.

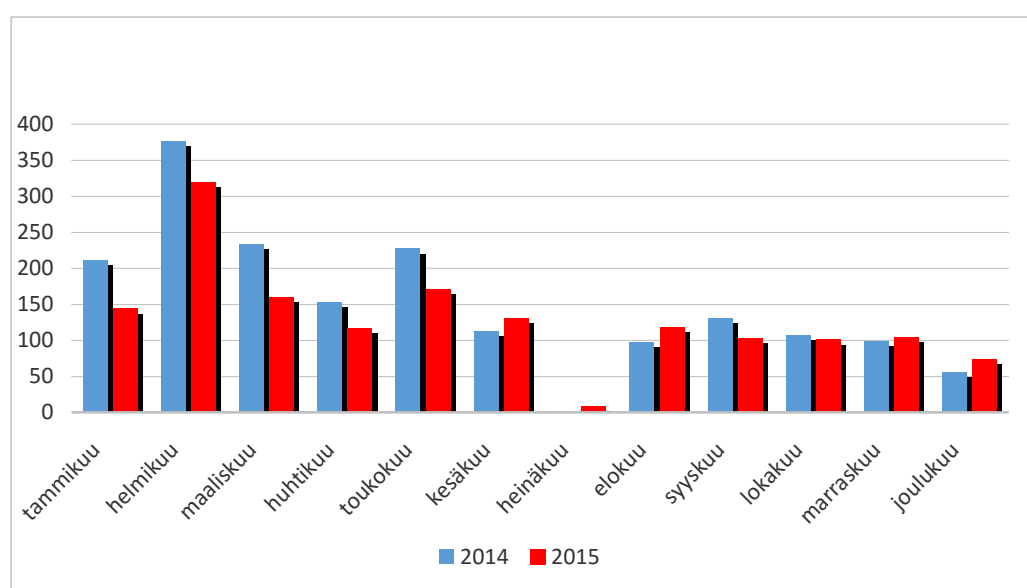
Mielenkiintoni kohdistuu ennen kaikkea siihen, millä tavoin nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun asiakaskunta on muuttunut vuodesta 2014 vuoteen 2015 verrattuna. Tilastojenvertailua ei voida täysin 100 prosenttisesti pitää vertailukelpoisena, koska tilastointimenetelmät ovat kyseisten vuosien aikana hieman muuttuneet. Myös eri työntekijöiden vaihtelevat tavat ja tottumukset täyttää tilastointiohjelmää sekä inhimilliset virheet ajanpuutteen tai muun kiireen vuoksi vaikuttavat vertailun luotettavuuteen. Virheet ovat kuitenkin niin marginaalisen pieniä, että pidän tilastojen vuosi vertailua lähes täysin vertailukelpoisena tai ainakin riittävän suunta antavana.

Vuoden 2015 NuortenTurun kokonaisasiakasmäärät, joihin lasketaan myös NuortenTurun järjestämät tapahtumat sekä ryhmätilaisuudet, kasvoivat verrattuna vuoden 2014 kokonaisasiakasmääriin. Vuonna 2014 kokonaisasiakasmäärä oli 3 305 palvelun käyttäjä ja seuraavana vuonna määrä oli 4 462.



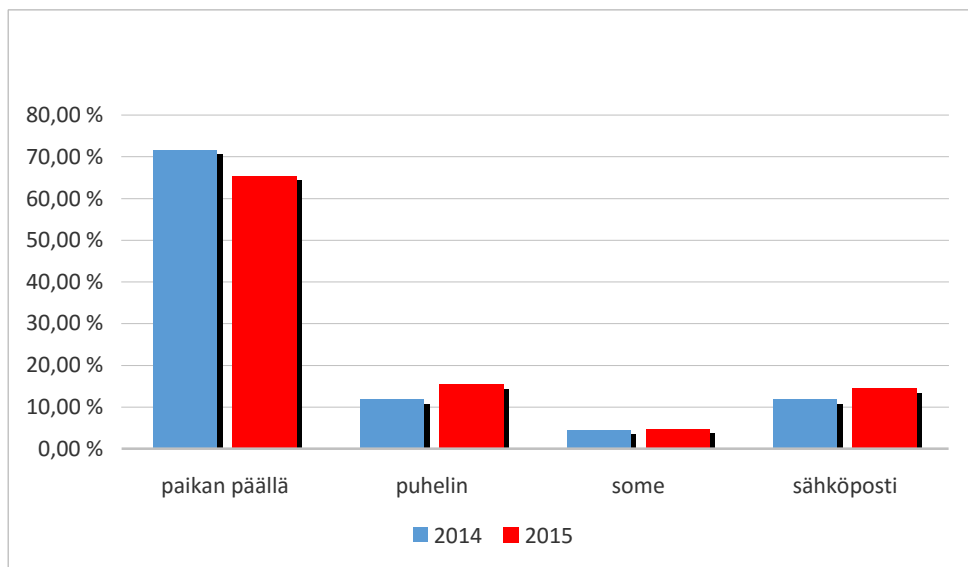
Kuvio 1. NuortenTurun asiakkaiden kokonaismäärät. (Nutitilastot 2016.)

Yksilöasiakkaiden lukumäärä oli laskenut. Osasyynä näen uuden toimipaikan tuomat haasteet. Palvelupisteen mainonta ja markkinointi olivat ensisijaisen tärkeää tunnettavuuden ja saavutettavuuden saamiseksi, uusien yhteistyökumppanien kanssa sovittavat yhteiset sopimukset, suunnitelmat sekä pelisäännöt verottivat osittain kevään 2015 yksilöasiakasmääriä. Syksyllä 2015 yksilöasiakasmäärät tavoittivatkin vuoden 2014 kuukausittaiset yksilöasiakasmäärät. Yhteensä yksilöasiakkaita oli vuonna 2015 1 602, kun edellisellä vuodella yksilöasiakkaita oli 1 803. Miespuolisten osuus yksilöasiakkaista laski 164 asiakkaalla, kun taas naispuolisten nousi 230 asiakkaalla.



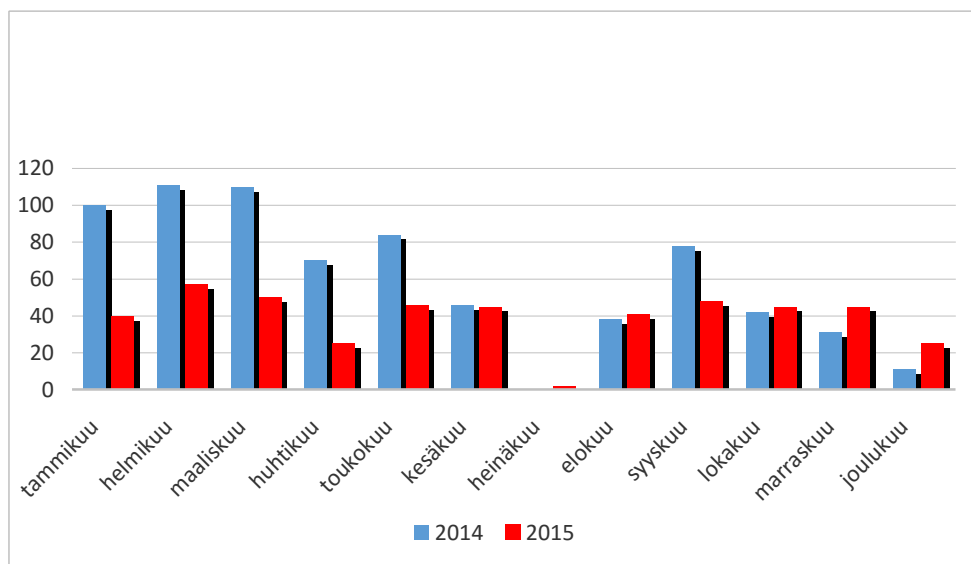
Kuvio 2. NuortenTurun yksilöasiakasmäärät. (Nutitilastot.fi 2016.)

Asiakkaiden yleisin asiointitapa oli ylivoimaisesti käyminen paikan päällä palvelupisteellä. Vuonna 2014 noin 72 prosenttia NuortenTurun asiakkaista selvitti asioitaan paikanpäällä ja vuonna 2015 paikanpäällä kävi 65 prosenttia asiakkaista. Puhelimen ja sähköpostin avulla tapahtuva asiointi oli lisääntynyt noin 6 prosenttia verrattuna vuoteen 2014.



Kuvio 3. NuortenTurun asiointitapa. (Nutitilastot 2016.)

Vuoden 2015 aikana palvelupisteellä tapahtui iso ja ehkä yksi hälyttävimmistä muutoksista maahanmuuttajien kohdalla. Kun vuonna 2014 maahanmuuttajien kokonaismäärä oli 721 nuorta, oli vuoden 2015 kokonaismäärä laskenut 469:sään. Maahanmuuttajien kokonaismäärää laski ennen kaikkea miespuolisten osuus. Vuoden aikana miespuolisten osuus laski 244 nuorella. Sen sijaan positiivisena asiana voidaan laske ryhmien lisääntyminen vuoden 2015 aikana.



Kuvio 4. NuortenTurun maahanmuuttajien kokonaismäärät. (Nutitilastot 2016.)

2.3 Tilaajan tarve ja tavoitteet

Toimeksiantajana opinnäytetyölle toimi Turun kaupungin nuorisopalvelut. Toive opinnäytetyölle tuli suoraan nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun työntekijöiltä. Muutto uuteen toimipaikkaan, Turun Ohjaamon yhteyteen, herätti palvelupisteen työntekijöissä monia kysymyksiä ja ajatuksia palvelupisteen nykytilasta, tulevaisuudesta, toimivuudesta sekä asiakkaiden tarpeista.

Uuden moniammatillisen ja monialaisen toimipaikan tuomat haasteet ja toisaalta myös uudet mahdollisuudet sekä uuden asiakaskunnan tuomat erityyiset asiakastarpeet ja painopistealueet loivat ajatuksen opinnäytetyön tekemisestä NuortenTurusta. Yhdessä Turun kaupungin nuorisopalveluiden nuorisopäällikkö Taina Laaksosen kanssa pidettyjen palaverien aikana, opinnäytetyön aiheeksi räätälöityi nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun palveluiden kehittäminen.

Turun kaupungin nuorisopalvelut sekä nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurku halusivat kartoittaa ja selvittää asiakkaiden mielipiteitä paremman ja sujuvamman palvelukokonaisuuden luomiseksi. Myös palvelupisteen työntekijöiden halu kehittää mahdollisesti uusia työmuotoja sekä varmistuksen saaminen nykyisten palveluiden toimivuudesta on tärkeä osuus opinnäytetyön tarpeellisuudesta. Ajankohta oli myös otollinen. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurku oli toiminut noin vuoden verran uudessa toimipisteessä ja uudella asiakaskunnalla oli jo jonkinlainen käsitys palvelupisteestä ja sen palveluiden laadusta sekä toimivuudesta ja minkälaisia toimenpiteitä palvelupisteen asiakkaat halusivat ja toivoivat palveluiden parantamiseksi.

Opinnäytetyön ensisijainen tavoite oli selvittää nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun nykytilaa uudessa toimipisteessä ja erityisesti palveluiden toimivuutta sekä niiden kehittämistarpeita. Tarkoituksena oli kerätä ja saada mahdollisemman kattavaa ja idearikasta informaatiota kohderyhmästä eli NuortenTurun asiakkaista. Millä tavalla asiakkaat kokevat NuortenTurun palvelut? Mikä palvelussa on hyvää ja mikä huonoa? Minkälaisia palveluja asiakkaat kaipaavat tai haluavat? Tarvitaanko palvelukokonaisuuksiin muutoksia ja jos tarvitaan, niin minkälaisia? Ovatko palvelut helposti saatavilla ja ennen kaikkea, ovatko ne helposti löydettävissä? Millä tavoin

palvelupisteen kannattaisi tulevaisuudessa markkinoida ja mainostaa palveluitaan ja mitkä olisivat parhaimmat yhteydenotto- ja toimintatavat asiakkaan näkökulmasta?

Tavoitteena oli saada aineistoa mahdollisemman kattavasti, jolloin kerätystä aineistosta pystyisi selvittämään mahdolliset kehittämiskohteet sekä kehittämiskohteiden parannusehdotuksien syyt. Analysoimalla ja tutkimalla tämä aineisto tarkasti ja yksityiskohtaisesti saadaan selvyys opinnäytetyön oleellisiin tavoitteisiin eli nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun palvelujen mahdolliset kehittämistarpeet.

Kehittämistarpeiden pohjalta teen opinnäytetyön keskeisimmän tavoitteen eli kehittämisehdotukset sekä kehittämisideat opinnäytetyön tilaajalle Turun kaupungin nuorisopalvelulle.

Saavuttaakseni mahdollisemman kattavan aineiston palvelupisteen asiakkaista, käytin opinnäytetyön tutkimusmenetelminä havainnointia, asiakaskyselyä sekä haastattelua. Valitsin aineistonkeruumenetelmät siksi, että niillä oli mielestäni parhaat mahdollisuudet saavuttaa olennaista sekä riittävän informatiivista tietoa NuortenTurun asiakkaista ja heidän kehittämistarpeista sekä erityisesti mahdollisuus tuottaa kerätystä aineistosta totuudenmukaisia kehittämisideoita tilaajalle.

Koska opinnäytetyön kohderyhmänä oli pelkästään nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun asiakkaat ja heidän mielipiteet sekä ajatukset palvelupisteen nykytilasta ja mahdollisista kehittämistarpeista, oli kaikki aineistonkeruumenetelmät luontevaa toteuttaa juuri heidän todellisessa sekä luonnollisessa ympäristössään eli NuortenTurun toimipisteellä.

3 NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖ

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu on yksi nuorisotyömuoto, jota on tehty Suomessa aktiivisesti 1980- luvulta lähtien. Se on osa kunnallista nuorisotyötä. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluita ja erilaisia verkkomedioita koskevia hankkeita avustaa Opetus- ja Kulttuuriministeriö vuosittaisilla määrärahoilla. Palveluita toteutetaan joko fyysisissä palvelupisteissä ja palvelukeskuksissa tai verkkopalveluissa. Palvelut toimivat alueellisesti tai paikallisesti. Nykyään Suomessa nuorten tieto- ja neuvontapalveluita tuottavat yhteensä 209 kuntaa. Nuorten tieto- ja neuvontapisteitä on 165 ja verkkopalveluita 38. Kaikki palvelut toteutetaan vastaamaan paikallisten nuorten tiedon tarpeita sillä tavalla, että kaikille nuorille voidaan taata tasa-arvoiset tiedon saannin mahdollisuudet. Opetus- ja Kulttuuriministeriön tavoitteena on, että kaikki Suomen nuoret ovat tieto- ja neuvontapalveluiden piirissä. Tällä hetkellä niiden kattavuus on noin 70 prosenttia kunnista. (Koordinaatti 2016, toimipisteet.)

