

des y igin

Innovaatioita nuorten
tieto- ja neuvontatyö
palvelumuotoiluun ja
nuorten tavoittamiseen



Raportti fokusryhmähaastatteluista



Erasmus+



Åbo Akademi

Muhaimin Karim
Åbo Akademi University

yhteistyössä
Eva Reina ja Jessica Walker, ERYICA

Kirjoittajat: Muhaimin Karim yhteistyössä Eva Reina ja Jessica Walker kanssa European Youth Information and Counselling Agency

Päätoimittaja: Eva Reina

Käännös: Monetra Oulu Oy, suomenkielisen käännöksen toimitus Mika Pietilä, Koordinaatti, Oulun kaupunki.

Ulkoasu: Beatriz Terreros

Tämä julkaisu on Euroopan unionin Erasmus+-ohjelman rahoittaman DesYlgn-hankkeen tulos.

Projektikonsortio:



European Youth Information
and counselling agency

European Youth Information and Counselling Agency (Luxemburg)



Youth Work Ireland

Youth Work Ireland (Irlanti)



Koordinaatti (Finland)



Agence Nationale pour l'information des Jeunes (Luxemburg)



Dirección general de Juventud y Deportes de Madrid (Espanja)



Promo Cymru (Wales, Yhdistynyt kuningaskunta)



Aġenzija Żgħażaġh (Malta)



Institut Valencià de la Joventut (Espanja)



Åbo Akademi University (Finland)



Tämä julkaisu on tehty Euroopan unionin Erasmus+-ohjelman tuella. Euroopan komission tuki tämän julkaisun tuottamiselle ei tarkoita, että komissio hyväksyisi julkaisun sisällön, joka kuvastaa ainoastaan sen laatijoiden näkemyksiä, eikä komissiota voida pitää vastuullisena julkaisun sisältämien tietojen mahdollisesta käytöstä.

Sisällysluettelo

4

TIIVISTELMÄ

7

JOHDANTO

8- Raportin taustaa / 10- Tavoite / 10- Metodologia

12

TULOKSET

12- Tietoisuus / 15- Koettu hyödyllisyys / 17- Saatavuus / 19- Odotettu tehokkuus /
21- Tiedontarpeen tyydyttäminen / 23- Odotettu vaivannäkö /
25- Konkreettiset välineet / 26- Olosuhteiden helpottaminen /
28- Sosiaalinen vaikuttaminen / 29- Hedonistiset motivaatiotekijät /
32- Myönteisiä ominaisuuksia / 33- Kielteiset ominaisuudet / 34- Ehdotettuja lisäyksiä

35

JOHTOPÄÄTÖKSET JA SUOSITUKSET

40

POHDINTAA

Tiivistelmä

DesYIgn-projektin päätavoitteena oli parantaa nuorten tieto- ja neuvontatyön palveluiden saavutettavuutta niin, että palvelut olisivat mahdollisimman monen nuoren tavoitettavissa kaikkialla Euroopassa. Tähän tavoitteeseen pyrimme muotoilemalla palveluja uudelleen ja tuottamalla nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden työntekijöille välineitä ja resursseja tämän tavoitteen saavuttamiseksi.

Nuorille suunnatuilla tieto- ja neuvontapalveluiden tavoitteena on tarjota nuorille oikeaa ja luotettavaa tietoa sekä mahdollisuus tehdä tietoon perustuvia päätöksiä elämästään ja osallistua aktiivisesti yhteiskunnan toimintaan. Pyrkimykset voimaannuttaa nuoria eivät johda toivottuun tulokseen, elleivät palvelut saavuta heitä. Palvelun käyttö riippuu suurelta osin siitä, **miten hyvin palvelu vastaa kohderyhmän tarpeisiin ja toiveisiin**. Tässä yhteydessä palveluilla tarkoitetaan nuorten tieto- ja neuvontapalveluita, ja kohderyhmänä ovat nuoret.

Koska palveluna on **tiedon tuottaminen nuorille**, ERYICA:n (European Youth Information and Counselling Agency) johtama projektikonsortio yhdessä Åbo Akademin kanssa päätti tutkia nuorten **tiedonhakutapoja**, jotta tutkimustuloksia voitaisiin käyttää nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden palvelumuotoiluun ja viestintään sen varmistamiseksi, että palvelut ovat **käyttäjakeskeisiä ja innovatiivisia**. Tavoitteena on muotoilla palveluja niin, että ne vastaavat nuorten tiedontarpeisiin ja tiedonhakukäytäntöihin.

Vuonna 2019 tehtiin kahdeksan fokusryhmähaastattelua neljässä eri maassa: Yhdistynyt Kuningaskunta (Wales), Espanja (Valencia ja Madrid), Malta ja Luxemburg. Kaikkiaan **37 iältään 15–29-vuotiasta (keski-ikä 19) nuorta** osallistui fokusryhmähaastatteluihin, joissa he kertoivat päivittäisistä tiedonhakukäytännöistään, siitä, mitä he tiesivät nuorten tieto- ja neuvontapalveluista, mitä haasteita heillä oli palvelujen saatavuudessa sekä saavutettavuudessa ja miten he halusivat käyttää tietopalveluja.

Tutkimuksen tulosten analysoinnin jälkeen kävi selväksi, että digitaalista aikaa edustavat nuoret hakevat tietoa eri tavalla kuin internetiä ja sosiaalista mediaa edeltävien aikojen nuoret. Lähes kaikenlaista tietoa etsiessään he tekevät ensin Google-haun selvittääkseen pääasiat ja hakevat sen jälkeen lisää tietoa luotettavammista lähteistä ja ystäviltään. **He kuluttavat mieluummin kuvista ja videoista kuin pitkistä teksteistä saatavaa tietoa.**

Nuoret etsivät nykyisin tietoa itsenäisesti, vaikka he huomaavat, ettei valtavia informaatiomääriä ole helppoa ymmärtää, ja kärsivät usein **informaatiohäkystä**, kun hakevat yksityiskohtaista tietoa päätöksenteon tueksi.

He osoittivat, että tarvitaan **kognitiivista auktoriteettia**, sellaista tiedon ja neuvonnan lähdettä, jota he pitävät luotettavana ja uskottavana tuon auktoriteetin asiantuntemuksen ja tietämyksen vuoksi. Oppilaitosten lisäksi nuorten tieto- ja neuvontapalveluilla voisi olla tärkeä rooli yhtenä kognitiivisena auktoriteettina. Nuorten tietoisuuden lisäämiseksi palvelujen on siten **pysyttävä nuorten elämän kannalta merkityksellisinä**, tuotettava sisältöä heidän valitsemiinsa medioihin ja jaettava sitä sopivilla kanavilla.

Maaseudulla asuvien nuorten, vaikeasti tavoitettavien nuorten ja vammaisten nuorten tavoittamiseen tarvitaan moninaisia, sekä fyysisiä että digitaalisia yhteyspisteitä. Tälle kohderyhmälle voisivat olla tehokkaita myös interaktiiviset verkkosivut ja mobiilisovellukset. Koko ajan muuttuvassa teknologisessa ympäristössä myös mielenkiinnon kohteet vaihtuvat; ahdistusta, hyvinvointia ja nettikiusaamista koskeva tieto on nuorten näkökulmasta entistä tärkeämpää.

Kestävän yhteyden luomiseksi nuoriin on suositeltavaa tehdä yhteistyötä koulujen, vanhempien, nuorisjärjestöjen, eri virastojen ja oppilaitosten kanssa. Toisaalta on yhtä tärkeää, että nuoret otetaan mukaan erilaisiin koulutustapahtumiin ja -toimiin, joilla lisätään tietoisuutta ja parannetaan nuorten media- ja informaatiolukutaitoa.

Nuoriso(tiedotus)työntekijöitä tulee kouluttaa empaattisiksi ja avoimiksi, ja ammattitaitonsa ohella heidän tulee kiinnittää huomiota erityisesti nuorten yksityisyyteen ja luottamuksellisuuteen. Jotta pysyttäisiin mukana nopeasti muuttuvassa informaatio- ja teknologiamaisemassa, on tarpeen varmistaa, että nuorten tiedonhakukäyttäytymistä seurataan ja tutkitaan säännöllisin väliajoin. Se auttaa tieto- ja neuvontapalveluja tarjoamaan nuorten kannalta oleellista ja merkityksellistä tietoa.

nuorten tieto- ja neuvontatyön

MÄÄRITELMÄ

Nuorille suunnatut tieto- ja neuvontatyön palvelut kattavat laajan valikoiman erilaisia menetelmiä, ja niitä voidaan tarjota useissa eri palveluissa, jotka vaihtelevat maittain. Tärkeää on, että tietoa, neuvontaa ja ohjausta tarjoavalla henkilöstöllä on tarvittavat taidot ja osaaminen voidakseen tarjota laadukasta tietoa. **Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet** on perustana ammatillisille nuorten tieto- ja neuvontatyölle eri puolilla Eurooppaa. Yllä oleva määritelmä on otettu julkaisusta Compendium of National Youth Information and Counselling Structures. Lisää määritelmiä ja selityksiä löydät [täältä](#).

Nuorten tieto- ja neuvontatyössä käytetään laajasti erilaisia menetelmiä, kuten tiedottaminen, ohjaus ja neuvonta. Kaikki käytettävät menetelmät auttavat nuoria ratkaisemaan tiedon tarpeen tilanteita ja tukevat nuoria omien päätösten tekemisessä. Seuraavassa tarkastellaan lähemmin eri menetelmiä:

- **Tiedotus / nuorisotiedotus:** Nuorille suunnattu yleisluontoinen tiedotustyö kattaa nuoria kiinnostavat ja koskevat aiheet. Tiedon hakemisessa ja välittämisessä käytetään monikanavaisuutta hyödyntäen tiedonlähteitä. Tiedottaessa nuorelle annetaan hänen tarvitsemiaan tietoja, joiden katsotaan olevan hyödyksi nuorelle. Tarvittava tieto koostuu tosiasioista. Nuoren tehtävänä on myös itse hakea puuttuvaa tietoa ja olla sen vastaanottaja sekä hyödyntää tietoa. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijän rooli tiedottamisessa on antaa nuorelle hänen haluamansa tieto ja huolehtia tietojen oikeudellisuudesta ja siitä, että nuori saa kaiken tarvitsemansa tiedon. Keskustelu nuoren kanssa rakentuu tavallisesti hänen kysymyksistään ja työntekijän vastauksesta. Yleensä vuorovaikutustilanteet ovat lyhyitä. Toisaalta oikean tiedon antaminen voi edellyttää tarkentavia kysymyksiä, minkä vuoksi keskustelun eteneminen ja pituus voivat vaihdella. Joissain tapauksissa nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijä tarjoaa tietoja omasta aloitteestaan. (Onnismaa, J., 2011 ja ERYICA, 2018.)
- **Neuvonta:** Neuvonnan tehtävänä on neuvoa nuorelle sopivia toimintatapoja. Nuori itse toimii neuvon pyytäjänä ja vastaanottaja sekä päättää itse neuvon noudattamisesta. Neuvoa vaativat tilanteet ovat yleensä tilanteita, joissa nuori odottaa saavansa ongelmaansa neuvoja asiantuntijalta. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijä toimii neuvontatilanteessa asiantuntijana eri toimintavaihtoehtojen arvioinnissa. Lähtökohtana asiantuntijuudelle on, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijä tietää puheena

olevasta asiasta enemmän kuin nuori. Työntekijän tehtävänä on varmistaa, että neuvot ovat asiantuntevia ja ymmärrettäviä nuorelle. (Onnismaa, J., 2011.)

- **Ohjaus:** Ohjaus on yhteistoimintaa, jossa tuetaan ja edistetään ohjattavan oppimis-, kasvu-, työ- tai ongelmanratkaisuprosesseja sellaisilla tavoilla, että ohjattavan toimijuus vahvistuu. Hyvä ohjaus toteutuu kunnioittavassa, rakentavassa kohtaamisessa ja dialogisessa vuorovaikutuksessa. Ohjauksessa on kyse yhteistoiminnasta, erilaisten prosessien ohjaamisesta sekä ohjattavan toimijuuden vahvistamisesta. (Vehviläinen, S., 2014.)

- **Neuvonta:** Ohjauksen tehtävänä on keskustelun keinoin edistää ohjattavan nuoren kykyä parantaa elämäänsä hänen haluamallaan tavalla. Ohjauksessa korostetaan asioiden tulkinnanvaraisuutta ja monia toimintamahdollisuuksia. Lähtökohtana nuoren sen hetkinen tilanne ja tarve. Ohjauksessa ohjattava nuori osallistuu aktiivisesti esittämiensä pulmien ratkaisemiseen. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijä pyrkii keskustelussa vahvistamaan ohjattavan nuoren toimintakykyä ja välttää valmiiden ratkaisumallien tarjoamista. Ohjauskeskustelu on yleensä monivaiheinen ja rakenteeltaan löyhä sekä voi edellyttää useita keskustelukertoja. (Onnismaa, J., 2011.)

Johdanto

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tarjoavat nuorille korkealaatuista ohjausta ja auttavat heitä tekemään päätöksiä voidakseen elää elämäänsä rakentavalla tavalla. Näillä palveluilla on myös merkittävä ennaltaehkäisevä tehtävä, joka tuo yhteiskunnalle suurta lisäarvoa¹

Vaikka nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat tärkeä tuki nuorille, jotta he voisivat saavuttaa täyden potentiaalinsa, suuri osa nuorista on edelleen nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen ulottumattomissa. Eurofoundin tutkimusraportin (2019) mukaan huomattavalla osalla nuoria on vaikeuksia näiden palvelujen pariin pääsemisessä. Palvelujen rajallisen kattavuuden syynä voi olla tiedon puute, käsitys siitä, ettei palveluista olisi hyötyä, sekä kiulu palvelujen mainostamiseen käytettyjen kanavien ja nuorten käyttämien tiedonhakukanavien välillä.

Erasmus+ KA2 -hankkeen Future Youth Information Toolbox (tulevaisuuden nuorten tieto- ja neuvontatyön työkalupakki) tutkimusraportti "Future Youth Information and Counselling: Building on Information Needs and Trends" paljasti, että nuoret eivät ole aina tietoisia nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluista (Karim, M. ja Widén, G., 2018). Jotta voidaan varmistaa palvelun jatkuva parantaminen ja se, että se vastaa todellisiin nuorten tarpeisiin, on olennaisen tärkeää, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelut laajentavat näkyvyyttään ja ulottuvuuttaan. DesYlgn-hankkeen projektikonsortio ymmärtää, että ne tavat, joilla nuoria saavutetaan, muuttuvat jatkuvasti. Internetin ennennäkemätön teknologinen kehitys ja laaja-alainen käyttö ovat muuttaneet merkittävästi nuorten tapoja etsiä ja kerätä tietoa. Jotta varmistetaan tällaisten tieto- ja neuvontapalvelujen laajempi kattavuus, on olennaisen tärkeää ymmärtää nuorten tiedonhakukäyttäytymistä ja räätälöidä palvelut trendien mukaisiksi.

