

**Tanja Kallio & Noora Selkänen**  
**”ARVOKASTA TOIMINTAA NUORTEN TUKEMISEKSI”**  
**– Yhteistyökumppaneiden kokemuksia Jelppiverkosta**

**Opinnäytetyö**  
**KESKI-POHJANMAAN AMMATTIKORKEAKOULU**  
**Sosiaalialan koulutusohjelma**  
**Toukokuu 2011**

## TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

<b>Yksikkö</b> Ylivieskan yksikkö	<b>Aika</b> Toukokuu 2011	<b>Tekijät</b> Tanja Kallio & Noora Selkänen
<b>Koulutusohjelma</b> Sosiaalialan koulutusohjelma		
<b>Työn nimi</b> ”ARVOKASTA TOIMINTAA NUORTEN TUKEMISEKSI” – Yhteistyökumppaneiden kokemuksia Jelppiverkosta		
<b>Työn ohjaaja</b> Harriet Tervonen	<b>Sivumäärä</b> 49 + 3	
<b>Työelämäohjaaja</b> Outi Santavuori, Jelppiverkko		
<p>Tutkimus tehtiin Jelppiverkolle, joka on Ylivieskan seudun alueella toimiva nuorten aktivointipalvelu. Jelppiverkon toiminta-ajatuksena on tarjota tukea, ohjausta ja neuvontaa nuorille. Nuorten aktivointipalvelun avulla ehkäistään syrjäytymistä ja tuetaan asiakkaita hakeutumaan koulutukseen ja työelämään.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten yhteistyökumppanit ovat kokeneet työskentelyn yhdessä Jelppiverkon kanssa. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin yhteistyökumppaneiden kokemuksia ja mielipiteitä Jelppiverkon tunnettuudesta ja toiminnan vaikuttavuudesta.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä, kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake koostuu monivalintakysymyksistä sekä yhdestä avoimesta kohdasta. Kyselylomake lähetettiin Jelppiverkon yhteistyökumppaneille sähköisessä muodossa.</p> <p>Tutkimustulokset osoittivat, että yhteistyökumppanit kokivat yhteistyön Jelppiverkon kanssa sujuvana ja merkityksellisenä. Toiminta koettiin koko Jelppiverkon toiminta-alueella tärkeänä. Kehittämisen paikat löytyivät toiminnan tunnettuudesta, näkyvyydestä, sekä yhteydenpidon säännöllisyydestä. Positiivisimmat kokemukset liittyivät Jelppiverkon toiminnan sujuvuuteen, luotettavuuteen ja joustavuuteen.</p> <p>Tutkimuksen tuloksia Jelppiverkko hyödyntää jatkossa laatutyöskentelyssään.</p>		

### Asiasanat

etsivä nuorisotyö, Jelppiverkko, kvantitatiivinen tutkimus, moniammatillinen yhteistyö

**ABSTRACT**

<b>CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES</b> Ylivieska	<b>Date</b>  May 2011	<b>Author</b>  Tanja Kallio and Noora Selkänen
<b>Degree programme</b>  Social sciences		
<b>Name of thesis</b>  “VALUABLE WORK TO SUPPORT YOUNGSTERS” – COOPERATIVE PARTNERS’ experiences of Jelppiverkko		
<b>Instructor</b>  Harriet Tervonen	<b>Pages</b>  49 + 3	
<b>Supervisor</b>  Outi Santavuori, Jelppiverkko		
<p>This research was made for Jelppiverkko, which is an activating service for youngsters operating in Ylivieska area. The Business idea of Jelppiverkko is to offer support, guidance and counselling for young people. The activating service helps to prevent youngsters from becoming socially excluded and supports and motivates customers in finding a job or a place to study.</p> <p>The aim of this thesis was to find out, how cooperative partners have experienced working together with Jelppiverkko. In addition, the research aimed at finding out the experiences and opinions of cooperative partners concerning the publicity of Jelppiverkko and the influences of its operations.</p> <p>The research was quantitative, and it was carried out with a questionnaire. The questionnaire consisted of multiple-choice questions and also of one open item. The questionnaire was sent to the cooperative partners of Jelppiverkko.</p> <p>The research results proved that the cooperative partners experienced cooperation with Jelppiverkko as smooth and significant. The operations of Jelppiverkko were considered important in the whole area where it operates. Aspects that were considered to need developing were publicity, visibility and regular communication. The most positive experiences related to smoothness, reliability and flexibility of the operations.</p> <p>Jelppiverkko will exploit the results of this research in its high-quality work.</p>		
<b>Key words</b>  Jelppiverkko, multi-professional cooperation, outreach youth work, quantitative research		

**TIIVISTELMÄ  
ABSTRACT  
SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>1</b>
<b>2 MERKITYKSELLISTÄ YHTEISTYÖTÄ JELPPIVERKON KANSSA</b>	<b>3</b>
2.1 Tästä kaikki sai alkunsa – Jelppiverkon toiminnan taustaa	3
2.2 Jelppiverkko – nuorten aktivointipalvelu	4
2.3 Etsivä nuorisotyö	9
2.4 Hyvän yhteistyön edellytyksiä	11
2.4.1 Moniammatillinen yhteistyö	12
2.4.2 Laatumyöskentely Jelppiverkossa	16
2.4.3 Mistä on hyvä palvelu tehty?	18
<b>3 AINEISTO JA MENETELMÄT</b>	<b>22</b>
3.1 Kyselylomakkeen laatiminen	23
3.2 Tutkimusmenetelmät	25
3.3 Tutkimuksen luotettavuus	27
<b>4 ”ÄLÄ TULE PAHA KAKKU, TULE HYVÄ KAKKU” – KOKEMUKSIA YHTEISTYÖSTÄ</b>	<b>29</b>
4.1 Ketkä halusivat olla mukana vaikuttamassa?	29
4.2 Toimiva yhteistyö on monen tekijän summa	32
4.3 Hyvän palvelun toteutuminen Jelppiverkossa	35
4.4 Risut ja ruusut – Avoin palaute Jelppiverkolle	38
<b>5 YHTEENVETO</b>	<b>40</b>
<b>6 POHDINTA</b>	<b>44</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>48</b>
<b>LIITTEET</b>	
<b>KUVIOT</b>	
Kuvio 1. Jelppiverkon rakenne	5
Kuvio 2. Työnjako Jelppiverkon sisällä	6
Kuvio 3. Vastaajien jakautuminen Jelppiverkon eri toimijoiden kesken	31
<b>TAULUKOT</b>	
Taulukko 1. Vastaajat työpaikoittain	30
Taulukko 2. Yhteistyön suunnitelmallisuuden tärkeys ja sen toteutuminen Jelppiverkossa	32
Taulukko 3. Yleisesti yhteistyössä tärkeiksi koetut tekijät	33
Taulukko 4. Yhteistyöhön liittyvien tekijöiden toteutuminen Jelppiverkossa	34
Taulukko 5. Laadun, luotettavuuden ja joustavuuden toteutuminen Jelppiverkon toiminnassa	35

## 1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen tavoitteena ja tutkimusongelmana oli selvittää, miten yhteistyökumppanit ovat kokeneet työskentelyn yhdessä Jelppiverkon kanssa. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin yhteistyökumppaneiden kokemuksia ja mielipiteitä Jelppiverkon tunnettuudesta ja toiminnan vaikuttavuudesta. Tutkimuksen tilaajana oli Nuorten aktivointipalvelu Jelppiverkko. Tutkimuksen aihe rajautui selkeästi sekä tutkijoiden että Jelppiverkon työntekijöiden tavoitteiden perusteella. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Jelppiverkon yhteistyökumppanit.

Jelppiverkko on Ylivieskan seudun alueella, seitsemässä eri kunnassa toimiva nuorten aktivointipalvelu. Nuorten aktivointipalvelun avulla ehkäistään syrjäytymistä ja tuetaan asiakkaita hakeutumaan koulutukseen ja työelämään. Jelppiverkon toiminta-ajatuksena on tarjota tukea, ohjausta ja neuvontaa nuorille. Jelppiverkko tekee tiivistä yhteistyötä muiden nuorten parissa työskentelevien tahojen parissa sekä paikallisesti että seutukunnallisesti. Jelppiverkko ei ole aiemmin kartoittanut yhteistyökumppaneidensa kokemuksia yhteistyön sujuvuudesta, joten tutkimuksemme tuli aidosti tarpeeseen.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä, kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake koostuu seitsemästä monivalintakysymyksestä sekä yhdestä avoimesta kohdasta, jonka analysointiin käytimme sisällönanalyysin keinoa. Monivalintakysymykset käsiteltiin SPSS-ohjelman avulla. Lomakkeen kysymykset käsittelivät yhteistyön kokemuksia ja hyvän palvelun kriteerejä. Avoimessa kohdassa vastaajilla oli mahdollisuus antaa risuja ja ruusuja Jelppiverkon toiminnasta ja yhteistyön toimivuudesta. Kysely lähetettiin Webropol-ohjelman avulla 83 Jelppiverkon yhteistyökumppanille tammikuussa 2011. Vastauksia saatiin yhteensä 48, eli 58 prosenttia siitä määrästä, keille kysely lähetettiin. Vastauksia tuli koko Jelppiverkon toiminta-alueelta ja sen ulkopuoleltakin.

Opinnäytetyön nimi ”Arvokasta toimintaa nuorten tukemiseksi” nousi esiin avoimesta palautteesta, ja kuvastaa hyvin yhteistyökumppaneiden kokemuksia yhteistyöstä. Lisäksi opinnäytetyön otsikkoa täydennettiin tekstillä ”–

Yhteistyökumppaneiden kokemuksia Jelppiverkosta”, jotta lukija tietää heti otsikosta, mitä tutkimus käsittelee.

Tulokset olivat pääsääntöisesti positiivisia, ja yhteistyökumppanit kokivat Jelppiverkon kanssa tehdyn yhteistyön merkityksellisenä. Parhaimpina yhteistyöhön liittyvinä tekijöinä yhteistyökumppanit kokivat yhteistyön sujuvuuden, laadun, joustavuuden ja luotettavuuden. Kyselyn kautta esiin nousi myös muutamia kehittämistä vaativia kohteita. Toiminnan näkyvyydessä olisi tulosten mukaan parantamisen varaa ja lisäksi tiedon saatavuus voisi tulosten perusteella olla parempi. Nämä tekijät liittyvät olennaisesti toisiinsa, ja ovat tärkeitä yhteistyön toimivuuden kannalta. Useassa avoimessa palautteessa kommentoitiin työntekijöiden vaihtuvuutta ja sen vaikutusta yhteistyöhön. Vastaajat olivat kuitenkin toiveikkaita jatkoon suhteen, eikä työntekijöiden vaihtuvuutta pidetty todellisena esteenä yhteistyölle.

Avoin palaute oli kannustavaa ja siitä kävi ilmi, että Jelppiverkon tekemää työtä arvostetaan. Yhteistyökumppanit toivoivat, että toiminta vakiintuisi ja jatkuisi edelleen. Yhteistyökumppanit olivat myös kokeneet, että Jelppiverkon toimintatavat ja –menetelmät ovat toimivia, ja käytettävyydeltään sellaisia, joita voidaan soveltaa myös muualla.

Tutkimuksen tietoperusta käsittelee tutkimuksen kannalta oleellisia Jelppiverkkoon ja yhteistyöhön liittyviä asioita. Etsivä nuorisotyö ja nuorisolain uudistuminen näkyvät oleellisesti Jelppiverkon toiminnassa, joten ne on käsitelty tutkimuksen tietoperustassa. Jelppiverkko tekee moniammatillista yhteistyötä laajasti, ja siihen liittyen myös hyvän palvelun kriteerit on tuotu opinnäytetyössä esille. Koko tutkimuksen tietoperusta on koottu tutkimuksen tavoitteiden perusteella, jotta tutkimus olisi mahdollisimman kattava ja tulokset kohtaava.

## **2 MERKITYKSELLISTÄ YHTEISTYÖTÄ JELPPIVERKON KANSSA**

Nuorten aktivointipalvelu Jelppiverkko toimii Ylivieskan seudun alueella ja sen juuret juontavat 2000-luvun työpajojen kehittämisprojektista. Etsivä nuorisotyö on olennainen osa Jelppiverkon toimintaa ja sitä ohjaa nuorisolaki, jota uudistettiin vuoden 2011 alussa. Jelppiverkon toiminnan tarve nousee merkitykselliseksi jo lain myötä. Moniammatillinen yhteistyö on osa nykypäivän nuorisotyötä ja tämän tutkimuksen kautta sen kehittäminen Jelppiverkossa on mahdollista.

### **2.1 Tästä kaikki sai alkunsa – Jelppiverkon toiminnan taustaa**

Ylivieskan seutukunnan alueella on 1.6.2000 alkaen toiminut ESR-rahoitteinen nuorten työpajojen kehittämisprojekti. Aluksi projekti oli Ylivieskan seutukunnan nuortenpajat –kehittämishanke ja 1.1.2005 alkaen Seutukunnallisen pajayhteistyön kehittämisprojekti. Seudullisten projektien hallinnoinnista on vastannut koko toiminta-ajan Työvalmennuskeskus Sytyke. Ylivieskan seutukunnan nuortenpajat –kehittämisprojektin tuotteena on syntynyt kaikkiin seutukunnan alueen kuntiin nuorten työpajatoimintaa. (Ojala, Partala-Manninen, Portti, Nygård & Vääräkoski 2004, 7.)

Työpajatoiminta päätettiin aloittaa verkostomuotoisesti ilman fyysistä työpajaa. Tämä toimintamalli luo valtakunnallisesti aivan uudentyyppisen ratkaisun vaikeasti työllistyvien nuorten auttamiseksi. Ylivieskan seutukunnan alueen kunnat ovat saaneet toimintamallin kehittämiseen ESR -rahoitusta Oulun lääninhallituksen kautta. Kehittämisprojektien tavoitteena on ollut luoda alle 29-vuotiaiden ja muiden erityistä tukea tarvitsevien koulutukseen ja työelämään siirtymistä tukeva sekä syrjäytymistä ehkäisevä toimintamalli. Tavoitteena on myös ollut vahvistaa nuorten elämänhallintaa ja sosiaalisia taitoja sekä tiivistää viranomaisyhteistyötä ja verkostotyötä. (Ojala ym. 2004, 7.)

Verkostotyötä eli moniammatillista yhteistyötä tehdään viranomais- ja lähiverkoston kanssa. Sen tarkoituksena on tuoda saman pöydän ääreen

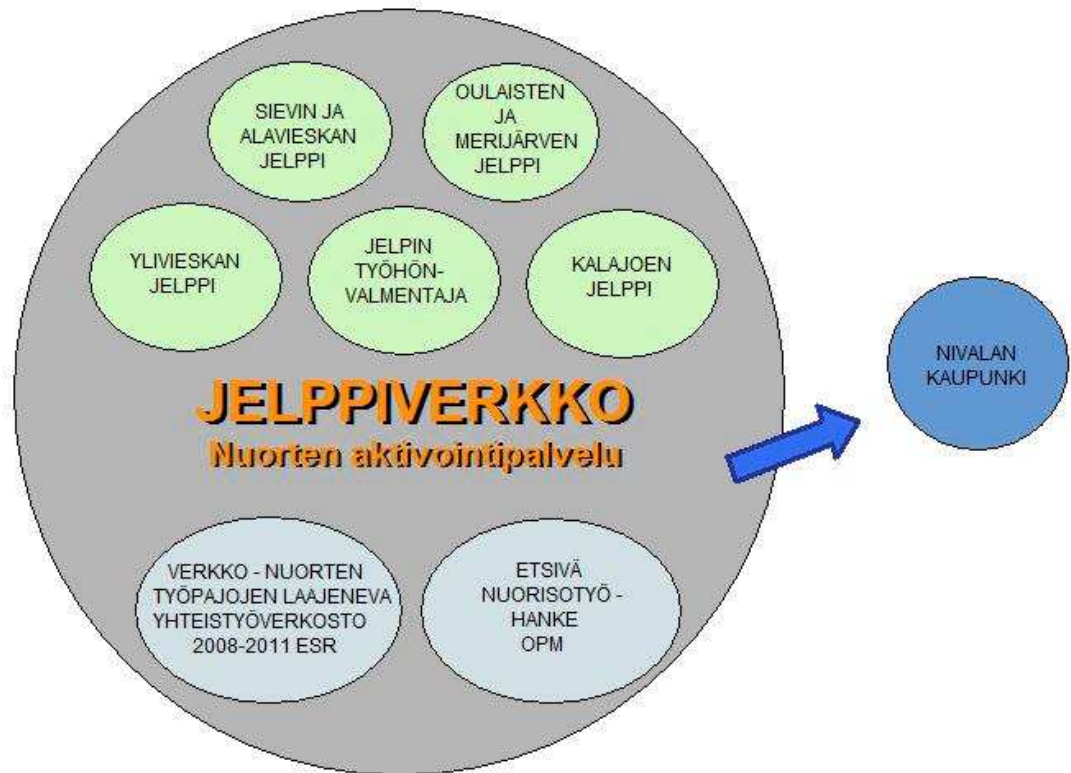
tärkeimmät asiakkaan asioissa päätöksiä tekevät tahot. Verkostotyöllä voidaan moniammatillisesti arvioida asiakkaan tilannetta, edistymistä, tavoitteiden saavuttamista sekä muiden palveluiden tarvetta. Verkosto on myös työntekijän tukena asiakkaan asioiden selvittelyssä. (Ojala ym. 2004, 20.)

Ylivieskan seudun nuorten työpajatoimintamalli –käsikirja toimii Jelppiverkon toiminnan perustana. Verkostomuotoinen työtapa on alusta asti ollut osa Ylivieskan seudulla tehtävää nuorisotyötä ja pajatoimintaa. Jelppiverkon toiminta on rakentunut luontevasti lähivuosien aikana tämän mallin mukaiseksi. Kuten aiemmin tekstissä mainittiin, verkostotyö eli moniammatillinen yhteistyö on olennainen osa tätä mallia ja siksi myös opinnäytetyössämme korostuu yhteistyön merkitys.

