

TAIDETYÖPAJANUORTEN TIETO-
OSALLISUUDEN KOKEMUKSET
JYVÄSKYLÄN SOSIAALI- JA
TYÖVOIMAPALVELUISSA

Sari Matilainen

Opinnäytetyö
Joulukuu 2013

Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaali-, terveys-, ja liikunta-ala



Tekijä(t) Matilainen, Sari	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 14.11.2013
	Sivumäärä 79	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi Taidetyöpajanuorten tieto-osallisuuden kokemukset Jyväskylän sosiaali- ja työvoimapalveluissa		
Koulutusohjelma Sosiaaliala		
Työn ohjaaja(t) Tapaninen, Eero		
Toimeksiantaja(t) Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Jyväskylän Nuorten taidetyöpajalla keväällä 2013 olevien nuorten kokemuksia tieto-osallisuudesta Jyväskylän sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Kyselylomakkeen avulla selvitettiin (1) miten nuoret tietävät omat oikeutensa ja velvollisuutensa eri palveluissa, (2) mitä mieltä he ovat eri virastojen lomakkeista, (3) kohtaavatko/keitä nuoret kohtaavat eri virastoissa ja palveluissa sekä (4) mistä Jyväskylässä sijaitsevista palveluista nuoret ovat ylipäättään tietoisia. Kyselyssä keskityttiin Jyväskylän sosiaalitoimen, Nuorten aikuisten palvelukeskuksen, Kansaneläkelaitoksen, Työ- ja elinkeinotoimiston, Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen sekä Jyväskylän Nuorten taidetyöpajan palveluihin. Tavoitteena oli saada kokemuksia tieto-osallisuudesta, tarkempaa tietoa palveluista ja osallisuuden kokemuksista. Kyselyn pohjalla toimivat oSallisuushanke Sallin ja PalKO-hankkeen nuorten haastattelut, joissa pettymys sosiaali- ja työvoimapalveluihin oli suurta.</p> <p>Tutkimuksen tuloksia käsitellään ikäryhmittäin. Alle 20-vuotiaat, 20-24-vuotiaat sekä 25-29-vuotiaat. Vastauksia tuli 63 kappaletta. Tulosten perusteella (1) nuoret tietävät oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan eri tavoin osittain ikään, osittain virastoon perustuen. Heikointa tietämys oli sosiaalipalvelujen kohdalla, mutta suuria "puutteita" nuorten tiedoissa on myös yksittäisissä eri palveluihin liittyvissä asiakkaan oikeuksissa ja velvollisuuksissa. Virastojen lomakkeet (2) ovat nuorten mielestä pääosin selkeitä, mutta (3) eri virastoissa asioidaan paljon selvittämässä, mitä liitteitä pitää toimittaa hakemuksien mukana ja mitä päätökset tarkoittavat. Apua työntekijöiltä saadaan pääosin hyvin. Nuoret tietävät (4) parhaiten sosiaalitoimiston, Kansaneläkelaitoksen ja työ- ja elinkeinotoimiston palveluista. Sen sijaan nuorten aikuisten palvelukeskus sekä työvoiman palvelukeskus olivat huomattavasti tuntemattomampia erikoispalveluja.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Nuoret aikuiset, osallisuus, tieto-osallisuus, kokemustieto, sosiaalipalvelut, työvoimapalvelut		
Muut tiedot		



Author(s) Matilainen, Sari	Type of publication Bachelor's / Master's Thesis	Date 14112013
	Pages 79	Language Finnish
		Permission for web publication (X)
Title Youth art workshop participants' experiences of knowledge participation in the Social and Labour Force Services in the City of Jyväskylä		
Degree Programme Degree Programme of Social Services		
Tutor(s) Tapaninen, Eero		
Assigned by Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry		
Abstract The purpose of this thesis was to survey the experiences of knowledge participation that young adults participating in the Jyväskylä Youth Art Workshop in the spring 2013 had had in the Social and Labour Force Services. The survey examined (1) what the young adults knew about their own rights and duties in the different services, (2) what they thought about the forms delivered by the different offices, (3) what kind of encounters and with whom the young people had had in the different offices and services and (4) which of the services located in Jyväskylä were known to the young people. The survey concentrated on the services of the Jyväskylä Social Services Office, Young Adults' Service Centre, Social Insurance Institution, Employment Services, Labour Force Service Centre as well as the Jyväskylä Youth Art Workshop. The aim was to learn about the experiences of knowledge participation, gain further information about the services and the respondents' experiences of participation. The interviews conducted with the adolescent participants of the projects called Salli and PalkO worked as the background of the survey. These interviews showed great disappointment with social and employment services. The survey results were processed according to age groups. The groups were: under twenty-year-olds, 20- to 24-year-olds and 25- to 29-year-olds. 63 young adults responded to the survey. According to the results, (1) the respondents knew about their rights and duties variably depending partly on their age and partly on the office in question. The respondents' knowledge was weakest about the social services, but great insufficiency could also be seen in the awareness of clients' rights and duties related to a number of different services. The young adults stated that the forms in the offices (2) were mainly clear, but that (3) they had to visit different offices to find out what attachments had to be sent with applications and what the decisions meant. The help received from the employees was deemed adequate. The services of the Social Welfare Office, Social Insurance Institution and Employment Services the best known to the young people (4). However, the Young Adults' and Labour Force Service Centres were considerably strange special services.		
Keywords Young people, participation, knowledge participation, empirical knowledge, social services, labour services		
Miscellaneous		

Sisältö

1 Johdanto	3
2 Osallisuuden monta määritelmää ja muotoa	5
2.1. Sosiaalinen osallisuus ja poliittinen osallisuus.....	5
2.2. Osallistumista vai osallisuutta?	6
2.3. Salli osallisuus- mikä on oSallisuushanke Salli?	8
3 Nuorten osallisuudesta sekä palvelujärjestelmästä tehdyt aiemmat tutkimukset	9
3.1 Kohtuuttomat tilanteet.....	11
3.2 Miesten osallisuuden reunaehtoja palveluissa.....	13
3.3 Nuorisotakuulla osallisuutta?	16
4 Tutkimuksen toteutus.....	17
4.1 Tutkimuksen lähtökohdat	17
4.2. Metodologisia valintoja	18
4.2 Kyselylomakkeen ja saatekirjeen ideointi.....	20
5 Aineiston analysointi ja tutkimustulokset.....	22
5.1 Kelan palvelukokemukset	23
5.2 Jyväskylän kaupungin sosiaalipalveluiden palvelukokemukset: toimeentulotukityö ja aikuissosiaalityö	30
5.3 Työ- ja elinkeinotoimiston palvelukokemukset	43
5.4 Jyväskylän Nuorten Taidetyöpaja	51
6 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	54
6.1 Eettisyys	54
6.2 Luotettavuus	55
7 Johtopäätökset ja pohdinta: tieto-osallisuus ei toteudu kaikissa palveluissa kuten toivoisi	57
7.1 Tieto palveluista on osattava hakea itse.....	59
7.2. Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet tunnetaan vaihtelevasti.....	60
7.3. Vanhetessa viisastuu, vai viisastuuko?	62
LÄHTEET	64
LIITTEET	68
Liite 1. Saatekirje.....	68
Liite 2. Kyselylomake.....	69

KUVALUETTELO

KUVIO 1 Vastaajien ikäjakauma	23
-------------------------------------	----

KUVIO 2 Kelan työntekijöiden luona asioineet ikäryhmittäin.....	26
KUVIO 3 Kelan lomakkeita selkeinä pitävien vastaajien määrä ikäryhmittäin	28
KUVIO 4 Toimeentulotukihakemusta selkeinä pitävien vastaajien lukumäärä ikäryhmittäin	34
KUVIO 5 Alle 20-vuotiaiden tapaamat työntekijät työnkuvan mukaan.....	36
KUVIO 6 20-24-vuotiaiden tapaamat työntekijät työnkuvan mukaan.....	36
KUVIO 7 25-29-vuotiaiden tapaamat työntekijät työnkuvan mukaan.....	37
KUVIO 8 Alle 20-vuotiaiden kokemus siitä onko heille tehty palvelusuunnitelma.....	38
KUVIO 9 20-24-vuotiaiden kokemus siitä onko heidän kanssaan tehty palvelusuunnitelma	39
KUVIO 10 25-29-vuotiaiden kokemus siitä onko heidän kanssa tehty palvelusuunnitelma	39
KUVIO 11 Alle 20-vuotiaiden kokemus siitä onko heille tehty työllistymis-, aktivointi- tai kotoutumissuunnitelma	46
KUVIO 12 20-24-vuotiaiden kokemus siitä, onko heille tehty työllistymis-, aktivointi-, tai kotoutumissuunnitelma	46
KUVIO 13 25-29-vuotiaiden kokemus siitä, onko heille tehty työllistymis-, aktivointi- tai kotoutumissuunnitelma	47
KUVIO 14 Alle 20-vuotiaiden kokemukset nuorisotakuun sisällön tietämisestä.....	48
KUVIO 15 20-24-vuotiaiden kokemukset nuorisotakuun sisällön tietämisestä.....	49
KUVIO 16 25-29-vuotiaiden kokemukset nuorisotakuun sisällön tietämisestä.....	49

TAULUKKOLUETTELO

TAULUKKO 1 Nuorten tietämys Kelan palveluista ja asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista.....	24
TAULUKKO 2 Nuorten tietämys sosiaalitoimiston palveluista sekä asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista	31
TAULUKKO 3 Nuorten tietämys työ- ja elinkeinotoimiston palveluista sekä asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista	43
TAULUKKO 4 Alle 20-vuotiaiden kokemus avunsaamisesta ohjaajalta	52
TAULUKKO 5 20-24-vuotiaiden kokemus avunsaamisesta ohjaajalta	53
TAULUKKO 6 25-29-vuotiaiden kokemus avunsaamisesta ohjaajalta	53
TAULUKKO 7 Alle 20-vuotiaiden kokemus miten he ovat saaneet tietoa pajan jälkeisestä ajasta	53
TAULUKKO 8 20-24-vuotiaiden kokemus miten he ovat saaneet tietoa pajan jälkeisestä ajasta	53
TAULUKKO 9 25-29-vuotiaiden kokemus miten he ovat saaneet tietoa pajan jälkeisestä ajasta	54

1 Johdanto

Opinnäytetyöni sai alkupotkunsu vuoden mittaiseksi venähtäneestä harjoittelusta osallisuushanke Sallissa Jyväskylässä, jossa hanke aloitti toimintansa toukokuussa 2012. Idea opinnäytetyön tekemiseen tuli minun ja Keski-Suomen osallisuushanke Sallin projektikehittäjä Tuula Juvosen yhteisen suunnitelman pohjalta. Olin ollut harjoittelussa jo reilun puoli vuotta ja päässyt kuulemaan nuorilta aikuisilta monia tarinoita palvelujärjestelmän toimimattomuudesta ja viranomaisten kanssa asioimisen hankaluudesta. Opinnäytetyöni aihe lähti osallisuushanke Sallin ja PALKO-hankkeen fokusryhmähaastatteluista syksyllä 2012, joissa keskustelimme paljon nuorten kanssa heidän käyttämistään palveluista. Moni nuori koki, että he eivät saa tietoa palveluistaan eivätkä ymmärrä mitkä ovat heidän oikeutensa eri palvelujen piirissä. Viittaan näistä haastatteluista laadittuihin kokousmuistioihin useassa kohtaa tekstiäni vertaillen haastattelujen sisältöä tutkimukseni tuloksiin.

Hankkeen kautta tutustuin enemmän pinnalla olevaan osallisuuskäsitteeseen sekä hankkeen toimintaan ja kehittämiseen Jyväskylässä. Osallisuus-käsitteen laajaan sisältöön nojaten päätin ottaa aiheekseni nuorten tieto-osallisuuden kokemukset käyttämistään palveluissa, joka oli ripaus molempia aiheita. Tuntui luonteelta aloittaa yhteistyö harjoittelupaikan kanssa, jonka kanssa olin ollut tiiviissä yhteistyössä jo pitkään sekä toiminnan alusta alkaen mukana Jyväskylän Sallissa.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kartoittaa Taidetyöpajalla keväällä 2013 olevien nuorten kokemuksia tieto-osallisuudesta Jyväskylän sosiaali- ja työvoimapalveluissa, joista heillä on kokemusta. Kyselylomakkeen avulla selvitän miten nuoret tietävät itseään koskevista asioista eri palveluiden piirissä, eli tietämystä asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista. Lisäksi kartoitan nuorten mielipiteitä eri virastojen lomakkeista ja minkä verran nuoret kohtaavat työntekijöitä eri palvelujen piirissä. Kyselyssä keskityn Jyväskylän kaupungin sosiaalipalveluihin sosiaalitoimistoasioinnin, toimeentulotukityön sekä Nuorten aikuisten palvelukeskuksen (J-Nappi) osalta sekä Kansaneläkelaitoksen (Kela), Työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimiston), Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen ja Nuorten taidetyöpajan palveluihin. Nykypäivänä

palvelut korostavat osallisuuden merkitystä toiminnassaan ja tutkimuksellani halusin kartoittaa nuorten kokemusta tieto-osallisuudesta käyttämissään palveluissa ja millä tavoin tieto-osallisuus toteutuu näissä. Tavoitteena on saada kokemuksia tieto-osallisuudesta, tarkempaa tietoa tietyistä palveluista ja osallisuuden kokemuksesta siellä. Lisäksi tulokset mahdollistavat palveluiden kehittämisen toimimalla eräänlaisina asiakaspalautteina ja antavat nuorten kokemuksille äänen. Haastatteluiden perusteella lähtökohtana oli, että nuoret tietävät heitä koskevista asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista heikosti, samoin heitä koskevista palveluista. Haastatteluissa tuli myös esiin, että nuoret eivät saa tarvitsemaansa apua ja tukea viranomaisilta. (Salli- kokousmuistio 14.9.2013).

Keväällä 2013 pääsimme mukaan Jyväskylän Nuorten Taidetyöpajan toimintaan ja aloitimme osallisuuspajan yhden taidetyöpajan sisällä. Tällöin hain tutkimuslupaa Nuorten Taidetyöpajalta, jotta saisin tehdä kyselyn heidän pajoilla oleville nuorille. Näin aineistosta tulisi mahdollisimman kattava ja kohderyhmä olisi oikea, sillä haluan tutkimuksessani käyttää mm. nuorisolain mukaista määritelmää nuoresta, jolla tarkoitetaan alle 29-vuotiaita (L27.1.2006/72). Jyväskylän nuorten taidetyöpaja on osa Jyväskylän kaupungin työllisyyspalveluja. Nuorten Taidetyöpaja tarjoaa erimittaisia pajajaksoja sekä yksilöohjausta 17–29-vuotiaille nuorille. Pääpainona pajoilla ovat erilaiset kädentaiteet ja taidot, mutta myös terveellinen elämäntapa on esillä pajojen toiminnassa. Lisäksi pajalla on etsivän työn työparit, joihin jokainen 17–29-vuotias nuori voi olla yhteydessä. (Nuorten Taidetyöpaja, 2013.)

Tutkimuksia palvelujärjestelmän kokemuksista on tehty muutamia eri ryhmille, ja näitä tuloksia esittelen myöhemmin tekstissäni. Yksi Tampereella toteutettu haastattelututkimus koski yksinhuoltajaäitien palvelukokemuksia. Heidän kokemuksensa ovat olleet pääosin negatiivisia esimerkiksi Kelasta sekä työvoimatoimistosta etujen maksatukseen liittyvissä asioissa, mutta ennen kaikkea sosiaalipalvelut sai negatiivista palautetta osakseen. Haastatellut kokivat, että esimerkiksi toimeentulotuen hakeminen on tuskallista ja leimaavaa, sekä sosiaalitoimiston jonotusajat pitkiä. Tämän lisäksi haastateltavat kuvasivat toimistossa asiointia *kylmän veden niskaan kaatamiseksi ja köyhän kyykyttämiseksi*. (Roivanen, Heinonen & Ylinen 2011, 29-31.)

2 Osallisuuden monta määritelmää ja muotoa

Osallisuus käsitteenä ja teemana on viime vuosina nostanut paljon päätään ja siihen on pyritty panostamaan myös erilaisten julkisten palveluiden piirissä. Varsinkin lasten ja nuorten osallisuuteen on panostettu viime vuosina huomattavasti ja myös lapsi- ja nuorisopoliittisessa kehittämisohjelmassa 2012–2015 osallisuus on mainittu yhtenä pääkärkenä kehittämisohjelman teemoissa yhdessä yhdenvertaisuuden sekä arjenhallinnan rinnalla. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisemassa teoksessa osallisuuden tunteen määritellään syntyvän osallistumisen ja vaikuttamisen kautta. Nuori voi tuntea olevansa osallinen kun hän opiskelee, tekee töitä, harrastaa tai vaikuttaa esimerkiksi lähiympäristönsä asioihin. Julkaisu määrittelee osallisuuden kehittämiseksi tarkemmin kolme eri tavoitetta: Lapset ja nuoret kasvavat aktiivisiksi ja yhteisvastuuta kantaviksi kansalaisiksi, he voivat osallistua tasavertaisesti kulttuuri- liikunta ja vapaa-aikatoimintaan sekä nuoret työllistyvät ja nuorten työttömyysaste pienenee. (Lapsi- ja nuorisopoliittinen kehittämisohjelma 2012–2015, 6, 11.)

Lainsäädännössämme osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet on turvattu laajasti niin perustuslaissa kuin kuntalaissa ja se on yhdessä demokratian kanssa pohjoismaisen hyvinvointivaltion perusta (Kohonen, Tiala, 2002, 5). Myös vuonna 2006 voimaan tullut nuorisolaki peräänkuuluttaa aktiivista kansalaisuutta, eli nuorten tavoitteellista toimintaa kansalaisyhteiskunnassa (L27.1.2006/72). Osallisuus käsitteenä on hyvin laaja, ja sisältää monia osia.

2.1. Sosiaalinen osallisuus ja poliittinen osallisuus

Tomi Kiilakoski (2012) jakaa osallisuuskäsitteen kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa osallisuudella tavoitellaan sosiaalista osallisuutta, eli halutaan vahvistaa nuoren kuulumista yhteisöön ja kiinnittymistä lähiympäristöihin. Toisessa osassa kyseessä on poliittinen osallisuus, jonka sisältö on vallanjakamista, vaikuttamista sekä päätöksen tekoon osallistumista. Kiilakosken (2012) mukaan suomalainen osallisuusmaisema on keskittynyt ryhmämuotoiseen toimintaan, jolloin yksilön osallisuutta edistävät toimet ovat jääneet syrjään. Kiinnostava on myös hänen

mietintänsä siitä, voiko osallisuus olla muutakin kuin päätöksen tekoon osallistumista, kuten esimerkiksi vastademokratiaa, jossa koneistoa kritisoidaan (Mt. 2012). Osallisuushanke Sallissa tämän tyyppinen osallisuus oli voimakkaasti läsnä ja henkilökohtaisesti pitäisin tätä toimintaa myös osallisuutena ja osallistumisena.

Osallisuus voidaan nähdä minkä tahansa yhteisön jäsenyytenä, jolloin tulisi huomiota kiinnittää osallisuuden muotoihin: osallisuuteen muodollisena tekijänä, osallisuuteen toimintana sekä osallisuus koettuna kuulumisena. Esimerkkeinä näistä Kiilakoski (2012) mainitsee nuorten tunnustetun aseman, nuorten halun ja tilan toimia sekä millaisen tunnun toiminta herättää nuorissa; tuntevatko nuoret että he ovat jäseniä yhteisössä ja merkitsevät jotain. Näiden periaatteiden mukaan osallisuus on muuttuva suhde, jonka rakentavat niin yhteinen tila kuin yksilön tunne. (Mt. 2012.)

2.2. Osallistumista vai osallisuutta?

Osallistuminen ja osallisuus ymmärretään helposti yhtenä ja samana asiana, vaikka ne tulisi erottaa toisistaan. Osallistumista ja osallisuutta on pyritty määrittelemään lapsi- ja nuorisopoliittisen kehittämissohjelman lisäksi monin eri tavoin, kuten myös osallistumismuotoja. Sainio (1994) mainitsee Verban ja Nien (1972) määritelleen osallistumisen olevan yksityisten kansalaisten toimintoja, jotka on tarkoitettu vaikuttamaan hallintohenkilöstön valintoihin tai toimenpiteisiin, joita he tekevät. Usein osallistumisesta puhutaan juuri kansalaisten vaikuttamisena kunnan asioihin sekä demokratiasta puhuttaessa (vrt. Sainio, 1994,20–21).

Kohosen ja Tialan (2002) määritelmän mukaan kansalaisten osallistumiseen vaikuttavat omakohtainen kiinnostus osallistua ja vaikuttaa sekä osallistumiseen ja vaikuttamiseen tarjolla olevat mahdollisuudet, ja se pitää sisällään ajatuksen aktiivisesti osallistuvasta kansalaisesta, jolla on halua ja osaamista toimia hänelle tärkeiden asioiden parissa. Osallisuus sen sijaan liittyy esimerkiksi edustuksellisen demokratian kehittämiseen, omaehtoiseen kansalaistoimintaan tai järjestötoimintaan. Osallisuudesta on erotettavissa myös erilaisia rooleja tilanteiden

mukaan, kuten esimerkiksi asiakasosallisuus tai kunnan asukkaana oleminen. (Mts. 6.)

Helpommin ymmärrettävästi osallisuus on määritelty tunneperustaiseksi voimavaraksi, joka syntyy yksilön omana kokemuksena, jossa hän voi vaikuttaa itseään ja ympäristöään koskeviin asioihin ja toimia ympäristössään aktiivisesti. Jokapäiväisen osallisuuden kokemuksen on mahdollista saada silloin, kun ihminen kokee kuuluvansa johonkin yhteisöön, jossa hän tulee kuulluksi tai yhteisöissä, joissa sen jäsenet ovat yhdenvertaisia ja kuuntelevat toisiaan. (Rouvinen-Wilenius, Aalto-Kallio, Koskinen-Ollonqvist, Nikula, 2013,50.)

Vaikka osallisuus ja asiakkaan osallistuminen on vasta viime vuosina nostettu kunnolla esiin erilaisissa palveluissa ja järjestöissä, on osallisuuden kehittämiseksi toimittu jo aiemmin. Sisäasiainministeriö käynnisti vuonna 1997 valtakunnallisen osallisuushankkeen, jota toteutettiin yhdessä eri ministeriöiden sekä Suomen Kuntaliiton kanssa. Hankkeen aikana useissa kunnissa käynnistettiin projekteja, joiden tarkoituksena oli hakea paikallista tapaa toteuttaa kuntalaisten osallisuutta. Tämän hankkeen piirissä osallisuus jaettiin neljään osaan: tieto-osallisuuteen, suunnitteluosallisuuteen, päätösosallisuuteen sekä toimintaosallisuuteen. (Kohonen, Tiala, 2002, 6.)

Opinnäytetyössäni tutkin erityisesti tieto-osallisuutta sekä sen toteutumista.

Kohonen ja Tiala (2002) määrittelevät tieto-osallisuuden olevan helpoiten toteutettavissa oleva osallisuuden muoto, johon kuuluvat kunnan tiedottaminen ja kuntalaisten kuuleminen, kyselyt sekä palvelusitoumukset.

Lisäksi tieto-osallisuuteen liittyy oikeus tiedon saamiseen ja tuottamiseen, eli ihmisillä on oltava saatavilla tietoa niistä asioista, jotka koskevat heitä ja joista he ovat oikeutettuja tietämään (Rouvinen-Wilenius, Aalto-Kallio, Koskinen-Ollonqvist, Nikula, 2011, 51). Palvelukokemukset sekä taidetyöpajanuorten tietämys itseään koskevista asioista eli asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista, ovat opinnäytetyöni tutkimusosan pääkohtia.

2.3. Salli osallisuus- mikä on oSallisuushanke Salli?

Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry on sosiaali- ja terveystieteellinen kehittäjä ja vaikuttaja, jonka toiminnan tavoitteita ovat alueellisen sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen sekä kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien kehittäminen. Yksi yhdistyksen viidestä toiminnasta ja projektista on oSallisuushanke Salli. (Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry, 2013.)

oSallisuushanke Salli on Sosiaaliturvayhdistysten yhteishanke, jota toteuttaa Pohjois-Karjalan, Pohjois-Savon, Etelä-Savon ja Keski-Suomen sosiaaliturvayhdistykset. Hanketta hallinnoi Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry ja rahoittajana toimii Raha-automaattiyhdistys. Hankkeen päämäärinä on lisätä heikossa asemassa olevien ihmisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä lisätä järjestöjen ja kuntien välistä yhteistyötä hyvinvointia edistävien palveluiden toteuttamisessa ja suunnittelussa. Tavoitteita ovat myös heikompiosaisten äänen kuuluviin saaminen viestinnän ja tiedottamisen kautta sekä tuoda näitä kehitettyjä toiminta-tapoja KASTE-ohjelman kautta suurempaan käyttöön. (oSallisuushanke Salli, 2013.)

