



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

Sosiaalityön käytäntötutkimus

*Nuorten palveluprosessin kehittäminen
työhön kuntoutuksessa*

Fokusryhmien käyttö kokemusasiantuntijuuden keräämisessä

Tuula Carroll

Helsingin yliopisto

Valtiotieteellinen tiedekunta / Sosiaalitieteiden laitos

Lahden kaupunki / Sosiaalipalvelut / Työhön kuntoutus

Syyskuu 2012



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

Tiedekunta/Osasto – Fakultet/Sektion – Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos – Institution – Department Sosiaalityö	
Tekijä □ – Författare – Author Carroll, Tuula			
Työn nimi – Arbetets titel – Title Nuorten palveluprosessin kehittäminen työhön kuntoutuksessa. Fokusryhmien käyttö kokemusasiantuntijuuden keräämisessä.			
Oppiaine – Läroämne – Subject Sosiaalityö			
Työn laji – Arbetets art – Level Käytäntötutkimus	Aika – Datum – Month and year Syyskuu 2012	Sivumäärä – Sidoantal – Number of pages 35 s.	
Tiivistelmä – Referat – Abstract <p>Tutkimuksessa tarkastellaan alle 30-vuotiaiden asiakkaiden kokemuksia Työvoiman palvelukeskuksen ja Kuntouttavan työtoiminnan palvelusta Lahdessa. Aineisto koottiin kahdessa fokusryhmäkeskustelussa huhtikuussa 2012. Ryhmiin osallistui kaikkiaan kahdeksan nuorta asiakasta.</p> <p>Tutkimushankkeen taustalla vaikutti epäily siitä, ettei Työvoiman palvelukeskuksessa pitkäaikaistyöttömille kehitetty palveluprosessi täysin vastannut nuorten asiakkaiden palvelutarpeeseen. Tutkimuksen tarkoituksena oli kerätä nuorten asiakkaiden kokemuksia palvelujen kehittämisen pohjaksi. Kehittämistyötä päätettiin tehdä yhdessä Kuntouttavan työtoiminnan kanssa, koska molemmat yksiköt ovat hallinnollisesti osa Sosiaalipalvelujen työhön kuntoutusta ja asiakkaat ovat osittain yhteisiä.</p> <p>Nuoret asiakkaat haluttiin nostaa kehittämistyön keskiöön ja heidän kokemuksiaan haluttiin selvittää jollain muulla menetelmällä kuin perinteisillä asiakaspalautelomakkeilla. Lahden kaupungin sosiaalitoimessa ei aikaisemmin ollut kerätty asiakkaiden kokemuksia vastaavalla tavalla. Osittain tästä syystä kehittämishanke palkittiin kunniamaininnalla kaupungin järjestämässä työelämän kehittämiskilpailussa.</p> <p>Ryhmät onnistuivat hyvin ja tutkimuksella saatiin paljon konkreettisia ja helposti toteutettavia kehittämissuhteita. Tutkimuksen keskeinen tulos on se, että ryhmiin osallistuneet nuoret osoittautuivat yllättävän konservatiivisiksi eivätkä he ehdottaneet palvelun radikaalia uudistamista. Työn ja koulutuksen merkitys osoittautui nuorille suureksi. Nuoret myös halusivat olla osa normaalia yhteiskuntaa. Aktivointipolitiikan sanktioita kritisoitiin, mutta toisaalta nuoret näkivät heihin kohdistuvat sanktiotkin osaksi yhteiskunnan normaalia toimintaa. Kaikkiaan fokusryhmäkeskustelut osoittautuivat toimivaksi tavaksi kerätä kokemusasiantuntijoiden tietoa palvelun kehittämisen pohjaksi.</p>			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords Työvoiman palvelukeskus, kuntouttava työtoiminta, nuorisotyöttömyys, syrjäytyminen, ryhmähaastattelu, fokusryhmä, kokemusasiantuntijuus			

Sisältö

1 Johdanto.....	2
2 Työhön kuntoutuksen palvelut nuorten syrjäytymistä ehkäisemässä.....	4
2.1 Työvoiman palvelukeskus – erityispalvelua vaikeasti työllistyville	4
2.2 Kuntouttava työtoiminta	6
3 Tutkimus- ja kehittämishankkeen toteuttaminen työhön kuntoutuksessa	7
3.1 Käytäntötutkimus kehittämistyön välineenä	9
3.2 Fokusryhmien käyttö kokemusasiantuntijuuden keräämisessä	10
3.3 Tutkimusprosessi ja aineiston rakentuminen.....	12
4 Nuorten asiakkaiden kokemuksia työhön kuntouttavista palveluista.....	14
4.1 Kokemuksia palveluista.....	15
4.2 Palveluun kohdistuvat odotukset.....	17
4.3 Palveluun sitoutuminen	18
4.4 Aktivoiva työllisyys- ja sosiaalipolitiikka nuorten arjessa.....	20
4.5 Sosiaalityön epämääräisyys	22
4.6 Kehittämisehdotuksia	24
4.7 Nuorten elämismaailma.....	26
5 Tutkimushankkeen jälkeen	28
5.1 Fokusryhmien arviointia.....	28
5.2 Tulosten hyödyntäminen palvelun kehittämisessä	30
6 Pohdinta.....	31
Lähteet	33

1 Johdanto

Työskentelin Lahdessa työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöntekijänä joulukuusta 2010 toukokuun 2012 loppuun asti ja suoritin siellä samalla sosiaalityön käytäntötutkimusjakson. Alun perin olin kaavaillut käytäntötutkimuksen aiheeksi palvelukeskuksessa käytössä olevaa työparityöskentelyn työmenetelmää. Lopulta tutkimuksen aiheeksi valikoitui kuitenkin palvelukeskuksen ja kuntouttavan työtoiminnan nuorten asiakkaiden palveluprosessi sekä sen kehittäminen.

Nuorisotyöttömyys ja nuorten syrjäytyminen sekä niiden vähentämiseen liittyvät toimet olivat tutkimushetkellä ajankohtaisia teemoja niin valtakunnallisesti kuin alueellisestikin. Lahdessa työttömyys on ollut pitkään korkeammalla tasolla kuin valtakunnallisesti keskimäärin. Vuoden 2011 lopussa työttömyysaste koko maassa oli 7,8 % (Tilastokeskus) ja samaan aikaan Lahden työttömyysaste oli Pauli Meron (2012a) mukaan 13,8 %. Myös nuorisotyöttömyyden osalta tilanne Lahdessa on huolestuttava. Sekä nuorisotyöttömien määrä että osuus työttömistä on kasvanut samalla kun pitkäaikaistyöttömien määrä on vähentynyt. Vuoden 2012 tammikuussa alle 25-vuotiaita työttömiä oli kaikkiaan 1021 henkilöä, mikä oli 83 enemmän kuin vuosi aikaisemmin. Nuorisotyöttömien osuus kaikista työttömistä oli 14,8 %, mikä on korkein tammikuussa mitattu osuus 2000-luvulla Lahdessa. (Mero 2012b.)

Työttömyys on monien tutkimusten (esim. Karisto, 1996) mukaan keskeinen tekijä syrjäytymisessä. Karisto (1996, 242–243) määrittelee syrjäytymisen osattomuudeksi muun muassa työstä, toimeentulosta ja sosiaalisista suhteista. Nuorten syrjäytymistä on analysoinut esimerkiksi Pekka Myrskylä (2012) Tilastokeskuksesta. Hänen mukaansa syrjäytyminen on laava ilmiö, jolla tarkoitetaan laajaa psyykkis-aineellista ongelmakokonaisuutta, henkistä putoamista yhteiskunnan normaalien käytäntöjen ulkopuolelle tai erilaisia päihderiippuvuuksia ja rikollisuuden muotoja.

Myrskylä (2012) on analyysissään luokitellut syrjäytyneiksi sellaiset työvoiman ja opiskelun ulkopuoliset nuoret, joilla ei ole peruskoulun lisäksi muuta koulutusta. Hänen mukaansa syrjäytyneitä 15–29 -vuotiaita nuoria oli vuonna 2010 yhteensä noin 51 300, joka on noin 5 % kaikista tämänikäisistä nuorista. Myrskylän mukaan syrjäytymisen kovan ytimen muodostavat edellä mainituista nuorista ne 32 500 nuorta, jotka eivät ole rekisteröityneet edes työttömiksi työnhakijoiksi. He ovat nuoria, jotka eivät näy missään tilastoissa. Kukaan ei tarkkaan tiedä keitä he ovat ja mitä he tekevät. (Myrskylä 2012.)

Myrskylän (2012) mukaan nuorten syrjäytymisestä keskusteleminen on epämääräisyyden vuoksi ongelmallista. Esimerkiksi syrjäytyneiden nuorten lukumäärä saattaa heitellä useilla kymmenillä tuhansilla keskustelijoista riippuen. Jotta nuorten syrjäytymiseen pystytään mahdollisimman tehokkaasti puuttumaan, olisi syrjäytymisen käsite selvennettävä. Lisäksi tulisi selvittää mahdollisimman tarkasti, keitä syrjäytyneet nuoret ovat. Pitäisi myös tunnistaa niitä nuorten ryhmiä, joissa syrjäytymisen riski on suurin. (Mt.)

Elina Palolan ym. (2012) mukaan nuorten todellisuus on moniulotteisempaa kuin tilastojen antama kuva. He (mts., 13) viittaavat nuorisotutkimusverkoston tutkijoiden huomautukseen siitä, että julkisessa keskustelussa syrjäytymisen käsitteellä tarkoitetaan hyvinvointijärjestelmän ulkopuolella olemista, mutta nuorten omasta mielestä syrjäytyminen on jotain aivan muuta. Tutkijoiden mielestä tilastojen lisäksi tarvitaankin myös laadullista tutkimusta.

Nuorten syrjäytymisen kysymys on joka tapauksessa Myrskylän (2012) mukaan todellinen ja vakava. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa (2011) ratkaisuksi ehdotetaan nuorten yhteiskuntatakuun tehostamista. Hallitusohjelmaan on kirjattu, että ”*toteutetaan nuorten yhteiskuntatakuu niin, että jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tarjotaan työ-, harjoittelu-, opiskelu, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta.*” Nuorten yhteiskuntatakuu tulee voimaan vuoden 2013 alussa ja siihen kohdistuu suuria odotuksia sekä nuorisotyöttömyyden että nuorten syrjäytymisen vähentämisessä.

Nuorten syrjäytymisen ja työttömyyden aiheuttamia kustannuksia on laskeskeltu eri yhteyksissä. On esimerkiksi arvioitu, että yksi syrjäytynyt nuori maksaa yhteiskunnalle 1,2 miljoonaa euroa. Erään arvion mukaan nuoren työttömyydestä puolestaan aiheutuu kustannuksia seuraavasti¹:

- nuori töissä: tulos yhteiskunnalle + 3 518 €/ vuosi
- nuori 6kk työtön ja 6kk tukityössä: tulos yhteiskunnalle – 13 699 €/ vuosi
- nuori työtön, asunnoton, toimeentulotuella: – 22 194 € / vuosi

Kustannukset ovat huomattavat. Hallitusohjelmaan kirjatun yhteiskuntatakuun tehostamisen taustalla lieneekin huolta sekä nuorten hyvinvoinnista että niistä kustannuksista, joita se yhteiskunnalle aiheuttaa.

¹ Nuorten syrjäytymisestä aiheutuvia kustannuksia on laskettu mm. sosiaali- ja terveysministeriön toimesta vuonna 2005, Ota oppi –mallissa.

2 Työhön kuntoutuksen palvelut nuorten syrjäytymistä ehkäisemässä

Työhön kuntoutuksen yksikkö perustettiin Lahden kaupungin sosiaalitoimeen vuonna 2010. Yksikkö on osa sosiaalipalveluja, ja sen muodostavat työvoiman palvelukeskus Lyhty, kuntouttavan työtoiminnan yksikkö, työkykyselvitysyksikkö, sosiaalitoimen työpaja ja monitoimikeskus Takatasku. Yksikön tavoitteena on edistää lahtelaisten työttömien työllistymistä, työelämävalmiuksia, aktivointia, työkyvyn ylläpitoa ja kuntoutumista sekä selvittää työttömien jäljellä oleva työkyky niin, että asiakkaat ohjautuvat tarkoituksenmukaisiin palvelujärjestelmiin tai avoimille työmarkkinoille.

Nuorten työttömyyteen on Lahdessa 2000 -luvulla pyritty vaikuttamaan lähinnä Nuorisopalvelujen toimenpiteiden avulla. Lisäksi nuoria on ollut asiakkaina Kuntouttavassa työtoiminnassa sen perustamisesta, vuodesta 2002, lähtien. Viime vuosina nuorisotyöttömyys on näkynyt muutoksena myös työvoiman palvelukeskus Lyhdyn asiakaskunnassa. Palvelukeskuksen asiakkaaksi on vuodesta 2010 lähtien otettu myös alle 25-vuotiaita työttömiä. Siihen asti asiakkaat olivat olleet lähinnä 25–50-vuotiaita, työmarkkinatukea saavia työvoimatoimiston ja/tai sosiaalityön asiakkaita (Kankainen, 2007). Nuorten asiakkaiden myötä palvelukeskuksessa havaittiin, että vaikeasti työllistyvien pitkäaikaistyöttömien palvelukonsepti ei täysin vastannut nuorten palvelutarpeisiin. Käytännön työssä tämä ilmeni esimerkiksi siten, että nuoret eivät saapuneet heille varatuille ajoille eivätkä sitoutuneet ryhmämuotoisiin toimintoihin. Tämän oletettiin näkyvän myöhemmin siinä, miten nuoret sijoittuvat palvelukeskuksen asiakkuuden jälkeen. Palvelukeskuksessa todettiin myös olevan tarve kehittää sekä sosiaalityön työmenetelmiä että koko palveluprosessia paremmin nuorille asiakkaille sopiviksi. Kehittämistyötä päätettiin tehdä yhdessä kuntouttavan työtoiminnan kanssa, koska osa asiakkaista on yhteisiä ja molemmat yksiköt ovat hallinnollisesti osa kaupungin sosiaalipalvelujen työhön kuntoutusta.

