

Byströmin Ohjaamon vaikuttavuuden arviointi 2023

Raportti nuorten kyselystä

SISÄLLYS

1	TIIVISTELMÄ.....	4
2	JOHDANTO.....	5
3	PERUSTIEDOT.....	7
3.1	Visio: Byströmin Ohjaamo – Kohtaamme sinut.....	7
3.2	Kohderyhmä ja toiminta-ajatus.....	7
3.3	Hallinto ja henkilöstö.....	8
3.4	Sidosryhmät.....	9
4	BYSTRÖMIN OHJAAMON PALVELUMUODOT.....	10
4.1	Yksilöohjaus.....	10
4.2	Ryhmäohjaus.....	11
4.3	Sähköiset palvelut.....	11
4.4	Yhteistyökumppaneiden tuottamat palvelut.....	12
5	BYSTRÖMIN OHJAAMON TILASTOT.....	14
6	MITTAAMINEN JA TULOKSET.....	15
6.1	Vaikuttavuuden arvioinnin kyselyn kysymyskategoriat.....	16
6.2	Nuorten tiedonsaannin edistäminen.....	16
6.2.1	Oikea ja ajantasainen tieto.....	17
6.2.2	Tiedon ymmärrettävyys.....	17
6.2.3	Tiedon saavutettavuus.....	18
6.3	Nuorten elämänhallinnan tukeminen.....	18
6.3.1	Elämäntilanteen selkiytyminen.....	19
6.3.2	Arjenhallinnan vahvistuminen.....	20
6.3.3	Työ- ja toimintakyvyn vahvistuminen.....	22
6.3.4	Tulevaisuuden suunnitelmien selkiytyminen.....	23
6.4	Nuorten kouluttautumisen ja työllistymisen tukeminen.....	24
6.4.1	AmmatINVALINNAN selkiytyminen.....	24
6.4.2	Koulutukseen ja työhön motivoituminen.....	25
6.4.3	Opiskelupaikan hakeminen.....	27
6.4.4	Työllistyminen.....	27
6.5	Monialainen yhteistyö.....	28
6.5.1	Yhteistyön toimiminen nuorten näkökulmasta.....	28

6.6	Palveluiden laatu ja saavutettavuus	29
6.6.1	Asiointikanavat.....	30
6.6.2	Palveluihin pääsy	30
6.6.3	Nuorten tarpeisiin vastaaminen.....	31
6.6.4	Byströmin Ohjaamon tunnettavuus	32
6.7	Byströmin Ohjaamon kehittäminen.....	32
6.7.1	Palveluiden sisällön kehittäminen	33
6.7.2	Nuorten vaikuttamismahdollisuuksien parantaminen	33
6.7.3	Muut kehittämistarpeet.....	34
6.8	Vapaa palaute	35
7	POHDINTA.....	36
7.1	Vaikuttavaa kohtaamista	36
7.2	Kehittämiskohteet.....	37
7.3	Nuorten hyvinvoinnin tukeminen palveluiden muutoksissa.....	39
7.4	Vaikuttavuudenarviointi 2021 jälkeen tehdyt toimenpiteet	40

1 TIIVISTELMÄ

Byströmin Ohjaamossa toteutettiin vuonna 2023 vaikuttavuuden arvioinnin kysely nuorille. Tässä raportissa esitellään kyselyn tuloksia. Vaikuttavuuden arvioinnin raportin tarkoituksena on antaa selkeä ja monipuolinen kuva toiminnalla aikaan saaduista tuloksista ja vaikutuksista nuorten vastausten perusteella. Kyselytoteutettiin keväällä 2023 ja vastaamisen aloitti 60 nuorta. Kysymyskohtainen vastaajamäärä oli 39–56 nuorta.

Pääasiassa nuorten vastaukset ovat linjassa vuoden 2021 vastausten kanssa. Nuoret ovat edelleen pääsääntöisesti tyytyväisiä Byströmin Ohjaamon palveluihin, he saavat oikeaa ja ajantasaista tietoa, tarvitsemaansa tukea ja kokevat pääsevänsä tarvitsemiinsa palveluihin nopeasti. Byströmin Ohjaamon toiminta on nuorten näkökulmasta vaikuttavaa ja esimerkiksi motivaatio työhön ja koulutukseen on kasvanut Byströmin Ohjaamossa asioimisen myötä.

Byströmin Ohjaamon tunnettavuus on edellisten vuosien tapaan noussut kehittämiskohteeksi. Nuoret toivoivat enemmän mainostusta ja viestintää. Vastauksissa nousi esille myös toive saada tietoa Byströmin toiminnasta omilta työntekijöiltä. Byströmin Ohjaamon tunnettavuus oli nuorten näkökulmasta kohtalaisella tasolla.

Byströmin Ohjaamon toimintaa kehitetään asiakaslähtöisesti ja nuorten palvelutarpeita vastaavaksi. Siksi palautteen kerääminen nuorilta onkin erityisen tärkeää. Vaikuttamismahdollisuuksista kysyttäessä nuoret olivat erilaisten kyselyjen kannalla, mutta myös suoran palautteen kerääminen ja esimerkiksi toive nuorten omasta kehittämisryhmästä nousi nuorten vastauksissa esille.

Nuorten näkökulmasta työntekijöiden rooli on Byströmin Ohjaamossa tärkeä. Vapaassa palautteessa nuorilla oli mahdollisuus antaa palautetta mistä tahansa Byströmin Ohjaamoon liittyvästä asiasta, mutta palaute kohdistui nimenomaan Byströmin työntekijöihin ja oli poikkeuksetta positiivista. Työntekijät luovatkin Byströmin Ohjaamoon ilmapiirin, jonne nuoren on hyvä saapua ja hän kokee tulevansa kuulluksi ja kohdatuksi.

2 JOHDANTO

Byströmin Ohjaamon vaikuttavuuden arvioinnin raportin (jäljempänä raportti) tarkoituksena on antaa selkeä kuva toiminnalla aikaan saaduista tuloksista ja vaikutuksista. Kyselyn avulla saadaan tietoa myös palveluiden vaikuttavuudesta pitkällä aikavälillä. Aiemmat raportit on koostettu vuosina 2014, 2017, 2019 ja 2021. Vuoden 2023 raportin koostamisesta ja tiedon keräämisestä vastasi Byströmin Ohjaamon henkilökunnasta koostuva vaikuttavuustyöryhmä. Vaikuttavuuden arvioinnin raportti toimii Byströmin Ohjaamon kehittämistyön perustana.

Byströmin Ohjaamon vaikuttavuuden arvioinnin kysely (jatkossa kysely) ja raportointi toteutetaan jatkossa ulkopuolisen palveluntuottajan toimesta. Hankintaprosessin vuoksi raporttia ei olisi ehditty tuottaa vuoden 2023 aikana, jonka vuoksi kysely päätettiin tehdä tässä vaiheessa aiemman neljän eri vastaajaryhmän sijaan kuitenkin nuorille, jotta heidän palautteensa ja toiveensa tulevat esille säännöllisesti.

Kysely toteutettiin nuorille keväällä 2023. Kyselyyn aloitti vastaamisen 60 nuorta ja kysymyskohtainen vastaajamäärä oli 39—56 nuorta. Tähän raporttiin on koostettu kyselyn tulokset.

Raportin tietoja käytetään:

- Nuorten palvelutarpeiden tunnistamiseen ja Byströmin Ohjaamon toiminnan kehittämiseen palvelutarpeeseen vastaavaksi
- Byströmin Ohjaamon palvelukokonaisuuden kehittämiseen
- Byströmin Ohjaamon vaikuttavuuden ja sen seurannan kehittämiseen
- Toiminnan ja talouden suunnitteluun sekä päätöksenteon pohjana
- Henkilöstön osaamisen kehittämistarpeiden tunnistamiseen
- Monialaisen verkostoyhteistyön kehittämiseen
- Vaikuttavuuden pitkän aikavälin tulosten ja muutosten havaitsemiseen

Vaikuttavuuden arvioinnin raportin ja sen taustalla olevien kyselyiden avulla saadaan myös pitkän aikavälin tietoa nuorten palvelutarpeiden muutoksista. Ensimmäinen kokonaisvaltainen kuva Byströmin Ohjaamon vaikuttavuudesta on saatu vuoden 2014 raportista. Vuoden 2023 kyselystä

saatuja tietoja verrataan vuonna 2021 toteutettuihin kyselyihin, jotta voidaan nähdä onnistumiset ja kehittämistarpeet verrattuna edellisiin kyselyihin.

Byströmin Ohjaamon vaikuttavuustyöryhmään vuonna 2023 ovat kuuluneet tietopalveluohjaaja Tuula Enbuska, etsivät nuorisotyöntekijät Riikka Eerikinharju ja Merja Lukinmaa, työllisyyspalveluiden omavalmentaja Anniina Gronoff, työllisyyspalveluiden tiimiesihenkilö Heli Haapaniemi, koordinaattori Saija Ukkola ja nuorisopalveluiden palvelupäällikkö Jutta Pernu-Määttä. Oulun ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija Lea Oikarinen toteutti kyselyn ja osallistui tulosten analysointiin ja raportin koostamiseen yhdessä työryhmän kanssa.

3 PERUSTIEDOT

3.1 Visio: Byströmin Ohjaamo – Kohtaamme sinut

Byströmin Ohjaamo on matalan kynnyksen palvelukeskus, josta alle 30-vuotiaat oululaiset nuoret saavat tarvitsemansa asiakaslähtöiset, helposti saavutettavat ja monialaiset palvelut. Byströmin Ohjaamossa asioiva nuori kohdataan ja hän tulee kuulluksi. Yhdessä nuoren kanssa kartoitetaan hänen elämäntilanteensa ja palvelutarpeensa, jonka jälkeen lähdetään yhdessä työskentelemään kohti nuoren asettamaa tavoitetta.

3.2 Kohderyhmä ja toiminta-ajatus

Byströmin Ohjaamosta alle 30-vuotiaat oululaiset nuoret saavat tarvitsemansa matalan kynnyksen palvelut yhdestä paikasta, eivätkä joudu asioimaan useissa eri virastoissa. Ensisijaisesti palvelut kohdistuvat asiakasryhmään, joka on muiden palvelujen ulkopuolella, esimerkiksi työttömät nuoret tai nuoret, jotka eivät ole oppilashuollon, opiskeluterveydenhuollon tai työterveyshuollon piirissä.

Byströmin Ohjaamossa voi asioida ilman ajanvarausta tieto- ja neuvontapalvelussa sekä eri toimijoiden walk in -ajoilla. Pääasiassa Byströmin Ohjaamossa kuitenkin asioidaan eri asiantuntijoiden luona ajanvarauksella. Byströmin Ohjaamon laaja palvelukokonaisuus mahdollistaa sujuvan monialaisen yhteistyön. Toiminnan lähtökohta on, että nuori tulee aina halutessaan kuulluksi ja kohdatuksi asioidessaan Byströmin Ohjaamossa ja hänen asiaansa ryhdytään selvittämään heti ensi käynnillä. Byströmin Ohjaamossa voi asioida myös itsenäisesti ja käyttää esimerkiksi asiakaspäätteitä.

Byströmin Ohjaamon toiminta on ennaltaehkäisevää ja tavoitteena on, että nuorten siirtyminen niin sanottuihin korjaaviin palveluihin vähenee. Byströmin Ohjaamo ei korvaa muita olemassa olevia palveluja, vaan täydentää palvelutarjontaa. Tietoa, neuvontaa ja ohjausta saa muun muassa työhön ja koulutukseen liittyvissä asioissa, sekä arjen toimintaan ja elämänhallintaan liittyen. Yleisimpiä asiointin aiheita ovat työ, raha-asiat, opiskelu, hyvinvointi ja terveys sekä asuminen.

3.3 Hallinto ja henkilöstö

Byströmin Ohjaamon kokonaiskoordinoinnista vastaa Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut, perusopetus- ja nuorisopalvelut, nuorten aikuisten palvelut (ent. sosiaalisen vahvistamisen yksikkö). Yksikön palvelupäällikkönä toimii Jutta Pernu-Määttä. Byströmin Ohjaamon arjen operatiivisesta johtamisesta yhdessä emo-organisaatioiden esihenkilöiden kanssa vastaa Byströmin Ohjaamon koordinaattori Saija Ukkola. Koordinaattorin tehtäviin kuuluu Byströmin Ohjaamon palvelukokonaisuuden kehittämisen, Byströmin yhteisen arjen ja viestinnän koordinointi yhteistyössä henkilöstön, esihenkilöiden ja yhteistyötahojen kanssa.

