



**Byströmin nuorten  
palveluiden vaikuttavuus**





## Sisälllys

<b>Tiivistelmä</b>	4	6.4 Monialainen yhteistyö	20
<b>1 Johdanto</b>	5	6.4.1 Yhteistyön toimiminen taustaorganisaatioiden kesken	20
<b>2 Perustiedot</b>	6	6.4.2 Yhteistyön toimiminen Byströmin nuorten palveluiden toimijoiden kesken	20
2.1 Visio: Byströmin nuorten palvelut – Sinun suuntasi	6	6.4.3 Yhteistyön toimiminen nuorten näkökulmasta	21
2.2 Toiminta-ajatus ja kohderyhmä	6	6.4.4 Yhteistyön toimiminen verkostokumppaneiden näkökulmasta	21
2.3 Hallinto ja henkilöstö	7	6.5 Henkilöstö	22
2.4 Sidosryhmät	8	6.5.1 Henkilöstön vakinaiset työsuhteet	22
<b>3 Byströmin nuorten palveluiden työmuodot</b>	9	6.5.2 Henkilöstön ammattitaito	23
3.1 Yksilöohjaus	9	6.5.3 Henkilöstöresurssit	23
3.2 Ryhmäohjaus	9	6.5.4 Henkilöstön sitoutuminen ja hyvinvointi	24
3.3 Sähköiset palvelut	9	6.5.5 Toimintaresurssit	24
3.4 TimeOut – Aikalisä -toiminta	10	6.5.6 Työyhteisön ja esimiesten tuki	25
3.5 Yhteistyökumppaneiden tuottamat palvelut	10	6.5.7 Työskentelyilmapiiri	25
<b>4 Byströmin nuorten palveluiden tilastot</b>	11	6.6 Byströmin nuorten palveluiden kehittäminen	27
<b>5 Talous</b>	12	6.6.1 Byströmin nuorten palveluiden vahvuudet	27
<b>6 Mittaaminen ja tulokset</b>	12	6.6.2 Henkilöstön ammattitaidon kehittäminen	30
6.1 Nuorten tiedonsaannin edistäminen	13	6.6.3 Toimintaresurssien kehittäminen	31
6.1.1 Oikea ja ajantasainen tieto	13	6.6.4 Byströmin nuorten palveluiden sisällöllinen kehittäminen	36
6.1.2 Tiedon ymmärrettävyys	14	6.6.5 Nuorten vaikuttamismahdollisuudet Byströmin nuorten palveluiden kehittämiseen	39
6.1.3 Tiedon saavutettavuus	14	6.6.6 Verkostoyhteistyön kehittäminen	41
6.1.4 Tiedon monikanavaisuus	14	6.6.7 Hallinnollisten esimiesten välinen yhteistyö	43
6.1.5 Byströmin nuorten palveluiden tunnettavuus	15	<b>7 Pohdinta</b>	<b>46</b>
6.2 Nuorten elämänhallinnan tukeminen	16		
6.2.1 Elämäntilanteen selkiytyminen	16		
6.2.2 Arjenhallinnan vahvistuminen	17		
6.2.3 Työ- ja toimintakyvyn vahvistuminen	17		
6.2.4 Tulevaisuuden suunnitelmien selkiytyminen	17		
6.3 Nuorten kouluttautumisen ja työllistymisen tukeminen	18		
6.3.1 Ammatinvalinnan selkiyttäminen	18		
6.3.2 Koulutukseen ja työhön motivoituminen	18		
6.3.3 Opiskelupaikan hakeminen ja saaminen	19		
6.3.4 Työnhaku ja työllistyminen	19		

# Tiivistelmä

*Nuoret kokivat Byströmiltä saamansa tiedon oikeaksi ja ajantasaiseksi. Tieto oli ymmärrettävää ja se oli helposti saavutettavissa. Tieto on ollut löydettävissä monikanavaisesti. Byströmin henkilöstö kokee osaavansa käyttää monikanavaisia palveluja kattavasti ja esimiehet kokivat olevansa hyvin perillä Byströmin palvelukokonaisuudesta.*

Nuoret ovat kokeneet elämänhallinnan vahvistumista asioidessaan Byströmin nuorten palveluissa. Heidän elämäntilanteensa ja tulevaisuuden suunnitelmansa ovat selkiytyneet sekä arjenhallinta ja työ- ja toimintakyky vahvistunut. Asioituaan Byströmin nuorten palveluissa nuoret kokivat ammatinvalinnan selkiytymistä, koulutukseen ja työhön motivoitumisen kasvua. Nuoret kokivat saaneensa apua työpaikan hakemisessa ja saamisessa ja näin ollen työllistyminen helpottui.

Nuoret kokivat Byströmin nuorten palveluiden sisäisen yhteistyön toimivan hyvin. Nuoret asioivat Byströmillä yleisemmin kahden tai useamman työntekijän kanssa. Byströmin henkilöstö koki sisäisen yhteistyön toimivan kiitettävästi. Yhteistyön talon ulkopuolisten tahojen kanssa koettiin myös toimivan hyvin. Yhteistyökumppaneiden näkemykset yhteistyön toimivuudesta vaihtelivat suuresti. Tätä selittää osaltaan kyselyn välittyminen tahoille, jotka eivät tee yhteistyötä Byströmin henkilöstön tai työskentele Byströmin asiakaskohdetyhmän kanssa. Suurin osa sidosryhmistä koki yhteistyön hyvänä.

Nuoret, sidosryhmät sekä esimiehet kokivat Byströmin henkilöstön ammattitaitoiseksi ja työhönsä sitoutuneeksi. Nuoret kokivat pääsevänsä melko nopeasti tarvitsemansa palvelun piiriin.

Byströmin nuorten palveluiden henkilöstö koki olevansa erittäin motivoitunutta työhönsä. Työstä koettiin myös ylpeyttä. Työhyvinvointi koettiin hyväksi. Henkilöstö koki saavansa tukea eniten Byströmin työyhteisöltä. Emo-organisaation työyhteisöltä ja omalta lähiesimieheltä suurin osa Byströmin henkilöstöstä koki saavansa riittävästi tukea.

Byströmin nuorten palveluiden kehittämiseksi esille nousi kuusi pääteemaa:

#### *Henkilöstön ammattitaidon kehittäminen*

- *toimenkuvien selkeyttäminen*
- *työskentelytilojen organisointi*
- *johtajuuden vahvistaminen*
- *tiedonkulun ja tiedottamisen kehittäminen*
- *työsuhteiden vakinaistaminen*
- *yhteisen tavoitteen päivittäminen*

# 1 Johdanto

Oulun kaupungin Byströmin nuorten palveluiden vaikuttavuutta kuvaavan tulosraportin tavoitteena on antaa selkeä ja monipuolinen kuva palvelujen kohteena olevista nuorista, palvelut tuottavasta organisaatiosta sekä toiminnalla aikaan saaduista tuloksista ja vaikutuksista.

Tämän vaikuttavuutta mittaavan ja kuvaavan järjestelmän suunniteluun ja työstämiseen nimettiin Byströmin nuorten palveluiden henkilöstöstä työryhmä, joka aloitti työnsä syksyllä 2013. Vuoden 2014 aikana toteutettiin kaksi kertaa vaikuttavuuskyselyt henkilöstölle, emo-organisaatioiden lähiesimiehille, sidosryhmille ja Byströmin asiakkaille.

## *Vaikuttavuustietoja tarvitaan ja käytetään:*

- *Byströmin nuorten palveluiden kokonaisuuden kehittämiseen*
- *Byströmin nuorten palveluiden vaikuttavuuden kehittämiseen*
- *Toiminnan ja talouden suunnittelun sekä päätöksenteon pohjana*
- *Muutostarpeisiin vastaamiseen*
- *Henkilöstön osaamisen kehittämiseen*
- *Asiakkaiden tavoitteiden ja palvelujen kohtaamisen parantamiseen*
- *Monialaisen verkostoyhteistyön kehittämiseen*

Vaikuttavuusjärjestelmä on luotu vuosittain toistettavaksi, jolloin sen avulla saadaan myös pitkän aikavälin trenditietoa nuorten palvelutarpeiden muutoksista. Vaikuttavuusjärjestelmä on siten tärkeä pitkäjänteisen kehittämistyön väline. Ensimmäinen kokonaisvaltainen kuva Byströmin nuorten palveluiden vaikuttavuudesta saadaan tässä raportissa. Vuoden 2014 vaikuttavuuden arviointiin ei ole asetettu tavoitetasoja. Tuleviin tutkimuksiin tavoitteet tullaan asettamaan edellisen vuoden tulosten perusteella. Vuoden 2014 tuloksia on peilattu yleisesti Byströmin nuorten palveluille asetettuihin tavoitteisiin.

Byströmin nuorten palveluiden vaikuttavuusjärjestelmä on kehitetty yhteistyössä Oulun kaupungin työpajatoiminnan vastaavan työryhmän kanssa, jota on johtanut suunnittelija Tenho Jaakola. Byströmin nuorten palveluista työryhmään ovat kuuluneet Sari Isojäämsä, Simo Kivari, Heinituuli Välikangas, Jutta Pernu-Määttä ja Anneli Koistinen. Tutkimuksenraportoinnin koostamiseen on osallistunut projektiharjoittelussaan Tornion Humanistisen ammattikorkeakoulun opiskelija Kaisa-Leea Virtanen.

Byströmin nuorten palveluiden ja Oulun kaupungin työpajatoiminnan vaikuttavuusjärjestelmät noudattavat samaa logiikkaa sekä käyttävät yhdenmukaista arviointiasteikkoa ja raportointitapaa. Näin nuorisopalveluiden sosiaalisen vahvistamisen yksikön palveluista ja niiden vaikuttavuudesta on olemassa kokonaisvaltainen ja yhtenäinen kuvaus.

## 2 Perustiedot

### 2.1 Visio: Byströmin nuorten palvelut – Sinun suuntasi

Byströmin nuorten palveluiden visio on olla matalan kynnyksen palvelukeskus, josta nuoret saavat tarvitsemansa asiakaslähtöiset, helposti saavutettavat ja monialaiset palvelut. Visiossa on haluttu korostaa toiminnan lähtökohtana olevaa nuorta.

### 2.2 Toiminta-ajatus ja kohderyhmä

Byströmin nuorten palvelut on matalan kynnyksen palvelu alle 30-vuotiaille oululaisille nuorille. Tavoite on, että nuori saa tarvitsemansa palvelut yhdestä paikasta eikä nuori joudu asioimaan useissa eri virastoissa. Nuorten asioissa tehtävä yhteistyö helpottuu kun on yksi osoite, johon voi ottaa yhteyttä nuoren asioissa.

Toiminnot kohdistetaan ensisijaisesti asiakasryhmään, joka on muiden palvelujen ulkopuolella, kuten työttömät nuoret tai nuoret jotka eivät ole oppilashuollon, opiskeluterveydenhuollon tai työterveyshuollon piirissä.

Byströmin talossa voi asioida ilman ajanvarausta erityisesti tieto- ja neuvontapalveluissa. Tietopalveluohjaajat alkukartoittavat nuoren asian ja miettivät yhdessä nuoren kanssa, miten asiaa lähdetään selvittämään. Pääsääntöisesti Byströmin talossa eri asiantuntijoiden luona asioidaan ajanvarauksella. Nuori tulee kohdatuksi ja hänen asiaansa ryhdytään selvittämään silloin, kun nuori tulee käymään Byströmin nuorten palveluissa.

Palvelua annetaan mm. työhön ja koulutukseen sijoittumisen edistämisessä sekä arjen toimintaan ja elämäntaloon liittyen. Yleisimmät asiointin aiheet ovat työ, opiskelu, hyvinvointi ja terveys, talous, asuminen, ihmissuhteet, vapaa-aika, sekä riippuvuudet ja päihteet. Byströmin nuorten palveluiden toiminnan tavoitteena on, että nuorten siirtyminen ns. korjaaviin palveluihin vähenee. Palvelun tavoitteena ei ole korvata muita olemassa olevia palveluja.

#### Toiminta-ajatus

- alle 30 -vuotiaat oululaiset nuoret
- yhden luukun periaate
- ajanvarauksella tai ilman
- nuoren vastaanottaja kartoittaa hänen tilanteensa, sovitaan sopivin toimija, joka jatkaa nuoren kanssa
- tarvittaessa palveluohjaus toisiin palveluihin saattaen vaihtamalla
- palvelu ei korvaa jo olemassa olevia palveluja vaan täydentää niitä
- työ, opiskelu, hyvinvointi ja terveys, talous, asuminen, ihmissuhteet, vapaa-aika, sekä riippuvuudet ja päihteet

## 2.3 Hallinto ja henkilöstö

Byströmin nuorten palvelut sijoittuu hallinnollisesti Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluihin, perusopetus ja nuorisopalveluihin, nuorisopalveluissa sosiaalisen vahvistamisen yksikköön. Toiminta kuuluu sosiaalisen vahvistamisen yksikön palvelupäällikön Anneli Koistisen vastuualueeseen.