2.1 Työvoiman palvelukeskus – erityispalvelua vaikeasti työllistyville

Aktivointikeskustelu rantautui Karjalaisen ym. (2008, 184) mukaan Suomeen vuonna 1994 Euroopan unioniin liittymisen myötä. Aktivoinnilla tarkoitettiin uudenlaista työttömän oikeuksien ja velvollisuuksien arviointia suhteessa sosiaali- ja työttömyysturvaan. Käytännössä aktivointi tarkoittaa työttömälle jonkinasteista pakkoa osallistua työelämään suuntaaviin toimiin.

Aktivointipolitiikan voimistuminen johti yhteispalvelukokeilun järjestämiseen vuosina 2002–2003. Ensimmäiset työvoiman palvelukeskukset perustettiin tämän kokeilun myötä. (Karjalainen ym. 2008, 184.) Palvelukeskusten perustamisen taustalla vaikutti aktivointipolitiikan lisäksi työllisyyspolitiikan tavoite rakennetyöttömyyden purkamisesta. Käytännössä tähän pyrittiin vahvistamalla valtion ja kuntien eri sektoreiden yhteistyötä sekä kehittämällä kokonaisvaltaisia palveluita vaikeasti työllistyvien työllistymiseksi. (Pitkäaikaistyöttömien... 2011, 60.)

Työvoiman palvelukeskus (TYP) on TE-toimiston, kunnan ja Kelan yhteistyöhön perustuva toimintamalli. Palvelukeskuksissa eri viranomaiset työskentelevät samoissa tiloissa ja tarjoavat asiakkaille yksilöllistä palvelua. Ideana on tarjota työllistymistä ja toimintakykyä edistäviä sekä kuntouttavia palveluja pitkäaikaistyöttömille. (Työelämäosallisuuden lisääminen... 2011, 21.) Vuonna 2008 työvoiman palvelukeskuksia oli toiminnassa 39. Ne olivat henkilöstömäärältään, rakenteeltaan ja palvelutarjonnaltaan erilaisia. (Karjalainen ym. 2008, 190–203.) Tällä hetkellä palvelukeskustoiminnan ulkopuolelle jää vielä useita pieniä kuntia, mutta Hallitusohjelmaan (2011) on yhdeksi tavoitteeksi kirjattu toiminnan laajentaminen siten, että tulevaisuudessa palvelukeskustoiminta kattaisi kaikki kunnat.

Parhaimmillaan työtön työnhakija saa palvelukeskuksesta lähes kaikki työllistymisen tukipalvelut, kuten työkyvyn arvioinnin, sosiaalipalvelut, Kelan palvelut sekä työvoimapalvelut. Toimintamallin vahvuus on sekä siinä, että asiakas saa palvelut yhdestä paikasta että asiakaspalvelun laadussa: asiakkaalle on esimerkiksi enemmän aikaa kuin peruspalveluissa. Lisäksi työhön kuntoutuksen asiantuntemus on palvelukeskuksissa vahva. (Työelämäosallisuuden lisääminen... 2011, 22.)

Palvelukeskusten asiakkaista tulee valtakunnallisten linjausten mukaan olla vähintään 50 % pitkäaikaistyöttömiä, jotka ovat saaneet vähintään 500 päivää työmarkkinatukea. Lisäksi palveluun voidaan ohjata sellaisia henkilöitä, jotka hyötyvät moniammatillisesta palvelusta ja joiden työttömyys on vaarassa pitkittyä. Esimerkiksi nuorten kohdalla työttömyyden pitkittymisen ja työmarkkinoilta syrjäytymisen ehkäisy ovat perusteita palvelukeskukseen ohjaamiselle. (Työelämäosallisuuden lisääminen... 2011, 22.)

Lahti osallistui valtakunnalliseen yhteispalvelupistekokeiluun vuosina 2002–2004. Tuolloin perustettiin Lahden yhteispalvelupiste Lyhty sekä luotiin toimintamalli pitkäaikaistyöttömien moniammatilliselle, hallinnonrajat ylittävälle palvelulle. (Kankainen 2007, 13–14.) Nykyisessä työvoiman palvelukeskuksessa työskentelee yksi vastaava sosiaalityöntekijä, neljä

sosiaalityöntekijää, yksi vastaava työvoimaohjaaja, neljä työvoimaohjaajaa, terveydenhoitaja, kuntoutuspsykologi, kaksi työsuunnittelijaa ja vahtimestari. Asiakskunta muodostuu vaikeimmin työllistettävistä, lahtelaisista pitkäaikaistyöttömistä ja tavoitteena on edistää asiakkaiden työllistymistä. Asiakkaaksi ohjaututaan palvelutarvearvion perusteella joko TE-toimistosta tai sosiaalitoimistosta. Vuoden 2011 aikana Lyhdyn asiakkuudessa oli kaikkiaan noin 470 asiakasta. (Toimintakertomus vuodelta 2011...)

Vappu Karjalaisen ym. (2008, 53) mukaan osa työvoiman palvelukeskuksista rajasi alun perin nuoret palvelujen ulkopuolelle, koska pitkäaikaistyöttömien palveluihin verrattuna nuorten palvelut ovat luonteeltaan erilaisia. Myös Lyhdyssä nuoret oli muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta alun perin rajattu palvelujen ulkopuolelle. Nuorten osuus asiakkaista on kuitenkin vuodesta 2010 lähtien kasvanut nopeasti. Vuosina 2006 ja 2007 vain noin 1 % asiakkaista oli alle 25-vuotiaita (mts., 319). Vuoden 2011 lopussa jo 15 % asiakkaista oli alle 25-vuotiaita (Toimintakertomus vuodelta 2011...). Mahdollisesti yhteiskuntatakuu tulee jatkossa entisestään lisäämään nuorten osuutta palvelukeskuksen asiakkaista.

2.2 Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttava työtoiminta on kunnan järjestämä lakisääteinen sosiaalipalvelu. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta tuli voimaan vuonna 2001. Sen tarkoituksena oli parantaa pitkään työttömänä olleen henkilön edellytyksiä osallistua työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin. Välineeksi kehitettiin aktivointisuunnitelma. Se tarkoittaa työttömän henkilön kanssa laadittua suunnitelmaa, joka tehdään yhdessä työhallinnon ja kunnan kanssa. Mikäli suunnitelmaa laadittaessa työttömälle ei voida tarjota työtä tai työvoimapolitiittisia toimenpiteitä, sisällytetään suunnitelmaan kuntouttava työtoiminta. Työttömällä on velvollisuus sanktioiden uhalla osallistua suunnitelman laatimiseen. Alun perin kuntouttava työtoiminta oli velvoittavaa ainoastaan alle 25-vuotiaille, mutta velvoittavuutta nostettiin vuonna 2010. (Karjalainen ym. 2008, 196–197.)

Kuntouttavan työtoiminnan lain asettamana tavoitteena on asiakkaan kuntoutuminen avoimille työmarkkinoille tai sijoittuminen joko työkokeiluun, koulutukseen tai muuhun vastaavaan toimintaan kuntouttavan työtoiminnan jakson jälkeen. Tavoitteena on myös pitkäaikaistyöttömyyden haitallisten vaikutusten väheneminen ja elämänhallinnan lisääminen. Lahdessa kuntouttava työtoiminta järjestetään pääosin ostopalveluna. Toiminta-ajatuksena on tehdä yksilöllistä asiakastyötä, jossa pyritään etsimään kullekin asiakkaalle juuri se kuntouttavan

työtoiminnan paikka, jossa asiakas voisi vahvistua, kehittyä osaamisessaan, saada tuntumaa työnomaiseen toimintaan ja tutustua työelämän sääntöihin. (Kuntouttavan työtoiminnan...)

Lahden kaupungin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat pitkäaikaistyöttömiä henkilöitä. Heille on laadittu lain velvoittama aktivointisuunnitelma, johon sisältyy ohjaus kuntouttavaan työtoimintaan. Tyypillistä asiakasta ei ole vaan asiakkaat ovat erilaisia ja erilaisissa elämäntilanteissa. Asiakkaiden palvelutarpeeseen voivat vaikuttaa hänen toimintakykynsä puutteet sekä se, että hänen voi olla vaikea täyttää yhteiskunnan hänelle asettamia vaatimuksia. Asiakkailta on pitkäaikaistyöttömyyden lisäksi usein muita vaikeuksia, kuten oppimis-, päihde- ja mielenterveysongelmia. Lisäksi pitkään kestänyt työttömyys sekä siihen liittyvät ongelmat ovat alentaneet asiakkaiden kykyä hakeutua työelämään ja selviytyä siellä. (Kuntouttavan työtoiminnan...)

Lahden kuntouttavan työtoiminnan yksikössä työskentelee viisi henkilöä: työhönkuntoutuksen päällikkö, kolme työtoiminnanohjaajaa ja toimistos sihteeri. Asiakkaita on vuosittain kaikkiaan noin 170 ja heistä alle 25-vuotiaita noin 50. Kesäkuussa 2012 alle 25-vuotiaita asiakkaita oli kaikkiaan 49.

3 Tutkimus- ja kehittämishankkeen toteuttaminen työhön kuntoutuksessa

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää nuorten kokemuksia työvoiman palvelukeskuksen ja kuntouttavan työtoiminnan asiakkuudesta. Nuorisotyöttömyyden yhteydessä nuoriksi määritellään yleisesti alle 25-vuotiaat, mutta tässä tutkimuksessa nuorilla tarkoitetaan alle 30-vuotiaita.

Tutkimuskysymyksiä on kaikkiaan neljä:

- 1) Millaisia kokemuksia nuorilla aikuisilla on työvoiman palvelukeskuksesta ja/tai kuntouttavasta työtoiminnasta?
- 2) Millaiset tekijät edistävät tai haittaavat asiakkuuteen sitoutumista?
- 3) Millaisia odotuksia nuorilla on Lyhdyn ja/tai kuntouttavan työtoiminnan palvelulle?
- 4) Millaista olisi hyvä palvelu?

Tutkimuskysymyksiin vastaamisen lisäksi tutkimuksessa pyritään nostamaan esiin nuorten esittämiä kehittämisehdotuksia. Tutkimus toimii esiselvityksenä nuorten palvelujen kehittämisessä laajemmin. Tavoitteena on, että tutkimus koituisi koko työyhteisön hyödyksi siten, että lopullisena hyödynsaajana olisivat nuoret asiakkaat, jotka tulevaisuudessa saavat entistä parempaa ja vaikuttavampaa palvelua.

Tutkimushankkeen taustalla vaikutti havainto siitä, että nuoret eivät sitoudu työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuteen ja varattuja aikoja jää käyttämättä. Tämä aiheuttaa muun muassa asiakkuuksien pitkittymistä sekä työntekijöiden ”tyhjäkäyntiä”. Käyttämättömät ja peruuttamattomat asiakasajat tulevat myös erittäin kalliiksi. Yhden asiakaskäynnin hinta työvoiman palvelukeskuksessa oli vuonna 2011 noin 370 euroa (toimintamenot / asiakaskäynnit). Esimerkiksi huhtikuussa 2012 yhden sosiaalityöntekijän kohdalla 26 sovitusta tapaamisesta jäi toteutumatta yhdeksän (35 %). Näin ollen kustannukset peruuttamattomista ajoista olivat yhden sosiaalityöntekijän kohdalla noin 3 330 euroa yhden kuukauden aikana. Sosiaalityöntekijöitä on palvelukeskuksessa kaikkiaan neljä, joten yhteenlasketut kustannukset peruuttamattomista ajoista ovat vuositasolla erittäin korkeat. Myös Helsingissä, Työvoiman palvelukeskus Duurissa tehdyn selvityksen johtopäätöksissä todetaan, että asiakkaiden prosessit pitkittyvät hukkakäyntien vuoksi. Duurissa peruuttamattomien aikojen osuus oli tarkasteluaikana 25 % (Pitkäaikaistyöttömien...2011, 68).

Hukkakäyntien vuoksi nuoren suunnitelmat saattavat jäädä joko kokonaan tekemättä tai toteutumatta. Lyhdyn sosiaalityöntekijöiden ”näppituntuma” on, että sitoutumattomuus on yleisintä alle 25-vuotiaiden asiakkaiden kohdalla. Toisaalta palvelukeskuksessa on myös paljon 25–30-vuotiaita asiakkaita, joiden kohdalla hankaluutena eivät niinkään ole peruuttamattomat ajanvaraukset vaan se, että heille ei ole käytettävissä nuorten palveluja. Myös tämä aiheuttaa haasteita palveluprosessin suunnitteluun ja etenemiseen. Sosiaalityöntekijöiden arvion mukaan nuoret ovat vaarassa syrjäytyä, mikäli palvelukeskuksessa ei saada heitä sijoittumaan koulutukseen tai työhön. Tällaiset nuoret palautetaan peruspalveluihin, jolloin heidän työllistymismahdollisuutensa saattavat entisestään heiketä, koska työskentely heidän kanssaan ei ole yhtä intensiivistä kuin palvelukeskuksessa.

Sitoutumattomuus ja käyttämättömät asiakasajat ovat ehkä merkki siitä, että nuorten asiakkaiden kanssa perinteiset palvelukeskuksen sosiaalityön työmenetelmät eivät toimi. Siksi esimerkiksi verkostomaisempi työtapa, sähköiset palvelut (esim. yhteydenpitomenetelmänä) ja tapaamiset palvelukeskuksen ulkopuolella saattaisivat olla kokeilemisen arvoisia. Osa nuorista tarvitsee

myös perusteellisempaa ohjausta käytännön asioissa kuin vanhemmat asiakkaat. Lisäksi palvelukeskuksessa on keskusteltu mahdollisuuksista käyttää nuorten asiakkaiden kanssa työskentelyssä apuna esimerkiksi digitaalista portfolioa tai asiakkaista koottuja pienryhmiä.