Tämän puutteen korjaamiseksi ja sen varmistamiseksi, että nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden tuottajat käyttävät sellaisia välineitä ja taitoja, joita tarvitaan mahdollisimman monen nuoren saavuttamiseksi, ERYICA tutki yhdessä Åbo Akademin kanssa nuorten tiedonhakukäyttäytymisen nykysuuntauksia Euroopassa. Åbo Akademin informaatiotutkimuksen osasto tarkasteli Eurostatin määritelmää nuorisosta ("Overview - Eurostat", Ec.europa.eu, 2019) ja toteutti fokusryhmähaastatteluja 15–29-vuotiaiden nuorten parissa useissa maissa eri puolilla Eurooppaa yhteistyössä kansallisten ja alueellisten nuorten tieto- ja neuvontatyön organisaatioiden

kanssa. Fokusryhmähaastattelujen tavoitteena oli ymmärtää, miten eurooppalaiset nuoret näkevät nuorten tieto- ja neuvontapalvelut, miten he keräävät, tarkistavat ja käyttävät tietoa eri kanavilla ja eri muodoissa, ja miten he haluaisivat tietopalveluiden vastaavan heidän tiedontarpeisiinsa ja tiedonhakupohjiansa.

Tutkimuksen tuloksena saatu tieto on keskeisessä asemassa kehitettäessä nuorten tieto- ja neuvontapalveluita, jotka vastaavat nuorten nykyisiä suuntauksia ja tarpeita. Konkreettisia tuloksia ovat muun muassa digitaalisten työkalujen käyttäminen sekä henkilökohtaiset lähestymistavat, joiden avulla voidaan laajentaa palveluita koskemaan entistä useampia nuoria, erityisesti muita heikommassa asemassa olevien ryhmien nuoria.

The knowledge elicited from the study is instrumental in developing innovative resources for youth information service design that adheres to current youth trends and needs. The tangible outcomes include digital tools and face-to-face approaches, which will help to extend the service to more young people, particularly those from disadvantaged groups.

raportin taustaa

Internetin ja viestintäteknologian aikakausi on muuttanut nuorten tiedonhakukäyttäytymistä monin tavoin. Viimeaikaisissa tutkimuksissa korostetaan, että on näyttöä siitä, että on syntynyt uusia tapoja hankkia tietoa. Nuoret esimerkiksi haluavat mieluiten käyttää sellaisia tiedonlähteitä, jotka ovat **vuorovaikutteisia, visuaalisia** ja käytettävissä **sosiaalisen median alustoilla, sovelluksissa ja peliympäristöissä**. He etsivät myymälöiden tuoteluetteloita internetistä, katsovat videoita oppiakseen puhumaan kieliä, soittamaan instrumentteja ja hakevat oikoreittejä edetäkseen peleissä, ja he käyttävät erilaisia hakukoneita ja sovelluksia älypuhelimilla tai tableteilla. YouTubea pitivät kriittisenä tietolähteenä monet teini-ikäiset, jotka **mieluummin katselevat kuin lukevat**. Vaikka nuorten havaittiin olevan tietoisia internetin uhkista, tiedonhaun nopeus ja tiedon laadun nopea arviointi ovat edelleen erityispiirteitä nuorten tiedonhakukäyttäytymisessä (Bowler ym., 2001; Rowlands ym., 2008). Älypuhelimet ja tabletit mahdollistavat pikaisen tiedonhaun jokapäiväisen elämän tarpeisiin ja toimivat usein tietovälineinä. Tutkimuksessa nimeltä Net Children Go Mobile (Bowler ym., 2018) kirjoittajat havaitsivat, että Wikipediaa ja kouluun liittyviä verkkosivustoja lukuun ottamatta tekstiin perustuviin lähteisiin ei viitattu juurikaan (Bowler, Julien ja Haddon, 2018).

Tietojen saumaton saatavuus internetin kautta, lukuisat sosiaalisen median foorumit ja rajoittamaton tiedonluonti ovat kuitenkin mahdollistaneet harhaanjohtavien tietojen pääsyn valvomatta julkisuuteen, mikä estää nuoria tekemästä tietoon perustuvia päätöksiä, hahmottamasta erilaisia sosiaalisia dilemmoja ja tekemästä oikeita valintoja. Vaikka nuorilla on runsaasti tietolähteitä käytettävissään, heidän ei aina ole helppo hyödyntää ja ymmärtää eri tiedotuskanavien kautta saatua tietoa.

Vuoden 2017 lopulla Åbo Akademi ja ERYICA toteuttivat Erasmus + KA2 -hankkeen puitteissa tutkimuksen, jossa oli mukana nuoria 18 Euroopan maasta. Tutkimus oli nimeltään Future Youth Information Toolbox. Kyselylomake käännettiin 20 kielelle, ja siihen saatiin yli 6000 vastausta kansallisten ja alueellisten nuorten tieto- ja neuvontatyön organisaatioiden osallistumisen ja aktiivisen tuen ansiosta. Tavoitteena oli tutkia sekä palvelun käyttäjien, että muiden kuin käyttäjien tiedonhakukäyttäytymistä ja kokemuksia nuorten tieto- ja neuvontapalveluista. Tuloksena syntynyt tutkimusraportti "Future Youth Information and Counselling: Building on Information Needs and Trends" osoitti, että verkossa käytettävien lähteiden suosioista huolimatta nuoret kokevat vaikeaksi varmistaa verkosta löytämiään tietoja. Noin 50 prosenttia tutkimukseen osallistuneista nuorista katsoo, että suuri

osa heidän saamastaan tiedosta on tarpeetonta ja merkityksetöntä. Yli puolet vastaajista korosti, että heidän käyttämänsä tiedot eivät aina ole kattavia ja luotettavia. Lähes puolet vastaajista ilmaisi, että heillä on vaikeuksia arvioida saamiensa tietojen luotettavuutta, ja 55 prosenttia ilmoitti toivovansa sellaisia lähteitä, joiden tietoja ei tarvitsisi enää tarkistaa. Suuri osa vastaajista halusi tietolähteitä, jotka eivät vaatisi lisävalidointia (Karim, M. ja Widén, G., 2018). Yllättävää kyllä, vaikka elämme digitaalista aikaa, noin 45 prosenttia nuorten tieto- ja neuvontapalvelun käyttäjistä ja 42 prosenttia muista kuin käyttäjistä piti mieluisimpana kasvotusten tapahtuvaa tiedon jakamista (kahdenkeskisiä ja ryhmäkanavia), mikä kertoo inhimillisen vuorovaikutuksen tärkeydestä tiedonhakuprosessissa.

Vastataksaan tähän digitaalisen ajan haasteeseen nuorten tieto- ja neuvontapalvelut pyrkivät tarjoamaan mahdollisuuden saada aitoa tietoa sekä online- että offline-komponenttien kautta, henkilökohtaisen neuvonnan avulla, ja toteuttaa sellaisia toimia, joilla voidaan parantaa nuorten media- ja informaatiolukutaitoa ja auttaa heitä tekemään tietoon perustuvia päätöksiä asioista, jotka vaikuttavat heidän tulevaisuuteensa. Palvelut ovat jokaisen nuoren saatavilla maksutta, ja ne hyödyntävät monenlaisia eri tekniikoita tiedotuksesta opastamiseen ja tiedon lähteille suuntaamiseen, ohjaukseen ja neuvontaan. Kaikki nuoret eivät kuitenkaan tiedä, että heillä on käytettävissä tällaisia palveluja, tai palvelut eivät ole kyllin näkyviä heidän seuraamillaan kanavilla. Niinpä palvelutuottajat joutuvat usein ponnistelemaan saavuttaakseen kaikki nuoret.

Näihin haasteisiin vastaaminen edellyttää **uusia taitoja, osaamista, räätälöityjä työkaluja ja resursseja**. Eurofoundin tutkimusraportissa (2019) suositeltiin, että palveluntarjoajat ottavat käyttöön uusia välineitä, jotka vastaavat nuorten keskuudessa vallitsevia trendejä, antavat opastusta siitä, minkälaista palvelua nuoret tarvitsevat, hankkivat korkeatasoista tietoa nuorten huolenaiheista ja osoittavat myötätuntoa nuoria kohtaan ja ymmärtävät heidän tarpeensa. Sen varmistamiseksi, että nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden tarjoajilla on ne välineet ja taidot, joita tarvitaan mahdollisimman monen nuoren tukemiseksi, DesYlgn-hankkeen projektikonsortio haluaa kehittää innovatiivisia digitaalisia resursseja ja tuoda vahvemmin palvelumuotoilun kehittämiseen, jotta palvelut vastaavat nuorten kiinnostusten kohteisiin ja tarpeisiin.

Innovative Youth Information Service Design and Outreach (DesYlgn) -hankkeen aikana kehitettiin koulutus ja työkalupakki, joiden tavoitteena on edistää nuorten tieto- ja neuvontatyön laatua. DesYlgn-koulutus ja työkalupakki auttavat palveluita laatimaan strategioita, joiden kautta voidaan optimoida palveluja niin, että tavoitetaan useampia nuoria. Keskiössä on käyttäjien tarpeiden ymmärtäminen. Jotta työ on käyttäjäystävällistä, kilpailukykyistä ja kohderyhmän kannalta merkityksellistä, tulee sen perustua käyttäjien tarpeisiin.

Tämän tavoitteen saavuttamiseksi ERYICA käynnisti DesYlgn-hankkeen yhdessä seuraavien kumppaniorganisaatioiden kanssa: Youth Work Ireland (Irlanti), Koordinaatti (Suomi), Agence Nationale pour l'Information des Jeunes (Luxemburg), Dirección General de Juventud y Deportes de Madrid (Espanja), ProMo Cymru (Wales, Yhdistynyt Kuningaskunta), Aġenzija Żgħażaġh (Malta), Institut Valencià de la Joventut (Espanja), and Åbo Akademi (Suomi). Hankkeen aikana konsortio tuotti työkalupakin ja koulutuksen nuorten tieto- ja neuvontapalveluille, jotta ne voivat helpommin käyttää palvelumuotoilua palveluiden kehittämiseksi. Koko hankkeen tavoitteena oli, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat nuorille helposti saavutettavia, houkuttelevia ja näkyviä.

Projektiikumppanit Agence Nationale pour l'Information des Jeunes (Luxemburg), Dirección General de Juventud y Deportes de Madrid (Espanja), ProMo Cymru (Wales, Yhdistynyt Kuningaskunta), Aġenzija Żgħażaġh (Malta) ja Institut Valencià de la Joventut (Espanja) toteuttivat fokusryhmähaastatteluja 15–29-vuotiaiden nuorten muodostaman edustavan otantaryhmän keskuudessa neljässä maassa eri puolilla Eurooppaa. Perusteellisissa keskusteluissa kohderyhmän kanssa tutkimus pyrki selvittämään heidän käsityksiään nuorten tieto- ja neuvontapalveluista, siitä, miten he käyttävät näitä palveluja, miten he keräävät tietoa ja miten nuorten tieto- ja neuvontapalveluja voitaisiin muokata siten, että yhä useammat nuoret käyttäisivät palvelua vapaaehtoisesti heille mieluisimpien medioiden ja kanavien kautta.

tavoite

Tutkimuksella pyrittiin laajentamaan nuorten tiedonhakukäyttäytymistä ja -käytäntöjä koskevaa ymmärrystä ja hyödyntämään tietämystä **nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden nykyaikaistamiseksi ja tehokkuuden parantamiseksi**. Kohderyhmähaastattelujen tavoitteena oli ymmärtää, miten nuoret hakevat, keräävät ja käyttävät tietoa jokapäiväisessä elämässään ja miten nuorten tieto- ja neuvontapalveluja voitaisiin muuttaa vastaamaan paremmin nuorten tietotarpeita.

metodologia

Kvalitatiivisissa tutkimuksissa onnistutaan usein löytämään enemmän yksityiskohtia ihmisen käyttäytymisestä kuin kvantitatiivisissa tutkimuksissa. Jotta voidaan ymmärtää nuorten tiedonhakukäyttäytymistä heidän jokapäiväisessä elämässään ja heidän odotuksiaan nuorten tieto- ja neuvontapalveluja kohtaan, kohderyhmähaastattelut nähtiin sopivaksi tavaksi, ja se auttaa valaisemaan monimutkaisia käyttäytymismalleja. Kahdeksan kohderyhmähaastattelua järjestettiin neljässä eri maassa eri puolilla Eurooppaa. Kerätyt tiedot myös täydentävät Future Youth Information Toolbox -kyselyn kautta aiemmin kerättyä tietoa (kvantitatiivista tietoa).

Haastatteluihin osallistui yhteensä **37 nuorta Luxemburgista, Maltasta, Espanjasta (Madrid ja Valencia) ja Yhdistyneestä kuningaskunnasta (Wales)**. Vastaajien ryhmään kuului 21 naista ja 16 miestä. Osanottajien ikä vaihteli 15 ja 29 vuoden välillä, keski-ikä oli 19. Haastatelluista 22 oli opiskelijoita, loput olivat kokopäivätoisissä. 37 vastaajasta 23 oli suurista kaupungeista, 13 pienistä kaupungeista ja yksi keskikokoisesta kaupungista.

Kahdeksaan haastatteluistuntoon kului kuhunkin noin 1,5 tuntia, ja niissä kaikilla osallistujilla oli mahdollisuus jakaa omia näkemyksiään ja ajatuksiaan aiheesta.