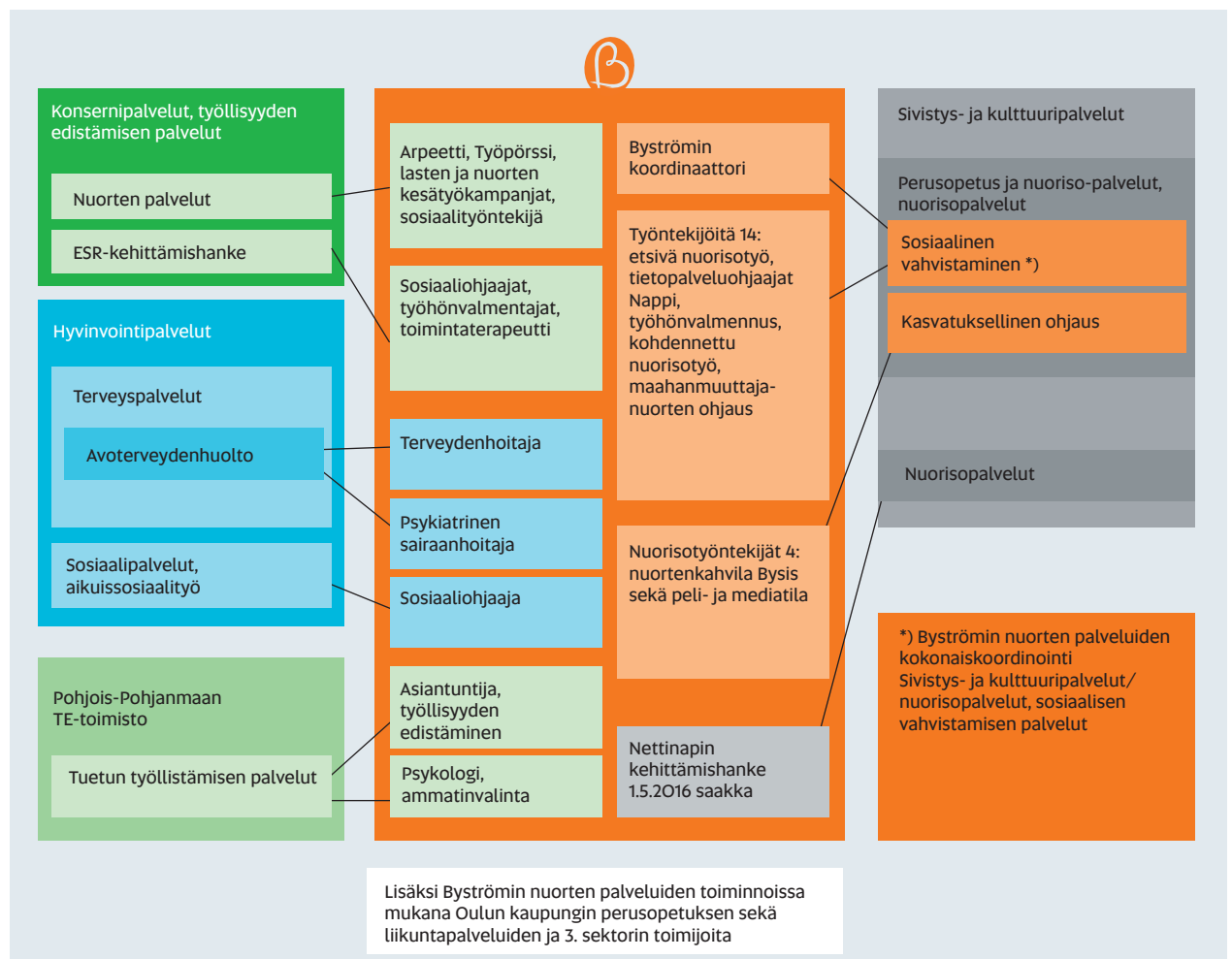
Byströmin nuorten palveluissa työskentelee koordinaattori, jonka tehtävänä on ollut Byströmin nuorten palveluiden toiminnan käytännön järjestelyistä vastaaminen sekä toiminnan markkinointi, seuranta sekä kehittäminen yhteistyössä palvelupäällikön, henkilöstön ja yhteistyötahojen kanssa. Koordinaattorina toimii Jutta Pernu-Määttä.

Muu henkilöstö koostuu eri palvelualueiden ja organisaatioiden työntekijöistä, joiden lähiesimiehet ovat omista yksiköistään.

Jokaisella työntekijällä on siten kaksi työyhteisöä: Byströmin nuorten palveluiden työyhteisö sekä oman taustaorganisaation muodostama työyhteisö. Vuonna 2014 aloitettiin säännölliset Byströmin toimijoiden lähiesimiesten väliset tapaamiset.

Vuoden 2014 aikana Byströmin nuorten palveluihin sisältyvät nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nappi, etsivä nuorisotyö, työelämävalmentaja työhön valmentajat (mm. seinätön pajatoiminta yritys yhteistyössä), kohdennettu nuorisotyö, monikulttuurinen nuorisotyö, Työpörssin työntekijät (työkokeilut), nuorten kesätyöstä (kesätyösetelit ja opiskelijoiden kesätyö) ja Arpeetti-toiminnasta (toimeentulotuen sijasta työllistäminen) vastaavat työntekijät, terveydenhoitaja, psykiatrinen sairaanhoitaja, sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijä. Lisäksi talossa toimivat TE-toimiston asiantuntija tuetun työllistämisen linjalta sekä psykologi ammatinvalintaohjauksesta. (Kuvio)

Byströmin nuorten palveluiden toimijat



Byströmin nuorten palveluihin on sijoitettu työntekijöitä viidestä eri emo-organisaatiosta. Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden avoterveyspalvelut on sijoittanut Byströmille terveydenhoitajan sekä psykiatrisen sairaanhoitajan. Terveyden hoitajalle ohjautuu Byströmillä työttömiä nuoria terveystapaamiseen, jonka aikana nuorella on mahdollisuus keskustella omasta hyvinvoinnistaan sekä siinä ilmenneistä ongelmista. Psykiatrisen sairaanhoitajan luona käyvät nuoret, jotka kokevat elämässään psyykkisiä ongelmia ja haluavat keskustella niistä.

Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden sosiaalipalveluiden aikuissosiaalityö on sijoittanut Byströmin nuorten palveluihin yhden sosiaaliohjaajan. Sosiaaliohjaajan työnkuvaan Byströmillä kuuluu nuorten neuvonta ja ohjaus taloudelliseen etuisuksiin sekä asumisasioihin liittyen.

Oulun kaupunki on keskittänyt nuorten työllisyyspalvelut Byströmin nuorten palveluihin. Oulun kaupungin konsernipalveluiden työllisyyspalveluista Byströmille on sijoitettu 10 työntekijää. Sosiaaliohjaaja ohjaa nuoria kuntouttavassa työtoiminnassa ja sosiaalityöntekijän luona nuoret asioivat kuntouttavaan työtoimintaan, sosiaalihuoltolain mukaisiin työ- ja päivätoimintaan sekä palvelutarpeen arviointiin liittyvissä asioissa. Palveluohjaaja vastaa sosiaalisiin perusteisiin tapahtuvasta työllistämisestä (Arpeetti-toiminta) sekä yhdessä ohjaajan kanssa Oulun kaupungin kesätyökampanjoista. Kaksi ohjaajaa Työpörssi-palvelussa neuvovat ja ohjaavat nuoria työkokeiluihin. Seinättömässä työpajatoiminnassa kaksi työhönvalmentajaa neuvoo ja ohjaa ammattitutkinnon omaavia tai oppisopimusopiskelusta kiinnostuneita nuoria sijoittumaan työelämään. Työllisyyspalvelut on sijoittanut Byströmille myös kaksi toimistotyöntekijää.

Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluiden nuorisopalveluista Byströmillä työskentelee seitsemän etsivän nuorisotyön ohjaajaa sekä etsivän nuorisotyön koordinaattori. Yksi etsivistä työskentelee erityisesti maahanmuuttajataustaisten nuorten parissa. Lisäksi maahanmuuttajataustaisten tai monikulttuurisesta taustasta tulevien nuorten neuvontaan ja ohjaukseen on varattu Byströmillä yhden ohjaajan työpanos. Seinättömässä työpajassa toimii työelämänvalmentaja ohjaamassa ammattitutkinnon omaavia nuoria sijoittumaan työelämään. Kohdennetun nuorisotyön koordinaattori on myös sijoitettu Byströmin nuorten palveluihin. Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napissa työskentelee Byströmillä kolme tietopalveluohjaajaa. Tietopalveluohjauksen lisäksi heidän työnkuvaan kuuluu Byströmille ilman ajanvarausta saapuvien nuorten vastaanotto ja alkukartoituksen teko. NettNappi –verkkopalvelun uudistushankkeessa työskentelee yksi projektityöntekijä. Kaikkiaan nuorisopalveluiden sosiaalisen vahvistamisen yksikön työntekijöitä on Byströmille sijoitettu 16 työntekijää.

TE-hallinnon palveluista Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto on sijoittanut Byströmin nuorten palveluihin kaksi työntekijää. Tuetun työllistämisen linjalta asiantuntijan ja ammatinvalinnanohjauksen psykologin.

Byströmin nuorten palveluissa työskentelee vakituisessa työsuhteessa 13 henkilöä ja määräaikaissa työsuhteissa 18 henkilöä. Vakituisesti Byströmille sijoitetun henkilöstön lisäksi Byströmin nuorten palveluissa työskentelee työkokeilun tai palkkatuetun työn kautta vaihtuva toimistoharjoittelija.

## 2.4 Sidosryhmät

Byströmin nuorten palvelut tekee laaja-alaista ja tiivistä yhteistyötä Oulun alueen eri toimijoiden kanssa. Osan kanssa yhteistyö on päivittäistä nuorten asioiden hoidossa, osan kanssa viikoittaista yhteistyötä nuorten asioiden edistämiseksi sekä osan kanssa harvemmin tapahtuvaa yhteistyötä mm. erilaisten tapahtumien järjestämisessä.

- Oulun kaupungin palveluyksiköt
- Oulun seudun oppilaitokset
- Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto
- Puolustusvoimat
- Pohjois-Suomen aluehallintovirasto
- Oulun seudun vuokranantajat
- Oulun talousalueen yritykset
- Kolmannen sektorin toimijat
- Kansaneläkelaitos
- Poliisi
- Oulun alueen seurakunnat



# 3 Byströmin nuorten palveluiden työmuodot

## 3.1 Yksilöohjaus

Byströmin nuorten palveluissa paikanpäällä kasvokkain tapahtuva yksilöohjaus on eniten käytetty työskentelymuoto. Nuori voi olla samanaikaisesti usean toimijan ohjauksessa Byströmillä. Laadullisen vaikuttavuuden tutkimuksen mukaan nuori asioi keskimääräisesti eniten 3 – 4 toimijan kanssa. Samalla asiakaskäynnillä Byströmillä nuori voi kohdata useamman työntekijän ja pariohjausta käytetään usein.

Asiakkuuden kesto ei ole Byströmin nuorten palveluissa rajattu. Nuori voi käydä asioimassa kerran tai asioida saman puitteissa useamman kerran. Nuori voi palata asiakkuuteen tarpeen vaatiessa. Ainoastaan terveydenhoitajan ja psykiatrisen sairaanhoitajan asiakkuudessa nuori voi käydä enimmillään 10 kertaa, jonka jälkeen siirrytään muiden palveluiden piiriin.

Byströmin nuorten palveluihin nuori voi tulla asioimaan ilman lähetettä tai ajanvarausta. Nuori otetaan vastaan, hänet kohdataan ja yhdessä nuoren kanssa mietitään, miten asiointin aiheutta lähdetään käsittelemään. Yhteistyökumppanit voivat ohjata tai varata aikaa nuorelle Byströmin eri toimijoilta. Nuori tai hänen läheisensä voivat soittaa ja varata ajan Byströmin eri toimijoilta. Vuoden 2014 aikana nuorista noin puolet ohjautui Byströmille jonkin yhteistyötahon ohjaamana ja puolet tuli asioimaan omaehtoisesti saatuaan tiedon Byströmin nuorten palveluista kaverilta tai nähtyään Byströmin markkinointia.

Vuonna 2014 Byströmin nuorten palveluissa oli 11 668 asiakaskontaktia. Asiakaskontakteihin ei ole laskettu puhelimitse, teksti- ja Whatsapp –viestein tai Facebookin kautta tehtävää asiakasohjausta.

## 3.2 Ryhmäohjaus

Byströmin nuorten palveluiden henkilöstö on toteuttanut erilaisia ryhmätoimintoja omalla henkilöstöllä sekä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Ryhmät ovat olleet suunnattuja ByNuPan kohderyhmän nuorille. Ryhmät ovat kokoontuneet Byströmin talossa tai yhteistyökumppaneiden tiloissa. Ryhmät ovat olleet joko tietylle kohderyhmälle suunnattuja, suljettua ryhmiä tai avoimia, teemoiltaan muuttuvia ryhmiä.

Vuonna 2014 Byströmin nuorten palveluissa toteutui 240 ryhmätapaamiskertaa. Ryhmiin osallistuneiden nuorten tarkkaa määrää ei ole tilastoitu.

Vuonna 2014 toteutetut ryhmät:

- Voimaneidot: tyttöjen tunnetyöskentely ryhmä (4 eri ryhmää)
- Voimaneidot verkossa –ryhmä (pilottikokeilu)
- Kahvilaryhmä Voimaneidot ryhmätoiminnassa olleille
- Martti-ryhmä: vaikeassa työmarkkinatilanteessa olevien nuorten miesten kuntouttavan työtoiminnan ryhmä
- TäysIO: lisäohjausta ammatinvalintaa 10. luokkalaisille
- Kahvila Sufee: avoin ryhmä kohtaamiseen
- Aikuisten perusasteet: maahanmuuttajataustaisten nuorten lisäohjaus ryhmässä
- Nettinapinat- ryhmä: nuorten työryhmä verkkopalvelu-uudistuksessa
- Työpörssin valmennusryhmä koululla toimiville työkokeilijoille
- Toimiva perhe –kurssi: vuorovaikutustaitoja vanhemmille ja kasvattajille
- Hyvinvoinnilla työelämään –ryhmä: kuntouttava työtoiminnan ryhmä alle 25-vuotiaille
- Monikulttuurisen taustan omaavien nuorten kuntouttavan työtoiminnan ryhmä: ohjausta yksilöllisten jatkopolkujen löytämiseen

## 3.3 Sähköiset palvelut

Byströmin nuorten palveluissa on käytössä paikanpäällä tapahtuvan asiointin lisäksi useita sähköisen asiointin mahdollistavia palveluita. Nuorten nopea siirtyminen sosiaalisen median palveluista toiseen aiheuttaa oman haasteensa tuottaa palvelua sen palvelun kautta, jonka käyttäjiä nuoret ovat.

Vuoden 2014 ajan nuori on saanut ohjausta neuvontaa Facebookissa, jossa lähes kaikilla Byströmin nuorten palveluiden toimijoilla on omat työprofiilit. Byströmin nuorten palveluilla sekä Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napilla on omat Facebook-sivunsa. Byströmin monialainen chat tarjoaa nuorille mahdollisuuden anonyymiin keskusteluun talon toimijoiden kanssa kerran viikossa. Chatissa ovat vuoden 2014 ajan olleet mukana myös perusopetuksen kuraattorit. Vuonna 2014 Byströmin nuorten palvelut on luonut Instagramiin oman tilin, jonka kautta markkinoidaan ja tiedotetaan nuorille Byströmin palveluita. Byströmin nuorten palveluilla on omat kotisivut ouka-sivustolla. Kotisivuilla ilmoitetaan ajankohtaisista tapahtumista ja siellä on tietoa palveluiden sisällöstä sekä

Byströmin toimijoiden suorat yhteystiedot. Sivulta löytyy myös sähköisiä versioita markkinointimateriaalista ja julkaisuista.

Vuoden 2014 aikana on kiinnitetty huomiota siihen, että Byströmin toimijoilla olisi käytössään viestintävälineet, jotka mahdollistavat erilaisten sovellusten käytön. Yhteisesti käytettäviksi sovelluksiksi ovat valikoituneet sellaiset sovellukset, jotka ovat nuorten suosiossa.

### **3.4 TimeOut – Aikalisä -toiminta**

Etsivä nuorisotyö koordinoi Oulussa Time Out- toimintaa. TimeOut -ohjaajia vuonna 2014 oli mukana yhteensä 22. Valtaosa ohjaajista on Byströmin nuorten palveluiden henkilökuntaa, mutta ohjaajia oli myös Nuorten päihdeasema Redi 64:ltä sekä Oulun kaupungin mielenterveys- ja sosiaalipalveluista. Kutsunnat järjestettiin Oulussa 4. - 27.11.2014. Jokaisessa kutsuntapäivässä oli mukana neljä TimeOut- ohjaajaa. Oulussa kutsunanalaisia oli vuonna 2014 noin 1 300 nuorta miestä.