Vuonna 2011 työvoiman palvelukeskusten asiakkuuksia tiivistettiin valtakunnallisesti siten, että asiakkuuden kesto on rajattu noin 2–3 vuoteen (Pitkäaikaistyöttömien... 2011, 66). Nuorten kohdalla aika vaikuttaisi riittävältä, mutta tiivistämisen lisäksi saattaisi olla mahdollista myös tehostaa prosessia, mikäli aikavarauksia ei jäisi nykyisissä määrin käyttämättä. Huomio tulisi kiinnittää palvelukeskuksen prosessin tarkastelun lisäksi myös asiakkaan prosessiin. Erityisesti siirtymät eri palvelujen, yksiköiden ja toimenpiteiden välillä tulisi saada joustaviksi.

3.1 Käytäntötutkimus kehittämistyön välineenä

Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski ja Marianne Nylund (2005) kuvaavat käytäntötutkimuksen soveltavaksi tutkimukseksi, jossa ongelmanasettelu ja tutkimusaihe liittyvät sosiaalialan käytäntöihin. Käytäntötutkimukselle on heidän mukaansa tyypillistä pyrkimys sosiaalialan työssä muodostuneen hiljaisen tiedon näkyväksi tekemiseen. (Mts., 10–13.)

Erja Sauraman ja Ilse Julkusen (2009) mukaan käytäntötutkimuksesta ei ole yhtä määritelmää vaan se määritellään eri yhteyksissä eri tavoin. Myöskään Saurama ym. eivät artikkelissaan pyri käsitteen määrittelyyn, koska näkevät määrittelyn enemmänkin sulkevan kuin avaavan aiheeseen liittyviä pohdintoja. He esittelevät kuitenkin Satkan ym. (2005) määritelmän käytäntötutkimuksesta ”*tutkimusotteena, jonka ongelmanasettelu ja aihe liittyvät sosiaalialan käytäntöihin ja jonka luonne on soveltava ja monia intressitahoja palveleva*”. (Saurama ym. 2009, 293–294). Lopulta Saurama ym. (mts., 307) päätyvät toteamukseen, että tarkoittavat käytäntötutkimuksella havaintoja sekä niiden systematisointia ja analysointia sekä uusien toimintamallien rakentamista, testaamista ja arviointia.

Saurama ym. (2009) esittelevät erilaisia käytäntötutkimuksesta käytettyjä termejä, kuten käytäntölähtöinen tutkimus (practice-based research), käytännöntyöntekijätutkimus (practioner research) ja käytäntötutkimus (practice research). He myös nostavat brittiläisestä keskustelusta esiin viisi keskeistä käytäntötutkimuksen ominaisuutta. Ensinnäkin käytäntötutkimuksen ongelmanasettelu liittyy sosiaalialan käytäntöihin. Toiseksi tutkimuksen avulla etsitään ratkaisuja käytäntöjen kehittämiseen ja muuttamiseen. Kolmanneksi ”*tutkimustapa on interaktiivinen ja tutkimusprosessiin osallistuu useita tahoja*”. Neljänneksi tutkijan ja käytännön

työntekijän roolit eivät ole selkeästi erotettavissa vaan ne menevät limittäin. Ja viidenneksi ”*tiedon tuottaminen ja käyttöönotto on päällekkäistä*”. (Mts., 294–295.)

Sauraman ym. (2009) mukaan käytännön tutkimukselle on olemassa yhteiskunnallinen tilaus kehittämistyössä. He näkevät kehittämisen uuden luomisena sekä eteenpäin katsomisena ja esittävät, että paikallisen kehittämistoiminnan lisäksi tarvitaan tietoista kehittämistyön rakentamista tutkimuksellisin välinein. Toisin sanoen kehittämistyössä tarvitaan heidän mukaansa sekä käytännön tietoa että tutkimustietoa. (Mts., 303.)

Työhön kuntoutuksessa käytäntötutkimus valittiin nuorten palvelun kehittämisen välineeksi, koska koko työyhteisö haluttiin mukaan kehittämiseen. Lisäksi tutkimuksella tuotettu tieto haluttiin hyödyntää ja ottaa käyttöön mahdollisimman nopeasti.

3.2 Fokusryhmien käyttö kokemusasiantuntijuuden keräämisessä

Palola ym. (2012, 64) toteavat muihin tutkijoihin vedoten, että ratkaisuja nuorten työllistymiseen ja syrjäytymiseen ei yleensä muisteta kysyä nuorilta itseltään. Tässä käytäntötutkimuksessa työvoiman palvelukeskuksen ja kuntouttavan työtoiminnan palveluprosessin kehittämisen keskiöön nostettiin nuoret asiakkaat. Heidän kokemuksiaan ja kehittämis ehdotuksiaan päätettiin käyttää kehittämistyön pohjana. Kokemuksia kerättiin fokusryhmäkeskusteluissa.

Lahden kaupungin sosiaalitoimessa ei aikaisemmin ole vastaavalla tavalla kerätty asiakaspalautetta ryhmäkeskustelujen avulla. Ylipäätään asiakkaiden panosta kehittämisessä on Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen mukaan hyödynnetty vain vähän. Näin siitä huolimatta, että useissa sosiaali- ja terveystalouden kehittämiss Hankkeissa on todettu asiakkaiden olevan halukkaita osallistumaan työtapojen ja palvelujen uudistamiseen.

Idea kokemusasiantuntijuuden keräämisestä ja hyödyntämisestä työhön kuntoutuksen nuorten palvelujen kehittämisessä syntyi aikuissosiaalityön kehittämisen yhteydessä. Lahden aikuissosiaalityö on mukana Sosiaalialan osaamiskeskus Verson ”Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin” -hankkeessa ja Lahden osahankkeen tavoitteena on muun muassa aktivoivan ja kuntouttavan sosiaalityön käytäntöjen sekä palveluprosessien kehittäminen. Yhtenä menetelmänä kehittämistyössä on kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen. Siinä on kyse uudenlaisesta tavasta ottaa asiakkaat mukaan palvelun kehittämiseen. Esimerkiksi ns.

kokemusasiantuntijaryhmät ovat erittäin ajankohtaisia ja niitä kehitellään tällä hetkellä myös valtakunnallisesti.

Työhön kuntoutuksessa haluttiin ottaa palvelun käyttäjät vahvasti mukaan palveluprosessin kehittämiseen. Perinteisesti asiakkaiden kokemuksia oli kysytty palautelomakkeilla, mutta nyt kokemusasiantuntijuuden keräämistä päätettiin kokeilla jollain uudella tavalla. Kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan ehdotuksesta päädyttiin nuorten asiakkaiden ryhmähaastattelujen toteuttamiseen. Varsinaiseksi tutkimusmenetelmäksi valikoitui lopulta fokusryhmäkeskustelu. Muina vaihtoehtoina punnittiin esimerkiksi muita erilaisia ryhmähaastattelumenetelmiä sekä asiantuntijaraateja. Fokusryhmä vaikutti kuitenkin helppokäyttöiseltä ja nopeasti omaksuttavalta menetelmältä.

Lisätietoa menetelmästä hankittaessa valinta osoittautui onnistuneeksi. Fokusryhmä eli täsmäryhmä tarkoittaa yksinkertaisimmillaan sitä, että joukko ihmisiä keskustelee tietyistä aiheista. Kyseessä on joustava, laadullinen tutkimusmenetelmä, jota käytetään esimerkiksi markkinoinnissa, kun halutaan selvittää jonkin tuotteen käyttökokemuksia (Vuorela 2005, 41). Fokusryhmien avulla on mahdollista saada selville asiakkaiden tarpeita, kokemuksia ja ideoita. Menetelmän avulla ryhmien osallistujat pystyvät myös verbalisoimaan ja jakamaan kokemuksiaan (Barbour 2007, 8–12).

Fokusryhmää pidetään hieman arkisena tekniikkana. Sitä käytetään kuitenkin markkinoinnin lisäksi myös sosiaalitieteissä. Menetelmä sopi hyvin tähän tutkimukseen, jossa kerättiin kokemuksia ”palvelutuotteen” käyttämisestä.

Fokusryhmä soveltui käytäntötutkimuksen menetelmäksi myös siksi, että sen avulla on mahdollista saada monipuolista tietoa suhteellisen lyhyessä ajassa. Lisäksi menetelmän etu on, ettei se vaadi monimutkaista otantatekniikkaa. Menetelmän heikkoutena pidetään sitä, etteivät tulokset välttämättä ole tilastollisesti päteviä tai yleistettäviä. Lisäksi epäluonnollinen tilanne tuntemattomien ihmisten kanssa ja ryhmädynamiikka saattavat vähentää tulosten luotettavuutta. (Parviainen 2005, 61.)

3.3 Tutkimusprosessi ja aineiston rakentuminen

Tutkimuksen suunnitteluun käytettiin runsaasti aikaa. Fokusryhmiä päätettiin toteuttaa kaksi. Aikataulullisista syistä ei ollut mahdollisuutta toteuttaa useampaa ryhmää tai tavata ryhmien osallistujia useammin kuin yhden kerran. Ryhmien ajankohdat sovittiin hyvissä ajoin ja lisäksi ryhmien vetäjät merkitsivät kalentereihinsa kuusi suunnittelutapaamista, joiden kesto vaihteli 30 minuutista kolmeen tuntiin.

Ennen varsinaista fokusryhmien toteuttamista käytettiin reilusti aikaa myös tiedon keräämiseen tutkimusmenetelmästä. Lisäksi perehdyttiin aikaisempaan nuorten työllistymiseen ja palvelujen käyttöön liittyvään tutkimukseen. Esimerkiksi Katriina Loposen (2010) lisensiaatintutkimus nuorten aikuisten kokemuksista osoittautui hyödylliseksi. Lopenen on toteuttanut tutkimiansa nuorten haastattelut yksilöhaastatteluina, mutta hänen laatimansa haastattelurunko oli suureksi hyödyksi fokusryhmähaastattelujen teemojen pohdinnassa.

Fokusryhmäkeskustelun rungon laatiminen osoittautui työlääksi vaiheeksi. Aluksi mietimme yhdessä muiden työntekijöiden kanssa, mitä tietoa tarvitsisimme nuorilta asiakkailta, jotta sitä olisi mahdollista hyödyntää palvelun kehittämisessä. Lopuksi esiin nousseet kiinnostuksen kohteet operationalisoitiin konkreettisiksi keskustelun teemoiksi ja kysymyksiksi siten, että ne samalla muokattiin työllisyydenhoidon ammattikielestä nuorille helpommin ymmärrettävään muotoon. Tällä tavoin muodostetut neljä teemaa sekä niihin liittyvät kysymykset toimivat keskustelujen runkona. Teemoja ei kuitenkaan käytetty orjallisesti vaan ryhmien vetäjät esittivät myös tarkentavia lisäkysymyksiä. Koska vetäjiä oli kaksi, sovittiin toisen tehtäväksi myös siitä huolehtimista, että aikataulun puitteissa ehditään keskustella kaikista teemoista. Keskustelujen lisäksi kolmesta teemasta jaettiin osallistujille pieniä paperilappuja, joihin pyydettiin nimettömiä vastauksia käsiteltyyn teemaan liittyviin kysymyksiin, esimerkiksi nimeämään kolme hyvää asiaa palvelusta tai kolme mahdollista syytä siihen, miksi nuoret aikuiset eivät saavu viranomaisten varaamiin tapaamisiin. Keskustelun lopuksi osallistujille jaettiin myös kaksisivuinen kyselylomake, johon nuoret saivat vastata nimettöminä.

Fokusryhmäkeskustelut toteutettiin huhtikuussa 2012. Ryhmien osallistujat hankittiin siten, että työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöntekijät ja terveydenhoitaja sekä kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat kertoivat ryhmästä alle 30-vuotiaille asiakkailleen ja ehdottivat heille ryhmiin osallistumista. Lopenen (2010, 53) käyttää tämän kaltaisesta otannasta Tuomen ym. (2002) käsitettä eliittiotanta. Ryhmäkeskustelupäivän aamuna ryhmiin ilmoittautuneille

lähetettiin tekstiviestillä muistutus osallistumisesta. Porkkanana ja houkuttimena käytettiin sitä, että osallistumisesta sai korvaukseksi kaksi elokuvalippua.

Ryhmät toteutettiin työvoiman palvelukeskuksen kokoustilassa. Tila sinänsä ei ole erityisen houkutteleva, mutta haastattelutilanteessa pyrittiin rennon ja mukavan ilmapiirin luomiseen. Osallistujille tarjottiin myös kahvia, teetä ja keksejä.

Ensimmäiseen ryhmään osallistui kolme ja jälkimmäiseen viisi nuorta. Nuoret edustivat sopivalla tavalla erityyppisiä asiakkaita. Kaikkiaan kahdeksasta ryhmään osallistuneesta nuoresta neljä oli naisia ja neljä miehiä. Osallistujien keski-ikä oli 26,25 vuotta, osalla oli lapsia ja osalla ei. Neljä osallistujaa oli suorittanut pelkän peruskoulun ja neljällä oli lisäksi ammatillista koulutusta. Neljä oli asiakkaana ainoastaan palvelukeskuksessa ja neljä lisäksi myös kuntouttavassa työtoiminnassa. Asiakkuuden kesto vaihteli yhden kuukauden ja kolmen vuoden välillä. Keskimäärin asiakkuus oli jatkunut 1 vuoden ja 2 kuukautta.