## **2.2 Jelppiverkko – nuorten aktivointipalvelu**

Jelppiverkko on nuorten aktivointipalvelu, joka toimii Ylivieskan seudun alueella (Alavieska, Kalajoki, Merijärvi, Oulainen, Sievi, Ylivieska ja etsivän työn osalta myös Nivala). Kuviossa 1 on avattu Jelppiverkon rakennetta tarkemmin. Kuvioista nähdään, että Ylivieskan seudun kuntien lisäksi Jelppiverkossa toimii Verkkohanke ja Etsivä nuorisotyö –hanke. Jelppiverkon työhönvalmentaja työskentelee koko Jelppiverkon toiminta-alueella. Alueen kuntien lisäksi toimintaa rahoittaa Pohjois-Pohjanmaan Ely-keskuksen nuorisotoimi, Opetusministeriö (OPM) sekä Euroopan sosiaalirahasto (ESR). Jelppiverkon toiminta-ajatuksena on tarjota tukea, ohjausta ja neuvontaa nuorille. Nuorten aktivointipalvelun avulla ehkäistään syrjäytymistä ja tuetaan asiakkaita hakeutumaan koulutukseen ja työelämään. Asiakkaille tarjotaan tuettu mahdollisuus työkokemuksen hankkimiseen sekä yksilöllisten koulutus- ja työsuunnitelmien tekoon. (Jelppiverkko 2010.)





KUVIO 1. Jelppiverkon rakenne

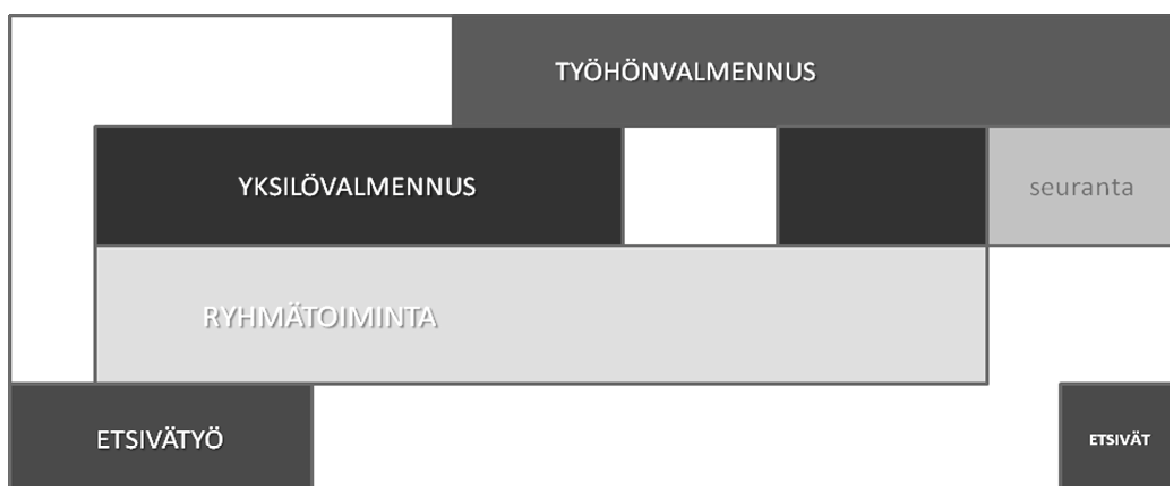
Jelppiverkon asiakkaat ovat pääasiassa alle 29-vuotiaita, joilla ei ole ammatillista tutkintoa, opiskelu- tai työpaikkaa. Jelppiverkko tarjoaa nuorille monenlaista palvelua ja sen tavoitteena on, että nuoresta tulisi yhteiskunnan aktiivinen jäsen. Tähän pyritään nuoren itsensä, hänen läheistensä sekä eri viranomaisten yhteistyön avulla. Yhtenä Jelppiverkon toimintatavoitteena onkin, että työskentely toteutetaan nuoren tarpeista lähtien. Työskentelyn tavoitteena on vahvistaa nuorten elämänhallintaa ja sosiaalisia taitoja sekä tiivistää viranomaisyhteistyötä. Nuorten aktivointipalvelu Jelppiverkon toimintaperiaatteena on asiakaslähtöinen ja joustava toimintatapa. (Jelppiverkko 2010.)

Kun nuori tulee Jelppiverkon asiakkaaksi, on lähtötilanne usein varsin hankala. Taustalla saattaa olla muun muassa pitkä työttömyysjakso, negatiivisen asennoitumisen kehä, periytyvän työttömyyden mukanaan tuoma asenne-este tai mielenterveydellisiä ongelmia. Useilla Jelppiverkon asiakkailla ei ole ammatillista koulutusta tai se on keskeytynyt. Osa nuorten aktivointipalvelun asiakkaista ei välttämättä ole saanut suoritettua peruskoulua loppuun. Osalla asiakkaista on taas ammatillinen koulutus suoritettuna, mutta töitä omalta alalta ei ole löytynyt tai

koulutuksen tuoma ammatti ei käytännössä ole kiinnostanutkaan. Enenevässä määrin Jelppiverkon asiakkaat tarvitsevat peruspalveluiden lisäksi myös muita kuntouttavia toimenpiteitä tai muuta erityistä tukea. (Jelppiverkko 2010.)

Nuorten aktivointipalvelu Jelppiverkon toiminta ja työskentelytavat ovat hyvin moninaisia. Se tarjoaa nuorelle etsivän nuorisotyön palveluita, yksilövalmennusta, tavoitteellista ja elämänhallintaa tukevaa ryhmätoimintaa sekä työhönvalmennusta. Jelppiverkon tarjoama työhönvalmennus tapahtuu pääasiassa kummiyrityksissä, mutta jonkin verran työhönvalmennusta toteutetaan myös kuntien toimipisteissä. (Toimintasuunnitelma 2011.) Palvelut ovat nuorille maksuttomia. Lisäksi jokaisen alueen kuntaan on palkattu työntekijä, joka toimii asiakkaiden yksilövalmentajana. Nuoret ohjautuvat työntekijän luokse eri yhteistyötahojen ohjaamina tai oma-aloitteisesti. (Jelppiverkko 2010.)

Jelppiverkon ”Tuunaa oma elämä” –slogan kuvaa osuvasti sen toimintaa; nuori huomioidaan oman elämänsä aktiivisena toimijana ja tekee päätökset omaan elämäänsä liittyen (Toimintasuunnitelma 2011). On tärkeää, että nuori saa osallistua itseään koskevien asioiden päätöksentekoon, sillä silloin nuori motivoituu ja muutoksia omaa elämää varten on helpompi ryhtyä tekemään.



KUVIO 2. Työnjako Jelppiverkon sisällä

Kuviossa 2 kuvataan, kuinka työnjako Jelppiverkon sisällä toimii. Etsivän työn tavoitteena on löytää kadoksissa olevat nuoret ja saada heidät liikkumaan elämässä eteenpäin. Ensiksi nuoren kanssa työskentelevät Jelpin etsivät. Etsivät selvittävät, että nuoren perustarpeet ovat kunnossa, esimerkiksi, että nuoren asuntoasiat ovat hyvällä mallilla. Kun nämä asiat on tarkistettu, siirtyy nuori yksilövalmentajalle ja saattaa samalla osallistua myös ryhmätoimintaan muiden Jelppiverkon nuorten kanssa. Jelppiverkko järjestää monenlaista ryhmätoimintaa nuorille, jossa pääosassa ovat kahvilat, joita löytyy lähes joka kunnasta. Kahvittelun lisäksi kahviloissa jutellaan sekä vietetään aikaa yhdessä rennoissa merkeissä; biljardia tai lautapelejä pelaillen. Oulaisten ja Ylivieskan kahviloissa harrastetaan lisäksi yhdessä ruoanlaittoa. Jelppikahviloiden lisäksi muuta ryhmätoimintaa ovat erilaiset liikuntaryhmät sekä tänä keväänä Kalajoella on aloitettu tyttöryhmä. Liikuntaryhmissä on mahdollisuus pelata esimerkiksi sählyä, sulkapalloa tai harrastaa kuntosalia. Tyttöryhmän ohjelma taas muotoutuu ryhmään osallistuvien tyttöjen toiveiden mukaisesti. (Santavuori 2011.)

Viikoittaisten ryhmien lisäksi järjestetään kerran kuussa seutukunnallinen ryhmäpäivä, jonne kerätään nuoria koko Jelppiverkon toiminta-alueelta. Ryhmäpäivän ohjelma laaditaan nuorten toiveiden pohjalta ja niille osallistuminen on nuorelle täysin ilmaista. Tähän mennessä ryhmäpäivien ohjelmassa on ollut muun muassa seinäkiipeilyä, paintballia sekä ratsastusta.

Yksilövalmentajan rooli asiakassuhteessa on olla nuoren rinnalla kulkija. Jos nuori haluaa, yksilövalmentaja voi palvelun myötä lähteä esimerkiksi kaveriksi virastokäynnille. Työntekijä voi tarjota tukeaan myös opiskeluun liittyvissä asioissa, jotta nuorella olisi mahdollisuus saattaa opintonsa päätökseen. Yhdessä nuoren kanssa työntekijä miettii mahdollisia opiskelu- ja työharjoittelupaikkoja. Työntekijä toimii myös kuuntelevana aikuisena niin kahden välisissä kuin ryhmässä tapahtuvissa keskusteluissa. (Jelppiverkko 2010.)

Kuviosta 2 nähdään, että yksilövalmentajalta nuori siirtyy työhönvalmentajalle, jonka kanssa he yhdessä ryhtyvät etsimään nuorelle mieluista paikkaa, jonne nuori voisi hakeutua työharjoitteluun. Harjoittelujaksonsa aikana nuori voi myös jatkaa ryhmätoimintaan osallistumista, minkä kautta nuoren sosiaaliset taidot

kehittyvät. Tarvittaessa myös yksilövalmentaja kulkee nuoren rinnalla harjoittelujaksonkin aikana. Jos nuori esimerkiksi työllistyy harjoittelujaksonsa kautta, ei työskentely nuoren kanssa lopu kuitenkaan siihen. Jelppiverkon toiminnassa korostetaan myös siis seurannan tärkeyttä. Seuranta toteutetaan puhelimitse ja vuoden ajalle on varattu kaksi seurantaviikkoa, jolloin jokainen Jelppiverkon työntekijä ottaa yhteyttä omiin asiakkaisiinsa ja selvittää, mitä he nykyään tekevät.

Jelppiverkon työskentely perustuu tiiviiseen yhteistyöhön muiden nuorten parissa työskentelevien tahojen kanssa sekä paikallisesti että seutukunnallisesti. Paikallisesti Jelppiverkko tekee yhteistyötä moniammatillisessa verkostossa, jossa kartoitetaan paikkakunnalta ne nuoret, joiden oletetaan hyötyvän palvelusta. Kyseiset nuoret kutsutaan verkstopalaveriin, jossa hänen kanssaan yhdessä suunnitellaan mahdollisen aktivointijakson tulevaa sisältöä. Nuorten aktivointipalvelu toimii yhtenä psykososiaalisen kuntoutuksen muotona, jossa sekä ennaltaehkäistään että korjataan jo syntyneitä syrjäytymistä. (Jelppiverkko 2010).

Nykyään vain varsin pienelle asiakasryhmälle riittää muutaman kuukauden työskentelyjakso ja joidenkin nuorten kohdalla asiakassuhde saattaa kestää useammankin vuoden. Nykyään yhä useampi nuori tarvitsee pidempää elämänhallintaa ja sosiaalisia taitoja tukevaa työskentelyä, ennen kuin valmiudet riittävät ammatillisen tulevaisuuden suunnitteluun. (Jelppiverkko 2010.) Tavoitteena on, että nuori oman yksilöllisesti rakennetun aktivointijaksonsa jälkeen sijoittuu koulutukseen, työelämään tai johonkin muuhun ohjattuun ja elämänhallintaa tukevaan toimenpiteeseen (Toimintasuunnitelma 2011).

Jelppiverkon työntekijät ovat seutukunnan alueella siten, että jokaisessa kunnassa on yksilövalmentaja tai niin, että kahdella kunnalla on yksi yhteinen yksilövalmentaja. Lisäksi alueella toimii seutukunnallinen työhönvalmentaja, etsivä työpari sekä Verkkohankkeen työntekijä. (Toimintasuunnitelma 2011.) Vaikka Jelppiverkon työntekijät ovat hajallaan ympäri seutukunnan aluetta, tekevät he silti tiivistä yhteistyötä keskenään. Jelppiverkko kokoontuu kokonaisuudessaan vähintään kerran kuukaudessa tiimipalaveriin, jossa käsitellään kaikkia koskevia asioita yhteisesti ja suunnitellaan tulevaa.

Jelppiverkon sisällä toimivan Verkko-hankkeen tehtävänä on tehdä Jelppiverkon toimintaa tunnetuksi sekä kehittää sitä parempaan suuntaan. Hankkeen tavoitteena on myös kehittää verkostomuotoinen nuorten aktivointimalli yhteistyössä alueellisten ja valtakunnallisten yhteistyökumppaneiden ja asiantuntijoiden kanssa. Pääkehittämisalueena nähdään oppilaitos- ja kouluyhteistyön tiivistäminen niin, että uusien yhteistyömuotojen kautta opiskelijoiden ja koululaisten keskeytysten määrä vähenee sekä Jelppiverkon ja oppilaitosten välinen yhteistyö tiivistyy. (Jelppiverkko 2010.)

Kehittämisalueena on myös yritysten kanssa tehtävä yhteistyö. Yritysyhteistyön tarkoituksena on löytää monipuolisia harjoittelupaikkoja erilaisten nuorten tarpeet huomioiden. Tavoitteena on myös, että yrityksissä olisi tietämystä erityistä tukea tarvitsevien nuorten ohjaamisesta. Jelppiverkko sopii yritysten kanssa pelisäännöt ja toimintatavat ongelmatilanteiden varalle. (Jelppiverkko 2010.)

### **2.3 Etsivä nuorisotyö**

Etsivä nuorisotyö on erityisnuorisotyötä, jonka tavoitteena on olla läsnä nuorten keskuudessa sekä tarjota mahdollisuus turvalliseen ja luottamukselliseen aikuiskontaktiin. Etsivä nuorisotyö etsii nuoren kanssa vastauksia nuoren mieltä askarruttaviin kysymyksiin ja auttaa nuorta saavuttamaan tarvittavat palvelut. Etsivän työn ensisijaisena tehtävänä on auttaa alle 29-vuotiaita nuoria, jotka ovat koulutuksen tai työmarkkinoiden ulkopuolella, tai jotka tarvitsevat erityistä tukea saavuttaakseen tarvitsemansa palvelut. Etsivä nuorisotyö tarjoaa nuorelle varhaista tukea, jos nuori sitä itse haluaa. (Valtakunnallinen työpajayhdistys 2010.) Etsivää nuorisotyötä tehdään siis ensisijaisesti perustuen nuoren itsensä antamiin tietoihin ja hänen omaan arvioonsa tuen tarpeesta (Nuorisolaki 2011). Opetusministeriö myöntää tukea etsivää nuorisotyötä tekevien työparien palkkaamiseen. Vuonna 2010 valtionavulla tuettua etsivää nuorisotyötä teki yli 230 henkilöä 192 kunnassa ympäri Suomen. (Valtakunnallinen työpajayhdistys 2010.)

Jelppiverkossa toimii kaksi kokopäiväistä etsivää, joiden pääasiallisena tehtävänä on etsiä ja saattaa nuoret tarvittavien palveluiden piiriin. Etsivän nuorisotyön hankkeen tavoitteena on edelleen kehittää Jelppiverkon tarpeet huomioivaa etsivän nuorisotyön mallia. Erityistä huomiota etsivä nuorisotyö kiinnittää nuoriin, jotka ovat vaarassa pudota tai ovat pudonneet eri nivelvaiheissa. Etsivät työskentelevät siis pääasiassa ”kadoksissa” olevien nuorten löytämiseksi. Nämä nuoret eivät ole asiakkaina sosiaalitoimessa, työ- ja elinkeinotoimessa, eivät myöskään opiskele tai ole työelämässä. (Jelppiverkko 2010).

Nuorten elämässä internetin käyttö on usein tärkeässä asemassa. Monet syrjäytyneet nuoret löytävät sosiaalisen verkostonsa sekä tarvittavat palvelut internetistä. Jelppiverkon työntekijöihin nuoret voivat olla yhteydessä myös internetissä, esimerkiksi Jelppiverkon omien internet-sivujen, sähköpostin ja facebook-sivuston kautta. (Jelppiverkko 2010). Internetin kautta nuoren on helpompi ottaa yhteyttä Jelppiverkon työntekijään, kun saa kertoa vaikeistakin asioista halutessaan anonymisti. Internetissä Jelppiverkon työntekijät voivat rohkaista nuorta tulemaan esimerkiksi Jelppikahvilaan jutustelemaan vaikkapa kahvikupin äärelle, jolloin nuoreen saadaan tiiviimpi kontakti.

Uusi nuorisolaki tuli voimaan 1.1.2011, ja se sisältää säännökset paikallisten viranomaisten monialaisesta yhteistyöverkostosta sekä etsivästä nuorisotyöstä ja siihen liittyvästä tietojen luovuttamisesta. Tavoitteena on parantaa nuorten mahdollisuuksia saada tarvitsemansa julkiset palvelut sekä tehostaa nuorille tarjottavaa varhaista tukea muun muassa koulutukseen ja työelämään pääsyn edistämiseksi. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010.) Lainmuutos auttaa etsivää nuorisotyötä tekeviä saamaan tukea tarvitsevien nuorten yhteystiedot viranomaisilta. Lainmuutoksen myötä tiettyjen viranomaisten on annettava etsivän nuorisotyön tekijöille sellaisten nuorten yhteystiedot, jotka ovat käyneet peruskoulun, mutta eivät ole jatkaneet opintojaan sen jälkeen. Tiedot annetaan myös niistä alle 25-vuotiaista, jotka jättävät kesken ammattikoulun, lukion, armeijan tai siviilipalveluksen. Nuoren tietoja ei kuitenkaan tarvitse luovuttaa silloin, jos viranomaiset tietävät, ettei tämä ole tuen tarpeessa. Nuorelle kuitenkin kerrotaan etukäteen, että hänen yhteystietonsa voidaan antaa eteenpäin, jos hän esimerkiksi ei ota vastaan yhtäkään saamistaan opiskelupaikoista. (STT 2010.)

