



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Anni Palo & Mia Mäkelä

TILAPÄISTÄ SUOJELUA SAAVIEN
UKRAINALAISTEN ASIAKASKOKEMUS
VAASAN VASTAANOTTOKESKUKSESSA

Sosiaali- ja terveysala
2023

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Anni Palo ja Mia Mäkelä
Opinnäytetyön nimi	Tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten asiakaskokemus Vaasan vastaanottokeskuksessa
Vuosi	2023
Kieli	suomi
Sivumäärä	62 + 3 liitettä
Ohjaaja	Susanna Weber

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia tilapäistä suojelua saavien kokemuksia Vaasan vastaanottokeskuksessa. Tavoitteena oli selvittää, miten tilapäistä suojelua saavat henkilöt on tavoitettu ja, mistä he kokevat saavansa tarvitsemaansa tietoa. Lisäksi kysyttiin, miten annetun tiedon jakamisessa on onnistuttu vastaanottokeskuksen toimesta. Tutkimus oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Aineisto kerättiin kyselylomakkeella ja analysoitiin tilastollisesti kuvaavaa analyysia käyttämällä.

Teoreettista viitekehystä tutkimuksessa rakennettiin avaamalla sosiaalipsykologisia käsitteitä asiakasymmärryksestä ja -kokemuksesta. Viitekehyksessä käsitellään myös tilapäisen suojelun erityisyyttä verrattuna turvapaikan hakemiseen sekä muita aihetta lähellä olevia käsitteitä.

Tutkimuksessa tuli ilmi, että asiakaskokemuksessa on nähtävissä merkittävää parantumista seurantajakson aikana. Tulokset osoittivat selkeää nousua jokaisella kyselyssä selvitetyllä osa-alueella. Tämän perusteella voidaan todeta, että koko yleinen toiminta on kohentunut huomattavasti vuoden 2022 aikana. Tuloksista ilmeni myös, ettei kaikkia informaation jakamiseen käytettäviä metodeja, kuten yhteisiä infotilaisuuksia, koettu niin hyödyllisinä kuin on oletettu.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	8
2	TUTKIMUKSEN TAUSTA, TARKOITUS JA TAVOITTEET	10
3	UKRAINAN SOTA	12
	3.1 Ukrainan sodan vaikutus Suomeen.....	14
	3.2 Pohjanmaan ukrainalaiset	15
4	VASTAANOTTOPALVELUT.....	16
	4.1 Vaasan vastaanottokeskus.....	18
	4.2 Tilapäinen suojelu.....	20
	4.2.1 Reitti tilapäisen suojelun saajaksi Suomessa	21
	4.2.2 Tilapäisen suojelun saaminen verrattuna turvapaikan hakuun....	22
	4.3 Sisäministeriön selvitykset Suomen ukrainalaisista	24
	4.4 Tulevat muutokset vuonna 2023.....	25
5	KOKEMUS JA KÄSITYS	27
6	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	32
	6.1 Aineiston keruu.....	32
	6.2 Tutkimusaineiston analysointi	35
7	TUTKIMUSTULOKSET.....	37
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	49
9	POHDINTA.....	53
	LÄHTEET.....	57
	LIITTEET	64

LIITELUETTELO

LIITE 1.	Saatekirje sekä kyselylomake suomeksi.	64
LIITE 2.	Saatekirje sekä kyselylomake ukrainaksi.	67
LIITE 3.	Saatekirje sekä kyselylomake venäjäksi.	70

KUVA-, KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

KUVA 1.	Ukraine Support Tracker.	14
KUVA 2.	Vastaanottokeskukset Suomessa 17.1.2023.	17
KUVA 3.	Empatiakartta.	30
TAULUKKO 1.	Tilapäinen suojele vs. turvapaikan hakeminen.	23
KUVIO 1.	Sukupuolten välinen jakauma.	37
KUVIO 2.	Saapumisajankohta sukupuolittain.	38
KUVIO 3.	Ikäjakauma sukupuolittain.	38
KUVIO 4.	Vastaanottokeskuksen palvelut ja niiden laatu.	39
KUVIO 5.	Toimipisteen saavutettavuus.	40
KUVIO 6.	Asioinnin vaivattomuus.	40
KUVIO 7.	Henkilökunnan ammattitaito.	41
KUVIO 8.	Informaation saaminen oikeuksista ja velvollisuuksista. ...	42
KUVIO 9.	Informaation saaminen päivittäisistä asioista.	42
KUVIO 10.	Informaatio ongelmatilanteissa.	43
KUVIO 11.	Yleinen informaation jakaminen.	44
KUVIO 12.	Jaetun informaation laatu ja sisältö.	44
KUVIO 13.	Suosituimmat tavat saada informaatiota.	45

KUVIO 14.	Vertailu, yleinen tyytyväisyys.	46
KUVIO 15.	Vertailu, infotilaisuudet, kiinnostus %.	46
KUVIO 16.	Vertailu, henkilökunnan ammattitaito.	47
KUVIO 17.	Vertailu, informaationlaatu ja sisältö.	47
KUVIO 18.	Vertailu, informaation jakaminen.	48

1 JOHDANTO

Euroopassa on vuoden ajan ollut käynnissä sota, jonka alkamista ei kukaan halunnut uskoa todeksi. Ukrainan sodasta on muodostunut yhteiskunnallisesti merkittävä asia ja Venäjän hyökkäyssodan aiheuttama tilanne Ukrainassa on maailmanlaajuisesti hyvin erityinen. Euroopan läpi Suomeen, on saapunut lähes 50 000 ukrainalaista etsimään turvaa itselleen ja perheilleen (UMArek 2023; EUAA 2022). Maailman tahto auttaa tätä kansaa on ylittänyt lähes kaikki kynnykset.

Kotimaansa pakon edessä jättävät ihmiset joutuvat sopeutumaan uusiin maihin, kaupunkeihin, kulttuureihin ja kieliin. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä ukrainalaisten osallisuuden tunnetta omaan elämäänsä Suomessa, ja samalla saada tietoa vastaanottokeskuksen palveluiden laadusta asiakkaan näkökulmasta. Aihe on hyvin kiinnostava ja myös Maahanmuuttovirasto on alkanut sisäisessä viestinnässään tuottaa puhetta asiakaskokemuksesta ja todennut sillä olevan yleisesti suuri, sekä hyvin tunnistettu merkitys organisaatioiden toiminnassa (VOKnet 2023). Opinnäytetyössä käydään läpi historiaa liittyen Ukrainan sotaan ja sen nykyhetkeen. Teoriaosuudessa avataan Venäjän hyökkäyssodan sekä siitä aiheutuneen massapaon vaikutuksia Suomeen sekä tarkemmin Pohjanmaalle ja Vaasaan. Lisäksi käydään läpi edessä olevia muutoksia, joita tilapäistä suojelua saavat tulevat mahdollisesti kohtaamaan ja miten se kaikki tulee vaikuttamaan heidän elämäänsä Suomessa.

Tässä Vaasan vastaanottokeskukselle opinnäytetyönä tehdyssä tutkimuksessa tutkitaan kokemusta ja haettiin myös teorian kautta ymmärrystä siitä, mitä se todellisuudessa ihmisille tarkoittaa. Kohderyhmä koostuu Suomeen tilapäisen suojelun turvin saapuneista ukrainalaisista. Tutkimus toteutetaan kyselylomakkeella ja tulokset analysoidaan tilastollisesti kuvaavaa analyysia käyttäen.

Toivomme työn lisäävän ukrainalaisten osallisuudentunnetta sekä tuovan esiin kaivattua tietoa heidän toiveistaan ja kokemuksistaan. Tutkimustulosten

perusteella on tarkoitus kehittää Vaasan Vastaanottokeskuksen toimintaa sekä tarjota Maahanmuuttovirastolle informaatiota vastaanottopalveluiden, ja niihin linkittyvän asiakaskokemuksen, laadusta. Vahvistamme tämän opinnäytetyöprojektin kautta myös omaa ammatillista osaamistamme monipuolisesti.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTA, TARKOITUS JA TAVOITTEET

Kiinnostus tutkimukseen lähti työelämäkumppanin toiveesta kehittää vastaanottokeskuksen toimintaa. Ukrainan sodan aiheuttama Suomessa vallitseva tilanne tilapäistä suojelua tarvitsevien maahantulijoiden vuoksi on poikkeuksellinen ja se on asettanut vastaanottokeskukset aivan uuteen tilanteeseen. Tilanne maailmalla ei ole toistaiseksi näyttänyt merkkejä laantumisesta, jolloin juuri nyt on ajankohtaista tutkia, miten kaiken tämän keskellä asiakaskokemus on rakentunut (VOKnet 2023).

Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää ukrainalaisten tilapäisen suojelua saavien aikuisten kokemusta oikea-aikaisen informaation saannista ja saatavuudesta. Tutkimus pyrki selvittämään lisäksi, kuinka juuri Vaasan Vastaanottokeskuksen toiminnassa on tässä onnistuttu. Tutkimuksen tavoitteena oli saada rakennettua kokonaiskuva ukrainalaisten asiakaskokemuksesta sekä tarjotun informaation laadusta. Aineistonkeruu toteutettiin ukrainan- ja venäjänkielisten kyselylomakkeiden avulla Vaasan Vastaanottokeskuksen suomen kielen tunneilla ja vastaajien lukumäärällinen tavoite asetettiin 50 henkeen. Tähän päädyttiin sen perusteella paljonko näissä valikoituneissa ryhmissä on oletusarvoisesti opiskelijoita. Kyselytutkimuksen eettisyyttä pyrittiin vahvistamaan sillä, että koko prosessin aikana valinnat tehtiin pitäen mielessä ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet. Noudattaakseen näitä yleisiä periaatteita täytyy tutkijan sekä kunnioittaa tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa, että itsemääräämisoikeutta, kuin myös aineellista ja aineetonta kulttuuriperintöä. Tutkimus täytyy lisäksi toteuttaa niin, ettei siitä aiheudu kohteelleen haittaa. (Kohonen, Kuula-Luumi & Spoof 2019, 7–13.)

Päätutkimuskysymyksinä tutkimuksessa olivat:

1. Millaisia kokemuksia ukrainalaisilla on Vaasan Vastaanottokeskuksen palveluista?
2. Miten Vaasan toimipiste on onnistunut tiedottamisessa ja mitkä ovat toiminnan kehityskohteita?

Opinnäytetyön kantavia ydinkäsitteitä ovat tilapäinen suojelu, asiakasymmärrys, kokemus sekä vastaanottopalvelut. Käsitteitä pohtiessa totesimme, että aiheeseen liittyen niitä on tarjolla hyvin laajasti, jolloin käsitteistöä päädyttiin rajaamaan vahvasti ja ottamaan mukaan vain tärkeimmiksi koetut. Seuraavaksi siirrytään käymään läpi vallitsevan tilanteen taustaa ja avataan syitä siihen, miksi Venäjä päätti toteuttaa hyökkäyksensä Ukrainassa.

3 UKRAINAN SOTA

Ukrainan valtio on ollut sotatilassa käytännössä katsoen jo lähes vuosikymmenen. Konfliktit ovat saaneet alkunsa marraskuussa 2013, kun silloinen presidentti Viktor Janukovitš kieltäytyi yllättäen allekirjoittamasta lähestymissopimusta Euroopan Unionin kanssa. Pääkaupunki Kiovassa ihmiset nousivat barrikadeille ja lopulta tilanne eskaloitui helmikuussa 2014 siihen, että maan turvallisuusjoukot ampuivat sata mielenosoittajaa kaduille. Kaikki tämä ajoi presidentti Janukovitšin pakenemaan Venäjälle. Samanaikaisesti Krimin niemimaalle ilmaantui tunnusettomia venäläisjoukkoja ja maaliskuussa 2014 Venäjän jo liitti valtaamansa niemimaan itseensä. (Globalis 2023.)

Yleinen tilanne Venäjän ja Ukrainan välillä koki harppauksen huolestuttavaan suuntaan huhtikuussa 2021, kun Venäjä siirsi suuren määrän sotakalustoaan Ukrainan rajalle. Näistä joukoista osa kuitenkin vedettiin pois kesän aikana ja vaikuttikin siltä, että tilanne olisi rauhoittunut. Kuitenkin jo lokakuussa 2021 saatiin satelliittikuvien perusteella tietää Venäjän jälleen siirtäneen sotavoimiaan Ukrainan rajalle, nyt idässä sekä etelässä. Venäjä väitti kyseessä olevan vain normaalia siirtymistä, vaikkakin yleinen mielipide kertoi Venäjän asettavan tahallista painetta Ukrainalle. (Töyrylä 2022.)

Venäjä on kautta aikojen oikeuttanut useita kyseenalaisia ja ei-hyväksyttäviä toimiaan ja uhkauksiaan sillä, että se haluaa estää Natoa kasvamasta. Venäjä, ja etenkin Venäjän istuva presidentti Vladimir Putin, kokee tämä poliittisen ja sotilaallisen liiton uhaksi itselleen. Natossa on tällä hetkellä 30 eurooppalaista sekä pohjoisamerikkalaista jäsenmaata. Naton tavoitteita ovat sen jäsenmaiden kansalaisten suojeleminen, taistelu uusia uhkia vastaan, kumppanuuksien solmiminen ja yleisen rauhan sekä vakauden rakentaminen. (Nato 2020.) Ukraina on ollut jo pitkään kiinnostunut liittymään sekä Natoon, että Euroopan Unioniin (Khurshudyan 2022). Venäjän antamat uhkaukset Ukrainalle on koettu länsimaissa pyrkimyksenä rajoittaa itsenäisen valtion päätöksentekoa, ja Venäjä onkin

kohdistanut samankaltaisia uhkauksia liittyen myös Suomen sekä muiden pohjoismaiden mahdollisiin Nato-hakemuksiin. Nato on kuitenkin kautta aikain ilmoittanut, ettei se aio taipua Venäjän tahtoon (Pärssinen & Juhola 2021). Kuten myös Suomi, joka lopulta pitkällisen pohdinnan jälkeen jätti hakemuksensa toukokuussa 2022. Venäjän aloittamalla sodalla Ukrainassa oli päätökseen vahva vaikutus. (Ulkoministeriö 2022.)

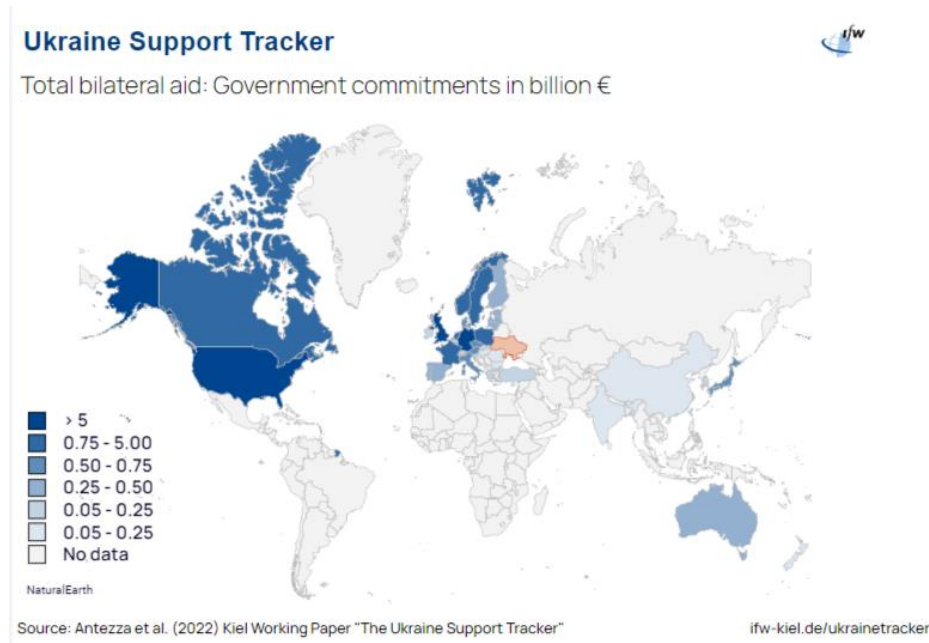
Venäjä on aikojen saatossa aloittanut sotilasyhteistyön myös Valko-Venäjän kanssa. Mikä tarkoittaa sitä, että Valko-Venäjälle pääsyn myötä myös Ukrainan pohjoisosa on ollut riskialttiimmassa tilassa. Spekuloitu oli sitä, että sota alkaessaan olisi hybridisota ja suurin voima käytettäisiin kyberiskuihin. Kuitenkaan vuoden 2022 tammikuussa ei vielä uskottu Venäjän aloittavan minkäänlaista hyökkäystä Ukrainaan ja kaiken ajateltiin olevan tavanomaista uhoamista, johon oli vaarallisella tavalla jotenkin ehkä jo totuttu ympäröivässä maailmassa. (Yle Uutiset 2009; Orjala 2022; Khurshudyan 2022.)