Vuonna 2014 TimeOut -ohjaajia oli mukana Pohjois-Pohjanmaan aluetoimiston järjestämässä jälkitarkastuksissa kerran kuukaudessa. Keväällä 2014 Time Out – ohjaajat osallistuivat ensimmäistä kertaa naisten vapaaehtoisen asepalveluksen valintatilaisuuteen.

Varuskunnista ja siviilipalveluskeskuksesta lähetteitä palveluksen keskeyttäjiä tuli TimeOut –toimintaan tasaisesti, mutta painottuen asepalveluksen aloittamisen ajankohtiin. Vuonna 2014 Time out -ohjaukseen osallistui 94 nuorta (sisältäen aluetoimiston jälkitarkastukset, lähetteet varuskunnista sekä kutsunnoissa tavatut nuoret). Arviolta TimeOut -ohjaajat kohtasivat vuonna 2014 1 700 nuorta.

### **3.5 Yhteistyökumppaneiden tuottamat palvelut**

Byströmin nuorten palveluissa sijaitsee Oulun kaupungin maakuntakirjaston toimipiste. Byströmin tiloissa yhteistyökumppanit järjestävät päivystysluonteista palvelua nuorille eri aihealueista. Byströmillä on toiminut mm. asianajajien viikoittainen vastaanotto, velkaneuvontaa ja henkilöstövuokrausyrityksen rekrytointipiste.

# 4 Byströmin nuorten palveluiden tilastot

Vuonna 2014 Byströmin nuorten palveluiden henkilöstöllä ei ole ollut käytössä yhteistä asiakasrekisteriä, vaan jokainen toimija on tilastoinut asiakaskontakteja oman emo-organisaationsa käytäntöjen mukaisesti. Näistä asiakasrekistereistä Byströmin tarkkaa asiakasmäärää ei ole saatu laskettua, koska rekistereissä tilastoidaan eri asioita.

Vuoden 2014 alusta otettiin käyttöön Byströmin henkilöstölle yhteinen tilastointityökalu, jolla voitiin seurata asiakaskontaktien, ryhmiin osallistujien sekä Byströmin esittelyiden määrää.

## Byströmin nuorten palveluiden tilasto 2014

- Asiakasmäärä 10 417
- Asiakaskontakteja 18 853
- verkkoasioinnit 3 693
  - verkkopalveluihin käyttäneet ip-osoitteet 175 617
- Ryhmätoimintakertoja 240
- Kesätyöllistäminen yli 17-vuotiaat opiskelijat 998 henkilöä
- Kesätyöseteli 15-17-vuotiaat 3 638 kappaletta

## Byströmin nuorten palveluiden tilasto 2014 palveluittain (sisältää paikanpäällä sekä sähköisesti tapahtuneet asioinnit)

- Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut 4 127
- Työpörssin työkokeilu 708
- Seinätön työpajatoiminta 277
- Arpeetti-toiminta 90 (joista syntynyt 57 työsopimusta)
- Terveyspalvelut 246
- Sosiaalipalvelut 162
- Kuntouttava työtoiminta 260
- Etsivä nuorisotyö 694
- Kohdennettu nuorisotyö 55
- TE-palvelut 705

## 5 Talous

Byströmin nuorten palveluilla ei ole ollut erillistä omaa talousarviota vaan kunkin toimijan kustannukset ovat kirjautuneet oman emo-organisaation kustannukseksi. Eri toimijoiden kustannuksia ei ole laskettu yhteen Byströmin talon osalta.

Nuorisotoimen talousarviossa on Byströmin talon tilavuokra, eikä sitä ole laskutettu talon eri toimijoilta. Muut yhteiset kustannukset ovat olleet Oulun kaupungin sivistys- ja

kulttuuripalveluiden nuorisopalveluiden sosiaalisen vahvistamisen yksikön talousarviossa, johon on avattu oma projekti-numero Byströmin nuorten palveluille.

Lisäksi etsivään nuorisotyöhön on saatu valtion erityisavustusta Pohjois-Suomen Aluehallintovirastolta. NettiNapin kehittämissanke sai avustusta Opetus- ja kulttuuriministeriöltä.

## 6 Mittaaminen ja tulokset

Oulun kaupungin Byströmin nuorten palveluiden vaikuttavuuden arvioinnin tavoitteena on antaa selkeä ja monipuolinen kuva palvelujen kohteena olevista nuorista, palvelut tuottavasta organisaatiosta sekä toiminnalla aikaan saaduista tuloksista ja vaikutuksista.

Tämän vaikuttavuutta mittaavan ja kuvaavan järjestelmän suunniteluun ja työstämiseen nimettiin Byströmin nuorten palveluiden henkilöstöstä työryhmä, joka aloitti työnsä syksyllä 2013. Vuoden 2014 aikana toteutettiin kaksi kertaa vaikuttavuuskyselyt henkilöstölle, emo-organisaatioiden lähiesimiehille, sidosryhmille ja Byströmin asiakkaille.

### Kategoriat

Vaikuttavuusjärjestelmässä käytettävät kategoriat on johdettu Byströmin nuorten palveluiden toiminta-ajatuksen sekä tavoitteiden pohjalta.

#### Vaikuttavuuden mittaamisen pääkategoriat

1. Nuorten tiedonsaannin edistäminen
2. Nuorten elämänhallinnan tukeminen
3. Nuorten kouluttautumisen ja työllistymisen tukeminen
4. Monialainen yhteistyö
5. Henkilöstö
6. Byströmin nuorten palveluiden kehittäminen

Kategoriat on jaoteltu alakategorioihin, joiden tarkoituksena on syventää ymmärrystä kustakin mitattavasta asiasta.

### Mittaaminen

Aineistoa hankittiin neljän kohdennetun ZEF-kyselyn kautta; nuoret, henkilöstö, esimiehet ja sidosryhmät.

Tutkimuksen kategoriat alakategorioineen muodostuivat vuosien 2013 ja 2014 aikana. Zef-kyselyt toteutettiin vuonna 2014.

Henkilöstökysely tehtiin keväällä ja syksyllä 2014. Tutkimuksessa on huomioitu vain kevään kysely, johon koko henkilöstö vastasi. Syksyn kysely on jätetty huomioimatta, koska siihen ei saatu vastauksia koko henkilöstöltä, eikä sitä näin ollen pidetty luotettava.

Sidosryhmäkysely lähetettiin lähes kolmelle sadalla yhteistyötahojen edustajalle. Kyselyyn vastanneita oli 250. Byströmin henkilöstö sekä sidosryhmät jakoivat kyselyä edelleen. Tämän vuoksi kyselyyn vastasivat myös jotkut sellaiset tahot, jotka eivät tee yhteistyötä Byströmin nuorten palveluiden kanssa. Asia otetaan huomioon seuraavaa sidosryhmäkyselyä toteuttaessa.

Nuorten kysely toteutettiin keväällä ja syksyllä 2014, jolloin toteutettiin kahden viikon pituiset kyselyjaksot, jolloin henkilökunta ohjeisti kaikki Byströmillä kyseisenä ajankohtana asioineet nuoret vastaamaan kyselyyn Zef-linkin kautta. Nuorilla oli mahdollisuus osallistua kyselyyn Byströmin nuorten palveluiden kotisivun sekä Facebook-sivuston kautta. Lisäksi työntekijät jakoivat kyselyn linkkiä omille asiakkailleen. Kyselyihin saatiin nuorilta 80 vastausta.

Esimieskysely toteutettiin keväällä 2014. Kaikki esimiehet vastasivat kyselyyn.

## Tulokset

Tulokset esitetään kategorioittain graafisina kuvioina.

Osa kysymyksistä oli avoimia kysymyksiä, joiden yhteenvedot on tiivistetty luettelomuotoon laadullisen tutkimuksen periaatteita noudattaen.

Tulosgraafiikassa värit kertovat vastaajaryhmän:

- nuoret – **sininen**
- henkilöstö – **oranssi**
- sidosryhmä – **vihreä**
- esimiehet – **punainen**
- kaikille ryhmille yhteinen – **musta**

## 6.1 Nuorten tiedonsaannin edistäminen

Nuorten tiedonsaannin edistämistä kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattorien avulla:

- Oikea ja ajantasainen tieto
- Tiedon ymmärrettävyys
- Tiedon saavutettavuus
- Tiedon monikanavaisuus
- Byströmin nuorten palveluiden tunnettavuus

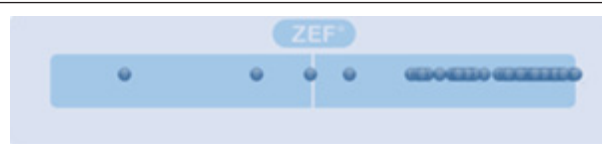
### 6.1.1 Oikea ja ajantasainen tieto

#### **1 NUORTEN TIEDONSAANNIN EDISTÄMINEN**

11. Oikea ja ajantasainen tieto

**Saitko asioidessasi Byströmin nuorten palveluissa omaan asiaasi liittyen oikeaa ja ajantasaista tietoa?**

N:76 EOS:2 X:8,56 Keskihajonta:1.49  
(Nuortenkysely 2014)



*Nuoret saivat hyvin oikeaa ja ajantasaista tietoa omien tarpeidensa mukaan.*

*"Palvelu on minua kohtaan ollut aina asianmukaista ja olen saanut tarvittavan tiedon ja avun."*

## 6.1.2 Tiedon ymmärrettävyys

### 1 NUORTEN TIEDONSAANNIN EDISTÄMINEN

#### 1.2. Tiedon ymmärrettävyys

##### **Ymmärsitkö saamasi tiedon sisällön?**

N:72 EOS:1 X:8,4 Keskihajonta:1.91  
(Nuorten kysely 2014)



Nuoret ymmärsivät hyvin saamansa tiedon sisällön.

## 6.1.3 Tiedon saavutettavuus

### 1 NUORTEN TIEDONSAANNIN EDISTÄMINEN

#### 1.3. Tiedon saavutettavuus

##### **Saitko tarvitsemasi tiedon helposti?**

N:69 EOS:0 X:8,46 Keskihajonta:1.54  
(Nuorten kysely 2014)



Nuoret saivat pääasiassa tarvitsemansa tiedon helposti.

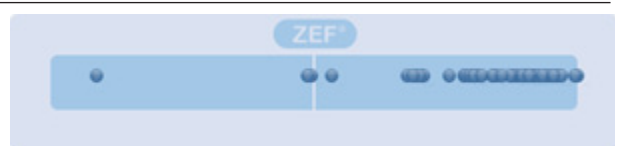
## 6.1.4 Tiedon monikanavaisuus

### 1 NUORTEN TIEDONSAANNIN EDISTÄMINEN

#### 1.4 Tiedon monikanavaisuus

##### **Löysitkö itsellesi sopivimman tavan asioida Byströmin nuorten palveluissa?**

N:69 EOS:2 X:8,52 Keskihajonta:2.09  
(Nuorten kysely 2014)



##### **Osaatko hyödyntää työssäsi monikanavaiset palvelut?**

N:31 EOS:0 X:7,64 Keskihajonta:1.19  
(Henkilöstökysely 2014)


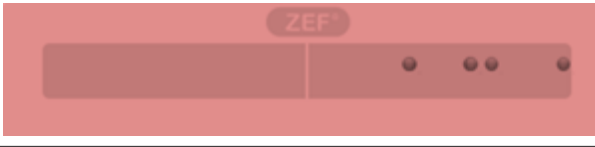



Nuoret löysivät helposti itselleen sopivimman tavan asioida. Henkilöstö koki osaavansa hyödyntää työssään monikanavaiset palvelut hyvin.

## 6.1.5 Byströmin nuorten palveluiden tunnettavuus

### 1 NUORTEN TIEDONSAANNIN EDISTÄMINEN

#### 1.5 Byströmin nuorten palveluiden tunnettavuus

<p><b>Kuinka hyvin nuoret mielestäsi tuntevat Byströmin nuorten palvelut?</b>          N:67 EOS:5 X:5,72 Keskihajonta:2,36          (Nuorten kysely 2014)</p>	
<p><b>Kuinka hyvin tunnet Byströmin nuorten palveluiden palvelukokonaisuuden?</b>          N:5 EOS:0 X:8,30 Keskihajonta:1,04          (Esimieskysely 2014)</p>	
<p><b>Kuinka hyvin tunnet Byströmin nuorten palveluiden palvelukokonaisuuden?</b>          N:250 EOS:5 X:4,66 Keskihajonta:3,43          (Sidosryhmäkysely 2014)</p>	

Kaikki esimiehet tunsivat Byströmin nuorten palveluiden palvelukokonaisuuden hyvin. Sidosryhmän vastaukset jakaantuivat siten, että osa sidosryhmistä tunsu palvelun hyvin, osa vastanneista tunsu palvelun heikosti. Nuorten kyselyssä vastaajat kokiivat Byströmin nuorten palvelun tunnettavuuden vaihtelevasti.

"Kaikki palvelut samassa paikassa. Jos ei itse ehdi ottaa selvää, mistä nuori saisi apua / kuka häntä voisi parhaiten auttaa, voi turvallisn mielin ohjata Byströmille. Ei myöskään tarvi varata aikaa, joka on ehdoton plussa! Työntekijöillä (ainakin minun tuntemillani) tuntuu olevan aidosti kiinnostus tehdä töitä nuorten kanssa ja se on mahtava homma. Oikeita ihmisiä oikeassa paikassa!"

"Lähinnä turhan moni ei tiää koko palvelusta niin ehkä vähän saisi parantaa tietoisuutta nuorten kesken."

"Tietoa pitäisi saada jotenkin kulkemaan, että tällainen palvelu on olemassa. Henkilökohtaisesti yritän levittää infoa."

