



Henri Koskinen

Nuorten toimijuus ja kokemukset palveluista

Sisällysluettelo

Tiivistelmä	3
Johdanto	4
Aineiston hakukriteerit ja mukaan valitut tutkimukset	5
Nuoret palveluissa: toimijuuden jatkumo.....	6
Kohtaaminen yksilönä	7
Turvallisuus ja jatkuvuus.....	8
Järjestelmän monimutkaisuus.....	9
Viestinnän merkitys	10
Kommunikaation ongelmat ja ohipuhuminen.....	11
Negatiiviset kokemukset ja palveluiden ulkopuolisuus	13
Yhteenveto ja loppupäätelmät	14
Lähdeluettelo	16
Liitteet.....	18
Toimijuuden jatkumo kuvana Toimijuuden jatkumo tarkennetuin esimerkein.	18
Kaikki katsaukseen valikoidut tutkimukset.....	19
Katsauksen tutkimukset taulukoituna tutkimus- ja palvelutyypin mukaan.....	22

Tiivistelmä

Katsaus tarkastelee pääosin kotimaista 2010-luvun tutkimusta, joka käsittelee nuorten palvelukokemuksia hyvinvointia tukevissa ja syrjäytymistä ehkäisevissä palveluissa. Katsauksessa tarkastellaan, mikä nuorten palvelukokemuksia yhdistää palvelusektorin eri puolilla, ja miten nuoret hahmottavat palvelut ja osaavat käyttää niitä.

Nuoret haluavat palvelussa kuin palvelussa tulla kohdatuksi yksilöinä: he haluavat, että heidän tilanteensa ja henkilökohtaiset tarpeensa otetaan huomioon, ja että heitä itseään kuunnellaan heitä koskevassa päätöksenteossa. Parhaat edellytykset myönteiseen palvelukokemukseen antavat pitkäaikaiset asiakassuhteet ja asiointi samojen, tuttujen työntekijöiden kanssa. Katsauksen perusteella näyttää siltä, että kun nuori kokee tullessa kohdatuksi yksilönä palveluissa, kokee hän myös tullessa paremmin autetuksi.

Nuoret kokevat palveluissa helposti tullessa väärinymmärretyiksi ja jopa sivuutetuiksi, osittain siksi, että heidän ja palvelutoimijoiden käsitemaailmat eroavat toisistaan. Nuorten tiedot palveluista ovat usein puutteelliset, ja palvelujärjestelmä näyttäytyy heille vaikeaselkoisena. Palveluista tiedottamista kaivataan lisää, ja tiedotustyössä korostuu viestinnän säännöllisyys ja nuorten lähelle pääseminen. Sähköisen viestinnän ohella perinteisen ja kasvokkaisen viestinnän merkitys on suuri.

Nuorten myönteinen tai kielteinen palvelukokemus muodostuu ensisijaisesti kontaktissa palveluiden työntekijöiden kanssa, ja siksi työntekijöiden asiantuntemusta on laajennettava ja riittävät henkilöresurssit turvattava.

Johdanto

Tässä kirjallisuuskatsauksessa kartoitetaan nuorten palvelukokemuksia 2010-luvulla ilmestyneen, pääosin suomenkielisen tutkimuskirjallisuuden näkökulmasta. Katsaus kaupungin Turun Smart & Wise Turku -kärkihanketta, jonka yksi tavoite on tukea erityisesti 15–29-vuotiaiden nuorten, nuorten aikuisten ja perheiden syrjäytymisen ehkäisemiseen tähtääviä toimenpiteitä. Katsaus keskittyy laveasti tämän aihealueen tälle ikäryhmälle suunnattuihin julkisiin palveluihin.

Lähtökohtaisia kiinnostuksen kohteita olivat miten nuoret ja heidän vanhempansa hahmottavat tarjolla olevat palvelut, millaista apua nuoret ja heidän vanhempansa palveluista hakevat, ja miten palveluista toivottaisiin viestittävän. Työn edetessä näkökulma tarkentui ja tutkimuskysymykseksi asetettiin nuorten palvelukokemus: koetaanko palveluissa asioiminen tarkoituksenmukaiseksi ja asialliseksi sekä miten nuoret hahmottavat ja osaavat käyttää palveluita. Katsaus keskittyy ensisijaisesti kokemuskäkökulmaa hyödyntävien tutkimusten kartoittamiseen.

Aiemmat nuorten palvelukokemuksia luotaavat kirjallisuuskatsaukset (Aaltonen & Kivijärvi 2017; Peltola & Moisio 2017; Tuuva-Hongisto 2018) ovat tuoneet esille myös tässä katsauksessa esiin piirtyviä haasteita, kuten nuorten osallisuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumisen sekä nuorten erilaisista asemista ja taustoista johtuvat erot suhteessa palveluihin, mikä saattaa johtaa joidenkin ryhmien marginalisoitumiseen. Tämä katsaus pyrkii kehystämään kuvaa nuorten palvelukokemuksista uudelleen keskittymällä siihen, mikä nuorten palvelukokemuksia yhdistää palvelusektorin eri puolilla – toisin sanoen siihen, mitä yhteistä on nuorten palvelukokemuksissa palveluista ja nuorten taustasta riippumatta. Katsaus toisin sanoen luotaa sitä, mikä nuorten palvelukokemuksissa on yleispätevää. Tuloksia voidaan hyödyntää erilaisten nuorille ja nuorille aikuisille suunnattujen palveluiden kehittämistyössä, soveltaa niitä kunkin palvelun kohderyhmän ja tehtävien asettamien reunaehtojen mukaisesti.

Aineiston hakukriteerit ja mukaan valitut tutkimukset

Smart & Wise Turku -kärkihankkeen toimenpideohjelmassa jaetaan nuorten syrjäytymistä ehkäisevät palvelut kolmeen kategoriaan: yleisiin palveluihin, kuten nuorisotyö ja TE-palvelut, tehostettuihin palveluihin, kuten sosiaalityö, perhetyö ja työpajatoiminta, ja erityisiin palveluihin, kuten lastensuojelun palvelut sekä päihde- ja mielenterveyspalvelut ("Toimenpideohjelma..."). Tätä kolmijakoa käytettiin jäsentämään ja rajamaan katsaukseen mukaan otettavia tutkimuksia, peilaten hakutuloksia itse katsauksen kysymystä, palvelukokemusten tarkastelua, vasten.

Katsaus keskittyy 2010-luvulla ilmestyneeseen kotimaiseen tutkimukseen (vertaisarvioidut tiedeartikkelit, tutkimushankkeiden raportit, kirjallisuuskatsaukset) ja pohjoismaisiin tiedeartikkeleihin. Useimmat tutkimuksista käsittelevät nuorten kokemuksia palveluista heidän itsensä kertomana ja kokemana. Julkaisut, jotka eivät suoraan hyödynnä empiiristä kokemusaineistoa, ovat etupäässä kirjallisuuskatsauksia, jotka ovat auttaneet suuntaamaan ja jäsentämään katsausta sekä myös käyneet läpi relevanttia tutkimustietoa. Seulonnan jälkeen mukaan valikoitui yhteensä **79 tutkimusta** (ks. liitteet 2–3).

Suuressa osassa katsauksen tutkimuksista on käytetty aineistona nuorten yksilö- ja ryhmähaastatteluja joko yksinomaan tai asiantuntija- ja huoltajien haastattelujen ohella. Katsauksen tiedonintressin vuoksi tutkimukset ovat lähes kaikki empiiriä laadullisia tutkimuksia: ne keskittyvät nuorten kokemusten ymmärrettäväksi tekemiseen omassa kontekstissaan, eivätkä sinänsä pyri yleistettäviin päätelmiin. Tutkimuksissa on monesti kriittinen sävy (ks. Aaltonen & Kivijärvi 2017, 13), mutta epäkohtien ohella myös onnistumisia ja positiivisia kokemuksia nostetaan esiin.

Tutkimuksissa käytetään jonkin verran myös kyselyaineistoja, joko valtakunnallisia (esim. kouluterveyskysely) tai tarkoitusta varten kerättyjä. Yleisten tutkimusraportointikäytäntöjen mukaisesti tutkimusartikkelit esittelevät aineistosi-
taatteja rajallisesti, tutkimusraportit laajemmin. Molemmissa tapauksissa tutkijat kirjoittavat nuorten kokemuksista epäsuorasti. Katsauksen analyysiosiossa esiteltävät nuorten palvelukokemukset on muodostettu pitkälti tutkimuk-
sissa esitettyjen tulkintojen pohjalta.

Nuorten vanhempien kokemusten kartoittaminen osoittautui haasteelliseksi ja se rajattiin lopulta tämän katsauksen ulkopuolelle. Ensisijaiset hakutulokset rajautuivat nuorten omiin kokemuksiin, kun taas vanhempien kokemuksia oli käsitelty vain harvakseltaan ja muutamassa yksittäisessä tutkimuksessa osana tutkimuksen kokonaisuutta. Erillishaut nuorten vanhempien kokemuksia käsittelevistä tutkimuksista eivät niin ikään tuottaneet relevantteja tuloksia. Nuorten vanhemmat ovat tutkimuksessa väliinpuotoajamaisessa asemassa: vanhempien kokemuksia käsittelevässä tutkimuksessa kyse näyttäisikin olevan joko pienten lasten vanhemmista tai nuorista vanhemmista, ei nuorten vanhemmista. Kiinnostavaa kyllä, pro graduja ja AMK-opinnäytteitä nuorten vanhempien palvelukokemuksista on tehty runsaastikin, mutta nämä rajattiin katsauksen ulkopuolelle.

Tutkimuksista suuri osa (24 kpl) käsittelee kokemuksia palvelujärjestelmästä yleisesti. Ne käsittelevät laajoja palvelukokonaisuuksia, esimerkiksi hyvinvointipalveluita kokonaisuudessaan tai monialaisesti nuorisotyötä ja nuorille suunnattuja sosiaali- ja terveyspalveluita ikään kuin lintuperspektiivistä. Toinen suuri ryhmä tutkimuksia (16 kpl) käsittelee TE-palveluja, kun mukaan luetaan Ohjaamon palvelut. Kokonaisuutta on eroteltu tarkemmin katsauksen liitteessä 3. Katsaukseen valikoituneiden tutkimusten asetelmissa on osittaista päällekkäisyyttä – esimerkiksi useat TE-palveluita koskevat tutkimukset käsittelevät välillisesti myös esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluita tai erilaisia ohjaushankkeita kuten Suunta-valmennusta. Useat tutkimukset, erityisesti raportit, keskittyvät jonkin tietyn hankkeen tai projektin tuottamien palveluiden arviointiin.

