

MUUTOS TYÖTTÖMÄN ELÄMÄNTILANTEESSA

Kompassi –menetelmällä esiin asiakkaan itsearvion muutos
ja sen merkitys työllisyyspalveluiden työntekijän työssä



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Hämeenlinnan korkeakoulukeskus, sosionomikoulutus

Kevät, 2020

Heli Kuusivaara

Sosionomikoulutus
Hämeenlinnan korkeakoulukeskus

Tekijä	Heli Kuusivaara	Vuosi 2020
Työn nimi	Muutos työttömän elämäntilanteessa. Kompassi-menetelmällä esiin asiakkaan itsearvion muutos ja sen merkitys työllisyyspalveluiden työntekijän työssä.	
Työn ohjaaja	Mikko Romppanen	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata minkälaista tilanteen muutoksesta kertovaa tietoa voidaan saada näkyviin sähköisellä Kompassi-tilanearviotyökalulla, kun verrataan työllisyyspalveluiden asiakkaan ensimmäistä ja toista tilanearviota. Lisäksi työssä selvitettiin, mitä Kompassista saatu asiakkaan tilanteesta kertova tieto merkitsee työllisyyspalveluiden työntekijälle. Opinnäytetyön tilaaja oli Hämeenlinnan Kaupungin strategia- ja kehittämispalvelut.

Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen, ja sen tietoperustana olivat ohjaustyön teoriat Kompassi-menetelmän taustalla ja menetelmän esittely. Lisäksi käsiteltiin sosiaalialan asemaa ja tehtävää yhteiskunnan digitalisoitumiskehityksessä ja avattiin käsitteitä kuten pitkäaikaistyöttömyys, osatyökykyisyys ja työllistyvyys. Tutkimusaineistona oli ensinnäkin Kompassista tuotettu data, jota tutkittiin tilastollisin menetelmin. Toiseksi työllisyyspalveluiden työntekijöille esitettyihin kysymyksiin saatuja kirjallisia vastauksia tarkasteltiin laadullisella sisällön analyysillä.

Opinnäytetyössä tilastollinen aineisto jäi hyvin pieneksi, ja siten tulosten tulkintaan oli suhtauduttava varauksella. Kiinnostavaa oli pohtia, mitä samat tulokset isommalla aineistolla voisivat tarkoittaa ja miten tietoa voisi hyödyntää kunnan palveluiden kehittämisessä. Työntekijöiden vastauksissa ilmenivät keskeisinä teemoina asiakaslähtöisyys ja dialogisuus. Yhtäläisyys ohjaustyön teorioiden tärkeimpinä pitämiin teemoihin oli selvä. Johtopäätös on, että ohjauksen ote työllisyyspalveluissa on pitkälti sen kaltaista kuin Kompassin taustalla olevissa ohjaustyön teorioissa pidetään hyvänä ohjauksena. Siten työllisyyspalveluissa on hyvät edellytykset käyttää Kompassia menetelmänä ja työkaluna edistämään palvelun toimivuutta.

Avainsanat Pitkäaikaistyöttömät, digitaalinen sosiaalityö, työllisyyspalvelut, Kompassi-menetelmä

Sivut 43 sivua, joista liitteitä 5 sivua

Degree Programme in Social Services
Hämeenlinna University Centre

Author	Heli Kuusivaara	Year 2020
Subject	Change in a client's self-assessment revealed by the Compass method and its importance to the employment services officer's work	
Supervisor	Mikko Romppanen	

ABSTRACT

The aim of this thesis was to examine what kind of change-describing information can be revealed by the Compass method when comparing the first and the second assessment of the situation of an unemployed client. Additionally, the aim was to find out the importance of the information in terms of the work of an employment services officer. The thesis was commissioned by the City of Hämeenlinna, strategy and development services.

The thesis was a research-based study and its theoretical basis included the counselling work theories underpinning the Compass method and a short introduction to the method. In addition, the thesis dealt with the role of social services work in the digitalizing society and some key concepts related to employability were defined. Quantitative research data was produced by the Compass program and it was examined by statistical methods. Additionally, the answers to the questions posed to employment services workers, were analyzed by qualitative content analysis.

Quantitative research data was eventually a very small sample and therefore one should be careful in the interpretation of the results. It was interesting though to consider what the results would mean, if they were produced by larger data, and how the development of municipal services could benefit from the information revealed by the Compass method. The evident result in analyzing the answers from the employment services workers were themes that are also visible in counselling work theories underpinning the Compass method: customer-orientation and a true dialogue. As a conclusion it seems that counselling work in employment services gives good prerequisites to use the Compass method as a tool that contributes to functional services.

Keywords Long-term unemployed people, digital social work, employment services, Compass method

Pages 43 pages including appendices 5 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	TYÖLLISYYDENHOIDON KÄSITTEITÄ JA SOSIAALIALAN NYKYAIKAA.....	3
2.1	Työllisyydenhoitoon liittyviä käsitteitä	3
2.2	Sosiaalialan työ ja digitalisaatio	4
3	KOMPASSIN JA OHJAUSTYÖN TAUSTATEORIAT.....	5
3.1	Sosiodynaaminen ohjaus	6
3.2	Dialogisuus	7
3.3	Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys	8
3.4	Paolo Freiren pedagogiikka	9
4	KOMPASSI MENETELMÄNÄ JA TYÖVÄLINEENÄ	9
5	AIEMPIA TUTKIMUKSIA TYÖLLISYYPALVELUISTA	13
5.1	Työelämätutka TE-toimistojen ohjauspalveluissa.....	13
5.2	Kompassin tuottama tieto kaupungin hyvinvointisuunnittelussa	13
5.3	Pirkanmaan työvoima- ja yrityspalvelujen kokeilu (PITKO)	14
6	TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	15
7	TUTKIMUSMENETELMÄT.....	16
7.1	Aineiston hankinta	16
7.2	Kompassista tuotetun aineiston käsittely ja analyysi	17
7.2.1	Aineiston muuttujat ja uudelleenluokittelu	17
7.2.2	Tilastolliset tunnusluvut moodi, variaatiosuhde ja vaihteluväli.....	19
7.2.3	Korrelaatio	19
7.2.4	Ristiintaulukointi.....	20
7.3	Työntekijöiden avointen vastausten käsittely ja analyysi.....	21
7.4	Tutkimusetiikka	22
7.5	Reliabiliteetti ja validiteetti	23
8	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	24
8.1	Tilannekompassissa nähtävä muutos	24
8.2	Kompassista saatavan tiedon merkitys työntekijälle.....	29
9	JOHTOPÄÄTÖKSET	30
9.1	Johtopäätöksiä kompassiarvioiden määrällisestä analyysistä.....	30
9.2	Johtopäätöksiä työntekijöiden vastausten analysoinnista	32
9.3	Kompassiarvion useamman kerran hyödyntämisen problematiikka	33
10	POHDINTA.....	33
	LÄHTEET	36

LIITTEET

- Liite 1 Ykkös- ja kakkoskompassien vastaukset erillisinä havaintomatriiseina
- Liite 2 Ristiintaulukointi: Ykköskompassien vastaukset pääväittämiin
- Liite 3 Ristiintaulukointi: Kakkoskompassien vastaukset pääväittämiin
- Liite 4 Työllisyyspalveluiden työntekijöille sähköpostilla lähetetyt kysymykset
- Liite 5 Työntekijöiden vastausten sisällönanalyysi

1 JOHDANTO

Työttömän pitkäaikaisten työllistymisvaikeuksien taustalla voi olla erilaisista fyysisistä, psyykkisistä tai sosiaalisista syistä johtuva työkyvyn alentuminen. Silloin sanotaan henkilön olevan osatyökykyinen. Pitkäaikaistyötön ja/tai osatyökykyinen voi tarvita työllistymiseensä tukea. Millä keinoilla sosiaalialan ammattilaiset voivat asiakastyössään auttaa työllistymisen haasteissa? Tästä aiheesta halusin siivun tarkasteltavakseni.

Pääministeri Marinin hallitusohjelman otsikkona on *Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta*. Kaikki tämän otsikon määreet sopisivat kuvaamaan paitsi hallitusohjelmaa, myös sosiaalialan työtä ja työllisyyspalveluita. Hallituksen yhtenä tärkeänä tavoitteena onkin korkeampi työllisyys. Yhtenä keinona korkeamman työllisyyden tavoitteluun hallitusohjelmassa mainitaan osatyökykyisille suunnatun työkykyohjelman toteuttaminen. Tämä sisältäisi mm. seuraavat toimenpiteet: “Eriyisen tuen tarpeessa olevien (muun muassa osatyökykyiset, maahanmuuttajat, vammaiset, nuoret, ikääntyneet) pääsyä työllistymistä edistävien ja yksilöllisten palveluiden piiriin tehostetaan. Työhönvalmentajien saatavuutta parannetaan TE- ja sosiaalipalveluissa.” (Pääministeri Marinin hallitusohjelma, 2019)

Työllistymistä edistävien palveluiden on tärkeää olla laadukkaita ja toimia mahdollisimman hyvin silloin, kun asiakkaiden pääsy niiden piiriin tehostetaan. Hyvä tavoite on, että tarkoituksenmukaiset ja laadukkaat palvelut vastaavat asiakkaan tarpeeseen ja että palvelulla halutaan muutos asiakkaan tilanteeseen. Hyvät työkäytännöt ja työvälineet edistävät palveluiden toimivuutta.

Digitalisaation ollessa yksi keskeinen muutosprosessi ja päämäärä yhteiskunnassamme se koskee väistämättä myös sosiaalialan työtä. Sosiaalialan tehtävänä ei vain ole seurata kehitystä vaan myös kehittää ja olla vaikuttamassa siihen, että sähköiset palvelut sosiaalialalla palvelisivat asiakasta mahdollisimman hyvin. Kiinnostavaa onkin sähköisen arviointityökalun, Kompassin, mahdollisuudet tehdä näkyväksi asiakkaan oma arvio elämäntilanteestaan. Kompassin esittelyn mukaan Kompassi on hyviä työkäytäntöjä edistävä työkalu sosiaalialan työssä. Se on puheeksiottamista helpottava ja vuoropuhelua edistävä työkalu, joka tekee näkyväksi asiakkaalle suunnattua palveluverkostoa sekä tukee asiakkaan elämänhallintaa rohkaisten asiakasta kertomaan, miten hän itse näkee elämäntilanteensa. (Graphing Life, 2019)

Pitkäaikaisesti työtön tai osatyökykyinen henkilö työllisyyspalveluiden asiakkaana todennäköisesti toivoo muutosta tilanteeseensa. Muutos on se mitä työllistymistä edistävät palvelutkin tavoittelevat. Asiakkaan tullessa kaupungin työllisyyspalveluiden piiriin asiakkaan tilanteesta tehdään arvio

Kompassiin. Siihen kirjattava tilannearvio on asiakkaan oma arvio ja se kirjataan keskustellen yhdessä asiakkaan ja omavalmentajan tai työhönvalmentajan kanssa. Asiakkuuden kestosta riippuen, asiakkuuden aikana voidaan tehdä Kompassiin useampia arviota asiakkaan tilanteesta. Kompassissa tarjolla olevat aihealueet ja väittämät ovat joka kerta samat, ja jos samoihin osioihin vastataan useamman kerran asiakkuuden aikana, Kompassiin kirjatuista tilannearvioista saadaan näkyviin muutos. Kompassi mahdollistaa myös isommasta tilannearvioaineistosta tehtävän tilastollisen analyysin.

Hyvien työkalujen ja työkäytäntöjen lisäksi sosiaalialan työssä keskeistä on asiakastyö, asiakassuhde. Ammatillisena sosiaalialan työntekijällä on asiakastyöstä vastuu ja siihen liittyen myös tarve arvioida asiakastyön onnistumista ja kehittää työtään. Opinnäytetyössäni pyrin myös pohtimaan Kompassista saatavan tiedon merkitystä asiakastyössä. Miten työntekijä hyödyntää tietoa oman työnsä arvioimisessa ja työnsä kehittämisessä?

Opinnäytetyön tilaaja on Hämeenlinnan kaupungin strategia- ja kehittämispalvelut. Tilaajan kanssa määritelty tutkimuksen tavoite on ensinnäkin perehtyä Kompassin tuottamaan tietoon asiakkaan tilanteen muutoksen näkökulmasta. Toiseksi tarkoituksena on nostaa esiin Kompassista saatavan tiedon merkitys sosiaalialan ammattilaisen oman ammatillisuuden tukemisessa.

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat

1. Millaista muutosta osoittavaa tietoa Kompassi tuottaa asiakkaasta?
2. Mikä on Kompassista saatavan tiedon merkitys työntekijän omassa työssä?

2 TYÖLLISYYDENHOIDON KÄSITTEITÄ JA SOSIAALIALAN NYKYAIKAA

Opinnäytetyön tutkimustehtävän kannalta merkityksellistä taustatietoa käsitellään tässä luvussa avaamalla keskeisiä työllisyydenhoitoon liittyviä käsitteitä sekä kuvailemalla digitalisaation merkitystä sosiaalialan työssä.

2.1 Työllisyydenhoitoon liittyviä käsitteitä

Työttömyys ei ole henkilökohtainen ominaisuus, vaan yksilö on työtön ennen kaikkea suhteessa yhteiskuntaan. Ollessamme yhteiskunnan jäseniä työttömyys tietenkin vaikuttaa yksilötasollakin monin tavoin. Työttömyyttä voidaan katsoa monesta eri näkökulmasta, esimerkiksi valtiontalouden, sosiaalipolitiikan tai hyvinvoinnin näkökulmista, ja kertoa kustakin näkökulmasta työttömyydestä hieman eri asioita. Myöskään tilastot eivät kerro työttömyydestä täysin yhtenäistä tietoa. Tilastokeskuksen verkkosivuilla oleva tilastokoulu kertoo, kuinka määritelmästä ja mittaustavasta johtuen tilastokeskus ja työvoimahallinto päätyvät eri työttömyyslukemiin samana ajankohtana ja kuinka molemmat tilastot ovat kuitenkin tarkoituksemukaisia omassa käyttötarkoituksessaan (Tilastokeskus, n.d.).

Työllistyvyys käsitteenä on syytä ottaa esiin jo senkin takia, että se on yksi seitsemästä elämän osa-alueesta, jota käsitellään Kompassityökalulla. Visa Tuominen (2013, s. 15) määrittelee väitöskirjassaan työllistyvyyden olevan ”yhdistelmä yksilön kykyjä, tietoja ja taitoja, joiden avulla hän löytää töitä, pysyy töissä ja etenee työurallaan” (Tuominen, 2013, s. 15). Ilmiönä työllistyvyys on moniulotteisempi, ja siihen vaikuttaa myös yksilön ulkopuoliset tekijät kuten työvoiman tarjonta ja kysyntä, rekrytointiprosessit ja työvoimapalvelut (Tuominen, 2013, s. 27).

Pitkäaikaistyötön on Tilastokeskuksen (n.d.) määritelmän mukaan henkilö, joka tutkimusajankohtana on ollut yhtäjaksoisesti työttömänä 12 kuukautta tai pidemmän ajan. Tällä määritelmällä on merkitystä esimerkiksi siinä mielessä, että työvoimaviranomaisilla ja kunnilla on erilaisia velvollisuuksia työllistymisen tukitoimien järjestämiseksi pitkäaikastyöttömille kuin lyhemmän aikaa työttöminä olleille.

Laki julkisesta työvoimapalvelusta vuodelta 2002 puhuu työttömän ja työkyvyttömän lisäksi *vajaakuntoisesta* henkilöstä, jolla tarkoitetaan sitä, että henkilön ”mahdollisuudet saada sopivaa työtä, säilyttää työ tai edetä työssä ovat huomattavasti vähentyneet asianmukaisesti todetun vamman, sairauden tai vajavuuden takia”. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002 7§.) Vajaakuntoisen määritelmä on diagnoosikeskeinen eikä ota huomioon suurta vaihtelua vajaakuntoisten ihmisryhmässä eikä vajaakuntoisuuden mahdollista väliaikaisuutta.