Jyväskylässä oSallisuushanke Sallin kohderyhmänä ovat olleet nuoret aikuiset ja hankkeen tehtävänä on ollut mm. kuulla nuorten palvelukokemuksia sekä varmistaa nuorten äänen kuuluminen viranomaisille ja päättäjille. Vuoden aikana oSallisuushanke Salli on tehnyt tiivistä yhteistyötä Suomen Akatemian rahoittaman PaIKO-hankkeen kanssa. (oSallisuushanke Salli Keski-Suomessa, 2013.) PaIKO-hankkeen, hyvinvointipalvelut ja marginalisoitujen kansalaisten osallistuminen, tavoitteena on tuottaa tietoa hyvinvointipalvelujen ja kansalaisosallistumisen välisestä suhteesta Suomessa, erityishuomiota kiinnitetään kaikkein vähiten osallistuvien ryhmiin. Tutkimus toteutetaan Kokkolan ja Jyväskylän pitkäaikaistyöttömien julkisissa sosiaali- ja työvoimapalveluissa. (Hyvinvointipalvelut ja marginalisoitujen kansalaisten osallistuminen, 2013.)

oSallisuushankkeen Jyväskylän projektikehittäjä Tuula Juvosen sekä PaIKO-hankkeen tutkija Kati Närhin kanssa tapasimme eri palveluiden piirissä olevia Jyväskyläläisiä

nuoria ja haastattelimme heitä heidän palvelukokemuksistaan. Tämän lisäksi kehitimme yhdessä nuorten ryhmien kanssa osallistumistapoja sekä vaikuttamiskeinoja. Nuorilla oli selkeästi paljon kerrottavaa palvelujärjestelmästä ja viranomaiskohtaamisista ja nämä he halusivat tuoda julki myös viranomaisille ja palveluissa työskenteleville. Toukokuussa 2013 toteutimme yhdessä nuorten kanssa kaksi viranomais- ja päättäjätapaamista, jotka uutisoitiin maakunnan tasolla useammassa mediassa. Ensimmäisellä kerralla nuoret kysyivät palveluista ja niiden toteuttamisesta Kelan, TE-toimiston ja sosiaalipalveluiden edustajilta, toisella tapaamiskerralla mukana oli myös maakunnan kansanedustajia puhumassa myös yleisesti nuorisotakuun toteutumisesta Keski-Suomessa.

Kansalaistoiminta määritellään erityyppisiksi vapaan toiminnan muodoiksi, joiden avulla kansalaiset voivat osallistua ja vaikuttaa, mikäli he eivät halua osallistua jo ennalta määriteltyjen menetelmien mukaan. Se tarjoaa kuntalaisille ja kansalaisille väylän osallistua poliittiseen päätöksentekoon omilla ehdoilla. (Saarnio 1994,32.)
oSallisuushanke Salli on kansalaistoimintaa parhaimmillaan ja Jyväskylässä hanke tarjoaa väylän nuorille kertoa mielipiteensä päättäjille myös konkreettisen toiminnan avulla, joka on nuorten itse kehittämää ja ideoimaa.

3 Nuorten osallisuudesta sekä palvelujärjestelmästä tehdyt aiemmat tutkimukset

Lasten ja nuorten osallisuustoimintaan on viime vuosina panostettu paljon niin lainsäädännön puitteissa kuten myös paikallisella tasolla. Fokuksena on ollut yleisesti osallisuus, eikä osallisuusmuotoja ole tietoisesti eroteltu esimerkiksi tieto-osallisuuteen, eli suoranaisesti tieto-osallisuudesta tai sen toteutumisesta eri palvelujen piirissä ei löydy suoraan tutkittua tietoa, vaan aihetta on saatettu sivuttaa muiden tutkimusten sisällä.

Jyväskylä on ollut mukana Opetusministeriön rahoittamassa Jotos-hankkeessa, jonka tuloksena syntyi lasten ja nuorten osallisuuskirja, jossa kuvataan mm. Jyväskylän

nuorisovaltuuston synty sekä puhutaan paljon lasten ja nuorten osallistumisen oikeuksista. Jyväskylässä on panostettu osallisuuskasvatukseen ja tavoitteena on aikaansaada nuorille tunne kuulumisesta johonkin, vaikuttamisesta sekä lisätä heidän tietämystä omista vaikuttamismahdollisuuksista (Tervonen 2009, 24–26). Asioihin on panostettu ja nuorten ääntä otettu kuuluviin, mutta huomiota herättävää on se, että teksteistä on mielestäni unohdettu nuoret aikuiset. Puhuttaessa nuorten osallisuudesta ikähaarukka loppuu yleensä noin 20 ikävuoteen, sillä esimerkiksi Jyväskylän nuorisovaltuustoon otetaan 13–20-vuotiaita ja heidät valitaan peruskouluista, lukioista ja ammattikouluista, ulkopuolelle jäävät siis yli 20-vuotiaat. Vuonna 2006 säädetty nuorisolaki määrittelee nuoret alle 29-vuotiaiksi ja lain tarkoituksena on tukea nuorten kasvua, itsenäistymistä sekä parantaa heidän elinolojaan (L27.1.2006/72). Jyväskylän nuorten taidetyöpaja on hyvä esimerkki siitä, että myös nuorelle, joka on työn tai jatkokoulutuksen ulkopuolella, on olemassa vaihtoehtoja, joissa hän voi vaikuttaa ja saada tukea. Lisäksi osallisuushanke Sallin toiminta Jyväskylässä keskittyi juuri työn ja koulutuksen ulkopuolella oleviin nuoriin ja heidän kanssa toimimiseen.

Olennessi tutkimukseni liittyy myös suomalaiseen palvelujärjestelmään, erityisesti sosiaali- ja työvoimapalveluihin, jotka ovat kansalaisten käytössä eri elämäntilanteissa. Kuntalaisten tieto-osallisuuteen ja asiakasosallisuuteen liittyviä tutkimuksia ja tutkimushankkeita on toteutettu jonkin verran, mutta nuoriin kohdennetusta tutkimuksesta ei ole tietoa. Yksi esimerkki asiakasosallisuuden toteutumisesta on vuonna 1998 Raisiossa aloitettu asiakaspalautteen kerääminen erillisellä Anoppi-järjestelmällä, joka toimi niin Internetin, palautekorttien kuin myös puhelinpalvelun kautta. Anoppi-ohjelma luokitteli palautteet sisällön mukaan ja nämä tiedot toimitettiin kohdennetusti sosiaali- ja terveystieteisiin. Raisiossa huomattiin, että kuulemisjärjestelmällä on arvoa ja kunnan asukkaat halusivat antaa enemmän vapaamuotoista palautetta, usein myös kehittämisehdotuksia. Anopin avulla todettiin, että järjestelmä paransi kaupunkiorganisaation läpinäkyvyyttä sekä palautteiden avulla oli mahdollista kehittää toimintoja, olennaisesti esimerkiksi käytännön asiakaspalvelua. (Pulkkinen, 2012, 124, 126.) Tämän lisäksi palautejärjestelmää hyödynnettiin kaupungin tiedottamiseen erillisessä lehdessä, mikä on erittäin olennainen osa tieto-osallisuuden toteutumista.

Vuosina 2011–2013 toteutettu KAMPA- hanke (Hyvinvointipalvelujen kehittäminen kansalaisosallistumisen ja yhteisöllisyyden perusteella maaseudulla) toteutti samaa teemaa Kyläraatingit- keskustelutilaisuuksilla. Vuonna 2009 aloittaneen KAMPA- hankkeen tarkoituksena oli ottaa ammatillisen tietämyksen rinnalle palveluja käyttävien ihmisten kokemukset ja yhteisen tekemisen kautta syntyvät voimavarat. KAMPA-hankkeen kehittämistyön keskiössä ovat sosiaali- ja perusterveydenhuollon palvelut, joiden toteutumisesta yhdessä kunnallisten ja yksityisten palveluiden kanssa hankkeessa kannetaan huolta. (Rantamäki, 2013, 8.) Vaikka KAMPA- hanke on toteutettu maaseudulla ja kylillä, on se mielestäni pätevä toimimaan myös kaupunkikeskuksissa. KAMPA-hankkeen esittämässä Kyläraatingit-tapahtumissa tarkoituksena oli koota yhteen kuntalaisia, viranhaltijoita ja luottamushenkilöitä keskustelemaan sosiaali- ja terveyspalveluista sekä niiden kehittämisestä kansalaisosallistumisen pohjalta. Kyläraatingeissa keskustelua käytiin palvelujen tämän hetkisestä tilanteesta, palvelujen säilymisestä tulevaisuudessa sekä viranomaisten ja kuntalaisten vuorovaikutuksen lisäämisestä, joka oli yksi suurimmista kehittämistoiveista. (Lång, 2013, 21.)

3.1 Kohtuuttomat tilanteet

Niin ikään Anna Metteri (2012) on tutkinut väitöskirjassaan suomalaisen hyvinvointivaltion sosiaaliturvaa sekä sen pettämistä kohtuuttomiksi koettujen tilanteiden kautta sekä sosiaalityön paikkaa hyvinvointivaltion murroksessa. Tutkimuksen pohjalla ovat niin hyvinvointivaltion lupaukset huolenpidosta sekä sosiaaliturvasta, jotka on kirjattu lakeihin ja asetuksiin kuin myös asiakkaan ja palvelujärjestelmän suhde sekä asiakkaiden kohtelu palvelujärjestelmässä. Sosiaaliturva on eläkkeiden ja muiden toimeentuloturvaetuuksien sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen toteuttamista, eli näitä ovat mm. Kelan maksamat etuudet kuten myös kunnan toimeentulotukityö (Sosiaaliturva, 2013).

Metterin (2012) tutkimuksessa analysoidaan kohtuuttomiksi koettuja tilanteita, asiakkaan sekä hyvinvointivaltion suhdetta sekä sosiaaliturvan toteutumista yksityishenkilöiden tilanteissa. Taustalla olivat myös 1990-luvun muutokset

hyvinvointipolitiikassa sekä etuus- ja palvelujärjestelmien toiminnassa, jolloin tuli tarve selvittää mitä tapahtuu heikoimmassa asemassa oleville kansalaisille muutoksien johdosta. Tutkimuksessa kohtuuttomiksi tilanteiksi on määritelty tilanteet, jolloin säädöksiä ei noudateta, kun tukeen oikeutettu ei osaa tai halua hakea tukea, työntekijä ei toimi vaikka voisi tai viranomainen tulkitsee tilanteet kohtuuttomasti, eli sivuttaa annetun näytön. Tällöin ihminen on joutunut tilanteeseen, jossa hän kokee tulleensa hylätyksi ja on menettänyt luottamuksensa. Tämä kaikki vaikeuttaa arjesta selviytymistä taloudellisten vaikeuksien takia. (Mts. 2012, 9,17,10). Nuorten taidetyöpajalle tullaan erilaisilla taustoilla, mutta monella pajalla olevalla nuorella on jo kokemusta eri palveluista. oSallisuushanke Sallin nuorten haastatteluissa esiin nousivat juuri heidän kokemansa kohtelu palveluissa, työntekijöiden kiinnostumattomuus asiakkaan tilanteesta sekä lappusota eri palveluissa (Salli-hankkeen kokousmuistio 1.11.2012).

Metteri (2012) esittelee väitöskirjassa useita kohtuuttomiksi koettuja tilanteita. Omaa opinnäytetyötäni lähellä on Metterin (2012) luoma kohtuuttomien tilanteiden luokka, jossa tukeen oikeutettu ei osaa tai halunnut hakea tukea. Metterin (2012) tutkimuksessa kävi ilmi monet syyt, minkä takia sosiaaliturvaa ei haeta. Tutkimusaineistossa oli 61 vastausta, joiden mukaan syitä olivat mm. tiedon puute, osaamattomuus, jaksamattomuus, loukkaantuminen kohtelusta sekä haluttomuus joutua kontrollin kohteeksi. Nämä kohtuuttomuustapaukset liittyvät hyvin paljon myös hyvinvointivaltion lupauksiin, jolloin ihminen on olettanut lupauksen toteutuvan, mutta ei ole mm. tiennyt miten pitäisi toimia. Tutkimusaineistossa oli 16 vastausta, joissa tukeen oikeutetut olivat jääneet saamatta tukia, koska eivät olleet tienneet sosiaaliturvasta. Tietämättömyys oli aiheuttanut monenlaisten etuuksien, kuten tapaturmaeläkkeen tai hoito- ja palvelusuunnitelman saamattomuuteen. (Mts. 2012, 107–108,113.) Metterin (2012) mukaan näissä tapauksissa on kyse sosiaaliturvaohjauksen ja kuntoutusohjauksen puuttumisesta tai asiakkaan kokonaistilannetta ei ole arvioitu. Nämä tilanteet, joissa ihminen ei ole osannut hakea sosiaaliturvaa on jaoteltu kuuteen eri luokkaan, joista yleisin oli ihmisen kyvyttömyys tai jaksamattomuus hakea sosiaaliturvaa oman henkisen tai sosiaalisen tilansa takia. Toiseksi yleisin oli ihmisen tietämättömyys sosiaaliturvasta. (Mts. 2012, 107–108.)

3.2 Miesten osallisuuden reunaehdoja palveluissa

Muutamaan otteeseen vastaan tuli tutkimustuloksia miesten palvelukokemuksista, joita on tutkittu ilmeisesti enemmän kuin naisten kokemuksia vastaavissa tilanteissa ja palveluissa. Nostan esiin Närhin, Kokkosen ja Matthiesin (2013) artikkelin nuorten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoista sosiaali- ja työvoimapalveluissa, sillä artikkeli antaa kattavan kuvan palveluista ja tuo hyvin esiin nuorten miesten äänen.

Närhi, Kokkonen ja Matthies (2013) kertovat julkaisemassaan artikkelissa alle 30-vuotiaiden nuorten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoista sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Artikkelin mukaan osallisuuden reunaehdot liittyvät muun muassa palvelujärjestelmän organisaatiokeskeisyyteen ja joustamattomuuteen, järjestelmän kommunikaatio-ongelmiin sekä riippuvuuteen järjestelmästä. Artikkelissa kerrotaan nuorten miesten kokemuksista kuvaten muun muassa palvelujärjestelmän toimimattomuutta, vaikeaselkoista byrokratiaa ja organisaatioiden puutteellista palvelukulttuuria. (Mts, 2013, 123.) Seuraava lainaus kuvaa yhden nuoren aikuisen epävarmuutta lomakkeita täyttäessä.

Niin, noi Kelan lomakkeet ne on niin älyttömän hankalia täyttää. Ei tajuu niistä yhtään mitään, että ne luulee että me osataan täyttää ne kyllä vaikka ei oo mitään hajuakaan miten ne täytetään. Se on tehty niin vaikeeks että ja sitten se tekee stressiä kun ei tiiä menikö se nyt ihan oikeesti kaikki tasan tarkkaan oikein, vai puuttuuko nyt joku rasti. Että saankohan mä nyt rahaa ens kuussa että hirvee stressi tulee ainakin itselle välillä.

(Nuoren aikuisen kommentti, Närhi ym. 2013, 125).

Moni haastateltu nuori kokee kommunikaatio-ongelmien liittyvän huonoon tiedottamiseen oikeuksista ja palveluista ja tämän vuoksi haastateltavien mielestä oikeudet jäävät usein toteutumatta:

...Mut kun meillä käy se asumisohjaaja niin sit aina välillä kun se tulee niin se kysyy et oletteko hakeneet tämän tuen. Te ootte oikeutettu siihen. Niin en mä ollu ikinä kuullukaan siitä. Ja sit kun ne on just nimellä että joku vammaisen hoitotuki, ei olla kumpikaan vammaisia, mutta ilmeisesti ollaan oikeutettu siihen koska menee rahaa lääkkeisiin. En oo koskaan kuullukaan että sillä perusteella vois jotain tukea saada.

(Nuoren aikuisen kommentti, Närhi ym. 2013, 127).

Oikeuksista ja velvollisuuksista tietäminen on myös olennainen osa opinnäytetyötäni, jota kartoitan kysymyslomakkeen eri kohdissa eri palvelujen osalta.

Artikkelissa oikeuksien toteutumattomuutta kritisoitiin erityisen paljon silloin, kun palvelu toimii Internetissä eikä kasvokaista tapaamista pääse tapahtumaan esimerkiksi toimeentulotukea hakiessa pelkästään lomakkeella. Nuorten mukaan Internetissä tapahtuva kasvoton palvelu on yleistä siellä, missä on muutenkin paljon byrokratiaa, kontrollia ja epäilyksiä asiakkaan passiivisuudesta. Lisäksi nuoret kertovat ristiriitaisesta osallisuudesta puhuessaan palvelun leimaavuudesta ja toivoivat pelisääntöjen noudattamista myös palvelujärjestelmän puolesta, joka toisi tunteen reiluuudesta ja kunnioittamisesta. Esimerkkinä nuoret puhuivat toimeentulotukilomakkeiden ja liitteiden palauttamisen määräajoista, jolloin nuorten mielestä olisi myös kohtuullista saada päätös ja rahat ajoissa. (Närhi ym. 2013, 127, 135.)

Artikkelin perusteella haastatellut nuoret miehet olivat pettyneitä palvelujärjestelmän joustamattomuuteen, monimutkaisuuteen sekä yksisuuntaiseen kommunikointiin, jotka saattavat aiheuttaa yhä syvempää riippuvuutta palvelujärjestelmästä. Nuoret miehet myös kokivat, että heillä ei ole juurikaan vaikutusmahdollisuuksia palvelujärjestelmän muuttamiseen, eikä kaikkien ääni ei ole muutostyöhön yhtä arvokas. (Närhi ym. 2013, 135.)

Myös Roivainen, Heinonen ja Ylinen (2011) kiinnittävät huomiota kuntalaisten köyhyyteen ja palvelukokemuksiin Tampereella toteutetussa tutkimuksessa. Tutkimuksen yhdessä osassa on haastateltu miehiä heidän palvelukokemuksistaan sosiaalitoimistossa. Haastattelujen perusteella miesten kokemus on se, että sosiaalitoimiston palveluja ei saa riittävän nopeasti, eli *”aina on paperit vetämässä”*. Tämän lisäksi esiin nousseita tunteita ovat poiskäännyttämisen tunne sekä leimaava asennoituminen kun palveluita saa. Miesten mukaan sosiaalityöntekijöiden luokse ei pääse, työntekijöiden jatkuva vaihtuminen häiritsee, samoin paperisota ja takaisinperinnät. Myös tiukat ajanvarauskäytännöt sekä virka-aikaan kohdennetut tapaamiset jättävät ulkopuolelle juuri heikommassa asemassa olevia miehiä. Myös

suomalainen hyvinvointimalli on kokenut viime vuosina isoja muutoksia, jolloin asiakkaalta vaaditaan yhä enemmän tietämystä ja ymmärrystä omista oikeuksistaan, jotta hän saisi itselleen kuuluvat etuudet ja palvelut. (Mts. 2013, 52–54.) Lappusodat, työntekijöiden kiinnostumattomuus sekä sosiaalityössä ”systeemien”, ei ihmisen, mukaan meneminen nousivat esille myös osallisuushanke Sallin aikaisissa keskusteluissa niin nuorten miesten kuin naisten keskuudessa (Salli-hankkeen kokousmuistio 1.11.2012).

Närhin, Kokkosen ja Matthiesin (2013) haastattelemat nuoret olivat kuitenkin kiitollisia hyvinvointivaltion tarjoamasta tuesta, vaikka kritiikkiä myös annettiin paljon. Erityisen paljon kritisoitiin Kelan ja sosiaalitoimiston palveluita, mutta nämä samat palvelut nähtiin myös tärkeinä perustoimeentulon tuojina. Vastakohtaksi sosiaalitoimiston ”kasvottomalle” toimeentulotukipalvelulle mainittiin työvoiman palvelukeskukset, joista haastateltavat kokivat saaneen hyvää palvelua. Hyvän palvelun sisällöksi koettiin henkilökohtainen asiakassuhde sekä vähemmän kontrolloiva ja byrokraattinen ote asiakastyöhön kuin Kelassa ja sosiaalitoimistossa on. Työvoiman palvelukeskuksessa haastateltavien mukaan ei jääty voivottelemaan tilannetta, vaan katsottiin myös eteenpäin, minkä mahdollistaa laaja kuntoutus- ja koulutusmahdollisuuskenttä. Osallisuutta lisääviä tekijöitä ovat miesten mielestä henkilökohtaisuuden, yksilöllisyyden, kuuntelemisen ja kunnioituksen ymmärtäminen palveluissa. (Mts. 2013, 137–139.)

Yhteenvetona artikkelissa kirjoittajat toteavat, että sosiaali- ja työvoimapalvelujen toteuttamisella on yhteys nuorten miesten osallisuuden ja osattomuuden kokemuksiin, vaikka kaikilla palveluilla on haastattelujen perusteella merkitys eri elämäntilanteissa toimeentulon turvaajina tai työ- ja koulutusvaihtoehtojen tarjoajina. Palvelun syvempi kohtaavuus ja räätälöinti asiakkaalle sopivammaksi luovat osallisuutta sekä luottamusta palveluun, mutta sen sijaan epäluuloisuutta lisää huonosti selitetty kontrollointi ja säännöt. Kirjoittajat pohtivat, voiko palvelujärjestelmän ylhäältäpäin tulevat säännöt todella edistää osallisuutta, vai onko kyse osallistamisesta. Tämä ongelma nähdään erityisesti olevan joustamattomissa, organisaatiokeskeisissä palveluissa, joissa valtaa ei haluta jakaa asiakkaan kanssa, mutta sen sijaan aito osallisuus on mahdollista palveluissa, joissa

kohtaaminen tapahtuu vapaammin ja asiakkaalle pystytään tarjoamaan oikeita vaihtoehtoja eri elämäntilanteisiin. (Närhi ym. 2013, 141-145.)

Yllämainittujen hankkeiden ja tutkimuksien lisäksi Kela, sosiaalitoimistot ja työ- ja elinkeinotoimistot ovat tehneet omia asiakastytytyväisyysmittauksiaan eri mittareilla myös paikallisesti, mutta suoranaisesti kohteena eivät ole olleet nuoret tai työelämän ulkopuolella olevat nuoret, joilla voi olla asiakkuuksia myös useisiin muihin virastoihin ja palveluihin samanaikaisesti, jolloin nuorelle saattaa tulla tunne, etteivät hänen asiansa kuulu oikein kenellekään. Lisäksi huomiota tulee myös kiinnittää siihen, millaisena juuri nämä työ- ja kouluelämän ulkopuolella olevat nuoret aikuiset näkevät yhteiskunnan palvelujärjestelmän ja kokevatko he osaavansa toimia niiden kanssa. Tutkimukseni avulla on mahdollista vertailla eri virastojen välillä toteutuvaa asiakaspalvelua, mutta myös asiakkaiden oikeuksien toteutumista. Aiemmin tutkittua tietoa ei myöskään löydy nuorten tietämyksestä omista oikeuksistaan ja asioista, joista heidän on oikeus tietää, jotka liittyvät erittäin olennaisesti juuri tietö-osallisuuteen. Koen, että nyky-yhteiskunnassa, jossa vallitsee omillaan pärjäämisen vahva käsitys ja valtava byrokratiaverkosto, nämä asiat ovat erittäin tärkeitä asioita selvittää myös nuorten kohdalla.

Palvelujärjestelmien toimintaa ja palveluja ohjaavat pitkälti erilaiset lait, jotka vaikuttavat siihen miten palveluja tarjotaan ja tuotetaan ja mitkä ovat asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet palveluiden piirissä. Sosiaalitoimiston palveluita ohjaavat mm. laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, joka määrää esimerkiksi toimenpidevaihtoehtojen selvittämisen sekä palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisen asiakkaan kanssa (L22.9.2000/812). Tämän lisäksi esimerkiksi Henkilötietolaki sekä Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta asettavat omat vaateensa palveluiden tarjoajille eri paikoissa. Näiden lakien pohjalta olen myös koonnut suurimman osan tutkimukseni kysymyksistä.

3.3 Nuorisotakuulla osallisuutta?

Lakien lisäksi vuoden 2013 alusta voimaan tullut nuorten yhteiskuntatakuu, nuorisotakuu, asettaa omat velvoitteensa työttömien nuorten kohdalla juuri työ- ja elinkeinotoimistolle, mutta vaikuttaa myös muiden tahojen toimintaan. Esimerkiksi

etsivällä nuorisotyöllä ja nuorten kesätyöpaikoilla on iso merkityksensä takuun toteuttamisessa ja kunnat mieltävät nuorisotakuun toteuttamisen omaksi toiminnakseen. Lähes 90 % kunnista on luonut nuorisolain mukaisen monialaisen ohjaus- ja palveluverkoston. Kelan toiminnalla on myös merkityksensä nuorisotakuun toteuttamisessa, mutta vakiintunutta asemaa palveluprosessissa sillä ei ole. (Nuorisotakuuta toteutetaan kuntien peruspalveluissa ja laajalla yhteistyöllä, 2013.) Nuorisotakuun ideana on tarjota jokaiselle alle 25-vuotiaalle ja jokaiselle alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle työ-, opiskelu-, työkokeilu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi ilmoittautumisesta. Koulutustakuu takaa jokaiselle peruskoulun päättävälle koulupaikan lukiossa tai ammattikoulussa tai mahdollisuuden oppisopimuskoulutukseen, työpajatoimintaan tai kuntoutukseen. Nuorten aikuisten osaamisohjelma tarjoaa pelkän peruskoulun varassa oleville alle 30-vuotiaille mahdollisuuden suorittaa ammatillisen tutkinnon. (Nuorisotakuu, 2013.)

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Tutkimukseni aiheena ovat Taidetyöpajanuorten tieto-osallisuuden kokemukset käyttämässään Jyväskylän sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Kartoitettaviin palveluihin päädyin harjoittelun aikaisten ryhmätapaamisten perusteella sekä tutkimalla nuorten aikuisten käyttämiä palveluita. Närhin, Kokkosen ja Matthiesin (2013) mukaan heidän tutkimansa alle 30-vuotiaat miehet käyttävät muun muassa sosiaalitoimiston, työ- ja elinkeinotoimiston, Työvoiman palvelukeskuksen, Kansaneläkelaitoksen ja etsivän nuorisotyön palveluita. Tutkimukseni kysymykset koskevat Kansaneläkelaitosta, Jyväskylän sosiaalitoimiston palveluita, Jyväskylän työ- ja elinkeinotoimiston palveluita (TE-toimisto), Jyväskylän työvoiman palvelukeskusta (TYP), Jyväskylän Nuorten aikuisten palvelukeskusta (J-Nappi) sekä Jyväskylän Nuorten taidetyöpajaa. Tutkimuksessa selvitän nuorten palvelukokemuksia juuri näissä palveluissa.