Tyypillisesti työvoiman palvelukeskukseen ohjataan TE-toimistosta, mutta lisäksi asiakkuuteen ohjaututaan aikuissosiaalityön kautta. Fokusryhmiin osallistuneet nuoret olivat tulleet asiakkuuteen erilaisia reittejä. Osallistujat jakautuivat melko tasaisesti myös eri työntekijöiden kesken.

Ensimmäinen keskustelun pituus oli noin 1,5 tuntia ja jälkimmäisen noin 2 tuntia. Keskustelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Kaikkiaan litteroitua tekstiä syntyi 42 sivua (17 + 25 sivua). Litterointiin kului runsaasti aikaa, mutta toisaalta analyysin tekeminen ilman litterointia ei olisi ollut mahdollista vaikka ryhmien vetäjät tekivät keskustelujen aikana myös muistiinpanoja.

Keskusteluihin osallistuneille nuorille luvattiin, ettei heidän henkilöllisyyttään paljasteta keskustelutilanteen ulkopuolisille henkilöille. Tästä syystä olen tutkimusraporttia kirjoittaessani pyrkinyt käyttämään lainauksia, joista nuoria ei ole mahdollista tunnistaa. Esittäessäni otteita keskusteluista käytän haastattelijoista etunimiä Katri ja Tuula, mutta nuoret olen nimennyt Poika1 ja Tyttö2 -tyyppisillä koodeilla. Käytän näitä koodeja siteeratessani keskusteluja, joissa on useampi puhuja. Yksittäisissä lainauksissa ei tunnistamisen vaikeuttamiseksi ole koodia lainkaan, jotta edes puhujan sukupuoli ei olisi pääteltävissä. Lainaukset on kirjoitettu suoraan nuorten puheesta ja kirjoitusvaiheessa olen ainoastaan poistanut niistä ”ööö” tai ”mmm” -tyyppisiä äännähdyksiä. Mikäli olen poistanut lainauksen välistä jotain enemmän, käytän hakasulkeita [...] tämän kuvaamiseen. Myös lisäämäni tarkennukset olen sijoittanut hakasulkeisiin.

4 Nuorten asiakkaiden kokemuksia työhön kuntouttavista palveluista

Käytin haastatteluaineiston analyysissa avuksi Rosaline Barbourin (2007) vinkkejä fokusryhmäkeskustelujen analysoinnista. Hänen mukaansa koodauksen apuvälineeksi kannattaa aluksi kehittää väliaikainen kehys ja jalostaa sitä sitten vähitellen analyysin edetessä. Jalostamisvaiheessa kehyksestä poistetaan ja siihen lisätään teemoja ja kategorioita. Samalla pohditaan teemojen välisiä yhteyksiä, jotta niistä on mahdollista muodostaa laajempia yläkäsitteitä. (Mts., 115–128.)

Analyysin alkuvaiheessa luin litteroituja keskusteluja useampaan kertaan ja samalla merkitsin värikynillä asioita, jotka vaikuttivat liittyvän yhteen. Osa keskustelusta olisi ollut mahdollista koodata useammallakin värillä. En kuitenkaan tehnyt koodausta niin tarkasti, että olisin koodannut jonkin osan tekstistä useampaan kategoriaan, kuten Barbourin (2007, 128) mukaan olisi mahdollista tehdä. Esimerkiksi erään nuoren toteamus ”*aina pitää yrittää*” on analyysissa esitetty kohdassa, jossa käsitellään nuorten palvelulle asettamia odotuksia. Lainaus sopisi myös kuvaamaan esimerkiksi nuorten (yllättävän konservatiiviseksi osoittautunutta) arvomaailmaa. Yksityiskohtaisempi analyysi ei kuitenkaan tässä tutkimuksessa olisi ollut tarkoituksenmukainen.

Barbourin (2007) mukaan monet fokusryhmätutkijat sanovat käyttävänsä analyysissaan ns. ”grounded theory” -menetelmää eli muodostavan analyysikehyksensä teemat aineistolähtöisesti. Analyysia ei kuitenkaan ole mahdollista tehdä täysin ilman ennako-oletuksia siitä, mitä mahdollisesti ollaan etsimässä. Barbourin mukaan omat ideat teemoista ovatkin hyvä aloituspiste, mutta tutkijan tulisi olla avoin myös aineistosta nouseville teemoille. (Mts., 119–120.) Omassa analyysissäni lopulliset teemat muodostuivat osittain haastattelurungon kysymyksistä, mutta lisäksi ryhmäkeskusteluissa nousi esiin aiheita, joista nuorilta ei varsinaisesti kysytty. Esimerkiksi aktivoiva työllisyys- ja sosiaalipolitiikka sekä sen vaikutus nuorten aikuisten elämään osoittautui nuorille tärkeäksi aiheeksi. Nuoret nostivat sen esiin ilman, että siitä kysyttiin. Lisäksi sosiaalityön kannalta merkitykselliseksi teemaksi osoittautui sosiaalityön epämääräisyys, joka myös nousi esiin keskusteluissa. Näistä molemmista muodostin omat teemansa ja näiden muodostumisen voi todeta olleen aineistolähtöistä. Teemoja muodostui lopulta kuusi: kokemukset palvelusta, odotukset, palveluun sitoutuminen, aktivoivan politiikan vaikutus nuorten arkeen, sosiaalityön epämääräisyys sekä nuorten esittämät kehittämissuhteet.

Barbourin (2007, 27) mukaan fokusryhmissä on mahdollista keskustella myös arkaluontoisista asioista, mikäli kiinnitetään riittävästi huomiota tutkimusetiikkaan. Kovin henkilökohtaiset kysymykset päätettiin kuitenkin tässä tutkimuksessa rajata keskustelujen ulkopuolelle. Varsinaisissa fokusryhmäkeskusteluissa nuorilta ei siis kysytty esimerkiksi työn tai koulutuksen merkityksestä tai siitä, millaisia asioita he pitävät tärkeinä ja mistä haaveilevat, koska ajateltiin tällaisten teemojen olevan liian henkilökohtaisia. Lisäksi ryhmään osallistujille oli jo osallistumista ehdotettaessa kerrottu, että keskusteluissa liikutaan yleisellä tasolla. Tähän päädyttiin siksi, että monilla palvelukeskuksen nuorilla asiakkaila on sosiaaliin tilanteisiin liittyviä pelkoja ja/tai erilaisia paniikkioireita. Nuorten haaveita ja muita henkilökohtaisempia kysymyksiä päätettiin kysyä kaavakkeessa, joka jaettiin nuorille keskustelun päätteeksi. Näin toivottiin saatavan sellaisiakin vastauksia, joita nuoret eivät haluaisi kertoa ryhmässä ääneen. Analyysin seitsemäs teema, nuorten elämämaailma, nousikin lähinnä näistä kyselylomakkeista.

4.1 Kokemuksia palveluista

Katriina Lojonen (2010) on nuoria aikuisia haastatellessaan halunnut selvittää, millä tavoin käsite ”viranomaisten yhteistoiminta” ymmärretään. Lojosen innoittamana fokusryhmäkeskustelut päätettiin aloittaa puhumalla siitä, että työvoiman palvelukeskus on moniammatillista viranomaisten yhteistoimintaa ja kysymällä, mitä se osallistujien mielestä tarkoittaa. Nuorilla vaikutti olevan asiasta selkeä käsitys:

Se on niiku sama ku et tulee vähä niiku kaks kärpistä yhdellä iskulla, työkkärissä käynti ja sossussa käynti ja sit nää kaikki tiedot kirjataan täs samalla ylös.

Vastaava kysymys esitettiin kuntouttavasta työtoiminnasta. Myös se oli tuttua osalle nuorista:

Se on vähän niinku sellasta kuntouttavaa verrattuna normaalityöharjoitteluun ja siinä tuetaan enemmän tätä työntekijää. Ja on esimerkiks vähemmän työpäiviä jos haluaa ja vähemmän työtunteja. Ja eiks siin oo joku ohjaajakin?

Kuntouttavan työtoiminnan tarjoama tuki koettiin tärkeäksi, mutta toisaalta esiin nostettiin myös huoli ”laitostumisesta” eli siitä, miten työtoiminnan jälkeen pärjää itseksensä:

Hyvä olla täällä kuntouttavassa työtoiminnassa ihan niinku omien henkilökohtaisten syiden takia ja jaksamisen takia ja kaiken tommosen takia. Että se niinku auttaa sillee eteenpäin, mutta sitte kun saa taas elämän sillee raitelleen, niin jääks sitä sitten, kun on tottunu siihen tukeen [...] että se niinku tukiverkko häviää sitten.

Nuorilta kysyttiin myös, millä tavalla työvoiman palvelukeskuksen palvelu poikkeaa peruspalveluista eli TE-toimiston ja sosiaalitoimiston palveluista. Suurin osa vertailusta tehtiin palvelukeskuksen ja TE-toimiston välillä:

Tääl ny enemmän ollaan niinku menossa eteenpäin ja kuitenkin tuetaan samalla, nii mun mielestä ainakin hyvä.

Sehän siin [TE-toimistossa] just oli ett joutu aina selittää niinku, mä ainakaan en pitäny siitä että kaikki piti alottaa aina niinku alusta uudelle työntekijälle, ku aina oli uus työntekijä. Täällä [työvoiman palvelukeskuksessa] mulla on ne omat työntekijät.

Työkkärissä kun kävi niin siellä ei paljoo piitattu siitä että mikä se sun oikee ammatti sitte oli, ja kun oman ammatin töitä haluais tehdä että sitä varten mä oon siihen kouluttautunu. Että tääll ei työnnetä niinku väkisin sitä.

Nuorten kokemuksissa työvoiman palvelukeskus koettiin TE-toimistoa parempana palveluna. Palvelukeskuksessa ei tarvitse jonottaa, palvelu on yksilöllisempää, asiakas saa enemmän tukea ja asiakkaan asioihin paneudutaan. Nuorten kokemusten mukaan palvelukeskuksessa on hyvää myös se, että ”samasta osotteesta löytyy kaikki”.

Sosiaalitoimistoon palvelukeskusta verrattiin ainoastaan kerran. Se tapahtui keskustelussa, jossa nuori kuvasi, miten hänen toimeentulotukeaan oli sosiaalitoimistossa alennettu -20 % ja miten palvelukeskuksen sosiaalityöntekijä oli auttanut alennuksen poistamisessa. Palvelukeskus näyttäytyi kyseisen nuoren kertomuksessa sosiaalitoimistoa myönteisemmässä valossa.

Myös Karjalaisen ym. (2008, 277–278) mukaan asiakkaat kokevat työvoiman palvelukeskukset peruspalvelua parempana palveluna. Erityisesti moniammatillisuus, palvelun ystävällisyys ja asiakkaalle annettu aika eroavat peruspalveluista.

Karjalaisen ym. (2008, 276) haastatteluissa asiakkaat kertoivat hyväksi puoleksi sen, että pystyivät työvoiman palvelukeskuksessa vaikuttamaan omiin palveluihinsa ja niiden suunnitteluun. Myös fokusryhmiin osallistuneet nuoret kertoivat tulleen kuulluiksi hyvin:

Mullei oo mitään negatiivista sanottavaa. On otettu huomioon kaikkee mitä mä oon ehdottanu ja ollaan kuunneltu ja tälle.

Ainoana kielteisenä puolena fokusryhmäkeskustelussa nousi esiin epäily siitä, ettei palvelukeskuksesta ole mahdollista työllistyä oikeisiin töihin:

Työkkärin kautta saattais saada niinku suoraan oikeesti duunipaikan mut tätä kautta vissiin ei mihinkään niinku oikeisiin töihin pääse vaan nihi harjoitteluihin tai jotain semmosia. Tääll ei oo kun vaan sellasia pilipalijuttuja.

Todellisuudessa osa työvoiman palvelukeskuksen asiakkaista työllistyy asiakkuuden päättyessä avoimille markkinoille. Esimerkiksi Lyhdyn tilastojen mukaan vuonna 2011 päättyneistä asiakkuuksista asiakas oli työllistynyt 18 prosentissa. Nuoren esittämä näkemys siitä, ettei

palvelukeskuksesta pääse ”oikeisiin töihin”, saa kuitenkin tukea valtakunnallisista tutkimuksista. Esimerkiksi Karjalaisen ym. (2008, 305) mukaan työvoiman palvelukeskuksilla ei ole riittävästi yhteyksiä työelämään eivätkä yksilölliset siirtymät työhön myöskään ole riittäviä.

Nuorten kokemukset palvelusta osoittautuivat pääosin myönteisiksi. On mahdollista, että kielteisiä asioita palvelukeskuksesta tai kuntouttavasta työtoiminnasta ei uskallettu nostaa esiin ryhmässä, jonka vetäjinä toimivat kyseisten yksiköiden työntekijät. Tästä syystä nuoria pyydettiin myös nimeämään kolme hyvää asiaa palvelusta sekä kolme huonoa asiaa ja kirjoittamaan nämä nimettömiin paperilappuihin. Hyvinä asioina näissä vastauksissa mainittiin useimmin palvelun joustavuus, ymmärretyksi tuleminen sekä se, että monta palvelua on yhdistetty samaan paikkaan. Kielteisiä asioita oli kirjoitettu vähemmän. Sellaisina mainittiin muun muassa liiallinen patistaminen, liian tiheät käynnit, liian lyhyet tapaamiset sekä liika uteliaisuus.

4.2 Palveluun kohdistuvat odotukset

Palvelun kehittämisen kannalta koettiin tärkeäksi keskustella nuorten kanssa siitä, millaisia odotuksia työvoiman palvelukeskuksen ja kuntouttavan työtoiminnan palveluihin kohdistuu. Nuoria pyydettiin myös kirjoittamaan nimettömiin paperilappuihin kolme asiaa, joihin toivovat saavansa palvelusta apua. Osa nuorista toivoi palvelun avulla saavansa työpaikan:

Sen verran uskon siihen että jos se vaikka se työpaikka tätä kautta sitte tulee. [...] Kolme vuotta sen työkkärin kaa niitä asioita tapellu nii sitä kautta ei ainakaa tullu minkäänäköstä vaihteluu suuntaan tai toiseen niin jos vaikka tätä kautta tulis. Aina pitää yrittää.

