

KOKEMUKSIA NUORTEN TIETO- JA NEUVONTAPALVELUIDEN VAIKUTUKSISTA JA TOIMINTAPERIAATTEIDEN MERKITYKSESTÄ

Nuorisotyön ja nuorisotutkimuksen
Pro gradu -tutkielma
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Tampereen Yliopisto
Mika Pietilä
29.01.2017

TIIVISTELMÄ

TAMPEREEN YLIOPISTO

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

PIETILÄ, MIKA: Kokemuksia nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vaikutuksista ja toimintaperiaatteiden merkityksestä.

Pro gradu –tutkielma, 91 s., 1 liites.

Nuorisotyö ja nuorisotutkimus

Tammikuu 2017

Tarkastelen tässä tutkimuksessa nuorten tieto- ja neuvontapalveluita käyttäneiden nuorten kokemuksia palveluiden vaikutuksista ja näkemyksiä toimintaperiaatteiden merkityksestä. Tarkastelen vaikutuksia sen pohjalta miten nuoret ovat kokeneet nuorten tieto- ja neuvontapalvelun tarjoaman tiedon ja neuvonnan vaikuttaneen heidän elämäntilanteeseen tai muuttaneen sitä. Toimintaperiaatteiden tarkasteluni perustuu nuorten näkemyksiin informaalin oppimisympäristön ja nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisten periaatteiden merkityksestä.

Käytän tutkimuksessa tapaustutkimuksellista tutkimusstrategiaa. Tapaustutkimuksella koetan saada yksityiskohtaista tietoa nuorten kokemuksista nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vaikutuksista ja näkemyksiä toimintaperiaatteiden merkityksistä. Hankin tutkimusaineiston haastattelemalla 12 nuorta kolmelta eri paikkakunnalta. Haastatteluihin osallistuneet nuoret ovat käyttäneet nuorten tieto- ja neuvontapalveluja yhden tai useamman kerran erilaisissa elämäntilanteissa ja asioissa. Haastatteluhetkellä nuoret olivat 16-25 -vuotiaita.

Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa käsittelen nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden institutionaalisia julkilausuttuja tavoitteellisia sisältöjä sekä käytäntöjä. Kytken nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden sisällöt ja käytännöt teoreettisiin käsitteisiin sekä niistä nouseviin näkökulmiin informaalin oppimisen ja oppimisympäristön teorian kautta.

Nuoret kuvaavat nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vaikutuksiksi erilaisia oppimisen kokemuksia. Tutkimukseen osallistuneet nuoret kertovat oppineensa päätöksentekotaitoja, tiedonhaku ja -hallintataitoja, arjen- ja taloudenhallintaa, sosiaalisia vuorovaikutus- ja työnhakutaitoja. Nuoret kertovat, että heidän käytettyä nuorten tieto- ja neuvontapalvelua on heidän elämäntilanteessaan tapahtunut jonkinlainen muutos. Lähes kaikki haastatellut nuoret kertovat, että ovat saamansa tiedon ja neuvonnan perusteella pystyneet itsenäisesti ratkaisemaan elämäänsä liittyvän ongelmatilanteen.

Nuorille on merkityksellisestä, ettei heidän puolestaan tehdä asioista ja he saavat itse päätöksiä. Nuorille on tärkeää, että he saavat asioida palvelussa, kun heistä parhaalle tuntuu eikä asiointi edellytä välttämättä erillistä ajanvarausta. Usea haastateltu kokee tärkeäksi, ettei heitä leimata nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa ongelmaksi vaan liikkeelle lähdeään nuoren omasta tilanteesta ja lähtökohdista. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun vahvuudeksi nähdään informaalin oppimisen näkökulma palveluiden järjestämisessä. Haastatelussa korostuu nuorten tarve aikuisesta kuuntelijasta ja keskustelijasta, myös iloisissa asioissa. Positiivista merkitystä annetaan mahdollisuudelle tavata palveluissa vertaisia ja sille, että palvelut pääasiassa tuntuvat olevan kodinomaisia.

Asiasanat: Nuorisotyö, nuorten tieto- ja neuvontapalvelu, informaali oppiminen.

ABSTRACT

UNIVERSITY OF TAMPERE

Faculty of Social Sciences

PIETILÄ, MIKA: Experiences of youth information and counselling services impact and views of significance of principles.

Master's thesis, 91 pages, 1 attachment page

Youth Work and Youth Studies

January 2017

In this study, I examine young people experiences of youth information and counselling services impact and views of significance of principles. I examine the impact on the basis of how young people experience the given information and advice in youth information and counselling services contributed to their life situation or changed it. Examination of views are based on what kind of significance young people give to informal learning environment and to the principles of European youth information charter.

I use case study as research strategy in this study. Through case study I try to get detailed information from young people about their experiences of youth information and counselling services impact and views of significance of principles. I acquired research data by interviewing 12 young persons from three different localities. The young people who participated the interviews have used youth information and counselling services one or more times in different life situations and issues. At the time of the interviews young people were 16-25 years of age.

In the theoretical part of the study I deal with institutionally articulated targeted content and practice of youth information and counselling services. I connect the content and practices of youth information and counselling services to the theoretical concepts and emerging perspectives through the theory of informal learning and learning-environment.

Young people describe learning experiences as impact of youth information and counselling service. Those young people who participated the study say that they have learned decision-making skills, information search and management skills, everyday management, economics management skills, social interaction and job-search skills. Young people tell that after using youth information and counselling service there has occurred changes in their life situations. Almost all interviewed young people tell that with help of received information and advice they have been able to solve independently problematic situations in their lives.

For young people most relevant is that they do things themselves and they get to decide their own affairs. It is important for young people that they can use the service when it is best for them and it do not require a separate appointment. Several interviewed feels it is important that they are not stigmatized as a problem at the youth information and counselling service but their personal situation and perspective are used as starting point. The perspective of informal learning in organising the service is seen as a strength. The interviews emphasized that young people think they need an adult listener and debater, also in joyful matters. Positive significance is given to the opportunity to meet peers and that the service mainly feel homelike.

Key words: Youth Work, Youth Information and Counselling, Informal Learning.

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	7
2 NUORTEN TIETO- JA NEUVONTAPALVELUT SUOMESSA	10
2.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut osana nuorisotyötä Suomessa.....	10
2.2 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden keskeisiä käsitteitä.....	13
2.2.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu.....	13
2.2.2 Tiedottaminen ja neuvonta.....	15
2.2.3 Ohjaus nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa nuorisotyön näkökulmasta	16
2.2.4 Vertaistiedottaminen ja -neuvonta	20
2.3 Periaatteet ja suositukset nuorten tieto- ja neuvontapalveluille.....	21
2.3.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaiset periaatteet.....	22
2.3.2 Euroopan neuvoston ja opetusministeriön suositukset nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden järjestämiseksi.....	24
2.3.3 Nuorisotalan eurooppalaisen yhteistyön päätöslauselma.....	27
2.4 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden menetelmät ja toimintaympäristöt	28
2.5 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden tilastoja	31
3 INFORMAALI OPPIMINEN NUORTEN TIETO- JA NEUVONTAPALVELUISSA	34
3.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden oppimisympäristöt.....	35
3.2 Nuoren tiedontarpeen tilanteet kohtaamisen lähtökohtana	40
3.3 Suomalaisten nuorten elämäntilanne ja yhteiskunnallinen asema	45
3.4 Vuoropuhelu osana informaalin oppimisen prosessia.....	46
4 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET, AINEISTO, MENETELMÄT JA TOTEUTUS	49
4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tarkoitus.....	50
4.2 Aikaisempi tutkimus aiheesta	51
4.3 Tutkimusstrategia.....	53
4.4 Tutkimusaineiston hankkiminen ja analysointi.....	55
4.5 Eettiset kysymykset.....	57
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	60
5.1 Haastatteluihin osallistuneet nuoret	60
5.2 Asioiden aiheet nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa.....	61
5.3 Erilaiset yhteydenottotavat.....	63
5.4 Asiointi nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa	64
5.5 Mikä muuttui nuoren elämäntilanteessa?.....	66
5.6 Erilaisia nuorille suunnattuja palveluja.....	69
5.7 Palveluiden toimintaperiaatteiden ja sijainnin merkitys	70
5.8 Kehitettävää nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa.....	72
5.9 Kuvauksia nuorten tieto- ja neuvontapalvelua käyttävästä nuoresta	74

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	75
6.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vaikutuksista	76
6.2 Informaalin oppimisympäristön ja eurooppalaisten periaatteiden merkitys	79
6.3 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden valmentava työote	82
6.4 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys	84
6.5 Loppupohdinta	85
LIITTEET	92

LUETTELO LIITTEISTÄ, KUVISTA, TAULUKOISTA JA KÄYTETYISTÄ LYHENTEISTÄ

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset. s. 92.

KUVAT

Kuva 1. Ohjaamo osana nuorisotakuuta ja elinikäisen ohjauksen kokonaisuutta. s. 20.

Kuva 2. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden toimintaympäristö Suomessa. s. 31.

Kuva 3. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden oppimisympäristöjä. s. 39.

Kuva 4. Kehityksen osa-alueet, joita nuoren arkielämän tiedonhankinta tukee. s. 43.

Kuva 5. Tapaustutkimuksen yleisimmät tutkimusasetelmat. s. 54.

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden käyttökerrat kuukausittain ja sukupuolen mukaan vuonna 2015. s. 32.

TAULUKKO 2. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden käyttäjät ikäryhmittäin sukupuolen mukaisesti vuonna 2015. s. 33.

TAULUKKO 3. Yksilökäyttäjien asiointitavat nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa sukupuolen mukaan. s. 33.

TAULUKKO 4. Kysytyimmät aihealueet nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa vuonna 2015. s. 34.

KÄYTETYT LYHENTEET

ERYICA, European Youth Information and Counselling Agency

CIDJ, Centre Information et Documentation Jeunesse

KaKe, Kansalaiskasvatuksen Keskus

1 JOHDANTO

Pro gradu -tutkielmani aihe on kypsynyt mielessäni jo maisteriopintojeni alusta saakka, syksystä 2013. Työssäni nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden parissa olen ollut mukana usein keskusteluissa, joissa on pohdittu nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vaikutuksia ja merkitystä. Palveluiden työntekijöiden kiinnostuksen kohteena ovat erityisesti nuorten ajatukset ja näkökulmat palveluiden vaikutuksista sekä toimintaperiaatteiden merkityksistä. Keskusteluissa on noussut esille tarve todentaa palveluiden vaikutuksia nuoren elämäntilanteisiin ja palveluiden tarpeellisuutta.

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vaikutuksia nuorten erilaisiin elämäntilanteisiin on tutkittu vähän. Palveluissa tehtävät arvioinnit liittyvät pääasiassa perustamisvaiheen tiedon- ja palvelutarpeen arviointiin, toiminnassa olevan palvelun arvioimiseen sekä käyttäjämäärän seuraamiseen. Palveluiden kehittämistyössä painottuvat pääasiassa ammattilaisten osaamisen kehittäminen ja palveluissa käytössä olevien menetelmien sekä toimintamuotojen ja -ympäristöjen kehittäminen.

Osana nuorisotyön ja nuorisotutkimuksen maisteriopintojani Tampereen yliopistossa tein kehittämisprojektin keväällä 2014. Kehittämisprojektin aikana kokosin esiselvityksen nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vaikutusten arviointiin liittyen. Tarve nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vaikutusten arvioinnille vahvistui esiselvityksessä. Erityisesti selvitykseen osallistuneet nuorisotyön ammattilaiset toivoivat tutkimusta, joka pohjautuisi nuorten näkemyksiin ja kokemuksiin palveluiden vaikutuksista sekä arviointia palveluiden toimintaperiaatteiden merkityksistä.

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluja toimii 213 paikkakunnalla, joka kattaa 71% Manner-Suomen alueella sijaitsevista kunnista (Koordinaatti 2016, 18). Palvelut käsittävät yhteensä 164 paikallista nuorten tieto- ja neuvontapistettä tai -keskusta sekä 38 paikallisesti, alueellisesti tai valtakunnallisesti toimivaa verkkoperustaisesta nuorten tieto- ja neuvontapalvelua (Fedotoff & Leppäkari 2016, 192). Nuorten tieto- ja neuvontapalveluita järjestetään monin eri tavoin. Järjestämisestä vastaavat pääasiassa kuntien nuorisopalvelut sekä nuorisotyötä

tekevät järjestöt. Monet nuorten tieto- ja neuvontapalvelut järjestetään alueellisesti kuntien nuorisopalveluiden yhteistyönä. (Koordinaatti 2014, 10-11.) Suomessa toimii myös monialaisten ohjauspalveluiden Ohjaamo-verkosto. Ohjaamoita on lähes 40 paikkakunnalla (Koh-taamo 2016). Monien Ohjaamoiden palveluihin sisältyy tai niiden välittömässä läheisyydessä toimii nuorisotyöllinen nuorten tieto- ja neuvontapalvelu. Nuorten tieto- ja neuvonta-palveluissa oli yhteensä 56 012 käyttökertaa vuonna 2015 (Koordinaatti 2016, 18)

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu on nuorisotyöllinen palvelu, joka tarjoaa nuorille apua ja tukea erilaisissa elämään liittyvissä kysymyksissä, tilanteissa ja ongelmissa (Pietilä 2015). Nuorten tiedontarpeisiin nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa vastataan tiedotuksen ja neu-vonnan keinoin sekä menetelmin (Fedotoff 2007, 415). Nuorisotyön voimistunut ammatilli-suus ja moniammatillinen yhteistyö ovat vaikuttaneet siihen, että nuorisotyöllisissä nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa etsitään yhteyksiä yleisiin ohjauskäsitteisiin ja teorioihin. Nuo-risotyössä toteutuvaa ohjaus noteerataan heikosti suomalaisessa oppilaan-, opinto- ja amma-tinvalinnanohjaukseen liittyvässä keskustelussa, tutkimuksessa tai ohjausteorioiden kehitte-lyssä. Nuorille suunnatun tiedottamisen ja neuvonnan rinnalla ohjaus-käsitettä tarkastellessa on huomioitava, että ohjaus keskittyy perinteisesti eri tehtäväalueille tai koulun institutio-naalisiin rakenteisiin. Kyseisissä rakenteissa nuoriin liittyvää ohjausta tarkastellaan formaal-in kasvatuksen piirissä, rajaten sen nuorten oppimiseen, opiskeluun tai tulevaan koulutus-tai työuran suunnittelun tukemiseen. (Korhonen & Nieminen 2010, 4-5.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden lähtökohtana ovat eurooppalaisten periaatteiden li-säksi lapsen ja nuoren oikeus tiedonsaantiin. Lapsen ja nuoren oikeus tietoon ilmaistaan Ih-misoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa, Lapsen oikeuksien julistuksessa ja Euroo-pan ihmisoikeus- ja perusvapaussopimuksessa. Euroopan unionin nuorisostrategian 2010–2018 mukaan nuoria koskevan tiedon saatavuutta on parannettava käyttämällä erilaisia ka-navia, niin paikallisella, alueellisella kuin kansallisella tasolla. (Fedotoff & Pietilä 2011, 61-62.) Kunnallisena nuorisotyön palveluna nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa on tavoitteena tukea nuorten kasvua ja itsenäistymistä, edistää nuorten aktiivista kansalaisuutta ja sosiaa-lista vahvistumista sekä parantaa nuorten kasvu- ja elinoloja (Nuorisolaki 2006, 1§).

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa nuorisotyön toimintamuotona noudatetaan Nuorisolakia. Tässä tutkimuksessa viitataan tutkimuksen työstämisen aikana voimassa olleeseen, vuonna 2006 hyväksytyyn Nuorisolakiin. Tutkimuksen johtopäätöksissä viitataan 1.1.2017 voimaan tulleeseen uuteen Nuorisolakiin.

Tarkastelen tässä tutkimuksessa nuorten tieto- ja neuvontapalveluita käyttäneiden nuorten kokemuksia palveluiden vaikutuksista ja näkemyksiä toimintaperiaatteiden merkityksestä. Koen nuorten omien kokemusten esille nostamisen perusteltuna. Tutkimukseen osallistuneet nuoret ovat käyttäneet nuorten tieto- ja neuvontapalveluja yhden tai useamman kerran erilaisissa elämäntilanteissa ja aiheissa. Tutkimuksessa vaikutuksia tarkastellaan sen pohjalta, miten nuoret ovat kokeneet nuorten tieto- ja neuvontapalvelun tarjoaman tiedon ja neuvonnan vaikuttaneen elämäntilanteeseen ja muuttaneen sitä. Tutkimushaastatteluihin osallistui yhteensä 12 nuorta, jotka olivat haastatteluhetkellä iältään 16 - 25 -vuotiaita. Tutkimuksessa tarkastellaan myös millaisia näkemyksiä nuoret antavat informaalille oppimisympäristölle ja nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisiin periaatteisiin perustuville toimintaperiaatteille.

Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa käsittelen nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden institutionaalisia julkilausuttuja ja tavoitteellisia sisältöjä sekä käytäntöjä. Kytken nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden sisällöt ja käytännöt teoreettisiin käsitteisiin ja niistä nouseviin näkökulmiin informaalisen oppimisen ja oppimisympäristön teorian kautta. Informaali oppiminen ja oppimisympäristö esiintyvät harvoin teoreettisena viitekehyksenä aiheeseen liittyvissä opinnäytetöissä, pro gradu -tutkielmissa tai tutkimuksissa. Pehdyin nuorisotyön ja nuorisotutkimuksen maisteriopintojeni aikana tarkemmin informaaliin oppimiseen nuorisotyössä. Aihetta tarkastellessa tarkemmin löysin yhtymäkohtia nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden toimintatapojen ja informaalisen oppimisen välillä.

Tavoitteena on, että tutkimuksen tulosten auttavat palveluiden järjestäjiä kehittämään nuorten tieto- ja neuvontapalveluja sekä ymmärtämään paremmin palveluiden vaikutuksia nuoren näkökulmasta. Tutkimuksella toivon saavani tietoa nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisten periaatteiden ja toimintaympäristön merkityksestä nuorille.

2 NUORTEN TIETO- JA NEUVONTAPALVELUT SUOMESSA

Tutkimukseni teoreettisessa osuudessa tarkastelen ensin tässä luvussa nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden julkilausuttuja institutionaalisia sisältöjä ja käytäntöjä. Tutkimuksen seuraavassa luvussa kytken nuorten tieto- ja neuvontapalvelut informaalin oppimisen ja oppimisympäristön sekä nuorten tiedontarpeiden ja vuorovaikutuksen teoreettisiin käsitteisiin ja niistä nouseviin näkökulmiin. Tarkastelen nuorten tieto- ja neuvontapalveluja osana suomalaista nuorisotyötä, avaan nuorten tieto- ja neuvontapalveluihin liittyviä käsitteitä, toimintaympäristöjä ja -muotoja sekä käsittelen nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden periaatteita ja suosituksia.

2.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut osana nuorisotyötä Suomessa

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluista vanhimpia ovat fyysiset palvelukeskukset ja -pisteet. Suomessa perustettiin ensimmäiset nuorille suunnatut opastus- ja tiedotustoimistot Helsingissä ja Turussa jo 1950-luvulla. Tuolloin palveluiden kohderyhmänä olivat erityisesti maalta kaupunkiin muuttaneet nuoret. Kyseiset opastus- ja tiedotustoimistot toimivat kuntien nuorisotoimien alaisuudessa. Opastustoimistoissa oli tarjolla sen ajan nuorille tietoa muun muassa vuokra-asunnoista ja työpaikoista. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden lähtökohdat ovat samansuuntaisia nykyäänkin: Laadukkaan tiedon ja neuvonnan tarjoaminen tapahtuu nuorten tiedontarpeiden ehdoilla. (Heikkinen 2010,19.)

Nuorille suunnattujen opastus- ja tiedotustoimistojen palvelut 1950-luvun Helsingissä ja Turussa eivät kattaneet kaikkia nuorten elämään liittyviä aihealueita. Tarkastellessa Helsingin ja Turun palveluja nykyisten nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisten periaatteiden näkökulmasta ei niitä voi luokitella nuorten tieto- ja neuvontapalveluiksi. Helsingin ja Turun opastus- ja tiedotustoimisto olivat ennemminkin muutamaan aihealueeseen ja rajattuun kohderyhmään erikoistuneita palvelupisteitä. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden

historiaa tarkastellessa eurooppalaisesta näkökulmasta ensimmäisenä nuorten tieto- ja neuvontapalveluna pidetään vuonna 1965 Ghentiin Belgiaan avattua palvelua. (Boes 2012, 191-195.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden historiassa keskeistä on ollut se, että palvelut ovat kehittyneet huomioiden nuorten muuttuvat tarpeet. Pariisiin laajat opiskelijamellakat nostivat esille nuorten erityisen tarpeen saada nuorille suunnattua tietoa ja neuvontaa. Tämä johti siihen, että 1969 Pariisiin perustettiin CIDJ, nuorille tarkoitettu nuorten tieto- ja neuvontapalvelu. Ranskalla on ollut Euroopan laajuisesti merkittävä rooli nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden kehittämisessä ja siinä, että työmuodolle perustettiin eurooppalainen kattojärjestö ERYICA 1986. (mt. 191-195.)

Nuorisotiedotuskeskus Kompassin avaamista Helsingissä 22.9.1983 Rautatien metroaseman Kompassitasolle pidetään Suomessa nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden toiminnan alkuna. Kompassissa työntekijöiden yksi peruseriaate oli, että kaikkiin nuorten kysymyksiin perehdyttiin jollakin tavalla. Palvelussa työntekijät keskittyivät yksinomaan henkilökohtaiseen eli kasvotusten tapahtuvaan nuorten tiedottamiseen ja neuvontaan. Palvelua ei tarjottu minkään muun toiminnan ohella.

Laajemmassa mittakaavassa nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat olleet osa nuorisotyötä Suomessa 1980-luvulta lähtien. Helsingin Kompassin lisäksi nuorten tiedotuspisteitä perustettiin muun muassa Tampereelle, Kiteelle, Kuopioon, Lahteen ja Ouluun. (Storlund 1991, 77; Laukkanen 2003, 165.) 1980-luvulla nuorisoneuvontaa toteutettiin monella paikkakunnalla osana nuorisotyön muuta toimintaa (Hirvonen 2003, 150; Storlund 1991, 77).

Paikallisten nuorten tiedotuspisteiden toiminnan rinnalla KaKe käynnisti vuonna 1987 kolmivuotisen kokeilutoiminnan, jonka yhtenä osana avattiin videotex-pohjainen sähköinen viestintäväline NuorisoTietopankki. NuorisoTietopankki palveli nuorisotiedotustoimintaa valtakunnallisesti Suomessa. Kokeilun päätyttyä valtakunnallinen palvelu vakinaistettiin ja se sai nimekseen Nuorisotiedotuksen palvelu. Tietopankin lisäksi Nuorisotiedotuksen palvelu tarjosi koulutustoimintaa ja neuvontapalveluja nuorten tiedotuspisteissä työskentele-

ville sekä palveluja tarjoaville ja suunnitteleville organisaatioille. Nuorisotiedotuksen palvelu julkaisi myös nuorisovaihtoa ja nuorisomatkailua edistäviä oppaita. Kansainvälinen yhteistyö on ollut tärkeä osa nuorten tieto- ja neuvontapalveluja jo 1980-luvulta lähtien. ERYICA perustettiin 1986 ja Kansalaiskasvatuksen Keskus osallistui toimintaan vuodesta 1987. Lisäksi kansainvälistä yhteistyötä on tehty pohjoismaisella tasolla Pohjoismaisen nuorisokomitean rahoituksella ja toimesta 1990-luvun lopusta lähtien. (Storlund 1991, 79-81.)

Vuosina 1987-1997 Kansalaiskasvatuksen Keskus ja Suomen Nuorisoyhteistyö Allianssi ry vastasivat nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden valtakunnallisesta koordinoinnista. Kun Allianssi lopetti koordinoinnin, sen aikaiset nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden työntekijät järjestivät verkostomaisen yhteistyön vapaaehtoiselta pohjalta itse. (Timonen-Verma 2003, 109.) Vuodesta 2006 opetus- ja kulttuuriministeriön toimeksiannosta valtakunnallisesta koordinoinnista ja kehittämisestä on vastannut Koordinaatti - Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus, hallinnollisesti osana Oulun kaupungin Sivistys- ja kulttuuripalveluita (Koordinaatti 2014, 9).

Koordinaatin aloittaessa toimintaansa vuonna 2006 nuorten tieto- ja neuvontapalveluita järjestettiin 30 palvelupisteessä Suomessa (mt. 35). Samana vuonna Nuorisolakia uudistettiin ja nuorten tieto- ja neuvontapalvelut kirjattiin lakiin (Nuorisolaki 2006, 7§). Opetusministeriö oli kirjannut toiminta- ja taloussuunnitelmaansa vuosille 2006-2009 kehittämis ehdotuksen nuorten ohjauksen ja neuvonnan hoitamisen niin sanotun yhden luukun periaatteella. Lisäksi suunnitelmaan oli kirjattu informaatioteknologian hyödyntäminen nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa, unohtamatta henkilökohtaista neuvontaa. (Fedotoff 2007, 411.) Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden tarjonta on laajentunut huomattavasti vuodesta 2006. Palvelutarjonnan laajentumiseen vaikutti selkeästi Nuorisolain muutos, joka antoi sysäyksen palveluiden perustamiselle. Kuntien nuorisotoimissa tätä pidettiin vahvana signaalina nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden merkityksestä. (Fedotoff & Pietilä 2011, 61.)

2.2 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden keskeisiä käsitteitä

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa yleisesti käytettyjä käsitteitä ovat tiedottaminen ja neuvonta sekä vertaistiedotus ja -neuvonta. Näiden käsitteiden lisäksi avaan tässä luvussa tarkemmin nuorten tieto- ja neuvontapalvelu -käsitettä. Käsittelen luvussa myös nuorten tieto- ja neuvontapalveluihin liittyvää ohjaus-käsitettä nuorisotyön näkökulmasta.

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut kuuluvat Nuorisolain mukaisesti kunnan nuorisotyön- ja politiikan toimintamuotoihin (Nuorisolaki 2006, 7§). Monialaisten ja -ammattillisten nuorille suunnattujen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden kenttä on laaja ja moninainen. Nuorisotyöllisten nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden rinnalla nuoria palvelevat esimerkiksi opinto- ja ammatinvalinnanohjauksen eri ammattilaiset. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut asettuvat näiden rinnalla selkeästi koulutusjärjestelmän ulkopuolisiin kasvatuksen ja arkipäivän elämän eri yhteyksissä tapahtuvan nonformaalin kasvatuksen ja informaalin oppimisen piiriin (Nieminen 2007, 49-50).

2.2.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu

Nuorten tiedontarpeisiin nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa vastataan tiedotuksen ja neuvonnan keinoin sekä menetelmin (Fedotoff 2007, 415). Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden lähestymistapaa nuoren tiedontarpeisiin on rinnastettavissa Batsleerin (2008, 7) näkemukseen nuorisotyöstä, jossa ohjaajan ja ohjattavan välillä käydään vuoropuhelua nuoren elämään liittyvän tilanteen tai kysymyksen ympärillä.

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu on nuorisotyöllinen palvelu, joka tarjoaa nuorille ammatitaitoista apua ja tukea nuoren erilaisiin elämäntilanteisiin liittyvissä kysymyksissä, tilanteissa ja ongelmissa. Palveluita järjestävät pääasiassa kuntien nuorisotoimet sekä niiden lisäksi nuorisojärjestöt ja nuorisopalveluja tuottavat järjestöt sekä säätiöt. Palvelut on suunnattu yksilöille ja ryhmille. Tieto- ja neuvontapalveluiden lisäksi palvelut järjestävät nuorille

suunnattuja valmennus-, koulutus- ja infotilaisuuksia. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut toimivat verkostossa yhteistyökumppaneiden kanssa sekä ovat usein osana ohjausalan monialaisia ja -ammattillisia palveluja. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisten periaatteiden mukaisesti nuori ohjataan tarvittaessa eteenpäin käyttämään eri asiantuntijapalveluita, kun palvelussa työskentelevien ammattilaisten asiantuntemus ei riitä. (ERYICA 2004; Pietilä 2015.) Onnismaan, Pasasen ja Spangarin (2000, 7) näkemys, että tieto- ja neuvontapalvelun tehtävä ei ole opettaa tai antaa opetuksia, on rinnastettavissa nuorten tieto- ja neuvontapalvelun tehtäviin ja luonteeseen.