## 6.2 Nuorten elämäntilanteen tukeminen

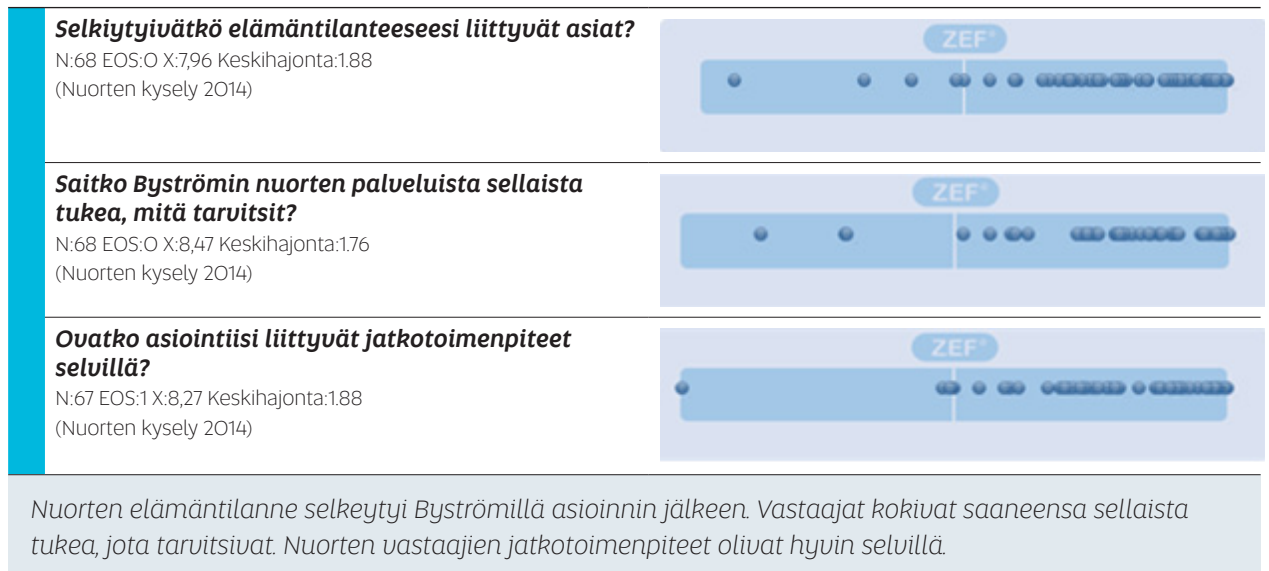
Nuorten elämäntilanteen tukemista kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattorien avulla:

- Elämäntilanteen selkiytyminen
- Arjenhallinnan vahvistuminen
- Työ- ja toimintakyvyn vahvistuminen
- Tulevaisuuden suunnittelun selkiytyminen

### 6.2.1 Elämäntilanteen selkiytyminen

#### 2 NUOREN ELÄMÄNTILANNAN TUKEMINEN

##### 2.1 Elämäntilanteen selkiytyminen



"Henkilökunta on aina mukavaa ja se, että edes jossakin halutaan auttaa ja välitetään on varmasti tärkeää monille nuorille."

"Henkilökunta mukavaa ja osaavaa, helppo tulla hakemaan/kysymään apua kaikenlaisissa asioissa. Hyvin onnistunut paikka, jos ei muuta halua kuin olla niin sinne voi tulla. Olette onnistuneet siinä mitä olette alkaneet tekemään! \*ylpeä ja tyytyväinen\* asiakas! :)"



## 6.2.2 Arjenhallinnan vahvistuminen

### 2 NUOREN ELÄMÄNHALLINNAN TUKEMINEN

#### 2.2 Arjenhallinnan vahvistuminen

##### Vahvistuiko kykyysi ottaa vastuuta omista asioistasi?

N:64 EOS:3 X:7,60 Keskihajonta:2.21  
(Nuorten kysely 2014)



##### Paraniiko hyvinvointiasi Byströmin nuorten palveluissa asiointin seurauksena?

N:65 EOS:1 X:8,00 Keskihajonta:1.84  
(Nuorten kysely 2014)



Nuorten kyky ottaa vastuuta omista asioista parani selvästi Byströmin nuorten palveluissa käynnin jälkeen. Nuoret myös kokivat hyvinvointinsa parantuneen selkeästi asioituaan Byströmin nuorten palveluissa.

## 6.2.3 Työ- ja toimintakyvyn vahvistuminen

### 2 NUOREN ELÄMÄNHALLINNAN TUKEMINEN

#### 2.3 Työ- ja toimintakyvyn vahvistuminen

##### Tarkentuiko näkemys omasta työ- ja toimintakyvystäsi asioidessasi Byströmin nuorten palveluissa?

N:63 EOS:3 X:7,52 Keskihajonta:2.45  
(Nuorten kysely 2014)



##### Luotatko omiin kykyihisi enemmän kuin ennen asiointia Byströmin nuorten palveluissa?

N:65 EOS:3 X:7,53 Keskihajonta:2.15  
(Nuorten kysely 2014)



Valtaosalla nuorista oma näkemys työ- ja toimintakyvystä oli selkiytynyt Byströmillä käynnin jälkeen. Useimmat myös luottivat omiin kykyihinsä asiointin jälkeen enemmän kuin ennen asiointia.

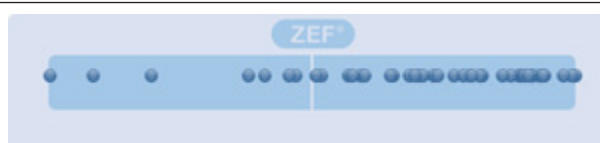
## 6.2.4 Tulevaisuuden suunnitelmien selkiytyminen

### 2 NUOREN ELÄMÄNHALLINNAN TUKEMINEN

#### 2.4 Tulevaisuuden suunnitelmien selkiytyminen

##### Selkiytyivätkö tulevaisuuden suunnitelmasi asioidessasi Byströmin nuorten palveluissa?

N:66 EOS:0 X:7,47 Keskihajonta:2.22  
(Nuorten kysely 2014)



Nuorten tulevaisuuden suunnitelmat selkiytyivät Byströmillä asiointin jälkeen.

## 6.3 Nuorten kouluttautumisen ja työllistymisen tukeminen

Nuorten kouluttautumisen ja työllistymisen tukemista kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattorien avulla:

- Ammatinvalinnan selkiyttäminen
- Koulutukseen ja työhön motivoituminen
- Opiskelupaikan hakeminen ja saaminen
- Työnhaku ja työllistyminen

### 6.3.1 Ammatinvalinnan selkiyttäminen

#### 3 NUORTEN KOULUTTAUTUMISEN JA TYÖLLISTYMISEN TUKEMINEN

##### 3.1 Ammatinvalinnan selkiyttäminen

**Kuinka selkeä ammatinvalintasi oli ennen asiointia Byströmin nuorten palveluissa?**

N:63 EOS:2 X:5,27 Keskihajonta:3.13  
(Nuorten kysely 2014)



**Selkiytyikö ammatinvalintasi asioidessasi Byströmin nuorten palveluissa?**

N:61 EOS:2 X:6,39 Keskihajonta:2.68  
(Nuorten kysely 2014)



Suurimmalla osalla vastaajista ammatinvalinta selkiytyi Byströmillä asioinnin jälkeen. Huomionarvoista tätä kysymystä tulkittaessa on, että kaikilla vastaajilla ei ole ollut tarvetta ammatinvalinnan selkiytymiseen.

### 6.3.2 Koulutukseen ja työhön motivoituminen

#### 3 NUORTEN KOULUTTAUTUMISEN JA TYÖLLISTYMISEN TUKEMINEN

##### 3.2 Koulutukseen ja työhön motivoituminen

**Kuinka motivoitunut olit koulutukseen ja/tai työhön ennen Byströmin nuorten palveluissa asiointia?**

N:62 EOS:3 X:5,48 Keskihajonta:2.9  
(Nuorten kysely 2014)



**Muuttuiko motivaatiosi koulutukseen ja/tai työhön asioituasi Byströmin nuorten palveluissa?**

N:61 EOS:2 X:6,97 Keskihajonta:2.43  
(Nuorten kysely 2014)



Nuorten motivoituneisuus työhön tai koulutukseen nousi selkeästi Byströmillä asioinnin jälkeen.

### 6.3.3 Opiskelupaikan hakeminen ja saaminen

#### **3 NUORTEN KOULUTTAUTUMISEN JA TYÖLLISTYMISEN TUKEMINEN**

##### 3.3 Opiskelupaikan hakeminen ja saaminen

###### **Saitko Byströmin nuorten palveluista apua opiskelupaikan hakemisessa?**

N:58 EOS:5 X:6,66 Keskihajonta:2.82  
(Nuorten kysely 2014)



Nuoret saivat apua Byströmiltä opiskelupaikan hakemiseen. Kysymystä tulkittaessa on huomionarvoista, että kaikilla vastaajista ei ole ollut tarvetta opiskelupaikan hakemiseen.

### 6.3.4 Työnhaku ja työllistyminen

#### **3 NUORTEN KOULUTTAUTUMISEN JA TYÖLLISTYMISEN TUKEMINEN**

##### 3.4 Työnhaku ja työllistyminen

###### **Saitko apua työllistymiseesi Byströmin nuorten palveluista?**

N:60 EOS:2 X:7,81 Keskihajonta:2.36  
(Nuorten kysely 2014)



Suurin osa nuorista sai apua työllistymiseen Byströmiltä. Huomionarvoista tätä kysymystä tulkittaessa on, että kaikilla vastaajilla ei ole ollut tarvetta saada apua työllistymiseen liittyvissä asioissa.

## 6.4 Monialainen yhteistyö

Monialaista yhteistyötä kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattorien avulla:

- Yhteistyön toimiminen taustaorganisaatioiden kesken
- Yhteistyön toimiminen Byströmin nuorten palveluiden toimijoiden kesken
- Yhteistyön toimiminen nuorten näkökulmasta
- Yhteistyön toimiminen verkostokumppaneiden näkökulmasta

### 6.4.1 Yhteistyön toimiminen taustaorganisaatioiden kesken

#### 4 MONIALAINEN YHTEISTYÖ

4.1. Toimiiko yhteistyö taustaorganisaatioiden kesken?

<p><b>Ovatko Byströmin nuorten palveluihin liittyvät esimiesten väliset vastuualueet selvät?</b> N:29 EOS:0 X:6,29 Keskihajonta:1.86 (Henkilöstökysely 2014)</p>	
<p><b>Ovatko Byströmin nuorten palveluihin liittyvät esimiesten väliset vastuualueet selvät?</b> N:5 EOS:0 X:7,89 Keskihajonta:0.77 (Esimieskysely 2014)</p>	

Osalle henkilöstöstä esimiesten väliset vastuualueet eivät olleet selkeitä. Esimiehille heidän välisensä vastuualueet olivat selkeitä.

### 6.4.2 Yhteistyön toimiminen Byströmin nuorten palveluiden toimijoiden kesken

#### 4 MONIALAINEN YHTEISTYÖ

4.2. Toimiiko yhteistyö Byströmin nuorten palveluiden toimijoiden kesken?

<p><b>Kuinka hyvin tunnet Byströmin nuorten palveluiden palvelutarjonnan?</b> N:29 EOS:0 X:6,29 Keskihajonta:1.86 (Henkilöstökysely 2014)</p>	
<p><b>Kuinka hyvin Byströmin nuorten palveluiden henkilöstön sisäinen yhteistyö toimii?</b> N:5 EOS:0 X:7,89 Keskihajonta:0.77 (Esimieskysely 2014)</p>	
<p><b>Missä määrin hyödynnät Byströmin nuorten palveluiden palvelutarjontaa työssäsi?</b> N:28 EOS:0 X:8,19 Keskihajonta:1.13 (Henkilöstökysely 2014)</p>	

Henkilöstö tunsi hyvin Byströmin nuorten palveluiden palvelutarjonnan. Henkilöstön sisäinen yhteistyö toimi erinomaisesti ja henkilöstö osasi hyödyntää Byströmin nuorten palveluiden koko palvelutarjonnan.

### 6.4.3 Yhteistyön toimiminen nuorten näkökulmasta

#### 4 MONIALAINEN YHTEISTYÖ

4.3. Toimiiko Byströmin nuorten palveluissa yhteistyö nuorten näkökulmasta?

##### Kuinka monen työntekijän kanssa olet asioinut Byströmin nuorten palveluissa?

N:62 EOS:1  
(Nuorten kysely 2014)



##### Miten työntekijöiden välinen yhteistyö toimi asioidessasi Byströmin nuorten palveluissa?

N:60 EOS:0 X:8,46 Keskihajonta:2.05  
(Nuorten kysely 2014)



Suurin osa nuorista asioi kahden tai useamman työntekijän kanssa. Nuorten mielestä työntekijöiden yhteistyö sujui hyvin.

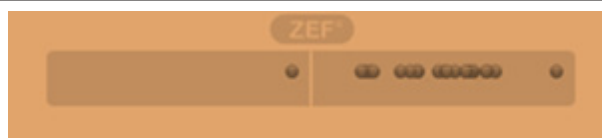
### 6.4.4 Yhteistyön toimiminen verkostokumppaneiden näkökulmasta

#### 4 MONIALAINEN YHTEISTYÖ

4.4. Toimiiko yhteistyö verkostokumppanien kautta?

##### Miten yhteistyö toimii Byströmin nuorten palveluiden ulkopuolisten tahojen kanssa?

N:62 EOS:1  
(Nuorten kysely 2014)



##### Miten yhteistyö Byströmin nuorten palveluiden henkilöstön kanssa toimii?

N:218 EOS:24 X:6,38 Keskihajonta:2.86 (Sidosryhmäkysely 2014)



Yhteistyö ulkopuolisten tahojen kanssa toimi henkilöstön mukaan hyvin. Sidosryhmän vastaukset jakautuvat odotetusti. Kysymystä tulkittaessa on otettava huomioon, että osa vastaajista ei ole tehnyt ollenkaan yhteistyötä Byströmin nuorten palveluiden henkilöstön kanssa.

"Valitettavasti toiminta on minulle vierasta enkä ole vielä tutustunut palveluihin."