Koska katsauksen tutkimukset ovat keskenään hyvin heterogeenisiä tutkimusasetelmien, -kysymysten, kontekstien ja aineistojen suhteen, tämä katsaus tarkastelee sitä, mikä tutkimuksien perusteella yhdistää nuorten kokemuksia palvelusta riippumatta, toisin sanoen mitkä ja millaiset ilmaisut ja kuvaukset nuorten kokemuksia luotaavissa tutkimuksissa toistuvat. Lähestymistapa on vaatinut palveluiden erojen sivuuttamista ja fokuoimista varsin yleiseen ja yleistasoiseen kuvaukseen. Viime kädessä kyse on siitä, miten nuoret ihmiset kokevat asioimisen viranomaistahon tai sellaiseksi mielletävän julkisen palvelun kanssa, ja miten he palvelujärjestelmän omalta kohdaltaan ja omista lähtökohdistaan hahmottavat. Siksi on mielekästä tarkastella kokemuksia (ja sitä, miten niitä kuvataan) palauttamatta niitä itse palveluun.

Käytännössä katsauksen analyysimenetelmä on lähellä sisältölähtöistä laadullista sisällönanalyysia tai teema-analyysia (esim. Braun & Clarke 2012; Tuomi & Sarajärvi 2009). Tutkimusten analyysiä ja tuloksia teemoiteltiin sen mukaan, millaiset asiat niissä esiintyviä kuvauksia yhdistivät ja erottivat, tarkoituksena muodostaa synteesi tutkimuskirjallisuudesta.

Nuoret palveluissa: toimijuuden jatkumo

Nuorten koulupudokkaiden palvelukokemuksia käsittelevässä tutkimuksessaan Sakari Ahola & Loretta Galli (2010) jaottelevat koulupudokkaita koskevien palveluiden piirissä olevat nuoret karkeasti kahteen ryhmään, aktiivisiin ja passiivisiin. Ensin mainittuja määrittää toimeliaisuus ja aloitekyky – he puhuvat aktiivissa ja heidän toimiaan luonnehtii tavoitteellisuus. Passiiviset sen sijaan mieltävät itsensä toiminnan kohteiksi: he ottavat vastaan mitä heille tarjotaan, ilman kyseenalaistusta tai keskustelua, ja kokevat että asiat tapahtuvat ilman että he voivat siihen juurikaan vaikuttaa.

Läpikäymäni tutkimusten perusteella olen jalostanut tämän jaottelun janaksi, joka kuvaa nuorten toimijuuden jatkumoa palvelukokemuksissa (Kuvio 1, ja tarkennetuin esimerkein Liite 1).

Jatkumossa toimija-ulottuvuuteen liittyvät positiiviset määreet, kuten tunne oman mielipiteen kuulluksi tulemisesta ja mahdollisuudesta vaikuttaa itseä koskeviin päätöksiin. Toiminnan kohde -ulottuvuutta taas luonnehtivat pääasi-

assa negatiiviset määreet, kuten kokemus sivuuttamisesta, ohittamisesta, tahdottomana objektina olemisesta ja jopa suoranaisesta mielivallasta. Toiminnan kohteena olemista määrittää kaksi ulottuvuutta: yhtäältä kokemus tilanteesta, jossa ei itse päästä vaikuttamaan itseä koskeviin päätöksiin, ja toisaalta myös tietämättömyys omista oikeuksista sekä palvelujärjestelmästä ja palveluiden keskinäisestä suhteesta.

Kuvion 1 visualisoinnissa toimijuuden jatkumon molemmat ulottuvuudet jakautuvat teemoihin, joita toimijapuolella ovat *kohtaaminen yksilönä* sekä *turvallisuus-jatkuvuus*. Akselin negatiivinen skaala, toiminnan kohteena oleminen, jakautuu kolmeen teemaan, jotka monella tavalla ovat positiivisten puoliensa vastakohta. Näitä ovat *järjestelmän monimutkaisuus*, *kommunikaation ongelmat-ohipuhuminen* sekä *negatiiviset kokemukset*.



Kuvio 1: Nuorten palvelukokemukset toimijuuden jatkumon avulla havainnollistettuna

Esitän seuraavaksi tutkimuksista esiin piirtyvän nuorten palvelukokemuksen tämän jaottelun mukaisesti. Reflektoin lopuksi toimijuuden jatkumoa katsauksen tutkimuskysymyksiin.

Kohtaaminen yksilönä

Toimijuuden kokemuksen ytimessä on tunne siitä, että nuori kokee voivansa olla aktiivinen suhteessa palveluihin. Selkeintä toimijuuden kokemusta kuvaa *kohdatuksi tuleminen yksilönä*. Teema tiivistyy kokemukseen siitä, että nuori kokee osallistuvansa päätöksentekoon sekä palveluprosessiin (Järveläinen 2016; Lappalainen 2019; Määttä 2017; Rytönen ym. 2017). Samoin teemaa määrittää kokemus, että omat yksilölliset tarpeet on huomioitu, ja että on tullut kuulluksi ja ymmärretyksi palveluprosessissa (esim. Byhlin & Kacker 2018).

Nuorten osallisuutta terveystalveissa voidaan lisätä luomalla positiivinen ilmapiiri, luomalla mahdollisuuksia tulla kuulluksi ja varmistamalla, että tarjottu tuki kohtaa nuoren yksilölliset tarpeet. (Rytönen ym. 2017, suom. H.K.)

Ei riitä, että nuori tulee palvelluksi, hänen pitää tulla myös autetuksi ja ymmärretyksi omanlaisine erityistarpeineen ja ominaisuuksineen. (Gissler ym. 2018, 193)

Toisaalta kohtaaminen yksilönä merkitsee oman aseman ymmärtämistä palvelussa. Parhaimmillaan yksilöllinen kohtaaminen voi saada aikaan voimaantumista ja tulevaisuudenuskoa – toisin sanoen auttaa nuorta tulemaan tietoisiksi tilanteestaan ja keinoista muuttaa sitä (Gissler ym. 2018; Haapanen 2019).

Nuoret odottavat tulevaisuutta kohdatuiksi palveluissa tavalla, joka auttaa nuorta pitämään itseään – oireesta, vammasta tai sairaudesta huolimatta – ainutlaatuisena yksilönä, jolla on voimavaroja ja kykyjä selviytyä. (Gissler ym. 2018, 197)

Olennaista tässä on kokemus välittämisestä: nuori kokee, että hänestä on välitetty ja että häntä on kuunneltu ja tuettu (Aaltonen 2017; Aaltonen ym. 2015; Valkonen & Pasanen 2012).

Kaikilla haastatelluista nuorista oli kokemus välitetyksi tulemisesta osastolla ja he kokivat intensiivihoidon osaston yleisesti turvallisiksi paikaksi. (Valkonen & Pasanen 2012, 305)

Työntekijät olivat sensitiivisiä nuorten tilanteille, ja nuoret, jopa elämän kolhimiksi luokitellut, olivat tyytyväisiä palveluihin ja puhuivat arvostavasti siitä, että heitä kuunnellaan ja yritetään tukea. (Aaltonen ym. 2015, 125)

Vaikka katsauksen tutkimukset nostavat esille paljon epäkohtia, on nuorilla paljon positiivisia kokemuksia – palvelukontekstista riippumatta. Olennaisessa roolissa tässä ovat **työntekijät**. He ovat nuoren ensimmäinen ja usein ainoa kontakti palvelujärjestelmään, joka muuten saattaa näyttäytyä monoliittimaisena ja vaikeasti hahmotettavana (Rikala 2017).

Nuoret tuntuivat olevan varsin tyytyväisiä poliklinikoiden asiakaslähtöisyyteen ja lähes kaikki nuoret kokivat, että heidän oli helppo puhua työntekijöiden kanssa; heitä ja heidän vanhempiaan myös kuunneltiin. (Timonen-Kallio & Pelander 2012, 21)

”[-] toimistossa oli erittäin asiallinen ja minusta kiinnostunut henkilökunta.” [palvelussa olleen nuoren palaute] (Keränen 2010, 21)

Voisi sanoa, että palvelutyöntekijöihin – oli kyse sitten terapeutista, nuorisotyöntekijästä tai luukun takana näkyvästä asiakaspalvelijasta – ja heidän ja nuoren väliseen vuorovaikutustilanteeseen tiivistyy paljon siitä, koetaanko palvelu kokonaisuudessaan toimivana ja hyvänä. Tämä kertoo myös siitä, miten vaikeaa palvelukokemusta on sanallistaa. Vaikuttavia tekijöitä ovat tyypillisesti kohteliaisuus ja kiireettömyyden tuntu. (Miettinen & Pöyry 2015.)

Kohtaamisista terveystalveissa puhuttiin pääsääntöisesti myönteisesti, erityisesti henkilökunnan suhteen. Osallistujat [nuoret] kertoivat useasti tunteneensa itsensä tervetulleiksi ja hyväksytyiksi, kuunnelluiksi ja otetuksi vakavasti sekä saaneensa huomiota ja kaipaamaansa apua. (Hallström ym. 2016, 114; suom. H.K.)

Nuoret mieltävät saamansa palvelun pääasiassa ammattimaiseksi, mutta eivät aina osaa perustella arviotaan – on vain ”tuntunut siltä”. Joissain tapauksissa ammattimaisuus perustuu työntekijän asenteeseen ja rentouteen sekä siihen, että he kohtaisivat nuoren kokonaisvaltaisesti persoonana. (Miettinen & Pöyry 2015, 41)

Yksilöllisessä kohtaamisessa korostuu kokemus, että nuori voi itse vaikuttaa omaan tilanteeseensa sekä itseään koskeviin päätöksiin. Tätä muovaavat varsin pieneltä ja arkisiltakin tuntuvat asiat, kuten se, että voi osallistua palveluiden aikataulujen luomiseen omien menojen näkökulmasta (Haapanen 2019).

Hyvinä asioina valmennuksesta mainittiin muun muassa se, että [-] asiakas sai päättää, missä yksilöohjaus toteutettiin. (Haapanen 2019, 32).

Positiiviset kokemukset tuen saamisen ja kuulluksi tulemisen sekä tulevaisuuden suunnitelmien selkiytymisen suhteen antavat vahvan viitteen siitä, että Ohjaamot ovat onnistuneet ydintarkoituksensa toteuttamisessa. (Määttä ym. 2017, 35)

Yksilöllisen kohtaamisen keskeisenä osatekijänä onkin nimenomaan tieto omista oikeuksista ja mahdollisuuksista. Siten toimijuuden vahvistamisen pääasiallinen keino on tällaisen tiedon lisääminen, mitä keinoa useissa tutkimuksissa myös suositellaan.

Nuorilla on puutteelliset tiedot heitä koskevista palveluista. Lisäksi tietämys asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista ovat joidenkin virastojen ja palvelujen kohdalla erittäin heikkoa. [-] Tieto-osallisuus, kuten asiakkaan oikeuksista ja palveluista tiedottaminen, on kuitenkin helppoiten toteutettava osallisuuden muoto ja sen toteutuminen tulisi taata kaikissa palveluissa. (Jämsén & Pyykkönen 2014, 145–146).

Tiedon ja sen lisäämisen problematiikkaa käydään syvemmin läpi järjestelmän monimutkaisuuden ja ohipuhumisen otsikoiden alla.