Kun kunta järjestää etsivää nuorisotyötä, sen tulee nimetä etsivän nuorisotyön toimeenpanosta vastaava kunnan viranhaltija tai kuntaan työsopimussuhteessa oleva henkilö. Etsivällä nuorisotyöntekijällä on oltava riittävä koulutus ja kokemus nuorten kanssa tehtävästä työstä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2010.) Jelpiverkon etsivien työntekijöiden nuorisotyön kokemus nousee sekä koulutuksesta että käytännön työstä nuorten kanssa (Toimintasuunnitelma 2011). Etsivää nuorisotyötä voivat järjestää kunta tai useammat kunnat yhdessä. Kunta voi järjestää etsivää nuorisotyötä hankkimalla palveluja myös nuorten palveluja tuottavalta yhteisöltä, jolloin kunta vastaa siitä, että sen hankkimat palvelut järjestetään tämän lain mukaisesti. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2010).

#### **2.4 Hyvän yhteistyön edellytyksiä**

Yhteistyön merkitystä korostetaan nykyään yhä enemmän etenkin sosiaalialalla. Yhteistyötä tehdään niin työyhteisön eri toimijoiden kesken kuin yli sektorirajojenkin. Isoherrasen mukaan yhteistyötä tehdessä pyritään toimimaan niin, että yhteinen tavoite tunnistetaan ja saavutetaan mahdollisimman onnistuneesti ja tehokkaasti. Määritelmän mukaan yhteistyö ei ole vain toimintaa yhteisten tavoitteiden eteen vaan siinä korostuvat myös sosiaaliset suhteet ja vuorovaikutus. (Isoherranen, Rekola & Nurminen 2008, 27.)

Isoherranen toteaa, että nykyajan yhteistyössä sosiaali- ja terveysalalla kuten muuallakin tarvitaan yhä kehittyneempiä yhteistyön muotoja. Uudenlaisten yhteyksien ja verkostojen luominen on mahdollistunut teknisten välineiden kehittymisen myötä. Jotkut asiakkaat haluavat, että heidät kohdataan kokonaisuutena ja että heidän hoito-/hoivapolullaan työskentelevät asiantuntijat tekevät yhteistyötä yli organisaatorajojen. Pirstaleisesti, päällekkäisesti ja ristiriitaisin tavoittein työskentelevät asiantuntijat eivät myöskään toimi taloudellisesti järkevällä ja tehokkaalla tavalla. (Isoherranen ym. 2008, 28.)

Palvelujen toteutuessa yli toimipisteiden ja sektorirajojen, myös vastuu palvelusta jakautuu useisiin eri osiin. Tällöin kokonaisuudesta kannettava vastuu saattaa

hämärtyä tai puuttua kokonaan. Jos yhteistyö toimii huonosti, asiakkaalle annetut ohjeet saattavat olla ristiriitaisia, eikä asiakas tiedä kenen puoleen kääntyä ongelmatilanteessa. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 82.) Vastakohta kyseiselle tilanteelle saattaa muodostua silloin, kun yhteistyökumppanit kilpailevat siitä, kuka saa määritellä asiakkaan ongelman ja kuka on päävastuussa yhteistyöstä. (Saarinen 2010, 12.) Tällöin kaikki yhteistyön osapuolet ”repivät” asiakasta eri suuntiin ja ikään kuin kilpailevat myös siitä, kenen apu on parasta. Yhteistyön toimivuutta ei siis tule pitää itsestäänselvytenä, vaan se vaatii jokaiselta osapuolelta joustavuutta ja jämäkkyyttä sopivassa suhteessa.

Ilmapiirin yhteistyöryhmässä tulee olla hyväksyvä: kaikki voivat tuntea, että he saavat säilyttää osaamisensa, mutta sitä täytyy avata muille ja kuulla vastavuoroisesti muita. Mitä vahvempi perusammattissaan on, sitä vapaammin näin voi tehdä. Tästä syntyy asiakkaille lisäarvo: useampi ammattilainen on heidän käytössään samaan aikaan. (Saarinen 2010, 13.) Useamman ammattilaisen antaman tuen myötä, asiakas motivoituu tekemään enemmän töitä saavuttaakseen tavoitteensa. Moniammatillisen yhteistyön kautta asiakas huomaa useat etenemisvaihtoehdot, jotka nousevat esille eri alojen ammattilaisilta. Tällöin asiakas voi räätälöidä niistä itselleen sopivimman toimintamallin.

#### **2.4.1 Moniammatillinen yhteistyö**

Nuorisotyössä puhutaan useimmiten monialaisesta yhteistyöstä moniammatillisen yhteistyön sijaan. Uudistuneen nuorisolain myötä monialaisen yhteistyön käsite on otettu käyttöön laajemmin myös Jelppiverkon toiminnassa. Monialainen mielletään usein eri alat yhdistäväksi toiminnaksi, kun taas moniammatillisuus ajatellaan usean eri ammattilaisen toiminnaksi. Monialaisuudella viitataan siis pikemmin itse toimintaan, kun taas moniammatillisuudella viitataan toimijoihin, jotka toteuttavat työtä. Kontio myös näkee, että monitasoisten asioiden ymmärtämiseen tarvitaan laajempaa näkemystä, kuin mitä yksi ammattilainen voi antaa. Monialaisuus siis korostaa jaettua asiantuntijuutta. (Kontio 2010.).



Kontion mukaan monialaisuutta ja moniammatillisuutta käytetään usein rinnakkaisina termeinä, vaikkakin ne mielletään hieman eri asioita korostaviksi termeiksi (Kontio 2010). Tässä tutkimuksessa käytetään kuitenkin moniammatillisen yhteistyön termiä, sillä monialaisen ja moniammatillisen yhteistyön merkitykset ovat samankaltaisia. Tutkimuksessa moniammatillisuudella tarkoitamme usean eri asiantuntijan tekemää työtä yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi.

Moniammatilliseksi yhteistyöksi kutsutaan sellaista asiakaslähtöistä työtä, jossa on mukana useita asiantuntijoita ja mahdollisesti myös eri organisaatioita (Isoherranen ym. 2008, 29). Se on myös työskentelyä asiakas- ja työlähtöisesti niin, että eri ammattiryhmät yhdistävät tietonsa ja taitonsa ja pyrkivät mahdollisimman tasa-arvoiseen päätöksentekoon (Isoherranen 2005). Moniammatillista yhteistyötä tehdessä pyritään tietojen ja taitojen lisäksi myös tehtävien, kokemusten ja/tai toimivallan jakamisella jonkin yhteisen päämäärän saavuttamiseen. Moniammatillisen yhteistyön käsitteellä voidaan siis viitata organisaation sisäiseen tai organisaatioiden väliseen yhteistyöhön, yhteistyön satunnaisiin ja vakiintuneisiin muotoihin sekä ammattirooleissa pitäytyvään tai uutta synteesimäistä ajattelutapaa etsivään yhteistyöhön. (Määttä 2006.)

Jelppiverkko tekee moniammatillista yhteistyötä useiden eri organisaatioiden ja toimijoiden kanssa. Jelppiverkko tekee organisaatioiden välistä yhteistyötä muun muassa 2. asteen oppilaitosten, sosiaalitoimien ja Työ- ja elinkeinotoimistojen kanssa. Tämänkaltaisen yhteistyön lisäksi Jelppiverkossa toteutetaan myös organisaation sisäistä yhteistyötä. Sisäinen yhteistyö tarkoittaa käytännössä sitä, että Jelppiverkon toiminta-alueen kunnissa työskentelevät ammattilaiset tekevät yhteistyötä toistensa kanssa. Tästä on huomattavaa hyötyä esimerkiksi haastavissa asiakastilanteissa, kun toinen työntekijä voi antaa konsultaatioapua Jelppiverkon sisällä.

Isoherranen toteaa, että moniammatillisen yhteistyön käsitettä voidaan tarkastella monesta näkökulmasta. Se on eräänlainen sateenvarjokäsitys, joka pitää sisällään monenlaisia yhteistyömuotoja. Yksinkertaistaen voidaan sanoa, että siinä on asiantuntijoilla yhteinen työ tai tehtävä suoritettavanaan, ongelma ratkaistavanaan tai

päätös tehtävänä. Tavoitteeseensa päästäkseen he yhdistävät osaamisensa ja tietonsa. Moniammatillisuuden kautta yhteistyöhön saadaan mukaan useita eri tiedon ja osaamisen näkökulmia, joita systeemisen kokonaisuuden rakentaminen edellyttää. (Isoherranen ym. 2008, 33.) Moniammatillisen yhteistyön avulla saadaan ratkaistavaan asiaan moniulotteinen näkemys, joka koostuu usean eri alan ammattilaisen omasta näkökulmasta. Ammattilaisten omista näkökulmista sulautuu uusia mahdollisia toimintatapoja, joissa näkyy jokaisen toimijan oma osaaminen. Jelppiverkossa moniammatillisen yhteistyön yhtenä tarkoituksena on, että nuoret hyötyvät saamastaan palvelusta mahdollisimman monipuolisesti.

Pärnän mukaan moniammatillisuutta pidetään usein itsestään selvästi myönteisenä ja sen odotetaan tuovan jotain lisäarvoa (Saarinen 2010, 12). Viime vuosina moniammatillisuuden käsitettä on ryhdytty käyttämään laajasti sosiaali- ja terveysalalla niin, että siitä on muodostunut eräänlainen trendi. Voidaankin pohtia, onko moniammatillisuus todella lisääntynyt, vai halutaanko kyseistä termiä käyttämällä vain todistella omaa osaamista. Pärnä painottaa, että moniammatillinen yhteistyö saa oikeutuksensa vain asiakkaan tarpeesta ja että sen tulisi olla myös asiakasta kunnioittavaa (Saarinen 2010, 13). Kun Jelppiverkko tekee moniammatillista yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa, on asiakas eli nuori itse mukana tilanteessa. Tällöin nuori saa itse ilmaista oman mielipiteensä koskien omia asioitaan, eli toiminta Jelppiverkossa on asiakaslähtöistä.

Moniammatillinen yhteistyö ei synny itsestään vaan prosessin tuloksena. Kovin paljon ei kuitenkaan tiedetä siitä, miten yhteistyö voitaisiin rakentaa niin, että se vahvistaisi asiakkaiden ja työntekijöiden voimavaroja. Pärnän tekemän tutkimuksen mukaan yhteistyölle tarvitaan melko vahva rakenne, joka kertoo kaikille tahoille, missä mennään ja mitä nyt tehdään. Pärnä korostaakin, että moniammatillista työtä on johdettava. Jos vaan lähdetään sekoittamaan eri ammatteja, kuten väripaletilla kaikkia värejä keskenään, saadaan likaista ruskeaa. Kun osaamiset yhdistetään hallitusti, asiakas saa jotain parempaa: kun värit säilyttävät oman vahvuutensa, keltaisesta ja sinisestä syntyy uusi kaunis väri: vihreä, ja väripaletti rikastuu. (Saarinen 2010, 13.)

Koska osallistujat ovat yhteistyöstä eri lailla innostuneita, ryhmässä voi vahvistua vain tiettyjen ihmisten yhteistyö. Johtajan tulee varmistaa, että kaikkien osaaminen tulee hyödynnetyksi. Johtajan ei tarvitse olla korkean tason esimies, mutta kaikkien täytyy ymmärtää, että joku vetäjä tarvitaan. Muuten työ ei lähde lentoon ja tuo lisäarvoa. Johtaja ei kuitenkaan saa olla päällepäsmäri, mutta napakka pitää olla, jotta iso ryhmä työskentelee tavoitehakuisesti. Johtajan tulisi myös koota työn tuloksia. Hänellä tulee olla työhön kehittävä ja arvioiva näkökulma. Näin työryhmä saa uskoa siihen, että yhteistyö kannattaa. (Saarinen 2010, 13.) Jelppiverkon ja yhteistyökumppaneiden välisessä työskentelyssä niin sanottuna johtajana toimii Jelppiverkon työntekijä. Jelppiverkon työntekijällä on kokonaisvaltainen näkemys nuoren tilanteesta, ja hänen asiakkuuksistaan muihin tahoihin. Tällöin johtajuus tulee luonnostaan, eikä "taistelua" siitä yhteistyökumppaneiden välillä synny.

Moniammatillisen työyhteisön ongelma on usein eri ammattien edustajien yhteistyössä ja tavoitteiden asettamisessa asiakkaan kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Jokaisen toimijan tavoitteena on, että asiakas hyötyy saamastaan palvelusta, myös omasta mielestään. Kokonaistilanteen kannalta on tärkeää yhteinen näkemys siitä, mihin pyritään ja miten toimitaan. Mikäli tavoitteita ei sovita yhdessä asiakkaan kanssa eikä eri ammattiryhmien tavoitteita soviteta yhteen, asiakkaan kokema palvelun laatu kärsii. Esteenä moniammatilliselle yhteistyölle voi olla myös ammattiryhmien reviiriajattelu tai puuttuva tieto toisen tekemästä työstä. Eri käsitteiden käyttäminen samasta asiasta keskusteltaessa voi myös vaikeuttaa yhteisten tavoitteiden asettamista. (Outinen ym. 1994, 84.)

Työyhteisön ja johtoportaan tulisi tukea moniammatillista näkökulmaa ja luoda perustaa sen toteutumiselle. Kun työskentely on moniammatillista, se pitäisi näkyä myös laadussa. Moniammatillista näkökulmaa on luontevaa soveltaa myös laatutyöskentelyssä, sillä laatutyöskentely on osa kaikkien työtä. Tällä tarkoitetaan sitä, että palvelun kokonaisuuteen sisältyy työhön erikoistuneiden ammattilaisten lisäksi myös kaikkien tukevia palveluja tuottavien henkilöiden työpanos. (Outinen ym. 1994, 85.) Jelppiverkon asiakkaat saattavat nähdä saamansa palvelun yhtenä suurena kokonaisuutena, vaikka eri alojen toimijoita olisi useampia. Tällöin myös Jelppiverkon tulisi tarkastella palvelun laatua kokonaisuutena, moniammatillisesta näkökulmasta.

## 2.4.2 Laatutyöskentely Jelppiverkossa

Laatumittareita tarvitaan kaikissa kokonaisvaltaisissa laadunhallinnan järjestelmissä. Niiden avulla on mahdollista seurata ja arvioida, missä mennään asetettuihin laatutavoitteisiin nähden. Oman seurannan ja kehittämistyön lisäksi ne ovat välttämättömiä näytön antamisessa ulkopuolisille tahoille. Liikkeelle voidaan lähteä esimerkiksi keräämällä palautetta asiakkailta. Siitä saa tukea palautteenhankinnan kehittämiseen, asiakastyytyväisyysmittareiden laatimiseen sekä palautejärjestelmän rakentamiseen. (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 127.) Jelppiverkolla on käytössään asiakaspalautelomake, jonka avulla kerätään palautetta asiakkailta (Jelppiverkon nuorilta) säännöllisesti. Yhteistyökumppaneille tehdyn kyselyn kautta Jelppiverkko pyrkii tuomaan esille toiminnan tärkeyttä ja tarpeellisuutta. Esimerkiksi Ylivieskassa Jelppiverkon toiminta on vielä niin uutta, että näyttöä toiminnan merkityksellisyydestä tarvitaan jatkuvuuden takaamiseksi.

Yhteistyökumppaneille tehdyn kyselyn (LIITE 1) avulla Jelppiverkko kehittää laatutyöskentelyään. Tarkoituksena on myös toteuttaa kysely jatkossa säännöllisesti vuosittain, jolloin epäkohtiin puuttuminen on mahdollisimman tehokasta, ja toiminnan kehittäminen jatkuvaa. Outinen ym. määrittelevät laatutyöskentelyn tarkoittavan sellaista kehittämistyötä, jonka avulla pyritään parantamaan työyhteisön toiminnan ja palvelujen laatua. Keskeisenä piirteenä laatutyöskentelyssä on kiinnittää huomio palvelujen sellaisiin piirteisiin, jotka täyttävät asetetut tarpeet ja odotukset. Laatutyöskentelyn tulisi olla työyhteisössä jatkuvaa ja tehokasta, sillä juuri laatu luo edellytykset asiakkaiden palvelemiselle. (Outinen ym. 1994, 13-16.) Tiivistetysti laatutyöskentely voidaan siis ymmärtää asioiden ja palvelujen kehittämisenä toimivampaan ja tehokkaampaan suuntaan. Rissanen mukaan palveluiden jatkuva, mutta hallittu kehittäminen on myös osa hyvää yhteistyötä (Rissanen 2006, 96).

Asiakaslähtöisesti toimiva, palveleva työyhteisö tarkastelee toimintaansa ja sen laatua ennen kaikkea asiakkaan kannalta (Outinen ym. 1994, 13-16). Jelppiverkon yhteistyökumppaneille tehdystä kyselystä keskitytään erityisesti yhteistyön kokemuksiin, mutta näkökulma on selkeästi asiakaslähtöinen. Asiakaslähtöisyys

näkyä kyselyssä esimerkiksi kohdassa 4 (LIITE 1), jossa kysytään yhteistyökumppaneiden näkemyksiä siitä, etenevätkö nuorten asiat Jelppiverkossa. Kyselyn kautta yhteistyökumppaneilla on mahdollisuus olla mukana Jelppiverkon kehittämistyössä. Kyselyyn vastaamalla yhteistyökumppanit voivat tuoda ilmi mahdollisia kehittämiskohteita ja antaa palautetta yleisesti Jelppiverkon toiminnasta. Yhteistyökumppaneiden antamaa palautetta voidaan pitää hyvinkin merkittävänä kehittämistyön kannalta, sillä vastaajien näkemykset antavat kokonaisvaltaisen kuvan Jelppiverkon toiminnasta ammattilaisten silmin.