Kysyttäessä haastateltavien käsityksiä nuorten tieto- ja neuvontapalveluista, heidän päivittäisestä tiedonhakukäyttäytymisestäään ja siitä, miten palvelua voitaisiin laajentaa, jotta sen avulla voitaisiin tavoittaa enemmän ihmisiä, tutkijat käyttivät yhdistettyä teoriaa teknologian hyväksymisestä ja käytöstä (Venkatesh ym. 2003) sekä neljää muuta käsitettä, jotka olivat: **tietoisuus, palvelujen saatavuus, tiedontarpeen täyttäminen ja konkreettiset välineet**. DesYlgn-hankkeen kumppanit pyrkivät markkinoimaan palveluja ja laajentamaan niiden kattavuutta, ja he kannustavat nuoria osallistumaan palvelujen suunnitteluun hankkeen myöhemmissä vaiheissa. Tästä syystä nämä käsitteet otettiin mukaan. Tätä teoriaa on käytetty aiemmissa tutkimuksissa kirjastopalveluita arvioitaessa (Awwad ym. al 2015; Ayele ja Sreenivasarao, 2013). Tiedonhaku on suurelta osin muuttunut digitaaliseksi prosessiksi; niinpä tätä teoriaa käytettiin sen ymmärtämiseksi, millaisia ominaisuuksia nuoret vaativat nuorten tieto- ja neuvontapalveluilta, jotta ne voisivat houkuttaa enemmän nuoria käyttämään palveluja vaivattomasti. Lopulta kysymyksiin otettiin seuraavat kymmenen käsitettä: **tietoisuus, koettu hyödyllisyys, saatavuus, odotettu tehokkuus, tietotarpeiden täyttäminen, odotettu vaivannäkö, konkreettiset välineet, helpottavat olosuhteet, sosiaalinen vaikutus ja hedonistiset motivaatiotekijät**. Yhdistetty teoria teknologian hyväksymisestä ja käytöstä määrittelee nämä käsitteiksi, jotka muodostavat suhtautumisen johonkin tiettyyn teknologiaan/palveluun, jotka saavat käyttäjät käyttämään kyseistä teknologiaa tai palvelua.

Teoreettisen kehyksen lisäksi otimme mukaan toisen toiminnon, jossa vastaajien piti mainita kaksi ominaisuutta, joista he pitivät nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa, kaksi ominaisuutta, joista he eivät pitäneet, ja kaksi ominaisuutta, jotka he haluaisivat lisätä palveluun.

Tulokset

1

tietoisuus

Tässä tutkimuksessa tietoisuus-termillä käsitettiin nuorten tietämystä nuorten tieto- ja neuvontapalveluista. Tavoitteena oli ymmärtää, tiesivätkö nuoret tällaisista palveluista, siitä, miksi ne ovat olemassa, mitä hyötyä niistä on, joko he tietävät palveluista ja miten olivat saaneet niistä tietoa, ja niin edelleen. Keskustelua ohjanneet kysymykset olivat:

- Mitä nuorten tieto- ja neuvontakeskus tarkoittaa sinulle?
- Miten olet saanut tietää siitä (perheeltä, ystäviltä, verkkosivuilta, sosiaalisesta mediasta, esitteestä)? (Myös muille kuin käyttäjille, jotka ovat tietoisia palveluista, mutta eivät ole koskaan käyttäneet niitä)
- Mikä voisi mielestäsi olla näiden palvelujen tarkoitus?
- Mitä nuorten tieto- ja neuvontapalvelut voisivat tehdä ollakseen näkyvämpiä nuorten parissa?

Nuorten yleinen käsitys nuorten tieto- ja neuvontapalveluista oli, että ne tarjoavat nuorille tärkeää ja luotettavaa tietoa. Näistä palveluista on mahdollista saada tietoa **opiskelusta, kesätyöpaikoista, vapaaehtoistyöstä ja koulutuksesta**. Monet osallistujat pitivät nuorten tieto- ja neuvontapalveluja myös paikkana, jossa voi osallistua vapaa-ajan toimintoihin ja tavata ihmisiä. Vaikutti siltä, että haastateltavien käsitykset palveluista olivat melko epämääräisiä, **eivätkä he olleet riittävän tietoisia muista mahdollisuuksista, joita palvelut voisivat tarjota**. Lisäksi pikkupaikkakunnilta tulleet vastaajat tiesivät harvemmin palvelujen olemassaolosta, eivätkä olleet selvillä siitä, mitä palvelut tarjoavat.

Nuoret, jotka olivat tietoisia palveluista, olivat useimmiten saaneet niistä tietoa nuorisotaloilta, nuorisokeskuksista ja nuorisotyöntekijöiltä. Seuraavaksi useimmin mainittiin ystävät ja toisinaan joitakin verkkolähteitä. Haastatellut mainitsivat, että aiheesta oli harvoin puhuttu koulussa, eivätkä heidän vanhempansa olleet suositelleet palveluita heille.

Vaikka he tiesivät, että kyse on nuorten tieto- ja neuvontapalvelusta, he olivat yhtä mieltä siitä, että palvelu ei ole heidän kannaltaan riittävän näkyvä. Kun heiltä kysyttiin, **miten** palvelu saataisiin näkyvämmäksi, enemmistö nuorista ehdotti **tiivistä yhteistyötä koulujen kanssa**. Tämä osoittaa, että kognitiivisille auktoriteeteille halutaan keskinäisiä yhteyksiä luottamuksen rakentamiseksi. Se tarkoittaa sitä, että vaikka nuorten tieto- ja neuvontapalveluja pidetään luotettavana tietolähteenä, jos halutaan lisätä nuorten tietoisuutta palveluista, yhteydenpito muihin mahdollisiin kognitiivisiin auktoriteetteihin voisi olla tehokas keino saada nuoret tietoiseksi palveluista ja kannustaa heitä käyttämään niitä. Opettajan suosittelemina nuorten tieto- ja neuvontapalvelut saattaisivat olla vaikuttavampia, sillä opiskelijatilmeisesti luottavat opettajien kokemukseen ja asiantuntemukseen. Kannattaa tarkistaa kansalliselta nuorten tieto- ja neuvontatyötä koordinoivalta organisaatiolta, onko yhteyden tiivistäminen koulutussektorin kanssa mahdollista tai järkevää.

Haastateltavat painottivat myös, että **näkyvyys sosiaalisessa mediassa** on tärkeää. Nuoret suosittelivat Facebookin ja Instagramin käyttämistä vahvistamaan näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa ja odottivat palvelujen olevan helposti saatavilla Google-hauilla ja kehottivat käyttämään **QR-koodeja** mainosmateriaaleja suunniteltaessa. Nykysuuntauksen perusteella sosiaalisen median kautta saatava orgaaninen kattavuus (niiden ihmisten määrä, jotka ovat nähneet julkaisun kerran maksuttomasti jaettuna) on kuitenkin vähenemässä. Facebookin orgaaninen kattavuus on pudonnut kuuteen prosenttiin (Manson, M., 2014). Tässä tilanteessa tarvitaan siis kohdesuuntautunutta sosiaalisen median strategiaa ulkoisen viestinnän, laajemman tietoisuuden ja kohderyhmän sitouttamisen onnistumiseksi. Hyvän somestrategian luomiseksi on tärkeää ymmärtää, mitä sosiaalista mediaa käytetään, mitkä ovat kohderyhmät, millainen sisältö sopii niille parhaiten, ja miten kohderyhmät sitoutetaan näihin sisältöihin ja julkaisuihin. Tässä mainitaan joitakin toimia, joilla voidaan kehittää pidemmän aikavälin sosiaalisen median strategia nuorten tavoittamiseksi orgaanisesti.

1. Vahvistettu sosiaalisen median profiili tai sivu
2. Seuraajien hankkiminen ja pysyminen heidän uutisvirroissaan
3. Lisää audiovisuaalista sisältöä
4. Live-lähetystä
5. Monia erilaisia julkaisuformaatteja
6. Nettikilpailut ja sitouttaminen
7. Julkaisujen määrän tasapainottaminen
8. Laadua määrän sijaan
9. Julkaisut parhaina ajankohtina
10. Pilkottua viestintää - tärkeimpien viestien julkaiseminen monissa eri medioissa

Lisäksi, kun käytetään Facebookin ohjelmointirajapinnassa jo saatavilla olevaa tietoa, voidaan saada tärkeää tietoa seuraajien käyttäytymisestä. Esimerkiksi:

- Milloin käyttäjä alkaa seurata sivua, ja usein myös miksi.
- Mistä sisällöistä käyttäjät ovat tykänneet, mitä he ovat kommentoineet tai jakaneet.
- Milloin he ovat viimeksi sitoutuneet sivusi sisältöihin.
- Heidän ikänsä, kiinnostuksen kohteensa ja muita profiilitietoja.

Sosiaalisen median strategian rinnalla on tarpeen jatkuvasti seurata kohderyhmän trendejä. Osana sosiaalisen median strategiaa nuorisotyöntekijöiden ja palveluntarjoajien on saatava riittävä sosiaalisen ja digitaalisen median koulutus, jotta he voivat käyttää digitaalisia välineitä ja ohjelmia saadakseen yhteyden nuoriin.

Sitouttamisen lisäksi myös sisällön formaatti nähtiin ratkaisevan tärkeänä. Kävi selväksi, että nuoret eivät ole kiinnostuneita tekstipohjaisesta viestinnästä, ja siksi he suosittelivat **YouTube-kanavia ja verkossa julkaistavia mainosvideoita**. Palveluista tietoisuuden lisäämiseen nuorten keskuudessa verkon ulkopuolella he pitivät parhaina vaihtoehtoina erilaisia tapahtumia ja toimintoja sekä paikallisia vaikuttajia ja nuorisolähettiläitä.

TÄRKEIMMÄT TULOKSET	SUOSITUKSET	HUOMIOITA
Riittämätön tietoisuus palveluista	<ul style="list-style-type: none"> Yhteistyö koulujen, ammattioppilaitosten ja muiden virallisten koulutusorganisaatioiden kanssa Vanhempien sitouttaminen ja heidän saamisensa tietoiseksi palveluista ja niiden tärkeydestä Kannattaa mennä sinne, missä nuoret ovat, ja mainostaa palveluita vertaisitouttamisen avulla 	<ul style="list-style-type: none"> Joissakin kulttuureissa nuoret eivät piittaa vanhempien suosituksista Joissakin maissa yhteistyö virallisen koulutussektorin kanssa ei aina ole helppoa tai järkevää
Verkkolähteitä pidetään mieluisampina	<ul style="list-style-type: none"> Räätälöity sosiaalisen median strategia, jonka avulla voidaan tavoittaa enemmän nuoria ja pitää heidät sitoutuneina <ol style="list-style-type: none"> Vahvistettu sosiaalisen median profiili tai sivu Seuraajien hankkiminen ja pysyminen heidän uutisvirroissaan Lisää audiovisuaalista sisältöä Live-lähetystyö Monia erilaisia julkaisuformaatteja Nettikilpailut ja sitouttaminen Julkaisujen määrän tasapainottaminen Laatua määrän sijaan Julkaisut parhaina ajankohtina Pilkottua viestintää - tärkeimpien viestien julkaiseminen monissa eri medioissa 	<ul style="list-style-type: none"> Kaupunkien ulkopuolella, pikkukaupungeissa ja kylissä asuvat nuoret voivat hyödyntää internetiä, ja yhteistyö vanhempien ja koulujen kanssa voi olla tehokasta
Awareness through engagements	<ul style="list-style-type: none"> Innovatiivisia ohjelmia nuorten saamiseksi mukaan mm. vapaaehtoistyöhön, koulutuksiin ja työpajoihin Tapahtumien järjestäminen paikoissa, joissa nuoret viihtyvät, saattaa olla tehokas keino. Paikallisten vaikuttajien, vertaisryhmien edustajien, roolimallien ja paikallisten nuorisotyöntekijöiden aktivointi ja lähettäminen kentälle Nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen tulisi näyttää 'kuuluvan' nuorten elämään 	

2

Koettu hyödyllisyys

Tässä tutkimuksessa käsite koettu hyödyllisyys viittaa siihen, **miten hyödylliseksi nuoret kokevat nuorten tieto- ja neuvontapalvelut itselleen**. Ryhmissä nuoret keskustelivat siitä, miten palvelut sopivat heille ja miten he yhdistävät nuorten tieto- ja neuvontapalvelut omaan arkeensa. Tässä osiossa yritettiin ymmärtää, milloin nuoret kääntyvät nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden puoleen, miten nuoret yleensä keräävät tietoa tärkeistä aiheista ja miten tietopalveluilla voisi olla tärkeämpi rooli nuorten elämässä tarjoamalla laadukasta tietoa paremmin kuin muut lähteet. Tässä osiossa keskustelua ohjasivat seuraavat kysymykset:

- Milloin (missä tilanteissa) käytät nuorten tieto- ja neuvontapalveluja? (Ellet käytä, mistä syystä et pidä niitä hyödyllisinä?)
- Millä tavoin keräät asiantietoa (opiskelusta, työllistymisestä, sijoituksista, yrittäjyydestä, maailmanpolitiikasta, vapaaehtoistoiminnasta jne.)?
- Miksi valitsisit nuorten tieto- ja neuvontapalvelut muiden tiedonhakukanavien sijaan?
- Mikä rooli nuorten tieto- ja neuvontapalveluilla voisi olla elämässäsi?

Keskustelussa kävi ilmi, että ne nuoret, jotka tunsivat nuorten tieto- ja neuvontapalvelut, käyttivät niitä useimmin saadakseen tietoa mahdollisista työpaikoista. Jotkut katsoivat, että nuorisokeskuksia ja nuorisotaloja käytetään samaan tarkoitukseen, mutta näille ryhmille palvelujen hyödyllisyys oli epäselvää. Työpaikkoja, joista tietoa haettiin, olivat yleensä harjoittelupaikkoja, opiskelijoiden työpaikkoja ja kesätyöpaikkoja. Lisäksi nuoret käyttivät nuorten tieto- ja neuvontapalveluja saadakseen tietoa harrastusmahdollisuuksista ja tapahtumista. Muita kiinnostavia aihealueita olivat koulutus, koulut, asuminen, lainat ja taloudellinen tuki, lainsäädäntö. Vain muutama nuori mainitsi muita syitä siihen, miksi he hakivat apua tai neuvoja nuorten tieto- ja neuvontapalveluista. Tällaisia asioita olivat raskaus, masennus, huhujen selvittäminen, sekä sellaiset intiimit aiheet, joista nuoret eivät pystyneet puhumaan perheensä tai ystäviensä kanssa.