Turvallisuus ja jatkuvuus

Turvallisuus ja jatkuvuus ovat toimijuuden kokemuksen toinen ulottuvuus. Tällä tarkoitetaan kokemusta pysyvyydestä, vakaudesta ja ennakoitavuudesta palvelussa asioitaessa. Kokemus syntyy esimerkiksi asiointista tuttujen ja samojen työntekijöiden kanssa sekä yhteydenpidon säännöllisyydestä. (Malm 2018.) Tätä voisi kuvata kokemukseksi huolenpidosta, mutta ilman sanan holhoamiseen viittaavaa konnotaatiota. Turvallisuudessa on ennen kaikkea kyse nuoren oman toimijuuden tukemisesta.

[n]uorille osallistumismahdollisuuksia tarjoavat erityisesti asuinalueella toimivat nuorille suunnatut palvelut ja nuorille tutut työntekijät. (Häikiö ym. 2015)

Turvallisuuden tunne, ennakoitavuus ja välittäminen tarvitsevat rakentuakseen vastavuoroisia suhteita, jotka perustuvat luottamukseen ja merkityksellisyyden kokemiseen. (Gissler ym. 2018, 193)

Turvallisuuden käänköpuolena on kokemus katkonaisuudesta ja tempoilevuudesta, mitä edustavat vaihtuvat palvelutyöntekijät:

[-] vaihtuvat ja kiireisiksi koetut kohtaamiset ammattilaisten kanssa estivät luottamuksen rakentumista ja syvemmän kontaktin syntymistä. (Gissler ym. 2018, 78)

Tämä edelleen vahvistaa työntekijöiden merkittävää roolia positiivisen palvelukokemuksen synnyttäjänä. Työntekijöiden vaihtuvuus luo kuvaa kasvottomasta palvelujärjestelmästä, jossa ei tule kohdatuksi yksilönä. Tähän liittyy vahvasti seuraava teema, järjestelmän monimutkaisuus.

Järjestelmän monimutkaisuus

Toimijuuden jatkumolla ensimmäinen negatiiviseksi käsitettävä teema on järjestelmän monimutkaisuus, joka viittaa kokemukseen palveluiden vaikeasta hahmotettavuudesta ja tiedon puutteesta. Ei tiedetä, mitä palvelussa oleminen merkitsee, mitä siitä seuraa eikä aina sitä, miksi palvelun piiriin on päädytty. Toisin sanoen oman toimijuuden raameja ja sitä kautta omaa asemaa on vaikea ymmärtää.

Nuoria on palveluiden ulkopuolella, sillä nuorilla ei ole riittävästi tietoa palvelujärjestelmän toimijoista ja eri palvelumahdollisuuksista. (Miettinen & Pöyry 2015)

Nuorten mielestä eri virastojen palveluja tulisi selkiyttää [-]. Myös kommunikointia ja tiedonkulkua eri palveluiden ja ammattilaisten välillä täytyisi kehittää. (Paananen ym. 2019, 48)

Järjestelmänäkökulmasta olennaista tässä yhteydessä on myös käsitys palvelujärjestelmästä, joka useassa tutkimuksessa piiryy siiloutuneena ja eri tavoin pirstaloituneena (esim. Häikiö ym. 2015; Paananen ym. 2019). Seuraus on, että nuoren voi olla mutkikasta navigoida palvelujärjestelmässä, jonka keskinäisiä suhteita on vaikea hahmottaa. Voi olla vaikea tietää, mikä palvelu tarjoaa ratkaisun juuri käsillä olevaan ongelmaan, varsinkin, kun ongelmat ja palveluntarpeet ovat päällekkäisiä tai hankalasti eriteltävissä (Määttä & Keskitalo 2014; Palola ym. 2012).

Kumuloituneista ongelmista kärsivien nuorten aikuisten näkökulmasta kaikki toimijat ovat merkittäviä, sillä monimutkaisessa tilanteessa olevan asiakkaan voi olla vaikea tietää, kenen puoleen tulisi kääntyä. (Määttä & Keskitalo 2014, 201)

Myös palveluissa käytettävä kieli ja käsitteet voivat tuntua vierailta. Yksilötasolla tätä kokemusta sävyttää esimerkiksi epävarmuus ja siitä seuraava turhautuneisuus (esim. Roberts ym. 2018).

Monelle lapselle ja nuorelle puhe sijaishuoltopaikasta ja institutionaaliset käsitteet ovat hämmäntäviä ja herättävät useita kysymyksiä: Mikä on sijaisperhe? Pääsenkö sieltä enää koskaan kotiin? Miten kamala paikka laitos on? Tämänkaltaisia asioita lapset ja nuoret kertovat pohtineensa sijoituksesta kuullessaan. (Laakso & Enroos 2016, 510)

Tulkitsen järjestelmän monimutkaisuuden sijoittuvan toimijuuden ja toiminnan kohteena olemisen välimaastoon: se näyttäytyy vedenjakajana, joka vaikuttaa suuresti siihen, onko kokemus palveluista positiivinen vai negatiivinen. Järjestelmän monimutkaisuus näyttäisi painottuvan negatiivisen puolelle – kuitenkin vain hieman siksi, että se näyttäisi

myös olevan kokemus, joka on helppoiten ehkäistävissä tai korjattavissa. Tutkimuksissa toistuvia kehittämiskeinoja ovat esimerkiksi henkilökohtainen opastus palveluissa asioimiseen sekä nuoren oman tilanteen selkiyttäminen tälle itselleen (Keränen 2010; Haapanen 2019; Paananen ym. 2019; Salminen 2019).

Eri lomakkeiden vaikeakielisyyteen ja epäselvyyteen voitaisiin vaikuttaa tekemällä lomakkeista selkeämpiä ja niin, että ne olisivat selkosuomella kirjoitettuja. (Paananen ym. 2019, 48)

Vaikuttaa siltä, että järjestelmän monimutkaisuutta voidaan paikata palveluiden arkisilla käytännöillä, joissa suuressa roolissa ovat työntekijät sekä heidän mahdollisuutensa tarjota kiireetöntä ja henkilökohtaista palvelua. On toki eri keskustelu, missä määrin tällaiseen on mahdollisuuksia palvelujärjestelmän puitteissa.

Viestinnän merkitys

Viestintä on monelta osin avainasemassa siinä, miten palveluihin suhtaudutaan ja miten niitä osataan lähestyä. Viestintä on myös ensisijainen keino, jolla palvelujärjestelmän monimutkaisuutta voitaisiin purkaa. Tutkimusten perusteella toimivassa viestinnässä painottuvat varsin perustavanlaatuiset asiat, kuten monesta paikasta saatavilla oleva tieto ja selkeät, nuorille avatut termit ja käsitteet. Monessa tutkimuksessa korostuukin perinteisten kanavien kautta tapahtuva viestintä. Tärkeää on ennen kaikkea viestinnän volyymi: tietoa on oltava saatavilla paljon ja jatkuvasti.

”Näkyvyys – kaiken tulisi olla paremmin näkyvillä. Koulussa esim. tärkeät tukipalvelut heti aulassa ja helposti saatavilla. Yleisestikin kai sitä oppisi sellaiseen asennemuutokseen noiden matalan kynnyksen palveluiden kanssa jos niitä toivotettaisiin naaman edessä paljon.” [Haastattelun nuoren kommentti] (Paananen ym. 2019, 46).

*Yksinkertaisimmillaan nuoret kaipaavat palvelupisteisiin **esitteitä, julisteita, lehti-ilmoituksia ja linkkilistoja** vinkiksi moniammatillisen palvelujärjestelmän mahdollisuuksista ja toimijoista, joilta apua voi hakea [–] Yksittäisistä palveluista tiedottamisen lisäksi palvelujärjestelmän toimintaa kokonaisuutena tulee hahmottaa nuorille. Hahmoton palvelujärjestelmä ja palveluiden ”viidakko” pitää avata nuorille ymmärrettäväksi. (Miettinen & Pöyry 2015, 72–73, korostus lisätty).*

Viestinnässä korostuu määrä, ja tärkeiksi nostetaan tutkimuksissa matalan kynnyksen tapahtumat, kuten avoimien ovien päivät. Viestintä palveluista tulisi viedä nuorten lähelle, kuten oppilaitoksiin ja nuorisotiloihin.

Nuoret kaipaavat selkeää, yksityiskohtaista ja esimerkiksi kouluissa tapahtuvaa tiedottamista nuorisolle suunnattujen palvelujen sisällöistä. (Kunnari 2014, 96).

Viestinnän lisäämisessä sähköisyys on jo vuosien ajan ollut näkyvä keskustelunaihe. Kiinnostavaa kyllä, verkossa tapahtuva viestintä näyttäytyy tutkimuksissa kahtalaisena: yhtäältä on hyvä, että palvelut ja niistä saatava tieto siirtyvät ainakin osittain verkkoon, koska nuorilla on monesti hyvät valmiudet verkossa asioimiseen. Samoin sähköinen viestintä, kuten sosiaalinen media, nähdään tyypillisesti helposti saavutettavana ja siten tasa-arvoisena viestintäkanavana.

Ohjaamot tarvitsevat nuorten näkökulmasta enemmän mainontaa kouluilla, oppilaitoksissa, muissa palveluissa ja sosiaalisessa mediassa. [–] Nettisivujen ja -palvelujen kehittäminen nostettiin esille esimerkiksi ujojen tavoittamisessa. (Määttä 2017, 36).

On kuitenkin hyvä huomata, että nuorten kyky ja kiinnostus käyttää sähköisiä viestimiä on monesti oletusarvoinen asia, joka voi jättää perinteisen kasvokkaisen palvelun paitsioon. Monessa tutkimuksessa nostetaan esille kasvokkaisen palvelun ja tuen merkitys – myös viestinnän suhteen.

[-] tiedotuksessa tulee keskittyä henkilökohtaiseen viestintään. (Miettinen & Pöyry 2015, 72).

Kommunikaation ongelmat ja ohipuhuminen

Kommunikaation ongelmien ja ohipuhumisen teema määrittyy järjestelmän monimutkaisuutta selkeämmin negatiiviseksi. Se on myös teemoista laajin, koska se koskettaa hyvin perustalla tavalla yksilön ja järjestelmän näkökulmien eroja. Tiivistettynä kyse on siitä, että nuori kokee, ettei syystä tai toisesta tule ymmärretyksi palvelussa – esimerkiksi hänen mielipidettään tai tilannettaan ei ole otettu huomioon, tai palvelun työntekijöillä ei ole ollut tarpeeksi tietoa nuoren asioista (Van Aerschot & Salminen 2018). On ikään kuin puhuttu eri kieliä, jolloin kokemus palvelusta jää etäiseksi ja oma osallisuuden tunne vähäiseksi.

Nuoret kritisoivat sitä, ettei opettajilla, sosiaalityöntekijöillä ja nuorisotyöntekijöillä ole kokemustietoa heidän elämästään. (Van Aerschot & Salminen 2018, 259)

Ohipuhumisen kokemusta sävyttää toisaalta nuorten ja palvelutoimijoiden kokemus- ja käsitemaailmojen ero, joka ilmenee esimerkiksi tunteena siitä, että on yksilön sijaan vain ”tapaus”, joka kulkee järjestelmän läpi (esim. Aaltonen ym. 2019; Keränen 2010; Ådnanes & Steihaug 2016).