Byströmin Ohjaamon henkilöstö koostuu usean eri organisaation työntekijöistä. Jokainen työntekijä kuuluu Byströmin Ohjaamon työyhteisöön sekä oman emo-organisaation, yksikön tai tiimin muodostamaan työyhteisöön. Byströmin Ohjaamon koordinaattori kutsuu organisaatioiden esihenkilöt koolle säännöllisesti.

Byströmin Ohjaamoon on sijoitettu työntekijöitä yhdeksältä Oulun kaupungin eri palvelualueelta, sekä muista emo-organisaatiosta.



KUVA 1 Byströmin Ohjaamon organisaatio 2023

3.4 Sidosryhmät

Byströmin Ohjaamo tekee laaja-alaista ja tiivistä yhteistyötä Oulun alueen eri toimijoiden kanssa. Yhteistyö on päivittäistä nuorten asioiden hoitoa ja viikoittaista yhteistyötä nuorten asioiden edistämässä ja yhteisten palveluiden tuottamisessa. Harvemmin tapahtuvaa yhteistyötä toteutetaan muun muassa erilaisten tapahtumien järjestämisessä. Yhteistyötä tehdään muun muassa seuraavien toimijoiden kanssa:

- Oulun kaupungin palveluyksiköt
- Oulun seudun oppilaitokset
- Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto
- Puolustusvoimat
- Pohjois-Suomen aluehallintovirasto
- Oulun seudun vuokranantajat
- Oulun talousalueen yritykset
- Nuorille neuvonta-, ohjaus- ja valmennuspalveluja tuottavat kolmannen sektorin toimijat
- Kansaneläkelaitos
- Poliisi
- Rikosseuraamuslaitos
- Oulun alueen seurakunnat
- Pohde Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

4 BYSTRÖMIN OHJAAMON PALVELUMUODOT

Byströmin Ohjaamo tuottaa monikanavaisia palveluita asiakkailleen. Byströmillä asioiva nuori voi valita itselleen luontaisimman tavan asioimiseen. Palvelukanavia kehitetään jatkuvasti vastaamaan entistä paremmin nuorten tarpeita.

Asiakkaiden ohjautumiskanavat Byströmin Ohjaamoon ovat vakiintuneet. Noin puolet tulee asioimaan omaehtoisesti saatuaan tiedon Byströmin Ohjaamosta kaverilta tai nähtyään Byströmin markkinointia ja noin puolet ohjautuu Byströmille jonkin yhteistyötahon ohjaamana.

Nuori voi ohjautua Byströmin Ohjaamoon muista palveluista tai esimerkiksi läheisensä ohjaamana. Byströmin Ohjaamossa voi asioida ajanvarauksella tai nuori voi tulla asioimaan ilman lähetettä tai ajanvarausta. Nuori otetaan vastaan ja hänet kohdataan. Tarvittaessa nuoren kanssa mietitään yhdessä, miten asioinnin aihetta lähdetään käsittelemään.

Byströmin Ohjaamossa tehdään vahvasti monialaista yhteistyötä niin asiakastyössä kuin palvelun kehittämisessä. Asiakastyössä monialaisuus tarkoittaa nuoren ympärille koottavaa verkostoa talon sisällä ja ulkopuolella olevista toimijoista, työparityöskentelyä, asiakkaan edelleen ohjausta asiantuntijalta toiselle sekä konsultointia. Monialaista työtä tehdään joustavasti aina nuoren tarpeisiin ja toiveisiin perustuen.

Vuonna 2022 Byströmin Ohjaamossa toteutui 42456 asiakaskontaktia. Lukuun sisältyvät myös ryhmien osallistumiskerrat sekä tapahtumissa toteutuneet kohtaamiset. Vuoden 2023 kokonaistilastot saadaan vuoden 2024 tammikuussa.

4.1 Yksilöohjaus

Paikan päällä kasvokkain tapahtuva yksilöohjaus on eniten käytetty palvelumuoto Byströmin Ohjaamossa. Yksilöajalla nuori kohdataan kokonaisvaltaisesti ja yhdessä nuoren kanssa kartoitetaan elämäntilanne ja palvelutarve sekä tehdään suunnitelma. Nuori voi olla samanaikaisesti

usean toimijan ohjauksessa, jolloin ohjaus toteutetaan monialaisena työpariohjauksena tai laajempina verkostona. Kyselyn mukaan nuori asioi Byströmillä keskimäärin kolmen tai useamman työntekijän kanssa. Nuori voi kohdata yhdellä käynnillä useamman Byströmin työntekijän.

Asiakkuuden kestoa ei ole Byströmin Ohjaamossa rajattu, nuori voi asioida yhden kerran tai useammin. Asiakkuuteen voi myös palata tarpeen mukaan. Psykiatrisen sairaanhoitajan luona nuori voi asioida enintään kymmenen kertaa, jonka jälkeen siirytään tarvittaessa muiden palveluiden piiriin.

4.2 Ryhmäohjaus

Byströmin Ohjaamon henkilöstö toteuttaa runsaasti erilaisia ryhmätoimintoja, sekä Byströmin henkilöstön kesken että yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Ryhmät on suunnattu Byströmin Ohjaamon kohderyhmään kuuluville nuorille. Ryhmät kokoontuvat Byströmin talossa, yhteistyökumppaneiden tiloissa ja etäyhteyksien kautta. Ryhmät ovat tietyille kohderyhmille suunnattuja, avoimia tai suljettuja ja teemoiltaan vaihtelevia.

Vuonna 2022 Byströmin Ohjaamossa toteutui 747 ryhmätapaamiskertaa. Ryhmätoiminnoista kertyi yhteensä 6722 kohtaamista. Nämä luvut sisältyvät myös asiakaskohtaamisiin.

4.3 Sähköiset palvelut

Byströmin Ohjaamossa on käytössä useita sähköisen asioinnin mahdollistavia palveluita. Nuoret saavat tietoa ja neuvontaa sähköpostin välityksellä ja heillä on mahdollisuus asioida Byströmin Ohjaamon palveluissa etäyhteyksiä käyttäen, esimerkiksi Teamsin välityksellä.

Sähköisten palveluiden alustoina ovat Nuortenoulu.fi-sivusto ja sosiaalisen median kanavat.

Nuortenoulu.fi-sivustolla Byströmin Ohjaamon palveluita ovat:

- Byströmin Ohjaamon kotisivu, Nuortenoulu.fi/bystrom. Byströmin kotisivulla on tiedon lisäksi yhteydenottolomake ja palautelomake sekä linkki Pulmakulmaan.

- Etsivän nuorisotyön kotisivu, Nuortenoulu.fi/etsiva-nuorisotyö. Sivulla on tiedon lisäksi linkki Yhteysetsivaan.fi -sivustolle, jonka kautta nuori, nuoren läheinen tai nuorten parissa toimija voi ottaa yhteyttä etsivään nuorisotyöhön.
- Tietoa nuorille -osio. Tietoa nuorille -osiossa on luotettavaa ja ajantasaista tietoa nuorten elämään liittyvistä teemoista. Tieto on kohdennettu oululaisille nuorille.
- Löydä oma palvelusi -hakukone. Hakukoneella nuoret, heidän läheisensä ja nuorten parissa toimijat voivat etsi oululaisia palveluita erilaisia suodattimia käyttämällä.
- Pulmakulma. Pulmakulma on anonyymi kysy-vastaa-palsta. Pulmakulmassa nuoret voivat kysyä mieltä askarruttavia asioita julkisesti tai yksityisesti.
- Vapaa-aika-osion Vapaaehtoistyö-sivu. Sivulla on tietoa vapaaehtoistyön mahdollisuuksista Oulussa.
- Vanhemmat ja läheiset -osio. Nuorten Ystävien Vanhempien Akatemian kanssa yhteistyössä tuotetussa Vanhemmat ja läheiset -osiossa on tietoa muun muassa myönteisestä vuorovaikutuksesta ja päihteistä. Osion sisällöstä on tuotettu myös painettu versio, jota voi tilata Byströmin Ohjaamosta.
- Nuortenoulu.fi chat. Osa Byströmin Ohjaamon työntekijöistä työskentelee Nuortenoulu.fi -chatissä, jossa nuoret voivat keskustella anonyymisti eri alojen asiantuntijoiden kanssa reaaliaikaisesti kirjoittamalla.

Byströmin Ohjaamolla on tili Instagramissa, jonka kautta nuoret voivat ottaa yhteyttä. Instagram-tilin @bystrominohjaamo kautta markkinoidaan ja tiedotetaan nuorille Byströmin Ohjaamon palveluista. Byströmin Ohjaamolla on myös oma Facebook-sivunsa. Nuorten nopea siirtyminen sosiaalisen median palveluista toiseen aiheuttaa oman haasteensa tuottaa palvelua sen sovelluksen kautta, jonka käyttäjiä nuoret ovat.

4.4 Yhteistyökumppaneiden tuottamat palvelut

Yhteistyökumppanit tarjoavat Byströmin Ohjaamon tiloissa säännöllisesti, noin kerran viikossa, palveluita nuorille eri aihealueista. Vuonna 2023 Byströmillä on toiminut asianajajien puhelinneuvonta, Kelan asiantuntija, Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen päihdetyöntekijä, Osna-kotien asumisohjaaja, sekä ulosottoviraston talousneuvonta puhelinpalveluna. Käynti kerrallaan -lyhytte-

rapiaa on tarjottu yhteistyössä Oulun ev.lut.-seurakunnan kanssa. Byströmin Ohjaamossa sijaitsee myös Oulun kaupungin maakuntakirjaston toimipiste, jonka aineistona on pääasiassa nuorten elämään ja nuorisotyöhön liittyvää tietokirjallisuutta.

5 BYSTRÖMIN OHJAAMON TILASTOT

Vuonna 2022 Byströmin Ohjaamon henkilöstöllä ei ole ollut käytössä yhteistä asiakasrekisteriä, vaan jokainen toimija on tilastoinut asiakaskontakteja oman emo-organisaationsa käytäntöjen mukaisesti. Byströmin työntekijät päivittävät tilastot palveluittain kerran kuukaudessa yhteiseen Byströmin kokonaistilastoon.

Byströmin Ohjaamon tilasto 2022:

- Asiakkuuksia yhteensä noin 7700
- Asiakaskontakteja yhteensä 42456 (sisältää myös sähköiset asiointit ja kontaktit ryhmätoiminnoissa)
- Sähköisiä asiointeja 15531 kertaa
- Ryhmien kokoontumiskertoja 571 kertaa
- Osallistujamäärä ryhmissä 6722
- Verkkopalvelussa vierailtu 36459 kertaa
- Kesätyöseteli 15—17-vuotiaat 3582 kappaletta
- Yli 18-vuotiaat kesätyöllistetyt

6 MITTAAMINEN JA TULOKSET

Byströmin Ohjaamon vaikuttavuuden arvioinnin tavoitteena on antaa selkeä ja monipuolinen kuva toiminnalla aikaan saaduista tuloksista ja vaikutuksista nuorten kokemana. Vuonna 2023 kysely toteutettiin aiemmista vuosista poiketen ainoastaan nuorille. Byströmin Ohjaamon vaikuttavuuden arvioinnin kysely ja raportointi toteutetaan jatkossa ulkopuolisen palveluntuottajan toimesta. Hankintaprosessin vuoksi raporttia ei olisi ehditty tuottaa vuoden 2023 aikana, jonka vuoksi kysely päätettiin tehdä tässä vaiheessa aiemman neljän eri vastaajaryhmän sijaan kuitenkin nuorille, jotta heidän palautteensa ja toiveensa tulevat esille säännöllisesti.

Byströmin Ohjaamon vaikuttavuuden mittaamista, arviointia ja raportointia varten nimettiin Byströmin Ohjaamon henkilöstöstä työryhmä, joka aloitti työnsä syksyllä 2013. Vaikuttavuuden arvioinnin raportit on tehty vuosina 2014, 2017, 2019 ja 2021, sekä nuorten kyselyn pohjalta koostettu raportti vuonna 2023.

Verrattuna vuoteen 2021 kysymyskategoriat nuorten kyselyn osalta ovat pysyneet pääosin samoina. Uudeksi kysymyskategoriaksi muodostui ”*palveluiden laatu ja saavutettavuus*”, johon koottiin samoja kysymyksiä kuin aiempina vuosina, mutta uudelleen ryhmiteltynä. Kyselyssä käytettiin Likert-asteikkoa, jossa vastaajat arvioivat vaihtoehtojen toteutumisen liukuvalla asteikolla 1—5. Asteikon vastausehdot 1 ja 5 määriteltiin sanallisesti. Kyselyn tulokset esitetään pylväsdia-grammeina ja niistä on nostettu näkyviin keskiarvo ja keskihajonta.

