

Johanna Adolfsen

KUULUUKO MUN ÄÄNI NYT?

Näkökulmia palvelukokemukseen vaikuttavista tekijöistä ja kouvolaisten 18–29-vuotiaiden nuorten aikuisten palvelukokemuksia

Opinnäytetyö

Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto

Yhteisöpedagogikoulutus

2021



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä	Tutkintonimike	Aika
Johanna Adolfsen	Yhteisöpedagogi (AMK)	Helmikuu 2021
Opinnäytetyön nimi Kuuluuko mun ääni nyt? Näkökulmia palvelukokemukseen vaikuttavista tekijöistä ja kouvolaisten 18–29-vuotiaiden nuorten aikuisten palveluko- kemuksia		
Toimeksiantaja Kouvolan kaupungin nuorisopalvelut		
Ohjaaja Sirpa Räikkönen		
Tiivistelmä <p>Tässä opinnäytetyössä keskeisillä käsitteillä kokemus, yhteisöllisyys, osallisuus, sosiaali- nen toimintakyky ja kohtaaminen tuodaan yhdessä aiempien tutkimusten kanssa näkökul- mia palvelukokemukseen vaikuttavista tekijöistä. Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietää millaisia kokemuksia kouvolaalaisilla 18–29-vuotiailla nuorilla aikuisilla on käyttämistään pal- veluista ja miten he itse kokevat sosiaalisen tilanteensa. Tarkoituksena on, että opinnäyte- työssä olevaa tietoa voidaan hyödyntää olemassa olevien palveluiden laadun arviointiin ja kehittämiseen.</p> <p>Tutkimus oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Tutkimus toteutettiin Webropol-kyse- lynä lokakuussa 2020. Tutkimuksen kohdejoukkoon kuuluvia nuoria aikuisia tavoitettiin te- kemällä yhteistyötä Ohjaamo Kouvolan, etsivän nuorisotyön ja nuorten työpajojen henkilö- kunnan kanssa. Kyselyyn vastasi yhteensä kymmenen henkilöä.</p> <p>Tutkimustuloksista käy ilmi, että kyselyn ajankohtaan mennessä kaikkien vastaajien palve- lukokemukset käyttämistään palveluista olivat olleet positiivisia. Tämän tutkimuksen perus- teella hyvän palvelukokemuksen syntymisessä keskeisintä ovat kokemukset kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta sekä kokemus siitä, että on voinut osallistua omien suunnitel- mien tekemiseen. Vastaajien kokemus omasta sosiaalisesta tilanteestaan ja ihmissuhteis- taan oli keskimäärin kohtalainen tai hyvä. 70 % vastaajista koki, että heillä on ainakin yksi ystävä tai läheinen, johon voi luottaa.</p> <p>Tutkimustulokset osoittavat, että palveluissa on osattu kohdata ja kuunnella tutkimuksen kohdejoukon eri elämän tilanteissa olevia nuoria aikuisia. Opinnäytetyön teorian perusteella kokonaisuuksien huomioiminen tulisi ottaa näkyväksi osaksi tarvelähtöisten palveluiden ke- hittämistä. Hyvät palvelukokemukset eivät kerro vain palvelun laadusta, vaan niillä on vah- vasti myös sosiaalista toimintakykyä vahvistava vaikutus.</p>		
Asiasanat palvelukokemus, sosiaalinen tilanne, kehittäminen		

Author	Degree	Time
Johanna Adolfsen	<i>Bachelor of Humanities</i>	February 2021
Thesis title		38 pages 5 pages of appendices
Can you hear me now? Perspectives on factors influencing service experience and service experiences of young adults aged 18–29 in Kouvola		
Commissioned by		
Kouvola Youth Services		
Supervisor		
Sirpa Räikkönen		
Abstract		
<p>In this thesis, the key concepts were experience, community, inclusion, social functioning and encounter. With previous research we bring perspectives on the factors influencing the service experience. The purpose of the study was to gather information from young adults aged 18–29 in Kouvola who have experience of the services they use and how they themselves experience their social situation. The purpose was to provide information which could be used to evaluate the quality of the existing services and assess how they could be developed further.</p> <p>The study was a quantitative study. The survey was conducted as a Webropol survey in October 2020. A total of 10 people responded to the survey. The survey was conducted in cooperation with the staff of Ohjaamo, outreach youth work and the youth workshop in Kouvola. With the help of the youth workers in Kouvola we were able to reach our target group of the survey.</p> <p>The research results showed that all the respondents had had positive experiences of the serviced they had used. The results indicate that a positive service experience consists of a person's sense of being heard and understood, as well as the experience of being able to participate in making one's own plans. The respondents' experiences of their own social perspective and interpersonal relationships was, on average, moderate or good. 70 percent of the respondents felt that they only had one friend or a person they can trust.</p> <p>The research results showed that the service personnel has been able to meet and listen to the young adults each having different living conditions. The theory of the thesis shows that paying attention to the whole should have a significant role in the development of wellness-based services. Good service experiences not only tell about the quality of the service, but also have a strong effect on strengthening social functioning.</p>		
Keywords		
service experience, social situation, development		

SISÄLLYS

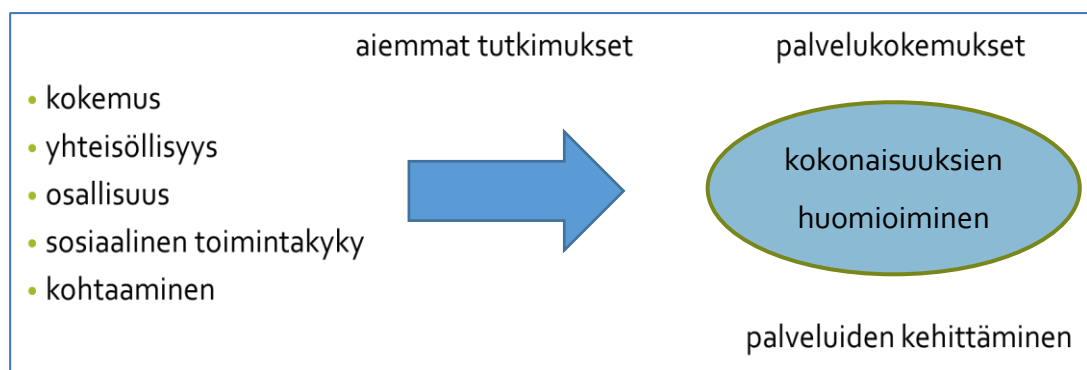
1	JOHDANTO.....	5
2	PALVELUKOKEMUKSEEN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ.....	6
2.1	Keskeiset käsitteet.....	6
2.1.1	Kokemus.....	6
2.1.2	Yhteisöllisyys	7
2.1.3	Osallisuus	9
2.1.4	Sosiaalinen toimintakyky.....	11
2.1.5	Kohtaaminen.....	12
2.2	Nuorten aikuisten ääni mukaan palveluiden kehittämiseen ilmiönä.....	13
2.3	Aiemmat tutkimukset	14
3	TUTKIMUSYMPÄRISTÖ	18
3.1	Kouvolan kaupungin palvelurakenne ja Nuorisopalvelut.....	18
3.2	18–29-vuotiaille nuorille aikuisille suunnatut palvelut Kouvolassa	20
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	21
4.1	Tutkimuksen kohde ja kohdejoukko.....	21
4.2	Tutkimuskysymykset ja tutkimusote.....	21
4.3	Aineistonkeruumenetelmä, kyselyn toteutus ja aineiston analyysi.....	22
5	TUTKIMUSTULOKSET	24
5.1	Taustatiedot.....	24
5.2	Koettu sosiaalinen tilanne ja ihmissuhteet	25
5.3	Palvelukokemukset.....	28
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	30
	LÄHTEET.....	34
	LIITTEET	

Liite 1. Palvelukokemukset

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössäni tutkin millaisia kokemuksia kouvolaalaisilla 18–29-vuotiailla nuorilla aikuisilla on käyttämistään palveluista ja sitä, miten he itse kokevat sosiaalisen tilanteensa ja ihmissuhteensa. Tutkimuksen kohdejoukkoon kuuluvia nuoria aikuisia tavoitettiin Kouvolassa etsivän nuorisotyön, Ohjaamo Kouvolan ja nuorten työpajojen kautta. Tutkimusotteena oli kvalitatiivinen eli määrällinen tutkimus ja se toteutettiin Webropol-kyselynä lokakuussa 2020.

Nuoren tunnistaminen palveluissa perustuu Haikolan ym. (2017, 61) mukaan hyvin pitkälti kunkin organisaation tapoihin saavuttaa haluttu päämäärä. Erityisesti viime vuosina Kouvolassa on nuorille aikuisille suunnatuissa palveluissa tunnistettu lisääntyvissä määrin nuorten arkielämän sujumisessa vaikeuksia. Havaintoja nuorten aikuisten heikosta toimintakyvystä tai aloitekyvyn puutteesta kuulee eri palveluiden asiantuntijoilta. Havaintojen perusteella voidaan saada helposti käsitys, että nuorten elämän suunta on kateissa ja etteivät he itse kykene tekemään asialle paljoakaan. Onko asia todellisuudessa näin ja kokeeko nuori itse tilanteensa samalla tavalla? Voisi myös kysyä, miten hyvin nuorten tarpeet tunnistetaan palveluissa ja kokeeko nuori tullessa ymmärretyksi oikein.



Kuva 1. Opinnäytetyön sisällön rakenne

Tämän opinnäytetyön keskeiset käsitteet kokemus, yhteisöllisyys, osallisuus, sosiaalinen toimintakyky ja kohtaaminen tuovat esille huomioon otettavia asioita palvelukokemukseen vaikuttavista tekijöistä. Aiempien tutkimusten perusteella kokonaisuuksien hallinnalla on suuri merkitys asiakkaiden tarpeiden tunnistamiseen ja tunnustamiseen palveluissa. Keskeiset käsitteet, aiemmat tutki-

mukset ja tämän opinnäytetyön palvelukokemukset antavat tietoa ja näkökulmia palveluiden kehittämiseen (kuva 1). Kokemustietoa voidaan hyödyntää olemassa olevien palveluiden laadun arviointiin ja kehittämiseen. Tällä tavalla saadaan konkreettisesti nuorten ääni mukaan heille suunnattujen palveluiden kehittämiseen.

2 PALVELUKOKEMUKSEEN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ

2.1 Keskeiset käsitteet

2.1.1 Kokemus

Kokemus käsitteenä taipuu moneen eri näkökulmaan. Ihminen voi kokea asioita myös kuultuina, kerrottuna ja nähtynä, ilman varsinaista omaa kokemustaan. (Toikkanen & Virtanen 2018, 7.) Kokemustodellisuus syntyy yhteisöllisessä vuorovaikutuksessa, jossa ihminen pääsee jakamaan omia kokemuksiaan muiden kanssa. Näin ollen kokemus on yhteisesti jaettujen ennakkoluulojen ja todellisuuden välistä vuorovaikutusta. (Toikkanen & Virtanen 2018, 27.) Länsimaisen filosofian mukaan kokemus on ymmärretty eräänlaisena tiedonhankinnan tapana. Aristoteleen mukaan kokemus ja ymmärrys vievät kohti tietoa. Francis Bacon puolestaan näkee, että kokemustieto on ensin testattava, jotta siihen voidaan luottaa. G. W. F. Hegel tuo esiin näkökulman, jonka mukaan kokemuksessa oleva tieto on jatkuvasti altis ympärillä tapahtuville muutoksille, mikä puolestaan pakottaa tarkastelemaan ja ehkä muuttamaan käsityksiä. (Backman 2018, 29–33.) Huolimatta siitä, että kokemus on käsitteenä yksi hankalimmista, pystyy sitä käyttämään varsin sujuvasti arkipuheessa. Tämä voi johtua osin siitä, että kokemus liittyy niin moneen asiaan, kuten tuntemuksiin, ajatuksiin, tapahtumiin ja lisäksi myös taitoihin, sekä kykyihin. Kokemus käsitteenä on tärkeä erottaa kokemuksellisuuden käsitteestä. Tässä erittelyssä kokemus tarkoittaa pääosin kokemuksen koettua sisältöä, kun taas kokemuksellisuus on kykyä kokea asioita, eli on se, mikä mahdollistaa kokemuksen. Kokemus itsessään on varsin epävarma kuvaus tapahtuneesta, sillä esitämme sen mielellämme tosiasiana. Vaikka koemme asioita, ei se automaattisesti tarkoita, että voisimme luottaa kokemuksen olevan täysin totuudenmukainen. (Kukkola 2018, 41, 42, 44, 46.)

Kokemuksella tarkoitetaan (Karppisen 2007, 78–79) mukaan:

- 1) ”yksittäistä elämystä, yksityistä koettua tapausta
- 2) kokemalla välittömästi saatua tietoa tai tuntemusta tai
- 3) käytännöllistä perehtyneisyyttä, harjaannusta, kokeneisuutta”

Karppinen jatkaa ”Kokemus esittää elämysosien summaa, kokemus on oman kokemisen ja elämisen kautta havaittua tietoa. Kokemuksesta karttuu ja kehittyy lopulta tieto ja käsitys, josta on mahdollista muodostaa tietämys ja ymmärrys.”