Yhteistyökumppaneille tehdyn kyselyn lisäksi Jelppiverkolla on käytössään asiakkaille tarkoitettu tyytyväisyyskysely, jonka nuori täyttää palvelun päättyessä. Asiakastyytyväisyyskyselyssä selvitetään nuoren kokemuksia palvelusta; onko se koettu hyödylliseksi ja mitä kehitettävää palvelussa mahdollisesti olisi. Asiakastyytyväisyyskyselyn ja yhteistyökumppaneille tehdyn kyselyn avulla saadaan kattavasti tietoa palvelun laadusta ja toimivuudesta. Kyselyiden kautta Jelppiverkko saa tietoonsa myös hyväksi havaittuja ja koettuja asioita toiminnastaan, kehittämiskohteiden lisäksi.

Jelppiverkolla on käytössään STL, joka on Net Effect Oy:n Valtakunnalliselle työpajayhdistykselle kehittämä Sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimalli. Mallin tavoitteena on tarjota sosiaalisen työllistämisen organisaatiolle käyttökelpoinen työkalu oman suorituskyvyn ja toiminnan analysointiin sekä johdattaa systemaattisempaan laatutyöhön. Sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimalli on tehty nimenomaan organisaation omaa kehittämistyötä varten ja sitä kehoitetaan soveltamaan tarpeen mukaan. (Oosi & Virtanen 2007, 7.)

Jelppiverkossa avataan parhaillaan palvelun toimintaa sellaisena kuin se tällä hetkellä on. Palvelun avaaminen toimii pohjana Jelppiverkon laatutyölle, jonka jälkeen Jelppiverkko tekee toiminnan arvioinnin ja pisteyttää palvelunsa. Syy siihen, miksi laatutyötä ja sen arviointia aletaan toteuttamaan laajemmin vasta nyt, on työntekijöiden vaihtuvuudessa. Työntekijöiden vaihtuvuus Jelppiverkossa on vaikeuttanut pitkäjänteistä ja kokonaisvaltaista laatutyöskentelyä, sillä laatutyö tarvitsee koko tiimin panoksen.

### 2.4.3 Mistä on hyvä palvelu tehty?

Grönroos on laajan tutkimuksen pohjalta tiivistänyt hyvän palvelun kriteereiksi ammattiosaamisen ja taidot, asenteen ja käyttäytymisen, saavutettavuuden ja joustavuuden, luotettavuuden ja luottamuksen arvoisuuden sekä virheistä oppimisen, maineen ja uskottavuuden (Outinen ym. 1999, 85). Seuraavaksi selitetään hieman tarkemmin edellä lueteltuja hyvän palvelun kriteereitä, joita voidaan tarkastella myös yhteistyökumppanin näkökulmasta. On tärkeää, että myös yhteistyökumppani näkee työn esimerkiksi osaavana ja joustavana, sillä silloin toista osapuolta ja hänen työtään osataan arvostaa sekä yhdessä työskenteleminen nähdään kannattavana.

Ammattitaito ja osaaminen merkitsevät sitä, että asiakkailla on kokemus organisaation osaamisesta ja taidoista, joita heidän ongelmiansa ratkaisuun tarvitaan. (Outinen ym. 1999, 85-86.) Asiakkaalla tulee olla tuntuma palvelun toimivuudesta ja työntekijöiden ammattitaidosta jo ennen asiakkuuden alkamista, jotta asiakas voi luottaa saavansa apua ongelmiinsa. Tietoisuus ammattilaisen osaamisesta tuo myös asiakkaalle motivaatiota todella paneutua ongelmiansa ratkaisemiseen.

Ammattitaidolla Rissanen tarkoittaa palvelun tuottajan ammattitaitoa palvelun ydinalueella (Rissanen 2006, 215-216). Se ei siis tarkoita sitä, että työntekijän tulisi tietää kaikki kaikesta, vaan riittää että työntekijä on todella paneutunut oman osaamisalueensa ytimeen. Yhteistyötä tehdessä jokainen ammattilainen tuo esiin oman osaamisensa, ja sitä kautta rakentuu kokonaisvaltainen tietämys, jossa on osa jokaisen työntekijän ammattitaitoa. Jelpiverkon asiakkaiden lisäksi on siis tärkeää, että myös yhteistyökumppanit tietävät Jelpiverkon työntekijöiden omaavan riittävän ammattitaidon. Tietoisuus toisen ammatillisesta osaamisesta tuo luotettavuutta yhteistyöhön – voi olla varma siitä, että kumpikin tekee oman osansa työstä.

Saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että palvelua on helppo saada kun sitä tarvitaan. Rissanen määrittelee saavutettavuuden kriteerin niin, että asiakkaan on mahdollista saavuttaa palvelua kohtuullisella vaivalla (Rissanen 2006, 215-216).

Jotta nuori itse lähtisi hakemaan neuvoja Jelppiverkosta, palvelu tulisi olla saavutettavissa erittäin helposti, eli sen tulisi olla ”matalan kynnyksen” palvelua. Vaikka ammattilaisesta palvelu tuntuisikin helpolta saavuttaa, ei yhteydenotto nuorelle ole itsestäänselvyys. Siksi Jelppiverkko onkin usein se osapuoli, joka tekee aloitteen. Saavutettavuus on myös yhteistyön toimivuuden kannalta ehdotonta. Jos yhteistyön toinen osapuoli ei ole saavutettavissa, eivät asiakkaan asiat myöskään etene.

Joustavuudessa asiakas kokee, että palvelun tuottaja, yksikön sijainti, toiminta-ajat, työntekijät ja toimintajärjestelmät on suunniteltu toimimaan siten, että palvelua on helppo saada ja asiakkaan vaatimukseen suhtaudutaan joustavasti. (Outinen ym. 1999, 85-86.) Jos nuori ei esimerkiksi välimatkan takia pääse kovin usein tapaamaan Jelppiverkon työntekijöitä, voi yhteyttä pitää tarvittaessa tiivistikin internetin välityksellä. Jelppiverkossa palvelun joustavuus ja monimuotoisuus näkyvät asiakkaille siten, että asiakkuutta voidaan ylläpitää sekä kasvotusten että tekniikan avulla. Erilaiset tekniikan välineet (esimerkiksi matkapuhelin ja tietokone) ovat nuorille luontevia tapoja pitää yhteyttä, joten Jelppiverkko on huomionnut ne monipuolisesti toiminnassaan.

Tehtäessä yhteistyötä sekä Jelppiverkon että sen yhteistyökumppaneiden joustavuus on koko työskentelyn lähtökohta. Työelämä on nykypäivänä niin hektistä, että jos joustavuutta yhteistyökumppaneilta ei löydy, on yhteistä aikaa työlle melkein mahdotonta löytää. Joustavuuden esteenä voi olla työntekijöiden jatkuva kiire ja tiukat aikataulut. Jos aikatauluja joudutaan muuttamaan lyhyellä varoitusajalla, saattavat tapaamiset siirtyä monien viikkojen päähän alkuperäisestä tapaamisajasta, sillä usein joudutaan sovitteluun aikatauluja usean toimijan kesken. Joustavuus on siis suuri osa toimivaa yhteistyötä. Kokonaisvaltaisesti tarkasteltuna yhteistyön tavoitteeseen pääsyssä jokaisen on joustettava, jotta lopputulos olisi paras mahdollinen.

Luottamuksen arvoisuudessa ja luotettavuudessa on kyse siitä, että asiakas tietää sopimusten pitävän eli hän voi luottaa siihen, että palvelun tuottaja, sen työntekijät ja järjestelmät pitävät kiinni lupauksistaan ja toimivat asiakkaan parhaaksi. (Outinen ym. 1999, 85-86.) Luotettavuus määritellään yhtenä palvelun laadun

kriteerinä niin, että palvelu tuotetaan ”jämakästi” ja virheettömästi tavalla, joka synnyttää asiakkaassa luottamuksen tuottajan asiahallintaan. Uskottavuudella tarkoitetaan taas sitä, että asiakas saa luottamuksen siitä, että palvelun tarjoaja toimii asiakkaan edun vaatimalla tavalla. (Rissanen 2006, 215-216.) Jelppiverkon ja sen yhteistyökumppaneiden tulisi voida luottaa toisiinsa molemminpuolisesti, hyvän yhteistyön takaamiseksi. Jos yhteistyökumppaneiden luottamussuhde on toimiva, osapuolet voivat luottaa siihen, että molemmat hoitavat sovitun osan työstään – tällöin asiakkaan asiat etenevät.

Maine ja luotettavuus –kriteeri täyttyy, kun asiakkaat uskovat, että palvelun tuottajaan voidaan luottaa ja saadaan vastine rahalle, siten että palvelun tuottajan arvot ja käyttäytyminen ovat kunnioitettavia. Tätä kriteeriä Grönroos kutsuu imagokriteeriksi. (Outinen ym. 1999, 85-86.) Imago –kriteeri käsittää myös sellaisia asioita, jotka eivät välttämättä liity työntekijöiden ammattitaitoon tai osaamiseen. Esimerkiksi palveluntuottajan imagoon saattavat vaikuttaa työntekijöiden erilaiset luonteet tai pienillä paikkakunnilla työntekijöiden henkilökohtainen elämä, vaikka ne eivät ammattitaidon tai työnteon kannalta ole oleellisia asioita. Toisaalta imagoon vaikuttaa myös työntekijöiden osaaminen, jos nuorten asiat etenevät odotetusti, organisaatio saa positiivista mainetta ja yrityksen imago paranee. Imago voidaan ymmärtää monella tavalla ja siksi kyselyn imago –kohtaa kysymyksessä 4 (LIITE 1) on hankala tulkita yksiselitteisesti.

Näkyvyydellä tarkoitetaan sitä, kuinka tietoisia ihmiset ovat tietystä toiminnasta ja palveluista. Voi olla, että tiedetään jonkin palvelun olemassaolosta, mutta konkreettisesti ei osata kertoa, mitä kyseinen palvelu oikeasti on. Näkyvyyteen liittyy siis olennaisesti toiminnasta tiedottaminen; mainosten, internetin ja lehtijuttujen avulla. Jelppiverkko tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan mainostamalla kauppojen ja koulujen ilmoitustauluilla. Internetissä Jelppiverkolla on omat selkeät kotisivut, joita päivitetään säännöllisesti. Jelppiverkon kotisivuilta löytyy tietoa palvelusta ja siitä, kuinka apua on mahdollista saada. Jokaisen työntekijän yhteystiedot ovat selvästi esillä Jelppiverkon kotisivuilla ja lisäksi sivujen kautta on mahdollista jättää työntekijälle yhteydenottopyyntö. Jelppiverkko löytyy myös facebookista, joka on nykyajan nuorille tärkeä kohtaamispaikka



internetissä. Jelppiverkon tiedottaminen on nykyaikaista ja tiedotusmenetelmistä on huomattavissa, että palvelu on suunnattu nimenomaan nuorille.

Hyvän palvelun kriteerit on luotu asiakasnäkökulmasta, mutta ne sopivat myös yhteistyön toimimisen edellytyksiksi. Kun kriteerit täyttyvät molemminpuolisesti, yhteistyö toimii sujuvasti. Sekä Jelppiverkon että sen yhteistyökumppaneiden tulisi toimia kriteereiden mukaisesti, sillä ei riitä, että vain toinen osapuoli tekee töitä yhteistyön eteen. Hyvän palvelun kriteereihin liittyy tulkinnanvaraisuutta; jokainen ymmärtää käsitteet omalla tavallaan (esimerkiksi imago –kriteeri). Huolimatta tulkinnanvaraisuudesta, kyselylomakkeeseen laitettiin arvioitavaksi hyvän palvelun kriteereitä, koska ne ovat olennaisia asioita yhteistyön toimivuuden kannalta.

### 3 AINEISTO JA MENETELMÄT

Tutkimuksemme idea lähti kehittymään kummankin mielenkiinnosta nuorten kanssa tehtävää työtä kohtaan. Otimme yhteyttä Jelppiverkkoon lokakuussa 2010, ja tiedustelimme yhteistyön mahdollisuutta. Sovimme heti tapaamisen Jelppiverkon työntekijöiden kanssa, jossa tarkoitus oli miettiä mahdollista aihetta opinnäytetyölle yhdessä. Tavoitteena oli, että aihe kiinnostaisi meitä, mutta palvelisi aidosti myös Jelppiverkkoa. Esille nousi idea kyselyn tekemisestä yhteistyökumppaneille. Kyselyssä kartoitettaisiin yhteistyökumppaneiden kokemuksia Jelppiverkon kanssa tehdystä työstä. Lisäksi kyselyllä selvitettäisiin yhteistyökumppaneiden näkemyksiä ja mielipiteitä Jelppiverkon tunnettuudesta ja toiminnan vaikuttavuudesta.

Aihe kiinnosti meitä, koska yhteistyön ja erilaisten verkostojen merkitystä sosiaalialla korostetaan nykyään yhä enemmän. Jelppiverkolla ei aiemmin ole ollut käytössään minkäänlaista mittaria yhteistyön sujuvuuden selvittämiseen, joten tutkimus tuli todella tarpeeseen. Kyselylomakkeen suunnittelimme itse ja lomakkeen sisältöä mietimme ja muokkasimme yhdessä Jelppiverkon työntekijöiden kanssa. Tutkimuksen tekemisen kiinnostavuutta lisäsi se, kun pääsimme suunnittelemaan lomaketta ja näkemään sen antamia tuloksia. Kyselylomaketta suunniteltaessa käytimme apuna aiempia yhteistyökumppaneille suunnattuja kyselyitä. Kyselylomakkeen pohjana toimi tutkimusongelma:

Miten yhteistyökumppanit ovat kokeneet työskentelyn yhdessä Jelppiverkon kanssa?

Tutkimusongelmamme rajaa aihetta sopivasti, kuitenkin niin, että sen sisällöstä saa monipuolisen. Yhteistyökumppaneiden kokemuksista saadaan tietoa myös Jelppiverkon tunnettuudesta ja toiminnan vaikuttavuudesta. Myös tutkimusaiheen rajaus on selkeä, sillä kysely tehdään Jelppiverkon yhteistyökumppaneille. Koimme aiheen kiinnostavaksi, ja lisäksi siitä on varmasti hyötyä tulevaisuuden

työssä. Nuorisolaki uudistui vuoden 2011 alusta, jolloin etsivän nuorisotyön merkitys korostuu entisestään, sillä laissa määritellään tarkasti etsivän nuorisotyön toteuttamisesta.

### 3.1 Kyselylomakkeen laatiminen

Kyselylomakkeen suunnittelu edellyttää, että tutkijat tietävät, mihin kysymyksiin ovat etsimässä vastauksia (Heikkilä 2004, 47). Tutkimuskysymyksemme määrittää tutkimuksemme tavoitetta, ja sen pohjalta suunnittelimme myös kyselylomakkeen. Kyselylomake (LIITE 1) suunniteltiin yhteistyössä Jelppiverkon työntekijöiden kanssa, ja sen tavoitteena oli olla mahdollisimman selkeä, mutta monipuolinen. Vilka toteaa, että kyselylomakkeessa tulisi kysyä vain asioita, joita tutkimussuunnitelmassa sanotaan mitattavan (Vilka 2005, 84). Kyselylomakkeen kysymykset luotiin siten, että ne toisivat tietoa yhteistyökumppaneiden kokemuksista yhteistyöstä, Jelppiverkon tunnettuudesta sekä vaikuttavuudesta. Kyselylomakkeen laatimisessa käytettiin apuna muita vastaavia kyselylomakkeita eri tutkimuksista.

Kyselylomakkeen taustamuuttujiksi määrittelimme vastaajan asuinpaikkakunnan, työpaikan, sekä sen minkä kunnan Jelpin kanssa vastaaja on työskennellyt. Taustamuuttajat eli selittävät tekijät ovat niitä, joilla tutkija ajattelee olevan vaikutuksia tutkittaviin asioihin (Vilka 2005, 84). Määriteltyjen taustamuuttujien avulla pystytään näkemään esimerkiksi eri kuntien kokemusten eroja yhteistyöstä, ja tätä kautta toimintaa voidaan kehittää tehokkaammin. Jelppiverkon toiminnan tunnettuus ja vaikuttavuus ovat myös sellaisia asioita, joihin uskomme taustamuuttujien vaikuttavan.

Kyselylomakkeessa on käytetty kolmea eri kysymystyyppiä; monivalintakysymyksiä, asteikkoon perustuvia kysymyksiä, ja lisäksi kyselyssä on myös yksi avoin kysymys. Monivalintakysymykset ovat vastaajalle helppoja ja nopeita täyttää. Foddyn mukaan monivalintakysymysten etuna on, että ne tuottavat vähemmän kirjavia vastauksia, joita on helpompi käsitellä ja analysoida tietokoneella. Foddy toteaa myös, että monivalintakysymyksiin vastaaminen on

helpompaa, sillä kysymyksen asettelu auttaa vastaajaa tunnistamaan asian, eikä sitä tarvitse itse muistaa. (Foddy 1995, 128.)

Kyselylomakkeen neljä kysymystä (kysymykset 4-7) on muodostettu Likert-tyyppisen asteikon avulla. Tässä asteikkoon perustuvassa kysymystyyppissä esitetään väittämiä, joihin vastataan valitsemalla asteikosta se kohta, miten voimakkaasti ollaan samaa tai eri mieltä kuin esitetty väittämä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 189). Hirsjärvi ym. toteavat että strukturoitujen kysymysten suosio tutkimuksissa on kasvanut viime vuosikymmenien aikana, mutta yhä on paljon tutkimuksia, joissa käytetään molempia kysymysmuotoja. (Hirsjärvi ym. 2005, 189.)