Nuorten odotukset työpaikan löytämisestä eivät aina olleet toteutuneet:

No toiveet ei ainakaan sillee oo, kun mä tulin tänne niinku että mull oli hirvee draivi itellä niinku eteenpäin, että mä haluan töihin, että ei tarvis mieltää mihin rahat riittää ja vois ite maksaa kaikki eikä tarvis käydä missään selittelemässä että nyt on niinku tällanen tilanne. Että se ois niinku sellanen normaalielämä ja siihen ois halunnu niinku lähtee. Johonkin [...] oppisoppimuskoulutukseen kun on koulua taustalla ja muuta. Että nyt sitten kuntouttavaan työtoimintaan sitten muista syistä kuitenkin että se tuntuu niin hitaalta.

Pääasiassa nuoret eivät toivoneet pääsevänsä suoraan töihin tai opiskelemaan. Esimerkiksi nimettömissä paperilapuissa työllistyminen oli mainittu odotuksena vain kahdesti. Palvelukeskuksen ja kuntouttavan työtoiminnan palveluilta odotettiin jotain muuta. Nuoret mainitsivat toivovansa apua esimerkiksi oman suunnan löytämiseen sekä ”saadakseen selville, mitä haluaa ja pystyy tekemään”. Apua toivottiin myös työelämään kuntoutumiseen, työnhakuun

sekä jaksamisen ja mielenkiinnon ylläpitämiseen. Lisäksi toivottiin konkreettista apua ”lippujen ja lappujen” kanssa sekä rahallista tukea yrityksen perustamiseen:

Ei mulla oikeesti oo päälimmäisenä se ett mä pääsen nyt ja heti töihin vaan justiin se että mä pääsen ekana vaikka just siihen kuntouttavaan työtoimintaan ja sitä kautta sitte kattoo että. Ku ei täl hetkellä kiinnosta kyllä mikään koulun penkkikään. Mut kyl mä taas oikeesti haluan tehdä jotain muuta ku olla siel kotona ja siivoo ja miettii ett mitähän täs tekee seuraavaks.

Nuoret odottavat, että voivat olla mukana yhteiskunnassa omannäköisinään. Katriina Loposen tutkimuksessa keskeiseksi kysymykseksi nouseekin nuorten odotukset ja oikeus täysivaltaiseen osallisuuteen yhteiskunnassa. Loposen mukaan nuoret haluavat olla mukana arjessa, työssä ja koulussa, mutta palvelujärjestelmien pitäisi muuttua ja etsiä toisin toimimisen mahdollisuuksia. Loponen ehdottaa ratkaisuksi perinteisen nuorten aktivoinnin sijasta esimerkiksi osallisuuden vahvistamista kulttuurin ja taiteen keinoin. (Loponen 2010.)

4.3 Palveluun sitoutuminen

Aktivointisuunnitelma on keskeinen työväline niin työvoiman palvelukeskuksessa kuin kuntouttavassa työtoiminnassakin. Aktivointisuunnitelma on kuntouttavan työtoimintalain (189/2001) keskeinen interventio, johon kirjataan työttömän henkilön palvelutarve sekä sovitut toimenpiteet. Työnhakijan tulee (sanktioiden uhalla) noudattaa laadittua aktivointisuunnitelmaa, ja viranomaiset seuraavat sen toteutumista. (Loponen 2010, 32–36.)

Fokusryhmiin osallistuvat nuoret tiesivät, että työvoiman palvelukeskuksen asiakkaaksi tullessa allekirjoitetaan sopimuksia. Niiden sisältö ja merkitys olivat kuitenkin jääneet epäselviksi eivätkä nuoret puhuneet niistä aktivointisuunnitelman nimellä:

Poika2: Siin on se, etten oo kovin tarkasti luku sitä sopimustakaan mikä tuolla kirjoitettiin, että mitä kaikkea sun täytyy sitte että mihin se nimi raapustetaan. [...]

Tyttö1: Mää en ees muista enää mitä siinä paperissa lukee. Siit on niin pitkä aika.

Tyttö2: En mäkään oo kattonu sitä ees kunnolla.

Tyttö1: Ei oo niinku mitään hajuu ees että mihin on sitoutunu.

Poika3: Kyl mäki oon jonku lapun allekirjottanut, mut ei mull oo niinku mitään käsitystä mitä siin on.

Myös kuntouttavan työtoiminnan ja työvoiman palvelukeskus Lyhdyn asiakkaita tutkineen Maarit Laitisen (2008) mukaan aktivointisuunnitelma on nuorille merkityksetön. Vaikka viranomaiset niin toivovatkin, ei sen allekirjoittaminen tarkoita nuorille sitä, että suunnitelmaan

sitouduttaisiin. Sen sijaan suunnitelman allekirjoittamisen ainoa merkitys saattaa nuorelle olla tieto siitä, että tapaaminen virkailijan kanssa on pian ohi. (Mts. 90.)

Katriina Loposen (2010, 4) kiinnostus tutkia vaikeassa työllistymistilanteessa olevien nuorten kokemuksia heräsi havainnoista, etteivät nuoret ja heille suunnitellut tukitoimet ja palvelujärjestelmä kohtaa toisiaan. Loposen mukaan osa nuorista esimerkiksi osallistuu pakollisen aktivointisuunnitelman laatimiseen, mutta katoaa sitten jonnekin. Fokusryhmiin osallistuneilla nuorilla oli selkeä näkemys siitä, miksi nuoret aikuiset eivät sitoudu palveluihin tai miksi nuoret jättävät saapumatta varatuille ajoille. Tästä keskusteltiin ryhmissä ja lisäksi nuoret kirjoittivat nimettömiin lappuihin kolme sellaista asiaa, miksi heidän mielestään nuoret eivät tule varatuille ajoille. Näistä keskeisimmäksi nousivat välinpitämättömyys, kiinnostuksen ja motivaation puute sekä laiskuus. Kaikkiaan seitsemän nuorta kahdeksasta nimesi tällaisia syitä. Toiseksi yleisimmin syyksi arveltiin psyykkisiä ongelmia, masennusta ja ahdistusta. Lisäksi syyksi arveltiin unohdusta, päihteiden käyttöä ja sairastumista.

Nuoret totesivat, että työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa unohduksiin lähettämällä esimerkiksi tekstiviestinä muistutus varatusta ajasta. Motivaatioon on sen sijaan nuorten mukaan vaikeampi vaikuttaa. Eräs nuorista totesikin, että motivaation tulee löytyä jokaisesta itsestään.

Fokusryhmiin osallistuneet nuoret eivät olleet niitä, jotka ”katoavat” palvelusta. Nuorille oli selvää, että toimitaan sopimusten mukaan:

Tulee vaan sellanen fiilis, että pitää mennä. Näin on sovittu niin näin tehään.

Varatuille ajoille tuleminen koetaan palkitsevaksi, vaikka se etukäteen aiheuttaisikin stressiä:

Kyl määhän ainakin niinku stressaan aina edellä olevaa aikaa, mutta sit mä oon aina tyytyväinen kun mä oon käyny siellä [palvelukeskuksessa]. Niinku mulle tulee ittelle sellanen hyvä olo että nyt mä kävin siellä ja tälle.

Nuoret kuvasivat ”sisäistä” pakkoa, joka saa heidät saapumaan tapaamisiin sovitusti:

Tyttö1: On siis semmonen pakko, että haluaa päästä elämässä eteenpäin niin on pakko jatkaa eteenpäin. Ei voi jumittaa paikoilleen. Tai jatkaa tätä mallii miten nyt menee. Ja jos haluaa päästä eteenpäin, on pakko käydä täällä.

Tuula: niin, eli se on semmoinen oma pakko?

Tyttö1: mmm joo

Poikal: niin

Tyttö1: niin ei se oo niin että just tänään on kiva lähteä tonne vesisateeseen että ai kun kiva, vaan se on pakko mennä. Ei sen takia että sillon aika varattuna että sun on pakko mennä vaan niin että se on omanlainen pakko Jos haluat päästä eteenpäin, niin pakko käydä

Poika1: mmm, mmm

Katri: pakottaaks se, että sull on aika varattu?

Tyttö1: ei, ei sitä ajattele sillä tapaa. Sitä ajattelee, että se on sinä päivänä kun sinne mennään. Ja jos mä en mee, niin asiat ei mee eteenpäin ja aina siitä jotain seuraa.

Kaikkiaan ryhmiin osallistuneet nuoret puhuivat paljon ”seisahtumisesta” tai ”jumittamisesta”. Ne kuvattiin eteenpäin menemisen vastakohtana. Työvoiman palvelukeskuksen ja kuntouttavan työtoiminnan palveluun sitouduttiinkin osaksi siksi, että se nähtiin keinoksi päästä eteenpäin:

Jotai pitää tehdä. Se on se mitä mulle tuli mielee. Jotai pitää yrittää aina ettei pääse just seisahtumaa sillai ettei jää vaa sinne himaa tai muute putoo yhteiskunnan kelkasta.

Eteenpäin menemiseen kannusti nuorten kuvaama ”oma pakko”, mutta myös erilaiset seuraamukset, joita yhteiskunnassa on nuorille asetettu. Keskustelu palveluun sitoutumisesta johdattikin nuoret kertomaan, millaisia seuraamuksia aiheutuu, ellei sopimuksia noudata.

4.4 Aktivoiva työllisyys- ja sosiaalipolitiikka nuorten arjessa

Aktivointipolitiikan ja erilaisten sanktioiden merkityksestä ei nuorilta erikseen kysytty, mutta aihe nousi esiin, kun nuorten kanssa keskusteltiin palveluun sitoutumisesta sekä siitä, miksi nuoret tulevat tapaamisiin sovitusti:

Tuula: Mikä ylipäätään saa teidät tulemaan näille käynneille täällä Lyhdyssä?

Tyttö1: Pakko.

[yleistä naurua]

Katri: Pakkoko?

Tyttö1: No se nyt tuli ensimmäisenä mieleen.

Poika1: Allekirjoitan saman asian.

[...]

Poika2: Onhan siin tietysti sitte taas se rahakin, joka jollain tavalla ratkasee joka tapauksessa. Sitte jos ei sitä täällä käy nii pitää käydä sitte siel työkkärissä. Kun ilman sitä rahaa ei kuitenkaa pysty elämään. Sekin on yks sellanen pakottava tekijä, mut sitä rahaa tulee kyllä sitte sillä työnteollakin. Et jossain määrin se tietysti kans ratkasee, kun on taas sopinu että tullaan täällä käymään jonain tiettyinä aikana nii sitten saadaan taas sitä rahaa ainaki kuukaus sitte taas eteenpäin.

Nuorilla on Palolan ym. (2012, 37) mukaan yhteiskunnassa erityisen suuri velvollisuus aktiivisuuteen. Mikäli nuori ei suostu hänelle ehdotettuihin toimenpiteisiin, on seurauksena rangaistuksia. Fokusryhmiin osallistuneille sanktiot olivat tuttuja. Tutuimpia sanktioita olivat toimeentulotuen leikkaaminen sekä työmarkkinatuen katkaiseminen, mikäli unohtaa uusia työnhaun määräaikaan mennessä:

Poika2: Sieltä tulee Kelan puolelta karenssia jos tai no en tiää tuleeks siitä karenssia, mut siitä tosiaan niinku et jos et oo sovittuun aikaan mennessä käyny nii sun työttömyysaika lähtee niinku pois voimasta että sitä ei oo uusittu nii niiltä päiviltä kun sitä ei ooo uusittu nii sitä [rahaa]ei sitte kaikissa tapauksissa saakkaan.

Tyttö2: Nii ja eiks se oo sossun rahoissa just sit taas se miinus kaksnyt prossaa. Ja mun mielestä se on ainaki niinku. Mäkin oon yksinhuoltaja nii kyl se satanen siit rahasta on iso raha.

Poika1: Nii ja sit jos ei soksussa niinku et ei oo pitkään aikaan aktiivinen niin sit siit menee se miinus nelkyt.

Kriittisyys aktivointi- ja työllistämistoimenpiteitä kohtaan nousee selkeästi esiin esimerkiksi Karjalaisen ym. (2008) tutkimuksen asiakashaastatteluissa. Aktivointipolitiikka tuottaa heidän mukaansa asiakkaille kohtuuttomia ja nöyryyttäviä tilanteita, esimerkiksi hakemista koulutukseen, johon ei tule valituksi tai työn tekemistä ilman asianmukaista korvausta (mts., 275).

Myös fokusryhmäkeskusteluun osallistuneet nuoret kuvasivat aktivointipolitiikan aiheuttamia kohtuuttomia tilanteita. Esimerkiksi aktivointipolitiikkaan liittyvät sanktiot koettiin epäoikeudenmukaisiksi:

En halunnu olla kotona siihen asti että lapsi on niinku kolme vaan mä halusin niinku tulla työttömäks työnhakijaks nii emmä niinku ymmärtäny sitä et siitähän mä raivosin tosi paljon että sitte ku itte halua oikeesti niinku positiivisella mielellä ehkä tehdäkki jotain nii sit siitä rangaistaan sillee, että miinustetaan sossun rahoista miinus kaksnyt prosenttii. [...] Kun oli jo joutunu puoli vuotta oottaan sitä hoitopaikkaa ja mulla oli yksityisellä perhepäivähoitajalla ensin mikä sit taas makso ja ei ollu hyvä juttu, niin sit kun mä sain sen [kunnallisen hoitopaikan] niin totta kai mä otin sen vastaan kun mä odotin sitä ett se saa sen. Koska sit jos mä oisin jättäny sen, niin sithä mä oisin taas joutunu siihen jonoon ja odottaan, Niin emmä ois vieläkään täällä. [...] Kyllä se siin vaiheessa otti vähän päähän, että kun yrittää ja halua kun on ollu vaan kotona ja ei oo ollu inspistä tehä mitään ja sit kun sä niinku haluutki alkaa tekeen jotain niin sit sua periaatteessa rangaistaan sillä ett sulta miinustetaan rahoista.