Kysely toteutettiin keväällä 2023 vain nuorille, joten kyselyn kohderyhmänä olivat Byströmin Ohjaamossa asioivat nuoret. Kyselyyn vastaamisen aloitti 60 nuorta ja kysymyskohtainen vastaajamäärä oli 39—56 vastausta. Kysely toteutettiin ZEF-kyselytyökalulla. Kyselyä jaettiin linkkinä suoraan vastaajille ja QR-koodina. Teknisen virheen vuoksi vastauksia jäi tallentumatta 5—6 kappaletta. Kyselyyn vastanneiden nuorten määrä oli suunnilleen sama kuin edeltävällä kerralla.

6.1 Vaikuttavuuden arvioinnin kyselyn kysymyskategoriat

Vaikuttavuuden arvioinnin kyselyssä käytetyt kysymyskategoriat on johdettu Byströmin Ohjaamon toiminta-ajatuksen ja tavoitteiden pohjalta. Vaikuttavuuden mittaamisen pääkategoriat olivat:

- Nuorten tiedonsaanti
- Nuorten elämänhallinnan tukeminen
- Nuorten kouluttautumisen ja työllistymisen tukeminen
- Monialainen yhteistyö
- Palveluiden laatu ja saavutettavuus
- Byströmin Ohjaamon kehittäminen

Kategoriat jaoteltiin alakategorioihin, joiden tarkoituksena on syventää ymmärrystä kustakin mitattavasta asiasta. Tulokset esitetään kysymyskategorioittain pylväsdiagrammeina. Avoimet kysymykset tiivistettiin luettelomuotoon laadullisen tutkimuksen periaatteita noudattaen.

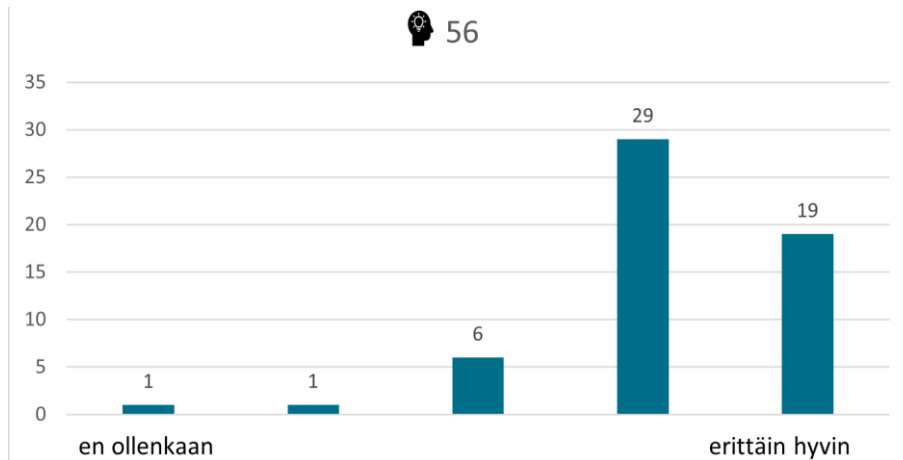
6.2 Nuorten tiedonsaannin edistäminen

Nuorten tiedonsaannin edistämistä kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattorien avulla:

- Oikea ja ajantasainen tieto
- Tiedon ymmärrettävyys
- Tiedon saavutettavuus

6.2.1 Oikea ja ajantasainen tieto

Saitko tarvitsemaasi oikeaa ja ajantasaista tietoa?



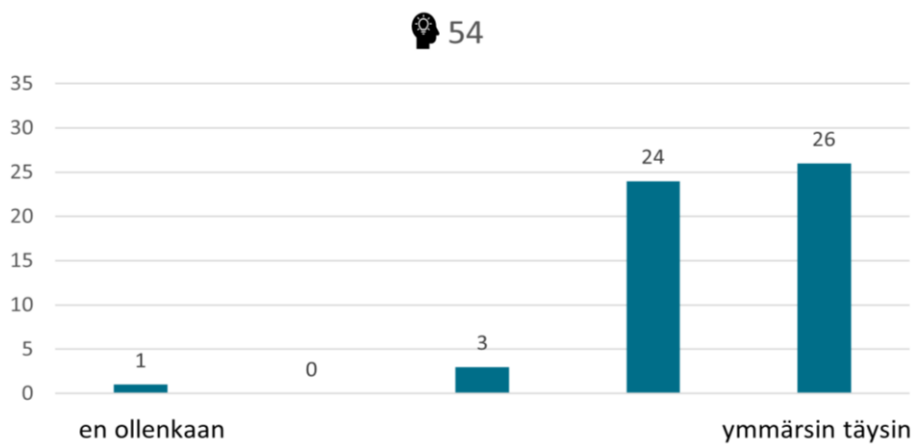
N: 56 X: 4,1 Keskihajonta: 0,8

(Nuorten kysely 2021, X: 4,5 Keskihajonta: 0,6)

Nuorista 85,7 % arvioi saaneensa oikeaa ja ajantasaista tietoa Likert-asteikon arvoilla neljä tai viisi (1=en ollenkaan ja 5=erittäin hyvin). Tulos on heikentynyt verrattuna vuoteen 2021 ja keskihajonta vastausten välillä lisääntynyt.

6.2.2 Tiedon ymmärrettävyys

Ymmärsitkö saamasi tiedon sisällön?



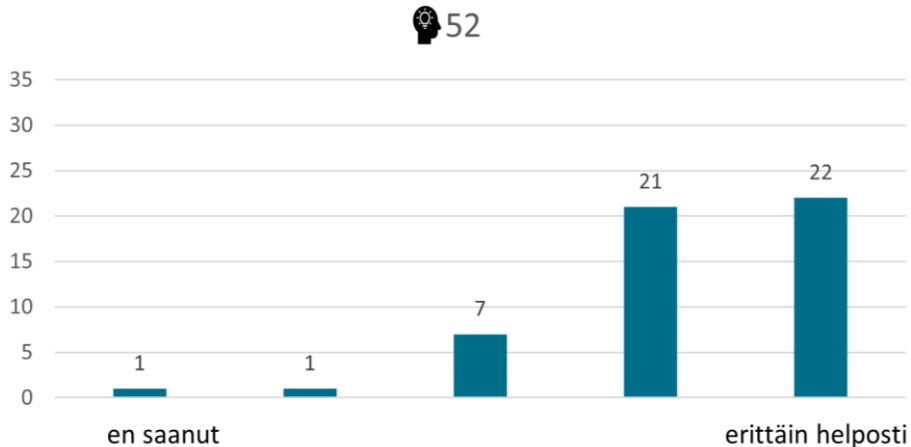
N: 54 X: 4,4 Keskihajonta: 0,8

(Nuorten kysely 2021, X: 4,4 Keskihajonta: 0,6)

Nuorista 92,6 % arvioi ymmärtäneensä Byströmin Ohjaamosta saamansa tiedon Likert-asteikon arvoilla neljä tai viisi (1=en ollenkaan ja 5=ymmärsin täysin). Keskiarvo on pysynyt samana verrattuna vuoteen 2021 ja keskihajonta lisääntynyt.

6.2.3 Tiedon saavutettavuus

Saitko tarvitsemasi tiedon helposti?



N: 52 X: 4,2 Keskihajonta: 0,9

(Nuorten kysely 2021, X: 4,4 Keskihajonta: 0,7)

Nuorista 82,7 % arvioi saaneensa tietoa helposti Likert-asteikon arvoilla neljä tai viisi ja 13,5 % arvolla kolme (1=en saanut ja 5=erittäin helposti). Tulos on heikentynyt verrattuna vuoteen 2021.

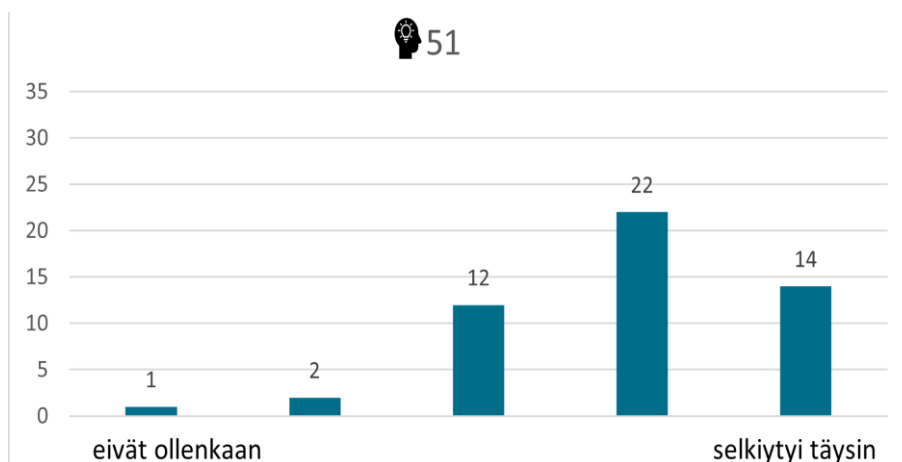
6.3 Nuorten elämänhallinnan tukeminen

Nuorten elämänhallinnan tukemista kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattoreiden avulla:

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

6.3.1 Elämäntilanteen selkiytyminen

Selkiytyivätkö elämäntilanteeseesi liittyvät asiat?

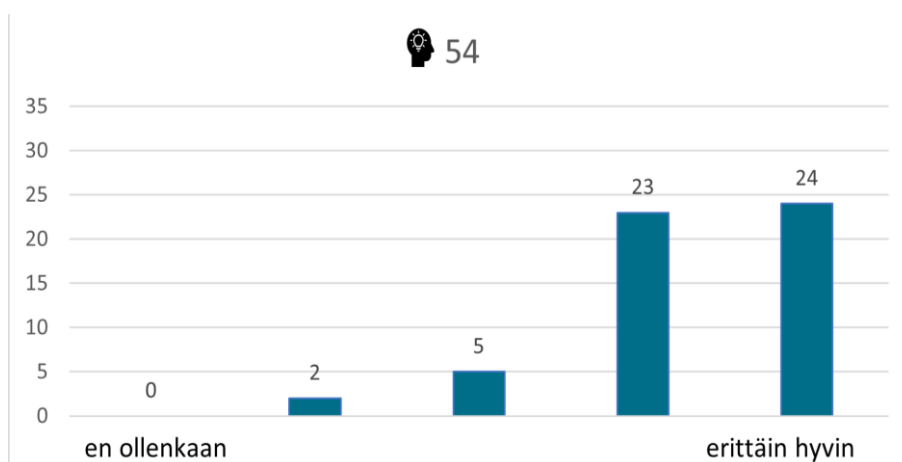


N: 51 X: 3,9 Keskihajonta: 0,9

(Nuorten kysely 2021, X: 4,0 Keskihajonta: 0,9)

Nuorista 70,6 % arvioi elämäntilanteeseensa liittyvien asioiden selkiytyneen Likert-asteikon arvoilla neljä tai viisi ja 23,5 % arvolla kolme (1=eivät ollenkaan ja 5=erittäin helposti). Vuoteen 2021 verrattuna keskiarvo on heikentynyt ja keskihajonta pysynyt samana.

Saitko tarvitsemaasi tukea?

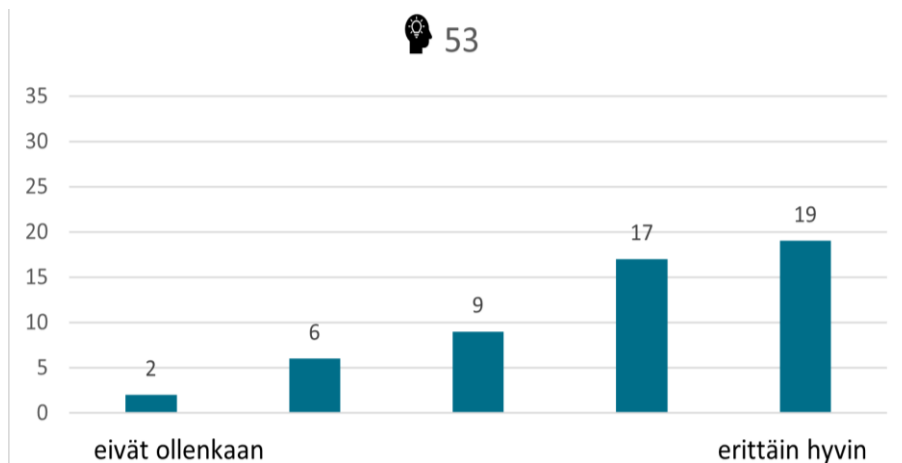


N: 54 X: 4,3 Keskihajonta: 0,8

(Nuorten kysely 2021, X: 4,3 Keskihajonta: 0,8)

Nuorista 87 % arvioi saaneensa tarvitsemaansa tukea Likert-asteikon arvoilla neljä tai viisi (1=en ollenkaan ja 5=erittäin hyvin). Tulos on sama vuoteen 2021 verrattuna.