Seuraavaksi fokusryhmiltä kysyttiin siitä, miten he yleensä hankkivat tietoa vakavista teemoista, jotka liittyvät heidän jokapäiväiseen henkilökohtaiseen elämäänsä, uraansa ja elämäntavoitteisiinsa, sekä tietoa erilaisista yhteiskunnallisista, poliittisista ja kansainvälisistä kehitysteemoista. Kuten epäiltiin, lähes kaikki osallistujat pitivät internetin tietolähteitä ensisijaisina tiedonhakulähteinään. Tämän lisäksi mainittiin koulut ja nuorisokeskukset, sillä nuoret kaipaavat jonkinlaisia kognitiivisia auktoriteetteja. Yleensä he kuitenkin hankkivat tietoa juttelemalla ystäviensä kanssa ja sen jälkeen tekemällä pikaisen haun hakukoneella. Monissa tapauksissa ensimmäinen tarkistuspiste oli Google. Vähemmän tärkeissä tietotarpeissa he olivat yhteydessä ystäviinsä,

perheenjäseniinsä ja sukulaisiinsa. Kun kyse oli suhteessa vakavammista aiheista, nuoret kävivät mieluummin luotettavilla, nimetyillä verkkosivuilla, joita he pitivät totuudenmukaisina, sekä lähettivät viestejä tai soittivat eri organisaatioille. Joissakin tapauksissa nuoret suhtautuivat varauksellisesti ajatukseen, että he keskustelisivat opettajiensa kanssa vakavista asioista, vaikka opettajia pidetään vähemmän vakavissa aiheissa luotettavana tietolähteenä. Hämmästyttävää oli se, että **yksikään nuorista ei maininnut kirjoja tai kirjastossa, edes digitaalisessa kirjastossa käymistä tiedon lähteenä.**

Kysymykseen siitä, miksi nuoret olisivat kiinnostuneita hakemaan tietoa nuorten tieto- ja neuvontapalveluista, he kertoivat tarvitsevänsä **asiantuntevan ja luotettavan lähteen antamaa luotettavaa tietoa.** Näitä palveluja käyttäville nuorille tärkeitä asioita ovat: **luotettavuus, avoimuus, asiantuntemus, keskittyminen nuoriin ja empatia heitä kohtaan.** Ryhmissä kuitenkin mainittiin, että yleisissä, kuten esimerkiksi lainsäädäntöä koskevissa kysymyksissä tietopalvelut voivat olla luotettavia ja hyödyllisiä, mutta silloin **kun kyse on intiimimmistä ja henkilökohtaisista kysymyksistä, nuoret valitsivat mieluummin blogit tai foorumit, koska ne takasivat varmemmin yksityisyyden.** He kantoivat huolta yksityisyydestä, eivätkä luottaneet ammattilaisiin niin paljon.

Toisaalta vastaajat uskovat, että nuorten tieto- ja neuvontapalveluilla on oma tehtävänsä auttaa heitä elämässään, ammattiurallaan ja työnhaussa, koulutusasioissa ja tarjoamalla foorumin vapaaehtoisuudelle ja harrastuksille. Lisäksi jotkut nuoret odottavat, että neuvontapalveluista saadaan varmistettua tietoa, neuvontaa ja tukea masennukseen, sosiaaliseen eristäytyneisyyteen ja muihin elämänsä kriiseihin, mutta enemmistö näkee palvelun keskittyvän enemmän ammatillisiin mahdollisuuksiin ja erilaisiin toimintoihin.

TÄRKEIMMÄT TULOKSET

SUOSITUKSET

Tiedonpuute palveluista yleensä

- Nuoret pitävät tätä palvelua virastona, joka auttaa lähinnä antamalla tietoa opiskelusta ja työpaikoista sekä satunnaisesti vapaa-ajasta ja koulutuksesta. On tärkeää, että nuoret saavat tietoa tarjolla olevista erilaisista palveluista (esim. psykologinen tuki ja neuvonta, terveys, oikeudellinen neuvonta jne.).

Nuorten tieto- ja neuvontatyön käytäntöjä

- Tietoa tarvitessaan nuoret tarkistavat asian ensin Googlesta ja sitten kysyvät aiheesta ystäviltaan. Siksi on tärkeää tarjota nuorille taitoja luotettavan tiedon löytämiseksi ja parannettava heidän media- ja informaatiolukutaitoaan. Vertaistiedotuksen lisääminen on myös kiinnostava lähestymistapa palvelujen kattavuuden parantamiseen.
- Kun kyse on intiimiasioista (esim. seksuaaliterveys), nuoria ei kannata ohjata kysymään asioista opettajiltaan, vaan esimerkiksi digitaalisen keskustelualustan perustamisesta voisi olla hyötyä.

Nuorten odotukset

- Nuoret tarvitsevat kognitiivisia auktoriteetteja, ja nuorten tieto- ja neuvontapalveluilla on tällainen asema.
- Tiedon lisäksi nuorten luottamuksen saavuttamiseen tarvitaan empatiaa ja avoimuutta, sillä nuoret arvostavat luottamuksellisuutta.

3

saatavuus

Tässä osiossa keskusteltiin siitä, miten palvelujen saatavuutta - sekä fyysisesti että digitaalisesti - voitaisiin parantaa. Selkeän tietoisuuden ja koetun hyödyllisyyden lisäksi vaivaton pääsy palveluihin useilta eri alustoilta on nuorille tärkeää. Keskustelussa käsiteltiin muun muassa seuraavia kysymyksiä:

- Millä tavalla käytät nuorten tieto- ja neuvontapalveluita? (Verkossa/mobiililaitteilla/vierailemalla paikan päällä) (Mikäli et käytä palveluja, kerro miten palvelun saavutettavuuden hankaluudet johtivat siihen, ettei palvelua käytetä).
- Onko palvelun tavoittaminen ja käyttäminen helppoa?
- Mikä voisi olla parempi tapa päästä palveluun? (Virtuaalinen/fyysinen)
- Millä tavalla kauempana asuvia nuoria voitaisiin saada mukaan käyttämään palveluita?

Nuoret vastaajat selvensivät, että kun he käyttävät nuorten tieto- ja neuvontapalvelua, he haluavat käyttää palvelua pääasiassa internetin kautta, yleensä matkapuhelimillaan. Vaikka sosiaaliset mediat ja internet ovat suosittuja, myös kasvotusten tapahtuva yhteydenpito on nuorille tärkeää. Kaupunkialueiden ulkopuolella asuvat nuoret kärsivät kuitenkin siitä, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat kaukana, ja siksi he eivät ole halukkaita käyttämään palveluja.

Kun haastatelluilta kysyttiin palvelujen saavutettavuudesta, reaktiot vaihtelivat. Palvelujen vakituiset käyttäjät pitivät niitä helposti saavutettavina, kun taas muut kuin käyttäjät ja lähiöissä ja maaseudulla asuvat nuoret valittivat, ettei palvelujen piiriin pääseminen ole erityisen helppoa. Useimmat valittivat palvelupisteiden sijainnista, ja toiset mainitsivat heikon näkyvyyden ja tietoisuuden nuorten keskuudessa. Näyttää siltä, että vaihtoehtoisia palvelukanavia ei ole aina tarjottu asianmukaisesti, tai ne eivät ole saavuttaneet riittävää suosiota. Joistakin vastauksista kävi ilmi, että puhelinpalvelua tarjoavat nuorten tieto- ja neuvontapalvelut eivät ole kyenneet löytämään nuorten kysymyksiin vastauksia kyllin nopeasti.

Näiden huolenaiheiden lisäksi ryhmä ehdotti, että palveluihin luotaisiin **lisää digitaalisia yhteyspisteitä**. Koska nuoret etsivät tietoa internetistä pääasiassa Googlella, se osoittaa, että nuorisotietoa tarjoavien sisältöjen on ratkaisevan tärkeää löytyä Googlen haun avulla. Lisäksi vastaajat pitivät vahvaa ja sitouttavaa läsnäoloa sosiaalisen median ympäristöissä, kuten **Facebookissa, WhatsAppissa, Instagramissa ja YouTubeessa tärkeänä sekä mainostamisessa, että pikaviestimillä tapahtuvassa viestinnässä**. Lisäksi he ehdottivat vuorovaikutteisempaa **verkkosivustoa**, jonka avulla he voivat hakea tietoa helpoilla hakutoiminnoilla.

Keskustelua edellyttävissä tiedonhakutilanteissa nuoret vaikuttivat pitävän digitaalisista foorumeista, koska ne ovat helposti saavutettavissa ja luottamuksellisia. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut voivat perustaa tällaisen foorumin jakamaan tietoa erilaisista arkaluontoisista teemoista. Tätä aihetta koskevassa keskustelussa jotkut pitivät parempana mennä palvelupisteeseen ja he ilmaisivat pitävänsä parempana henkilökohtaisia tiedonhakukäytäntöjä. Suurissa kaupungeissa lähempänä nuorten tieto- ja neuvontapalveluja asuvat vastaajat voivat käydä fyysisesti palvelupisteessä, mutta kaukana keskuksista asuvat nuoret eivät tee sitä yhtä todennäköisesti. Tässä havaittiin, että jotkut nuoret ovat haluttomia henkilökohtaiseen kontaktiin, kun taas toiset pitävät sitä parempana. Näin ollen niin tekstiviestit ja itsenäinen tiedonhaku puheluilla, virtuaalifoorumeilla ja kasvotusten tapahtuva yhteydenpito ovat kaikki nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden kannalta välttämättömiä, jotta pystytään vastaamaan nuorten erilaisiin tarpeisiin ja mieltymyksiin.

Kun ryhmältä kysyttiin, miten voitaisiin saavuttaa kaupunkialueiden ulkopuolella, kaukana nuorten tieto- ja neuvontapalveluista asuvia nuoria, ehdotettiin useimmiten digitaalisia yhteyspisteitä. Verkoston luominen jonkin tietyn alueen kaikille nuorten tieto- ja neuvontapalveluille olemassa olevalla sosiaalisen median foorumilla voisi varmistaa, että palvelut pitävät yhteyttä toisiinsa ja pystyvät ulottamaan palvelunsa nuorille koko alueellaan. Lisäksi ehdotettiin videopuheluja. Yhteistyö koulujen ja virastojen kanssa voisi myös olla tehokasta, sillä silloin nuoret pääsisivät helpommin palvelujen pariin.

TÄRKEIMMÄT TULOKSET

SUOSITUKSET

Vaihtoehtoisia yhteyspisteitä palvelun löytämiseen ei ole riittävästi

- Responsiivisia ja interaktiivisia verkkosivuja mobiililaitteille
- Hakukoneoptimointi
- Sosiaalisen median verkostoitumisstrategia varmistamaan ulkoinen viestintä ja vuorovaikutus seuraajien kanssa
- Digitaaliset keskustelufoorumit
- Videopuhelut

Fyysiset kohtaamiset

- Yhteistyökoulujen ja virastojen kanssa nuortentieto- ja neuvontapalveluiden materiaalin jakamiseksi
- Koulujen nuorisolähettiläät voivat toimia yhteyshenkilöinä lähiöissä ja maaseudulla (vertaisnuorisotiedottaminen)
- Tietoalueiden hajauttaminen: Tarpeellisen tiedon tarjoaminen nuorille paikoissa, joissa he käyvät sekä fyysisesti että virtuaalisesti

4

odotettu tehokkuus

Odotettua tehokkuutta käsitelleessä osiossa ryhmissä keskusteltiin lähinnä siitä, miten nuorten tieto- ja neuvontatyön rakenteita ja palveluita voitaisiin parantaa palvelujen kattavuuden ja käytön lisäämiseksi nuorten keskuudessa. Tavoitteena oli ymmärtää, miten nuoret ajattelevat, että tieto tulisi tarjota käytettäväksi. Vastaajat keskustelivat omista tiedonhankinta- ja hakukeinoistaan ja pohtivat valitsemiaan tiedon muotoja ja kanavia, sekä omia tapojaan arvioida keräämäänsä tietoa ja erilaisia tietolähteitä. Kysymykset olivat:

- Millä tavalla keräät tietoa tärkeistä asioista?
- Miten tehokas tiedonhakuprosessin tulisi olla? (Fyysinen/digitaalinen)
- Miten tieto olisi tarjottava käytettäväksi? (Fyysinen/digitaalinen)
- Missä tieto tulisi tarjota verkossa? (Sosiaalinen media/verkkosivut/sovellukset/blogit/verkkolehdet)
- Missä muodossa tiedon vastaanottaminen olisi helpointa? (Teksti, audio, video)
- Millä kanavalla tiedon vastaanottaminen olisi helpointa? (Sovellukset, internet, nuorten tieto- ja neuvontapalvelut)
- Mitkä verkkolähteet voivat olla muita luotettavampia?

Nuorten vastaajien vastausten perusteella kävi selväksi, että se, millaista tietoa haettiin, määritti usein lähteen. Kun tieto koskee opiskelua, työpaikkoja ja muita vastaavia asioita, jotka saattavat edellyttää myös keskustelua, inhimillistä vuorovaikutusta ja kasvotusten tapahtuvia kontakteja pidettiin sopivina. Toisaalta pehmeämpiin aiheisiin (esimerkiksi vapaa-ajan toimintaan) liittyvistä tiedoista saatetaan keskustella ystävien kanssa joko kasvotusten tai usein WhatsAppin kaltaisten pikaviestijärjestelmien kautta. Tärkeitä ja intiimeihin henkilökohtaisiin asioihin liittyviä tietoja etsitään usein internetistä, ja ryhmän jäsenet olivat useimmiten **haluttomia käyttämään puheluita**, pitivät niitä hankalina ja vasta viimeisenä viestintävälinevaihtoehtona. Monien nuorten mielestä sosiaalinen media on suurin ja helpoin tapa kerätä tietoa. Tämä suuntaus oli tärkeä, ja siihen on syytä kiinnittää huomiota, koska **nuoret näyttävät olevan riippuvaisempia internetistä silloin, kun on kyse tärkeästä tiedosta, jota he eivät halua jakaa muiden kanssa**. Leimautumisen pelko ja ahdistus määrittävät usein tiedonhakuprosessia. Nuoret suhtautuivat varsin luottavaisesti hakutaitoihinsa ja kykyynsä arvioida verkkosivustojen luotettavuutta. Hiukan outoa oli, ettei juuri kukaan maininnut perheenjäseniä tai sukulaisia tietolähteenä.

Tiedonhaun ja -keruun tehokkuutta kuvatessaan nuoret korostivat, että **nopeus ja helppous** olivat tärkeimmät tekijät. Lähteet tai kanavat, jotka tarjoavat tietoa nopeasti ja helposti, ovat suositumpia. Niinpä kirjastoja ei

juurikaan mainittu lähteenä, koska tiedonhaku kirjastosta voi olla monimutkaista ja viedä aikaa. Ryhmä otti huomioon myös vammaiset henkilöt - tiedonhaun tulee olla helppoa kaikille. Tämä kertoo, että verkkosivuille tarvitaan **helppo hakutoiminto, nopea chat-toiminto tai pikaviestimahdollisuus keskusteluun palvelujen kanssa** ja muita vastaavia mahdollisuuksia.