24.2.2022 alkanut Venäjän suurhyökkäys vaikuttikin yllättäneen oikeastaan kaikki ja järkyttäneen koko maailmaa suuresti. Sota on mullistanut niin ukrainan kansalaisten kuin istuvan presidentti Volodymyr Zelenskyin elämän. Hänet tunnettiin ennen maaliskuuta 2022 enemmänkin urastaan koomikkona ja ”Tanssii tähtien kanssa”-voittajana. Tänä päivänä presidentti on koko maailman tuntema ja arvostama sankari, joka on onnistuneesti johtanut pientä maataan Venäjän hyökkäystä vastaan jo vuoden ajan. Hänen kuolemattomaksi muodostunut lauseensa:

” Taistelu on täällä. Tarvitsen ammuksia, en kyytiä. ”

oli ensiaskel ennenäkemättömälle liittoumalle länsimaita, jotka ovat tukeneet maata suurilla summilla rahaa sekä muilla lahjoituksilla. (Khurshudyan 2022.)

Kuvassa 1. näkyy millaisia summia eri maat ovat Ukrainalle lahjoittaneet rahallisena tukena.



Kuva 1. Ukraine Support Tracker 2022 (Kiel Institute for the World Economy 2022).

Zelenskyi ei ole kuitenkaan, kaikesta ihailusta huolimatta, säästynyt kritiikiltä, koska elokuussa 2022 hän myönsi julkisesti olleensa tietoinen Venäjän hyökkäysaikeista jo kauan ennen sen tapahtumista. Ukrainalaiset raivostuivat siitä, ettei heitä kansana ollut varoitettu asiasta ja näin annettu mahdollisuutta varautua tulevaan. Toisaalta myös samaan aikaan tunnistettiin se tosiasia, ettei Venäjän hyökkäykseen todellisuudessa uskottu, vaikka sen mahdollisuus oli yleisesti tiedossa. (Khurshudyan 2022.)

3.1 Ukrainan sodan vaikutus Suomeen

Ennen Venäjän hyökkäyssodan aiheuttamaa joukkopakoa vuonna 2021 Suomen väestörakenteessa laskettiin olevan 7200 ukrainalaista, valtaosan heistä ollessa niin sanottuja maatalouden kausityöntekijöitä. Venäjän hyökkäyssodan aikaansaama tilapäisen suojelun tarve on muuttanut lukua radikaalisti. Vuoden 2022 lopullista lukua ei vielä tiedetä, mutta on arvioitu, että Suomeen on saapunut

helmikuun 2022 jälkeen yhteensä 48 000 ukrainalaista, jotka hakivat turvaa. Tilanne oli täysin poikkeuksellinen, järkytti lähes koko maailmaa ja synnytti myös Suomen kansalaisissa ennenäkemättömän halun auttaa tätä hädässä olevaa kansaa. Suomalaiset keräsivät lahjoituksia ja nuoret suomalaismiehet sekä -naiset halusivat lähteä puolustamaan Ukrainaa. Ukrainalaisia pakolaisia haettiin Suomeen bussilasteittain vapaaehtoisten sekä eri järjestöjen toimesta, ja heitä majoitettiin niin yksityisten ihmisten koteihin kuin vastaanottokeskuksiinkin. (Sisäministeriö 2023.)

3.2 Pohjanmaan ukrainalaiset

Pohjanmaan alueelle on vuoden 2022 aikana saapunut 2000–2499 ukrainalaista tilapäisen suojelun hakijaa. Heistä 31 % asuu yksityismajoituksessa ja 48 % vastaanottokeskuksen keskusmajoituksessa. Kuntamallin majoituksessa asuu 20 %. Kuntamallissa on kyseessä väliaikainen ratkaisu, jossa kunta avustaa vastaanottokeskusta tarjoamalla asiakkaalle majoituspalvelut sekä yleistä neuvontaa ja ohjausta. Vastaanottokeskus vastaa edelleen kaikista muista asiakkaalle kuuluvista vastaanottopalveluista, kuten toimeentuloetuksista ja välttämättömästä terveydenhoidosta. (Sisäministeriö 2023.)

Pohjanmaan alueelle saapuneista ukrainalaisista noin 700 henkeä on Vaasan Vastaanottokeskuksen asiakkuudessa. Lukumäärää on haastavaa sanoa tarkasti, koska se elää päivittäin. Tästä 700 hengestä noin 150 henkeä asuu yksityismajoituksessa ja loput 550 henkeä vastaanottokeskuksen keskusmajoituksessa. Vaasan Vastaanottokeskuksen alueella ei ole käytössä kuntamallia. (UMArek 2023.) Muut Pohjanmaan alueen vastaanottokeskukset sijaitsevat Kristiinankaupungissa, Pietarsaaressa ja Oravaisissa, jossa on myös erillinen ilman huoltajaa maahan saapuneille alaikäisille asiakkaille tarkoitettu yksikkö (VOKnet 2023).

4 VASTAANOTTOPALVELUT

Vastaanottopalveluiden ylintä valtaa käyttää Suomen sisäministeriön alla toimiva Maahanmuuttovirasto. Maahanmuuttoviraston tehtävänä on toteuttaa Suomen maahanmuuttopolitiikkaa. Maahanmuuttovirasto tuottaa lisäksi tietopalveluita poliittisen päätöksenteon tueksi sekä kansallista ja kansainvälistä yhteistyötä varten. (VOKnet 2023.)

Vastaanottokeskus on paikka, johon kansainvälistä suojelua hakevat ja tilapäistä suojelua saavat majoitetaan ja joka on vastuussa heidän vastaanottopalveluidensa järjestämisestä. Suomessa on eri tarkoituksiin keskittyneitä vastaanottokeskuksia. Vastaanottojärjestelmä koostuu tällä hetkellä 112 aikuisyksiköstä, yhdeksästä alaikäisyksiköstä ja viidestä Transit-keskuksesta. Järjestelmään lukeutuu lisäksi kaksi säilöönottoyksikköä, joihin voidaan ottaa säilöön henkilöitä, joiden epäillään esimerkiksi syyllistyvän rikokseen Suomessa, heidän henkilöllisyydessään on epäselvyyksiä tai on perusteltua aihetta olettaa, että he yrittäisivät jotenkin estää maasta poistamisensa. Suomessa on myös yksi tehostetun tuen yksikkö, jossa pyritään tukemaan asiakkaita, joilla on erityisiä haasteita elämänhallinnassaan.

Sosiaalipalvelut ovat sosiaalihuollossa järjestettäviä palveluita, joilla pyritään vaikuttamaan niin sosiaaliseen hyvinvointiin kuin toimintakykyyn sekä ehkäisemään, vähentämään ja poistamaan sosiaalisia ongelmia. (Lehmuskoski 2023, 110). Vastaanottokeskuksessa annettavat sosiaalipalvelut tarjotaan sosiaalityöntekijän ja/tai sosiaaliohjaajan toimesta. Niihin sisältyy esimerkiksi tukikeskusteluja, ristiriitatilanteiden selvittelyä, yleistä ohjausta ja neuvontaa sekä kriisityötä. Välttämättömiin sosiaalipalveluihin on maksuton oikeus kaikilla vastaanottokeskuksen asiakkaila, riippumatta siitä asuvatko he yksityis- vai keskusmajoituksessa. (Maahanmuuttovirasto 2023.)

4.1 Vaasan vastaanottokeskus

Työelämäkumppanina tutkimuksessa on pian yhtiöityvä, mutta vielä toistaiseksi Vaasan kaupungin hyvinvointipalveluiden alla operoiva Vaasan vastaanottokeskus. Yhtiöitymisen taustalla on kyse siitä, että Maahanmuuttovirasto on vuonna 2022 ilmoittanut kilpailuttavansa kaiken vastaanottotoiminnan Suomessa, ja etteivät kunnalliset keskuksset voisi sellaisenaan enää osallistua kilpailutukseen. Tällöin Vaasan kaupungin on muodostettava vastaanottokeskuksesta yritys, mikäli halutaan pyrkiä säilyttämään toiminta, ja näin on 12.12.2022 kaupungin hallituksen päätöksellä päätetty tehdä. (Björklund 2023; Maahanmuuttovirasto 2022a).