Päätutkimusongelmani on, tietävätkö paju-uoret oikeutensa ja velvollisuutensa eri palveluiden piirissä. Halusin myös selvittää millaisia viranomais- ja työntekijäkohtaamisia nuorilla aikuisilla on eri Jyväskylän virastoissa ja millaisista palveluista ja virastoista nuoret ovat tietoisia. Lisäksi halusin kartoittaa nuorten aikuisten mielipidettä erilaisista lomakkeista ja heidän ymmärrystään lomakkeista ja niiden täyttämisestä. Jo pelkästään tieto-osallisuuden määritelmä on haastava ja omia haasteita toi sen tutkiminen eri palveluissa. Tieto-osallisuuden määritelmän pohjalta jokaisesta palvelusta tuli löytää aihepiirejä, jotka vastaavat tieto-osallisuuden määritelmään, eli muun muassa tietoon palveluista, joita on tarjolla sekä omista oikeuksista ja velvollisuuksista eri palveluiden piirissä. Näistä aiheista oli laadittava selkeät kysymykset, jotka vastaavat tieto-osallisuuden kokemukseen, mutta ovat kuitenkin selkeästi ymmärrettävissä ja kuuluvat selkeästi palveluissa ja virastoissa asioimiseen tai tietoisuuteen velvollisuuksista ja oikeuksista. Samalla oli tärkeää, että eri palveluita ja virastoja voi verrata keskenään. Työntekijäkohtaamisia halusin selvittää, sillä Närhi ym. (2013) nostavat esiin nuorten arvostuksen kasvokkaiseen palveluun, joka haastateltavien mielestä nähtiin selventävän elämäntilannetta, vaikka byrokratian reunaehdot eivät muuttuisikaan.

No mulla on vähä sama mitä ... sano työkkäristä, että kun lähettää niitä kirjeitä niitä on aika vaikeita ymmärtää mutta sitten kun menee puhumaan sinne niiden ihmisten kanssa niin ne asiat yleensä selkiytyy.

(Nuoren aikuisen kommentti. Närhi ym. 2013, 137).

4.2. Metodologisia valintoja

Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2007, 132) pitävät kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusta toisiaan täydentävänä ja esimerkiksi kvalitatiivista käytetään kvantitatiivisen esikokeena, jotta mitattavat asiat olisivat mielekkäitä ja oikeita tutkimusongelman kannalta. Näin tapahtui myös kuin huomaamatta omassa tutkimuksessani. Pohjalla olivat haastattelut ja keskustelut, joissa olin ollut harjoittelijana mukana ja nämä ohjasivat kyselylomakkeen tekoa. Tutkimusstrategiaksi päätin jo alussa survey-tutkimuksen, jossa aineisto kerätään tietyltä ihmisjoukolta standardoidusti esimerkiksi kyselylomaketta käyttäen, ja

tavoitteena on kuvailla, vertailla ja selittää ilmiöitä. Standardoituuden myötä kysymykset on kysyttävä kaikilta vastaajilta samalla tavalla ja tiedonkeruu on strukturoitu, eli vastaajalla ei ole juurikaan vapautta toimia itse tutkimustilanteessa. (Mts. 2007,130, 188–189.) Tutkimuksessani on tärkeää päästä vertailemaan vastauksia ihmisten ja ikäryhmien välillä ja kuvata tieto-osallisuuden toteutumista palveluissa nuorten kokemusten pohjalta. Myöskään aiemman taustan takia haastattelututkimusta ei ollut mielekästä tehdä uudestaan ja kyselytutkimuksen avulla on mahdollista saada laaja tutkimusaineisto ja kysyä monia kysymyksiä (Hirsjärvi ym. 2007, 190). Jyväskylän Nuorten taidetyöpajanuoret edustavat mielestäni hyvin nuoria, joilla on mahdollisesti paljonkin kokemuksia eri palveluista, kuten sosiaalitoimistosta ja työ- ja elinkeinotoimistosta.

Tutkimukseni toteuttamisessa löytyy pohjaa aiemmin toteutetuista nuorten haastatteluista, joiden pohjalta aiheet ja niiden kiinnostavuus nostivat päätään. Haastattelujen kautta palveluista tuli paljon tietoa, joten tärkeältä tuntui saada vertailukelpoista tietoa, jonka jokainen vastaaja itsenäisesti tuottaa. Tällä tavoin vastauksista voi saada selkeämmin esille jokaisen oman mielipiteen kun ryhmätilanne ei vaikuta mielipiteisiin tai aiemmat keskustelut eivät vaikuta vastaamiseen. Myös vastausprosentti on oletettavasti korkeampi kuin ryhmänpaine ei saa aikaan hiljaisuutta tai väkinäisiä vastauksia. Tämyntyyppisessä kyselyssä on myös heikkouksia, sillä kyselyn teettäjä ei voi varmistua miten vakavasti vastaajat suhtautuvat tutkimukseen tai miten he ovat ymmärtäneet kysymyksen asettelun tai kysymysten sisällön (Hirsjärvi ym. 2007, 190).

Tutkimuskysymykset tiivistettynä:

- Kuinka hyvin pajanuoret tietävät heitä koskevista oikeuksista ja velvollisuuksista eri palvelujen piirissä (tieto-osallisuus)
- Mitä mieltä pajanuoret ovat eri virastojen lomakkeista
- Miten nuoret kohtaavat työntekijöitä eri virastoissa/palveluissa
- Mistä Jyväskylässä sijaitsevista sosiaali- ja työvoimapalveluista nuoret ovat ylipäättään tietoisia ja mitä he niistä tietävät

Kokemuksen käsite

Tutkimuksessa puhun tieto-osallisuuden kokemuksista nuorten käyttämissä palveluissa. Alun alkaen koin, että kyseessä on nimenomaan syvemmät kokemukset tieto-osallisuuden toteutumisesta sekä kokemuksista virastojen palveluissa. Kokemus siitä, miten nuoret omasta mielestään tietävät asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet, miten he kokevat ymmärtävänsä palvelut ja niiden sisällöt ja onko heillä kokemusta työntekijäkohtaamisista. Arkikielessä kokemus-käsite on yleiskäsite kokemalla saatuun tietoon tai taitoon ja koin arkikielellä asiaa lähestymisen parhaaksi tavaksi. Myös näkemys ja mielipide tulivat esiin käsitteitä miettiessä, mutta alun alkaen puhuin kokemuksista ja pitäydyin käsitteessä myös opinnäytetyön edetessä.

Juha Perttula (2009) esittelee kokemuksen olevan suhde, joka sisältää tajuavan objektin, hänen tajunnallisen toimintansa sekä kohteen, johon tajuaminen suuntautuu. Kokemus on suhde, joka liittyy subjektin ja objektin yhdeksi kokonaisuudeksi. Yksi tutkimukseeni ja tutkittaviin kohteisiin sopiva käsite on tunne, jonka Perttula (2009) määrittelee yhdeksi kokemuslaaduksi. Tunteet ovat kokemuksia, jotka ilmentävät tajunnallista suhdetta aiheeseen niin välittömänä kun se ihmiselle on mahdollista. (Mts. 116–117,124.)

4.2 Kyselylomakkeen ja saatekirjeen ideointi

Kyselylomakkeen ideointi lähti samoista teemoista ja keskusteluista, mitä olimme käyneet läpi osallisuushanke Sallin nuorten aikuisten tapaamisissa. Teemat pysyivät jokaisessa keskustelussa samoissa virastoissa ja turhautuminen palveluihin oli nuorten parissa suurta. Lähdin hahmottelemaan kysymyksiä kuulemani pohjalta, mutta tärkeää oli myös selvittää millaisia palveluita kukin virasto ja palvelu järjestävät, mitä ne tarjoavat asiakkailleen ja mitä toisaalta myös vaativat. Esimerkiksi sosiaalitoimiston palveluita määrittää hyvin pitkälti sosiaalihuoltolaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Kysymykset oli hyvä muotoilla näiden lakien sisällön pohjalta: miten palvelut toteutuvat tai tietävätkö vastaajat ylipäättään oikeuksistaan. Myös Kelan sivuilta saa paljon tietoa Kelan tarjoamista palveluista, mutta tietävätkö nuoret aikuiset mitä kaikkea tietoa vaikkapa Kelan

nettisivuilta on saatavilla tai mihin heillä on Kelan asiakkaina oikeuksia. Koska nuorilla aikuisilla oli eniten keskustelutilaisuuksiemme mukaan kokemusta sosiaalitoimistosta, Kelasta sekä TE-toimistosta, tuntui luontevalta ottaa ainakin nämä kolme lähempään tarkasteluun. Lisäksi halusin ottaa vertailun vuoksi mukaan myös TYP:in, jonka toiminnasta olin kuullut paljon positiivista, sekä J-Napin, joka aloitti toimintansa vuoden alusta Jyväskylässä. Näistä paikoista oli mielenkiintoista tutkia, tietävätkö nuoret aikuiset näistä palveluista ja kenen luona he ovat siellä asioineet.

Kysymyslomakkeen teko ja viimeistely oli vaativa ja monimutkainen prosessi. Kysymykset muotoilin suurilta osin monivalintakysymyksiksi ja asteikkokysymyksiksi. Tällöin vastaukset ovat helpommin vertailtavissa eivätkä tuota yhtä kirjavia vastauksia, kuin esimerkiksi avoimet kysymykset. Lisäksi näitä vastauksia on helpompi käsitellä tietokoneella ja taulukko-ohjelmilla. (Hirsjärvi ym. 2007, 196.) Lisäksi kysymyslomake sisälsi väittämiä, johon laitettiin raksi, mikäli vastaaja tiesi asiasta/oli kuullut siitä. Lopulliset kysymykset muotoilimme yhdessä osallisuushanke Sallin projektikehittäjä Tuula Juvosen kanssa. Testasimme ja muokkasimme kyselylomaketta muutamaan otteeseen testitäyttäjien palautteiden perusteella. Ensimmäisen testitäytön lomakkeelle järjestin Tuunaten tuotteeksi- pajan nuorille, joiden kanssa pidimme osallisuuspajaa. Pajalaisten lisäksi nopean testauksen teimme Kansalaistoiminnan keskus Mataran parille aulahenkilöille, jotka antoivat viime hetken palautteen kysymysten ymmärtämisestä ja lomakkeen ulkonäöstä. Tämän lisäksi yhteistyötä oli myös ohjaavan opettajan kanssa, jonka avulla kysymyksiä viimeisteltiin sopivaan muotoon. Kysymyslomakkeiden lisäksi jaoin nuorille saatekirjeen, joista löytyi tieto kuka olen, miksi kysymyslomake on tehty ja mitä tiedolla tehdään. Lopussa oli myös sähköpostiosoitteeni, johon kehotin lähettämään viestiä, mikäli joku aiheessa tai tutkimuksessa jäisi mietityttämään.

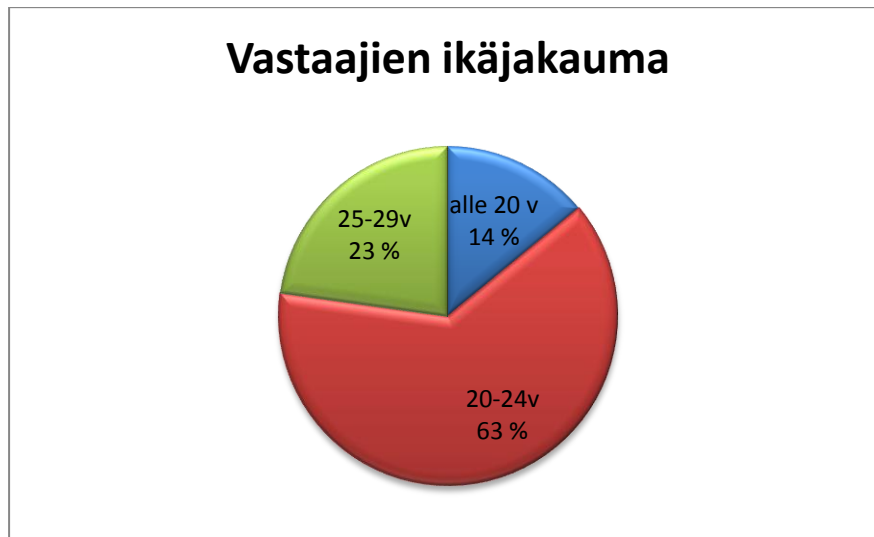
Toteutin kyselyn Jyväskylän Nuorten Taidetyöpajan nuorille toukokuussa 2013. Otin jokaiseen paja-ohjaajaan sähköpostilla yhteyttä ja sovin ohjaajien kanssa heille hyvän ajankohdan tulla täyttämään kyselylomake. Halusin toteuttaa kyselyn kontrolloidusti, eli olla itse paikanpäällä jakamassa ja ottamassa vastaan lomakkeita, jotta saisin vastaukset mahdollisimman nopeasti itselleni ja kerrottua ymmärrettävästi

tutkimukseni tarkoituksen pajalaisille. Kontrolloidun kyselyn, tarkemmin määriteltynä informoidun kyselyn, tarkoitus on, että tutkija jakaa lomakkeet henkilökohtaisesti ja jakaessaan lomakkeita kertoo tutkimuksen tarkoituksesta sekä kyselystä (Hirsjärvi ym. 2007, 192). Näin pyrin myös varmistamaan, että vastaajien määrä olisi suuri, kun he saavat täyttää kyselylomakkeen paja-ajalla. Ohjaajien kanssa yhteistyö sujui mutkattomasti ja pajanuoretkin olivat kuulleet toiminnastamme.

5 Aineiston analysointi ja tutkimustulokset

Jokainen pajalainen, jolle annoin lomakkeen, palautti sen täytettynä takaisin. Näin ollen vastauksia kertyi 63 kappaletta, joka on erittäin kattava aineisto ja antaa hyvän kuvan niiden 18–29-vuotiaiden nuorten kokemuksista Jyväskylän sosiaali- ja työvoimapalveluiden parissa, joilla asiakkuuksia saattaa olla moniin palveluihin yhtäaikaisesti ja osalla suhde eri palveluiden työntekijöihin on voinut kestää vuosia. Kevätkauden 2013 aikana Taidetyöpajalla oli yhteensä n. 180 nuorta. Kyselyn toteutuksen aikana toukokuussa 2013 arvelimme pajoilla olevan n. 90 nuorta. Keväällä olleista pajoista muutama jäi pois aikatauluongelmien takia, mutta tutkimusaineistosta tuli tästä huolimatta kattava.

Vastaukset syötin Excel taulukoihin, joita loin saman kysymyslomakkeen pohjalta kolme kappaletta. Jaoin vastaajat kolmeen ryhmään iän perusteella: alle 20-vuotiaat, 20–24-vuotiaat sekä 25–29-vuotiaat. Kyselylomakkeessa ikävaihtoehtoja oli alle 18-vuotiaat, 18–19-vuotiaat, 20–24-vuotiaat sekä 25–29-vuotiaati, mutta koin hyödylliseksi yhdistää alle 20-vuotiaat yhdeksi kokonaisuudeksi. Ikähaarukka luotiin nuorisolain pohjalta, mutta myös vuoden 2013 alusta voimaan tulleen nuorten yhteiskuntatakuun perusteella, joka koskee peruskoulun päättäneitä aina 29-vuotiaaksi asti. Alle 20-vuotiaita vastaajia oli 15, 20–24-vuotiaita 36 kappaletta ja 25–29-vuotiaita 13 kappaletta. Reilusti suurin oli siis 20–24-vuotiaiden vastaajien joukko (ks. Kuvio 1).



KUVIO 1 Vastaajien ikäjakauma

Kelaa, sosiaalitoimistoa sekä TE-toimistoa koskevien kysymyksiä alussa oli kutakin virastoa koskevia ”väittämiä”, joihin vastaajat laittoivat raksin, mikäli tietävät aiheesta. Lisäksi kysymykset koskivat virastoissa asiointia, lomakkeiden täyttämistä, etuuksien hakemista ja annettujen päätösten ymmärtämistä sekä päätöksistä valittamista.

Opinnäytetyössä esittelen tutkimuksen kannalta merkittävimmät tulokset, osaa havainnollistan taulukoiden muodossa tarkemmin. Tuloksia kootessa jokainen vastaus loi yhden pisteen yhteen kysymykseen, jolloin oli helppoa pysyä mukana siinä, onko jokainen vastaaja vastannut kaikkiin kysymyksiin. Tuloksia raportoidessa viittaa useassa kohtaa oSallisuushanke Sallin haastatteluaineistoon ja vertaan tuloksia haastatteluissa ilmi nousseisiin seikkoihin. Pohdin myös, mitä vastaukset tarkoittavat ja mistä tulokset saattavat johtua.

5.1 Kelan palvelukokemukset

Kansaneläkelaitos, Kela, on varmasti jokaiselle suomalaiselle tuttu virasto ja mukana monessa elämän eri vaiheissa, kuten opiskellessa tai työttömänä ollessa. Kelan palveluita ja etuuksien myöntämistä määrittelevät eri säädökset ja lait. Suomen perustuslaki takaa taloudellisia, sosiaalisia sekä sivistyksellisiä oikeuksia, joita ovat

mm. oikeus työhön ja välttämättömään toimeentuloon sekä riittäviin sosiaalipalveluihin. Nämä oikeudet on myös nimetty TSS-oikeuksiksi. Lisäksi Kansaneläkelaitoksen toimintaa sitovat ihmisoikeussopimukset sekä Euroopan sosiaalinen peruskirja. (Sosiaaliset perus- ja ihmisoikeudet Suomessa, 2012.) Kelan toimintaa ovat erilaisten sosiaaliturvan etuuksien ja tukien myöntäminen, joten toimintaa varten Kelalla on erilliset etuusohjeet, joita käytetään apuna etuuksia ratkaistaessa sekä neuvottaessa (Kelan etuusohjeet, 2013). Osa näistä ohjeista on myös nähtävillä Kelan Internet-sivuilla.

Alla olevat asiakkaan oikeudet, velvollisuudet ja Kelan tarjoamat palvelut löytyvät mm. Kelan verkkosivuilta. Kysymyksellä oli tarkoitus selvittää, kuinka moni vastaajista on tietoinen kyseisistä palveluista, oikeuksista ja velvollisuuksista.

TAULUKKO 1 Nuorten tietämys Kelan palveluista ja asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista

Ikä	alle 20v (15 kpl)	20-24v (36 kpl)	25-29v (13kpl)
-----	----------------------	--------------------	-------------------

Olen tietoinen että..

Kelan sivuilla on palvelunumerot etuuksittain, joihin voin soittaa (mm. asumisen tuet, kuntoutus ja työttömyysajan tuet).	10	26	10
minulla on mahdollisuus varata internetistä aika Kelan toimistoon tai puhelinpalveluaika jolloin Kelan työntekijä soittaa minulle varattuna aikana	11	17	4
minulla on oikeus saada neuvoa Kelan etuuksista toimistossa, netissä tai puhelimesta	13	30	12
Kelan kuuluu neuvoa minua eteenpäin, jos asia ei kuulu Kelalle	8	15	9
voin tarkistaa hakemuksieni tilan internetistä asiointipalvelusta verkkopankkitunnuksilla	13	31	12
mitä liitteitä minun on toimitettava etuuksien käsittelyä varten	4	20	8

Yleisesti ottaen tietämys Kelaan liittyvistä asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista on melko hyvää. Kariikoiden voisi todeta, että taulukosta huomaa iän tuoman kokemuksen tietyissä asioissa, kuten tietämyksen toimitettavista liitteistä tai Kelan neuvonnasta. Myös Internetiä osataan hyödyntää eri tilanteissa jokaisen ikäryhmän kohdalla, poislukien ns. uusimmat palvelut, kuten etuuksittain olevat palvelunumerot sekä puhelinpalveluaika-varaus, jotka eivät ole läheskään kaikille vielä tuttuja,

ainoastaan alle 20-vuotiaat ovat tästä melko hyvin tietoisia. Kelan lomakkeiden epäselvyys sai nuorilta haastatteluissamme paljon moitteita ja tämä tuli myös ilmi tutkimuksessani, sillä valtaenemmistö jokaisesta ikäryhmästä ei tiennyt mitä liitteitä etuuksien käsittelyä varten tulisi toimittaa. Suuri määrä epätietoisia vastaajia todistaa sen, että lomakkeita olisi selkeytettävä ainakin liitetiedostojen osalta: mikä liite on kyseessä ja miltä se näyttää. Monia tukia hakiessa voi olla haastavaa ymmärtää, mitä kaikkea Kela tarvitsee etuuksien käsittelyä varten ja ottaa huomioon niitä ratkaistaessa. Yllätyksiä saattaa tulla lisäselvityksiä pyydettyäessä. Suurin vastaajajoukko, 20–24-vuotiaat, erottuu joissain kohdin selkeimmin tietämättömyydellään ja antaa kuvan siitä, että läheskään kaikki, joita Kelaan liittyvät asiat koskettavat, eivät tiedä oikeuksistaan, velvollisuuksistaan tai ylipäätään palveluistaan riittävän hyvin. Oletettavaa on, että palveluiden piirissä olijat ymmärtäisivät palvelun eri mahdollisuudet joita hyödyntää.

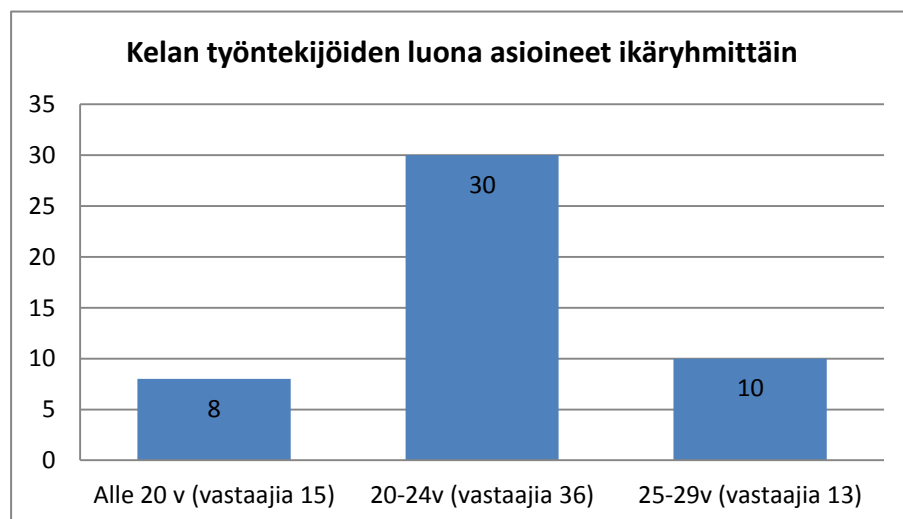
Tietämättömyys tärkeistä asioista saattaa johtua monesta syystä. Nuoret eivät ehkä ole asioineet suoraan Kelassa, jossa uusista mahdollisuuksista heille olisi kerrottu tai käyneet Internet-sivuilla, joita uudistettiin selkeämmiksi kevään 2013 aikana. Kysymykset on poimittu Kelan nettisivuilta, joten tiedot ovat saatavilla etsinnän jälkeen. Kuitenkaan kaikki, jotka olisivat oikeutettuja asioista tietämään, eivät välttämättä koskaan saa edes vihjettä käydä tutkimassa sivuja ja sen sisältöä tai edes työntekijän pakeilla itse toimistossa. Suurin osa etuushakemuksista voidaan nykypäivänä täyttää netissä, kuten myös liitteet voi toimittaa sähköisesti, jolloin varsinaista työntekijäkontaktia ei pääse syntymään. Tällöin asiakkaan vastuu asioiden selvittämisessä on suuri ja herättää pohtimaan onko jokaisella Kelan asiakkaalla tietoa, taitoa tai ylipäätään kykyä selvittää näitä, vai onko selviytymiskeinona yritys-erehdys-taktiikka.

5.1.1 Nuoret hakevat tiedon palveluista Internetistä ja Kelan työntekijöiltä

Suurin osa alle 20-vuotiaista vastaajista oli saanut tietoa Kelan palveluista/etuuksista Internetistä (9 kpl) ja koulusta (8 kpl), myös sukulaisilta ja kavereilta oli saatu tietoa (6 kpl). Kelan virkailijalta tietoa palveluista ja etuuksista oli saanut 4 vastaajaa. 20–24-vuotiaiden joukossa Internet osoittautui huomattavasti suosituimmaksi kanavaksi

saada tietoa Kelan palveluista, sillä puolet vastaajista oli saanut tietoa tätä kautta (18 kpl). Seuraavaksi suosituin joukko tässä ikäryhmässä oli Kelan virkailijat (9 kpl). 25–29-vuotiaiden joukossa suosituin kanava oli Internet, sillä lähes jokainen vastaaja oli hakenut tietoa tätä kautta (8 kpl), lähes samaan ylsivät kaverit ja sukulaiset (7 kpl), Kelan virkailijalta tietoa oli saanut 6 vastaajaa. Lukemia tulkittaessa Internetin merkitys korostuu huomattavasti, mutta myös kaverit ja sukulaiset ovat yllättävän monen tiedonlähteenä. Lähes 25 % alle 20 vuotiaista sekä 20–24 vuotiaista on saanut tietoa Kelan virkailijalta palveluista ja etuuksista, kun taas 25-29 vuotiaiden joukossa lukema on lähes 50 %.