Ovatko asiointiisi liittyvät jatkotoimenpiteet selvillä?



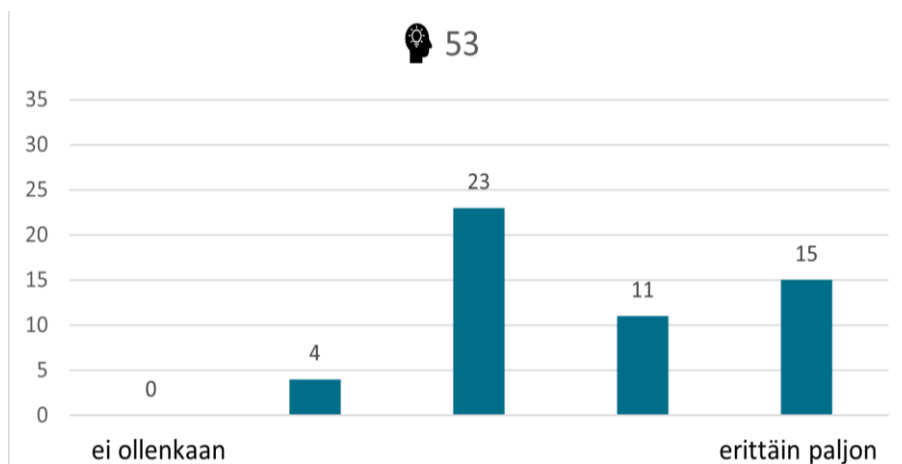
N: 53 X: 3,8 Keskihajonta: 1,1

(Nuorten kysely 2021, X: 4,0 Keskihajonta: 1,1)

Nuorista 49 % arvioi asiointiinsa liittyvien jatkotoimenpiteiden olevan selvillä Likert-asteikon arvoilla neljä tai viisi (1=eivät ollenkaan ja 5=erittäin hyvin). 28,3 % nuorista antoi arvon kaksi tai kolme. Kaksi nuorta arvioi, että heidän asiointiinsa liittyvät jatkotoimenpiteet eivät olleet ollenkaan selvillä. *Ovatko asiointiisi liittyvät jatkotoimenpiteet selvillä?* -kysymyksen vastauksilla on *Elämän-tilanteen selkiytyminen* -alakategorian suurin keskihajonta. Vuoteen 2021 verrattuna vastausten keskiarvo on heikentynyt.

6.3.2 Arjenhallinnan vahvistuminen

Vahvistuiko kykysi ottaa vastuuta omista asioistasi?

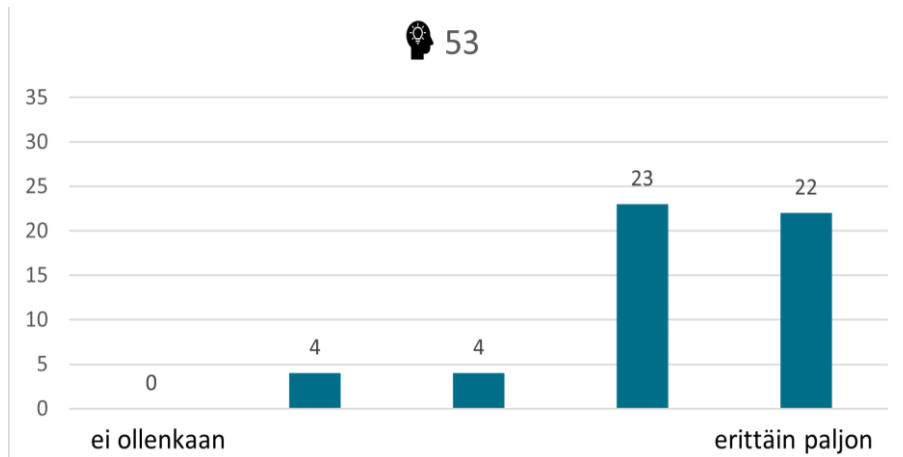


N: 53 X: 3,7 Keskihajonta: 1,0

(Nuorten kysely 2021, X: 4,0 Keskihajonta: 0,8)

Nuorista 49 % arvioi kykynsä ottaa vastuuta omista asioista vahvistuneen Likert-asteikon arvoilla neljä tai viisi (0=eivät ollenkaan ja 5=erittäin paljon). Lähes yhtä moni nuori (43,4 %) antoi arvon kolme. Edelliseen kyselyyn verrattuna tulos on heikentynyt ja keskihajonta lisääntynyt.

Paraniko hyvinvointisi asioinnin avulla?



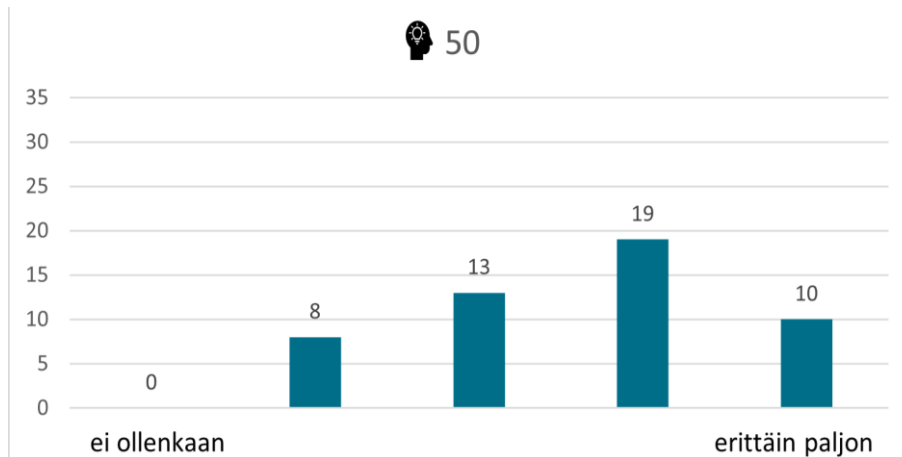
N: 53 X: 4,2 Keskihajonta: 0,9

(Nuorten kysely 2021, X: 4,2 Keskihajonta: 0,8)

Nuorista 84,9 % arvioi hyvinvointinsa parantuneen Byströmin Ohjaamossa asioinnin avulla Likert-asteikon arvoilla neljä tai viisi (1=eivät ollenkaan ja 5=erittäin paljon). Yksikään nuorista ei vastannut arvoa 1. Vastausten keskiarvo on sama vuoden 2021 kyselyyn verrattuna ja keskihajonta kasvanut.

6.3.3 Työ- ja toimintakyvyn vahvistuminen

Tarkentuiko näkemyksesi omasta työ- ja toimintakyvystäsi?

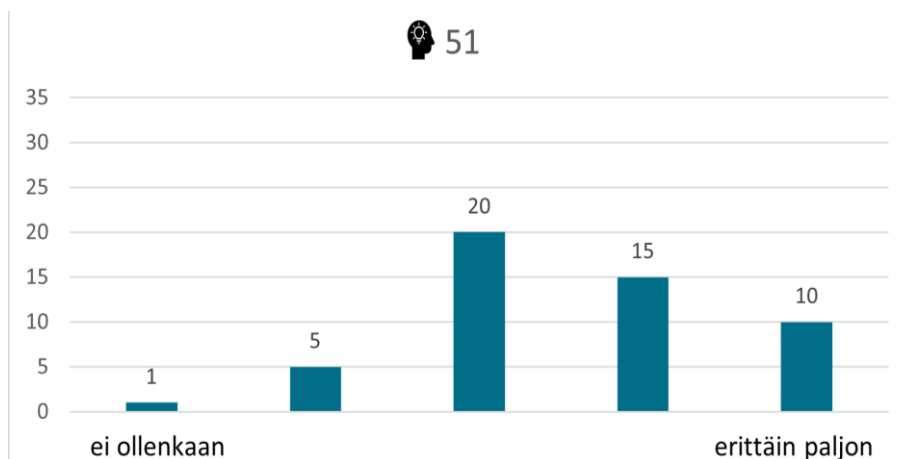


N: 50 X: 3,6 Keskihajonta: 1,0

(Nuorten kysely 2021, X: 3,9 Keskihajonta: 1,0)

Nuorista 58 % arvioi näkemyksensä omasta työ- ja toimintakyvystään tarkentuneen Likert-asteikon arvoilla neljä tai viisi (1=eivät ollenkaan ja 5=erittäin paljon). Vain hieman harvempi nuori (42 %) antoi arvon kaksi tai kolme. Vastausten keskiarvo on heikentynyt vuoden 2021 kyselyyn verrattuna ja keskihajonta on pysynyt samana.

Kasvoiko luottamus omaan kykyihisi verrattuna tilanteeseen ennen asiointiasi?



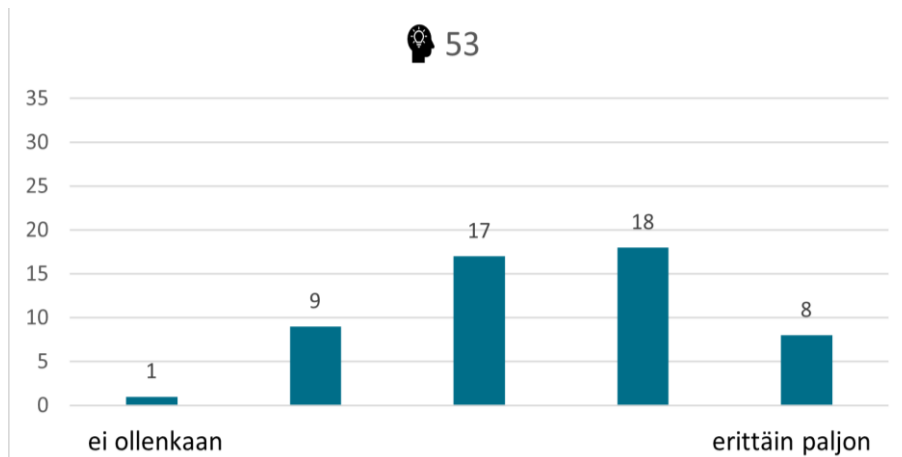
N: 51 X: 3,5 Keskihajonta: 1,0

(Nuorten kysely 2021, X: 3,8 Keskihajonta: 1,0)

Nuorista 49 % arvioi luottamuksensa omiin kykyihinsä kasvaneen tilanteeseen ennen asiointia Likert-asteikon arvoilla neljä tai viisi (1=eivät ollenkaan ja 5=erittäin paljon). Yhtä moni nuori (49 %) antoi arvon kaksi tai kolme. 39 % kaikista vastaajista antoi arvon kolme. Vastausten keskiarvo on heikentynyt vuoden 2021 kyselyyn verrattuna ja keskihajonta on pysynyt samana.

6.3.4 Tulevaisuuden suunnitelmien selkiytyminen

Kuinka paljon tulevaisuuden suunnitelmasi selkiytyivät?



N: 53 X: 3,4 Keskihajonta: 1,0

(Nuorten kysely 2021, X: 3,7 Keskihajonta: 1,1)

Nuorista 49 % arvioi tulevaisuuden suunnitelmansa selkiytyneen Likert-asteikon arvoilla neljä tai viisi (1=eivät ollenkaan ja 5=erittäin paljon). Yhtä moni nuori (49 %) antoi arvon kaksi tai kolme. Vastausten keskiarvo on heikentynyt vuoden 2021 kyselyyn verrattuna ja keskihajonta on pienentynyt.

Vaikka tulosten keskiarvoissa on nähtävissä pientä laskua vuoden 2021 kyselyyn verrattuna, suurin osa vastanneista koki elämäntilanteeseensa liittyvien asioiden ja tulevaisuuden suunnitelmien selkiytyneen sekä hyvinvointinsa parantuneen Byströmin Ohjaamossa asioinnin avulla.