Kyselylomakkeen viimeiseksi kysymykseksi asetettiin avoin kohta, johon vastaaja sai antaa vapaasti palautetta. Hirsjärven ym. mukaan avoimen vastausvaihtoehdon avulla ajatellaan saatavan esiin näkökulmia, joita tutkijat eivät ole osanneet ajatella etukäteen (Hirsjärvi ym. 2005, 188). Foddyn mukaan avoimien kysymysten etuna voidaan nähdä se, etteivät ne ehdota valmiita vastausvaihtoehtoja. Näin ollen jokaisesta vastauksesta voidaan nähdä vastaajan tietämys aiheesta, tunteiden voimakkuus asiaan nähden, sekä ne asiat, mitkä vastaaja kokee tärkeiksi tietyssä aiheessa. Avoin kysymys auttaa myös monivalintatehtäviin annettujen poikkeavien vastausten tulkinnessa. (Foddy 1995, 128).

Hirsjärvi ym. toteavat, että avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden sanoa sen, mitä hänellä on todella mielessään, kun taas monivalintakysymykset ”pakottavat” vastaajan valitsemaan valmiiksi määritellyn vaihtoehdon. Avoimien kysymyksiä taas nähdään tuottavan aineiston, joka on sisällöltään kirjavaa ja luotettavuudeltaan kyseenalaista. Avoimien kysymysten aineisto on myös haasteellisempi käsitellä. (Hirsjärvi ym. 2005, 190.) Kyselylomakkeesta haluttiin mahdollisimman monipuolinen ja kattava, joten päädyimme käyttämään monentyyppisiä kysymyksiä. Kyselyn pituutta rajoitettiin, jotta täyttäminen olisi nopeaa, ja jotta ulkoasu ja sisältö pysyisivät selkeinä.

Testasimme kyselylomaketta opinnäytetyömme opponijilla, joita pyysimme arvioimaan lomaketta vastaajan näkökulmasta, ja pohtimaan kysymysten sisältöä ja asettelua kriittisesti. Vilkan mukaan kyselylomakkeen testaus tarkoittaa muutaman ihmisen kriittistä arviointia kyselylomakkeesta. Arvioinnin kohteena tulisi olla mm. seuraavat asiat: kysymysten selkeys ja yksiselitteisyys, vastausvaihtoehtojen toimivuus ja kysymyslomakkeen pituus. (Vilka 2005, 88.) Testaajat antoivat lomakkeesta positiivista palautetta, ja olivat sitä mieltä, että lomakkeen kautta saadaan vastauksia tutkittaviin asioihin. Heidän mielestään lomakkeen kysymyksillä saadaan myös tarvittava taustatieto, jonka avulla vertailua voitaisiin tehdä sujuvasti. Testaajat pystyivät perustelemaan antamiaan kommentteja, ja näin ollen testausta voidaan pitää onnistuneena (Vilka 2005, 89).

Kysely toteutettiin Webropol-ohjelmalla, jolloin saatekirje (LIITE 2 ja LIITE 3) ja kyselylomake (LIITE 1) tulivat vastaajalle sähköpostin muodossa. Vilka toteaa, että saatekirjeen perusteella vastaaja päättää, osallistuuko tutkimukseen vai ei. Saatekirjeen tehtävänä on siis vakuuttaa tutkimuskohde tutkimuksen tärkeydestä ja motivoida vastaaja osallistumaan kyselyyn. Sisällöllisesti on olemassa 3 asiaa, jotka Vilkan mukaan vaikuttavat vastaajan päätökseen osallistumisesta; 1) saatteen ja kyselyn visuaalinen ilme, 2) saatteen sisältö ja 3) kyselyn laajuus ja kieli. (Vilka 2005, 152-153.) Saatekirjeen laatimisessa keskityimme sen sisällön tekemiseen, jotta vastaajalle tulisi tunne, että juuri hänen vastauksensa on tärkeä. Sähköpostin ulkoasuun emme pystyneet vaikuttamaan. Kyselylomakkeen ulkoasusta teimme mustavalkoisen ja yksinkertaisen, jotta vastaaja kokisi kyselyn selkeäksi ja nopeaksi täyttää. Halusimme kuitenkin jonkin erityisen yksityiskohdan piristämään lomaketta, joten lisäsimme sen oikeaan yläkulmaan Jelppiverkon logon.

### **3.2 Tutkimusmenetelmät**

Tutkimuksen aineisto kerättiin sähköisesti kyselylomakkeen avulla, sillä koimme sen parhaaksi vaihtoehdoksi tutkimukseemme. Kyselylomaketutkimus soveltuu hyvin suurelle ja hajallaan olevalle tutkimusjoukolle, ja sen etuna on vastaajien pysyminen tuntemattomina (Vilka 2005, 74). Sähköisesti lähetetyssä kyselyssä

on huomioitava, että kaikilla vastaajilla on mahdollisuus sähköpostin käyttöön (Heikkilä 2004, 18). Kyselyyn vastaajien sähköpostiosoitteet saimme Jelppiverkon työntekijöiltä, joista jokainen ilmoitti meille omien yhteistyökumppaneidensa sähköpostiosoitteet. Vilkka toteaa sähköpostikyselyn toimivan parhaiten, kun tutkimusjoukko on riittävän suuri, ja kun kaikilla on yhtäläiset tekniset mahdollisuudet vastata kyselyyn (Vilkka 2005, 75).

Kyselyn lähetimme yhteensä 83 yhteistyökumppanille tiistaina 25.1.2011. Lähettämispäiväksi valitsimme tiistain, koska se on yleensä rauhallinen päivä, ja työntekijöillä on aikaa vastata kyselyyn. Hirsjärvi ym. ovat myös sitä mieltä, että yrityksille ja vastaaville yhteisöille maanantai ja tiistai ovat sopivimpia päiviä lomakkeen postitukselle (Hirsjärvi ym. 2005, 193). Vastausaikaa oli kaksi viikkoa, jonka jälkeen lähetimme vastaamattomille henkilöille vielä muistutuskyselyn. Muistutuskyselyyn oli kolme päivää aikaa vastata. Kyselyyn saimme yhteensä 48 vastausta.

Tutkimus on kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus, jonka aineisto analysoidaan Webropol-ohjelman ja SPSS-ohjelman avulla. Kyselylomakkeen monivalintakysymysten kautta molemmilla ohjelmilla voidaan tehdä monipuolista analysointia mm. ristiintaulukoinnin avulla. Monivalintakysymysten lisäksi kyselyssä on yksi avoin kysymys, jota emme voi analysoida edellä mainitulla menetelmällä. Heikkilän mukaan avoimet kysymykset eivät tarkoita, että tutkimuksessa käytettäisiin myös laadullista tutkimusmenetelmää, jos kysymykset käsitellään jälkikäteen numeraalisesti (Heikkilä 2004, 49). Kuitenkin tässä tutkimuksessa käsittelemme avoimen kohdan sisällönanalyysin keinoin, joten tutkimuksestamme löytyy myös kvalitatiivisia eli laadullisia piirteitä.

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan Tuomen ja Sarajärven mukaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Jos sisällönanalyysillä tarkoitetaan väljää teoreettista kehystä, sitä ei voida pitää ainoastaan laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmänä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.) Tuomi ja Sarajärvi toteavat myös, että sisällönanalyysillä tarkoitetaan tutkimusaineiston sanallista kuvaamista (Tuomi & Sarajärvi 2002, 107). Halusimme työhömme selkeän, mutta kattavan analyysimenetelmän, jonka avulla

voisimme sisällyttää myös avoimen kysymyksen tulokset kvantitatiiviseen tutkimukseemme, ja koimme sisällönanalyysin tähän sopivaksi. Sisällönanalyysin kautta pyritään muodostamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus, joka kytkee tulokset aihetta koskeviin muihin tutkimustuloksiin (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Näin avoimen kysymyksen tulokset tulee huomioida, ja jokaisella vastaajalla on mahdollisuus muotoilla vastauksensa omin sanoin.

### 3.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen perusjoukko koostuu Jelpiverkon yhteistyökumppaneista ja heidän kyselyyn antamista vastauksista. Tutkimuksen perusjoukko käsittää yhteensä 83 vastaajaa, jonka perusteella päädyimme tekemään kokonaistutkimuksen. Kokonaistutkimus tarkoittaa sitä, ettei tutkimuksessa ole käytetty mitään otantamenetelmää, vaan kaikki kyselyyn vastanneet ovat mukana tutkimuksessa. (Vilka 2005, 78.)

Toteutuneella otannalla tarkoitetaan kyselylomakkeisiin vastanneiden määrää, joka tutkimuksessa on 48. Vilkan mukaan lomakkeiden palautusmäärä ei sinällään riitä toteutuneen otannan arviointiin, vaan on arvioitava myös, millä tavalla lomakkeisiin on vastattu ja onko niissä mukana puutteellisesti täytettyjä lomakkeita. Jos puutteita on, nämä lomakkeet huomioidaan tutkimuksessa niiltä osin, kuin ne on täytetty asianmukaisesti. Tutkimuksemme kyselylomakkeissa oli puutteita muutaman kysymyksen kohdalla, jotka on huomioitu tutkimustuloksia käsiteltäessä. Toteutuneen otannan tärkeimpänä huomioina on se, että siitä tulisi saada sama tutkimustulos kuin tutkittaessa koko perusjoukko. Tällöin myös tutkimuksen pätevyys ja luotettavuus toteutuvat. (Vilka 2005, 80.)

Heikkilän mukaan tutkimuksen luotettavuudella (reliabelius) tarkoitetaan tulosten tarkkuutta ja niiden toistettavuutta. Yksinkertaistettuna se tarkoittaa, että toistettaessa sama mittaus (esimerkiksi kysely) uudelleen saman henkilön kohdalla, saadaan sama tulos tutkijasta riippumatta. Heikkilä toteaa lisäksi, ettei tutkimustuloksia voida yleistää esimerkiksi toiseen aikaan tai yhteiskuntaan, vaan että tutkimus on luotettava aina ajassa ja paikassa. (Heikkilä 2004, 30.)

Tutkimuksen pätevyydellä (validius) tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Pätevyyttä tarkastellaan siis jo tutkimusta suunniteltaessa, jotta tutkija voisi olla varma siitä, mitä vastaaja kunkin kysymyksen kohdalla ajattelee ja kuinka hän ymmärtää kysymykset. (Vilkkä 2005, 161.) Pätevyyttä pohdimme kysymyslomaketta laatiessa, jolloin mietimme ja muokkasimme kysymyksiä useaan otteeseen. Kysymykset laadittiin yhteistyössä Jelppiverkon työntekijöiden kanssa, ja ennen kyselyn lähettämistä testasimme vielä lomaketta käytännössä. Tällöin testaajat arvioivat kysymysten asettelua, ymmärrettävyyttä, sekä niiden tarkoituksenmukaisuutta tutkimuskysymyksiä ajatellen.

Tutkimuksen kokonaisluotettavuus muodostuu tutkimuksen luotettavuudesta ja pätevydestä. Kun tutkimuksessa on mahdollisimman vähän satunnaisuutta ja tutkittu otos edustaa perusjoukkoa, on tutkimuksen kokonaisluotettavuus hyvä. (Heikkilä 2004, 185 & Uusitalo 1991, 86.) Arvioimme tutkimuksemme pätevyydeltään ja luotettavuudeltaan hyväksi, sillä kyselyyn vastanneita oli koko Jelppiverkon toiminta-alueelta ja eri ammattialoilta. Vastausten jakaumasta voidaan päätellä, että tutkittu otos edustaa perusjoukkoa.

Satunnaisvirheitä tutkimuksessa saattavat aiheuttaa muun muassa se, että vastaaja muistaa vastatessaan jonkin asian väärin tai ymmärtää asian eri tavalla kuin tutkija, tai tutkija tekee virheitä tallentaessaan. Vaikka virheet saattavat heikentää tutkimuksen luotettavuutta, ei niiden vaikuttavuus tutkimuksen tavoitteiden kannalta välttämättä ole kovin suuri. Uusitalo toteaa, että tärkeintä on tutkijan kannanotto ilmenneisiin satunnaisvirheisiin. (Uusitalo 1991, 84.)



## **4 ”ÄLÄ TULE PAHA KAKKU, TULE HYVÄ KAKKU” – KOKEMUKSIA YHTEISTYÖSTÄ**

Tässä luvussa käsittelemme kyselyn tuloksia. Kysely lähetettiin 83 yhteistyökumppanille, joista 48 henkilöä eli 58% vastasi kyselyyn. Vastauksia tuli koko Jelppiverkon toiminta-alueelta, ja osaksi myös toiminta-alueen ulkopuoleltakin. Kyselyn tulokset on jaettu neljään eri osaan siten, että ensin käsitellään kyselyn taustamuuttujia, sitten yhteistyön toimivuutta, hyvän palvelun toteutumista ja lopuksi avoimen kohdan palautteet.

Kyselyyn mahdollisesti vaikuttavia tekijöitä olivat Jelppiverkon työntekijöiden vaihtuvuus sekä työntekijöiden puuttuminen väliaikaisesti joiltakin paikkakunnilta. Ylivieskassa Jelppiverkon toiminta on uutta, sillä se on alkanut vasta 1.10.2010. Kalajoella ei ollut Jelppiverkon työntekijää muutamaan kuukauteen kesällä 2010, ja Oulainen oli myös vailla työntekijää syksyllä 2010. Nämä työntekijöiden vaihtuvuuteen liittyvät asiat ovat saattaneet vaikuttaa kyselyn tuloksiin jossain määrin.

### **4.1 Ketkä halusivat olla mukana vaikuttamassa?**

Kyselyyn vastanneista suurin osa (93,9%) kertoi työskentelevänsä Jelppiverkon varsinaisilla toiminta-alueilla, eli Ylivieskassa (31,3%), Kalajoella (18,8%), Oulaisissa (16,7%), Nivalassa (14,6%), Sievissä (8,3%) tai Alavieskassa (4,2%). Jelppiverkko toimii lisäksi myös Merijärvellä, mutta siellä asuvia vastaajia oli 0 (0,0%). Merijärvi on kuntana niin pieni, että sitä koskevia asioita käsitellään sosiaalitoimen osalta Kalajoella ja Työ- ja elinkeinotoimiston osalta Oulaisissa, joka selittää Merijärven kunnan vastausprosenttia. Kolme (6,3%) vastausta tuli Jelppiverkon toiminta-alueen ulkopuolelta, Kajaanista, Kiimingistä ja KAM:n alueelta.

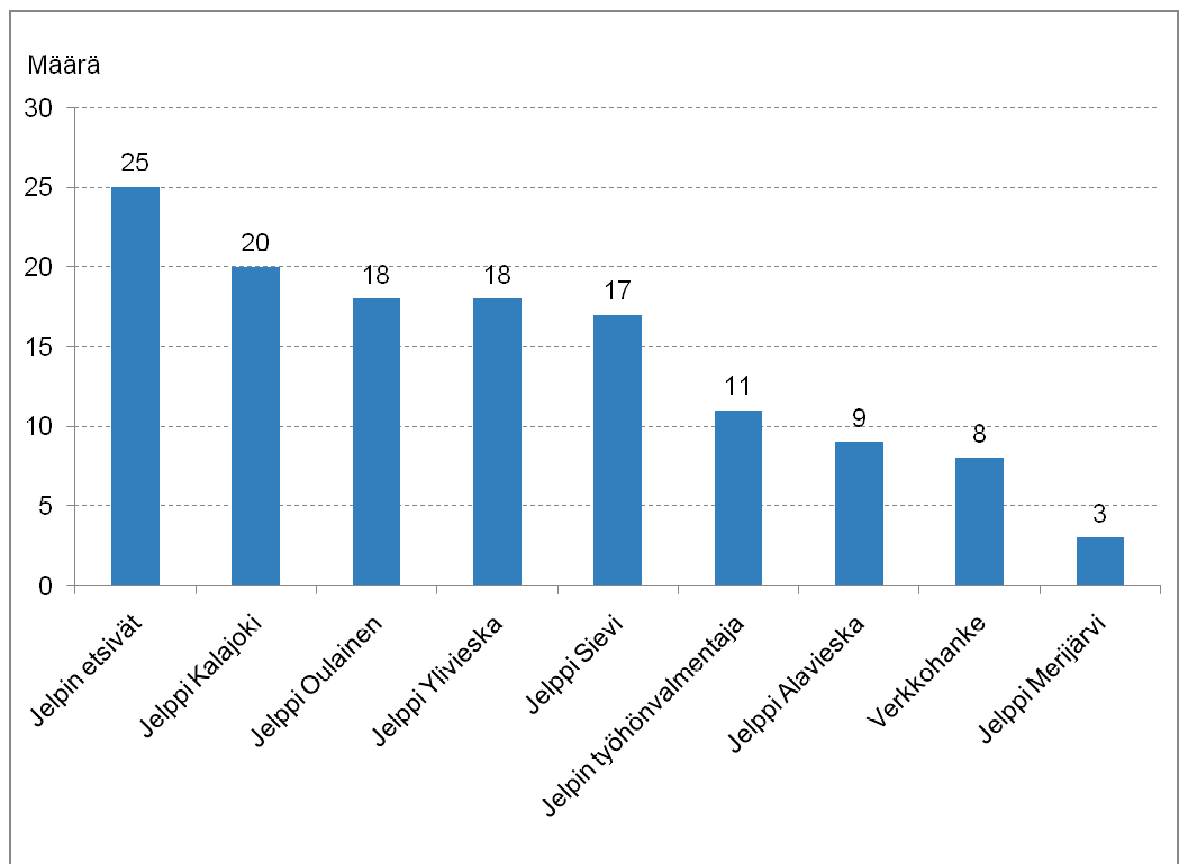
TAULUKKO 1. Vastajat työpaikoittain

	Määrä	%
2. asteen oppilaitos	12	25,0
Muu	8	16,7
Sosiaalitoimi	7	14,6
Työ- ja elinkeinotoimisto	5	10,4
A-klinikka	4	8,3
Yläkoulu	4	8,3
Seurakunta	3	6,3
Nuorisotoimi	2	4,2
Terapiakeskus/		
Mielenterveystoimisto	2	4,2
Sähkö	1	2,1
<b>Yhteensä</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>

Taulukosta 1 nähdään, että vastaukset tulivat useiden eri alojen toimijoilta. Neljäsosa vastaajista työskentelee 2. asteen oppilaitoksissa Jelppiverkon toiminta-alueen kunnissa. Vaihtoehdon ”Muu, mikä?” oli valinnut 8 vastaajaa. Nämä vastaukset sisälsivät esimerkiksi Työkyky- ja työtaitopassi-projektin, kunnan viraston, KAM/hallinnon sekä Työpajatoiminnan kehittämishankkeen. Jelppiverkko toimii yhteistyössä eri kuntien sosiaalitoimien kanssa, joista vastauksia kertyi yhteensä 7. Puolet kaikista vastauksista (50%) tulivat 2. asteen oppilaitoksista, sosiaalitoimista sekä Työ- ja elinkeinotoimistoista. Tästä voidaan päätellä, että nämä kolme toimijaa ovat Jelppiverkon merkittävimmät yhteistyökumppanit. Taulukossa olevien toimijoiden lisäksi vastausvaihtoehtoina kysymykseen olivat muun muassa 4H, Sovittelutoimisto ja Visalan sairaala, joista vastauksia ei tullut yhtään.