Taustatietoina kerrottakoon, että kyseessä on alkujaan vuonna 2009 avattu asuntopohjainen hajasijoitusmallin toimipiste. Työntekijöitä keskuksella on tällä hetkellä 19 ja rekrytointipaine on vahva suuren asiakasmäärän vuoksi. Ammattinimikkeisiin lukeutuvat keskuksen johtaja, toimistos sihteeri, etuuskäsittelijät, terveydenhoitaja sekä lähihoitaja, sosiaaliohjaajat, kenttä- ja toimisto-ohjaajat sekä suomen kielen opettajat. Vastaanottokeskuksen paikkamäärä on alun perin ollut 150. Tämänhetkinen paikkamäärä on 700 henkeä, todellisen keskusmajoituksen asiakasmäärän asetuessa hieman sen yläpuolelle. Yksityismajoittajat, eli joko omakustanteisessa tai toisen yksityishenkilön

tarjoamassa asuinpaikassa majoittuvat, mukaan lukien kokonaisasiakasmäärä nousee noin 850 henkeen. Tästä asiakasmäärästä noin 150 henkeä on turvapaikanhakijoita ja loput noin 700 henkeä tilapäistä suojelua saavia. Tarkkoja lukuja on haastava ilmaista, koska asiakasmäärä elää päivittäin. (Pajunurmi 2019; VOKnet 2023.)

Sosiaalihuoltolain 30 § keskeiset periaatteet määrittävät sen, että asiakasta kohdellaan vastaanottotyössä yhdenvertaisesti. Nämä keskeiset periaatteet käsittävät ihmisarvoisen kohtelun sekä arvostuksen, ja pyrkimyksen täyttää asiakkaan odotukset, toiveet sekä tarpeet (L 30.12.2014/1301). Muut toimintaa ohjaavat säädökset löytyvät Maahanmuuttoviraston ohjeistuksista, joita lukematon määrä. Esimerkkeinä ohje vastaanottopalveluista, josta löytyy ohjeita muun muassa yleisen neuvonnan ja ohjauksen antamiseen, ilman huoltajaa maahan tulleiden alaikäisten edustamiseen, majoittamiseen, työ- ja opintotoiminnan järjestämiseen sekä seuraamiseen, ja päätöksien tiedoksiantoihin (Pajunurmi 2019; VOKnet 2023).

Toimintaa ohjaavat aiemmin mainitun Sosiaalihuoltolain lisäksi useat muut eri lait, kuten Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301, jota sovelletaan ulkomaalaisen maahantuloon, maastalähtöön sekä oleskeluun ja työntekoon liittyvissä asioissa Suomessa. Ulkomaalaislain tarkoituksena on varmistaa hyvän hallinnon ja oikeusturvan toteutuminen ulkomaalaisasioissa. Lain noudattamisella pyritään edistämään hallittua maahanmuuttoa sekä takaamaan, että perus- sekä ihmisoikeudet toteutuvat kuten kansainvälisissä sopimuksissa velvoitetaan (L 30.4.2004/301, § 1–2).

Lakia toimeentulotuesta (L 30.12.1997/1412) sovelletaan käsiteltäessä vastaanottorahahakemuksia, kun taas Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta (L 17.6.2011/746) turvaa kansainvälistä suojelua hakevan ja tilapäistä suojelua saavan yleistä toimeentuloa sekä huolenpitoa. Kyseistä lakia sovelletaan myös ihmiskaupan uhrin tunnistamisessa ja auttamisessa hänen ihmis- ja

perusoikeuksiaan kunnioittaen. Tämä laki antaa lisäksi vastaanottokeskukselle oikeuden tarkastaa hakijan käytössä olevat tilat ja ottaa asukkaalta haltuun sellaiset aineet ja esineet, joilla voidaan aiheuttaa vaaraa asukkaan tai toisen henkilön hengelle, terveydelle tai turvallisuudelle taikka vahingoittaa omaisuutta, tai joiden hallussapito on muun lain nojalla kielletty (VOKnet 2023). Vastaanottokeskuksen lakisääteinen oikeus saada tietoa asiakkaistaan perustuu Lakiin henkilötietojen käsittelystä maahanmuuttohallinnossa 21.8.2020/615 (ns. mahtilaki). Tiedonsaanti asiakkaisiin liittyen on olennaista, jotta vastaanottokeskus kykenee suorittamaan lakisääteisiä tehtäviään.

Lyhyesti kuvattuna vastaanottojärjestelmän on siis tarkoitus ylläpitää sosiaalista turvallisuutta ja taata ihmisarvoinen kohtelu sekä majoitus suojelua tarvitseville ihmisille. Toimivien vastaanottopalveluiden kautta edistetään ja ylläpidetään kokonaisvaltaisesti asiakkaiden terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä. Huolenpito ja arkinen selviytyminen turvataan jokaiselle ja erityistä tukea tarvitsevia autetaan yksilöllisesti. (Pajunurmi 2019; VOKnet 2023.)

4.2 Tilapäinen suojelu

Tilapäinen suojelu tarkoittaa lyhytaikaiseksi katsottua kansainvälistä suojelua, jota tarjotaan Ukrainan sotaa pakeneville henkilöille. Tilapäinen suojelu perustuu EU:n tilapäisen suojelun direktiiviin (2001/55/EY) vuodelta 2001, joka on käytössä nyt ensimmäistä kertaa. Sitä voidaan antaa ulkomaalaiselle, jonka turvallinen paluu kotimaahansa tai pysyvään asuinmaahansa ei ole mahdollinen. Perusteena voi olla, että maasta tai sen lähialueilta on tapahtunut ihmisten joukkopako aseellisen selkkauksen tai muun väkivaltatilanteen, taikka ympäristökatastrofin vuoksi (Maahanmuuttovirasto 2022b). Suomessa tilapäistä suojelua annetaan direktiivin vaatimuksia laveammin, eli lisäksi muille Suomessa jo oleskeleville ja Ukrainassa laillisesti oleskelleille EU:n ulkopuolisten maiden kansalaisille, joilla ei ole mahdollisuutta palata kotimaahansa (Sisäministeriö 2023). Tilapäisen suojelun myöntäminen mahdollistaa sen, että suojelua voidaan tarjota rajatulle joukolle

nopeassa ja turvapaikkamenettelyä kevyemmässä prosessissa. Maahanmuuttovirasto voi myöntää tilapäisen suojelun perusteella oleskeluluvan enintään 1 vuodeksi kerrallaan. Jos katsotaan, että kotimaahan on mahdollista palata turvallisesti sekä pysyvästi, voidaan suojelu neuvoston päätöksellä päättää jo lyhyemmässä ajassa. (Sisäministeriö 2022).

Tilapäistä suojelua saavien joukossa korostuu yleisesti naisten lukumäärä (UMArek 2023; EUAA & OECD 2022, 5). On selvää, että Ukrainan sotatila vaikuttaa siihen, ketkä ovat lähteneet hakemaan tilapäistä suojelua. Toisaalta Ukrainan väestörakenne tekee myös oman vaikutuksensa tilanteeseen, koska Ukrainan väestöstä 54 % on naispuolisia henkilöitä (UN Women & Care International 2022, 10). Isoin vaikutus saapuneiden sukupuolijakaumaan on kuitenkin ollut Ukrainan helmikuussa 2022 määräämällä liikekannallepanolla, jonka vuoksi kaikkien 18–60-vuotiaiden miesten oli kiellettyä poistua maasta (Turtiainen 2022). Ukrainan sotilain mukaan on kuitenkin olemassa joitain poikkeuksia, jotka antavat oikeuden olla noudattamatta liikekannallepanon määräystä. Näihin lukeutuvat muun muassa yksinhuoltajuus tai se, että henkilöllä on vähintään kolme alaikäistä lasta tai, että lapsi on kehitysvammainen. Myös jotkin lääketieteelliset syyt saattavat antaa oikeuden poistua maasta liikekannallepanon aikana. Tämä selittää osaltaan sitä, miksi Suomeen on saapunut liikekannallepanosta huolimatta myös miespuolisia henkilöitä hakien tilapäistä suojelua. Liikekannallepanon tarkoitus ei ole pakottaa ihmisiä ottamaan konkreettisesti osaa sotaan, mutta heidän on kuitenkin kiellettyä poistua maasta. Yritimme löytää lähteeksi Ukrainan asevelvollisuus- tai sotalakia siinä valitettavasti onnistumatta. Tarkoituksena tällä määräyksellä on varmistaa se, että sotatilassa olevan maan sisällä on riittävästi reserviläisiä, jotka voidaan tarvittaessa määrätä palvelukseen. (Tondo 2022.)