Kelan työntekijän luona asioineita alle 20-vuotiaita oli 8 kappaletta, eli hieman yli puolet ikäryhmän vastaajista. 20–24-vuotiaita Kelan työntekijän luona asioineita oli 30, eli lähes jokainen vastaaja oli asioinut työntekijän luona, sillä 4 vastaajaa ei ollut asioinut ja 1 vastaaja oli jättänyt vastaamatta. 25–29-vuotiaiden ikäryhmässä toistui sama ilmiö suuremmin, eli 10 vastaajaa oli käynyt Kelan työntekijän luona, 2 vastaajaa ei ollut käynyt ja 1 oli jättänyt vastaamatta (ks. Kuvio 2.).



KUVIO 2 Kelan työntekijöiden luona asioineet ikäryhmittäin

Jos verrataan työntekijöiltä tietoa palveluista/etuuksista saaneiden määrään, on mielenkiintoista huomata, että 20–24-vuotiaiden ryhmässä työntekijöiden luona on

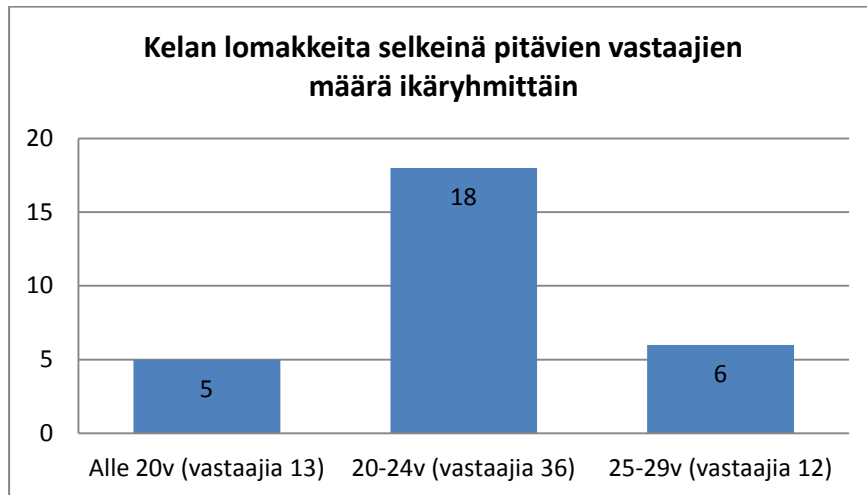
asioitu enemmän kuin alle 20-vuotiaiden, mutta tiedonsaantiprosentti työntekijälähteestä on lähes sama.

5.1.2 Kelan lomakkeiden täytössä pyydetään usein apua

12 vastaajaa alle 20-vuotiaista (15 vastaajaa) oli hakenut Kelan etuuksia, eli lähes jokainen vastaaja. Alle 20-vuotiaista 7 vastaajaa, lähes puolet, tiesi, mihin etuuksiin he ovat oikeutettuja, 5 vastaajaa ei ollut tietoinen tästä. 20–24-vuotiaista (36 vastaajaa) jokainen vastaaja oli hakenut Kelan etuuksia, näistä 23 vastaajaa tiesi, mihin etuuksiin he ovat oikeutettuja, 6 vastaajaa ei tiennyt. 7 vastaajaa oli jättänyt kohdan tyhjäksi tai vastausta ei ole voitu hyväksyä. 25–29-vuotiaista (13 vastaajaa) 11 vastaajaa oli hakenut etuuksia ja 11 vastaajaa tiesi, mihin etuuksiin oli oikeutettu. 1 oli jättänyt vastaamatta ja 1 ilmoitti, ettei tiedä mihin on oikeutettu. Vaikka 20–24-vuotiaiden ikäryhmästä jokainen oli hakenut Kelan etuuksia, on huomiota herättävää, että 6 vastaajista ei tiennyt tuista, joihin he ovat oikeutettuja ja 7 vastaajaa jätti kokonaan vastaamatta. Tämä ei anna täysin luottavaa kuvaa tämän ikäisten pajalaisten tietämyksestä, mutta oletettavaa on, että tietämättömyys on suurta. Myös alle 20-vuotiaiden tietämys tuista on huomattavasti heikompaa kuin esimerkiksi 24–29-vuotiaiden parissa, joten tulkittavissa on, että ikä tuo tässäkin asiassa kokemusta.

Harjoitteluajanani oSallisuushanke Sallin nuorten tapaamisissa tuli monessa kohtaa esiin lomakkeiden täytön hankaluus, monimutkaisuus ja ns. turhien tietojen kyseleminen. Osittain tämä tulee selitetyksi alun taulukkokysymyksissä, joissa suurin piirtein vain puolet vastaajista tiesi mitä liitteitä Kelan lomakkeiden mukana tulee toimittaa etuuskäsittelyä varten, pois lukien alle 20-vuotiaiden osasto, jossa asiasta tiesi vajaa kolmasosa. Tämä saattaa aiheuttaa osaltaan vaikeaselkoisuuden tunteen. Myöhemmin kysymyslomakkeessa kysyttäessä, ovatko Kelan lomakkeet selkeitä täyttää, alle 20-vuotiaiden parissa 5 vastaajan mielestä lomakkeet ovat helppoja täyttää, 8 mielestä ei. Kaksi vastaajaa ei ollut aiempien vastauksien perusteella hakenut etuuksia, joten oletan, että myöskään kokemusta lomakkeista ei löydy. 20–24 vuotiaiden parissa lukemat jakautuivat täysin tasan, eli 18 vastaajaa sanoi, että

lomakkeet ovat selkeitä täyttää, toiset 18 oli sitä mieltä että ei. Sama tilanne toistui myös 25–29-vuotiaiden parissa, 6 vastaajaa totesi täytön helpoksi ja toiset 6 ei (ks. Kuvio 3).



KUVIO 3 Kelan lomakkeita selkeinä pitävien vastaajien määrä ikäryhmittäin

Vastaukset luovat parempaa ymmärrystä siihen, mitä Kelan lomakkeista ajatellaan. Keskusteluissa tuotettu turhautuminen lomakkeisiin, kuten myös Närhin ym. (2013) artikkeli antaa ymmärtää, oli huomattavasti paljon suurempaa kuin tutkimukseni tulokset antavat ymmärtää. On otettava huomioon, että vastaajilla saattoi olla eri tilanteet mielessä kyselyyn vastattaessa ja pyrittiin vastaamaan lomakkeiden täytöstä yleistuntemuksen perusteella. Tässä näkyy kuitenkin selkeä kahtiajakautuminen: toiset tarvitsevat enemmän apua lomakkeiden täytössä, eivätkä välttämättä saa Internetin ohjeista tarpeeksi tukea ja apua. Tällöin työntekijöiden kohtaaminen ja kasvokkaisen palvelun saaminen korostuu.

Alle 20-vuotiaista 4 vastaajaa oli joskus pyytänyt apua Kelan virkailijalta lomakkeiden täytössä. Vaikka yli 20-vuotiaiden vastaajien parissa puolet oli sitä mieltä, että Kelan lomakkeet ovat selkeitä, suurempi osa vastaajista on pyytänyt apua lomakkeiden täyttöön Kelan virkailijalta. 20–24 vuotiaista 27 vastaajaa oli hakenut apua, 25–29 vuotiaista 12 vastaajaa. Tämä on otettava huomioon myös lomakkeiden selkeyttä ajatellessa, sillä syntykö kokemus lomakkeiden selkeydestä juuri työntekijän tarjoamasta avusta, sillä moni on apua kuitenkin täyttöön hakenut? Haastatteluryhmien antama pääosin huono palaute Kelan lomakkeista ei siis täysin

pidä paikkaansa, eikä myöskään nuorten kuvaama epätoivo siitä, että apua ei ole tarjolla. Jokaiselle huonolle kokemukselle on annettava ymmärrystä ja se varmasti vaikuttaa myös myöhempään asiointiin ja yleiseen käsitykseen ko. virastosta. Asiakasmäärät ovat suuria ja epätoivo palveluita ja etuuksia hakiessa mahdollisesti suurta, jolloin ei soisi kenenkään jäävän tietämättömyyteen asioista. Kuten ylempänä käy ilmi, jokaisella ikäryhmällä on työntekijäkontakteja kiitettävästi ja nuoret selvittävät myös etuusasioita työntekijöiden kanssa. Närhin ym. (2013, 137) haastatteluissa nuoret nostivat esiin juuri kasvokkaisen kohtaamisen merkityksen ja kertoivat sen selkeyttävän tilannetta.

5.1.3 Kelan päätöksistä valitetaan harvoin

Osallisuushanke Sallin haastatteluissa kuvattiin, että Kela ja työntekijät eivät myönnä virheitään päätöksissään ja päätökset ovat usein ”pimeitä” (Salli-hankkeen kokousmuistio 1.11.2012). Tutkimuksessani ikäryhmien vastaajista suurin osa ymmärsi annetun päätöksen perustelut. Alle 20-vuotiaissa 8 vastaajaa, 20–24-vuotiaissa 30 vastaajaa ja 25–29-vuotiaissa 9 vastaajaa ymmärsivät päätöksen. Yli 20-vuotiaiden joukossa ymmärtäneiden määrä on huomattavasti korkeampi kuin alle 20-vuotiaiden parissa, joten oletettavasti kokemusta ja ymmärrystä asioista on kertynyt silloin enemmän. Myös työntekijäkontaktit saattavat selittää tätä, sillä alle 20-vuotiaista kukaan ei ollut käynyt selvittämässä päätöksen perusteluita työntekijän kanssa, 25–29-vuotiaistakin vain kolme. 20–24 vuotiaista 14 vastaajaa oli käynyt työntekijän luona selvittämässä perusteluita. Tässä kohtaa täytyy huomioida, että vastaajilla saattaa olla monia kokemuksia eri lomakkeista ja eri tilanteet mielessä myös sen hetkisen olotilan mukaan.

Kukaan alle 20-vuotiaista ei työntekijäkontaktin puutteen takia myöskään saanut virkailijalta suositusta valittaa päätöksestä, eikä kukaan myös valittanut päätöksestä. Alle 20-vuotiaista kuitenkin 7 vastaajaa tiesi miten päätöksestä voi valittaa, 5 vastaajaa ei tiennyt. Sen sijaan 20–24-vuotiaiden joukossa, jossa 14 vastaajaa oli käynyt selvittämässä päätöstä ja näistä 6 vastasi virkailijan neuvoneen mahdollisuudesta valittaa päätöksestä. 8 vastaajaa ilmoitti, että virkailija ei neuvonut. Puolet ikäryhmän vastaajista tiesi, miten päätöksestä voi valittaa, mutta

vain 6 vastaajista ilmoitti valittaneensa päätöksestä. Kolme 25–29-vuotiaista kävi selvittämässä työntekijän kanssa päätöstä, mutta yhtä vastaajaa virkailija oli neuvonut valittamaan päätöksestä. 7 vastaajaa ikäryhmästä tiesi, miten valittaa päätöksestä, mutta vain 1 on valittanut päätöksestä. Tulkittavissa on, että päätöksiin on haettu harvemmin perusteluita ja selvityksiä työntekijältä ja valituksia tehdään harvoin.

Tieto-osallisuuden toteutumisen kannalta on kuitenkin todeta, että lähes puolet kaikista kyselyyn vastanneista eivät ole tietoisia siitä, miten valitus päätöksestä voidaan tehdä, vaikka tämä olisi tärkeää tietää myös silloin, jos päätöksiin ollaan tyytyväisiä. Saattaa olla, että virkailija on kehottanut tekemään valituksen, mutta asiakas on unohtanut sen sitten tai kehotusta valittaa ei ole työntekijän puolelta koskaan annettu. Virkailijat ovat pääosin palvelleet hyvin ja kertoneet valittamisen mahdollisuudesta, jolloin tämä osittain kumoaa haastatteluissa mainitut seikat työntekijöiden virheiden myöntämisestä. Herää kuitenkin kysymys, miksei kaikille virastossa asioineille samaa mahdollisuutta ole kerrottu. Vaihtoehtoja on, että vastaaja on unohtanut/ei ole ymmärtänyt virkailijan kertoneen mahdollisuudesta tai tilanne on selvinnyt jo paikan päällä, eikä valittamisesta ole koettu tarpeelliseksi kertoa. Mahdollista on, että virkailija ei ole kertonut valittamisen mahdollisuudesta, jolloin nuori on jäänyt päätöksen kanssa epäselvään tilanteeseen ja kokenut sen todella ahdistavaksi. Haastatteluissa nuoret kertoivat myös, että palvelu on usein työntekijästä kiinni, mikä aiheuttaa turhautumista, jos kaikki asiat eivät toimi periaatteiden mukaisesti samalla tavalla (Salli-hankkeen kokousmuistio, 1.11.2013).

5.2 Jyväskylän kaupungin sosiaalipalveluiden palvelukokemukset: toimeentulotukityö ja aikuissosiaalityö

Sosiaalipalvelut ovat lakisääteisiä ja jo Suomen perustuslaissa todetaan, että jokaisella on oikeus sosiaaliturvaan. Sosiaalipalveluiden kohdalla tämä tarkoittaa välttämätöntä toimeentuloa ja huolenpitoa, jos henkilö itse ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa. (L11.6.1999/731.) Tämän lisäksi toiminnan sisältöä ja asiakkaiden oikeuksia määrittävät laki sosiaalihuollosta sekä laki

sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. J-Nappi on Jyväskylässä tammikuussa 2013 toimintansa aloittanut nuorten aikuisten palvelukeskus, jonka toiminta on osa aikuissosiaalityötä ja kuntouttavia palveluita. J-Napin asiakkaita ovat jyväskyläläiset 18–29- vuotiaat nuoret, jotka tarvitsevat tiivistä ja pitkäaikaista apua ja tukea. Ensisijaisesti palvelu on tarkoitettu nuorille, jotka eivät ole työ- tai opiskeluelämässä mukana. Asiakkaaksi pääsemiseksi on monta väylää, nuori voi itse asioida J-Napin toimistossa tai tulla esim. sosiaalityöntekijän kautta. (Jyväskylän nuorten aikuisten palvelukeskus, 2013.) Seuraavan taulukon kysymyssidältö on otettu mm. Sosiaali- ja terveysministeriön Internet-sivujen toimeentulotuki-osiosta sekä sosiaalipalveluiden sosiaalityö-osiosta, joissa on lueteltuna alla olevat tiedot. Keskityin kysymyksissäni nuorten parissa toteutettavaan aikuissosiaalityöhön ja toimeentulotukityöhön.

TAULUKKO 2 Nuorten tietämys sosiaalitoimiston palveluista sekä asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista

Ikä	alle 20v (15 kpl)	20-24v (36 kpl)	25-29v (13kpl)
Olen tietoinen että..			
toimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tuki (välttämätön toimeentulo)	6	31	11
toimeentulotukea ei myönnetä ennen kuin selvitetään henkilön tai perheen mahdollisuudet saada toimeentulonsa turvatuksi muista tulonlähteistä	10	29	11
muista huomioitavia tulonlähteitä ovat mm. vanhemmilta saadut rahat	9	30	12
päätös toimeentulotuen myöntämisestä tulisi antaa 7 arkipäivän kuluessa	7	12	8
minulla on oikeus valittaa saamastani tukipäätöksestä sosiaalilautakunnalle	7	19	8
minulla on oikeus päästä tapaamaan sosiaalityöntekijää tai sosiaaliohjaajaa 7 arkipäivän kuluessa pyynnöstäni, mikäli olen hakenut toimeentulotukea	5	6	6
minulla on oikeus tehdä muistutus kohtaamastani palvelusta tai kohtelusta	3	10	3
minulla on oikeus sosiaaliamiehen avustukseen muistutuksen teossa	3	7	2
minulla on oikeus nähdä itseäni koskevat tiedot tietojärjestelmästä	8	17	5

Sosiaalipalveluiden kohdalla yleinen tietämys oikeuksista ja velvollisuuksista on heikompaa kuin Kelan ja TE-toimiston kohdalla. Yksi suuri selittävä tekijä on, että nuorilla ei ole yhtä paljon kokemusta sosiaalipalveluista. Ikäryhmittäin on havaittavissa kasvavaa tarvetta sosiaalipalveluille; vanhin ikäryhmä omistaa eniten kokemuksia toimeentulotuen hakemisesta ja käyntejä sosiaalitoimistosta suhteessa vastaajien määrään. Sosiaalitoimiston ja aikuissosiaalityön palvelut kuuluvat kuitenkin lakisääteisiin peruspalveluihin ja tietynlainen ymmärrys asioista on tarpeen, vaikka palveluiden piiriin ei tällä hetkellä kuuluisikaan. Alle 20-vuotiaista toimeentulotukea joskus hakeneita oli 6, 20–24-vuotiaista tukea oli hakenut 26 vastaajaa ja 25–29-vuotiaista hakijoita oli 12. Luvut ovat siis suuret verrattuna siihen, miten heikosti tietyistä asioista nuorten joukossa tiedetään. Erityishuomion kiinnittää tietämättömyys toimeentulotukipäätöksen myöntämisen aikarajoista jokaisen ikäryhmän kohdalla ja saman tuloksen voi nähdä nuorten tietämättömyydestä toimeentulotukiasiakkaan oikeudesta päästä sosiaalitoimiston työntekijän pakeille tietyssä ajassa pyynnöstä. Näissä asioissa mahdollinen iän ja kokemuksen tuoma tieto eivät näy.

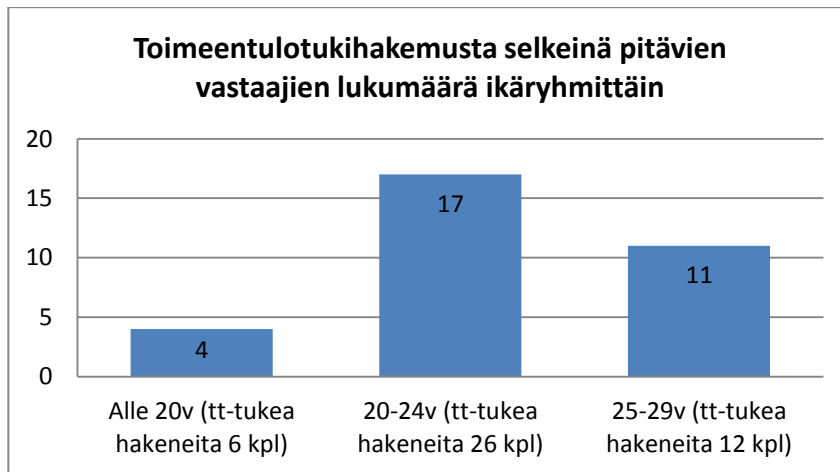
Sosiaalitoimistossa asioineita oli alle 20-vuotiaiden joukossa lähes puolet vastaajista (7kpl), 20–24-vuotiaista suurin osa, 23 vastaajaa oli asioinut työntekijän luona ja 25–29-vuotiaista 10 vastaajaa. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista velvoittaa, että sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa, kuten myös erilaiset vaihtoehdot, niin että asiakas ymmärtää asian (L22.9.2000/812). Tämä lain velvoite ei kuitenkaan näy tutkimustuloksissani, sillä nuoret tietävät yleisesti ottaen melko heikosti esimerkiksi mahdollisuudesta tehdä muistutus palvelusta. Alle 20-vuotiaista sosiaalitoimistossa asioineista kukaan ei ollut tehnyt muistutusta sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan toimista tai huonosta palvelusta. 20–24-vuotiaiden joukossa 3 oli tehnyt muistutuksen ja 25–29-vuotiaistakin vain 1. Tuloksista on luettavissa, että sosiaalitoimiston työntekijöiden antama palvelu on suurelta osin laadukasta ja hyvää. Huomioon täytyy kuitenkin ottaa myös muistutuksentekomahdollisuudesta tietävien määrä, joka on alhainen jokaisen ikäryhmän kohdalla. Näistä asioista tietävien määrä ei ole lähellä työntekijöiden luona asioineiden määrää, joten on mahdollista, että

tietyistä oikeuksista ja velvollisuuksista ei asiakkaalle ole kerrottu niin kuin lain mukaan pitäisi tai nuoret eivät muista, että heille on asioista kerrottu, mikä on myös huolestuttavaa.

5.2.1 Nuoret tietävät heikosti toimeentulotuesta

Toimeentulotukiasiakkaita on siis paljon, tietoa toimeentulotuesta vähän. Osasy tähän löytynee Jyväskylän kaupungin mallista, jossa toimeentulotuen voi hakea Internetistä ilman suurempia kohtaamisia. Tiedot päätöksen teon aikarajoista löytyvät kyllä esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriön sivuilta, mutta suoraa linkkiä näihin tietoihin ei ole, eikä aikarajoja mainosteta esimerkiksi kaupungin sivuilla. Ylipäättään tietoa viimesijaisesta taloudellisesta turvasta annetaan hyvin vähän ja on mahdollista että moni toimeentulotukeen oikeutettu ei syystä tai toisesta tukea ole hakenut. Sama koskee myös toimeentulotuesta valittamista, eli muutoksenhakua. Jokaisesta ikäryhmästä vain reilut puolet tiesi, että tukipäätöksestä on mahdollisuus valittaa sosiaalilautakunnalle, tosin Jyväskylässä muutoshakemukset menevät perusturvalautakunnan yksilöasiainjaostolle. Muutoksenhakuohjeet tulevat tukipäätöksen mukana, joten jokaisen päätöksen saaneen tietouteen ne on annettu. Nuoret eivät ole joko ymmärtäneet, että mukana tuleva kirje sisältää tietoa muutoksenhaun tekemisestä tai sitä ei ole luettu. Voi myös olla, että vaikeat, itselle tuntemattomat käsitteet, kuten yksilöasiainjaosto, ovat haastavia ymmärtää ja asiat jäävät unohduksiin.

Alle 20-vuotiaista toimeentulotukea joskus hakeneista (6 kpl) 4 vastaajaa piti toimeentulotukihakemusta selkeänä täyttää, eli valtaenemmistö. 20-24-vuotiaista tukea hakeneista (26 kpl) 17 vastaajaa piti lomaketta selkeänä ja 25-29-vuotiaiden hakijoiden (12 kpl) joukosta 11 vastaajaa. Alle 20-vuotiaista tukea hakeneista 4 oli ymmärtänyt päätöksen perustelut, 20–24-vuotiaista 19 ja 25–29-vuotiaista 10 vastaajaa ymmärsi päätöksen perustelut (ks. Kuvio 4.)



KUVIO 4 Toimeentulotukihakemusta selkeinä pitävien vastaajien lukumäärä ikäryhmittäin

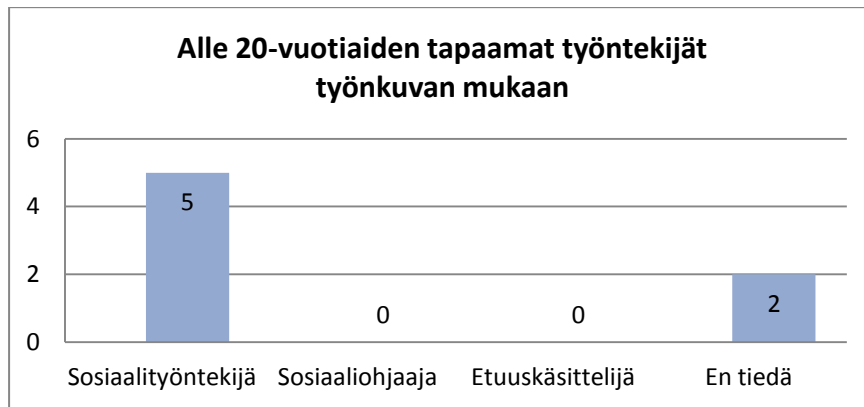
Yleisesti ottaen jokainen ikäryhmä piti sosiaalitoimiston toimeentulotukilomaketta selkeämpänä täyttää kuin Kelan lomakkeita. Yksi selittävä tekijä on se, että vastaajilla on Kelan kohdalla ollut mahdollisesti eri lomakkeet mielessä, kuten myös lomakkeiden paljous. Toimeentulotukihakemus on vain yksi lomake, jota on selkeä ajatella. On mahdollista, että vaikutusta on myös suurella kysymysmäärällä, joka on olennaista Kelan lomakkeissa ja samoja kysymyksiä kysytään usein eri lomakkeissa. Kelan lomakkeisiin kokemuksen epäselvyydestä saattaa tuoda myös tietämättömyys liitteistä, joka tuli esille Kelan tuloksissa. Toimeentulotukihakemuksen liitteet ovat yksinkertaisemmat ymmärtää ja mahdolliset tarvittavat liitteet on lueteltuina toimeentulotukihakemuksen lopussa. Päätöksen perusteluiden ymmärtäminen jakaantui suurin piirtein samalla tavalla toimeentulotukihakemuksen ja Kelan lomakkeiden kohdalla, hieman suurempi osa ymmärsi toimeentulotukipäätöksen perustelut suhteessa Kelan päätöksen ymmärtämiseen.