Nykyisin käytetään termiä *osatyökykyinen*. Sosiaali- ja terveysministeriö sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL, 2019) määrittelevät

osatyökykyisyyden yhtenevästi henkilöksi, jolla on käytössään osa työkyvystään ja halu tämän kyvyn käyttämiseen. Määritelmässä otetaan huomioon yksilölliset ja hyvin moninaiset syyt osatyökykyisyydelle sekä niiden sidonnaisuus työn vaatimuksiin ja osatyökykyisyyden mahdollinen väliaikaisuus.

Kun puhutaan työllisyys- tai sosiaalipalvelujen käyttäjästä, on *asiakas* varsin käyttökelpoinen termi myös. Toisaalla tässä opinnäytetyössä sosiodynaamisen ohjauksen idean kuvaamisessa käytetään asiakkaasta myös termejä avuntarvitsija tai avunhakija, autettava. Silloin kun kerron opinnäytetyön taustana olevista teoreettisesta ja käytännön tietopohjasta, haluan käyttää kulloinkin kuvattavana olevan teorian, filosofian tai käytännön mukaisia käsitteitä.

Työllisyyspalvelut Suomessa jakautuvat yhtäältä Työ- ja Elinkeinoministeriön alaisuudessa toimiviin alueellisiin Työ- ja elinkeinotoimistoihin ja toisaalta kuntien vastuulla olevaan monialaiseen yhteispalveluun (MYP tai TYP). Palveluiden järjestäminen jakaantuu näiden toimijoiden kesken pääpiirteissään niin, että TE-toimistot hoitavat lakisääteistä julkista työvoimaja yrityspalvelua ja kunnat vastaavat sosiaalipalveluihin kuuluvista palveluista, kuten työhönvalmennus, kuntouttava työtoiminta, nuorten työpajatoiminta jne. Tämän lisäksi monissa kunnissa on ollut ja on alkamassa työllisyyden hoitoon liittyviä kuntakokeiluja, joissa vastuut jakautuvat hie- man eri tavoin.

2.2 Sosiaalialan työ ja digitalisaatio

Sosiaali- ja terveysministeriön raportti Tiekartta 2030 – Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys kertoo *digitalisaation* olevan laaja yhteiskunnallinen prosessi, jossa pyritään löytämään uudenlaisia toimintamahdollisuuksia teknologisen kehityksen kautta. Myös sosiaalityössä on tavoitteena teknologiavälitteisten ja -avusteisten sovellusten hyödyntäminen ja sähköisten hyvinvointipalvelujen tuottaminen. Sähköisten menetelmien käyttö työllisyys- ja sosiaalipalveluissa voi näkyä sähköisinä hakemuksina ja asiakastietojärjestelminä, mutta myös mobiiliteknologioita, pilvipalveluita, robotiikkaa ja sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää, muutamia mainitakseni. Digitaalisten sovellusten käyttö sosiaalipalveluissa parhaimmillaan helpottaa nopeaa yhteydenottoa, työntekijän tavoitettavuutta ja kohtaamista. Riskinä mainitussa raportissa todetaan ns. digisyrjäytymisen ilmiö, joka vaarantaa ihmisten yhdenvertaisuutta. Asiakkaalla ei esimerkiksi ole pääsyä sähköisten palveluiden piiriin tai palveluiden tarjontaa on epätasaista eri puolilla Suomea. (Karjalainen, Metteri & Strömberg-Jakka, 2019, ss. 71–72)

Teoksessa *Sosiaalityö digitalisaatiossa* Lapin yliopiston tutkija Mari Kivistö artikkelissaan esittää virkistävän näkökulman digitaalisista palveluista nykyajan lähipalveluina. Siinä mielessä on osin ristiriitaista puhua esimerkiksi videoneuvottelusovelluksista vain etäpalveluina tai kasvokkaisten

palveluiden vastakohtana (Kivistö, 2017, s. 22). Kivistö kertoo artikkelissaan, että Camilla Granholmin väitöskirjan mukaan myös digitalisaatiossa sosiaalityön on tehtävä kaikki voitavansa kansalaisten yhdenvertaisen osallisuuden mahdollistamiseksi ollakseen eettisesti kestävä. On sosiaalityön eettinen velvollisuus toimia digitaalisissa ympäristöissä, koska monen kansalaisen kohdalla nämä toimintaympäristöt ovat jo osa heidän jokapäiväistä arkeaan. Granholm näkee epäeettisenä muunlaisen suhtautumisen digitalisaatioon tai itsensä ulkoistamisen siitä. Kivistö korostaa, että eettisesti kestävä sosiaalityön edellytyksenä on kriittiseen reflektioon perustuva tietoisuus ja toimijuus. (Kivistö, 2017, ss. 21, 32)

Sosiaalityön roolina digitalisaation kehityksessä ei kuitenkaan voi olla vain muutoksiin reagoiminen, vaan täytyy pystyä ennakoimaan muutosta. Sosiaalityöntekijöiden on oltava aktiivisina toimijoina mukana kehittämässä ja innovoimassa sellaisia teknologiaa ja digitalisaatiota hyödyntäviä palveluja ja prosesseja, jotka toteuttavat sosiaalityön tavoitteita ja sitä kautta eettisesti kestävämpää yhteiskuntaa. Teknologian on siis oltava sosiaalityön työväline, eikä toisin päin. (Ritvanen, 2017, s. 73)

Myös sosiaalialan ammattihenkilön eettisissä ohjeissa on huomioitu digitalisaatio sosiaalialalla. Yhtäältä korostetaan verkkoympäristöjen ja sähköisen asioinnin hyviä puolia ja mahdollisuuksia, toisaalta muistutetaan, että verkossa tapahtuva työ ei korvaa kasvokkaista työtä tai puhelinpalvelua ja että tärkeää on arvioida työskentelytavan tarkoituksenmukaisuus kulloisenkin tilanteen mukaan. Eettisissä ohjeissa mainitaan, kuinka sosiaalialan asiakastyötä voidaan tehdä myös sulautuvasti yhdistäen kasvokkaista ja verkon välityksellä tehtävää asiakastyötä silloin, kun se vastaa asiakkaiden tarpeisiin. (Talentia, 2017, s. 46) Viimeksi mainittu työtapa on myös tämän opinnäytetyön aiheena.

3 KOMPASSIN JA OHJAUSTYÖN TAUSTATEORiat

Tämän opinnäytetyön tutkimusaineistona on Kompassista tuotettu tieto ja sen tiedon merkitykset työllisyyspalveluiden työntekijän työssä. Tämän vuoksi on paikallaan esitellä ohjaustyön teorit, jotka ovat Kompassin kehittämisen taustalla. Kompassi työmenetelmänä perustuu sosiodynaamisen ohjauksen näkökulmaan ja käytäntöön sekä dialogisuuteen ja ratkaisuja voimavarakeskeisyyteen. Lisäksi Paolo Freiren pedagogiikka on ollut vahva vaikuttaja taustalla Kompassi-menetelmän kehittämisessä. Tässä luvussa esitellään mainitut Kompassin ja ohjaustyön taustateorit. Kaikissa manituissa ohjaustoiminnan näkökulmissa on yhteisiä piirteitä. Esimerkiksi yksilön voimavaroihin ja kykyihin luottaminen ja toivo sekä dialogin merkitys ja kuuntelemisen taito nostetaan esiin niin sosiodynaamisessa ohjauksessa, ratkaisu- ja voimavarakeskeisessä toimintamallissa kuin Paolo Freiren teksteissäkin. Niemi-Pynttari (2013) esittää näkemyksen, että ehkä

yksi teoria tai yhden tieteenalan teoriat eivät voi koskaan kattaa ohjauksen maailman laajaa kokonaisuutta.

3.1 Sosiodynaaminen ohjaus

Sosiodynaaminen ohjaus on sekä käytännön ohjaustyön lähestymistapa että auttamisen filosofia perustuen nykyajan sosiaaliseen elämään ja mi-
nän sosiaaliseen rakentumiseen muuttuvassa yhteiskunnassa. Sosiodynaa-
minen ohjaus yhdistelee ajatuksia monista eri koulukunnista ja pyrkii nä-
kemään ihmisen kokonaisuutena. (Peavy, 2000, s. 1) Sen tärkeimmät arvot
ovat huolenpito, kunnioitus, luovuus, toivo ja vastuu. (Peavy, 2000, s. 3)

Peavy näkee ihmistä ympäröivän maailman ja ihmisen elämän olevan jat-
kuvassa muutoksessa. Tässä muutoksessa on tärkeää otta huomioon ihmi-
sen oma kehittymispotentiaali ja henkilökohtaiset merkitykset. Tärkeim-
mät päämäärät sosiodynaamisessa ohjauksessa ovat Peavyn (2000, s. 1)
mukaan seuraavat:

- 1) auttaa yksilöä kehittämään kykyjään, jotta hän pääsisi kohti itse
asettamiaan päämääriä. > *valinnanvapauden periaate*
- 2) auttaa yksilöä pääsemään osalliseksi sosiaaliseen toimintaan ja so-
siaalisen elämään. > *toimijuuden ja voimaantumisen periaate*
- 3) auttaa yksilöä löytämään ja rakentamaan merkityksellisyyttä elä-
mänsä. > *merkityksellisyyden periaate*

Sosiodynaamisessa ohjauksessa toimintatapa rakentuu asiakkaan tilan-
teesta käsin, huomioon ottaen asiakkaan kulttuurisen taustan. Tärkeää on
kiinnittää huomiota kielen käyttöön ohjaussuhteessa, sillä kielen käytöllä
luodaan todellisuutta. Peavy käyttääkin mieluummin sanaa avunhakija
(help-seeker) kuin asiakas (client tai customer), koska asiakas -sanalla on
monia sosiodynaamiselle ohjaussuhteelle epäsuotuisia merkityksiä riippu-
vuussuhteesta, velvollisuudesta tai velkaa olemisesta. (Peavy, 2000, s. 4)

Ohjaussuhde syntyy auttajan ja avunhakijan yhteisenä aikaansaannok-
sena, ja siihen vaikuttaa heidän kykynsä kielelliseen ja emotionaaliseen
vuorovaikutukseen ja neuvotteluun. Kielelliset teot, kuten metaforan esit-
täminen, tietty äänensävy tai sanavalinta luovat merkityksiä ja ohjaavat
vuorovaikutusta. On eri asia käyttää ohjauksessa sellaista metaforaa kuin
"mahdollisuuksien luominen" tai puhua valinnan vapaudesta kuin käyttää
metaforaa "puutteiden tunnistaminen" ja puhua sopeutumisesta. (Peavy,
2006, s. 22)

Yhteiskunnan ollessa muutosprosessissa ihmiset ja heidän elämänkoke-
muksestaan käyttämänsä sanastot muuttuvat myös. Ohjauksenkin on
muututtava sekä sanastoltaan että toimintatavoiltaan vastatakseen avun-
hakijoiden tarpeisiin. (Peavy, 2006, s. 23)

3.2 Dialogisuus

Dialogisuus on ihmisten väliseen vuorovaikutukseen liittyvä käsite, jota ovat käyttäneet, teoretisoineet ja selittäneet lukuisat filosofit, psykologit ja yritysconsultitkin. Eri tieteenalojen näkökulmissa on eroja, mutta nähtävissä on myös yhtenevät päälinjaukset. Dialogisuuden pyrkimyksenä on muutakin kuin vuoropuhelu.

1900-luvun filosofien Martin Buberin ja Jürgen Habermasin teorioiden kautta dialogisuuden käsitettä on tutkinut Tapani Kokkonen sosiaalipedagogiikan pro gradu-tutkielmassaan 2016. Buberin aito dialogi sisältää jaetun sanattoman yhteyden. Vain tuon jaetun yhteyden kautta sanat ja teot voivat ilmentää aitoa dialogisuutta. Aito dialogi edellyttää siirtymistä oman totuuskäsityksen ulkopuolelle, kohti Sinää, jonka todellisuus on omamme poikkeava, mutta jonka yhteyden olemuksellinen Minä on yhtenevä omamme kanssa. Tuon Sinän kautta voimme saada ”vertaistietoa” oman olemassaolomme kehittämiseen ja samalla omalla tiedollamme autamme toisiamme ja yhteisöjä kehittymään. (Kokkonen, 2016, s. 45)

Habermasin kommunikatiivisen toiminnan teoriassa kuvatun ideaalisen puhetilanteen avulla päästään pakottomaan konsensukseen, yhteisymmärrykseen, joka Habermasin mukaan on hyvän dialogisuuden seuraus ja lopputulos. Kommunikatiivisen toiminnan todellisuus ja järki jakautuu kolmeen eri tasoon: objektiivinen tosiasioiden maailma, yhteiskunnan sosiaalinen taso ja yksilön subjektiivinen taso. Tällöin vuorovaikutuksessa käytetään lauseita, jotka ottavat kantaa jokaisen tason ilmiöihin. Jokainen lause siis ottaa kantaa todellisuuden ilmiöön, sosiaaliseen järjestykseen, sekä ilmaisee henkilökohtaisen suhteen ilmaistuun asiaan. Näillä kolmella todellisuuden tasolla liikkuminen puheessa voi tulla tiedostetuksi ja sitä voidaan analysoida jälkikäteen. (Kokkonen, 2016, s. 87)

Tällainen ideaalinen tilanne on universaaliksi tarkoitettu teoreettinen malli, joka ei todennäköisesti ilmene juuri missään puhtaana ja luonnollisena käytäntönä. Tätä ideaalia kohti pyrkimällä on kuitenkin mahdollista saavuttaa eettisesti kestävä vuorovaikutusta ja yhteisymmärrys, jossa valta tai välineellinen vaikutus ei merkittävästi ole läsnä. (Kokkonen, 2016, ss. 80, 88)

Yhteisenä näille toisistaan eroaville dialogisuuden näkökulmille Kokkonen näkee dialogisuuden toteutumisen edellytyksinä olevan vilpittömyyden, tasavertaisuuden ja uskon ihmisyyteen. Dialogisuutta edistää halu itsensä kehittämiseen ja haastamiseen sekä avoin suuntautuminen kanssaihmiisiin. Sen sijaan vilpillisyys sekä halu käyttää tilannetta tai toista ihmistä välineellisesti ovat hyvän, aidon dialogin esteenä. Kokkonen tulee siihen tulokseen, että dialogisuus on moniulotteinen taito, joka on opittavissa. Kuitenkin ”Aito dialogisuus voidaan käsittää myös taitona, joka omaksutaan sosialisatiossa, usein tiedostamattomasti.” (Kokkonen, 2016, s.114) Joilakin meistä voi siis olla suorastaan ”luontainen” dialogisuuden taito, ja

toiset meistä joutuvat kehittämään itseään saavuttaakseen dialogisuuden kohtaamisissaan.