Palolan ym. (2012) tutkimuksessa myös sosiaalityöntekijät kyseenalaistavat nuoriin kohdistuvat sanktioinnit. Esimerkiksi toimeentulotuen leikkausta 1–2 kuukaudeksi tapauksessa, jossa nuori ei ole hakenut yhteishaussa, ei koeta kannustavaksi mikäli nuorella ei ole mitään käsitystä, mihin oppilaitokseen olisi hakemassa (mts., 20). Yhteiskunnan nuorille asettamat pakotteet kasvattavat heidän mukaansa nuorissa vihaa yhteiskuntaa kohtaan. Palola ym. (mts., 36) päätyvätkin esittämään, että yhteiskunnan apua tulisi uudistaa. Heidän mukaansa kepin sijasta tarvittaisiin enemmän porkkanoita.

Myös fokusryhmiin osallistuneet nuoret kaipasivat sanktioiden lisäksi enemmän kannustimia. Palkinnoiksi ehdoteltiin esimerkiksi leffalippuja, papukaijamerkkejä ja tikkareita niille, jotka

saapuvat tapaamisiin sovitusti. Toisaalta aktivointipolitiikka koettiin myös osaksi yhteiskunnan toimintaa eikä sille esitetty vaihtoehtoja:

Ei ainakaa tuu mitää mielee, ett mikä olis parempi systeemi sillee. Oha siinä omat hyvät ja huonot puolensa. Et tälleen tää yhteiskunta pelaa.

Aktivointipolitiikka on vahvasti läsnä nuorten aikuisten arjessa. Sitä on kuitenkin esimerkiksi Loposen (2012, 35) mukaan tutkimuskirjallisuudessa kritisoitu muun muassa kysymällä, voiko aktivoimalla luoda uutta työtä sinne, missä sitä ei ole.

4.5 Sosiaalityön epämääräisyys

Leila Kankainen (2012) on tutkinut Sosiaalialan osaamiskeskusten kehittämishankkeiden tuottamaa kuvaa aikuissosiaalityöstä ja toteaa aikuissosiaalityön olevan selkiytymätöntä sekä käsitteenä että toimintana. Aikuissosiaalityön määrittely on hänen mukaansa sekavaa ja sen yhteiskunnallinen tehtävä kaikkiaan määrittelemätön (mts., 108). Aikuissosiaalityötä on kehittämishankkeiden raporteissa määrittely eri tavoin, mutta kuvaus on jäsentymätöntä (mts., 55). Lisäksi määritelmät jäävät ideaalitasolle eivätkä toteudu käytännön työssä. Sosiaalityö näyttäytyykin Kankaisen mukaan epämääräisenä ja hahmottomana sekä asiakkaille että hallinnolle ja yhteiskunnalle (mts., 99). Sosiaalityöntekijöillä ei myöskään itsellään ole yhteisesti jaettua näkemystä aikuissosiaalityöstä (mts., 89).

Kankainen (2012) esittää, että aikuissosiaalityön yhteiskunnallista tehtävää tulisi kirkastaa. Lisäksi olisi tarpeen määritellä aikuissosiaalityön paikka sosiaalipalveluissa ja kuntien sosiaalihuollossa sekä kehittää aikuissosiaalityön ammatillisia käytäntöjä. (Mts., 94–98.) Tällainen kirkastamisen tarve nousi esiin myös fokusryhmien keskusteluissa. Nuorille asiakkaille sekä sosiaalityöntekijän tehtävät että sosiaalityön rooli työvoiman palvelukeskuksen palvelussa olivat jääneet epäselviksi.

Nuorilla ei fokusryhmäkeskustelujen perusteella vaikuttaisi olevan tietoa esimerkiksi siitä, mitä voisivat palvelukeskuksen sosiaalityöltä odottaa:

Kun tässä on noi sosiaalityöntekijät, nii ite mä en ees tiedä mä en oo koko asiakkuuteni aikana tienny, että missä osassa se sosiaalityöntekijä on tätä koko prosessia, että mitä asioita siltä voi niinku kysyä.

Myös sosiaalityön rooli työvoiman palvelukeskuksen asiakkaaksi ohjautumisessa oli epäselvä. Palvelukeskuksen yläkerrassa esimerkiksi sijaitseva haastatteluhetkellä ns. ”sakkolistaa” (listaa yli 500 päivää työmarkkinatukea saaneista henkilöistä) läpikäyvän aikuissosiaalityöntekijän

työhuone. Eräs haastatteluun osallistuneista nuorista oli ohjautunut palvelukeskuksen asiakkaaksi kyseisen työntekijän lähettämän kutsun sekä hänen tekemänsä haastattelun ja tilannearvion perusteella. Prosessi oli jäänyt asiakkaalle kovin epäselväksi:

Mä sain Lahen kaupungilta kummallisen kirjeen ja ja sitte mä vaa sen avasin ja kattelin et tän rakennuksen viidentee kerrokseen oli varattu aika ja menin sitte siellä käymään ja sieltä sitte ohjattiin tänne.

Sosiaalityöhön kohdistuvien odotusten ja siihen liittyvien ohjauskäytäntöjen lisäksi asiakkailla oli epätietoisuutta sosiaalityön sisällöstä. Työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityön voi määritellä kuntouttavaksi tai aktivoivaksi sosiaalityöksi. Kankaisen (2012, 101) mukaan asiakkaat eivät kuitenkaan tunnista tällaista palvelua vaan toivovat sosiaalityöltä apua lähinnä taloudellisiin ongelmiinsa. Myös osa fokusryhmiin osallistuneista nuorista toivoi saavansa palvelukeskuksesta apua käytännön raha-asioiden hoitamiseen:

Sais jonku auttamaa nois helvetin paperijutuis ku se menee joka kuukaus ihan päin vittua mulla eikä siit yksinkertasesi tuu mitää. Tai sit jos pääsis vaa johonki duunii et ei tarvis enää viedä niitä lappuja minnekkää et sais vuokrat sun muut muuten maksettuu eikä kelleen todistella että oocko ostanu kurahousuja tai jotain.

Työvoiman palvelukeskuksessa työtä tehdään moniammatillisesti ja asiakasta tavataan usein myös työparina. Tyypillisimmin työparina toimivat sosiaalityöntekijä ja työvoimaohjaaja. Asiakas tapaa heitä sekä yhdessä että erikseen. Lisäksi asiakas saattaa käydä palvelukeskuksen terveydenhoitajan, kuntoutuspsykologin, työnsuunnittelijan, sosiaalipalveluohjaajan tai lääkärin vastaanotolla. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuessaan asiakas tapaa lisäksi työtoiminnan ohjaajaa. Näiden eri virkailijoiden roolit ja tehtävät saattavat jäädä asiakkaalle hyvinkin hämäräksi. Sosiaalityötä ei tunneta, mutta ei myöskään sosiaalityöntekijöitä:

Mä oon täällä [palvelukeskuksessa] käyny jollai ajalla, mut mä en oikeestaa ees tiää mikä se on tai kenen kanssa mä oon jutellu, mut jotai suunnitelmia me ollaan tehty ja mä oon sinne sossuun vieny niitä lippulappuja.

Eri virkailijat saattavat mennä asiakkailla sekaisin etenkin asiakkuuden alkuvaiheessa:

Mullakin tuli niin paljon niitä ihmisiä siinä kerralla että ne meni alus niinku ihan solmuun että tääl [palvelukeskuksessa] oli noi kaks ihmistä ja sit piti käydä terkkarin luona ja sit sen psykologin ja sit tuli se kuntouttava ja siin niinku nimien kanssa oltiin niin helisemässä että hyvä jos ees etunimet muisti.

Edes ns. vastuuvirkailijoita eli sosiaalityöntekijää ja työvoimaohjaajaa ei aina eroteta toisistaan:

Mullei oo mitään käsitystä. Jompi kumpi niistä on toinen. Ja sit on kans joku kolmas vielä minkä kans mä oon käyny turisemassa, se on vissiin joku psykologi.

Toisaalta osa nuorista oli havainnut eroja eri työntekijöiden rooleissa:

Kerran vaan kävin sillä sosiaalihenkilöllä niin se kyseli kaikkee menneisyydestä ja kaikki tällaset asiat ja sit sen työvoimaneuvojan kans puhutaan sellasista työllistymiseen liittyvistä asioista.

Sosiaalityöntekijän kaa me jutellaan pidempään niinku erilaisista asioista ku sit taas sen työvoimaohjaajan kans justiin näistä mitä tapahtuu seuraavaks työjutussa ja sit taas vähä niinku henkilökohtasempia asioita sen sosiaalityöntekijän kaa.

Sosiaalityön hahmottomuutta ja epämääräisyyttä on mahdollista vähentää kuvaamalla asiakkaille sosiaalityöntekijän tehtäviä. Tällöin eri työntekijöiden roolit palveluprosessissa selkiytyvät:

Ei se alkanu selittää se työvoimaohjaaja mulle näistä tuetuista lomista ja ei se varmaan ees tiedä juurikaan että ne kyllä ihan niinku sen oman sossun kans käsiteltiin ja se kerto mulle että mä voin sitte tehdä sulle näitä ja näitä päätöksiä ja että puhu sitten mulle jos on jotain ongelmia niissä asioissa ja tälleen.

4.6 Kehittämisehdotuksia

Osa fokusryhmiin osallistuneiden nuorten esiin nostamista kehittämisehdotuksista oli sellaisia, joihin ei ole mahdollista vaikuttaa työvoiman palvelukeskuksen tai kuntouttavan työtoiminnan palvelua kehittämällä vaan tarvittaisiin muutoksia koko palvelujärjestelmään tai aktivoivaan työllisyys- ja sosiaalipolitiikkaan. Nuorilta saatiin kuitenkin myös monia konkreettisia ja helposti toteutettavia ehdotuksia. Monet niistä koskivat toimiston viihtyisyyden lisäämistä, esimerkiksi epäsiistin porraskäytävän kunnostamista sekä värien tai viherkasvien lisäämistä. Myös kahviautomaatin tai television lisäämisen odotustilaan ajateltiin lisäävän viihtyisyyttä.

Edes mukava työntekijä ei erään nuoren mukaan riitä kompensoimaan epäviihtyisää ja ankeaa toimistoa:

Ei just niit pitsiverhoja tarvi mut muuten ne [työhuoneet] on niinku hirveen synkkii niinku et jos on semmonen päivä että aurinko ei paista ja kuitenkin yks valo vaan siinä, niin siinä ei auta vaikka ois kuinka mukava ihminen, jos on vähän itellä semmonen olo että voi että on harmaata ja synkkää ja kaikki, ne värit tois paljon semmosta tai sit jotain tekokukkia.

Toimistoa ei siis koettu viihtyisäksi tilaksi, mutta toisaalta epäviihtyisyydestä löydettiin hyviäkin puolia:

Mun mielestä tää on tällasena ihan hyvä ettei oo liian kodikas että säilyy niinku kumminkin se asia niinku että tää on semmonen virasto eikä tänne tulla vaan niinku ihmetteleen ja hengaillemaan. Säilyy se kumminkin sellaine emmä tiä onks arvokkuus oikee sana, mut siis sellanen kumminki sellane asiallisuus.

Epäviihtyisyyttä ei myöskään nähty syyksi siihen, ettei varatuille käynneille tulla:

Mullon ainakin sillee ollu hyvä että on se rakennus sit millanen tai missä tahansa niin kyl mä siellä käyn.

Toimiston ankeudesta huolimatta työntekijöitä ei mielellään haluttu tavata toimiston ulkopuolella:

Se ei ihan hirveesti onnistu että jos pitäis jotain työpaikkaakin kattoo että oisko tää hyvä nii en tiedä onnistuisko se sitten. Siellä jossain kahviossakin niin saattaa olla et siellä joku kaveri käy ja se saattaa sit yks kaks tärähtää siihen pöytään niin se menee ihan plörinäks sitten.

Osa nuorista olisi kuitenkin toimistoa mieluummin tavannut työntekijää vaikkapa kahvilassa:

Kahvilla vois tietty käydä, ei mua ainakaan häiritsis. Tottakai siin tulee aina sellanen kuva että mitäköhän noi muut aattelee, kun täs näit papereit täytellään että jos ne vaikka kuuntelee mut kyl siis oishan se vaihteluu oikeesti että kävis jossain kun että ois aina täällä.

Osa ryhmiin osallistuneista nuorista koki myös (sosiaali)työntekijän tekemän kotikäynnin hyväksi yhteydenpitotavaksi. Kotiin voisi nuorten mukaan tulla sellainen työntekijä, joka on jo tullut tutuksi. Osa nuorista tosin ei kokenut työntekijän kotikäyntiä hyväksi ajatukseksi vaan asioi mieluummin toimistossa. Syyksi esitettiin esimerkiksi sitä, että ennen vierailua koti pitäisi siivota.