3.1 Periaatteet ja suositukset

Nuorten tieto- ja neuvontatyölle on Suomessa monia suuntaviivoja antavia periaatteita, suosituksia sekä nuorisopoliittisia asiakirjoja. Tämän osion tarkoitus on käydä läpi keskeisemmät sekä tärkeimmät linjaukset, mitkä määrittelevät ja vaikuttavat nuorten tieto- ja neuvontapalvelutyöhön.

Nuorisolaki

Vuonna 2006 voimaan tullut nuorisolaki (72/2006) vaikutti merkittävästi Suomessa tehtävään nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Lain yhtenä tarkoituksena on tukea nuorten kasvua sekä itsenäistymistä, edistää aktiivista kansalaisuutta ja sosiaalista vahvistumista sekä parantaa nuorten kasvu- ja elinoloja. Näihin tavoitteisiin pyritään kaikissa nuorisolain mukaisissa palveluissa, joista yhtenä peruspalveluna mainitaan nuorten tieto- ja neuvontapalvelut. (Finlex 2016, nuorisolaki.)

Euroopan neuvoston suositukset

Suomessa nuorten tieto- ja neuvontapalveluita linjaavat myös Euroopan neuvoston nuorisotiedotussuosituksien vuosilta 2004 ja 2009. Nuorille suunnatusta tiedottamissuosituksista kaikille jäsenvaltioille CM/Rec(2010)8 Euroopan ministeriöneuvosto hyväksyi 16.6.2010(LIITE 1). Tässä suosituksessa korostetaan erityisesti nuoren mahdollisuutta saada objektiivista, ymmärrettävää, luotettavaa sekä kattavaa tietoa kaikista askarruttavista kysymyksistä, jotka perustavat nuorien erityisiin tiedontarpeisiin.

Eurooppalaiset periaatteet

Kaikki suomalaiset nuorten tieto- ja neuvontapalvelut toimivat työmuodon eurooppalaisten periaatteiden mukaisesti. Nämä periaatteet on hyväksytty vuonna

1993 ja päivitetty Euroopan nuoriso- ja neuvontajärjestön ERYICAn (European youth information and counselling agency) 15. yleiskokouksessa Slovakian Bratislavassa 19.1.2004. Peruskirjan periaatteet on ehkä tärkein sekä vaikuttavin asiakirja tieto- ja neuvontapalvelutyössä. Nämä periaatteet muodostavat perustan, jolle kattavaa, johdonmukaista sekä koordinoitua tieto- ja neuvontatyötä koskevat vähimmäisvaatimukset ja laatutoimenpiteet tulisi määrittää osana kunkin maan omaa nuorisopolitiikkaa. Vuonna 2009 ERYICA hyväksyi verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun eurooppalaiset periaatteet (LIITE 2). Molemmat eurooppalaiset periaatteet ovat tarkoitettu sovellettavaksi kaikenikäisessä nuorille suunnatussa yleisessä tiedottamisessa. (ERYICA 2016.)

ERYICAn nuorisotiedotus- ja neuvontatyön periaatteet:

1. Nuorisotiedotus- ja neuvontapalvelut on pidettävä avoimina kaikille nuorille ilman poikkeuksia.
2. Tavoitteena on taata tiedonsaannin tasavertaisuus kaikille nuorille heidän elämäntilanteestaan, etnisestä taustastaan, sukupuolestaan tai yhteiskunnallisesta asemastaan riippumatta. Erityistä huomiota on kiinnitettävä ryhmiin ja nuoriin, joilla on erityistarpeita.
3. Palveluiden tulee olla helposti käytettävissä ilman pakollista ajanvarausta. Aukioloaikojen on vastattava nuorten tarpeita.
4. Tiedon tulee perustua nuorten toiveisiin. Tiedon tulee kattaa kaikki nuoria kiinnostavat aiheet.
5. Nuorta on kunnioitettava yksilönä ja jokaisen vastauksen on oltava yksilöllinen. Samalla pyritään edistämään nuoren omia toimintamahdollisuuksia, itsemääräämisoikeutta ja hänen kykyään hyödyntää ja soveltaa tietoa.
6. Palvelujen on oltava maksuttomia.
7. Tietoa annetaan nuoren yksityisyyttä kunnioittaen, myös heidän oikeuttaan olla kertomatta henkilöllisyyttään.
8. Tietoa antaa tehtävään koulutettu henkilö.
9. Tieto on ajantasaista, oikeaa, luettavaa ja helposti hyödynnettävää.
10. Tarjottavan tiedon puolueettomuus pyritään varmistamaan kaikin tavoin käyttämällä useita eri lähteitä ja tarkistamalla niiden luotettavuus.

11. Tarjottavan tiedon oltava vapaata kaikista uskonnollisista, poliittisista, aatteellisista tai kaupallisista vaikutteista.
12. Palveluilla pyritään tavoittamaan mahdollisemman laajasti nuoria käyttämällä erilaisia menetelmiä, välineitä ja toimintatapoja, jotka soveltuvat eri ryhmille ja erilaisiin tiedon tarpeisiin.
13. Nuorille on mahdollistettava tilaisuus osallistua työmuodon sisältöihin ja kehittämiseen esim. vertaisryhmätoiminnot, uusien menetelmien kehittäminen, palvelujen arviointi.
14. Palvelujen tulee toimia yhteistyössä muiden nuorille suunnattujen palveluiden ja rakenteiden kanssa. (esim. moniammatillinen ja monialainen verkostoyhteistyö).
15. Tiedon välineinä tulisi hyödyntää uusia tieto- ja viestintätekniiikan mahdollisuuksia ja kehittää myös nuorten taitoja näiden välineiden käytössä.
16. Palvelujen rahoituslähteet eivät saa toimia niin, että ne estävät nuorisotiedotuskeskusta- tai palvelua soveltamasta tämän peruskirjan periaatteita. (ERYICA 2016.)

Lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelma

Lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelma 2012- 2015 ohjaa strategisena lähtökohtana nuorisotoimialaa ja sen myötä myös nuorten tieto- ja neuvontapalvelutyön suomalaisia tavoitteita ja painopisteitä. Lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelman yhtenä tavoitteena on pyrkiä ohjaamaan yhteiskunnallista kehitystä ja toimintaa kuten verkostoitumista, palveluja sekä tiedontuotantoa. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelutyö tukee lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelman kolmen kärkitavoitteen, lasten ja nuorten osallisuuden, yhdenvertaisuuden sekä arjenhallinnan toteuttamista. Nuoren tukeminen elämäänsä osaajaksi ja toimijaksi on myös nuorten tieto- ja neuvontapalvelutyön keskeisiä päämääriä. (Määttä & Komonen 2011, 8.)

3.2 Nuorten tieto- ja neuvontatyön tavoitteet ja työmuodot

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden keskeisin tehtävä on antaa kaikille nuorille tietoa, ohjausta, vastauksia, tukea sekä neuvontaa kaikissa nuorten elämään liittyvissä kysymyksissä. Asiakkaina ovat pääasiassa nuoret, mutta myös nuorten parissa työskentelevät sekä nuorten vanhemmat. Palvelun tärkeitä tavoitteita ovat itsenäistymisen ja vastuullisuuden tukeminen sekä kasvattaminen omatoimiseen selviytymiseen. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden työmuoto perustuu ammattitaitoiseen, asiakkaalle annettavaan, puolueettomaan, luotettavaan, sekä helposti ymmärrettävään tietoon. (Pietilä, Oinas & Fedetoff 2008, 3.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tulee olla kaikille nuorille mahdollista katsomatta asuinpaikkaa, varallisuuteen, ikään tai muuhun nuoren elämään liittyvään seikkaan. Nuorella tulee olla mahdollisuus toimia myös nimettömänä, jos nuori näin haluaa. Palvelun pitää olla myös nuorelle ehdottomasti maksutonta. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden perusmuotona on neuvonnan sekä tiedon välittämisen kautta parantaa yksittäisen nuoren mahdollisuuksia hallita omaa elämäänsä. Kaikki nämä palvelut perustuvat nuorten tiedon ja tuen tarpeisiin. (Timonen-Verma & Fedetoff 2003, 52.)

Ohjauksella, tiedotuksella sekä neuvonnalla tuetaan nuoria toteuttamaan pyrkimyksissään henkilökohtaisessa elämässään sekä edistämään nuoren osallistumista yhteiskunnalliseen toimintaan vastuullisena kansalaisena. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun tulisi avartaa nuorten mahdollisuuksia sekä edistää heidän liikkuvuutta. Ammattitaitoinen työntekijä, monipuolinen ja luotettava tiedon välittäminen sekä henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta auttavat nuoria tekemään omaa elämänhallintaa tukevia päätöksiä ja valintoja. (Fedetoff 2014, 415.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut mahdollistavat nuorelle kattavat sekä monipuoliset tiedot yhdestä matalankynnyksen toimipisteestä. Riippuen nuoren valmiuksista hänellä on mahdollisuus etsiä tietoa kysymykseensä oma-aloitteisesti esitteistä, internetistä, oppaista, tietokannoista sekä muista tarjolla olevista lähteistä. Nykyään yhä useammalla palvelupisteellä on mahdollisuus henkilökohtaiseen neuvontaan paikanpäällä, puhelimitse tai internetin välityksellä. (Fedetoff 2014, 415.)

3.3 Keskeiset käsitteet nuorten tieto- ja neuvontatyössä

Tiedottaminen nuorille

Tiedottamisessa nuorille annetaan heidän tarvitsemiaan tietoja. Nuoret hakevat itseltään puuttuvaa tietoa työpaikanhausta, opiskelusta, asumisesta tai muista nuorta askarruttavista asioista ja ovat tiedon vastaanottajia. Nuoret käyttävät tiedot myös hyväkseen. Työntekijän rooli tiedottamisessa on antaa nuorille heidän haluamansa tiedot. Tiedottamisessa keskustelu rakentuu yleisesti nuorien kysymyksistä ja työntekijän vastauksista. Keskustelun eteneminen sekä pituus vaihtelevat, riippuen nuorien kysymyksistä ja työntekijän vastauksien sisällöstä sekä määrästä. Tämä on yksi nuorten tieto- ja neuvontatyön perustoiminnoista, jota tehdään palvelupisteissä päivittäin. (Onnismaa 2011, 28.)

Ohjaus

Ohjaustilanteet ovat myös nuorten tieto- ja neuvontatyön tärkeitä työmuotoja. Työntekijän ja nuoren välisen ohjauksen tehtävänä on keskustelun keinoin edistää ohjattavien kykyä parantaa elämäänsä heidän haluamansa tavalla. Ohjauksessa korostetaan asioiden monia toimintamahdollisuuksia sekä tulkinnanvaraisuutta. Tarkoituksena on, että ohjaustilanteessa nuoret osallistuvat aktiivisesti esittämiensä pulmien ratkaisemiseen. Nuorien tavoitteet sekä heidän tulkinnat ovat ohjaustyöskentelyn lähtökohta. Keskusteluissa työntekijä pyrkii vahvistamaan nuorten toimintakykyä ja välttää valmiiden ratkaisumallien tarjoamista, jos siihen on vain mahdollisuus. Ohjauskeskustelu on yleensä monivivahteinen ja rakenteeltaan löyhä. Nuorten tekemät aloitteet ja toisaalta työntekijän käyttämät lähestymistavat vaikuttavat keskustelun kulkuun. Ohjaustehtävän läpikäyminen voi edellyttää useita keskustelukertoja. Nuorten tieto- ja neuvontatyö yksi keskeisin tehtävä on myös ohjata nuori oikean tiedon lähteille. (Onnismaa 2011, 28.)

Neuvonta

Neuvonnan tehtävänä on neuvoa nuorille sopiva toimintatapa. Nuoret odottavat sekä olettavat saavansa ongelmaansa neuvoja asiantuntijalta. Kaikki neuvot pitää perustua asiantuntijatietoon. Nuoret ovat neuvon pyytäjiä sekä vastaanottajia. Nuoret päättävät itse mitä he tekevät neuvolla. Työntekijän tulee tietää puheena olevasta aiheesta enemmän kuin nuori. Työntekijän tehtävänä on myös varmistaa, että kaikki neuvot ovat nuorille ymmärrettäviä sekä asiantuntevia. Nuorten tieto- ja neuvontatyön neuvonta on yleistä viestintää, siinä korostuu työntekijän asiantuntemus ja ammattimainen rooli. (Onnismaa 2011, 28.)

Nuorisotiedotus

Nuorten tieto- ja neuvontatyö on muutakin kuin henkilökohtaista kanssakäymistä nuorten parissa. Yksi keskeinen tehtävä työmuodossa on nuorisotiedotus. Nuorisotiedotus on informaation välittämistä nuorille. Ensisijaisesti se on yksisuuntaista viestintää ja tiedon hyödyntämisen opastusta. Nuorille suunnattu yleisluontoinen tiedotustyö kattaa kaikki nuoria kiinnostavat ja koskevat aiheet. Tiedon välittämisen ja hakemisen välineinä työntekijä voi käyttää tiedotteita, opaskirjoja, esitteitä ja verkkomediaa sekä muuta tarjolla olevaa mediaa. Kaiken tämän tarkoituksena on vastata nuorten tiedon tarpeisiin. (Onnismaa 2011, 8.)

Tietotyö

Ei sovi unohtaa nuorten tieto- ja neuvontatyön taustatyötä, mitä ei tehdä ihmisten parissa. Sitä voidaan kutsua tietotyöksi, mikä on informaation keräämistä, luokittelua, soveltamista, tietokantojen hallintaa sekä uuden tiedon tuottamista. Lähteinä käytetään erilaisia tietoaineistoja, verkossa olevia tietokantoja sekä kirjastosta löytyviä lähteitä. Työntekijän on kyettävä käyttämään tietoa hyväkseen tehokkaasti ja luovasti. Tietotyötä määrittelevät esimerkiksi strateginen päätöksenteko ja suunnittelu, innovaatioiden tuottaminen ja niiden tuotteistaminen sekä soveltaminen. Tietotyöläisen työtä kuvastaa jatkuva muutos, kehittynyt tieto- ja viestintäteknikka, verkostoituminen sekä globalisoituminen. Nuorten tieto- ja neuvontatyön työntekijä

tarvitsee paljon yleistaitoja selviytyäkseen työstään, kuten kielitaitoa, tietokoneen käyttötaitoa, medialukutaitoa sekä ongelmaratkaisukykyä. (Leppänen 2004, 150.)