Dialogiin perehtynyt yritysconsultti William Isaacs on myös sitä mieltä, että dialogisuuteen voi ja pitääkin oppia. Isaacsin mukaan dialogin oppimiseksi täytyy luopua pyrkimyksestä saada muut ymmärtämään itseä, sillä dialogi on yhdessä tapahtuvaa ajattelua, joka lisää ymmärrystämme niin itses-
tämme kuin muistakin, käsiteltävänä olevan asian lisäksi. Tärkeimmät opit-
tavat taidot hyvään dialogiin harjaantumisessa ovat Isaacsin mukaan *kuun-
telu, kunnioitus, odotus ja suora puhe*. Isaacs myös kertoo teoksessaan,
millä keinoilla näissä taidoissa voi harjaantua. Isaacs näkee dialogisuutta
estäviä seikkoja ihmisten toimintamalleissa, heidän aikeidensa ja teko-
jensa välisessä kuilussa sekä vuorovaikutuksen rakenteissa piilevissä
ansoissa. Näitä voi oppia havaitsemaan *ennakoivalla intuitiolla* ja pyrkiä sii-
hen, että nämä seikat eivät estäisi hyvän dialogin toteutumista. (Isaacs,
2001, ss. 30, 96, 188)

3.3 Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys

Ratkaisukeskeinen toimintamalli on syntynyt terapiamaailmassa vaihtoeh-
doksi pitkäkestoisille psykoanalyttisille terapioille. Toimintamalli ohjaa
keskittymään asiakkaan voimavaroihin. Ratkaisukeskeisyydessä huomioi-
daan erityisesti ne kohdat elämässä, jolloin vaikeudet ovat hallinnassa tai
jokin tavoite toteutuu, vaikka vain osittain, sen sijaan, että huomion keski-
pisteenä olisi ongelmat ja niiden syyt. Toimintamallissa suuntaudutaan en-
nen kaikkea tulevaisuuteen ja tavoitteisiin. Mennyttä voidaan myös käsi-
tellä, mutta lähinnä siitä näkökulmasta, mitä voimavaroja sieltä voi löytää.
Ratkaisukeskeisessä toimintamallissa tärkeää on luottamus asiakkaan ky-
kyihin, taitoihin ja osaamiseen tavoitteiden saavuttamiseksi sekä toivon yl-
läpitäminen. Luovuus ja monipuolisuus menetelmien käytössä on suotavaa
ratkaisukeskeisessä toimintamallissa. Tavoitteena on asiakkaan oma voi-
maantuminen ja autetuksi tuleminen ja se, että hän pääsee elämässään
eteenpäin. (Niemi-Pynttari, 2013)

Ratkaisu- ja voimavarakeskeisen ajattelun mukaan ohjauksen tärkeitä läh-
tökohtia ovat luottamus asiakkaan voimavaroihin ja kykyihin ja toiveikkuu-
den ylläpitäminen. Jokaisen elämässä on nähtävissä jotain, joka on hyvin.
Keskeistä on pienten askelten ja pienten muutosten näkeminen ja niiden
sanominen ääneen. Niemi-Pynttärin näkemyksen mukaan ohjaajan oman
toivon säilyttäminen tai sen menettäminen tulee herkästi esille asiakkaalle
joko kielellisesti tai sanattomasti ja sillä on vaikutusta asiakkaan oman toi-
von säilyttämisen. Ohjaajan tulisikin tutkia omaa suhdettaan toivoon.
(Niemi-Pynttari, 2013)

Ratkaisu- ja voimavarakeskeinen näkökulma painottaa ohjaajan ja asiak-
kaan tasaveroista yhteistyötä ohjaussuhteessa. Kuitenkin on hyvä tiedos-
taa, että ohjaajan ja asiakkaan suhteessa on aina mukana valtarakenne,
halusipa sitä tai ei. Tätä valtasuhdetta lieventääkseen voi ohjaussuhdetta

ajatella siten, että molemmilla osapuolilla on oma asiantuntijuutensa: asiakas tietää omasta elämästään ja ohjaaja ohjausprosessista ja erilaisista keinoista tukea asiakasta eteenpäin. (Niemi-Pynttari, 2013)

3.4 Paolo Freiren pedagogiikka

Paolo Freire yhdistää monia eri ajatusperinteitä (fenomenologia, marxismi, radikaali kristillinen teologia) ja soveltaa niistä valittuja osia pedagogiikassaan. (Freire 2005. s. 18-19) Freiren pedagogiikkaa on sanottu Vapautuksen pedagogiikaksi. Freire toimi monissa maissa köyhän väestön koulutuksen organisoijana. Hänen näkemyksensä mukaan koulutuksen ja kasvatuksen kautta mahdollistetaan köyhällekin mahdollisuus tulla omaa elämänsä hallitsevaksi subjektiksi ja sitä kautta tapahtuu sorretun kansanosan vapautuminen sorrosta. (Freire, 2005 s. 25)

Freiren pedagogiikassa kulttuurikasvatuksellisella toiminnalla saadaan aikaan yhteiskunnallinen ja poliittinen muutosprosessi. Välineenä ja käytäntönä dialoginen ja vapauttava pedagogiikka on vaihtoehto väkivaltaiselle ja vallankumoukselliselle toiminnalle (Freire, 2005, s. 26-27) Freiren ajattelussa dialogisuus on siis keskeinen määrittäjä kulttuuripedagogisen toiminnan onnistumiselle. Freiren mukaan dialogisuus on *yhteiseen oppimiseen ja toimintaan pyrkivien ihmisten kohtaamista*. Dialogisuus sisältää aina sekä toiminnan että reflektion. Näistä jälkimmäinen voi tarkoittaa esimerkiksi (itse)kriittisyyttä ja arvioivaa otetta. Dialogisuudessa oleellista on siis tasavertaisuus. Lisäksi rakkaus maailmaa ja ihmisiä kohtaan, nöyryys, usko ihmiseen ja ihmisyyteen, luottamus ja toivo ovat Freiren esiin nostamia dialogisuuden edellytyksiä. ”Jos ihmiset eivät usko saavuttavansa mitään, heidän kohtaamisensa on tyhjää ja merkityksetöntä, byrokraattista ja väsyttävää.” (Freire, 2005, s. 97-101)

4 KOMPASSI MENETELMÄNÄ JA TYÖVÄLINEENÄ

Pitkäaikaistyöttömän työllisyyspalveluiden asiakkaan tilanteen arvioinnissa esimerkiksi Tampereella ja Hämeenlinnassa käytetään Hämeenlinnassa kehitettyä sähköistä Kompassi –työkalua. Hämeenlinnassa Kompassi on ollut käytössä vuodesta 2015 ja Tampereella hieman vähemmän aikaa. Kompassin käyttö oli osana OMA-valmentajien toimintaa Pirkanmaan työllisyyskokeilussa (2017-2018) Kompassia käytetään Hämeenlinnassa muissakin palveluissa kuin työllisyyspalveluissa, mutta tässä opinnäytetyössä tarkastellaan ainoastaan Hämeenlinnan kaupungin työllisyyspalveluiden asiakkaiden tilannearvioita Kompassissa, nk. tilannekompasseja.

Kompassi on digitaalinen, internetissä käytettävä työkalu ja menetelmä asiakkaan tilanteen kartoitukseen, arviointiin ja seurantaan. Tilannekompassia käytetään keskustelun ja puheeksi ottamisen välineenä asiakkaan

kohtaamisessa työllisyyspalveluissa. Kompassista on olemassa muitakin sovellutuksia, kuten omakompassi, työtehtäväkompassi, perhekompassi ja lasten ja nuorten kompassi. Näitä muita kompassin sovellutuksia ei tässä opinnäytetyössä käsitellä. Jatkossa käytetään sanaa Kompassi, tai tilannearvio, ja tarkoitetaan Tilannekompassia.

Kompassissa esitetään asiakkaalle elämäntilanteen eri ulottuvuuksiin liittyviä väittämiä, joiden merkitystä ja paikkansapitävyyttä omassa tilanteessaan asiakas voi arvioida järjestysasteikolla yhdestä viiteen (Kuva 1). Tämän ns. Likertin asteikon perusidea on, että asteikon keskikohdasta lähtien toiseen suuntaan samanmielisyys kasvaa ja toiseen samanmielisyys vähenee (Vilka, 2007, s.46).

- Asteikko:
1. Ei ollenkaan samaa mieltä
 2. Vähän
 3. Jonkin verran
 4. Paljon
 5. Täysin samaa mieltä

Kuva 1. Kompassin väittämien järjestysasteikko.

Elämäntilanteen eri ulottuvuuksia Kompassissa on seitsemän:

- Työllisyys
- Terveys
- Osaaminen
- Psykkinen hyvinvointi ja toimintakyky
- Arjen sujuvuus
- Talous
- Osallisuus ja sosiaalinen tilanne.

Asiakaspalvelutilanteessa työllisyyspalveluiden työntekijän kanssa asiakas itse vastaa Kompassissa esitettyihin väittämiin. Samalla aiheista keskustellaan. Näin asiakas saa itse kertoa, miten hän näkee elämäntilanteensa, ja kehyksenä on Kompassista tulevat valmiit aiheet. Tämä helpottaa puheeksi ottamista, tukee asiakkaan elämänhallinnan tunnetta ja auttaa asiakasta jäsentämään omaa tilannettaan, miettimään mitä haasteita ja vahvuuksia hänellä on. Kompassi helpottaa asiakkaan ja asiakaspalvelijan välistä vuoropuhelua ja ohjaa kuuntelemaan asiakkaan omaa arviota tilanteestaan.

Jokaisen seitsemän pääväittämän alla on 4–8 tarkentavaa alakysymystä, joihin vastataan samanlaisella asteikolla kuin pääväittämiin. Kunkin pääväittämän alakysymysten vastauksista tallentuu laskennallinen arvo, joka on niiden keskiarvo. Halutessaan vastaaja voi arvioida pääväittämän arvon samaksi kuin alakysymysten laskennallinen arvo, mutta voi halutessaan

merkitä pääväittämän arvoksi minkä tahansa muunkin arvon. Esimerkiksi jos pääväittämän ”Työllistyvyys” alikysymysten laskennallinen arvo on 4, mutta vastaajan mielestä hänen työllistyvyytensä on heikompaa jostain muista kuin alikysymyksissä mainituista syistä, hän voi vastata pääväittämään esim. 3. (Kuva 2)

Työllistyvyys

Tavoitteeni ovat selkeät ja olen motivoitunut työhön **i**

1 2 3 4 5

Minulla on selkeät tavoitteet

1 2 3 4 5

Työ on minulle tärkeää

1 2 3 4 5

Olen joustava työvaihtoehtojen suhteen

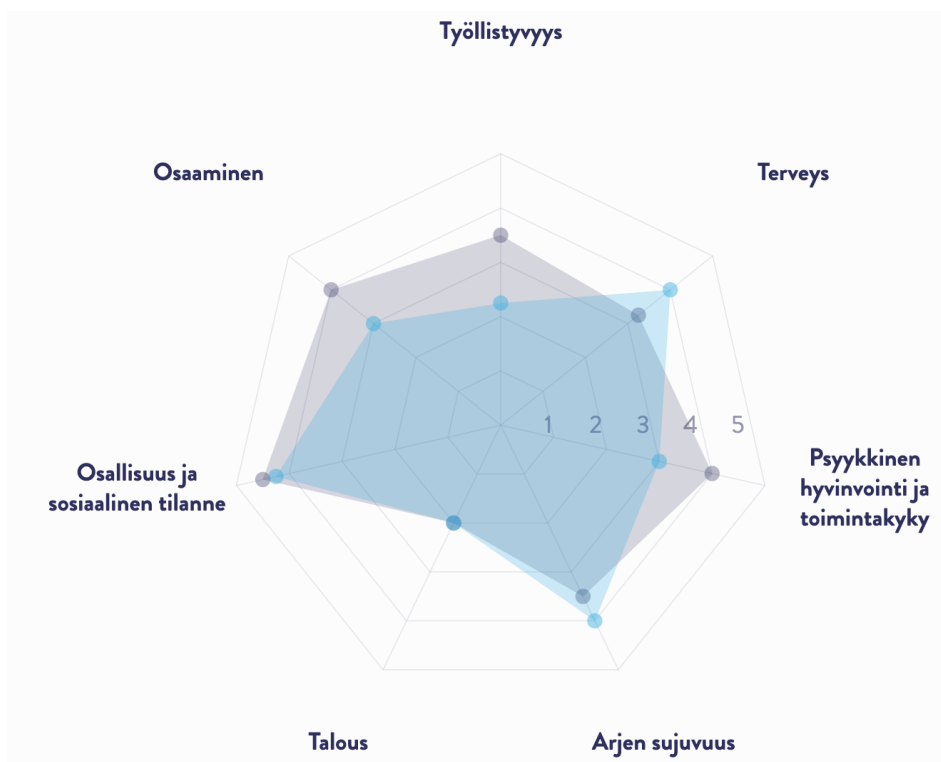
1 2 3 4 5

Käytän aktiivisesti erilaisia hakutapoja työhön ja koulutukseen

1 2 3 4 5

Kuva 2. Vastaaminen pääväittämään ja aliväittämiin.

Saman asiakkaan eri tapaamiskerroilla tekemiä kompassiarvioita on helppo visuaalisella tavalla verrata keskenään ja pohtia asiakkaan kanssa, mikä on johtanut muuttuneeseen arvioon. Kuvassa 3 harmaana kuviona näkyy ensimmäinen tilannearvio ja sinisenä kuviona toinen tilannearvio.



Kuva 3. Saman asiakkaan kaksi eri tilannearviota.

Poikkeuksellisen verrattuna muihin vastaaviin sähköisiin arviointityökaluihin Kompassista tekee siihen sisäänrakennettu palvelukytkeä. Kompassiin on syötetty alueella toimivat tahot, jotka tarjoavat palveluita liittyen Kompassissa käsiteltyihin elämäntilanteen eri ulottuvuuksiin. Palveluntuottaja itse on kuvannut eli profiloitunut tarjoamansa palvelun Kompassissa näillä samoilla elämäntilanteiden ulottuvuuksilla. Tämä tuo läpinäkyvyyttä palveluverkostoon ja tieto palveluista on helpommin saatavilla. Näin on mahdollista helposti löytää asiakkaan tilanteeseen ja tarpeeseen sopivat palvelut. (Graphing Life, 2019)

Palveluntuottaja voi osallistua palveluprosessiin myös käyttämällä Kompassia asiakkaan tilanteen seuraamiseen silloin, kun asiakas on heidän palvelunsa piirissä. Kompassi voi edistää palveluverkoston eri yksiköiden yhteistyötä tässä. (Graphing Life, 2019)

Kunta palvelun järjestäjänä voi saada Kompassista yhteenvetoina tietoa kuntalaisten palvelutarpeista ja palveluntarjoajien profiileista sekä näiden kohtaamisesta. Näiden yhteenvetojen avulla on mahdollista saada kunta-päättäjätasolle tietoa esimerkiksi siitä, onko palveluista yli- tai alitarjontaa. (Graphing Life, 2019)

5 AIEMPIA TUTKIMUKSIA TYÖLLISYYSPALVELUISTA

Aiempina tutkimuksina esittelen kolme viimeaikaista tutkimusta, joiden avulla on arvioitu ja kehitetty sosiaalityön ja työllisyyspalveluiden palvelujärjestelmää sekä esitetty näiden uusien järjestelmien tai kokeilun käyttökelpoisuutta palvelujärjestelmässä ja sen suunnittelussa ja arvioinnissa. Tutkimukset kertovat myös hyvin siitä todellisuudesta, murroksesta ja kehityksen tarpeista, mikä koskee tämän päivän sosiaalityötä ja työllisyyspalveluita. Siihen samaan todellisuuteen pyrkii sijoittumaan myös tämä opinnäytetyö.

5.1 Työelämätutka TE-toimistojen ohjauspalveluissa

Työ- ja elinkeinoministeriön 2013 julkaisemassa tutkimuksessa ”Ohjauksen liike näkyviin – Tutka ja TE-toimistojen ohjauspalvelut. Seurannan ja arvioinnin prototyyppi” on esitetty TE-toimistojen ohjauspalvelujen seurannan ja arvioinnin prototyyppi. Tutkimuksen on tehnyt pääosin suomalaisista tutkijoista mutta myös kansainvälisistä asiantuntijoista muodostettu konsortio, ja sen on rahoittanut työ- ja elinkeinoministeriö. Tutkimus esittelee rahoituksella kehitetyn arvioinnin ja seurannan välineen, Työelämätutkan, sekä välineen käyttöön edellytyksenä olevia Työelämätutkan tuottaman tiedon analysointi- ja tulkintamekanismeja.

Työelämätutka on yksilötason seurantaväline, jonka pyrkimyksenä on vahvistaa asiakaslähtöisyyttä TE-toimistojen ohjauspalveluissa. Työelämätutkan tuottama tieto mahdollistaa myös ryhmätasoiset ja määrälliset yhteenvedot, jotka puolestaan voidaan helpommin näkyväksi johtamiselle ja siten päästään arvioimaan ohjauksen vaikuttavuutta. (Spangar ym, 2013, ss. 4–5) Työelämätutka on tämän opinnäytetyön keskiössä olevan Kompassin edeltäjä.