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu muodostaa yleensä kokonaisuuden, jossa nuorille on tarjolla erilaisia mahdollisuuksia ja tapoja käyttää palvelua. Monet palvelut tarjoavat mahdollisuuden asioida palvelussa paikan päällä, jossa nuorta auttaa ja opastaa asiantunteva ammattilainen. Joissakin palveluissa paikan päällä asiointi on mahdollista rajallisesti, esimerkiksi yhtenä päivänä viikossa muutaman tunnin ajan. Yleensä asiointi paikan päällä on tehty mahdolliseksi ilman ajanvarausta useampana päivänä. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut jalkautuvat kohtaamaan nuoria erilaisiin nuorten suosimiin paikkoihin, kuten nuorisotaloille ja -tiloihin, kouluihin sekä erilaisiin tapahtumiin ja tilaisuuksiin. Kasvokkain kohtaamisen rinnalla kaikki nuorten tieto- ja neuvontapalvelut Suomessa toimivat eri tavoin verkossa. Palveluilla on paikallisia tai alueellisia nuorille suunnattuja verkkopalveluja, joista nuoret löytävät tietoa, voivat esittää kysymyksiä ja keskustella chatissa ammattilaisten kanssa. Tämän lisäksi nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tiedottavat, toimivat ja kohtaavat nuoria eri sosiaalisen median kanavilla, kuten AskFM:ssä, Facebookissa, Instagramissa, IRC-Galleriassa, Snapchatissa, Twitterissä ja YouTubessa. Lähes kaikki nuorten tieto- ja neuvontapalvelut neuvovat nuoria puhelimitse. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut eivät palvele ainoastaan nuoria. Nuorten asioissa palveluihin ottavat yhteyttä usein myös lasten ja nuorten vanhemmat, huoltajat sekä eri aloilla työskentelevät nuorten parissa toimijat.

2.2.2 Tiedottaminen ja neuvonta

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa nuoren tiedontarpeisiin voidaan vastata käyttämällä menetelmänä tiedottamista. Yleisesti tiedottaminen käsitetään yksipuolisena tiedonvälityksenä organisaatiolta sidosryhmille (Juholin 2001, 301). Nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa tiedottaminen-käsitettä voi tarkastella kahdesta eri näkökulmasta: tiedotettaessa annetaan nuorelle hänen tarvitsemiaan tietoja (Onnismaa 2011, 28) tai välitetään nuorille suunnattua tietoa (Fedotoff & Pietilä 2011, 64).

Annettaessa nuorelle hänen tarvitsemaansa tietoa, tilanteeseen voi liittyä keskustelu, joka rakentuu nuoren esittämistä kysymyksistä ja nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijän vastauksista. Tällaisessa tilanteessa nuori on hakemassa häneltä sillä hetkellä puuttuvaa tietoa ja päättää itse kuinka käyttää saadun tiedon hyväkseen. Työntekijän rooli ammattilaisena on antaa nuorelle hänen haluamansa tieto sekä huolehtia tietojen oikeellisuudesta ja riittävydestä. (Onnismaa 2011, 28.)

Välittäessä nuorille suunnattua tietoa nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa tiedottaminen kohdennetaan nuorille, jolloin tiedottamisessa käytetään nuorten suosimia kanavia. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluille on ominaista, että niistä käytetään nuorille kohdennettua ja räätälöityä sisältöä. Nuoret voivat olla myös mukana sisällön tuottamisessa. (Fedotoff & Pietilä 2011, 64.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden yhteydessä kuulee edelleen käytettävän käsitettä nuorisotiedotus, joka voidaan rinnastaa tiedottaminen-käsitteeseen. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelusta toimintamuotona käytettiin yleisesti nuorisotiedotus-käsitettä 1980 ja 1990-luvuilla (mm. Storlund 1991). Käsite kuvasi erityisesti sitä, että toiminta oli tiedottavaa, kohdentui nuoriin ja kattoi nuoria kiinnostavat aihealueet. Käsitteen käyttö on vähentynyt 1990-luvun lopussa ja 2000-luvun alussa, kun palveluiden toiminta muuttui enemmän tietopalveluksi.

Neuvontatilanteissa mennään tiedottamista syvemmälle ja lähemmäksi nuorta. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa neuvotaan nuorelle hänelle sopivia toimintatapoja, joiden käytöstä nuori viime kädessä itse tekee päätöksen. Neuvontatilanteissa neuvot perustuvat ohjaajan asiantuntijatietoon. (Fedotoff & Pietilä 2011, 64.) Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisissa periaatteissa oman elämänsä asiantuntijuutta korostetaan. Nuori on oman asiansa päämies. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun tehtävä on auttaa ja tukea ottamaan vastuuta omista ratkaisuksista ja toimimaan omien asioidensa hyväksi. (ERYICA 2004.) Neuvonta ja ohjaus ovat lähikäsitteitä toisilleen.

Neuvontatilanteessa nuori odottaa saavansa ongelmaansa selkeästi neuvoja asiantuntijalta. Työntekijä on asiantuntija eri toimintavaihtoehtojen arvioinnissa. Tämä ei johda siihen, että työntekijä olisi kaikkien asioiden asiantuntija. Asiantuntijuus perustuu siihen, että työntekijä tietää nuoren puheeksi ottamasta asiasta enemmän kuin nuori itse, ja että työntekijällä on osaamista sekä välineitä antaa nuorelle tietoa ja neuvoja miten toimia. Työntekijän tehtävä on varmistaa, että neuvot ovat asiantuntevia ja ymmärrettäviä sekä helposti hyödynnettävissä nuoren tilanteeseen. (Onnismaa 2011, 28.)

2.2.3 Ohjaus nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa nuorisotyön näkökulmasta

Ohjaus-käsitettä tarkastellessa on huomioitava se, että ohjaus on perinteisesti keskittynyt eri tehtäväalueille tai koulun institutionaalisiin rakenteisiin. Näissä rakenteissa nuoriin liittyvä ohjausta tarkastellaan formaalin kasvatuksen piirissä, rajaten sen nuorten oppimiseen, opiskeluun tai tulevaan koulutus- tai työuran suunnittelun tukemiseen. Nuorisotyössä toteutuva ohjaus on noteerattu heikosti suomalaisessa oppilaan-, opinto- ja ammatinvalinnanohjaukseen liittyvässä keskustelussa, tutkimuksessa tai ohjausteorioiden kehittämisessä. Nuorisotyön voimistunut ammatillisuus ja moniammatillinen yhteistyö ovat kuitenkin vaikuttaneet siten, että esimerkiksi nuorisotyöllisissä nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa on etsitty yhteyksiä yleisiin ohjauskäsitteisiin ja teorioihin. (Korhonen & Nieminen 2010, 4-5.)

Ohjaustilanteessa edistetään keskustelun keinoin nuoren kykyä parantaa elämäänsä, nuoren haluamalla tavalla. Ohjauksessa korostuvat tulkinnanvaraisuus ja monet erilaiset toimintamahdollisuudet. Ero ohjauksen ja neuvonnan välillä on lähinnä ohjattavan roolissa. Ohjaustilanteessa ohjattavalla on aktiivisempi rooli ja hän osallistuu itse ohjausprosessin ajan esittämiensä kysymysten, pulmien ja ongelmien ratkaisemiseen. (Fedotoff & Pietilä 2011, 64.) Vehviläinen kuvaa ohjausta seuraavasti: ”Ohjaus on yhteistoimintaa, jossa tuetaan ja edistetään ohjattavan oppimis-, kasvu-, työ- tai ongelmanratkaisuprosesseja sellaisilla tavoilla, että ohjattavan toimijuus vahvistuu” (Vehviläinen 2014, 12).

Ohjaus käsitteenä on monimerkityksellinen. Ohjausta voi tarkastella ohjaajan ja ohjattavan välillä tapahtuvan vuorovaikutuksen näkökulmasta tai kaikenlaisen elämänsuunnittelun vuoropuhelun metodologiana. Ohjaus on keskeinen menetelmä nuorisotyössä. Nuorisotyössä referoidut teoreettiset suuntaukset (muun muassa sosiaalipedagogiikka, kriittinen pedagogiikka ja informaali oppiminen ja kasvatus) antavat nuorisotyössä tapahtuvalle ohjaukselle suunnan. Niissä painottuvat nuoren aktiivinen rooli, osallisuus ja toiminnalliset menetelmät sekä ohjaajan ja ohjattavan vuorovaikutuksellinen suhde. (Korhonen & Nieminen 2010, 5-6.) Cederlöf on kiteyttänyt selvityksessään ohjauksen periaatteen ajatukseksi ”läsnä, rinnalla ja mukana olemisesta, tarvittaessa tukevasta ja puuttuvasta ohjauksesta” (Cederlöf 2004, 135).

Nuorisotyöhön liittyvä lainsäädäntö ei anna viitteitä siitä mitä ohjaus nuorisotyössä tarkoittaa. Nuorisolaissa todetaan, että kunnan nuorisotyöhön ja -politiikkaan kuuluu kasvatuksellinen ohjaus. (Nuorisolaki 2006, 7§.) Lakiin liittyvässä asetuksessa ei myöskään tarkenneta kasvatuksellisen ohjauksen -määritelmää. Nuorisolain mukaisesti nuorisotyötä ja -politiikkaa toteuttavat kunnat voivat itse jäsentää kasvatuksellisen ohjauksen toteuttamistavat. (Korhonen & Nieminen 2010, 6.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa, nuorisotyön yhtenä toimintamuotona, yhdistyy non-formaalin kasvatusympäristön tavoite- ja menetelmätietoinen ohjaus ja informaalin kasvatuksen keskusteluun ja kuunteluun perustuva työskentelytapa. (mt. 6.) Nuorten tieto- ja neuvontapalveluilla on sekä Suomessa, että Euroopan tasolla selkeä rooli, tehtävät ja tavoitteet nuorisotyöllisenä toimintamuotona. Ohjausalalla, sen perinteisillä tehtäväalueilla ja koulun

institutionaalisissa rakenteissa, nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden tehtävä ja rooli jää vielä hataraksi. Työmuodolle ei ole osoitettu toistaiseksi selkeää ja yleisesti hyväksyttyä asemaa ohjausalan verkostoissa tai rakenteissa.

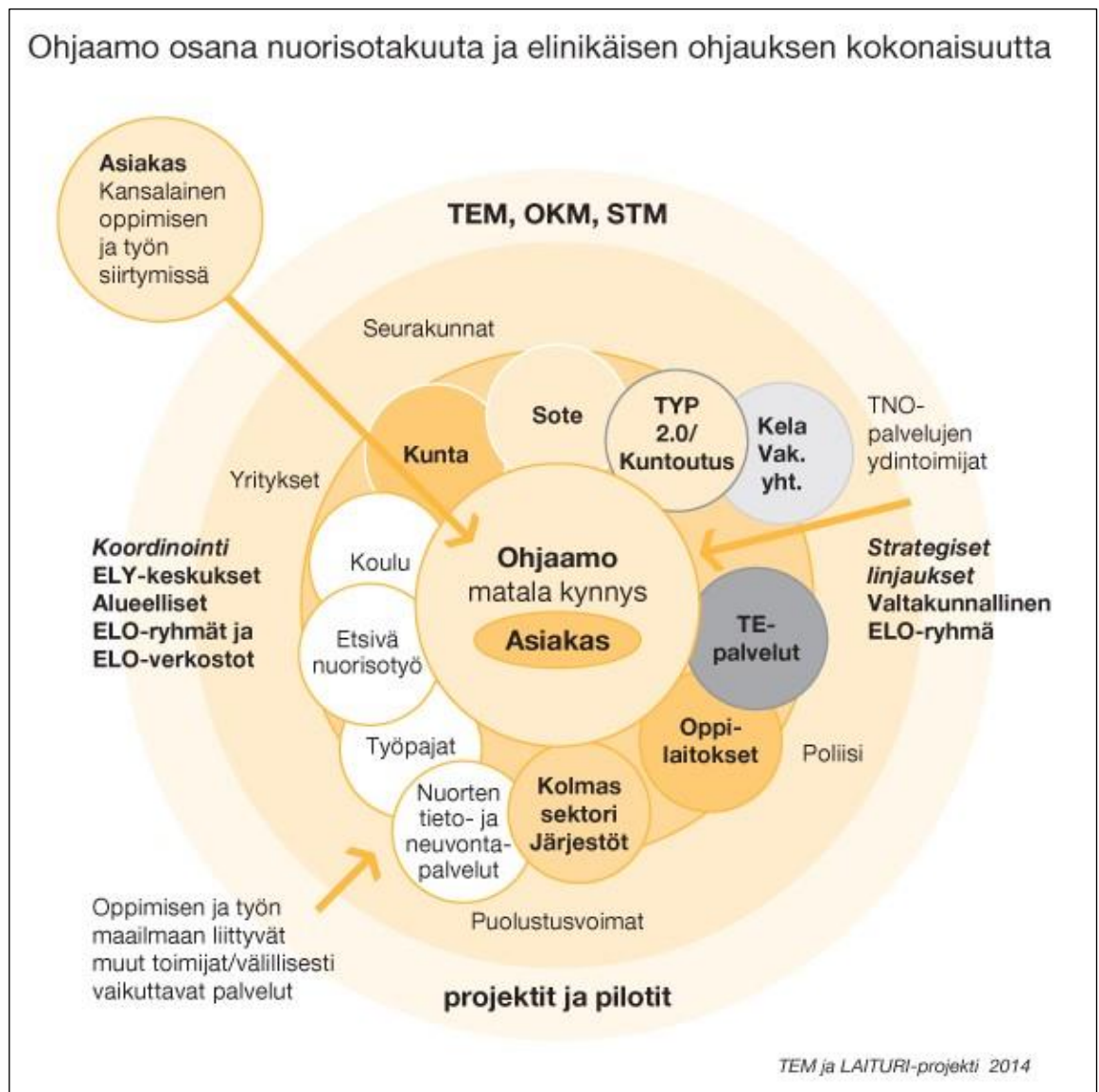
Euroopan unionin Koulutus 2010 -työohjelmassa on sovittu elinikäisen ohjauksen tavoitteista ja periaatteista. ”Elinikäisellä ohjauksella tarkoitetaan erilaisia toimia, joiden avulla kaikenikäiset kansalaiset pystyvät missä tahansa elämänvaiheessa tunnistamaan valmiutensa, taitonsa ja kiinnostuksensa, tekemään mielekkäitä koulutukseen ja ammattiin liittyviä päätöksiä sekä hallitsemaan yksilöllistä kehityskaartaan koulutus-, työ- ja muissa ympäristöissä, joissa valmiuksia ja taitoja opitaan ja/tai käytetään. Elinikäistä ohjausta toteutetaan koulutus-, työ-, yhteisö- ja yksityisympäristöissä.” (Eurooppalaisen elinikäisen ohjauksen toimintapolitiikan verkosto ELGPN 2013, 13.) Elinikäisestä ohjauksesta puhuttaessa ohjauksella tarkoitetaan laajasti tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja. Ohjaus on siis myös tietoa ja neuvontaa. (ELO-opas 2014, 6.)

Elinikäisessä ohjauksessa lähestytään kansalaisten tarpeita koulutukseen ja ammattiin liittyvien päätösten tekemisen näkökulmasta. Ohjauksella on tarkoitus tukea kaikenikäisiä kansalaisia tunnistamaan valmiutensa, taitonsa ja kiinnostuksensa sekä hallitsemaan kehityskaartaan koulutus-, työ- ja muissa ympäristöissä. (mt. 5.) Nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa huomioidaan nuorten erilaisiin elämäntilanteisiin liittyvät kysymykset, tilanteet ja ongelmat (Pietilä 2015). Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tukevat nuoren kasvua ja kehitystä laajemmasta monialaisesta ja -ammattillisesta näkökulmasta kuin mitä elinikäisen ohjauksen tavoitteissa on kuvattu. Toisaalta nuorten kysymykset nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa liittyvät vahvasti koulutukseen ja työelämään.

Fedotoff (2016) on vertaillut elinikäisen ohjauksen järjestämisen periaatteita nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisiin periaatteisiin vuonna 2014. Vertailun lähtökohta on ollut nuorten tieto- ja neuvontatyön ja periaatteiden laadullinen tarkastelu. Laadullisen tarkastelun rinnalla on todettu näiden periaatteiden sekä työssä käytettävien menetelmien yhteneväisyys. Elinikäisen ohjauksen järjestämisen periaatteet asiakaslähtöisyydestä, osalli-

suuden mahdollistamisesta, ohjauksen saatavuuden parantamisesta ja laadunvarmistamisesta sisältyvät kaikki nuorten tieto- ja neuvontapalveluita ohjaaviin periaatteisiin. (Fedotoff 2016, 251-254.)

Ohjaamo-mallin kehittämisellä on tartuttu nuorisotakuun tavoitteisiin ja huoleen nuorten syrjäytymisestä, kiinnittymisestä koulutukseen ja työhön. Mallia kehitettäessä on selvitetty erityisesti eri hallinnon alojen välistä yhteistyötä ja sen edistämistä sekä sitä, kuinka voidaan luoda yhteistä toiminta-ajatusta elinikäiseen ohjaukseen. (ELO-opas 2014, 31.) Kuvassa 1 on kuvattu työ- ja elinkeinoministeriön strategisen tason luonnosta Ohjaamon toimijoista ja hallinnollisesta ohjausympäristöstä. Kuviossa nuorisotyölliset työmuodot etsivä nuoriso, työpajatoiminta ja nuorten tieto- ja neuvontapalvelut on sijoitettu oppimisen ja työn maailmaan liittyviin muihin toimijoihin ja välillisesti vaikuttaviin palveluihin. (mt. 33.) Kuviota tarkastellessa voi nähdä, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelut on kehittämisvaiheessa huomioitu linkittyvän Ohjaamoiden toimintaan.



Kuva 1. Ohjaamo osana nuorisotakuuta ja elinikäisen ohjauksen kokonaisuutta (ELO-opas 2014).

2.2.4 Vertaistiedottaminen ja -neuvonta

Ammattilaisten antaman tiedotuksen ja neuvonnan rinnalla nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa toimii useita vertaistiedotus ja -neuvontaprojekteja sekä -toimintoja. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden koordinoimissa nuorten vertaistiedotus ja -neuvontaprojekteissa ja -toiminnoissa nuoret toimivat itse tiedottajina ja nevojina vertaisilleen. Vertaistiedotuksen ja -neuvonnan aihealueet ovat yleensä rajattuja, erityisesti vertaisneuvonnassa. Vertaisuus voi liittyä aihealueeseen tai nuorten ikään. Toiminnan toteutukseen osallistuvat usein kiinteästi nuorten tieto- ja neuvontapalvelun sidosryhmien toimijat, kuten koulu, nuorisojärjestöt

tai esimerkiksi kunnan eri hallintokunnat. Toimintaan osallistuvat nuoret koulutetaan toimintaan ja heitä tuetaan eri tavoin toiminnassa. (ERYICA 2010, 19; Koordinaatti 2014, 5.)

Vertaistoiminnan katsotaan rantautuneen Eurooppaan USA:sta 1990-luvulla. Vertaistointi käynnistyi koulujen mentorointi- ja tutorointiohjelmina. Myöhemmässä vaiheessa tiedottaminen sekä neuvonta liitettiin vertaistointiaohjelmiin, ensin lähinnä terveystiedotuksessa. (ERYICA 2010, 19-22.) Vertaistiedottaminen ja -neuvonta ovat tunnustettuja toimintamuotoja monissa eurooppalaisissa instituutioissa. Euroopan komission valkoisessa kirjassa ”EU:n nuorisopolitiikan uudet tuulet” vertaistiedottaminen ja -neuvonta ja vertaistiedottajaryhmät nähdään erinomaisena menetelmänä terveystiedon levittämisessä sekä päihdevalistuksessa. (Euroopan yhteisöjen komissio 2001.)

Nuorisotyön näkökulmasta merkittävimmät vertaistiedotus ja -neuvontaprojektin tulokset ovat olleet rajattujen aihealueiden vertaisneuvonnassa, vertaistiedottamista käyttäneissä kampanjoissa sekä ”vertaiskasvatuksen” -projekteissa joihin on liittynyt opetusta sekä tiedon, arvojen ja käyttäytymismallien jakamista saman ikäisille. (ERYICA 2010, 19-22.)

2.3 Periaatteet ja suositukset nuorten tieto- ja neuvontapalveluille

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden lähtökohtana on nuorten yhdenvertainen tiedonsaantioikeus. Tiedonsaantioikeus tunnustetaan Ihmisoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa, Lapsen oikeuksien yleissopimuksessa ja Euroopan ihmisoikeussopimuksessa. Nämä globaalit ja eurooppalaiset asiakirjat luovat nuorille suunnatun tieto- ja neuvontatyön perustan. Itse nuorten tieto- ja neuvontapalveluja ohjaavat ERYICAn laatimat ja hyväksymän nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaiset periaatteet sekä Euroopan neuvoston suositukset nro (90) 7 ”*Suositus nuorille annettavasta tiedotuksesta ja neuvonnasta Euroopassa*” sekä CM/Rec(2010)8 ”*Suositus jäsenvaltioille nuorisotiedotuksesta*”.

Suomalaiset nuorten tieto- ja neuvontapalvelut seuraavat toiminnassaan nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisia periaatteita. Viimeisin versio periaatteista hyväksyttiin ERYICAn yleiskokouksessa vuonna 2004. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun eurooppalaiset periaatteet hyväksyttiin käyttöön ERYICAn yleiskokouksessa vuonna 2009. Kyseisissä verkkoperustaisen palvelun periaatteissa syvennyttään verkossa toimivat nuorten tieto- ja neuvontapalvelun erityispiirteisiin. Periaatteet toimivat suosituksena nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden toiminnan järjestämisessä (ERYICA 2004). Yhteiset eurooppalaiset periaatteet mahdollistavat palveluiden sekä niiden henkilökunnan välisen yhteisen keskustelun ja pohdinnan samoista lähtökohdista. Periaatteet toimivat palveluiden laadunarvioinnin lähtökohtana.

2.3.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaiset periaatteet

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaiset periaatteet perustuvat globaaleihin ja eurooppalaisiin sopimuksiin ja suosituksiin. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden on mahdollistettava tiedonsaanti yhdenvertaisesti riippumatta nuoren elämäntilanteesta, etnisestä taustasta, sukupuolesta tai yhteiskunnallisesta asemasta. Periaatteiden mukaisesti erityistä huomiota on kiinnitettävä muita heikommassa asemassa oleviin nuoriin ja nuorten ryhmiin, joilla on mahdollisesti erityistarpeita. Palveluiden on oltava helposti käytettävissä ilman ajanvarausta. Palveluiden aukioloaikojen sekä toimintamenetelmien on vastattava nuorten tarpeita. Palveluiden tulee olla maksuttomia ja niiden on toimittava nuoren yksityisyyttä kunnioittaen. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa jokaista nuorta tulee kohdella ja arvostaa yksilönä. Nuorten esittämään kysymykseen annettavan vastauksen on oltava yksilöllinen ja vastauksen on perustuttava nuoren tiedontarpeeseen. Nuorella on oltava mahdollista käyttää palveluja kertomatta henkilöllisyyttään. Toiminnalla on tarkoitus edistää nuoren omia toimintamahdollisuuksia, itsemääräämisoikeutta ja nuoren kykyä hyödyntää sekä soveltaa tietoa. (mt.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden ja niissä tarjolla olevan tiedon sekä saatavilla olevan neuvonnan tulee olla ajantasaista, oikeaa, luotettavaa ja helposti hyödynnettävää. Palvelun tarjoajan on varmistettava tiedon puolueettomuus esimerkiksi käyttämällä useita eri lähteitä.

Tarjolla olevan tiedon on oltava vapaata erilaisista aatteellisista ja kaupallisista vaikutteista. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisiin periaatteisiin on kirjattu, että palveluiden on perustuttava nuorten tiedontarpeisiin. Nuorten tiedontarpeet on aika ajoin todennettava. Suunnitteilla oleville ja jo olemassa oleville palveluille suositellaan toteutettavaksi nuorille kohdennettuja kyselyjä, joilla voidaan selvittää tiedon- ja palveluntarvetta. Periaatteissa nostetaan esille nuorten osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden on annettava nuorille mahdollisuus osallistua palvelun sisältöjen, toiminnan ja menetelmien kehittämiseen sekä palveluiden arviointiin. (ERYICA 2004.)

Eurooppalaiset periaatteet suosittelevat nuorten tieto- ja neuvontapalveluille monialaista ja moniammatillista verkostoyhteistyötä muiden nuorille suunnattujen palveluiden ja rakenteiden kanssa. Verkostoyhteistyöllä edistetään palveluiden tunnettuutta ja sitä, että palvelut ovat laajasti nuorten ja nuorten parissa toimien tiedossa. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden tulee periaatteiden mukaisesti hyödyntää uutta tieto- ja viestintäteknologiaa, sekä tukea nuorten taitoja niiden hyödyntämisessä. Palveluiden rahoituslähteet eivät saa toimia niin, että ne estävät nuorten tieto- ja neuvontapalvelua soveltamasta eurooppalaisia periaatteita. (mt.)

ERYICAn yleiskokous vuonna 2009 Rotterdamissa, Alankomaissa hyväksyi yleisten nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisten periaatteiden rinnalle verkkoperustaisille nuorten tieto- ja neuvontapalveluille tarkoitetut periaatteet. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun periaatteet noudattavat työmuodon eurooppalaisia periaatteita, huomioiden verkkoperustaisen palveluiden erityispiirteet. Periaatteiden mukaan verkkoperustaiset palvelut täydentävät nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden muita toimintaympäristöissä tarjolla olevia palveluja, ja lisäävät palveluiden saavutettavuutta. (ERYICA 2009.)

Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden periaatteiden mukaisesti palveluissa sisällön on oltava virheetöntä, ajantasaista ja tarkistettua. Sisällön on perustuttava nuorten tiedontarpeisiin, joka on yleisesti nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden lähtökohta. Verkkoperustaisen palveluiden on oltava maksuttomia ja niiden toimintaperiaatteiden, tarkoituksen ja tuottajan on oltava julkisia sekä ymmärrettäviä. Sisällön ymmärrettävyyteen

nuoren näkökulmasta on kiinnitettävä huomiota. Verkkoperustaisten palveluiden saavutettavuuteen ja esteettömyyteen on kiinnitettävä huomiota. (ERYICA 2009.)

Verkkoperustaisen palvelun periaatteissa korostetaan nuorten tiedontarpeiden yksilöllisyyttä erityisesti niissä tapauksissa, kun nuorella on mahdollisuus esimerkiksi esittää kysymyksiä verkon välityksellä. Nuoren on saatava yksilöllinen vastaus, ja vastaaja on ilmoitettava selkeästi. Palveluiden on kunnioitettava nuoren yksityisyyttä verkossa. Periaatteet rohkaisevat palveluita keräämään nuorilta verkon välityksellä palautetta sekä julkaisemaan tiedot siitä, kuinka palaute on huomioitu verkkopalvelun kehittämisessä. (mt.)

ERYICA nostaa verkkoperustaisissa periaatteissa esille mediakasvatuksen tärkeyden. Periaatteiden mukaisesti nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden tehtävä on huolehtia, että verkkopalvelu on turvallinen, ja että palvelu ohjeistaa ja opastaa nuoria turvalliseen ja vastuulliseen netinkäyttöön. Nuorille on tarjottava välineitä ja opastusta, jotka lisäävät nuorten medialukutaitoa ja verkko-osaamista. (mt.)

Periaatteissa kiinnitetään erityistä huomiota verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun henkilökuntaan kuuluvien informaatiolukutaitoihin ja erilaisten digitaalisten verkko-työkalujen tuntemiseen ja käytön osaamiseen. Periaatteet korostavat, että ”henkilökunnan täytyy olla tietoisia alan kehityksestä ja asiaa koskevasta lainsäädännöstä ja seurata nuorten netinkäytön suuntauksia ja käytäntöjä”. (mt.)

2.3.2 Euroopan neuvoston ja opetusministeriön suositukset nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden järjestämiseksi

Euroopan neuvostolla on ollut nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden kehittymisessä vahva rooli. Euroopan neuvoston ministerikomitea julkaisi ensimmäisen suosituksensa, Recommendation No. R (90) 7, nuorille suunnatuista tieto- ja neuvontapalveluista vuonna 1990. Toisen suosituksen nuorten tieto- ja neuvontapalveluista, CM/Rec(2010)8, Euroopan

neuvosto julkaisi 2010. Ministerikomiteassa Euroopan neuvoston jäsenmaita edustavat asioista vastaavat ministerit jäsenmaista.