Kaikkiaan nuoret eivät ehdottaneet kovin radikaaleja uudistuksia. Nuoret eivät esimerkiksi toivoneet toimistoa, johon voisi tulla myös iltaisin ja viikonloppuisin tai ilman ajanvarausta vaan kokivat sekä etukäteen sovitut tapaamisajat että toimiston nykyiset aukioloajat hyväksi. Perusteluksi esitettiin, että ”tällee tää yhteiskunta toimii”. Myös yhteydenpitotapojen suhteen nuoret kannattivat jo käytössä olevia tapoja eli tekstiviestejä ja puheluita. Osan mielestä tekstiviesti on kätevämpi, koska puheluihin ei aina uskalla vastata, koska ei voi tietää, kuka soittaa. Tekstiviestiä ei myöskään ”pääse karkuun vaan se on pakko lukea”. Osa nuorista puolestaan koki puhelun paremmaksi, koska siinä voi esimerkiksi saada vastauksen kysymykseensä välittömästi. Facebookin välityksellä ei toivottu yhteyttä pidettävän. Vaikutti siltä, että nuoret eivät halunneet jakaa henkilökohtaisia asioitaan työntekijän kanssa. Facebook kuuluu nuorten vapaa-aikaan. Yksi nuorista perustelikin kielteistä suhtautumistaan Facebook -kaveruuteen toteamalla, että ”eihän meille kuulu mitä te vapaa-aikana teette”. Sen sijaan Internet -sivut koettiin tärkeäksi ja hyväksi keinoksi saada tietoa palveluista.

Nuoret olivat (yllättävän) tyytyväisiä nykyiseen palveluun eivätkä toivoneet erityisesti nuorille suunniteltua palvelua. Nuoret eivät myöskään esittäneet kalliita tai mahdottomia kehittämissuunnitelmia. Toisaalta ryhmissä ei ollut osallistujina palvelukeskuksen nuorimpia, alle 20-vuotiaita asiakkaita. Tutkimuksella ei myöskään tavoitettu ”Lyhty-pudokkaita” eli niitä

työttömiä nuoria, jotka eivät sitoudu työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuteen vaan joko jättävät saapumatta jo ensimmäiselle käynnille tai ”katoavat” palvelusta jossain muussa vaiheessa. On myös mahdollista, etteivät ryhmiin osallistuneet nuoret halunneet kertoa palvelun epäkohdista tilanteessa, jossa keskustelun vetäjät olivat palvelukeskuksen ja kuntouttavan työtoiminnan työntekijöitä.

4.7 Nuorten elämämaailma

Työvoiman palvelukeskuksessa oli käyty keskustelua siitä, miksi nuoret eivät sitoudu palvelukeskuksen asiakkuuteen. Yhdeksi syyksi arveltiin sitä, että mahdollisesti nuoret arvostavat elämässä jotain muita asioita eivätkä koe työtä ja koulutusta tärkeiksi.

Työyhteisön käsitys nuorista asiakkaista osoittautui liian pessimistiseksi. Fokusryhmiin osallistuneiden nuorten ajattelutapa oli yllättävän konservatiivinen ja he arvostivat perinteisiä asioita. Lisäksi arvelut siitä, etteivät työ ja koulutus ole nuorille tärkeitä, osoittautuivat näiden nuorten kohdalla vääriksi. Kaikki ryhmiin osallistuneet kokivat koulutuksen tärkeäksi ja kertoivat sen merkitsevän esimerkiksi parempaa tulevaisuutta ja työpaikkaa. Myös työ merkitsi nuorille paljon. He kertoivat haaveilevansa muun muassa vakituisesta työpaikasta sekä siitä, että olisi varaa ostaa oma asunto.

Myös Katriina Loposen (2010, 88) ennakoarvaus oli, että vaikeassa työllistymistilanteessa olevat nuoret olisivat tietoisesti valinneet vaihtoehdoisen elämäntavan. Loposen haastattelemat nuoret osoittautuivat kuitenkin varsin perinteisiksi suhteessa työhön ja kertoivat tavoittelevansa normaalia yhteiskuntaan kuulumista. Palolan ym. (2012, 36) tutkimuksessa päädytään samaan tulokseen: nuoret haluavat hyvin perinteisiä asioita kuten työpaikan, kodin ja perheen.

Fokusryhmäkeskusteluissa nuorten perinteiset arvostukset tulivat esiin myös siten, että nuoret vertailivat itseään muihin, ”normaalikaavan mukaan eläviin”, ja määrittelivät itsensä tästä ”normaalista” poikkeaviksi. Nuoret kuvasivat työvoiman palvelukeskuksen ja kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita esimerkiksi seuraavasti:

No mä olin kuullu frendeiltä et tääl on kaikenmaailman syrjäytyneitä sun muita hampuuseja, nii mä aattelin et mä kuulun kans tänne.

Kaikkihan tääl on joilla ei oo elämä kohillaa sillai niiku muilla, jos sen nätisti sillee sanoo.

Jälkimmäinen nuori ei määritellyt tarkemmin, millaista ”kohillaan” oleva elämä olisi, mutta erään nuoren näkemyksen mukaan normaalielämään kuuluisi ainakin työpaikka ja taloudellinen toimeentulo:

Mä haluan töihin, että ei tarvis miettiä mihin rahat riittää ja vois ite maksaa kaikki eikä tarvis käydä missään selittelemässä että nyt on niinku tällanen tilanne. Että se ois niinku sellanen normaalielämä ja siihen ois halunnu niinku lähtee.

Toisen nuoren mielestä ”normaalikaavaan” kuuluvat työn ja toimeentulon lisäksi ainakin koulutus, puoliso ja oma koti:

Kyl sitä ite niiku ne perusasiat pitäs hoitaa. Ja tuntuu niiku et muilla ketkä on vaik saman ikäsiä ni niil on just niiku normaali kaavan mukaan et ollaa hankittu koulutus ja sit on mies ja on oma koti ja näin, mut ite on toisaalt jossai siel häntäpäässä. Mul on oma kämppä ja muksu mut mul ei oo töitä tai mitää. Mä käyn kuntouttavas työtoiminnas, no se on hyvä tietysti, mut mul ei oo vakituist työpaikkaa.

Vakituisen työpaikan lisäksi fokusryhmiin osallistuneet nuoret haaveilivat esimerkiksi matkustelusta, muusikon urasta ja lottovoitosta. Eräs vastaajista kuvasi haaveenaan olevan, että lapsi ”saisi kaiken tarpeellisen, mistä on itse jäänyt taustojen takia paitsi”. Toisen haaveena oli ”että eläisi elämänsä onnellisena loppuun asti” ja kolmas haaveili ”stressittömästä elämästä ja elämän positiivisuudesta”.

Nimettömien paperilappujen perusteella hyvä elämä olisi fokusryhmiin osallistuneiden nuorten mielestä ongelmaton, stressitöntä ja tasapaksua. Eräs vastanneista määritteli hyvän elämän olevan ”sellainen, johon on itse tyytyväinen” ja toisen nuoren mielestä hyvää elämää on se, että ”on tasapainossa itsensä ja yhteiskunnan kanssa”. Nuoria pyydettiin myös nimeämään kolme tärkeintä asiaa elämässä. Tuloksena oli lista, jossa on kaikkiaan 23 asiaa. Eniten mainintoja saivat perhe ja läheiset, jotka oli tärkeimpien asioiden listaan laittanut kaikkiaan kuusi vastaajaa. Ystävät oli mainittu neljä kertaa ja työ tai oma yritys kolme kertaa. Terveys, elanto, oma koti ja musiikki saivat kukin kaksi mainintaa. Lisäksi nuoret nimesivät elämän tärkeimmiksi asioiksi viihteen sekä sen, että saa tehdä asioita, joista nauttii.

Myös Palolan ym. (2012, 61) tutkimuksen mukaan ystävät ovat nuorille tärkeitä. Lisäksi heidän tutkimuksessaan nuoret kokevat tärkeäksi sosiaalisen median. Tämä ei tullut esiin fokusryhmäkeskusteluissa eivätkä nuoret myöskään nimenneet sosiaalista mediaa tärkeäksi kyselykaavakkeessa.

5 Tutkimushankkeen jälkeen

Sosiaalityön käytäntötutkimus oli osa laajempaa työvoiman palvelukeskuksen ja työhön kuntoutuksen nuorten palvelujen kehittämistä. Kehittämistä tehdään useammassa vaiheessa. Käytäntötutkimuksen jälkeen keskitytään palveluprosessin sekä työmenetelmien kehittämiseen ja lopuksi on mahdollista toteuttaa myös seuranta siitä, miten hyvin nuoret asiakkaat sijoittuvat työhön ja koulutukseen palvelukeskuksen asiakkuuden päättyessä. Tutkimusprosessi ei toteudu tarkasti vaiheittain vaan eri vaiheet limittyvät toisiinsa. Tulosten raportoinnin yhteydessä ja muissa työyhteisössä käytävissä keskusteluissa kerätään lisää työntekijöiden näkemyksiä palvelujen kehittämisestä. Myös erilaisten menetelmien kokeilu on mahdollista toteuttaa tiedonkeruuvaiheen rinnalla. Esimerkiksi nuorten fokusryhmissä tai työyhteisössä käytävissä keskusteluissa esiin nousseita ideoita uusista työtavoista tai yhteydenpidon menetelmistä voidaan testata ja ottaa käyttöön saman tien.

Tutkimushankkeen tavoitteena ei ollut pelkästään ryhmien toteuttaminen onnistuneesti. Esitettyjä kehittämissuunnitelmia on tarkoitus myös mahdollisuuksien mukaan toteuttaa. Lisäksi työyhteisössä mietitään, miten ryhmäkeskusteluja voisi tulevaisuudessa hyödyntää.

5.1 Fokusryhmien arviointia

Kaikkiaan ryhmät onnistuivat hyvin. Itse koin vahvuutena sen, että tein käytäntötutkimusta omassa työyhteisössäni. Se mahdollisti käytäntötutkimuksen kytkemisen osaksi laajempaa kehittämistyötä. Keskeistä käytäntötutkimuksen toteuttamisessa oli myös se, että en tehnyt sitä yksin vaan yhteistyössä kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan kanssa. Lisäksi palvelukeskuksen sosiaalityöntekijät osallistuivat tutkimuksen ideointiin ja suunnitteluun. Onkin mielestäni erittäin tärkeää, että työntekijät tutkivat ja kehittävät käytäntöjä yhdessä.

Etukäteen pelättiin, saadaanko nuoret mukaan palveluja kehittämään ja onnistutaanko nuorista asiakkaista kokoamaan kahta ryhmää. Tämä pelko osoittautui turhaksi. Nuoret osallistuivat ryhmiin mielellään ja kaikki mukana olleet olisivat myös jatkossa valmiita osallistumaan vastaavaan toimintaan. Nuoret olisivat osallistuneet myös ilman leffalippu-porkkanaa:

Oon ite saanu niin paljon jeesiä, että halusin vuorostani auttaa, semmoinen vastapalvelu.

Fokusryhmien toteutuksessa onnistuttiin monissa asioissa. Nuorilta asiakkailta saatiin runsaasti arvokasta ja käyttökelpoista tietoa palveluprosessien kehittämisen pohjaksi. Lisäksi palvelukeskuksen työntekijöiden tieto nuorten asiakkaiden tilanteesta lisääntyi. Pyrkimyksenä on, että toimintamalli otetaan tulevaisuudessa pysyvästi käyttöön ja sitä laajennetaan käytettäväksi myös ostopalvelujen kehittämisessä.

Ryhmät toteutettiin täysin ilman ulkopuolisia asiantuntijoita tai ylimääräistä rahoitusta. Fokusryhmien vetäjät tunsivat toimintaympäristön ja asiakaskunnan jo valmiiksi. Tästä johtuen suunnittelussa ja toteutuksessa säästyi aikaa. Ryhmien tulokset myös juurtuvat helpommin pysyväksi käytännöksi. Lisäksi fokusryhmien toteuttaminen työyhteisön omin voimin varmisti sen, että työyhteisössä on hankkeen jälkeenkin tarvittava asiantuntemus ryhmien toteuttamiseen.

Paljon olisi myös voitu tehdä toisin. Yksi keskeinen puute oli se, että työyhteisö olisi voinut olla tiiviimmin mukana ryhmien suunnittelussa. Hektisessä palvelukeskuksen ja kuntouttavan työtoiminnan arjessa ei kuitenkaan ollut mahdollisuutta esimerkiksi ideoida tutkimuskysymyksiä yhdessä tai esitellä valmista suunnitelmaa työyhteisölle ennen ryhmien toteutusta.

Toinen puute ryhmien toteutuksessa oli se, että ryhmien tuloksia ei esitelty keskusteluihin osallistuneille nuorille. Tällaista kyllä suunniteltiin, mutta sopivaa toteutustapaa ei löytynyt. Kirje, jossa tuloksista kerrottaisiin, koettiin liian persoonattomaksi ja etäiseksi keinoksi. Toisaalta nuoria ei myöskään haluttu kutsua tilaisuuteen, jossa tuloksia esiteltiin työyhteisölle. Pelättiin, että nuoret kokevat tilanteen kiusalliseksi, jos läsnä ovat myös ne työntekijät, joista ryhmissä oli puhuttu. Lisäksi oltiin huolissaan siitä, että työntekijät saattavat tunnistaa omien asiakkaidensa antamaa palautetta. Jälkikäteen ajatellen paras keino olisi todennäköisesti ollut se, että nuorille olisi järjestetty oma tilaisuus, jossa tuloksia olisi käyty läpi.

Tavoitteena ei ollut käynnistää pysyvämpiä ryhmiä vaan kerätä nuorten kokemuksia kertaluontoisesti. Yksi etenemistapa olisikin se, että kehittämistyötä jatkettaisiin samojen nuorten kanssa. Seuraavan tapaamisen aihe voisi olla esimerkiksi toimiston viihtyisyyden parantaminen tai sisustuksen suunnittelu yhdessä. Jatkossa nuorten kanssa voisi siirtyä myös vähemmän konkreettisiin aiheisiin ja keskustella esimerkiksi syrjäytymisestä, päihteistä tai aktivointipolitiikasta.