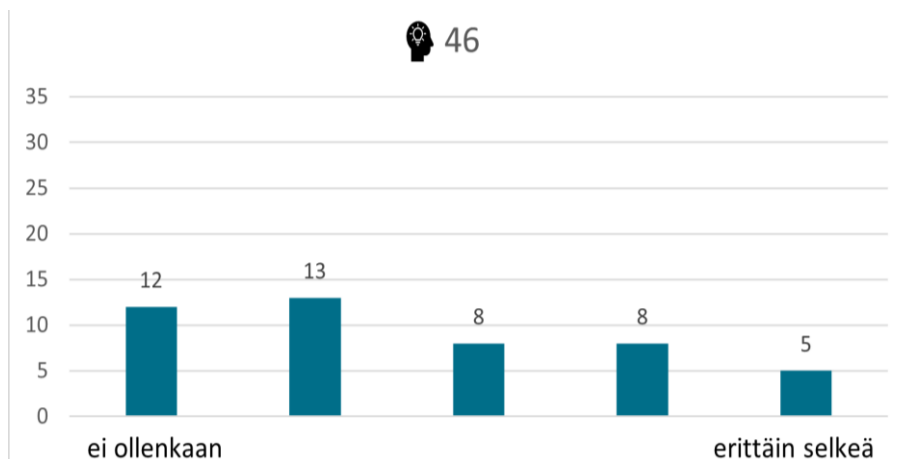
6.4 Nuorten kouluttautumisen ja työllistymisen tukeminen

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

- Ammatinvalinnan selkiytyminen
- Koulutukseen ja työhön motivoituminen
- Opiskelupaikan hakeminen
- Työllistyminen

6.4.1 Ammatinvalinnan selkiytyminen

Kuinka selkeä ammatinvalintasi oli ennen asiointiasi Byströmin Ohjaamossa?

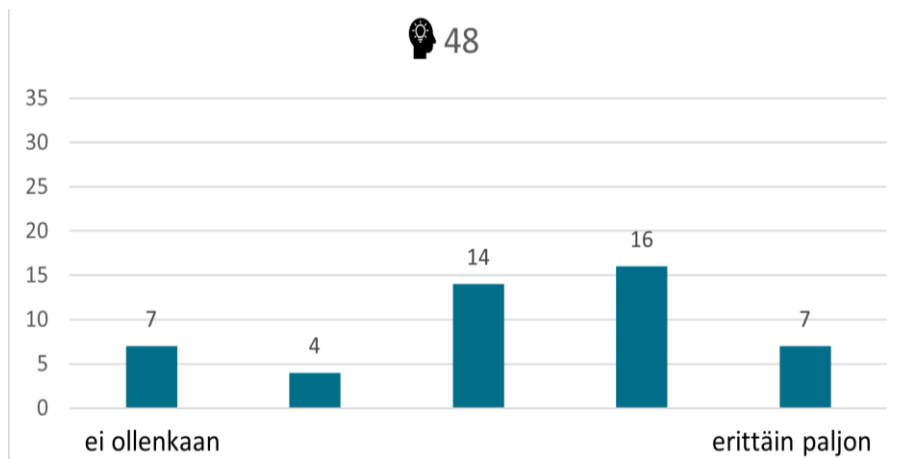


N: 46 X: **2,6** Keskihajonta: 1,3

(Nuorten kysely 2021, X: 2,5 Keskihajonta: 1,5)

Nuorista 28,3 % arvioi ammatinvalintansa selkeyttä **ennen** Byströmin Ohjaamossa asiointia Likert-asteikon arvoilla neljä tai viisi (1=ei ollenkaan ja 5=erittäin selkeä). 71,7 % antoi arvon yksi, kaksi tai kolme. Vastausten keskiarvo on kasvanut vuoden 2021 kyselyyn verrattuna ja keskihajonta on pienentynyt.

Selkiytyikö ammatinvalintasi asioidessasi Byströmin Ohjaamossa?



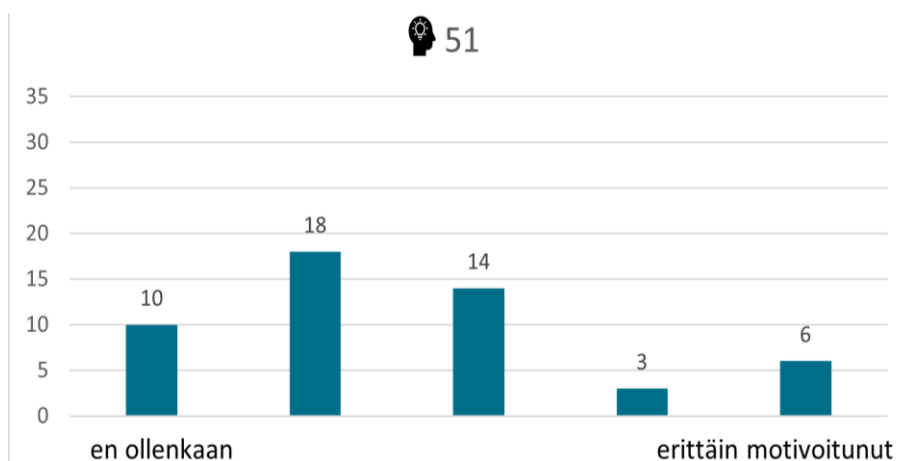
N: 48 X: 3,3 Keskihajonta: 1,2

(Nuorten kysely 2021, X: 3,4 Keskihajonta: 1,3)

Nuorista 47,9 % arvioi ammatinvalintansa selkeyttä Byströmin Ohjaamossa asiointin **jälkeen** Likert-asteikon arvoilla neljä tai viisi (1=ei ollenkaan ja 5=erittäin selkeä). 52,1 % antoi arvon yksi, kaksi tai kolme. Vastausten keskiarvo on heikentynyt vuoden 2021 kyselyyn verrattuna ja keskihajonta on pienentynyt.

6.4.2 Koulutukseen ja työhön motivoituminen

Kuinka motivoitunut olit koulutukseen/työhön ennen Byströmin Ohjaamossa asiointia?



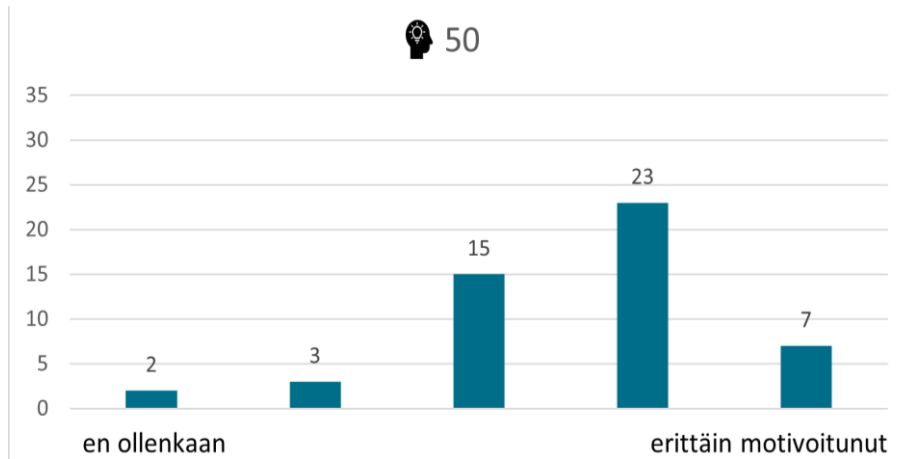
N: 51 X: 2,5 Keskihajonta: 1,2

(Nuorten kysely 2021, X: 2,9 Keskihajonta: 1,4)

Nuorista 17,6 % arvioi motivoituneisuuttaan koulutukseen/työhön **ennen** Byströmin Ohjaamossa asiointia Likert-asteikon arvoilla neljä tai viisi (1=en ollenkaan ja 5=erittäin motivoitunut). 82,4 %

antoi arvon yksi, kaksi tai kolme. Vastausten keskiarvo on heikentynyt vuoden 2021 kyselyyn verrattuna ja keskihajonta on pienentynyt. Vuoden 2021 kyselyssä vastausten keskiarvo oli 2,9 ja vuoden 2023 kyselyssä 2,5.

Kuinka motivoitunut olit koulutukseen/työhön Byströmin Ohjaamossa asioimisen jälkeen?



N: 50 X: 3,6 Keskihajonta: 0,9

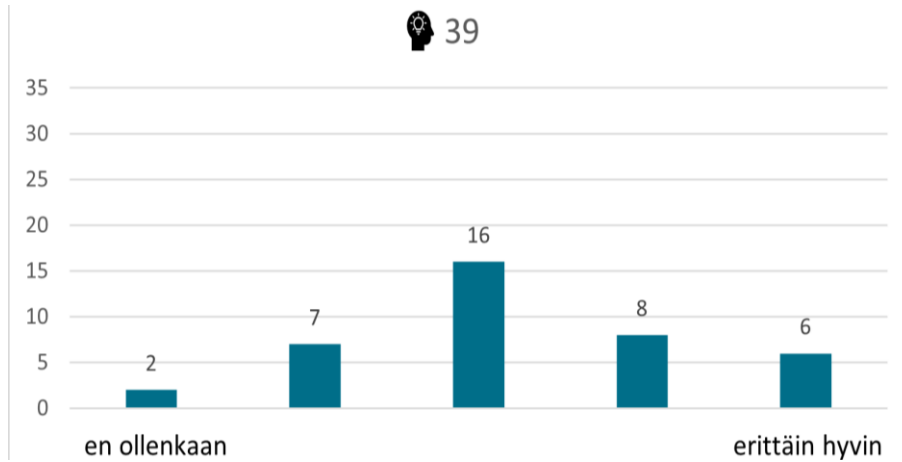
(Nuorten kysely 2021, X: 3,8 Keskihajonta: 1,0)

Nuorista 60 % arvio motivoituneisuuttaan koulutukseen/työhön Byströmin Ohjaamossa asioinnin **jälkeen** Likert-asteikon arvoilla neljä tai viisi (1=en ollenkaan ja 5=erittäin motivoitunut). 40 % antoi arvon yksi, kaksi tai kolme. Vastausten keskiarvo on heikentynyt vuoden 2021 kyselyyn verrattuna ja keskihajonta on pienentynyt.

Kun vertaillaan nuorten arvioita heidän motivoituneisuudestaan koulutukseen/työhön ennen Byströmillä asiointia ja sen jälkeen, voidaan todeta, että nuorten motivaatio on noussut asiointin myötä. Vuoteen 2021 verrattuna nuorten motivaatio työhön ja koulutukseen ennen Byströmin Ohjaamossa asiointia oli heikompi, mutta asioimisen jälkeen motivaatio oli lähes samalla tasolla kuin edellisessä kyselyssä. Kolme nuorta arvioi motivaationsa arvosanalla 4 ennen asiointia, kun taas asiointin jälkeen 23 nuorta valitsi saman arvosanan. Kahdeksan vastanneista ei kokenut ennen asiointia olevansa ollenkaan motivoitunut koulutukseen/työhön ja asiointin jälkeen näin vastanneiden määrä oli laskenut kahteen nuoreen. Myös tulosten keskiarvojen välillä on 1,1 mittayksikköä.

6.4.3 Opiskelupaikan hakeminen

Saitko apua opiskelupaikan hakemisessa?



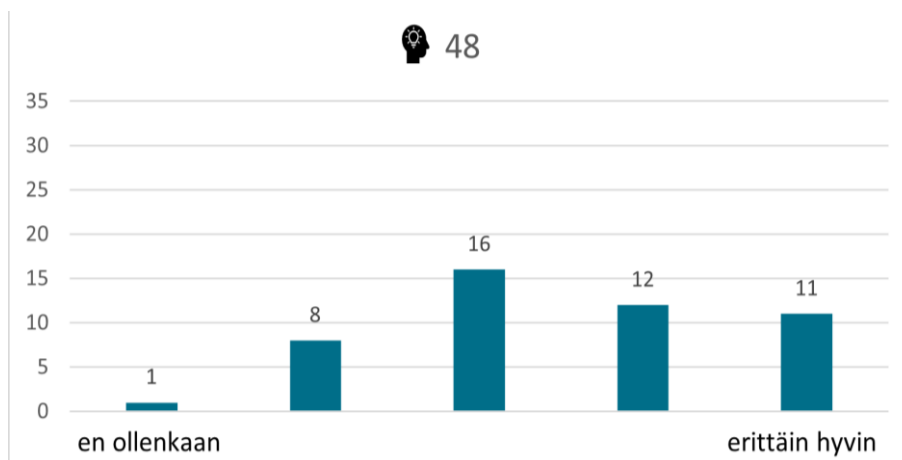
N: 39 X: 3,2 Keskihajonta: 1,1

(Nuorten kysely 2021, X: 3,7 Keskihajonta: 1,4)

Nuorista 35,9 % arvioi saaneensa apua opiskelupaikan hakemisessa Likert-asteikon arvoilla neljä tai viisi (1=en ollenkaan ja 5=erittäin hyvin). 41 % nuorista antoi arvon kolme ja 23,1 % arvon yksi tai kaksi. Vastausten keskiarvo on heikentynyt verrattuna vuoden 2021 arviointiin ja keskihajonta pienentynyt.