Nuoren itsenäistymisen tukeminen

Nuorisotyössä on paljon erilaisia tehtäviä. Yksi keskeisin tehtävä nuorisotyössä on ohjata nuoren kehittymistä omaksi itsekseen, itsenäistyä. Tämä työ korostuu erityisesti nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Nuorten tieto- ja neuvontatyön työntekijältä edellytetään ammattitaitoisia taitoja tunnistaa nuoren yksilöllisyys, jolloin työntekijä pystyy ohjaamalla, tukemalla ja auttamalla helpottaa nuoren liittymistä yhteiskuntamme jäseneksi. Työntekijä toimii nuoren persoonallisuuden kehityksen ohjaajana, kuuntelemalla, tukemalla, kunnioittamalla, vaihtoehtoja ja tietoa antamalla sekä niitä soveltamalla. Tavoitteena on, että nuori tiedostaisi omat tarpeensa ja pyrkimyksensä tuntevaksi yksilöksi sekä kasvavan itsenäiseksi kansalaiseksi. (Hoikkala & Sell 2014, 24.)

4 OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄT

Tässä opinnäytetyössä on käytetty aineistonkeruumenetelmänä havainnointia, kyselyä sekä haastattelua. Kyseisiä menetelmiä voidaan käyttää ja hyödyntää monella eri tavalla, yhdistellen resurssien ja työn ongelman mukaan. Tavoitteena oli saada mahdollisemman paljon variaatioita tutkimuksen kannalta olennaisiin kysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 72.)

4.1 Osallistuva havainnointi

Havainnointi muodostuu yleisesti ulkopuolisesta havainnoinnista tai osallistuvasta havainnoinnista. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkijan rooli on olla jollain tavalla osallisena kohderyhmän toimintaympäristössä. Tutkija voi toimia joko tarkkailijan roolissa tai osallistua itse toimintaan. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Yläne & Paavilainen 2011, 115)

Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä käytin osallistuvaa havainnointia. Otin havainnointimenetelmän täydentämään muita aineistokeruumenetelmiä. Menetelmällä pystyin saamaan välitöntä ja suoraa tietoa asiakkaiden tilasta, verbaalisesta ja nonverbaalisesta viestinnästä sekä heidän käyttäytymisestään. Havainnointi oli osa isoa aineistonkeruukokonaisuutta, jonka perimmäinen tarkoitus on luoda kehittämisideoita NuortenTurun palveluille.

Roolini havainnoitsijana oli siis osallistuva havainnoitsija. Roolin valitseminen tuntui luonnolliselta, koska työskentelen itse NuortenTurun toimipisteellä ja teen kohderyhmän kanssa päivittäin töitä. Tarkoituksena oli havainnoin aikana kirjata muistiinpanoja asiakaspalvelun ongelmakohtista sekä asiakkaiden yleisestä käyttäytymisestä. Asiakaspalveluaikana tehdyistä muistiinpanoista oli tarkoitus rekisteröidä havainnoinnit omaan havainnointipäiväkirjaan mahdollisemman reaaliaikaisesti. Havainnoin asiakkaita kaksi viikkoa, 15.2- 26.2.2016. Oma havainnoimiseni ei vaikuttanut asiakkaiden käytökseen millään tavalla, olinhan yksi osa havainnoitavaa ympäristöä. Minulla oli valmiiksi saavutettu luottamuksellinen suhde palvelupisteen asiakkaisiin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 115.).

4.2 Kysely

Opinnäytetyön toinen aineistonhankintamenetelmä oli asiakaskysely. Kyselytutkimuksen etuna on se, että kyselyn avulla pystytään keräämään laajaa sekä informatiivista tutkimusaineistoa. Kysely on menetelmänä tehokas ja säästää kohtuullisesti aikaa. Vahvan validiteetin saavuttamiseksi on tehtävä paljon työtä hyvä kyselylomakkeen laatimiseksi. Kyselylomake ei saa olla liian johdateltava, tarkoituksena on saada ainoastaan opinnäytetyön kannalta oleellista tietoa, eikä kerätä turhaa informaatiota. Kysymykset eivät myöskään saa olla liian pitkiä tai

monimutkaisia ja kysymyksien pitäisi olla helposti ymmärrettäviä. Kyselylomakkeen suunnittelu ja testaus on erittäin tärkeää. Aioin käyttää kyselyssä strukturoituja ja avoimia kysymyksiä kattavien vastausten saamiseksi. Strukturoiduilla kysymyksillä sain tarkkoja vastauksia ja vastaajien oli helppo vastata niihin. Vastausvirheiden minimoimiseksi laitoin useaan kysymykseen myös vastausvaihtoehdot. Avoimilla kysymyksillä tavoittelin samaan erilaisia, täydentäviä sekä mahdollisemman kattavia vastauksia NuortenTurun palveluiden kehittämiseen. Kyselyn vastanneiden kesken arvoisin myös 15 elokuvalippua, jotka Turun kaupungin nuorisopalvelut oli lupautunut sponsoroimaan opinnäytetyöhön. Tällä pyrin nostamaan nuorten motivaatiota vastaamaan kyselyyn. (Ojasalo ym. 2015, 121.)

Toteutin asiakaskyselyn Webropol- sivuston kautta. Kysely oli avoinna 17.2.-17.3.2016. Kyselylomake oli valmiina palvelupisteen asiakaskoneilla joka päivä. Nuoren tultaessa NuortenTurkuun, hänen asiointinsa hoidettiin normaalisti. Normaalin asiointin jälkeen työntekijöiden tehtävänä oli kertoa asiakkaille asiakaskyselystä, sen tarkoituksesta ja painottaa kyselyn luottamuksellisuudesta sekä pyytää nuorta täyttämään kyselyä. Kaikkia nuoria ei voitu pyytää täyttämään kyselyä, jos esimerkiksi palvelupisteellä oli paljon asiakkaita samaan aikaan tai yleisen ajan puutteen vuoksi. Nuoret täyttivät asiakaskyselyn yleisesti ottaen erittäin mieluisasti. Vain kaksi nuorta kieltäytyi täyttämästä kyselyn, muiden kiireidensä vuoksi. Tavoite oli saada kuukauden aikana 40 vastausta ja tavoite saavutettiin 16.3.2016. (LIITE 3.)

4.3 Haastattelu

Keräsin aineistoa myös haastattelemalla. Menetelmänä haastattelut ovat joustavia. Haastattelutilanteessa on mahdollisuus toistaa ja selventää kysymyksiä sekä oikaista väärinkäsityksiä. Tavoitteena oli saada haastatteluilla tarkennuksia ja syvällisempää sekä yksityiskohtaisempaa informaatiota nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun kehittämistarpeista. (Ojasalo ym. 2015, 106.)

Tein haastattelun puolistrukturoituna yksilöhaastatteluna. Haastatteluissa hyödynsin asiakaskyselystä nousseita tuloksia. Kyseisiä tuloksia käytin myös haastattelurungon tekemisen pohjana. Haastattelut toteutettiin nuorten tieto- ja neuvontapiste NuortenTurun palvelupisteellä, sen aukioloaikoina. Haastateltavaksi valikoituivat

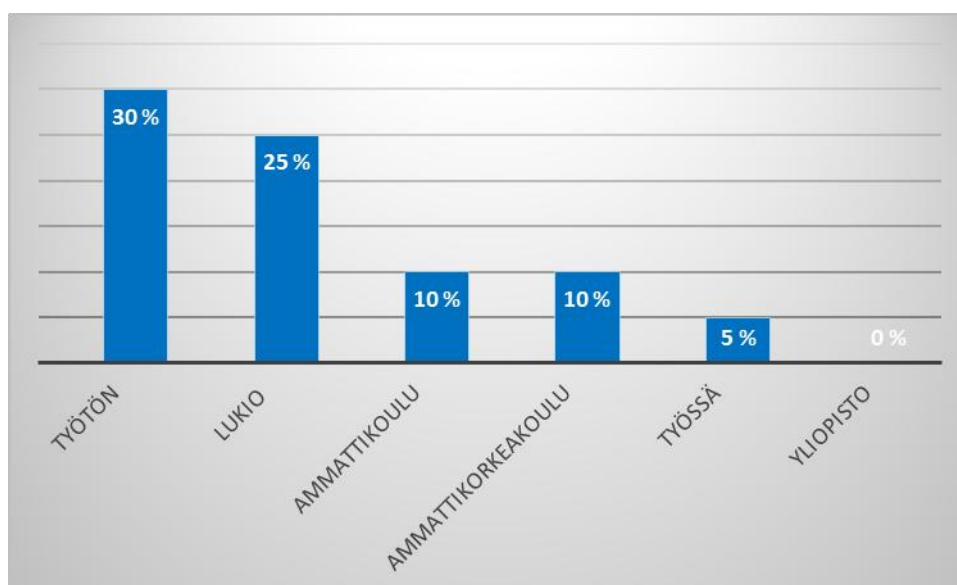
asiakkaat, jotka olivat halukkaita osallistumaan haastatteluun. Haastattelut tehtiin kahden kesken, rauhallisessa ja hiljaisessa ympäristössä, jolloin pystyimme molemmat keskittymään haastatteluihin. Käytimme NuortenTurun toista pienempää huonetta, mikä on tarkoitettu juuri rauhallisempiin toimintoihin.

5 TULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI

5.1 Kohderyhmä

Havaintojeni perusteella NuortenTurun asiakaskunta oli todella moninaista. Asiakkaiden iät, taustat, ongelmat, asiointin syyt, nuoren lähtökohdat, ajan tarpeet sekä avun tarve vaihtelivat suuresti. Kyselylomakkeeseen vastanneista nuorimmat olivat 16-vuotiaita ja vanhin 27-vuotias ja kaikkien vastanneiden keskiarvoksi muodostui 19 vuotta. Vastaajista 24 ilmoitti olevansa naisia ja miehiä 13, yksi ilmoitti sukupuolensa muuksi. Äidinkielenään suomea puhui 31, somalia neljä, darfuria kaksi, vietnamia yksi sekä arabiaa yksi vastaajaa.

Pääsääntöisesti käyttäytyminen oli asiallista sekä rentoa. Työntekijöiden pyrkimys rentoon ilmapiiriin sekä välittömään tunnelmaan ilmeni parhaiten jokaisena päivänä kuuluneesta iloisesta naurusta ja siitä, että kun entuudestaan tuntemattomat asiakkaat alkoivat luontevasti keskustella keskenään asiain yhteydessä. Kyselyssä tiedusteltua nuorten tämänhetkistä tilannetta, suurimmaksi ryhmäksi muodostui työttömät. 12 vastaaja ilmoitti olevansa työttömänä, 30 prosenttia vastaajista. Lukiolaisia oli vastaajista kymmenen ja peruskoululaisia viisi henkilöä.

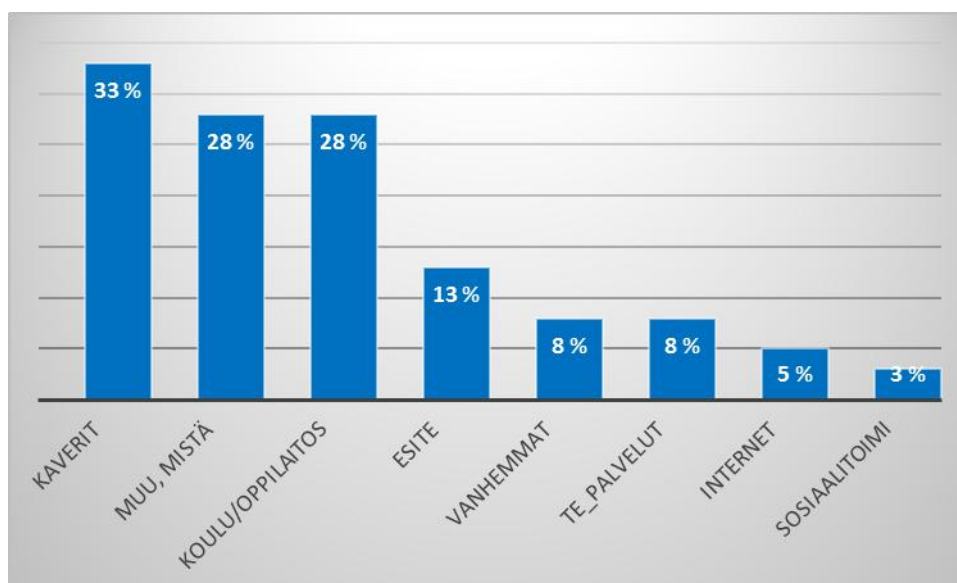


Kuvio 5. Asiakkaiden tämän hetkinen tilanne

Mistä nuoret saivat tiedon NuortenTurusta

Kyselyssä selvitettiin mistä nuoret olivat saaneet tiedon NuortenTurusta. Suurin osa vastaajista eli 32,5 prosenttia oli saanut tiedon nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurusta kavereiltaan. Toiseksi yleisin tapa oli saada tieto koulun tai oppilaitoksen kautta. Kyselylomakkeessa oli myös muu vaihtoehto, johon vastaajista 11 (27,5 prosenttia) oli vastannut. Lisäselvityksestä ilmeni, että muualta tiedon saaneet saivat tiedon NuortenTurun yhteistyökumppaneilta tai muilta palveluilta esimerkiksi Tyttöjen Talolta, Fendarista, Vimmasta, Propellista sekä Vamoksesta. Huomioitavaa oli, että internetin kautta, tiedon palvelupisteestä oli saanut vain 5 prosenttia vastaajista. Internetin vähäinen osuus on otettava huomioon NuortenTurun palveluiden kehittämisessä. Haastatteluosiokin tuki kyselyn tuloksia. Haastatteluissa ilmeni kavereiden myös olleen suurin tiedon välittäjä NuortenTurusta.

Havainnoinnissa huomasi myös monen nuoren kertovan kuulleen NuortenTurusta juuri kavereiltaan tai koulusta.

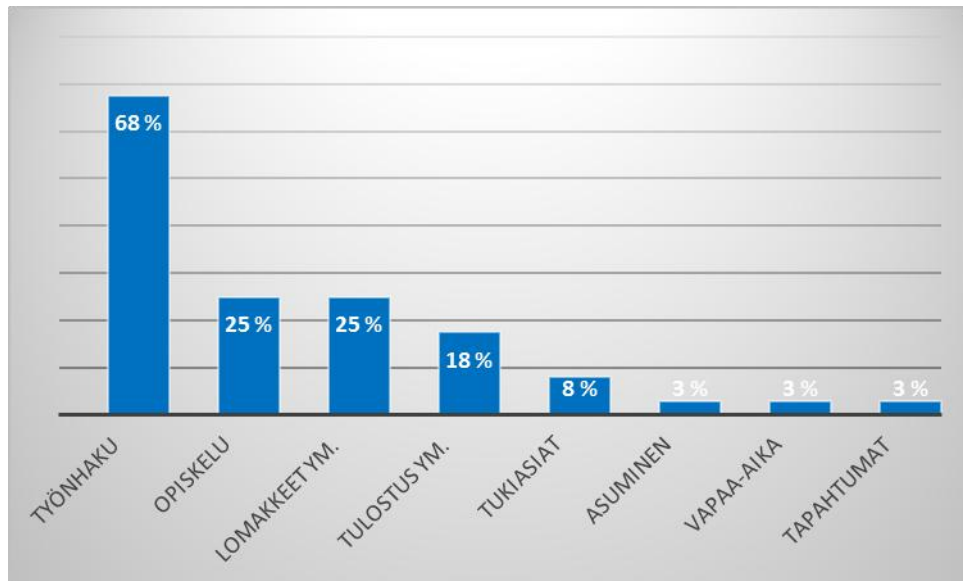


Kuvio 6. Tieto NuortenTurusta

5.2 NuortenTurun palvelut

Millä asioilla NuortenTurkuun tultiin

Kyselyssä kysyttiin myös millä asiointitarkoituksella nuoret olivat NuortenTurkuun tulleet. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurusta tultiin etsimään tietoa eniten työnhakuun liittyvissä asioissa. Peräti 68 prosenttia vastaajista olivat työnhauksen merkeissä NuortenTurussa. Havainnoinnin perusteellakin työnhaku erottui selkeästi yleisimmäksi syyksi tulla NuortenTurkuun. Toiseksi yleisin oli opiskeluun liittyvät asiat sekä erilaisten lomakkeiden ja hakemuksien täyttöön liittyvät asiat, molemmilla asioilla kävi 25 prosenttia vastaajaa. Vastaajista 7 vastasi tulleen tulostuksiin ja kopiointiin liittyvissä asioissa palvelupisteelle.