Sosiaalitoimistossa toimeentulotukipäätöksen asioita kävi alle 20-vuotiaiden joukossa selvittämässä vain yksi vastaaja. Sen sijaan 20–24-vuotiaiden joukossa 6 vastaajaa oli selvittänyt päätöstä ja 25–29-vuotiaista 4 vastaajaa. Päätöstä selvittäneiden osuus kasvaa ikäryhmien myötä: vanhemmat vastaajat ovat käyneet useammin työntekijän pakeilla aiheen tiimoilta. Tämän selittää osittain myös se, että vanhemmista vastaajista useampi oli joskus hakenut toimeentulotukea. Toimeentulotukiasioissa oli sosiaalitoimiston työntekijää lähestytty hieman enemmän kuin Kelan antamissa päätöksissä jokaisessa ikäryhmässä. Toimeentulotukipäätöstä sosiaalitoimistossa

selvittäneistä oli puolta jokaisesta ikäryhmästä neuvottu hakemaan muutosta päätökseen, mikäli siihen ei olla tyytyväisiä. Alle 20-vuotiaista yksi on joskus hakenut päätökseen muutosta, 20–24-vuotiaista 8 ja 25–29-vuotiaista kaksi vastaajaa. Tähän kysymykseen jätti kaksi 25–29-vuotias vastaaja tyhjän kohdan, joten tarkkaa lukemaa on vaikea sanoa. Alle 20-vuotias vastaaja koki muutoksen hakemisen vaikeaksi, 20–24-vuotiaista 5 koki vaikeaksi ja 4 helpoksi (yksi ylimääräinen vastaus). 25–29-vuotiaiden joukossa sen sijaan 2 vastaajaa koki muutoksen hakemisen erittäin helpoksi, joten iän tuoma kokemus näkyy myös tässä. Toimeentulotukeen haettiin suhteessa enemmän muutosta kuin Kelan päätöksistä valitettiin. Tämä on mielenkiintoista huomata, sillä Kelan tukia haettiin kuitenkin melko paljon enemmän kuin toimeentulotukea, mutta silti toimeentulotukeen haettiin muutoksia enemmän. Erot eivät ole näissä vastaajajoukoissa kovin suuria, mutta havaittavia.

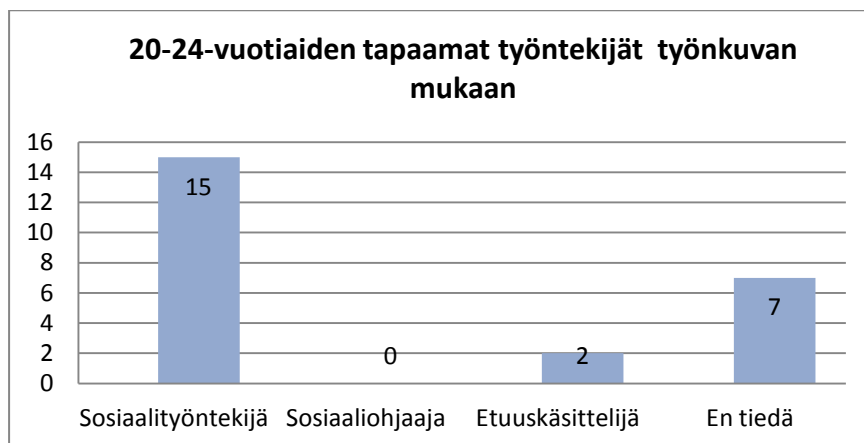
5.2.2 Sosiaalitoimistojen asiointit kasaantuvat sosiaalityöntekijälle

Sosiaalitoimistossa asioineita oli alle 20-vuotiaiden joukossa puolet vastaajista (7kpl). 20–24-vuotiaista suurin osa, 23 vastaajaa oli asioinut työntekijän luona ja 25–29-vuotiaista 10 vastaajaa. Ikä näkyy myös sosiaalitoimistossa asioineiden joukossa, nuoremmilla ei ole ollut ehkä niin suurta tarvetta asioida sosiaalitoimistossa. Kuitenkin alle 20-vuotiaiden työntekijöiden luona käyneiden osuus on yllättävän suuri, eli kyse ei ole ollut pelkästään esim. toimeentulotukipäätösten selvittämisestä (vrt. toimeentulotukea työntekijöiden luona selvittäneiden osuus). Alle 20-vuotiaat ovat sosiaalitoimistossa asioidessaan tavanneet eniten sosiaalityöntekijää. Sosiaaliohjaajan tai etuuskäsittelijän luona ei ollut käynyt kukaan vastaajista, mutta 2 vastaajaa ilmoitti, ettei tiedä kenen luona sosiaalitoimistossa asioi. (Ks. Kuvio 5.)



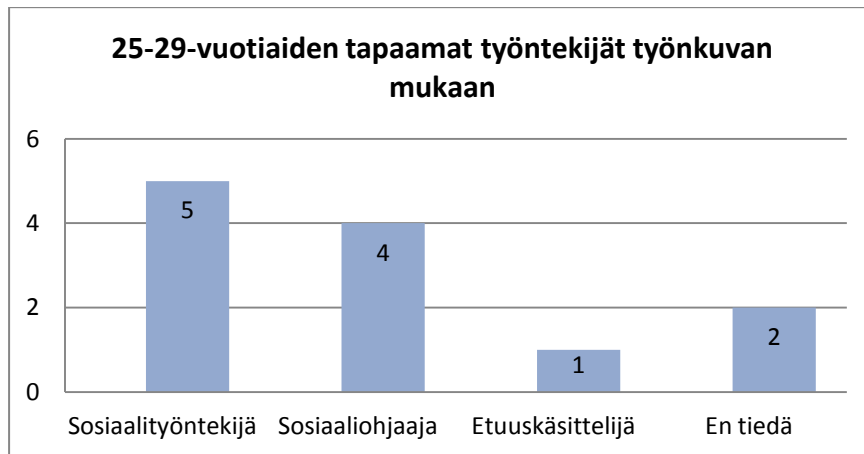
KUVIO 5 Alle 20-vuotiaiden tapaamat työntekijät työnkuvan mukaan

20–24-vuotiaiden ikäryhmässä sosiaalitoimistossa asioineet ovat jakautuneet myös suurimmalta osin sosiaalityöntekijän pakeille. Etuuskäsittelijän luona on asioinut 2 vastaajaa. Myös En tiedä- vastanneiden osuus on edellisen ikäryhmän tavoin suhteellisen korkea. (Ks. Kuvio 6.)



KUVIO 6 20-24-vuotiaiden tapaamat työntekijät työnkuvan mukaan

25–29-vuotiaiden ikäryhmässä työntekijäkontaktit ovat jakautuneet huomattavasti laajemmin kuin kahdessa nuoremmassa ikäryhmässä. Sosiaaliohjaajan luona on asioinut lähes yhtä moni kuin sosiaalityöntekijän luona. Etuuskäsittelijän luona oli asioinut yksi vastaaja. En tiedä-vastaajien osuus on myös tässä ikäryhmässä suhteellisen korkea verrattuna kaikkiin työntekijätapaamisiin. (Ks. Kuvio 7.)



KUVIO 7 25-29-vuotiaiden tapaamat työntekijät työnkuvan mukaan

Suurin osa kaikista vastaajista on tavannut sosiaalitoimistossa sosiaalityöntekijän luona. Vanhimmassa ikäryhmässä kuitenkin korostuu myös sosiaaliohjaajan ja etuuskäsittelijän luona asioineet, kahdessa nuoremmassa ikäryhmässä nämä eivät juuri näy muutamaa vastaajaa lukuun ottamatta. Huomiota herättävää on kuitenkin se, että jokaisesta ikäryhmästä löytyy vastaajia, jotka eivät tiedä kenen luona sosiaalitoimistossa ovat asioineet. Alle 20-vuotiaista 2 vastaajaa ei tiennyt kenen luona toimistossa asioi, ja 20–24-vuotiaista peräti 7 vastaajaa ilmoitti ettei tiedä, kenen luona toimistossa oli käynyt. 25–29-vuotiaiden joukossa vastaava luku oli 2, joka saattaa kertoa useista käyntikerroista ja työntekijöiden sekaisin menemisestä.

Varsinkin 20–24-vuotiaat erottuvat joukosta osittain myös suurimman vastaajajoukon takia, joka kertoo, että ongelma saattaa olla yllättävän yleinen ikäjoukossa samankaltaisessa tilanteissa olevien kohdalla. Etuuskäsittelijöiden luona on asioitu jokaisessa ikäryhmässä vähän ja sosiaalityöntekijöiden luona paljon, eli nuorten asiat koskevat suurelta osin muitakin elämäntilanteita kuin pelkästään toimeentulosta huolehtimista. Sosiaaliohjaajan luona on asioitu myös jokaisessa ikäryhmässä vähän, tai nuoret eivät ole tiedostaneet sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän eroa käynnillään. Kysymyksessä ei ole myöskään tarkemmin pyydetty selvittämään, missä kaupungin sosiaalitoimistossa vastaajat ovat asioineet ja palvelut ja työntekijät saattavat vaihdella sosiaalitoimistojen mukaan. Kysymyksellä on tarkoitus selvittää jakaumaa yleisellä tasolla eli kenen palveluja

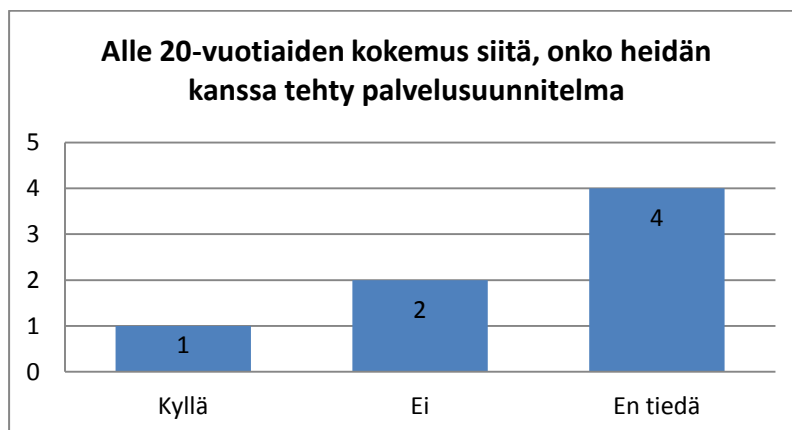
nuoret yleensä käyttävät sosiaalitoimistossa asioidessaan. Ainoastaan toimeentulotukityö on keskitetty Jyväskylässä Hannikaisenkadulle.

Sosiaalitoimistoihin liittyviä työntekijäkontakteja on taidetyöpajanuorilla suhteellisen paljon. Suurin osa kaikista vastaajista on sosiaalitoimiston palveluita käyttänyt, kuten myös hakenut joskus toimeentulotukea. Tulokset eivät kerro ovatko käynnit olleet kertakäyntejä selvitettävien asioiden suhteen, mutta sosiaalitoimiston sosiaalityön ja toimeentulotukityön tarve on erittäin suuri kyselyyn vastanneiden taidetyöpajanuorten kohdalla.

5.2.3 Palvelusuunnitelman teko monelle nuorelle tuntematonta

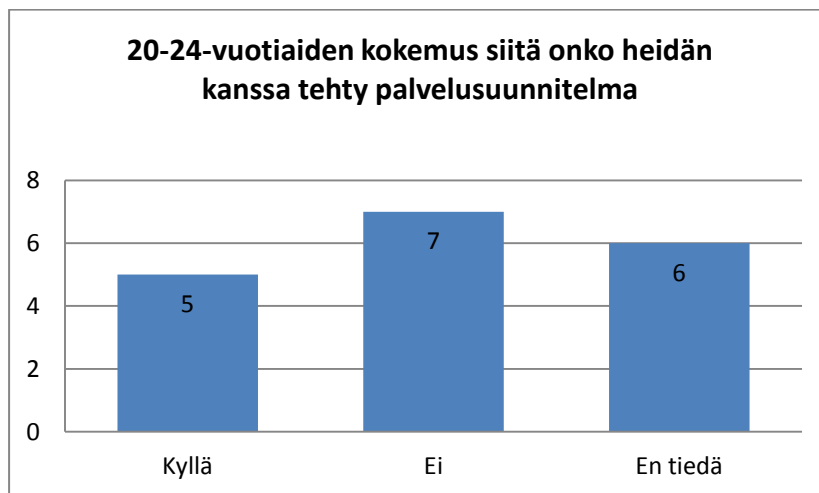
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittää, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaan kanssa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, mikäli se ei ole ilmeisen tarpeetonta tai kyseessä ei ole tilapäinen neuvonta tai ohjaus. Tämä suunnitelma on laadittava yhdessä asiakkaan kanssa, mikäli siihen ei ole ilmeistä estettä. (L22.9.2000/812.)

Palvelu- ja hoitosuunnitelmia laaditaan yleisesti ottaen heikosti tai nuoret eivät tiedä, onko heille suunnitelma laadittu. Alle 20-vuotiaista 1 ilmoitti, että suunnitelma on tehty, 2 vastaajaa, että suunnitelmaa ei ole tehty ja 4 vastaajaa, ettei tiedä, onko suunnitelmaa olemassa. En tiedä- vastanneiden osuus on erittäin suuri ja vain yksi sosiaalitoimistossa asioinut vastaaja tiesi, että hänelle palvelusuunnitelma on tehty (ks. Kuvio 8.)



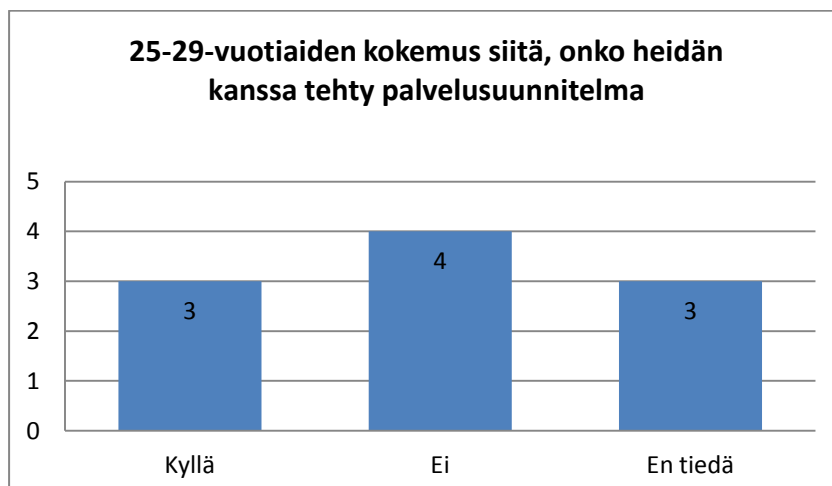
KUVIO 8 Alle 20-vuotiaiden kokemus siitä onko heille tehty palvelusuunnitelma

20–24-vuotiaista 5 vastaajaa sanoi, että suunnitelma on tehty, 7 ilmoitti että heillä ei ole kirjallista palvelusuunnitelmaa ja 6 vastaajaa ilmoitti, ettei tiedä onko heille suunnitelma tehty. Tähän kohtaan vastanneita oli 18, joten jokainen sosiaalitoimistossa asioinut ei tähän kysymykseen vastannut, eli määrät ovat suuntaa antavia. Kyllä-vastanneiden osuus on pienempi kuin Ei tai En tiedä vastanneiden osuus (ks. Kuvio 9.)



KUVIO 9 20-24-vuotiaiden kokemus siitä onko heidän kanssaan tehty palvelusuunnitelma

25–29-vuotiaista 3 ilmoitti, että suunnitelma on tehty samoin 3 henkilöä ilmoitti, että suunnitelmaa ei ole tehty. Sen lisäksi 4 vastaajaa ei tiennyt, onko kirjallista suunnitelmaa olemassa (ks. Kuvio 10.)



KUVIO 10 25-29-vuotiaiden kokemus siitä onko heidän kanssa tehty palvelusuunnitelma

Yhteensä 13 vastaajaa sanoi, että palvelusuunnitelmaa ei ole tehty. Myös 13 vastaajaa ilmoitti, ettei tiedä onko suunnitelmaa olemassa. Sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan luona asioineita oli tutkimuksessani yhteensä 29, ja mukaan täytyy lukea myös mahdolliset vastaajat, jotka eivät tiedä kenen luona olivat asioineet. Pelkästään Ei-vastauksen antaneiden määrä (13kpl) on suuri verrattuna kaikkiin sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan luona asioineiden määrään, saati sitten myös En tiedä- vastanneiden osuus (13 kpl). Nuoret siis tietävät palvelusuunnitelmien teosta tai niiden sisällöstä todella heikosti. On mahdollista, että osassa tapauksista kyseessä on ollut pikainen kertakäynti, joka ei ole vaatinut sen enempää selvittelyä. Kaikki käyntikerrat eivät kuitenkaan ole selitettävissä pelkästään esimerkiksi toimeentulotukiasioita työntekijän kanssa selvittäneiden joukolla. Hyvin pieni osuus kaikista sosiaalitoimistossa asioineista vastaajista sanoi tietävänsä, että palvelusuunnitelma on heidän kanssaan tehty ja tämä havainto on tehtävissä jokaisen ikäryhmän kohdalla. Ovatko loput asioinnit olleet lain pykälän mukaisesti sellaisia, että palvelusuunnitelmaa ei niistä ole tarvinnut tehdä tai sitä ei ole koettu tarpeelliseksi? Millaisia nuorten asiat ovat ja saavatko nuoret sosiaalitoimistossa palvelua, joka vie heidän asioitaan eteenpäin.

5.2.4. Nuoret eivät tiedä mitä tietoja heistä on tietojärjestelmiin kirjoitettu

Henkilötietolain mukaan jokaisella on oikeus salassapitosäädösten estämättä tarkastaa, mitä tietoja hänestä on henkilötietorekisteriin talletettu, mikäli tarkastusoikeuden rajoituksia ei ole (L22.4.1999/523). Tutkimukseni mukaan tätä oikeutta ei kuitenkaan käytetä juuri lainkaan, alle 20-vuotiaiden joukossa 1 vastaaja tiesi, mitä tietoja hänestä on kirjoitettu tietojärjestelmään, 20–24-vuotiaiden joukossa vastaava lukema oli 5 ja 25–29-vuotiaista kukaan ei tiennyt mitä tietoja tietojärjestelmässä heistä oli. On ilmeistä, että nuoret tietävät heikosti oikeudestaan tarkastaa omat tietonsa sosiaalitoimiston tiedoista. On myös mahdollista, että nuoret eivät koe tietojen tarkastamista olennaiseksi, jos luottamus työntekijään on hyvä, tai nuoret eivät välitä mitä tietojärjestelmässä heistä lukee. Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut sisältävät kuitenkin nykypäivänä paljon tietokoneella kirjaamista ja siihen on totuttu

niin ikään myös terveydenhuollon piirissä, eikä tietojen tarkastamista näin ollen välttämättä koeta erikoiseksi tai ymmärretä edes omaksi oikeudeksi. Tämä tulos on verrattavissa myös palvelusuunnitelmasta tietämättömyyteen, jonka sisältämät tiedot ovat asiakkaan saatavilla hänen pyytäessään.

5.2.5 Nuorten aikuisten palvelukeskus

Jyväskylän nuorten aikuisten palvelukeskus, J-Nappi, aloitti toimintansa helmikuussa 2013, eli oli kyselyni aikaan vielä tuore palvelu Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityön kentällä, eikä toiminta ollut vielä kunnolla käynnistynyt. Halusin kuitenkin ottaa sen mukaan kyselyyn kartoittaakseni miten hyvin toukokuussa 2013 nuoret olivat kuulleet kyseisestä palvelusta ja mitä kautta.

Alle 20-vuotiaista 3 vastaajaa ilmoitti tietävänsä, mikä Jyväskylän nuorten aikuisten palvelukeskus, J-Nappi, on ja vastaajista 1 ilmoitti tietävänsä missä paikka sijaitsee. 2 vastaajaa ilmoitti tietävänsä, että J-Nappiin voi mennä tarvittaessa ilman ajanvarausta, mutta kukaan alle 20-vuotias vastaaja ei ollut asioinut J-Napin palveluissa kyselyajankohtana.

20–24-vuotiaista 7 vastaajaa kertoi tietävänsä mikä J-Nappi on, 6 vastaajaa ilmoitti myös tietävänsä missä palvelu sijaitsee. Vastaajista 3 tiesi, että palvelua saa tarvittaessa ajan ajanvarausta. Tästä ikäryhmästä vain 2 vastaajaa oli asioinut J-Napissa.

25–29-vuotiaista vastaajista 2 tiesi, mikä J-Nappi on ja 1 vastaaja missä toimisto sijaitsee. Samoin 1 vastaajista ilmoitti tietävänsä, että J-Napissa voi asioida tarvittaessa myös ilman ajanvarausta. Ikäryhmästä 1 vastaaja oli asioinut palvelussa. Kyselyajankohtana J-Napin palvelut eivät ole siis olleet juurikaan tunnettuja nuorten parissa, sillä toiminta oli keväällä vasta alkutekijöissä. Kevään ja kesän aikana edistystä on tapahtunut paljon ja kohderyhmä palveluille tarkentunut. Esimerkiksi Keskisuomalainen (23.10.2013) uutisoi asuminen haltuun - kurssista, jonka yksi ohjaaja on J-napin työntekijä. Pilottihankkeena käynnistyneelle kurssille päätyneet nuori mies on kuullut kurssista kaupungin sosiaalityöntekijältä ja kerran kokeiltuaan

päättänyt jäädä kurssille (Kärki, 6, 2013). Uutisen perusteella yhteistyötä tehdään eri palveluiden, kuten etsivän työn kanssa varmasti paljon ja toimintaa kehitetään.

Tutkimuksessa kartoitin mistä J-Napista oli saatu tietoa. Vaihtoehtoja pystyi valitsemaan monia. Vaihtoehtoina olivat J-Napin pitämä blogi, etsivän nuorisotyön tekijä, sosiaaliasema, Jyväskylän kaupungin nettisivut, Facebookista, Twitteristä, Nuorten taidetyöpajalta tai jostain muualta. Alle 20-vuotiaiden parissa J-Napista oli saatu tietoa Nuorten taidetyöpajalta sekä etsivän nuorisotyön tekijältä (1 kpl).

20–24-vuotiaiden ryhmässä selkeästi esiin nousivat Nuorten taidetyöpaja (4 kpl) sekä vaihtoehto ”jostain muualta, mistä?” (4 kpl). Tämän lisäksi 1 vastaaja oli saanut tiedon sosiaaliasemalta. Tieto ”jostain muualta, mistä?”- tapauksissa oli saatu itse J-Napin nuorten kehittäjäryhmästä sekä J-napin työntekijältä. J-Napin kehittäjäryhmä koostuu 18–29-vuotiaista nuorista ja tarkoituksena on kehittää J-Napin asiakastyötä. Kokemusta sosiaalipalveluista toivotaan, mutta ei vaadita. (J-Napin asiakasraati, 2013).

25–29-vuotiaiden vastaajien joukossa tieto palvelusta oli saatu J-Napin pitämästä blogista (1 kpl), Nuorten taidetyöpajalta (1 kpl), etsivän nuorisotyön tekijältä (1 kpl) sekä ”jostain muualta, mistä?” (2kpl) ilmoittamatta kuitenkaan, mistä tieto oli saatu. Keväällä annettujen vastausten perusteella on havaittavissa, että viranomaisilla on tietoa J-Napin toiminnasta ja sitä myös jaetaan nuorille eri paikoista. Erityisesti Nuorten taidetyöpaja nousi esiin jokaisessa ikäryhmässä tiedonsaannin antajana. J-Napissa asioineet tiesivät hyvin, kenet olivat toimistossa tavanneet, eikä epävarmuutta ollut. 20–24-vuotiaista 2 vastaajaa oli tavannut sosiaalityöntekijän ja 1 vastanneista sairaanhoitajan. 25–29-vuotias J-Napissa asioinut oli tavannut sosiaaliohjaajan.

5.3 Työ- ja elinkeinotoimiston palvelukokemukset

Työ- ja elinkeinotoimiston palveluita ja palveluprosessia määrittelee laki julkisesta työvoimapalvelusta sekä omalta osaltaan myös työttömyysturvalaki. Myös 1.1.2013 voimaan tullut nuorten yhteiskuntatakuu määrittää työ- ja elinkeinotoimiston toimintaa alle 29-vuotiaiden osalta aivan uudella tavalla, sillä laki takaa alle 29-vuotiaalle monenlaisia oikeuksia, mikäli nuori on ilman työ-, koulu- tai harjoittelupaikkaa tai alle 30-vuotias vastavalmistunut. Osa Jyväskylän työ- ja elinkeinotoimiston, Jyväskylän kaupungin, Kelan, Muuramen ja Petäjäveden kuntien palveluita on myös Työvoiman palvelukeskus (TYP), johon asiakkaaksi tullaan työ- ja elinkeinotoimiston tai sosiaalitoimiston kautta. Työvoiman palvelukeskus tarjoaa palveluita niille asiakkaille, jotka tarvitsevat moniammatillista tukea työllistymisen tueksi. Palvelukeskuksen työntekijöinä toimivat päällikkö, kuntoutuspsykologi, 4 sosiaalityöntekijää ja 4 sosiaaliohjaajaa. Lisäksi kaartiin kuuluvat 6 työvoimaohjaajaa, terveydenhoitaja, asiakaspalvelusihteeri sekä Kelan asiakassihteeri. Palvelun tarkoituksena on selvittää asiakkaan työllistymisen mahdollisuuksia sekä esteitä, parantaa työmarkkinavalmiuksia sekä edistää yleisesti arjessa selviytymistä. (Työvoiman palvelukeskus, 2013.)

Alla olevat asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet sekä työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimiston) palvelut on kerätty te-palvelut sivustolta työnhakijalle-osiosta.

TAULUKKO 3 Nuorten tietämys työ- ja elinkeinotoimiston palveluista sekä asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista

Ikä	alle 20v (15 kpl)	20-24v (36 kpl)	25-29v (13kpl)
Olen tietoinen että..			
työ- ja elinkeinotoimistossa saa asioida myös työssäkäyvä/opiskelija	7	26	11
minulla on oikeus saada työnhakua tukevia palveluita, kuten päästä työnhakuvalmennukseen tai saada ammatinvalintaohjausta	14	31	13
jos olen työtön työnhakija, minulla on oikeus ja velvollisuus tehdä työllistymis-, aktivointi-, tai kototutumis suunnitelma	14	21	12

jos olen työtön työnhakija, minulla on velvollisuus hakea työtä aktiivisesti ja olla valmis vastaanottamaan työtä tai koulutusta	13	31	13
jos olen työtön työnhakija, minulla on oikeus saada tietyistä palveluista alennusta, kuten uimahallilipuista ja teatterilipuista, esittämällä todisteen työttömyydestä	9	15	8
minun on mahdollista käyttää TE-toimiston verkkopalveluita, kuten AVO-ammatinvalintaohjelmaa, avoimet työpaikat- osiota tai laittaa CV:ni nettiin.	10	28	12

Lähes jokaisella vastaajalla on kokemusta TE-toimistossa asioinnista: alle 20 vuotiaista vastaajista lähes jokainen (13 kpl) oli asioinut TE-toimistossa, 20–24-vuotiaista niin ikään lähes jokainen (32 kpl) vastaaja ja 25–29-vuotiaista jokainen kyselyyn vastannut oli asioinut TE-toimistossa (13 kpl). Näihin lukemiin verrattuna TE-toimiston oikeudet ja velvollisuudet ovat suhteellisen hyvin nuorilla tiedossa.