Vastaajista enemmistö (58%) on tehnyt yhteistyötä useamman kuin yhden Jelppiverkon toimijan kanssa. Vastaavasti yhteistyökumppaneista 42% on työskennellyt ainoastaan yhden Jelppiverkon toimijan kanssa. Eri Jelpin toimijoita oli 3. kysymykseen (LIITE 1) asetettu yhteensä yhdeksän, joista vastaaja sai valita tarvittaessa useamman vaihtoehdon. Jelppiverkon eri toimijoita ovat kaikki siihen

kuuluvat kunnat, etsivät, työhönvalmentaja ja Verkkoahanke. Enimmillään vastaajat (4,1%) olivat tehneet yhteistyötä yhteensä jopa seitsemän eri toimijan kanssa. Kuviosta 3 voidaan nähdä, että kaikkiin kysymyksen vaihtoehtoihin saatiin vastauksia, joten yhteistyötä on niiden perusteella tehty jokaisen Jelpin toimijan kanssa. Erityisesti on huomioitava, että vastaajista 6,3% on tehnyt yhteistyötä Merijärven Jelpin kanssa, vaikkakin kysymyksestä 1 voidaan nähdä, ettei siellä työskenteleviä vastaajia ollut yhtään. (KUVIO 3.)



KUVIO 3. Vastaajien jakautuminen Jelpiverkon eri toimijoiden kesken

Verrattaessa kuviota 3 vastaajien asuinpaikkakuntaan, voidaan todeta, että yhteistyötä tehdään myös yli kuntarajojen. Vastaajat ovat tehneet yhteistyötä eniten Sievin, Ylivieskan, Oulaisten ja Kalajoen Jelpin, sekä Jelpin etsivien kanssa. Jelpin ainoa työhönvalmentaja työskentelee koko Jelpiverkon toiminta-alueella, joten tiiviin yhteistyön luominen ja ylläpitäminen on haasteellista. Kuviosta voidaan kuitenkin nähdä, että vastaajista 11 on tehnyt yhteistyötä Jelpin

työhönvalmentajan kanssa. Tästä voidaan päätellä, että vaikka Jelpin työhönvalmentaja työskenteleekin usean kunnan alueella, on suhteita yhteistyökumppaneihin syntynyt.

#### 4.2 Toimiva yhteistyö on monen tekijän summa

Kyselyssä korostettiin erityisesti yhteistyön merkitystä, toimivuutta ja sen edellytyksiä. Yhteistyötä käsittelevien kysymysten kautta haluttiin saada selville yhteistyökumppaneiden kokemuksia ja näkemyksiä Jelppiverkon toiminnan tunnettuudesta ja vaikuttavuudesta. Suurin osa kyselylomakkeen kysymyksistä käsitteli nimenomaan juuri kokemuksia yhteistyöstä. Vastausten perusteella tutkimuksessa on kiinnitetty huomiota sekä kehittämistä vaativiin että jo toimiviin yhteistyön osa-alueisiin.

TAULUKKO 2. Yhteistyön suunnitelmallisuuden tärkeys ja sen toteutuminen Jelppiverkossa

	Ei toteudu lainkaan	toteutuu jossain määrin	toteutuu hyvin	Toteutuu erinomaisesti	yhteensä
Ei kovin tärkeä	0	2	0	0	2
Tärkeä	2	10	10	0	22
Erittäin tärkeä	2	11	9	2	24
<b>Yhteensä</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>48</b>

Taulukossa 2 on ristiintaulukoitu sitä, kuinka tärkeänä Jelppiverkon yhteistyökumppanit pitävät yhteistyön suunnitelmallisuutta ja miten se tällä hetkellä heidän mielestään toteutuu Jelppiverkon kanssa työskenneltäessä. Vastaajista puolet (24) kokee yhteistyön suunnitelmallisuuden erittäin tärkeänä, kun taas vain kaksi vastaajaa ei pidä sitä kovin tärkeänä. Vastaajista, jotka kokivat suunnitelmallisuuden erittäin tärkeänä, vain 13 oli sitä mieltä, ettei suunnitelmallisuus toteudu tällä hetkellä lainkaan tai se toteutuu Jelppiverkon kanssa vain jossain määrin. Tästä voidaan päätellä, että Jelppiverkon tulisi kiinnittää huomiota yhteistyön suunnitelmallisuuteen. Täytyy kuitenkin muistaa yhteistyön kummatkin osapuolet, joiden tulisi työstää yhteistyötä yhdessä. Jotta

työskentely olisi suunnitelmallista, Jelppiverkon lisäksi myös heidän yhteistyökumppaneidensa tulisi osallistua työn suunnitteluun.

Kysymyksessä 4 (LIITE 1) vastaajia pyydettiin arvioimaan erilaisia yhteistyöhön liittyviä väittämiä asteikolla 1-4 (1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä, 4=täysin samaa mieltä). Yhteistyökumppaneista 70,8% oli täysin samaa mieltä siitä, että yhteistyö Jelppiverkon kanssa on ollut sujuvaa. Loput vastaajista (29,2%) olivat jokseenkin samaa mieltä yhteistyön sujuvuudesta. Kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. 93,8% vastaajista kokivat yhteistyön olleen merkityksellistä Jelppiverkon kanssa (täysin samaa mieltä 66,7% ja jokseenkin samaa mieltä 27,1%). Vastaajista 6,3% oli yhteistyön merkityksellisyydestä jokseenkin eri mieltä. Kukaan vastaaja ei ollut tämän väittämän kanssa täysin eri mieltä.

Ylivieskan Jelpin kanssa yhteistyötä tehneitä oli vastaajista yhteensä 18. Heistä 16 oli samaa mieltä siitä, että yhteistyö on ollut merkityksellistä (täysin samaa mieltä 11 ja jokseenkin samaa mieltä 5). Vain kaksi vastaajaa oli yhteistyön merkityksellisyydestä jokseenkin eri mieltä. Tämä on huomioitavaa siksi, että toiminta on uutta Ylivieskassa, mutta silti Jelppiverkon toiminta on koettu merkitykselliseksi jo lyhyen ajan sisällä. Toiminnan kokeminen merkityksellisenä antaa pohjaa toiminnan jatkuvuudelle myös tulevaisuudessa.

TAULUKKO 3. Yleisesti yhteistyössä tärkeiksi koetut tekijät

	tärkeä	erittäin tärkeä
Hyvä tiedonkulku	13	35
Henkilökunnan tunteminen	15	33
Tietoisuus yhteistyökumppanin tekemästä työstä	17	31
Aikaa yhteistyölle	19	29

Taulukossa 3 on esitelty tärkeimmiksi koetut, yleisesti yhteistyöhön vaikuttavat tekijät. Tärkeimmiksi tekijöiksi vastaajat kokivat hyvän tiedonkulun, henkilökunnan tuntemisen, tietoisuuden yhteistyökumppanin tekemästä työstä ja ajan yhteistyölle.

Kaikki vastaajat (48) pitivät näitä yhteistyöhön liittyviä tekijöitä tärkeinä tai erittäin tärkeinä. Näiden neljän tekijän lisäksi myös toiminnan joustavuus oli kaikkien vastanneiden mielestä tärkeä tai erittäin tärkeä yhteistyöhön yleisesti vaikuttava tekijä. Tässä lomakkeen 6. kysymyksessä (LIITE 1) vastaajia pyydettiin arvioimaan väittämiä erityisesti yleisellä tasolla. Kysymyksessä 7 vastaajat arvioivat samoja yhteistyöhön vaikuttavia tekijöitä siitä näkökulmasta, kuinka ne toteutuvat tällä hetkellä Jelppiverkon kanssa (TAULUKKO 4).

TAULUKKO 4. Yhteistyöhön liittyvien tekijöiden toteutuminen Jelppiverkossa

	ei toteudu lainkaan	toteutuu jossain määrin	toteutuu hyvin	Toteutuu erinomaisesti	yhteensä
Hyvä tiedonkulku	3	13	23	8	47
Henkilökunnan tunteminen	0	10	24	14	48
Tietoisuus					
yhteistyökumppanin tekemästä työstä	1	13	30	4	48
Aikaa yhteistyölle	4	20	19	4	47

Taulukossa 4 näkyy vastaajien kokemukset yhteistyöhön vaikuttavien tekijöiden toteutumisesta Jelppiverkon kanssa. Taulukkoa tarkasteltaessa täytyy huomioida vastaajien määrä, sillä kahdessa kohdassa vastanneita on 48 sijaan vain 47. Vastaukset jakaantuivat kaikkien tekijöiden kohdalla melko tasaisesti, kuitenkin eniten vastauksia tuli kohtiin ”toteutuu jossain määrin” tai ”toteutuu hyvin”. Taulukosta huomataan myös, että vastaajat eivät vastanneet ääripäiden vaihtoehtoja (ei toteudu lainkaan tai toteutuu erinomaisesti) juuri lainkaan. Näistä yhteistyöhön vaikuttavista tekijöistä vastaajat kokivat, että henkilökunnan tunteminen toteutuu parhaiten; yhteensä 38 vastaajaa koki sen toteutuvan hyvin tai erinomaisesti. 24 vastaajaa oli sitä mieltä, ettei aikaa yhteistyölle –kohta toteudu lainkaan tai se toteutuu vain jossain määrin. Tämä on huomioitavaa siksi, että vastaajat kokivat tämän yhteistyöhön vaikuttavan tekijän toteutuvan heikoiten Jelppiverkon kanssa.

Taulukossa 3 yleisesti yhteistyöhön vaikuttavat tekijät koettiin joko tärkeiksi tai erittäin tärkeiksi yhteistyön kannalta. Taulukossa 4 esiteltiin samat yhteistyöhön vaikuttavat tekijät niin, että vastaajat olivat arvioineet niiden toteutumista Jelppiverkon kanssa. Osa vastaajista koki yhteistyöhön vaikuttavien tekijöiden toteutuvan jossain määrin, ja osan mielestä osa niistä ei toteudu lainkaan. Kuitenkin samat vastaajat ovat kokeneet tekijät yleisesti yhteistyön kannalta tärkeiksi tai erittäin tärkeiksi. Tämä viestii siitä, että parannettavaa näissä tekijöissä olisi. Näiden kaikkien tekijöiden toteutumisen ehtona on, että Jelppiverkon lisäksi myös sen yhteistyökumppanit kiinnittävätkin näihin asioihin toiminnassaan huomiota.

### 4.3 Hyvän palvelun toteutuminen Jelppiverkossa

Hyvän palvelun kriteerejä löytyy kyselylomakkeen useasta kohdasta. Kriteerit kulkevat kysymyksissä koko lomakkeen läpi, mutta erityisesti niitä pyydettiin arvioimaan kysymyksessä 5. Lomakkeessa kriteereiksi määriteltiin muun muassa laatu, luotettavuus, joustavuus ja imago. Nämä kriteerit kuuluvat tärkeimpien yhteistyöhön vaikuttavien tekijöiden joukkoon. Suurimmaksi osaksi yhteistyökumppanit kokivat kriteereiden toteutuvan hyvin Jelppiverkon toiminnassa, mutta joitakin huomioita on esitetty jäljempänä tekstissä.

TAULUKKO 5. Laadun, luotettavuuden ja joustavuuden toteutuminen Jelppiverkon toiminnassa

	toteutuu jossain määrin	toteutuu hyvin	Toteutuu erinomaisesti	Yhteensä
Laatu	3	29	13	45
Luotettavuus	2	20	24	46
Joustavuus	0	21	24	45

Taulukossa 5 on esitetty laadun, luotettavuuden ja joustavuuden toteutuminen yhteistyökumppaneiden kokemana. Taulukkoa tarkasteltaessa on huomioitavaa,

että vastaajia on 48 sijaan vain 45 tai 46. Kokonaisuudessaan puutteita vastauksissa oli erittäin vähän, joten voidaan miettiä, miksi juuri tässä kysymyksessä vastaajia on vähemmän. Joustavuus Jelppiverkon toiminnassa toteutuu yhteistyökumppaneiden mielestä hyvin tai erinomaisesti. Joustavuus on tärkeä tekijä yhteistyön toimivuuden kannalta, sillä sen avulla yhteistyötä voidaan suunnitella ja kehittää eteenpäin. Kysyttäessä joustavuuden toteutumista Jelppiverkon kanssa tällä hetkellä, eivät tulokset olleet niin mustavalkoisia kuin taulukko 5 antaa olettaa. Suurin osa tässäkin kohdassa oli sitä mieltä, että joustavuus toteutuu toiminnassa hyvin tai erinomaisesti, mutta neljä vastaajaa koki, ettei joustavuus toteudu lainkaan tai se toteutuu vain jossain määrin. Tässä kysymyksessä tuloksiin saattoi vaikuttaa kysymyksen asettelu, sillä siinä vastaajaa pyydettiin arvioimaan juuri tämän hetkistä joustavuuden toteutumista Jelppiverkossa.

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että laatu ja luotettavuus toteutuvat hyvin tai erinomaisesti Jelppiverkon toiminnassa. Kuitenkin muutama vastaaja koki, että laatu ja luotettavuus toteutuvat vain jossain määrin. Nämä tekijät ovat yhteistyön jatkuvuuden ja mielekkyyden kannalta olennaisia asioita, joiden tulisi toimia kummankin yhteistyön osapuolen toiminnassa. Kukaan vastaajista ei valinnut vaihtoehtoa 1 (=ei toteudu lainkaan) kysyttäessä laadun ja luotettavuuden toteutumista Jelppiverkossa, joka on tärkeää huomioida, sillä se ei näy suoraan taulukossa 5.

Kyselyn avoimessa kohdassa vastaajat antoivat palautetta myös hyvän palvelun kriteereihin liittyen. Muun muassa tavoitettavuutta, yhteistyön suunnitelmallisuutta ja sujuvuutta kommentoitiin tarkemmin avoimessa palautteessa.

Yhteistyön suunnitelmallisuus, tietoisuus yhteistyökumppanin tekemästä työstä ja aika yhteistyölle on myös erittäin riippuvaista meidän itsemmeikin toimista.

Tavoitettavuus väliin vaikeaa, mutta niinhän se on kaikkien tahojen kanssa.



Yhteisiä tapaamisia toivoisin lisää, toisaalta yhteistyön sujuvuus, Jelppiverkon työntekijöitä paremmin ”tuntemattakin”, on ollut kerrassaan helppoa ja joustavaa..

Suurin osa vastaajista (54,3%) oli täysin samaa mieltä väittämän ”Jelppiverkolla on hyvä imago” kanssa. 41,3% vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä Jelppiverkon imagosta. Kukaan vastaajista ei kokenut olevansa täysin eri mieltä väittämän kanssa, ja vain 4,3% vastaajista kertoi olevansa jokseenkin eri mieltä Jelppiverkon imagosta. Tähän kysymykseen vastanneita oli 46. Tästä voidaan päätellä, että Jelppiverkolla on hyvä imago yhteistyökumppaneidensa silmissä. Kuten aiemmin tekstissä tuotiin esille, imagolla on monia merkityksiä, eikä tämän kysymyksenkään kohdalla voida yleistää imagon tarkoittavan jotakin yhtä tiettyä asiaa.

Oleellisesti toiminnan näkyvyyteen vaikuttava väittämä ”Jelppiverkon palveluihin ja toimintaan liittyvää tietoa on riittävästi saatavilla” antoi useanlaisia näkemyksiä tiedon saatavuudesta. Suurin osa vastaajista (68,8%) oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Täysin samaa mieltä tiedon saatavuudesta oli 22,9%, kun taas 8,3% koki olevansa väittämästä jokseenkin eri mieltä. Paikkakunnittain vertailtaessa vastauksissa ei ollut juurikaan eroja, vaan myös Jelppiverkon toiminta-alueen ulkopuoliset vastaajat kokivat saaneensa riittävästi tietoa Jelppiverkon palveluista ja toiminnasta. Tästä voidaan tehdä johtopäätös, että Jelppiverkon toiminta tiedonsaannin osalta on kohtuullisen näkyvää sekä lähikunnissa että kauempana. Kriittisenä näkökulmana voidaan huomioida ”jokseenkin samaa mieltä” –vastanneet, joita oli yli puolet kaikista vastaajista (33/48). Tiedon saatavuudessa on siis jotakin kehitettävää näiden tulosten perusteella. Seuraava kommentti on kuitenkin positiivinen koskien Jelppiverkon tiedottamista, ja se on poimittu avoimesta palautteesta.