"Tällä hetkellä en osaa sano koko Byströmistä, sillä omalla kohdalla etsivien kanssa se toimii hyvin. Mutta jos olen tarvinnut muilta Byströmiläisiltä neuvoja ja niksejä, niin henkilökunta on ollut erittäin asiantuntevaa ja mielellään ovat neuvoneet ja tavoitettavuus on ollut kiitettävää :)"

## 6.5 Henkilöstö

Henkilöstöä kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattorien avulla:

- Henkilöstön vakinaisuus
- Henkilöstön ammattitaito
- Henkilöstöresurssit
- Henkilöstön sitoutuminen ja hyvinvointi
- Toimintaresurssit
- Työyhteisön ja esimiesten tuki
- Työilmapiiri

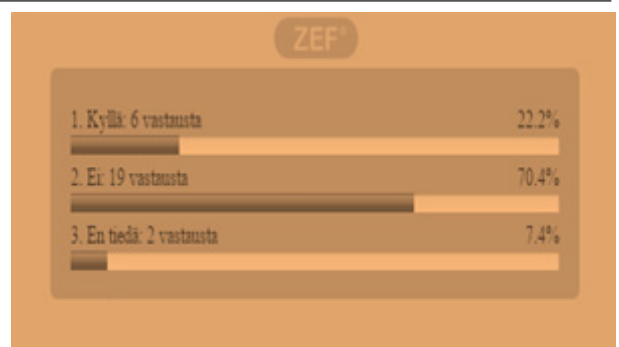
### 6.5.1 Henkilöstön vakinaiset työsuhteet

#### 5 HENKILÖSTÖ

##### 5.1. Henkilöstön vakinaisuus

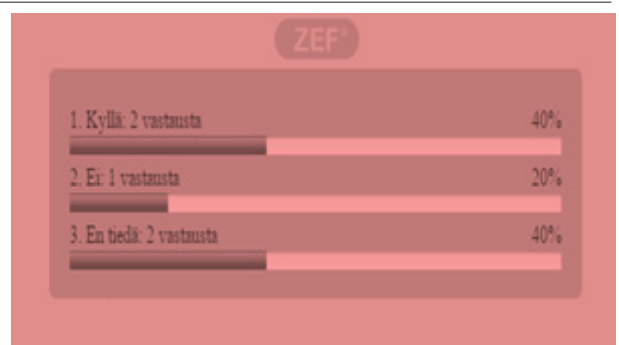
#### **Onko Byströmin nuorten palveluissa riittävästi vakinaisissa työsuhteissa olevaa henkilöstöä?**

N:27 EOS:O (Henkilöstökysely 2014)



#### **Onko Byströmin nuorten palveluissa riittävästi vakinaisissa työsuhteissa olevaa henkilöstöä?**

N:5 EOS:O (Esimieskysely 2014)



*Byströmin nuorten palveluissa ei ollut henkilöstön mielestä riittävästi vakituisia työsuhteita. Emorganisaatioiden esimiehet eivät välttämättä tiedä toisten organisaatioiden työsuhteiden vakinaisuutta*

## 6.5.2 Henkilöstön ammattitaito

### 5 HENKILÖSTÖ

#### 5.2. Henkilöstön ammattitaito

<p><b>Onko ammattitaitosi riittävä suhteessa työtehtävääsi?</b></p> <p>N:27 EOS:0 X:8,47 Keskihajonta:1.12 (Henkilöstökysely 2014)</p>	
<p><b>Onko Byströmin nuorten palveluiden henkilöstön ammattitaito riittävä?</b></p> <p>N:5 EOS:0 X:8,67 Keskihajonta:0.5 (Esimieskysely 2014)</p>	
<p><b>Onko Byströmin nuorten palveluiden henkilöstön ammattitaito riittävä?</b></p> <p>N:195 EOS:27 X:7,19 Keskihajonta:2.2 (Sidosryhmäkysely 2014)</p>	

Henkilöstö koki oman ammattitaitonsa riittäväksi suhteutettuna omaan työtehtäväänsä. Esimiehille järjestetyssä kyselyssä henkilöstön ammattitaitoa pidettiin riittävänä. Sidosryhmän vastauksissa oli hajontaa. Pääasiassa henkilöstön ammattitaitoa pidettiin riittävänä. Kysymystä tulkittaessa on otettava huomioon, että osa sidosryhmän vastaajista ei ole tehnyt ollenkaan yhteistyötä Byströmin nuorten palveluiden henkilöstön kanssa.

## 6.5.3 Henkilöstöresurssit

### 5 HENKILÖSTÖ

#### 5.3. Henkilöstöresurssit



<p><b>Onko Byströmin nuorten palveluissa riittävästi henkilöstöä?</b></p> <p>N:17 EOS:0 X:8,15 Keskihajonta:1.17 (Henkilöstökysely 2014)</p>	
<p><b>Kuinka nopeasti pääsit tarvitsemaasi palveluun?</b></p> <p>N:62 EOS:0 X:8,32 Keskihajonta:2.02 (Nuorten kysely 2014)</p>	
<p><b>Kuinka hyvin tavoitat Byströmin nuorten palveluiden henkilöstöä?</b></p> <p>N:182 EOS:21 X:6,5 Keskihajonta:2.3 (Sidosryhmäkysely 2014)</p>	

Henkilöstön mielestä Byströmin nuorten palveluissa oli riittävästi henkilöstöä. Nuoret kokivat pääsääntöisesti pääsevänsä melko nopeasti tarvitsemaansa palveluun. Osa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että palveluun pääseminen oli ollut hidasta. Sidosryhmäkyselyn mukaan Byströmin nuorten palveluiden henkilöstöä tavoittaa pääasiassa hyvin. Kysymystä tulkittaessa on otettava huomioon, että kaikki vastaajat eivät ole yrittäneet tavoittaa Byströmin henkilöstöä.

### 6.5.4 Henkilöstön sitoutuminen ja hyvinvointi

#### 5 HENKILÖSTÖ

##### 5.4. Henkilöstön sitoutuminen ja hyvinvointi

<p><b>Oletko ylpeä työstäsi Byströmin nuorten palveluissa?</b> N:27 EOS:0 X:9,40 Keskihajonta:0.75 (Henkilöstökysely 2014)</p>	
<p><b>Kuinka motivoitunut olet työhösi?</b> N:27 EOS:0 X:9,18 Keskihajonta:0.84 (Henkilöstökysely 2014)</p>	
<p><b>Kuinka hyvin voit työssäsi?</b> N:27 EOS:0 X:8,55 Keskihajonta:1.29 (Henkilöstökysely 2014)</p>	

Kaikki henkilöstökyselyyn vastanneista olivat ylpeitä työstään Byströmin nuorten palveluissa. Vastanneet olivat myös hyvin motivoituneita työhönsä. Vastaajat kokivat työhyvinvointinsa hyväksi.

*"Osaava, motivoitunut ja toisiaan kunnioittava ja tukeva työporukka. Kaikilla sama tavoite - auttaa nuoria eteenpäin elämässä."*

### 6.5.5 Toimintaresurssit

#### 5 HENKILÖSTÖ

##### 5.5. Toimintaresurssit

<p><b>Onko Byströmin nuorten palveluissa riittävät resurssit toiminnan järjestämiseen?</b> N:27 EOS:0 X:7,52 Keskihajonta:1.44 (Henkilöstökysely 2014)</p>	
--	--

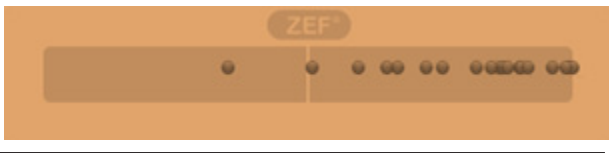


Henkilöstön mielestä Byströmin nuorten palveluissa oli hyvät resurssit toiminnan järjestämiseen



### 6.5.6 Työyhteisön ja esimiesten tuki

#### 5 HENKILÖSTÖ

##### 5.6. Työyhteisön ja esimiesten tuki

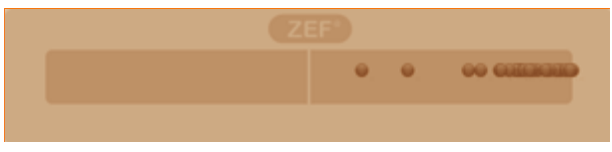
<p><b>Tunteeko emo-organisaatiosi esimies Byströmin nuorten palveluiden palvelukokonaisuuden riittävän hyvin?</b></p> <p>N:27 EOS:1 X:8,38 Keskihajonta: 1.66 (Henkilöstökysely 2014)</p>	
<p><b>Saatko tukea lähiesimieheltäsi?</b></p> <p>N:27 EOS:0 X:8,17 Keskihajonta:1.75 (Henkilöstökysely 2014)</p>	
<p><b>Saatko tukea Byströmin työyhteisöltä?</b></p> <p>N:27 EOS:0 X:8,57 Keskihajonta:1.65 (Henkilöstökysely 2014)</p>	

Henkilöstön mielestä siinä, tunteeko emo-organisaation esimies riittävän hyvin Byströmin palvelukokonaisuuden, oli jonkin verran hajontaa. Keskiarvoisesti emo-organisaation esimiehet kokivat tuntevansa palvelukokonaisuuden riittävän hyvin. Suurin osa henkilöstöstä koki myös saavansa riittävästi tukea oman emo-organisaation lähiesimieheltä ja Byströmin työyhteisöltä.

### 6.5.7 Työskentelyilmapiiri

#### 5 HENKILÖSTÖ

##### 5.7. Työskentelyilmapiiri

<p><b>Millainen on Byströmin nuorten palveluiden työskentelyilmapiiri?</b></p> <p>N:27 EOS:0 X:8,98 Keskihajonta:0.89 (Henkilöstökysely 2014)</p>	
<p><b>Onko Byströmin nuorten palvelut tasavertainen työyhteisö?</b></p> <p>N:27 EOS:0 X:8,47 Keskihajonta:1.19 (Henkilöstökysely)</p>	

Henkilöstön mukaan Byströmin työskentelyilmapiiri koettiin hyväksi. Byströmin nuorten palvelut koettiin myös tasavertaiseksi työyhteisöksi.

## 5 HENKILÖSTÖ

### 5.7 Työskentelyilmapiiri

#### 5.7.3 Työyhteisön kehittäminen

(Henkilöstökysely 2014)

#### **Miten parantaisit Byströmin nuorten palveluiden työyhteisöä ja ilmapiiriä?**

Henkilöstön vastauksista poimittuna työyhteisön ja työilmapiirin parantamiseksi, nousi esille kuusi pääteemaa:

1. Toimenkuvien esittely, työnkuvat, työnjako
2. Työskentelytilat
3. Esimies, johtajuus
4. Tiedonkulku ja tiedottaminen
5. Pysyvät ja jatkuvat työsuhteet
6. Yhteinen keskustelu ja selkeät tavoitteet

Henkilöstön vastausten mukaan työnkuviin ja työnjakoon toivottiin selkeyttä ja tietämystä muiden työntekijöiden työnkuvista haluttiin lisätä. Työskentelytilojen määrä nähtiin liian vähäiseksi. Henkilöstön mukaan esimiesten rooli nähtiin tärkeässä osassa työyhteisön ja ilmapiirin parantamisessa. Tiedonkulkua ja tiedottamista haluttiin lisätä. Henkilöstö toivoi myös pysyvämpiä ja jatkuvampia työsuhteita sekä yhteistä keskustelua ja selkeää tavoitteen asettamista.

Poimintoja vastauksista:

"Selkeyttäisin vielä työnjakoa työntekijöiden kesken. Mieltäisin Byströmin nuorten palveluille selkeitä tavoitteita, esimerkiksi vuosittaisia/ puolivuositavoitteita, joihin pyritään, jotta työntekijöillä olisi yhteiset päämäärät, jotka jokainen tietäisi. Pyrkisin luomaan enemmän sellaista henkeä, että ihmiset kokisivat työskentelevänsä ensisijaisesti nimenomaan Byströmin nuorten palveluissa. Lisäksi talo kaipaisi mielestäni vahvempaa johtajuutta, koska talossa on paljon työntekijöitä monista eri organisaatioista."

"Enemmän työskentelytilaa."

"Ehkä näkisin että nykyistä työilmapiiriä ylläpidetään ja autetaan työntekijöitä jaksamaan työssä ja sen kehittämisessä. Työilmapiirin kehittäminen väkisin ei onnistu, ideat tulevat työntekemisen myötä. Hyvin suuri merkitys on on esimiehellä millaiseksi hän luo talon ilmapiirin ja meillä on kyllä talon koordinaattori onnistunut työssään erittäin hyvin."

## 6.6 Byströmin nuorten palveluiden kehittäminen

Byströmin nuorten palveluiden kehittämistä kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattorien avulla:

- Henkilöstön ammattitaidon kehittäminen
- Byströmin nuorten palveluiden sisällöllinen kehittäminen
- Nuorten vaikuttamismahdollisuudet Byströmin nuorten palveluiden kehittämiseen
- Verkostoyhteistyön kehittäminen
- Hallinnollisten esimiesten välinen yhteistyö

### 6.6.1 Byströmin nuorten palveluiden vahvuudet

#### **6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN**

6.1 Byströmin nuorten palveluiden vahvuudet

6.1.1 Mitkä ovat mielestäsi Byströmin nuorten palveluiden keskeiset vahvuudet?

(Henkilöstökysely 2014)

#### **Mitkä ovat mielestäsi Byströmin nuorten palveluiden keskeiset vahvuudet?**

Byströmin nuorten palveluiden vahvuuksina henkilöstön vastauksista nousi esille kahdeksan pääteemaa:

1. Moniammatillisuus
2. Sitoutuneisuus ja motivoituneisuus
3. Sama tavoite ja aito halu auttaa nuoria, asiakaslähtöisyys
4. Ammattitaito
5. Yhteishenki ja ilmapiiri
6. Avoimuus
7. Sijainti, kynnyksettömyys, saavutettavuus, joustavuus
8. Hyvät yhteistyöverkostot

Byströmin nuorten palveluissa henkilöstö näki paljon vahvuuksia. Erityisesti vahvuuksina nähtiin moniammatillinen yhteistyö, henkilöstön sitoutuneisuus ja motivoituneisuus, henkilöstön ammattitaito sekä osaaminen ja asiantuntemus. Henkilöstön mukaan Byströmillä kaikilla on sama tavoite ja aito halu auttaa nuorta. Toiminta on hyvin asiakaslähtöistä. Vahvuuksina nähtiin myös hyvä yhteishenki ja työilmapiiri, keskinäinen avoimuus, matalakynnyksisyys sekä hyvät yhteistyöverkostot.

Poimintoja vastauksista:

"Osaava, motivoitunut ja toisiaan kunnioittava ja tukeva työporukka. Kaikilla sama tavoite - auttaa nuoria eteenpäin elämässä."

"Moniammatillisuus, työntekijöiden sitoutuneisuus ja aito halu toimia nuorten ja nuorten aikuisten parissa, innokkuus, hyvä yhteishenki."

"Rautainen ammattitaito. Palvelut saman katon alla."

"Moniammatillisuus ja nuori voi oikeasti hoitaa asiansa täällä keskitetysti."

"Nuorisolähtöisyys, yleinen ilmapiiri ja asenne, sijainti. Palvelujen laajuus ja monipuolisuus ja hyvät yhteistyöverkostot."

## **6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN**

6.1 Byströmin nuorten palveluiden vahvuudet

6.1.1 Mitkä ovat mielestäsi Byströmin nuorten palveluiden keskeiset vahvuudet?

(Esimieskysely 2014)

### ***Mitkä ovat mielestäsi Byströmin nuorten palveluiden keskeiset vahvuudet?***

Esimieskyselyssä Byströmin nuorten palveluiden vahvuuksina nousi esille seuraavat kahdeksan pääteemaa:

1. Sitoutuneisuus/motivoituneisuus
2. Osaaminen ja ammattitaito
3. Moniammatillisuus
4. Kehittämisen ilmapiiri
5. Asiakaslähtöisyys
6. Yhteistyö ja hyvä yhteishenki
7. Kynnyksettömyys, joustavuus
8. Ratkaisukeskeisyys

Esimieskyselyssä Byströmin nuorten palveluiden vahvuuksina nousi esille erityisesti työntekijöiden osaaminen ja ammattitaito sekä työntekijöiden sitoutuneisuus ja motivoituneisuus työhönsä. Selkeiksi vahvuuksiksi nähtiin myös moniammatillisuus, asiakaslähtöisyys, kynnyksettömyys ja joustavuus sekä Byströmillä vallitseva kehittämisen ilmapiiri, yhteistyö ja hyvä yhteishenki. Byströmin nuorten palveluiden vahvuutena nähtiin myös ratkaisukeskeisyys.

Poimintoja vastauksista:

"Osaava ja monialainen henkilökunta / palvelut. Tekijät ovat sitoutuneet työhönsä."