2.1.2 Yhteisöllisyys

Yhteisöllisyys koostuu monista eri käsitteistä ja käsitteet saavat omat merkityksensä riippuen siitä, mistä näkökulmasta niitä tarkastelemme. Kuitenkin yhteisöllisyyttä voidaan enimmäksä määrin kutsua sosiaalseksi pääomaksi (Hyyppä 2002, Happonen 2005, 48 mukaan). Mikäli yhteisön jäsenet eivät koe voivansa vaikuttaa omalla osaamisellaan yhteisössä ilmeneviin asioihin, he eivät myöskään koe olevansa yhteisön tasavertaisia jäseniä (Laitio 2015) ja tästä seurauksena voi olla yhteisöllisyyden kääntöpuoli, eli syrjäytyminen (Hyyppä 2002, Happonen 2005, 99 mukaan). Jotta yhteisöllisyys voidaan saavuttaa tulisi sosiaalisten suhteiden olla (Hyyppä 2002, Happonen 2005, 3 mukaan) hyvin sallivia, sekä Happonen esittää (2005, 117–118) Alitolppa-Niitamon (1993) näkemyksen mukaan yksilökeskeisyyden ja ryhmässä toimijuuden välille olisi löydettävä tasapaino. Kuten esimerkiksi Ryyriänen (2009, 11) toteaa: ”Yhteisö on moniulotteinen ja monitasoinen käsite.”

Ihmisiä, jotka ovat samankaltaisessa asemassa tai heitä yhdistää esimerkiksi asuinalue, voidaan kutsua yleisellä tasolla **yhteisöksi** (esim. Grantham & Dyer 1981, Ryyriänen 2009, 13 mukaan). Kuitenkaan automaattisesti ei voida olettaa esimerkiksi jotain asuinalueita yhteisöksi. Blissin ja Neumanin (2008) mukaan tulisi erottaa ihmisten kokemuksellisuus ulkoapäin tehdystä rakennuskeemasta. Ryyriänen (2009, 11) mukaan Kurki (2002) avaa käsitettä siten, että yhteisö voidaan ymmärtää sosiaalipedagogisesta näkökulmasta katsottuna myös erityisenä olemisena ja toisten kohtaamisena.

Yhtenä yhteisöllisyyden keskeisimpänä käsitteenä voidaan pitää **sosiaalista pääomaa**. Yeung (2013) mukaan se muodostuu sosiaalisissa olosuhteissa

normien, sosiaalisten suhteiden ja luottamuksen kautta ja siinä yhteisöllisiä ilmiöitä pidetään yllä yksilöllisellä vuorovaikutuksella. Sosiaalinen pääoma liittyy yhtä lailla luokkarakenteisiin ja vastaavasti hyvinvointiin ja terveyteen, sekä näiden lisäksi myös talouteen. Lisäksi Hyypä (2002) kiteyttää sosiaalisen pääoman laaja-alaiseksi yhteiskunnalliseksi ominaisuudeksi. Hyypän (2005) mukaan myönteisyys ja kasvuhakuisuus ovat sosiaalisen pääoman keskeiset tekijät. Sosiaalinen pääoma on ihmisten muodostamassa yhteisössä, joten yksittäinen ihminen ei omista sitä. Hyypä jatkaa toteamalla, ettei sosiaalinen pääoma myöskään kulu käytössä, vaan mitä useammat ihmiset toimivat yhteisössä, sitä enemmän siitä voi hyötyä. (Happonen 2005, 4.)

Sosiaalistuminen tapahtuu jatkuvassa kasvamisessa ja kehittämisessä suhteessa siihen yhteisöön, missä ympäristössä ihminen elää. Ihminen ei ole syntynään sosiaalinen, vaan hänet on kasvatettava siihen. Ympäristön vuorovaikutus muokkaa ihmisen minuutta. (Happonen 2005, 5.) Sosiaalistumisessa on hyvä huomioida, että subjektiivinen todellisuus voi muuttua ja siten ihminen uudelleen sosialisoituu. Täydellinen muutos voi tapahtua esimerkiksi uskonnollisessa kääntymisessä. Hännikäinen-Uutela (2004) ajattelee, että ryhmä ja yhteisö muokkaavat yksilön sosiaalista identiteettiä ja yksilön identiteettiä muokkaa tällöin kaikki ne ryhmät, joihin hän tuntee kuuluvansa. (Happonen 2005, 5)

Dialogisuutta voidaan pitää yhtenä yhteisöllisyyden tunnusmerkkinä. Dialogisuus edellyttää muun muassa rakkautta maailmaa ja ihmisiä kohtaan, sekä uskoa ihmisiin, molemminpuolista luottamusta, toivoa ja kriittistä ajattelua. (Ryynänen 2009, 11–12 mukaan.) **Muutos** jää usein ilman määrittelyä. Emansipatorisen sosiaalipedagogiikan mukaan muutoksen perusnäkemys on ihmisten toiminta suhteessa esimerkiksi erilaisten sosiaalisten, taloudellisten ja sukupuoleen liittyvissä kokonaisuuksissa. Muutos on näin ajateltuna monitasoista ja sen pitää tapahtua yksilöllisen tietoisuuden lisäksi yhteiskunnan kaikilla tasoilla. (Ryynänen 2009, 13.)

Merkitykselliset kokemukset, vuorovaikutus muiden kanssa ja tunne joukkoon kuulumisesta rakentavat meidän **sosiaalista kehitystämme** läpi elämän. Sen lisäksi, että kohtaamme erilaisuutta ja opimme hyväksymään sen tai opimme ratkaisemaan ristiriitoja ovat niitä taitoja, jotka liittyvät tähän kehitykseen.

(Esim. Garcia 2004, Ryyänen 2009 mukaan.) **Sosialisaation** käsite puolestaan kuvaa yksilön mahdollisuuksia toimia ja vaikuttaa ympäristöönsä omien kykyjensä mukaan aktiivisena toimijana, sekä sitä, että yksilöllä on oikeus olla hyväksymättä asioita annettuna. Lisäksi yhteisöllisyyttä voidaan tarkastella laajan **kulttuuri** käsitteen kautta. (Ryyänen 2009, 11–18.)

2.1.3 Osallisuus

Osallisuutta selittämään tarvitaan useampia teorioita. Esimerkiksi Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL (2017) on koonnut osallisuuden viitekehyksen antamaan suuntaa, miten eriarvoisuutta voidaan vähentää lisäämällä eri lähtökohdista elävien ihmisten osallisuutta hyvinvoinnin lähteisiin. Samaan tapaan kuin kokemus ja yhteisöllisyys ovat on osallisuuskin monikerroksinen käsite. Siinä yhdistyvät muun muassa toiminta, tavoitteellisuus, oleminen ja voimavarat. Lisäksi osallisuus on kiinnittynyt useampaan kokonaisuuteen kuten työmarkkinoihin tai hyvinvointivaltion paikallisiin tai diasporaisiin (hajaantuneisiin) yhteisöihin. (Isola ym. 2017, 9–10.) Isola (2016, 595) esittää, että osallisuustyö tulisi liittää osaksi paikallista sosiaalipolitiikkaa. Hämäläinen ja Leeman (2016) näkevät osallisuuden puolestaan demokratiana. Kuntalaisten asema ja vaikuttamisen mahdollisuudet vaihtuvat sen mukaan, mikä taho palveluja tuottaa. Toisaalta heidät nähdään kuluttajina tai asiakkaina, mutta myös verotuksen kautta kunnallisten palvelujen rahoittajina. Kuluttajakeskeisyys on osaltaan tuonut yhä pienemmille ryhmille suunnattuja palveluja, joissa korostuu kohde-ryhmän tarpeet tai heidän saavutettavuutensa. (Hämäläinen & Leeman 2016.) Oikeusministeriö (2014) on tuonut osallisuuden näkyväksi ihmisoikeuksissa ja kansainvälisissä oikeuksissa (Isola 2016, 595–596).

Asiakasosallisuus saa näkökulmia erilaisten termien myötä kuten kuluttaja, potilas, asianosainen tai yhteistyötaho. Esimerkiksi kuluttaja mielletään enimmäkseen markkinalähtöiseen asemaan kuin taas potilas on lähtökohtaisesti hoidettavana oleva henkilö. Termejä käytetään sen mukaan, minkä tahon tuottamia palveluja kansalainen käyttää ja termien lisäksi asiakasosallisuuteen vaikuttaa kansalaisen oma valintataito. Palvelujen saatavuuteen ja sosiaaliturvaan vaikuttaa myös onko henkilö Suomen kansalainen vai muuten Suomessa asuva. (Hämäläinen & Leeman 2016, 586–587.) Asiakasosallisuus termiä voidaan käyttää kahdella tavalla, jolloin *asiakasosallisuus* tarkoittaa sitä,

että asiakas on mukana suunnittelemassa palvelujen järjestämistä, kun taas *asiakkaan osallisuus* varmistaa ja lisää asiakkaan osallisuutta ja palvelujärjestelmän asiakaslähtöistä työtä. Asiakas on tällöin suunnittelun lisäksi myös kehittämässä ja arvioimassa palvelua. (Esim. Julkunen & Heikkilä 2007.) *Asiakasosallisuus* omaa terminä vahvan aseman ihmisten hyvinvoinnin edistämiseksi, sillä termillä on paikkansa ja määrätyksensä useammassa lainsäädännössä. Muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon arvot, kuntalaki, sosiaalihuoltolaki ja laki potilaan asemasta ohjaavat eri palveluissa olevien asiakkaiden oikeuksia ja asiakasosallisuuden toteutumista. Julkunen ja Heikkilä (2007) jatkavat, että palvelujärjestelmässä asiakkaalla voi olla neljä osallisuusastetta. Asiakas voidaan ensin nähdä tiedon antajana, toiseksi hän osallistuu palveluun asiakkaana, kolmantena hän vaikuttaa ja kehittää, sekä neljäntenä asiakas johtaa ja raamittaa palvelua. Högnabba (2008) jakaa asiakasosallisuuden kahteen tasoon, joko niin, että asiakas osallistuu vain omien palvelujen suunnitteluun tai palvelujen suunnitteluun yleisellä tasolla. *Asiakasosallisuudella* voidaan myös kehittää palveluja yleisellä tasolla. Esimerkiksi Nykäsen ja Raivion (2015) mukaan asiakkaan oma kokemus osallisuudesta on subjektiivinen, eli yksilölliset kokemukset vaihtelevat eri henkilöiden välillä. Tämä puolestaan vaikeuttaa asiakkaan kokemusten arviointia ja mittaamista. *Asiakkaan kokemuksellinen osuus asiakasosallisuudesta* syntyy palvelujen tuen edistämällä osallistumisella ja asiakkaiden osallistamisesta. (Hämäläinen & Leeman 2016, 587–591.)

Osallistuminen voi olla prosessi, jolla lisätään **sosiaalista osallisuutta** tai tunneperäinen kokemus sosiaalisesta osallisuudesta (esim. Nykänen & Raivio 2015). Sosiaalinen osallisuus käsite liitetään terveyteen ja hyvinvointiin. Sillä kuvataan mahdollisuuksia muun muassa koulutukseen, työhön, sosiaalisiin suhteisiin eri tasoilla, sekä yhdenvertaisiin oikeuksiin yhteiskunnassa toimimiseen. (Rouvinen-Wilenius 2014.) Reiman (2004) mukaan sosiaalinen osallisuus voi olla toimintaa tai oikeuksia ja niihin vaikuttavat kunkin ihmisen sosiaaliset suhteet, toimintakyky ja subjektiiviset kokemukset osallisuudesta. Palvelujen saatavuudella ja saavutettavuudella voidaan edistää sosiaalista osallisuutta. (Leeman & Hämäläinen 2016, 590.)

Matalan kynnyksen palveluissa matalalla kynnyksellä kuvataan estettä palveluun hakeutumisessa tai sinne pääsemiseksi (esim. Törmä 2009). Matalan

kynnyksen palveluja ovat esimerkiksi etsivä nuorisotyö, vanhuksien päivätoiminta, erilaiset tukimuodot, joita tarjotaan esim. lapsiperheille, kotoutumispalvelut tai vertaistoiminnot. On kuitenkin huomioitava, että lähtökohtaisesti palvelujärjestelmän ja asiakkaan näkemys tai kokemus matalasta kynnyksestä ei välttämättä tarkoita samoja asioita. Mikäli palvelu on selkeästi suunnattu jollekin tietylle kohderyhmälle se puolestaan voi nostaa jonkun toisen kynnystä tulla palveluun (esim. Törmä 2006). Matalan kynnyksen palveluilla pyritään Törmän (2009) mukaan tarjoamaan varhaista puuttumista ja palvelujen porastusta siitä näkökulmasta, että asiakkaalla olisi mahdollisuus saavuttaa palvelut lisäksi yhden luukun periaatteella. Matalan kynnyksen palveluita ohjaa asiakkaiden arvostaminen ja asiakaslähtöinen tarpeiden tunnistaminen. (Hämäläinen & Leeman 2016, 590–592.)