Kun nuorilta kysyttiin, missä muodossa tietojen kuluttaminen oli helpointa, he olivat yhtä mieltä siitä, että **audiovisuaalinen sisältö** on heille helppokäyttöisintä. Nuoret käyttivät mieluiten videosisältöjä, ei pelkästään viihteeksi vaan myös oppiakseen uusia taitoja, saadakseen tietoa kehityssuuntauksista ja monenlaisista vaikeaselkoisista aiheista. Visuaalinen ja audiovisuaalinen sisältö on siis tekstipohjaisia sisältöjä tehokkaampaa, kun nuorille halutaan tarjota tietoa. Ryhmä lisäsi myös, että teksti soveltuu paremmin kyselyihin, kun taas videot ja kuvat soveltuvat paremmin oppimiseen. Jotta nuoret saadaan käyttämään tällaisia materiaaleja, niiden tulee olla saatavilla asiaankuuluvilla kanavilla, kuten sosiaalisessa mediassa ja nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen verkkosivuilla. Nuoret osallistujat olivat yhtä mieltä siitä, että heidän on yksinkertaisempaa kerätä tietoa sosiaalisesta mediasta ja mobiilisovelluksista, koska se on nopeaa ja helppoa. Monet vastaajat korostivat nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen **YouTube-kanavan ja podcastien** tärkeyttä kommunikoinnissa nuorten kanssa.

Lopuksi ryhmältä kysyttiin, miten ne määrittävät verkkosivujen luotettavuuden. He korostivat houkuttelevuutta sekä eri instituutioiden luotettavia sivustoja, joita luotettavina pidetyt julkiset tai hallinnolliset toimijat päivittävät säännöllisesti. **Nuoret arvioivat luotettavuutta yleensä ulkonäön, arvostuksen ja suusanallisen viestinnän** (varsinkin vertaisviestinnän) perusteella, joskin jotkut vastaajat suhtautuivat epäillen suurten yritysten sivustojen luotettavuuteen ja niiden pyrkimykseen manipuloida käyttäjiä.

TÄRKEIMMÄT TULOKSET	SUOSITUKSET	HUOMIOITA
Arkaluonteiset tietalueet	<ul style="list-style-type: none"> Tarjottava luotettavia verkkosivustoja ja chat-vaihtoehtoa (sekä pikaviestittelyä ammattilaisen kanssa että automatisoitu chatbot) Virtuaaliset foorumit arkaluonteisille aiheille 	<ul style="list-style-type: none"> Pikaviestittely, jossa on mukana ammattilainen, ei välttämättä ole aina käytettävissä
Mobile application	<ul style="list-style-type: none"> Mobiilisovellus tai WWW-pohjainen sovellus palvelun käyttämiseen Saavutettavuus vammaisille henkilöille sekä virtuaalisesti että fyysisesti 	
Content/ Materials	<ul style="list-style-type: none"> Opetus- ja mainosvideoita jaetaan sopivilla alustoilla (sosiaalisessa mediassa) Sisällön levittäminen sopiviin kosketuspisteisiin – nuorten kerhoihin/ kouluihin Podcastit koulutussisällölle 	<ul style="list-style-type: none"> Yhdessä nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijöiden kanssa tuotettu nuorille sopiva ja heitä kiinnostava materiaali voisi ulottaa toimintaa laajemmalle Myös yhteistyö nuorten kanssa sisällön levittämiseksi eri medioissa ja eri formaateissa lisäisi näkyvyyttä

5

tiedontarpeen tyydyttäminen

Tässä osiossa keskusteltiin nuorille tärkeimmistä tietoa-alueista, muista tietoa-alueista, joita he haluaisivat käsiteltävän nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa, siitä miten he haluavat kerätä tietoa palvelusta ja mitä haasteita he prosessin aikana kohtaavat. Kysymykset olivat:

- Millä tavalla käytät/haluaisit käyttää nuorten tieto- ja neuvontapalveluja (esim. menemällä paikan päälle/soittamalla/verkkosivujen kautta/sähköpostitse)
- Mitkä aiheet ovat sinulle tärkeimpiä?
- Mitä muita tietoa-alueita toivoisit nuorten tieto- ja neuvontapalvelutoimistojen käsittelevän?
- Mitä haasteita kohtaat, kun etsit tietoa, ja miten tieto- ja neuvontapalvelut voisivat auttaa?

Ryhmät esittivät kahta päätapaa, jolla he haluaisivat kerätä tarvitsemiaan tietoja nuorten tietopalveluista. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen lähellä asuvat osallistujat kävivät mielellään paikan päällä hakemassa tietoa. Muiden osalta mieluisimpia tapoja olivat **sosiaalinen media ja verkkosivustot**. Suosittuja vaihtoehtoja olivat **pikaviestit** verkkosivustolla tai mobiilisovellukset sekä web-pohjaiset sovellukset. Näyttää siltä, että nuoret ovat kiinnostuneempia esittämään kysymyksiä tekstimuodossa kuin henkilökohtaisesti kasvotusten silloin, kun he haluavat tietoa etsiessään nopeita vastauksia. Toisaalta, kun on kyse sellaisista tietotarpeista, jotka vaativat pidempää vuorovaikutusta, henkilöt koetaan paremmiksi tietolähteiksi.

Se, mitä tietolähdettä nuori käyttää, määräytyy sen mukaan, miten lähde sopii yhteen heidän tarpeisiinsa liittyvien aiheiden kanssa. Ryhmät olivat yhtä mieltä siitä, että nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa on helposti saatavilla tietoa heidän ensisijaisista huolenaiheistaan, kuten opiskelusta, kesätyöpaikoista, urasuunnittelusta, koulutuksesta ja muusta kehityksestä sekä vapaaehtoistyöstä. On kuitenkin joitakin intiimejä tiedon alueita, joita ei ole aina saatavilla toivotussa muodossa, ja noihin tietoihin liittyvä sosiaalinen dogmatisointi saattaa olla esteenä luotettavan tiedon saamiselle nuorten tieto- ja neuvontapalveluista. Niinpä nuoret kääntyvät Googlen puoleen, ja saattavat törmätä puutteelliseen tai harhaanjohtavaan tietoon. Vaikuttaa siltä, että tällaisten tietojen sosiaalinen dogmatisointi muodostaa esteen nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen käytölle, koska silloin nuoren olisi toimittava vuorovaikutuksessa heille tuntemattoman henkilön kanssa. Tämä rohkaisee heitä etsimään tietoa tarkistamattomista lähteistä, mikä viittaa siihen, että nämä arkaluonteiset tietoa-alueet ovat heille olennaisia, ja siksi nuorten tieto- ja neuvontapalveluilla täytyy olla tarjolla tietoa näistä asioista. Nuorten epärointiin vastaamiseksi

on lisäksi tarkasteltava uudelleen ja parannettava viestintäkanavia, jotta nuoret voivat tuntea olonsa mukavaksi keskustellessaan nuorisotiedottajien kanssa. Voitaisiin myös käynnistää pikaviestipalvelu, jossa nuoret voisivat keskustella nimettöminä. **Mielenterveyttä, tietoisuutta hyväksikäytöstä, nettikiusaamista, yhteiskuntaan ja ympäristöön liittyviä kysymyksiä sekä ravitsemusta ja seksuaalisuutta koskevaa tietoa tulisi käsitellä ja tuoda nuorten saataville, jotta he voivat koota ja käyttää noita tietoja ilman leimatuksi tulemisen pelkoa.** Teknologisia ponnistuksia toki tarvitaan anonyymien viestintävälineen luomiseksi keskusteluihin nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden työntekijöiden kanssa, palveluntarjoajilla itsellään on oltava riittävä asiantuntemus näistä asioista ja riittävästi empatiaa.

Lisäksi todettiin, että eri tietoa-alueiden kysyntä on kausiluonteista. Tietotarpeet saattavat vaihdella vuodenaikojen mukaan. Esimerkiksi kesällä kysytään yleensä enemmän vapaa-ajan toiminnasta, kun taas vuoden lopulla ja valmistumisen lähestyessä haetaan enemmän työpaikkoihin ja korkeakoulutukseen liittyvää tietoa. Eri tietoa-alueisiin kohdistuva kiinnostus voi vaihdella vuodenajan mukaan, ja näiden kaavojen tutkiminen saattaa olla erittäin hyödyllistä nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen ja nuorten kannalta. Kun tunnetaan kohderyhmän mahdolliset tietotarpeet, niihin voidaan vastata paremmin.

Keskustelun viimeinen osio koski haasteita, joita nuoret kohtasivat hakiessaan tietoa tavanomaisista lähteistä. Paradoksaalista kyllä, nuoret osallistujat olivat kaikki yhtä mieltä siitä, että he keräävät tietoa pääasiassa verkossa olevista lähteistä, ja tieto on usein vaikeasti ymmärrettävää. Heidän on hyvin vaikea erottaa totuutta ja valheita toisistaan, ja oikeita vastauksia on hankala löytää internetin avulla. On selvää, että tällä hetkellä nuoret kärsivät informaatiohäkystä, joka johtuu siitä, että tietoa on tarjolla liiaksi. Nuoret ovat hämmentyneitä ja heidän on vaikeaa varmistaa keräämiään tietoja. Tällaisissa olosuhteissa nuoret kokevat tarvitsevänsä auktoriteettia, joka antaisi luotettavaa tietoa vaivattomasti tai ohjaisi heidät luotettavien lähteiden pariin ja edistäisi samalla heidän informaatio- ja medialukutaitonsa kehittämistä niin, että nuoret pystyisivät arvioimaan ja varmistamaan tietoja itse.

TÄRKEIMMÄT TULOKSET	SUOSITUKSET	HUOMIOITA
Tietoalueet	<ul style="list-style-type: none"> Mielenterveys Hyväksikäyttö, ahdistelu, nettikiusaaminen, leimaaminen, ahdistuneisuus; Yhteiskunnalliset ja poliittiset aiheet Ilmaston lämpeneminen ja muut ympäristökysymykset; ja 	<ul style="list-style-type: none"> Tietotarpeiden kausiluonteisuutta tulee seurata Toimintaa tulee suunnitella informaatiotarpeiden trendien mukaan Nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen ulkoista kuvaa tulee muuttaa niin, että nuoret voivat nähdä ne arkaluonteisia kysymyksiä koskevan tiedon lähteenä
Miten nuorten tieto- ja neuvontapalveluihin saa yhteyden	<ul style="list-style-type: none"> Fyysisen saatavuuden lisäksi olisi oltava epäsuoria virtuaalisia tapoja ottaa yhteyttä nuorten tieto- ja neuvontapalveluihin. Pikaviesteillä ja mobiilisovelluksilla 	
Media- ja informaatiolukutaito	<p>Materiaaleja (sekä tekstiä että videoita) on kehitettävä konkreettisten media- ja informaatiolukutaitoa koskevien ohjeiden avulla.</p> <p>Parannetaan valmiuksia arvioida uutisten/ verkkosivustojen/ muiden tietojen todenperäisyyttä</p> <p>Määritetään, mitä ovat luotettavat lähteet eri aihealueille</p>	

6 odotettu vaivannäkö

Tässä osiossa ryhmien jäsenet keskustelivat siitä, millaista vaivaa he olisivat valmiita näkemään voidakseen käyttää nuorten tieto- ja neuvontapalveluja. Ryhmät tekivät ehdotuksia helpommista tavoista etsiä ja kerätä tietoa nuorten tieto- ja neuvontapalveluista.

- Miten tietojen tarjoaminen voisi olla helpompaa, tehokkaampaa ja viihdyttävää? (Esimerkiksi verkkosivuston sijaan sovellusta olisi helpompi seurata ja käyttää)
- Miten tietojen löytäminen ja kerääminen voisi olla helpompaa/nopeampaa?
- Miten tiedonhaku nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen kautta voisi olla hauskeempaa? (Sivuston graafinen ilme/Sovelluksen suunnittelu/nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen tilat)

Vastaajat ehdottivat kahta valitsemaansa tapaa tiedon keräämiseen. Toinen on **vuorovaikutteinen verkkosivu**, jossa on mahdollisesti hakuvaihtoehto, jonka avulla he voivat löytää heitä kiinnostavat aihealueet. Toinen oli web-pohjainen sovellus, jota pääsisi käyttämään kaikkialta. Lisäksi monet osallistujista toistivat, että **kouluissa** tulisi olla palvelun **yhteyspisteitä**. Eri kausina voitaisiin myös järjestää tilaisuuksia ja tapahtumia, joissa käsiteltäisiin ajankohtaisia aiheita (kuten ilmaston lämpenemistä). Tällaiset tapahtumat, jotka liittyvät pinnalla oleviin aiheisiin ja yhteiskunnallisiin keskusteluihin, voisivat levittää tärkeää tietoa nuorille ja samalla houkutella heitä käyttämään palveluja. Nuoret oppivat paremmin pitämällä hauskaa.

TÄRKEIMMÄT TULOKSET	SUOSITUKSET	HUOMIOITA
Mobiilisovellus	<ul style="list-style-type: none"> • Web-pohjainen Android/iOS-sovellus, jossa on helpot viestivaihtoehdot 	
Verkkosivu	<ul style="list-style-type: none"> • Interaktiivinen verkkosivusto ja vuorovaikutteista sisältöä • Pikaviestivaihtoehto yhteydenpitoon nuorisotiedotuksen työntekijöiden kanssa. • Hakumahdollisuus ja tietalueiden luokittelu 	
Enemmän toimistoja	<ul style="list-style-type: none"> • Sivutoimipisteiden sijaan väliaikaiset tietopisteet tai infovaunut nuorten suosimilla paikoilla voisivat olla tehokkaita toimintatapoja syrjäisillä alueilla: 	<ul style="list-style-type: none"> •Tietalueiden hajauttaminen: Sen sijaan, että tietoja annettaisiin kaikista mahdollisista aiheista vain nuorten tieto- ja neuvontakeskuksissa, eri toimijoita ja kumppaneita voitaisiin käyttää heidän aloihinsa liittyvien tietojen jakamiseen. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut voisivat kanavoida tärkeitä aihealueita koskevaa tietoa ulospäin. Esimerkiksi nuorten tieto- ja neuvontapalveluja voitaisiin markkinoida urheilukeskuksissa, kuntosaleilla, korkeakoulujen verkkosivuilla, festivaaleilla jne.

7 konkreettiset välineet

Tässä jaksossa vastaajilta kysyttiin, mitä fyysisiä laitteita tai erilaisia järjestelyjä nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa voisi olla, jotta käyttäjäkokemus olisi tehokas, miellyttävä ja hauska. Tähän sisältyivät sekä fyysiset resurssit, että henkilöresurssit, joita voitaisiin lisätä tai parantaa palveluja tarjottaessa. Ryhmältä kysyttiin seuraavat kysymykset:

- Mitä nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen toimistoihin voitaisiin lisätä, jotta palveluja voitaisiin tarjota tehokkaasti, miellyttävästi ja hauskalla tavalla.
- Mitä laitteita keskuksilla tulisi mielestäsi olla?
- Millä tavalla haluat työntekijöiden vastaavan kyselyihisi (kasvotusten, ääni-/videopuheluilla, chatissa)
- Mitä asioita nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen työntekijät voisivat parantaa?