Parhaiten nuoret tietävät, että työttömällä työnhakijalla on oikeus saada työnhakua tukevia palveluita, kuten ammatinvalintaohjausta ja että työttömällä työnhakijalla on oikeus ja velvollisuus hakea työtä aktiivisesti ja olla valmis vastaanottamaan työtä tai koulutusta. Ehdottomasti heikoiten tiedossa on, että työttömällä työnhakijalla on todisteen työttömyydestä näytettyään oikeus alennuksiin tietyistä palveluista, kuten uimahalli- ja teatterilipuista. Näitä asioita ei mahdollisesti TE-toimistossa selvitetä, vaan alennuksien etsiminen jää asiakkaan vastuulle, mikäli niitä haluaa hyödyntää.

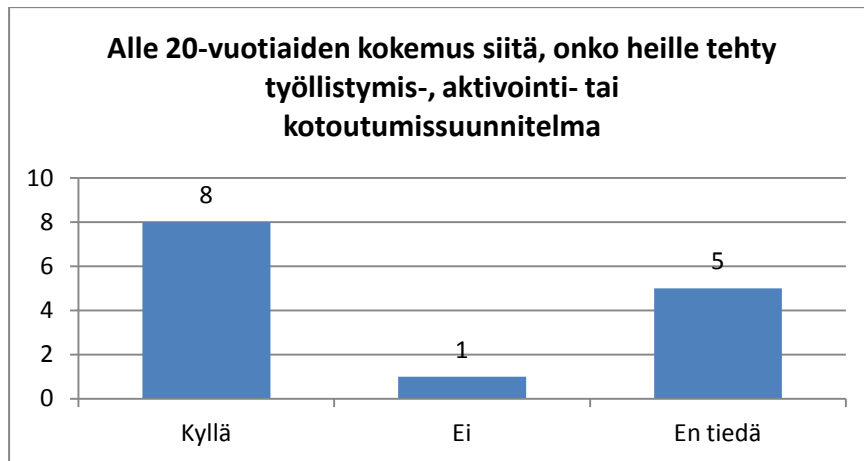
Suhteellisen heikosti tiedetään myös, että TE-toimistossa voi asioida myös opiskelijat ja työssäkäyvät esimerkiksi työnhakuun liittyvissä asioissa tai uutta ammattia pohtiessa. TE-toimistot leimataankin nykyään mielestäni todella helposti pelkästään työttömiä palveleviksi organisaatioiksi, vaikka työttömien palvelut ovat vain yksi, tosin nykypäivänä suuri osa toimintaa. Tutkittavien nuorten kohdalla tämä luulo näyttyy hyvin selkeästi: TE-toimistossa asioidaan vain työttömänä työnhakijana ja työnhakua edistäessä.

5.3.2. Nuorisotakuu korostaa työllistymissuunnitelman tekoa

Nuorisotakuu määrittää, että nuorelle on laadittava työllistymissuunnitelma kahden viikon kuluessa hänen ilmoittauduttua työttömäksi työnhakijaksi TE-toimistoon. Suunnitelmassa sovitaan palveluista ja asioista, jotka edistävät nuoren työllistymistä tai hakeutumista koulutukseen. Suunnitelmaa seurataan työnhaun edetessä ja muutokset kirjataan kirjalliseen suunnitelmaan. Suunnitelman pohjalta nuorelle on tarjottava palveluja työllistymisen edistämiseksi ennen kolmen kuukauden yhtäjaksoista työttömyyttä. (Nuorisotakuu alkaa työllistymissuunnitelmasta, 2013.)

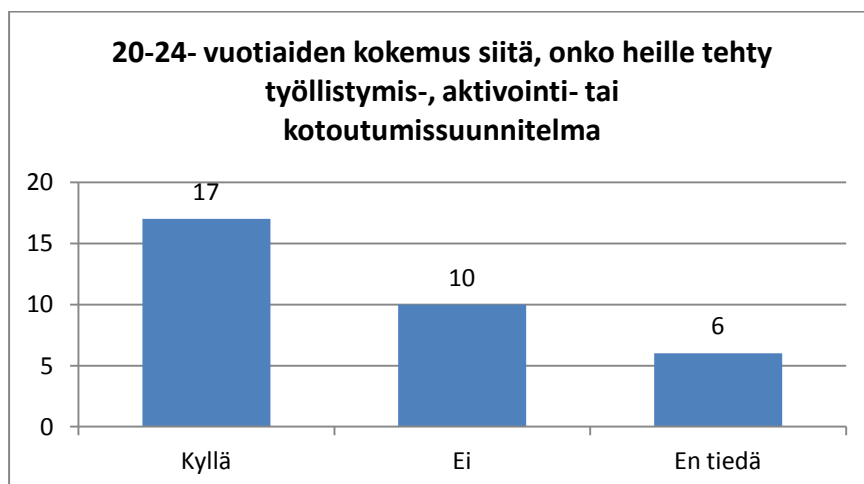
Taulukosta on helppo tulkita, että suhteessa muihin vastaajamääriin 20–24-vuotiaat tietävät suhteellisen heikosti (21 kpl), että heillä on työttömänä työnhakijana oikeus ja velvollisuus tehdä työllistymis-, aktivointi- tai kotoutumissuunnitelma TE-toimistossa. Nuorisotakuu-sivuston lisäksi myös TE-palvelut korostavat suunnitelman tekoa. Suunnitelma tulisi laatia jokaiselle mahdollisimman pian työnhakijaksi rekisteröitymisen jälkeen ja se edellyttää toimia sekä työ- ja elinkeinotoimistolta että asiakkaalta. Suunnitelmaan kirjataan esimerkiksi millaisia työ- tai koulutuspaikkoja asiakas hakee tai mitkä toimet parhaiten auttavat työllistymistä. (Jos työttömyys pitkittyy, 2013). Haastateltujen nuorten mielestä TE-toimiston palveluissa on aina kiire, työntekijät eivät anna tietoa palveluista eivätkä neuvo ja toiminta on sekavaa. TE-toimiston asiakaspalvelusta annettiin myös hyvää palautetta, mutta nuorten kokemusten mukaan työntekijöiden luokse on vaikea päästä. (Salli-hankkeen kokousmuistio 14.9.2012.)

Alle 20-vuotiaista vastaajista 8 tiesi, että heille on tehty kyseinen suunnitelma, 1 vastaaja oli sitä mieltä, että suunnitelmaa ei ole tehty ja 5 vastaajaa, ettei tiedä onko suunnitelmaa olemassa. Alle 20-vuotiaista 13 vastaajaa oli asioinut TE-toimistossa, joten 1 ei vastaaja on mahdollisesti myös tähän kysymykseen vastannut (ks. Kuvio 11.)



KUVIO 11 Alle 20-vuotiaiden kokemus siitä onko heille tehty työllistymis-, aktivointi- tai kotoutumissuunnitelma

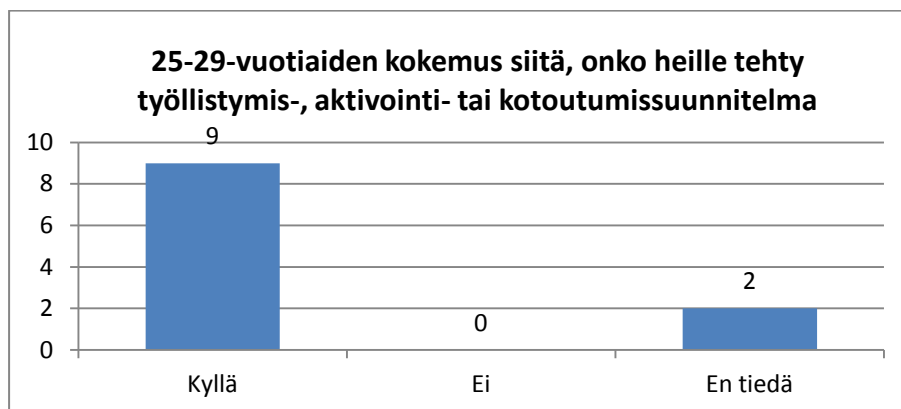
Sama ilmiö toistuu myös 20–24-vuotiaiden kohdalla hieman radikaalimmin; 17 vastaajaa sanoi, että suunnitelma on heidän kanssaan tehty ja peräti 10 vastaajaa oli sitä mieltä, että suunnitelmaa ei ole olemassa. Tämän lisäksi 6 vastaajaa ei tiennyt, onko suunnitelma tehty. Tässä ikäryhmässä 32 vastaajaa oli asioinut TE-toimistossa, joten luvut ovat huolestuttavia, sillä lähes puolet vastanneista ilmoittaa, että suunnitelmaa ei ole tehty tai he eivät tiedä onko suunnitelmaa tehty. (ks. Kuvio 12.)



KUVIO 12 20-24-vuotiaiden kokemus siitä, onko heille tehty työllistymis-, aktivointi-, tai kotoutumissuunnitelma

25–29-vuotiaiden kohdalla tulokset ovat hieman valoisammat, sillä 9 vastaajaa sanoi, että suunnitelma on tehty, ja 2 vastaajaa, ettei tiedä suunnitelmasta. Kysyttäessä, tietävätkö nuoret mitä omassa suunnitelmassa lukee, luvut ovat vähintään yhtä

huolestuttavia. Alle 20-vuotiaista 5 vastaajaa sanoi tietävänsä suunnitelman sisällön, 20–24-vuotiaista vain 8 vastaajaa sanoi tietävänsä ja 25–29-vuotiaista 9. (ks. Kuvio 13.)



KUVIO 13 25-29-vuotiaiden kokemus siitä, onko heille tehty työllistymis-, aktivointi- tai kotoutumissuunnitelma

Nuoret siis tietävät yleensä ottaen hyvin, että heillä on työttömänä työnhakijana oikeus ja velvollisuus tehdä työllistymis-, aktivointi-, tai kotoutumissuunnitelma, mutta eivät tiedä onko heille sitä tehty tai ilmoittavat, että sitä ei ole tehty lainkaan tai eivät edes tiedä suunnitelman sisältöä, vaikka se olisi tehty. 20-24-vuotiaiden suuri joukko erottuu tästä hyvin, sillä alle puolet vastaajista tietävät oikeudesta heikosti ja vain reilu puolet työ- ja elinkeinotoimistossa asioineista nuorista ilmoittaa suunnitelman tehdyksi (32 vastaajaa ilmoitti, että on asioinut TE-toimistossa). Syitä nuorten huonolle tietämykselle tai peräti suunnitelman tekemättömyydelle on syytä pohtia huolella. On mahdollista, että nuorempien kohdalla on ajateltu, että kirjallista suunnitelmaa ei tarvitse tehdä tai käytetty siihen asiakkaan kanssa aikaa. Huomiota herättää myös kaikista vastaajista niiden nuorten osuus, jotka eivät tiedä onko suunnitelmaa tehty. Varsinkin vuonna 2013 voimaan astunut nuorten yhteiskuntatakuu heittää suuren vastuun nuorten työllistämiseksi ja yhteiskunnassa kiinni pitämiseksi.

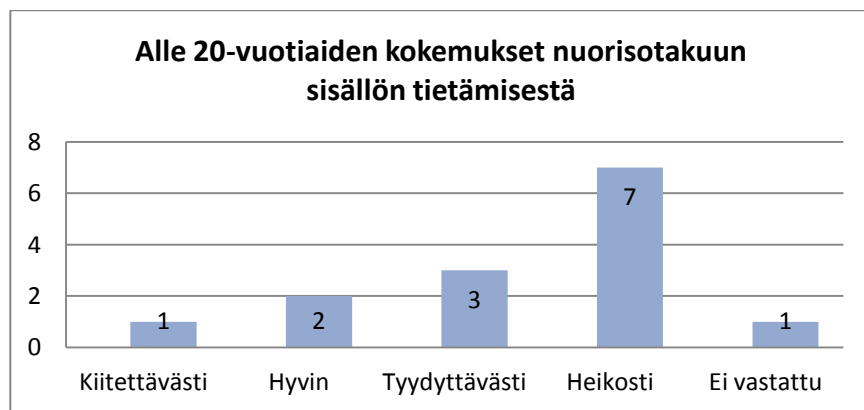
5.3.3 Nuorisotakuu tunnetaan nuorten parissa heikosti

Tutkimuksessani selvitin myös nuorten tietämystä nuorisotakuusta yksinkertaisesti kysymällä, tietävätkö nuoret mitä tarkoittaa nuorisotakuu. Tulokset keväällä 2013 tehdyssä tutkimuksessa antoivat ymmärtää, että kyseessä on nuorille vielä

toistaiseksi suhteellisen tuntematon käsite. Alla olevat taulukot kuvaavat hyvin vastauksien jakautumista vastaajien kesken eri ikäryhmissä.

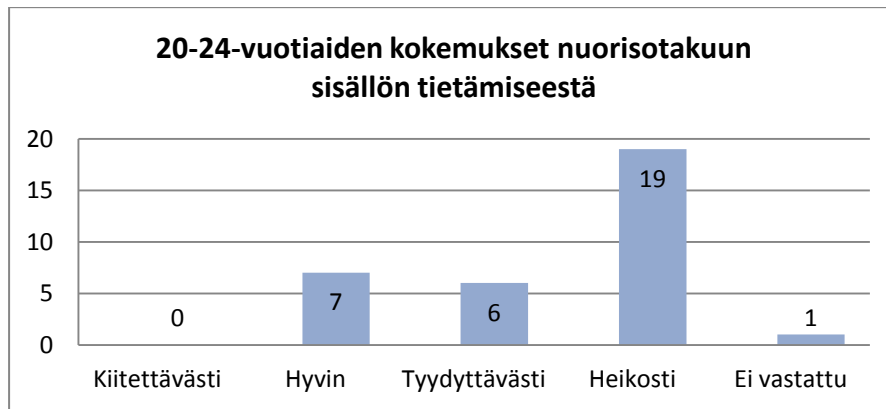
Alle-20-vuotiaat tietävät nuorisotakuun toteutumisesta pääosin heikosti.

Tyydyttävästi, hyvin tai kiitettävästi asiasta tietävien osuus on yhteensä lähes yhtä suuri kuin heikosti tietävien, joka kompensoi asiaa hieman. Kuitenkin puolet kaikista ikäryhmän vastaajista ei tiedä nuorisotakuusta, vaikka se koskettaa myös heitä (ks. Kuvio 14). Esimerkiksi jokaiselle peruskoulun suorittaneelle nuorelle taataan jatkokoulutuspaikka (Nuorisotakuu, koulutus, 2013).



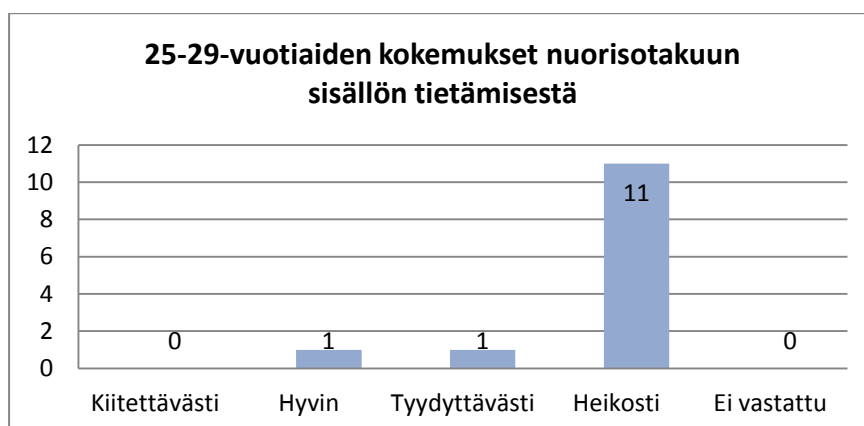
KUVIO 14 Alle 20-vuotiaiden kokemukset nuorisotakuun sisällön tietämisestä

20–24-vuotiaiden vastaajien joukossa korostuu erityisesti nuorten heikohko tietämättömyys heitä koskevasta nuorisotakuusta. Kiitettävästi asiasta ei koe tietävänsä kukaan vastaaja, hyvin-vastanneiden määrä on myös pieni verrattuna vastaajamääriin. Hyvin ja tyydyttävästi tietävien osuus on vain hieman reilu kolmasosa kaikista kyselyyn vastanneista (ks. Kuvio 15). Nuorisotakuu puuttuu juuri nuorten aikuisten ongelmiin nuorten aikuisten osaamisohjelmalla, joka koskettaa 20–29-vuotiaita nuoria tarjoamalla heille ammatti- tai erikoisammattitutkintoa, joilla peruskoulun jälkeistä tutkintoa ole (Nuorisotakuu, koulutus, 2013).



KUVIO 15 20-24-vuotiaiden kokemukset nuorisotakuun sisällön tietämisestä

25–29-vuotiaidenkin ikäryhmässä poikkeuksetta lähes jokainen vastaaja tiesi nuorisotakuusta oman kokemuksensa mukaan heikosti siitä huolimatta, että vastaajat kuuluvat vielä nuorisotakuun piiriin. Nuorten aikuisten osaamisohjelmaan voi osallistua henkilö, jonka toisen asteen koulutus on joskus jäänyt kesken tai aiempaa tutkintoa ei ole (ks. Kuvio 16.) Alle 30-vuotiaana aloitetun tutkinnon voi suorittaa loppuun vielä 30-vuotiaanakin. (Nuorten aikuisten osaamisohjelma, 2013). Tämä jättää kuitenkin ylioppilastutkinnon tai jo ammattiin valmistuneet nuoret pois mahdollisuudesta hankkia tutkinnon. Nuorisotakuun sisältö korostaa koulutuksen ja työn saamisen lisäksi myös elämänhallinnan osaamista, eikä tällöin vaihtoehtona ole aina pelkästään koulu- tai työpaikan saaminen (Jotain muuta? nuorisotakuu, 2013).



KUVIO 16 25-29-vuotiaiden kokemukset nuorisotakuun sisällön tietämisestä

Tulosten perusteella suurin osa nuorista ymmärtää nuorisotakuun sisällön heikosti tai tyydyttävästi. Keväällä 2013 nuorisotakuu ja erityisesti sen toteuttaminen kuuluu

TE-toimiston tehtäviin. Voi olla, että vastanneet nuoret eivät ole asioineet TE-toimistossa pitkään aikaan eivätkä ole kuulleet asiasta työntekijöiltä. Nuorisotakuu koskettaa kuitenkin jokaista kyselyyn vastaajaa iän puolesta ja takuu myös toteutuu nuorten parissa, sillä he ovat Jyväskylän Nuorten taidetyöpajalla ja näin ollen osa kaupungin työllisyyspalveluja. Nuorisotakuu on kuitenkin muutakin kuin pelkästään taidetyöpaja-paikan takaamista ja nuorilla on ilmeisen huonosti vielä tietoa sen muusta sisällöstä. On mahdollista, että termi nuorisotakuu kuulostaa etäisesti tutulta ja peruseriaatteet tiedetään, mutta syvemmin asiaan ei ole perehdytty ja mietitty enemmän, mitä se juuri minun kohdallani tarkoittaa.

5.3.4 Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palvelut muutamille tuttuja

Jyväskylän työvoiman palvelukeskus on vastaajanuorille melko tuntematon palvelu ja vain murto-osa nuorista on käyttänyt sen palveluja. Työvoiman palvelukeskus on intensiivisempää työllisyyden edistämisen palvelua ja tämä näkyy myös vastaajajoukossa. Alle 20-vuotiaista kukaan ei ollut käyttänyt palvelukeskuksen palveluja, 20-24-vuotiaistakin vain 5 vastaajaa oli asioinut palvelukeskuksessa. Sen sijaan 25-29-vuotiaista 6 vastaajaa, eli lähes puolet kaikista vastaajista oli asioinut palvelukeskuksessa. Työvoiman palvelukeskus kohdistaa syystäkin palvelunsa juuri pitkäaikaistyöttömille, joilla saattaa olla myös muita ongelmia työnhaussa. Tämä on varmasti resurssikysymys, sillä kaikkia, jotka intensiivisempää ja moniammatillista apua saattaisivat tarvita jo aiemmin, ei ole mahdollista palvella. Myös harvempi kahdesta nuoremasta ikäryhmästä tietää mikä työvoiman palvelukeskus on. Alle 20-vuotiaista 4 vastaajaa tiesi palvelun olemassaolosta, 20–24-vuotiaista 7 vastaajaa ja 25–29-vuotiaista 8 vastaajaa. Palvelukeskuksesta ei yleensä ottaen tiedetä, jos siellä ei ole asioitu. Työvoiman palvelukeskuksen kohdalla tiedetään muita virastoja paremmin minkä työntekijän luona virastossa on asioitu. 20–24-vuotiaat olivat asioineet eniten sosiaalityöntekijän ja terveydenhoitajan luona (4 kpl), myös työvoimaohjaajan luona oli asioitu (3 kpl) sekä sairaanhoitajan ja kuntoutuspsykologin vastaanotoilla (2 kpl). 25–29-vuotiaista suuri osa oli asioinut sosiaalityöntekijän ja työvoimaohjaajan pakeilla (7 kpl). Myös kuntoutuspsykologin, terveydenhoitajan ja palveluohjaajan luona oli asioitu (2kpl).

Tuloksista on tulkittavissa, että vastaajilla on kokemusta monen työntekijän luona asioinnista, joten palvelun moniammatillisuus toimii hyvin. Haastatteluissamme tuli selkeästi ilmi positiiviset kokemukset työvoiman palvelukeskuksen palveluista ja työntekijöiden kohtaamisista. Tieto palveluista tulee kuitenkin haastateltavien mukaan lähinnä puskaradiosta tai sattumalta. Suuri osa nuorista sanoi, etteivät he esimerkiksi tiedä miten palvelukeskuksen asiakkaaksi pääsee tai ole kuulleet koko palvelusta. Haastatteluissa oltiin myös sitä mieltä, että palvelukeskuksessa ollaan kiinnostuneita asiakkaasta ja työntekijät huomioivat kokonaisuuden. (Salli-hankkeen kokousmuistio 14.9.2012 & 1.11.2012). Myös Närhi ym. (2013) mainitsivat artikkelissaan nuorten miesten hyvät kokemuksen työvoiman palvelukeskuksissa, joissa työntekijäkohtaamiset ovat henkilökohtaisempia. Tämä osoittautuu myös tutkimuksessani, sillä jokainen Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksessa asioinut vastaaja tiesi tarkalleen, kenet oli toimistossa tavannut. Tämä ei toteutunut muiden palveluiden kohdalla yhtä hyvin.

5.4 Jyväskylän Nuorten Taidetyöpaja

Nuorten taidetyöpaja on osa Jyväskylän työllisyyspalveluita ja se tarjoaa työkokeilua, toimintaa ja ohjausta Jyväskyläläisille 17–29-vuotiaille nuorille. Tarjonta koostuu yhteisöllisistä pajajaksoista sekä nuorten yksilöohjauksesta. Lisäksi pajalla toimii etsivän työn työpari, joka on apuna ja tukena yksilöllisesti nuorten eri elämäntilanteissa. (Nuorten taidetyöpaja, 2013). Tarkoituksena oli tutkimuksessani selvittää, mistä nuoret ovat saaneet tiedon pajatoiminnasta sekä nuorten käsitystä ohjaajien toiminnasta ja miten paja on valmistanut heitä omasta mielestä pajan jälkeiseen aikaan.

Nuorten Taidetyöpajan kysymyksissä selvitin mitä kautta nuoret olivat kuulleet taidetyöpajan toiminnasta. Lisäksi selvitin, ovatko ohjaajat tarjonneet nuorelle apua, mikäli he ovat sitä kaivanneet ja miten pajan toiminta on valmistanut nuoria pajan jälkeiseen aikaan.

Alle 20-vuotiaiden joukossa suurin osa vastaajista oli saanut tiedon pajatoiminnasta kaverilta tai sukulaiselta (9kpl) tai muualta (7kpl). Näihin paikkoihin lukeutuivat koulu (4kpl) sekä omaohjaaja ja psykologi. Lisäksi nuoret olivat saaneet tietoa pajasta Työ- ja elinkeinotoimistosta (4 kpl), Internetistä sekä etsivän nuorisotyön tekijältä (3kpl) ja vähiten sosiaalitoimistosta (2kpl). Myös 20–24-vuotiaiden kohdalla kaverit ja sukulaiset nousivat suurimmaksi tiedon antajaksi (18kpl), joten ns. puskaradion voimaa ei voi aliarvioida. Myös haastatteluissa nuoret toivat esiin, että puskaradiosta tai kavereilta saa tiedon palveluista ”sattumalta” (Salli-hankkeen kokousmuistio 14.9.2013). Suhteellisen suosittu oli myös työ- ja elinkeinotoimisto (9kpl), sekä Internet (7kpl) ja muualta tiedon saaneet (6kpl). Tässä ikäryhmässä myös koulu (4kpl), omaohjaaja ja psykologi mainittiin tuloksissa. Etsivän työn tekijältä ja sosiaalitoimistosta molemmista 5 vastaajaa oli saanut tiedon pajan toiminnasta. Työvoiman palvelukeskuksesta tietoa oli saanut 2 vastaajaa. 25–29-vuotiaiden kohdalla niin ikään kaverit ja sukulaiset nousivat suosituimmiksi tiedon antajiksi (7kpl). Tässä ikäryhmässä myös työvoiman palvelukeskus oli suhteellisen suosittu (4 kpl). Internet, työ- ja elinkeinotoimisto sekä muualta vastaukset keräsivät kaikki 2 vastaajaa. Mielenterveyspalvelut oli yksi mainittu paikka muualta tiedon saaneisiin. 1 vastaaja oli saanut tiedon sosiaalitoimistosta.