Osallisuustyöllä tavoitellaan toimintaa, joka muun muassa yhdistää ihmiset yhteiskuntaryhmästä riippumatta, sivistystyön, elinkeinoelämän ja kansalaisyhteiskunnan. Yhteiskuntaryhmän ylittävää arvoa ja hyvinvointia voidaan kehittää osallisuustyöllä, jolla edistetään esimerkiksi tiedon saantia. (Isola ym. 2017, 23–24.)

2.1.4 Sosiaalinen toimintakyky

Kannasojan (2014) mukaan termin merkitystä voidaan avata tarkastelemalla siinä olevia sanoja erikseen. Ensinnäkin sosiaalisuus on meitä yhdistävä tekijä. Fyysinen toimintakyky puolestaan mahdollistaa meidän liikkumisemme ja psyykkinen toimintakyky järjesteelelee ajatuksiamme ja on se, mikä saa meidät liikkeelle. Sosiaalinen toimintakyky on varsin keskeisessä asemassa meidän elämäämme ja se omalta osaltaan määrittää millaista meidän koettu elämämme on. Sosiaaliseen toimintakykyyn kuuluu siis esimerkiksi keskustelu, kosketus ja taito asettaa tavoitteita. Sen avulla voimme vaikuttaa tulevaisuuteemme ja kykenemme elämään perheissä. Yhtä lailla sosiaalinen toimintakyky on sitä, että osaamme huomioida läheisiämme tai pystymme oppimaan virheistämme. Sosiaalinen toimintakyky voi auttaa meitä löytämään töitä ja pysymään työelämässä. Jatkuva myönteinen asenne elämään kertoo vahvasta sosiaalisesta toimintakyvystä. Samaan aikaan henkilö pystyy toimimaan asettamiensa tavoitteiden saavuttamiseksi ja huomioi muita tasavertaisesti. (Kannasoja 2014.)

Sosiaalisen toimintakyvyn kehittyminen on perhesidonnaista. Nuorten kanssa toimiessa tai heitä tutkittaessa pitää huomioida se, ettei heitä voi luokitella yhdeksi ryhmäksi. Nuoret muodostavat erilaisia ryhmiä, jo sen perusteella milaista vanhemmuutta tai toimijuutta perheissä on tai on ollut. (Kannasoja 2014.)

2.1.5 Kohtaaminen

Yksilö- ja ongelmakeskeinen lähestymistapa lasten ja nuorten hyvinvointipalveluissa muotoutui 1980-luvulla. Lähestymistavan tausta-ajatuksena on usein, ettei mitään tarvitse tehdä, jos ei ole näkyviä ongelmia ja, jos ongelmia ilmenee, ne nähdään yksilöistä johtuvina asioina, mitkä pitää hoitaa kuntoon. **Ennaltaehkäisevä näkemys** siitä, että piileviin ongelmiin voidaan vaikuttaa, ennen niiden näkymistä, usein unohtuu tai jää vähälle huomiolle. **Varhaisen puuttumisen** hyötyjä väheksymättä, siinä on omat riskinsä kapeakatseisuudelle. Voi olla, että oirekeskeisessä lähestymistavassa keskitytään liiaksi vain yksilölliseen problematiikkaan ja unohdetaan lasten ja nuorten moninainen kasvuympäristö ja ryhmät, joihin lapsi tai nuori kuuluu. **Sosiaalinen toiminta** koostuu kolmesta pyrkimyksestä, jossa henkilö haluaa tulla *kohdatuksi, huomatuksi ja arvostetuksi*. Jos nämä kolme asiaa eivät toteudu rauhallisin keinoin, ihmiset keksivät kyllä mitä ihmeellisimpiä tapoja saavuttaakseen ne. ” Siksi käytösongelmien lähde ei usein ole diagnosoitava virheasetus yksilön päässä, vaan ryhmien ilmapiiri ja vuorovaikutuksen tavat.” (Maunu 2016.)

Riskinä varhaisessa puuttumisessa on lisäksi puuttujan toiminta pelkästään omista näkökulmista, mikä voi erota autettavan normeista paljonkin. Silloin auttaminen ei kohdistu asiakkaan tarpeisiin tai arvoihin, vaan työntekijän käsitysiin siitä kuinka asioiden pitäisi olla. Arvostava kohtaaminen vahvistaa ihmisen myönteistä minäkuvaa ja vastaavasti negatiivissävytteinen kohtaaminen luo ongelmallista minäkuvaa. Esille nostetaan vahvasti myös ajatus siitä, että koska jokainen meistä on erilainen, tulisi meidät kohdata omista lähtökohdistamme käsin yksilöllisesti. **Myönteinen tunnistaminen** pitää sisällään tutustumisen, tunnustamisen ja tukemisen teemat. On hyvä muistaa, että positiivisella palautteella on kauaskantoiset vaikutukset niin yksilöihin kuin niihin ryhmiin, mihin yksilö kulloinkin kuuluu. Vaikka kyseessä on niin sanottu pehmeä

käytäntö, pitää se sisällään rakentavaa kanssakäymistä, johon kuuluu olennaisena osana työntekijöiden oma reflektointi. Käytännöt ovat myös todettu tehokkaiksi menetelmiksi lasten ja nuorten kanssa toimiessa. (Maunu 2016.)

Joissakin palvelujärjestelmissä, missä kohtaaminen tapahtuu, ei välttämättä ole tarpeeksi resursseja myönteiseen tunnistamiseen. Lisäpaineita uusien toimintatapojen käyttöönottamiselle asettaa myös jatkuvat säästötoimenpiteet. Myönteisessä tunnistamisessa korostuu paikoittain yhteisöllisyyden merkitys, mutta painopisteet ovat kuitenkin enimmäkseen yksilökeskeisiä. Ajatukselle, että ihmiset ovat ainutlaatuisia jo ennen vuorovaikutuksen alkamista, on olemassa vastakohtaisia teorioita yksilön ainutlaatuisuuden ilmenemiselle. Eräs esimerkiksi on Charles Cooleyn (2009) teoria primaariryhmistä, jossa ihmisen ainutkertaisuus muodostuu vasta ryhmässä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Georg Simmeli (1955) puolestaan näkee yksilön ja yhteisön eri ryhmät tasavertaisen tärkeinä kohteina, joiden kautta on mahdollisuus saada valmiuksia omaan elämään (Maunu 2016, 70 mukaan). Maunu (2016) huomioi myös vertaisyhteisöllisyyden tuoman lisäarvon palvelujärjestelmien alati supistuvien aikaresurssien rinnalle. Sosiaalisella vahvistamisella voidaan luoda eri tavoin toimivia käytäntöjä, joten se on omiaan ehkäisemään nuorten syrjäytymistä ja tarjoaa ammattilaisille tehokkaita toimintatapoja käytännöntyöhön. (Maunu 2016.)

2.2 Nuorten aikuisten ääni mukaan palveluiden kehittämiseen ilmiönä

Kuntalain 4.10.2015/410 luvussa 5 säädetään, että kunnan asukkailla ja palveluiden käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Tätä toimintaa voidaan lain mukaan edistää esimerkiksi suunnittelemalla ja kehittämällä kunnan palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa. Yhtä lailla nuorisolain 21.12.2016 2. pykälän yhtenä tavoitteena on *edistää nuorten osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä kykyä ja edellytyksiä toimia yhteiskunnassa*. Tarvelähtöisten palvelujen kehittämisessä onkin mielestäni tärkeää kuunnella ja huomioida palveluita käyttävien kokemuksia tarjolla olevien palvelujen hyödyllisyydestä.

Valtakunnallinen nuorisotyön ja politiikan ohjelma 2020–2023 (VANUPO) kattaa kaikki alle 29-vuotiaat nuorisolain 3. § määrittelemät nuoret. VANUPOn

kolmas osuus koskee nuorisotyön kehittämistä. Lisäksi Kouvolassa on otettu käyttöön uudistettu palveluorganisaatiomalli 1.1.–31.5.2021 (Kouvolan kaupunki 2021). Löytyy siis useita syitä tarkastella kuntatasolla, millaisia palveluja tai tukea tarjoamalla voitaisiin auttaa nuoria mahdollisimman hyvään itsenäiseen elämään.

Monissa tutkimuksissa palveluja käyttäviä nuoria on tarkasteltu esimerkiksi työn ja opiskelun ulkopuolella olevina, sekä syrjäytymisen eri viitekehyksissä (ks. esim. Ikäluoto 2015; Aaltonen ym. 2018). Tällä tavoin on saatu tärkeää tietoa muun muassa nuorten asemasta yhteiskunnassa ja näkökulmia ennaltaehkäisevien toimintojen merkityksestä. Omassa työssäni nuorten parissa olen kuullut toistuvasti eri ammattialojen asiantuntijoiden näkemyksiä nuorten heikosta toimintakyvystä. Kuulemani perusteella voisi helposti tulla käsitys, että palveluja käyttävien nuorten elämän suunnittelu ja vastuu oman elämän sujumisesta on siirretty tai siirtynyt eri palveluntarjoajille. Onneksi asia ei ole näin mustavalkoinen ja asiaa voidaan tarkastella monestakin eri näkökulmasta, jolloin on mahdollista löytää oikeanlainen asiakaslähtöinen toimintamalli tukemaan palveluja käyttävien nuorten aikuisten toimijuutta omassa elämässään.

Tässä opinnäytetyössä moninaista ihmisjoukkoa tarkasteltaessa puhutaan nuorista aikuisista, jotka käyttävät palveluja, huolimatta siitä ovatko he työttömiä tai työssä käyviä. Kohdejoukon moninaisuuden vuoksi päädyin keskeisten käsitteiden kautta tuomaan esille asioita, jotka mielestäni vaikuttavat palvelukokemuksiin merkittävästi. Kokemuksen, yhteisöllisyyden, osallisuuden, sosiaalisen toimintakyvyn ja kohtaamisen käsitteet yhdessä aiempien tutkimusten kanssa antavat joukon huomioon otettavia näkökulmia, joita tarvitaan kokonaisuuksien hahmottamisessa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa kokemustietoa yhdessä näiden edellä mainittujen näkökulmien kanssa, jotka auttavat nuorille suunnattujen palveluiden tarvelähtöisessä kehittämisessä.

2.3 Aiemmat tutkimukset

Karvonen ym. (2017) tuovat tutkimuksessaan esille, että moninaisilla palveluilla on merkittävä asema nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä. Heidän tutki-

muksensa mukaan nuoret eivät vaikuta kovin tyytymättömiltä palveluihin ja toisaalta jo 20–29-vuotiailla oli tyydyttymätön palveluntarve selkeästi havaittavissa. Tutkimustuloksista nousi esiin tarve palvelurakenteiden jatkuvalle arvioinnille ja uudistuksille. Nuoret eivät välttämättä osaa hakeutua tarvitsemaansa palveluun palvelujärjestelmän monitahoisuuden takia ja tästä syystä tutkijat esittävät peruspalveluiden integrointia elämänpolun mukaisiksi kokonaisuuksiksi. (Karvonen ym. 2017.)

Haikola ym. (2017) taas toteavat: “Saatavuuden ja koordinoinnin lisäksi tavat, joilla nuoret tunnistetaan palveluissa, vaikuttavat siihen, miten nuori tulee kohdatuksi ja miten palvelut täten pystyvät auttamaan nuoria eteen päin ensin palveluviidakossa ja sitten omassa elämässään.” Tämän rinnalla tunnistamiseen liittyy aina työntekijöiden ammattitaidon lisäksi palvelujen institutionaalinen konteksti. Tutkijoiden mukaan on hyvä huomioida, että palvelukentillä erilaiset toimintakulttuurit, lait ja säädökset voivat johtaa väärään tunnistamiseen ja huonoimmassa tapauksessa heikentää nuoren asemaa. Tutkijat toteavat myös, että nuorten tarpeiden oikein tunnistaminen on palveluissa tärkeimmässä asemassa, sillä vaikka yhden luukun palveluperiaate toteutuisikin, väärin tunnistettu tarve ei johda palveluun, joka olisi nuoren tilanteen kannalta oikea. Tutkijat toteavat suomalaisen aktivointijärjestelmän olevan epätasapainossa. On havaittavissa niin taitojen ylitunnistamista kuin osittain tarpeetonta kin aktivointia. Palveluiden kehittämisessä pitäisi huomioida sekä nuorten näkökulmat että institutionaaliset reunaehdot, jotta palveluissa tapahtuva tunnistaminen ja toimenpiteet määräytyvät nuoren edunmukaisesti. (Haikkola ym. 2017.)

Eriksson (2017) puolestaan toteaa, ettei kaikki tuen piirissä olevat nuoret työlisty tai opiskele. Aiemmissa sosiaali- ja terveystieteellisen tutkimuksen tuloksissa on huomattu, että lääketieteellisellä diagnoosilla tai sen puuttumisella on merkittävä vaikutus asiakkaan palvelutarpeen määrittämisessä. Tämä diagnoosin valta palveluohjauksessa on ristiriidassa sosiaalihuoltolain kanssa, missä säädetään, että asiakkaan palvelut tulisi määrittää yksilöllisen tarpeen mukaan. Erikssonin mukaan tuen saamisen esteenä on palvelujärjestelmän jäykkyys vastata yksilöllisiin tarpeisiin. Myönteistä kuitenkin on, että palvelujärjestelmissä on tunnistettu yksilöllisen tuen merkitys ja sitä tukevia käytäntöjä halutaan kehittää. (Eriksson 2017.)