Vastauksena edellä mainittuihin kysymyksiin ryhmien jäsenet ehdottivat joitakin ideoita siitä, miltä nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen tilojen tulisi näyttää. Nuoret katsovat, että palvelujen tilat ovat vähän piilossa, ja niiden pitäisi näyttää eloisammilta, tai ainakin ulkopuolella tulisi olla opastus, jotta nuoret huomaisivat ne. Lisäksi he ehdottivat nuoria miellyttävää sisustusta ja useampien nuorten ottamista mukaan tarjoamaan palveluja sekä suunnittelemaan sisältöjä ja muotoja, ja näin voitaisiin varmistaa niiden olevan nuorille mieluisia. Ainakin jonkinlainen kasvotusten tapahtuva neuvonta voisi olla tehokasta erityisesti ravitsemuksen ja psykologisen tuen kaltaisissa asioissa, joita ryhmän nuoret haluaisivat sisällyttää palveluun. Ryhmissä oltiin kiinnostuneita myös ajatuksesta, että keskuksissa voitaisiin järjestää pieniä työpajoja ja tiedotustilaisuuksia ajankohtaisista aiheista tai tapahtumista nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen markkinoimiseksi. Ryhmissä uskottiin, että tällaisilla toimilla voitaisiin luoda myönteistä innostusta, jolla voitaisiin tavoittaa lisää nuoria tehokkaasti. He odottavat tilojen olevan nykytrendien mukaiset, niissä tulee olla tarjolla ilmainen internetyhteys ja useita pisteitä, joissa he voivat käyttää palvelua.

Oli tärkeää, että ryhmäläiset kuvittelivat paikan sellaiseksi, että se sopi heidän ikäisilleen. Koska he ovat digitaalisen ajan nuoria, he odottavat tilojen olevan modernisti suunnitellut ja tarjoavan digitaaliset peruslaitteet ja nettiyhteyden. Lisäksi he odottavat, että paikka ei näyttäisi viralliselta vaan pikemminkin avoimelta, viihtyisältä paikalta nuorille. Siellä tulisi olla opiskelu- ja työskentelyalueita, sohvia ja näyttelyitä.

Nuoret odottavat ennen kaikkea, että palveluissa työskentelevät nuorisotiedottajat ovat perillä asioista, jotta he voivat auttaa heitä löytämään asiaankuuluvia tietoja. Lisäksi on äärettömän tärkeää, että työntekijät ovat empaattisia ja vakuuttavia työskennellessään haavoittuvassa asemassa olevien nuorten kanssa, joilla on

intiimejä ja henkilökohtaisia tietotarpeita. He kokevat **empatian auttavan käyttäjää luottamaan palveluun**. Nuorisotiedottajien, nuorisolähettiläiden ja harjoittelijoiden määrän lisääminen voisi olla vaivaton ja silti tehokas tapa saavuttaa lisää nuoria.

TÄRKEIMMÄT TULOKSET	SUOSITUKSET
Näkyvyys	<ul style="list-style-type: none">• Opastetauluja palvelutoimistojen näkyvyyden lisäämiseksi erityisesti ulkopuolelta• Nuoria miellyttävä ympäristö, joka ei näytä kovin viralliselta
Konkreettiset resurssit	<ul style="list-style-type: none">• Enemmän digitaalisia laitteita, kun se on tarpeen tai tarkoituksenmukaista• WiFi-yhteys palvelujen käyttäjille• Neuvontapalvelu• Kokoushuone tai paikka pienten tiedotustilaisuuksien järjestämiseen
Henkilöstöresurssit	<ul style="list-style-type: none">• Lisää nuorisotiedottajia ja nuorisolähettiläitä sekä vahva vertaisosallistaminen• Säännöllistä koulutusta ja uudelleen koulutusta nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen työntekijöille ja vapaaehtoisille

8 olosuhteiden helpottaminen

Olosuhteiden helpottamista koskevassa osiossa kysyimme sellaisista sisäisistä ja ulkoisista ominaisuuksista, jotka voisivat rohkaista nuoria käyttämään palveluja. Sisäisiä tekijöitä olivat nuorten omat käsitykset palveluista ja niistä tärkeistä tietoaalueista, jotka he uskoivat nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen kattavan. Ulkoisia tekijöitä olivat lisäpalvelut ja käytännön järjestelyt yhteydenottojen helpottamiseksi. Kysymykset olivat:

- Miten varma olet siitä, että saat apua nuorten tieto- ja neuvontapalveluista? (ellet ole varma, miksi et?)
- Millä alueilla tarvitset enemmän varmuutta ja empatiaa?
- Mitä muita palveluita voitaisiin lisätä?
- Mitä muuta voitaisiin lisätä? (parempi sijainti/ aukioloajat/ lisää tietoa tarjolle) Työntekijöitä/ esitteitä/ verkkosivujen parantamista

Oli selvää, että palvelua käyttäneet vastaajat suhtautuivat luottavaisemmin avun saamiseen kuin ne, jotka eivät olleet aiemmin käyttäneet palvelua. Ryhmien jäsenten luottamus perustui siihen, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelut keskittyvät nuoriin, palveluntarjoajat ovat erikoistuneita ammattilaisia ja palvelu on luotettava, monia eri aloja kattava tietolähde. **Nuoret luottavat myös siihen, että palvelu takaa käyttäjilleen turvallisuuden, luottamuksellisuuden ja yksityisyyden.** Inhimillinen lähestymistapa palvelujen tarjoamisessa osoittautui usein tärkeäksi silloin, kun tarvittiin pidempiä keskusteluja. Nuoret myös kuvasivat nuorten tieto- ja neuvontapalveluja paikaksi, jossa voi kysyä mitä tahansa ja olla varma siitä, että tulee kuulluksi ja saa vastauksen paheksumatta. Palveluista oli kuitenkin myös vastakkaisia näkemyksiä. Jotkut vastaajat huomauttivat, että he eivät luota palveluun, koska he eivät tunne sitä ja he olettavat, että nuorisotiedottajat eivät ehkä ymmärrä heidän tilannettaan.

Ryhmissä toistui, että työpaikkoihin, opintoihin, koulutukseen ja vapaaehtoistyöhön liittyvien tietojen lisäksi olisi otettava paremmin huomioon valeuutisiin, hämäräperäisiin huhuihin tai huijauksiin, stigmatisointiin, stressiin, nettikiusaamiseen, seksuaaliseen suuntautumiseen, ravitsemukseen, ehkäisyyn, vammaisuuteen, huumeisiin, hätätilanteisiin ja ympäristökysymyksiin liittyvät tiedot.

Tiedonhakukokemuksen helpottamiseksi ryhmä ehdotti muutamia muita ominaisuuksia. Ne olivat: Pääsy e-kirjastoihin, tarvittaessa pidemmät aukioloajat tai paremmin nuorten elämään sopivat aukioloajat, sekä oma sosiaalinen verkosto.

TÄRKEIMMÄT TULOKSET	SUOSITUKSET	HUOMIOITA
Säilytettävät piirteet	<ul style="list-style-type: none"> Nuorille on tarjottava luottamuksen tunne Suojeltava käyttäjien yksityisyyttä ja palvelujen luottamuksellisuutta Annettava empatiaa ja neuvoja tuomitsematta 	<ul style="list-style-type: none"> Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisia periaatteita ja peruskirjan opasta voidaan käyttää ohjenuorana näissä toimissa: <ul style="list-style-type: none"> European Youth Information Charter European Youth Information Charter Brochure
Muita palvelujen käyttöä helpottavia ominaisuuksia	<ul style="list-style-type: none"> Mieti aukioloaikoja ja mukauta ne paremmin niihin aikoihin, jolloin nuoret voivat käyttää palveluja. Kirjastopalvelu tai yhteistyö kirjastojen kanssa 	

9

sosiaalinen vaikuttaminen

Tämän osion tavoitteena oli ymmärtää, mitkä vaikuttajat kannustavat nuoria vierailemaan nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa ja käyttämään näitä nuorille suunnattuja palveluja. Tämä avaa uusia mahdollisuuksia mahdolliseen palveluntarjoajan ja vaikuttajien keskinäiseen yhteistyöhön.

- Missä määrin ystävien/perheiden/vertaisvaikuttajien suositukset rohkaisivat sinua käyttämään nuorten tieto- ja neuvontapalveluja?

Keskustelussa todettiin, että tavallisimmin palvelua suosittelivat nuoriso(tiedotuksen)työntekijät, nuorisotalot tai nuorten kerhot. Näiden lähteiden lisäksi nuoret saivat useimmin suosituksen palvelujen käyttämiseen ystäviltään. Toinen suosittu tapa saada tietää palveluista olivat erilaiset vapaa-ajan tapahtumat ja harrastukset, joihin nuoret olivat osallistuneet ja siten saaneet tietää palveluista. Vaikka tapahtumat ja nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijät olivat systemaattinen keino lisätä nuorten tietoisuutta palvelusta, monet nuoret eivät silti saaneet suosituksia mistään lähteestä, eivätkä lähes koskaan vanhemmiltaan tai opettajiltaan. Tämä osoittaa, että uusia sitouttamisen tapoja on edelleen mahdollista löytää. **Vanhemmat, sukulaiset, ystävät, koulut ja muut koulutus- tai ammattikoulutusorganisaatiot ovat nuorille kognitiivisia auktoriteetteja. Tietoisuuden lisääminen vanhempien ja opettajien keskuudessa voisi olla tehokas tapa tavoittaa mahdollisimman monia nuoria.**

TÄRKEIMMÄT TULOKSET

SUOSITUKSET

Suosituksen puute

- Vertaisryhmät ja vaikuttajat pyydetään mukaan lisäämään palvelujen kattavuutta ja näkyvyyttä vertaisryhmätoiminnan avulla.
- Vanhempien ottaminen mukaan toimintaan ja tietoisuuden lisääminen heidän keskuudessaan
- Koulujen ja muiden oppilaitosten opettajien ottaminen mukaan toimintaan

10

hedonistiset motivaatiotekijät

Hedonistinen motivaatio viittaa siihen, miten mielihyvä- ja kipureseptorit vaikuttavat haluun toimia. Hedonistiset motivaatiotekijät ovat erityisen tärkeä käsite silloin, kun tutkitaan nuoria ja heidän aikomuksiaan käyttää jotain tiettyä palvelua. Hedonistiset motivaatiotekijät yhdessä muiden käsitteiden kanssa määrittävät vahvasti nuoren halua käyttää nuorten tieto- ja neuvontapalveluja. Jos koko tiedonhakuprosessi on nuorelle mukava kokemus, hän todennäköisesti käyttää palvelua uudelleen ja suosittelee sitä muille.

Nuoret ovat kiinnostuneita kokemuksista, jotka ilahduttavat heitä ja tuottavat samalla tunteen osallisuudesta, huomiosta ja tarkoituksesta. Koska nuorten tieto- ja neuvontapalvelut pyrkivät voimaannuttamaan nuoria ja varmistamaan heidän aktiivisen osallistumisensa yhteiskunnan toimintaan, on ehdottoman tärkeää, että he saavat nuorten tieto- ja neuvontatyöstä kokonaiskuvan. Kokemus, jolla varmistetaan, että nuoret toivotetaan tervetulleiksi, että heitä kuunnellaan ja he saavat riittävästi huomiota, voi lisätä spontaanimpaa halua osallistua ja houkutellessa muita mukaan toimintaan. Tässä osiossa keskustelua ohjasivat seuraavat kysymykset:

- Mitä voitaisiin tehdä, että palveluista saataisiin palkitsevampia, hauskoja, miellyttäviä, nautittavia (sovellus, verkkosivusto, neuvonta ja palvelutoimistot)
- Millä tavalla nuorten osallisuutta tieto- ja neuvontapalveluissa voitaisiin lisätä?
- Miten tieto- ja neuvontapalvelut voitaisiin pitää ajan tasalla nuorison trendeistä?

Vastauksena kysymykseen siitä, "mitä nuorten tieto- ja neuvontapalveluun voidaan lisätä, jotta koko prosessista tulisi hyvä kokemus", ryhmien jäsenet esittivät monia oivaltavia ehdotuksia. Jotkut ehdottivat perinteisiä ideoita, kuten nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden sisustamista uudelleen, niin että ne näyttäisivät ajanmukaisilta, mutta monet keskittyivät ydinpalveluihin. Ryhmäläiset näyttivät kiinnostavan huomiota siihen, että tiedonhaun ja siihen liittyvän neuvonnan on oltava lämminhenkistä, miellyttävää ja suvaitsevaa. Sen pitäisi olla nopeaa, helppoa ja mieluiten epämuodollista. Henkilökohtainen neuvonta ei välttämättä aina ole tarpeen, jos tarjolla on aktiivinen lähi- tai etäpalveluna toteutettu foorumi nuorille. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen verkosto, jonka tukena on mobiilisovellus, voi olla erittäin tehokas väline tehdä kokemuksesta vaivaton. Oli selvää, että nuoret haluavat kokemuksen olevan nopea ja helppo. Samaan aikaan heitä kiinnostaa enemmän oppia toinen toisiltaan tai heidän ikäänsä lähellä olevilta nuorisotyöntekijöiltä, jolloin heidän on helpompi tuntee olonsa mukavaksi ja luottaa palveluntarjoajaan.

Lisäksi todettiin, että nuoret ovat kiinnostuneita etsimään tietoa ja oppimaan **vertaisiltaan**. Siksi nuorten ottaminen mukaan koko prosessiin ja osallistumisen mainostaminen kaikilla mahdollisilla alustoilla saattaa tuottaa hyvin tehokkaita heijastusvaikutuksia. Alennuslippujen jakaminen tapahtumiin ja näyttäytyminen nuorten suosimissa paikoissa voi toimia keinona saada nuoria mukaan lyhyeksi ajaksi, niin pitkäaikaisen sitoutumisen aikaansaamiseksi on välttämätöntä tarjota nuorille tietoa palvelujen laajemmista tavoitteista ja pitkän aikavälin sitoutumisen kannalta on välttämätöntä, että nuoret saavat tietoa tällaisten palvelujen laajemmista tavoitteista ja kannattavat organisaation keskeisiä arvoja. Eräänlainen jäsenyys verkostossa voi siten olla hyödyllinen keino muiden nuorten houkuttelemiseksi. Lisäksi voitaisiin harkita teematilaisuuksia ja tapahtumia, joihin nuoret osallistuvat.