Euroopan neuvoston 1990 julkaiseman suosituksen lähtökohtina on, että kaikki nuoret ovat ilman poikkeuksia oikeutettuja ymmärrettävään, puolueettomaan ja luotettavaan tietoon sekä neuvontaan kaikissa nuoren elämään liittyvissä ongelmissa. Suosituksen mukaan tiedon ja neuvonnan on tuettava nuoren itsenäisyyttä. Suosituksessa nousee esille kuinka tieto ja neuvonta tukevat nuorten kansainvälistymistä. (Council of Europe 1990.)

Euroopan neuvoston ensimmäinen suositus jalkautettiin Suomessa kuntiin opetusministeriön suosituksella, Nro 111/700/90, nuorisotiedotuksesta kunnissa 12.11.1990. Kirje osoitettiin kuntien nuorisolautakunnille sekä kuntien nuorisotoimesta vastaaville lautakunnille. Opetusministeriön suositus nostaa esille kuinka nuori aikuistumisprosessissaan tarvitsee tietoa yhteiskunnan tarjoamista mahdollisuuksista ja velvollisuuksista. Suositus korostaa tiedon paljoutta ja pirstaleisuutta, jonka takia nuoren on usein vaikea löytää tarvitsemaan tietoa tai tiedon lähdettä. Jo vuonna 1990 huomioitiin se, että eniten jäävät syrjään ne nuoret, jotka eivät hallitse yhteiskunnan toimintaa tai tunne sen mekanismeja. Ministeriön suosituksen mukaan riittävä tieto mahdollisuuksista on edellytys nuorten aktiivisuudelle. (Opetusministeriö 1990.)

Opetusministeriön kuntiin lähettämässä suosituksessa viitattiin 1990 voimassa olleeseen nuorisotyön asetukseen (1069/85) ja nuorisolautakunnan tiedottamisvelvollisuuteen. Suosituksessa kehoitettiin nuorisolautakuntia selvittämään nuorisotiedotuksen tarpeet kunnissa ja ryhtymään tarvittaviin toimenpiteisiin tiedotuksen järjestämiseksi. Nuorisotiedotuksen tavoitteet kirjeessä kirjattiin seuraavasti: ”Tiedotuksen tavoitteena on: kerätä ja jakaa tietoa nuorille kaikilta yhteiskunnan sektoreilta erilaisia apuvälineitä käyttäen ja lähtien nuorten omista tiedontarpeista, opastaa ja neuvoa nuoria kulloinkin tarpeellisen tiedon käyttämisessä, jolloin henkilökohtainen neuvontatyö on erityisen tärkeä työmuoto, edistää yhteistyötä tiedottamisen alueella kunnassa eri hallintokuntien sekä muiden yhteisöjen ja järjestöjen välillä, edistää erilaisten tiedonantotapojen, kuten nuorisolle tarkoitettujen tiedotteiden, erilaisten tilaisuuksien ja nuorisotietopankin käyttämistä ja huolehtia nuorisotiedotuksen alueella toimivien työntekijöiden koulutuksesta”. (mt.)

Suositus huomioi kuntien vaihtelevan koon ja sen mukaiset eri tarpeet. Opetusministeriön suosituksessa tiedottamisen muodoiksi listattiin erillinen nuorisotiedotuspiste, KaKen ylläpitämän Nuorisotietopankin käyttöönotto, nuorisolle tarkoitettu oma tiedote ja muut tiedottamisen muodot. Nuorisotietopankkiin oli tallennettu tietoa koulutuksesta, työelämästä, asumisesta, oikeusturvasta, sosiaaliturvasta, terveydestä, rakkaudesta ja seksistä, asevelvollisuudesta, aseistakieltäytymisestä, kuluttajatietoa, tietoa ympäristöstä, vapaa-ajasta ja järjestöistä, kirjallisuutta nuorista, matkailusta, tapahtumakalenteri, ilmoitustaulu ja paikallistietoa. (Opetusministeriö 1990.)

Monialainen yhteistyö on kirjattuna opetusministeriön suositukseen jo vuonna 1990. Tuolloin siitä käytettiin käsitettä yhteistyö. Keskeisiksi yhteistyökumppaneiksi suosituksessa luetellaan kuntien eri hallintokuntia, nuorisojärjestöt ja läänien nuorisolautakunnat. Valtakunnallisena nuorisotiedotuksen yhteistyöelimenä toimi KaKe ja sen ylläpitämä nuorisotiedotuksen palvelu. (mt.)

Vuonna 2010 Euroopan neuvosto julkaisi uuden suosituksen jäsenvaltioille liittyen nuorten tieto- ja neuvontapalveluihin. Uusi suositus täydentää suositusta vuodelta 1990, huomioiden tarkemmin digitaalisen kehityksen ja sen mukana tuomat uudet toimintaympäristöt nuorille tiedottamisessa ja neuvonnassa. Suositus vuodelta 2010 korostaa edelleen nuorten mahdollisuutta saada kattavaa, objektiivista, ymmärrettävää ja luotettavaa tietoa nuoren elämään liittyvissä kysymyksissä. Suositus CM/Rec(2010)8 nostaa esille sen, että nuoret kohtaavat haasteita tiedon etsimisessä, arvioimisessa ja käyttämisessä itsensä kehittämiseen, koska muun muassa hallittavan tiedon määrä kasvaa, tietojen käsittelyssä nuori kohtaa jatkuvasti ristiriitaisia ja jatkuvasti muuttuvia tietoa ja nuoren on oltava tietoinen vastuusta tiedon tuottajana ja riskeistä tieto- ja viestintäteknikkaa käyttäessä. Euroopan neuvosto katsoo, että ”henkilökohtainen, kasvokkain tapahtuvan tiedotuksen, ja neuvonnan antaminen on tänä päivänä vielä tärkeämpää kuin edellisten sukupolvien kohdalla, koska nuorten sosiaalinen osallistaminen on entistä pidempi ja monimutkaisempi prosessi”. (Council of Europe 2010.)

Vuoden 2010 suosituksessa Euroopan neuvosto ottaa kantaa erityisesti siihen, että nuorille suunnattujen tieto- ja neuvontapalveluiden luonteen tulee olla monialainen ja käytettävien

menetelmien sekä kanavien tulee soveltua nuorten tarpeisiin, hyödyntäen uusia työmenetelmiä, erilaisia lähestymistapoja sekä uudenlaisia viestintämuotoja. Uudessa suosituksessa kehoitetaan jäsenvaltiota vakiinnuttamaan ja kehittämään nuorten tieto- ja neuvontapalveluja aikaisemman suosituksen No. R (90) 7 mukaisesti. Suosituksessa nousee esille nuorten informaatiolukutaitojen kehittämisen tärkeys. (Council of Europe 2010.)

2.3.3 Nuorisoalan eurooppalaisen yhteistyön päätöslauselma

Euroopan unionin neuvoston päätöslauselmassa nuorisoalan eurooppalaisesta yhteistyöstä nousee esille erilaisia painopistealueita nuorisoalalle unionin jäsenmaissa. Nuorisoalan eurooppalaisen yhteistyön yleisiksi tavoitteiksi päätöslauselmassa nousee nuorten laajemmat ja yhtäläiset mahdollisuudet koulutuksessa ja työmarkkinoilla sekä nuorten aktiivisen kansalaisuuden, sosiaalisen osallisuuden ja solidaarisuuden edistäminen. Päätöslauselmassa on lueteltu toiminta-alat, joilla aloitteita on tehtävä päätöslauselman tavoitteiden saavuttamiseksi. Eurooppalaista yhteistyötä toteutetaan avoimella koordinoitimenetelmällä ja se on näyttöön perustuvaa. Työskentelyjaksot on jaettu kolmen vuoden jaksoihin. (Euroopan unioni 2009.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut eivät nouse esille erikseen nuorisoalan eurooppalaisen yhteistyön päätöslauselmassa. Nuorisoalan eurooppalaisen yhteistyön päätöslauselman tavoitteiden toteutumista seurataan EU:n puheenjohtajuuskausien aikana järjestettävissä EU Youth Conferenceissa. Näiden konferenssien johtopäätöksiin nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat kirjattu tärkeinä konkreettisina ja nuoria lähellä olevina toimintamuotoina päätöslauselman tavoitteiden saavuttamiseksi. Nuorille suunnatut tieto- ja neuvontapalvelut ja esimerkiksi niiden nuorilähtöisyys, nonformaalit ja informaalit lähestymistavat, matala kynnys ja helppo saavutettavuus ovat nousseet vuonna 2014 Italian ja Kreikan, vuonna 2013 Liettuan ja Irlannin ja vuonna 2012 Kyproksen puheenjohtajuuskausien EU Youth Conferencien jäsenmaiden yhteisesti hyväksymiin johtopäätöksiin. (ERYICA 2014; ERYICA 2013; ERYICA 2012.)

2.4 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden menetelmät ja toimintaympäristöt

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden tavoitteena on nuorten itsenäistymisen tukeminen kohti omatoimista selviytymistä. Nuoren valmiuksista riippuen, hän voi etsiä tietoa itsenäisesti eri lähteistä asioidessaan nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa. Nuoria kohdataan yksilöinä kasvokkain, puhelimitse tai verkkopalvelujen välityksellä sekä ryhmissä, käyttäen erilaisia toiminnallisia ja pelillisiä menetelmiä. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa koordinaidaan myös nuorten vertaistiedottamiseen ja -neuvontaan liittyviä toimintamalleja sekä projekteja. (Koordinaatti 2014, 10.) Nuorisotyön yleinen periaate, että nuori osallistuu toimintaan vapaaehtoisesti, on tärkeä periaate myös nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa. Palveluiden lähtökohta on, että nuori itse vapaaehtoisesti hakeutuu palveluun saamaan tietoa ja neuvontaa elämään liittyvissä kysymyksissä ja tilanteissa. (ERYICA 2004.)

Kaikki erilaiset nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden toimintamuodot perustuvat nuoren tiedontarpeeseen ja tilanteeseen, jossa hän elää. Nuoren voi olla vaikea tunnistaa tai ilmaista sanoin tiedontarvettaan. Kyky ilmaista tiedontarvetta vaihtelee henkilöittäin ja tapauksittain. Tiedontarpeen tilanne on epämääräinen tuntemus siitä, että ongelmalliseksi koettua asiaa ei ymmärretä riittävän selkeästi. Nuori saattaa kyetä kuvaamaan tiedontarpeen hyvinkin yksityiskohtaisesti. Nuoren tiedontarve yleensä selkeytyy asteittain, kun asiasta ja tilanteesta keskustellaan toisen henkilön kanssa. (Savolainen 2010, 89.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa työskentelevän ammattilaisen on usein tuettava nuorta tiedontarpeen artikuloinnissa. Tiedontarpeen artikuloinnissa tukemalla varmistetaan, että nuori saa tarpeellista, ajantasaista ja luotettavaa tietoa sekä neuvontaa. Tiedontarpeen artikulointia voi kutsua tilanteen sanoittamiseksi. Tämä on luontevinta tilanteissa, joissa nuoren kanssa voi keskustella esimerkiksi kasvokkain, puhelimitse tai chatissa. Nuoren lähettäessä kysymyksensä verkkopalvelun kautta, tiedontarpeen tarkentaminen vaikeutuu. Työkalusta tai välineestä riippuen työntekijä voi olla ainoastaan sen tiedon varassa, mitä nuori on kirjoittanut. (Pietilä & Siivonen 2016, 45.)

Batsleer (2008) kuvaa nuorisotyössä nuorten kanssa käytävää keskustelua kysymysten kehäksi, joka nostaa esiin uusia mahdollisuuksia ja tapoja ymmärtää asioita. Kuten nuorisotyössä yleisesti, niin myös nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa keskustelu on avainasemassa. Keskustelu on vuorovaikutusta nuoren ja ammattilaisen välillä. Vuorovaikutuksen myötä ymmärrys nuoren tilanteesta syvenee. Ammattilainen ei voi hallita keskustelua ja vuorovaikutusta pakolla. Tärkeä osa keskustelua on kuunteleminen. Sen kautta nuori saa tilaa ilmaista itseään. Keskustelu vahvistaa nuoren osallisuutta oman tilanteensa ymmärtämisessä ja hallitsemisessa. (Batsleer 2008, 6–8.)

Tiedontarpeen artikuloinnin tukeminen ja nuoren elämäntilanteesta keskusteleminen ovat ammattilaisen tärkeimpiä tehtäviä. Mikäli nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijä ei tunnista nuoren taustoja ja todellisia tarpeita, voi neuvontatilanne mennä harhaan. Sen lisäksi, että työntekijä kuuntelee ja keskustelee, on työntekijän tarkistettava neuvontatilanteen aikana, että onko saatu tieto ja neuvonta ollut riittävää ja osaako nuori mennä eteenpäin. (Pietilä & Siivonen 2016, 45.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut on aina pyritty sijoittamaan paikkoihin, joihin nuorilla on helppo pääsy tai ne ovat nuorille muuten tuttuja. Nuoret ovat voineet käyttää tieto- ja neuvontapalveluja rautatie- ja linja-autoasemilla sekä koulujen ja kirjastojen yhteydessä sijainneissa palvelupisteissä. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut olivat verkossa jo ennen internetiä. Esimerkkinä on videotex-pohjainen sähköinen viestintäväline eli Nuorisotietopankki. Valtakunnalliseen Nuorisotietopankki-järjestelmään saatiin idea ranskalaisesta Infotel-järjestelmästä. Ranskassa oli järjestelmään perustuva kansalaisille suunnattu sähköinen tiedotuspalvelujärjestelmä. KaKe perusti Nuorisotietopankin Suomeen vuonna 1987. Nuorisotietopankki tarjosi tietoa useista eri aihealueista. Sen lisäksi se tarjosi nuorille mahdollisuuden osallistua tiedotusprosessiin sen vuorovaikutuksellisilla kanavilla. (Heikkinen 2010, 60.)

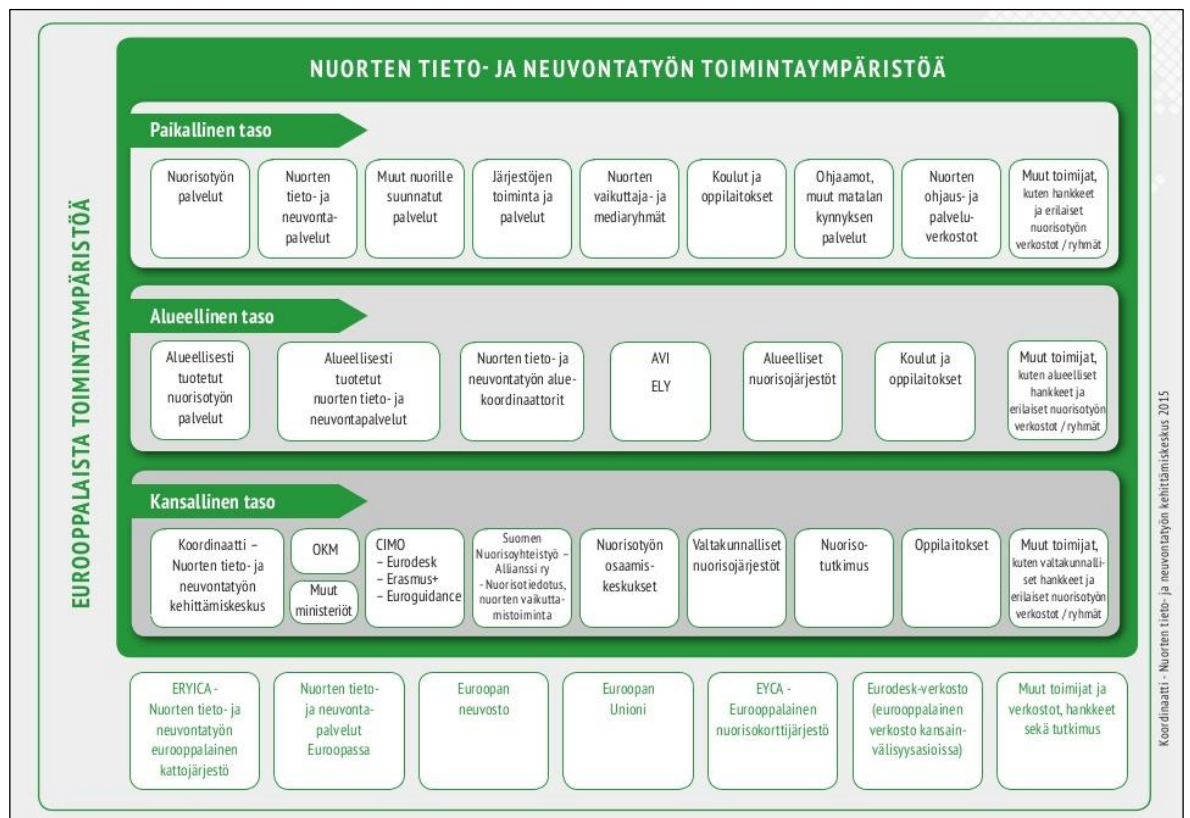
Nuorten tieto- ja neuvontapalveluja järjestävät kunnat siirtyivät 1990-luvun lopulla Nuorisotietopankista toteuttamaan verkkoperustaisia nuorten tieto- ja neuvontapalveluja internetiin. Palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta haluttiin tehostaa, ja verkkoperustaiset pal-

velut nähtiin tiedon välittämisen uutena mahdollisuutena. Silloisilla työntekijöillä syntyi nopeasti ymmärrys siitä, että verkkopalvelut tulevat olemaan nuorten suosima väline. (Fedotoff & Pietilä 2011, 63.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu fyysisenä palvelukeskuksena tai -pisteenä voi olla oma erillinen palvelu, nuorisotalon, -tilan tai -keskuksen yhteydessä toimiva palvelu, monipalvelupisteen yhteydessä toimiva nuorille suunnattu tieto- ja neuvontapalvelu tai myös infopiste ilman henkilökuntaa. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut sisältävät verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontatyön. Verkkoperustainen tarkoittaa nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa viiveellä ja reaaliajassa tehtävää neuvontaa ja ohjausta, sekä verkkopalveluihin sijoitettuja nuorille suunnattuja tietoaalueita (mt. 61).

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa käytettävät välineet ja menetelmät ovat vaihdelleet sekä muuttuneet vuosien saatossa. Erilaisten kokeilujen ja pilottien avulla on löydetty hyviä ja toimivia työmenetelmiä. Joidenkin kehitettyjen työmenetelmien kohdalla on todettu, etteivät ne ajaneet tarkoitustaan. Vaikka välineet ja menetelmät ovat muuttuneet nuorten tiedontarve heitä koskevista asioista ei ole kadonnut. Sitä vastoin nuorten esittämien kysymysten aihealueet ovat laajentuneet. (Heikkinen 2010,19.)

Tällä hetkellä nuorten tieto- ja neuvontapalveluita järjestetään 213 Suomen kunnan alueella. Tämä kattaa Manner-Suomen kunnista 71%. (Koordinaatti 2016, 18.) Palveluiden järjestämisestä vastaavat kuntien nuorisotoimet, nuorisojärjestöt ja nuorisotyötä tekevät järjestöt (Kuva 2). Palveluiden toimintaympäristö on moninainen, niin paikallisella, alueellisella, kansallisella kuin Euroopan tasolla. Nuorille suunnattuja nuorten tieto- ja neuvontapalveluita järjestetään 163 palvelupisteessä sekä 38 paikallisen, alueellisen tai valtakunnallisen verkkopalvelun välityksellä (Fedotoff & Leppäkari 2016, 192). Lisää nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen tilastoista luvussa 2.5.



Kuva 2. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden toimintaympäristö Suomessa (Fedotoff & Leppäkari 2016, 193). Kuva: Koordinaatti – Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus.

2.5 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden tilastoja

Tässä pro gradu -tutkielmassa esiteltävien käyntitilastojen pohjana käytetään nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus Koordinaatin toimintakertomusta vuodelta 2015.

Vuonna 2015 nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa oli yhteensä 56 012 käyttökertaa (TAULUKKO 1). Kasvua verrattuna vuoteen 2014 oli 22,7 %. Kasvua käyttökertoissa selittää muun muassa se, että nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden tilastointi on lisääntynyt ja tarkentunut vuosien 2014-2015 aikana. Monialaisen ja -ammattillisen yhteistyön lisääntymisen myötä nuorille suunnatuissa tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluissa tavoitetaan myös yhä paremmin nuoria. Vilkkaimmat kuukaudet olivat helmi-, maaliskuu- ja huhtikuu. Kyseisten kuukausien vilkkautta selittävät esimerkiksi kesätyö- ja yhteishakuun liittyvien kysymysten ja

palveluiden käytön keskittyminen kyseisille kuukausille. Taulukosta voi havaita sen, että huomioidessa kaikki käyttäjät, ei ole suurta eroa tyttöjen ja poikien välillä käyttäjämäärien välillä. Huomioitavaa on, että 30%:n kohdalla kaikista käyttäjistä sukupuoli ei ole tiedossa. (Koordinaatti 2016, 18-22.)

TAULUKKO 1. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden käyttökerrat kuukausittain ja sukupuolen mukaan vuonna 2015 (Koordinaatti 2016, 18-22).

Kuukausi	Poikia/miehiä	Tyttöjä/naisia	Sukupuoli ei tiedossa	Käyttökertoja yhteensä	%
Tammikuu	1 659	1 741	1 104	4 504	8,0
Helmikuu	2 224	2 185	3 749	8 158	14,6
Maaliskuu	2 355	2 288	2 572	7 215	12,9
Huhtikuu	2 123	1 930	2 026	6 079	10,9
Toukokuu	1 896	1 792	1 683	5 371	9,6
Kesäkuu	685	849	640	2 174	3,9
Heinäkuu	530	636	116	1 282	2,3
Elokuu	962	1 161	1 463	3 586	6,4
Syyskuu	1 729	2 041	577	4 347	7,8
Lokakuu	1 298	1 284	1 676	4 258	7,6
Marraskuu	2 087	2 241	1 135	5 463	9,8
Joulukuu	1 613	1 436	526	3 575	6,4
Yhteensä	19 161	19 584	17 267	56 016	100

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluita yksilönä käyttävien nuorten ikäryhmiä tarkastellessa erottuvat selkeästi ikäryhmät 16-17-vuotiaat ja 18-30-vuotiaat (TAULUKKO 2). Vuonna 2015 palveluita käyttäneistä lähes 37 % kuului ikäryhmään 18-30-vuotiaat. Ikäluokat 16-17-vuotiaat ja 18-30-vuotiaat muodostavat noin 55% palveluiden käyttäjäkerroista. Yksilökäyttäjien kävijämäärää tarkasteltaessa ei myöskään ole kovin suurta eroa tyttöjen ja poikien käyttäjämäärissä. Huomion arvoista on se, että lähes 20% käyttäjistä vuonna 2015 kuuluivat kategoriaan nuorten parissa toimija / huoltaja. Huomattava osan käyttäjistä, 15,6%, ikäryhmä ei ole tiedossa. Tämä johtuu pääasiassa siitä, että käyttäjän ikä ei ole ollut tiedossa tai arvioitavissa esimerkiksi asiointitavan takia. (mt. 18-22.)

TAULUKKO 2. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden käyttäjät ikäryhmittäin sukupuolen mukaisesti vuonna 2015 (Koordinaatti 2016, 18-22).

Ikäryhmä	Poikia/miehiä	Tyttöjä/naisia	Sukupuoli ei tiedossa	Käyttökertoja yhteensä	%
18-30 v.	3 543	2 966	338	6 847	36,6
Nuorten parissa toimija/huoltaja	746	1 493	1 352	3 591	19,2
16-17 v.	1 925	1 352	101	3 378	18,1
Ei tiedossa	914	1 134	859	2 907	15,6
13-15 v.	637	868	122	1 627	8,7
12 v. ja nuorempi	75	238	25	338	1,8
Yhteensä	7 840	8 051	2 797	18 688	100

Tarkastellessa yksilöiden käyntikertojen asiointitapoja eniten käyttökertoja muodostui asiointista paikan päällä (TAULUKKO 3). Toiseksi eniten yhteyttä palveluun otettiin puhelimitse. Verkkoasiointi painottui vahvasti vuonna kysy-vastaa-palveluihin ja sähköpostiin. (mt. 18-22.)

TAULUKKO 3. Yksilökäyttäjien asiointitavat nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa sukupuolen mukaan (mt. 18-22).

Asiointitapa	Poikia/miehiä	Tyttöjä/naisia	Sukupuoli ei tiedossa	Käyttökertoja yhteensä	%
Paikan päällä	5 960	4 960	651	11 571	61,9
Puhelin	498	1 143	964	2 605	13,9
Kysy-vastaa-palsta	364	917	286	1 567	8,4
Sähköposti	442	295	671	1 408	7,5
Pikaviestin	350	466	109	925	4,9
Jalkautuminen	190	192	24	406	2,2
Nettilomake	36	78	92	206	1,1
Yhteensä	7 840	8 051	2 797	18 688	100

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa viisi kysytyintä aihealuetta olivat 1) Työ ja yrittäjäyys, 2) Hyvinvointi ja terveys, 3) Vapaa-aika, 4) Koulutus ja opiskelu sekä 5) Ihmissuhteet ja seurustelu (TAULUKKO 4). Kyseiset viisi aihealuetta muodostivat kysytyimmistä aihealueista 61 % vuonna 2015. Huomioitavaa on, että Oma talous -aihealue oli lähes tasoissa Ihmissuhteet ja seurustelu -aihealueen kanssa. (mt. 18-22.)

TAULUKKO 4. Kysytyimmät aihealueet nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa vuonna 2015 (Koordinaatti 2016, 18-22).

Aihealue	Kysyjää	%
Työ ja yrittäjäyys	4 236	18,2
Hyvinvointi ja terveys	2 942	12,7
Vapaa-aika	2 627	11,3
Koulutus ja opiskelu	1 795	11,2
Ihmissuhteet ja seurustelu	1 785	7,7
Oma talous	1 522	7,7
Kansalaisena	1 341	6,5
Netti ja media	1 318	5,8
Päihteet ja riippuvuudet	1 131	5,7
Ympäristö ja kuluttaminen	653	4,9
Omaan kotiin	653	2,8
Muu aihe	642	2,8
Liikenteen pelisäännöt	446	1,9
Ulkomaille	212	0,9
Yhteensä	23 255	100

Ryhmien mukana nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa käyvät tai ryhminä palveluiden ulkopuolella kohdattavat nuoret muodostavat merkittävän osan palveluiden käyttäjistä vuosittain. Vuonna 2015 ryhmien määrä oli 1335. Henkilöitä eri tyyppisissä ryhmissä oli vuonna 2015 yhteensä 38 306. Huomionarvoista käyttäjämääriä vertaillen ja arvioitaessa on se, että noin puolet palveluissa kohdatuista nuorista kohdattiin erilaisissa ryhmätoiminnoissa. (mt. 18-22.)

3 INFORMAALI OPPIMINEN NUORTEN TIETO- JA NEUVONTAPALVELU- LUISSA

Tässä luvussa tarkastelen nuorten tieto- ja neuvontapalveluja informaalin oppimisen ja oppimisympäristön teoreettisesta näkökulmasta sekä vuoropuhelua osana informaalia oppimista. Luvussa tarkastellaan myös nuorten tiedontarpeentilanteita ja nykynuorten elämäntilannetta ja yhteiskunnallista asemaa, josta nuorten tiedontarpeet nousevat.

Informaali oppiminen -käsitteeseen liitetään paljon erilaisia määrittelyjä. Tässä tutkimuksessa rajaus määrittelyn suhteen on informaalin oppimisen ja oppimisympäristöjen vertaaminen formaaliin ja nonformaaliin oppimiseen ja oppimisympäristöihin. Informaali oppiminen käsitetään tässä tutkimuksessa, suhteessa paikkaan, tapahtuvan pääasiallisesti formaalin ja nonformaalin oppimisen ulkopuolella. Tutkimuksessa informaaliin oppimiseen sidotaan vahvasti käsitys siitä, että se tapahtuu prosessimaisesti. (Duguid, Mündel & Schugurensky 2013, 24-25.)