5.2 Kompassin tuottama tieto kaupungin hyvinvointisuunnittelussa

Taru Arnkilin tekemä, syksyllä 2019 julkaistu ylemmän ammattikorkeakoulututkimuksen opinnäytetyö ”Kompassi -menetelmän tuottama tieto osana Hämeenlinnan hyvinvointikertomusta ja -suunnitelmaa” tarkastelee Kompassi -menetelmän tuottaman tiedon mahdollisuuksia paikallishallinnon ja hyvinvoinnin suunnittelussa. Tutkimuksessa analysoidaan kvantitatiivisin menetelmin asiakkaiden Kompassiin tekemiä arvioita omasta tilanteestaan suhteessa niihin profiloiteihin, joita palvelun tuottajat ovat tehneet palvelustaan Kompassiin. Kompassista tuotettu tieto on siis numeerisessa muodossa. Tutkimukseen on myös haastateltu Hämeenlinnan kaupungin johtavaa henkilöstöä tarkoituksena selvittää heidän näkemystään Kompassista saatavan (asiakkaan tilanteesta kertovan ja palveluiden tarjonnasta kertovan) tiedon käyttökelpoisuudesta hyvinvoinnin johtamisessa ja suunnittelussa. (Arnkil, 2019)

Tutkimuksesta ilmenee ja esimerkkien avulla havainnollistetaan, että Kompassista saatavia asiakkaiden tilanteita ja palveluiden tarjontaa kuvaavia tietoja on mahdollista käyttää monin tavoin kaupungin hyvinvointisuunnitelman tukena. Tämän edellytyksenä on, että Kompassi on laajasti käytössä kaupungin hyvinvoinnin eri osa-alueiden palveluissa ja että asiakkaiden saatavilla olevat palvelut ovat kattavasti kuvattuina Kompassissa. Tutkimuksessa esitetään myös ehdotuksia Kompassin tarjoaman tiedon entistä monipuolisemmasta käytöstä sekä Kompassin kehittämisestä edelleen. (Arnkil, 2019)

5.3 Pirkanmaan työvoima- ja yrityspalvelujen kokeilu (PITKO)

Pirkanmaan työvoima- ja yrityspalvelujen kokeilu (PITKO) oli Pirkanmaan seudulla Tampereen kaupunginhallituksen ohjauksessa toteutettu työllisyydenhoidon kehitysohjelma, joka oli samalla yksi hallituksen työ- ja elinkeinoministeriön kautta toteutetuista työllisyyskokeiluista. ”Kohti laajaa työelämä- ja ihmislähtöistä työvoimapalvelujen ekosysteemiä - Pirkanmaan työvoima- ja yrityspalvelujen alueellisen kokeilun tutkimus” on kokeilun toimeksiannosta toteutettu tutkimus. Tutkimuksen ovat tehneet Robert Arnkil, Timo Spangar ja Esa Jokinen (2019).

Tutkimuksen aineistona olivat 1) aikaisemmat aiheeseen liittyvät tutkimukset ja arviot (sekä tutkijoiden omat, että muiden tutkimukset), 2) Pirkanmaan kokeilun toteuttajien, kumppaneiden sekä asiakkaiden haastattelut ja työpajat sekä 3) kokeilua koskevien aineistojen ja tilastojen analyysi. Tutkimus on yhdistelmä laadullista ja määrällistä tutkimusta nk. moniaineistoinen ja monimenetelmällinen tutkimus. Se taustoittaa laajasti Suomessa ja kansainvälisesti sitä yhteiskunnan ja työvoimapalveluiden tilannetta, joka tekee tarpeelliseksi PITKO-kokeilun kaltaisen kehittämisen. (Arnkil, Spangar & Jokinen, 2019, s.13–29)

Tutkimuksen yhtenä tuloksena mainittakoon ensinnäkin voimakkaana aiemmin esiin tullut työllisyyspalveluiden asiakkaiden toiminta- ja työkykyisyyden arvioinnin ja palvelun vaje, johon yhtenä vastauksena kokeilussa panostettiin OMA-valmentajien toimintaan. Tässä toimintamallissa jokaiselle työttömälle osoitettiin OMA-valmentaja (asiakkaita n. 200 yhtä valmentajaa kohti), jonka kanssa asioidaan kasvokkain ja henkilökohtaisesti ja joka koordinoi palvelua omalle asiakaskunnalleen. Asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnissa OMA-valmentajan kanssa on käytetty Kompassi-menetelmää. OMA-valmentajatyö on merkinnyt palvelukosketuksen ja aktiivointiasteen paranemista. Se on saanut hyvää palautetta niin asiakkailta kuin kokeilun toteuttajilta ja yhteistyökumppaneilta ja jäänyt käytännöksi työllisyyspalveluissa Tampereella. (Arnkil ym., 2019, s. 77)

Lisäksi kokeilun systeemisiä vaikutuksia arvioitaessa tutkimus toteaa, että ”kulttuurin muutosta on tapahtunut” niin yrittävyyden ja osaamisen, työ- ja toimintakyvyn, kuin kysyntä- ja vaikuttavuuspohjaisen toiminnan ja hankinnan suhteen. Tutkimukseen haastatellut kokeilun toimijat ovat suurelta

osin sitä mieltä, että ”että paluuta entiseen ei enää ole”. (Arknil ym., 2019, s. 78)

6 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Työtön, joka tarvitsee tukea työllistymiseen, toivoo yleensä tilanteeseensa muutosta. Myös työllistymistä edistävät palvelut tavoittelevat muutosta asiakkaan tilanteeseen. Ilmeisimpänä muutoksena odotamme olevan työttömän työllistymisen. Kuitenkin Ahon ym. (2018) mukaan merkittävä osa palveluihin osallistumisista ei johda osallistujia työllistymään avoimille työmarkkinoille. Esimerkiksi julkisen sektorin työllistämisen tai kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuus myöhempään työllistymiseen on hyvin pieni. Palveluihin osallistumista voidaan kuitenkin perustella esimerkiksi sosiaaliturvan vastikkeellisuuden toteuttamisella, köyhyyden ja syrjäytymisen ehkäisyllä tai osallistujien työkuuntoisuuden ylläpitämisellä. (Aho ym., 2018, s. 72)

Pirkanmaan työllisyyskokeilua koskevassa tutkimuksessaan Arknil, Spangar ja Jokinen (2019, ss. 50–51) nostavat esiin työllisyyspalveluiden ns. ”pehmeän vaikuttavuuden”: asiakkaan toimintakykyä lisäävät siirtymät, joita he kuvaavat välietapeiksi matkalla työhön tai koulutukseen. Pehmeät vaikutukset voivat ilmetä esim. rohkaistumisena, motivaationa ja arjen hallinnan kasvuna, kuntoutumisena, tervehtymisenä, sosiaalisen osallisuuden kasvuna jne. Pehmeiden vaikutusten merkitys tulisi nähdä niin työllisyystavoitteiden, kuin sosiaalipoliittistenkin tavoitteiden toteutumisessa.

Tämän opinnäytetyön keskiössä on Kompassityökaluun tallennetuissa asiakkaiden tilannearvioissa näkyvä muutos. Tutkimuksen tavoitteena on määrällisen tutkimusaineiston avulla vertailla samojen henkilöiden eri aikoina kompassiin tekemiä tilannearvioita ja siten saada näkyviin asiakkaiden tilanteen muutos. Millä elämäntilanteiden osa-alueilla voidaan nähdä muutosta, miten paljon ja mihin suuntaan? Onko elämäntilanteen jonkin osa-alueen muutoksella yhteyttä toisen osa-alueen muutokseen Kompassista tässä opinnäytetyössä saatavan tiedon valossa?

En voi kuitenkaan tämän opinnäytetyön aineistojen avulla vastata kysymykseen siitä, onko Kompassista esiin nousevalla muutoksella ollut vaikutusta asiakkaiden työllistymiseen tai syrjäytymisen ehkäisyyn. Sellaiseen kysymykseen vastaaminen edellyttäisi huomattavasti suurempaa aineistoa tilastollisen yleistettävyyden varmistamiseksi tai yksittäisen asiakkaan kohdalla yksilöllistä perehtymistä asiakkaan tilanteeseen sekä myös asiakkaan omaa näkemystä vaikutuksesta.

Hyvien työkalujen ja työkäytäntöjen lisäksi sosiaalialan työssä keskeistä on asiakastyö, asiakassuhde. Ammattilaisena sosiaalialan työntekijällä on asiakastyöstä vastuu ja siihen liittyen myös tarve arvioida asiakastyön

onnistumista ja kehittää työtään. Opinnäytetyön tavoitteena on taustakirjallisuuden ja muutamalle työntekijälle esitetyn kysymyksen avulla pohtia, mikä merkitys Kompassista saatavalla, asiakkaan tilanteesta kertovalla tiedolla voisi olla työntekijän oman työn arvioinnissa.

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat

3. Millaista muutosta osoittavaa tietoa Kompassi tuottaa asiakkaasta?
4. Mikä on Kompassista saatavan tiedon merkitys työntekijän omassa työssä?

7 TUTKIMUSMENETELMÄT

Opinnäytetyössä käytetään sekä määrällistä, että laadullista tutkimusmenetelmää. Tässä luvussa esitellään tutkimusaineistot, kuvataan aineistojen käsittelyä ja tutkimusmenetelmien soveltamista. Kompassista tuotettuun määrälliseen aineistoon sovelletaan vertailevaa tutkimusotetta. Tarkoituksena on muutamien tunnuslukujen avulla kuvata aineistoa ja tuottaa siitä tulkintaa. Tutkimuksen laadullinen aineisto on kolmelle työllisyyspalveluiden työntekijälle esitettyihin avoimiin kysymyksiin saadut vastaukset. Aineiston keräämisestä lähtien on tärkeää huomioida myös tutkimuseettiset seikat sekä tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys.

7.1 Aineiston hankinta

Opinnäytetyön yhtenä aineistona on opinnäytetyön tilaajan toimittama Kompassista Excel-taulukkomuotoon tuotettu raportti. Kvantitatiivisen aineiston analyysillä pyritään vastaamaan tutkimuskysymykseen 1 eli Millaista muutosta osoittavaa tietoa Kompassi tuottaa asiakkaasta? Aineisto on valmiiksi tilaajan toimesta rajattu ja anonymisoitu, joten asiakkaan tunnistamisen mahdollistavia tietoja ei ole päätynt opinnäytetyön tekijälle. Aineistossa kutakin asiakasta vastaa numeroita ja kirjaimia sisältävä koodi, jolloin voidaan erottaa aineistosta saman asiakkaan eri aikoina tehdyt tilannearviot. Tarkoituksena on verrata keskenään kunkin asiakkaan kahta eri aikoina tehtyä kompassia eli tilannearviota. Oletuksena sekä tilaajalla että opinnäytetyön tekijällä on, että aineistossa on asiakkaita, joille on tehty Kompassiin kaksi tilannearviota eri aikoina.

Lisäksi muutamalle (3) sellaiselle työntekijälle, jolla on vankka kokemus Kompassin käytöstä asiakastyössä, esitetään kaksi avointa kysymystä liittyen Kompassin tuottamaan (muutoksesta kertovaan) tietoon ja sen merkitykseen oman työn arvioinnissa. Opinnäytetyön tilaaja etsii työntekijät, jotka voivat vastata kysymykseen. Kysymykset on suunniteltu yhteistyössä

opinnäytetyön tilaajan kanssa. Kysymyksiin pyydetään kirjallisia vastauksia. Työllisyyspalveluiden työntekijöille lähettämäni sähköposti kysymykseen on liitteessä 4.

7.2 Kompassista tuotetun aineiston käsittely ja analyysi

Opinnäytetyön tilaajan lähettämä, Excel-raporttina toimitettu Kompassidata sisälsi yhteensä 733 tilannekompassia. Tästä alkuperäisestä datasta otettiin opinnäytetyön tutkimuskohteen mukainen otos, eli lopulliseen tutkimusaineistoon päätyivät ne asiakas id:t, joille oli tehty kaksi tilannekompassia. Koko aineistosta löytyi 10 sellaista asiakas id:tä, joille oli tehty kaksi kompassia. Näistä kahden asiakas id:n molemmat kompassit oli tehty datan mukaan samana päivänä, joten karsin nämä aineistosta pois, koska ei ole mitään keinoa tietää, kumpi on alkutilanne ja kumpi on myöhemmin tehty tilanearvio, joten vertailua ei voi tehdä.

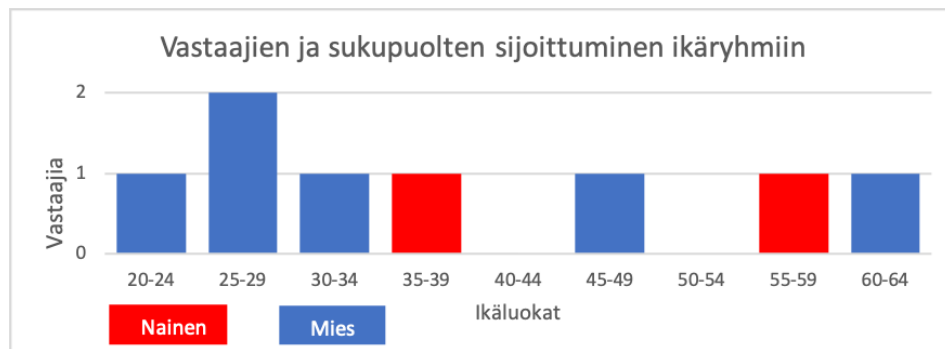
Opinnäytetyön määrällinen aineisto on siis kahdeksan asiakkaan ”ykkös- ja kakkoskompassit” eli 16 tilanearviota. Tämä on hyvin pieni tutkimusaineisto, eikä otos ole riittävä siihen, että havainnoista voisi tehdä juuri mitään johtopäätöksiä. Otoksoon riittävydestä Vilkan (2007, s. 75) määrällisen tutkimuksen oppikirjassa todetaan näin:

Kun kohderyhmä on suppea ja tuloksia tarkastellaan kokonaistasolla, saatujen vastausten määrän tulisi olla vähintään sata havaintoyksikköä, kun tutkija käyttää jotakin tilasto-ohjelmaa. Jos vuorostaan tavoitteena on vertailla eri ryhmiä, otoksoon pitäisi olla joka ryhmästä vähintään 30 havaintoyksikköä.

Tilanne johtaakin jo aineiston käsittelyvaiheessa siihen tulokseen, ettei opinnäytetyön tuloksia voi määrällisen aineiston osalta yleistää, vaikka periaatteessa määrällinen tutkimus pyrkii yleistettävän tiedon esittämiseen.

7.2.1 Aineiston muuttujat ja uudelleenluokittelu

Taustamuuttujia opinnäytetyön aineistossa ovat ikä ja sukupuoli. Ikä jakautuu aineistossa siten, että nuorin vastaaja kuuluu ikäluokkaan 20–24 ja vanhin vastaaja ikäluokkaan 60–64. Ikäluokassa 25–29 on kaksi vastaajaa, yhtäkään vastaajaa ei ole ikäluokissa 35–39, 40–44 tai 50–54 ja muissa ikäluokissa on yksi vastaaja kussakin. Sukupuoli jakautuu siten, että kahdeksasta vastaajasta kaksi, eli 25% on naisia ja loput miehiä. (Kuva 4.) Kompassissa on sukupuolelle myös vaihtoehdot ”muu” ja ”Ei halua vastata”, mutta tämän opinnäytetyön aineistossa ei näitä muuttujan arvoja ollut käytetty.



Kuva 4. Vastaajien ikä ja sukupuolten määrä ikäryhmissä.

Varsinaisia muuttujia ovat Kompassin seitsemään elämän eri osa-alueeseen liittyvää pääväittämää, joihin asiakkaat ovat vastanneet numeerisella järjestysasteikolla 1–5 (Likertin asteikko). Internetissä käytettävässä Kompassiohjelmistossa vastausasteikko on liukuva, ja vastaaja voikin halutessaan vastata esimerkiksi vähän yli kaksi tai melkein neljä. Kompassiohjelmassa väliarviot pyöristyvät lähimpään neljännekseen. Tällöin arvoja voi olla kaikkiaan 17. YAMK-opinnäytetyössään Taru Arnkil on luokitellut asteikon 1–5 uudelleen alla olevan taulukon 1 mukaisesti.