Toinen etenemistapa olisi se, että toteutettaisiin vastaavat ryhmät myös niille nuorille asiakkaille, joita nyt ei tavoitettu. Tällaisia ryhmiä ovat esimerkiksi kaikista nuorimmat eli alle 20-vuotiaat asiakkaat sekä palveluun sitoutumattomat, ”kadonneet” nuoret.

5.2 Tulosten hyödyntäminen palvelun kehittämisessä

Tulosten hyödyntämistä edesauttaa se, että jo alun perin tutkimuksen tavoitteeksi asetettiin tiedon kerääminen palveluprosessin kehittämisen pohjaksi. Hyödyntämistä helpottaa myös se, että työyhteisö suhtautui tutkimukseen myönteisesti ja innostuneesti sekä se, että molemmat keskustelun vetäjät jatkavat työhön kuntoutuksen työntekijöinä myös tutkimuksen jälkeen.

Hyödyntämisen ensimmäinen vaihe oli tulosten esittely ja niistä keskusteleminen työyhteisössä. Se tehtiin kesäkuussa 2012. Lisäksi tutkimusta on esitelty ympäristökuntien ja Lahden kaupungin aikuissosiaalityöntekijöille sekä sosiaalityön kehittämishankkeen asiantuntijaryhmälle. Keskeistä kuitenkin on, ettei fokusryhmien anti jää ainoastaan esittelyn asteelle. Myös palveluissa pitäisi tapahtua jotain. Nuorten ehdottamia muutoksia tulisi toteuttaa mahdollisuuksien mukaan ja tämän pitäisi tapahtua nopealla aikataululla.

Jotain on jo tehtykin. Esimerkiksi palvelukeskuksen lounastaukoa muutettiin siten, etteivät asiakkaat joudu odottamaan epäsiistissä porraskäytävässä työntekijöiden lounastauon päättymistä. Myös tilojen viihtyisyyttä ollaan parantamassa: uuden atk-tilan stailaus on jo tilattu, samoin porraskäytävän maalaus. Sosiaalityön roolin selkiyttäminen oli aloitettu sosiaalityöntekijöiden työnohjauksessa jo ennen tutkimushanketta. Käytännössä se on tarkoittanut muun muassa asiakkaan prosessin alkuvaiheen muuttamista siten, että sosiaalityöntekijän tekemä tilanne- ja palvelutarvearvio on aikaisempaa suuremmassa osassa. Sosiaalityön epämääräisyys puolestaan pyritään ratkaisemaan siten, että asiakkaille kerrotaan entistäkin tarkemmin, millaista sosiaalipalveluihin liittyvä ohjausta ja neuvontaa tai mitä muuta apua sosiaalityöntekijältä voi saada. Eri työntekijöiden rooleja on muutoinkin pyritty selkiyttämään siten, että myös asiakkaalle tulisi parempi käsitys siitä, mitä kukakin tekee.

Osa palvelukeskuksen sosiaalityöstä, kuten esimerkiksi asiakkaan tilanteen yksilöllinen arviointi, muutostyö tai psykososiaalisen tuen tarjoaminen, saattaa olla hankala kuvata asiakkaalle sanallisesti. Parhaassa tapauksessa tämä osa sosiaalityöstä näkyy kuitenkin asiakkaalle siten, että hän kokee saavansa hyvää palvelua ja pystyy luottamuksellisesti puhumaan asioistaan.

Käytäntötutkimus siis hyödynnetään työvoiman palvelukeskuksen palvelujen ja sosiaalityön menetelmien kehittämisessä. Lisäksi on mahdollista, että Sosiaalialan osaamiskeskus Verson vetämän aikuissosiaalityön kehittämishankkeen myötä myös Lahden kaupungin ja ympäristökuntien aikuissosiaalityö voi hyödyntää tutkimustuloksia.

6 Pohdinta

Käytäntötutkimuksen jälkeinen kehittämistyö on hyvässä vauhdissa. Sen tuloksena palveluprosessi paranee eli nuoret saavat tulevaisuudessa parempaa palvelua entistä viihtyisämmissä tiloissa. Kehittämistyön avulla saatetaan saavuttaa myös myönteisiä taloudellisia vaikutuksia. Lopputulos ei tosin talouden kannalta ole vielä tarkoin tiedossa. Se selviää vasta sitten, kun on mahdollista selvittää esimerkiksi, miten käyttämättömät ja peruuttamattomat asiakasajat ovat kehittyneet. Lisäksi hankkeen taustatavoite, nuorten syrjäytymisen ehkäisy, on tavoitteena sellainen, etteivät sen taloudelliset tulokset ole lyhyellä aikavälillä näkyvissä tai todennettavissa. Tuloksellinen työskentely nuorten asiakkaiden kanssa palvelukeskuksessa ja kuntouttavassa työtoiminnassa saattaa kuitenkin parhaassa tapauksessa pidemmällä tähtäimellä näkyä säästöinä esimerkiksi toimeentulotuen menoissa sekä ns. passiivituessa (yli 500 pv työttömänä olleet), terveydenhuollon palveluissa ja päihdehuollon menoissa.

Laadullisella tutkimuksella voidaan saada arvokasta tietoa palvelun kehittämisen pohjaksi, mutta sen lisäksi tarvittaisiin myös arviointitutkimusta palvelun vaikuttavuudesta. Elina Palola ym. (2012) ovat selvittelleet Helsingin työvoiman palvelukeskus Duurin toimintaa nuorten parissa tehtävän sosiaalityön näkökulmasta. Heidän mukaansa kaivattaisiin tutkittua tietoa esimerkiksi palvelukeskuksen tukimuotojen vaikutuksesta siihen, miten nuoret sijoittuvat koulutukseen tai työllistyvät. Palolan ym. mukaan valtakunnalliselle arviointitutkimukselle olisi tilaus nyt, kun palvelukeskusten toiminnasta on tulossa lakisääteistä. Heidän mukaansa nimittäin arviointitutkimusta ei ole tehty Duurin lisäksi muissakaan palvelukeskuksissa (mts., 55). Myös Lahdessa tällaiselle arviointitutkimukselle olisi selkeä tarve. Tätä raporttia kirjoitettaessa työvoiman palvelukeskus Lyhdyn asiakkuudessa olevien 54 nuoren asiakkuus on kuitenkin kestänyt niin lyhyen ajan, ettei arviointia ole vielä mahdollista tehdä. Etenkin sellaisia alle 25-vuotiaita, joiden asiakkuus olisi jo päättynyt, on liian vähän, jotta tilastollisten johtopäätösten tekeminen olisi mahdollista.

Arviointitutkimusta tarvittaisiin myös siksi, että yhteiskuntatakuun tehostaminen vuoden 2013 alusta tarkoittaa, että jokaiselle alle 25-vuotiaalle tulee tarjota kuntoutuspaikka, ellei nuori sijoitu opiskeluun tai työelämään. Yhteiskuntatakuun toimeenpanossa ei siis riitä, että lisätään opiskelupaikkoja vaan tulee muistaa myös kuntoutustoimenpiteitä tarvitsevat nuoret. Työvoiman palvelukeskus Lyhdyn roolia nuorten palvelutarpeen arvioinnissa tulisikin entisestään vahvistaa. Samoin tulisi vahvistaa Kuntouttavan työtoiminnan roolia yhtenä tärkeimmistä nuorten

kuntoutuspalveluista. Palvelukeskuksen moniammatillisella tiimillä ja kuntouttavan työtoiminnan ohjaajilla on runsaasti asiantuntemusta nuorten kuntoutuksesta eikä tätä osaamista kannata jättää hyödyntämättä.

Kaikkiaan nuorten elämään liittyviä pulmia lienee mahdotonta ratkaista tutkimalla tai kehittämällä pelkästään työvoiman palvelukeskusta ja kuntouttavaa työtoimintaa. Esimerkiksi Palolan ym. (2012, 60) mukaan nuorisotyön ja sosiaalityön yhteistyö puuttuu Suomessa lähes kokonaan. Heidän mukaansa mallia voitaisiin ottaa esimerkiksi Tanskasta, jossa ollaan laatimassa kuntatason nuorisostrategioita. Niissä ideana on, että nuoren tarvitsema tuki organisoidaan koordinoitusti yhdessä yksikössä. Monitoimijaisen verkoston tuki ulottuu peruskoulusta työllistymiseen. (Mts., 60.) Ei siis riitä, että yksittäisten työhön kuntoutuksen yksiköiden palveluprosessit viritetään huippuunsa vaan palvelurakennetta tulisi tarkastella kokonaisuutena. Erityistä huomiota pitäisi kiinnittää esimerkiksi siihen, miten nuoret asiakkaat ohjautuvat eri yksiköiden ja toimenpiteiden välillä. Tällaiset siirtymät ja nivelvaiheet tulisi saada mahdollisimman sujuviksi.

Lähteet

Barbour, Rosaline (2007) Doing Focus Groups. Sage Publications Ltd. London.

Hallitusohjelma. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011.

<<http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/fi.jsp>> [Viitattu 19.6.2012]

Kankainen, Leila (2007) Aktivoiva sosiaalityö Lyhdyn valossa. Työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityön realistinen arviointi. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos.

Kankainen Leila (2012) Aikuissosiaalityön haasteet. Institutionaalinen näkökulma kehittämishankkeiden kuvaamaan sosiaalityöhön. Hyvinvointipalvelujen erikoisalan lisensiaattitutkimus. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön tutkimuksen laitos.

Karisto, Antti (1996) Pirstoutuvan elämän politiikka. Janus 4 (3), 242–259.

Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi (2008) Työvoiman palvelukeskukset: erityispalvelua vaikeasti työllistyville. Teoksessa Robert Arnkil, Vappu Karjalainen, Peppi Saikku, Timo Spangar, Sari Pitkänen (2008) Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja. Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työ ja yrittäjyys 18. Edita. s. 177–326.

Kuntouttavan työtoiminnan laatukäsikirja. Lahden kaupunki. Sosiaali- ja terveystoimiala. (julkaisematon)

Laitinen, Maarit (2008) Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtaamisissa. Lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisalan lisensiaattitutkimus. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001.

Loponen, Katriina (2010) Palvelujen kynnyksellä. Nuorten aikuisten kokemuksia työelämän toiseudesta. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisalan lisensiaattitutkimus. Lapin yliopisto.

Mero, Pauli (2012a) Tilastotiedote 24.1.2012. Lahden kaupunki. Tekninen ja ympäristötoimiala. <[http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/4847C74A7ECF2A6EC225798F0034CFDF/\\$file/Tilastotiedote2011_26.pdf](http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/4847C74A7ECF2A6EC225798F0034CFDF/$file/Tilastotiedote2011_26.pdf)> [Viitattu 16.7.2012]

Mero, Pauli (2012b) Tilastotiedote 21.2.2012. Lahden kaupunki. Tekninen ja ympäristötoimiala. <[http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/0DA0109907A524DFC22579AB003782D8/\\$file/Tilastotiedote2012_5.pdf](http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/0DA0109907A524DFC22579AB003782D8/$file/Tilastotiedote2012_5.pdf)> [Viitattu 16.7.2012]

Myrskylä, Pekka (2012) Hukassa – Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? EVA Analyysi No 19. <<http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjaytyminen.pdf>> [Viitattu 12.3.2012]

Ota oppi –malli. Nuorten tukeminen perusopetuksesta jatko-opintoihin. Kuntoutuskokeilun ohjausryhmän muistio. Sosiaali- ja terveystieteiden työryhmämuistioita 2005:14. <http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3809.pdf&title=Ota_oppi_malli_Nuorten_tukeminen_perusopetuksesta_jatko_opintoihin_fi.pdf> [Viitattu 19.6.2012]

Palola, Elina & Hannikainen-Ingman, Katri & Karjalainen, Vappu (2012) Nuoret koulutuspuudokkaat sosiaalityön asiakkaina. Tapaustutkimus Helsingistä. THL – Raportti 29/2012. <<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/a889a2a2-ad88-4c1a-ae22-1504801857c1>> [Viitattu 12.6.2012]

Parviainen, Leena (2005) Fokusryhmät. Teoksessa Ovaska, S. & Aula, A. & Majaranta, P. (toim.) Käytettävyydestä tutkimuksen menetelmät. Tampereen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteiden laitos B-2005-1. 53–62.

Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Valtiontalouden tarkastuskertomukset. Tuloksellisuustarkastuskertomus 229/2011. <http://www.vtv.fi/files/2650/2292011_Pitkaaikaistyottomien_tyollistyminen_netti.PDF> [Viitattu 12.3.2012]

Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne (2005) Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on? Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.): Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-kustannus. Helsinki. 9–19.

Saurama, Erja & Julkunen, Ilse (2009) Lähestymistapana käytäntötutkimus. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.): Sosiaalityö ja teoria. PS-kustannus. Jyväskylä. 293–314.

TEM raportteja 8/2012. Nuorten yhteiskuntatakuu 2013. Työllisyys- ja yrittäjäosasto.

http://www.tem.fi/files/32290/TEMrap_8_2012.pdf [Viitattu 19.6.2012]

Tilastokeskus. Väestö työmarkkina-aseman ja maakunnan (2011) mukaan.

<http://pxweb2.stat.fi/Dialog/Saveshow.asp> [Viitattu 16.7.2012]

Toimintakertomus vuodelta 2011. Työvoiman palvelukeskus Lyhty. (julkaisematon)

Työelämäosallisuuden lisääminen ON YHTEINEN ASIA. Asiantuntijaryhmän ehdotukset heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työelämäosallisuuden lisäämiseksi. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön raportteja ja muistioita 2011:4.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=3320152&name=DLFE-15421.pdf

[Viitattu 12.3.2012]

Vuorela, Suvi (2005) Haastattelumenetelmät. Teoksessa Ovaska, S. & Aula, A. & Majaranta, P. (toim.) Käytettävyytutkimuksen menetelmät. Tampereen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteiden laitos B-2005-1. 37–52.