Informaali oppiminen jaetaan erilaisiin tyypeihin. Alan Tough (1971; 1979) puhui informaalista oppimisesta itseohjautuvana oppimisena (Duguid, Mündel & Schugurensky 2013, 25). Schugurensky (2000) jakaa informaalin oppimisen kolmeen tyyppiin: itseohjautuva oppiminen, satunnaisoppiminen sekä sosiaalistuminen ja Livingstone (2006) taas jakaa informaalin oppimisen kahteen eri tyyppiin, jossa ensimmäisessä opettaja tai mentori ohjeistaa spontaaniin oppimistilanteeseen, esimerkiksi hankkiakseen tietoa työelämätaidoista (Duguid, Mündel & Schugurensky 2013, 25). Toinen Livingstonen tyypittämistä tilanteista on itseohjautuva tai yhteisöllinen informaalin oppimisen tilanteet, satunnaiset oppimisen tilanteet, joihin ei liity opettajan ohjausta tai opintosuunnitelmaa (mt. 25.) Tässä tutkimuksessa informaalia oppimista ja oppimistilanteita voi pääasiallisesti peilata Schugurenskyn malliin, jossa nuori itseohjautuvasti ajautuu tai valitsee tiedontarpeentilanteessa nuorten tieto- ja neuvontapalvelun kohteeksi, josta hankkii itselleen tietoa ja neuvontaa elämäntilanteeseen liittyvään asiaan.

3.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden oppimisympäristöt

Nuorisotyön tarkoituksena on vaikuttaa nuorten ihmisten ymmärrykseen, arvostuksiin, taitoihin, taitoihin ja toimintaan. Nuorisotyön tavoitteita voidaan pitää kasvatuksellisina. Toiminta on pääosin ohjattua ja yhteisöllistä. Nuorisotyö perustuu nuorten tarpeisiin ja siihen osallistuminen on vapaaehtoista. Sen tehtävä on tarjota nuorille oppimismahdollisuuksia yh-

teiskunnan ja kulttuurin kehittymiseksi. Toimijoiden määrä nuorisotyön eri toimintamuodoissa on laaja. Toimijoita ja palveluiden järjestäjiä ovat kunnat, järjestöt, valtio, kirkot, seurakunnat, yhteisöt ja myös oppilaitokset. (Nieminen 2007, 51.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat Suomessa yksi kunnan nuorisotyöhön ja -politiikkaan kuuluva toimintamuoto (Nuorisolaki 2006, §7, 2. mom). Nuorisotyössä nousevat esille vahvasti nuorten informaali ja nonformaali oppiminen sekä nuorisotyön erilaiset menetelmät (European Commission 2014, 53). Nuorten tieto- ja neuvontapalveluja tarkastellessa nousevat nonformaalien menetelmien ja oppimisympäristöjen rinnalle myös informaali oppiminen.

Informaalin oppimisen osuus nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa nonformaalien menetelmien ja oppimisympäristöjen rinnalle on nostettu esille Euroopan neuvoston toimesta. Vuonna 2007 järjestetyssä eurooppalaisessa ”*Council of Europe – ERYICA colloquy Future of Youth Information in Europe*” -keskustelutilaisuudessa nuorten tieto- ja neuvontapalvelut informaalina oppimisympäristönä nostettiin keskiöön tilaisuutta varten laaditussa ”*History of Youth Information in Europe*” tausta-asiakirjassa sekä keskustelutilaisuuden työskentelyssä. Tausta-asiakirjassa Euroopan neuvosto korostaa erityisesti palveluiden roolia nuorten tukemisessa niin, että nuori itse on aktiivinen toimija ja päätöksentekijä. Palveluiden työntekijät nähdään nuorten kuuntelijoina ja tukijoina tiedon, neuvonnan ja ohjauksen hyödyntämisessä. Erityisenä nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden roolina Euroopan neuvosto näkee informaalin oppimisen näkökulmasta nuorten vertaistiedottamisen ja -neuvonnan kehittämisen. (Council of Europe 2007.) Vertaistiedottamisen ja -neuvonnan merkitys tiedottamisen ja neuvonnan menetelmänä osana nuorten tieto- ja neuvontapalveluita nousee esille myös ERYICAn Kroatiassa 2011 järjestämän ”*25 years of Youth Information and Counting*” -seminaarin tausta-aineistossa sekä raportissa. Vertaistiedottaminen ja -neuvonta menetelminä nähdään ensi arvoisen tärkeänä kehittämiskohteena nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa. (ERYICA 2011, 27.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaiset periaatteet ohjaavat toimintamuotoa nonformaalin ja informaalin kasvatuksen ja oppimisen viitekehykseen. Palveluiden eurooppalaisten periaatteiden mukaisesti nuori itse tekee päätöksen saamansa tiedon ja neuvonnan

perusteella. Toiminnan periaatteisiin kuuluu, että nuoren asioita ja kysymyksiä käsitellään nuorta kuunnellen. Keskustelu on vuorovaikutusta nuoren ja ammattilaisen välillä, jossa ymmärrys nuoren tilanteesta syvenee (Batsleer 2008, 6–8). Nuoren lähtökohtien huomioiminen ja eteneminen keskustellen vuoropuhelussa ohjattavan ja ohjaajan välillä ovat palveluiden periaatteiden mukaisia toimintatapoja. Kaikki nämä toimintavavat ovat tyypillisiä myös non-formaalille ja informaaliselle kasvatukselle ja oppimiselle.

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa nuorisotyön toimintamuotona voidaan soveltaa nuorisokasvatuksen horisontaalista jäsenystä. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden näkökulmasta työtä tehdään formaaleissa, nonformaaleissa ja informaaleissa oppimisympäristöissä. Lisäksi palvelusta riippumatta nuorilla tapahtuu satunnaisoppimista. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa nuoren vapaaehtoinen osallistuminen ohjaa työmuotoa nonformaalin ja informaalin kasvatuksen ja oppimisen viitekehukseen.

Formaali kasvatusta käsitetään perinteisesti kasvatukseksi ja opetuksiksi, joka tapahtuu muodollisen koulutusjärjestelmän oppilaitoksissa. Formaali kasvatusta ja opetus ovat opettaja- ja kouluttajakeskeistä. Ominaista formaalille kasvatukselle on suoritettava tutkinto, josta opiskelija saa todistuksen. Formaalisessa kasvatuksessa jaettava tieto on tulkittu objektiiviseksi. (Nieminen 2007, 49.)

Nonformaalia kasvatusta ei ole organisoitu rakenteelliseksi tai hierarkiseksi kokonaisjärjestelmäksi. Se tarkoittaa formaalin kasvatuksen ulkopuolella tapahtuvaa kasvatusta, johon ei sisälly koulutusjärjestelmää. Nonformaali kasvatusta ei tähtää virallisen todistuksen saamiseen. Nonformaaliin kasvatukseen kuuluu pedagoginen vuorovaikutus ja se on tavoitteellista sekä tietoista. Nonformaalia kasvatusta voi tapahtua formaalin ja nonformaalin kasvatuksen ”rajamailla”, erillisessä instituutiossa ja sellaisessa toimintaympäristössä, jolla on kasvatuksen lisäksi muitakin tehtäviä. (mt. 49.)

Nonformaalisessa oppimisessä lähtökohtana on vapaaehtoisuus. Oppimistilanne on strukturoitu, jota ohjaa esimerkiksi nuorisotyöntekijä, mutta muodoltaan vapaa. Strukturoitu oppimistilanne on muodollisesti vapaampaa kuin kouluopetus. Osallistuja mieltää olevansa tarkoituksellisesti oppimassa. Nonformaali oppiminen on tavoitteellista ja oppimisen kohde on

määritelty. Oppimistilanne voi olla esimerkiksi kerho, kurssi tai työpaja. Oppimista ei arvioida. (Chrisholm 2005.)

Informaali oppiminen tapahtuu arkipäivän tilanteissa. Oppija ei saa oppimistilanteesta todistusta eikä oppimista arvioida. Oppija ei oppimistilanteessa välttämättä ajattele olevansa nimellisesti oppimassa. Informaali oppiminen tapahtuu koulujen, kurssien ja kerhojen ulkopuolella. Informaali oppiminen on aktiviteetti, joka tarjoaa ymmärtämistä, tietoa ja taitoa. (Cedefop 2007, 15-16.)

Informaalissa oppimisessa näkökulma on yksilön tai ryhmän oppimisprosessissa. Nuorelle oppimisprosessi on tavoitteellista tietojen, taitojen ja kokemusten hankintaa, joka perustuu omaan aloitteellisuuteen ja aktiivisuuteen. Kuten nonformaalia oppimista, niin myös informaalia oppimista voi tapahtua formaalin oppimisen, ja myös nonformaalin, reuna-alueilla. Informaali oppiminen tapahtuu sellaisessa ympäristössä, joka ei ole kasvatusinstituutio. (Nieminen 2007, 49-50.)

Kuvassa 3. on havainnollistettu nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa tapahtuvaa oppimista ja oppimisympäristöjä erilaisen käytännössä tapahtuvan toiminnan kautta. Kuvasta voi havaita, että oppimisen raja on häilyvä nonformaalin kasvatuksen ja informaalin oppimisen välillä. Eri oppimisympäristön määrittämisen lähtökohtana voi pitää sitä, onko tilaisuus, tapahtuma tai toiminto nuorten tieto- ja neuvontapalvelun tarkoituksella järjestämä (esimerkiksi teemallinen työpaja) vai syntyykö neuvonta- ja ohjaustilanne nuoren omasta aloitteesta, nuoren itse ottaessa yhteyttä palveluun omassa asiassaan.



Kuva 3. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden oppimisympäristöjä. Mukailten Nieminen 2007 tekemää jaottelua nuoren kasvuympäristöistä elämänlaajuisen oppimisen näkökulmasta (Nieminen 2007, 50). Kuva: Koordinaatti - Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus.

Sekä informaalia että nonformaalia oppimista tapahtuu nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa. Määrittely on toisinaan haasteellista, koska erot oppimisympäristöjen välillä ovat pieniä. Monissa nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa toimintaympäristöistä ja tarpeista johtuen muunnetaan eri menetelmiä tilanteisiin sopiviksi, joka voi viedä palveluissa tapahtuvaa oppimista suuntaan tai toiseen. Onko palvelun toimintaympäristö verkko tai fyysinen tila ei määrittele onko kyseessä informaali vai nonformaali oppimistilanne.

Informaaleja oppimistilanteita nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa ovat kaikki ne tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön tilanteet, joita tapahtuu kohdatessa nuoria henkilökohtaisesti. Kohtaaminen voi tapahtua paikan päällä palveluissa tai nuoren ottaessa yhteyttä puhelimitse tai verkon välityksellä. Informaalissa oppimistilanteessa nuori on oma-aloitteisesti ja vapaaehtoisesti kääntynyt palvelun puoleen saadakseen apua omassa asiassaan. Nuori ei kuitenkaan ajattele tilannetta oppimistilanteena. Työntekijän kohdatessa nuoren, nuori kertoo omasta tilanteestaan ja mahdollisesta ongelmasta sekä esittää tilanteeseen liittyviä kysymyksiä. Palvelun työntekijän tehtävä on keskustelun keinoin edetä tilanteessa ja mahdollisesti esittää

nuorelle tarkentavia kysymyksiä. Työntekijä antaa nuorelle tarvittavia tietoja, esittelee erilaisia toimintavaihtoehtoja, opastaa käyttämään erilaisia tiedonlähteitä ja antaa tarvittavia neuvoja, jotta nuori voi tehdä itsenäisesti päätöksen miten toimia.

Esimerkkinä nonformaalista kasvatustilanteesta voi toimia tilanne, jossa nuorille on järjestetty kesätyöhön liittyvä työpaja fyysisessä palvelupisteessä ja kesätyöaiheinen teemallinen chat verkossa. Esimerkissä nuori on itse päättänyt osallistua työpajaan omalla vapaa-ajallaan saadakseen tietoa ja oppiakseen kesätöihin liittyvistä asioista. Oppiminen työpajassa tapahtuu ohjaajien ennakkoon määrittelemien menetelmin. Oppimista ei kuitenkaan arvioida eikä siitä saa todistusta. Samaan tapaan nuori on päättänyt osallistua teemalliseen chattiin, oppiakseen ja saadakseen lisätietoa kesätyöstä.

3.2 Nuoren tiedontarpeen tilanteet kohtaamisen lähtökohtana

Nuorten tiedontarpeisiin erilaisissa elämän tilanteissa nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa vastataan tiedotuksen ja neuvonnan sekä ohjauksen keinoin. Palveluiden toiminta ja aktiviteetit järjestetään erilaisissa toimintaympäristöissä. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tarjoavat nuorille tietoa ja neuvontaa henkilökohtaisesti paikan päällä, puhelimitse tai verkon välityksellä. (Fedotoff 2007, 415.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa lähtökohtana on nuoren tiedontarve sekä se, että nuori itse päättää kuinka hyödyntää saamaansa tietoa ja neuvontaa (ERYICA 2004). Nuoren tiedontarve ei välttämättä aina ole selkeä vaan se voi olla tunne siitä, että jokin asia tulee selvittää. Nuoren käyttäessä nuorten tieto- ja neuvontapalvelua, siellä työskentelevän ammattilaisen keskeinen tehtävä on vuorovaikutuksessa nuoren kanssa selkeyttää nuoren tiedontarvetta. Ammattilainen auttaa nuorta artikuloimaan tiedontarpeensa niin, että tietoa voidaan ryhtyä etsimään ja se voidaan löytää. Sen jälkeen nuori päättää, kuinka hyödyntää tietoa omassa elämässään. (Pietilä & Siivonen 2016, 38.)

Nuorten erilaisiin tiedontarpeisiin vastataan erilaisin menetelmin. Käytettävä menetelmä valitaan tapauksen mukaisesti. Palveluissa työskentelevien ammattilaisten tehtävänä on eri menetelmien avulla kannustaa ja tukea nuoria kehittämään omia taitojaan, motivaatiotaan ja itseluottamustaan. Nuoren sosiaalinen vahvistaminen sekä omatoimisuuden ja hyvän itsetunnon edistäminen ovat nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden keskeisiä tavoitteita paikallisesti, valtakunnallisesti ja Euroopan tasolla. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut järjestävät paljon ohjattuja työpajoja ja infotilaisuuksia nuorten ryhmille. Ryhmätoimintojen taustalla on myös aina nuorten tiedontarve, joka on selvitetty eri tavoin. (Koordinaatti 2014, 10.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa tiedontarpeen tilanteilla viitataan olosuhteisiin, joissa nuori huomaa, etteivät hänen tietonsa riitä ongelman ratkaisemiseksi tai asian ymmärtämiseksi. Nuoren on tällaisessa tilanteessa haettava lisää informaatiota, jonka avulla on mahdollista täsmentää ja kartuttaa siihenastista tietoa. (Haasio & Savolainen, 2011.)

On erilaisia tilanteita, joissa nuori tunnistaa tiedontarpeen ja niitä tilanteita voidaan luokitella eri tavoin. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa tiedontarpeen tilanteet jaetaan neljään erillaiseen tilanteeseen: 1) päätöstilanne, 2) estetilanne, 3) problemaattinen tilanne ja 4) ymmärtämistilanne. Päätöstilanteessa nuori on valintatilanteessa ja hänellä on edessään valittavana useampia reittimahdollisuuksia. Päätöstilanteessa nuoren on tehtävä valintoja käsillä olevaan tilanteeseen päästäkseen eteenpäin. Estetilanteessa nuoren eteneminen on tilapäisesti estynyt esteen vuoksi. Nuoren tulee ylittää este hankkimalla tilanteeseen liittyvää tietoa. Problemaattinen tilanne on nuorelle estetilannetta vakavampi. Silloin nuori on jo joutunut tilanteeseen, josta ei löydä ulospääsyä. (Atwood & Dervin 1982, 556.) Ymmärtämistilanteessa on kyse nuoren mielenkiinnosta tai halusta selvittää jokin asia tai seikka, jotta voi päättää kuinka sen suhteen menettelee (Tuominen 1992, 48).

Atwoodin ja Dervinin (1982) sekä Tuomisen (1992) määrittelemät tiedontarpeen tilanteet ovat tunnistettavissa selkeästi nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa. Esimerkiksi Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksen Nuorisotiedotuskeskus Kompassin työntekijöiden havainnoinnin perusteella nuorten tiedontarpeen tilanteet voitiin jakaa neljään ryhmään. Ensimmäisen ryhmän muodostivat ”nuoret, jotka tietävät mitä he haluavat”, ja myös etsivät ja löytävät tiedon itsenäisesti. Toisen selkeän ryhmän muodostivat ”nuoret, joilla on idea siitä

mitä he haluavat tai haluaisivat”. Kolmannen ryhmän muodostivat ”nuoret, jotka eivät tiedä mitä tietoa he tarvitsevat”. Neljännen ryhmän muodostivat ”nuoret, joilla on ongelmia”. (Kompassi 2002, 2.)

Nuoruuteen liittyy yleisiä tiedontarpeita. Nuorilla on olemassa samankaltaisia tiedontarpeita riippumatta sosioekonomisesta asemasta, etnisyydestä, kulttuurista tai maantieteellisistä rajoista. Hughes-Hassell ja Agosto (2007) ovat yhdistäneet nuorten tiedontarpeita koskevan tutkimuksen tuloksia nuoruuden kehitystehtäviin. Teoreettinen malli esittää mitä tehtäviä arkielämän tiedonhankinta palvelee nuoren kasvussa ja kehityksessä. Arkielämän tiedonhankinta tarkoittaa kaikkea koulun ja työn ulkopuoliseen elämään liittyvää tiedonhankintaa. Nuoren arkielämään liittyvän tiedonhankinnan tehtävä on helpottaa aikuiseksi kasvamista. Hughes-Hassell ja Aguston mallissa (Kuva 4.) on erotettu seitsemän nuoren elämään liittyvää kehityksen osa-alueita, joissa nuoret tarvitsevat tietoa. Osa-alueiden väliset rajat ovat joustavia. Tiedon etsiminen jostakin aiheesta tukee kehitystä usealla osa-alueella. (Hughes-Hassell & Agosto 2007, 38-55.)



Kuva 4. Kehityksen osa-alueet, joita nuoren arkielämän tiedonhankinta tukee (Hughes-Hassell & Agosto 2007, 38). Kuva: Koordinaatti – Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus.

Nuoren arkielämän tiedonhankintaan Hughes-Hassell & Agoston (2007) esittämässä teoreettisessa mallissa liittyy seitsemän osa-alueetta: 1) sosiaalisuus, 2) emotionaalisuus, 3) reflektiivisyys, 4) fyysisyys, 5) luovuus, 6) kognitiivisyys ja 7) seksuaalisuus. (Hughes-Hassell & Agosto 2007, 38.)

Sosiaalisuudella (social self) tarkoitetaan yksilön suhdetta ulkopuoliseen maailmaan. Sillä viitataan nuoren ymmärrykseen sosiaalisesta ympäristöstä ja itsestä osana sitä. Nuoruuden sosiaalisissa suhteissa korostuvat ystävyys- ja seurustelusuhteet. Näissä luoviminen herättää tiedontarpeita. Nuoret törmäävät arkielämässään sosiaalisiin normeihin ja lainalaisuuksiin liittyviin tiedontarpeisiin. Ratkaisemalla eteen tulevia kysymyksiä esimerkiksi tiettyyn tilanteeseen sopivasta käyttäytymisestä, nuoret samalla kehittävät sosiaalisia taitojaan. Emotio-

naalisuus (emotional self) tarkastelee yksilön suhdetta sisäiseen tunteiden maailmaan. Nuoren kehityksessä on olennaista muodostaa emotionaalinen itsenäisyys vanhemmista ja selviytyä entistä itsenäisemmin erilaisista tilanteista. Tiedontarpeet tällä alueella liittyvät esimerkiksi perhesuhteisiin ja mielen hyvinvointiin. Nuoret etsivät esimerkiksi apua suojellakseen itseään emotionaalisilta kolhuilta tai toipuakseen niistä. Reflektiivisyys (reflective self) viittaa myös nuoren sisäiseen maailmaan. Reflektiivisyyteen liittyy identiteetin kehittyminen, oman arvomaailman luominen sekä ammatillisten tavoitteiden asettaminen. Keskiössä on tunnistaa ja nimetä omia kokemuksia, tunteita ja ajatuksia. Tällä kehityksen alueella nuoret tarvitsevat moninaista tietoa muun muassa minäkuvan muodostamisen. (Hughes-Hassell & Agosto 2007, 41-45.)

Hughes-Hassellin & Agoston mallissa fyysisuus (physical self) tarkoittaa laajempaa asiaa kuin vain kehon fyysisyyttä. Se on ajateltavissa fyysisenä ympäristönä. Nuoren elämässä tähän kehitysalueeseen kuuluvat muun muassa omasta terveydestä ja fyysisestä turvallisuudesta huolehtiminen sekä pärjääminen ja omillaan toimeen tuleminen. Toimiminen fyysisessä ympäristössä herättää nuorilla tiedontarpeita esimerkiksi terveyteen, arkeen, raha-asioihin, palveluihin sekä työhön liittyen. Luovuuden (creative self) kehittyminen viittaa taiteellisten ja esteettisten tarpeiden täyttymiseen sekä niihin liittyviin tiedontarpeisiin. Siihen liittyy taiteen itseilmaisu eri tavoin (esimerkiksi missä voi harrastaa tanssia?). Myös taiteen kuluttaminen (esimerkiksi musiikki- ja elokuvavalinnat tai milloin suosikkibändini tulee kaupunkiin) katsotaan kuuluvan tähän osaan. (mt. 47–50.)

Kognitiivisuus (cognitive self) kehitysalueelle kuuluvia haasteita ovat sopeutuminen uusien tiedollisten taitojen myötä kasvaviin vaatimuksiin koulussa. Tähän kehitysalueeseen kuuluu myös nuoren kiinnostuksen laajeneminen lähiympäristöstä yhä laajemmalle. Tiedontarpeet tällä kehitysalueella liittyvät opiskeluun, henkilökohtaisiin kiinnostuksen kohteisiin sekä ajankohtaisiin maailman tapahtumiin ja uutisiin. Nuoruuden fyysiseen kehitykseen kuuluu sukukypsyyden saavuttaminen. Seksuaalisuuteen (sexual self) liittyy fyysisen ulottuvuuden lisäksi psyykkinen ja sosiaalinen ulottuvuus. Osa identiteetin kehitystä on kokemus oman kehon kypsyydestä tai omasta fyysisestä vetovoimasta. Kehitystehtävät tällä alueella liittyvät nuoren oman seksuaalisuuden tunnistamiseen ja hyväksymiseen. Tiedontarpeita nuorella herättää usein seksuaali-identiteettiin ja seksuaaliterveyteen liittyvät kysymykset. (mt. 50-52.)

Hughes-Hassellin ja Agoston (2007) malli tuo selkeästi esille nuoruuden keskeiset kehitystehtävät, sekä moninaiset tiedontarpeet. Nämä aihealueet näkyvät nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa nuorten esittämässä kysymyksissä. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa nuorten esittämien kysymysten aihealueita on esitelty tarkemmin luvussa 2.5.

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun ammattilaisen on nuoren tiedontarvetilanteen mukaisesti valittava toimintatavat, menetelmät ja välineet niin, että ne soveltuvat nuoren tilanteeseen ja tarpeeseen. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun tehtävä on olla tiedon tuottaja ja tarjoaja erilaisia kanavia ja menetelmiä hyödyntäen. Toisten nuorten kohdalla tehtävä voi olla nuoren tukemista itsenäisessä tiedonhankinnassa tai ohjausta tiedon hyödyntämisessä. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun ammattilaisen tehtävä on vuorovaikutuksessa nuoren kanssa selkeyttää nuoren tilanteeseen liittyviä vaihtoehtoja sekä tuettava nuorta löytämään tarvittava tieto päätöksenteon tueksi. Ongelmatilanteessa nuorten tieto- ja neuvontapalvelun ammattilaisen rooli on keskustelun kautta selkeyttää nuoren tilannetta, auttaa selvittämään mistä löytää apua vaikeaan elämäntilanteeseen, ja sen perusteella ohjata nuori tarvittaessa eteenpäin paikkaan, jossa häntä voidaan auttaa. (Kompassi 2002, 2.)

Lähtökohta on se, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa ollaan selvillä nuoren tiedontarpeista. Nuorten tiedontarpeiden kartoittaminen ei ole kertaluonteinen tehtävä palvelua perustettaessa. Palvelun työntekijän ammattiosaamiseen kuuluu, että hän tuntee nuoren kasvun ja kehitykseen liittyviä yleisiä tiedontarpeita, sekä mikä on ammattilaisen rooli ja tehtävä nuoren tiedontarpeen selkeyttämisessä ja artikuloinnissa. (Pietilä & Siivonen 2016, 38.)

3.3 Suomalaisen nuorten elämäntilanne ja yhteiskunnallinen asema

Suomalaisia nuoria ei voi tarkastella vain yksilöinä. Nuoret kuuluvat erilaisiin ryhmiin ja ovat myös yhteisöjen jäseniä. Nuoret on nähtävä myös kansalaisina ja omana ikäpolvena. Nuoruuden määritelmä on kiistanalainen. Yhteiskunnalliset ja juridiset oikeudet sekä velvoitteet ja myös kulttuuriset miellelyhtymät asettavat nuoruudelle erilaisia määrittelynäkökulmia. (Suurpää 2016, 10.)

Suomessa oli vuoden 2015 lopussa 16 – 29 -vuotiaita nuoria 924 138, joka on 16,8 % Suomen väkiluvusta (Nuorista Suomessa 2016). Enemmistö nuorista kertoo olevansa tyytyväisiä elämäänsä kokonaisuutena, erityisesti ihmissuhteisiin ja terveydentilaan. Vähemmän tyytyväisiä nuoret ovat taloudelliseen tilanteeseensa. Tyytyväisyys elämään kuitenkin kokonaisuutena laskee iän myötä vertailtaessa 10-14 -vuotiaiden ja 20-24 -vuotiaiden tyytyväisyyttä. (Merikivi, Myllyniemi & Salasuo 2016, 107-113.)

Erilaisten teknisten laitteiden ja digitaalisten sovellusten myötä nuorten yhteydenpidosta ystäviin on tullut nopeaa. Yli puolet nuorista tapaa ystäviään päivittäin. Yhteydenpito ystäviin tapahtuu median välityksellä, joka on yleisempää kuin kasvotusten tapaaminen. Kolme neljästä nuoresta on yhteydessä ystäviin digitaalisen median välityksellä päivittäin. Joka viides nuori pitää yhteyttä ystäviinsä median välityksellä useita kertoja päivässä. (mt. 69-70.)

73 % nuorista tietää kenen puoleen kääntyä, jos heillä on vaikeaa. Nuorista 69 % kokee, että pystyy tekemään elämään liittyviä päätöksiä. Nuoret pitävät tärkeimpänä omaehtoista toimintaa ystäviensä kanssa. Ystävien jälkeen tulee perheen kanssa vietetty vapaa-aika. Nuoret arvostavat kaverisuhteita. kaverisuhteiden katsotaan luovan enemmän tyytyväisyyttä kuin työ tai koulutus. (Myllyniemi 2015.)

3.4 Vuoropuhelu osana informaalisen oppimisen prosessia

Teoksessa *Informal Learning in Youth Work* Janet R. Batsleer (2008) nostaa keskeiseksi asiaksi informaalissa oppimisessa nuoren ja kasvattajan välisen keskustelun. Batsleer käyttää teoksessaan nuorisotyöntekijästä (community and youth worker) käsitettä kasvattaja (informal educator). Keskustelussa nuorella on mahdollisuus ja tilaa ilmaista itseään. Keskustelun avulla nuori ja kasvattaja muun muassa tutustuvat ja luovat luottamuksellisen suhteen. Keskustelu auttaa nuorta myös ilmaisemaan oma tiedontarpeensa. (Batsleer 2008, 5-8.) Nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa kasvattajan voi nähdä suhteessa nuoreen oppimisen

fasilitaattorina ja oppimisen mahdollistajana. Jotta nuori saa oikeanlaista sekä luotettavaa tietoa ja neuvontaa nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa, on palvelussa työskentelevän ammattilaisen tuettava nuorta tiedontarpeen artikuloinnissa. (Pietilä & Siivonen 2016, 45.) Tiedontarpeen artikulointia voidaan verrata vuoropuheluun, joka on tärkeä osa informaalia oppimisenprosessia.

Kyky ilmaista omaa tiedontarvettaan vaihtelee henkilöittäin ja tapauksittain. Nuoren voi olla joskus vaikeaa tunnistaa itsessään tiedontarvetta ja ilmaista sitä sanoin. Nuorella voi olla tunne, ettei ymmärrä jotakin asiaa riittävän selkeästi. Toisaalta nuori voi pystyä hyvinkin yksityiskohtaiseen tiedontarpeen kuvaukseen. Vuoropuhelun aikana kasvattajan kanssa nuoren tiedontarve yleensä selkeytyy asteittain. (Savolainen 2010, 89.)