6.4.4 Työllistyminen

Saitko apua työllistymiseesi?



N: 48 X: 3,5 Keskihajonta: 1,1

(Nuorten kysely 2021, X: 3,5 Keskihajonta: 1,3)

Nuorista 47,9 % arvio saaneensa apua työllistymiseen Likert-asteikon arvoilla neljä tai viisi (1=en ollenkaan ja 5=erittäin hyvin). 33,3 % nuorista antoi arvon kolme ja 18,8 % arvon yksi tai kaksi. Vastausten keskiarvo on pysynyt samana verrattuna vuoden 2021 arviointiin ja keskihajonta pienentynyt.

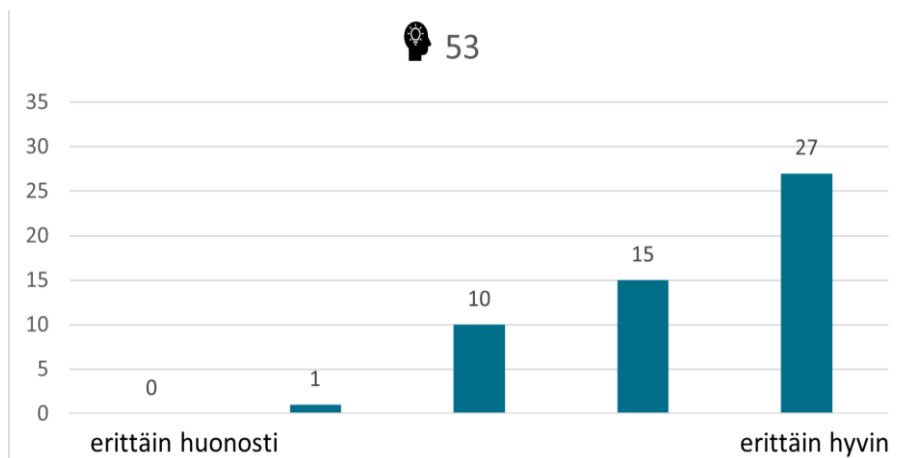
6.5 Monialainen yhteistyö

Monialaista yhteistyötä kuvataan seuraavasta alakategoriasta johdettujen indikaattorien avulla:

- Yhteistyön toimiminen nuorten näkökulmasta

6.5.1 Yhteistyön toimiminen nuorten näkökulmasta

Miten työntekijöiden välinen vuorovaikutus ja yhteistyö toimi, kun asioit Byströmin Ohjaimossa?

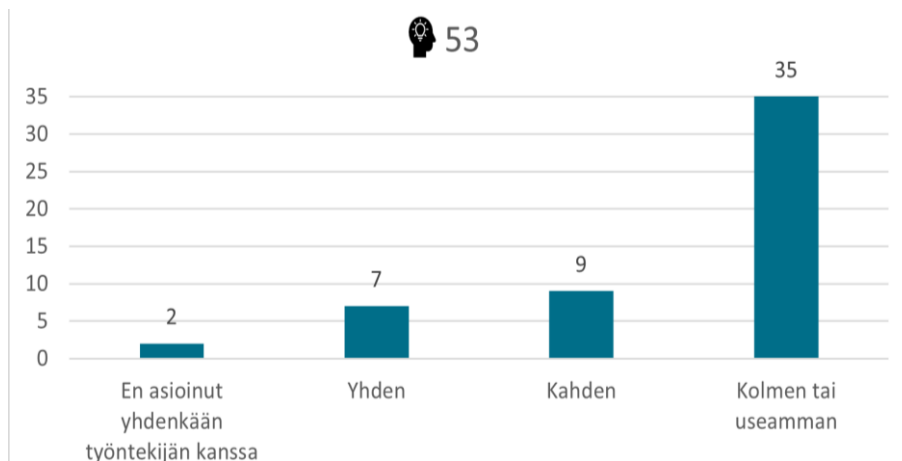


N: 53 X: 4,3 Keskihajonta: 0,8

(Nuorten kysely 2021, X: 4,7 Keskihajonta: 0,5)

Nuorista 50,9 % arvioi työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen ja yhteistyön toimivan Likert-asteikon arvolla viisi (1=erittäin huonosti ja 5=erittäin hyvin). 79,2 % prosenttia nuorista antoi arvon neljä tai viisi. 18,9 % nuorista antoi arvon kolme ja arvon kaksi antoi yksi nuori. Vastausten keskiarvo on heikentynyt verrattuna vuoden 2021 arviointiin ja keskihajonta kasvanut. Vuonna 2021 keskiarvo oli 4,7 ja vuonna 2023 4,3.

Kuinka monen työntekijän kanssa olet asioinut Byströmin Ohjaamossa?



N: 53

Nuorista 66 % asioi Byströmin Ohjaamossa kolmen tai useamman työntekijän kanssa. 17 % nuorista asioi kahden työntekijän kanssa, 13,2 % yhden työntekijän kanssa ja 3,8 %, eli kaksi nuorta ei asioinut yhdenkään työntekijän kanssa.

Byströmin Ohjaamossa työntekijöiden välinen vuorovaikutus ja yhteistyö toimi suurimman osan mukaan erittäin hyvin. Pääasiassa nuoret olivat asioineet kolmen tai useamman työntekijän kanssa. Vaikka suurin osa vastaajista koki työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen toimineen erittäin hyvin, keskiarvo on kuitenkin heikentynyt verrattuna vuoteen 2021 ja keskihajonta lisääntynyt. Myös edellisen kyselyn mukaan suurin osa nuorista asioi kolmen tai useamman työntekijän kanssa.

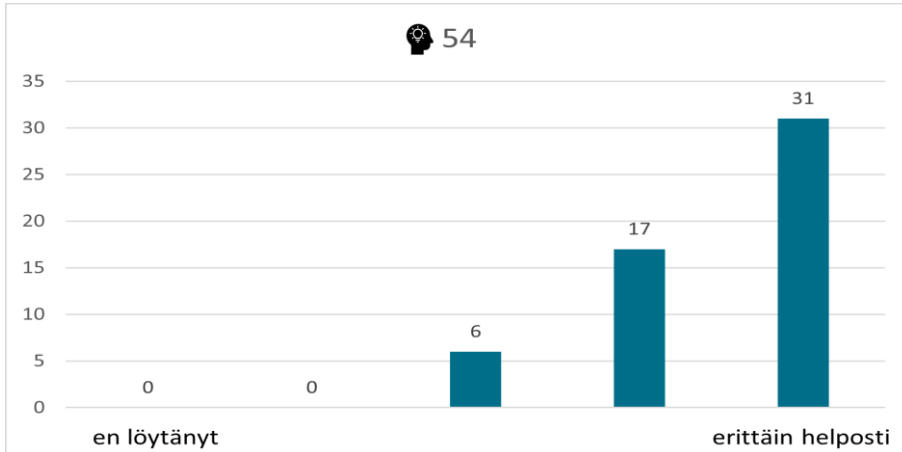
6.6 Palveluiden laatu ja saavutettavuus

Palveluiden laatua ja saavutettavuutta kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattorien avulla:

- Asiointikanavat
- Palveluihin pääsy
- Nuorten tarpeisiin vastaaminen
- Byströmin Ohjaamon tunnettavuus

6.6.1 Asiointikanavat

Löysitkö itsellesi sopivimman tavan asioida? (Esim. käynti, puhelin, sähköposti, verkkopalvelu)



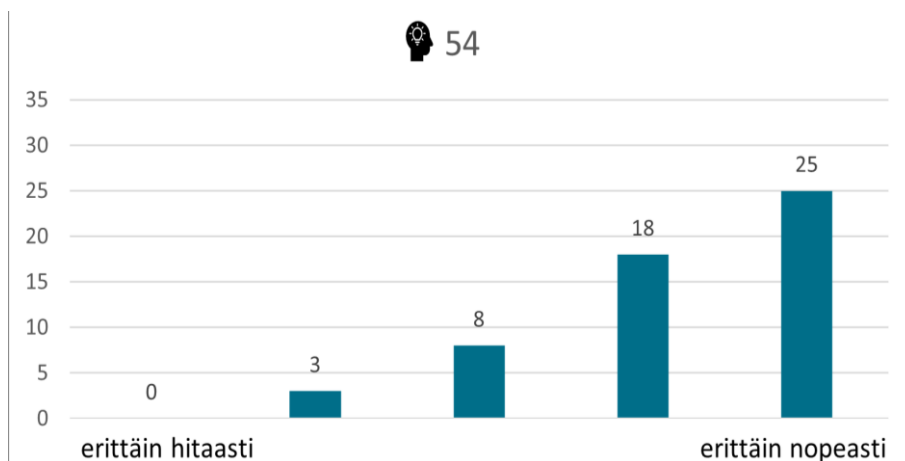
N: 54 X: **4,5** Keskihajonta: 0,7

(Nuorten kysely 2021, X: 4,6 Keskihajonta: 0,5)

Nuorista 57,4 % arvio löytäneensä itselleen sopivan tavan asioida Likert-asteikon arvolla viisi (1=en löytänyt ja 5=erittäin helposti). 88,9 % prosenttia nuorista antoi arvon neljä tai viisi. 11,1 % nuorista antoi arvon kolme. Vastausten keskiarvo on heikentynyt verrattuna vuoden 2021 arviointiin ja keskihajonta kasvanut.

6.6.2 Palveluihin pääsy

Kuinka nopeasti pääsit tarvitsemaasi palveluun?



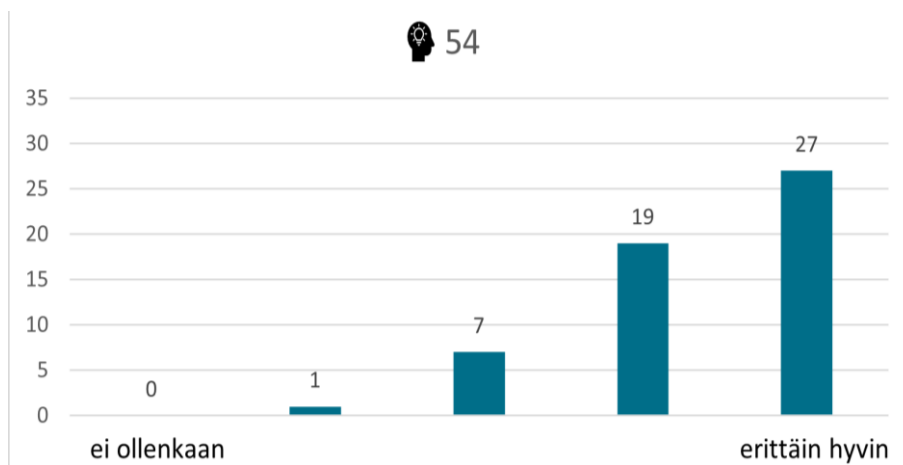
N: 54 X: **4,2** Keskihajonta: 0,9

(Nuorten kysely 2021, X: 4,3 Keskihajonta: 0,9)

Nuorista 79,6 % arvio päässeensä tarvitsemaansa palveluun Likert-asteikon arvoilla neljä tai viisi (1=erittäin hitaasti ja 5=erittäin nopeasti). 20,4 % prosenttia nuorista antoi arvon kaksi tai kolme. Vastausten keskiarvo on heikentynyt verrattuna vuoden 2021 arviointiin ja keskihajonta pysynyt samana.

6.6.3 Nuorten tarpeisiin vastaaminen

Vastaako palveluiden laatu ja monipuolisuus mielestäsi nuorten tarpeita?



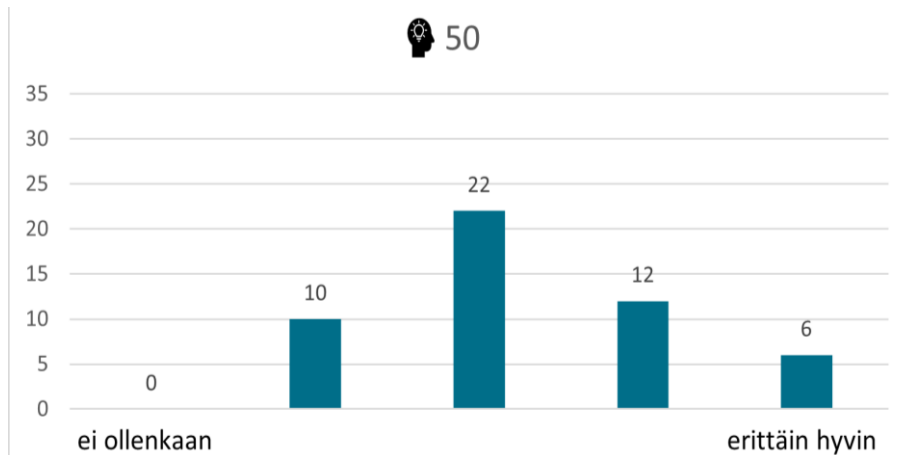
N: 54 X: 4,3 Keskihajonta: 0,8

(Nuorten kysely 2021, X: 4,4 Keskihajonta: 0,6)

Nuorista 50 % arvio palveluiden laadun ja monipuolisuuden vastaavan nuorten tarpeita Likert-asteikon arvolla viisi (1=ei ollenkaan ja 5=erittäin hyvin). 85,2 % prosenttia nuorista antoi arvon neljä tai viisi ja 14,8 % arvon kaksi tai kolme. Vastausten keskiarvo on heikentynyt verrattuna vuoden 2021 arviointiin ja keskihajonta on kasvanut.