”Olisin ehkä ymmärtänyt TE-toimiston palveluita enemmän, jos henkilökohtaiset tapaamiset virkailijan kanssa olisivat olleet pitempiä ja sisältäneet enemmän keskustelua ja ohjausta, kuin että minulle vain sysättiin uudet työhönsuositukset viidessä minuutissa ja hädin tuskin ehdin kysyä yhden kysymyksen, kun ovi jo paukahtaa kiinni ja seuraava ’potilas’ menee sisään.” [palvelussa olleen nuoren palaute] (Keränen 2010, 18)

Haastateltavat kokevat, että näiden ongelmien vuoksi heidän oikeutensa jäävät usein toteutumatta. Toisaalta haastateltavat eivät aina edes odota osallisuutta tai sen kokemusta palvelujärjestelmässä. He näkevät järjestelmän tehtäväksi yksipuolisen ylhäältä päin sanelun, jolle he itse eivät voi mitään. (Jämsén & Pyykkönen 2014, 132)

Yllä oleva sitaatti tiivistää hyvin kokemuksen ja ennakoasenteen, joka monessa tutkimuksessa kuvaa nuorten suhtautumista palveluihin: palvelut koetaan persoonattomiksi ja vaikeasti lähestyttäviksi, ja yksilön voi olla turha edes odottaa osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia. Tässä valossa nuori asiakas näyttäytyy tahdottomana ja vailta sananvaltaa olevana koneiston osasena. Osaltaan tähän vaikuttavat palveluiden käytännöt, jotka voivat erota esimerkiksi nuorten totunnaisesta päivärytmistä ja siten vahvistaa kuvaa vaikeasta lähestyttävyydestä.

Nuoret pitävät osaa palveluista byrokraattisina ja kasvottomina. TE-toimistossa asioiminen on konemaista, kuin ”ois tehtaassa liukuhihnalla”. (Miettinen & Pöyry 2015, 46)

Kritiikin kohteena olivat toisinaan yksittäiset virkailijat tai nuoret, mutta ennen kaikkea [nuoret] näkivät jotkin aktivointitoimet tai palvelut paitsi tehottomina myös lannistavina. Nuorten tyytymättömyys liittyi myös hankaliin aukioloaikoihin, pitkiin jonotusaikoihin ja työntekijöiden vaihtuvuuteen, jotka työntekijätkin tunnistivat ongelmakohdiksi. (Aaltonen ym. 2015, 125)

Ohipuhuminen, kuten edellinen sitaatti paljastaa, synnyttää helposti negatiivisia vaikutelmia, jotka laajennetaan luonnehtimaan palveluita ja palvelujärjestelmää yleisesti. Ohipuhumisen kokemus asettuikin monella tapaa toimijuuden vastakohtaksi. Kommunikaatio-ongelmien ja ohipuhumisen vuoksi nuoren oma toimijuus supistuu viranomaistahon ohjeiden vastaanottamiseksi ja yksipuoliseksi noudattamiseksi. (Lodgberg ym. 2018.) Luonnollisesti kokemus liittyy kiinteästi edellä kuvattuun järjestelmän monimutkaisuuden kokemukseen:

Asiakkaiden turhautuminen ja realiteettien puute ovat joissain tapauksissa yhteydessä kyvyttömyyteen hahmottaa palvelujärjestelmää. Viranomaistoiminta vaikuttaa tästä syystä nuorten silmiin mielivaltaiselta [-]. (Miettinen & Pöyry 2015, 46)

Ratkaisuna tähän näyttäytyvät ”ihmisläheiset” palvelut: nuorta tulee kuunnella ja hänen mielipiteensä noteerata, vaikka sillä ei olisikaan vaikutusta itse palvelussa tehtäviin päätöksiin. Tärkeää on nimenomaan kokemus osallisuudesta ja siitä, että pysyy kärryillä itseään koskevassa päätöksenteossa. Tässä yhteydessä on kiinnostavaa, että nuoret voivat olla tyytyväisiä palveluun, vaikka asioiminen ei muuttaisikaan tilannetta, joka nuorilla oli ennen palveluun tuloa. Esimerkiksi Sanssi-korttia koskeva tutkimus (Pitkänen ym. 2012, 33–34) osoittaa, että palvelun piirissä olevat nuoret olivat tyytyväisiä palveluun, vaikkei sen avulla olisikaan työllistytty.

Myönteiseen palvelukokemukseen liittyy kiinteästi kahdenkeskisen kanssakäymisen toimivuus (esim. Gretschel 2011; Kuusisto & Ekqvist 2016). Ongelmalliseksi tämä muodostuu, kun siirrytään yksilön näkökulmasta järjestelmään. Suuri osa tutkimuksista kiinnittää huomion yksilöllisyyden ja järjestelmänäkökulman väliseen ristiriitaan, mistä ohipuhumisen teema suurelta osin kertoo. Siinä missä nuoret toivovat ihmisläheisyyttä ja näkemystensä kuuntelua, palveluissa painotetaan tehokkuutta ja monistettavuutta.

Palveluiden käyttäjään kohdistuu myös ristiriitaisia odotuksia. Asiakkaan odotetaan olevan aktiivinen toimija ja ottavan vastuuta omasta tilanteestaan, vaikka samaan aikaan hänen edellytetään mukautuvan viranomaiskäytäntöihin ja -toimenpiteisiin. (Jämsén & Pyykkönen 2014, 149)

Nuorten vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksia rajoittaa se, että sosiaaliturva ja palvelut ohjaavat nuoria vahvasti normittaan ja sanktioiden: tietynlaisten nuorten edellytetään valitsevan tietynlaisia ratkaisuja. (Häikiö ym. 2015)

Esille nousevat nuorten ja palvelutoimijoiden perspektiivien erot: nuorilla kyse on tyypillisesti vain heistä itsestään, kun taas palveluissa näkökulma on systeeminen. Tämä ero on keskeinen ohipuhumisen ilmiön selittäjä.

Kyse on toki myös siitä, että nuorten välillä on eroja heidän kyvyssään navigoida palveluissa. Kuten toimijuuden jatkumoa käsittelevässä kohdassa toin esille, Ahola & Galli (2010) jaottelivat koulupudokkuutta koskevassa tutkimuksessaan nuoret kahteen ryhmään, aktiivisiin ja passiivisiin. Näiden ryhmien problematiikka suhteessa palveluihin on, että aktiivisiksi määrittyvät nuoret olivat pääosin tyytyväisiä palveluihin ja osasivat hakea sellaista apua, jota tarvitsivat. Passiiviset nuoret puolestaan olisivat tarvinneet paljon enemmän apua kuin olivat saaneet, mutta heiltä puuttui tieto ja kyky hakea sitä. Eroa on myös nuorten aloitekyvyssä:

Passiiviset nuoret tuntuivat tarvitsevan paitsi enemmän myös paljon yksityiskohtaisempaa ohjausta kuin muut. Siinä missä aktiiviset nuoret pärjäsivät itsenäisesti hyvin vähäisilläkin ohjeilla, passiiviset nuoret odottivat ohjaajiltaan lähes valmiita ehdotuksia [-]. (Ahola & Galli 2010, 138)

Toisin sanoen osa nuorista kykenee etsimään ja ottamaan apua vastaan ja soveltamaan saamia ohjeita, kun taas osa ei osaa etsiä, ei välttämättä ymmärrä eikä osaa soveltaa palveluista saatavaa tietoa. Tätä ilmiötä kuvataan monessa tutkimuksessa sosiaalisen eriarvoisuuden käsitteistöin: palveluntarve on usein suhteessa yksilön koulutukseen, työmarkkina-asemaan ja sosiaaliseen pääomaan – tai näiden puutteisiin (Honkanen ym. 2018; Raitakari ym. 2011; Rikala 2017; Tuuva-Hongisto ym. 2016). Siten, paradoksaalista kyllä, palvelut näyttävät vieraina ja vaikeasti saavutettavina niille, jotka niitä eniten tarvitsevat.

Onko niin, että palvelunkäyttäjän matala koulutustausta yhdistyy korkeammin koulutettuja useammin luottamuspulaan hyvinvointipalveluja kohtaan yleisemminkin? (Honkanen ym. 2018, 540)

Ongelman ydin on se, että aktiiviset tulevat palveluissa autetuiksi helpommin ja vähemmällä vaivalla kuin passiiviset, jolloin ensin mainitut pääsevät eteenpäin ja jälkimmäiset pysyvät passiivisina ja marginaalisina. Siten keskeiseksi muodostuu kysymys, miten auttaa passiivisia pääsemään samoihin tuloksiin kuin aktiivisia?

Tämän katsauksen perusteella vastaukseksi hahmottuu nuoren toimijuuden vahvistaminen, jossa keinoja ovat tiedon lisääminen palveluista ja palvelujärjestelmästä sekä pitkäaikaisten ja vakaiden asiakassuhteiden luominen palveluiden piirissä pidempään oleville. Samoin keinona näyttääytyy palveluun tulon kynnyksen madaltaminen, esimerkiksi kiireettömien tapaamisaikojen ja avoimien ovien kaltaisten käytäntöjen avulla.

[Osallisuuden kokemus] vaatii nuorten mukaan ottamista ja nuorten ja heidän läheistensä mahdollisuutta vaikuttaa heitä koskeviin terveystalviin. Viitaten käytännön järjestelyihin, suosittelimme runsaasti avoimia aikoja sekä ajanvarauksen helpottamista. (Hallström ym. 2016, 119; suom. H.K.)

Nuorille kokemus vertaisuudesta on tärkeää toimijuuden vahvistamiseksi. Tähän liittyen muutamassa tutkimuksessa mainitaan kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen (esim. Heinonen & Järvinen 2018). Tämänkaltaisissa käytännöissä yhdistyvät vertaisuuden ja lähelle tulemisen ajatus sekä toisaalta tiedon lisääminen palveluista puolin ja toisin.

Negatiiviset kokemukset ja palveluiden ulkopuolisuus

Toiminnan kohteena olemiseen liittyvät myös erinäiset negatiiviset kokemukset. Nuori on kokenut tulevaisuutta kohdelluksi epäasiallisesti tai että hänen kokemuksiaan on vähätelty (Laakso 2019; Lodgberg ym. 2018; Paananen ym. 2019). Tällaiset kokemukset ovat katsauksen tutkimuksissa vähemmän edustettuina, mutta ne eivät kuitenkaan ole harvinaisia.