Tiedontarpeen artikuloinnissa on eroteltavissa eri tasoja. Epämääräisin tiedontarpeen ilmentymä on niin sanottu ydintarve. Nuoren epämääräistä tiedontarvetta voi kuvailla epämääräisenä tuntemuksena tiedontarpeesta. Epämääräinen tuntemus voi ilmetä esimerkiksi yleisenä tyytymättömyytenä, jota nuori ei pysty tai osaa pukea sanoiksi. Toinen taso on niin kutsuttu tietoisien tarpeen taso, jolla tarvetta pystytään pukemaan sanoiksi jossakin määrin. Tällä artikuloinnin tasolla yksilö tiedostaa tarpeensa olemassaolon. Nuoren tarve ei näyttäydy pelkkänä epämääräisenä tyytymättömyytenä. Kolmatta tasoa kutsutaan muotoillun tarpeen tasoksi. Tällä tasolla nuori kykenee jäsentämään tiedontarpeensa esimerkiksi kysymys- tai hakusanoiksi. Kolmannella tasolla nuorelle on kuitenkin epäselvää, onko aiheesta mahdollista löytää tietoa. Neljäs taso, kompromissitarve edustaa jäsenyneintä tiedontarpeen ilmausta. Neljännellä tasolla nuori osaa suhteuttaa tarpeensa käsillä oleviin tietovarantoihin. Nuori osaa esittää tiedontarpeeseen liittyvät kysymyksensä muotoiltuna siten, että tarvittava tieto voidaan löytää. (Savolainen 2010, 89–90; Case 2012, 81–82.)

Tiedontarpeen artikulointia, tiedontarpeen erilaisia tuntemuksen tasoja sekä kasvattajan artikuloinnissa avustamista voi verrata Batsleerin (2008) kuvaamaan kysymysten kehään. Kysymysten kehässä keskustelussa nousee esiin uusia mahdollisuuksia ja tapoja ymmärtää asioita. Tärkeintä kysymysten kehässä on edistää nuoren henkilökohtaista kehittymistä. Kasvattaja ei voi hallita keskustelua ja vuorovaikutusta pakolla, mutta sen vauhdittaminen on

mahdollista. Kasvattajan merkittävä tehtävä keskustelun aikana on havaita ne hetket ja tilanteet, kun nuorella tapahtuu ”hoksaaminen” ja voidaan ajatella, että ”tieto on mennyt perille”. Keskustelu vahvistaa myös nuoren osallisuutta oman tilanteensa ymmärtämisessä ja hallitsemisessa. (Batsleer 2008, 5-8.)

De Lange ja Rutjes (2003) kehittivät nuorten tieto- ja neuvontapalveluille 2000-luvun alussa kuusivaiheisen keskustelumalli. Mallin kuusi vaihetta ovat:

1. kontaktin luominen nuoreen,
2. kysymyksen ja tilanteen tunnistaminen ja täsmentäminen,
3. tarvittavan lisätiedon kerääminen,
4. kysymykseen vastaaminen,
5. keskustelun päättäminen ja
6. palvelun toiminnan seurantaan liittyvät toimenpiteet.

Kyseisessä de Langen ja Rutjesin kehittelemässä keskustelumallissa painotetaan nuoren kysymyksen ja tilanteen tunnistamista. Tätä vaihetta voi verrata tiedontarpeen artikuloinnissa avustamiseen, jossa nuorta autetaan keskustelun avulla sanoittamaan tarkemmin omat tarpeensa sekä tilanne, johon ne liittyvät. (Pietilä & Siivonen 2016, 45.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden toiminnan kohderyhmä on laaja. Palvelut ovat avoimia kaikille nuorille, joten nuorten asiakkaiden kirjo on moninainen. Toiminta tapahtuu pääasiassa kouluajan ulkopuolella, kuitenkin palvelusta riippuen. Koulujen opettajilla on joidenkin palveluiden kohdalla mahdollisuus tilata nuorten tieto- ja neuvontapalvelulta teemallinen työpaja, jolloin voidaan ajatella, että viitekehys on kouluaikana tapahtuvaa nonformaalia oppimista. Monet koululuokat asioivat nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa paikan päällä, esimerkiksi tutustumassa palveluun. Tällainen asiointi voidaan nähdä myös nonformaaliksi oppimiseksi.

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun vertaistiedotusta- ja neuvontaa on tarkasteltava toiminnan järjestäjien ja sitä käyttävän nuoren näkökulmista. Vertaistiedotuksen ja -neuvonnan järjestäminen vaatii palvelulta koordinoitua sekä toimintaan osallistuvien nuorten kouluttamista ja tukemista (ERYICA 2010, 20). Toimintaan osallistuvan nuoren näkökulma on strukturoituun ja suunniteltuun toimintaan osallistumista, jossa toimintaa koordinoivan nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijä opettaa eri menetelmin ja keinoin mitä vertaistiedotus ja -neuvonta ovat. Samalla nuori kehittää toimintaan tarvittavia taitojaan. Tämän voi nähdä nonformaalina kasvatuksena. Nuoren käyttäessä vertaistiedotus ja -neuvontapalvelua, esimerkiksi nuorille suunnatun tapahtuman yhteydessä keskustelemalla vertaistiedotajan tai -neuvojan kanssa ulkomailla työskentelyyn liittyvistä asioista ja kokemuksista, on tilanne informaalia oppimista.

Näen nonformaalin ja informaalin oppimisen kognitivistisena teoriana suhteessa nuorisotyöhön (Nieminen 2007, 52). Nonformaalin ja informaalin oppimisen määrittelyiden ja teorioiden kautta nuorten tieto- ja neuvontatyötä voidaan ymmärtää kokonaisuutena, jolla on kasvatukselliset tavoitteet. Näiden viitekehysten kautta nuorten tieto- ja neuvontatyön luonnetta ja ominaisuuksia voidaan selittää ja tulkita. Teoriat toimivat tässä tapauksessa linssinä, jotka antavat työmuodolle näkökulman.

4 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET, AINEISTO, MENETELMÄT JA TOTEUTUS

Tämän luvun alussa avaan tutkimuksen tavoitteita ja tarkoitusta sekä tutkimuskysymyksiä. Lisäksi luvussa käsitellään aikaisempia aiheeseen liittyviä tärkeimpiä tutkimuksia, tutkimusstrategiaa, aineiston hankkimiseen ja analysointiin liittyviä menetelmiä, tutkimuksen toteutusta sekä eettisiä kysymyksiä.

4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tarkoitus

Tutkimuksen tavoitteena on tarkastella nuorten tieto- ja neuvontapalveluita käyttäneiden nuorten kokemuksia palveluiden vaikutuksista ja näkemyksiä toimintaperiaatteiden merkityksestä. Tutkimuksen tulosten tarkoitus on auttaa palveluiden järjestäjiä kehittämään nuorten tieto- ja neuvontapalveluja.

Tutkimukselle muodostui kolme tutkimuskysymystä jo suunnitteluprosessin varhaisessa vaiheessa. Tutkimusprosessin edetessä pohdin tutkimuskysymyksiä, erityisesti ovatko ne relevantteja ja kuinka saan vastauksia nuorilta tutkimushaastatteluissa riittävästi aineistoa analysoitavaksi. Tutkimuskysymysten pohjalta muokatut nuorten haastattelukysymykset tarkentuivat haastatteluiden edetessä.

Tutkimuskysymykset:

1. Mitä vaikutuksia nuorten tieto- ja neuvontapalvelulla oli nuoren näkökulmasta käytettyään palvelua?
2. Mikä merkitystä informaalilla oppimisympäristöllä on nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa nuorelle?
3. Mitä merkitystä Eurooppalaisilla nuorten tieto- ja neuvontatyön periaatteiden mukaisella toiminnalla on nuorelle?

Vaikutuksiin liittyvän tutkimuskysymyksen kohdalta voin todeta, että tutkimuskysymys on ajankohtainen. Monien nuorille suunnattujen palvelujen kohdalla kaivataan tietoa vaikutuksista nuorten itsensä kertomana kvantitatiivisten tutkimusten ja tilastojen rinnalle. Myös informaalinen oppimisympäristön ja palveluiden toimintaperiaatteiden merkitysten selvittäminen tässä tutkimuksessa on ollut ajankohtaista. Vaikutusten arvioinnin rinnalla useissa palveluissa arvioidaan ja käydään keskustelua palveluiden toiminta- ja järjestämistavoista, joissa erilaisilla toimintaperiaatteilla on merkitystä.

Vaikutusten arviointi on usein pyydetty arviointitehtävä. Kyseeseen voi tulla esimerkiksi tuotearviointi, vaikuttavuusarviointi tai tuloksellisuusarviointi. Perusmääritelmä on se, että käytännössä kaikissa palveluissa odotetaan jonkin muuttuvan palvelun tuloksena. Keskusteluja ja haastatteluja voidaan käyttää tuottamaan viitteitä vaikutuksista. Vaikutusten arvioinnissa tarvittavan mittarin määrittäminen ja valinta on suhteellisen helppoa. Vaikutusten arvioinnissa todennäköisesti kuitenkin kohdataan käytännöllisiä ja teoreettisia ongelmia. Yksi käytännöllinen ongelma saattaa olla, että arviointi osoittaa epämääräisiä vaikutuksia. Teoreettisia ja metodologisia ongelmia alkaa ilmetä, kun halutaan siirtyä pelkästä muutoksen toteamisesta sen osoittamiseen, että voidaan sanoa muutosten johtuvan itse palvelusta, eikä jostain muusta syystä tai toisen palvelun vaikutuksesta. (Robson, 2001.) Vaikutusten arvioinnilla tässä tutkimuksessa selvitetään onko jokin muuttunut nuoren elämässä ja onko palvelu vaikuttava. Vaikutusten arvioinnin tässä tutkimuksessa voi tiivistää kysymykseksi: Mitä nuorelle tapahtuu tuloksena palvelun käyttämisestä? Tässä tutkimuksessa ei päästä arvioimaan saavuttaako palvelu sille asetetut tavoitteet vaikutusten suhteen.

4.2 Aikaisempi tutkimus aiheesta

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vaikutuksia nuorten erilaisiin elämäntilanteisiin on tutkittu vähän. Myöskään informaali oppiminen ja oppimisympäristö eivät ole teoreettisena viitekehyksenä aiheeseen liittyvissä opinnäytetöissä, pro gradu -tutkielmissa tai tutkimuksissa.

Osana *Compendium on National Youth Information and Counselling Structures* -julkaisua ERYICA julkaisi teettämänsä tutkimuksen *Survey on Impact of Youth information and counselling, November 2013* -tuloksia. Krzaklewska & Potočnik (2014) selvittivät tehdyn kyselyn pohjalta nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vaikutuksia ja niiden tarjoamien palveluiden saavutettavuutta sekä käytettävyyttä 14 Euroopan maassa. Survey-kyselyyn vastanneet 438 nuorta olivat kyselyn toteutuessa iältään 13-29 -vuotiata. Vastanneista nuorista yli 55% on käyttänyt nuorten tieto- ja neuvontapalvelua 1-5 kertaa. 1/5 vastanneista nuorista oli ky-

selyn toteutushetkellä käyttänyt nuorten tieto- ja neuvontapalveluja 4-6 -vuotta. Tutkimuksen mukaan nuorten asiakkuus nuorten tieto- ja neuvontapalveluun nähtiin enemmän pitkäaikaisena käyttönä kuin kertaluonteisena käyntinä. (Krzaklewska & Potočnik 2014, 56-58.)

Kyselyn tulosten mukaan nuoret kokevat saavansa helpoiten tietoa ja neuvoja vapaa-aikaan, seksuaalisuuteen ja seurusteluun, koulutukseen ja opiskeluun sekä vapaaehtoisuuteen liittyen. Työllisyyteen ja asumiseen liittyvissä teemoissa nuoret eivät koe saavansa niin helposti tietoa ja neuvoja. Nuorten arvion mukaan he saivat parasta apua nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa väkivaltaan, asumiseen, seksuaalisuuteen ja seurusteluun sekä koulutukseen ja opiskeluun liittyvissä teemoissa ja tiedontarpeen tilanteissa. Kyseisten teemojen kohdalla yli 40% nuorista ilmoitti olevansa erittäin tyytyväisiä saamaansa apuun. Mitä useammin nuori oli käyttänyt palvelua, sitä enemmän vastaajien joukossa on tyytyväisyyttä nuorten tieto- ja neuvontapalveluihin. Yli 80% vastaajista suosittelee ystävilleen nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden käyttämistä. 60% nuorista vastaajista on sitä mieltä, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelusta saatu tieto ja neuvonta ovat erittäin luotettavaa ja 27% mielestä luotettavaa. (mt. 60-64.)

Nuoret luukulla -tutkimusraportissa nostetaan esille kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Kyseisessä tutkimushankkeessa arviointiin syrjäytymisvaarassa olevien nuorten käyttämiä terveystalvveluja ja niiden käytöstä aiheutuvia kustannuksia. Samassa tutkimushankkeessa nostettiin esille nuorten kokemustietoa hyvinvointipalveluiden ja kehittämishankkeiden asiakkaina. Yksi tutkimuskenttä kyseisessä hankkeessa oli nuorten tieto- ja neuvontapalvelu hankkeeseen osallistuneessa kaupungissa. (Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015.)

Nuoret luukulla tutkimuksen päätelmien mukaan haastatellut nuoret antavat pääosin myönteisen kuvan kohtaamisista tutkituissa palveluissa. Nuoret kokevat, että työntekijät ovat sensitiivisiä nuorten tilanteille. Nuoret ovat tyytyväisiä palveluihin ja arvostavat sitä, että heitä kuunnellaan ja yritetään tukea. Nuoret näkevät myös tärkeäksi sen, että nuorille on tarjolla apua ja neuvoja yhdeltä luukulta, joka voi tarvittaessa ohjata nuoria eteenpäin varsinaisiin palveluihin. (Aaltonen & Berg 2015.)

Tutkijat Anu Gretschel ja Pirjo Junttila-Vitikka selvittivät kokemuksia Sitran ja Pelastakaa Lapset ry:n toteuttamasta valtakunnallisen Suunta – ohjaus- ja neuvontapalvelusta syksyllä 2013. Kokemukset olivat myönteisiä ja nuorten antama palaute positiivista. Palvelulla koettiin olevan merkitystä erityisesti nuorille, jotka olivat kiinnittyneet usealle paikkakunnalle ja asuivat etäällä palveluista. Palvelun vahvuudeksi nähtiin sen mahdollisuudet ohjata eteenpäin nuoret oikeaan, heille parhaiten soveltuvaan palveluun. (Gretschel & Junttila-Vitikka 2014.)

Sara Peltola on niin ikään selvittänyt pro gradu -tutkielmassaan ohjausvuorovaikutusta Suunta-palvelussa. Peltola on tutkimuksessaan keskittynyt ohjausvuorovaikutukseen tekstipohjaisessa kahdenkeskisissä anonyymeissä chateissa. Tutkimuksen mukaan chat toimii ohjausvälineenä ennako-odotuksia paremmin ja muun muassa tunteiden koetaan välittyvän. Keskustelut chateissa arvioidaan olevan tavoiteorientoituneita, asiallisia ja toista osapuolta kunnioittavia. Chat-keskustelut etenevät kuitenkin hitaammin kuin kasvokkaisissa keskusteluissa. Tutkimuksen mukaan keskusteluissa esiintyy piirteitä kannattelevasta, tutkivasta ja ratkaisukeskeisestä ohjauksen orientaatiosta. (Peltola 2015.)

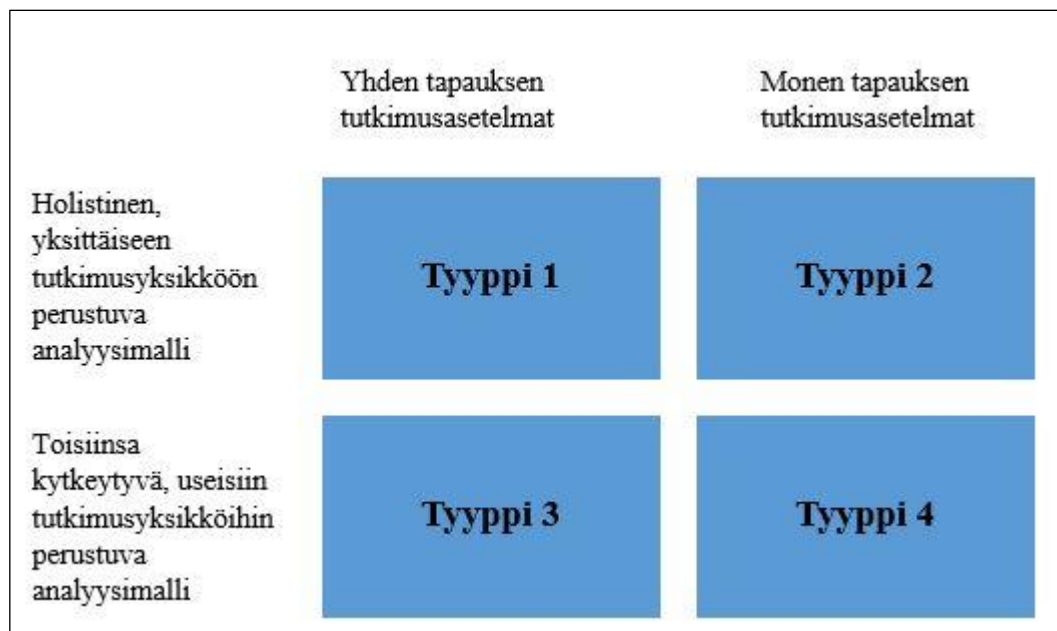
4.3 Tutkimusstrategia

Tässä tutkimuksessa käytetään tapaustutkimuksellista tutkimusstrategiaa. Tutkimus suoritettiin prosessuaalisena tutkimusoperaationa. (Virtanen 2007, 159.) Tapaustutkimuksella saadaan yksityiskohtaista tietoa yksittäisestä tapauksesta tai pienestä joukosta suhteessa toisiinsa. Tapaustutkimus on yksi kolmesta perinteisestä tutkimusstrategiasta. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 1997, 134.)

Tapaustutkimus ei pyri edustamaan yleistettävyyttä. Tutkimuksen tuloksia ei siis tule pitää yleisesti vallalla olevina näkemyksinä. Tapaustutkimuksessa tutkijalla on merkittävä osuus tietojen kokoamisessa, joten tuloksissa voi olla nähtävissä tutkijan kädenjälki, vaikka tutkija pyrkiikin ainoastaan kuvaamaan tarkasti kohdettaan. Tuloksista ei pidä ryhtyä etsimään objektiivisuuden ominaisuuksia. (Anttila 2006, 287.)

Alkuperäisessä tutkimussuunnitelmassa tutkimus määriteltiin arviointitutkimukseksi. Tutkimusprosessin edetessä arviointitutkimus ei enää tuntunut soveltuvalta. Erityisesti arviointitutkimuksen lähtökohta, jossa arvioidaan asetettuja tavoitteiden toteutumista, ei soveltunut kaikilta osin osaksi prosessia. Alkuperäisestä suunnitelmasta kuitenkin säilytettiin tutkimukselle rakennettu prosessi sekä tapaustutkimus tutkimusstrategiana.

Tapaustutkimuksessa voidaan erottaa neljä tutkimusasetelmaa (kuva 5). Asetelmia erottelevia seikkoja ovat: kiinnostuksen kohteena olevien tapausten lukumäärä ja tutkittavien teemojen lukumäärä. (Virtanen 2007, 162.) Tämä tutkimus asettuu tapausyyppiin neljä, jossa on useampia saman tyyppisiä tapauksia, jotka kytkeytyvät toisiinsa.



Kuva 5. Tapaustutkimuksen yleisimmät tutkimusasetelmat (Virtanen 2007, 162).

Tapausten valinta ja valinnan kriteerit ovat tapaustutkimuksessa tavoitteiden ja tulosten teoreettisen merkittävyyden näkökulmasta olennaisia. Käytännössä tapauksen valinta on tulosta empirian ja teorian välisestä vuoropuhelusta. Olennainen osa empiirisen tapauksen valintaa on sen rajojen määrittely. Tapaus ymmärretään yleensä tiettyyn aikaan ja paikkaan rajattavissa olevina sosiaalisina yksikköinä, niihin liittyvinä tapahtumina tai prosesseina. Tapaus voi olla esimerkiksi yksilö, yhteisö, instituutio, ohjelma tai ryhmä. (Peuhkuri 2005, 294-295.) Tässä tutkimuksessa tapaus muodostuu haastateltavista yksilöistä sekä tutkimukseen

osallistuvista organisaatioista. Yksilöitä yhdistää se, että he ovat asioineet nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa paikan päällä ja verkkopalvelun välityksellä. Organisaatioita yhdistää se, että ne kaikki tarjoavat nuorten tieto- ja neuvontatyön palveluja nuorille, samojen eurooppalaisten periaatteiden pohjalta.

4.4 Tutkimusaineiston hankkiminen ja analysointi

Hankin pääasiallisen tutkimusaineiston haastattelemalla nuoria. Haastattelin yksittäisiä nuoria, jotka olivat haastatteluhetkellä 16-25 -vuotiaita. Kaikki haastateltavat ovat käyttäneet oman asuinpaikkakuntansa nuorten tieto- ja neuvontapalvelua jossakin elämäntilanteessa. Osa haastatelluista nuorista on käyttänyt nuorten tieto- ja neuvontapalvelua useamman kerran. Haastattelin yhteensä 12 nuorta kolmelta eri paikkakunnalta.

Valitsin tiedonkeruu tavaksi haastattelut, koska tarvitsin tutkimukseeni sellaista tietoa, joka koskee nuorten omia kokemuksia ja havaintoja. Haastattelemalla sain aineistoon nuorten henkilökohtaisesti ilmaisemaa syvyyttä. Haastattelu määritellään tutkijan ja informantin väliseksi kommunikaatioksi, jossa kummallakin on erilainen rooli. Tutkija kysyy ja informantti vastaa. (Anttila 2006, 195-200.) Koen, että minulla on henkilökohtaisesti hyvältä haastattelijalta edellytettävää kuuntelemisen ja yhteistyön taitoja. Koen myös keskustelutilanteet nuorten kanssa luonteviksi, joten en ennakkoon pelännyt haastattelutilanteiden mahdollisia kommunikaatiovaikeuksia.

Haastateltavat nuoret löytyivät paikallisten nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden kautta. Olin yhteydessä yhteensä kuuteen nuorten tieto- ja neuvontapalveluun eri puolilla Suomea. Valitsin palvelut sen mukaan, että niiden palvelutarjotin nuorten tieto- ja neuvontapalveluna on mahdollisimman samanlainen. Kaikilla valituilla palveluilla on tarjolla nuorille tietoa- ja neuvontapalveluja paikan päällä sekä verkkovälitteisesti. Asettamaani määräaikaan mennessä kolme palvelua oli yhteydessä ja ilmoitti sopivien haastateltavien löytymisestä.

Kaikki haastateltavia hankkineet nuorten tieto- ja neuvontapalvelut sopivat tutkimushaastatteluissa mukana olemisesta palveluiden esimiesten kanssa. Luvan saamiseksi lähetin kaikille palveluille tutkimussuunnitelman sekä alustavan rungon haastattelukysymyksistä. Palvelut itse organisoivat kuinka hankkivat haastateltavat. Palveluille ilmoitettiin, että nuoren tulisi olla käyttänyt palvelua vähintään yhden kerran ja olla iältään 18-25 -vuotiaita. Prosessin edetessä kaksi palvelua otti yhteyttä ja kertoi, että heillä olisi kaksi halukasta haastateltavaa, jotka ovat alle 18-vuotiaita. Hyväksyin heidät mukaan haastatteluihin, koska haastattelukysymyksissä ei ole mitään sellaista, joka vahingoittaisi nuoria ja kysymyksessä oli yksilöhaastattelu, jossa nuoren yksilösuoja pystyttiin turvaamaan hyvin.

11 haastattelua tapahtui kasvotusten henkilökohtaisesti. Yksi haastatteluista järjestettiin verkkoyhteyden välityksellä. Haastattelut kestivät noin 20-30 minuuttia per nuori. Yksi palveluista järjesti tilan useamman haastattelun toteuttamiseksi saman päivän aikana. Kahden muun palvelun kautta löytyneisiin haastateltaviin nuoriin olin suoraan yhteydessä ja sovin haastatteluajat erikseen.

Kaikki haastattelut olivat yksilöhaastatteluja. Ainoastaan verkon välityksellä tapahtuneessa haastattelussa oli mukana työntekijä taustalla nuoren tukena. Yksilöhaastatteluissa haastateltavan yksilösuoja pystyttiin turvaamaan paremmin, eikä esimerkiksi nuoren asiointisyy nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa paljastunut muille haastatteluihin osallistuneille tai tutkimukseen osallistuvalla nuorten tieto- ja neuvontapalvelulle. Haastattelukysymykset testattiin ennakkoon Tampereen yliopiston ja nuorisotutkimusverkoston järjestämässä gradusparaustilaisuudessa. Muokkasin haastattelukysymyksiä sekä järjestystä kahden ensimmäisen toteutetun haastattelun jälkeen.

Toteutin tutkimuksen aineistonkeruun haastattelut puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Haastatteluiden teemat ja kysymykset johdettiin tutkimuskysymyksistä. Haastattelukysymykset löytyvät pro gradu -tutkielman liitteenä (Liite 1). Itse haastattelutilanteet olivat vapaamuotoisia. Ennen varsinaisen haastattelun aloittamista kerroin tutkimustyöstä tarkemmin, kävin läpi haastattelun eri vaiheet ja kerroin aineiston käsittelystä. Kaikki haastatellut antoivat luvan haastattelun nauhoittamiseen litteroinnin ja analysoinnin helpottamiseksi.

Haastattelut ovat tietoisia, että haastatteluaineisto tuhotaan pro gradu -tutkielman valmistuksen jälkeen.

Haastattelut etenivät pääasiassa suunnitellun haastattelurungon mukaan. Vaikka joissakin haastatteluissa nuori vastasi jo seuraaviin kysymyksiin, niin palasin kysymyksiin vielä tarkentaakseni vastauksia kyseisen kysymyksen kohdalla.

Tutkimushaastattelujen jälkeen aineisto litteroitiin. Litterointi tapahtui haastattelu kerrallaan. Kun kaikki haastattelut oli litteroitu, luokittelin vastaukset ensin haastattelukysymysten mukaisesti järjestykseen. Tämän jälkeen alkoi tarkempi perehtyminen haastatteluaineistoon haastattelukysymysten mukaisessa järjestyksessä. Ensimmäisen luokittelun perusteella olen kirjoittanut auki tutkimuksen haastatteluissa esiin nousseita tuloksia. Ensimmäisen luokittelun aineiston perusteella tein myös tyypittelyjä.

Tein haastatteluaineistolle toisen luokittelun tutkimuskysymysten perusteella. Toisen luokittelun perusteella olen vastannut tutkimuskysymyksiin tutkielman Yhteenveto ja johtopäätökset -kappaleessa.

Aineiston analysointi tapahtui tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen tukeutuen. Teoriaan tukeutuvaa lähestymistapaa kutsutaan abduktiiviseksi päättelyksi. Aineiston analyysi ei suoraan perustu teoriaan, mutta kytkentöjä ja yhteyksiä teoreettiseen viitekehykseen on havaittavissa. Aineistosta tehdyille löydöksille löytyi tulkintojen tueksi teoriasta selityksiä tai vahvistuksia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

4.5 Eettiset kysymykset

Tutkimustoiminnan lähtökohtana pidetään sitä, että tuotetaan luotettavaa informaatiota. Luotettavuudella tarkoitetaan, että informaatio on perusteltu kriittisesti. Tällä viitataan muun

muassa menetelmiin, tulosten analysointiin, teorioiden muodostamiseen ja käsitteiden selkeään ilmaisuun. Mitä huonommin perusteltua informaatiota tutkimuksessa tuotetaan, sitä vähemmän se toteuttaa tutkimukselle asetettuja päämääriä. Tiedon välittäminen on myös tieteenharjoittamisen perustehtävä. (Pietarinen 2002, 59.)