5.4.1 Nuoret saavat apua ongelmiin ohjaajilta

Tutkimuksessani tiedustelin, miten hyvin nuoret kokevat, että ohjaajat auttavat heitä tilanteidensa selvittämisessä, mikäli he tarvitsevat apua. Alla kuvatuissa taulukoissa on kuvattu vastausten jakautuminen eri vaihtoehtojen välillä ikäryhmittäin.

Ohjaajien avun kokeminen ikäryhmittäin

TAULUKKO 4 Alle 20-vuotiaiden kokemus avunsaamisesta ohjaajalta

Vastausvaihtoehto	Kiitettävästi	Hyvin	Tyydyttävästi	Heikosti
Vastanneiden lukumäärä	8	6	1	0

TAULUKKO 5 20-24-vuotiaiden kokemus avunsaamisesta ohjaajalta

Vastausvaihtoehto	Kiitet- tävästi	Hyvin	Tyydyt- tävästi	Heikosti
Vastanneiden lukumäärä	16	19	0	0

TAULUKKO 6 25-29-vuotiaiden kokemus avunsaamisesta ohjaajalta

Vastausvaihtoehto	Kiitet- tävästi	Hyvin	Tyydyt- tävästi	Heikosti
Vastanneiden lukumäärä	8	3	0	0

Tulosten perusteella jokaisen ikäryhmän vastaajista suurin osa on kokenut, että apua tilanteiden selvittämisessä on saanut ohjaajilta kiitettävästi tai hyvin. Jyväskylän Nuorten taidetyöpaja tarjoaa nettisivujensa perusteella työkokeilua, toimintaa ja ohjausta 17–29-vuotiaille nuorille ja tarjonta koostuu erimittaisista pajajaksoista sekä yksilöllisestä ohjauksesta (Nuorten taidetyöpaja, 2013). Yksilöllinen ohjaus ja neuvonta toteutuvat tutkimukseni perusteella hyvin ja nuoret saavat tietoa ja apua heitä vaivaaviin asioihin.

Selvitin myös, kuinka hyvin taidetyöpajanuoret kokevat saaneensa hyödyllistä tietoa pajan jälkeisestä ajalta taidetyöpajalta. Tässä vastaukset jakautuivat huomattavasti laajemmin vaihtoehtojen välillä.

Kokemus hyödyllisen tiedon saamisesta pajan jälkeiselle ajalle

TAULUKKO 7 Alle 20-vuotiaiden kokemus miten he ovat saaneet tietoa pajan jälkeisestä ajasta

Vastausvaihtoehto	Kiitet- tävästi	Hyvin	Tyydyt- tävästi	Heikosti
Vastanneiden lukumäärä	1	6	1	0

TAULUKKO 8 20-24-vuotiaiden kokemus miten he ovat saaneet tietoa pajan jälkeisestä ajasta

Vastausvaihtoehto	Kiitet- tävästi	Hyvin	Tyydyt- tävästi	Heikosti
Vastanneiden lukumäärä	10	12	10	2

TAULUKKO 9 25-29-vuotiaiden kokemus miten he ovat saaneet tietoa pajan jälkeisestä ajasta

Vastausvaihtoehto	Kiitettävästi	Hyvin	Tyydyttävästi	Heikosti
Vastanneiden lukumäärä	4	4	2	2

Tulosten valossa nuoret saavat tietoa pajan jälkeisestä ajasta pääosin hyvin tai kiitettävästi. Nuorten taidetyöpajan toimintaan kuuluu olennaisena osana tulevaisuuden suunnittelu, eli *asiat voi ottaa kouriinsa siinä missä savenkin*. Pajalla olevat nuoret tulevat hyvin erilaisista elämäntilanteista, jolloin osalle suunnitelmat ovat jo selkeät ja osa vielä miettii tulevaisuuttaan. Myös henkilökohtainen työhön valmennus tarjoaa tukea työnhaun aloittamiseen ja kontaktien saamiseen työelämään ja työhön valmennukseen hakeudutaan etsivän työn tai pajajaksojen kautta. (Nuorten taidetyöpaja, toiminta, 2013.) Tyydyttävästi vastanneiden osuus on kuitenkin suuri erityisesti 20–24-vuotiaiden kohdalla ja se erottuu suhteessa muiden ikäryhmien vastaajaosuuksiin. Tutkimuksen tulosten valossa nuorten kokemukset tiedon saamisesta pajan jälkeisestä ajasta vaihtelevat suuresti. Osa kokee, että tietoa on saatu heikosti ja osa taas kiitettävästi. Eri lähtökohdat, suhtautuminen pajatyöskentelyyn ja oma elämäntilanne nyt ja mahdollisesti tulevaisuudessa vaikuttavat varmasti vastauksiin.

6 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

6.1 Eettisyys

Ennen tutkimuksen tekemistä hankin tutkimusluvan Jyväskylän Nuorten taidetyöpajalta ja samalla selvitin, mitä asioita tulen pajanuorilta kysymään. Tärkeää oli, että esimerkiksi pajaohjaajat eivät tulosten perusteella pysty tunnistamaan nuoria erikseen tai minä tutkijana päättämään kuka vastaukset on antanut. Tämän varmistin kysymällä mahdollisimman vähän taustatietoja nuorilta, esimerkiksi emme kokeneet kyselyä tehdessä tärkeäksi selvittää vastaajien sukupuolijakaumaa. Pysyin kyselylomakkeessa pajalaisia ilmoittamaan pajan, jonka toiminnassa on mukana,

jotta muistaisin pajat joille olin jo kyselyn teettänyt sekä vastaajien iän, jotta saisin luokiteltua vastaajien iän perusteella. Kyselylomakkeet täytätin jokaisella pajalla erikseen ja olin itse paikanpäällä antamassa ja ottamassa vastaan täytetyt lomakkeet. Tutkimuksen lähtökohtana tulisi olla ihmisarvon kunnioittaminen, joka edellyttää ihmisten itsemääräämisoikeutta sen suhteen haluavatko he osallistua tutkimukseen (Hirsjärvi ym. , 2007, 25). Itsemääräämisoikeuden toteutumista korostin tutkimukseen osallistumisen olevan vapaaehtoista. Kyselylomakkeen teettäminen paikan päällä varmisti osaltaan myös sen, että vastauksen jäävät vain minun tietooni eivätkä pyöri esimerkiksi pajaohjaajien pöydällä. Muutama vastaaja pajalla oli kyselyn teettämishetkellä alle 18-vuotias, jolloin yhdessä Nuorten taidetyöpajan kanssa sovimme, että pajan myöntämällä tutkimusluvalla kyselyn saa teettää myös alaikäiselle hänen omalla suostumuksellaan, jonka hän ilmoittaa täyttämällä kyselyn ja palauttamalla sen minulle. Koin, että 17-vuotias on tarpeeksi kehittynyt itse arvioimaan haluaako tutkimukseen osallistua ja on jo valmis tekemään kypsiä päätöksiä (Hirsjärvi ym. 2007, 25).

Ennen kyselylomakkeen jakoa kerroin pajalaisille kuka olen ja mikä on tutkimukseni tarkoitus. Korostin, että ketään ei voida vastausten perusteella tunnistaa ja mitään henkilökohtaisia tietoja ei kysytä ikää lukuun ottamatta. Kerroin myös, että tiedot tulevat omaan opinnäytetyöhöni ja tuloksia käsittelen vain minä ja opinnäytetyöni yhteistyökumppani oSallisuushanke Sallista, eikä tuloksista ole luettavissa yhteneväisyyttä kenenkään pajalaisen välillä. Valmiit vastaukset säilytin kotona kansiossa ja lomakkeiden hävitys tapahtui asianmukaisesti silppuriin.

6.2 Luotettavuus

Tutkimusta arvioidessa on eettisyyden rinnalla tärkeä käsite tutkimuksen luotettavuus, jolloin on tarkasteltava tutkimuksen validiutta ja reliabeliutta. Validius, pätevyys, kertoo mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata asiaa, jota sen on tarkoitus mitata (Hirsjärvi ym. 2007, 226). Tämä korostuu erityisesti omassa työssäni, jossa tutkimus tehtiin kyselylomakkeen avulla. Tällöin vastaajat saattavat käsittää kysymykset eri tavalla kuin on tarkoitettu ja tämä vääristää tuloksia (Mts. 227). Tutkimusmenetelmän näkökulmasta tutkimuksen validiteetti on silloin hyvä,

kun sen kohderyhmä ja kysymykset ovat hyvät, myös tutkimusmenetelmää voidaan tarkastella eri validiteettien kautta, joita ovat mm. looginen validiteetti, sisäinen validiteetti sekä ulkoinen validiteetti. Looginen validiteetti tarkoittaa, että tutkimusta tarkastellaan kriittisesti, eli näyttääkö tulos oikealta. Sisäinen validiteetti taas kysyy, onko mittari validi ja saatiinko kyselylomakkeita takaisin vai tapahtuiko kato ja ulkoinen validiteetti pohtii kvantitatiivisen kyselyn yleistettävyyttä (Hiltunen, 2009).

Kohderyhmä oli mielestäni tutkimuksessa oikea. Halusin selvittää nuorten aikuisten palvelukokemuksia, tarkemmin vielä mahdollisesti monen palvelun piirissä olevien kokemuksia, jolloin tulokset ovat vertailukelpoisia keskenään. Aiemmin toteutetut haastattelut olivat tutkimuksen pohjalla ja ohjasivat kyselylomakkeen tekoa: mihin asioihin kannattaa keskittyä ja mitä vastaajilla on mahdollisesti asiasta sanottavaa. Nuorilla oli tutkimukseni perusteella hyvin kokemuksia mitatuista palveluista ja se antoi tuloksia. Saadut tulokset ovat mahdollisia ja vaikuttavat loogisilta, joten looginen validiteetti toteutuu tutkimuksessani. Kyselylomakkeeni mittaa hyvin tietoisuuden eri osa-alueita, kuten tietämystä asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä tietoa eri palveluista ja niiden sisällöistä. Tarkentavilla kysymyksillä olisi saatu enemmän purettavaa ja tarkempaa tietoa, mutta tätä en kokenut tarpeelliseksi. Tutkimuksia analysoidessa muutamaan otteeseen tuli olo, että kysymyksen olisi voinut kysyä toisella tapaa, jotain asiaa tarkentaa tai jonkun asian jättää kokonaan pois. Yksi tarkennettava asia olisi esimerkiksi ollut sukupuolijakauman selvittäminen, joka olisi antanut enemmän lisätietoa miesten ja naisten kokemuksista. Tärkeäksi kuitenkin koin, että tuloksia käsiteltäisiin samassa tilanteessa olevien nuorten aikuisten kautta, ei sukupuolen. Katoa kyselylomakkeiden palautuksessa ei tapahtunut, sillä jokainen pajalainen, jolle kyselylomakkeen jaoin palautti sen henkilökohtaisesti takaisin.

Ulkoista validiteettia pohtiessa tulee huomio kiinnittää laajaan vastaajajoukkoon. Vastauksia kertyi 63 kappaletta, joka on suuri aineisto ja tuloksista on saatavilla jo jollain tasolla yleistettäviä vastauksia. Vastaukset eivät ole yleistettävissä koko ikäryhmään, mutta samankaltaisessa tilanteissa oleviin nuoriin aikuisiin kylläkin, varsinkin 20–24-vuotiaiden vastaajien joukko (36 vastaajaa) antaa hyvän käsityksen varsinaisen työn ja koulutuspaikkojen ulkopuolella olevien nuorten tilanteista.

Taidetyöpajanuoret omaavat asiakkuuksia moniin eri palveluihin, kuten tutkimuksessa käy ilmi. Erityisesti Kansaneläkelaitoksen etuudet ja palvelut, työ- ja elinkeinotoimisto sekä myös Jyväskylän kaupungin sosiaalipalveluiden aikuissosiaalityö ja toimeentulotukityö kuuluvat monen nuoren aikuisen arkeen yhtäaikaaisesti ja näistä kerättyjä tietoja voidaan palveluita toteutettaessa ottaa huomioon ja vertailla myös keskenään.

Tutkimustulokset ovat osittain verrattavissa niin osallisuushanke Sallin haastatteluissa mainittuihin asioihin, kuten myös Närhin ym. (2013) tutkimustuloksiin nuorten miesten keskuudessa, jotka todistavat osaltaan nuorten aikuisten huonoja palvelukokemuksia ja mielipiteitä palveluista. Tutkimus antaa näille tuloksille lisätietoa laajemmalta vastaajajoukolta sekä tarkemmin asioista, missä asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet toteutuvat hyvin ja missä heikosti nuorten itsensä kokemuksen perusteella. Tutkimus myös kuvaa paremmin nuorten tietämyksen eroja eri palveluiden piirissä.

Jokainen kyselyyn vastannut täytti kyselylomakkeen itsenäisesti henkilökohtaisen mielipiteen ja kokemuksen pohjalta, joten ryhmän painostuksen vaaraa tutkimusmenetelmässä ei ole. Tutkijana minun on luotettava annettuihin vastauksiin ja vastaajien rehellisyyteen, toki tämän tyyppisessä tutkimuksessa on aina vaara, että vastaajat ovat vastanneet sattumanvaraisesti keskittymättä itse tutkimukseen tai he ovat ymmärtäneet kysymykset väärin tai omalla tavallaan ja vastanneet sen mukaisesti.

7 Johtopäätökset ja pohdinta: tieto-osallisuus ei toteudu kaikissa palveluissa kuten toivoisi

Kappaleessa vastaan tarkemmin alla mainittuihin tutkimusongelmiin ja esitän osaan myös mahdollisia ratkaisuja tilanteiden eteenpäin viemiseksi. Nämä kaikki aiheet sisältyvät tieto-osallisuuden käsitteeseen.

- Kuinka hyvin pajanuoret tietävät heitä koskevista oikeuksista ja velvollisuuksista eri palvelujen piirissä
- Mitä mieltä pajanuoret ovat eri virastojen lomakkeista
- Miten nuoret kohtaavat työntekijöitä eri virastoissa/palveluissa
- Mistä Jyväskylässä sijaitsevista sosiaali- ja työvoimapalveluista nuoret ovat ylipäättään tietoisia ja mitä he niistä tietävät

Opinnäytetyöni tarkoitus oli selvittää Nuorten taidetyöpajalla keväällä 2013 olleiden nuorten tieto-osallisuuden kokemuksia. Tutkimukseni vastausprosentti oli suuri, sillä lähes jokainen taidetyöpajalla käynnissä ollut paja otti minut avosylin vastaan tekemään kyselyä ja nuoret vastasivat kyselyyn aktiivisesti. Oman mielipiteen ilmoittaminen oli nuorille selkeästi tärkeää, sillä 63 vastausta antaa jo hyvän kuvan nuorten kokemuksista, joista jokainen on tärkeä huomioida.

Tieto-osallisuuden yksi osa on asiakkaiden tietämys heitä koskevista palveluista (Rouvinen-Wilenius, Aalto-Kallio, Koskinen-Ollonqvist, Nikula, 2011, 51).

Taidetyöpajanuoret omaavat asiakkuuksia moniin eri palveluihin, kuten tutkimuksessa käy ilmi. Erityisesti Kansaneläkelaitoksen etuudet ja palvelut, työ- ja elinkeinotoimisto sekä myös Jyväskylän kaupungin sosiaalipalveluiden aikuissosiaalityö ja toimeentulotukityö kuuluvat monen nuoren aikuisen arkeen yhtäaikaisesti ja näistä kerättyjä tietoja voidaan palveluita toteutettaessa ottaa huomioon ja vertailla myös keskenään. Heikoimmin nuoret tietävät vain osalle tarjotuista palveluista, joihin päästään yleensä sosiaalitoimiston ja työ- ja elinkeinotoimiston työntekijöiden kautta. Tällaisia palveluita ovat tutkimukseni perusteella esimerkiksi J-Nappi, joka tosin on kehittänyt toimintaansa ja tarkentanut kohderyhmäänsä kevään ja syksyn 2013 aikana. Lisäksi työvoiman palvelukeskus (TYP) voi olla vaihtoehto nuorelle, jonka työttömyys on pitkittynyt tai avuntarve elämäntilanteessa vaatii moniammatillista apua. Näitä palveluja oli kuitenkin keuhuttu nuorten haastatteluissa, eli voisiko moniammatillisempi työote jo esimerkiksi työttömäksi ilmoittautuessa ehkäistä mahdollista työttömyyden pitkittymistä tai lisätä ongelmien ajoissa huomaamista?

7.1 Tieto palveluista on osattava hakea itse

oSallisuushanke Sallin Haastattelujen perusteella nuorten turhautuminen juuri Kelan, Jyväskylän kaupungin sosiaalipalveluiden sekä työ- ja elinkeinotoimiston palveluihin oli suurta. Jalansijaa näissä haastatteluissa sai pitkälti negatiiviset kommentit ja pettymykset, joita oli osalle nuorista kerääntynyt paljon. Nykyinen byrokratiaverkosto ja palvelujärjestelmän kommunikoimattomuus keskenään sekä suuret asiakasmäärät jättävät tukea ja apua enemmän kaipaavan varmasti ahdinkoon, joka vaikuttaa jokapäiväiseen elämään. Tietoa on saatavilla, mutta sitä pitää osata hakea joko itsenäisesti Internetistä tai ymmärtää pyytää apua oikealta henkilöltä. Tämä näkyy myös tutkimuksen tuloksissa, sillä valtaosa esimerkiksi Kelan ja työ- ja elinkeinotoimiston palveluista on nykypäivänä Internetissä ja nuoret käyttävät ja tietävät näistä melko hyvin jokaisessa ikäryhmässä. Tämän lisäksi työntekijäkontakteja on nuorilla paljon, eli nuoret kohtaavat työntekijöitä. Moni oli kuitenkin esimerkiksi Kelan kohdalla selvittänyt virkailijalta etuusasioita ja lomakkeita, joten kohtaamiset saattavat olla yksipuoleisia, pelkästään ongelmatilanteissa pakon edestä tehtyjä.

Virastoja ja palveluita on monia ja haastatteluissa nuoret toivatkin esiin toiveen yhdestä luukusta, josta voisi kysyä mistä vaan. He myös toivat esiin koulun tärkeyden tiedon antajana; jo koulussa pitäisi olla joku, joka kertoo yleisesti elämään liittyvistä asioista ja antaisi tietoa palveluista kun koulu päättyy. (Salli-hankkeen kokousmuistio 14.9.2012). Tämä toteutuu joissain palveluissa osittain, mikäli henkilökunta on moniammatillista ja palvelua saa tarvittaessa useammalta ammattilaiselta (esim. Jyväskylän nuorten aikuisten palvelukeskus, työvoiman palvelukeskus) mutta kaikki eivät näihin erikoisempiin palveluihin pääse tai tutkimuksen perusteella ole edes tietoisia.

Myös asiakasosallisuus kuuluu tieto-osallisuuden yhdeksi muodoksi ja sitä toteutetaan esimerkiksi asiakaspalautteiden muodossa (Kohonen, Tiala, 2002). Opinnäytetyössäni en selvittänyt ovatko nuoret täyttäneet eri virastojen asiakaspalautteita, mutta tämän tutkimuksen myötä olisi hyvä nostaa esiin nuorten merkitys palveluiden kehittämisessä, eli asiakasosallisuuden merkitys myös nuorten

parissa. Asiakslähtöisyyden merkitykseksi ei riitä, että asiakas osallistuu palveluun, vaan tärkeää on, että asiakas sitoutuu omaan palveluunsa. Asiakslähtöisyydestä kiinni pitävä aine syntyy juuri osallisuuden vahvistamisesta, sillä osattomuus aiheuttaa voimattomuutta vaikuttaa omaan elämään tai ympäröivään yhteiskuntaan. (Excell, 2013). Asiakkaan sitoutumista palveluun on hyvä pohtia tiedon saamisen ja antamisen lisäksi myös esimerkiksi työ- ja elinkeinotoimiston tuloksissa, jossa suuri osa vastaajista ei tiennyt palvelusuunnitelman teosta. Ovatko nuoret sitoutuneita toimintaan ja saadaanko tuloksia aikaiseksi?

7.2. Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet tunnetaan vaihtelevasti

Tieto-osallisuus käsitteenä pitää sisällään monia asioita, eikä se ole osallisuus käsitteen sisällä helposti tai yksinkertaisesti määriteltävissä. Tutkimuksessa keskityin nuorten aikuisten tietämykseen asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä tietämykseen palveluista ja niiden sisällöistä aina työntekijätasolta alkaen. Tieto-osallisuus on Koholan ja Tialan (2002) mukaan helpoiten toteutettavissa oleva osallisuuden muoto, mutta tutkimukseni mukaan tämä ei kaikkien ihmisryhmien kohdalla toteudu läheskään kuten pitäisi tai toivoisi. Kouluttamaton, pitkään esimerkiksi TE-toimiston asiakkaana ollut saattaa omata tietoa lomakkeiden täytöstä ja koulutuksiin hakemisesta, mutta ratkaisuja oman elämäntilanteen eteenpäin viemiseksi saattaa olla haastava etsiä. Virastoja on monia ja käytänteitä sekä asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia sitäkin enemmän. Palveluviidakon keskellä seikkaileminen vaatisi paksua käsikirjaa, vaikka tutkimuksessani tuli esiin paljon asioita, jotka ovat myös hyvin. Hyvistä ja onnistuneista asioista nuoret puhuvat huomattavasti vähemmän kuin epäonnistuneista, varsinkin jos nämä epäonnistumiset seuraavat toisiaan monen viraston asiakkaana ollessa. Kahnauksia saattaa olla yhtä aikaa niin toimeentulotukiasioissa, Kelan etuuksien myöntämisessä kuin eri virastojen työntekijöiden parissa ja moni asia on selitettävissä sillä, että nuoret eivät tiedä tarpeeksi heitä koskevista asioista.

Metterin (2012) tutkimuksesta nostin aiemmin esiin syitä, miksi sosiaaliturvaa ei haeta. Syitä löytyi ihmisten tietämättömyydestä sosiaaliturvasta, kuten myös

aiemmasta huonosta kohtelusta. Tietämättömyys palveluista on jo sinänsä puute tieto-osallisuuden toteutumisessa, kuten olen aiemmin huomauttanut. Tästä aiheesta kysyin esimerkiksi Kelan kohdalla selvittämällä tietävätkö nuoret mihin Kelan etuuksiin he ovat oikeutettuja, ja tulosten mukaan suurin osa vastaajista tiesi, mihin Kelan etuuksiin he ovat oikeutettuja. Suuri osa etuuksia oli myös hakenut, eli tieto Kelan etuuksista on tavoittanut nuoret hyvin ja suurin osa nuorista osaa tukiä myös hakea. Toimeentulotukea oli hakenut suurin osa yli 20-vuotiaista, eli kokemusta myös tästä löytyy. Kuitenkaan kaikki pelisäännöt toimeentulotukityössä eivät ole nuorille täysin selviä, kuten esimerkiksi oikeus muutoksen hakemiseen toimeentulotukipäätöksestä. Sosiaalipalvelujen kohdalla olisin voinut myös selvittää tarkemmin, tietävätkö nuoret mitä toimeentulotuki tai sosiaalityö tarkoittaa, eli millä tasolla näistä asioista on kuultu. Suurin osa nuorista oli kuitenkin asioinut sosiaalitoimistossa työntekijän luona, eli jonkinlaista tietoa palveluista jo on. Sen sijaan nuorten tietämys asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista vaihtelee hyvin paljon esimerkiksi Kelan ja sosiaalipalvelujen välillä, mutta myös molempien virastojen sisällä, eli joitain asioita tiedetään todella hyvin ja toisia heikosti jokaisen ikäryhmän sisällä. Pääsääntöisesti tutkimukseen osallistuvilla nuorilla on jo kokemusta ja tietoa ”tärkeimmistä” sosiaaliturvan muodoista, mutta esimerkiksi Kelan kohdalla jokaisesta ikäryhmästä löytyi henkilöitä, jotka eivät ole tietoisia mihin etuuksiin he ovat oikeutettuja.

Hälyttävää on kuitenkin työ- ja elinkeinotoimiston kohdalla saatu tulos siitä, että moni nuori ei tiedä, onko heille tehty työllistymis-, aktivointi- tai kotoutumissuunnitelmaa. Todella moni vastaaja sanoi myös, että suunnitelmaa ei ole tehty. Sama koskee myös sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan luona käyneitä, jolle palvelusuunnitelma tulisi laatia. Kerrotaanko nuorille, että suunnitelma on osa palvelua ja se kuuluisi tehdä, vai tehdäänkö suunnitelmia ollenkaan? Mahdollista on myös, että nuoret eivät kysymyslomaketta täyttäessään ymmärtäneet mistä on kyse tai itse palvelussa puhutaan eri termein. Tieto-osallisuuteen kuuluu mielestäni olennaisena osana asiakkaan edes jonkinlainen tietämys siitä, mitä hänestä on eri palveluiden piirissä kirjoitettu. Nämä suunnitelmat avaavat myös väyliä jatkoa ajatellen ja helpottavat myös työntekijöitä edistymään yhdessä asiakkaan kanssa tämän tilanteessa, joka saattaa olla jo kestänyt pitkään. Ehkäpä tästä voi syntyä

nuorten haastatteluissa antama kuva siitä, että asiat eivät esimerkiksi työ- ja elinkeinotoimistossa etene, kun nuorella ei ole tietoa mahdollisesta suunnitelmasta ja sen kehittämisestä yhdessä työntekijän kanssa (Salli-hankkeen kokousmuistio 1.11.2012).