Nuoret kokevat auttajan roolissa olevan ammattilaisen epäpätevänä, ja keskusteluissa toistuvat kokemukset välinpitämättömyydestä, huonosta kohtelusta, ongelman tai mielipiteen sivuuttamisesta, kliinisesti väärästä hoidosta, palveluohjauksen puutteesta ja pompottelusta. (Paananen ym. 2019, 27)

Negatiivisissakin kokemuksissa korostuu nuoren ja palvelutyöntekijän kohtaamisen merkitys kokemuksen määrittäjänä: kiireisen tai stressaantuneen oloiset ja välinpitämättömät työntekijät luovat kuvaa järjestelmästä, joka ei välitä tai halua kuunnella (Gissler ym. 2018).

Aineistossamme nuoret eivät kokeneet tulleensa kuulluksi, vaan kertoivat kokeneensa kohtaamisissa ammattilaisen kanssa ongelmiansa suoranaista vähättelyä tai sivuuttamista. [-] Nuoret kertoivat aistineensa ammattilaisen kohtaamisissa kylmyyttä, kiinnostumattomuutta sekä välinpitämättömyyttä. Kontaktit väsyneisiin ja työhönsä kyllästyneisiin aikuisiin koetaan ontoiksi, eikä niistä ole nuorelle hyötyä. (Gissler ym. 2018, 77)

Toimijuuden jatkumon ulkopuolelle jäävät myös ne, jotka eivät päädy palveluiden piiriin. Yksi syy tälle on esimerkiksi asuminen haja-asutusalueella. Palveluverkko nähdään siellä ohuempana eikä palveluita osata välttämättä kaivata. Tämä kertoo palvelujärjestelmän alueellisesta eriarvoisuudesta. (Tuuva-Hongisto ym. 2016; Wessman & Nenonen 2019.)

Syrjäkylänuorten elämismaailmassa monet palvelut sijoittuvat arjen hyvinvointipohdinnoissa ulkopuoliseksi kentäksi, joka jää näkymättömiin. (Tuuva-Hongisto ym. 2016, 51)

Kiinnostavaa kyllä, muutamassa tutkimuksessa nostetaan esiin myös sähköisen asioimisen lisäämisen trendi tässä yhteydessä: lisääntyvä sähköinen asiointi palveluissa voi, kenties vastoin yleistä luuloa, lisätä palveluiden ulkopuolelle jäämistä (Aaltonen ym. 2015). Samoin on mahdollista, että väärinkäsityksiä tapahtuu helpommin sähköisessä kuin kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa.

*”[Sähköisessä asiointissa] kommunikointi on erilaista kuin kasvokkain, väärinkäsityksiä tapahtuu helposti.”
[Haastatellun nuoren kommentti]. (Drake 2017, 13).*

On mahdollista, että kasvokkaisen kohtaamisen vähyys selittää monet epäluulot ja ongelmat nuorten parissa. Asioita voidaan jäädä hautomaan eikä niistä välttämättä osata etsiä tietoa oikeilla nimillä ja termeillä. (Jämsén & Pyykkönen 2014, 148).

Vaikka nuorilla on katsauksen tutkimuksien mukaan usein hyvät valmiudet etsiä tietoa ja asioida sähköisesti (esim. Drake 2017), ei perinteisen kasvokkaisen asioimisen merkitys näyttäisi silti vähenneen.

Yhteenveto ja loppupäätelmät

Tässä katsauksessa on tarkasteltu nuorten palvelukokemuksia luotaavaa 2010-luvun suomalaista ja Pohjoismaita koskevaa tutkimuskirjallisuutta. Katsauksen fokuksena on ollut nuorten kyky hahmottaa palveluita ja kokemus palveluissa olemisesta. Tutkimuksia on tarkasteltu siitä näkökulmasta, mikä nuorten kokemuksia yhdistää ja miten nuorten palvelukokemusta voi kuvata palvelusta riippumattomalla tavalla. Katsauksessa esitellyt ajatuksia voikin soveltaa palveluiden kehittämisessä ja mukauttamalla niitä palvelun kontekstiin sopivaksi.

Näistä lähtökohdista käsin laadin nuorten toimijuuden jatkumon, jonka vastakkaisia ulottuvuuksia ovat kokemus toimijuudesta sekä toiminnan kohteena olemisesta. Toimijuutta vahvistavat kokemus yksilönä kohdatuksi tulemisesta, jota luovat mahdollisuus vaikuttaa omaan asemaan palveluprosessissa sekä turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri. Toimijuuden kokemusta rajoittavat ja pienentävät kokemukset yhtäältä järjestelmän monimutkaisuudesta sekä toisaalta kommunikaatio-ongelmista ja ohipuhumisesta palveluissa.

Keskeinen rooli on palvelutyöntekijällä, joka määrittää oleellisesti sekä kokemusta toimijuudesta että toiminnan kohteena olemisesta. Positiivinen kokemus syntyy, kun palvelutyöntekijä kohtaa nuoren yksilönä ja huomioi tämän omat mielipiteet ja näkemykset. Negatiiviseen kokemukseen päädytään, kun työntekijä ei ymmärrä tai kuuntele nuorta eikä onnistu selittämään palvelussa tehtäviä toimenpiteitä nuorelle ymmärrettävällä tavalla. Työntekijä voi aiheuttaa myös suoranaisia vähättelyn tai sivuuttamisen kokemuksia.

Monesti on niin, että työntekijä – joskus jopa yksittäisen kohtaamisen perusteella – edustaa nuorelle koko palvelujärjestelmää. Luonnollisesti tämä asettaa suuria paineita palveluiden työntekijöiden hartioille: heidän vastuullaan on siis paitsi nuoren auttaminen ja viranomaisvastuun toteutuminen, myös nuoren kohtaaminen yksilönä. Ristiriitoja ja -painetta tähän yhtälöön tuo lisäksi järjestelmänäkökulmainen ajatus palvelun ”läpiviennistä”: nykyisessä sosiaa-

lipoliittisessa ajattelussa ”palvelujen tehtävänä on paikata työttömyyden ja eriarvoisuuden kaltaisia rakenteellisia ongelmia ja liimata nuoria takaisin yhteiskuntaan” (Aaltonen & Kivijärvi 2017, 10).

Palvelujärjestelmän monimutkaisuus on tutkimuksissa laajasti esiin noussut teema: pirstaloitunut palvelujärjestelmä ei tavoita nuoria, joiden tilanteet vaihtelevat ja elävät. Ratkaisuksi on tutkimuskirjallisuudessa ja poliittisessa keskustelussa jo pitkään peräänkuulutettu ns. yhden luukun palveluita, joissa on kyse siitä, että nuori saisi tarvitsemaansa neuvontaa ja ohjausta yhdestä ja samasta paikasta. Yhdellä asiointilla nuoret voidaan ohjata heille sopivien palveluiden ja jatkotoimenpiteiden piiriin. Tällaisena palveluna näyttäytyy esimerkiksi Ohjaamo, joka saakin tutkimuksissa nuorilta kiitosta toimivuudesta ja sujuvuudesta sekä henkilökohtaisesta palvelusta.

Passiivisten nuorten huonot ohjaukokemukset painottuvat yläkoulussa ja toisen asteen oppilaitoksissa saatuun ohjaukseen. He kokivat usein saaneensa parempaa ohjausta esimerkiksi kymppiluokalta tai Ohjaamosta. (Ahola & Galli 2010, 138).

[-] valtaosa nuorista (noin 98 %) kokee saaneensa Ohjaamosta tarvitsemaansa tukea ja tietoa. Ohjaamoissa asioivat kokevat myös osallisuutta omassa ohjausprosessissaan – he kokevat tulleen kuulluksi ja osallistuvansa ratkaisuihin. (Määttä 2017, 35).

Kiinnostavaa kyllä, yhden luukun palvelua kohtaan esitetään myös kritiikkiä: toimiakseen tarkoituksenmukaisesti ne tarvitsevat paljon henkilöresursseja (Aaltonen ym. 2015, 130).

Yhden luukun periaate ei kuitenkaan saanut varauksetonta kannatusta. Nuoret arvelivat, että käsittelyajat saattaisivat pidentyä, yksi luukku synnyttäisi massatungoksen ja virheet lisääntyisivät, kun työntekijöiden pitäisi tietää kaikkea vähän kaikkea. (Aaltonen ym. 2015, 100).

Vaikka yhden luukun palvelut saattavat olla tiedon lisäämisen ohella ratkaisu järjestelmän monimutkaisuuden kokeemukseen, avainasemaan nousevat tässäkin riittävät henkilöresurssit ja palvelutyöntekijöiden pysyvyys. Työntekijät ja heidän mahdollisuutensa kohdata nuoria kiireettömästi ja tehdä työnsä perusteellisesti näyttäisivät olevan keskeisiä myönteisen palvelukokemuksen ja toisaalta myös tehokkaan palvelun luomisessa. Vaikuttaa siltä, että kun nuori kokee tulleen kohdatuksi yksilönä, kokee hän myös tulleen paremmin autetuksi.