Eettisestä näkökulmasta tutkimusprosessin huomioitaviksi asioiksi nousivat kiinnostus aiheeseen, tutkimukseen osallistuvien organisaatioiden ja haastateltavien löytäminen, yksityisyydensuoja, haastattelutilanteet, oma henkilökohtainen roolini tutkijana, tutkimuksen raportointi ja tulosten hyödyntäminen.

Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa pohdin aihealuetta ja kuinka pidän mielenkiinnon yllä koko tutkimusprosessin ajan. Työskentely nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden parissa on arkityötäni. Suhteessa siihen olen koko tutkimusprosessin ajan työstäessäni pro gradu -tutkielmaani rajannut ajankäyttöä sekä pitänyt tutkimuksen työstämisen erillään omasta työstäni.

Koska työskentelen nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden parissa arkityössäni, jouduin pohtimaan tutkimusprosessin aikana paljon rooliani tutkijana. Haastatteluaineiston analysoinnissa olen ollut tarkkana, etteivät omat kokemukseni ja asiantuntijuuteni nuorten tieto- ja neuvontapalveluista ole vaikuttaneet aineistojen analysoinnissa. Toisaalta kokemus ja asiantuntijuus ovat auttaneet yhdistämään nuorten kokemuksia tutkimuksen teoreettiseen viitekehkseen, sekä johtopäätösten tekemiseen.

Tutkimuksen alkuvaiheessa oli löydettävä eri nuorten tieto- ja neuvontapalvelut, joiden kautta löytäisin haastateltavat nuoret. Pohdin valintakriteerejä ensin itsenäisesti. Sen jälkeen keskustelin valintakriteereistäni vielä kollegani kanssa, joka tuntee nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden kenttää Suomessa. Näin varmistin, etteivät omat ennako-odotukseni tai asenteeni vaikuttaneet tutkimukseen mukaan kutsuttujen organisaatioiden valintaan. Prosessin edetessä osa mukaan kutsutuista palveluista ilmoittivat, etteivät voi osallistua tutkimukseen.

Tutkimukseen sitoutuneet organisaatiot hoitivat haastateltavien nuorten hankkimisen itsenäisesti. Kerroin palveluille reunaehdot iästä ja toivotusta palvelukokemuksesta sekä haastattelujen luottamuksellisuudesta ja yksityisyyden suojaamisesta koko tutkimusprosessin ajan.

Itse haastattelutilanteet nuorten kanssa sujuivat jouhevasti. Tein haastattelutilanteesta mahdollisimman rennon ja jokainen haastateltava sai kysymykset nähtäväksi paperilla haastattelun alussa. Nuorten alkujännitystä laski se, että kerroin haastattelun alussa tutkimuksen tavoitteista, omasta työkokemuksestani nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa ja opiskelustani Tampereen yliopistossa. Kaikkien kysymysten kohdalla nuorilla oli mahdollisuus tarkentaa kysymystä. Joidenkin haastattelukysymysten kohdalla jouduin avaamaan kysymystä tarkemmin, jotta nuori ymmärsi mitä kysymyksellä tarkoitettiin. Nuorilla oli haastatteluissa mahdollisuus lopussa kertoa vapaasti kokemuksistaan nuorten tieto- ja neuvontapalveluista.

Tärkeä motivaatio tälle tutkimukselle on ollut nostaa esille nuorten kokemuksia nuorten tieto- ja neuvontapalveluista ja niiden kautta löytää kehittämisalueita palveluissa. Kuvatesani tutkielmaan nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden taustaa, institutionaalisia julkilausuttuja ja tavoitteellisia sisältöjä sekä käytäntöjä olen ollut objektiivinen. Aineistoa käsitellessä ja tutkimusraporttia kirjoittaessa huomioin sen, että nuorten haastatteluiden tulokset olivat varsin positiivisia. Olen parhaani mukaan tarkastellut tutkimustuloksia kriittisesti, jotta pystyn esittämään johtopäätöksissä kehittämiskohteita. Tiedotan tutkimuksen tuloksista kirjoittamalla niistä artikkelin Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus Koordinaatin verkkosivuille sekä laatimalla tiiviin alustuksen ja esityksen käytettäväksi esimerkiksi koulutustilaisuuksissa. Näin edistän nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden ja nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittymistä nuorisotyön työmuotona.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa avaan tarkemmin haastatteluaineiston analysoinnin perusteella esille nousseita tutkimuksen tuloksia. Tuloksien analysoinnissa olen tukeutunut pääasiassa tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen. Lisäksi olen sisällyttänyt tähän lukuun lyhyen yleiskuvauksen suomalaisista nuorista tutkimusten näkökulmasta.

Olen käyttänyt tutkimuksen tulokset luvussa haastatelluista käsitettä nuori. Nuorella käsitetään tässä tutkimuksessa nuorten tieto- ja neuvontapalveluita käyttäneitä nuoria ja tähän tutkimukseen haastateltuja nuoria. Koska vaikutusten arviointi kohdentuu nuorten kokemukseen nuorten tieto- ja neuvontapalvelusta olisi ollut mahdollista käyttää myös käsitettä asiakas. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa kuitenkin harvemmin käytetään käsitettä asiakas vaan periaatteiden, nuorisotyöllisen työotteen ja ammatillisen asenteen mukaisesti nuori nähdään ensisijaisesti nuorena.

Tutkimustulosten elävöittämiseksi olen käyttänyt nuorten haastatteluista poimittuja suoria sitaatteja.

5.1 Haastatteluihin osallistuneet nuoret

Haastatteluihin osallistuneet 12 nuorta olivat haastatteluhetkellä 16-25 -vuotiaita. Haastatellut olivat kolmelta eri paikkakunnalta. Nuoret olivat käyttäneet asuinkuntansa nuorten tieto- ja neuvontapalvelua yhden tai useamman kerran.

Haastatelluista kahdeksan kertoi opiskelevansa toisen asteen koulutuksessa. Neljä haastatelluista kertoi olevansa työttömänä työnhakijana. Työttömistä työnhakijoista yksi kertoi suunnittelevansa parhaillaan yrityksen perustamista. Kaksi työtöntä työnhakijaa oli nuorille suunnit-

natussa uravalmennuksessa tai kurssimuotoisessa koulutuksessa. Yhdellä haastatellulla työttömällä työnhakijalla oli jo ensimmäinen ammattitutkinto ja hän oli toiminut ammatissa jonkin aikaa, mutta oli haastattelu hetkellä työttömänä.

Haastatelluista nuorista seitsemän asui itsenäisesti omassa asunnossa. Kaksi haastatelluista asui äidin kanssa. Yksi haastateltu asui pienryhmäkodissa. Kahden nuoren kohdalla asumismuoto ei selvinnyt tarkemmin tai noussut esille haastattelun aikana.

Kolme haastatelluista nuorista kertoi käyttävänsä vapaa-aikanaan kunnan nuorisopalveluiden muita palveluja, kuten käyvänsä nuorisotilalla, osallistuvansa tapahtumiin tai erilaisiin projektimuotoisiin ryhmätoimintoihin.

Haastatellut osuvat ikänsä perusteella nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden suurimpaan käyttäjäikäryhmään 16-30-vuotiaat nuoret (Koordinaatti 2016, 18-22). Nuorten käyttäessä palveluja paikan päällä tai verkon välityksellä nuorelta kysytään harvoin tarkempia taustatietoja, ellei se ole olennaista esimerkiksi tiedon tai neuvonnan kannalta. Taustatietoja ei kuitenkaan kirjata rekisteriin, ellei kyseessä ole monialaisen yhteistyön kautta muodostunut asiakkuus, jossa viranomaistahon on kirjattava käynti omaan asiakasrekisteriin.

5.2 Asioinnin aiheet nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa

Tyypillisimmät asioinnin aiheet haastatelluilla nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa olivat työelämään tai ammatinvalintaan liittyvät asiat. Työelämään liittyneet käynnit liittyivät työnhakuun, kesätyöprojektin järjestelyihin ja siihen osallistumiseen sekä työhakemuksen ja ansioluettelon laatimiseen. Ammatinvalintaan liittyneet käynnit nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa olivat pääasiassa opinto- ja uraohjausta täydentäneitä asiointeja, joissa nuoret halusivat keskustella ammatinvalintaan liittyneistä vaihtoehdoista.

Työhön ja yrittämiseen liittyvät asioinnin aiheet muodostavat valtakunnallisissa tilastoissa nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa suurimman käyttäjäryhmän, 18,2 % käyttäjistä. Ammatinvalintaan liittyvät aiheet tilastoidaan valtakunnallisesti koulutus ja opiskelu -kategoriaan, joka muodostaa neljänneksi suurimman käyttäjäryhmän valtakunnallisesti, 11,2 % käyttäjistä. (Koordinaatti 2016, 18-22.) Tutkimukseen osallistuneiden nuorten käyntien aihealueet nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa noudattavat valtakunnallista käyntitilastoa.

Tyypillistä haastatteluissa oli se, että haastatellut kertoivat ensimmäisen käyntikerran aikana tutustuneensa palveluun tarkemmin ja ymmärtäneensä sen tarkoituksen paremmin. Seuraavat käynnit saattoivat liittyä muihinkin nuoren elämään liittyviin aihealueisiin. Nuoret olivat hakeneet palveluista tukea muun muassa perheessä ilmenneiden ongelmien ratkaisemiseen sekä ihmissuhdeongelmiin kavereiden ja ystävien tai seurustelukumppanin kanssa.

Useampi haastateltu nuori oli käynyt palvelussa saadakseen neuvoja omiin asumisjärjestelyihin tai uudelle paikkakunnalle muuttoon liittyneisiin asumisjärjestelyihin tai -ongelmiin. Haastatelluista yli puolet olivat käyttäneet nuorten tieto- ja neuvontapalvelun asiantunte-
musta asumiseen liittyvissä aiheissa jossakin vaiheessa. Tämä on huomattavasti suurempi määrä kuin palveluissa keskimäärin verrattaessa käytettävissä oleviin tilastoihin. Ainoastaan 2,8% käynneistä vuonna 2015 liittyivät asumisen teemoihin (Koordinaatti 2016, 18-22).

Osa nuorten tieto- ja neuvontapalveluista tarjoaa nuorille mahdollisuuden viettää aikaa vapaasti palvelun tiloissa. Haastatellut nuoret olivat käyttäneet tätä mahdollisuutta muun muassa viettämällä aikaa nettisurffailuun ja pelaamiseen asiakastietokoneilla. Muutamassa vastauksessa nousi esille, että asiakaskoneella oli hyvä hoitaa omia henkilökohtaisia pankkiasioita tai lukea sähköpostia. Joillekin haastatelluille vapaamuotoinen oleskelu tarjosi rennomman mahdollisuuden ja ympäristön jutella työntekijän ja aikuisen kanssa arkeen liittyvistä asioista sekä tavata omia kavereitaan. Vapaamuotoista oleskelua hyödynnettiin tyypillisesti opiskelutehtävien tekemiseen. Nuoret hyödynsivät satunnaisesti käytettävissä olevia työntekijöitä apuna opiskelutehtävien tekemisessä.

Kaksi haastateltua nuorta kertoi löytäneensä palvelussa käynnin myötä mahdollisuuden osallistua palvelun järjestämään nuorille suunnattuun toimintaan. Nuorille suunnatuksi toiminnaksi mainittiin muun muassa vertaistiedottajana toimiminen. Kaksi haastatelluista nuorista oli ollut nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa TET-jaksolla tai opintoihin liittyneessä harjoittelussa. Nämä tutustumis- ja harjoittelujaksot toteutuivat sen jälkeen, kun nuori oli tutustunut palveluun käytyään siellä ensin eri syistä.

5.3 Erilaiset yhteydenottotavat

Nuorilla on monia erilaisia mahdollisuuksia ottaa yhteyttä ja käyttää nuorten tieto- ja neuvontapalveluun. Suosituimmat niistä ovat käynti paikan päällä, yhteydenotto puhelimitse ja erilaiset verkkovälitteiset tavat (Koordinaatti 2016, 18-22). Edellä lueteltujen lisäksi nuorten tieto- ja neuvontapalvelut jalkautuvat erilaisiin toimintaympäristöihin, järjestävät teemallisia infotilaisuuksia ja työpajoja, ylläpitävät tietosisältöisiä verkkopalveluja ja mobiilisovelluksia (Fedotoff 2007, 415; Pietilä 2016, 32-33).

Tutkimuksen haastatteluihin osallistuneiden nuorten tyypillisin tapa käydä nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa oli käynti paikan päällä. Paikan päällä käynti oli ollut kaikille ensimmäinen kontakti palveluun ja se oli ollut ensisijainen yhteydenottotapa ensimmäisen käynnin jälkeen. Palvelun ja sen henkilökunnan tultua tutummaksi yhteydenottovalikoimaan oli tullut muita tapoja, kuten sähköpostin lähettäminen, sosiaalisen median kanavien hyödyntäminen ja yhteydenottaminen puhelimitse.

"Vuosilukua ja päiviä en muista. 9 luokalla kävin, sit pitkä tauko. Nyt oon viime vuosina on käynny tosi paljon ku oon etsiny uutta uraa itelle. Se eka kerta oli koululuokan kanssa yleinen tutustuminen. Se oli tosi nopee, piti koulutehtävän takia käydä ja hakea esite." (Haastattelu 5.)

Muutamit haastatelluista muistivat, että olivat joskus yläkoulun aikana käyneet tutustumassa nuorten tieto- ja neuvontapalveluun osana opinto-ohjauksen tai yhteiskuntaopin oppitunteja, yhdessä koululuokan ja muiden oppilaiden kanssa. Tämä voidaan ajatella vastanneiden ensimmäiseksi kontaktiksi nuorten tieto- ja neuvontapalveluun. Tyypillistä oli kuitenkin se, että ensimmäiseksi käynniksi miellettiin käynti itsenäisesti kaverin kanssa. Muutamit haastatellut kertoivat, että vaikka olivat käyneet koululuokan kanssa tutustumassa palveluun eivät olleet muistaneet palvelun olemassa oloa ennen kuin kaveri oli maininnut palvelusta esimerkiksi keskustellessa jostakin elämäntilanteesta tai kaverin pyytäessä mukaan piipahtamaan asialla nuorten tieto- ja neuvontapalveluun.

Tyypillistä oli siis, että palvelussa käytiin ensimmäisen kerran kaverin kanssa, ja että palvelusta kuultiin kaverilta ensimmäisen kerran. Joidenkin nuorten kohdalla tieto palvelusta ja kehoitus ottaa yhteyttä palveluun oli tullut äidiltä. Joillekin haastatelluista oli jäänyt mieleen kouluvierailulta, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelu avustaa kesätyönhaussa, joka oli kesätyönhaun aikana johtanut ensimmäiseen käyntiin. Haastateltujen joukossa oli nuoria, jotka olivat ohjautuneet nuorten tieto- ja neuvontapalveluun viranomaisen lähettämänä. Esimerkkeinä tällaisista viranomaisista mainittiin työvoimapalvelukeskus ja etsivä nuorisotyöntekijä. Näille nuorille nuorten tieto- ja neuvontapalvelu oli kuitenkin tuttu jo entuudestaan.

5.4 Asiointi nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa

Kaikki haastatellut nuoret kokivat, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelusta sai aina apua ja tukea ongelmissa sekä kysymyksissä. Tyypillisesti nuoret saivat apua ja tukea tilanteeseensa vielä samana päivänä, kun ottivat yhteyttä palveluun. Haastatellut kokivat, että palveluiden työntekijät auttoivat erityisesti opastaen itsenäisessä tiedonhaussa ja antaen heidän käyttää palvelun puhelinta, kun esimerkiksi tiukan taloustilanteen takia ei ollut mahdollisuutta käyttää omaa puhelinta.

”Aina on takaus sille, että saa vastauksen siihen mitä hakee takaa, tietää että saa vastauksen.” (Haastattelu 2.)

Huomioitavaa on, että useille haastatelluille käyntiin ei kuitenkaan aina välttämättä liittynyt erityistä syytä tai tiedontarpeen tilannetta. Joillekin nuorille nuorten tieto- ja neuvontapalvelusta on muodostunut paikka, jossa voi vain lyhyesti käydä rentoutumassa, juttelemassa työntekijän kanssa, tapaamassa kavereita tai piipahtaa esimerkiksi asiakaspäätteellä surffauksessa netissä.

Tyypillisesti nuoret kokivat, että keskustelut ja vuorovaikutus työntekijöiden kanssa oli sujuvaa, mutkatonta ja selkeää. Haastatellut kokivat, että heillä oli syntynyt hyvä vuorovaikutus työntekijän kanssa lähes heti kohdatessa ensimmäisen kerran. Nuoret näkivät, että työntekijät olivat nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa juuri heitä varten. Nuoret kokivat, että he pääsivät lähes aina hyvään vuoropuheluun työntekijöiden kanssa ja, että heitä ymmärrettiin. Huonon suomenkielentaidon ei koettu rajoittavan ymmärretyksi tulemistä.

Joitakin nuoria ensimmäinen käynti nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa oli jännittänyt. Yksi haastateltu oli kokenut ensimmäisen käynnin hiukan kankeaksi, mutta arvioi sen johduneen siitä, että hän itse oli suhtautunut palveluun ja työntekijään varauksella. Tutustuttuaan paremmin palveluun ja sen periaatteisiin sekä työntekijöihin, hän koki sen olleen suureksi hyödyksi.

”On ollut tosi paljon apua. Nuoret ei ota aina apua vastaan, mut mä olen kyl hyödyntäny kaiken.” (Haastattelu 5).

”Usein miten saan sen mitä pyydän ja vähän ekstra aina sen päälle.” (Haastattelu 9.)

”Ne asettaa ittensä miun kenkiin, niin sen pitäis ollakki.” (Haastattelu 2.)

Yksi haastatelluista kuvasi asiointia useamman käynnin mittaiseksi vuoropuheluksi ja valmistukseksi, jossa työntekijät haastoivat nuorta miettimään elämäntilannettaan ja pohtimaan erilaisia mahdollisuuksia ja ratkaisuja. Nuori koki, että pelkkä kuuntelu ei olisi auttanut

häntä, vaan hän tarvitsi selkeästi uusia näkökulmia ja pohdittavaa itselleen, jotta pääsi omassa hankalassa elämäntilanteessa eteenpäin.

Kysyttäessä asioinnin ja käyntien sujuvuudesta, nuoret tyypillisesti vertasivat nuorten tieto- ja neuvontapalvelua viranomaispalveluun, kuten Kelaan, TE-toimistoon, Työvoimapalvelukeskukseen tai käyntiin sosiaalityöntekijän luona sosiaalitoimistossa. Nuoret kokivat ettei viranomaispalveluissa kuunneltu heitä tai keskusteltu laajemmin nuoren elämäntilanteesta samalla tavalla kuin nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa. Haastatellut nuoret kokivat, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa erityisesti kuuntelu ja keskustelu nuoren asioista sai pohtimaan omaa tilannetta ja tarttumaan hieman ikävimpiinkin asioihin.

5.5 Mikä muuttui nuoren elämäntilanteessa?

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun vaikutuksiin liittynyt haastattelukysymys aiheutti kaikissa haastatelluissa nuorissa pohdintaa. Jokainen haastateltu tarvitsi kysymykseen liittyen hieman tarkennusta mitä kysymyksellä tarkoitettiin ja mitä vaikutuksella haastattelussa tarkoitettiin. Ainoastaan kolme nuorta ilmoitti, ettei osaa vastata haastattelutilanteessa kysymykseen. Kaikki muut nuoret osasivat tarkentamisen jälkeen kertoa miten palvelu on heidän erilaisiin elämäntilanteisiin vaikuttanut.

Tyypillinen tilanne haastateltujen nuorten kohdalla oli, että he kokivat palvelun vaikuttaneet positiivisesti heidän elämäntilanteeseensa ja asioinnin jälkeen oli tapahtunut selviä muutoksia. Nuoret kertoivat työllistyneensä, saaneensa varmistuksen ammatinvalinnalle tai löytäneen itselleen sopivan ammatin ja löytäneensä asunnon tai opiskelupaikan. Moni haastateltava kertoi oppineensa asiointiprosessien aikana itsenäisiä tiedonhakutaitoja sekä tekemään omaa elämää koskevia päätöksiä.

Tyypillinen vastaus kaikkien kohdalla oli, että he eivät olleet koskaan saaneet mitään asiaa tai vastausta valmiiksi pureskeltuna. Kaikissa yhteydenottotilanteissa asian selvittäminen ja

edistäminen oli edennyt niin, että työntekijä oli tarjonnut tietoa ja neuvoja, joiden pohjalta nuoret olivat itse tehneet päätöksen kuinka toimia tai edetä tilanteessa.

”Se on niinku vaan sellanen tiedonjyvä, josta sun pitää osata itse osata kasvattaa se kasvi.” (Haastattelu 2.)

Kaikkien haastateltujen nuorten kohdalla nuorten tieto- ja neuvontapalvelu oli auttanut eri elämäntilanteissa paljon ja useammassa asiassa. Vaikka pääasialliset asioinnit haastateltavien kohdalla liittyivät työelämään, ammattivalintaan tai opiskelupaikkaan, niin nuoret näkivät, että palvelut tarjosivat hyvän oppimisympäristön muissakin arkielämään liittyvissä asioissa.

Sosiaalisten vuorovaikutustaitojen oppiminen jossakin vaiheessa palveluiden käyttöä oli tyypillinen oppimisen kokemus, jonka haastatellut nuoret kuvasivat. Vuorovaikutustaidot olivat pääasiassa kehittyneet, kun nuoret olivat kohdanneet muita nuoria palvelussa tai joutuneet kohtaamaan eri alojen asiantuntijoita ohjaututtuaan palvelusta eteenpäin oman asiansa kanssa. Nuorille oli tärkeää, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijät olivat tarjoutuneet tueksi asioinnin siirtyessä jonnekin toiseen palveluun. Nuoret pitivät tätä hyvänä ja luotettavuutta lisäävänä tekijänä.

Nuoret kuvasivat, että ovat havainneet heidän suvaitsevaisuuden sekä erilaisuuden ymmärtämisen kehittyneen käytettyään nuorten tieto- ja neuvontapalvelua. Tämä liittyi haastateltuihin ja tilanteisiin, joissa nuoret kävivät palveluissa vapaamuotoisemmin kuin vain erityisen elämään liittyvän asian takia.

Haastatteluaineistosta nousi esille se, että nuorten ymmärrys yhteiskunnan eri toimijoita kohtaan, kuten koulua, sosiaalitoimea ja TE-toimistoa kohtaan on kehittynyt positiivisemmaksi. Nuoret ovat kertomansa mukaan ymmärtäneet asiayhteyksiä ja lainsäädäntöä paremmin. Kaksi haastatelluista kertoi, että olivat elämänsä ensimmäisen kerran saaneet tarkempaa tietoa työvoimahallinnon palveluista nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa. Aikaisempi tieto oli ollut kavereilta ja heidän kokemustensa mukaisesti se oli väritynyttä.

Tyypillinen toteamus nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijästä on, että he ovat kaikki olleet sellaisia, jotka kuuntelivat heidän asiansa ja antoivat heidän omilla ajatuksille ja pohdinnoilleen tilaa. Nuorten mukaan tilanteet etenivät hyvässä vuorovaikutuksessa ja työntekijät haastoivat kaikki aina asettamaan tavoitteita eteenpäin. Yksi haastateltavista totesi, että useampi keskustelukerta ohjaajan kanssa sai ymmärtämään oman elämäntilanteen ja ajattelemaan omaa itseään sekä omaa parastaan. Nuorten kokemusta työntekijöistä kuvaa tyypillisesti se, että luottamus nuoren ja työntekijän välillä kehittyy useamman asiointikerran aikana. Yksi nuorista koki jopa tutustuneensa työntekijöiden kanssa niin hyvin, että palvelun työntekijät tiesivät milloin on hyvä hetki keskustella ja milloin vain antaa hänen olla.

”Pieni kysymys ohjaajalta muutti elämäni. Äiti ei koskaan kuunnellut minua.” (Haastattelu 1.)

”Eli ne tietää jo mun käyttäytymisestä. Ei oo pakko kertoa miltä tuntuu, mut saa jos haluaa.” (Haastattelu 5.)

”Ohjaajilla on vaitiolovelvollisuus, eli uskaltaa puhua ja kertoa. Uskaltaa kertoa elämä hankalista tilanteista. Ne ymmärtää mua pelottavan paljon. Pyrin itekki samaan, auttamaan muita.” (Haastattelu 5.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu on erityisesti tarjonnut nuorten kokemuksen mukaan heille mahdollisuuksia, ei vain virallisia kaavakkeiden tai lomakkeiden täyttää ja uuden ”kontrolliajan” varaamista tietyn ajan päähän. Palveluiden henkilökunnan koetaan tsemppaaviksi ja ”eteenpäin potkiviksi” valmentajiksi silloinkin, kun kaikki ei ollut mennyt suunnitelmien mukaisesti.

5.6 Erilaisia nuorille suunnattuja palveluja

Lähes kaikilla haastatelluilla oli kokemusta asioinnista viranomaispalveluissa, kuten Kelassa, TE-toimistossa, Työvoimapaivalukeskuksessa tai sosiaalitoimistossa. Neljä haastatelluista kertoi, että heidät oli ohjattu nuorten tieto- ja neuvontapalvelusta eteenpäin Kelaan, TE-toimistoon tai sosiaalitoimeen. Tyypillisesti eteenpäin ohjauksiin liittyi viranomaisen päätös, esimerkiksi haastatellun hakemasta tuesta tai ilmoittautumisesta työttömäksi työnhakijaksi. Kahden haastatellun kohdalla nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijä oli ollut mukana tukena sosiaalitoimessa ensimmäisiä kertoja asioidessa.

Nuorten vertaillessa formaaleja viranomaispalveluja ja non- ja informaaleja nuorten tieto- ja neuvontapalveluja, he kertoivat ja kuvasivat monia eroja palveluiden välillä. Haastatellut nuoret kuvasivat viranomaispalveluille tyypilliseksi, että sieltä saa apua yhdellä kertaa vain yhteen tiettyyn omaan elämään liittyvään asiaan. Viranomaispalvelut koettiin luotettaviksi tiedon suhteen, esimerkiksi erilaisten tukien suhteen niistä saa lopullisen tiedon eikä vain arviota. Yksi haastatelluista kuvasi TE-toimistossa asiointia ymmärtäväiseksi, mutta toisaalta taas painostavaksi, koska häntä ohjattiin ainoastaan suorittamansa ammattitutkinnon mukaisiin työtehtäviin, jotka eivät enää kiinnostaneet lainkaan.

Nuoret kokivat asioinnin nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa avoimemmaksi, rennommaksi ja kokonaisvaltaisemmaksi kuin viranomaisasioinnin. Tyypillinen kokemus oli, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa työntekijällä on huomattavasti enemmän aikaa kuunnella nuorta ja perehtyä nuoren elämäntilanteeseen laajemmin. Haastatellut kuvasivat, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa kohdataan nuori yksilöllisenä nuorena, ei esimerkiksi yhtenä toimeentuloasiakkaista tai työttömistä työnhakijoista. Nuoret arvostivat sitä, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa heitä kuunnellaan sekä kannustetaan itse löytämään ratkaisuja omaan elämäntilanteeseen ja sen mahdollisiin ongelmiin.

Tärkeäksi nuoret kokivat sen, että heillä oli mahdollisuus nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa kohdata halutessaan vertaisiaan ja saada sitä kautta tukea ja tietoa eri asioista sekä

aiheista. Haastatelluille kaikille oli tärkeää, että he kokivat olonsa tervetulleeksi sekä toimintaympäristön rennoksi ja kiireettömäksi. Tyypillisesti nuorten tieto- ja neuvontapalvelut koettiin eteenpäin kannustaviksi, kaikkia nuoria tukeviksi sekä lempeiksi.

5.7 Palveluiden toimintaperiaatteiden ja sijainnin merkitys

Nuorten arvioidessa erilaisia nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden periaatteisiin ja järjestämiseen liittyviä merkityksiä nousi esille erityisesti se, kuinka nuoret arvostivat sitä, että he pystyivät hoitamaan mahdollisimman monta asiaa yhdessä palvelussa. Siirtyminen eri palveluiden välillä, jopa siirtyminen saman katon alla eri henkilöiden välillä, koettiin haastavaksi. Tyypillisesti nuoret pitivät nuorten tieto- ja neuvontapalveluja niin luotettavina, että kokivat pystyvänsä keskustelemaan siellä mistä tahansa heitä koskevasta asiasta. Se, että nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa ei tuomita elämäntilanteen ja mahdollisten isojenkin ongelmien tai sotkujen takia, koettiin merkittäväksi.