Kuvio 7. Nuorten asiointin tarkoitus

Kyselyn seuraavassa kysymyksessä tiedusteltiin mistä muusta asiakkaat haluaisivat tietoa. Vastauksia tuli yhteensä kymmenen. Ainoa konkreettinen vastaus tiedontarpeista oli hygieniapasseista saatava tieto.

Havaintojeni perusteella yllättävän monelle asiakkaalle tuli yllätyksenä se, että työntekijä ei tee kaikkea asiakkaalle valmiiksi vaan asiakkaan on oltava myös itse aktiivinen. Tarkoitus on tehdä töitä asiakkaan kanssa yhdessä, jolloin asiakas oppii ja tottuu työskentelemään tulevaisuudessa myös itsenäisesti. (Hoikkala & Sell 2014, 24.)

Asiakas voi olettaa, odottaa tai on jopa tottunut siihen, että joku muu tekee asiat hänen puolestaan. Havainnointiviikkojen aikana tämän tyylisiä tapauksia sattui räikeimmin kuusi. Jokaisessa tapauksessa nuori oletti joko työntekijän täyttävän hakemuksen nuoren puolesta kokonaan tai hankkivan nuorelle kesätyöpaikan jostain. Vaikka asiointi ei edennytkään ehkä nuoren olettamalla tavalla, ei nuoren kohdalla ollut havaittavissa minkäänlaista pettymystä vaan pikemminkin uudenlaista tarmoa ja puhtia oman asiointin hoitamiseen.

Palveluiden tärkeys

Kaikki 40 kyselyyn vastanneista vastasivat kysymykseen seuraavien asioiden tärkeydestä. Palvelupisteen maksuttomat palvelut sekä henkilökohtainen palvelu koettiin kaikista tärkeimmäksi asiaksi, vastaajista 90 prosenttia piti asioita erittäin tärkeänä. Havainnoinnissa tekemäni huomiot tukivat tulosta. Asiakkaat pitivät erittäin tärkeänä sitä, että he saivat henkilökohtaista palvelua. Henkilökohtainen palvelu oli nuorille yksi tärkeimmistä syistä tulla NuortenTurkuun.

Henkilökunnan ajan riittävyttä asiakkaan kysymykselle pidettiin myös erittäin tärkeänä, 61 prosenttia tai tärkeänä 31 prosenttia. Myös palvelupisteen välineitä, tietokoneita sekä tulostin ja kopiointimahdollisuuksia pidettiin erittäin tärkeänä 54 prosenttia tai tärkeänä 41 prosenttia ja asioinnin vapaaehtoisuutta pidettiin erittäin tärkeänä 46 prosenttia tai tärkeänä 46 prosenttia.

Eniten hajontaa tuli asioinnin nimettömydessä. Vastanneista nimettömyyttä piti erittäin tärkeänä 26 prosenttia, tärkeänä 26 prosenttia, melko tärkeänä 23 prosenttia ja ei kovin tärkeänä 23 prosenttia. Hajontaa esiintyi myös siinä, että palvelupisteelle ei tarvita ajanvarausta. Vastaajista 36 prosenttia vastaisi sen olevan erittäin tärkeää tai tärkeää ja melko tärkeää vastasi 20 prosenttia vastanneista.

NuortenTurun palveluiden arvioiminen

Pyydettäessä arvioimaan NuortenTurun palveluja tulokset olivat suurimalla osin erinomaisia tai hyviä. Vastaajista ei kukaan käyttänyt vaihtoehtoa huono tai surkea. Vastauksia antoivat yhteensä 40 vastaajaa. Vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä henkilökunnan asiantuntemukseen sekä ystävällisyyteen. Molempiin kysymyksiin vastattiin erinomainen yli 80 prosenttisesti ja loput vastanneista vastasi kyseisten palveluiden olevan hyvällä mallilla. Myös palvelun tärkeys ja laatu sekä vastasiko palvelut vastaajien odotuksia ylsivät yli 80 prosentin tuntumaan.

Suurin huomioni kiinnittyi kuitenkin kohtaan asiakaspalveluajat. Siinä oli eniten tyytymättömyyttä, vaikkakin vaihtoehtoja huono tai surkeaa ei valittukaan. Siinä

ainoastaan 41 prosenttia vastanneista piti palvelua erinomaisena ja 36 prosenttia hyvänä sekä ok:na 23 prosenttia.

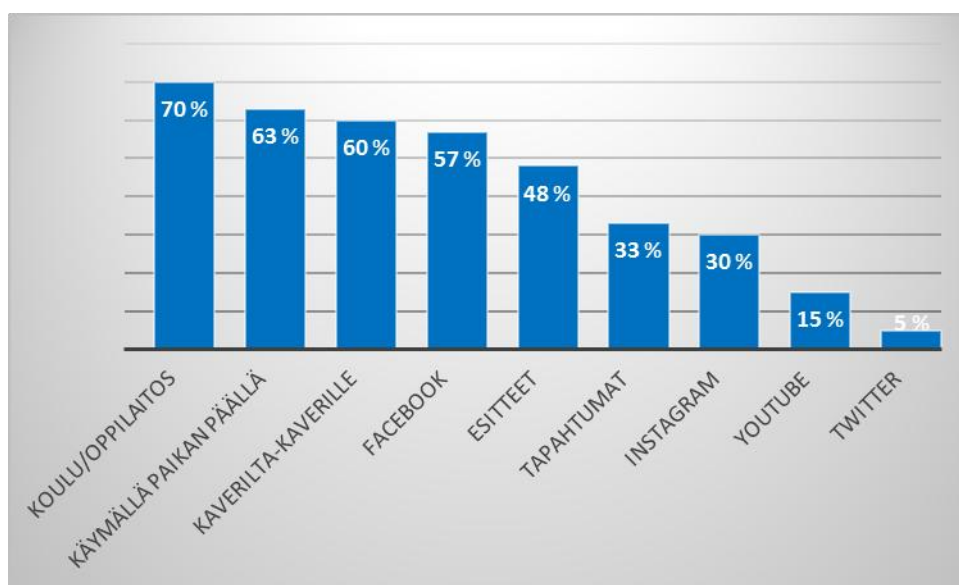
Otin haastattelussa esiin kyselystä nousseen aukioloaikojen tyytymättömyyden ja pyrin näin saaman lisäselvityksiä aiheesta. Haastattelun ensimmäisessä kysymyksessä kysyin haastatettavilta asiakaspalveluajoista. Miten NuortenTurun pitäisi heidän mielestä olla auki. Oliko heillä toivomuksia aukioloajoista sekä olivatko he tyytyväisiä nykyisiin aukioloaikoihin. Kuusi haastatettavaa kertoi olevansa tyytyväisiä nykyisiin aukioloaikoihin, kaksi haastatettavaa oli sitä mieltä, että palvelupisteen pitäisi aueta aikaisemmin ja kahden mielestä palvelupisteen pitäisi olla myöhempään auki. Aikaisemman aukioloajan puolesta puhuneet toivoivat pääsevänsä hoitamaan asioitaan aikaisemmin, kun taas myöhäisempien aukioloaikojen puolesta puhuneilla oli hankalaa päästä palvelupisteellä koulupäivien loputtua yleensä neljän aikoihin. Haastateltavien omat toivomukset aukioloajoista toivat hajontaa enemmän. Hajonnasta huolimatta kolme haastatettavaa eivät toivoneet minkäänlaista muutosta, nykyisiin aukioloaikoihin. Sen sijaan viisi nuorta toivoivat NuortenTurun aukeavan yhdeksältä tai kymmeneltä ja sulkeutuvan neljältä tai viideltä. Kaksi myöhempien aukioloaikojen toivossa olevat toivoivat toimipisteen aukeavan yhdeltä tai kahdelta ja sulkeutuvan kello kuusi.

Vaikka palveluiden tasoon oltiin yleisesti ottaen erittäin tyytyväisiä, havainnoinnistani ilmeni myös turhautuneisuutta, kärsimättömyyttä, pitkäjännitteisyyden puutetta sekä suoranaista pettymystä. Turhautuneisuutta ja kärsimättömyyttä nousi esiin, kun työntekijät asioivat toisen tai toisten asiakkaiden kanssa, eikä näin pystynyt heti paikalla palvelemaan täysipainoisesti uutta asiakasta. Mitä enemmän aikaa nuorella meni palvelun saantiin, sitä kärsimättömämpi ja turhautuneempi hän oli. Nuoren käyttäytyminen ei kuitenkaan oleellisesti muuttunut, mutta kasvojen ilmeestä, puhaltelusta sekä yleisestä olemuksesta huomasi nuoren olevan turhautunut tilanteeseen. Onneksi tämän tyylisiä tapauksia ei ollut kuin kaksi. Molemmissa tapauksissa, asiakkaat olivat asiointin lopputulokseen kuitenkin silminnähten tyytyväisiä, vaikka palvelukokonaisuuden alku olikin ollut nuorelle turhauttava.

5.3 Tiedotus ja yhteydenotto

Parhaimmat markkinointikanavat

Kyselyssä kysyttiin NuortenTurun asiakkaiden mielipidettä parhaimmista markkinointikanavista. Vastaajista 70 prosenttia vastasi koulujen tai oppilaitosten olevan parhaimmat kanavat saada tietoa NuortenTurusta. 62.5 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että käymällä itse henkilökohtaisesti paikan päällä olisi paras tapa saada tietoa palveluista.



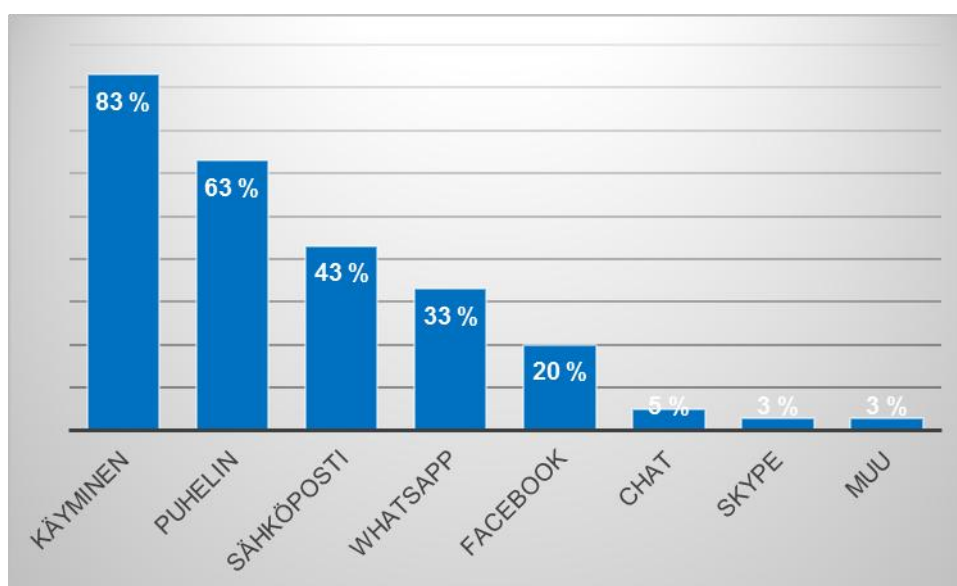
Kuvio 8. Parhaimmat markkinointikanavat

Haastattelut tukivat kyselystä saatua tulosta. Haastattelussa kysyin NuortenTurun markkinoinnista. Millä tavalla, missä ja minne pitäisi NuortenTurua mainostaa ja markkinoida, jotta nuoret saisivat mahdollisemman hyvin tietoa NuortenTurusta. Neljä haastateltavaa kertoi koulun kautta tapahtuvan markkinoinnin olevan ehdottomasti paras mahdollinen markkinointikanava. Kolmen asiakkaan mielestä paras mahdollinen keino saada tietoa NuortenTurun toiminnasta olisi tulla itse toimipisteelle paikan päälle. Kaksi toivoi internetin kautta tulevaa mainostamista ja markkinointia. Lisäkysymysten jälkeen ilmeni, että molemmat tarkoittivat NuortenTurun omia www-sivuja, ei turku.fi- sivuja eikä Facebook- sivuja. Yksi haastateltava toivoi markkinoinnin sekä mainostamisen tapahtuvan lehdissä, lähinnä Turun Sanomissa tai paikallislehdissä. Pyysin haastateltavia myös kertomaan vapaasti muitakin

vaihtoehtoja, missä ja miten NuortenTurku voisi mainostaa ja markkinoida omaa toimintaansa. Vaihtoehtoja tulikin nuorilta kiitettävästi. Yleisesti ottaen internetmainontaa suositeltiin paljon, vaikka aina ei välttämättä osattu tarkemmin kertoa missä siellä pitäisi mainostaa. Neljä kertaa suositeltiin Facebook- mainontaa, yksi ehdotti oman blogin- sivuston pitämistä, kaksi Twitter- mainontaa, seitsemän haastateltavaa kertoi, että NuortenTurun on mentävä ehdottomasti Instagramiin. Useaan otteeseen ilmeni myös lehtimainostaminen, katumainostaminen sekä paikan päälle tuleminen.

Mielekkäimmät yhteydenottotavat

Tiedusteltaessa mielekkäimmistä yhteydenottotavoista NuortenTurkuun, kyselyyn vastaajista peräti 82,5 prosenttia vastasi mielekkäimmäksi vaihtoehdoksi käymällä itse henkilökohtaisesti paikan päällä palvelupisteellä. 62,5 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että puhelin oli mieluisin yhteydenottotapa. Sähköposti oli kolmanneksi mieluisin yhteydenottotapa, 42,5 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä. Huomioitavaa oli Whatsapp- yhteydenottotavan suosio vastaajien keskuudessa, 32,5 prosenttia vastaajaa vastasi sen olevan mieluisin tapa olla yhteydessä NuortenTurkuun. NuortenTurkuun ei ole mahdollista ottaa yhteyttä Whatsapp- sovelluksen kautta.