Häikiön ja Kallisen (2017) tutkimuksen mukaan kovin usein palveluissa korostuu ammattilasten toimijuus ja nuorten ongelmat nähdään ammattilasten silmin johtuvan nimenomaan nuoren toimijuuden puutteista. Tutkimuksessa nousi esiin näkökulma, jonka mukaan palvelun rahoittaja määrittelee palvelun velvoittavuuden. Tällöin palveluissa työskentelevät asiantuntijat tulkitsevat nuorten tarpeita ja ohjaavat nuorten osallistumista. Tutkijoiden mukaan nuorten verkostoissa tarvittava yhteistyö jää usein resursseista kilpailemisen jalkoihin. (Häikiö & Kallinen 2017.)

Halonen ja Mäkinen (2017) esittävät, että Institutionaaliset rakenteet luovat jännitteitä ohjaustilanteisiin ja pahimmillaan rakenteiden tavoitteet ohittavat nuorten tarpeet. Myös nuoren oma asenne ja vastaanottokyky tarjottavien resurssien suhteen ovat vaikuttavia tekijöitä onnistuneeseen ohjaustilanteeseen. Tutkijat tuovat esille palveluissa käytettävät aikaresurssit, pohtimalla löytyykö instituutioiden käytännöissä mahdollisuutta nuoren yksilöllisen luottamuksen rakentamiseen, johon voi mennä aikaa jopa kuukausia tai vuosia. Huolta tutkijoissa herätti myös se, että hankkeiden avulla voidaan tarjota vain väliaikaista tukea ja usein kohderyhmänä ovat heikoimmassa asemassa olevat nuoret. Hankkeen loppuessa päättyvät myös säännölliset tapaamiset ja toimijoiden nopea vaihtuvuus voi vaikuttaa heikentävästi nuoren luottamukseen tukimuotoja kohtaan. Tästä oppineena olisikin syytä sovittaa toimivaksi osoittautuneita käytäntöjä olemassa oleviin palvelurakenteisiin ja huomioida jo varhaisessa vaiheessa toimintamallien jatkoresursointi. Nuoren kohtaaminen ammattilaisen kanssa voi joko lisätä tai heikentää hyväksytyksi tulemisen kokemusta. Parhaimmillaan kohtaaminen edes auttaa nuorta saamaan otteen elämästään ja pääsemään irti leimaavuudesta tiettyyn marginaaliryhmään. (Halonen & Mäkinen 2017, 151–153, 163, 167–169.)

Aaltosen ym. (2017) käsityksen mukaan ammattilaisten taito kuulla ja tulkita erilaisia ääniä on keskeistä nuoren palvelupolun rakentumisessa. Kuitenkaan pelkkä ammattilaisen taito tulkita eri lähtökohdista tulevaa ääntä ei ole ainut vaikuttava asia nuoren tuen tarpeen tunnistamisessa, vaan kuten aiemmissakin tutkimuksissa on tullut esiin, tähän vaikuttaa myös millaisissa institutionaalisissa rakenteissa kohtaaminen tapahtuu. Mitä tiukemmat raamit palvelulle on asetettu, sitä haastavampaa on ottaa huomioon nuoren yksilölliset tarpeet,

tästä syystä tulisi palveluissa kiinnittää huomiota kokonaisuuteen. (Aaltonen ym. 2017, 199–200, 216–217.)

Pöysän ja Tuuva-Hongiston (2017) tutkimuksessa syrjäseudulla asuvien nuorten palvelukokemuksista nousi esiin, että asuminen maaseudulla on elämän tapa ja siihen liittyy palveluiden hakeminen kauempaa. Vaikka syrjäseudulla asuvat nuoret vaikuttavat olevan tyytyväisiä vähään, ongelmalliseksi nousi pääseminen esimerkiksi harrastusten pariin. Liikkuminen pitkien välimatkojen puitteissa vaatii kyytejä ja kyytien järjestyminen rajoittaa mahdollisuuksia osallistua. (Pöysä & Tuuva-Hongisto 2017, 221–223, 233–234.)

Ikäheimo (2015) on huomionnut, että syrjäytyminen voi olla tilapäistä ja on luokitellut syrjäytyneet nuoret kroonisesti syrjäytyneisiin, syrjäytyneisiin ja syrjäytymisvaarassa oleviin. Terveyspalveluiden käytössä erot ryhmien välillä ovat selkeästi havaittavissa. Esimerkiksi tutkimuksen analyysin perusteella kroonisesti syrjäytyneet käyttävät muita enemmän terveyspalveluja sekä lääkkeitä. Vaikka palveluiden käyttöä on todennettu tilastollisesti se ei kuitenkaan kerro kaikista tarpeista miksi nuori on palveluissa. Ikäheimo toteaaakin että, vaikka tutkimuksen mukaan syrjäytyneet nuoret käyttävät enemmän terveyspalveluja ei voida sanoa sen johtuvat syrjäytymisestä. Toisaalta epätyytyttävät palvelukokemukset voivat johtaa heikentyneeseen terveydentilaan. Todennäköistä kuitenkin on, että nuori voi syrjäytyä heikon terveydentilansa takia. (Ikäheimo 2015.)

Aaltosen ja Bergin (2015) tutkimuksessa tarkasteltiin Espoossa ja Kouvolassa asuvien nuorten kokemuksia ja toiveita. Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa, jolla voidaan lisätä ymmärrystä palveluiden toimivuudesta. Haastattelujen perusteella nuoret olivat pääosin tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Kritiikin kohteeksi nousi muun muassa joidenkin aktivointitoimien tehottomuus, pitkät jonotusajat sekä työntekijöiden vaihtuvuus. Kritiikkiä sai lisäksi mielenterveyspalvelujen vähäinen tarjonta ja puutteet nuoren työkyntoisuudessa, jotta hän voisi saada esimerkiksi työmarkkinatukea. Tuloksista nousi esiin yhteistyön merkitys, sillä palveluiden piirissä olevat nuoret saattavat olla monen eri tahon asiakkaina, mikä toisinaan mutkistaa asioiden hoitamista. Haaveet ja toiveet nuorilla olivat saman suuntaisia ja useinkaan toimettomuus ei ollut nuoren oma valinta. (Aaltonen & Berg 2015. 41–44, 76, 125–127.)

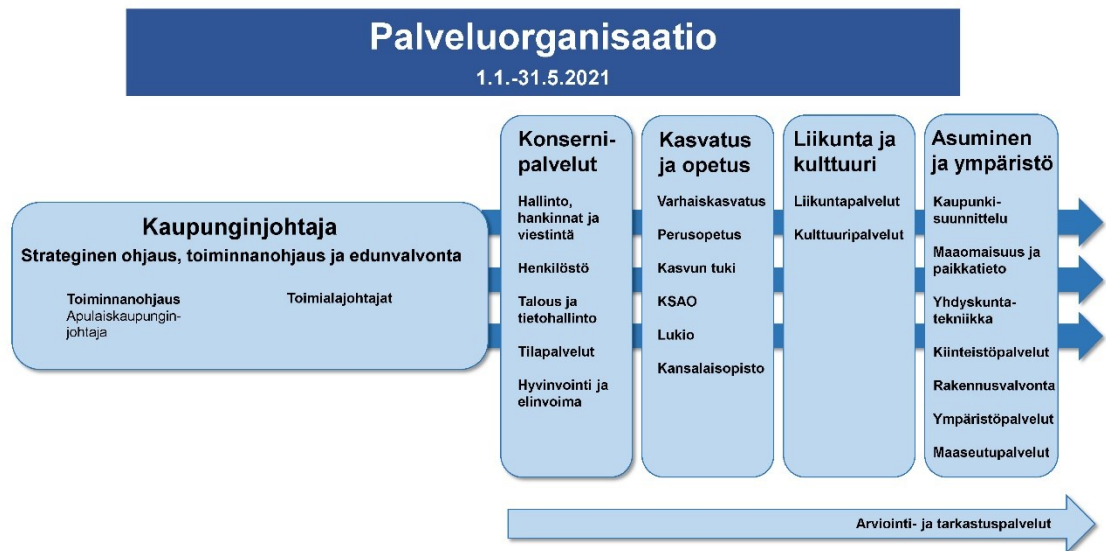
Työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten aikuisten terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen PROMEQ-osahankkeessa (2016–2018) tutkittiin nuorten aikuisten hyvinvointia Jyväskylässä, Kouvolassa ja Vantaalla. Tutkimukseen liittyi seurantatutkimus, jossa muun muassa testattiin verkossa olevaa ryhmätoimintaa hyvinvoinnin edistämiseksi. Nuorten vastauksista nousi esiin yksinäisyyden ja sosiaalisten suhteiden merkitys koettuun hyvinvointiin. (Aaltonen ym. 2018; Aaltonen ym. 2018 & Nuorisotutkimusseura 2019.)

Kouvolassa nuorten aikuisten asiakaskokemuksia on lähivuosina tutkittu opinäytetöissä muun muassa etsivän nuorisotyön (Niskala 2019) ja Nuorten pajan (Ripatti 2015; Saine 2018) kautta kohdatuilta asiakkailta. Niskalan (2019) mukaan haastatteluihin osallistuneet nuoret olivat käyttäneet paljon palveluja ja heidän kokemuksistaan nousi esiin positiivisia kuin negatiivisia kohtaamisia ammattilasten kanssa. Ripatin (2015) tutkimuksen tavoitteena oli selvittää nuorten kokemuksia Nuorten pajan toiminnasta ja saada tietoa toiminnan kehittämiseen. Tutkimustulosten mukaan kaikki Nuorten pajan toimintaan osallistuneet nuoret olivat kokeneet toiminnan hyödylliseksi. Saineen (2018) opinäytetyössä keskeisessä asemassa oli selvittää 16–29-vuotiaiden työelämän ulkopuolella olevien nuorten kokemuksia ohjuksesta ja millaisia toiveita heillä olisi palveluiden kehittämiseen. Nuorten kokemukset olivat pääosin positiivisia ja kritiikki kohdistui enimmäkseen terveydenhuollossa tapahtuneisiin kohtaamisiin.

3 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ

3.1 Kouvolan kaupungin palvelurakenne ja Nuorisopalvelut

Kouvolan asukasluku oli vuoden 2020 lopussa 82 216 henkilöä, mikä on 897 asukasta vähemmän kuin vuonna 2019 (Kouvolan kaupunki 2021). Sote-palvelujen siirryttyä vuoden 2020 alussa Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymälle (Kymsote) on Kouvolan palvelurakennetta uudistettu. Toimintojen uudistamiseen ovat vaikuttaneet myös kaupungin talouden sopeuttamistarpeet. Uudessa organisaatiossa on tällä hetkellä neljä toimialaa: konsernipalvelut, kasvatus ja opetus, liikunta ja kulttuuri, sekä asuminen ja ympäristö (kuva 2).



Kuva 2. Kouvolan kaupungin palveluorganisaatio (Kouvolan kaupunki 2021)

Sosiaali- ja terveyspalvelut Kouvolassa tuottaa Kymsote. Näihin palvelukokonaisuuksiin kuuluvat terveys- ja sairaanhoitopalvelut, lasten, nuorten ja perheiden palvelut, ikääntyneiden palvelut, aikuisten sosiaali- ja työelämäpalvelut, vammaispalvelut, sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut. (Kymsote 2020.)

Kouvolan kaupungin Nuorisopalvelut sijoittuvat palveluorganisaatiossa kasvatusta ja opetusta toimialaan kuuluvan kasvun tuen alle. Nuorisopalvelut tuottavat palveluita 12–29-vuotiaille nuorille. Toimintaa on kehitetty viime vuosien aikana runsaasti ja tällä hetkellä Kouvolassa on yhteensä 10 NuortenTaloa (ent. nuorisotila), jotka sijaitsevat eri puolilla kaupunkia. Lisäksi toiminnassa on virtuaalinoikkari. NuortenTalot ovat suunnattu pääosin 12–17-vuotiaille. Poikkeuksena keskustassa sijaitseva NuPa NuortenPaikka, jossa tarjotaan tekemistä yli 13-vuotiaille sekä lisäksi vielä erikseen yli 18-vuotiaille nuorille. Nuorisopalveluiden työmuotoihin kuuluvat myös koulunuorisotyö, erityisnuorisotyö, kulttuurinen nuorisotyö, kansainvälinen nuorisotyö, monikulttuurinen nuorisotyö, nuorisovaltuusto ja tutkimuksen kohdejoukkoon kuuluvia nuoria aikuisia kohdataan nuorisopalveluissa pääasiassa etsivän nuorisotyön, Ohjaamo Kouvolan, nuorten työpajojen, sekä Kymsoten kanssa poikkihallinnollisesti toteutetun Nuorten pajan kautta. Näiden toimintojen lisäksi nuorisopalvelut järjestää erilaisia tapahtumia, retkiä ja leirejä. (Nuorten Kouvola 2020b.)