4.2.1 Reitti tilapäisen suojelun saajaksi Suomessa

Reitti tilapäistä suojelua saavaksi henkilöksi Suomessa kulkee ensin lähtömaasta kunkin valitsemaa reittiä Suomen rajalle ja sen jälkeen pääsääntöisesti joko Oulun,

Vantaan, Joutsenon, Espoon tai Helsingin Transit-vastaanottokeskuksiin. Transit-keskus tarkoittaa vastaanottokeskusta, johon ei voi jäädä asumaan, vaan josta asiakas tulee siirtymään johonkin varsinaisista vastaanottokeskuksista Suomessa (kuva 2). (VOKnet 2023.)

Itärajan kautta tullessa kulku tapahtuu pääsääntöisesti Nuijamaan, Vaalimaan tai Imatran rajanylityspaikoilta. Rajavartiolaitoksen tehtävä näillä ylityspaikoilla on vastata rajatarkastuksista Suomen ulkorajoilla, selvittää tulijoiden maahantulon edellytykset, sekä ukrainalaisten tapauksessa ottaa myös vastaan tilapäisen suojelun hakemuksia. (VOKnet 2023.) Transit-keskuksesta eteenpäin siirryttäessä asiakas asioi ensimmäisenä hänet majoittavan vastaanottokeskuksen alueella sijaitsevalla lähimmällä poliisiasemalla, jossa hänet rekisteröidään. Poliisi voi myös ottaa vastaan tilapäisen suojelun hakemuksen, ellei sitä ole tehty jo maahan tullessa. Poliisilaitoksella asioinnin jälkeen asiakas siirtyy rekisteröitymään alueen vastaanottokeskukseen. Rekisteröitymisen yhteydessä hänelle annetaan tarvittaessa SIM-kortti sekä Maahanmuuttoviraston prepaid-tilin pankkikortti. Hän jättää myös ensimmäisen vastaanottorahahakemuksensa. Sen perusteella tullaan selvittämään oikeus mahdollisesti myönnettävään vastaanottorahaan, joka on määrällisesti pienempi, mutta muuten vastaava etuus kuin Kelan kuntalaisille maksama toimeentulotuki. Vastaanottorahan myöntämiseen vaikuttaa asiakkaan mahdollinen varallisuus maahantulohetkellä. Tämän jälkeen asiakas majoitetaan vastaanottokeskuksen majoitukseen ja annetaan mukaan ensimmäiset välttämättömyydet, kuten petivaatteet ja hygieniatuotteita. Yksilöllisen tilanteensa mukaan asiakas vaihtoehtoisesti siirtyy ilmoittamaansa yksityismajoitusosoitteeseen. (VOKnet 2023.)

4.2.2 Tilapäisen suojelun saaminen verrattuna turvapaikan hakuun

Tilapäisen suojelun erityisyys verrattuna turvapaikan hakemiseen on läsnä vastaanottokeskustyössä päivittäin. Taulukossa 1. käydään läpi eroavaisuuksia siihen nähden, onko henkilö tilapäistä suojelua saava vaiko turvapaikanhakija.

Taulukko 1. Tilapäinen suojele vs. turvapaikan hakeminen (VOKnet 2023).

<u>Tilapäinen suojele</u>	<u>Turvapaikanhakija</u>
Oleskelulupa automaattisesti.	Ei oleskelulupaa.
Suomalainen henkilötunnus.	Ei suomalaista henkilötunnusta.
Rajoittamaton työnteko-oikeus välittömästi.	Työnteko-oikeus 3kk tai 6kk kuluttua turvapaikkahakemuksen jättämisestä, riippuen siitä onko henkilöllä voimassa oleva virallinen matkustusasiakirja.
Rajoittamaton matkustusoikeus Schengen-alueella 90 päivän ajan.	Ei matkustusoikeutta (mikäli turvapaikanhakija poistuu Suomesta turvapaikkahakemus raukeaa).
Oikeus joihinkin Kelan etuuksiin, mikäli saa ansiotuloa yli 800 €/kk.	Ei oikeuksia Kelan etuuksiin, vaikka saisi ansiotuloa.
Mahdollisuus avata suomalainen pankkitili (koska henkilötunnus).	Ei mahdollisuutta avata suomalaista pankkitiliä (koska ei henkilötunnusta).

Vastaanottokeskuksen arjessa eroavaisuus näkyy eniten siinä, miten haastavaa on pysyä kirjoilla siitä, missä ukrainalaiset kulloinkin ovat. Ukrainalaiset matkustavat hyvin paljon ja vaikka heillä on velvollisuus ilmoittaa mahdollisesta maasta poistumisestaan, eivät he useinkaan niin tee. (VOKnet 2023.)

Vaikka ukrainalaisilla on rajoittamaton oikeus poistua Suomesta, on poistumisella vaikutuksia heidän oikeuksiinsa vastaanottokeskuksen asiakkaina. Mikäli henkilö on poissa Suomesta yli 7 vrk, tulee se vaikuttamaan vähentävästi hänelle mahdollisesti myönnettävään vastaanottorahaan. Poissaolon ollessa pidempi kuin 14 vrk, vaikuttaa se keskusmajoituksessa asuvan henkilön asumisoikeuteen. Tämä

tarkoittaa sitä, että vastaanottokeskuksen ei ole säilytettävä majoituspaikkaa, josta henkilö on poistunut, vaan se voidaan tarvittaessa antaa jollekin toiselle asiakkaalle. Joissain tapauksissa voi olla jopa niin, että henkilö Suomeen palatessaan majoitetaan johonkin toiseen vastaanottokeskukseen, koska aiempi keskus on täynnä. Mikäli henkilön perheenjäseniä asuu edelleen vanhan keskuksen majoituksessa, pyritään palannut henkilö majoittamaan perheensä luo. (VOKnet 2023.)

4.3 Sisäministeriön selvitykset Suomen ukrainalaisista

Sisäministeriö on suorittanut vuonna 2022 kaksi selvitystä Suomen ukrainalaisista ja siitä, miten he kokevat tilanteensa nyt ja lähitulevaisuudessa. Viimeisin katsaus on suoritettu loppuvuoden 2022 aikana ja sen tulokset on julkaistu 19.1.2023 (Alho ym. 2022). Katsaukseen on ollut tarkoitus haastatella ukrainalaisia, eri viranomaisia sekä ammattilaisia, jotka työskentelevät ukrainalaisten kanssa (Sisäministeriö 2022).

Katsauksessa tuli ilmi, että ukrainalaiset ovat kotiutuneet hyvin Suomeen, mutta kokevat koti-ikävää. Ilmi on tullut pelkoa siitä saavatko he jäädä Suomeen ja mitä se vaatii. Selvityksessä kysyttiin, kuinka ukrainalaisten ääni saadaan kuuluviin, kun yhteinen kieli puuttuu ja ratkaisuksi ehdotetaan muun muassa tulkkipalveluiden lisäämistä (Aho ym. 2022, 66).

Selvitys kertoo ukrainalaisten suurimmiksi haasteiksi Suomessa kieliongelmat, epäluottamuksen viranomaisiin sekä tukiverkoston puutteen (Sisäministeriö 2023, 67). Vastaanottokeskustyössä on päivittäin läsnä haasteet kielen kanssa sekä se, että asiakas ei aina luota työntekijään. Tukiverkosto vastaanottokeskuksen näkökulmasta katsottuna on kasvanut ukrainalaisilla huomattavasti vuoden 2022 aikana ja heillä on vahva verkosto niin reaalielämässä kuin sosiaalisen mediankin kautta. Tilanne on kuitenkin kokonaisuudessaan haastava, koska se elää jatkuvasti eikä kukaan voi tietää mitä tulevaisuudessa tapahtuu. (VOKnet 2023.)