Kuvio 9. Mielekkäimmät yhteydenottotavat

Kysyin myös haastattelussa, mikä olisi heidän mielestään paras yhteydenottotapa NuortenTurkuun. Hieman poiketen kyselyn tuloksiin verrattuna, haastattelun tuloksissa ylivoimaisesti paras vaihtoehto oli puhelimella soitto toimipisteelle. Kahdeksan haastateltavaa oli tätä mieltä. Yksi piti paikan päälle tulemista parhaana vaihtoehtona, kun yksi taas piti Whatsapp- sovellusta. Tein lisäkysymyksen Whatsapp- sovelluksesta ja ilmeni, että kaikilla haastatettavilla oli ainoastaan positiivista kerrottavaa kyseisestä sovelluksesta. Haastateltavat pitivät Whatsapp- sovellusta erinomaisena vaihtoehtona yhteydenotto mahdollisuutena NuortenTurkuun. Kaksi haastateltavaa huomautti, ettei NuortenTurulla ole edes mahdollista ottaa yhteyttä kyseisellä sovelluksella ja toivoivat, että se olisi mahdollista

Sosiaalinen media

Haasteluissa kysyin sosiaalisesta mediasta. Pitäisikö NuortenTurun mennä sekä olla enemmän sosiaalisessa mediassa ja ennen kaikkea mihin sinne kannattaisi mennä. Facebook ja Instagram olivat haastateltavien ehdottomat suosikit. Twitteriä suositteli kaksi nuorta. Haastateltavien mielestä Instagram on erittäin helppokäyttöinen, sieltä löytyy nopeasti kaikki mielenkiintoiset asiat sekä siellä on, nuorten sanoin ”kaikki”. Yhtä lukuun ottamatta, kaikilla oli myös Facebook. Sen ongelmaksi ilmeni haastateltavien vähyys käydä omilla Facebook- sivustoilla. Kysyessäni millaiset ovat hyvät Facebook- sivustot, haastateltavat mainitsivat, että sivustoilla pitää olla paljon materiaalia ja päivitystahti pitäisi olla kiivas. Sivulla pitäisi olla muutakin kuin mainoksia, paljon valokuvia ja videomateriaalia sekä huumoria. Yksi haastateltava ehdotti sivuilla olevan erilaisia kilpailuja. Muita sosiaalisen median kanavia ei kukaan haastateltava ehdottanut.

5.4 Muut

Sijainti ja tuleminen NuortenTurkuun

Tiedusteltaessa nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun sijainnista sekä oliko vastaajien helppo tulla palvelupisteeseen, kyselyssä tuli vastauksia yhteensä 38. Palvelupisteen sijainnista tuli positiivista palautetta 32 asiakkaalta. Vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä NuortenTurun sijaintiin, koska se sijaitsee aivan ydinkeskustassa,

hyvien yhteyksien varrella, lähellä kauppatoria, bussipysäkkejä sekä kauppakeskus Hansaa. 14 vastaajan mielestä palvelupisteelle oli helppo tulla, selkeiden ja hyvien opastuksien sekä ystävällisen henkilökunnan vuoksi. Kahdeksan vastaajaa ei pitänyt NuortenTurun sijainnista tai heidän mielestään palvelupisteelle ei ollut helppoa tulla. Syinä mainittiin auton kalliit pysäköintimaksut, liian pieni tai epäselvä ulkokyltti palvelupisteen ulkopuolella, sisätiloissa olevien ovien epäselvät opastukset, yksi vastaaja ei pitänyt siitä, että NuortenTurku sijaitsee rakennuksen neljännessä kerroksessa ja yhden vastaajan mielestä tulo palvelupisteelle tuntui hieman pelottavalta.

Havaintojeni pohjalta kohderyhmästä nousi esiin selkeästi epävarmuus NuortenTurun löytämisestä. Uusista asiakkaista, todella monet eivät olleet varmoja siitä, olivatko he tulleet oikeaan paikkaan. Yleisesti epävarmuus, epäröinti sekä pienoin alkujännitys hälveni, oikean paikan varmistuttua sekä työntekijän otettua asiakkaan vastaan. Nuorimmilla asiakkailla sen sijaan oli paljon epävarmuutta ja jännitystä asioinnin hoitamisessa, varsinkin jos palvelupisteellä oli muita asiakkaita. Muutaman otteeseen myös muilla kuin nuoremmilla nuorilla ilmeni arkuutta. Arkuus näyttäytyi lähinnä hiljaisina hetkinä sekä ujoutena. Itse asioinnin lopputulokseen, hiljaisuus tai arkuus ei vaikuttanut millään tavalla.

Haastattelun yhteydessä tiedustelin myös NuortenTurkuun tulemisesta. Oliko toimipisteelle helppo tulla? Millä tavoin sitä voisi helpottaa tai parantaa? Suurin osa haastateltavista oli sitä mieltä, että toimipisteelle oli helppo tulla. Yhden mielestä ei ollut. Parannusehdotuksia tuli kuitenkin paljon. Kävelykadulla oleva kyltti ei ollut monen mielestä tarpeeksi iso tai informatiivinen. Kolme ei pitänyt mielekkäänä käyttää ulko-oven vieressä olevaa summeria, muiden mielestä se ei ollut ihmeellistä, eikä tuntunut epämiellyttävältä. Myös alakertaan toivottiin opasteita, jossa ohjattaisiin helposti neljänteen kerrokseen ja mainittaisiin, että NuortenTurku on neljännessä kerroksessa. Yhden mielestä neljäs kerros, jossa NuortenTurku sijaitsee, ei ole paras mahdollinen sijainti palvelupisteelle. Suurin osa haastateltavista halusi isommat sekä selkeämmät opasteet, mainokset tai kyltit NuortenTurun ulko-oveen, jolloin nuoret saisivat varmuuden oikeasta paikasta.

Sukupuoli ei vaikuta NuortenTurun tyytyväisyyteen

Kyselylomakkeeseen vastanneista naisia oli 24 ja miehiä 13. Naispuolisista vastaajista eniten oli tällä hetkellä työttömänä, kun taas miespuolisten suurin ryhmä oli lukiolaiset. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurusta, tiedon oli molemmat ryhmät saanut kavereiltaan sekä koulusta/oppilaitoksesta. Eroa ei myöskään syntynyt asiointitarpeista. Molemmat ryhmät tulivat toimipisteelle ensisijaisesti tiedustelemaan tai etsimään tietoa työnhakuun sekä opiskeluun liittyvissä asioissa. Naiset tulivat hakemaan neuvontaa tai apua lomakkeiden sekä hakemusten tekoa varten, mitä taas miehet eivät tulleet hakemaan laisinkaan. Kysyttäessä palveluiden tärkeydestä, miesten ja naisten välillä ei ollut vastauksissa minkäänlaisia eroja. Vastaajien mielekkäimmät yhteydenottotavat jatkoivat tuttua polkua. Eroja ei syntynyt tässäkään kysymyksessä. Molempien mielestä käymällä itse paikan päällä oli paras tapa ottaa yhteyttä NuortenTurkuun. Toisena oli molemmilla puhelimen kautta tapahtuva yhteydenotto ja kolmanneksi molemmilla sähköposti. Pyydättäessä arvioimaan NuortenTurun palveluja, ei eroja löytynyt mistään palvelumuodosta. Markkinointikanavia tiedusteltaessa, koulu oli paras vaihtoehto molemmilla ryhmillä. Myös käymällä itse paikan päällä, Facebook sekä kaverilta – kaverille oli molemmille ryhmille mieluisa markkinointikanava.

Ikä ei vaikuta yhteydenottotapoihin

Kyselyyn vastanneista alle 20- vuotta oli 21 vastaajaa ja yli 20- vuotta 17 vastaajaa. Alle 20-vuotiaita oli suurena enemmistönä (85 prosenttia) koululaisia tai opiskelijoita, kun taas yli 20-vuotiaat oli tällä hetkellä työttöminä tai työelämässä (65 prosenttia). Tiedon nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurusta oli saatu alle 20-vuotiaiden ryhmässä koulusta ja yli 20-vuotiaat olivat kuulleet toimipisteestä kavereiltaan. Työnhaku oli molemmilla ensisijainen tarve, jonka jälkeen opiskelu oli molemmilla seuraavana. Yli 20-vuotiailla palveluiden tarve oli kuitenkin laajempaa sekä monipuolisempaa. Tulostamiseen ja hakemuksien täyttöön liittyvissä kysymyksissä yli 20-vuotiailla löytyi huomattavasti enemmän tarvetta kuin alle 20-vuotiailla. Ryhmien välille ei syntynyt eroja, kysyttäessä eri palveluiden tärkeydestä. Eroa ei myöskään syntynyt ryhmien välillä tiedusteltaessa parhaita yhteydenottotapoja NuortenTurkuun. Käymällä paikan päällä oli molempien ryhmien mielestä paras vaihtoehto ja yli 20-vuotiailla se korostui hieman yli 20 prosenttisesti. Puhelin ja

sähköposti tulivat molemmilla seuraavana. Alle 20-vuotiaiden mielestä Whatsapp-sovellus oli myös varteenotettava yhteydenottotapa. Palveluiden arvioimisessa ei syntynyt ryhmien välille eroja. Mainostaminen ja markkinointi kannattaisi tehdä kouluilla tai oppilaitoksilla, alle 20-vuotiaiden mielestä. Yli 20-vuotiaat suosivat paikan päälle tulemistä. Facebook nousi toiseksi suosituimmaksi markkinointikanavaksi alle 20-vuotiaiden keskuudessa, kun taas koulu oli yli 20-vuotiaiden mielestä.

Nuorten tämän hetkinen tilanne ei vaikuta palveluiden arviointiin

Ensimmäisessä ryhmässä, johon kuului koululaiset ja opiskelijat oli 22 vastaajaa ja toisessa ryhmässä, johon kuului tällä hetkellä työttömänä olevat ja työssäkäyvät oli 15 vastaajaa, tätä ryhmää kutsun tässä osiossa nimellä työelämäryhmä. Opiskeluryhmän vastaajat olivat saaneet tiedon nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurusta luonnollisesti koulusta tai oppilaitoksesta. Työelämäryhmä oli parhaiten saanut tiedon NuortenTurusta kavereiltaan. Opiskeluryhmä oli myös saanut paljon tietoa omilta kavereiltaan. Työelämäryhmä oli myös saanut huomattavan paljon tietoa NuortenTurusta TE- palvelulta. Tietoa toimipisteeltä tultiin hakemaan molempien ryhmien osalta eniten työnhaun merkeissä. Opiskeluryhmästä peräti 83 prosenttia tuli etsimään tietoa työnhausta. Työelämäryhmässä tasan puolet kävi samoilla asioilla opiskeluryhmän kanssa. Tämän selittää osittain työelämäryhmän monipuolisemman sekä laaja-alaisemman palveluiden tarpeet. Työelämäryhmää kiinnosti myös opiskelu, tulostus, kopiointi sekä hakemuksien ja lomakkeiden täyttöasiat. Palveluiden tärkeydessä ei löytynyt huomattavia eroja ryhmien välillä. Myös yhteydenottotavoissa ei tullut hirveästi eroavaisuutta. Molemmat ryhmät pitivät parhaana tapana tulla itse käymään paikan päälle NuortenTurkuun. Työelämäryhmä oli 93 prosenttisesti sen kannalla. Opiskeluryhmä piti myös Whatsapp- sovellusta hyvänä yhteydenottotapana. Palveluiden arvioinnissa ei syntynyt ryhmien välillä mainittavia eroja. Markkinointikanaviksi opiskeluryhmä mielsi parhaimmaksi koulun tai oppilaitoksen, kun taas työelämäryhmä koki käymällä itse paikan päällä NuortenTurussa parhaimmaksi markkinointikanavaksi.

5.5 Yhteenveto

Aineistokeruumenetelmillä sain mielestäni erittäin kattavaa informaatiota nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun asiakkaista. Aineistosta pystyi kartoittamaan ja selvittämään nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun asiakkaiden mielipiteitä ja ajatuksia palvelun nykytilasta ja sen palveluiden toimivuudesta.

Tutkimuksen kohderyhmä eli nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun asiakaskunta on erittäin kirjavaa. Naispuolisia asiakkaita kävi palvelupisteellä noin 25 prosenttia enemmän kuin miespuolisia. Nuoremmat asiakkaat olivat 16-vuotiaita ja vanhimmat 27-vuotiaita. Ikäkeskiarvoksi muodostui 19- vuotta. Myös taustoiltaan asiakkaat olivat erilaisia. Asiakaskunta koostui peruskoululaisista, ammattikoululaisista, lukiolaisista, ammattikorkeakoululaisista sekä työttömistä ja työssäkävivistä. Aineistonkeruun aikana yhtään yliopistossa opiskelevaa nuorta ei käynyt palvelupisteellä. Suurimmat ryhmät koostuivat työttömistä sekä lukiolaisista.

Eri sukupuolien välillä ei ollut huomattavaa eroa tämän hetkiseen tilanteeseen, mutta yli 20-vuotiasta oli noin 55 prosenttia työttömänä, kun alle 20-vuotiasta suurin osa oli koulussa tai oppilaitoksissa. Näin monesta eri paikasta tulevan asiakkaan asiointitarpeet olivat myös luonnollisesti erilaiset. Ylivoimaisesti suurin syy tulla toimipisteelle oli kuitenkin työnhakuun liittyvät asiointit. Lähes 70 prosenttia asiakkaista tuli työnhauksen merkeissä asioimaan toimipisteelle. Tämän hetkisen tilanteen, iän tai sukupuolen välillä ei ilmennyt merkittäviä eroja, vaikka yli 20-vuotiaiden sekä työssäkävien ja työttömien työnhakuun liittyi useimmiten laaja-alaisempaa työnhauksen tarvetta, johon liittyi useammin myös asiakirjojen tulostuksia ja kopiointia sekä erilaisten hakemuksien ja lomakkeiden täyttämistä.

Kohderyhmästä erottuivat havainnoinnin aikana selkeästi uudet asiakkaat ja aikaisemmin käyneet asiakkaat sekä nuoremmat nuoret ja vanhemmat nuoret. Uusien tai nuorempien asiakkaiden käyttäytymisessä oli havaittavissa runsaasti epävarmuutta ja jännitystä asiointin aikana tai palvelupisteelle tulemisen yhteydessä. Aikaisemmin käynneillä sekä hieman vanhemmilla nuorilla ei näitä ominaisuuksia ollut havaittavissa. Eroista huolimatta asiakkaiden käyttäytyminen oli toimipisteellä todella asiallista sekä silmin nähden rentoa. Asiakasaikana toimipisteellä vallitsi rento ilmapiiri ja mukava sekä välitön tunnelma.