Käytän tässä opinnäytetyössä samaa uudelleenluokitusta kompassivastauksien esittämiseksi helpommin ymmärrettävässä muodossa. Uudessa luokituksessa yhdestä alle kolmeen arvot tulkitaan niin, että asiakas kokee tarvitsevansa apua ja ohjausta. Vastaukset arvosta yli kolme arvoon alle neljä on tulkittu niin, että asiakas kokee tilanteensa jossain määrin heikoksi ja saattaa tarvita apua, ohjausta ja palvelua. Vastaavasti järjestysasteikon arvosta neljä ylöspäin on arvojen tulkittu tarkoittavan, että asiakas kokee tilanteensa hyväksi eikä koe tarvitsevansa apua, ohjausta tai palvelua. (Ks. Arnkil, 2019, s. 24)

Taulukko 1. 1–5 asteikon uusi luokittelu.

Annettu luku Kompassilla	Uusi luku					
0	0					
1	1					
1,25	2					
1,5	3					
1,75	4					
2	5	Hyvin todennäköisesti kokee tarvitsevansa apua ja ohjausta				
2,25	6					
2,5	7					
2,75	8					
3	9					
3,25	10	Saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta				
3,5	11					
3,75	12					
4	13					
4,25	14					
4,5	15	Hyvin todennäköisesti kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta				
4,75	16					
5	17					

Toisen kompassiarvion muutoksen suhteessa ensimmäiseen arvioon olen pyrkinyt saamaan näkyviin ristiintaulukoimalla ensin kaikki uudelleen luokitellut pääväittämien vastausten arvot asiakkaiden ikäryhmän ja sukupuolen mukaan. Esimerkiksi taulukossa 2 (luvussa 7.2.4 Ristiintaulukointi) näkyy, kuinka monta kutakin ikäryhmää ja sukupuolta edustavaa asiakasta on vastauksellaan sijoittunut työllistyvyyden suhteen ”punaiseen”, ”keltaiseen” tai ”vihreään” luokkaan (uudelleenluokitus taulukossa 1) Sen jälkeen voidaan vertailla keskenään näitä eri ajankohtaa kuvaavia taulukoita 2 ja 3 (kompassi 1, kompassi 2) kunkin elämän ulottuvuuden (pääväittämän) osalta.

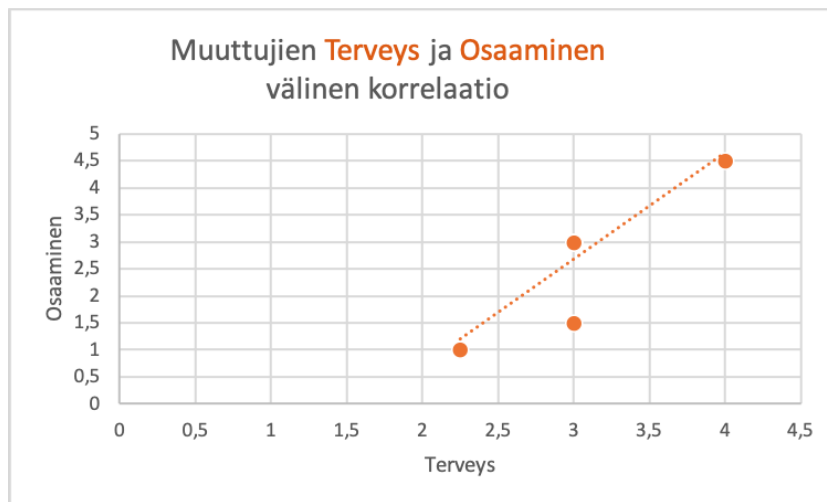
7.2.2 Tilastolliset tunnusluvut moodi, variaatiosuhde ja vaihteluväli

Perustason tilastolliseen analyysiin kuuluu aineiston tarkastelu erilaisten tunnuslukujen avulla. Tunnusluvuilla tarkastellaan yhtä muuttujaa kerrallaan. Tunnuslukuja ovat esimerkiksi sijaintiluvut, joilla tarkoitetaan havaintoarvojen sijaintia kuvaavia tunnuslukuja kuten keskiarvo, mediaani ja moodi. Jos taas halutaan tietää, kuinka havaintoarvot poikkeavat toisistaan, käytetään hajontalukuja, kuten vaihteluväli. (Vilkka, 2007, s.119)

Tyyppiarvo eli moodi on se muuttujan arvo tai luokka, jossa havaintoja esiintyy eniten. Variaatiosuhde kertoo, miten suuri osa havainnoista on muuttujan moodiluokassa. (Vilkka, 2007, s.121, 123) Tämän opinnäytetyön pienestä aineistosta voi silmämääräiselläkin tarkastelulla nähdä, että sekä ykkös- että kakkoskompassissa kaikkien (kompassivastausten) muuttujien tyyppiarvo on kolme ja sijoittuu luokkaan ”Saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta”. Hyvin pienestä variaatiosuhteesta aineistossa kertoo se, että kaikkien muuttujien arvoista valtaosa on moodiluokassa. Vaihteluväli kertoo kuitenkin sen, että joitakin tyyppiarvosta selvästi poikkeavia arvoja muuttujilla on.

7.2.3 Korrelaatio

Korrelaatio kertoo kahden muuttujan välisestä riippuvuudesta siten, että niiden välillä on yhteisvaihtelua. Muuttujien arvoista voidaan laskea korrelaatiokerroin, joka kertoo riippuvuuden suunnasta (positiivinen vai negatiivinen) ja voimakkuudesta. Korrelaatiokerroin on -1:n ja +1:n välillä oleva arvo. Mitä lähempänä nollaa arvo on, sitä heikompi on muuttujien tilastollinen riippuvuus. Korrelaatio ei kuitenkaan automaattisesti kerro kahden muuttujan välisestä kausaalisuhteesta eli syy-seuraussuhteesta. Korrelaatiota tuloksena voi tulkita tilanteen mukaan, mutta se voi jäädä arvailuksi. (Vilkka, 2007, s. 130–131)



Kuva 5. Korrelaatio muuttujien Terveys ja Osaaminen välillä otoksen ensimmäisissä kompassiarvioissa.

Opinnäytetyön aineistossa taulukko-ohjelma havaitsee ykköskompassseissa korrelaation muuttujien Terveys ja Osaaminen välillä. Korrelaatiokeroin on tällöin 0,86. Kakkoskompassseissa näiden samojen muuttujien välillä korrelaatiota ei enää ole, korrelaatiokertoimen ollessa 0,25. (Kuva 5.)

7.2.4 Ristiintaulukointi

Ristiintaulukoinnin avulla tarkastellaan muuttujien jakautumista ja voidaan löytää kahden tai useamman muuttujan välisiä riippuvuuksia. Riippuvuus tarkoittaa, että jokin muuttuja vaikuttaa toiseen muuttujaan. Riippuvuus tai riippumattomuus havaitaan tarkastelemalla, onko selitettävän muuttujan (varsinainen muuttuja) jakauma erilainen selittävän muuttujan (taustamuuttuja) eri luokissa.

Ristiintaulukon muodostamisessa suositellaan laskea jakaumat prosentteina, jolloin taulukosta tulee helpommin hahmotettava. Tämän opinnäytetyön aineisto on niin pieni, että taulukoiden esittäminen prosenttijakaumina olisi jopa harhaanjohtavaa (esim. yksi nainen on 50% naisista jne.). Mielestäni on parempi, että lukijalla on koko ajan nähtävänä tieto siitä, että vastaajia on vähän. Taulukon selkeyttämiseksi yhdistin alkupe räisen aineiston yhdeksän ikäluokkaa kahdeksi ikäluokaksi siten, että nuoremassa ikäluokassa 20–34 on neljä vastaajaa (kaikki miehiä) ja vanhemmassa ikäluokassa 35–64 on myös neljä vastaajaa (kaksi miestä ja kaksi naista). Käyttämässäni taulukoinnissa nuoremmen ikäluokan sarake ”Nainen” on aina tyhjä, koska otoksen kaikki naispuoliset asiakkaat (2) kuuluvat vanhempaa ikäluokkaan. Lisäksi käytin ristiintaulukoinnissa aiemmin mainittua uudelleenluokitusta Kompassin pääväittämien arvojen jakautumisen esittämiseksi.

Nostan tähän esimerkkinä taulukoista kaksi (Taulukot 2 ja 3), mutta kerron lisää taulukoista nähtävästä tiedosta luvussa Tutkimuksen tulokset. Taulukosta 2 nähdään esimerkiksi, että kukaan tässä otoksessa ei pidä työllistyyttään ensimmäisessä kompassiarviossa kovin vaikeana, mutta suurin osa kokee todennäköisesti tarvitsevansa apua.

Taulukko 2. Asiakkaiden käsitys työllistyydestään jakautuneena ikäluokan ja sukupuolen mukaan ensimmäisessä kompassiarviossa (N=8).

	Työllistyyveys			
	20–34		35–64	
	Nainen	Mies	Nainen	Mies
Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevansa apua ja ohjausta				
Saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta		4	2	1
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta				1

Taulukko 3. Asiakkaiden käsitys työllistyydestään jakautuneena ikäluokan ja sukupuolen mukaan toisessa kompassiarviossa. (N=8)

	Työllistyyveys			
	20–34		35–64	
	Nainen	Mies	Nainen	Mies
Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevansa apua ja ohjausta		1		
Saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta		3	2	1
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta				1

Taulukossa 3 nähdään, että toisessa kompassi arviossa yhden nuorempaan ikäryhmään kuuluvan miehen kokema avutarve on lisääntynyt. Ristiintaulukoinnit jokaisen seitsemän pääväittämän osalta ykkös- ja kakoskompasseissa on nähtävänä liitteissä 2 ja 3.

7.3 Työntekijöiden avointen vastausten käsittely ja analyysi

Toinen aineisto tutkimuksessani on Hämeenlinnan kaupunkin työllisyyspalvelun kolmen työntekijän tuottamat avoimet kirjalliset vastaukset kahden esitettyyn kysymykseen. (Työntekijöille lähetetty sähköposti on liitteessä 4) Näitä vastauksia käsittelen laadullisella sisällönanalyysillä, aineistolähtöisellä menetelmällä analysoimalla teemoittain. Vastauksia laadullisesti analysoimalla pyrin vastaamaan tutkimuskysymykseen 2 eli Mikä on Kompassista saatavan tiedon merkitys työntekijän omassa työssä? Seuraavassa kuvaan tarkemmin sitä analyysitapaa, jota tämän opinnäytetyön laadullisen aineiston analyysissä on käytetty. Ensin kuvaan menetelmäkirjallisuudesta valitsemani menetelmän ja sen jälkeen esittelen miten olen itse sitä käyttänyt.

Sisällönanalyysin ensimmäinen vaihe on aineiston *pelkistäminen*, jolloin aineistosta karsitaan pois tutkimukselle epäolennainen. Käytännössä aineistosta etsitään tutkimustehtävään liittyvät ns. alkuperäisilmaisut. Eri ilmiöitä voidaan erotella esim. eri väreillä. Alkuperäisilmiöistä listataan pelkistetyt ilmaisut mitään alkuperäisdatasta kadottamatta. On myös huomattava, että yhdestä lausumasta voi löytää useampia pelkistettyjä ilmauksia. Tämän jälkeen tulee aineiston *ryhmittely*. Aineistosta löydetty ja värikoodatut alkuperäisilmaukset käydään uudelleen tarkasti läpi etsien aineistosta samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Alkuperäisaineistosta muodostetut pelkistetyt ilmaukset ryhmitellään alaluokiksi, jotka nimetään aineiston sisällön mukaan. Ryhmittelyä seuraa *abstrahointi eli käsitteellistäminen*, joka alkaa jo ryhmittelyvaiheessa alaluokkien nimeämisestä. Alaluokkia voidaan edelleen yhdistää ja käsitteellistää yläluokiksi siten, kuin se aineiston näkökulmasta on järkevää. Abstrahoinnissa siis edetään ryhmittelyn kautta alkuperäisaineistossa käytetyistä kielellisistä ilmaisuista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Tärkeää on, että analyysissä säilyy polku alkuperäisaineistoon. Abstrahoinnissa empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin ja tuloksissa esitetään aineistosta muodostetut (malli, käsitejärjestelmä) käsitteet tai aineistoa kuvaavat teemat. (Tuomi & Sarajarvi, 2018, s. 92–94)

Sisällönanalyysin alkuvaiheessa poimin kolmesta tekstistä yhteensä 30 lausetta, jotka mielestäni *kertovat jotain Kompassista saatavan tiedon merkityksestä työntekijän omassa työssä*. Värikoodasin lauseista ilmauksia sen mukaan, miten ne mielestäni kertoivat samasta tai eri asiasta, kävin alkuperäiset tekstit vielä kertaalleen läpi varmistaakseni, ettei mitään olennaista jää huomaamatta. Tässä vaiheessa löysin aineistosta kahdeksan eri värillä merkittävää ryhmää, joista muodostin muutaman pelkistetyn ilmauksen kutakin värikoodia kohden. Jätin tässä vaiheessa analyysistä pois muutaman sellaisen alkuperäisilmauksen, jotka olivat mielenkiintoisia mutta eivät sittenkään vastanneet tutkimuskysymykseen. Sen jälkeen nimesin eli käsitteellistin pelkistetyt ilmaukset ja kokosin ne yläluokiksi eli teemoiksi, jotka liittyvät asiakasohjauksen ja sosiaalialan teoriaan ja tiivistävät Kompassista saatavan tiedon merkityksen työllisyyspalveluiden työntekijälle.

7.4 Tutkimusetiikka

Tutkimuseettinen neuvottelukunta on julkaissut ”Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi” -nimisen ohjeen, joka sekin on osa suomalaisen tiedeyhteisön itesääätelyjärjestelmää ja sitoo kaikkia Suomessa toimivia tutkijoita. (TENK, 2019) Poimin tähän ohjeesta muutamia kohtia, jotka liittyvät tämän opin näytetyön tekemiseen.

Osallistuessaan tutkimukseen henkilöllä on oikeus

- osallistua tutkimukseen vapaaehtoisesti, mutta myös kieltäytyä osallistumasta. Hänelle ei saa syntyä tunnetta osallistumisen

- pakollisuudesta eikä pelkoa kielteisistä seuraamuksista, jos hän kieltäytyy osallistumasta.
- peruuttaa suostumuksensa osallistua tutkimukseen milloin tahansa.
 - saada tietoa tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä ja tutkimuksen käytännön toteutuksesta.
- (TENK, 2019, s. 8)

Henkilötietojen käsittely ja yksityisyyden suoja ovat nykyään tärkeitä tutkimusetiikkaan liittyviä seikkoja. Tässä opinnäytetyössä ei julkaista mitään nimiä tai muitakaan henkilöön yhdistettäviä henkilötietoja. Huomion arvoista kuitenkin on, että laadullisen tutkimusosuuden kysymyksiin vastanneet työntekijät olivat tilaajan valitsemia. Jollain työpaikalla tällainen tilanne voisi johtaa siihen, että työntekijät kokevat olevansa pakotettuja vastaamaan tai että tieto työnantajan mukanaolosta prosessissa vaikuttaisi heidän vastauksiinsa. Riippuu paljon työpaikan sisäisestä kulttuurista ja hierarkkisuudesta, kuinka avoimia työpaikalla pystytään olemaan. Tässä tapauksessa jää kuitenkin opinnäytetyöntekijän omaksi tiedoksi se, ketkä työntekijät lopulta vastasivat kysymys-sähköpostiin.