Selvityksen mukaan ukrainalaiset ovat osittain työllistyneet Suomessa, mutta sitä haittaa yhteisen kielen puuttuminen. Selvityksessä todetaan myös, ettei ukrainalaisten työllistymisestä ole saatavilla luotettavaa ja riittävän kattavaa selvitystä. (Aho ym. 2022, 73.) Vaasan Vastaanottokeskuksen alueella asuu ennestään useita ukrainalaisia, tai muuten venäjän tai ukrainan kielen taitavia henkilöitä, jotka toimivat eri alojen yrittäjinä. Tämä on helpottanut ukrainalaisten työllistymistä alueelle, vaikkakin edelleen on suuri määrä ihmisiä työtä vailla. Suuri osa ukrainalaisista on korkeasti koulutettuja ja maassa on yleisestikin suuressa arvossa yliopisto-opinnot (VOKnet 2023; UMArek 2023).

Sisäministeriön (2022, 75) selvityksessä mainitaan haasteista pankkitilien kanssa ja miten sen on koettu vaikuttaneen ukrainalaisten työllistymiseen. On totta, että ukrainalaisilla on ollut, kotikuntamerkin puuttumisen vuoksi, haasteita saada suomalainen pankkitili avattua. Todellisuudessa tämä ei kuitenkaan ole este työllistymiselle, saati palkanmaksulle, koska jokainen vastaanottokeskuksen asiakas saa tarvitessaan pankkikortin ja -tilin vastaanottokeskukselta ja palkanmaksu onnistuu näille (VOKnet 2023).

4.4 Tulevat muutokset vuonna 2023

Tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten tilanteessa tapahtuu muutoksia, kun 1.3.2023 alkaen heille aukesi mahdollisuus hakea kotikuntamerkintää Suomesta niin halutessaan. Tämä tarkoittaa sitä, että henkilön asuttua yhtäjaksoisesti Suomessa yhden vuoden ajan, hän voi hakea itselleen Digi- ja väestötietovirastolta (DVV) kotikunnan. Kotikunta antaa tilapäistä suojelua saavalle henkilölle erilaisia asumisperusteisia oikeuksia, kuten oikeuden saada Kelasta muun muassa toimeentulo- sekä asumistukea ja erilaisia lapsiperheiden tukia, kuin myös oikeuden julkiseen terveydenhuoltoon. Kotikuntaoikeus voi muodostua myös, mikäli henkilöllä on Suomessa vähintään kaksivuotinen työ- tai opiskelupaikka, tai perheenjäsen, jolla jo on kotikunta Suomessa. Tällöin asuminen voidaan jo katsoa pysyväluonteiseksi, vaikka se ei olisi vielä kestänyt yhtä vuotta. (Maahanmuuttovirasto 2023; DVV 2023.)

Kotikuntamerkintä tuo mukanaan myös erilaisia velvollisuuksia. Tähän saakka ukrainalaisilla vanhemmilla on ollut oikeus valita käyvätkö heidän lapsensa koulua Suomessa, ja moni onkin opiskellut etänä Ukrainaan. Mahdollinen kotikuntamerkintä muuttaa tämän oikeuden oppivelvollisuudeksi, jolloin esikouluiästä alkaen on osallistuttava perusopetukseen Suomessa, samoin kuin suomalaiset lapset. Tähän saakka alle 6-vuotiailla lapsilla ei myöskään ole ollut samanlaista oikeutta varhaiskasvatukseen kuin suomalaisilla lapsilla, mutta kotikuntamerkinnän myötä myös ukrainalaiset lapset saavat subjektiivisen päivähoito-oikeuden. (Maahanmuuttovirasto 2023)

Kenties suurin muutos ukrainalaisten elämään mahdollisen kotikuntamerkinnän myötä on se, että vastuu kaikista elinkustannuksista siirtyy vastaanottokeskukselta heille itselleen. Eli asiakkaat hankkivat oman asunnon, jonka asumiskulut he kustantavat joko ansiotuloilla tai Kelan etuuksilla. Kotikuntamerkinnän myötä asiakkuus vastaanottokeskuksessa päättyy kohtuullisen ajan kuluessa (2-3kk) ja asiakas siirtyy kaikinensa kunnallisten palveluiden piiriin. (Maahanmuuttovirasto 2023; DVV 2023.)

Arvioita vuoden 2023 kokonaistulijamäärästä on heitelty ilmaan ja nyt tammikuussa Sisäministeriö uskoo sen olevan yhteensä 30–40 000 henkeä. Lukua kuitenkin tarkistetaan jatkuvasti ja sitä on jo nostettu alkuperäisestä loppuvuoden 2022 arvioista (Sisäministeriö 2023). Pajunurmi (2023) toteaa, että tällä hetkellä maaliskuussa 2023 tulijoiden määrän Suomen rajoilla tiedetään olevan taas kasvussa ja kaikenlaisten arvioiden olevan lopulta aivan täyttä hakuammuntaa. Kukaan ei todellisuudessa tiedä mitä tulee tapahtumaan. Ainoa varma asia on se, ettei tilanne Ukrainassa ole toistaiseksi näyttänyt mitään merkkejä laantumisesta.

5 KOKEMUS JA KÄSITYS

Kokemusta pohdittaessa on kyseessä itsessään hyvinkin arkipäiväinen asia. Kokemus voi olla ainutkertainen, ja se on usein subjektiivinen. Kokemuksen käsite on arvokasta yksilön kannalta. Se antaa yksilöllisyydelle arvon ja yksilölle myös luvan ilmaista omaa kokemustaan (Toikkanen & Virtanen 2018). Seuraavaksi käydään läpi kokemuksen käsitettä sekä kokemuksen merkitystä ihmiselle.

Välittömässä kokemuksessa ajatellaan olevan periaatteessa kuitenkin kaikki, mikä kokemuksen kautta maailmasta välittyy (Perttula 1996, 10). Asioita voidaan kokea kuultuina, nähtyinä ja kerrottuina myös ilman omaa henkilökohtaista kokemusta. Kokemukseen ja kokemuksellisuuteen liittyvät useimmiten tila, kertomus, vuorovaikutus, tunteet sekä kehollisuus. Kokemuksen käsite on arvokasta yksilön kannalta, kun se samalla osallistuu jaettuun ja yleisesti hyväksytyyn tietoon. Tällä kaksijakoisuudella on sekä hyvät että huonot puolet. Se antaa yksilöllisyydelle arvon ja yksilölle luvan ilmaista kokemuksensa, mutta toisaalta se mahdollistaa mielipiteen asettamisen ikään kuin tiedon kaltaiseen asemaan. (Toikkanen & Virtanen 2018).

Käsitys on usein johonkin havaintoon, ajatteluun tai kokemukseen perustuva asenne. Ihmisillä voi olla erilaisia käsityksiä asioista eikä käsityksistä voida aina määritellä oikeita ja vääriä. Sana käsitys voikin usein viitata mielikuvaan, ajatukseen, näkemykseen, mielipiteeseen, asenteeseen, vaikutelmaan tai kuvitelmaan. Usein käsitykset saattavatkin olla oletuksia ja täten todellisuudessa virheellisiä (Koppa 2011).

Kun pohditaan humanistista tutkimusta, täytyy tiedostaa, että ihmisillä on aina omanlaisensa käsitykset ilmiöistä ja asioista eikä näistä käsityksistä ole välttämättä mahdollista eritellä oikeaa ja väärää. Humanistinen tutkimus ajatteleekin usein niin, että ihmisen asenne vaikuttaa hänen toimintaansa ja tulkintoihinsa asioista. Tämä tutkimus paneutuukin siis asenteiden, kokemusten ja käsitysten muutokseen tiettyinä ajanjaksona. Käsitys jonkin asian tilasta saattaa riippua

hyvinkin paljon ajatuksesta tai mielikuvasta eikä käsityksen taustalla välttämättä ole kokemusta, johon perustaa käsitys. Kokemus puolestaan on jokaisen henkilökohtainen, ja sama asia voidaan kokea hyvinkin erillä tavalla. Kokemukseen saattaa myös vaikuttaa ennakkoluulot tai muualta kuultu tieto. (Koppa 2011.)

Inhimillisuus kokemuksessa muodostaa kokemuksen merkityksen. Se on hyvinkin keskeinen osa tätä kaikkea, jota me ihmiset kutsumme elämäksi ja arjeksi. Kokemus on mukana kaikessa mitä teemme ja ajattelemme eikä toistaiseksi ole kyetty osoittamaan, että mikään muu laji kykenisi sanallistamaan kokemustaan kuten ihminen ja sitä kautta jakamaan sitä muiden kanssa. Voidaan sanoa, että kokemus on osa arkea. Sen erittely, kuvaaminen ja tutkiminen on läsnä jatkuvasti. Ihminen muistelee mennyttä, kokee tätä hetkeä ja haaveilee tulevaa. Samaan aikaan, vaikka kokemus on hyvinkin arkipäiväinen asia, on se kuitenkin myös suuri mysteeri. Miten rakentuu inhimillinen kokemus ja kuinka se on ylipäättään mahdollista? (Hyyppä ym. 2015; Toikkanen & Virtanen 2018, 9.)