Kyselyn perusteella ensimmäiseksi ongelmakohtaksi nousivat asiakkaiden mielipiteet sekä havainnoinnissa esiin tulleet ongelmat toimipisteelle tulemisesta. Pääsääntöisesti kohderyhmän mielestä toimipisteelle oli helppo tulla, mutta monen mielestä parannettavaa oli paljon. Havainnoinnissa merkitsin ylös monien nuorien epäröinnin toimipisteen ovella. Oikean paikan löytäminen sekä epävarmuus oikeassa paikasta aiheuttivat turhaa jännitystä ja epäröintiä monessa asiakkaassa. Haastatteluissa tuli myös ilmi opasteiden ja kylttien puutteista. Sen sijaan NuortenTurun toimipisteen sijainti sai jopa ylistäviä kehuja. Kaikki asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä toimipisteen sijaintiin.

Suurin osa kohderyhmästä oli saanut tiedon nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurusta koulusta sekä oppilaitoksista tai kavereiltaan. Tähän ei vaikuttanut kohderyhmän sukupuoli, ikä tai tämänhetkinen tilanne. Poikkeuksena oli se, että työttömät olivat saaneet tiedon NuortenTurusta pääsääntöisesti TE- palveluista. Kyselyn osalta internetin osuus oli pieni, vain 5 % asiakkaista oli saanut tiedon sitä kautta.

Asiakkailta kysyttäessä mikä olisi paras markkinointikanava mainostaa NuortenTurun toimintaa, koulut ja oppilaitokset nousivat parhaimmiksi vaihtoehdoiksi. Työssäkäyvät ja työttömät sekä yli 20-vuotiaat piti parhaimpana markkinointikanavana tulla itse toimipisteelle paikan päälle. Tässä vaiheessa internetin osuus nousi huomattavasti, varsinkin opiskelijoiden sekä alle 20-vuotiaiden keskuudessa. Haastatteluissa korostui myös internetin ja koulun tärkeys markkinointia sekä mainontaa kysyttäessä. Haastatteluissa suositeltiin markkinointikanavaksi enimmäkseen koulun ohella Instagram- sovellusta.

Yhteydenottotapaa tiedusteltaessa perinteiset yhteydenottotavat pitivät pintansa. Puhelimella sekä sähköpostilla olivat suosittuja, mutta ehkä hieman yllättäen yhteydenotto tulemalla paikan päälle toimipisteelle oli suosituin tapa asiakkaiden mielestä. Yli 80 prosenttia asiakkaista oli tätä mieltä. Varsinkin miespuoliset, yli 20-vuotiaat sekä työssäkäyvät tai työttömät olivat ehdottomasti tämän vaihtoehdon puolesta. Esiin nousi myös Whatsapp- sovellus, joka oli alle 20-vuotiaiden sekä opiskelijoiden mieleen. Pohdittuani tuloksia, päätin kysyä haastattelussa, mikä olisi helpoin sekä paras yhteydenottotapa uusille nuorille, jotka eivät ole vielä käyneet

NuortenTurussa. Haastatteluiden vastauksista ylivoimaisesti paras vaihtoehto oli puhelimen välityksellä otettava yhteydenotto. Haastatteluissa nostin esiin myös kyselystä tulleen Whatsapp- sovelluksen. Sovellus sai kaikilta haastateltavilta positiivisen palautteen sekä suositukset käyttöönotosta, sen helppouden ja ilmaisuuden vuoksi.

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun perustoiminnan palvelut sekä henkilökunnan asiakaspalvelu toimivat kohderyhmän mukaan erinomaisesti. Palvelun laatuun oltiin myös tyytyväisiä. Henkilökunnan asiantuntemukseen, ystävällisyyteen sekä ajan riittävyteen oltiin erittäin tyytyväisiä. Myös tilan viihtyisyyteen ja toimipisteen välineisiin oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä. Perustoiminnan palveluiden kokonaisuus oli kohderyhmän mielestä hyvällä mallilla riippumatta kohderyhmän sukupuolesta, iästä tai tämän hetkisestä tilanteesta. Uusien palvelukokonaisuuksien puutteeseen tai käyttöönottoon ei näyttänyt olevan tarvetta. Havainnoinnissa esiin nousut turhautuneisuus sekä kärsimättömyys, johtui palvelupisteessä olevasta kiireestä sekä resurssien puutteesta, eikä työntekijät näin pystynyt/ ehtinyt heti palvelemaan toimipisteen kaikkia asiakkaita saman aikaan. Tällaisia tapauksia ei noussut esiin kuin muutamia kertoja, eivätkä nämä yksittäistapaukset vaikuttaneet millään tavalla yleisiin kohderyhmän mielipiteisiin.

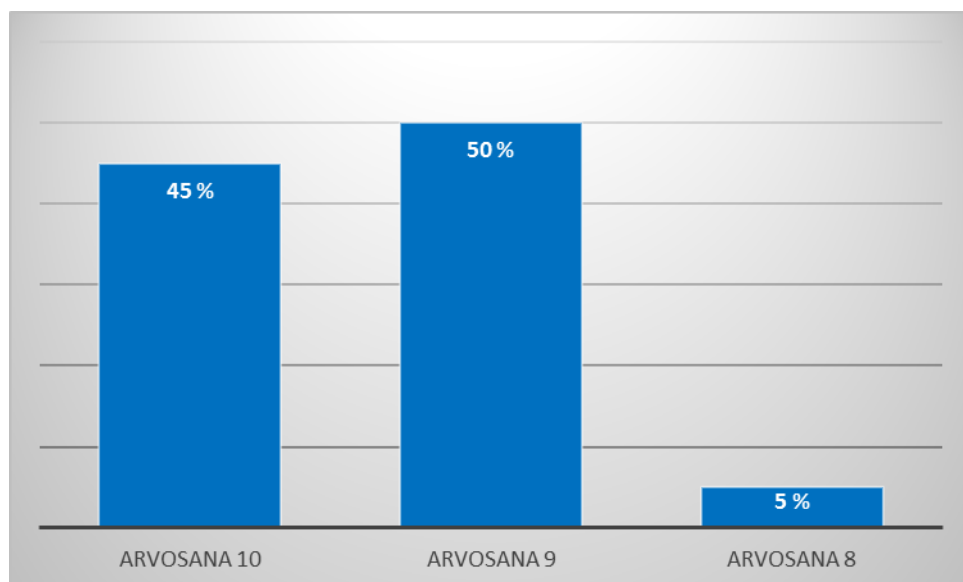
Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun asiakaspalveluajat oli ainoa kohta, josta kohderyhmän tuloksista esiintyi merkittävää hajontaa. Suurin osa haastateltavista, kuten kyselyyn vastanneista oli kuitenkin tyytyväisiä nykyisiin aukioloaikoihin. Ristiintaulukoinnissa ei ilmennyt merkittäviä eroja. Sen sijaan haastatteluissa ilmenneissä tuloksissa selvisi, että aukioloaikoja pitäisi muuttaa jonkin verran. Toiset olivat aikaisemman aukioloaikojen takana, kun taas toiset myöhäisempien sulkeutumisaikojen takana.

Asioiden tärkeydestä kysyttäessä maksuttomia palveluja sekä asiakkaiden henkilökohtaista palvelua pidettiin erittäin tärkeänä kokonaisuuden ja palveluiden toimivuuden kannalta. Myös asiakkaiden vapaaehtoisuutta, henkilökunnan ajan riittävyttä asiakkaille sekä toimipisteellä olevia välineitä pidettiin erittäin tärkeänä tai tärkeänä. Kohderyhmä ei pitänyt erityisen tärkeänä sitä, että toimipisteelle ei tarvinnut pakosti varata ajanvarausta, eikä nimettömänä toimimiseen.

Kyselystä nousut sosiaalinen media ja sen eri muodot on ajankohtainen ja mielenkiintoinen aihe, kun kohderyhmänä on nuoriso. Selvitin aihetta lisää haastatteluissa, joissa ilmeni, että sosiaaliseen mediaan pitäisi ehdottomasti mennä, jos aikomus on tavoittaa mahdollisia asiakkaita. Instagram ja Facebook olivat ehdottomia suosikkeja.

Yleisarvosana

Yleisarvosanaa kysyttäessä, NuortenTurku sai mielestäni erittäin positiivisen tuloksen. 20 (50 %) vastaaja antoi arvosanaksi yhdeksän ja 18 (45 %) täydet kymmenen. Vain 2 (5 %) vastaajaa antoi arvosanan kahdeksan.



Kuvio 10. Nuorten antama yleisarvosana NuortenTurulle
6 NUORTENTURUN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyön keskeisin tavoite oli saada nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun asiakkailta mahdollisemman kattavaa sekä informatiivista aineistoa palvelun nykytilasta ja sen toimivuudesta. Opinnäytetyön aineiston tuloksista syntyi palvelun kehittämistarpeet, joiden pohjalta kehittämisehdotukset sekä kehittämisideat selvitettiin. Vaikka tutkimuksen mukaan nuorten tieto- ja neuvontapalvelu

NuortenTurun palvelut toimivatkin kokonaisuutena erinomaisesti, löytyi niistä myös kehittämistarpeita palveluiden parantamiseksi entistä sujuvammaksi ja paremmaksi.

6.1 Kehittämisideat

Aineistosta saatujen vastausten ja analysoinnin perusteella nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun kohderyhmä on onnistunut palvelemaan kohderyhmäänsä. Koululaiset, opiskelijat sekä työttömät ovat palvelupisteen suurimpia käyttäjiä. Palvelupisteen on otettava huomioon asiakaskunnan erilaiset asiointitarpeet, ylläpitämällä jatkossakin palveluiden monipuolisuus sekä yhdenvertaisuus.

Tilastointiosuudesta, jossa selvitin NuortenTurun asiakkaiden muutoksia vuosina 2014–2015, noussut miespuolisten maahanmuuttaja-asiakkaiden vähentyminen pitää selvittää ja kartoittaa maahanmuuttajien kanssa tekevien yhteistyökumppaneiden avustuksella. Onko markkinoinnissa puutetta vai mistä vähentyminen voisi johtua?

Uusien sekä nuorempien asiakkaiden epävarmuuteen ja jännitykseen olisi järkevää puuttua. Palvelupisteen työntekijöiden on keskenään keskusteltava, mietittävä sekä suunniteltava työyhteisössä tapahtuvien nuorempien asiakkaiden kohtaamiseen liittyviin seikkoihin. Löytyykö palvelupisteen tilasuunnittelusta ratkaisu vai muilla järjestelyillä? Myös työntekijöiden tarpeet mahdollisista koulutuksista nuoren asiakkaan kohtaamisessa, tulisi ottaa huomioon uusia koulutusmahdollisuuksia kartoitettaessa.

Aineiston perusteella NuortenTurun palvelupisteen löytäminen koettiin jossain määrin ongelmalliseksi. Puutokset opasteissa sekä kylteissä aiheuttivat monissa asiakkaissa turhaa epäröintiä ja jännitystä. Ongelman parantamiseksi pitäisi palvelupisteen opasteita ja kylttejä uudistaa selkeämmäksi ja niiden huomaavuutta parantaa entisestään. Katutasolla olevaa mainoskylttiä pitäisi uudistaa, pistämällä NuortenTurun mainos selkeämmin näkyviin siihen. Alakerran rappukäytävään on ehdottomasti lisättävä selkeät opasteet, mistä NuortenTurku löytyy. Myös NuortenTurun ulko-oviin ja sisäoviin olisi laitettava mahdollisemman selkeät ja isot kyltit NuortenTurusta, jolloin asiakkaan olisi helpompaa ja varmempaa tulla

palvelupisteelle, aina ulko-ovelta lähtien. Näillä toimenpiteillä päästäisiin asiakkaan, oikean paikan epäröinnistä sekä epävarmuudesta.

Tieto NuortenTurusta oli saavuttanut parhaiten kouluista sekä oppilaitoksista. Koululaiset ja opiskelijat ovat NuortenTurun suurinta asiakaskuntaa, joten kouluihin sekä oppilaitoksiin on pystyttävä edelleen markkinoimaan ja mainostamaan mahdollisemman paljon sekä innovoida uusia tapoja ja menetelmiä markkinoida ja mainostaa NuortenTurkua. Tällä varmistetaan yhden suurimman kohderyhmän jatkuvuus asioida palvelupisteellä jatkossakin. Toisen suuren kohderyhmän, työttömien jatkuvuus taataan markkinoimalla, mainostamalla sekä tekemällä entistä enemmän ja järjestelmällisemmin yhteistyötä, yhteistyökumppani TE- palveluiden kanssa.

Tieto NuortenTurusta oli saavuttanut internetin välityksellä vain 5 prosenttia. Aineistosta ilmennyt, alle 20-vuotiaiden, koululaisten sekä opiskelijoiden toive internetmarkkinoinnista olisi hyvä ottaa huomioon. Asiakkaiden suosittelu Instagram- sovellus tulisi ottaa käyttöön NuortenTurussa, joko yksin tai Turun ohjaamon kanssa yhteistyössä.

Myös yhteydenottotavassa ilmeni kehittämisen tarvetta. Vaikka perinteiset yhteydenottotavat, puhelin, sähköposti sekä paikan päälle tuleminen pitikin pintansa, nousi suurimman kohderyhmän toiveeksi ottaa yhteyttä NuortenTurkuun myös whatsapp- sovelluksen kautta. Kokonaan uusi yhteydenottotapa antaisi asiakkaille vielä enemmän vaihtoehtoja ottaa yhteyttä NuortenTurkuun. Tämä vaihtoehto voisi myös madaltaa entuudestaan nuorten yhteydenottoja. Koska kyseessä on ilmainen sekä helppokäyttöinen sovellus, NuortenTurun pitäisi ehdottomasti ottaa kyseinen sovellus käyttöön ja mahdollisemman pian.

Aineistosta esiin noussut turhautuneisuus ja kärsimättömyys johtuivat työntekijöiden resurssipulasta ja ennen kaikkea palvelupisteellä olevasta ruuhka-ajan kiireestä. NuortenTurun työntekijöiden pitää miettiä ja suunnitella miten kiire pystyttäisiin minimoimaan. Kesätyökansioiden lisääminen ruuhka-aikana helpottaisi asiakkaiden kesätyöhaun etenemistä. Kesätyöpaikkojen mahdollisesta kokoamisesta tietokoneille tai vaihtoehtoisesti palvelupisteen seinille pitäisi ehdottomasti selvittää. Myös

palvelupisteen ajanvarauskäytäntö tulisi kartoittaa uudelleen. Voiko ajanvarauksien kestoja lyhentää tai vaihtoehtoisesti aloittaa mahdollisuuksien mukaan jo aikaisemmin. Nykyisen aukioloajan puitteissa tähän ei ole mahdollisuutta. Pitää selvittää voiko aukioloaikoja venyttää aikaisemmaksi, pelkästään ajanvarausasioinnin tiimoilta. Tällöin nykyisiin aukioloaikoihin vapautuisi enemmän resursseja asiakkaiden palveluun. Myös kevään kiireisempien kuukausien aukioloaikoja pitäisi selvittää. Riittävätkö palvelupisteen resurssit myöhäisempiin aukioloaikoihin? Ja onko siihen todellisuudessa minkäänlaista tarvetta? Resurssi- ja työntekijöiden lukumäärään koskeviin kysymyksiin eivät työntekijät voi vaikuttaa muulla tavalla kuin välittämällä siitä tietoa eteenpäin sekä tietenkin keskustelemalla asioista päättävien esimiesten kanssa.