Lähdeluettelo

- Aaltonen, Sanna. 2017. Nuorten elämänpolut ja hyvinvointivaltion palvelukatat. Teoksessa Pietikäinen Reetta ja Välimaa Anne (toim.) *Mahdollisuuksia rakentamassa. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry 20 vuotta työpajakentän vaikuttajana ja kehittäjänä*. Helsinki, Valtakunnallinen työpajayhdistys, 52–58.
- Aaltonen, Sanna & Kivijärvi, Antti. 2017. *Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina*. Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 198.
- Aaltonen, Sanna; Berg, Päivi; Ikäheimo, Salla. 2015. *Nuoret luukulla: Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä*. Nuorisotutkimusseura, Verkkojulkaisuja 84.
- Aaltonen, Sanna; Kivijärvi, Antti; Myllylä, Martta. 2019. Työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten aikuisten koettu hyvinvointi. *Yhteiskuntapolitiikka* 84(3), 301–311.
- Ahola, Sakari & Galli, Loretta. 2010. Nuorten koulupudokkaiden ja heidän ohjaajiensa syrjäytymispuheen ulottuvuudet. Teoksessa Anttila, Anu-Hanna, Kuussaari, Kristiina & Puhakka, Tiina (toim.) *Ohipuhuttu nuoruus? Nuorten elinolut -vuosikirja*. THL, 132–143.
- Braun, Virginia & Clarke, Victoria. 2012. Thematic Analysis. Teoksessa Cooper, H. (toim.) *APA Handbook of Research Methods in Psychology: Vol. 2*. American Psychological Association.
- Byhlin, Sofie; Kacker, Pia. 2018. 'I Want to Participate!' Young Adults with Mild to Moderate Intellectual Disabilities: How to Increase Participation and Improve Attitudes. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 20(1), 172–181.
- Drake, Merja. 2017. *Innostusta, etsintää ja opastusta: Nuorten, maahanmuuttajien ja ikäihmistien kokemuksia digipalveluista*. Haaga-Helion julkaisut 10/2017.
- Gissler, Mika; Kekkonen, Marjatta; Känkänen, Päivi. 2018. *Nuoret palveluiden pauloissa: Nuorten elinolut -vuosikirja 2018*. THL.
- Gretschel, Anu. 2011. *Nuorisotalo mahdollistavana lähiyhteisönä: nuorten näkökulma*. Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 41.
- Haapanen, Ari. 2019. *Auta miestä mäessä: Nuorten miesten koulutus- ja työuravalmennusprosessi*. DIAK puheenvuoro 24.
- Hallström, Mikaela; Ranjbar, Vania; Ascher, Henry. 2015. Adolescent Health Care in a Multi-Cultural Area: A Qualitative Study from Adolescents' Perspective. *International Journal of Adolescence and Youth*, 22(1), 107–121.
- Heinonen Taina & Järvinen, Tero. 2018. Kiusaaminen ja koulun tuki mielenterveysongelmissa – nuoret mielenterveyskuntoutajat kertovat koulukokemuksistaan. *Kasvatus* 49(1), 62–74.
- Honkanen, Kati; Poikolainen, Jaana; Karlsson, Liisa. 2018. Hyvinvointipalvelukokemukset tuentarvitsijan institutionaalista luottamusta rakentamassa? *Yhteiskuntapolitiikka* 83(5-6), 532–543.
- Häikiö, Liisa; Snellman, Karita; Van Aerschot, Lina; Bamberg, Jarkko; Burrell, Stephen; Kallinen, Yrjö; Salminen, Jarkko. 2015. *Nuorten osallisuus & tulevaisuuden palvelut*. OmaVerko-hanke/Tampereen yliopisto, 2015.
- Jämsén, Arja; Pyykkönen, Anne. 2014. *Osallisuuden jäljillä*. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry.
- Järveläinen, Eveliina. 2016. *Kivistön kauppakeskuksen ja kaupunkikeskuksen nuorisotyö (kike) –hanke*. Laurea Julkaisut 60.
- Keränen, Tuunia. 2010. Nuorten palvelukokemukset Uudenmaan ELY-keskuksen alueen TE-toimistoissa. *Työpoliittinen aikakauskirja* 4/2010.
- Kunnari, Marika. 2014. *Nuorison hyvinvointi- ja palvelukokemukset Rovaniemellä*. Lapin ammattikorkeakoulun julkaisuja Sarja B. Raportit ja selvitykset 2/2014.
- Kuusisto, Katja & Ekqvist, Eeva. 2016. Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen. *Yhteiskuntapolitiikka* 81(6), 655–669.
- Laakso, Riitta. 2019. *”Ne näki musta” Huostassa olevien lasten hyvinvointi ja sijaishuoltoon liittyvät kokemukset*. THL: raportti 1/2019.
- Laakso, Riitta & Enroos, Rosi. 2016. Vierailloilla ovilla: Lapsen sijaishuoltopaikkaan tulo huostaanotettujen lasten ja sijaishuoltopaikkojen toimijoiden näkökulmasta. *Yhteiskuntapolitiikka* 81(5), 506–515.
- Lappalainen, Sanna. 2019. *Oppimisen paikka: Kokeiluja nuorten työllisyyttä tukevien palvelujen ja menetelmien kehittämiseen Etelä-Savossa*. XAMK KEHITTÄÄ 96.
- Logdberg, Ulrika; Nilsson, Bo; Kostenius, Catrine. 2018. “Thinking about the Future, What’s Gonna Happen?” – How Young People in Sweden Who Neither Work Nor Study Perceive Life Experiences in Relation to Health and Well-being. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 13(1).
- Malm, Karla. 2018. *”Kadulla me ollaan niiden nuorten paikoilla” Raidenuorisotyö julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa*. Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 204.
- Miettinen, Sonja & Pöyry, Sanna-Mari. 2015. *Vainulla etelä-Savossa: Vaikeimmin työllistyvät nuoret palvelujärjestelmässä -selvitys*. Mikkelin ammattikorkeakoulu A: tutkimuksia ja raportteja – research reports 100.
- Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa. 2014. Ulkoringiltä sisärinkiin: Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. *Yhteiskuntapolitiikka* 79(2), 197–207.
- Määttä, Mirja. 2017. *Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014–2017*. Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus.
- Paananen, Reija; Kainulainen, Sakari; Hyppönen, Essi; Leikas, Henni; Lindström, Anette; Lökfors Juuso. 2019. *10 tarinaa nuoruudesta ja tuen tarpeista - nuorten ajatuksia palveluiden kehittämiseksi*. Diak Puheenvuoro 21.

- Palola, Elina; Hannikainen-Ingram, Katri; Karjalainen, Vappu. 2012. Nuorten syrjäytymistä on tutkittava pintaa syvemmin. *Yhteiskuntapolitiikka* 77(3), 310–315.
- Peltola, Marja & Moisio, Jenni. 2017. Ääniä ja äänettömyyttä palvelukentillä. Katsaus lasten ja nuorten palvelukokemuksia koskevaan tietoon. Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 190.
- Pitkänen, Sari; Aho, Simo; Syrjä, Sannu. 2012. *Tutkimus Sanssi-kortin käytöstä, käyttöön liittyvistä kokemuksista ja vaikutuksista nuorten työllistymiseen*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja: Työ ja yrittäjyys 25/2012.
- Raitakari, Suvi; Kulmala, Anna; Günther, Kirsi; Juhila, Kirsi; Saario, Sirpa. 2011. Vakava mielen sairaus ja eriarvoisuudet arjessa. *Janus* 19(4), 326–341.
- Rikala, Sanna. 2017. Masennus, työkyvyttömyys ja sosiaalinen eriarvoisuus nuorten aikuisten elämänkuluissa. *Yhteiskuntapolitiikka* 83(2), 159–170.
- Roberts, Helen; Ingold, Anne; Liabo, Kristin; Manzotti, Grazia; Reeves, David; Bradby, Hannah. 2018. Moving on: Transitions Out Of Care for Young People with Learning Disabilities in England and Sweden. *British Journal of Learning Disabilities*, 46(1), 54–63.
- Rytönen, Minna; Kaunisto, Merita; Pietilä, Anna-Maija. 2017. How Do Primary Healthcare and Social Services Enable Young People's Participation? *Health Education Journal* 76(6), 730–740.
- Salminen, Jarkko. 2019. Nuoren kuntoutusrahan luoma osallisuus toimintamahdollisuuksina. *Yhteiskuntapolitiikka* 84(4), 393–402.
- Timonen-Kallio, Eeva; Pelander, Tiina. 2012. *Lastensuojelun ja psykiatrian rajapinnoilla*. Turun AMK:n oppimateriaaleja 69.
- “Toimenpideohjelma syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja sosiaalisesti kestävä kaupunkikehityksen edistämiseksi.” <https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/toimenpideohjelma.pdf>
- [Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli \(2009\): Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.](#)
- Tuuva-Hongisto, Sari. 2018. *Nuorten syrjäytyminen ja alueellisen eriytymisen vähentäminen: Tutkimuskirjallisuuteen ja -raportteihin pohjautuva kartoitus*. XAMK tutkii 9.
- Tuuva-Hongisto, Sari; Pöysä, Ville; Armila, Päivi. 2016. *Syrjäkylänuoret – unohdetut kuntalaiset?* Kunnallisalan kehittämissäätiön Tutkimusjulkaisu-sarjan julkaisu nro 99.
- Valkonen, Maarit & Pasanen, Timo. 2012. Nuorten kokemuksia Helsingin Diakonissalaitoksen intensiivihoidosta. *Yhteiskuntapolitiikka* 77(3), 302–309.
- Van Aerschot, Lina & Salminen, Jarkko. 2018. Hyvä, paha lähiö – nuoret ja asuinalueella syntyvä sosiaalinen pääoma. *Sosiologia* 55(3), 248–262.
- Wessman, Jenni & Nenonen, Tellervo. 2019. Nuoret Paltamon kokeilussa. Teoksessa Tellervo Nenonen, Tuija Martelin, Lars Leemann, Jenni Wessman & Seppo Koskinen (toim.): *Työtä kaikille -työllistämiskokeilun pitkän aikavälin vaikutukset*. THL Raportti 9/2019, 95–101.
- Ådnanes, Marian & Steihaug, Sissel. 2016. “You Never Know What Happens Next” – Young Adult Service Users’ Experience with Mental Health Care and Treatment through One Year. *International Journal of Integrated Care*, 16(3), 1–11.

Toiminnan kohde	Toimija	Turvallisuus - jatkuvuus	Järjestelmän monimutkaisuus	Kommunikaation ongelmat – ohjpuhuminen	Negatiiviset kokemukset
	<p>Kohtaaminen yksilönä</p> <p>Kokemus vaikuttamisesta itseä koskeviin päätöksiin (Määttä 2017)</p> <p>Osallisuus palveluprosessiin (Lappalainen 2019)</p> <p>Asiakas sai päättää, missä yksilöohjaus toteutettiin (Haapanen 2019)</p> <p>Osallisuutta vahvistaa positiivinen ilmapiiri, joka kohtaa nuoren yksilölliset tarpeet (Rytkönen ym. 2017)</p> <p>Jokaisella nuorella oli kokemus valitetyksi tulemisesta osastolla (Valkonen & Pasanen 2012)</p> <p>Helppo puhua työntekijöiden kanssa; heitä kuunneltiin (Timonen-Kallio & Pelander 2012)</p>	<p>Pitkäkestoiset, luottamukselliset asiakassuhteet, pysyvyydellä ja vakaudella erityinen merkitys (Gissler ym. 2018)</p> <p>Nuorille tutut työntekijät (Häikiö ym. 2015)</p> <p>Yhteydenpito valmennettavien kanssa oli onnistunutta ja säännöllistä (Haapanen 2019)</p>	<p>Tietoisuus palveluiden kirjosta riittämätöntä (Keränen 2010)</p> <p>Ei riittävästi tietoa palvelujärjestelmän toimijoista (Miettinen & Pöyry 2015)</p> <p>Nuorten mielestä eri virastojen palveluja tulisi selkiyttää (Paananen ym. 2019)</p> <p>Monimutkaisessa tilanteessa olevan asiakkaan voi olla vaikea tietää, kenen puoleen tulisi kääntyä. (Määttä & Keskiralo 2014)</p> <p>Monelle lapselle ja nuorelle [-] institutionaaliset käsitteet ovat hämmäntäviä ja herättävät useita kysymyksiä (Laakso & Enroos 2016)</p>	<p>Työntekijät eivät ymmärtäneet; mielihalua ei otettu huomioon (Timonen-Kallio & Pelander 2012)</p> <p>Opettajilla, sosiaalityöntekijöillä ja nuorisotyöntekijöillä [ei] ole kokemustietoa [nuorten] elämästä (Van Aerschoot & Salminen 2018)</p> <p>Kokemus siitä, että mielenterveystietoutta ei ole tarpeeksi niin opettajilla kuin oppilastovereillakaan (Heinonen & Järvinen 2018)</p> <p>Osa palveluista byrokraattisia ja kasvottomia (Miettinen & Pöyry 2015)</p>	<p>Yleisiä ovat myös kokemukset vähittäisestä ja epäasiallisesta kohtelusta. (Paananen ym. 2019)</p> <p>Pieni osa lapsista ja nuorista kertoo kohdanneensa sijaishuoltopalkassa turvattomuutta, omien kokemustensa vähittäisiä (Laakso 2019)</p>

Liite 1: Toimijuuden jatkumo kuvana

Toimijuuden jatkumo tarkennetuin esimerkein.