3.2 18–29-vuotiaille nuorille aikuisille suunnatut palvelut Kouvolassa

Etsivä nuorisotyön kohderyhmää ovat kouvolaalaiset 16–29-vuotiaat nuoret, jotka tarvitsevat tukea arkeensa ja tulevaisuuden suunnitteluun, sekä ovat esimerkiksi ilman opiskelupaikkaa (Nuorten Kouvola 2020a). Etsivään nuorisotyöhön ohjautuu nuoria ympäri Kouvola.

Ohjaamo Kouvola on palvelupiste 15–29-vuotiaille. Ohjaamo tarjoaa maksutonta tietoa, neuvontaa ja ohjausta. Ohjaamotoiminnan tavoitteena on edistää nuorten koulutusta ja työllistymistä, sekä ehkäistä syrjäytymistä. Tarjolla on muun muassa opinto-ohjausta, tukea työ- tai opiskelupaikan löytymiseen, tapahtumia, sekä yksilöllistä ja ryhmämuotoista tukea arjenhallintaan. Ohjaamoon voi tulla paikan päälle ilman ajanvarausta tai nuori voi halutessaan ottaa yhteyttä myös eri somekanavien kautta. (Nuorten Kouvola 2020e.)

Nuorten työpajat työllistävät 16–28-vuotiaita nuoria. Työpajoilla on mahdollisuus muun muassa kuntouttavaan työtoimintaan, työkokeiluun ja palkkatuetuun työsuhteeseen. Lisäksi nuorella on mahdollisuus suorittaa pajalla tuettu työelämässä oppiminen tai TET-jakso. Työpajoilla nuori saa ohjausta työ- ja yksilövalmentajilta. Työelämässä toimimisen lisäksi nuorta tuetaan elämänhallintaan liittyvissä asioissa. Nuorten työpajoille hakeudutaan TE-toimiston, Ohjaamon tai etsivän nuorisotyön kautta. (Nuorten Kouvola 2020d.)

Nuorten paja on maksuton matalan kynnyksen periaatteella toimiva paikka, joka tarjoaa 18–29-vuotiaille nuorille aikuisille tekemistä, sekä yksilöllistä ja ryhmämuotoista ohjausta ja tukea arjenasioihin. Nuorten pajaa toteutetaan poikkihallinnollisesti Kymsoten aikuissosiaalityön ja Kouvolan kaupungin nuorisopalveluiden kanssa. Vuonna 2014 hankkeena käynnistetty toiminta on vakinaistettu vuoden 2016 alusta alkaen. Pajan toimintaan pääsee mukaan ilman lähetettä ja jokaisen nuoren pajajakson kesto ja sisältö suunnitellaan yksilöllisesti. (Nuorten Kouvola 2020c.)

Kulttuuripaja Kulta tarjoaa vapaa-ajan tekemistä 18–35-vuotiaille. Kulttuuripajan toiminta perustuu nuorten vertaisohjaukseen ja erilaisiin ryhmätoimintoihin. (Kulttuuripaja Kulta 2019.) **Monikulttuurikeskus Saaga** on kaiken ikäisille avoin olohuone Kouvolan keskustassa. Saagassa on mahdollista saada

ohjausta ja neuvontaa arjen asioissa ja lisäksi siellä järjestetään esimerkiksi nuorille suunnattuja ryhmätapaamisia. (Monikulttuurikeskus Saaga s.a.) **Nuorisokeskus Anjalassa** etsivän nuorisotyön ja nuorten työpajojen nuorten aikuisten on mahdollista osallistua Nuotta- valmennukseen. Nuorisokeskus Anjala tarjoaa sijaintinsa puitteissa myös muuta monipuolista ohjattua ja omatoimista tekemistä. (Nuorisokeskus Anjala s.a.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksen kohde ja kohdejoukko

Opinnäytetyön tilaajana oli Kouvolan nuorisopalvelut ja tutkimuslupa on haettu Kouvolan kaupungilta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa, jolla saadaan nuorten ääni mukaan palvelujen kehittämiseen. Kokemustietoa voidaan hyödyntää muun muassa nuorisopalveluiden olemassa olevien toimintojen laadun arviointiin ja kehittämiseen.

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin kouvolaisten 18–29-vuotiaiden palveluja käyttävien nuorten aikuisten palvelukokemuksia. Kohdejoukkona oli Ohjaamo Kouvolan, etsivän nuorisotyön ja nuorten työpajojen kautta kohdatut täysi-ikäiset nuoret aikuiset. Tutkielman avulla tuodaan esille nuorten aikuisten kokemustietoa, jota voidaan hyödyntää muun muassa osana palveluiden kehittämistä. Opinnäytetyöntekijänä minua kiinnosti lisäksi, onko koetulla sosiaalisella tilanteella vaikutusta palvelukokemuksiin ja miten se kenties näyttäytyy tutkimustuloksissa.

4.2 Tutkimuskysymykset ja tutkimusote

Palvelukokemuksien tutkiminen on tärkeää, koska ennakkokäsitysten mukaan palveluissa kohdattujen nuorten aikuisten oma toimijuus ja suunta elämässä on ollut heikkenemään päin.

Tutkin opinnäytetyössäni seuraavia asioita:

1. Millaisia palvelukokemuksia kouvolaalaisilla palveluiden piirissä olevilla 18–29-vuotiailla nuorilla aikuisilla on?
2. Millaisena he kokevat sosiaalisen tilanteensa ja ihmissuhteensa?

Tutkimusmenetelmänä oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Määrällisessä tutkimuksessa keskeisintä ovat muun muassa aiemmat teorit, keskeiset käsitteet, tutkimuksen perusjoukko, sekä tilastollisesti kuvattavat tutkimustulokset. (Hirsijärvi 2009, 135, 140.) Kyseessä oli myös niin sanottu poikittaistutkimus, jossa aineisto kerättiin yhtenä ajankohtana. Poikittaistutkimuksen aineiston analyyseilla pyritään kuvailemaan tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä. (Valli 2018, 129.) Kyselytutkimuksen avulla voidaan muun muassa kerätä tietoa ja tarkastella yhteiskunnan moniulotteisia ilmiöitä, joita voivat olla esimerkiksi ihmisten mielipiteet, toiminta ja asenteet (Vehkalahti 2014, 11).

4.3 Aineistonkeruumenetelmä, kyselyn toteutus ja aineiston analyysi

Aineistonkeruumenetelmänä käytin Webropol-kyselyä. Sähköisenkyselylomakkeen etuja on muun muassa se, että nuoret voivat vastata siihen nimettöminä, jolloin heidän anonymiteettinsa säilyy paremmin. Lisäksi sähköinen kysely on taloudellinen ja siitä saatavaa aineistoa ei tarvitse erikseen syöttää mihinkään ohjelmistoon, vaan se on suoraan käytettävissä tiedostoina. Tällä tavoin vältetään mahdollisilta aineiston virhesyötyiltä. (Valli 2018, 101,118). Kysely sisälsi strukturoituja, monivalinta- ja avoimia kysymyksiä. Kyselyn alussa oli muutama taustakysymys, joiden avulla voidaan tarkastella tutkittavan asian ominaisuuksia. Pohdin kyselyn pituutta tarkkaan ja päädyin tekemään mahdollisimman lyhyehkön kyselyn, jotta vastaajat eivät jättäisi sitä kesken ainakaan sen takia, että mielenkiinto laantuu, koska se on liian pitkä. (Valli 2018, 94–95.) Hyödynsin myös sähköisen lomakkeen etuna sitä, että kaikkiin kysymyksiin oli vastattava ennen kuin pääsi seuraavaan vaihtoehtoon. Tässä menetelyssä oli toisaalta se riski, ettei vastausvaihtoehdoista löytynyt vastaajalle sopivaa vaihtoehtoa. (Valli 2018, 102.)

Sosiaalisen tilanteen ja ihmissuhteiden tarkasteluun kysymyksiä miettiessäni käytin lähteenä sähköistä ESY – Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä menetelmän käsikirjaa (ESY 2016). Menetelmä on kehitetty sosiaalityöhön, mutta sitä voi hyvin hyödyntää kaikenlaisessa tavoitteellisessa sosiaalialan ohjaustyössä. Elämäntilanteen selvittämisen ympyrän menetelmässä käytetään elämäntilanteen muuttumisen selvittämiseen itsearviointimittaria, joka koostuu kymmenestä elämän eri osa-alueesta. Asiakkaan tilanteen alkukartoituksen

jälkeen määritellään tavoitteet ja toimenpiteiden jälkeen asiakas täyttää arviointimittarin toisen kerran, jolloin arvioidaan, onko tavoitteisiin päästy. Menetelmän mittarissa väittämiä arvioidaan asteikolla 1–10, jolloin 10 on täysin samaa mieltä ja 1 on täysin eri mieltä. Opinnäytetyön kyselyssä käytin asteikkoa 1–5, jossa pyysin arvioimaan väittämiä 1 on ei yhtään, 2 on vähän, 3 on kohdallaisesti, 4 on hyvin paljon ja 5 on täysin samaa mieltä.

Kysely toteutettiin kahden viikon aikana lokakuussa 2020. Vastaajien löytämiseksi tein yhteistyötä Ohjaamo Kouvolan, etsivän nuorisotyön ja nuorten työpajojen työntekijöiden kanssa. Oman työkokemukseni nuorten parissa perusteella huomioin, että henkilökohtainen kontakti edesauttaa nuoria vastaamaan tutkimuskyselyihin. Yhteistyön tekeminen oli myös tärkeää, jotta tavoitin tutkimuksen kohderyhmään kuuluvia henkilöitä ja pystyin työntekijöiden kautta varmistamaan, että vastaajat olivat 18–29-vuotiaita. Lähetin suoran kyselylinkin sähköpostitse ko. oleville työntekijöille, jotta heillä oli kysely helposti välitettävissä nuorille. Kyselyyn pystyi vastaamaan käyttämällä puhelinta, tablettia tai tietokonetta. Ennen kyselylinkin lähettämistä tein testikyselyn, jolla varmistin kyselyn toimivuuden sekä pyysin kommentteja muutamalta työkaverilta ja opinnäytetyönohjaajaltani.

Tutkimuksen aineisto koostuu keskeisistä käsitteistä, aiemmista tutkimuksista ja Webropol-kyselyllä kerätyistä vastauksista. Sähköisen kyselyn etu oli se, ettei minun tarvinnut erikseen syöttää tietoja mihinkään ohjelmistoon, vaan sain vastaukset valmiina taulukoina käyttööni sisällön tarkempaa tarkastelua varten. Kyselyyn vastasi yhteensä kymmenen henkilöä, joka on määrällisessä tutkimuksessa suhteellisen pieni otanta. Huomioin vastaajien pienen lukumäärän tavassani tarkastella ja esittää tuloksia. Esitän tulokset siten, ettei vastuksista pysty tunnistamaan yksittäistä henkilöä. Vastauksien lukumäärä ei itsessään ole merkityksellisin asia tämän tutkimuksen kannalta, vaan ennemminkin saatujen vastauksien kokemustieto, joka oli molempien tutkimuskysymysten lähtökohtana (ks. luku 4.2). Kyselyssä esitetyt avoimet kysymykset analysoin koodaamalla ne samankaltaisuuksien perusteella samoihin luokkiin ja lopuksi tiivistin luokat huomioiden, ettei pienien erojen tuoma tieto kadonnut tuloksista (Valli 2018, 273).

5 TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Taustatiedot

Kyselyn taustatietokysymyksinä kysyttiin vastaajien ikää, sukupuolta ja työllisyystilannetta.

Ikä oli jaoteltu kysymyksessä kolmeen ryhmään 18–21-vuotta, 22–25-vuotta ja 26–29-vuotta (liite 1). Tulosten mukaan vastaajia oli jokaisesta edellä mainitusta ikäluokasta. Kolme heistä oli 18–21-vuotiaita, myös 22–25-vuotiaita vastaajia oli kolme ja neljä heistä oli 26–29-vuotiaita (taulukko 1).

Taulukko 1. Vastaajien ikä

	n	Prosentti
18–21-vuotta	3	30 %
22–25-vuotta	3	30 %
26–29-vuotta	4	40 %

Ikäkysymyksellä halusin kartoittaa tarkasteltavina olevien palveluiden (etsivä nuorisotyö, Ohjaamo Kouvola ja nuorten työpajat) kohderyhmän otoksen sen hetkisen ikäryhmän painopisteen. Tulosten perusteella voidaan huomata, että näissä palveluissa kohdataan saman aikaisesti eri-ikäisiä, vaikkakin täysi-ikäisiä nuoria ja esille ei noussut selkeästi mikään ikäryhmä eniten edustettuna.

Sukupuolta kysyttiin nainen, mies tai en halua määritellä vaihtoehtoilta (liite 1). Vastaajista kuusi ilmoitti olevansa naisia ja neljä miehiä. Vaihtoehtoa en halua määritellä, ei käytetty vastuksissa ollenkaan (taulukko 2).