7.3. Vanhetessa viisastuu, vai viisastuuko?

Ikäryhmittäin tutkimustulosten käsittely antoi hyvän kuvan siitä, että iän myötä kokemus sekä tietämys asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä itseä koskevista asioista lisääntyvät eniten Kelan ja TE-toimiston palvelujen piirissä. Sosiaalitoimiston kohdalla suurempaa eroa ikäryhmien välillä ei ole havaittavissa. Eniten ikäryhmien erot näkyvät 25–29-vuotiaiden ikäryhmässä verrattuna kahteen nuorempaan ryhmään, joiden välillä erot eivät ole yhtä suuret. Onko siis niin, että nuorempien pitää yrityksen ja erehdyksen kautta saada tieto palveluista tai esimerkiksi Kelan lomakkeiden liitteistä, jolloin nykyisillä käsittelyajoilla päätöksiä ja mahdollista etuuksien maksamista saattaa joutua odottamaan useita viikkoja? Asian ei kuuluisi mennä näin, mutta totta kai pidempään eri palveluissa asioinut omaa kokemustietoa palveluiden sisällöstä ja ymmärtämisestä. Tähän voisi olla ratkaisuna koulun vastuun lisääminen, jota nuoret itsekin haastatteluissa ehdottivat. Tärkeää olisi saada tämän tyyppistä opetusta ja informaatiota jo peruskoulun päättyessä. Koulun vastuun lisääminen tästä asiasta on tietenkin resurssikysymys ja kuormittaa opettajia. Kuitenkin esimerkiksi opinto-ohjauksen tunneilla voitaisiin jatkokoulutuksen sijaan joskus enemmän miettiä yhdessä nuorten kanssa mitä tulisi tehdä jos koulupaikkaa ei saa tai elämässä tapahtuu muita yllättäviä muutoksia.

Tutkimukseni perusteella Kelan lomakkeet ovat noin puolelle vastaajia selkeitä ikäryhmittäin. Iän tuoma kokemus näkyy myös tässä asiassa. Toimeentulotukea oli haettu vähemmän kuin Kelan etuuksia, mutta toimeentulotukihakemus-lomaketta oli pidetty useammin selkeänä kuin Kelan lomakkeita. Vastauksiin vaikuttavat tietenkin Kelan lomakkeiden useampi määrä ja useampien liitteiden toimitus, jotka aiheuttavat epäselvyyden tunteen useammallekin vastaajalle, kuten tutkimuksessani käy ilmi. Kelan lomakkeita on siis syystäkin kehitetty toimivammaksi asiakaspalautteiden

perusteella ja toimintaa selkeytetty niin lomakkeiden kuin palveluiden kohdalla, eli asiakasosallisuus on otettu huomioon. Kehitetyistä palveluista mainittakoon esimerkiksi käyttöön otetut Kelan numerot etuuksittain, joihin voi soittaa ja tiedustella asioita.

Lopuksi

Yhteenvetona tutkimuksen tulosten perusteella voidaan asioiden ajatella olevan hieman paremmin kuin aiemmin mainitsemien osallisuushanke Sallin haastattelujen sisällöstä voisi päätellä ja tyytyväisyys lomakkeisiin ja palveluun parempaa. Tieto-osallisuus ei kuitenkaan käytännössä toteudu läheskään jokaisella saralla palveluissa ja nuorten tiedoissa ja palvelujen välillä luovimisessa on puutteita. Monesta asiasta nuoret ovat kuitenkin tietoisia ja osaavat myös etsiä tietoa Internetistä ja tarvittaessa selvittävät asioita työntekijöiltä. Tästä huolimatta jotkut tulokset ovat hälyttäviä ja tuloksia pohtiessa on syytä miettiä, miksi jokainen nuori aikuinen ei ole tietoinen heitä koskevista asioista, oikeuksista sekä velvollisuuksista. Jos tietämättömyys ja jostain syystä kasaantuvat vaikeudet esimerkiksi työ- tai koulupaikan hakemisessa liittyy myös vaikeuksiin toimeentulotuen hakemisessa tai muiden sosiaalipalveluiden piiriin pääsemisessä, on varmasti mahdotonta olla turhautumatta palveluverkoston.

Jokaisen kokemus ja mielipide palveluista on tärkeä huomioida palveluita kehitettäessä, erityisesti niiden, jotka omaavat paljon kokemuksia eri virastojen ja palveluiden välillä luovimisesta. Seuraavaksi olisikin hyvä tutkia, miten nuoret saadaan paremmin tietoisiksi omista asioistaan, mitkä lisäävät valmiuksia ”aikuisena toimimiseen” ja yhteiskunnan byrokratiaverkostoissa luovimiseen. Näiden keinojen pitäisi olla helposti toteutettavia, jotka tavoittaisivat vastaajat elämäntilanteesta riippumatta, oli vastauksen etsijä sitten pitkän koulutusputken omaava tai peruskouluun opiskelunsa päättänyt. Vertailukelpoisia tuloksia saataisiin myös tutkimalla vaikkapa korkeasti koulutettuja samoista asioista, onko tietämättömyys esimerkiksi sosiaalipalveluiden kohdalla vain esimerkiksi heikoimmassa asemassa olevien ihmisten parissa, jotka juuri kaipaisivat enemmän tietoa palveluista ja muuta tukea elämään.

LÄHTEET

Excell, P. 20.06.2013. Miksi asiakasosallisuus on tärkeää?. Uutiset, Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Internet-sivu. Viitattu 13.11.2013.

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Graduryhmä 18.2.2009. PDF-nettijulkaisu. Jyväskylän Yliopisto.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Keuruu 2007.

Hyvinvointipalvelut ja marginalisoitujen kansalaisten osallistuminen. Kokkolan Yliopistokeskus Chydenius. Viitattu 15.10.2013.

<http://www.chydenius.fi/tutkimus/yhteiskuntatieteet/sosiaalityon-tutkimus/hankkeet/palko-hanke>

J-Napin asiakasraati. Jyväskylän kaupungin sosiaalipalvelut. Internet-sivu. Viitattu 24.10.2013.

<http://www.jyvaskyla.fi/nuortenaikuistenpalvelukeskus>, asiakasraati.

Jos työttömyys pitkittyy, työnhakijan palvelut. Te-palvelut. Internet-sivu. Päivitetty 1.7.2013. Viitattu 21.10.2013.

https://www.mol.fi/mol/fi/00_tyonhakijat/07_tyottomuus/04_jos_tyottomuus_pitkityy/index.jsp

Jotain muuta? Nuorisotakuu 2013. Viitattu 25.10.2013.

http://www.nuorisotakuu.fi/nuorisotakuu/jotain_muuta

Jyväskylän Nuorten aikuisten palvelukeskus. Jyväskylän kaupungin sosiaalipalvelut 2013. Viitattu 15.8.2013. <http://www.jkl.fi/nuortenaikuistenpalvelukeskus>

Työvoiman palvelukeskus. Jyväskylän työllisyyspalvelut, 2013. Internet-sivu. Viitattu 23.10.2013 http://www.jkl.fi/sote/tyovoiman_palvelukeskus

Kelan etuusohjeet. Lait ja ohjeet. Tietoa Kelasta. Internet-sivu. Päivitetty 1.3.2013. Viitattu 15.8.2013.

<http://www.kela.fi/kelan-etuusohjeet>

Kohonen, K., Tiala, T., (toim.), 2002. Kuntalaiset ja hyvä osallisuus: lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Sisäasiainministeriö, Kuntaliitto, Helsinki.

Kärki, H. 2013. Asumista oppimassa. Keskisuomalainen 23.10.2013, 6.

Kiilakoski, T. 2013. Osallisuus- jaettu käsite, yhteinen tehtävä. Virityksiä Kansalaisyhteiskunnasta. 12.4.2012. Viitattu 28.10.2013. Etusivu, opetus- ja

kulttuuriministeriön verkkolehti.

<http://www.minedu.fi/etusivu/arkisto/2012/1204/teemapalsta.html>.

L11.6.1999/731. Suomen perustuslaki, ajantasainen säädös. Internet-sivu. Viitattu 15.8.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

L22.4.1999/523. Henkilötietolaki. Finlex, lainsäädäntö. Viitattu 21.10.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523#L6P26>.

L22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Finlex, lainsäädäntö. Viitattu 21.10.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L2P7>

L27.1.2006/72. Nuorisolaki. Finlex, lainsäädäntö. Viitattu 29.10.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072>

Lapsi- ja nuorisopoliittinen kehittämisohjelma 2012-2015. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisu. 2012:6.

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2012/liitteet/OKM06.pdf?lang=fi>

Lång, J. 2013. Teoksessa Hyvinvointitalkoot - Miten kuntalaisten osallistuminen tukee hyvinvointipalveluja. Toim. Aila-Leena Matthies ja Niina Rantamäki. Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius & KAMPA-hanke. Verkkojulkaisu. Kokkola 2013. Viitattu 19.8.2013.

<http://www.chydenius.fi/tutkimus/yhteiskuntatieteet/sosiaalityon-tutkimus/hankkeet/kampa/kampa-julkaisut-1/kampa-julkaisut/hyvinvointitalkoot>

Metteri, A. 2012. Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopistopaino Oy. Tampere.

Nuorisotakuuta toteutetaan kuntien peruspalveluissa ja yhteistyöllä. Kuntaliitto, Tiedotteet, 17.5.2013. Viitattu 16.10.

<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2013/04/Sivut/nuorisotakuuta-toteutetaan-kuntien-peruspalveluissa-ja-yhteistyolla.aspx>

Nuorisotakuu, 2013. Viitattu 16.10.2013. <http://www.nuorisotakuu.fi>, [nuorisotakuu](http://www.nuorisotakuu.fi)

Nuorisotakuu, koulutus, 2013. Viitattu 25.10.2013 <http://www.nuorisotakuu.fi/>, koulutus

Nuorisotakuu alkaa työllistymissuunnitelmasta. 2013. Viitattu 25.10.2013.

<http://www.nuorisotakuu.fi/nuorisotakuu/toihin/tyollistymissuunnitelma>

Nuorten aikuisten osaamisohjelma, nuorisotakuu. 2013. Viitattu 25.10.2013.

http://www.nuorisotakuu.fi/nuorisotakuu/koulutus/nuorten_aikuisten_osaamisohjelma

Nuorten taidetyöpaja. Internet-sivu. Viitattu 25.10.2013.

<http://www3.jkl.fi/blogit/taidetyopaja/>

Nuorten taidetyöpaja, toiminta. Internet-sivu. Viitattu 25.10.2013.

<http://www3.jkl.fi/blogit/taidetyopaja>, toiminta.

Närhi, K., Kokkonen, T., & Matthies, A-L., 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino, Tampere.

Osallisuushanke Salli. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry. Internet-sivu.

<http://www.pksotu.fi/osallisuushanke-salli/>. Viitattu 24.6.2013.

Osallisuushanke Salli Keski-Suomessa. Jelli-järjestötietopalvelu. Internet-sivu.

<http://www.jelli.fi/osallisuus/osallisuushanke-salli/keski-suomi/>. Viitattu 24.6.2013

Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry. Perustietoa yhdistyksestä. Internet-sivu.

<http://www.pksotu.fi/>. Viitattu 24.6.2013

Pulkkinen, 2013. Teoksessa Kuntalaiset ja hyvä osallisuus: lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Kohonen, K., Tiala, T., (toim.), 2002. Sisäasiainministeriö, Kuntaliitto, Helsinki.

Rantamäki, N. 2013. Teoksessa Hyvinvointitalkoot- Miten kuntalaisten osallistuminen tukee hyvinvointipalveluja. Toim. Aila-Leena Matthies ja Niina Rantamäki. Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius & KAMPA-hanke. Verkkojulkaisu. Kokkola 2013. Viitattu 19.8.2013.

<http://www.chydenius.fi/tutkimus/yhteiskuntatieteet/sosiaalityon-tutkimus/hankkeet/kampa/kampa-julkaisut-1/kampa-julkaisu/hyvinvointitalkoot>

Roivanen, Irene, Heinonen, Jari, Ylinen, Satu. 2011. Köyhä byrokratian rattaissa. KAKS-Kunnallisan kehittämissäätiö, tutkimusjulkaisu nro 64. Sastamala.

Verkkojulkaisu. <http://www.kaks.fi/sites/default/files/Tutkimusjulkaisu%2064.pdf>

Rouvinen-Wilenius, P., Koskinen-Ollonqvist, P., (toim.) Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen. Järjestöt suunnan näyttäjinä. 2011. Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja 9/2011. Helsinki.

Sainio, A. 1994. Kohti kansalaisten kuntaa. Suomen Kuntaliitto, Helsinki.

Salli-hankkeen kokousmuistio 14.9.2012. Oma lähde.

Salli-hankkeen kokousmuistio 1.11.2012. Oma lähde.

Sosiaaliset perus- ja ihmisoikeudet Suomessa. Lait ja ohjeet. Tietoa Kelasta. Internet-sivu. Päivitetty 6.11.2012. Viitattu 15.8.2013.

<http://www.kela.fi/sosiaalisetoiikeudet>

Sosiaaliturva. Tilastokeskuksen tilastoja. Internet-sivu. Viitattu 3.11.2013.
<http://www.tilastokeskus.fi/til/sos.html>.

Tervonen, J. 2009. Jotos-polku osallisuuteen. Lasten ja nuorten osallisuuden käsikirja. Tampere 2009. PDF-nettijulkaisu.

Perttula, J., Latomaa, T., (toim.). 2009. Kokemuksen tutkimus. Lapin yliopistokustannus ja kirjoittajat. 3.painos. Juvenes Print, Tampere 2009.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Hei!

Olen Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelija ja teen opinnäytetyötä Jyväskylän Nuorten taidetyöpajanuorten tieto-osallisuuden kokemuksista eri virastoissa ja palveluissa. Vastaaminen kyselyyn tuottaa uutta tietoa nuorten tiedoista itseään koskevissa asioissa sekä kokemuksista virastoista, palveluista ja niissä asioimisesta. Lisäksi koottua tietoa voidaan hyödyntää palveluiden kehittämisessä.

Kyselyyn vastataan nimettömästi ja aineistoa käsitellään luottamuksellisesti.

Alla sähköpostiosoitteeni, mikäli sinulla on myöhemmin kommentoitavaa tai kysyttävää aiheesta.

Liite 2. Kyselylomake

TAIDETYÖPAJANUORTEN TIETO-OSALLISUUDEN KOKEMUKSET

Kysymyslomakkeet
Nuorten taidetyöpaja 2013

Tieto-osallisuus tarkoittaa, että ihmisillä on saatavana tietoa kaikista niistä asioista, jotka koskevat heitä, ja joista he ovat oikeutettuja tietämään, kuten palveluista, joita heidän on mahdollista saada.

(Rouvinen-Wilenius, Aalto-Kallio, Koskinen-Ollonqvist&Nikula 2011,51)

Kysymyksiin vastataan ympyröimällä tai rastittamalla yksi tai useampi vaihtoehto

Vastaa ensin muutamaaan taustatietoja kartoittavaan kysymykseen

1. Millä pajalla olet *rasti ruutuun*

Volttipaja	<input type="checkbox"/>
Virtapaja	<input type="checkbox"/>
Reili – kuntouttava työtoiminta	<input type="checkbox"/>
Kuvasta Viestiksi	<input type="checkbox"/>
Sisusta ja stailaa	<input type="checkbox"/>
Tuunaten tuotteeksi	<input type="checkbox"/>
Vasaroiden valmiiksi	<input type="checkbox"/>
Vola-bändipaja	<input type="checkbox"/>
Starttipaja	<input type="checkbox"/>
Ensi-ilta	<input type="checkbox"/>
Teemapajat	<input type="checkbox"/>

2. Ikäsi (ympyröi)

alle 18	18-19	20-24	25-29
---------	-------	-------	-------

1. Kela

A. Olen tietoinen, että... *(rasti ruutuun, mikäli tiedät asiasta)*

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Kelan sivuilla on palvelunumerot etuuksittain, joihin voin soittaa (mm. asumisen tuet kuntoutus ja työttömyysajan tuet) |
| <input type="checkbox"/> | minulla on mahdollisuus varata internetistä aika Kelan toimistoon tai puhelinpalvelu-aika, jolloin Kelan työntekijä soittaa minulle varattuna aikana |
| <input type="checkbox"/> | minulla on oikeus saada neuvoa Kelan etuuksista toimistossa, netissä tai puhelimesta |
| <input type="checkbox"/> | Kelan kuuluu neuvoa minua eteenpäin, jos asia ei kuulu Kelalle |
| <input type="checkbox"/> | voin tarkistaa hakemuksieni tilan internetistä asiointipalvelusta verkkopankki-tunnuksilla |
| <input type="checkbox"/> | mitä liitteitä minun on toimitettava etuuksien käsittelyä varten |

B. Mistä sait tietoa Kelan tarjoamista palveluista/ etuuksista?

- | | | |
|-----------------|------------------------|--------------------------|
| | b)
Koulust | |
| a) Internetistä | a | c) Kaverilta |
| d) Sukulaiselta | e) Kelan virkailijalta | f) Muualta, mistä? _____ |

C. Oletko asioinut Kelassa työntekijän luona?

- a) Kyllä b) En

D. Oletko hakenut Kelan etuuksia?

- a) En (Siirry kohtaan 2.
Sosiaalitoimisto
b) Kyllä (vastaa alla oleviin
kysymyksiin)

E. Tiedätkö mihin Kelan etuuksiin olet oikeutettu?

- a)Kyllä b) En tiedä

F. Mitä etuuksia olet hakenut Kela:lta? (voit ympyröidä useampia):

- | | | |
|-------------------------|-------------------|----------------------|
| a) Opintoetuutta | b) Asumistukea | c) Työttömyysetuutta |
| d)
Sairauspäivärahaa | e) Kuntoutustukea | f) Sotilasavustusta |
| g) Muuta, mitä: _____ | | |

G. Ovatko Kelan lomakkeet mielestäsi selkeitä täyttää?

- a) Kyllä b) Ei

H. Oletko pyytänyt apua lomakkeiden täytössä Kelan virkailijalta?

- a) Kyllä b) En

I. Olitko tyytyväinen saamaasi päätökseen?

- a) Kyllä b) En

J. Ymmärsitkö Kelan antaman päätöksen perustelut?

- a) Kyllä b) En ymmärtänyt

K. Selvititkö päätöstä Kelan virkailijan kanssa?

a) Kyllä b) En

L. Mikäli selvitit, neuvoiko virkailija sinua valittamaan päätöksestä?

a) Kyllä b) Ei

M. Tiedätkö miten valittaa päätöksestä?

a) Kyllä b) En

N. Valititko päätöksestä?

b)Kyllä a) En

O. Jos valitit, oliko valituksen tekeminen...

*Ympyröi sopiva
vaihtoehto*

Erittäin vaikeaa	Vaikeaa	Melko helppoa	Erittäin Helppoa
4	3	2	1

Ympyröi sopiva vaihtoehto

Erittäin vaikeaa	Vaikeaa	Melko helppoa	Erittäin Helppoa
4	3	2	1

Sosiaalityö: kasvokkainen asiointi

I. Oletko asioinut sosiaalitoimistossa työntekijän luona

- a) En (*siirry kohtaan 3. TE-toimisto*)
 b) Kyllä (*vastaa alla oleviin kysymyksiin*)

J. Kenet tapasit sosiaalitoimistossa?

- a) Sosiaalityöntekijän
 b) Sosiaaliohjaajan
 c) Etuuskäsittelijän
 d) En tiedä, kenen luona asioin

K. Onko sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja selvittänyt sinulle toimenpidevaihtoehtoja?

- a) Kyllä
 b) Ei
 c) En tiedä

L. Onko sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja tehnyt kirjallisen palvelusuunnitelman kanssasi?

- a) Kyllä
 b) Ei
 c) En tiedä

M. Tiedätkö mitä tietoja sinusta on kirjoitettu tietojärjestelmään?

- a) Kyllä
 b) En

N. Oletko tehnyt sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan toimista tai huonosta palvelusta muistutuksen?

- a) Kyllä
 b) En

3. Työ- ja elinkeinotoimisto (TE-toimisto)

A. Olen tietoinen, että... *(rasti ruutuun, mikäli tiedät asiasta)*

<input type="checkbox"/>	työ- ja elinkeinotoimistossa saa asioida myös työssäkäyvä/opiskelija
<input type="checkbox"/>	minulla on oikeus saada työnhakua tukevia palveluita, kuten päästä työnhakuvalmennukseen tai saada ammatinvalintaohjausta
<input type="checkbox"/>	jos olen työtön työnhakija, minulla on oikeus ja velvollisuus tehdä työllistymis-, aktivointi-, tai kotoutumissuunnitelma
<input type="checkbox"/>	jos olen työtön työnhakija, minulla on velvollisuus hakea työtä aktiivisesti ja olla valmis vastaanottamaan työtä tai koulutusta
<input type="checkbox"/>	jos olen työtön työnhakija, minulla on oikeus saada tietyistä palveluista alennusta, kuten uimahallilipuista ja teatterilipuista, esittämällä todisteen työttömyydestä
<input type="checkbox"/>	minun on mahdollista käyttää TE-toimiston verkkopalveluita, kuten AVO-ammatin valintaohjelmaa, avoimet työpaikat- osiota tai laittaa CV:ni nettiin.

B. Oletko käyttänyt TE-toimiston sähköisiä palveluita (kuten avo-ammatinvalintaohjelmaa, avoimet työpaikat-osiota, CV-nettiin osiota)?

a) Kyllä b) En

C. Jos vastasit Kyllä, mistä sait tiedon näistä palveluista?

- a) mol.fi sivuilta
b) TE-toimistosta
c) Sukulaiselta/ystävältä
d) Muualta, mistä?
e) Taidetyöpajalta

D. Oletko asioinut työ- ja elinkeinotoimistossa

- a) En *(siirry kohtaan 4. TYP)*
b) Kyllä *(vastaa alla oleviin kysymyksiin)*

E. Onko sinulle tehty työllistymissuunnitelma/ aktivointisuunnitelma/kotoutumissuunnitelma?

- a) Kyllä b) Ei c) En tiedä

Tiedätkö mitä suunnitelmassasi lukee?

- a) Kyllä b) En

F. Tiedätkö mitä tarkoittaa nuorisotakuu?

Ympyröi sopiva vaihtoehto

Kiitet- tävästi	Hyvin	Tyydyt- tävästi	Heikosti
4	3	2	1

4. Työvoiman palvelukeskus (TYP)

A. Tiedätkö mikä TYP on ? a) Kyllä b) En

B. Tiedätkö missä TYP sijaitsee? a) Kyllä b) En

C. Oletko asioinut TYP:issä? a) En (*siirry kohtaan 5. J-Nappi*)
b) Kyllä (*vastaa alla oleviin kysymyksiin*)

Kenet olet tavannut TYP:ssä?

- a) Sairaanhoidaja
- b) Sosiaalityöntekijä
- c) Palveluohjaaja
- d) Työvoimaohjaaja
- e) Kuntoutuspsykologi
- f) Terveystenhoitaja
- g) En tiedä, ketä olen tavannut

D. Tiedätkö mitä TYP:n palveluita olet käyttänyt (mm. taustojen ja terveydentilan kartoitus)?
a) Kyllä b) En

5. Nuorten aikuisten palvelukeskus, J-Nappi

A. Tiedätkö mikä J-Nappi on? a) Kyllä b) En

B. Tiedätkö, missä J-Nappi sijaitsee a) Kyllä b) En

C. Tiedätkö, että J-Nappiin voi mennä ilman ajanvarausta? a) Kyllä b) En

D. Mistä olet saanut tietoa J-napista?

- a) Jyväskylän kaupungin nettisivuilta
- b) J-napin blogista
- c) Sosiaaliasemalta
- d) Nuorten taidetyöpajalta
- e) Facebookista
- f) Twitteristä
- g) Etsivältä nuorisotyöntekijältä
- h) Jostain muualta, mistä? _____

E. Oletko asioinut J-Napissa? a) En (*siirry kohtaan 6. Nuorten taidetyöpaja*)
b) Kyllä (*vastaa alla olevaan kysymykseen*)

F. Kenet tapasit J-Napissa? a) Sosiaalityöntekijän
b) Sosiaaliohjaajan
c) Sairaanhoidajan
d) En tiedä kenet tapasin

6. Nuorten taidetyöpaja

A. Mistä sait tiedon Nuorten taidetyöpajan toiminnasta?

- a) Internetistä
- b) Työ- ja elinkeinotoimistosta, TE-toimisto
- c) Työvoiman palvelukeskuksesta, TYP
- d) Etsivältä nuorisotyöntekijältä
- e) Kaverilta tai sukulaiselta
- f) Sosiaalitoimistosta
- g) Muualta, mistä? _____

B. Ovatko ohjaajat auttaneet tilanteesi selvittämisessä jos olet kaivannut apua?

*Ympyröi sopiva
vaihtoehto*

Kiitet- tävästi	Hyvin	Tyydyt- tävästi	Heikosti
4	3	2	1

C. Oletko saanut hyödyllistä tietoa pajan jälkeisestä ajasta taidetyöpajalta?

*Ympyröi sopiva
vaihtoehto*

Kiitet- tävästi	Hyvin	Tyydyt- tävästi	Heikosti
4	3	2	1

Kiitos
osallistumisesta!