Liite 2: Kaikki katsaukseen valikoidut tutkimukset

- Aaltonen, Sanna. 2017. Nuorten elämänpolut ja hyvinvointivaltion palvelukartat. Teoksessa Pietikäinen, Reetta ja Välimaa, Anne (toim.) *Mahdollisuuksia rakentamassa. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry 20 vuotta työpajakentän vaikuttajana ja kehittäjänä*. Helsinki, Valtakunnallinen työpajayhdistys, 52–58.
- Aaltonen, Sanna & Kivijärvi, Antti. 2017. *Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina*. Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 198.
- Aaltonen, Sanna; Berg, Päivi; Ikäheimo, Salla. 2015. *Nuoret luukulla: Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä*. Nuorisotutkimusseura, Verkkojulkaisuja 84.
- Aaltonen, Sanna; Kivijärvi, Antti; Myllylä, Martta. 2019. Työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten aikuisten koettu hyvinvointi. *Yhteiskuntapolitiikka* 84(3), 301–311.
- Ahola, Sakari & Galli, Loretta. 2010. Nuorten koulupudokkaiden ja heidän ohjaajiensa syrjäytymispuheen ulottuvuudet. Teoksessa Anttila, Anu-Hanna, Kuussaari, Kristiina & Puhakka, Tiina (toim.) *Ohipuhuttu nuoruus? Nuorten elinolot -vuosikirja*. THL, 132–143.
- Berg, Päivi; Anttila, Anu-Hanna; Härmä, Vuokko. 2016. Lähteminen ja jääminen luokkatekona – nuorten aikuisten kiinnityminen kotiseutunsa yhteisöön. *Sosiologia* 55(3), 231–247.
- Björquist, E.; Nordmark, E.; Hallström, I. 2015. Living in transition - experiences of health and well-being and the needs of adolescents with cerebral palsy. *Child Care Health and Development*, 41(2), 258–265.
- Brunila, Kristiina. 2011. Mielentilan markkinoilla: Rikostaus-taisten nuorten aikuisten koulutus, ohjaus ja kuntoutus. *Nuorisotutkimus* 29(2), 81–94.
- Byhlin, Sofie; Kacker, Pia. 2018. 'I Want to Participate!' Young Adults with Mild to Moderate Intellectual Disabilities: How to Increase Participation and Improve Attitudes. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 20(1), 172–181.
- Dich Herold, Maria; Rand, Cecilia; Asmussen Frank, Vibeke. 2019. Enactments of a "Holistic Approach" in Two Danish Welfare Institutions Accommodating Young Adults with Offending Behavior and Drug Use Experiences. *Drugs and Alcohol Today* 19(3), 208–219.
- Drake, Merja. 2017. Innostusta, etsintää ja opastusta: Nuorten, maahanmuuttajien ja ikäihmisten kokemuksia digipalveluista. *Haaga-Helian julkaisut* 10/2017.
- Eronen, Tuija. 2008. Lastenkoti dokumentoituna, kerrottuna ja yhdessä muisteltuna. *Janus* 16(1), 19–34.
- Gissler, Mika; Kekkonen, Marjatta; Känkänen, Päivi. 2018. *Nuoret palveluiden pauloissa: Nuorten elinolot -vuosikirja* 2018. THL.
- Gretschel, Anu. 2011. *Nuorisotalo mahdollistavana lähiyhteisönä: nuorten näkökulma*. Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 41.
- Gretschel, Anu; Hästbacka, Noora. 2016. *Onnistunut monialainen nuorten kohtaamisen malli - arviointi kaikki käy koulua -toiminnan vaikutuksista*. Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 109.
- Gretschel, Anu; Junttila-Vitikka, Pirjo. 2014. *Kokemuksia nuorten Suunta-ohjauksesta verkossa*. SITRAn selvityksiä 76.
- Haapanen, Ari. 2019. *Auta miestä mäessä: Nuorten miesten koulutus- ja työuravalmennusprosessi*. DIAK puheenvuoro 24.
- Hallstrom, Mikaela; Ranjbar, Vania; Ascher, Henry. 2015. Adolescent Health Care in a Multi-Cultural Area: A Qualitative Study from Adolescents' Perspective. *International Journal of Adolescence and Youth*, 22(1), 107–121.
- Halme, Nina; Hedman, Lilli; Ikonen, Riikka; Rajala, Rika. 2018. *Lasten ja nuorten hyvinvointi 2017 - Kouluterveyskyselyn tuloksia*. THL: työpaperi 15/2018.
- Heinonen Taina & Järvinen, Tero. 2018. Kiusaaminen ja koulun tuki mielenterveysongelmissa – nuoret mielenterveyskuntoutujat kertovat koulukokemuksistaan. *Kasvatus* 49(1), 62–74.
- Helgeland, IM. 2011. Participation and Protection of Youngsters with Serious Behavior Problems in Norwegian Child Welfare Services. Teoksessa Bass, LE; Kinney, DA (toim.) *Well-Being, Peer Cultures and Rights of Children*. Bingley, UK: Emerald Insight, 257–285.
- Henriksson, Fredrika; Linden, Embla; Schad, Elinor. 2019. Well-being and Stress Among Upper Secondary School Pupils in Sweden. *Psychology in Russia-State of the Art*, 12(4), 172–195.
- Hjort, Niklas; Nurmi, Tiina. 2017. *Käytännön kokemuksia ja tuloksia Boosti-kehittämishankkeesta*. Helsingin kaupunki, kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala, nuorisopalvelut.
- Honkanen, Kati; Poikolainen, Jaana; Karlsson, Liisa. 2018. Hyvinvointipalvelukokemukset tuentarvitsijan institutionaalista luottamusta rakentamassa? *Yhteiskuntapolitiikka* 83(5–6), 532–543.
- Honkasalo, Veronika; Maiche, Karim; Onodera, Henri; Peltola, Marja; Suurpää, Leena. 2017. *Nuorten turvapaikanhakijoiden elämää vastaanottovaiheessa*. Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 195.
- Häikiö, Liisa; Snellman, Karita; Van Aerschot, Lina; Bamberg, Jarkko; Burrell, Stephen; Kallinen, Yrjö; Salminen, Jarkko. 2015. *Nuorten osallisuus & tulevaisuuden palvelut*. OmaVerko-hanke/Tampereen yliopisto, 2015.
- Höjer, Ingrid; Sjöblom, Yvonne. 2014. Voices of 65 Young People Leaving Care in Sweden: "There Is So Much I Need to Know!". *Australian Social Work*, 67(1), 71–87.
- Iversen, Elisabeth; Koltveit, B-H; Hernar, Ingvild; Mårtensson, Jan; Haugstvedt, Anne. 2019. Transition from Paediatric to Adult Care: A Qualitative Study of the Experiences of Young Adults with Type 1 Diabetes. *Scandinavian Journal of Caring Sciences* 33(3), 723–730.

- Jämsén, Arja; Pyykkönen, Anne. 2014. *oSallisuuden jäljillä*. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry.
- Järveläinen, Eveliina. 2016. *Kivistön kauppakeskuksen ja kaupunkikeskuksen nuorisotyö (kike) –hanke*. Laurea Julkaisut 60.
- Kallunki, Valdemar. 2013. *Elämässä on lupa tavoitella onnea: Nuorten aikuisten koettu hyvinvointi, syrjäytyminen ja osallisuus Kaakkois-Suomessa ja Luoteis-Venäjällä*. Kymenlaakson ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja B. Nro 93.
- Keränen, Tuunia. 2010. Nuorten palvelukokemukset Uudenmaan ELY-keskuksen alueen TE-toimistoissa. *Työpoliittinen aikakauskirja* 4/2010.
- Kestilä, Laura & Tervonen, Sakari. 2018. *Suomalaisten hyvinvointi 2018*. THL: Teema 31.
- Kiilakoski, Tomi. 2016. *Koulu on enemmän: Nuorisotyön ja koulun yhteistyön käytännöt, mahdollisuudet ja ongelmat*. Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 107.
- Kivijärvi, Antti. 2013. *Monikulttuurisuus nuorisotyön arjessa: Maahanmuuttajataustaisten ja kantaväestön nuorten välisten rajanvetojen purkautuminen*. Nuorisotutkimus 31(2), 3–19.
- Kunnari, Marika. 2014. *Nuorison hyvinvointi- ja palvelukokemukset Rovaniemellä*. Lapin ammattikorkeakoulun julkaisuja Sarja B. Raportit ja selvitykset 2/2014.
- Kuusisto, Anna-Kaisa & Korjonen-Kuusipuro, Kristiina. 2018. Yksin tulleet nuoret hallinnan kohteina: suomalainen yhteiskunnan näköalattomuuden vai toivon rakentajana? *Janus* 26(4), 370–378.
- Kuusisto, Katja & Ekqvist, Eeva. 2016. Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen. *Yhteiskuntapolitiikka* 81(6), 655–669.
- Kuusisto-Arponen, Anna-Kaisa. 2016. Myötätunnon politiikka ja tutkimusetiikka Suomeen yksin tulleiden maahanmuuttajanuorten arjen tutkimisessa. *Sosiologia* 53(4), 396–415.
- Kääriäinen, Juha & Ellonen, Noora. 2005. Nuoret lähiyhteisössä – hyvinvointitutkimusta Jorma Sipilän jalanjäljillä. *Janus* 13(3), 341–348.
- Laakso, Riitta. 2019. *”Ne näki musta” Huostassa olevien lasten hyvinvointi ja sijaishuoltoon liittyvät kokemukset*. THL: raportti 1/2019.
- Laakso, Riitta. 2019. Lastensuojelun toistuvat sijoitukset ja monipaikkainen asuminen: Sijoitettujen nuorten näkökulma. *Yhteiskuntapolitiikka* 84(1), 4–15.
- Laakso, Riitta & Enroos, Rosi. 2016. Vierailloilla: Lapsen sijaishuoltopaikkaan tulo huostaanotettujen lasten ja sijaishuoltopaikkojen toimijoiden näkökulmasta. *Yhteiskuntapolitiikka* 81(5), 506–515.
- Lappalainen, Sanna. 2019. *Oppimisen paikka: Kokeiluja nuorten työllisyyttä tukevien palvelujen ja menetelmien kehittämiseen Etelä-Savossa*. XAMK KEHITTÄÄ 96.
- Logdberg, Ulrika; Nilsson, Bo; Kostenius, Catrine. 2018. “Thinking about the Future, What’s Gonna Happen?” – How Young People in Sweden Who Neither Work Nor Study Perceive Life Experiences in Relation to Health and Well-being. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 13(1).
- Lyyra, Nelli; Välimaa, Raili; Leskinen, Esko; Kannas, Lasse; Heikinaro-Johansson, Pilvikki. 2016. Koululaisten yksinäisyys. *Kasvatus* 47(1), 34–47.
- Löf, Jonna; Riihiniemi, Niina; Timonen, Merija. 2018. *Työelämäläheiset osaamispolut: Kokemuksia työelämäläheisestä opiskelusta avoimissa korkeakouluissa*. Lapin AMKn julkaisuja Sarja B. Tutkimusraportit ja kokoomateokset 8/2018.
- Malm, Karla. 2018. *”Kadulla me ollaan niiden nuorten paikoilla” Raidenuorisotyö julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa*. Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 204.
- Malm, Karla. 2018. *Itsenäistynyt nuori, vahvistuva toimija*. Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 208.
- Martin, Marjatta. 2016. *Nuoruus, vammaisuus ja kuntoutuksen merkitys*. Lapin yliopisto.
- Mattinen, Annukka; Javanainen-Levonen, Tanja. 2015. *Keino- ja nuorten työttömien omaehtoiseen terveyden edistämiseen*. Turun AMK:n raportteja 217.
- Mayer, Minna; Eskelinen, Juha; Laasonen, Valtteri; Nyman, Juho; Valtakari, Mikko; Ranta, Tommi; Yli-Koski, Maria. 2019. *Työkokeilu TE-toimiston palveluna*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:16.
- Miettinen, Sonja & Pöyry, Sanna-Mari. 2015. *Vainulla etelä-Savossa: Vaikeimmin työllistyvät nuoret palvelujärjestelmässä -selvitys*. Mikkelin ammattikorkeakoulu A: tutkimuksia ja raportteja – research reports 100.
- Moisio, Jenni. 2018. *Kohtaamisia retkillä. Osallisuus ja yhteisöllisyys lastenkotien retkitoiminnassa*. Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 203.
- Mutanen, Heli & Sivenius, Ari. 2017. Aktivoituvaa ja toisin suuntautuvaa toimijuutta työpajanuorten kertomuksissa. *Kasvatus* 48(4), 274–287.
- Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa. 2014. Ulkoringiltä sisärinkiin: Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. *Yhteiskuntapolitiikka* 79(2), 197–207.
- Määttä, Mirja. 2017. *Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014–2017*. Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus.
- Nieminen, Ari; Tarkiainen, Ari; Vuorio, Elina. 2014. *Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus*. Turun AMK:n raportteja 177.
- Osborg Ose, Solveig & Jensen, Chris. 2017. Youth outside the Labour Force - Perceived Barriers by Service Providers and Service Users: A Mixed Method Approach. *Children and Youth Services Review* 81, 148–156.
- Paananen Reija; Kainulainen Sakari; Hyppönen Essi; Leikas Henni; Lindström Anette; Lökfors Juuso. 2019. *10 tarinaa nuoruudesta ja tuen tarpeista - nuorten ajatuksia palveluiden kehittämiseksi*. Diak Puheenvuoro 21.
- Palola, Elina; Hannikainen-Ingram, Katri; Karjalainen, Vappu. 2012. *Nuorten syrjäytymistä on tutkittava pintaa syvemmin*. *Yhteiskuntapolitiikka* 77(3), 310–315.