Taulukko 2. Vastaajien sukupuoli

	n	Prosentti
nainen	6	60 %
mies	4	40 %
en halua määritellä	0	0 %

Työllisyystilannetta kysyttiin vaihtoehtoilta töissä, opiskelija, työtön, osallistun tällä hetkellä työllistymistä edistävään toimintaan (esim. työkokeilu) ja jokin muu, mikä? (liite 1). Kaikki vastausvaihtoehdot olivat edustettuina tuloksissa.

Vastauksista puolet, eli 50 prosenttia vastaajista olivat valinneet vaihtoehdon, *osallistun tällä hetkellä työllistymistä edistävään toimintaan*. Avoimeen vastausvaihtoehtoon jokin muu, mikä? vastaaja oli kertonut opiskelevansa oppisopimuksella, eli vastausajankohdan aikana hän oli samaan aikaan töissä sekä opiskelijana (taulukko 3).

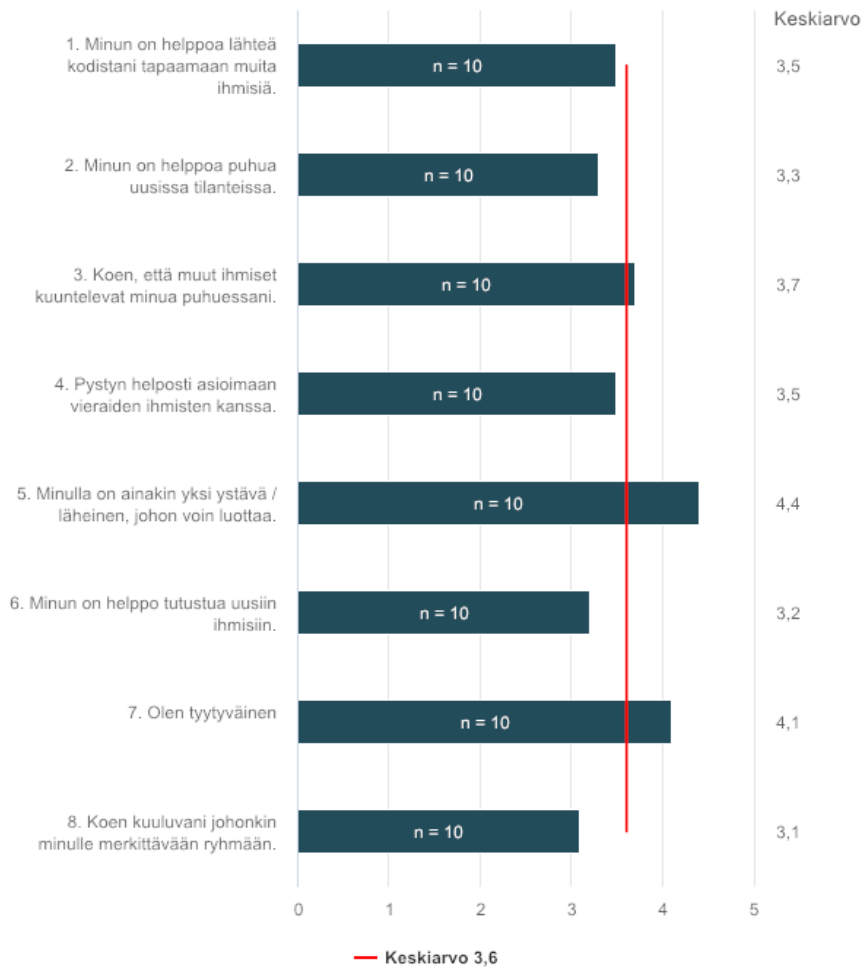
Taulukko 3. Vastaajien työllisyystilanne

	n	Prosentti
töissä	2	20 %
opiskelija	1	10 %
työtön	1	10 %
osallistun tällä hetkellä työllistymistä edistävään toimintaan (esim. työkokeilu)	5	50 %
jokin muu, mikä?	1	10 %

Tutkimustulosten pienestä otannasta huolimatta voidaan työllisyystilanteen tuloksien perusteella huomata, että palveluita käyttäviä nuoria aikuisia ei voida asettaa vain yhteen marginaaliryhmään kuuluviksi. Tämä seikka puolestaan pitää huomioida kunkin palvelun velvoittavuuden näkökulmasta, jotta yksilöllisen tuen tarve tulee oikein huomioiduksi.

5.2 Koettu sosiaalinen tilanne ja ihmissuhteet

Kyselyn vastauksien keskiarvoa 3,6 (kuva 3, s. 26) tarkastellessa vastaajien kokemus omasta sosiaalisesta tilanteesta ja ihmissuhteesta ovat yhteensä kohtalainen tai hyvä. Kuitenkin pelkkä keskiarvon tarkastelu jättää helposti yksittäisten vastausten tuoman tiedon piiloon ja siksi avaan tuloksia hieman myös prosentuaalisesti taulukossa 4 s.27, jotta saadaan paremmin kuvaava käsitys siitä, minkälaisista vastauksista keskiarvo koostuu.



Kuva 3. Keskisarvo siitä, millaisena vastaajat kokevat tämänhetkisen sosiaalisen tilanteensa ja ihmissuhteensa.

Taulukon 4 tulosten perusteella seitsemän eli 70 prosenttia vastaajista kokee täysin, että heillä on ainakin yksi ystävä tai läheinen, johon voi luottaa. Puolet vastaajista kokee olevansa täysin tyytyväisiä perhesuhteisiinsa ja viisi vastaajista kokee hyvin paljon, että muut ihmiset kuuntelevat heitä. Vastausvaihtoehto 1. Minun on helppo lähteä kodistani tapaamaan muita ihmisiä ja vastausvaihtoehto 4. Pystyn helposti asioimaan vieraiden ihmisten kanssa, oli arvioitu kaikilta osin samoin vastausprosenttein. Molemmissa kysymyksissä vain 30 prosenttia vastaajista oli täysin samaa mieltä ja 20 prosenttia hyvin paljon. Vastaavasti puolet vastaajista kokee, että heidän on kohtalaisen, vähän tai ei yhtään helppoa lähteä kotoa tapaamaan muita ihmisiä tai asioida vieraiden ihmisten kanssa. Puolet vastaajista kokevat, että heidän on 30 prosenttia hyvin paljon tai 20 prosenttia täysin helppoa puhua uusissa tilanteissa, kun vastaavasti taas puolet heistä kokee, että kohtalaisesti, vähän tai ei yhtään helppoa. 40 prosenttia vastaajista kokee, että heidän on joko hyvin paljon tai täysin helppoa tutustua uusiin ihmisiin ja 30 prosenttia kohtalaisesti, 20 prosenttia

vähän tai 10 prosenttia ei yhtään. Kuten edellä, niin myös 40 prosenttia vastaajista kokee kuuluvansa johonkin itselleen merkittävään ryhmään, mutta 20 prosenttia kohtalaisesti, 20 prosenttia vähän ja 20 prosenttia ei yhtään.

Taulukko 4. Koettu sosiaalinen tilanne ja ihmissuhteet prosentteina, keskiarvo- ja mediaanilukuina.

	1	2	3	4	5	Keskiarvo	Mediaani
1. Minun on helppoa lähteä kodista tapaamaan muita ihmisiä.	10%	10%	30%	20%	30%	3,5	3,5
2. Minun on helppoa puhua uusissa tilanteissa.	10%	20%	20%	30%	20%	3,3	3,5
3. Koen, että muut ihmiset kuuntelevat minua puhuessani.	10%	0%	20%	50%	20%	3,7	4
4. Pystyn helposti asioimaan vieraiden ihmisten kanssa.	10%	10%	30%	20%	30%	3,5	3,5
5. Minulla on ainakin yksi ystävä / läheinen, johon voin luottaa.	10%	0%	0%	20%	70%	4,4	5
6. Minun on helppo tutustua uusiin ihmisiin.	10%	20%	30%	20%	20%	3,2	3
7. Olen tyytyväinen perhesuhteisiini.	10%	0%	10%	30%	50%	4,1	4,5
8. Koen kuuluvani johonkin minulle merkittävään ryhmään.	20%	20%	20%	10%	30%	3,1	3

Taulukkoa 4 tarkastellessa voidaan huomata, että vastauksien perusteella parhaimmat arvot sosiaalisessa tilanteessa ja ihmissuhteissa painottuivat kohtiin, minulla on ainakin yksi ystävä tai läheinen, johon voin luottaa ja olen tyytyväinen perhesuhteisiini. Molempien väittämien keskiarvot ja mediaaniluvut ovat yli neljä. Palveluiden kehittämisessä olisi tärkeää kiinnittää huomiota myös palveluiden saatavuuteen ja saavutettavuuteen. Kaikkien nuorten aikuisten ei ole lähtökohtaisesti helppoa asioida vieraiden ihmisten kanssa ja se voi nousta kynnykseksi palvelujen hyödyntämisessä. Kuten jo edellä on mainittu, tulosten mukaan 30 prosenttia vastaajista kokee, että heidän on kohtalaisen helppoa lähteä kodistaan tapaamaan muita ihmisiä, asioida vieraiden ihmisten kanssa tai helppoa tutustua uusiin ihmisiin. Sen lisäksi vastaajien joukossa on heitä, joille edellä mainitut kolme väittämää eivät ole yhtään helppoja tai ovat vähän helppoja. Puolet vastaajista taas kokevat, että heidän on hyvin helppoa esimerkiksi lähteä kokoaan tapaamaan muita ihmisiä. Aaltosen ym. (2017)

mukaan taito kuulla eri lähtökohdista tulevia nuoria osoittautuu myös näiden vastaustulosten perusteella keskeiseksi asiaksi nuoren palvelupolun rakentamisessa.

5.3 Palvelukokemukset

Palvelukokemuksia kysyttiin ensin kartoittamalla palvelut, joita vastaajat ovat käyttäneet tai ovat asiakkaina tällä hetkellä (liite 1). Kysymysasettelu oli monivalinta, jolloin vastaaja pystyivät valitsemaan samanaikaisesti useamman vaihtoehdon. Tutkimuksessa ei haluttu tietää pelkästään etsivän nuorisotyön, Ohjaamo Kouvola tai nuorten työpajoihin liittyviä palvelukokemuksia, vaan näissä palveluissa kohdattujen nuorten aikuisten palvelukokemuksia yleisesti. Siksi vaihtoehtoja sai valita useampia. Tässä osiossa vastauksia tuli kaikkiaan 37 kappaletta. Vastausten lukumäärästä suhteessa valintoihin, voidaan päätellä, että etsivän nuorisotyön, Ohjaamo Kouvola ja nuorten työpajojen nuoret aikuiset ovat käyttäneet tai käyttävät useampia palveluita samanaikaisesti (taulukko 5). Tämä puolestaan kertoo kohdejoukon moninaisesta palvelutarpeesta.

Palveluita kartoittavalla kysymyksellä 5. (liite 1) halusin selvittää mihin palveluihin vastaajien palvelukokemukset tässä tutkimuksessa liittyvät. Tämä ja aiemmin mainitun työllisyystilanteen kartoitus kuvaa mielestäni konkreettisesti kuinka eri elämäntilanteessa olevat nuoret käyttävät samoja palveluita.

Taulukko 5. Palvelut, joihin palvelukokemukset liittyivät etsivän nuorisotyön, Ohjaamo Kouvola ja nuorten työpajojen lisäksi.

	n	Pro-sentti
Mielenterveys- ja päihdepoliklinikka	3	30 %
Terveysasema	5	50 %
KELA	7	70 %
Te-palvelut	7	70 %
Monialainen työelämäpalvelu	2	20 %

Tulosten perusteella kohdejoukosta kolme henkilöä on käyttänyt tai käyttää palveluita Mielenterveys- ja päihdepoliklinikalla, viisi henkilöä Terveysaseman,

seitsemän vastaajista Kelan ja Te-palveluiden, sekä kaksi henkilöä Monialaisen työelämänpalvelun palveluita (taulukko 5).

Tutkimustulosten perusteella kyselyn ajankohtaan mennessä kaikkia vastaajia on palveluissa asioidessaan kuunneltu, sekä heidän tarpeensa ja tilanne ymmärretty useimmiten oikein (taulukko 6).

Taulukko 6. Minua on kuunneltu ja ymmärretty useimmiten oikein.

	n	Prosentti
kyllä	10	100%
ei	0	0%
kyllä ja ei, sekä että	0	0%

Perustelut kysymyksen 6. myönteisen palvelukokemuksen syntymiseen, olivat kaikilla vastaajilla hyvin samanlaisia. Tiivistin avoimet vastaukset neljään palvelukokemukseen, jotka olivat vaikuttaneet kuulluksi ja oikein ymmärretyksi tulemiseen (taulukko 7).

Taulukko 7. Kokemukset, joiden myötä vastaajia on kuunneltu, tarpeet, sekä tilanne ymmärretty oikein.

Minua on kuunneltu hyvin.
Olen tullut ymmärretyksi oikein.
Olen saanut apua ja ohjausta.
Olen voinut osallistua omien suunnitelmien tekemiseen.