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun on suunniteltava sosiaalisen median käyttösuunnitelma ja otettava se käyttöön mahdollisemman nopeasti. Aineistosta ilmenneet tulokset antavat ymmärtää, että saavuttavuuden sekä tiedon palvelupisteen olemassa olon maksimoimiseksi on erittäin tärkeää näyttäytyä sosiaalisessa mediassa. Tuloksista esiin nousseet Instagram- sekä Facebook-sovellukset pitäisi olla jokapäiväisiä työkaluja NuortenTurun palvelupisteellä. Asiakkaiden toiveet on otettava huomioon suunniteltaessa kyseisten sovelluksien käyttöönottoa sekä niiden aktivoinnissa. Palvelupisteen jo käytössä olevan Facebook-sovelluksen sekä mahdollisesti Instagram-sovelluksen päivitystahti pitäisi olla kiivasta ja monipuolista, päivityksissä olisi hyvä olla paljon kuvia ja välillä jonkinlaista huumoria sekä mahdollisuuksien mukaan myös nuorille tarkoitettuja kilpailuja. Nämä kaikki toimenpiteet tarkoittavat työntekijöille tarkkaa suunnitelmallisuutta sekä mahdollisesti myös kouluttautumista kyseiseen maailmaan.

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun asiakaskunta olivat palvelupisteeseen ja sen toimitiloihin pääsääntöisesti todella tyytyväisiä. Aineistosta ilmeni joitain yksittäisiä parannusehdotuksia, joiden avulla toimitilaa voitaisiin kehittää entistä paremmaksi. Toimitilassa soivan radion äänenvoimakkuuteen tulee jatkossa oltava hereillä. Tulosten mukaan äänenvoimakkuus oli ollut asiakkaiden mielestä usein liian hiljaisella. Äänenvoimakkuuden taso tulee selvittää asiakkaiden mielipiteistä. Riittävä äänenvoimakkuus voi myös helpottaa uusien sekä nuorempien asiakkaiden asiointia palvelupisteellä. Ajanvaraushuoneeseen kuuluvaan

ulkopuoliseen meteliin on saatava selvyys sekä ratkaisu ongelman poistamiseksi. Mistä häiritsevä meteli aiheutuu ja johtuu sekä mitä sille voidaan tehdä?

Yleisesti ottaen palvelupisteen yleisilmeeseen sekä ilmapiiriin oltiin tutkimuksessa erittäin tyytyväisiä. Siitä huolimatta palvelupisteen viihtyvyyteen sekä ilmapiiriin tulee jatkossa panostaa huomattavasti enemmän kuin aikaisemmin. Asiakkaiden mielipiteet ja toiveet on otettava paremmin huomioon suunniteltaessa palvelupisteen sisustusta. Myös aineistosta noussut kahvin/teen tarjoilua kannattaisi harkita sekä selvittää, jolloin palvelukokonaisuuden viihtyvyys parantuisi entisestään. Jokapäiväinen tarjoilu ei ole missään nimessä mahdollista, ihan taloudellistenkin resurssien takia, mutta selvitys siitä olisiko mahdollista tarjoilla kahvia/teetä kerran viikossa tai kerran kuukaudessa olisi järkevää.

Jotta nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun palvelut jatkuisivat myös tulevaisuudessa erinomaisena, pitää asiakkaiden ääntä kuunnella mahdollisemman useasti. Tällöin saadaan selville asiakkaiden mielipiteet sekä toiveet palveluiden sisällöistä. Jatkuvuuden kannalta on erityisen tärkeää uusia palvelupisteen asiakaskyselylomake ja aktivoita se kunnolla, jolloin työntekijät pystyvät kartoittaan asiakkaiden mielipiteitä, säännöllisin väliajoin, paremman ja sujuvamman palvelukokonaisuuden luomiseksi.

6.2 Lopuksi

Opinnäytetyön keskeisin tavoite oli selvittää ja kartoittaa nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun palveluiden toimivuutta ja sen nykytilaa sekä selvittää palveluiden mahdolliset kehittämistarpeet sekä esittää niiden pohjalta tulleet kehittämisideat opinnäytetyön tilaajalle, Turun kaupungin nuorisopalveluille.

Tavoite onnistui mielestäni hyvin. Opinnäytetyö antaa selkeän kuvan asiakkaiden mielipiteistä palvelun toimivuudesta sekä sen nykytilasta. Opinnäytetyöstä kerätystä aineistosta voidaan päätellä ja myös osoittaa, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun asiakaskunta on palveluihin ja sen nykytilaan pääsääntöisesti erittäin tyytyväisiä. Mielestäni suurin palvelukokonaisuusmuutokseen ei ilmennyt tarvetta.

Tämä ei kuitenkaan tarkoita ettei kehittämistarpeita löytynyt. Mielestäni kaikkien palvelupisteiden pitäisi pyrkiä kartoittamaan palveluitaan säännöllisesti, myös nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun. Käytännössä se tarkoittaa asiakaskunnan kuulemista, palveluiden peilausta sekä tekoja palveluiden parantamiseksi. Olen ollut omalta osin aloittamassa nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun uutta alkua, opinnäytetyöntekijänä, mutta myös palvelupisteen työntekijänä.

Opinnäytetyön tekeminen oli erittäin antoisaa, mutta toisaalta myös todella haastavaa. Haastavan opinnäytetyön tekemisessä teki tutkijan ja palvelupisteen työntekijän roolin sekoittuminen sekä niiden yhdistäminen. Työntekijän rooli ei saanut vaikuttaa opinnäytetyön tekemiseen tai sen sisältöön, eikä opinnäytetyön tekeminen saanut vaikuttaa liikaa työntekijän tehtäviin. Kun aineisto kerättiin palvelupisteen aukioloaikoina, näiden kahden eri roolien välillä tuli väistämättä välillä yhteentörmäyksiä. Aineiston keruu aiheutti myös jonkin verran ylimääräistä kiirettä palvelupisteellä. Oli kuitenkin erittäin hienoa huomata asiakkaiden innostuminen aihetta kohtaan aineistoa kerättäessä ja mielestäni suoriuduin tehtävästä hyvin.

Huomasin opinnäytetyön loppuvaiheessa, että olen tiedostamatta jättänyt työntekijän roolin kokonaan pois analysointi ja kirjoitusvaiheessa. Tämä teki myös opinnäytetyön tekemisestä erittäin mielenkiintoisen ja myös opettavaisen. Pystyin tarkastelemaan työtäni eri näkökulmista ja seurasin työtäni kuin olisin ollut sen ulkopuolella, se oli minulle erittäin avartava kokemus.

Opinnäytetyön tulokset kertoivat asioita, joita osasin kyllä odottaakin työkokemuksen perusteella, mutta mukaan mahtui myös niin positiivisesti kuin negatiivisesti yllättäviä vastauksia. Toivon, että keräämääni tietoa hyödynnettäisiin oikeasti NuortenTurun työssä ja toimintaa kehitettäisiin vastaamaan nuorten toiveita ja tarpeita.

Tutkimustuloksia ei oikein voida mielestäni yleistää, muuta kuin nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun asiakkaiden ja palvelupisteen kohdalla, mutta uskon tosissani siihen, että muutkin palvelupisteet hyötyvät opinnäytetuloksista ja näin voivat saada vinkkejä omaan toimintaansa sekä suunnitteluun.

Kaikin puolin opinnäytetyötä on ollut erittäin antoisaa ja mielenkiintoista kirjoittaa ja tehdä. Työsarka oli nopeampoinen ja välillä todella raskas, mutta lopputulokseen olen erittäin tyytyväinen. Työntekijän näkökulmasta opinnäytetyön tulokset olivat kohtuullisen mairittelevia, joihin palvelupisteen ja koko organisaation on oltava tyytyväisiä ja näin itse palvelupisteen työntekijänä asiakkaiden kommentit työntekijöiden ystävällisyydestä, hyvästä ammattitaidosta ja tarpeellisen ajan antamisesta asiakkaille ja nuorille, lämmittävät suuresti. Tutkijan kannalta tulokset eivät ehkä olleet kaikkein helpoimmat, mutta niistäkin selvittiin. Tämän opinnäytetyön tulokset olivat siis itselleni työntekijänä mieluisat, mutta tutkijalle erittäin haastavat.

Opinnäytetyöni jättää vielä avoimeksi monia kysymyksiä, joihin nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenTurun työntekijät tulevaisuudessa toivottavasti palaavat. Nyt olen omalta osaltani opinnäytetyön tekijänä raottanut ovia työn sekä palveluiden kehittämiseksi, saavutettavuudelle ja ennen kaikkea palveluiden laadulle ja nyt seuraavaksi on palvelupisteen työntekijöiden vuoro aukaista ovia vieläkin enemmän.

Aivan lopuksi haluan kiittää kaikkia niitä auttavaisia ihmisiä, jotka ovat tähän opinnäytetyöhön jollain tavalla vaikuttaneet. Tiedätte kyllä itse, keitä te olette. Kiitoksia! Haluaisin vielä kiittää erikseen perhettäni ja erityiskiitokset vaimolleni, kiitos, että jaksoit!

LÄHTEET

ERYICA 2016, ” Eurooppalaiset periaatteet”, Viitattu 25.2.2016
<http://eryica.org/page/european-youth-information-charter-0>

ERYICA 2016, ” Taustaorganisaatiot”, Viitattu 1.3.2016
<http://eryica.org/page/eryica-numbers>

Fedetoff, Leppäkari & Timonen (toim.) 2016. Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. Oulu: Koordinaatti

Fedetoff, Jaana 2014. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut - Tiedon henki nuoruudessa. Teoksessa Hoikkala, Tommi & Sell, Anna (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/nuorisotutkimusseura, julkaisuja 76

Finlex 2016, ”Nuorisolaki”, Viitattu 23.2.2016
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072>

Hoikkala, Tommi & Sell, Anna (toim.) 2014. Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/nuorisotutkimusseura, julkaisuja 76.

Koordinaatti 2016, ”Nuorten tieto- ja neuvontatyö”. Viitattu 23.2.2016
<http://www.koordinaatti.fi/fi/toimipisteet>

Koordinaatti 2016, ” Taustaorganisaatiot”. Viitattu 1.3.2016
<http://www.koordinaatti.fi/fi/koordinaatti>

Leppänen, Anneli 2004. Osaaminen tietotyössä. Käsityksiä, tuloksia, tutkimustarpeita. Härmä, Mikko (toim.) Ihminen tietotyössä. Työ ja ihminen. Työterveystalo.
http://www.ttl.fi/fi/tyo_ja_ihminen/Documents/Tyojaihminen_3_2004.pdf

Määttä, Mirja & Komonen, Pauli 2011. Lapsi- ja nuorisopolitiikan neuvotteleva ohjaus valtionhallinnossa. Kehittämisohjelman (2007- 2011) valmistelu lausunnon antaneiden tahojen näkökulmasta. Helsinki. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 42.

Nuorisotakuu 2016. ”Turun Ohjaamo”. Viitattu 29.2.2016
http://www.nuorisotakuu.fi/nuorisotakuu/tietoa_takuusta/ajankohtaista/ohjaamot_edistavat_nuorisotakuun_toteutusta_-_nuorten_matalan_kynnyksen_palvelut_kaynnistymassa.117897.news

Nutitilastot 2016. ”NuortenTurun asiakkaat” Viitattu 25.3.2016
<http://www.nutitilastot.fi/>

Onnismaa, Jussi 2011. Ohjaus ja neuvontatyö. Helsinki: Gaudeamus

Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: SanomaPro

Pietelä, Oinas & Fedetoff 2008. Tieto osallistaa omaan elämään. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden kansallinen koordinaatio- ja kehittämiskeskus.

Ronkainen, Suvi, Pehkonen, Leila, Lindblom-Ylänne & Paavilainen, Eija 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: SanmaPro.

Timonen-Verma, Päivi & Fedetoff, Jaana 2003. Näkökulmia nuorisotiedotus ja neuvontatyöhön. Helsingin kaupungin nuorisoasiankeskus ja Oulun kaupungin nuorisoasiankeskus.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Turun kaupunki 2016. "Tieto- ja neuvontapalvelut" Viitattu 25.2.2016
<https://www.turku.fi/tyo-ja-yrityspalvelut/tyollisyyspalvelut/neuvonta-ja-tietoa/nuorten-tieto-ja-neuvontapalvelu>

Turun kaupunki 2016. "Ohjaamo" Viitattu 24.2.2016
<https://www.turku.fi/ohjaamo>

Turun kaupunki 2016. "Nuorisopalvelut" Viitattu 22.2.2016
<https://www.turku.fi/organisaatio/toimialat/vapaa-aikatoimiala/nuorisopalvelut>

Turun kaupunki 2015. Vapaa-aikatoimialan päätöspöytäkirja 519 – 2015(114, 539)

.