- Peltola, Marja & Moisio, Jenni. 2017. *Ääniä ja äänettömyyttä palvelukentillä. Katsaus lasten ja nuorten palvelukokemuksia koskevaan tietoon. Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 190.*
- Pitkänen, Sari; Aho, Simo; Syrjä, Sannu. 2012. *Tutkimus Sanssi-kortin käytöstä, käyttöön liittyvistä kokemuksista ja vaikutuksista nuorten työllistymiseen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja: Työ ja yrittäjyys 25/2012.*
- Raitakari, Suvi; Kulmala, Anna; Günther, Kirsi; Juhila, Kirsi; Saario, Sirpa. 2011. Vakava mielen sairaus ja eriarvoisuudet arjessa. *Janus* 19(4), 326–341.
- Ramsdal, Gro; Gürgens Gjaerum, Rikke; Wynn, Rolf. 2013. Dropout and Early Unemployment. *International Journal of Educational Research* 62, 75–86.
- Rikala, Sanna. 2017. Masennus, työkyvyttömyys ja sosiaalinen eriarvoisuus nuorten aikuisten elämänkuluissa. *Yhteiskuntapolitiikka* 83(2), 159–170.
- Roberts, Helen; Ingold, Anne; Liabo, Kristin; Manzotti, Grazia; Reeves, David; Bradby, Hannah. 2018. Moving on: Transitions Out Of Care for Young People with Learning Disabilities in England and Sweden. *British Journal of Learning Disabilities*, 46(1), 54–63.
- Rytönen, Minna; Kaunisto, Merita; Pietilä, Anna-Maija. 2017. How Do Primary Healthcare and Social Services Enable Young People's Participation? *Health Education Journal* 76(6) 730–740.
- Salminen, Jarkko. 2019. Nuoren kuntoutusrahan luoma osallisuus toimintamahdollisuuksina. *Yhteiskuntapolitiikka* 84(4), 393–402.
- Strömbäck, Maria; Malmgren-Olsson, Eva-Britt; Wiklund, Maria. 2013. 'Girls Need to Strengthen Each Other as a Group': Experiences from a Gender-Sensitive Stress Management Intervention by Youth-Friendly Swedish Health Services – A Qualitative Study. *BMC Public Health* 2013, 13(907).
- Timonen-Kallio, Eeva; Pelander, Tiina. 2012. *Lastensuojelun ja psykiatrian rajapinnoilla.* Turun AMK:n oppimateriaaleja 69.
- Tuhkunen, Anne; Rannisto, Pasi-Heikki. 2013. *Elämänhalintaa kuntayhteisössä.* Acta nro 244. Tampereen yliopisto & Suomen Kuntaliitto.
- Tuominen-Soini, Heta. 2013. Opiskelumotivaation ja hyvinvoinnin yhteydet sekä kehitys nuoruudessa. *Kasvatus* 44(5), 555–561.
- Tuuva-Hongisto, Sari. 2018. *Nuorten syrjäytyminen ja alueellisen eriytymisen vähentäminen: Tutkimuskirjallisuuteen ja -raportteihin pohjautuva kartoitus.* XAMK tutkii 9.
- Tuuva-Hongisto, Sari; Pöytä, Ville; Armila, Päivi. 2016. *Syrjäkylänuoret – unohdetut kuntalaiset?* Kunnallissalan kehittämissäätiön Tutkimusjulkaisu-sarjan julkaisu nro 99.
- Tysnes, Ingunn Barmen; Kiik, Riina. 2019. Support on the Way to Adulthood: Challenges in the Transition between Social Welfare Systems. *European Journal of Social Work*, DOI: 10.1080/13691457.2019.1602512.
- Törrönen, Maritta; Vornanen, Riitta. 2014. *Young People Leaving Care: Participatory Research to Improve Child Welfare Practices and the Rights of Children and Young People.* *Australian Social Work*, 67(1), 135–150.
- Valkonen, Maarit & Pasanen, Timo. 2012. Nuorten kokemuksia Helsingin Diakonissalaitoksen intensiivihoidosta. *Yhteiskuntapolitiikka* 77(3), 302–309.
- Van Aerschoot, Lina & Salminen, Jarkko. 2018. Hyvä, paha lähiö – nuoret ja asuinalueella syntyvä sosiaalinen pääoma. *Sosiologia* 55(3), 248–262.
- Van Aerschoot, Lina; Häikiö, Liisa; Snellman, Karita; Kallinen, Yrjö. 2016. Nuoret, pienituloisuus ja asuinalueiden eriytyminen. *Yhteiskuntapolitiikka* 81(5), 540–550.
- Vesala, Hannu; Klem, Simo; Teittinen, Antti. 2019. *Ohjaava työhönvalmennuspalvelu oppimisvaikeuksia omaaville nuorille: Kehittämishankkeen ulkoinen arviointi.* KELA Kuntoutusta kehittämässä 9/2019.
- Wessman, Jenni & Nenonen, Tellervo. 2019. Nuoret Paltamon kokeilussa. Teoksessa Tellervo Nenonen, Tuija Martelin, Lars Leemann, Jenni Wessman & Seppo Koskinen (toim.): *Työtä kaikille -työllistämiskokeilun pitkän aikavälin vaikutukset.* THL Raportti 9/2019, 95–101.
- Ådnanes, Marian; Steihaug, Sissel. 2016. "You Never Know What Happens Next" – Young Adult Service Users' Experience with Mental Health Care and Treatment through One Year. *International Journal of Integrated Care*, 16(3):5, 1–11.

Liite 3: Katsauksen tutkimukset taulukoituna tutkimus- ja palvelutyyppien mukaan

Tutkimuksia yhteensä	79
Kotimaisia	64
Pohjoismaisia (Ruotsi, Norja, Tanska)	15
Suomenkielisiä	62
Englanninkielisiä	17
Tieteellinen artikkeli	40
Raportti	19
Tutkimus	4
Selvitys	4
Kirjallisuuskatsaus	3
Toimitettu teos	3
Essee	2
Kirjan luku	2
Väitöskirja	1
Työpaperi	1

Taulukko 1: Katsauksen tutkimukset tutkimustyyppin mukaan

Palvelu	Suom.	Engl.	Yht.
Palvelujärjestelmä yleisesti	20	4	24
Te-palvelut	14	2	16
Opiskelijahuolto	6	1	7
Sijaishuolto (+ lastenkoti)	5	1	6
Erikoissairaanhoido (päihde- ja mt-palvelut)	3	2	5
Nuorisotyö	5		5
Terveyspalvelut		4	4
Sosiaalipalvelut (yleisesti, työpajatoiminta)	3		3
Kuntoutuspalvelut	3		3
Opiskelijahuolto	1		1
Aikuissosiaalityö	1		1
Terveyspalvelut		1	1
Lastensuojelu (turvakoti, tuettu asuminen)	1		1
Lastensuojelu		1	1
Rikosseuraamuslaitos		1	1
Tutkimukset yhteensä	62	17	79

Taulukko 2: Katsauksen tutkimukset palvelutyyppin mukaan

Tutkimusraportteja on Turun kaupunkitutkimusohjelman julkaisusarja. Siinä julkaistaan täysimittaisia tutkimusraportteja kaupunkitutkimuksen ja -kehittämisen ajankohtaisista aiheista. Sarjaan kirjoittavat asiantuntijat eivät pääosin työskentele Turun kaupungin organisaatioissa. Esitetyt väitteet eivät välttämättä vastaa kaupungin virallista näkemystä.

VTM **Henri Koskinen** työskentelee tutkijana Turun yliopiston sosiaalitieteiden laitoksella. Hän valmistelee väitöskirjaa, joka käsittelee yrittäjyyttä osana suomalaista jälkiteollista yhteiskuntaa ja taloutta.

Tutkimusraportteja-sarjan toimittaja:

Sampo Ruoppila, tutkimusjohtaja
sampo.ruoppila@turku.fi

Julkaisija:

Turun kaupungin konsernihallinto
Kaupunkikehitysryhmä
PL 355 (Yliopistonkatu 27a), 20101 Turku