Kaikki vastaajat kertoivat avoimeen kysymykseen, ettei heillä ole tutkimushetkeen mennessä ollut huonoja palvelukokemuksia ollenkaan. Sen sijaan he ovat kokeneet hyvän tai parhaiden palvelukokemusten myötä oppineensa uutta, saaneensa puhua asioista, jotka ovat painaneet mieltä, sekä tämän lisäksi heitä on kuunneltu ja ymmärretty oikein (taulukko 8).

Taulukko 8. Kokemukset, joista hyvä palvelukokemus koostuu.

Olen oppinut uutta.
Olen saanut puhua asioista, jotka ovat painaneet mieltä.
Minua on kuunneltu ja ymmärretty oikein.
Kokemuksilla on ollut jälkikäteen kannustava ja rohkaiseva vaikutus.

Hyvällä palvelukokemuksella on ollut suurta merkitystä elämässä toimimiseen sillä, hyvällä kokemuksella on ollut jälkikäteen kannustava ja rohkaiseva vaikutus.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tekemistä rytmitti aineiston keruu ja siihen perehtymisen lisäksi oma työelämä muutoksineen, muu opiskelu, perhe ja kodin arkiaskareet samanaikaisesti. Käytin paljon aikaa keskeisten käsitteiden miettimiseen ja valintaan, sekä aiempien saman aihepiirin tutkimuksiin tutustumiseen. Aiheen rajaaminen tuotti toisinaan haasteita ja lopulta ratkaisin asian tuomalla keskeisten käsitteiden kautta näkökulmia palvelukokemukseen vaikuttavista tekijöistä. Käytin keskeisiä käsitteitä ja aiempien tutkimusten tuloksia lähteenä miettiessäni tutkimuksen kyselyyn kysymyksiä. Aineiston analyysin tekemistä vauhditti uusi työpaikka ja mahdollisuus jatko-opintoihin.

Pienestä otannasta huolimatta tutkimustulokset vastasivat hyvin tutkimuskysymyksiin ja vastaukset sivusivat mielestäni hyvin myös aiempien tutkimuksien ja opinnäytetöiden tuloksia. Vaikka aiemmissa tutkimuksissa kerrottiin, että nuoret ovat olleet pääosin tyytyväisiä käyttämiinsä palveluihin, olin opinnäytetyöntekijänä hieman yllättynyt, että kaikki tämän opinnäytetyön tutkimuksessa ilmenneet palvelukokemukset olivat pelkästään positiivisia. Palvelukokemuksissa esiin nousseet hyvät palvelukokemukset yhdessä aiempien tutkimusten tulosten, koetun sosiaalisen tilanteen ja keskeisten käsitteiden kanssa tarjoavat monipuolista aineistoa palveluiden kehittämiseen. Mielestäni on hienoa, kuinka hyvin kokemusten perusteella palveluilla on Kouvolassa huomioitu kohderyhmän tarpeet ja sitä kautta annettu heille mahdollisuus vahvistaa omaa toimijuuttaan ja sosiaalista osallisuuttaan elämässään. Tutkimustulokset osoittavat, että palveluissa on osattu kohdata ja kuunnella tutkimukseen osallistuneita eri lähtökohdista tulevia, sekä eri elämäntilanteessa olevia nuoria aikuisia. Tämä käy ilmi, kun tarkastellaan koetun sosiaalisen tilanteen ja ihmissuhteiden vaikutusta palvelukokemuksiin. Vaikka vastaajat kokivat sosiaalisen tilanteensa ja ihmissuhteensa erilaisina, olivat palvelukokemukset silti hyvin samankaltaisia.

Tutkimustulosten perusteella keskeisintä hyvän palvelukokemuksen syntymisessä on kokemukset uuden oppimisesta, mahdollisuudesta puhua mieltä askarruttavista asioista, sekä kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta. Näillä kokemuksilla on ollut jälkikäteen kannustava ja rohkaiseva vaikutus. Hyvät palvelukokemukset eivät pelkästään kerro palvelun laadusta. Näkisin, että näillä palvelukokemuksilla on ollut lisäksi myös sosiaalista toimintakykyä vahvistava merkitys.

Useimmissa tutkimuksissa on noussut esille, että palveluita käyttävät nuoret saattavat käyttää samanaikaisesti useita palveluita. Häikiö ja Kallinen (2017) totesivat tutkimuksessaan, että joskus tarvittava yhteistyön tekeminen palveluiden välillä saattaa kuitenkin jäädä resursseista kilpailemisen jalkoihin. Jolloin asiakkaan tarpeet eivät tule huomioitua kokonaisuutena, vaan tarpeet tunnistetaan kunkin palvelun omista institutionaalisista rakenteista käsin (Haikola ym. 2017). Myös tämän opinnäytetyön teoria tukee tätä näkemystä.

Lisäksi kunnissa koitetaan kehittää erilaisia yhteistyömuotoja ja saadaan hetkittäin hankerahoituksella toimimaan eri ammattikunnista koostuvia asiantuntijaryhmiä, jotka pystyisivät toimiessaan vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin yhdenluukun periaatteella. Mutta tämänkaltaista yhteistyötä on mahdotonta kehittää pitkällä aikavälillä, mikäli kokonaisuuksien hallinta puuttuu tai sitä ei ole olemassa kenenkään vastuulla. Tämän opinnäytetyön teorian perusteella olen samaa mieltä tutkijoiden Aaltonen ym. (2017) kanssa siitä, että palveluissa tulisi kiinnittää huomiota kokonaisuuteen. Palveluiden kehittämisessä pitäisi tehdä myös poikkihallinnollista yhteistyötä kokonaisuuksien huomioimisen kehittämiseksi. Mielestäni jopa siten, että kokonaisuuksien huomioiminen tulisi ottaa näkyväksi osaksi tarvelähtöisten palveluiden kehittämistä. Kokonaisuuksien huomiointi osana palveluiden kehittämistä vaatii onnistuakseen yhteistyötä jo siinäkin mielessä, että se toisi jatkumoa hyväksi havaituille käytännöille ja resursseista kilpailemisen sijaan eri institutionaaliset palvelut nivoutuisivat yhdeksi kokonaisuudeksi. Kokonaisuuksien huomioiminen on hyvin laaja-alaista ja sen toteutumiseen tarvitaan kykyä toimia monimutkaisissa palvelurakenteissa. Kuitenkin yksinkertaisuudessaan hyvän palvelukokemuksen edellytyksiä ovat tämän tutkimuksen mukaan kokemukset kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta, sekä kokemus siitä, että on voinut osallistua omien suunnitelmien tekemiseen.

Palvelukokemuksia tutkittaessa ja palveluiden kehittämisessä on huomioitava myös se, että aika vaikuttaa kokemuksen sisältöön. Saamme koko ajan uusia kokemuksia ja aiemmat kokemuksemme saattavat unohtua. (Kukkola 2018, 56.) Tämä näkökulma sivuaa myös Karvosen ym. (2017) tutkimusta, jonka tulosten perusteella nousee esiin tarve palvelurakenteiden jatkuvalla arvioinnilla ja kehittämisellä. Institutionaalinen konteksti (esim. lait, säännökset, toimintakulttuuri) vs. työntekijöiden tunnistamisen tavat voivat johtaa Haikkolan ym. (2017) mielestä väärään tunnistamiseen ja heidän mielestään pitäisi huomioida nuorten näkökulmat ja institutionaaliset reunaehdot, jotta palvelut toteutuisivat asiakkaana olevan nuoren edun mukaisesti. Tämän opinnäytetyön tulokset osoittavat, että kohdejoukon näkökulmat ja tarpeet on osattu ottaa heidän käyttämissään palveluissa hyvin huomioon ja he ovat kokeneet saamansa tuen varsin positiivisena. Erikssonin (2017) mukaan palvelujärjestelmän jäykkyys ja kuten Halonen ja Mäkinen (2017) tuovat esille sen, että palveluissa käytettävät aikaresurssit saattavat olla esteenä vastata yksilöllisiin tarpeisiin. Omassa tutkimuksessani ilmenneitä kokemuksia tarkastellessa kohdejoukon tarpeita on osattu huomioida muun muassa yksilöllisesti.

Palvelujen kehittämisessä olisi tärkeää huomioida Häikiön ja Kallisen (2017) tutkimuksen tulokset palvelun rahoittajan asettamista velvoitteista. Tällöin asiakkaana olevan nuoren tarpeiden tunnistamista ja tuen tarvetta ohjaa nimenomaan palveluissa työskentelevät asiantuntijat, eikä niinkään nuori itse. Tämä voi mielestäni enimmäksä määrin johtaa väärään tarpeiden tunnistamiseen ja heikentää entisestään nuoren asemaa. Mikäli nuoren tarpeet ovat ristiriidassa palvelun tavoitteisiin, on hyvin todennäköistä, että nuoren toimijuus omien suunnitelmien tekemisessä ei pääse toteutumaan. Nämä näkökulmat voivat osin vastata johdannossa esittämiini kysymyksiini siitä, vastaako nuorten omat kokemukset asiantuntijoiden esittämiin huomioihin nuorten aikuisten heikosta toimintakyvystä. Tämän opinnäytetyön tutkimuksen perusteella Kouvolassa kohdejoukon nuoret aikuiset ovat kokeneet, että heitä on palveluissa kuunneltu ja ymmärretty useimmiten oikein. Tämä puolestaan on askel oikean ja oikea-aikaisen tuen saamiseen. Tutkimustuloksissa nousi esille myös se, että eräs hyvän palvelukokemuksen syntymiseen vaikuttava asia on kokemus siitä, että on päässyt osallistumaan omien suunnitelmien tekemiseen. On siis tärkeää, että huomioita kertovat asiantuntijat ensisijaisesti tiedostavat itse, mistä näkökulmasta he havainnoivat nuorten toimintakykyä tai aloitekyvyn puutteita.

Määritteleekö tunnistamista institutionaaliset rakenteet, palvelun rahoittajan asettamat tavoitteet, työntekijän käsitykset siitä kuinka asioiden tulisi olla vai asiakkaana olevan nuoren tarpeet. Asiakkaan tarpeista lähtevä tunnistaminen antaa suunnan oikea-aikaisen tuen tunnustamiseen ja tällä tavoin on mahdollista välttyä toimintakyvyn niin ali- kuin ylitunnistamiselta. Asiakaslähtöiset tuki ja tavoitteet palveluissa vahvistavat nuoren sosiaalista toimintakykyä ja nuoren kyky huolehtia itsestään kasvaa.

Vaikkei tutkimuksessani tullut esille huonoja palvelukokemuksia, on silti hyvä tiedostaa riskitekijät palveluiden kehittämisessä. Pöysän ja Tuuva-Hongiston (2017) tutkimuksessa esille noussut syrjäseudulla asuvien nuorten pääseminen esimerkiksi harrastusten pariin vaatii kyytejä. Etenkin nuorten aikuisten terveydentila suhteessa heidän sosiaaliseen tilanteeseensa ja ihmissuhteisiinsa voivat tuoda omat haasteet palveluiden käyttämiselle. Ikäheimon (2015) tutkimuksen mukaan nuori voi syrjäytyä heikon terveydentilansa takia. Heikko terveydentila voi olla esteenä sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen ja jo lähellä sijaitseviin palveluihin hakeutumiselle. Syrjäseudulla tilanne hankaloituu entisestään, mikäli nuori ei pääse liikkumaan itsenäisesti.

Tässä opinnäytetyössä tarkoituksena oli selittää palveluiden kehittämiseen liittyvää ilmiötä palvelukokemusten määrällisellä tutkimuksella. Jotta ilmiötä voisi ymmärtää paremmin voisi jatkotutkimuksia tai kehittämistyönä toteutettuja opinnäytetöitä tehdä laadullisia menetelmiä hyödyntäen, jotta puolestaan ymmärrys palvelukokemuksiin vaikuttavista tekijöistä syvenyisi. Isommalla kohdejoukon otannalla saisi myös tilastollisesti kattavamman selvityksen palvelukokemuksiin vaikuttavista tekijöistä. Mielenkiintoista olisi myös tietää miten konaisuuksien huomioiminen saataisiin osaksi palvelujen kehittämistä ja toteuttamista.

LÄHTEET

Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu. virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) (2001) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Aaltonen, S. 2015. Nuorten palvelut ja syrjäytyminen nuorisotutkimuksen näkökulmasta. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://kuntoutussaatio.fi/files/2050/sanna_aaltonen.pdf [viitattu 12.9.2020].

Aaltonen, S., Hästbacka, N. & Kivijärvi, A. 2017. Metelin, kohinan ja hiljaisuuden kohtaaminen hyvinvointipalvelujen haasteena. Teoksessa Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. (toim.) 2017. Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto. Verkkojulkaisuja 136. Helsinki: Paino Unigrafia, 199–217.

Aaltonen, S. & Berg, P. 2015. Nuorten ja palveluntarjoajien kohtaamiset. Teoksessa Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. 2015. Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto. Verkkojulkaisuja 84. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf> [viitattu 15.9.2020].

Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, H. 2015. Loppupäätelmät haastatteluaineiston analyysistä. Teoksessa Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. 2015. Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto. Verkkojulkaisuja 84. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf> [viitattu 15.9.2020].

Aaltonen, S., Kivijärvi, A. & Myllylä, M. 2018. Työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten aikuisten koettu hyvinvointi. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137076/YP1903_Aaltosenym.pdf?sequence=3&isAllowed=y [viitattu 18.10.2020].