6.6.4 Byströmin Ohjaamon tunnettavuus

Kuinka hyvin nuoret mielestäsi tuntevat Byströmin Ohjaamon?



N: 50 **X: 3,3** Keskihajonta: 0,9

(Nuorten kysely 2021, X: 3,4 Keskihajonta: 1,1)

Nuorista 36 % arvio Byströmin Ohjaamon tunnettuutta nuorten keskuudessa Likert-asteikon arvoilla neljä tai viisi (1=ei ollenkaan ja 5=erittäin hyvin). 64 % prosenttia nuorista antoi arvon kaksi tai kolme. Vastausten keskiarvo on heikentynyt verrattuna vuoden 2021 arviointiin ja keskihajonta on pienentynyt.

6.7 Byströmin Ohjaamon kehittäminen

Byströmin Ohjaamon kehittämistä kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattorien avulla:

- Palveluiden sisällön kehittäminen
- Nuorten vaikuttamismahdollisuuksien parantaminen
- Muut kehittämistarpeet

Kehittämiseen liittyvät kysymykset olivat avoimia kysymyksiä, joihin nuori sai vastata vapaasti.

Vapaita vastauksia on tiivistetty luettelomuotoon laadullisen tutkimuksen perusteiden.

6.7.1 Palveluiden sisällön kehittäminen

Miten kehittäisit Byströmin Ohjaamon palveluiden sisältöä?

1. Enemmän mainostusta ja yhteydenpitoa
2. Enemmän tapahtumia
3. Enemmän erilaisia ryhmiä

Nuorten vastauksissa pääasiassa esiin nousi palveluiden olevan toimivia ja toimivan hyvin jo nyt. Muutamissa palautteissa toivottiin kuitenkin enemmän yhteydenpitoa asiakkaisiin sekä enemmän mainostusta. Osan toiveissa oli myös enemmän tapahtumia, sekä erilaisia kursseja ja ryhmiä.

Poimintoja vastauksista:

- *"Enemmän tapahtumia"*
- *"Tuntuu, että Byströmin Ohjaamon kaltaiselle palvelulle olisi kysyntää myös yli 30v ikäluokilla."*
- *"Levittäisi sanaa tästä enemmän!!"*
- *"Joku ulkoiluryhmä olisi kiva"*
- *"Ovat hyvin juuri näin!"*
- *"--Toisaalta olisi ollut kiva tietää olkkarin toiminnasta vähän aikaisemmin."*
- *"Yhteyden pitoa asiakkaisiin pitäisi lisätä etsivässä nuorisotyössä."*
- *"mainostaisin enempi"*

6.7.2 Nuorten vaikuttamismahdollisuuksien parantaminen

Miten parantaisit nuorten vaikuttamismahdollisuuksia Byströmin Ohjaamon kehittämissessä?

1. Kyselyt
2. Suora palaute
3. Kehittämispäivät ja kehittämisryhmä

Suurin osa vastaajista koki nuorten vaikuttamismahdollisuuksien olevan jo hyvät. Erilaiset kyselyt koettiin pääasiassa hyväksi tavaksi vaikuttaa, mutta osa myös koki, että suoralle palautteelle tulisi

antaa enemmän mahdollisuuksia. Osa myös toivoi, että nuorille järjestettäisiin kehittämispäiviä tai muodostettaisiin kehittämistiimi.

Poimintoja vastauksista:

- *"Vaikuttamismahdollisuudet ovat hyvät"*
- *" Pitäs ymmärtää nuoria enemmän ja tukea kun nuorilla on yleensä niin huono it-seluottamus"*
- *"Esim. kyselyillä"*
- *"Voisi kysyä yksilöohjauksessakin suoraan palautetta, kyselyt joskus tuntuu tönköltä."*
- *"Tällaisilla kyselyillä, mutta myös jonkinlaisia kehittämispäiviä tai nuorten muodostama kehittämistiimi voisi olla toimiva, jos sellaista ei ole jo."*

6.7.3 Muut kehittämistarpeet

Miten muuten kehittäisit Byströmin Ohjaamo?

1. Enemmän viestintää ja mainostusta
2. Enemmän näkyvyyttä vähemmistöille

Pääosin nuoret olivat tyytyväisiä Byströmin Ohjaamoon, eikä heillä ollut kehittämistoiveita. Esiin nousseet kehittämistoiveet koskivat viestintää ja mainostusta, sekä aktiivisempaa yhteydenpitoa nuoriin. Myös sukupuolivähemmistöjen parempi näkyvyys Byströmin Ohjaamon tiloissa nousi esiin kehittämistoiveissa. Lisäksi toiveena oli lisää rahoitusta nuorten palveluille.

Poimintoja vastauksista:

- *"Enemmän viestintää tapahtumista"*
- *"Transinklusiivisuus voisi näkyä yleisessä tilassa. -- riittäisi tyyliin joku trans-pride lippu seinällä tai jotain vastaavaa. Muuten teillä on ollut ihana asioida!"*
- *"Enemmän mainostusta/näkyvyyttä nuorille."*
- *"Olisi mukavaa saada muistutuksia omilta työntekijöiltä esimerkiksi Byströmin Oikarista tai muista rennoista tapahtumista yms."*
- *"Lisää rahoitusta nuorten palveluille."*
- *"Mainostusta mitä täällä on"*

6.8 Vapaa palaute

Lopuksi nuorilta pyydettiin vapaata palautetta, risuja ja ruusuja Byströmin Ohjaamolle. Vaikka nuorilta ei kysytty, millaisia terveisiä he haluavat jättää Byströmin työntekijöille, suurin osa vapaan palautteen antaneista nuorista kohdisti palautteensa nimenomaan työntekijöille. Kaikki nuorten antama palaute oli positiivista.

Poimintoja vastauksista:

- *"Työntekijät ovat aivan ihania"*
- *"Tukekaa nuoria vieläkin enemmän!"*
- *"Kaikki työntekijät joiden kanssa olen ollut tekemisissä, ovat todella mukavia ja osaavat työnsä hyvin"*
- *"Mahtavat työntekijät, asiat otetaan hoitoon tosi nopeasti ja autetaan hyvin monipuolisesti."*
- *"Jatkakaa samaan malliin."*
- *"Kiitoksia paljon kaikille Byströmin ohjaamon työntekijöille ja muillekin taustalla toimiville henkilöille! Ohjaamossa tuntee aina tulevansa kohdatuksi ja kuulluksi ja jokainen hyväksytään omana itsenään."*
- *"Mahtavia tyyppejä! Sain ruokaa ja apua kun tarvitsin."*

7 POHDINTA

Vuoden 2023 keväällä vaikuttavuuden arviointikysely toteutettiin aiemmista vuosista poiketen vain nuorille. Kyselyn tulokset ovat keskiarvoltaan lähes samat kuin vuonna 2021 nuorille toteutetun kyselyn tulokset. Joiltain osin vastausten keskiarvot olivat hieman laskeneet ja nuorten vastaukset olivat hieman kriittisempiä kuin vuonna 2021.

7.1 Vaikuttavaa kohtaamista

Pääsääntöisesti Byströmin Ohjaamo vastaa edelleen hyvin nuorten palvelutarpeeseen ja toiminta on vaikuttavaa. Suurin osa kyselyyn vastanneista nuorista koki palveluiden vastaavan hyvin nuorten tarpeisiin.

Byströmin Ohjaamon palveluiden vaikuttavuudesta kertoo se, että nuorten arviot omasta motivaatiostaan koulutukseen/työhön parantuivat asioinnin myötä. Vuoteen 2021 verrattuna nuorten motivaatio työhön ja koulutukseen ennen Byströmin Ohjaamossa asiointia oli heikompi, mutta asioimisen jälkeen motivaatio oli lähes samalla tasolla kuin edellisessä kyselyssä. Suurin osa vastanneista koki elämäntilanteeseensa liittyvien asioiden ja tulevaisuuden suunnitelmiensa selkiytyneen sekä hyvinvointinsa parantuneen asioinnin avulla.

Byströmin Ohjaamossa oli vuoden 2022 aikana erilaisia muutoksia, kuten valtakunnallinen, uusi asiakaspalvelumalli työllisyyspalveluissa, henkilöstövaihdoksia ja muutoksia palveluiden saatavuudessa. Vastausten perusteella näyttäisi siltä, että näillä muutoksilla ei ole ollut suurta vaikutusta palvelun laatuun ja vaikuttavuuteen. Palveluiden laadun ja monipuolisuuden koettiin vastaavan nuorten tarpeisiin.

Työntekijöiden välinen vuorovaikutus ja yhteistyö näyttää toimivan nuorten näkökulmasta hyvin. 53 vastaajasta 42 arvioi työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen ja yhteistyön toimivuutta arvoilla neljä tai viisi, arvon viisi ollessa erittäin hyvin. Vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön on kuitenkin edelleen kiinnitettävä huomiota, koska tulos on heikentynyt edelliseen, vuoden 2021 kyselyyn

verrattuna. Vuonna 2021 keskiarvo oli 4,7 ja vuonna 2023 4,3. Tulokseen voi vaikuttaa esimerkiksi korona-ajan myötä lisääntynyt etätö, edellä mainitut erilaiset muutokset emo-organisaatioissa ja henkilöstövaihdokset.

Nuorten vapaassa palautteessa nousi esille työntekijöiden merkitys. Asioiminen Byströmin Ohjaamossa koettiin miellyttäväksi, ja siihen työntekijät vaikuttavat paljon. Nuoret kokevat tulevansa kuulluksi ja kohdatuksi, heidän asiansa otetaan vakavasti ja he kokevat saavansa tarvitsemaansa tietoa ja tukea. Byströmin Ohjaamon palveluiden vaikuttavuuteen heijastuukin vahvasti työntekijöiden aito halu kohdata nuoria ja olla heidän asiallaan. Nuorille, jotka asioivat Byströmin Ohjaamossa, työntekijöiden rooli on todella tärkeä.

Kohtaaminen onkin nostettu yhdeksi Byströmin Ohjaamon tärkeimmistä arvoista kunnioituksen ja kokonaisvaltaisuuden rinnalle. Kohtaamisesta ja sen tärkeydestä keskustellaan henkilöstön kesken jatkuvasti. Painotamme sitä, että asiointissa tärkeintä on se, että nuori kokee tulleen kohdatuksi, kuulluksi ja nähdyksi. Uskomme, että onnistuneet kohtaamiset ovat yksi Byströmin Ohjaamon vaikuttavuuden avaimista.

7.2 Kehittämiskohteet

Vaikka kyselyn tulokset olivat kautta linjan laskusuuntaiset vuoden 2021 kyselyyn vertailtaessa, ei tulosten heikkeneminen ole ollut tilastollisesti merkittävää kolmen kysymyksen tulosten vertailua lukuun ottamatta. Nämä kysymykset olivat:

- 6.2.1 Saitko tarvitsemaasi oikeaa ja ajankohtaista tietoa? (-0,4 mittayksikköä)
- 6.4.2 Kuinka motivoitunut olit koulutukseen/työhön ennen Byströmin Ohjaamossa asioimista? (-0,4 mittayksikköä)
- 6.4.3 Saitko apua opiskelupaikan hakemiseen? (-0,5 mittayksikköä)

Viestintä ja markkinointi nousivat kehittämiskohteiksi nuorten avoimiin tekstikenttiin antamien vastausten perusteella.

Muutosta nuorten motivoituneisuuteen koulutukseen tai työhön pohditaan seuraavassa luvussa.