Yleinen tiedottaminen Jelpistä on ollut hyvää ja konkreettista!

Koko kyselyn tulosten perusteella yksi kehittämisen paikka on toiminnan näkyvyydessä. Vastaajista 23,4% koki että näkyvyys toteutuu Jelppiverkon toiminnassa vain jossain määrin. Kuitenkin yli puolet (57,4%) vastaajista olivat sitä mieltä, että näkyvyys toteutuu Jelppiverkon toiminnassa hyvin, ja 19,1% koki sen toteutuvan erinomaisesti. Kukaan vastanneista ei ollut sitä mieltä, ettei näkyvyys toteutuisi lainkaan toiminnassa. Tähän näkyvyyttä koskevaan kysymykseen vastasi 47 henkilöä. Paikkakunnittain näkyvyyttä vertailtaessa ei vastauksissa ollut juurikaan eroja, vaan näkyvyys koettiin ympäri toiminta-alueetta samanlaiseksi. Mielenkiintoista on, että näkyvyys miellettiin samanlaiseksi myös toiminta-alueen ulkopuolella.

Alussa tietoa tuli hyvin, nyt ollut vähän hiljaisempaa. Itselläkään tarvetta ei ole ollut, joten ei aktiivista yhteydenpitoa.

Yhteydenpidon säännöllisyyttä tärkeänä tai erittäin tärkeänä yleisesti yhteistyöhön vaikuttavana tekijänä piti 93,8% vastaajista. Kun yhteydenpidon säännöllisyyttä pyydettiin arvioimaan tämänhetkisessä toiminnassa Jelppiverkon kanssa, vastanneista vain 60,4% koki sen toteutuvan hyvin tai erinomaisesti. Vastaajista 29,2% koki yhteydenpidon säännöllisyyden toteutuvan jossain määrin ja 10,4% koki, ettei se toteudu tällä hetkellä lainkaan Jelppiverkon kanssa. Yhteydenpidon säännöllisyys on yksi niistä yhteistyöhön vaikuttavista tekijöistä, jonka eteen kummankin osapuolen on työskenneltävä jotta yhteistyö toimisi. Täytyy ottaa huomioon kuitenkin sellaiset tilanteet, jotka etenevät omalla painollaan ilman säännöllisen yhteydenpidon tarvetta. Tämänkaltaisissa tilanteissa luottamus yhteistyökumppaniin on oltava hyvä, jotta yhteistyön tavoite voitaisiin saavuttaa.

#### **4.4 Risut ja ruusut – Avoin palaute Jelppiverkolle**

Kyselylomakkeen viimeisessä, avoimessa kohdassa vastaajalla oli mahdollisuus antaa vapaasti palautetta Jelppiverkolle tai täydentää monivalintakysymyksiä vastauksia. Yhteensä vapaata palautetta antoi 26 vastaajaa, joka käsittää

määrällisesti yli puolet vastanneista yhteistyökumppaneista. Osa vastaajista oli antanut palautetta laajasti Jelppiverkon toiminnasta ja osa kommenteista oli taas lyhyitä ja ytimekkäitä. Kaikki palautteet olivat asiallisia, ja vaikka niitä kaikkia ei ole käsitelty tutkimuksessa, on Jelppiverkolle toimitettu kaikki palautteet nähtäväksi. Pääsääntöisesti palaute oli positiivista ja kannustavaa, mutta myös kehittämiskohteita löytyi.

Palautteista nousi esille, kuinka osa vastaajista oli huomionnut kummankin yhteistyön osapuolen osallistumisen merkityksen yhteisessä toiminnassa. Erityisesti yhteistyön suunnitelmallisuus, tietoisuus yhteistyökumppanin tekemästä työstä ja aika yhteistyölle oli huomioitu tekijöinä, jotka ovat Jelppiverkon lisäksi myös erittäin riippuvaisia yhteistyökumppaneiden itsensä toimista. Vastuun kantaminen oman osuuden toteuttamisesta yhteistyötilanteissa oli siis koettu tärkeäksi yhteistyön toimivuuden kannalta.

Useassa palautteessa kommentoitiin Jelppiverkon työntekijöiden vaihtuvuutta kriittiseen sävyyn yhteistyön toimivuuden kannalta. Osassa palautteista nousi esiin työn tärkeys ja osaaminen, mutta henkilökunnan vaihtuvuuden koettiin aiheuttavan epävarmuutta. Työntekijöiden vaihtuvuus on vastaajien mielestä hidastanut yhteistyön kehittymistä, mutta vastaajat olivat toiveikkaita jatkoon suhteen. Yhteistyökumppanit toivoivat molemminpuolista näyttäytymistä työntekijän vaihtuessa.

Palautteen perusteella Jelppiverkon työskentely koettiin arvokkaaksi toiminnaksi nuorten tukemisen kannalta. Palautteenantajat pitivät Jelppiverkon työntekijöiden työskentelyä henkilökohtaisesti vaikeuksissa olevien nuorten kanssa erittäin merkittävänä. Palautteessa todettiin myös, että ilman Jelppiverkon toimintaa nuorilla ei olisi sitä käytännön apua, mitä he selkeästi tarvitsevat eli kädestä pitäen ohjaamista. Lisäksi palautteessa tuli ilmi yhteistyökumppaneiden näkemys siitä, että tällaisella nuoren henkilökohtaisella ohjaamisella ja tukemisella on mahdollisuuksia auttaa. Seuraava kommentti on suora lainaus erään vastaajan palautteesta ja se kiteyttää hyvin kaikki Jelppiverkon saamat kommentit.

Jelppiverkko on tärkein yhteistyökumppani nuorten kanssa tehtävässä työssä. Toiminta on erittäin tärkeää!

Tämä edellinen kommentti on vain yksi useista kannustavista palautteista. Jelppiverkkoa pidettiin hyvänä nuorisotyön toimijana ja se sai kiitosta arvokkaasta työstään. Yhteistyöhön oltiin kokonaisuudessaan tyytyväisiä. Yhteistyökumppanit toivoivat, että toiminta vakiintuisi ja jatkuisi edelleen. Jelppiverkon toimintatapoja ja –menetelmiä keuhuttiin myös avoimissa palautteissa toimiviksi ja käytettävyydeltään sellaisiksi, joita voidaan soveltaa myös muualla.

## 5 YHTEENVETO

Yhteenvedossa on nostettu tutkimuksessa esiin nousseet tärkeimmät kehittämiskohteet, sekä jo aiemmin toimiviksi koetut käytännöt. Kyselystä saatuja vastauksia on verrattu tietoperustaan ja tämän pohjalta tutkimuksen tulokset on koottu yhteen. Tärkeimpinä asioina on huomioitu ne kyselystä nousseet tekijät, joihin Jelppiverkko voi omalla toiminnallaan vaikuttaa. Tästä syystä esimerkiksi yhteydenpidon säännöllisyys on jätetty huomioimatta yhteenvedossa. Vaikka yhteydenpidon säännöllisyys on tärkeä osa yhteistyön sujuvuutta ja siinä oli selkeä kehittämisen tarve, sitä ei ole yhteenvedossa nostettu erikseen esille, koska siihen vaikuttaa niin oleellisesti Jelppiverkon lisäksi myös yhteistyön toinen osapuoli.

Kyselyyn vastasi 48 Jelppiverkon yhteistyökumppania, joka vastaa 58 prosenttia niistä henkilöistä, joille kysely lähetettiin. Vastaukset edustivat hyvin kaikkia Jelppiverkon yhteistyökumppaneita, sillä niitä tuli koko Jelppiverkon toiminta-alueelta ja osaksi myös toiminta-alueen ulkopuoleltakin. Vastauksia tuli useista eri työpaikoista, mikä osaltaan kertoo myös tutkimuksen luotettavuudesta. Enemmistö vastaajista (58%) oli työskennellyt useamman kuin yhden Jelppiverkon toimijan kanssa. Tästä voidaan päätellä, että Jelppiverkko toimii sujuvasti yli kuntarajojenkin. Vaikka Jelppiverkon sisäinen työnjako on järjestetty kunnittain, näkyy organisaation sisäinen yhteistyö selkeästi yhteistyökumppaneiden vastauksissa.

Vastaajat olivat tehneet yhteistyötä monipuolisesti kaikkien Jelppiverkon eri toimijoiden kanssa. Erityistä huomiota herättää Merijärven Jelppi, jonka kanssa vastaajat olivat toimineet yhteistyössä, vaikkakin paikkakunnalla työskenteleviä vastaajia ei ollut yhtään. Myös tämä kertoo siitä, että yhteistyötä tehdään yli kuntarajojen. Toinen huomioitava kohta on vastaajien kokemukset yhteistyöstä Jelpin työhönvalmentajan kanssa. Työhönvalmentaja työskentelee koko Jelppiverkon toiminta-alueella, joten yhteistyön ylläpitäminen kaikkiin kuntiin on haasteellista. Kuitenkin vastaajista 22,9 prosenttia oli työskennellyt työhönvalmentajan kanssa, joka kertoo siitä, että yhteistyötä tehdään monipuolisesti Jelppiverkossa.

Yhteistyön toimivuuden kannalta Isoherranen (2008) näkee tärkeänä yhteisen tavoitteen tunnistamisen, jotta tavoite myöhemmin voidaan saavuttaa. Jelppiverkon yhteistyökumppanit pitivät tärkeänä yhteistyön suunnitelmallisuutta, mutta kokivat myös, ettei suunnitelmallisuus tällä hetkellä toteudu Jelppiverkon kanssa parhaalla mahdollisella tavalla. Ensimmäinen tehtävä on saada kaikki yhteistyön osapuolet tekemään töitä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi, jolloin tavoitteeseen on Isoherranen mukaan mahdollista päästä onnistuneesti ja tehokkaasti. Isoherranen korostaa myös, että tavoitteeseen päästäkseen asiantuntijoiden tulisi yhdistää osaamisensa ja tietonsa. Kyselyn avoimen kohdan vastauksista nousi esille kummankin yhteistyön osapuolen työpanoksen merkitys yhteistyön toimivuuden ja tavoitteiden saavuttamisen kannalta. Jelppiverkko yksin ei pysty vaikuttamaan yhteistyön toimivuuteen, vaan sen eteen on molempien osapuolten tehtävä töitä.

Outinen (1999) näkee moniammatillisen yhteistyön mahdollisena esteenä puuttuvan tiedon toisen tekemästä työstä. Kaikki Jelppiverkon yhteistyökumppanit pitivät tietoisuutta toisen tekemästä työstä tärkeänä tai erittäin tärkeänä yleisesti yhteistyössä. Yhteistyökumppaneista enemmistö koki, että tietoisuus toteutuu tällä hetkellä jossain määrin tai hyvin Jelppiverkon kanssa. Yhteistyökumppanit kokivat yhteistyön sujuvuuden Jelppiverkon kanssa hyväksi. Vastaaajista 70,8 prosenttia oli täysin samaa mieltä siitä, että yhteistyö Jelppiverkon kanssa on ollut sujuvaa. Yhteistyö koettiin hyvin merkitykselliseksi Jelppiverkon kanssa, ja vain 6,3 prosenttia vastaajista oli yhteistyön merkityksellisyydestä jokseenkin eri mieltä. Yhteistyön merkityksellisyydessä tärkein huomio on Ylivieskan Jelpin kohta, sillä toiminta on alkanut todenteolla Ylivieskassa vasta lokakuussa 2010. Yhteistyö Ylivieskan Jelpin kanssa koettiin merkitykselliseksi, mikä osoittaa sen, että toimintaa kannattaa jatkaa myös tulevaisuudessa.

Yhteistyökumppanit pitivät Jelppiverkon toimintaa laadukkaana ja luotettavana, jotka ovat yhteistyön toimivuuden perusta. Tällöin yhteistyön kumpikin osapuoli voi luottaa siihen, että toinen tekee sovitun osuuden työstään. Rissasen (2006) mukaan luotettavuudella tarkoitetaan myös palvelun jämääkkyttä ja virheettömyyttä sillä tavoin, että se luo luottamuksen asiakkaan ja

palveluntuottajan välille. Yhteistyössä luotettavuudella tarkoitetaan samanlaista, luottamuksellista suhdetta yhteistyökumppaneiden välillä. Toiminnan laatu ja luotettavuus ovat suuri osa yhteistyötä ja voidaan huomata, että yhteistyökumppanit pitävät Jelppiverkon toimintaa näiden kriteerien arvoisena.

Kyselyn tulosten perusteella Jelppiverkon toiminnan näkyvyydessä olisi parantamisen varaa. Tulokset eivät olleet huonoja, sillä kukaan vastanneista ei kokenut, että näkyvyys ei toteutuisi lainkaan. Sen sijaan vastaajista 57,4 prosenttia oli sitä mieltä, että näkyvyys toteutuu Jelppiverkon toiminnassa hyvin. 23,4 prosenttia vastaajista koki näkyvyyden toteutuvan vain jossain määrin. Sinällään tämä luku ei ole suuri, mutta kaikkien tulosten yhteenvedossa se nousi selkeimmin esiin kehittämiskohteena, ja siitä syystä näkyvyys on nostettu myös tässä esille. Näkyvyyteen liittyy olennaisesti toiminnasta tiedottaminen, mikä onkin kunnossa kun toimintaa ajatellaan nuorten näkökulmasta. Kehittämistä tällä saralla tulisi siis kohdistaa tarkemmin Jelppiverkon yhteistyökumppaneihin. Voidaankin pohtia, onko toiminnan näkyvyyttä tuotu esille nuorten näkökulmasta siinä määrin, että yhteistyökumppaneille mainostaminen ja tiedottaminen on jäänyt vähemmälle huomiolle.

Avoimen kohdan vastauksissa nousi useaan otteeseen esille Jelppiverkon työntekijöiden vaihtuvuus ja sen vaikutus toimintaan. Työntekijöiden vaihtuvuuteen on hankala puuttua, mutta jotain voidaan kuitenkin kehittää, jotta yhteistyö kärsisi mahdollisimman vähän. Yhtenä keinona eräästä vastauksesta nousi esiin se, että työntekijöiden vaihtuessa olisi hyvä käydä näyttäytymässä molemmin puolin. Vaikka työntekijöiden vaihtuvuudesta tuli kriittistä palautetta, olivat vastaajat toiveikkaita tulevaisuuden suhteen. Toiveisuus tulevasta ilmeni muun muassa seuraavien kommenttien kautta:

Muutokset ovat hidastaneet yhteistyön kehittymistä, mutta toivottavasti vain väliaikaisesti.

Toivon, että homma jatkuu yhtä hyvänä, vaikka väki vaihtuukin.

Kuten aiemmin tutkimustuloksissa ilmeni, myös vastaajat olivat huomioineet kummankin osapuolen merkityksen yhteistyötä tehdessä. Nämä huomiot ovat merkityksellisiä Jelppiverkon toiminnalle, sillä on tärkeää, että yhteistyökumppaneilla on samankaltaisia näkemyksiä yhteistyön toimivuuden edellytyksistä. Yleisesti avoin palaute oli erittäin positiivista, ja kommentteista huomasi selkeästi, että yhteistyökumppanit pitävät Jelppiverkon toimintaa suuressa arvossa. Huolimatta muutamista kehittämiskohteista, palautteiden perusteella voidaan sanoa, että yhteistyölle on olemassa kaikki siihen tarvittavat edellytykset. Seuraava kommentti tiivistää Jelppiverkon toiminnan yhteistyökumppaneiden näkökulmasta:

Arvokasta toimintaa nuorten tukemiseksi!

Koko tutkimuksen tavoite oli selvittää, miten yhteistyökumppanit ovat kokeneet työskentelyn Jelppiverkon kanssa. Lisäksi pyrimme selvittämään yhteistyökumppaneiden kokemuksia ja mielipiteitä Jelppiverkon tunnettuudesta ja toiminnan vaikuttavuudesta. Tutkimuksen tuloksia on esitelty luvuissa 4 ja 5, mutta yhteenvetona voidaan vielä todeta seuraavaa: yhteistyökumppaneiden kokemukset toiminnasta ja sen vaikuttavuudesta olivat positiivisia ja toiminta koettiin merkityksellisenä. Osalle vastaajista Jelppiverkon toiminta oli myös tunnettua, mutta siitä löytyi kehittämisen paikkojakin. Kokonaisuutena yhteistyö Jelppiverkon kanssa koettiin sujuvaksi, ja pääsääntöisesti yhteistyökumppanit olivat tyytyväisiä Jelppiverkon kanssa tehtyyn yhteistyöhön. Näitä saatuja tutkimustuloksia Jelppiverkko käyttää apuna toimintaa kehittäessään.



## 6 POHDINTA

Kyselyyn vastasi yhteensä 48 Jelppiverkon yhteistyökumppania, joka on 58 prosenttia kaikista Jelppiverkon yhteistyökumppaneista. Yhteistyökumppaneiden yhteystiedot saimme suoraan Jelppiverkon työntekijöiltä. Luotettavuuteen vaikuttaa myös se, että vastauksia saatiin koko Jelppiverkon toiminta-alueelta. Tutkimuksessa ei ole käytetty mitään otantamenetelmää, vaan kaikkien yhteistyökumppaneiden vastaukset on huomioitu tutkimuksessa, eli kyseessä on kokonaistutkimus, mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta. Kyselyyn vastattiin anonyyminä, jolloin vastaajien oli helpompi kommentoida kriittisiäkin kohtia yhteistyössä. On helpompi vastata kysymyksiin totuudenmukaisesti, kun tietää ettei vastaajan henkilöllisyys tule esiin missään vaiheessa tutkimusta. Se, että kyselyyn saa vastata nimettömänä, tuotiin selkeästi esille jo saatekirjeessä.

Avointa palautetta tuli runsaasti, sillä yli puolet vastanneista kirjoitti monivalintakohtien lisäksi myös avoimeen kohtaan kokemuksiaan. Avoin palaute oli monipuolista, ja vastaajat olivat pohtineet kyselyssä nousseita ajatuksia ja mielipiteitä laajasti. Avoimen palautteen määrä yllätti positiivisesti sekä Jelppiverkon työyhteisön että tutkijat. Kokonaisuudessaan kyselyn vastauksissa puutteita oli vain vähän. Vastaamatta jätetyt kohdat huomioitiin erikseen vastauksia analysoidessa, mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta.