Useammassa haastattelussa nousi esille se, että mahdollinen ajanvaraus rajoittaisi todennäköisesti palvelun käyttöä. Tällaisen vastauksen yhteydessä nousi tyypillisesti esille se, että haluttiin itse päättää milloin on oikea hetki asioida jossakin. Asiointi sekä käyminen jossakin palvelussa ei saanut tuntua vastenmieliseltä, jonka ajanvaraus saattoi aiheuttaa.

Nuorille merkityksellistä oli luottamus ja luottamuksellisen suhteen syntyminen. Joidenkin haastateltujen kohdalla luottamuksellisen suhteen syntyminen palveluun ja työntekijöihin oli vaatinut useamman käyntikerran. Nuoret halusivat erityisesti varmistua siitä, että ohjaajat ovat luotettavia ja heille voi puhua luottamuksellisesti.

Tutkimushaastatteluissa nousi esille, että nuoret eivät kokeneet nimettömänä asiointia heidän elämäntilanteissaan ja asioissaan merkityksellisenä. He pitivät vaihtoehtoa kuitenkin tärkeänä ja näkivät sen madaltavan kynnystä palveluiden käyttämiseen, erityisesti jos nuori käyttää palvelua verkon kautta tai jos kyseessä on kertaluonteinen asian selvittäminen.

Haastatellut vertasivat nuorten tieto- ja neuvontapalveluja hyviin ystäviin ja kavereihin, jotka kuuntelevat. Ero palveluissa työskentelevien ja ystävien välillä oli se, että ohjaajat ovat aikuisia ja pystyvät ohjaamaan asiassa tai elämäntilanteessa luotettavammin eteenpäin kuin omat ystävät ja kaverit.

Palvelun sijaintipaikalla oli erilaisia merkityksiä. Itsenäinen palvelu, erillään kouluympäristöstä, tuki nuorten mielestä palvelun puolueettomuutta. Joidenkin haastateltujen mielestä nuorille suunnattu tieto- ja neuvontapalvelun on tärkeää olla erillään oppilaitoksesta. Se antaa palvelulle heidän mielestään neutraalimman aseman eikä se leimaa sitä koulun viralliseksi palveluksi, joka painostaa opintoihin liittyvissä asioissa tai sinne lähetään, jos käytäytyy oppitunnilla epäasiallisesti. Yhden haastatellun mielestä palvelun sijoittaminen koulun yhteyteen ja siellä silloin asioiminen voisi leimata nuoria ongelmatapauksiksi tai syrjäytyneiksi.

Nuoret pitivät itsenäistä sijaintia myös merkinä siitä, että palvelussa kunnioitetaan nuorta ja heidän yksityisyyttään, ja luottamuksellisuutta. Erityisesti paikan toivottiin olevan rauhallinen tai, että sieltä löytyy rauhallinen paikka, jos haluaa asioida yksityisesti tai rauhoittua hoitamaan ja perehtymään omaan asiaansa. Haastatellut pitivät palveluiden positiivista, nuoret vastaanottavaa ja hyväksyvää ilmapiiriä tärkeinä. Se madaltaa kynnystä käyttää ja asioida palvelussa, ja nuorikin rentoutuu ja uskaltautuu puhumaan omista asioistaan.

Haastatellut nuoret käyttivät nuorten tieto- ja neuvontapalveluja pääasiassa ilman ajanvarausta. Nuoret pitivät sitä tärkeänä mahdollisuutena, koska joidenkin kohdalla ajanvarauksen koettiin kahlitsevan ja aiheuttavan stressiä, kun pitää olla jossakin tiettyyn aikaan. Toisaalta ajanvaraus koettiin tärkeäksi mahdollisuudeksi, jos oli tarvetta erityiselle avulle tai tuelle, jossakin nuoren näkökulmasta ison asian kanssa. Muutama haastateltu nuori käytti ajanvarausta siksi, että halusivat varmistaa, että juuri tietty työntekijä on opastamassa esimerkiksi tiedonhaussa tai, että palvelupisteessä olisi rauhallisempaa, esimerkiksi ennen sen avaamista kaikille asiakkaille.

Ajanvarauksen koettiin viittaavan viranomaispalveluihin, joissa asiointiaika on rajallinen ja varatun ajan täytyessä on lähdettävä. Ilman ajanvarausta toimiva palvelu koettiin asiakasystävälliseksi, helpoksi ja sopivaksi juuri nuorille. Vaikka palvelut toimivat pitkälti ilman ajanvarausta, niin nuoret kokivat kuitenkin, että heille oli aina löytynyt aikaa kuunnella ja keskittyä juuri heidän asiaan.

Ajanvarauksen yhteydessä muutamien haastateltujen kohdalla nousi esille maksuttoman kahvitarjoilun merkitys. Se oli toiminut joissakin tilanteissa nuorelle motivaatiota lähteä käymään palvelussa ja samalla selvittämään yhdessä työntekijän kanssa elämäntilanteeseen liittyneitä asioita.

Kukaan haastatelluista nuorista ei voinut kuvitella, että olisi käyttänyt palvelua, mikäli se olisi ollut maksullinen. Ei myöskään jos palvelun käyttämiseksi olisi pitänyt saada jostakin erityinen virallinen lähete. Muutamat haastatellut mainitsivat, että heidät oli ohjattu nuorten tieto- ja neuvontapalveluun viranomaispalvelun suunnalta, mutta eteenpäin ohjaus ei ollut sisältänyt mitään erityistä velvoitetta.

5.8 Kehitettävää nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa

Nuorten arviot nuorten tieto- ja neuvontapalveluista ovat pääasiallisesti positiivisia. Haastatteluissa nousi esille joitakin kehittämisalueita, kuten palveluiden aukioloajat, henkilökunnan resurssien riittävyys, palveluiden tunnettuus ja markkinointi sekä palveluiden toimintaympäristö ja sijainti.

Nuorten mielestä nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden aukioloajat olivat pääasiallisesti riittävät heidän henkilökohtaisiin tarpeisiin. Nuoret ilmaisivat kuitenkin ajatuksia laajemmista aukioloajoista. Haastatteluissa nousi esille myös ajatuksia teemallisista illoista, joiden myötä

nähtiin mahdollisuuksia palveluiden aukioloaikojen pidentämiselle. Samalla nuoret kuitenkin ilmaisivat tietoisuutensa rajallisista henkilöstöresursseista aukioloaikojen laajentamiseksi.

Kaikki haastatellut nuoret kokivat palveluiden työntekijöiden huomioineen aina heidän käyntinsä palvelussa. Muutamissa haastatteluissa nousi esille tilanteita, joissa nuoret kokivat, etteivät voineet ilmaista avuntarvetta, koska työntekijä oli varattu. Nämä nuoret eivät halunneet keskeyttää työntekijän neuvontatilannetta tai jäädä odottamaan, vaan päätyivät palaamaan palveluun myöhemmin tai ottamaan yhteyttä palveluun esimerkiksi verkon kautta tai puhelimitse. Nuoret näkivät palveluissa ajoittaista resurssipulaa, esimerkiksi kesätöiden hakuaikana.

Moni haastatelluista nuorista oli käynyt nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa yläkoulun aikana tutustumiskäynnillä. Kuitenkin useampi haastateltu totesi, ettei muistanut palvelun olemassaoloa ellei kaveri, ystävä, opettaja tai oma vanhempi olisi muistuttanut palvelusta. Nuoret nostivat esille palvelun markkinoinnin tärkeyden. Hyviksi markkinointikanaviksi nuoret nostivat nuorille suunnatut tapahtumat, erilliset nuoria kiinnostavat teemalliset infotilaisuudet ja digitaalisen median eri kanavat. Haastateltujen nuorten mielestä myös nuorten käyttäminen palveluiden markkinoijina olisi kokeilunarvoinen idea. Kukaan haastateltu nuori ei maininnut haastatteluiden aikana, että olisi nähnyt palvelusta mainosta tai tullut tietoiseksi palvelusta mainoksen kautta.

Nuoret pitivät palveluja pääasiallisesti kodinomaisina ja pitivät siitä. Joissakin haastatteluissa nostettiin esille ajoittaiset keskittymisvaikeudet palveluiden tiloissa, koska ne olivat olleet meluisia. Muutamissa haastatteluissa nuoret kertoivat käyttäneensä hyväksi mahdollisuutta käyttää palvelua aukioloaikojen ulkopuolella, koska aukioloaikoina heidän kokemuksensa mukaan palvelussa oli rauhattomampaa. Nuoret pitivät tärkeänä, että palvelut sijaitsevat lähellä julkisen liikenteen kulkuyhteyksiä ja ovat helposti saavutettavissa katutasossa, selkeästi nuorten nähtävillä.

5.9 Kuvauksia nuorten tieto- ja neuvontapalvelua käyttävästä nuoresta

Haastatteluaineiston perusteella haastatellut nuoret voi luokitella nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa asioinnin syyn perusteella Tuomiston (1992) ja Atwood & Derwoodin (1982) jaottelun mukaan neljään eri tiedontarpeen tilanteeseen. Nuoret ovat hakeutuneet nuorten tieto- ja neuvontapalveluun saadakseen tietoa ja neuvontaa 1) päätöstilanteessa, 2) estetilanteessa, 3) problemaattisessa tilanteessa ja 4) ymmärtämistilanteessa. Päätöstilanteet liittyivät pääasiallisesti koulutukseen ja ammatinvalintaan. Estetilanteet liittyivät lähinnä asunnon hankkimiseen tilanteessa, jossa asuntojen saaminen oli yleisesti haastavaa tai oma taloudellinen tilanne rajoitti uuden asunnon hankkimista. Problemaattisiin tilanteisiin liittyi haastateltujen nuorten kohdalla taloudellisia ongelmia, jotka rajoittivat nuoren elämää. Ymmärtämistilanteet liittyivät myös koulutukseen. Näissä tilanteissa nuorella oli mielessä erityinen koulutusohjelma, toisellakin paikkakunnalla, ja hän tarvi apua selvittääkseen kuinka pääsee opiskelemaan kyseiseen oppilaitokseen ja miten opiskelu on mahdollista taloudellisesti.

Haastatteluaineiston perusteella pystyy tyypittelemään neljä tiivistä tyyppikuvausta nuorten tieto- ja neuvontapalvelua käyttävistä nuorista. Tyyppikuvaukset eivät ole yleistettävissä laajemmin, vaan liittyvät tämän tutkimuksen haastatteluaineistoon ja siitä johdettuihin tyypittelyihin.

Tyyppi 1. Työelämätietoutta hakeva nuori

Tyypillinen kuvaus palvelua käyttävästä nuoresta haastateltujen perusteella on nuori, joka hakee tietoa ja neuvoja saadakseen iltatäi viikonlopputyötä, kesätyöpaikan tai työpaikan valmistuttuaan ammattiin. Työelämään liittyvät kysymykset liittyvät erityisesti työnhakuun eri elämäntilanteissa, ansioluettelon laatimiseen ja työhaastatteluun valmistautumiseen.

Tyyppi 2. Koulutustietoutta hakeva nuori

Työelämätietoutta hakevan nuoren rinnalla tyypillinen kuvaus nuorten tieto- ja neuvontapalvelua käyttävästä nuoresta on nuori, joka hakee tietoa ja neuvoja liittyen koulutukseen. Koulutukseen liittyvät tiedontarpeet liittyivät yhteishakuun ja ammatinvalintaan. Yhteishakutilanteessa nuorten tieto- ja neuvontapalvelu tuki nuorta koulutuspaikkavalinnoissa sekä antoi

tietoa eri ammateista ja niihin liittyvistä tehtävistä työelämässä. Yhteishakutilanteessa nuori ei ollut kiinnittynyt enää mihinkään tiettyyn oppilaitokseen, josta olisi saanut opinto-ohjausta.

Tyyppi 3. Arkielämään tukea kaipaava nuori

Työelämä- ja koulutustietouden rinnalla nuorten tyypillinen tiedon- ja tiedontarve liittyy arkielämään. Arkielämän aiheita ovat haastateltujen nuorten kohdalla asumiseen liittyvät asiat tai haasteelliset tilanteet perheessä tai pari- ja ystävyys-suhteissa. Arkielämään liittyvissä tiedontarpeen tilanteissa käyntejä oli tyypillisesti useampia samaan aihealueeseen liittyen.

Tyyppi 4. Vapaa oleskelu nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa

Haastatteluaineistosta pystyi tyypittelemään ryhmän nuoria, jotka tutustuttuaan palveluun ja käytettyään sitä useamman kerran selkeään tiedontarpeen tilanteeseen, halusivat käydä palvelussa vaihtamassa kuulumisia työntekijöiden kanssa tai tapaamassa kavereitaan. Tyypillistä oli myös, että nämä käyttäjät käyttivät nuorten tieto- ja neuvontapalvelun tietokoneita omien asioidensa hoitamiseen.

Tyypittelyiden perusteella voidaan sanoa, että haastateltujen nuorten arkielämän tiedonhankinta Hughess-Hassell & Agoston (2007) teoreettisen mallin mukaan liittyi pääasiassa emotionaalisiin, reflektiivisiin, fyysisiin ja kognitiivisiin tiedonhankinnan osa-alueisiin.

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksessa tarkasteltiin nuorten tieto- ja neuvontapalveluita käyttäneiden nuorten kokemuksia palveluiden vaikutuksista ja näkemyksiä toimintaperiaatteiden merkityksestä. Palveluiden vaikutuksia arvioitiin sen pohjalta miten nuoret olivat kokeneet nuorten tieto- ja neuvontapalvelun tarjoaman tiedon ja neuvonnan vaikuttaneen heidän elämäntilanteeseen ja

muuttaneen sitä. Tutkimuksessa tarkasteltiin myös millaisia näkemyksiä nuoret antavat informaaliselle oppimisympäristölle ja nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisiin periaatteisiin perustuville toimintaperiaatteille.

Tutkimuksen tutkimuskysymyksiä olivat mitä vaikutuksia nuorten tieto- ja neuvontapalvelulla oli nuoren näkökulmasta käytettyään palvelua, mitä merkitystä informaalisella oppimisympäristöllä on ja mitä merkitystä nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisten periaatteiden mukaisella toiminnalla on nuorelle?

6.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vaikutuksista

Tutkimuksessa arvioitiin nuorten haastattelujen pohjalta kuinka nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat vaikuttaneet nuorten elämäntilanteeseen ja muuttaneen sitä. Tulosten perusteella voi sanoa, että nuorten tieto- ja neuvontapalveluilla on ollut vaikutuksia nuorten elämäntilanteisiin. Nuoret kokevat, että kaikissa niissä elämäntilanteissa, kun he ovat hakeutuneet nuorten tieto- ja neuvontapalveluun, he ovat saaneet apua ja tukea. Nuoret kokevat nuorten tieto- ja neuvontapalvelun tarjoaman tiedon ja neuvonnan vaikuttaneen heidän elämäntilanteeseen tai muuttaneen sitä jollakin tavalla positiivisesti. Nuorten kertomusten mukaan palvelut ovat auttaneet heitä selviämään vaikeistakin elämäntilanteista. Lähes kaikki haastatellut nuoret kertovat kuinka he ovat saamansa tiedon ja neuvonnan perusteella itse tehneet asioissaan päätöksen ja ratkaisseet itsenäisesti ongelmansa saadun tuen avulla.

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vaikutuksiksi nuoret kuvaavat erilaisia oppimisen kokemuksia. Nuorten haastattelujen mukaan he ovat oppineet päätöksentekotaitoja, tiedonhaku ja -hallintataitoja, oman arjenhallintaa, sosiaalisia vuorovaikutustaitoja, työnhakutaitoja ja taloudenhallintaa. Nuoret kuvaavat, että ovat havainneet heidän suvaitsevaisuuden sekä erilaisuuden ymmärtämisen kehittyneen käytettyään nuorten tieto- ja neuvontapalvelua. Haastatteluaineiston perusteella voi todeta, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat vaikutta-

neet nuorten ymmärrykseen yhteiskunnan eri toimijoita kohtaan, kuten koulua, sosiaalitoimea ja TE-toimistoa kohtaan. Nuoret itse kuvaavat suhtautumisen kehittyneen positiivisemmaksi.

Haastattelutilanteissa nuorten tieto- ja neuvontapalvelun käyttöön ja sen vaikutuksiin liittyvä kysymys oli kaikille haastatelluille vaikea. Kysymys vaati tarkentamista. Nuorille oli kerrottava mitä vaikutuksella tarkoitetaan tässä yhteydessä. Nuoret pystyivät tarkentamisen jälkeen kuitenkin vastaamaan kysymykseen sekä kertomaan vaikutuksen ja oppimisen kokemuksista. Näin ollen vaikutusten arviointi ei jäänyt epämääräiseksi.

Vaikutusten arvioinnissa nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa on huomioitava se, että kyseiset palvelut ovat usein yksi monista nuoren käyttämistä tukipalveluista, osa monialaista palvelua tai monialaisten palveluiden palveluketjua. Se, että vaikutus (muutoksen toteaminen) kohdentuu juuri nuorten tieto- ja neuvontapalveluun voi olla haastavaa. Tässä tutkimuksessa nuorilla oli kontakteja muihinkin nuorille suunnattuihin tukipalveluihin, mutta ne voitiin haastattelussa rajata selkeästi pois kysyttäessä vaikutuksista. Kokemukset positiivisista vaikutuksista ja oppimisen kokemuksista kohdentuvat selkeästi nuorten käyttämiin nuorten tieto- ja neuvontapalveluihin.

Positiivisten vaikutusten syntymiseen on epäilemättä vaikuttanut hyvä vuorovaikutussuhde nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijän ja nuoren välillä. Nuoret kokevat vuorovaikutuksen olevan sujuvaa, mutkatonta ja selkeää. Haastateltujen nuorten mukaan nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa erityisesti kuuntelu ja keskustelu nuoren asioissa saa pohtimaan omaa tilannetta ja tarttumaan hieman ikävimpiinkin asioihin. Nuoret katsovat positiiviseksi sen, että he eivät koskaan saa mitään asiaa tai vastausta valmiiksi pureskeltuna. Positiivinen vaikutus on sillä, että haastatellut nuoret saivat apua ja tukea nuorten tieto- ja neuvontapalvelusta vielä samana päivänä, kun ottivat yhteyttä palveluun. Lisäksi nuoret pitivät nuorten tieto- ja neuvontapalveluja kodinomaisina paikkoina, joihin oli helppo tulla ja oleskella, joka varmasti omalta osaltaan on vaikuttanut positiivisesti olosuhteisiin, joissa nuoret ovat omia elämäänsä liittyviä asioita selvittäneet.

Ennen Pro gradu -tutkielmaa opintoihini liittyvässä kehittämissuorituksessa selvitin vaikutusten arviointiin liittyviä asioita muun muassa haastatteleamalla neljää nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa työskentelevää työntekijää. Kyseisissä haastatteluissa nousi erityisesti esille se, että vaikutuksia on arvioitava nuorten näkökulmasta. Useimmissa nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa tilastoidaan käyttäjämäärät sekä tehdään palvelutyytyväisyyskyselyjä. Kehittämissuorituksiin liittyneissä haastatteluissa viitattiin siihen, että työmuodon luonteen takia on haastavaa saada yleisesti palautetta nuorilta asiakkailta. Haastatellut työntekijät nostivat esille sen, että nuori käy palvelussa vain kerran ja periaatteiden mukaisesti palvelussa pitää voida asioida anonyymisti. Tutkittua tietoa nuorten kokemuksista ja näkemyksistä palvelun vaikutuksista tarvitaan, mutta toisaalta sen kerääminen koetaan lähtökohtaisesti jo haasteelliseksi. (Pietilä 2014.) Kehittämissuorituksessa esille nousseet haasteet vaikutusten arvioinnista ovat ristiriidassa tässä tutkimuksessa haastateltujen nuorten palvelukäyttäjäprofiilien kanssa. Tutkimukseen haastatelluista nuorista lähes kaikki käyttivät nuorten tieto- ja neuvontapalvelua useamman kerran ja heillä syntyi selkeä suhde palveluiden ja niiden työntekijöiden kanssa. Tästä näkökulmasta vaikutusten arvioiminen oli mahdollista.

Palveluiden vaikutuksia arvioitaessa perusmääritelmä on se, että käytännössä palveluissa odotetaan jonkin muuttuvan palvelun tuloksena (Robson, 2001). Tässä tutkimuksessa haastateltujen nuorten kohdalla voi todeta, että nuorten elämässä tapahtui muutoksia. Sen perusteella voi todeta, että haastateltujen nuorten kohdalla palvelu on ollut vaikuttava. Vaikutusten arvioimiseen yleisesti liittyvää kysymystä saavuttavatko palvelut niille asetetut tavoitteet ei voitu arvioida tässä tutkimuksessa. Se olisi ollut mahdollista, mikäli tutkimuskohteeksi olisi valittu yksi ainoa nuorten tieto- ja neuvontapalvelu ja sen asettamat tavoitteet tai jos olisi ollut käytettävissä kansalliset arviointikriteerit tai palveluille asetetut tavoitteet.

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden järjestelmällisemmän vaikutusten arvioinnin tueksi on syytä laatia valtakunnallinen kyselyrunko ja yhteinen menetelmä, kuinka tieto kerätään sekä analysoidaan. Vaikutusten arviointikyselyn voisivat kaikkia palveluja käyttävät nuoret täyttää käytettyään palvelua niin kasvotusten kuin verkossa. Järjestelmällisellä ja jatkuvalla vaikutusten arvioinnilla saadaan enemmän tietoa palveluiden vaikutuksista, joka tukee valtakunnallisesti palveluita kehittämistyössä. Valtakunnallisilla vaikutusten arviointien koonneilla voidaan nostaa esille laajemmin nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden positiivisia vaikutuksia ja tuloksia.

6.2 Informaalin oppimisympäristön ja eurooppalaisten periaatteiden merkitys

Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa kytken nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden sisällöt ja käytännöt teoreettisiin käsitteisiin ja niistä nouseviin näkökulmiin informaalin oppimisen ja oppimisympäristön teorian kautta. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden toiminta ja nuorten käynnit palveluissa istuvat monelta osin informaalin oppimisen ja oppimisympäristön teoriaan. Tutkimuksen nuorten haastatteluaineiston perusteella tarkastelen millaisia merkityksiä nuoret antavat nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden informaaliselle oppimisympäristölle. Tutkimuksessa tarkasteltiin myös nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisten periaatteiden mukaisten toimintaperiaatteiden merkitystä nuorille.

Nuoret nostivat haastatteluissa merkityksellisiksi asioiksi sen, että he saavat tehdä itse päätökset omissa asioissaan saamansa tiedon ja neuvonnan pohjalta, heitä kuunnellaan ja heidän tiedontarpeensa eri elämäntilanteissa selvitetään ja heidän kanssaan keskustellaan heidän asioistaan.

Batsleer (2008) nostaa informaalin oppimisen keskeiseksi asiaksi nuoren ja kasvattajan välisen keskustelun. Nuoren ja nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijän välinen keskustelu on haastatelluille nuorille merkityksellinen asia. Niissä nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa, joissa tutkimukseen osallistuneet nuoret ovat käyneet, on palveluissa työskentelevien työntekijöiden ja nuorten välille syntynyt hyvä keskusteluyhteys. Moni haastateltu nuori kertoi työntekijöiden suuntaan syntyneestä luottamuksellisesta suhteesta, jonka yksi tärkeä perusta on keskustelu ja hyvä vuorovaikutus. Nuorille merkityksellistä oli heidän tiedontarpeen selvittäminen eri elämäntilanteissa. Savolaisen (2010) mukaan nuoren kyky ilmaista tiedontarvetta vaihtelee ja sitä voi olla vaikea tunnistaa itsessään. Tiedontarpeen selkeyttämisessä keskustelu ja vuoropuhelu nuoren sekä palvelun työntekijän välillä on avainasemassa. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut voivat edelleen vahvistaa rooliaan kuuntelijana, keskustelijana ja tiedontarpeen tunnistajana toimimalla luvussa 3.3 esitellyn de Langen ja Rutjesin (2003) keskustelumallin mukaisesti.

Informaalin oppimisympäristön luominen nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa on tämän tutkimuksen tulosten perusteella nuorille merkityksellistä. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa nuorille tarjolla olevat palvelut, asiointi- ja yhteydenottotavat sekä menetelmät ja kanavat asettuvat sujuvasti informaalin oppimisen ja oppimisympäristön viitekehukseen. Schugurensky (2000) jakaa informaalin oppimisen kolmeen tyyppiin: itseohjautuva oppiminen, satunnaisoppiminen ja sosiaalistuminen (Duguid, Mündel & Schugurensky 2013, 25). Schugurenskyn mallin mukaisesti nuori itseohjautuvasti ajautuu tai valitsee tiedontarpeentilanteessa nuorten tieto- ja neuvontapalvelun kohteeksi, josta hankkii itselleen tietoa ja neuvontaa elämäntilanteeseen liittyvään asiaan.

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun vahvuudeksi nuorille suunnattujen tukipalveluiden joukossa voidaan nähdä juuri informaalin oppimisen näkökulma palveluiden järjestämisessä. Nuori itse päättää käyttääkö hän palvelua. Nuori myös itse tekee päätökset saamansa tiedon ja neuvonnan pohjalta. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelua ei ole pakko käyttää, jolloin siihen ei synny pakottavaa yhteyttä. Nuori voi luoda palveluun juuri niin syvän kontaktin kuin hänestä itsestään parhaalle tuntuu. Tutkimukseen haastatelluista nuorista osalle palvelusta oli syntynyt jopa vapaa-ajan oleskelupaikka, jossa tavataan kavereita ja käydään tapaamassa työntekijöitä ilman pakottavaa syytä.

Haastateltujen nuorten tyypillinen kokemus oli, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa työntekijällä on huomattavasti enemmän aikaa kuunnella nuorta ja perehtyä nuoren elämäntilanteeseen laajemmin. Tämä kokemus nousi esille, kun nuoret vertailivat kokemuksia nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa asioinnin ja viranomaisasioinnin kesken. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen on syytä tarkastella tätä tulokulmaa palveluissaan. Kriittinen kohta palveluiden monialaistuessa on, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelu ei menetä rooliaan suhteessa nuoriin ja nuorten kuuntelijoina. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu voidaan nopeasti mieltää osaksi viranomaispalveluja, jos palvelun perinteinen rooli nuoria kohtaavana ja neuvovana palveluna heikkenee ja muuttuu ainoastaan ajanvaraus- ja vastaanottopalveluksi.

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisiin periaatteiden merkitykseen liittyen nuoret nostivat haastatteluissa esille palveluiden käyttämisen ilman ajanvarausta, nuoren yksityisyyden kunnioittamisen, yksilön arvostamisen, nuoren tiedontarpeiden huomioimisen,

mahdollisuuden asioida anonymisti ja kuinka palveluiden toiminnalla edistetään nuoren omia toimintamahdollisuuksia, itsemääräämisoikeutta ja nuoren kykyä hyödyntää sekä soveltaa tietoa.

Yhteiset eurooppalaiset periaatteet luovat kaikille nuorten tieto- ja neuvontapalveluille yhteisen viitekehyksen palveluja järjestettäessä. Eurooppalaisten periaatteiden viimeisin päivitetty versio on vuodelta 2004. Verkkoperustaisten palveluiden periaatteet on laadittu vuonna 2009. Eurooppalaiset periaatteet kestävät hyvin tarkastelua nuorten haastatteluiden perusteella. Monet periaatteiden mukaiset toimintatavat ovat myös nuorille tärkeitä ja merkityksellisiä.

Nuorille haastatelluille oli tärkeää se, että he saivat asioida palvelussa silloin kun heistä itsestä parhaalle tuntui, eikä asiointi edellyttänyt ajanvarausta. Palveluiden on oltava nuorten mielestä helposti käytettävissä ilman ajanvarausta. Haastatellut nuoret käyttivät nuorten tieto- ja neuvontapalveluja pääasiassa ilman ajanvarausta, mutta kokivat ajanvarausmahdollisuuden tietyissä asioissa tärkeäksi. Pakollinen ajanvaraus rajoittaisi todennäköisesti palvelun käyttöä.