"Asiakas lähtökohtana. Ratkaisukeskeinen työote. Yhteiset toimintakäytännöt. Hyvä yhteishenki. Kehittämisen ilmapiiri. Rohkeus tuoda esille ongelmia ja yhteinen halu ratkaista ongelmat. Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa. Nuoret ovat löytäneet palvelun."

"Nuori saa heti apua ainakin joltakin työntekijältä ja hänet ohjataan hänen tarvitsemansa asiantuntijan luo. Ei tule pompottelua."

## **6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN**

6.1 Byströmin nuorten palveluiden vahvuudet

6.1.1 Mitkä ovat mielestäsi Byströmin nuorten palveluiden keskeiset vahvuudet?

(Sidosryhmäkysely 2014)

### ***Byströmin nuorten palveluiden vahvuuksiksi sidosryhmän vastaajien mukaan nousivat seuraavat seitsemän pääteemaa:***

1. Ammattitaito ja motivoituneet työntekijät
2. Kehittämisen ilmapiiri
3. Palveluun pääsyn nopeus ja joustavuus
4. Matalan kynnyksen
5. Hyvä sijainti
6. Moniammatillisuus ja monipuolisuus
7. Aito kiinnostus tehdä töitä nuorten kanssa

Sidosryhmän vastaajat pitivät Byströmin nuorten palveluiden vahvuuksina ammattitaitoisia ja motivoituneita työntekijöitä, Byströmillä vallitsevaa kehittämisen ilmapiiriä, palveluun pääsyä nopeasti ja joustavuutta sekä matalaa kynnystä. Vahvuuksina pidettiin myös keskeistä sijaintia, moniammatillisuutta ja monipuolisuutta sekä työntekijöiden aitoa kiinnostusta työskennellä nuorten kanssa. Vahvuuksina vastauksissa oli mainittuna myös asiakkaiden leimaamattomuus, dynaaminen työote ja työntekijöiden hyvä tavoitettavuus.

Poimintoja vastauksista:

"On hienoa, että nuorille on tällainen "yhden luukun" -periaatteella toimiva palvelu. Monilla ei riitä voimavaroja eikä tietämystä etsiä tietoa/apua monesta paikasta."

"Ammattitaito, asiantuntevuus, monialaisuus, asenne, tekemisenmeininki ja toimivuus."

"Moniammatillisuus, hyvä tavoitettavuus, yhteistyö myös kanta-Oulun ulkopuolisten yksiköiden ja toimijoiden kanssa."

"Vahvuus tulee esille nimenomaan nuoren näkökulmasta. Nuori löytää saman katon alta lähes kaikki tarvitsemansa palvelut. Yhteistyökumppanina taas toimijat ovat aktiivisia ja tuovat toimintaansa hyvin esille."

"Monialainen osaaminen ja asiakkaiden leimaamattomuus."

"Tunne siitä, että asiakas on tärkein."

## 6.6.2 Henkilöstön ammattitaidon kehittäminen

### 6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

#### 6.2. Henkilöstön ammattitaidon kehittäminen

<p><b>Tarjoaako työnantaja riittävästi mahdollisuuksia kehittää osaamistasi?</b></p> <p>N:27 EOS:O X:7,33 Keskihajonta:2.01 (Henkilöstökysely 2014)</p>	<p>ZEF-tilasto: Tarjoaako työnantaja riittävästi mahdollisuuksia kehittää osaamistasi? Tilasto näyttää keskihajontaa 2.01 ja EOS:O X:7,33.</p>
<p><b>Vastaako koulutus- ja kehittämistilaisuuksien sisällöt henkilökunnan tarpeita?</b></p> <p>N:27 EOS:O X:7,20 Keskihajonta:1.74 (Henkilöstökysely 2014)</p>	<p>ZEF-tilasto: Vastaako koulutus- ja kehittämistilaisuuksien sisällöt henkilökunnan tarpeita? Tilasto näyttää keskihajontaa 1.74 ja EOS:O X:7,20.</p>
<p><b>Oletko halukas hyödyntämään työnantajan tarjoamia koulutus- ja kehittymismahdollisuuksia?</b></p> <p>N:27 EOS:O X:8,85 Keskihajonta:1.01 (Henkilöstökysely 2014)</p>	<p>ZEF-tilasto: Oletko halukas hyödyntämään työnantajan tarjoamia koulutus- ja kehittymismahdollisuuksia? Tilasto näyttää keskihajontaa 1.01 ja EOS:O X:8,85.</p>

Henkilöstökyselyssä mielipiteet jakautuivat siinä, tarjoaako työnantaja riittävästi mahdollisuuksia kehittää osaamista. Samoin koulutus- ja kehitystilaisuuksien sisällöistä oltiin montaa mieltä, mutta pääasiassa sisällöt oli koettu hyviksi. Henkilökunta oli innokasta hyödyntämään työnantajan tarjoamia koulutus- ja kehittämismahdollisuuksia. Kysymysasettelussa ei erotella tarkoitetaanko Byströmin nuorten palveluiden, emo-organisaation vai molempien tarjoamia koulutusmahdollisuuksia.

### 6.6.3 Toimintaresurssien kehittäminen

## **6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN**

### 6.3. Toimintaresurssien kehittäminen

#### 6.3.2 Lisämateriaalin tarve

(Henkilöstökysely 2014)

#### ***Tarvitaanko Byströmin nuorten palveluihin jotain lisämateriaalia? (esimerkiksi markkinointi-, työskentely- tai ryhmämateriaalit)***

Lisämateriaalin tarpeesta henkilöstön vastauksista nousivat esille seuraavat kahdeksan pääteemaa:

1. Markkinointimateriaalin päivitys
2. Yhteinen tietojärjestelmä/ yhteinen ajanvarausjärjestelmä
3. Sisäänkäynteihin panostaminen
4. Materiaalia riittävästi/ lisätään tarkoituksen mukaisesti
5. Materiaalia pitäisi yhtenäistää/ olla vähemmän
6. Englanninkielisen materiaalin tarve
7. Nimi vaikea, sekoitetaan bysikseen

Materiaalia koskien henkilöstöltä nousi esille markkinointimateriaalin päivittäminen ja sisäänkäyntien näkyvyyteen panostaminen. Pääasiassa henkilöstön mielestä markkinointimateriaalia oli riittävästi ja sitä tulisi yhtenäistää. Englanninkielisen materiaalin tarve nousi esille. Henkilöstön vastauksissa jotkut pohtivat, että yhteistyökumppanit sekoittavat Byströmin nuorten palvelut ja Bysiksen keskenään. Muita materiaaleja, jotka henkilöstöltä nousivat esille, olivat nuorille annettavien bussilippujen saatavuus ja nuorten käyttöön tarkoitetut tablettitietokoneet.

Poimintoja vastauksista:

"Olisi tärkeä saada yhteinen tietojärjestelmä, jonne kirjata asiakas-asioita tai miksei Byströmin työntekijöillä voisi olla Efficaa käytössään? Epämääräiset vihot ja post it laput eivät ole se oikea tapa kirjata asioita ylös."

"Markkinoinnin materiaalia tulisi yhtenäistää ja sitä pitää olla saatavilla. Yhteiseen käyttöön ryhmien vetämiseen tarkoitettuja pelejä yms. materiaalia ; "lainasto". On sekavaa, kun kaikilla on omat värit ja logot käytössä, Byströmin sydän-Logo toki yhdistää. Nimi on vaikea ja pitkä. Se lyhenee helposti Bysis- nimeen, joka taas on eri asia kokonaan."

## **6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN**

### 6.3. Toimintaresurssien kehittäminen

#### 6.3.2 Lisämateriaalin tarve

(Sidosryhmäkysely 2014)

Lisämateriaalin tarpeesta nousi sidosryhmän kyselyssä esille viisi pääteemaa:

1. Kohdennettu markkinointi
2. Markkinointiajantasaisuus ja tarkoituksenmukaisuus
3. Henkilöstökaavio tehtävineen
4. Toiminnallisuuden lisääminen
5. Tiedottaminen ja tunnettavuus

Markkinointimateriaalia oli vastaajien mielestä pääasiassa riittävästi. Markkinointimateriaalien kehittämisessä sidosryhmän vastaajat nostivat esille markkinoinnin kohdentamisen tietyille ryhmille ja Oulun reuna-alueille sekä markkinointimateriaalin tarkoituksenmukaisuuden ja ajantasaisuuden tarkistamisen. Sidosryhmän vastauksista nousi esille myös yhteistyökumppaneille toimitettava henkilöstökaavio tehtävineen, markkinointi nuorille toiminnallisuuden kautta, jatkuva tiedottaminen ja tunnettavuuden parantaminen.

Poimintoja vastauksista:

"Markkinointimateriaalia on saatavilla laajasti ja monipuolisesti."

"Nuorten kanssa tehtävä työ ehkä toimii paremmin toiminnallisella tasolla, joten sitä kautta materiaalihankinnat ovat perusteltuja. Yhteistyökumppaneille, kuten minulle, on riittänyt hyvin netin kautta saatava tieto."

"En ole tutustunut kaikkeen materiaaliin mitä Byströmillä on tarjolla mutta vaikuttaa siltä tietoa on todella paljon tarjolla ihan ammatti-ihmisenkin silmin."

"Jokin selkeä henkilöstökaavio tehtävineen auttaisi kiiretilanteissa yhteydenottojen kohdentamista. Myös markkinointia voisi lisätä esimerkiksi oppilaitoksiin vaikkapa ohjaavalle henkilöstölle tai suoraan nuorille."

"Painotuotteita tuskin, mutta jokin Byströmin logolla varustettu pipo, huivi tms, joka kulkee nuoren mukana."

"Tunnettavuuden eteen kannattaa tehdä jatkuvasti työtä."



## **6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN**

### 6.3. Toimintaresurssien kehittäminen

#### 6.3.2 Tilojen muutostarpeet

(Henkilöstökysely 2014)

#### ***Mitä muutoksia tekisit Byströmin nuorten palveluiden tiloihin?***

Tilojen muutostarpeista henkilöstön vastauksista nousivat selkeästi esille kolme pääteemaa:

1. Enemmän tiloja asiakastapaamisiin; Tilojen määrä riittämätön
2. Rakennus asettaa haasteet
3. Sisäänkäyntien opasteet

Henkilöstön vastauksista nousi selkeästi esille, että Byströmin nuorten palveluissa tarvittaisiin enemmän tiloja asiakkaiden vastaanottamista varten. Vastauksissa nousi esille myös sisäänkäyntien opasteisiin panostaminen.

Poimintoja vastauksista:

"Enemmän työhuoneita ja varsinkin sellaisia, joita voisi varata asiakastapaamisiin."

"Tilaa on liian vähän ja koko ajan joudutaan tiivistämään, kun työntekijöitä otetaan lisää sisään. Tila-asioita pitäisi miettiä tarkemmin eikä vain ottaa porukkaa lisää ajattelematta tilakysymyksiä."

"Työntekijöille enemmän tilaa ja omat huoneet. Lisäksi etätyöhuone kantaOulun ulkopuolella työskenteleville tarvittaessa. Nyt tuntee olevansa vähän jaloissa kun joutuu viettämään aikaa siellä asiakkaiden yms asioilla."

"Tilojen riittävyys huolettaa (erityisesti asiakastapaamisiin tarkoitettut tilat)."

## **6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN**

### 6.3. Toimintaresurssien kehittäminen

#### 6.3.2 Tilojen muutostarpeet

(Sidosryhmäkysely 2014)

#### ***Tilojen muutostarpeissa sidosryhmältä nousi esille neljä pääteemaa:***

1. Vastaanottotilojen lisääminen
2. Käytävän sokkeloisuus
3. Opasteet ja näkyvyyden lisääminen sisäänkäynneille
4. Odotustilan muokkaaminen

Muutostarpeiksi sidosryhmän vastaajat nimesivät asiakkaan vastaanottoon tarkoitettujen huoneiden lisäämisen, opasteiden lisäämisen ja näkyvyyden lisäämisen sisäänkäynneille. Vastauksissa mainittiin myös, että käytävän tulisi olla vähemmän sokkeloinen ja odotustilaa tulisi muokata muun muassa poistamalla tavaraa ja esitteitä. Tapahtumille toivottiin joissakin vastauksissa lisätilaa. Pääasiassa vastaajat eivät kokeneet, että Byströmin nuorten palveluiden tiloissa olisi muutostarpeita.

Poimintoja vastauksista:

"En välttämättä mitään. Paikka on sisältä tarpeeksi virallinen, jossa tulee tunne työn tärkeydestä, mutta samalla se on viihtyisä."

"Napissa liikaa tavaraa, avoimemmaksi ja viihtyisemmäksi. Nyt sekava, onko kaikki materiaali tarpeellista?"

"Hieman sokkeloiset ja sekavat tällä hetkellä. Kadun puolelta vaikea löytää, jos ei etukäteen tiedä paikkaa."

"Sokkeloiset tilat ovat suoraan metafora monen nuoren tilanteesta. Jotenkin selkeyttäisin tiloja, mutta en poistaisi kuitenkaan kaikkia suojaavia sokkeloita."

"Lisää asiakasvastaanottohuoneita. Oma huone niille, jotka ottavat asiakkaita päivittäin vastaan!"

"Tilat voisivat olla suuremmat tapahtumissa, koska ne ovat suosittuja."

## **6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN**

### 6.3. Toimintaresurssien kehittäminen

#### 6.3.2 Tilojen muutostarpeet

(Nuortenkysely 2014)

---

#### ***Mitä muutoksia tekisit Byströmin nuorten palveluiden tiloihin?:***

Nuorten kyselystä tilojen muutostarpeesta nousi esille kolme pääteemaa:

1. Käytävien/Odotusaulan muokkaus
2. Kahvilatoiminta täysi-ikäisille
3. Tunnettavuuden lisääminen

Byströmin nuorten palveluiden tiloissa vastaajat muuttaisivat käytäviä vähemmän sokkeloiseksi ja odotusaulaa entistä viihtyisämmäksi. Esimerkiksi ehdotettiin nuorten tekemän taiteen tuomista seinille ja kahviautomaattia odotusaulaan. Nuoret halusivat myös parantaa Byströmin nuorten palveluiden tunnettavuutta. Byströmin nuorten palveluihin myös toivottiin kahvilatoimintaa täysi-ikäisille. Monet vastaajat olivat myös sitä mieltä, ettei tiloissa ole muutostarpeita.

Poimintoja vastauksista:

"Lähinnä turhan moni ei tiä koko palvelusta niin ehkä vähän sais parantaa tietoisuutta nuorten kesken."

"En osaa sanoa ihan ok paikka ja kaikki mitä nuori tarvitsee :)"

"En tällä hetkellä mitään, ne ovat oikein viihtyisät ja mielestäni toimivat! Iso olohuoneen kaltainen tila missä eri seinillä eri juttuja ja tietokoneita jne on oikein kiva, kuin paikan SYDÄN!"