Tietoperustaa ja tuloksia verrattaessa huomattiin paljon yhteneväisyyksiä, mutta eroavaisuuksiakin löytyi. Tämä ei sinällään kerro tutkimuksen luotettavuudesta, sillä tutkimusta voidaan pitää luotettavana vaikka tulokset ja teoria eivät täysin kohtaisikaan. Yhteistyöhön vaikuttavat tekijät nousivat pitkälti samankaltaisina esille sekä tuloksissa että tietoperustassa. Käytännön työ ja teoretieto eivät kuitenkaan aina kohtaa, joten on hyvä pohtia myös niiden eroavaisuuksia.

Merkittävä tekijä tutkimuksen luotettavuuden ja pätevyyden suhteen oli se, että tutkijat ovat Jelppiverkon ulkopuolisia henkilöitä. Tällöin kyselyyn oli todennäköisesti myös helpompi tuoda ilmi kriittisiä näkökulmia. Yhteistyökumppaneiden lisäksi myös Jelppiverkon työntekijät hyötyvät

organisaation ulkopuolisista tutkijoista, joiden on helpompi tuoda ilmi niin kehittämistä vaativia kohteita, kuin positiivistakin palautetta. Viimeinen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttava tekijä on se, että tutkimuksen kerrottiin olevan nähtävillä sekä sähköisenä versiona ammattikorkeakoulujen verkkokirjasto Theseuksessa että kirjallisena Tietopalvelu Origossa. Saatekirjeestä kävi edellisen lisäksi ilmi myös aika, jolloin valmis tutkimus on nähtävillä.

Kyselyn kautta saimme monipuolisesti vastauksia Jelppiverkon toiminnasta ja yhteistyön kokemuksista. Tähän opinnäytetyöhön on koottu vain tutkimuksen kannalta oleelliset asiat, eli ne, mitkä vastaavat parhaiten tutkimusongelmaan. Kaikki kyselyn vastaukset on kuitenkin toimitettu Jelppiverkolle, joka hyödyntää niitä laatutyöskentelyssään. Tutkimusongelmaan ”Miten yhteistyökumppanit ovat kokeneet työskentelyn yhdessä Jelppiverkon kanssa?” saatiin pääasiassa positiivisia ja toimintaa tukevia kommentteja. Positiivisten kommenttien lisäksi kehittämistä vaativat kohteet tulivat myös selkeästi esiin.

Mielestämme eniten kehittämistä vaativat kohteet yhteistyön näkökulmasta olivat toiminnan näkyvyys ja työntekijöiden vaihtuvuuden vaikutukset yhteistyöhön. Työntekijöiden vaihtuvuuteen liittyviä vaikutuksia on vaikea poistaa kokonaan, mutta niitä voidaan lieventää ja minimoida, jolloin yhteistyö ei vaihtuvuuden takia kärsisi. Olemme samaa mieltä erään vastaajan kanssa, joka ehdotti että uuden työntekijän vaihtuessa esittäytyttäisiin puolin ja toisin. Tämä keino olisi helppo ja vaivaton toteuttaa, ja sillä lisättäisiin yhteistyön toimivuutta ja yhteistyökumppaneiden välistä luottamusta.

Kyselyn tulosten perusteella huomattiin, että näkyvyys toteutuu samalla lailla Jelppiverkon toiminta-alueella ja sen ulkopuolella. Tästä voidaankin tehdä johtopäätös, että Jelppiverkko panostaa tiedottamiseen erityisesti sähköisellä tavalla, joka on nykyään nopea ja tehokas tapa lisätä toiminnan näkyvyyttä. Jelppiverkon toiminnan näkyvyyttä voisi lisätä yhteistyökumppaneiden suuntaan. Toimivia keinoja tähän ovat erilaiset markkinointitavat; esimerkiksi lehtijutut, infotilaisuus, sähköposti tai internet.

Kyselyn tulosten perusteella Jelppiverkon toiminta koetaan merkitykselliseksi ja toimivaksi työskentelyksi. Pääsääntöisesti vastaukset kaikkiin kysymyksiin olivat positiivisia, ja on vaikea nostaa esiin jotain tiettyä parhaiten toimivaa kohtaa, sillä niitä oli useita. Kaiken kaikkiaan Jelppiverkko voi olla tyytyväinen saamiinsa tuloksiin, ja jatkaa eri toimijoiden kanssa yhteistyötä samaan malliin. Tulosten perusteella Jelppiverkko ja sen työntekijät saavat olla ylpeitä tekemästään työstä, sillä vastauksista kävi ilmi että työtä oikeasti arvostetaan ja sitä pidetään tärkeänä.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimusmenetelmällä, joka toimi tässä tapauksessa hyvin. Suurin rooli tutkimuksen onnistumisen kannalta oli kyselylomakkeen suunnittelu ja laatiminen. Kyselylomakkeen taustalla vaikutti tutkimusongelma, jonka perusteella kyselylomake laadittiin. Meidän lisäksemme Jelppiverkko oli tiiviisti mukana työstämässä lomaketta, jolloin kyselyyn saatiin myös työelämän yhteistyökumppanin näkemykset. Tutkimusmenetelmä osoittautui sopivaksi tämänkokoisen kyselyn tekemiseen ja analysointiin. Määrällisen tutkimusmenetelmän lisäksi käytimme avoimen kohdan analysoinnissa sisällönanalyysiä, jonka avulla kyselyn avoin kohta tuli huomioitua myös kattavasti.

Tutkimusprosessi eteni suunnitellun aikataulun mukaisesti; tutkimus aloitettiin lokakuun 2010 lopussa ja sen oli määrä valmistua toukokuussa 2011. Aikataulutimme tutkimuksen välivaiheita, joka auttoi meitä pysymään suunnitellussa aikataulussa. Prosessin alkuvaiheessa tapasimme tiiviisti Jelppiverkon työntekijöitä, kun taas prosessin loppupuolella ohjaavan opettajan rooli korostui enemmän. Koko tutkimuksen teon aikana saimme tukea ja neuvoja molemmilta tahoilta, mikä edisti työn etenemistä ja antoi uusia näkökulmia työstä tutkimusta.

Tutkimusprosessi oli mielenkiintoinen, ja se opetti meille paljon. Yhteistyö yhdessä Jelppiverkon työntekijöiden kanssa oli tiivistä, joten tutkimuksemme sai sitä kautta näkökulmaa myös käytännön työstä. Kyselylomakkeen työstäminen oli mielestämme haasteellista, mutta antoisaa. Kyselylomakkeen teossa suurin apu oli selkeä tutkimusongelma, johon haimme vastausta. Jelppiverkon työntekijät olivat mukana laatimassa kyselylomaketta, joten yhteistyön avulla saimme luotua juuri sellaisen kyselyn, joka palveli molempien tarkoituksia.

Tämä tutkimus oli meille kummallekin ensimmäinen, joten oli vaikea kuvitella, mitä kaikkea se toisi tullessaan. Aluksi oli vaikea luottaa omaan ammattitaitoon ja – tietoon ja kirjoittaa ”kuin tutkija”, pikkuhiljaa varmuus alkoi kuitenkin kehittyä, ja aloimme luottamaan omaan tutkimukseemme. Jälkeenpäin ajateltuna tutkimusprosessi on kasvattanut meitä tutkijoina sekä tulevina sosiaalialan ammattilaisina. Tutkimuksen alussa sen laajuus selkeni meille, ja huomasimme ettei tutkimuksen työstäminen ole mikään itsestään selvä projekti. Tästä syystä koimme että tutkimusprosessin aikataulutuksesta oli suuri hyöty. Aikataulun myötä tutkimuksemme eteni suunnitellusti, ja selkeytti prosessin kulkua sekä piti tutkimuksen työstämisen aktiivisena.

Palveluohjauksellisuus näkyy Jelppiverkon toiminnassa, ja saimme sieltä hyviä toimintamenetelmiä ja tietoa myös tulevaisuuden työhömmme palveluohjaajina. Palveluohjaus ja moniammatillinen yhteistyö kulkevat sosiaalialan työssä rinnakkain, joten myös se kehitti prosessin aikana ammatillista osaamistamme. Palveluohjaajan tehtävänä on ohjata asiakkaita oikeiden palvelujen piiriin, ohjata ja neuvoa, ja toimia asiakkaiden rinnalla kulkijana. Jotta asiakas saisi mahdollisimman hyvää palvelua, on työntekijällä oltava riittävästi tietoa muista alan toimijoista ja heidän tekemästä työstään. Tutkimusprosessin aikana nuorisotyön kenttä Ylivieskan seudun alueella selkeytyi, ja siitä on varmasti tulevaisuudessa hyötyä, vaikka emme toimisikaan juuri nuorisotyön kentällä.

## LÄHTEET

- Foddy W. 1995. Constructing questions for interviews and questionnaires. Theory and practice in social research. 3. painos. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5., uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Honkanen, E. 2010. ”Pitää huolta ja välittää” – Lohjan klubitalon toiminta yhteistyökumppaneiden silmin. Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- Jelppiverkko. 2010. Jelppiverkko – nuorten aktivointipalvelu. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.jelppiverkko.fi> .Luettu: 4.1.2011.
- Kontio, M. 2010. Moniammatillinen yhteistyö –opas. Oulu: TUKEVA-hanke.
- Määttä, M. 2006. Poikkialueelliset ryhmät ja perheiden ongelmiin puuttuminen. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://yp.stakes.fi/NR/ronlyres/8D3341D3-1F29-4BE0-A352-2B583EB9E045/0/066maatta.pdf> . Luettu 3.2.2011.
- Nuorisolaki 27.1.2006/72.
- Ojala, O., Partala-Manninen, E., Portti, H., Nygård, H. & Vääräkoski, T. 2004. Ylivieskan seudun nuorten työpajatoimintamalli –käsikirja. Sytyke.
- Oosi, O. & Virtanen, P. 2007. STL – Sosiaalisen Työllistämisen Laadunarviointimalli. 4. Painos. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2010. Nuorisolain muutos: monialainen yhteistyö, etsivä nuorisotyö ja varhainen puuttuminen. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.minedu.fi/OPM/Nuoriso/vireilla\\_nuoriso/nuorisolaki/index.html](http://www.minedu.fi/OPM/Nuoriso/vireilla_nuoriso/nuorisolaki/index.html). Luettu 30.12.2010.
- Outinen, M., Holma, T. & Lempinen, K. 1994. Laatu ja asiakas. Laatu- ja asiakaslaadun kehittäminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY.
- Outinen, M., Lempinen, K., Holma, T. & Haverinen R.1999. Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Rissanen, R. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html) . Luettu 27.1.2011.

Saarinen, E. 2010. Moniammatillisuus toimii ehkäisevässä työssä. Sosiaalitieto 1/2010, 12-13.

Santavuori, O. 2011. Henkilökohtainen tiedonanto, keskustelu. 21.2.2011.

STT. 2010. Uusi nuorisolaki. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.stt.fi> Luettu 28.12.2010.

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. 2010. Nuorisotyön kuvaus. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/kasvunkumppanit-fi/palvelut/nuorten/nuorisotyö](http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/palvelut/nuorten/nuorisotyö). Luettu 30.12.2010.

Toimintasuunnitelma 2011, kehittämissuunnitelma 2011-2013. Jelppiverkko – nuorten aktivointipalvelu. Sähköposti [heli.portti@jelppiverkko.fi](mailto:heli.portti@jelppiverkko.fi) 16.11.2010. Luettu 17.11.2010.

Tuomi, J. & Sarajärvi A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Uusitalo, H. 1991. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan. 2. Painos. Porvoo: WSOY.

Valtakunnallinen työpajayhdistys. 2011. Etsivä nuorisotyö. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.tpy.fi/tyopajapalvelut/tyopajapalveluista/etsiva-nuorisotyö/>. Luettu 17.12.2010.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

## Kysely Jelppiverkon yhteistyökumppaneille



1) Millä paikkakunnalla työskentelet?

- |                                    |                                     |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Alavieska | <input type="checkbox"/> Kalajoki   |
| <input type="checkbox"/> Merijärvi | <input type="checkbox"/> Nivala     |
| <input type="checkbox"/> Oulainen  | <input type="checkbox"/> Sievi      |
| <input type="checkbox"/> Ylivieska | <input type="checkbox"/> Muu, mikä? |

2) Missä työskentelet?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 2. asteen oppilaitos      | <input type="checkbox"/> 4H                                  |
| <input type="checkbox"/> A-klinikka                | <input type="checkbox"/> Etsivä nuorisotyö                   |
| <input type="checkbox"/> Fyysinen työpaja          | <input type="checkbox"/> Nuorisotoimi                        |
| <input type="checkbox"/> Nuorisopoliklinikka       | <input type="checkbox"/> Seurakunta                          |
| <input type="checkbox"/> Sosiaalitoimi             | <input type="checkbox"/> Sovittelutoimisto                   |
| <input type="checkbox"/> Sähkökä                   | <input type="checkbox"/> Terapiakeskus/Mielenterveystoimisto |
| <input type="checkbox"/> Työ- ja elinkeinotoimisto | <input type="checkbox"/> Visalan sairaala                    |
| <input type="checkbox"/> Yläkoulu                  | <input type="checkbox"/> Muu, mikä?                          |

3) Minkä kunnan/kuntien Jelppiverkon kanssa olet työskennellyt? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Jelppi Alavieska | <input type="checkbox"/> Jelppi Kalajoki | <input type="checkbox"/> Jelppi Merijärvi        |
| <input type="checkbox"/> Jelppi Oulainen  | <input type="checkbox"/> Jelppi Sievi    | <input type="checkbox"/> Jelppi Ylivieska        |
| <input type="checkbox"/> Jelpin etsivät   | <input type="checkbox"/> Verkkohanke     | <input type="checkbox"/> Jelpin työhönvalmentaja |

4) Arvioi väittämiä ja valitse mielestäsi paras vastausvaihtoehto.

1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä, 4=täysin samaa mieltä

	1	2	3	4
Yhteistyö Jelppiverkon kanssa on ollut sujuvaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteistyö Jelppiverkon kanssa on ollut merkityksellistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jelppiverkon palveluihin ja toimintaan liittyvää tietoa on riittävästi saatavilla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jelppiverkko panostaa yhteistyöhön riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jelppiverkon toiminta on tarpeellista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jelppiverkolla on hyvä imago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jelppiverkossa nuorten asiat etenevät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5) Millä tavoin seuraavat asiat mielestäsi toteutuvat Jelppiverkon toiminnassa?

1=ei toteudu lainkaan, 2=toteutuu jossain määrin, 3=toteutuu hyvin, 4=toteutuu erinomaisesti

	1	2	3	4
Laatu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luotettavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Joustavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilöiden saavutettavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiantuntemus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Näkyvyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6) Kuinka tärkeänä pidät seuraavia yleisesti yhteistyöhön vaikuttavia asioita?

1=ei lainkaan tärkeä, 2=ei kovin tärkeä, 3=tärkeä, 4=erittäin tärkeä

	1	2	3	4
Yhteiset koulutustilaisuudet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietoisuus yhteistyökumppanin tekemästä työstä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteistyökumppanin henkilökunnan tunteminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteydenpidon säännöllisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aikaa yhteistyölle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteistyön suunnitelmallisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Hyvä tiedonkulku yhteistyökumppanin kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toiminnan joustavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työnjaon selkeys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7) Arvioi, miten seuraavat asiat toteutuvat tällä hetkellä Jelppiverkon kanssa.

1=ei toteudu lainkaan, 2=toteutuu jossain määrin, 3=toteutuu hyvin, 4=toteutuu erinomaisesti

	1	2	3	4
Yhteiset koulutustilaisuudet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietoisuus yhteistyökumppanin tekemästä työstä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteistyökumppanin henkilökunnan tunteminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteydenpidon säännöllisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aikaa yhteistyölle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteistyön suunnitelmallisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hyvä tiedonkulku yhteistyökumppanin kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toiminnan joustavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työnjaon selkeys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8) Risut ja ruusut

---



---



---



---



---



---



---

**KIITOS VASTAUKSESTASI**

Viestin aihe: Kokemuksia Jelppiverkosta?

Hyvä yhteistyökumppani

Miten olet kokenut yhteistyön Jelppiverkon kanssa?

Olemme sosionomi(AMK)-opiskelijoita ja tutkimme Jelppiverkon tunnettuutta, toiminnan vaikuttavuutta sekä yhteistyökumppaneiden kokemuksia yhteistyöstä.

Vastaa kyselyyn, ja ole mukana vaikuttamassa Jelppiverkon laatutyöskentelyyn! Aikaa se vie vain hetken, mutta jokainen vastaus on äärimmäisen tärkeä. Vastaukset käsitellään nimettöminä. Valmis opinnäytetyömme on nähtävillä Tietopalvelu Origossa ja osoitteessa <http://www.theseus.fi> toukokuussa 2011.

Pyydämme Sinua vastaamaan kyselyyn mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 8.2.2011.

Vastauksesta kiittäen Tanja Kallio ja Noora Selkänen  
Keski-Pohjanmaan Ammattikorkeakoulu

Viestin aihe: Jäikö kokemukset kertomatta?

Vielä ehdit!

Muistutamme Sinua aiemmin lähettämästämme kyselystä koskien Jelppiverkon kanssa tehtyä yhteistyötä. Korostamme edelleen, että juuri Sinun vastauksesi on tärkeä! Kyselyn tuloksia käytetään Jelppiverkon laatutyöskentelyssä.

Nyt Sinulla on viimeinen mahdollisuus kertoa kokemuksistasi ja vaikuttaa!

Vastausaikaa on perjantaihin 11.2.2011 saakka.

Ystävällisin terveisin Tanja Kallio ja Noora Selkänen