7.5 Reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen uskottavuus perustuu hyvän tieteellisen käytännön noudattamiseen. Sekä reliabilitetti eli luotettavuus että validiteetti eli pätevyys liittyvät olennaisesti tutkimuksen uskottavuuteen. Hyvä tieteellinen käytäntö edellyttää tutkijalta rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössään, eettisesti kestävien, tiedonhankinta-, tutkimus-, ja arviointimenetelmien soveltamista sekä avoimuutta tutkimustuloksia julkaistessaan. Ohjeistuksen hyvään tieteelliseen käytäntöön on julkaissut Tutkimuseettinen neuvottelukunta nimellä ”Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa”. (TENK, 2012)

Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten pysyvyyttä mittauksesta toiseen, eli tutkimus on toistettavissa ja tutkijasta riippumatta on mahdollisuus samantyyppisiin tuloksiin. Reliabiliteettia arvioitaessa kysytään myös, miten onnistuneesti otos edustaa perusjoukkoa otoskokonsa ja edustavuutensa puolesta. (Vilkkä, 2007, ss. 149–150) Tässä opinnäytetyössä mielestäni kysymyksen asettelu on luotettavasti tehty. Etenkin Kompassin määrällisessä aineistossa toistettavuus on hyvä, koska mittareita on jo pitkään koeteltu käytännössä eivätkä kysymykset ole opinnäytetyön itsensä tekemiä. Toisaalta kompassiaineiston otoksen edustavuudesta täytyy sanoa, että näin pienellä aineistolla ei voi tehdä johtopäätöksiä perusjoukosta.

Validiteetissa on kyse siitä, onko tutkimus pätevä: onko se perusteellisesti tehty, ovatko saadut tulokset ja tehdyt päätelmät ”oikeita” eli onko tutkija onnistunut löytämään tutkimuksesta olennaiset asiat ja kyennyt ne esittämään tutkimuksessaan. Tutkimus on validi, jos tutkimus mittaa sitä, mitä tutkimuksen oli tarkoituskin mitata. Esimerkiksi kyselyssä kysymykset ja

vastausvaihtoehdot on muotoiltu niin, että tutkija ja vastaaja ymmärtävät ne samalla tavalla. Tulee pohtia vastaako tutkijan tutkimuskohteestaan esittämä todellisuus tutkittavien todellisuutta ja kuinka hyvin tutkija kykenee sen esittämään sen muille. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006)

Opinnäytetyön laadullisen aineiston hankkimiseksi kysymykset suunniteltiin yhdessä tilaajan kanssa pohtien. Tämä mielestäni lisää luottamusta siihen, että kysymykset ovat ymmärrettävissä niin kuin tutkimuksen kannalta on tarkoitettu ja saa vastaajat kertomaan juuri siitä asiasta mistä on haluttuakin heiltä kysyä. Aineistoa käsitellessäni olen pyrkinyt parhaaseen mahdolliseen tulokseen tutkimusmenetelmäkirjallisuudesta saadun ymmärryksen ja ohjeistuksen avulla.

8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tämän luvun ensimmäisessä aluvussa esitetään tilastollisin menetelmin määrällistä aineistoa analysoimalla, minkälaista muutoksesta kertovaa tietoa on nähtävissä, kun verrataan keskenään työllisyyspalveluiden asiakkaiden ensimmäistä ja toista tilannekompassia, ns. ykkös- ja kakkoskompassia. Toisessa aluvussa työntekijöiltä saatujen avointen vastausten avulla kuvaillaan kompassista saatavan tiedon merkitystä työntekijän omassa työssä.

8.1 Tilannekompassissa nähtävä muutos

Kuten jo Tutkimusmenetelmät-luvussa mainitsin, on määrällinen aineisto tässä opinnäytetyössä liian pieni luotettavien tai edes kovin uskottavien tulosten saamiseksi. Voin kuitenkin esimerkinomaisesti kertoa, mitä aineistosta havaitsen ja mihin mielestäni olisi kiinnostavaa kiinnittää huomiota, mikäli kyse olisi suuremmasta aineistosta.

Yhtenä kiinnostavana tuloksena mainittakoon, että ykköskompassien muuttujien arvojen vaihteluväli on keskimäärin selvästi suurempi kuin kakkoskompassien muuttujien arvojen vaihteluväli. Toisin sanoen ykköskompassissa asiakkaiden vastauksissa pääväittämiin on suurempaa hajontaa eli useammin annettu suuria ja pieniä arvoja kuin kakkoskompassissa. Tämän voi todeta liitteestä 1, jossa näkyy erikseen vaihteluväli pääväittämiin annetuille arvoille. Vaihteluväliä kuvaavista luvuista laskettu summa havainnollistaa eron (ykköskompassissa 17,75 ja kakkoskompassissa 10,75). Jos kyseessä olisi selvästi suurempi aineisto, voisi tämä antaa aiheita pohdinnalle tämän muutoksen syistä, miksi asiakkaiden arviot tilanteestaan ikään kuin tasaantuvat ja ääripäät vähenevät sinä aikana, kun asiakas on palveluiden piirissä. Opinnäytetyön hyvin pienessä aineistossa kyse voi kuitenkin olla täydestä sattumasta.

Seuraavaksi käyn läpi ristiintaulukoinneista näkyvän muutoksen jokaisen seitsemän Kompassissa käsiteltävän elämän ulottuvuuden osalta. Taulukot ovat nähtävissä liitteissä 2 (ykköskompassit) ja 3 (kakkoskompassit), mutta esitän ne myös tässä tekstin yhteydessä. Ykkös- ja kakkoskompassien havaintomatriiseista (liite 1) varmistan vielä, koskeeko tietyllä sukupuolella ja ikäryhmällä näkyvä muutos yhtä vai useampaa henkilöä. Kaikkien pääväittämiä osalta muutoksen tarkastelussa on yhteistä se, että kaikissa pääväittämissä sekä ykkös- että kakkoskompassissa suurin osa vastausten arvoista sijoittuu keskimmäiseen luokkaan ”saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta”.

Työllistyvyys – Yksi vanhempaan ikäryhmään kuuluva mies ei todennäköisesti koe tarvitsevansa apua työllistyvyteensä. Muut vastaukset sijoittuvat yleisimpään keskimmäiseen luokkaan. Muutosta toiseen kompassiarvioon mennessä ei ole muilla, mutta yhden nuorempaan ikäryhmään kuuluvan miehen kokemus tuen tarpeesta näyttää lisääntyneen. (Taulukot 2 ja 3 luvussa 7.2.4 Ristiintaulukointi)

Terveys - Samoin suurin osa saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta. Vain yksi vanhempaan ikäryhmään kuuluva mies ei todennäköisesti koe tarvitsevansa apua. (Taulukko 4) Muutos näkyy terveyden itsearviossa jälleen nuoremmassa ikäryhmässä, jossa kahdella miehellä kokemus tuen tarpeesta terveyden suhteen on vähentynyt. (Taulukko 5)

Taulukko 4. Terveys – Ensimmäinen kompassiarvio

	Terveys			
	20–34		35–64	
	Nainen	Mies	Nainen	Mies
Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevansa apua ja ohjausta		1		
Saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta	3		2	1
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta				1

Taulukko 5. Terveys – Toinen kompassiarvio

	Terveys			
	20–34		35–64	
	Nainen	Mies	Nainen	Mies
Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevansa apua ja ohjausta				
Saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta		3	2	1
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta		1		1

Psyykinen hyvinvointi ja toimintakyky – Yksi mies nuoremmassa ikäryhmässä kokee tuen tarpeensa lisääntyneen runsaasti tällä elämän alueella ensimmäisen kompassiarvion jälkeen. Hänen arvionsa tilanteestaan on ensimmäisessä kompassissa osunut luokkaan ”Hyvin todennäköisesti kokee, että ei tarvitse apua ja ohjausta” ja toisessa kompassissa luokkaan ”Hyvin todennäköisesti kokee tarvitsevansa apua ja ohjausta”. (Taulukot 6 ja 7)

Naisten arvio tilanteestaan on pysynyt samana ja vanhemmasta ikäryhmästä yksi mies todennäköisesti kokee, että hänen tuen tarpeensa on vähentynyt tällä elämänalueella. (Taulukko 7)

Taulukko 6. Psykkinen hyvinvointi ja toimintakyky - Ensimmäinen kompassiarvio

Psykkinen hyvinvointi ja toimintakyky			
20–34		35–64	
Nainen	Mies	Nainen	Mies
Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevansa apua ja ohjausta			
		1	
Saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta			
		3	2
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta			
		1	

Taulukko 7. Psykkinen hyvinvointi ja toimintakyky - Toinen kompassiarvio

Psykkinen hyvinvointi ja toimintakyky			
20–34		35–64	
Nainen	Mies	Nainen	Mies
Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevansa apua ja ohjausta			
		1	
Saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta			
		3	1
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta			
			1

Suurella aineistossa tällainen tulos, että nuoremmassa ikäluokassa osalla miehistä psykkinen hyvinvointi suorastaan romahtaa, kun he pääsevät palvelujen piiriin, olisi mielenkiintoinen ja huolestuttavakin tulos ja vaatisi tarkastelua. Yksilötasollakin tällaisen tilanteen syihin kannattaisi kiinnittää huomiota.

Arjen sujuvuus – Ensimmäisissä kompassiarvioissa lähes kaikkien vastaus osuu luokkaan ”saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta”. Vain yksi vanhempaan ikäryhmään kuuluva mies todennäköisesti ei tarvitse apua ja ohjausta arjen sujuvuudessa ensimmäisen kompassiarvion kohdalla. (Taulukko 8) Toiseen kompassiarvioon mennessä hänen käsityksensä on muuttunut ja vastaus osuu myös luokkaan ”Saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta”. (Taulukko 9)

Taulukko 8. Arjen sujuvuus - Ensimmäinen kompassiarvio

Arjen sujuvuus			
20–34		35–64	
Nainen	Mies	Nainen	Mies
Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevansa apua ja ohjausta			
Saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta			
		4	2
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta			
			1

Taulukko 9. Arjen sujuvuus – Toinen kompassiarvio

Arjen sujuvuus					
		20–34		35–64	
		Nainen	Mies	Nainen	Mies
Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevansa apua ja ohjausta					
Saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta			4	2	2
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta					

Talous – Nuoremassa ikäryhmässä ensimmäisessä kompassiarviossa kaksi miestä hyvin todennäköisesti kokee tarvitsevansa apua ja ohjausta, kun muiden vastaukset sijoittuvat tässä keskimmäiseen luokkaan ”Saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta”. (Taulukko 10) Toisessa kompassiarviossa he todennäköisesti kokevat tilanteensa kohentuneen, kun taas vanhemmassa ikäryhmässä yksi nainen ja yksi mies todennäköisesti kokevat tilanteensa huonontuneen. (Taulukko 11)

Taulukko 10. Talous – Ensimmäinen kompassiarvio

Talous					
		20–34		35–64	
		Nainen	Mies	Nainen	Mies
Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevansa apua ja ohjausta			2		
Saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta			2	2	2
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta					

Taulukko 11. Talous – Toinen kompassiarvio

Talous					
		20–34		35–64	
		Nainen	Mies	Nainen	Mies
Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevansa apua ja ohjausta				1	1
Saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta			4	1	1
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta					

Osallisuus ja sosiaalinen tilanne -elämänalueella muutos näkyy tuen tarpeen todennäköisenä vähentymisenä yhdellä nuoremman ikäryhmän miehellä ja yhdellä vanhemman ikäryhmän naisella. Muilla vastauksen arvo on sekä ensimmäisessä, että toisessa kompassiarviossa luokassa ”Saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta”. (Taulukot 12 ja 13)

Taulukko 12. Osallisuus ja sosiaalinen tilanne – Ensimmäinen kompassiarvio

Osallisuus ja sosiaalinen tilanne					
		20–34		35–64	
		Nainen	Mies	Nainen	Mies
Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevansa apua ja ohjausta			1	1	
Saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta			3	1	1
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta					1

Taulukko 13. Osallisuus ja sosiaalinen tilanne – Toinen kompassiarvio

	Osallisuus ja sosiaalinen tilanne			
	20–34		35–64	
	Nainen	Mies	Nainen	Mies
Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevansa apua ja ohjausta				
Saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta		4	2	1
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta				1

Tällaisesta tuloksesta voisi suuremmalla aineistolla tehdä johtopäätöksen, että palveluiden piiriin pääseminen parantaa osallisuuden kokemusta osalla asiakkaista ja että sosiaalinen tilanne ei näytä heikkenevän kenelläkään.

Osaaminen – Tällä elämän alueella muutos näkyy vanhemmassa ikäryhmässä, jossa toinen naisasiakkaista kokee todennäköisesti tuen tarpeensa osaamisen suhteen lisääntyneen toiseen kompassiarvioon mennessä, kun taas toinen vanhemman ikäryhmän miehistä kokee todennäköisesti tuen tarpeensa vähentyneen. (Taulukot 14 ja 15)

Taulukko 14. Osaaminen – Ensimmäinen kompassiarvio

	Osaaminen			
	20–34		35–64	
	Nainen	Mies	Nainen	Mies
Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevansa apua ja ohjausta		2		
Saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta		2	2	1
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta				1

Taulukko 15. Osaaminen – Toinen kompassiarvio

	Osaaminen			
	20–34		35–64	
	Nainen	Mies	Nainen	Mies
Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevansa apua ja ohjausta		2	1	
Saattaa kokea tarvitsevansa apua ja ohjausta		2	1	
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta				2

Ristiintaulukoinneissa (liitteet 2 ja 3) huomio kiinnittyi siihen, että *eniten ns. ”parhaita” arvioita*, eli ”Hyvin todennäköisesti kokee, että ei tarvitse apua ja ohjausta” oli vanhemman ikäryhmän miehillä. Ykkös- ja kakkoskompassien välillä hieman vaihteli, mistä pääväittämistä nämä korkeamat arviot oli annettu, mutta tähän *ylimpään luokkaan sijoittuvia arvioita tilanteestaan heillä oli sekä ykkös- että kakkoskompassseissa viidessä pääväittämässä seitsemästä*. Mikäli kyseinen tulos näkyisi suuremmassa aineistossa, se olisi mielenkiintoinen ja antaisi aihetta pohtia vanhempaan ikäryhmään kuuluvien miesten syitä selvästi muita korkeampiin arvoihin itsearviossaan sekä heidän tuen tarvettaan, joka saattaa olla erilainen kuin muilla.

8.2 Kompassista saatavan tiedon merkitys työntekijälle

Seuraavaksi esitellään tarkemmin laadullisen aineiston sisällönanalyysin tulokset. Tulokset kiteytyivät alkuperäisten ilmausten ja niistä pelkistettyjen ilmausten kautta alateemoiksi ja niistä pääteemoiksi. (Taulukko 16)

Liitteeseen 5 olen koonnut sisällönanalyysin loppuosan nähtäväksi kokonaisuudessaan. Jätin liitteestä alkuperäisilmaukset esityksen ulkopuolelle selkeyden vuoksi. Tähän tulososion tekstiin olen kuitenkin sisällyttänyt myös vastauksissa olleita alkuperäisilmauksia, jotka ovat tekstissä kursivoituina. Tämä auttaa osaltaan varmistamaan, ettei analyysini lähde omille teilleen pois päin alkuperäisestä aineistosta.

Taulukko 16. Sisällönanalyysin tuloksena kiteytetyt teemat

Alateemat	Pääteemat
Asiakkaan palveluntarve	Asiakaslähtöisyys
Asiakkaan itsetuntemus ja oma arvio tilanteestaan	
Asiakkaan kehittyminen muutoksena	
Keskustelu	Aito dialogi
Yhteistyö	
Asiakassuhde	
Ohjauksen vaikutus näkyväksi	Oman työn kehittäminen
Palvelun kehittäminen	

Työntekijöiden vastauksista korostuu ensinnäkin *asiakaslähtöisyys*. Kompassista saatavan tiedon merkitystä omassa työssä arvioidaan ensisijaisesti asiakkaan näkökulmasta: Mitä hyötyä on asiakkaalle Kompassin käytöstä ja sieltä saatavasta tiedosta? *Asiakkaan tilanteen kartoitus ja hänen omien tavoitteidensa ymmärtäminen sekä palvelutarpeen arvioiminen* ovat tärkeimpiä asioita, jotka näkyvät kaikkien vastauksissa. Kompassin avulla esiin tuleva, asiakkaan palvelutarpeesta kertova tieto on tärkeää etenkin asiakassuhteen alkuvaiheessa, mutta toisinaan myös myöhemmin asiakassuhteen kestäessä, jos tehdään toinen tilannearvio Kompassilla.