Ihminen on vahvasti psykofyysissosiaalinen olento. Se kyky, jolla ihminen kykenee jäsentämään kokemuksiaan ja antamaan tällä merkityksen koko olemiselleen on käsittämätön. Kokemus voi sekoittua toiseen ja värittyä, se voi haavoittaa ja joutua siivutetuksi. Inhimillinen kokemus on aina yksilön oma, puhutaan subjektiivisesta kokemuksesta (Haanila 2018), ja täydellinen toisen kokemukseen astuminen on hyvin haastavaa. Kokemus on ehtymätön ja se on aina inhimillinen (Hyyppä ym. 2015).

Asiakasymmärryksen on tarkoitus parantaa palvelua ja siinä on kyse ennen kaikkea asiakkaan odotusten, tarpeiden ja käyttäytymisen tuntemisesta. Asiakasymmärryksen avulla voidaan liittää asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita laajempaan kontekstiin, eli yksilöön, lähiympäristöön sekä yhteiskuntaan. Asiakasymmärryksen avulla voidaan arvioida nykyhetken ja tulevaisuuden tarpeita paremmin. (Kähkönen 2021).

Asiakaskokemuksen kokonaisvaltaisuus muodostuukin siis asiakkaan ajatuksista ja tunteista pohjaten siihen, miten ne rakentuvat hänen ajatellessaan yritystä ja sen palveluita (Ahvenainen ym. 2017). Maahanmuuttoviraston ja vastaanottokeskusten toiminnan ollessa enemmänkin aineetonta palvelua olisi tärkeä kyetä etsimään ja tunnistamaan asiakkaiden mieltymyksiä jo palveluita suunniteltaessa (Puustinen & Rouhiainen 2007, 134–135). Koikkalainen (2020, 10) kertoo sen olevan lähes yhtä kuin työntekijätyytyväisyys, eivätkä huonon henkilöstökokemuksen omaavat työntekijät voi antaa ulos hyvää asiakaskokemusta.

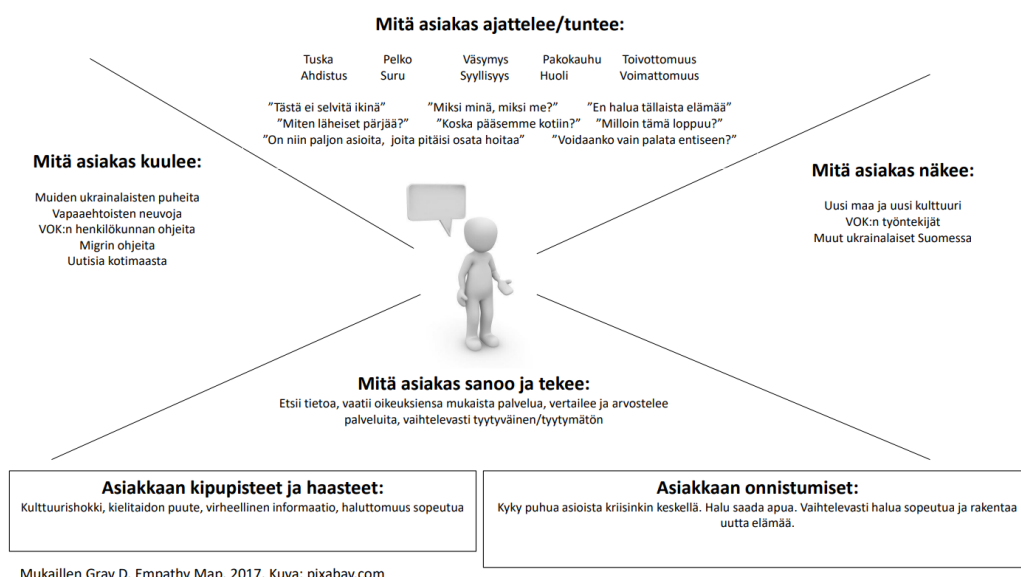
Asiakaslähtöistä toimintaa kuvataan neliportaiseksi prosessiksi, jonka eri tasot ovat puhe, kohdentaminen, ratkaisukeskeisyys ja asiakaskeisyys. Puhetasolla viestitään asiakaslähtöisyydestä tavoitteena, mutta toiminta ei voi olla aidosti sitä, ellei toimintaa konkretisoida rakentamalla käsitystä asiakkaiden erilaisuudesta ja heidän tarpeidensa moninaisuudesta. Seuraava taso on ratkaisukeskeisyys, jolloin rakennetaan ratkaisua, joka on aidosti asiakasta varten. Tällöin hankitaan ja sovelletaan asiakasymmärrystä. Tähän askelmaan voisimme liittää avoimen kokeilukulttuurin yrityksessä, jolloin halutaan tosissaan löytää jotain täysin erilaista. Päästäkseen ylimmälle tasolle matkallaan asiakaslähtöiseksi, on yrityksen kiinnitettävä huomionsa ennen kaikkea lopputulokseen eikä niinkään yksittäisiin asioihin matkan varrella. (Koikkalainen 2020, 12–13.) Sosiaali- ja terveyspalveluissa, joita vastaanottokeskus asiakkailleen tarjoaa, asiakaslähtöisyys määritellään kuitenkin lopulta voimassa olevan sosiaalihuollon asiakaslain perusteella (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Asiakasymmärryksessä nähdään, että jokainen asiakas on erilainen ja tunnistetaan, että ymmärtämiseen voi liittyä haasteita. Tavoitteena olisi oppia ymmärtämään asiakasta siten, että voitaisiin toimia parhaalla mahdollisella tavalla. Palautteen ja asiakastiedon keräämisen ja analysoinnin tarkoituksena on ymmärtää asiakkaiden tarpeita ja millä tavalla tarpeisiin voitaisiin vastata

mahdollisimman hyvin. On tärkeä sisäistää käsitys siitä, että täydellistä asiakasymmärrystä on lähes mahdotonta saavuttaa, koska tarpeet muuttuvat jatkuvasti. (Kähkönen 2021.)

Lähtökohtana asiakasymmärrykselle on palveluiden suunnittelu ja rakentaminen asiakaslähtöisesti. Voidaankin sanoa, että onnistuneen asiakaskokemuksen takana on asiakkaan ymmärtäminen. Asiakasymmärrys on tärkeää, jotta voidaan tunnistaa ja ratkaista asiakkaan ongelmia. Tämän pohjalta voidaan rakentaa sellaisia palveluita, joita myös asiakkaat todellisuudessa haluavat käyttää. Pyrkimys jatkuvaan asiakasymmärrykseen auttaa myös kehittämään palveluita vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaan todellisia tarpeita. (Sofokus 2023.)

Palvelumuotoilun keskeinen ydin on asiakasymmärryksessä – jos et tiedä mitä asiakas todella haluaa, et voi hänelle sitä tarjota. Yksi työkalu asiakasymmärryksen kasvattamisessa on kuvassa 3. nähtävä empatiakartta.



Kuva 3. Empatiakartta (Innokylä 2023).

Empatiakartassa on kyse työkalusta, jolla on tarkoitus päästä lähemmäs asiakkaan tarpeita, tunteita, toiveita sekä pelkoja. Empatiakartan avulla voidaan myös rakentaa käsitystä asiakkaan arvoista, jotka ohjaavat hänen elämäänsä. Työkalun

käytössä on tarkoitus ajatella kuten asiakas ja pohtia mikä on hänelle tärkeää ja merkityksellistä. (Innokylä 2023.)

Mikä häntä koskettaa ja mikä taas aiheuttaa huolta. Tässä tutkimuksessa tunnistetaan ajatuksia kuten:

”...miksi minä, miksi me?”

”En ymmärrä mitä minun pitäisi tehdä...”

”...milloin pääsemme kotiin?”

”Kuka minua auttaa...?”

Ajatusta laajennetaan asiakkaan itsensä ulkopuolelle miettien, miten hän asennoituu, puhuu ja käyttäytyy julkisesti. Voidaan myös pohtia, onko toiminnassa nähtävissä ristiriitaisuuksia. (Innokylä 2023.)