LIITTEET

LIITE 1

Euroopan neuvoston suositus

Ministerikomitean suositus CM/Rec(2010)8 jäsenvaltioille nuorisotiedotuksesta (ministerikomitea hyväksynyt 16. kesäkuuta 2010, 1088:ssa ministerivaltuutettujen kokouksessa) Euroopan neuvoston perussäännön 15 artiklan b kohdan mukaisesti ministerikomitea ottaa huomioon

- yleissopimuksen ihmisoikeuksien ja perusvapauksien suojaamiseksi (ETS No. 5);
- Varsovassa toukokuussa 2005 pidetyssä Euroopan neuvoston valtion- ja hallitusten päämiesten kolmannessa huippukokouksessa annetun julistuksen ja toimintasuunnitelman;
- Kiovassa lokakuussa 2008 pidetyn Euroopan neuvoston nuorisoasioista vastaavien ministerien 8:n konferenssin tulokset;
- Euroopan neuvoston nuorisopolitiikasta antamansa päätöslauselman CM/Res(2008)23;
- Euroopan neuvoston yleissopimuksen lasten suojelemisesta seksuaalista riistoa ja seksuaalista hyväksikäyttöä vastaan (CETS No. 201), joka avattiin allekirjoitettavaksi 25. lokakuuta 2007;
- suosituksensa CM/Rec(2009)5 toimenpiteistä lasten suojelemiseksi haitalliselta sisällöltä ja käyttäytymiseltä ja heidän aktiivisen osallistumisensa edistämiseksi uuteen tieto- ja viestintäympäristöön;
- tarkistetun Euroopan neuvoston peruskirjan nuorten osallistumisesta paikalliseen ja alueelliseen toimintaan;
- päätöslauselman, jossa tuetaan tieto- ja viestintätekniikoiden sisällyttämistä Euroopan opetusjärjestelmiin ja joka annettiin Euroopan opetusministerien pysyvän konferenssin 21. istunnossa Ateenassa 10.–12. marraskuuta 2003;
- suosituksensa Rec(2004)15 sähköisestä hallinnoinnista; sekä katsoo, että -demokratian, ihmisoikeuksien ja perusvapauksien kunnioittamiseksi nuorilla on oltava mahdollisuus saada kattavaa, objektiivista, ymmärrettävää ja luotettavaa tietoa kaikista heitä askarruttavista kysymyksistä, jotka perustuvat heidän erityisiin tarpeisiinsa;
- tieto ja nuorten kyky arvioida ja käyttää sitä ovat edellytyksiä nuorten aktiiviselle osallistumiselle yhteiskuntaan ja heidän toiminnalleen vastuullisina kansalaisina;

- nuoret osallistuvat yhä enemmän tiedon tuottamiseen sekä julkaisemiseen ja käyttävät siinä tieto- ja viestintäteknikoiden tarjoamia mahdollisuuksia; pitäen mielessä haasteet, joita nuoret kohtaavat merkityksellisen tiedon etsimisessä, arvioimisessa ja käyttämisessä itsensä kehittämiseen ja joihin kuuluvat - kasvavan tietomäärän hallinta;
- ristiriitaisen ja jatkuvasti muuttuvan tiedon käsittely; - tietoisuus vastuusta tiedon tuottajina; - tietoisuus tieto- ja viestintäteknikoiden käytön riskeistä; - henkilötietojen suojeleminen;
- tarvittavien tietokonelaitteiden ja -ohjelmistojen sekä internetin käyttömahdollisuus;
- katsoo, että henkilökohtainen, kasvokkain tapahtuvan tiedotuksen, ohjauksen ja neuvonnan antaminen on tänä päivänä vielä tärkeämpää kuin edellisten sukupolvien kohdalla, koska nuorten sosiaalinen osallistaminen on entistä pidempi ja monimutkaisempi prosessi;
- korostaa, kuinka tärkeää on jatkaa nuoria koskevasta tiedottamisesta ja neuvonnasta Euroopassa annetun ministerikomitean suosituksen No. R (90) 7 täytäntöönpanoa, ja samalla tunnustaa Euroopan neuvoston jäsenvaltioissa vuoden 1990 jälkeen tapahtuneen merkittävän edistyksen ja aikaansaadut saavutukset nuorille suunnatun tiedotuksen ja neuvonnan alalla, suosittelee, että jäsenvaltioiden hallitukset
 - a. vakiinnuttavat ja kehittävät nuorille tarkoitettuja tieto- ja neuvontapalveluja nuoria koskevasta tiedottamisesta ja neuvonnasta Euroopassa annetun suosituksen No. R (90) 7 mukaisesti;
 - b. tukevat ja vahvistavat nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen yleistä ja monialaista luonnetta nuorille suunnattujen erityispalvelujen täydentäjänä;
 - c. varmistavat, että nuorilla on mahdollisuus käyttää ja hyödyntää erilaisia nuorille suunnattuja tiedotuksen muotoja ja kanavia, jotka soveltuvat nuorten tarpeisiin paikallisella, alueellisella, kansallisella ja eurooppalaisella tasolla;
 - d. ottavat nuorisopolitiikan laadinnassa huomioon nuorten jatkuvasti muuttuvat tiedontarpeet, muun muassa käyttämällä nuorten parissa tieto- ja neuvontatyötä tekevien ruohonjuuritason toimijoiden keräämiä tietoja;
 - e. tukevat uusien työmenetelmien ja erilaisten lähestymistapojen sekä uudenlaisten viestintämuotojen innovatiivisten käyttötapojen kehittämistä;
 - f. kannustavat nuoria osallistumaan heille suunnatun tiedon sisällön, välineiden ja politiikan kehittämiseen;

- g. auttavat nuoria kehittämään tiedonhallintakykyään huomioiden, että - informaatiolukutaito pitäisi sisältyä epämuodolliseen, epäviralliseen ja viralliseen koulutukseen, - nuorten pitäisi oppia käsittelemään tietoa kriittisesti ja itsenäisesti, - nuorten pitäisi pystyä luomaan, tuottamaan ja jakamaan tietosisältöjä vastuullisesti;
- h. lisäävät nuorten tietoisuutta riskeistä, joita he kohtaavat verkossa olevan tiedon kuluttajina ja tuottajina;
- i. lisäävät nuorten tietoisuutta henkilötietojen leviämisestä verkon sosiaalisissa yhteisöissä;
- j. tunnustavat tarpeen kehittää nuorille tarkoitettuja verkkoperustaisia tieto- ja neuvontapalveluja varten laatustandardeja, ja tukevat tällä alalla kaikilla tasoilla toteutettavia laatuhankeita
- k. lisäävät nuorisotiedotuksesta vastaavien työntekijöiden tietoisuutta ja koulutusta työmuodon uusista haasteista sekä edistävät kokemusten ja käytäntöjen vaihtoa keskeisten alan toimijoiden välillä;
- l. edistävät muita heikommassa asemassa olevien nuorten, mukaan lukien vammaisten nuorten, mahdollisuuksia käyttää verkkoperustaista tietoa; pyytää Euroopan neuvoston pääsihteeriä toimittamaan tämän suosituksen niille Euroopan kulttuuriyleissopimuksen (ETS No. 18) osapuolena oleville valtioille, jotka eivät ole Euroopan neuvoston jäseniä.

Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun periaatteet

*Hyväksytty ERYICAn 20. yleiskokouksessa
Rotterdam, Alankomaat 5.12.2009*

Internet on paitsi merkittävä tiedonlähde ja viestinnän väline myös olennainen osa nuorten sosiaalista ympäristöä. Verkkoperustainen nuorten tieto- ja neuvontatyö täydentää olemassa olevia nuorten tieto- ja neuvontapalveluja.

Sen lisäksi, että nuorten tieto- ja neuvontatyö auttaa nuoria löytämään oikeaa tietoa ja tekemään päätöksiä, verkkoperustainen nuorten tieto- ja neuvontatyö auttaa nuoria myös hyödyntämään internetin kaikkia mahdollisuuksia ja välttämään sen mahdollisia riskejä.

Verkkoperustainen nuorten tieto- ja neuvontatyö on olennainen osa nuorten tieto- ja neuvontapalvelua ja noudattaa siten Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisia periaatteita. Koska verkkoperustaisella nuorten tieto- ja neuvontatyöllä on tiettyjä erityispiirteitä, tarkentavat ohjeet ovat tarpeen.

Varmistaakseen verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun laadun ja taatakseen sen lisäarvon ja luotettavuuden ERYICA (European Youth Information and Counselling Agency) on hyväksynyt seuraavat periaatteet.

1. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun sisällön tulee olla virheetöntä, ajantasaista ja tarkistettua. Ajankohta, jolloin tieto on tuotettu tai päivitetty, tulee mainita selkeästi.
2. Sisällön tulee perustua nuorten tiedontarpeisiin. Nuorten tarpeet tulee tunnistaa, ja niiden arvioinnin tulee olla jatkuvaa.
3. Sisällön tulee koostua tarpeellisesta ja maksuttomasta tiedosta, joka antaa käsityksen mahdollisista vaihtoehdoista. Periaatteiden, joilla tieto valitaan, täytyy olla julkisia ja ymmärrettäviä.
4. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun sisällön tulee olla nuorten ymmärrettävissä, ja se tulee esittää heitä kiinnostavalla tavalla.
5. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun tulee olla kaikkien käytettävissä. Erityistä huomiota tulee kiinnittää käyttäjiin ja ryhmiin, joilla on erityistarpeita.
6. Kun nuorilla on mahdollisuus esittää kysymyksiä verkossa, täytyy palveluntarjoajan kertoa selkeästi, minkä ajan sisällä kysymyksiin vastataan. Vastauksien täytyy olla yksilöllisiä, ja vastaaja tulee ilmoittaa selkeästi.
7. Nuorten osallistuessa sisällöntuotantoon vastuu lopullisesta sisällöstä on nuorten tieto- ja neuvontapalvelulla.

8. Nuorten rohkaiseminen palautteen antamiseen on olennainen osa verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun jatkuvaa kehittämistä. Palautteen antamisen tulee olla helppoa. Palaute tulee arvioida, ja sitä tulee hyödyntää sisällön muokkaamisessa. Nuorille tulee kertoa, miten heidän palautteensa on vaikuttanut palveluun.
9. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun tuottaja sekä palvelun tarkoitus tulee olla näkyvillä. Jos ulkopuolisten tahojen tuottamaa sisältöä käytetään, lähde tulee ilmoittaa selkeästi.
10. Käyttäjille tulee olla selvää, mikä taho nuorten tieto- ja neuvontapalvelua tuottaa ja mitkä ovat sen päämäärät. Täydelliset yhteystiedot tulee ilmoittaa selkeästi. Palvelun rahoittajatahojen tulee ilmetä selvästi.
11. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun pitäisi tarjota nuorille välineitä ja opastusta, jotka lisäävät nuorten medialukutaitoa ja verkko-osaamista.
12. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun tulee ohjeistaa ja opastaa nuoria turvalliseen ja vastuulliseen netinkäyttöön.
13. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun tulee olla turvallinen ympäristö nuorille.
14. Verkkoperustainen nuorten tieto- ja neuvontapalvelu kunnioittaa ja suojelee käyttäjien yksityisyyttä ja sallii käyttäjien muokata tai poistaa näiden itse tuottamaa aineistoa.
15. Verkkoperustainen nuorten tieto- ja neuvontapalvelu kunnioittaa tekijänoikeuksia ja tuntee omat oikeutensa.
16. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun henkilökuntaan kuuluvien tulee olla informaatiolukutaitoisia ja osaavia verkkotyökalujen käyttäjiä. Heidän täytyy olla tietoisia alan kehityksestä ja asiaa koskevasta lainsäädännöstä ja seurata nuorten netinkäytön suuntauksia ja käytäntöjä.

LIITE 3

Kyselylomake

NUORTENTURKU - Palveluiden kehittäminen - kysely

Kyselyn on laatinut Humanistisen ammattikorkeakoulun monimuoto-opiskelija Tommi Hallenberg.

Kyselyn tarkoituksena on saada informaatiota NuortenTurun palveluista. Näiden tuloksien pohjalta

pyrimme parantamaan ja kehittämään NuortenTurun palveluja. Tutkimustuloksia käytetään ainoastaan

opinnäytetyössä ja vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Yksittäisen vastaajan tietoja

ei voida tunnistaa tutkimusaineistosta.

1. Mikä on ikäsi?

2. Oletko?

Nainen Mies Muu

3. Mikä on äidinkielenesi?

4. Olen tällä hetkellä?

- Peruskoulussa
 Ammattikoulussa
 Lukiossa
 Ammattikorkeakoulussa
 Yliopistossa
 Työssä
 Työtön
 Muualla, missä

5. Mistä sait tiedon NuortenTurusta?

- Kaverilta
 - Vanhemmilta
 - Koulusta / oppilaitoksesta
 - Esitteestä
 - Internetistä
 - TE-Palveluista
 - Sosiaalitoimesta
 - Kelalta
 - Muualta, mistä
 -
-

6. Tulin etsimään / kysymään tietoa?

- Asumisesta
 - Kansainvälisistä mahdollisuuksista
 - Opiskelusta
 - Vapaa-ajasta / harrastuksista
 - Työnhausta
 - Lomakkeiden / hakemusten täytöstä
 - Tulostamisesta / kopioinnista / skannauksesta
 - Tapahtumista
 - Toimeentulotuesta ja muut tuet
 - Muusta, mistä
 -
-

7. Mistä muusta kaipaisit tietoa / infoa?

8. Miten tärkeänä pidät seuraavia asioita NuortenTurussa?

	Erittäin tärkeä	Tärkeä	Melko tärkeä	Ei kovin tärkeä	Ei lainkaan tärkeä
Maksuttomat palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökohtainen palvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vapaaehtoisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Välineet (tietokone, kopiointi, tulostus jne.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nimettömyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ei tarvita ajanvarausta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Riittävän ajan antaminen omalle kysymykselleni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu _____ , mikä -	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Mitkä olisivat mielekkäimmät tavat ottaa yhteyttä NuortenTurkuun?

- Soittamalla puhelimella
- WhatsApp
- Facebook
- Chat
- Sähköposti
- Käymällä NuortenTurussa
- Skype
- Muu _____

10. Arvioi NuortenTurun palveluja

	Erinomainen	Hyvä	Ok	Huono	Surkea
Henkilökunnan asiantuntemus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan ystävällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun laatu / saadun tiedon riittävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Välineiden toimivuus (netti, tulostus ym.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Henkilökunnan ajan riittävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilan toimivuus / käytännöllisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilan viihtyisyys / ilmapiiri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaspalveluajat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastasiko palvelut odotuksiasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Halukkuuteni tulla uudestaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun / toiminnan tärkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Jos vastasit erinomainen, huono tai surkea, kertoisitko tarkemmin miksi?

12. Mitkä vaihtoehdot olisivat parhaimmat markkinointikanavat saada tietoa / infoa NuortenTurun toiminnasta? (tunnettavuus, tietoa perustoiminnasta, tapahtumista jne.)

- Esitteet
- Instagram
- Kaverilta-kaverille
- Koulut / oppilaitokset
- Tapahtumat
- Käymällä NuortenTurussa
- Youtube
- Facebook
- Twitter
- Muu

13. Mitä mieltä olet NuortenTurun sijainnista ja oliko meille helppo tulla?
Hyvä, miksi

Huono, miksi

14. Kerro vapaasti mielipiteesi NuortenTurusta. Kehut ja risut, kehittämis- ja parannusideat.

15. Yleisarvosana NuortenTurulle?

4 5 6 7 8 9 10

16. Jos haluat osallistua elokuvalippuarvontaan, jätä yhteistietosi.

Arvonta suoritetaan viikolla 11. Yhteistietoja ei tulla yhdistämään vastauksiin, eikä käyttämään tai käsittelemään tutkimuksessa vaan ainoastaan elokuvalippu-arvonnassa.

Etunimi _____

Sukunimi _____

Matkapuhelin _____

Sähköposti _____

Osoite _____

Postinumero _____

Postitoimipaikka _____

LIITE 4

Haastattelurunko

1. Aukioloajat?
 - nykyiset?
 - toivomukset?
2. Markkinointikanavat?
 - millä?
 - missä?
 - miten?
1. Yhteydenottotavat?
 - uusille nuorille?
 - Whatsapp?
2. Tuleminen NuortenTurkuun?