"Suunnitelmisahan taisi joskus olla avoin kahvila myös yli 18 vuotiaille. tai vastaavasti kahviautomaatti napin puolelle."

"Nuorten omia tilataideteoksia"

---

### 6.6.4 Byströmin nuorten palveluiden sisällöllinen kehittäminen

#### 6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

##### 6.4. Byströmin nuorten palveluiden sisällöllinen kehittäminen

<p><b>Vastaako palvelun laatu ja monipuolisuus nuorten tarpeita?</b>                  N:26 EOS:O X:8,17 Keskihajonta:0.89                  (Henkilöstökysely 2014)</p>	
<p><b>Vastaako palvelun laatu ja monipuolisuus nuorten tarpeita?</b>                  N:5 EOS:O X:8,52 Keskihajonta:0.85                  (Esimieskysely 2014)</p>	
<p><b>Vastaako palvelun laatu ja monipuolisuus nuorten tarpeita?</b>                  N:150 EOS:30 X:7,51 Keskihajonta:1.72                  (Sidosryhmäkysely 2014)</p>	
<p><b>Vastaako palvelun laatu ja monipuolisuus nuorten tarpeita?</b>                  N:62 EOS:O X:8,32 Keskihajonta:2.02                  (Nuorten kysely 2014)</p>	

Henkilöstön, sidosryhmien, esimiesten ja nuorten mielestä Byströmin nuorten palveluissa palvelun laatu ja monipuolisuus vastaavat nuorten tarpeita.

## 6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

### 6.4. Byströmin nuorten palveluiden sisällön kehittäminen

#### 6.4.2 Palveluiden sisällön kehittämistarpeet

(Henkilöstökysely 2014)

##### **Miten kehittäisit palveluiden sisältöä?**

Palveluiden sisällön kehittämiseksi henkilöstöltä nousivat esille seuraavat viisi pääteemaa:

1. Asiakkaiden polkujen pohtiminen
2. Palveluiden kattavuus
3. Nopeampi pääsy mielenterveyspalveluihin
4. Kohdennettu markkinointi
5. Velkaneuvonta

Palveluiden sisällön kehittämisessä esille nousi yhteinen asiakkaiden talon sisällä tapahtuvien polkujen pohtiminen ja selkeästi määritelty asiakkaasta vastuussa oleva työntekijä. Palvelut nähtiin pääasiassa kattavina. Palveluihin haluttiin sisällyttää velkaneuvontaa sekä palvelun sisällä haluttiin, että mielenterveyspalveluihin pääsisi nopeammin. Byströmin nuorten palvelua haluttiin myös täsmämarkkinoida eri ryhmille.

Poimintoja vastauksista:

"Velkaneuvonta on ollut tarpeellinen tässä paikan päällä, nuorilla on ollut helppo tulla. Se pitäisi ehdottomasti olla täällä."

"Mielestäni olisi tarpeen yhteisesti syventyä monialaisen työotteen haltuunottoon ja pohtia talon sisäisten asiakkaiden polkuja Byströmin nuorten palveluissa. Vaihdot työntekijältä toiselle voisi olla sujuvampia. Kokonaisvastuu asiakkaan tilanteesta tulisi olla selkämmin määritelty (l. ääneen todettu, myös asiakkaalle)."

"Työnjaon ja asiakasprosessien selkeyttäminen. Tehokkaampi markkinointi tietyille ryhmille."

## 6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

### 6.4. Byströmin nuorten palveluiden sisällön kehittäminen

#### 6.4.2 Palveluiden sisällön kehittämistarpeet

(Esimieskysely 2014)

##### **Miten kehittäisit palveluiden sisältöä?**

Byströmin nuorten palveluiden sisällön kehittämisessä esimiesten kyselyssä nousi esille viisi pääteemaa:

1. Toiminnallisuus
2. Palveluiden lisääminen
3. Yhteiset esimiespalaverit
4. Yhteinen tietokanta
5. Jalkautuminen

Esimiesten mukaan Byströmin nuorten palveluiden sisältöä kehitetään toiminnallisuutta ja palveluita lisäämällä ja yhteisten esimiespalavereiden avulla. Esimieskyselyssä tuli ilmi myös yhteisen tietokannan tarve Byströmin nuorten palveluiden työntekijöille. Esimieskyselyssä tuli ilmi myös jalkautumisen lisääminen nuorten keskuuteen sekä uuden Oulun alueelle. Esimieskyselyn mukaan Byströmin nuorten palveluita koettiin kaiken aikaa kehitettävän ammattitaitoisesti.

Poimintoja vastauksista:

"Yhteiset palaveri esimiestasolla hyvä idea ja niitä kannattaa jatkaa edelleenkin."

"Yhteinen tietokanta helpottaisi joustavuutta, ei tulisi päällekkäistä työtä. Enemmän jalkautumista nuorten pariin ja ympäristökuntiin."

"Kehitetään koko ajan niin paljon/ammattitaitoisesti, että sivusta ei voi antaa ohjeita."

## **6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN**

6.4. Byströmin nuorten palveluiden sisällön kehittäminen

6.4.2 Palveluiden sisällön kehittämistarpeet

(Nuorisokysely 2014)

### **Miten kehittäisit palveluiden sisältöä?**

Nuorten kyselyn mukaan suurimman osan mielestä palveluiden sisältö oli jo riittävän hyvä ja tarkoituksenmukainen. Pääteemoja ei tämän kyselyn osalta vastauksista löytynyt. Yksittäisissä vastauksissa kehittämiskohdiksi kuitenkin mainittiin "sosiaalisesti haasteellisten ihmisten kaveritilanteen parantaminen" ja "kuntouttavaan työtoiminnan pääsykriteereiden höllentäminen". Yksi vastaajista mainitsi työntekijöiden tietämyksen laajentamisen.

Poimintoja vastauksista:

"Sosiaalisesti haasteellisten ihmisten kaveri tilanteen parantaminen jos se on mitenkään mahdollista."

"En edes keksi mitään moitittavaa, tänne tuntuu että voi tulla millon vaan ja vaikka hengaamaan tai lukemaan päivän lehden!"

"Tarjolle on tuotu jo erittäin hyvin saatavilla olevat keinot nuorien eri tarpeisiin."

"En osaa sanoa, Palvelu on minua kohtaan ollut aina asianmukaista ja olen saanut tarvittavan tiedon ja avun."

## **6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN**

6.4. Byströmin nuorten palveluiden sisällön kehittäminen

6.4.2 Palveluiden sisällön kehittämistarpeet

(Sidosryhmäkysely 2014)

### **Miten kehittäisit palveluiden sisältöä?**

Sidosryhmän vastauksista nousi esiin kaksi pääteemaa Byströmin nuorten palveluiden sisällön kehittämiseksi:

1. Jalkautuminen
2. Tiedotus

Sidosryhmän vastaajat kehittäisivät Byströmin nuorten palveluita lisäämällä jalkautumista nuorten pariin ja kouluihin sekä tiedotusta lisäämällä. Vastauksissa toivottiin myös ryhmämuotoisen toiminnan lisäämistä. Sen lisäksi vastauksissa mainittiin nopeampi pääsy mielenterveyspalveluihin, Tieto- ja neuvontakeskus Napin kehittäminen ja tiiviimpi yhteys sosiaalityöhön. Talon sisällä työntekijältä toiselle siirtämistä toivottiin vähennettävän.

Poimintoja vastauksista:

"Etsisin ei-käyttäjiä ja selvittäisi syitä siihen, että he eivät mahdollisista tarpeistaan huolimatta ole löytäneet tietään Byströmille."

"Osalle työntekijöistä vaikea saada aikaa kuten esim. psykiselle sairaanhoitajalle. Hänen toiminnalle huutava tarve nuorten keskuudessa."

"Ajatus mikä itselläni on oikeastaa ei sisälly suoraan Byströmin toimintojen kehittämiseen vaan tiiviimpään yhteistyöhön sosiaalityön kanssa."

"Perheiden suuntaan tehtävä yhteistyö olisi nuorten hyvinvointia merkittäväällä tavalla edistävä juttu."

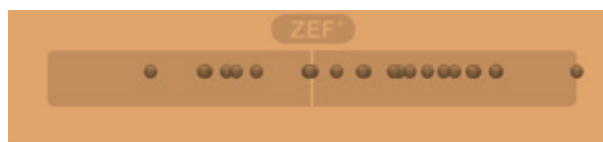
### 6.6.5 Nuorten vaikuttamismahdollisuudet Byströmin nuorten palveluiden kehittämiseen

#### 6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.5. Nuorten vaikuttamismahdollisuudet Byströmin nuorten palveluiden kehittämiseen

##### **Kuinka nuoret vaikuttavat palveluiden kehittämiseen?**

N:27 EOS:O X:5,73 Keskihajonta:2,11  
(Henkilöstökysely 2014)



Henkilöstön vastaukset jakaantuivat siinä, kuinka nuoret vaikuttivat palveluiden kehittämiseen. Suurin osa henkilöstöstä koki nuorten vaikuttamisen Byströmin kehittämiseen riittäväksi.

Esimerkkejä nuorten kommentteista vaikuttamismahdollisuuksiinsa:

*"Suora palaute on yksinkertaisesti toimivinta vaikuttamista, siksi tähän kyselyyn otankin osaa!"*

*"En tiedä sanoa tähänkään, kun mua on itseänikin kysytty vaikuttamaan esim nettisivujen uudistamisessa jne."*

#### 6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.5. Nuorten vaikuttamismahdollisuudet Byströmin nuorten palveluiden kehittämiseen

6.5.2 Nuorten vaikuttamismahdollisuuksien parantaminen

(Henkilöstökysely 2014)

##### **Miten parantaisit nuorten vaikuttamismahdollisuuksia?**

Nuorten vaikuttamismahdollisuuksien parantamisessa henkilöstökyselyssä nousivat esille seuraavat viisi pääteemaa:

1. Kyselyt
2. Palaute
3. Tiedottaminen
4. Omat tilastoinnit
5. Vaikuttamismahdollisuuksissa ei parantamistarvetta

Nuorten vaikuttamismahdollisuuksia henkilöstö parantaisi säännöllisillä kyselyillä ja palautteella sekä tiedottamisella. Osa henkilöstöstä oli sitä mieltä, ettei vaikuttamismahdollisuuksia tarvitse parantaa entisestään ja tarvittavat tiedot saadaan työntekijän omasta tilastoinnista.

Poimintoja vastauksista:

"Säännöllisesti voisi olla nuorille kohdennettuja kyselyitä palvelusta ym... Palautteiden saaminen on erityisen tärkeää!"

"Nuortenraati voitaisiin koota erilaisista asiakkaista esimerkiksi ja haastatella heitä. Palaute/aloitelaatikko?"

"En hirveästi mitenkään. Omat tilastoinnit yms. auttavat vastaamaan palvelutarpeisiin."

"Laaja kysely asiakkaille, ohjattaville, mitä palveluita he toivoo ja haluaa. Enemmän vain tiedottamista siitä mitä meillä on tarjolla ja olla valmis vaihtamaan toimintamalleja. Kuunnella nuoria, kokeilla uusia toimintoja, teemapäiviä, kuten on tehty. Somen kautta ehkä saisi palautetta ja ehdotuksia. Meidän nuoret ei vaan ole ehkä niitä kaikkein aktiivisimpia tarttumaan asiaan."

## 6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.5. Nuorten vaikuttamismahdollisuudet Byströmin nuorten palveluiden kehittämiseen

6.5.2 Nuorten vaikuttamismahdollisuuksien parantaminen

(Nuortenkysely 2014)

### **Miten parantaisit nuorten vaikuttamismahdollisuuksia Byströmin nuorten palveluiden kehittämisessä?**

Nuorten vaikuttamismahdollisuuksista nousi esille kolme pääteemaa:

1. Palautteen pyytäminen
2. Kyselyt
3. Tunnettavuuden lisääminen

Nuorten vaikuttamismahdollisuuksia vastaajat kehittäisivat palautteen pyytämisen ja kyselyiden avulla. Osa vastaajista haluaisi edelleen lisätä Byströmin nuorten palveluiden tunnettavuutta. Valtaosin vastaajat olivat jo tyytyväisiä nuorten vaikuttamismahdollisuuksiin.

Poimintoja vastauksista:

"Ehkä useammin juuri tällaisia kyselyjä :)"

"En tiedä sanoa tähänkään, kun mua on itseänikin kysytyt vaikuttamaan esim nettisivujen uudistamisessa jne."

"En ole aivan varma. tämänhetkinen on mielestäni jo hyvä."

"Lisää tietoa paikasta nuorille. Tieto -> mielipiteet -> ideat -> kehitys"

## 6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.5. Nuorten vaikuttamismahdollisuudet Byströmin nuorten palveluiden kehittämiseen

6.5.3 Palveluiden kehittäminen

(Nuortenkysely 2014)

### **Miten kehittäisit Byströmin nuorten palveluita?**

Byströmin nuorten palveluiden kehittämiseen löytyi nuorten kyselystä seuraavat neljä pääteemaa:

1. Tunnettavuuden lisääminen
2. Palveluun pääsyn nopeuttaminen
3. Kynnyksen madaltaminen
4. Vapaaehtoistyöpajat/muut harrastusmahdollisuudet

Nuorten mukaan Byströmin nuorten palveluita voidaan kehittää tunnettavuutta lisäämällä ja palveluun pääsyä nopeuttamalla. Vastauksissa nousi esille myös palveluun hakeutumiskynnyksen madaltaminen. Osa vastaajista toivoi harrastusmahdollisuuksien lisäämistä. Useiden vastaajien mukaan Byströmin nuorten palveluissa ei ollut kehittämistarvetta.

"Odotusajat ovat aika pitkiä, vaikka on ymmärrettävää, että tiettyjen palveluiden aikoja saa odottaa kauemminkin, koska Byströmillä on paljon asiakkaita. Silti varsinkin mielenterveysasioissa lyhyemmät odotusajat olisivat tärkeä asia."

"Osalle nuorista kynnyksen hakea neuvoa tai apua teiltä on varmasti vähän korkeampi kuin toisilla. Jokin keino laskea kynnystä on varmasti oiva keino kehittää palvelua. Ehkäpä entistä näkyvämpää ja silmäänpistävämpää promoaa, joka laittaa mahdollisuuden näihin palveluihin nuorien muistiin jatkoakin varten?"

"Sellaisia harrastus ja muita jutskuja vois olla esillä enemmän, ei vaan näitä asioiden hoitoon liittyviä vaan kaikkea muutakin innostavaa."

"Ei tarvitse kehittää ainakaan tässä vaiheessa."