Koska tapahtumat houkuttelevat nuoria, nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen markkinoiminen paikoissa, joissa nuoret käyvät, voisi yhdistää tapahtuman tai harrastuksen ja sen, että neuvontapalveluista voi saada lisää tietoa näistä aiheista. Tällä lähestymistavalla voidaan lisätä nuorten tietämystä siitä, miten laaja-alaisesti nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tietoa tarjoavat. Tällä tavoin palvelujen markkinoiminen useissa kosketuspisteissä auttaa nuoria yhdistämään palvelun heidän harrastuksiinsa, muuttaa heidän käsityksiään palvelusta ja tekee heidät tietoisiksi siitä, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tarjoavat tietoa eri aiheista, jotka liittyvät läheisesti heidän arkeensa. Esimerkiksi nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden urheilua ja terveyttä koskevan tietoa-aineiston mainostaminen kuntosalilla tai urheilukeskuksessa, ja työhön tai harrastuksiin liittyvän tiedon tarjoaminen kouluilla tai koulutuskeskuksissa kertoo noissa paikoissa kävijöille, että noista aiheista on mahdollista saada tietoa myös nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa.

Koska tietoympäristö ja nuorten tietotarpeet muuttuvat jatkuvasti ja ne ovat hyvin kausiluonteisia, ryhmä ehdotti innolla nuorten osallistumista prosessin kehittämiseen ja heidän tarpeidensa, toiveidensa ja ehdotustensa kuuntelemista. Nuorten tietotarpeiden täyttämiseksi tehokkain tapa olisi dokumentoida heidän kyselynsä ja luoda **tietokanta**. Se voisi paljastaa nuorten tietotarpeet ja trendit. Lisäksi sosiaalisen median seuraaminen ja nuorten ottaminen nuorisosuurlähettilääksi voisivat auttaa virastoja pysymään ajan tasalla nuorisokehityksen suhteen.

TÄRKEIMMÄT TULOKSET	SUOSITUKSET	HUOMIOITA
Foorumi nuorille/ käyttäjille	<ul style="list-style-type: none"> • Fyysinen ja digitaalinen foorumi rohkaisemaan tiedon jakamista • Nuorten järjestämällä tai johtamalla tapahtumalla voi olla kerrannaisvaikutuksia, joiden avulla nuoria voidaan tavoittaa lisää 	
Tietoisuus osallistumisen kautta	<ul style="list-style-type: none"> • Nuorten osallistaminen eri tapahtumien ja muiden toimintojen suunnitteluun sekä näiden toimien kunnollinen mainostaminen voivat auttaa palvelujen kattavuuden laajentamisessa 	
Tiettyjen tietopalvelujen hajauttaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Eri toimintakeskusten hyödyntäminen foorumeina tietoisuuden lisäämiseksi 	<ul style="list-style-type: none"> • Esimerkiksi työpaikkoihin liittyvää tietoa voisi tarjota koulutuslaitoksissa
Nuorten tietotarpeiden ja -suuntausten opiskelu	<ul style="list-style-type: none"> • Datan käyttäminen nuorten tekemien hakujen tutkimiseen läpi vuoden auttaa ymmärtämään, miten moninaisia tiedon tarpeet ovat, ja miten kausiluonteista tiedonhaku on 	<ul style="list-style-type: none"> • Tietokannan luominen voisi auttaa vastaamaan kyselyihin tehokkaammin • Luottamuksellisuus ja tietosuoja on varmistettava kaikissa tapauksissa

11

myönteisiä ominaisuuksia

Tässä osiossa nuoria pyydettiin mainitsemaan kaksi asiaa, joista he pitävät nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa. On ymmärrettävä, mitkä asiat toimivat nuorten houkuttelemisessa käyttämään palvelua, ja näin ollen se olisi säilytettävä ja parannettava edelleen. Kun vastaukset ryhmiteltiin, havaitsimme, että **nuoret arvostavat inhimillistä vuorovaikutusta palveluissa, nuorisotiedottajien asiantuntemusta** ja ennen kaikkea sitä, että he keskittyvät yksinomaan nuoriin ja ovat halukkaita kuuntelemaan heitä. Tämä huokui koko haastattelusta: nuoret tarvitsevat paikan, jossa he voivat avoimesti keskustella ongelmistaan ja heitä koskevista tiedoista. Lisäksi mainittiin luottamus palveluihin, niiden tarjoama turvallisuus ja yksityisyys riippumatta siitä, mistä tietoa alueesta on kysymys, ja se, miten monimuotoista tietoa palvelut tarjoavat. Tarjotun tiedon selkeys ja se, että nuoria autetaan löytämään merkityksellisimmät tiedot hämmentämättä heitä, oli myös tärkeä osa palvelua, joka auttaa nuoria hallitsemaan tietoähyä. Tämän lisäksi nuoret arvostivat myös fyysisiä varusteita, kuten WiFi-yhteyttä, työskentelytiloja ja auttavaa puhelinta.

TÄRKEIMMÄT TULOKSET

SUOSITUKSET

Inhimillinen lähestymistapa

- Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijöiden koulutukseen liittyvät asiat
- Empatiaa ja avoimuutta voi harjoitella
- Tarjota selkeää ja kattavaa nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisten periaatteiden mukaisesti
- Luottamuksellisuuden ja käyttäjien yksityisyyden varmistaminen

Muut tilat

- Internetyhteys
- Työtila

12

kielteiset ominaisuudet

Tässä osiossa keskusteltiin tekijöistä, jotka ovat lannistaneet nuoria tai toistuvasti estäneet heitä käyttämästä palvelua. Koska nuorten tieto- ja neuvontapalvelut eivät toimi samalla tavalla kaikissa maissa, nämä ominaisuudet vaihtelevat, eivätkä ne välttämättä koske nuorten tieto- ja neuvontapalveluja kaikkialla Euroopassa. Nämä kommentit kannattaa silti ottaa huomioon palveluja parannettaessa. Lisäksi monet huomioita esittäneet nuoret eivät välttämättä tunteneet palveluita eikä heille ollut niitä suositeltu. Tämä voi olla olennainen asia pohdittaessa syitä siihen, miksi tietoa palveluista ei ole saatu kaikkien ulottuville.

Ryhmissä oltiin huolissaan lähinnä **palvelun saatavuudesta**. Henkilöt, jotka aikoivat käydä nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa huomasivat usein, että palvelupisteet olivat kaukana tai katseilta piilossa. Lisäksi heille oli tarjolla hyvin vähän yhteispisteitä, jotka olisivat voineet ohjata heidät palvelujen pariin tai ainakin kiinnittää heidän huomionsa. Käyttäjän näkökulmasta monet mainitsivat, että palveluita pidetään vanhentuneina ja ne eivät siksi houkuttele käyttäjiä. Eräässä kommentissa todettiin, että koska tietoisuus palvelusta puuttuu eivätkä palvelut ole näkyviä, nuoret eivät useinkaan ole uteliaita palvelujen suhteen tai kiinnostuneita niistä.

TÄRKEIMMÄT TULOKSET	SUOSITUKSET	HUOMIOITA
Saatavuus	<ul style="list-style-type: none">Välimatka palveluihin voitaisiin ratkaista tarjoamalla lisää vaihtoehtoisia kanavia päästä käyttämään palveluita	<ul style="list-style-type: none">Uuden mobiilisovelluksen tai web-pohjaisten sovellusten käyttöönotto.Helppokäyttöinen ja interaktiivinen verkkosivustoVahva läsnäolo sosiaalisessa mediassa sekä pikaviestinalustojen ja muiden vastaavanlaisten välineiden käyttö
Tietoisuus	<ul style="list-style-type: none">Nuoria palvelut eivät kiinnosta, parempi tietoisuus ja tieto palveluista voi olla olennaisen tärkeää kiinnostuksen lisäämiseksi	
Järjestelmien päivittäminen	<ul style="list-style-type: none">Palvelu täytyy tuottaa nykyaikaisella tavalla. Tämä koskee niin sisältöä kuin jakelukanavia.Tiedonjakelua täytyy päivittää ja tieto täytyy saada tarjolle eri alustoille ja kanaville, myös vertaisryhmätoimintaan.	

13

ehdotettuja lisäyksiä

Tässä osiossa ryhmiltä kysyttiin, mitä lisäominaisuuksia he lisäisivät palveluun, jos saisivat siihen mahdollisuuden. Tässä osiossa kerättiin melkoinen joukko ideoita, jotka vastaavat nuorten mieltymyksiä ja tarpeita heidän oman tiedonhakukäyttäytymisensä näkökulmasta.

Ryhmäläiset olivat kiinnostuneet ajatuksesta järjestää tilaisuuksia ja tapahtumia, joihin nuoret voisivat osallistua ja lisätä tällä tavoin heidän tietämystään palveluista. He kaikki ehdottivat, että **nuoret tulisi ottaa mukaan palvelun muotoiluun ja tuottamisprosessiin**. He uskovat, että heidän mielekäs osallistumisensa voi toimia tehokkaasti tietoisuuden ja kiinnostuksen lisääjänä. He ovat kiinnostuneita työmarkkinakelpoisuudestaan sekä kouluista ja muista oppilaitoksista, ja siksi nuorten tieto- ja neuvontapalvelut voisivat järjestää enemmän työpajoja ja seminaareja näistä aiheista. Lisäksi ryhmä oli kiinnostunut nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen näkyvyyden vahvistamisesta sosiaalisessa mediassa ja RSS-syötteen lisäämisestä verkkosivuille. Aihealueiden osalta he korostivat ravintoon ja seksuaaliterveyteen, hyväksikäyttöä koskevaan neuvontaan sekä masennukseen ja kiusaamiseen liittyvien aiheiden lisäämisen tärkeyttä. He vaativat parempaa saavutettavuutta myös vammaisille nuorille. Yhteydenottojen helpottamiseksi vastaajat ehdottivat pikaviestialustojen käyttöä, esimerkiksi WhatsApp-numeroa, jonka kautta nuorisotiedotuksen työntekijät olisi helppo tavoittaa.

TÄRKEIMMÄT TULOKSET

SUOSITUKSET

Tilaisuudet/
tapahtumat

- Seminaareja ja työpajoja työnhausta ja työhaastatteluista

Palvelun
yhteissuunnittelu

- Nuorten ja nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijöiden ottaminen mukaan palvelun suunnitteluun ja tarjoamiseen

Sosiaalinen media

- RSS-syötteen käyttöönotto
- Vahvempi läsnäolo ja näkyvyys sosiaalisessa mediassa

Yhteydenoton
helppous

- Suora kontaktiprotokolla (tukipalvelu/viestittelymahdollisuus)
- WhatsAppin, Messengerin tai muiden pikaviestialustojen käyttö

Johtopäätökset ja suositukset

Tässä osassa kiteytämme ne oivallukset, joita olemme tutkimuksessa koonneet fokusryhmähaastatteluista, ja yritämme ryhmitellä ne tuottaaksemme konkreettisia ohjeita nuorten tieto- ja neuvontapalveluille. Keskustelu nuorten kanssa suuntasi huomiomme kahdeksaan keskeiseen alueeseen, joihin nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen tarjoajien tulisi kiinnittää enemmän huomiota tavoittaakseen mahdollisimman suuren joukon nuoria, parantaakseen palvelujen laatua ja laajentaakseen palvelun kaikille mahdollisille media-alustoille, joita nuoret mielellään käyttävät tietoa etsiessään. *Näitä tuloksia voi verrata vuoden 2018 tutkimuksen kahdeksaan tärkeimpään suositukseen:* [Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tulevaisuudessa: Tiedon tarpeiden ja trendien pohjalta eteenpäin](#) (sivut 42–43).

Datan perusteella pyrimme ymmärtämään, miten nuoret tyydyttävät tietotarpeitaan digitaalisena aikana, miten heidät voidaan saadatietoisiksi nuorten tieto- ja neuvontapalveluista, miten he voivat käyttää niitä, mitä tietoa alueita tulee tarjota nykyisten lisäksi, miten tehdä yhteistyötä eri yhteiskunnallisten toimijoiden ja instituutioiden kanssa kestävän pitkän tähtäimen kehityksen turvaamiseksi, miten nuorten tieto- ja neuvontapalvelut voivat edistää nuorten media- ja informaatiolukutaitoa, miten optimoida aineelliset ja henkilöresurssit ja miten seurata nuorten tiedonhakupäätöstyymistä palvelujen pitämiseksi ajan tasalla ja nuorten kannalta olennaisina sisällöiltään. Nämä työskentelytavat sekä nuorten osallistaminen palvelumuotoilun menetelmin ja palvelujen tarjoamiseen (vertaisnuorisotiedotus) voisivat lisätä tietoisuutta palveluista nuorten keskuudessa. Tietoisuus palvelusta sekä vaivaton ja nopea pääsy palveluihin nuorten suosimien foorumien kautta voisi luoda suotuisan asenteen palveluja kohtaan ja vauhdittaa halua ryhtyä käyttämään palveluja. Aineelliset voimavarat ja henkilöresurssit sekä muut työskentelyä helpottavat olosuhteet todennäköisesti tarjoavat nuorten tieto- ja neuvontapalveluista myönteisen kokemuksen. Myönteinen suhtautuminen palveluun saattaa saada nuoren käyttämään palveluja toistamiseen ja suosittamaan niitä muille. Näiden asioiden lisäksi palveluntarjoajien täytyy jatkaa nuorten tiedonhakupäätöstyymisen seuraamista. Kun pysytään ajan tasalla informaatioasuntojen ja digitaalisen maiseman muutosten suhteen, palvelut voidaan muotoilla vastaamaan nuorten makua ja tarpeita. Lisäksi on hyödynnettävä kaikki mahdollisuudet parantaa media- ja informaatiolukutaitoa.

NUORTEN TIEDONHAKUKÄYTTÄYTYMINEN

- Kun nuoret tarvitsevat tietoa, he etsivät asian ensin Googlessa ja sen jälkeen kysyvät asiasta ystäviltään. Näkyvyys Googlessa ja vertaisryhmissä on siis ratkaisevan tärkeää.
- Nuoret tarvitsevat kognitiivisia auktoriteetteja, ja nuorisotietopalveluiden tulisi asemoida itsensä sellaiseksi.
- Nuoret kantavat tietoa etsiessään huolta luottamuksellisuudesta ja yksityisyydensuojasta, ja näitä tulee korostaa nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden valttina.