Lisäksi yhtä tärkeä arvo nähtiin sillä, että Kompassin avulla asiakas pohtii tilannettaan ja saadaan näkyviin hänen oma kokemuksensa. Vastauksissa korostui *Kompassin rooli asiakkaan itsearviointiin ja itsetuntemuksen kehittämisen välineenä*. Asiakkaan pohdinta Kompassin väittämien äärellä voi lisätä hänen itsetuntemustaan ja kykyä itsearviointiin. Mikäli kompassiarvio tehdään myöhemmin asiakkaalle uudelleen, hänellä on tilaisuus arvioida tilannettaan uudelleen ja esittää oma näkemyksensä esimerkiksi kompassiarvionsa muutoksen syistä tai ainakin pohtia niitä. *Muutos nähdään*

kehityksen edellytyksenä ja muutoksesta kertova tieto voi auttaa asiakasta hahmottamaan tilannettaan ja viemään tavoitteitaan eteenpäin.

Toiseksi vastauksissa korostetaan Kompassin, sinne kirjattavan ja sieltä saatavan tiedon merkitystä keskustelun mahdollistajana. Vastaajat tuovat esiin kompassimenetelmän arvon paitsi palvelutarpeen arvioimisen näkökulmasta, myös *ennen kaikkea hyvän keskustelun ja luottamuksellisen asiakassuhteen luomisen välineenä*. Työntekijöiden kokemuksen mukaan se, että *asiakas ja työntekijä yhdessä* täyttävät Kompassia, pohtivat asiakkaan tilannetta ja Kompassiin kirjattavia asioita johtaa siihen, että *tullaan tutummiksi ja syntyy hyvää ja rehellistä keskustelua*. Tämän edellä kuvatus merkityksen nimesin analyysissäni *aidoksi dialogiksi* (Ks. taulukko 16), koska vastauksissa näkyi hyvän dialogin keskeiset elementit: luottamus, hyvä keskustelu ja yhteistyö.

Kolmanneksi vastauksista on nähtävissä kompassista saatavan tiedon merkitys *oman työn kehittämässä*. (Ks. taulukko 16) Kompassista saatavassa tiedossa *voidaan nähdä ohjauksen vaikutuksia* ja myös oman työn arvoa siinä, että tehdyllä ohjauksella on saatu aikaan muutosta. Kompassista saatava tieto auttaa tekemään omaa työtä paremmin, sillä se *voidaan nähdä sekä palautteena omasta työstä, että tietona jonkin uuden palvelun tai toimintatavan kehittämistarpeesta*, joka asiakkaan tilanteesta tulee ilmi.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena on ollut Kompassista tuotetun määrällisen aineiston avulla esitellä, minkälaista muutosta on nähtävissä työllisyyspalveluiden asiakkaan elämäntilanteessa verratessa asiakkaan ensimmäistä ja toista Kompassiin tehtyä tilannearviota. Toisena tavoitteena on ollut kuvata Kompassista saatavan tiedon merkitystä työllisyyspalveluiden työntekijän työssä.

9.1 Johtopäätöksiä kompassiarvioiden määrällisestä analyysistä

Opinnäytetyön määrällisessä aineistossa muutos ykkös- ja kakkoskompassien välillä ei ole keskimäärin kovin suurta. Suurin kertymä on kaikkien pääväittämiensä kohdalla arvossa kolme, sekä ykkös- ja kakkoskompassissa. Jakamalla aineistoa pienempiin osiin, esimerkiksi ikäryhmän ja sukupuolen mukaan, saadaan paremmin esiin se, missä muutosta näkyy ja mihin suuntaan. Pienessä aineistossa tämä osittaminen kuitenkin johtaa siihen, että nämä taustamuuttujien ryhmät ovat hyvin pieniä, jolloin varsinaisia johtopäätöksiä tuloksista on vaikea tehdä. Voin kuitenkin esittää näkemykseni siitä, mitkä tämän opinnäytetyön määrällistä aineistoa tutkittaessa

ilmenneet seikat saattaisivat olla mielenkiintoisia ja pohtimisen arvoisia, jos sama tulos ilmenisi suuremmassa aineistossa.

Tutkimuksen tavoitteena on ollut samojen henkilöiden eri aikoina kompassiin tekemiä tilannearvioita vertailemalla saada esiin asiakkaiden tilanteen muutos. Tässä aineistossa nähdään jonkin verran muutosta kun vertaillaan ykkös- ja kakkoskompassien arvoja. Opinnäytetyön tekijän on oltava kuitenkin varovainen tulkinnassaan siitä, *kuinka paljon on kyse asiakkaan todellisesta tilanteen muutoksesta ja missä määrin muutos tarkoittaa asiakkaan itsearvion muutosta*. Tämä muistutus tuli esiin työntekijöiden vastauksista, joissa pohdittiin Kompassista asiakkaan tilanteesta saatavan tiedon merkitystä työllisyyspalveluiden työntekijän työssä. Asiakkaan itsearviossa tapahtunut muutos ei välttämättä tarkoita elämäntilanteen muutosta. Ne eivät välttämättä korreloi keskenään eli jos Kompassin tilannearviossa esiintyy muutos, kyse voi olla muustakin kuin elämäntilanteen muutoksesta.

Yksilötasolla kannattaa myös välttää yksioikoista tulkintaa siitä, että numeerisesti alempi arvio tarkoittaisi huonompaa tilannetta. Yksilön kohdalla olisi aina mielenkiintoista tietää tai edes pohtia syitä itsearviossa tapahtuvalle muutokselle, ja aiheesta voi keskustella asiakkaan kanssa. Määrällisessä tutkimuksessa tarkastellaan kuitenkin isompia joukkoja ja vaikka opinnäytetyön aineisto on pieni, täytyy pidättäytyä miettimästä yksilöllisiä syitä muutoksen taustalla, koska niihin ei määrällisen tutkimuksen avulla saa vastauksia.

Huolimatta siitä, että Kompassiin tallentuvat numeeriset arvot asiakkaan vastauksista ja Kompassista on saatavissa tilastollista dataa, on oltava varovainen päätelmissään syy- ja seuraussuhteista niiden perusteella. Varsinaisesta palvelun vaikuttavuudesta ei kompassiarvioiden perusteella voi tilastolliseenkaan analyysin keinoin tehdä aivan suoria johtopäätöksiä. Tilanteet vaativat tulkintaa ja ymmärrystä siitä, että esimerkiksi edellisestä arviointikerrasta pienentyneiden tai suurentuneiden kompassiväittämille annettujen arvojen taustalla voi aina olla muita tekijöitä, joita tutkimuksessa ei tutkita tai Kompassissa ei kysytä mutta jotka vaikuttavat asiakkaiden arvioon tilanteestaan. Vaikuttavuudesta kaikkein varmimmin kertoisi koeasetelma. Kun tarkastelussa on ihmisten terveys, hyvinvointi ja sosiaaliset suhteet, voi niiden tutkiminen kokeellisesti olla kuitenkin vaikeaa ja kallista toteuttaa. Ja lisäksi se olisi epäeettistä.

Opinnäytetyön tekijänä päättelen niin, että isommasta määrällisestä aineistosta näkyvä kompassiarvioiden muutos voisi kertoa esimerkiksi palveluiden toimivuudesta siten, että ainakin todennäköisesti palvelu on ollut asiakkaille tarkoituksenmukaista, jos palveluun jollain tavalla kytkettyillä Kompassin ulottuvuuksilla asiakkaiden arvio tilanteestaan on keskimäärin parantunut. Esimerkiksi jos merkittävällä osalla kuntouttavassa työtoiminnassa olevista asiakkaista oma arvio osallisuudesta ja sosiaalisesta tilanteesta on parantunut verrattaessa ensimmäistä ja toista Kompassiarviota,

voidaan olettaa, että kuntouttava työtoiminta on lisännyt osallisuuden kokemusta. Yksilön kohdalla tulos voi toki johtua muistakin syistä, mutta mitä suuremmalla joukolla tulos on samansuuntainen, sitä suuremmalla todennäköisyydellä voidaan olettaa, että muutoksen taustalla on yhteisiä tekijöitä, kuten toimivat palvelut.

Kompassiarvioiden muutos suuremmassa aineistossa voisi kertoa myös palvelutarpeen muutoksesta tai tarpeesta ottaa eri asiakasryhmiä huomioon palvelussa eri tavoin. Esimerkiksi jos tietyn ikäryhmän tai asiakasryhmän kompassiarvioissa esiintyy muista poikkeavaa muutosta tai ylipäättään selvästi erilaisia tuloksia, voidaan miettiä, täytyykö kyseistä asiakasryhmää ottaa palvelussa huomioon eri tavoin. Edellä kerrotun perusteella Kompassiarvioiden tilastollista analyysiä ja myös samojen asiakkaiden kahtena eri ajankohtana tehtyjen Kompassiarvioiden vertailua voidaan pitää yhtenä keinona arvioida tai tehdä näkyväksi kunnan palveluiden piirissä olevien kuntalaisten palvelutarvetta tai muutoksia siinä.

9.2 Johtopäätöksiä työntekijöiden vastausten analysoinnista

Laadullinen tutkimus ei varsinaisesti pyri yleistettävyyteen, vaan kuvaamaan ilmiötä ja kertomaan siitä jotain, parhaimmillaan mahdollisimman tarkasti. Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin sisällönanalyysin keinoin työntekijöiden vastauksia heille esitettyihin kysymyksiin Kompassista saatavan tiedon merkityksestä työllisyyspalveluiden työntekijöiden työssä. Analyysin tuloksena tärkeimpinä teemoina työntekijöiden vastauksissa näkyivät asiakaslähtöisyys, asiakkaan oleminen keskiössä, asiakkaan tarpeiden tunnistamisen, asiakkaan kehittymisen mahdollistamisen ja asiakkaan oman arvion tärkeys. Näen tässä vahvan yhteyden niin Paolo Freiren sosiaalipedagogiseen lähestymistapaan (Freire, 2005 s. 25) kuin myös sosiodynaamisen ohjauksen lähestymistapaan, jossa yksilön oma toimijuus, voimaantuminen, merkityksellisyys ja valinnanvapaus ovat tärkeitä. (Peavy, 2000, s. 1)

Lisäksi analyysin perusteella dialogisuuden ja aidon dialogin merkitys korostui työntekijöiden vastauksissa. Tämä näkyi luottamuksellisen asiakassuhteen, rehellisen keskustelun ja yhteistyön tärkeyden esiin nostamisena. Kuten luvussa kolme Kompassin ja ohjaustyön taustateorioiden esittelyssä on mainittu, dialogisuus on keskeistä ohjaustyössä riippumatta siitä, minkä mainitun suuntauksen näkökulmasta ohjausta katsotaan.

Opinnäytetyön tekijälle työllisyyspalveluiden työntekijöiden vastaukset kysymyksiin kertoivat analyysin tuloksena, että ainakin näiden vastaajien osalta työntekijöiden ohjauksen ote on pitkälti sen kaltaista kuin Kompassin taustalla olevissa ohjaustyön teorioissa pidetään hyvänä ohjauksena. Vastauksissa kerrottiin myös, että Kompassista saatavaa tietoa voidaan käyttää oman työn kehittämiseen. Asiakkaan itsearvio voidaan välillisesti nähdä sekä palautteena omasta työstä että tietona jonkin uuden palvelun tai toimintatavan kehittämistarpeesta. Tämä kertoo mielestäni siitä, että

työllisyyspalveluissa on hyvät edellytykset käyttää Kompassia palvelun toimivuutta edistävänä työkaluna ja menetelmänä.

9.3 Kompassiarvion useamman kerran hyödyntämisen problematiikka

Työllisyyspalveluiden työntekijöiden vastauksista kävi myös ilmi, että samalle henkilölle kahdesti tehtyjen Kompassiarvioiden määrän vähäisyys ei ollut epäonninen tutkimusdataan liittyvä sattuma, vaan käytännössäkin on aika harvinaista, että asiakkaalle työllisyyspalveluissa tehdään Kompassiarviota toista kertaa. Vastauksista kävi hyvin ilmi myös syyt tälle käytännölle, mutta tutkimuskysymykseni ei kysynyt ”miksi Kompassia ei täytetä toista kertaa?”, joten tutkimuksessani en puuttunut siihen. Tässä lopuksi voin kuitenkin nostaa asiasta esiin muutamia huomionarvoisia seikkoja.

Oletukseni mukaan yksi syy siihen, miksi vain harvoin kompassiarvio tehdään asiakkaalle toisen kerran on se, että asiakas etenee palvelussa esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan tai työkokeiluun, mikä sinänsä on positiivista. Palveluntarjoajilla ei välttämättä ole tilannekompassia käytössä, vaan arvio asiakkaan edistymisestä tehdään muulla tavoin. Silloin kompassiarvio jää kertaluonteiseksi. Muita syitä voivat olla resurssikysymykset. Tilannekompassi on huolellisesti ja tarkoitettulla tavalla keskustellen käytettynä aikaa vievä menetelmä. Työntekijöiden mukaan siihen menee usein 1,5–2 tuntia. Lisäksi tärkeää on, missä vaiheessa toisen kompassiarvion tekeminen on asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaista, motivoivaa ja toisi asiakkaalle lisäarvoa. Kompassin on tarkoitus olla nimenomaan asiakkaan tarpeeseen ja asiakkaan omaan arvioon keskittyvä menetelmä. Sen systeemiähtöinen eli järjestelmän tarpeesta käsin määrätty käyttäminen ei olisi välttämättä mielekäästä.

10 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen on perehdyttänyt minut oman alan tieteellisen tiedon etsimiseen, lukemiseen ja arvioimiseen. Opinnäytetyön myötä olen oppinut jotain tutkimuksen kirjoittamisen prosessimaisesta luonteesta, jossa vaikeuksien ja suurelta tuntuvan työmäärän aiheuttaman epämyönteisyyden sietäminen on prosessin eri vaiheissa johtanut myös onnistumisen kokemuksiin ja pala palalta vienyt lähemmäs odotettua lopputulosta.

Kriittisenä arviona voin mainita, että ennen tutkimuksen aloittamista olisi kannattanut tutustua tarkemmin tutkimuskohteeseen. Olettamus tutkimuskysymysten taustalla oli, että samalle asiakkaalle kaksi kertaa tehtyjä kompassiarviota on Kompassista tuotetussa datassa riittävästi, jotta jonkinlaisia havaintoja aineistosta voidaan tehdä. Jos tämä olettamus olisi huomattu vääräksi aikaisemmassa vaiheessa, olisi tutkimuskysymykset voitu muotoilla toisin. Tämä olisi tärkeää etenkin silloin, jos tekisin

tutkimusta työkseni, saisin siitä palkkaa ja virheet tutkimusprosessissa saattaisivat aiheuttaa vähintäänkin taloudellista vahinkoa tutkimuksen tilaajalle ja huonon maineen tutkijalle. Kuitenkin siinä vaiheessa opinnäytetyöprosessia, kun tuo yllätys aineistosta tuli ilmi, oli järkevintä jatkaa suunnitelman mukaisesti, vaikka tiedossa oli, että tulokset eivät määrällisen aineiston osalta ole luotettavia. Vastoin käymisen tutkimusprosessissa ei kuitenkaan estänyt toteutumasta opinnäytetyön tärkeintä tehtävää, eli opiskelijan oppimista. Päinvastoin, yllättävän tilanteen edessä päätösten tekeminen ja niiden perusteleminen on oppimisen kannalta hyvä lisä opinnäytetyöprosessiin.

Kevään 2020 Koronapandemia ja siihen liittyneet sosiaalisen kanssakäymisen rajoitukset ovat pakottaneet lähes kaikki toimijat yhteiskunnassa sopeuttamaan toimintaansa. Myös sosiaalialalla on otettu nopeasti käyttöön digitaalisia palveluita, joita normaalitilanteessa olisi suunniteltu pidempään.