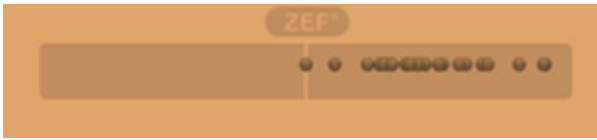
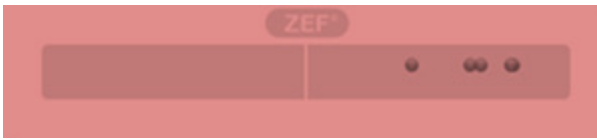



## 6.6.6 Verkostoyhteistyön kehittäminen

### 6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6. Verkostoyhteistyön kehittäminen

6.6.2 Verkostoyhteistyön kehittäminen

<p><b>Miten Byströmin nuorten palveluiden verkostoyhteistyö mielestäsi toimii?</b> N:27 EOS:0 X:7,45 Keskihajonta:1.08 (Henkilöstökysely 2014)</p>	
<p><b>Miten Byströmin nuorten palveluiden verkostoyhteistyö mielestäsi toimii?</b> N:5 EOS:0 X:8,25 Keskihajonta:0.78 (Esimieskysely 2014)</p>	
<p><b>Miten Byströmin nuorten palveluiden verkostoyhteistyö mielestäsi toimii?</b> N:144 EOS:28 X:7,27 Keskihajonta:1.87 (Sidosryhmäkysely 2014)</p>	

*Henkilöstön ja esimiesten mukaan verkostoyhteistyö toimi hyvin. Sidosryhmän mukaan verkostoyhteistyö toimi pääasiassa hyvin. Kysymystä tulkittaessa on otettava huomioon, että kaikki vastaajista eivät ole tehneet verkostoyhteistyötä Byströmin nuorten palveluiden henkilöstön kanssa.*

### 6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6. Verkostoyhteistyön kehittäminen

6.6.2 Verkostoyhteistyön kehittäminen

(Henkilöstökysely 2014)

<p><b>Miten kehittäisit Byströmin nuorten palveluiden verkostoyhteistyötä?</b></p> <p>Verkostoyhteistyön kehittämisessä henkilöstöltä nousi esille seuraavat kuusi pääteemaa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tunnettuuden lisääminen, tiedottaminen</li> <li>2. Oikeat yhteyshenkilöt</li> <li>3. Selkeä lista yhteyshenkilöistä/verkostokartta</li> <li>4. Säännölliset verkostopalaverit</li> <li>5. Selkeät nuorten polut</li> <li>6. Verkostojen yhteiskäyttö</li> </ol> <p>Verkostoyhteistyötä henkilöstö halusi kehittää tunnettuuden lisäämisellä entisestään ja jatkuvalla tiedottamisella. Kyselyssä nousi esille myös oikeanlaiset yhteyshenkilöt oikeissa paikoissa, talon sisällä listaus kunkin työntekijän yhteistyötahoista, säännöllisten verkostopalaverien järjestäminen sekä nuorten polkujen selkiyttäminen niin talon sisällä kuin ulkopuolellakin.</p> <p>Poimintoja vastauksista:</p> <p>"Säännölliset verkostopalaverit, joissa mukana Byströmin työntekijöitä (valitaan edustajat) - ei vain esimiehiä!"</p> <p>"Tämän kun tietäisi niin kaikki verkostot toimisivat. Verkostoyhteyshenkilönä tulisi olla sellainen henkilö joka todella haluaa kehittää yhteistyötä ja viedä asiaa omaan yksikköön."</p>
---

## **6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN**

### 6.6. Verkostoyhteistyön kehittäminen

#### 6.6.2 Verkostoyhteistyön kehittäminen

(Esimieskysely 2014)

#### ***Kuinka kehittäisit Byströmin nuorten palveluiden verkostoyhteistyötä?***

Esimieskyselyssä verkostoyhteistyön kehittämiseksi nousi esille neljä pääteemaa:

1. Yhteiset tilaisuudet
2. Avoimuus
3. Tiedotus
4. Yhteistyön tiivistäminen

Esimiehet kehittäisivät verkostoyhteistyötä yhteisiä tilaisuuksia järjestämällä, avoimella kanssakäymisellä ja tiedotuksella sekä organisaatioiden välistä yhteistyötä tiivistämällä.

"Yhteistyö toimeentulotukea hakevien asiakkaiden kanssa vielä tiivimmäksi."

"Lähiesimiesten tapaamiset yksi keino vaikuttaa siihen. Näkökulma laajenee ja voi tukea omia työntekijöitänsä kys.työssä."

## **6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN**

### 6.6. Verkostoyhteistyön kehittäminen

#### 6.6.2 Verkostoyhteistyön kehittäminen

(Sidosryhmäkysely 2014)

#### ***Miten kehittäisit Byströmin nuorten palveluiden verkostoyhteistyötä?***

Verkostoyhteistyön kehittämiseksi sidosryhmäkyselystä nousi esille kolme pääteemaa:

1. Verkostopalaverit ja infotilaisuudet
2. Markkinointi
3. Yritys yhteistyö

Verkostoyhteistyötä vastaajat kehittäisivät lisäämällä säännöllisiä verkostopalavereita ja infotilaisuuksia. Verkostoyhteistyötä kehitettäisiin myös lisäämällä markkinointia suoraan yhteistyökumppaneiden suuntaan. Työllistämiseen liittyen yhteistyötä yritysten kanssa haluttiin lisätä. Verkostoyhteistyön kehittämiseksi vastauksissa mainittiin myös oppilaitosyhteistyön tiivistäminen, yhteistyön tiivistäminen kolmannen sektorin toimijoiden kanssa ja yhteistyön tiivistäminen Oulussa olevien kansallisen tason toimijoiden esim. Koordinaatin kanssa. Vastauksissa mainittiin myös henkilöstön määrän lisääminen ja verkoston laajentaminen tarkoituksenmukaisesti. Verkostoyhteistyön toimivuuteen oltiin pääasiassa vastauksissa tyytyväisiä.

"Säännölliset verkostopalaverit, jossa voidaan vaihtaa tietoa nuorten tilanteesta. Edustus Byströmiltä, esim. yksi etsivistä, yksi työpörssistä, yksi sos.puolelta jne.."

"Joka kerta olen saanut työntekijän kiinni ja olemme tehneet yhteistyötä."

"Enemmän markkinointia suoraan esim. sosiaali ja mielenterveys- ja päihdepuolen henkilökunnalle, esim. infot työpaikalla"

"Tällä hetkellä en osaa sanoa koko Byströmistä, sillä omalla kohdalla etsivien kanssa se toimii hyvin. Mutta jos olen tarvinnut muilta Byströmiläisiltä neuvoja ja niksejä, niin henkilökunta on ollut erittäin asiantuntevaa ja mielellään ovat neuvoneet ja tavoitettavuus on ollut kiitettävää :)"

"Henkilöstön määrää lisäämällä. Nyt työntekijät vaikuttavat olevan hyvin kiireisiä ja varattuja."

"Verkostotapaamisia ja toiminnan tunnettavuuden parantamista. Niiltä osin toiminut hyvin, jolloin on ollut verkosto tai yhteistyökokouksia."

### 6.6.7 Hallinnollisten esimiesten välinen yhteistyö

#### **6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN**

##### 6.7. Hallinnollisen esimiesten välinen yhteistyö

###### **Miten Byströmin nuorten palveluiden hallinnollisten esimiesten välinen yhteistyö mielestäsi toimii?**

N:5 EOS:O X:7,18 Keskihajonta:1.9  
(Esimieskysely 2014)



*Esimieskyselyn perusteella yhteistyö esimiesten välillä toimi hyvin.*

#### **6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN**

##### 6.7. Hallinnollisen esimiesten välinen yhteistyö

##### 6.7.2 Yhteistyön kehittäminen

(Esimieskysely 2014)

###### **Kuinka kehittäisit yhteistyötä hallinnollisten esimiesten välillä?**

Yhteistyön kehittämisessä nousi esille kaksi pääteemaa:

1. Yhteistyö
2. Tiedonkulku

Esimiesten mukaan hallinnollisten esimiesten välistä yhteistyötä kehitetään säännöllisillä tapaamisilla ja hyvällä tiedonkululla.

Poimintoja vastauksista:

"Tiedon välittyminen esimiesten välillä ja yhteisistä käytännöistä sopiminen, samat periaatteet kaikille toimijoille."

"Jatkuvat tapaamiset, kuten nyt on."

## Risut ja Ruusut

Nuorten kyselyssä pyydettiin vapaan palautteen muodossa ruusut ja risut Byströmin nuorten palveluille. Vapaapalaute toi suuren määrän positiivista palautetta palvelusta.

"Jurvan Tiinalta saa ainakin ystävällistä palvelua. Risuja ei ole annettavana. Asiointi byströmillä on ollut omalla kohdallani miellyttävä kokemus."

"Sopivan lepposia työntekijöitä! Mukava tulla asioimaan, helpottaa asioiden käsittelyä! :)"

"Tänne on aina helppo tulla ja kaikki ovat ystävällisiä ja avuliaita! Kiitos teille, teette tärkiä työtä! :)"

"Jokainen teillä kohtaamani työntekijä on onnistunut auttamaan minua eteenpäin ja olen tuntenut itseni kuunnelluksi. Iso kiitos, järjestämänne palvelut ovat tärkeitä ja teitä tarvitaan."

"Palvelu on ystävällistä ja mukavaa. Työntekijöillä on hyvä asenne ja se näkyy."

"Aivan mahtava palvelu! :)"

"Auttavaa, ystävällistä ja ammattitaitoista porukkaa. Kiitos! :)"

"ihan ok"

"Kiva ja energinen henkilöstö! Risuja kahvin puutteesta..!"

"Mukava ja osaava henkilökunta ja itselleni ainakin on ollut tosi paljon hyötyä byströmin lähes kaikista palveluista! :)"

"Kaikille ruusuja! :)"

"En voi sanoa kuin positiivista palautetta. Onneksi olette löytänyt tuollaisen työntekijän kuin Heinituuli Välikangas!!! Hän on ainakin oikeassa työpaikassa, eli auttamassa nuoria!

Esim. Itse olin ihan hukassa ennen häntä...nyt tiedän mihin suuntaan katseeni ja tiedän minne mennä! :)"

"Saatanan jees palvelu, kiitos töistä :3"

"IsoKiitos Sinulle Heinituuli Välikangas!! :)"

"Pysykää samanlaisina kuin nyt olette ! Ootte kaikki ihan mahtavia, aina on kiva tulla vaikka vaan moikkaamaan ! :)"

"Aivan hirvee kiitos kaikille työntekijöille! Käyn täällä aina ihan äkäsenä ja stressaantuneena, tänne on vaan niin helppo tulla kysymään ja hoitamaan lappuja mitä ei saa hoidettua kotisohvalla. Huippupaikka!"

"Heini on auttanu mua tosi paljon! Tosi hyvä ku otitte yhteyttä. Kiitos :)"

"Asiakkaiden käytössä olevissa tietokoneissa on vanhentunut ja tietoturva-aikapommi nimeltä Windows XP. Tekisitte asiakkaitanne, heidän tietoturvaansa ja mahdollista Byströmin nuorten palveluitten-budjettia kohtaan palveluksen asentamalla tilalle ilmaisen GNU/Linux-käyttöjärjestelmän, kuten Ubuntu. Kyseisen käyttöjärjestelmän saa suomenkielisenä, sekä siihen saa ilmaiset vastikkeet koneissa oleville ohjelmistoille kuten toimisto-, kuvankäsittely- tms. <http://ubuntu-fi.org/> Microsoftin tuotteiden jatkuva käyttö on myös moraalisesti arveluttava ratkaisu ottaen huomioon sen ollen ainoa Yhdysvaltalais-yritys, joka aloitti vapaaehtoisesti yhteistyön NSA:n kanssa, tarkoittaen, että kyseisen firman ohjelmistot sisältävät aina tietoturva-aukkoja ja mikään ei estä rikollisia hyödyntämästä niitä."

"Henkilökunta mukavaa ja osaavaa, helppo tulla hakemaan/kysymään apua kaikenlaisissa asioissa. Hyvin onnistunut paikka, jos ei muuta halua kuin olla niin sinne voi tulla. Olette onnistuneet siinä mitä olette alkaneet tekemään! \*ylpeä ja tyytyväinen\* asiakas! :)"

"Byströmille oli helppo tulla asioimaan ja työntekijät ovat mukavia :)"

"hyvää kesää"

"Kiitos henkilökunnalle."

"Kiitos avusta"

"Esa on hieno mies."

"Aivan huippuja työntekijöitä, täältä on hyvä tulla kysymään apua!"

"todella ystävällistä palvelua... Rekrytoija osaa asiansa."

"hyvin toimii homma ja tarvittavaa apua asioihin sai ja asiat aselkeyty"

"Mukava paikka josta saa apua kaikkeen :)"

"Erittäin asiallista ja toimivaa työntekoa ja auttamista, henkilökunta mitä osaavinta.

- Kauhiasti ruusuja!"

"Henkilökunta on aina mukavaa ja se, että edes jossakin halutaan auttaa ja välitetään on varmasti tärkeää monille nuorille."

"Hyvää kessää ja kiitos jeesistä !"

"Teiltä löytyi osaavaa, auttavaa ja erittäin ystävällistä palvelua silloin kun itse sitä tarvitsin, iso kiitos!"

# 7 Pohdinta

Vuoden 2014 ja kevään 2015 aikana Byströmin nuorten palveluissa on toteutettu korjaavia toimenpiteitä kyselyissä esiin tulleissa kehittämistarpeissa. Esiin tulleita kehittämistarpeita on työstetty Byströmin lähiesimiesten esimiestapaamisissa sekä Byströmin henkilöstön aamupalavereissa, kehittämispäivissä ja kehittämistyöryhmissä.

Vuoden 2015 Byströmin nuorten palveluiden toimintasuunnitelmassa on huomioitu kehittämiskohteita määriteltäessä tässä tutkimuksessa esille nousseet kehittämistarpeet.

Vuoden 2014 kyselyitä toteutettaessa todettiin, ettei kyselyä ole tarkoituksenmukaista toteuttaa kahta kertaa vuodessa kaikille vastaajaryhmille. Nuorten kysely tullaan jatkossa toteuttamaan kaksi kertaa vuodessa, jotta varmistetaan tarpeeksi laaja otanta. Henkilöstö- ja esimieskyselyt tullaan toteuttamaan kerran vuodessa. Sidosryhmäkyselyt toteutetaan kahden vuoden välein, jotta kyselyllä ei rasiteta kohderyhmää liiaksi.

Vuoden 2014 kyselylle ei ollut asetettu tavoitteita, koska tutkimus oli ensimmäinen. Seuraavaan kyselyyn tavoitteet asetetaan näiden tutkimustulosten pohjalta.

Byströmin nuorten palveluiden vaikuttavuutta tullaan jatkossa seuraamaan säännöllisesti ja sitä käytetään kehittämistyön perustana.



seksi RAKKAUS HYVIN  
**O**maailmalle VOINTI  
asuminen terveys  
**Y**OPISKELU päihteet  
elämänhallinta  
VAPAA AIKA RAHA TYÖTTÖMYYS  
ammatinvalinta  
**ASIAT** osallisuus