Aaltonen S., Kivijärvi A., Myllylä M. & Välimäki V. 2018. Työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten aikuisten terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen – PROMEQ-osahankkeen (2016–2018) keskeiset tulokset. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/tutkijat/sanna-aaltonen/esite_promeq-nuoret_pdf.pdf [viitattu 18.10.2020].

Backman, J. 2018. Äärellisyyden kohtaaminen: kokemuksen filosofista käsitehistoriaa. Teoksessa Toikkanen, J. & Virtanen, I. (toim.) Kokemuksen tutkimus VI: Kokemuksen käsite ja käyttö. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 29–33.

Eriksson, S. 2017. Palvelujärjestelmän ammattilaisten käsitykset oppimisvaikeuksista ja erityisen tuen tarpeesta nuorten siirtymävaiheissa koulutuksesta

työelämään. Teoksessa Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. (toim.) 2017. Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki: Paino Unigrafia, 79–98.

ESY Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä. 2016. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.tpy.fi/site/assets/files/8296/virta_ii-hanke_esy_ka_sikirja.pdf [viitattu 6.1.2021].

Haikkola, L., Näre, L. & Lähteenmaa, J. 2017. Tunnistamisen institutionaaliset kontekstit. Nuoret työttömät aktivointitoimenpiteissä. Teoksessa Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. (toim.) 2017. Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki: Paino Unigrafia, 53–74.

Halonen, T. & Mäkinen, S. 2017. Januskasvoinen portinvartija: ohjaus tukena ja kontrollina julkisissa palveluissa. Teoksessa Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. (toim.) 2017. Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki: Paino Unigrafia, 151–169.

Happonen, M. 2005. Matkalla yhteisöllisyyteen. Näköaloja koulutuksen ja etnisyyden maisemiin. Opetushallitus. Ammatillisen koulutuksen linja. Ohjaus- ja menetelmäyksikkö. PDF-dokumentti.

Heimonen, S. 2020. Koordinaattori. Sähköpostiviesti 4.5.2020. Kouvolan kaupunki.

Hirsijärvi, S. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Tammi, 135, 140.

Huuskonen, J. 1997. Julkisten palveluiden laadunarviointi. Helsinki: Tilastokeskus.

Häikiö, L. & Kallinen, Y. 2017. Nuorten aikuisten tarpeet ja asiantuntijoiden mahdollisuudet palveluiden suunnittelussa. Teoksessa Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. (toim.) 2017. Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki: Paino Unigrafia, 103–123.

Ikäheimo, S. 2015. Syrjäytyneiksi luokiteltujen nuorten terveystalvelujen käyttö ja kustannukset. Teoksessa Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. 2015. Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto. Verkkojulkaisuja 84. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf> [viitattu 13.9.2020].

Isola, A.-M. 2016. Autonomia, demokratia ja yhteiset. Osallisuuden paikallinen edistäminen. *Yhteiskuntapolitiikka* 81 (5), 595–599.

Isola, A.-M. Kaartinen, H. Leemann, L. Lääperi, R. Schneider, T. Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0> [viitattu 14.9.2020].

Kannasoja, S. 2014. Sosiaalinen toimintakyky. Teoksessa Tomi Kiilakoski & Tanja Konttinen (toim.) Nuorisotutkimus 4. Helsinki: Nuorisotutkimusseura ry.

Karppinen, S. 2007. Elämyksestä kokemukseen ja oppimiseen. Teoksessa Karppinen, S. & Latomaa, T. (toim.) Seikkaillen elämyksiä. Seikkailukasvatuksen teoriaa ja sovellutuksia. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 78–79.

Kouvolan kaupunki. 2021. Tilastotietoa. WWW-dokumentti. Päivitetty 29.1.2020. Saatavissa: <https://www.kouvola.fi/kouvolankaupunki/kouvola-tietoa/tilastotietoa/> [viitattu 20.2.2021].

Kukkola, J. 2018. Kokemuksen tutkimuksen metatiede: kokemuksen käsitteen käytön ja kokemuksen ehtojen tutkimus. Teoksessa Toikkanen, J. & Virtanen, I. (toim.) Kokemuksen tutkimus VI: Kokemuksen käsite ja käyttö. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 41–46.

Kulttuuripaja kulta. 2019. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kulttuuripaja-kulta.com/> [viitattu 25.9.2020].

Kuntalaki 4.10.2015/410.

Kymsote. 2020. Kymsote. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kymsote.fi/fi/>. [viitattu 11.9.2020].

Laitio, T. 2015. Uusi yhteisöllisyys - kuulumisen ja osallistumisen muuttuvat muodot. Luento seurakuntayhtymän kirkkoyhtymän koulutuksesta, Helsinki 18.10.2015. Saatavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=Oj-krGN17sHI&feature=youtu.be> [viitattu 28.10.2020].

Leeman, L. & Hämäläinen, R.-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. *Yhteiskuntapolitiikka* 81 (5), 586–592.

Lybeck, T. & Wallden, J. 2011. Nuorisolain muutokset –monialainen yhteistyö ja etsivä nuorisotyö. Teoksessa Aaltonen, K. (toim.) Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Maunu, A. 2016. Johdatus kohtaamiseen. Teoksessa Tomi Kiilakoski & Tanja Konttinen (toim.) Nuorisotutkimus 2. Helsinki: Nuorisotutkimusseura ry.

Monikulttuurisuuskeskus Saaga. s.a. Saaga. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.visitsaaga.fi/> [viitattu 25.9.2020].

Niskala, A. 2019. Kouvolan etsivän nuorisotyön asiakkaiden taustat ja aiemmin käyttämät palvelut. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Kansalaistoinnin ja nuorisotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019121727254> .

Nuorisokeskus Anjala. s.a. Nuotta-valmennus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://nuorisokeskusanjala.fi/palvelut/nuotta-valmennus/> [viitattu 25.9.2020].

Nuorisolaki 21.12.2016/1285.

Nuorisotutkimusseura. 2019. Osallistava terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen PROMEQ. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.nuorisotutkimusseura.fi/hankkeet/promeq> [viitattu 18.10.2020].

Nuorten Kouvola. 2020a. Etsivä nuorisotyö. WWW-dokumentti. Päivitetty 14.4.2020. Saatavissa: <https://www.nuortenkouvola.fi/ohjaus-ja-tuki/etsiva-nuorisotyö/> [viitattu 9.8.2020].

Nuorten Kouvola. 2020b. Nuorisopalvelut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.nuortenkouvola.fi/> [viitattu 9.8.2020].

Nuorten Kouvola. 2020c. Nuorten paja. WWW-dokumentti. 5.4.2020. Saatavissa: <https://www.nuortenkouvola.fi/ohjaus-ja-tuki/nuorten-paja/> [viitattu 9.8.2020].

Nuorten Kouvola. 2020d. Nuorten työpajat. WWW-dokumentti. 14.6.2019. Saatavissa: <https://www.nuortenkouvola.fi/koulu-ja-tyo/nuorten-tyopajat/> [viitattu 9.8.2020].

Nuorten Kouvola. 2020e. Ohjaamo. WWW-dokumentti. 6.4.2020. Saatavissa: <https://www.nuortenkouvola.fi/koulu-ja-tyo/ohjaamo/> [viitattu 9.8.2020].

Pöysä, V. & Tuuva-Hongisto, S. 2017. "Onks käyntii ja onks kyytii?" Nuorille merkitykselliset palvelut syrjäseudulle. Teoksessa Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. (toim.) 2017. Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki: Paino Unigrafia, 221–234.

Ripatti, J. 2015. Nuorten kokemuksia Kouvolan Nuorten pajan vaikuttavuudesta. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/100129> .

Ruusuvuori, J. & Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) (2010): Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Ryynänen, S. 2009. Yhteisöistä ja yhteisöllisyydestä. *Sosiaalipedagoginen aikakauskirja*. 10, 9–20.

Saine, K. 2018. Nuorten kokemuksia ja toiveita ohjauksesta ja tukipalveluista Kouvolan Nuorten pajalla. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/154934> .

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Terveys- ja hyvinvointilaitos. 2020. Asiakslähtöisyys. WWW-dokumentti. Päivitetty 14.12.2018. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/yksilotyoskentely/asiakslähtöisyys> [viitattu 8.9.2020].

Toikkanen, J. & Virtanen, I. A. 2018. Kokemuksen käsitteen käyttö ja käytön jäljillä. Teoksessa Toikkanen, J. & Virtanen, I. (toim.) Kokemuksen tutkimus VI: Kokemuksen käsite ja käyttö. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 7–27.

Valli, R. 2018. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. 2., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valtakunnallinen nuorisotyön ja -politiikan ohjelma 2020–2023. 2020. Opetus- ja kulttuuriministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162007/OKM_2020_2_VANUPO_fi.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 12.8.2020].

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Palvelukokemukset

Hei,

opiskelen Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa (XAMK) yhteisöpedagogi AMK monimuotokoulutuksessa työn ohessa. Teen opinnäytetyönäni kyselyn palvelukokemuksista 18–29-vuotiaille kouvolaalaisille.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisia palvelukokemuksia palveluiden käyttäjillä on ollut. Näiden tietojen avulla voidaan parantaa Kouvolan kaupungin nuorisopalveluiden laatua kehittämällä toimintaa esille tulleiden tarpeiden mukaan.

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja siihen vastataan nimettömänä.

Vastaukset käsitellään luottamuksella mm. tietosuojasäädöksiä noudattaen ja siten, ettei tuloksien raportoinnista voi tunnistaa kenenkään yksittäisen henkilön vastauksia. Tulokset ovat myöhemmin vapaasti luettavissa opinnäytetyön valmistuttua <https://www.theseus.fi/>.

Halutessasi ja tarvittaessa voit esittää kysymyksiä kyselyn tekemiseen liittyen puh. 020615xxxx arkisin klo 8–16 välillä.

Ystävällisin terveisin

Johanna Adolfsen

1. Ikä *

- ☐ 18 - 21-vuotta
- ☐ 22 - 25-vuotta
- ☐ 26 - 29-vuotta

2. Suokupuoli *

- ☐ nainen
- ☐ mies
- ☐ en halua määritellä

3. Työllisyystilanne *

- ☐ töissä
- ☐ opiskelija
- ☐ työtön
- ☐ osallistun tällä hetkellä työllistymistä edistävään toimintaan (esim. työkokeilu)
- ☐ jokin muu, mikä?

4. Millaisena koet tämän hetkisen sosiaalisen tilanteesi ja ihmissuhteesi?Arvioi kuinka hyvin seuraavat väittämät kuvaavat elämäntilannettasi asteikolla1 = ei yhtään, 2= vähän, 3 = kohtalaisesti, 4= hyvin paljon 5= täysin samaa mieltä *

	1	2	3	4	5
1. Minun on helppoa lähteä kodistani tapaamaan muita ihmisiä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Minun on helppoa puhua uusissa tilanteissa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Koen, että muut ihmiset kuuntelevat minua puhuessani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Pystyn helposti asioimaan vieraiden ihmisten kanssa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Minulla on ainakin yksi ystävä / läheinen, johon voin luottaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Minun on helppo tutustua uusiin ihmisiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Olen tyytyväinen perhesuhteisiini.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Koen kuuluvani johonkin minulle merkittävään ryhmään.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(Kysymyksen 3. Lähde: Hankasalo, T. 2016. Esy -menetelmän käsikirja)

5. Mitä seuraavista palveluista olet käyttänyt tai olet asiakkaana tällä hetkellä? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- ☐ Ohjaamo
- ☐ Nuorten työpajat (Viitakumpu, Spiraali, Kahvila NuortenPaikka)
- ☐ Etsivä nuorisotyö
- ☐ Nuorten paja (Kouvolankatu 28 B)
- ☐ Monikulttuurisuuskeskus Saaga
- ☐ Asumispalvelut (esim. tuettu asuminen)
- ☐ Mielenterveys- ja päihdepoliklinikka
- ☐ Terveysasema
- ☐ KELA
- ☐ Te-palvelut
- ☐ Monialainen työelämäpalvelu
- ☐ Aikuissosiaalityö
- ☐ Lastensuojelun jälkihuolto
- ☐ Vammaispalvelut
- ☐ Maahanmuuttopalvelut
- ☐ jokin muu, mikä/mitkä?

6. Palveluissa asioidessani minua on kuunneltu ja tarpeeni, sekä tilanteeni on ymmärretty useimmiten oikein. *

- ☐ kyllä
- ☐ ei
- ☐ kyllä ja ei, sekä että

7. Kerro omin sanoin (kohdan 6. vastaukseen liittyen), mitkä asiat ovat mielestäsi vaikuttaneet tähän? *

8. Kerro omin sanoin millainen on ollut sinun huonoin tai huonoimmat palvelukokemukset. Mikä tilanteessa meni pieleen? Miten tilanne on jälkikäteen vaikuttanut sinuun? *

9. Kerro omin sanoin millainen on ollut sinun hyvä tai parhaat palvelukokemukset. Mikä tilanteesta teki onnistuneen? Miten tilanne on jälkikäteen vaikuttanut sinuun? *