Sosiaalialan työ hyvin pitkälti perustuu ihmisten kohtaamiseen, jota nyt monet toimijat ovat tarjonneet asiakkailleen verkossa toimivien sovellustusten avulla. Tässä nopeasti muuttuvassa tilanteessa osa asiakkaista on jopa hyötynyt uudenlaisten palveluiden käyttöönotosta, mutta osa on jäänyt kokonaan ilman palvelua. Saattaa olla, että asiakkailla ei ole käytössään etäpalveluihin tarvittavaa teknologiaa tai he kokevat etäyhteyksien käytön vieraaksi tai epämukavaksi eivätkä voi saavuttaa palvelua näistä syistä. Rajoitukset ovat vähentäneet hyvin monien yritysten, kuten sosiaalialan palveluntuottajien ansaintakeinoja ja lisänneet työttömyyttä. Pitkäaikaisella sosiaalisella eristäytymisellä on ihmiseen haitallisia vaikutuksia yksinäänkin, saati sitten yhdistettynä toimeentulon vaikeuksiin. Tämän opinnäytetyön valmistuessa ei vielä tiedetä koronapandemian vaikutuksia sosiaalialalle, mutta niitä on yritettävä ennustaa ja ennakoita. Kysymyksiä on monia: Kuinka työttömyyden lisääntyminen tai sosiaalinen eristäytyminen vaikuttaa jo valmiiksi heikommassa asemassa oleviin ihmisiin? Kuinka sosiaalialalla pystytään vastaamaan ihmisten tarpeeseen? Miten käy hyvinvointiyhteiskunnan? Varmaa on vain, että koronapandemialla on vaikutuksia myös sosiaalialaan ja todennäköisesti elämme niiden kanssa vielä pitkään.

On oletettavaa, että nyt pakotettuna kokeiltu "digiloikka" eli palveluiden mullistus sähköisten ja etänä järjestettävien palveluiden suuntaan tulee vaikuttamaan pysyvästi palveluiden tarjontaan ja paluuta entiseen ei ole. Sosiaalialalla on pystyttävä huolehtimaan hyvästä, asiakkaalle tarkoituksemukaisesta palveluiden tuottamisesta muuttuvassakin tilanteessa. On selvää, että eri asiakasryhmille on oltava saatavilla erilaisia palveluita, joita käytetään harkinnan ja asiakkaan tarpeen mukaan. Muutokseen voidaan reagoida esimerkiksi sosiaalityön kehittämisen ja tutkimuksen avulla, mutta kuten tämä kevät on osoittanut, myös lennosta käytäntöjä muuttamalla.

Nuorten Ystävät ry:n kehitysjohtajan Mikko Orasen sanoin "Loikan jälkeen alkaa arkinen digihölkä. Nyt on huolehdittava siitä, että kukaan ei jää matkasta."

LÄHTEET

Aho, S., Tuomala, J., Hämäläinen, K. ja Mäkiäho, A. (2018) *Työvoimapalvelujen kohdistuminen ja niihin osallistuvien työllistyminen*. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 19/2018. Haettu 20.3.2020 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-523-5>

Arnkil R., Spangar, T., Jokinen E. (2019). *Kohti laajaa työelämä- ja ihmislähtöistä työvoimapalvelujen ekosysteemiä*. Tutkimukset 1/2019. Tampere: Tampereen kaupungin julkaisuja.

Arnkil, T. (2019). *Kompassi –menetelmän tuottama tieto osana Hämeenlinnan hyvinvointikertomusta ja-suunnitelmaa*. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu. Haettu 12.9.2019 osoitteesta <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019090518183>

Freire, P. (2005). *Sorrettujen pedagogiikka*. Suomentos: Joel Kuortti. Tampere: Vastapaino.

Graphing Life (2019). Mikä menetelmä. Haettu 18.11.2019 osoitteesta <https://support.graphinglife.io/mika-menetelma>

Isaacs, W. (2001). *Dialogi. Yhdessä ajattelemisen taito*. Suomentos: Maarit Tillman. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Karjalainen, P., Metteri, A., Strömberg-Jakka, M. (2019). *Tiekartta 2030 – Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys*. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:41. Haettu 8.11.2019 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4076-5>

Kivistö, M. (2017). Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. *Sosiaalityö digitalisaatiossa*, s. 21–41. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Haettu 21.3.2020 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-035-7>

Kokkonen, T. (2016) *Aito dialogi ja kommunikatiivinen toiminta - Täyttää vuorovaikutusta etsimässä*. Pro gradu –tutkielma. Yhteiskuntatieteiden laitos. Itä-Suomen yliopisto. Haettu 21.11.2019 osoitteesta http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20160833/urn_nbn_fi_uef-20160833.pdf

Niemi-Pynttari, M. (2013.) *Voimavara- ja ratkaisukeskeinen näkökulma ohjaustyössä*. Elinikäisen ohjauksen verkkolehti. Haettu 9.11.2019 osoitteesta <https://verkkolehdet.jamk.fi/elo/2013/06/07/voimavara-ja-ratkaisukeskeinen-nakokulma-ohjaustyossa/>

Oranen, M. (2020) *Digiloikasta digihölkään*. Blogijulkaisu 6.5.2020. Haettu 22.5.osoitteesta https://www.nuortenystavat.fi/blog-187-96-digiloikasta_digiholikkaan

Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta (2019) Pääministeri Marinin hallitusohjelma. Haettu 17.9.2019 osoitteesta <https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma>

Peavy, V. (2001). PART 1: *A Brief Outline of SocioDynamic Counselling: A CoConstructivist Perspective on Helping*. Haettu 18.11.2019 osoitteesta http://www.sociodynamic-constructivist-counselling.com/documents/brief_outline.pdf

Ritvanen, J. (2017). Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? – Verkkososiaalityön käsitteen määrittelyä. *Sosiaalityö digitalisaatiossa*, s. 73–93. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Haettu 21.3.2020 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-035-7>

Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. (2006). KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Haettu 25.4.2020 osoitteesta https://www.fsd.tuni.fi/metelmaopetus/kvali/L3_3_1.html

Spangar, T., Arnkil, R., Keskinen, A., Vanhalakka-Ruoho, M., Heikkilä, H. & Pitkänen, S. (2013). *Ohjauksen liike näkyviin – Tutka ja TE-toimistojen ohjauspalvelut. Seurannan ja arvioinnin prototyyppi*. Työ- ja elinkeinoministeriön Julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 32/2013. Edita Publishing Oy.

Talentia (2017). *Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Haettu 20.4.2020 osoitteesta https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf

TENK (2012). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Haettu 24.4.2020 osoitteesta https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

TENK (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Haettu 24.4.2020 osoitteesta https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf

THL, Terveystieteiden tutkimuskeskus (2019). *Osatyökykyisyys*. Iisisti töihin. Tutkimukset ja hankkeet. Tutkimus ja kehittäminen. Haettu

25.10.2019 osoitteesta <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/iisisti-toihin/osatyokykyisyys>

Tilastokeskus (n.d.). *Työttömyyden käsite ymmärretään usein väärin*. Tilastojen ABC. 5. Taloustilastojen käsitteitä. 5.5 Työmarkkinat. Esimerkki 3. Haettu 20.4.2020 osoitteesta https://tilastokoulu.stat.fi/verkko-koulu_v2.xql?page_type=esim&course_id=tkoulu_tlkt&lesson_id=5&subject_id=5&example_id=3

Tilastokeskus. (n.d.). *Pitkäaikaistyötön*. Käsitteet. Tietoa tilastoista. Haettu 24.10.2019 osoitteesta <https://www.stat.fi/meta/kas/pitkaaikaistyot.html>

Tuomi, J., Sarajärvi, A. (2018) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos. E-kirja. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuominen, V. (2013). *Maistereiden työllistyvyys*. Väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Tampere Suomen yliopistopaino Oy. 22-23, 25. Haettu 7.4.2020 osoitteesta https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-1118-6/urn_isbn_978-952-61-1118-6.pdf

Vilka, H. (2007) *Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet*. E-kirja. Tammi 2007. Haettu 15.4.2020 osoitteesta <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

Ykköskompassien vastaukset

Sukupuoli	Ikä	Työllisyys	Terveys	Psyykkinen hyvinvointi ja toimintakyky	Ajien sujuvuus	Talous	Osallisuus ja sosiaalinen tilanne	Osaaminen
Asiakas E	mies	20-24	3	2,25	3	3	1	1
Asiakas B	mies	25-29	3,25	3	3	3	3	3
Asiakas D	mies	25-29	3	3	3	3	3	3
Asiakas H	mies	30-34	3	3	3	1,5	3,75	1,5
Asiakas A	nainen	35-39	3	3	3	3	3	3
Asiakas G	mies	45-49	3	3	3	3	3	3
Asiakas C	nainen	55-59	3	3	3	3	1	3
Asiakas F	mies	60-64	4,75	4	5	3	4,5	4,5
Keskiarvo			3,25	3,03125	3	3,25	2,78125	2,75
Moodi			3	3	3	3	3	3
Mediaani			3	3	3	3	3	3
Vaihteluväli			1,5	1,75	4	2	1,5	3,5

17,75

Kakkoikompassien vastaukset

Sukupuoli	Ikä	Työllisyys	Terveys	Psyykkinen hyvinvointi ja toimintakyky	Ajien sujuvuus	Talous	Osallisuus ja sosiaalinen tilanne	Osaaminen
Asiakas E	mies	20-24	3	3	3	3	3	3
Asiakas B	mies	25-29	3	3	3	3	3	3
Asiakas D	mies	25-29	3	3	3	3	3	1
Asiakas H	mies	30-34	2	4,25	3,25	3	3,75	2,25
Asiakas A	nainen	35-39	3	3	3	1	3	3
Asiakas G	mies	45-49	3	4	3	3	3	4
Asiakas C	nainen	55-59	3	3	3	3	3	1
Asiakas F	mies	60-64	4	2,75	3	2	4	4
Keskiarvo			3	3,3125	3	3,0625	3,03125	3,21875
Moodi			3	3	3	3	3	3
Mediaani			3	3	3	3	3	3
Vaihteluväli			2	1,25	2	0,25	1	3

10,75

Ristiintaulukointi
Ykköskompassien vastaukset päävittämiin
N=8

Työllisyys

20–34		35–64	
Nainen	Mies	Nainen	Mies
	4	2	1
			1

Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Saattaa kokea tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta

Terveys

20–34		35–64	
Nainen	Mies	Nainen	Mies
	1	2	1
	3	2	1
			1

Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Saattaa kokea tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta

Psyykinen hyvinvointi ja toimintakyky

20–34		35–64	
Nainen	Mies	Nainen	Mies
		1	2
	3	1	2
	1		

Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Saattaa kokea tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta

Arien sijuus

20–34		35–64	
Nainen	Mies	Nainen	Mies
	4	2	1
			1

Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Saattaa kokea tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta

Talous

20–34		35–64	
Nainen	Mies	Nainen	Mies
	2		
	2	2	2

Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Saattaa kokea tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta

Osallisuus ja sosiaalinen tilanne

20–34		35–64	
Nainen	Mies	Nainen	Mies
	1	1	1
	3	1	1
			1

Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Saattaa kokea tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta

Osaaminen

20–34		35–64	
Nainen	Mies	Nainen	Mies
	2		
	2	2	1
			1

Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Saattaa kokea tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta

Ristiintaulukointi
Kakkoskompassien vastaukset päävättämiin
N=8

Työllisyys

20-34		35-64	
Nainen	Mies	Nainen	Mies
	1	2	1
	3	2	1

Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Saattaa kokea tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta

Terveys

20-34		35-64	
Nainen	Mies	Nainen	Mies
	3	2	1
	1	2	1

Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Saattaa kokea tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta

Psyykinen hyvinvointi ja toimintakyky

20-34		35-64	
Nainen	Mies	Nainen	Mies
	1	1	1
	3	1	1

Arjen sujuvuus

20-34		35-64	
Nainen	Mies	Nainen	Mies
	4	2	2

Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Saattaa kokea tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta

Talous

20-34		35-64	
Nainen	Mies	Nainen	Mies
	4	1	1
	4	1	1

Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Saattaa kokea tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta

Osaaminen ja sosiaalinen tilanne

20-34		35-64	
Nainen	Mies	Nainen	Mies
	4	2	1
	4	2	1

Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Saattaa kokea tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta

Osaaminen

20-34		35-64	
Nainen	Mies	Nainen	Mies
	2	1	
	2	1	2

Hyvin tod. näk. kokee tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Saattaa kokea tarvitsevänsä apua ja ohjausta
Hyvin tod. näk. kokee että ei tarvitse apua ja ohjausta

TYÖLLISYYSPALVELUIDEN TYÖNTEKIJÖILLE LÄHETETTY SÄHKÖPOSTI JA KYSYMYKSET

Hei!

Teen sosionomin opinnäytetyötä Kompassiin liittyen ja kysynkin teiltä, olisiko teillä mahdollisuus vastata pariin kysymykseen, jotta saisin aineistoa opinnäytetyötäni varten? Xxxxxlta sain yhteystietonne.

Opinnäytetyöni keskiössä on tilannekompassissa nähtävä asiakkaan tilanteen muutoksesta kertova tieto, silloin kun Kompasseja asiakkaalle on tehty enemmän kuin 1.

Jos pystyt osallistumaan, voit vastata alla oleviin kysymyksiin vapaamuotoisesti kertoen. Vastauksia ei tarvitse yrittää tiivistää tai karsia, vaan mieluummin kirjoitat kaiken mitä asiasta tulee mieleen.

1. **Minkälaista muutosta** olet nähnyt asiakkaan kompassivastauksissa verrattuna edellisen kompassin vastauksiin?

TAI vaihtoehtoisesti jos et ole tehnyt samalle asiakkaalle kompassia kahta kertaa

1. Minkälaista hyötyä voit ajatella kompassin uudelleen täyttämistä olevan ja millä edellytyksillä se voisi toimia?
2. Miten hyödynnät tai voisit hyödyntää tätä **muutoksesta kertovaa** (tai ylipäätään kompassista saatavaa) tietoa **oman työsi arvioinnissa tai kehittämisessä**?

Voit lähettää vastaukset kysymyksiin minulle sähköpostilla, joko sähköpostiin kirjoittaen tai liitetiedostona. Kysy jos jokin jäi sinulle epäselväksi. ☺

Kiitos Paljon! ☺

Parhain terveisin, Heli

~~~~\*~~~~\*~~~~\*

Heli Kuusivaara  
puh. Xxx xxxxxxx

## Mikä on Kompassista saatavan tiedon merkitys työntekijän omassa työssä?

|                                                                                                                                |                                                   |                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pelkistetyt ilmaukset ja ryhmittely                                                                                            | Abstrahointi, eli käsitteellistäminen, nimeäminen | Kompassista saatavan tiedon merkitys työllisyyspalveluiden työntekijälle tiivistetty teemoiksi |
| Asiakkaan tilanne kartoitetaan hyvin<br>Saadaan hyvä tilannekuva<br>Arvioidaan palvelutarve<br>Tieto asiakkaan tarpeista esiin | Asiakkaan palveluntarve                           | Asiakaslähtöisyys                                                                              |
| Saa asiakkaan pohittamaan tilannettaan, itsetuntemus, Ymmärrys tilanteestaan                                                   | Asiakkaan itsetuntemus ja oma arvio tilanteestaan |                                                                                                |
| Asiakkaalla muutoksen tai kehityksen näkyminen tai sen mahdollisuus<br>Hyvä keskustelu<br>Rehellinen puhe                      | Asiakkaan kehittyminen muutoksena<br>Keskustelu   |                                                                                                |
| Asiakas ja työntekijä yhdessä (pohtivat, käyttävät kompassia työvälineenä)                                                     | Yhteistyö                                         |                                                                                                |
| Luottamuksellinen ja hyvä asiakassuhde                                                                                         | Asiakassuhde                                      | Aito dialogi                                                                                   |
| Antaa tietoa oman työn tai muun palvelun seurauksista                                                                          | Ohjauksen vaikutus näkyväksi                      |                                                                                                |
| Auttaa tekemään työtä paremmin<br>Tietoa tarpeesta kehittää palveluita, joita ei vielä ole                                     | Palvelun kehittäminen                             |                                                                                                |
|                                                                                                                                |                                                   | Oman työn kehittäminen                                                                         |