Nuoren yksityisyyden kunnioittamisen ja yksilön arvostaminen nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa korostui nuorten arvioidessa periaatteiden merkitystä heille. Nuoret kokivat tärkeäksi, että heitä ei leimattu nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa ongelmaksi vaan liikkeelle lähdettiin nuoren omasta tilanteesta ja lähtökohdista. Haastatteluissa korostui se, että nuoret kokivat tarvitsevansa aikuista kuuntelijaa ja keskustelijaa. Nuoret pitivät palveluiden itsestä sijaintia merkinä siitä, että palvelussa kunnioitetaan nuorta ja heidän yksityisyyttään, ja luottamuksellisuutta.

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden keskuudessa korostetaan usein nimettömänä asioinnin mahdollisuutta. Tämä ei kuitenkaan tutkimushaastatteluissa nousut esille merkittävänä tekijänä. Nuoret eivät kokeneet nimettömänä asiointia heidän elämäntilanteissaan ja asioissaan merkityksellisenä. Nimettömänä asiointia pidettiin kuitenkin haastateltujen nuorten keskuudessa tärkeänä vaihtoehtona ja sen nähtiin madaltavan kynnystä palveluiden käyttämiseen,

erityisesti jos nuori käyttää palvelua verkon kautta tai jos kyseessä on kertaluonteinen asian selvittäminen.

6.3 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden valmentava työote

Tarkastellessa tämän tutkimuksen tuloksia ja nuorten haastatteluja, kukaan nuorista ei puhunut suoraan ohjauksesta vaan keskustelusta, vuoropuhelusta, kuuntelemisesta ja valmentamisesta. Tutkimukseen haastatelluista nuorista usealle nuorten tieto- ja neuvontapalvelusta on syntynyt paikka, jossa käydään vaikka ei ole erityisempää asiaa selvitettävänä. Moni nuori kuvaa palvelua paikaksi, jossa saa keskustella ja tavata luotettavia ja turvallisia aikuisia. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijää kuvataan henkilöksi, joka kuuntelee ja antaa nuoren omille ajatuksille sekä pohdintoille tilaa. Työntekijöiden koetaan tsemppaavan ja potkivan eteenpäin silloinkin, kun kaikki ei mene kuten on keskusteltu tai suunniteltu. Työntekijän ja nuoren suhdetta kuvataan vuoropuheluksi ja valmennukseksi, jossa työntekijä haastaa nuorta miettimään elämäntilannetta ja pohtimaan erilaisia mahdollisuuksia ja ratkaisuja. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelua kuvataan myös palveluksi, joka tarjoaa mahdollisuuksia.

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluita kuvaillaan enimmäkseen palveluina, joissa nuori käy kerran hakemassa tietoa tai kysymässä neuvoja asiaansa. Useat nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa työskentelevät kuvaavat palveluja sellaisiksi, joissa ei synny palveluja käyttäviin nuoriin pidempiaikaista yhteyttä tai asiakkuussuhdetta. Tätä kuvailua ja ajattelua on syytä palveluissa työskentelevien tarkastella kriittisesti. Tutkimukseen haastatelluista nuorista lähes kaikki käyttivät nuorten tieto- ja neuvontapalvelua useamman kerran. Nuorilla muodostui selkeä suhde palveluiden työntekijöiden kanssa. Nuorilla ei välttämättä tarvinnut olla erityistä syytä ottaa yhteyttä palveluun, vaan sinne pystyi menemään vapaamman tapaamisen tai keskustelun merkeissä, ja samalla esimerkiksi keskustella kuinka esimerkiksi työnhaku on edistynyt.

Nuorten työpajatoiminnassa yksilövalmennusta kuvataan valmentautujan elämänhallinnan, toimintakyvyn ja tulevaisuuden suunnittelun tukemiseksi. Valmentaja, jota työpajalla kutsutaan yksilövalmentajaksi, tarjoaa valmentautujalle neuvontaa ja tukea. (Huumonen 2014, 23-24.) Työpajatoiminnan yksilövalmentajan rooli, tehtävät ja menetelmät ovat täysin verrannollisia nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijän tehtäviin ja menetelmiin. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun ero työpajatoimintaan on selkeimmin siinä, ettei nuori ole kiinnittynyt nuorten tieto- ja neuvontapalveluun samalla tavalla kuin työpajaan. Tämä ei kuitenkaan estä pidempikestoista ja suunnitelmallista valmennusta nuoren asioiden ja elämäntilanteen edistämiseksi.

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa on syytä pohtia mitä käsitteitä palveluissa käytetään. Käsitteiden kirjo on moninainen eikä eri käsitteiden sisällöistä ja määrittelystä ole välttämättä yhteistä ymmärrystä. Moniammatillinen yhteistyö on tuonut mukanaan sen, että nuorisotyöllisissä nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa etsitään yhteyksiä yleisiin ohjauskäsitteisiin. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa käytetään yleisesti käsitteitä tiedottaminen ja neuvonta. Sen lisäksi joissakin palveluissa käytetään käsitettä ohjaus. Joissakin palveluissa vältetään käyttämästä suoraan käsitettä ohjaus. Se on korvattu käsitteillä neuvontaa ohjauksellisella työotteella tai ohjauksellinen työote.

Kuten tutkimuksen teoreettisessa osuudessa todetaan, niin nuorisotyössä toteutuvaa ohjausta noteerataan heikosti suomalaisessa oppilaan-, opinto- ja ammatinvalinnanohjaukseen liittyvässä keskustelussa, tutkimuksessa tai ohjausteorioiden kehittelyssä. Institutionaalisissa rakenteissa nuoriin liittyvä ohjausta tarkastellaan pääasiassa formaalin kasvatuksen piirissä, rajaten sen nuorten oppimiseen, opiskeluun tai tulevaan koulutus- tai työuran suunnittelun tukemiseen. (Korhonen & Nieminen 2010, 4-5.) Tässä tutkimuksessa tiedottamisen, neuvonnan ja ohjauksen käsitteiden rinnalle nuorten haastatteluista nousee esille käsite valmennus, jolla kuvataan suhdetta nuorten tieto- ja neuvontapalveluun.

Nuorelle ei välttämättä ole merkitystä millä käsitteellä nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa annettavaa tukea ja apua kutsutaan tai mitä menetelmiä käytetään. Nuorille tässä tutkimuksessa oli merkityksellistä, että heitä tuettiin, kuunneltiin ja autettiin eri elämäntilanteissa eteenpäin heidän omista lähtökohdistaan ja heidän omin päätösten mukaisesti. Rakenteiden,

organisaatioiden ja yhteistyön näkökulmasta tarkasteltuna on kuitenkin syytä pohtia voisiko valmennusajattelua tuoda nuorten tieto- ja neuvontapalveluihin selkeämmin. Se mahdollisesti vahvistaisi nuorisotyöllisten nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden ja nuorten työpaja-toiminnan yhteistyötä. Valmennusajattelu mahdollisesti profiloisi nuorten tieto- ja neuvontapalvelut vahvemmin nuorisotyöllisiksi palveluiksi, joilla uuden Nuorisolain 2 §:n tavoitteiden mukaisesti edistetään nuorten osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä kykyä ja edellytyksiä toimia yhteiskunnassa ja tuetaan nuorten kasvua, itsenäistymistä, yhteisöllisyyttä sekä niihin liittyvää tietojen ja taitojen oppimista (Nuorisolaki 2016). Valmennusajattelun käyttöönoton myötä voitaisi myös mahdollisesti päästä eroon ristiriidoista, joita syntyy formaalin sektorin ohjausalan kanssa muun muassa siitä kuka saa antaa ohjausta.

6.4 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä. Tutkimuksen luotettavuudella (reliaabelius) tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta. Pätevyydellä (validius) tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä mitä sen on tarkoitettu mitata, niin ettei tutkimus tuota sattumanvaraisia tuloksia. Luotettavuuden ja pätevyyden arvioinnissa käytetään erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 231.)

Tässä tutkimuksessa on käytetty tapaustutkimuksellista tutkimusstrategiaa. Tapaustutkimuksissa tutkija voi ajatella, että ihmisiä ja kulttuureja koskevat kuvaukset ovat ainutlaatuisia ja kahta samanlaista tapausta ei ole. Tällöin voi ajatella, etteivät perinteiset luotettavuuden ja pätevyyden arvioinnit tule kysymykseen. (mt. 232.)

Tässä tutkimuksessa luotettavuutta on kohennettu mahdollisimman tarkoilla kuvauksilla tutkimusprosessin eri vaiheista. Tutkimus sisältää kuvauksen ja perustelun aiheen valinnasta, tarkan kuvauksen haastateltavien nuorten hankkimisesta, itse haastatteluista, haastatteluaineiston litteroinnista ja analyysistä. Aineiston analyysin eri vaiheet ja menetelmät on

kuvattu mahdollisimman tarkasti. Tulosten tulkinnassa on käytetty suoria lainauksia haastatteluaineistosta.

Laadullisen tutkimuksen pätevyyttä voidaan tarkentaa käyttämällä useita menetelmiä. Tässä tutkimuksessa tutkimusmenetelmien yhteiskäyttöä, triangulaatiota, voi tarkastella metodologisen triangulaation näkökulmasta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 233.) Tutkimuksessa on käytetty menetelminä tapaustutkimusta, tutkimusaineisto on hankittu haastatteleamalla, haastatteluaineisto on käsitelty luokittelemalla, teemoittelemalla sekä tyypittämällä ja lopuksi analysoitu tukeutumalla teoreettiseen viitekehukseen.

6.5 Loppupohdinta

Pro gradu -tutkielman tekeminen on ollut mielenkiintoinen prosessi, erityisesti tutkimuksen teoreettisen osuuden kokoamisen osalta. Teoreettinen osuus koostuu nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden institutionaalista julkilausutuista ja tavoitteellisista sisällöistä sekä käytännöistä ja niihin yhdistetyistä käsitteistä ja näkökulmista informaalin oppimisen ja oppimisympäristön teorian kautta. Aineistoa ja materiaalia nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden institutionaalista julkilausutuista ja tavoitteellisista sisällöistä sekä käytännöistä löytyy suhteellisen paljon. Kyseiset dokumentit ja tiedot ovat hankalasti löydettävissä, mutta jo itsessään ne olisivat mielenkiintoinen tutkimuskohde.

Erityisesti pidin perehtymisestä informaalin oppimisen teoriaan ja sen yhdistämisestä tutkimustyöni teoriaksi ja nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Informaali oppiminen sitoo nuorten tieto- ja neuvontatyötä sekä -palveluita laajemmin osaksi nuorisotyötä ja sen eri teorioita. Informaali oppiminen näkökulmana nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa esiintyi ainoastaan yhdessä ainoassa Euroopan neuvoston asiakirjassa, mutta kuitenkin.

Nuorten haastattelemisen ja tutkimusaineiston kerääminen haastattelemalla oli mieluisaa. Koin haastattelutilanteet luontevina ja sain haastattelemiini nuoriin hyvin kontaktin. Haastateltavien löytäminen ei ollut ongelmaton, mutta onnistui lopulta odotetusti. Itse haastatteluaineiston käsitteleminen oli kokemukseni mukaan haastavaa. Pääasiassa se johtunee siitä, että minulla on vähän aikaisempaa kokemusta haastatteluaineiston analysoinnista.

Koen, että tutkimukseni vastaa asetettuihin tavoitteisiin. Uskon tutkimuksen tulosten auttavan palveluiden järjestäjiä sekä palveluita koordinoivia tahoja ymmärtämään paremmin palveluiden vaikutuksia nuoren näkökulmasta. Näen tuloksissa sellaisia elementtejä, jotka auttavat kehittämään nuorten tieto- ja neuvontapalveluja. Tutkimukseni tuloksia voi myös yhdistää ajankohtaiseen keskusteluun nuorisotyön laadullisesta arvioinnista.

LÄHDELUETTELO

Aaltonen, S. & Berg, P. 2015. Nuorten ja palvelutarjoajien kohtaamiset. Teoksessa Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, 41-127.

Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. 2015. Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura.

Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos ja tekeminen. 2. painos. Hamina: Akatiimi Oy.

Atwood, R. & Dervin, B. 1982. Challenges to sociocultural predictors of information seeking: a text of race versus situation movement state. Teoksessa Burgoon, M. (toim.) Communication yearbook 5. New Brunswick: International Communication Association, 549-569.

Batsleer, J. R. 2008. Informal Learning in Youth Work. London: SAGE Publications Inc.

Boes, M. 2012. History of youth information in Europe. Teoksessa The history of youth work in Europe. Volume 3. Council of Europe, 191-199.

Case, D. O. 2012. Looking for information: a survey of research on information seeking, needs and behavior. Bingley: Emerald.

Cedefop. 2007. Recognition and validation of non-formal and informal learning for VET teachers and trainers in the EU member states. Cedefop Panorama series; 147. Osoitteessa: http://www.cedefop.europa.eu/files/5174_en.pdf. Viitattu 26.12.2015.

Cederlöf, P. 2004. Nuorisotyö ja sen haasteet pienissä kunnissa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura.

Chrisholm, L. 2005. Bridges for recognition. Recognising non-formal and informal learning in the youth sector. Terminology cheat sheet. Council of Europe and European Union. Youth Partnership. Osoitteessa: http://pjp-eu.coe.int/documents/1017981/3084932/Bridges_for_recognition_n.pdf/1e7ebb5c-4edb-4bce-8fe0-db42605938c2. Viitattu 27.12.2015.

Council of Europe. 1990. Recommendation No. R (90) 7 of the Committee of Ministers to Member States concerning Information and Counselling for Young People in Europe. Council of Europe. Osoitteessa: https://www.coe.int/t/dg4/youth/Source/IG_Coop/Documents/CM_Rec_90_youth_information_counselling_en.pdf. Viitattu 27.2.2016.

Council of Europe. 2007. "The Development of Youth Information in Europe". Council of Europe.

Council of Europe. 2010. Recommendation CM/REC(2010)8 of the Committee of Ministers to member states on youth information. Council of Europe. Osoitteessa: <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1637765&Site=CM>. Viitattu 27.2.2016.

De Lange, D. & Rutjes, L. 2003. Manual Youth Information and Advice. Ouia.

Duguid, F., Mündel, K. & Schugurensky, D. 2013. Volunteer Work and Informal Learning: A Conceptual Discussion. Teoksessa Duguid, F., Mündel, K. & Schugurensky, D. (toim.) Volunteer Work, Informal Learning and Social Action. The Netherlands, Rotterdam: Sense Publishers, 17-28.

ELO-opas. 2014. ELO-opas. Kohti elinikäistä ohjausta. Näkökulmia ELO-toimintaan. LAITURI-projekti. Jyväskylä: Grano.

Euroopan unioni. 2009. Neuvoston päätöslauselma nuorisoalan eurooppalaisen yhteistyön uudistetuista puitteista (2010–2018). Euroopan unionin virallinen lehti. Osoitteessa: [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CE-LEX:32009G1219\(01\)&from=FI](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CE-LEX:32009G1219(01)&from=FI). Viitattu 28.2.2016.

Euroopan yhteisöjen komissio. 2001. EU:n nuorisopolitiikan uudet tuulet. Eur-Lex. Osoitteessa: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CE-LEX:52001DC0681&qid=1456685515193&from=EN>. Viitattu 28.2.2016.

Eurooppalaisen elinikäisen ohjauksen toimintapolitiikan verkosto ELGPN. 2013. Elinikäisen ohjauksen toimintapolitiikka: Eurooppalaisia lähtökohtia kansalliselle kehittämistyölle. Suomennos. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

ERYICA. 2004. Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet. Luxembourg: European Youth Information and Counselling Agency. Osoitteessa: <http://eryica.org/sites/default/files/European%20Youth%20Information%20Charter%201%20Finnish%20Version.pdf>. Viitattu 26.12.2015.

ERYICA. 2009. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun periaatteet. Luxembourg: European Youth Information and Counselling Agency. Osoitteessa: <http://eryica.org/page/principles-online-youth-information>. Viitattu 27.02.2016.

ERYICA. 2010. Good Practice in Youth Information. Opas-kirja. Luxembourg: European Youth Information and Counselling Agency. Osoitteessa: http://eryica.org/sites/default/files/Good%20Practice%20in%20Youth%20Information_0.pdf. Viitattu 26.02.2016.

ERYICA. 2011. 25 years of Youth Information and counting! Raportti. Luxembourg: European Youth Information and Counselling Agency. Osoitteessa: <http://eryica.org/sites/default/files/Report%20-%2025%20years%20of%20YI%20-%20v2.pdf>. Viitattu 19.03.2016.

ERYICA. 2012. Resolution on Structured Dialog on Youth Participation. Luxembourg: European Youth Information and Counselling Agency. Osoitteessa: <http://eryica.org/sites/default/files/Council%20Resolution%20on%20Structured%20Dialogue%20on%20youth%20participation.en12.pdf>. Viitattu 12.06.2016.

ERYICA. 2013. Outcomes of Irish EU Youth Conference. Luxembourg: European Youth Information and Counselling Agency. Osoitteessa: <http://eryica.org/news/outcomes-irish-eu-youth-conference>. Viitattu 12.06.2016.

ERYICA. 2014. Recommendations of Greek Presidency. Luxembourg: European Youth Information and Counselling Agency. Osoitteessa: http://eryica.org/sites/default/files/Final%20recommendations%20Greek%20Presidency_0.pdf. Viitattu 12.06.2016.

European Commission. 2014. Working with young people: the value of youth work in the European Union. Raportti. Osoitteessa: http://ec.europa.eu/youth/library/study/youth-work-report_en.pdf. Viitattu 27.12.2015.

Fedotoff, J. 2007. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut - Tiedon henki nuoruudessa. Teoksessa Hoikkala, T. & Sell, A. (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura, 410-428.

Fedotoff, J. 2016. Elinikäisen ohjauksen järjestämisen periaatteiden ja nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisten periaatteiden yhteneväisyydet. Teoksessa Fedotoff, J., Timonen, P. & Leppäkari, H. (toim.) Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön.

- Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. 1. painos. Oulu: Koordinaatti – Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus, Oulun kaupunki, 251-254.
- Fedotoff, J. & Pietilä, M. 2011. Nuorten tieto- ja neuvontatyö verkossa. Teoksessa Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. (toim.) Sähköä ilmassa – Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura, Humanistinen ammattikorkeakoulu ja Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus, 61-72.
- Fedotoff, J. & Leppäkari, H. 2016. Nuorten tieto- ja neuvontatyö Suomessa. Teoksessa Fedotoff, J., Timonen, P. & Leppäkari, H. (toim.) Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. 1. painos. Oulu: Koordinaatti – Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus, Oulun kaupunki, 192-202.
- Gretschel, A. & Junttila-Vitikka, P. 2014. Kokemuksia nuorten Suunta-ohjauksesta verkossa. Raportti. Sitran selvityksiä 76. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto & Nuorisotutkimusseura.
- Haasio, A. & Savolainen, R. 2011. Informaatiotutkimuksen perusteet. Osoitteessa: <https://viestintatieteet-wiki.wikispaces.com/Informaatiotutkimuksen+perusteet>. Viitattu 8.6.2016.
- Heikkinen, M. 2010. Kiertokirjeistä kotisivuihin, postikorteista pikaviestimiin. Turku: Nuorisotyön perinteen tallentaminen – Nuoperi.
- Hirvonen, U. 2003. Nuorisotiedotuskeskus Kompassin historiaa. Teoksessa Timonen-Verma, P. & Fedotoff, J. (toim.) Näkökulmia nuorisotiedotus- ja -neuvontatyöhön. Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus ja Oulun kaupungin nuorisoasiainkeskus, 149-161.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 15.-16 painos. Helsinki: Tammi.
- Hughes-Hassell, S. & Agosto, D. E. 2007. Modeling the everyday life information needs of urban teenagers. Teoksessa Chelton, M. K. & Cool, C. (toim.) Youth information-seeking behavior II: context, theories, models and issues. Lanham: Scarecrow Press, 27-61.
- Huumonen, S. (toim.). 2014. Työ- ja yksilövalmennus työpajalla. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys ry.
- Juholin, E. 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Krzaklewska, E. & Potočnik, D. 2014. Survey on Impact of Youth information and counselling, November 2013. Teoksessa Ivanovskis, M. & Rupkus, E. (toim.) Compendium on National Youth Information and Counselling Structures. Luxembourg: ERYICA – European Youth Information and Counselling Agency, 51-77.
- Kohtaamo. 2016. Ohjaamo – mikä se on? Keski-Suomen ELY-keskus / Kohtaamo-hanke. Osoitteessa: <http://www.peda.net/veraja/keskisuomenely/ohjaamot/ohjaamo-toiminta>. Viitattu 30.10.2016.
- Kompassi 2002. Nuorisotiedotus- ja neuvontatyö nuorisotiedotuskeskus Kompassissa 2002. Raportti. Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus: Helsinki.
- Koordinaatti. 2014. Kehittämistä ja kestäviä ratkaisuja. Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus Koordinaatin toimintakertomus 2013. Oulu: Oulun kaupunki, Koordinaatti.
- Koordinaatti. 2016. Koordinaatti 10 vuotta. Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus Koordinaatin toimintakertomus 2015. Oulu: Oulun kaupunki, Koordinaatti.

Korhonen, V. & Nieminen, J. 2010. Nuorten ohjauksen kentät ja monialaisen yhteistyön mahdollisuudet. Teoksessa Osallisuus ja sosiaalinen vahvistaminen. Nuorisotutkimus-lehti 3/2010. Helsinki: Nuorisotutkimusseura ry, 3-17.

Laukkanen, K-M. 2003. Oulun 10-vuotias nuorten tiedotus- ja neuvontapalvelu. Teoksessa Timonen-Verma, P. & Fedotoff, J. (toim.) Näkökulmia nuorisotiedotus- ja -neuvontatyöhön. Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus ja Oulun kaupungin nuorisoasiainkeskus, 163-175.

Merikivi, J., Myllyniemi, S. & Salasuo, M. (toim.). 2016. Media hanskassa. Lasten ja nuorten vapaa-ajantutkimus 2016 mediasta ja liikunnasta. Opetus- ja kulttuuriministeriö, Valtion liikuntaneuvosto, Nuorisoasiain neuvottelukunta ja Nuorisotutkimusverkosto.

Myllyniemi, S. (toim.). 2015. Arjen jäljillä. Nuorisobarometri 2015. Opetus- ja kulttuuriministeriö, Nuorisoasiain neuvottelukunta ja Nuorisotutkimusverkosto.

Nieminen, J. 2007. Puuttuva lenkki – Nuorisokasvatus tieteen kentässä, kasvatuksen teoriassa ja nuorisotyön kehiksenä. Teoksessa Nivala, E. & Saastamoinen, M. (toim.) Nuorisokasvatuksen teoria – perusteita ja puheenvuoroja. Nuorisotutkimusverkosto.

Nuorisolaki 2006. 27.1.2006/72. Helsinki: Edita Publishing Oy. Osoitteessa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072>. Viitattu 27.12.2015.

Nuorisolaki 2016. 21.12.2016. Helsinki: Edita Publishing Oy. Osoitteessa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>. Viitattu 14.1.2017.

Nuorista Suomessa 2016. Tutkimuskooste. Helsinki: Suomen Nuorisoyhteistyö – Allianssi ry.

Onnismaa, J. 2011. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. 3. painos. Helsinki: Gaudeamus.

Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-kustannus.

Opetusministeriö. 1990. Opetusministeriön suositus nuorisotiedotuksesta kunnissa 12.11.1990 Nro 111/700/90. Oulun kaupunki, Koordinaatti. Osoitteessa: <http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/OPM%20suositus%20nuorisotiedotuksesta%201990.pdf>. Viitattu 27.2.2016.

Peltola, S. 2015. Ohjausvuorovaikutus Suunta-chatissa. ”Kuinka voin pelkkien sanojen avulla välittää sitä myötätuntoa, jota oikeasti häntä kohtaa tunnen?” Itä-Suomen yliopisto. Filosofinen tiedekunta. Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma.

Peuhkuri, T. 2005. Tapaustutkimuksen valinnat. Esimerkkinä Saaristomeren rehevöitymis- ja kalankasvatuskiista. Teoksessa Räsänen, P., Anttila, A-H. & Melin, H. (toim.) Tutkimusmenetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. Jyväskylä: PS-Kustannus, 291-308.

Pietarinen, J. 2002. Eettiset perusvaatimukset tutkimustyössä. Teoksessa Karjalainen, S., Launis, V., Pelkonen, R. & Pietarinen, J. (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Helsinki: Gaudeamus kirja, 58-69.

Pietilä, M. 2014. Esiselvitys nuorten tieto- ja neuvontatyön vaikuttavuuden arvioinnista. Loppuraportti. Tampereen yliopisto.

Pietilä, M. 2015. Avainkäsitteet-luentomateriaali, Lahti 01.09.2015.

Pietilä, M. 2016. Informaali oppiminen nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa. Teoksessa Fedotoff, J., Timonen, P. & Leppäkari, H. (toim.) Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. 1. painos. Oulu: Koordinaatti – Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus, Oulun kaupunki, 32-37.

Pietilä, M. & Siivonen, M. 2016. Nuorten tiedontarpeet nuorten tieto- ja neuvontatyön lähtökohtana. Teoksessa Fedotoff, J., Timonen, P. & Leppäkari, H. (toim.) Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. 1. painos. Oulu: Koordinaatti – Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus, Oulun kaupunki, 38-46.

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Suom. T. Lindqvist, M. Maaniittu, E. Niemi, P. Paasio & L. Paija. Helsinki: Tammi.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Osoitteessa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Viitattu 07.12.2014.

Savolainen, R. 2010. Tiedonhankintatutkimuksen lähtökohtia. Teoksessa Serola, S. (toim.). Ote informaatiosta: johdatus informaatiotutkimukseen ja interaktiiviseen mediaan. Helsinki: BTJ Kustannus, 75-115.

Storlund, Greta. 1991. Nuorisotiedotus – Suomalainen ilmiö? Teoksessa Nuorisotiedotus. Kansalaiskasvatuksen Keskus vuosikirja 1991. Helsinki: Kansalaiskasvatuksen Keskus, 75-81.

Suurpää, L. 2016. Nuoruuden kiistelty arvo. Teoksessa Nuorista Suomessa 2016. Tutkimuskooste. Helsinki: Suomen Nuorisoyhteistyö – Allianssi ry.

Timonen-Verma, P. 2003. Nuorisotiedotus ja -neuvonta Suomessa. Teoksessa Timonen-Verma, P. & Fedotoff, J. (toim.) Näkökulmia nuorisotiedotus- ja -neuvontatyöhön. Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus ja Oulun kaupungin nuorisoasiainkeskus, 107-147.

Tuominen, K. 1992. Arkielämän tiedonhankinta: Nokia Mobile Phones Oy:n työntekijöiden arkielämän tiedontarpeet, -hankinta ja käyttö. Tampereen yliopiston kirjastotieteen ja informatiikan laitoksen tutkimuksia 36. Tampere: Tampereen yliopisto.

Virtanen, P. 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, Tuottaminen ja hyödyntäminen. 1. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus.

LIITTEET

Liite 1: Haastattelukysymykset

1. Nimi, ikä, asuinpaikkakunta
2. Kerro lyhyesti elämästäsi omin sanoin? Millainen on sinun elämäntilanteesi tällä hetkellä?
3. Miten tulit asiakkaaksi tänne? Millaisessa asiassa otit yhteyttä?
4. Miten otit yhteyttä? (Tulitko paikanpäälle, vai asioitko netin kautta?)
5. Miten asiointi sinun mielestäsi sujui? Oletko asioinut palvelussa useamman kerran?
6. Millaista apua tai tukea sait tilanteeseesi? Ja oliko apu sinusta riittävää?
7. Miten sinun saamasi apu (tieto, neuvonta, ohjaus) auttoi sinua eteenpäin? Muuttuiko jokin asia sen jälkeen?
8. Ohjattiinko sinut jonnekin muualle eteenpäin, vai selvisikö asiasi palvelussa?
9. Oletko mahdollisesti asiakkaana jossakin muualla, esimerkiksi TE-toimistossa, sosiaalipalveluissa? Jos kyllä, niin eroaako palvelu jotenkin nuorten tieto- ja neuvontapalvelusta?
10. Tuntuuko sinusta siltä, että sinua kuunnellaan?
11. Mistä tiesit ottaa yhteyttä palveluun? Miten löysit palvelun?
12. Onko sillä jotakin merkitystä, että voit kysyä palvelussa ihan mistä asiasta vain?
13. Onko sillä jotakin merkitystä, että palvelu ei ole koulun tai oppilaitoksen yhteydessä?
14. Onko sillä jotakin merkitystä, että palveluun ei välttämättä tarvitse varata aikaa?
15. Onko sinulla jotakin muuta mitä haluat palvelusta vielä sanoa tai kertoa?