TIETOISUUS

- Nuoret pitävät tätä palvelua virastona, joka auttaa lähinnä antamalla tietoa opiskelusta ja työpaikoista sekä satunnaisesti vapaa-ajasta ja koulutuksesta. On tärkeää, että nuoret ovat tietoisia erilaisista tarjolla olevista palveluista (esim. psykologinen tuki ja neuvonta, terveys, ihmissuhteet jne.)
- Nuoret eivät ole tietoisia palveluista, parempi tietoisuus palvelusta voisi auttaa lisäämään kiinnostusta ja palvelun käyttöä.
- Nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen tulisi näyttää kuuluvan osaksi nuorten elämää.
- Opetus- ja mainosvideoita voidaan jakaa sopivilla alustoilla (sosiaalisessa mediassa)
- Sisällön levittäminen nuorten suosimissa paikoissa – nuorten vapaa-ajanviettopaikat, kerhot ja koulut.
- Näkyvyyttä tulee lisätä siellä, missä nuoret ovat.
- Riittävä läsnäolo sosiaalisen median alustoilla, kuten Facebookissa, Instagramissa ja YouTubessa on tarpeen.
- Enemmän kuvia ja audiovisuaalista sisältöä tekstipohjaisten sisältöjen sijaan.
- Suunnitelmat kaupunkien ulkopuolella, pikkukaupungeissa, kylissä ja maaseudulla asuvien nuorten tavoittamiseksi.
- Eri toimintakeskusten hyödyntäminen foorumeina tietoisuuden lisäämiseksi

SAATAVUUS JA SAAVUTETTAVUUS

- Tietopalveluita tulee markkinoida aihealueittain. Esimerkiksi työpaikkoihin liittyvää tietoa voisi tarjota koulutuslaitoksissa
- RSS-syötteen käyttöönotto;
- Hakukoneoptimointi
- Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden verkottuminen sosiaalisessa mediassa.
- Virtuaaliset keskustelufoorumit
- Videopuhelut
- Helppokäyttöinen ja interaktiivinen verkkosivusto
- Suora numero auttavaan puhelimeen
- Sivupisteiden sijaan väliaikaiset tietopisteet tai infovaunut nuorten suosimilla paikoilla voisivat olla tehokkaita toimintatapoja maaseudulla tai syrjäisillä alueilla:
- Mobiilisovellus palvelun käyttämiseen;
- Saavutettavuus vammaisille henkilöille sekä virtuaalisesti että fyysisesti;
- Kyselyt chatissa ja botteja verkkosivuilla /mobiilisovellus, jolla voi olla yhteydessä nuorisotiedottajiin;
- Responsiiviset ja interaktiiviset sivut mobiililaitteilla käytettäväksi
- Hakumahdollisuus/tietoalueiden luokittelu verkkosivuilla ja sovelluksissa; sekä
- Tiedonjakoa tulee päivittää ja tietoa tulee tarjota eri alustoilla

TIETOALUEET

- Intiimeistä aiheista puhuttaessa digitaalisen foorumin käynnistäminen voisi olla hyvä apu;
- Hyväksikäyttö, ahdistelu, nettikiusaaminen, leimaaminen, ahdistuneisuus;
- Ravitsemus ja terveys;
- Mielen terveys;
- Yhteiskunnalliset ja poliittiset aiheet
- Ilmaston lämpeneminen ja muut ympäristökysymykset; ja
- Tietotarpeiden kausiluonteisuutta tulee seurata

YHTEISTYÖ ERI INSTITUUTIOIDEN KANSSA

- Yhteistyö koulujen, ammattioppilaitosten ja muiden koulutusorganisaatioiden kanssa
- Yhteistyö valtion virastojen kanssa nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen materiaalien levittämisessä
- Yhteistyö sairaaloiden ja lääkäreiden kanssa
- Yhteistyö kirjastojen kanssa
- Koulujen nuorisolähettiläiden käyttäminen yhteyshenkilöinä ja auttamassa palvelujen ulottamista lähioihin ja maaseudulle;
- Opettajien tekeminen tietoiseksi palveluista niin, että he voivat suositella niitä oppilailleen; ja
- Vanhempien ottaminen mukaan toimintaan, heidän tekemisensä tietoiseksi palveluista ja niiden tärkeydestä. Kun internetiä ei ole käytettävissä, yhteistyö vanhempien ja koulujen kanssa voi olla tehokasta.

OSALLISTUMISTA JA TOIMINTAA

- Seminaareja ja työpajoja työnhausta ja työhaastatteluista;
- Innovatiivisia ohjelmia nuorten saamiseksi mukaan vapaaehtoistyöhön, koulutukseen ja työpajoihin;
- Tapahtumien järjestämistä ja läsnäoloa paikoissa, joissa nuoret liikkuvat;
- Vertaistiedotuksen lisäämistä palvelujen kattavuuden parantamiseksi.
- Paikallisten vaikuttajien ja nuorisotyöntekijöiden sitouttaminen
- Nuorten osallistaminen eri tapahtumien ja muiden toimintojen suunnitteluun sekä näiden toimien kunnollinen mainostaminen voivat auttaa palvelujen kattavuuden laajentamisessa
- Osallistavan toiminnan suunnittelu tietotarpeiden ja -trendien mukaisesti

KONKREETTISET RESURSSIT

- Enemmän digitaalisia laitteita, kun se on tarpeen tai tarkoituksenmukaista
- WiFi-yhteys palvelujen käyttäjille
- Neuvontapalvelu
- Kokoushuone tai paikka pienten tiedotustilaisuuksien järjestämiseen
- Pidemmät tai sopivammat aukioloajat tarvittaessa; ja
- Kirjasto ja työtila

MEDIA- JA INFORMAATIOLUKUTAITO JA TIEDON JAKAMINEN

- Materiaaleja (sekä tekstiä että videoita) on kehitettävä konkreettisten media- ja informaatiolukutaitoa koskevien ohjeiden avulla.
- Nuorille opastetaan, miten he voivat arvioida uutisten/ verkkosivustojen/ muiden tietojen todenperäisyyttä
- Määritetään, mitä ovat luotettavat lähteet eri aihealueille
- Podcasteja, joissa on koulutussisältöä, tuotetaan yhdessä nuorten kanssa;
- Fyysinen/virtuaalinen foorumi voitaisiin perustaa rohkaisemaan tiedon jakamista
- Virtuaaliset foorumit arkaluonteisille aiheill

HENKILÖSTÖRESURSSIT

- Enemmän nuorisotiedottajia ja nuorisolähettiläitä;
- Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden työntekijöiden koulutuksia ja kertauskoulutuksia;
- Empatian ja avoimuuden sekä paheksumattoman neuvonnan harjoittelu;
- Selkeän ja kattavan tiedon tarjoaminen
- Luottamuksellisuuden ja käyttäjien yksityisyyden varmistaminen; sekä
- Luottamuksen tunteen tarjoaminen nuorille
- Nuorten tietotarpeiden ja -suuntausten opiskelu sekä palvelujen yhteissuunnittelu
- Nuorten ottaminen mukaan yhteissuunnitteluun palvelumuotoilun menetelmin;
- Datan käyttäminen nuorten vuoden mittaan tekemien hakujen selvittämiseksi, jotta voidaan ymmärtää erilaisia tietotarpeita ja niiden kausiluonteisuutta; sekä
- Tietokannan luominen voisi auttaa vastaamaan kyselyihin tehokkaammin.

Pohdintaa

Kiteyttämällä yllä olevan osion suositukset jaoinme keskeiset aiheet **seitsemään tärkeimpään osa-alueeseen**. Ne ovat: Tietoisuus ja viestintä, saatavuus, tietoaalueet, toiminta ja yhteistyö, media- ja informaatiolukutaito, resurssit sekä nuorten tiedonhakukäyttäytymistä koskeva tutkimus. Tämänkaltainen jako voi auttaa nuorten tieto- ja neuvontapalveluita täsmentämään eri lähestymistapoja ja ymmärtämään, miten eri osa-alueet vaikuttavat toisiinsa.

Koska data kertoo, että nuorten tietoisuus nuorten tieto- ja neuvontapalveluista on vähäistä, eikä niiden käyttämisestä olla kiinnostuneita, kaikki suositellut toimenpiteet täytyy ottaa käyttöön tiedon lisäämiseksi nuorten keskuudessa ja positiivisen suhtautumisen lisäämiseksi, jolloin se voisi luoda halua käyttää palvelua. Palvelun käyttämisessä nuoret todennäköisesti noudattavat nykyisiä tiedonhakutrendejä. Siksi on välttämätöntä, että nuorten tieto- ja neuvontapalveluilla on riittävästi sekä fyysisiä että digitaalisia yhteyspisteitä. Nuorten nykyisestä tiedonhakukäyttäytymisestä päätellen palvelu tulee asemoida nopeaksi ja vaivattomaksi ratkaisuksi heidän tietopulmiinsa ja informaatiohäkyyn. Tämän vuoksi on tärkeää, että käytössä on mobiilisovelluksia tai web-pohjaisia sovelluksia, vuorovaikutteisia verkkosivuja, joissa on chat-mahdollisuus, sekä muita virtuaalisia yhteyspisteitä. Ne auttavat kaupunkilaisten lisäksi myös niitä nuoria, jotka asuvat maaseutualueilla, joissa nuorten tieto- ja neuvontapalveluja on harvoin saatavilla.

Ja kun nuoret alkavat käyttää palvelua, on tietysti tärkeää, että he pitävät tarjottuja sisältöjä heidän kannaltaan tärkeinä. Tässä **merkityksellisillä tietoaalueilla** on keskeinen rooli. Palvelujen on pysyttävä ajan tasalla nuorten kiinnostuksen kohteita koskevissa asioissa. Vaikka opiskelun, työpaikkojen ja koulutuksen kaltaiset tietoaalueet säilyvät todennäköisesti edelleen tärkeinä, myös muita tietoaalueita nousee keskeiseen asemaan. Ahdistukseen, stressiin, nettikiusaamiseen ja muihin aiheisiin liittyvän tiedon merkitys kasvaa nuorten keskuudessa, ja silti monet eivät tiedä millaista apua he voisivat saada näihin asioihin nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa. Siksi on tarpeen sisällyttää nämä tietoaalueet neuvontapalveluihin, käyttää oikeita formaatteja näiden aiheiden käsittelyyn ja tiedottaa nuorille siitä, että tukea on saatavilla.

Jotta nuorten tieto- ja neuvontapalvelut voitaisiin asemoida kestäväksi tukijärjestelmäksi nuorille, tarvitaan asianmukaistayhteistyötä muiden tärkeiden elinten, keskeisten sidosryhmien ja nuorten itsensä kanssa. Palvelujen

merkityksen ja suosimisen vahvistamiseksi yhteydenpito vanhempien, opettajien ja koulujen kanssa voi olla tehokasta. Nämä ovat kognitiivisia auktoriteetteja nuorille, joten vanhempien, opettajien ja koulujen suositukset voivat lisätä nuorten tietoisuutta palveluista, kuitenkin muistaen, että nuoret ovat monimuotoinen ryhmä, ja monimuotoisia ovat myös ne kulttuurit, joihin he kuuluvat. Lisäksi muiden koulutuksen, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin aloilla työskentelevien viranomaisten kanssa voidaan tehdä yhteistyötä vahvemman vaikutuksen saavuttamiseksi.

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen tulee jatkossakin tuottaa media- ja informaatiolukutaitoon liittyvää materiaalia. Palveluissa ei ehkä aina ole mahdollista vastata suoraan kaikkiin kysymyksiin. Siksi on verkostoiduttava muiden täydentävien palvelujen kanssa ja oltava mukana tarjoamassa nuorille koulutusta media- ja informaatiolukutaidosta niin, että he voivat parantaa valmiuksiaan löytää tietoa useista lähteistä, arvioida ja varmistaa niitä asianmukaisesti ja käyttää tuloksia tehokkaasti tietoon perustuvien päätösten tekemiseen. Vaikka nuorten tieto- ja neuvontapalvelut voisivat tuottaa omaa aineistoaan ja levittää niitä nuorille omien verkkosivujensa ja sosiaalisen median kanavien kautta tai järjestää seminaareja ja työpajoja, yhteistyöllä eri viranomaisten ja asiantuntijoiden, nuorisojärjestöjen ja koulujen kanssa voisi olla vielä laajempi vaikutus, ja silloin saataisiin mukaan myös ne nuoret, jotka eivät tällä hetkellä ole nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen ulottuvilla.

Tietoisuuden lisääminen, pääsyn tarjoaminen ja asiaankuuluvan tiedon tarjoaminen nuorille on välttämätöntä, mutta se, miten tietokyselyt vastaanotetaan, käsitellään ja miten niihin vastataan, on suhteessa vieläkin tärkeämpää. Ovathan nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen polttopisteessä nimenomaan nuoret. Jotta heitä voitaisiin palvella hyvin, on tärkeää tunkea ne erilaiset sisäiset ja ulkoiset haasteet, joita he kohtaavat etsiessään tietoa. Vaikka on olemassa helppoja tietoa alueita, kuten työpaikkoja ja opintoja koskevat tiedot, on myös arkaluonteisempia tietoa alkoja, jotka saavat useimmat nuoret epäröimään tällaisia tietoja hakiessaan. Intiimit ongelmat, seksuaalisuus, ahdistus ja nettikiusaaminen ovat muutamia näistä asioista, ja nuoret ovat nimenomaisesti ilmaisseet, että heillä on vain vähän lähteitä saada tietoa niistä, joten he yleensä hakevat tietoa satunnaisilta verkkosivustoilta tai läheisiltä ystäviltä. Molemmat näistä lähteistä saattavat hyvinkin todennäköisesti antaa harhaanjohtavaa tietoa. Nuorten tiedottajien on siis toimittava empaattisesti ja avoimesti ja vastattava kysymyksiin paheksumatta sopivissa puitteissa ja asianmukaisten kanavien kautta. Nuorisotiedotustyöntekijöiden on myös oltava tarkkoja nuorten yksityisyyden suojasta, luottamuksellisuudesta ja turvallisuudesta työtään tehdessään. Siksi nuorisotiedotustyöntekijät tarvitsevat muun asiantuntemuksen ohella hyviä kuuntelutaitoja ja empatiakykyä.

Lopuksi on tärkeää seurata kohderyhmän tiedonsaantitarpeita, jotta toimintaa pystytään edelleen parantamaan ja pitämään se nuorten kannalta merkityksellisenä tietoa tarjoavana tukena. Tiedonlouhintajärjestelmien käyttäminen hakutietokantojen kokoamiseen voisi koota nuorten esittämät tieto- ja neuvontapalveluille esittämät kyselyt ryhmiksi eri kysymystyyppien mukaan. Tämä auttaa palveluntarjoajia selvittämään palvelun käyttäjien tietotarpeet ja samalla noudattamaan niiden kausiluonteisuutta. **Nuorten osallistaminen palvelumuotoiluun, palvelujen tarjoamiseen ja uudelleenarviointiin on olennainen osa palvelujen suunnittelun kulttuuria ja sisältöä.**

Nuorten tiedonhakukäyttämisen tutkiminen säännöllisin väliajoin tuottaa tietoa, jota tarvitaan voidaksemme pitää toiminnan ajan tasalla ja palvella digitaalisen aikamme nuoria tehokkaasti.

ISBN 978-2-919810-50-5



9 782919 810505

Julkaisija ERYICA, lokakuu 2022



european **youth information**
and counselling agency



eryica a.s.b.l.
secretariat@eryica.org
www.eryica.org