Kyselyn vastausten perusteella nuorten avun saaminen opiskelupaikan hakemisessa on heikentynyt. Vuoden 2021 kysymyksen vastausten keskiarvo oli 3,7, mutta vuoden 2023 kyselyssä keskiarvoksi jäi 3,2. Heikentyneisiin tuloksiin voi vaikuttaa esimerkiksi se, että ammatinvalinnan psykologin palveluita ei ollut saatavilla henkilöstömuutosten myötä lähes vuoteen Byströmin Ohjaamossa. Lisäksi OSAO:n Oven opinto-ohjaajan palveluihin tuli muutoksia eikä palvelua ollut enää saatavilla Byströmin Ohjaamon tiloissa. Nämä ja muut palvelussa tapahtuneet muutokset voivat olla osasyynä myös siihen, että nuorten kokemus oikean ja ajankohtaisen tiedon saamisesta on heikentynyt.

Laajennettu oppivelvollisuuslaki astui voimaan vuonna 2021. Lakimuutoksen myötä Byströmin Ohjaamossa on aloittanut oppivelvollisuudesta vastaava opinto-ohjaaja. Lakimuutoksella on ollut vaikutuksia opintoihin hakeutumisessa osalla Byströmin Ohjaamon kohderyhmän nuorilla. Tois-taiseksi iso osa Ohjaamon kohderyhmään kuuluvista nuorista ei kuulu lain piiriin, joka koskee pääosin vuonna 2005 ja sen jälkeen syntyneitä henkilöitä. Byströmin Ohjaamon henkilökunnalta muutos vaatii kuitenkin uuden tiedon hankkimista ja oppimista, jotta voimme tukea koulutukseen ja opintoihin suuntaavia nuoria ja kertoa vaihtoehdoista tulevaisuutta miettivälle nuorelle. Myös nuorten motivoiminen ja tukeminen opintoihin pääsemisessä ovat tärkeässä roolissa, jotta nuori saa riittävän paljon tietoa päättääkseen omista suunnitelmistaan.

Byströmin Ohjaamon kehittämiskohteina on edellisten vuosien tapaan markkinointi ja viestintä. Etenkin avoimissa palautteissa nousi esiin voimakkaasti nuorten tarve tiiviimpään yhteydenpitoon työntekijöiden puolelta. Myös tehokkaamman mainostuksen tarve nousi esiin useissa vastauksissa. Tästä kertoo myös se, että kyselyssä nuorten arvioitiin tuntevan Byströmin Ohjaamon vain kohtalaisesti.

Byströmin Ohjaamon tunnettavuutta nuorten keskuudessa tulee lisätä monikanavaisia viestintävälineitä käyttäen. Mainostus esimerkiksi sosiaalisessa mediassa on kuitenkin haastavaa, sillä se ei tavoita kaikkia nuoria – kaikki eivät ole sosiaalisessa mediassa tai käytä niitä alustoja, joilla mainostusta on. Erityisen haastavassa asemassa ovat sellaiset nuoret, jotka ovat palveluiden sekä työ- ja kouluelämän ulkopuolella, jolloin esimerkiksi palvelun mainostaminen kouluilla ei tavoita heitä. Toisaalta täytyy hyväksyä myös se, että kaikkia kohderyhmään kuuluvia nuoria ei ole mahdollista tavoittaa ja nuoret hakeutuvat palveluihin ja etsivät niistä tietoa vasta, kun he tarvitsevat itse tai joku heidän läheisensä tarvitsee palveluja.

Viestinnän toteutuksessa haasteita asettaa viestintään kohdennettavien resurssien vähyys. Byströmin Ohjaamon palvelut ovat vuosien aikana lisääntyneet ja monipuolistuneet ja viestinnän koordinoinnille ja toteutukselle tarvittaisiin lisäresursseja.

7.3 Nuorten hyvinvoinnin tukeminen palveluiden muutoksissa

Työntekijöiden havaintojen perusteella Byströmillä asioivien nuorten toimintakyky ja hyvinvointi on yleisesti heikentynyt viime vuosien aikana. Aikaisempaa useampi nuori tarvitsee tukea, kannatusta ja motivointia esimerkiksi odottaessaan terveydenhuollon palveluihin pääsyä. Tämä voi osaltaan selittää tulosten keskiarvojen laskua. Nuorten hyvinvoinnin heikentyminen saattaa johtua siitä, että peruspalveluihin pääseminen on vaikeutunut ja hidastunut eivätkä palvelut pysty vastaamaan oikea-aikaisesti nuorten tarpeisiin. Sosiaalihuollon ammattitehtävien ja kuntouttavan työtoiminnan palvelu siirtyivät kokonaan hyvinvointialueen järjestämisvastuulle vuoden 2023 alusta. Muutoksen myötä esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan palveluun pääseminen hidastui vuoden alussa. Oulun kaupungin nuorten työpajoille ei ole ollut mahdollista sijoittaa nuoria kuntouttavan työtoiminnan sopimuksilla. Nuorille on tehty räätälöityjä sopimuksia esimerkiksi työkokeilu- tai erilisellä Oulun kaupungin nuorisopalveluiden sopimuksella (nupasopimus) Oulun kaupungin nuorten työpajoille.

Niin sanottu korona-aika jätti pysyvät jäljet nuorten palveluihin. Tämä näkyy esimerkiksi opiskelijoiden elämässä. Korona-aikana opetusta siirrettiin sähköisiin kanaviin ja tuolloin opiskelunsa aloittaneista tuli eräänlaisia väliinputoajia, jotka jäivät paitsi opiskelijaelämään liitettävistä ilmiöistä, kuten ryhmään kuulumisen ja vertaisiin kiinnittymisen kokemuksista. Opetus ei vielä tänäkään päivänä ole palannut luokahuoneisiin ja luentosaleihin samassa määrin, kuin sitä tarjottiin ennen korona-aikaa. Byströmiläisten kohtaamat nuoret tuovat esiin kaipuutaan lähiopetukseen ja toisten opiskelijoiden yhteyteen. Etäopetuksen voidaan nähdä lisänneen yksin pärjäämisen eetosta, eivätkä opiskelijat enää tunne niin hyvin heille kuuluvia palveluita, vaan päätyvät etsimään tietoa esimerkiksi Byströmiltä.

Korona-aikana erilaiset palvelut kehittyivät huimaa vauhtia vastaamaan erityisolojen sanelemiin tarpeisiin. Digiloikka tapahtui kuin yhdessä yössä ja monet nuoret jäivät keltasta. Vaikka nuorten usein ajatellaan olevan taitavia sähköisten palveluiden käyttäjiä, ei sähköinen asiointi sovi kaikille.

Vaikka nuorille on tärkeää päästä juttelemaan asioistaan kasvotusten, olemme Byströmillä havainneet muutoksen kasvokkain asioinnissa. Ennen Byströmin ilman ajanvarausta tarjottavat palvelut toisinaan ruuhkautuivat, mutta nyt ne ovat vajaakäytöllä ja nuoret toivovat enemmän aikoja ajanvarauksella. Kotoa lähteminen ilman ajanvarausta, ilman, että joku jossain odottaa juuri sinua, voi olla todella haastavaa. Byströmin Ohjaamossa onkin muutettu suurin osa aiemmin walk-ininä tarjotuista palveluista ajanvarauksella toimiviksi.

Esimerkiksi viimeisimmän Nuorisobarometrin mukaan (päihde- ja) mielenterveyspalveluihin haikutuminen on lisääntynyt nuorten keskuudessa. Samaan aikaan palveluihin pääseminen on vaikeutunut ja jonotusajat mielenterveyspalveluihin ovat pidentyneet. Byströmin Ohjaamon palvelukokonaisuuteen kuuluu terveydenhoitaja ja psykiatrinen sairaanhoitaja. Lisäksi mielen hyvinvointia tukevia palveluita ovat erilaiset ryhmätoiminnot ja noin kerran viikossa tarjottava Käynti kerrallaan lyhytterapia ajanvarauksella. Vuoden 2023 maaliskuun alusta lähtien Byströmillä on toiminut myös toimintaterapeutti nuorisopalvelujen työntekijänä. Toimintaterapeutille ohjautuu nuoria, jotka ovat jo asiakkuudessa Byströmillä. Byströmin Ohjaamon toiminta-ajatuksena on toimia painopisteeltään ennaltaehkäisevänä palveluna, mutta palveluun ohjautuu myös nuoria, jotka tarvitsevat paljon tukea. Byströmin Ohjaamon terveyspalveluiden tarkoituksena on tarjota palvelua osana Byströmin monialaista verkostoa niin, että nuori hyötyisi kokonaisvaltaisesti Ohjaamon palveluista. Tarkoituksena ei siis ole korvata peruspalveluita, joita nuorella on oikeus saada esimerkiksi oman hyvinvointikeskuksensa kautta. Kuitenkin vallitsevassa tilanteessa, jossa peruspalveluihin ja erikoissairaanhoidon palveluihin pääsy osalla nuoria pitkittyy, Byströmin Ohjaamolle tulee toivetta ja tarvetta niin nuorilta kuin palveluverkostosta puuttuvien palveluiden järjestämiselle. Tähän emme kuitenkaan pysty vastaamaan.

7.4 Vaikuttavuudenarviointi 2021 jälkeen tehdyt toimenpiteet

Edellinen Byströmin Ohjaamon vaikuttavuuden arviointi tehtiin vuonna 2021. Tuolloin kaikkien vastaajaryhmien vastauksista nousseita kehittämiskohteita olivat viestintä ja markkinointi, nuorten aikuisten harraste- ja ryhmätoimintojen toimintojen lisääminen, Byströmin yhtenäisyyden säilyttäminen, Kelan sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden ja muiden mielenterveyttä tukevien palveluiden lisääminen suhteessa kokonaispalvelutarjontaan sekä tilojen muutostarpeet. Näiden perusteella Byströmin Ohjaamossa on tehty seuraavia toimenpiteitä:

Viestintä ja markkinointi:

- 2022 järjestettiin ensimmäinen Byströmin Ohjaamon nuorten kehittämispäivä, jossa nuorilta pyydettiin palautetta ja kehittämissuhteita viestinnän parantamiseen. Näiden ehdotusten pohjalta on muun muassa tehty somekampanjoita, lisätty opasteita Byströmin ulko- ja sisätiloihin ja pyritty selkeyttämään ja yhtenäistämään Byströmin viestinnällistä ilmettä.

Nuorten aikuisten harraste- ja ryhmätoimintojen toimintojen lisääminen:

- Erilaisia uusia nuorille aikuisille suunnattuja harrastekerhoja ja kurssimuotoisia ryhmiä on pidetty yhdessä Nuorten työpajojen henkilöstön kanssa, kuten kädentaitokerho, musakerho, Kulttuuriklubi ja teatterikerho.
- Byströmin ryhmätoimintoja on lisätty ja aloitettu uusilla sisällöillä nuorten toiveiden mukaisesti, esimerkkeinä syksyllä 2023 käynnistynyt Cityluontoryhmä.

Byströmin yhtenäisyyden säilyttäminen

- Byströmin henkilöstön yhteiselle keskustelulle on järjestetty tilaa ja aikaa Byströmin Parlaamenteilla, joissa keskustellaan noin neljä kertaa vuodessa henkilöstöstä nousevista asioista. Viikoittaisissa aamupalavereissa esitellään vuorotellen omia työnkuvia ja ajankohtaisia asioita, jotta ymmärrys toisen työtä kohtaan lisääntyisi. Työhyvinvointia tukevaa toimintaa on kartoitettu ja koottu yhteen ja sitä kehitetään yhdessä henkilöstön ja työnantajien kanssa. Byströmin Ohjaamon kehittämispäivissä on käsitelty monialaista yhteistyötä ja miten sitä toteutetaan Byströmillä sekä kartoitettu sen kehittämisen tarpeita.

Kelan sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden ja muiden mielenterveyttä tukevien palveluiden lisääminen suhteessa kokonaispalvelutarjontaan

- Edellä mainittuja palveluja ei ole pystytty lisäämään, mutta muita hyvinvointia tukevia toimintoja, kuten erilaisia ryhmätoimintoja on lisätty palvelutarjontaan. 2023 maaliskuussa Byströmin Ohjaamoon saatiin Valtioneuvoston rahoituksella toimintaterapeutti nuorisopalvelujen työntekijänä. Hänelle ohjautuu asiakkaita vain Byströmin sisältä, eli hänen palvelunsa tukevat jo asiakkuudessa olevia nuoria.

Tilojen muutostarpeet

- Byströmin Ohjaamo toimii edelleen samoissa tiloissa. Tilojen käyttöä on pyritty tehostamaan muun muassa työsuunnittelulla ja sähköisten sekä tulostettavien kalentereiden käytöllä. Nuoria on tavattu yhä enemmän myös muissa tiloissa ja ympäristöissä ja ryhmätoiminnoissa hyödynnetty esimerkiksi Kauppakeskus Valkeaan perustettua Nurkka-nuorisotilaa.