On olennaista tutkia myös hänen ympäristöään, mistä se koostuu ja keitä hän siellä tapaa. Suuri merkitys on myös sillä mitä asiakas kuulee ja millainen vaikutus eri tahojen informaatiolla saattaa häneen olla.

”Facebookissa luki, että...”

”Meitä majoittava vapaaehtoinen sanoi, että...”

”Uutisissa näytettiin kotikaupungin tilannetta...”

”En ymmärrä miksi Migri toimii näin...”

Lopuksi on tarkoitus pohtia mitä esteitä asiakkaan tiellä on, samoin kuin millaisia onnistumisia hän on jo mahdollisesti saavuttanut. Tämän pohjalta rakentuu käsitys siitä, miten yrityksen toiminnan olisi kehityttävä voidakseen olla jotain enemmän juuri siinä, missä haluaa palveluntarjoajana olla. (Innokylä 2023.)

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää ukrainalaisten kokemuksia Vaasan Vastaanottokeskuksen palveluista. Tietoa haluttiin kerätä palveluiden saavutettavuudesta yleisesti sekä niiden laadusta. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Otoksen tavoitteena oli 50 vastaajaa. Tähän päädyttiin, koska asiakasryhmä on määrällisesti niin suuri ja tavoitteena oli saada riittävän laaja otos, jotta tutkimustulokset olisivat kattavia. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään tilastotieteellisiä menetelmiä tarkoituksena muodostaa perusteltuja johtopäätöksiä tutkimusaineistosta (Koppa 2021).

Tiedonkeruumenetelmänä tutkimuksessa käytettiin kyselylomaketta, joka sisälsi standardoituja väittämiä suljetuilla vastausvaihtoehdoilla. Tiedonkeruu toteutettiin vastaanottokeskuksen järjestämien suomen kielen oppituntien aikana ja tulokset analysoitiin tilastollisesti kuvaavalla menetelmällä. Valitut tutkimusmenetelmät määrittyivät opinnäytetyön tavoitteen mukaan.

6.1 Aineiston keruu

Aineistonkeruukokonaisuus (liitteet 1, 2, 3) koostui saatekirjeestä sekä erillisen kyselylomakkeen yhdeksästä väittäimestä. Kaikkiin väittämiin oli annettu valmiit Likert-asteikkoa mukailevat suljetut vastausvaihtoehdot pohjaten vastaajan kokemukseen itse väitteestä (Edmondson 2005, 128–129.) Avoimet kysymykset rajattiin pois yhteisen kielen puuttuessa sekä resurssien rajallisuuden vuoksi.

Saatekirjeen tarkempi sisältö käsittää lyhyen esittelyn tutkimuksen tekijöistä, siitä mitä he ovat tutkimassa ja miksi tätä tutkimusta halutaan tehdä. Saatekirjeessä kerrotaan lisäksi yksityisyydensuojasta sekä siitä, miten aineistoa tullaan käsittelemään ja säilyttämään. Itse kyselylomakkeen alussa on kolme taustakysymystä, joilla haluttiin muodostaa myöhempää aineiston analysointia varten tietynlaista runkoa

Kyselylomake (liitteet 1, 2, 3) muodostui suljetuista kysymyksistä. Avoimien kysymyksen käyttö olisi tuottanut vapaamuotoisempaa ja laajempaa tutkimusaineistoa, mutta toisaalta suljetut kysymykset ovat usein tarkoituksenmukaisempi vaihtoehto kyselytutkimuksessa. Esimerkiksi ikää haitaroidessa suljetulla kysymyksellä mittaustarkkuus on karkeampi, mutta täysin riittävä tämän tutkimuksen kannalta. (Vehkalahti 2014, 24–25.)

Päädyimme yksinkertaiseen satunnaisotantaan, koska menetelmä sopi tutkimusmetodiin sekä -ympäristöön. Yksinkertaisessa satunnaisotannassa on kyse siitä, että muodostetaan ensin koko tarkoituksenmukaisesta ryhmästä kaksi perusryhmää, jonka jälkeen näistä kahdesta ryhmästä valikoidaan esiin tarkoituksenmukaiset havaintoyksiköt. (Tietopankki 2003.)

Tässä tutkimuksessa osallistujiksi valikoitiin kaksi erillistä ryhmää asiakkuuden alkamisajankohtien perusteella heistä, jotka osallistuvat vastaanottokeskuksen suomen kielen opetukseen. Toinen ryhmä koostui vuoden 2022 ensimmäisellä puoliskolla (helmikuu-kesäkuu) Suomeen saapuneista henkilöistä ja toinen jälkimmäiselle puoliskolla (heinäkuu-marraskuu) saapuneista. (UMArek 2022.) Lopuksi heistä valikoitiin satunnaisotannalla opiskeluryhmät, jotka otettiin mukaan varsinaiseen tutkimukseen. Perusryhmän laajuuden vuoksi ja tutkimuksen toteutumisen kannalta havaintoyksiköiden vahva rajaaminen oli tarpeellista ja kuvaamaamme tapaa käyttämällä kaikilla tarkoituksenmukaisilla havaintoyksiköillä oli tutkimuseettisesti kestävä ja samansuuruinen todennäköisyys tulla valituksi lopulliseen otokseen.

Tutkimus eteni tämän jälkeen kyselylomakkeen muodostamiseen. Lomake päädyttiin rakentamaan käyttäen Likert-arviointiasteikkoa. Likert-asteikko on niin sanottu tyytyväisyysasteikko, jossa on käytössä neljästä-seitsemään vastausvaihtoehtoa. Vastausvaihtoehdot olisivat voineet olla joko numeerisia tai sanallisia. (Edmondson 2005, 128–129.) Tässä opinnäytetyössä on käytetty sanallisia vastausvaihtoehtoja.

Likert-asteikon on kehittänyt amerikkalainen yhteiskuntatieteilijä Rensis Likert (Edmondson 2005, 127). Asteikko on yksi suosituimmista tavoista mitata mielipiteitä, käsityksiä ja käyttäytymistä. Likert-asteikkoa käyttämällä on mahdollista saada tarkempaa tietoa ihmisten mielipide-eroista sekä toivotuista kehityskohteista. Asteikkoa käyttämällä on lisäksi mahdollista välttää yleisimpiä kyselytutkimusten haasteita, kuten liian laajat kysymykset, jotka saattavat väsyttää vastaajan. Asteikon käyttö edellyttää aina sen, että vastaajille annetaan valmiit vastausvaihtoehdot. Asteikon muodostama selkeä ja suora kyselylomake on todettu olevan myös vastaajien mielestä selkeä, miellyttävä ja nopea täyttää. (Edmondson 2005, 128–129.)

Kyselylomake tehtiin suomeksi, ukrainaksi ja venäjäksi. Lomakkeet testattiin työyhteisön kolmella jäsenellä, jotka ovat kotoisin Suomesta, Ukrainasta sekä Venäjältä. Testauksen pohjalta lomakkeisiin tehtiin ehdotetut muutokset, jonka jälkeen kyselylomakkeet jaettiin vastaanottokeskuksen ennalta valikoiduilla suomen kielen oppitunneilla. Tutkimustilaisuudessa käytiin ammattitulkien avustuksella läpi saatekirjeen sekä kyselylomakkeen sisältö oppilasryhmien kanssa. Tällä tavoin oli mahdollista saada lomakkeet takaisin täytettyinä heti, jolloin oli mahdollista aloittaa tulosten purkaminen sekä analysointi nopealla aikataululla.

Tavoitteena kyselytutkimuksessa oli saada vastaukset 50 henkilöltä ja lopullinen palautuneiden kyselylomakkeiden määrä oli 47. Tämä kolmen puuttuvan vastaajan vajuus aiheutui sen hetkisistä poissaoloista vastaanottokeskuksen tutkimukseen valikoiduissa suomen kielen opetusryhmissä. Kyselyyn vastanneiden joukossa on joitakin henkilöitä, joilla on Venäjän kansalaisuus (UMArek 2022). Sisäministeriön selvityksen mukaan Ukrainasta paenneista tilapäistä suojelua Suomessa saavista noin 550 henkilöä on muita kuin Ukrainan kansalaisia (Sisäministeriö 2023, 16). Vaasan vastaanottokeskuksen asiakkaat ovat asuneet Ukrainassa lähes koko elämänsä sekä saapuneet Suomeen Ukrainasta perheensä kanssa, jonka muut jäsenet ovat Ukrainan kansalaisia (UMArek 2022).

Heidän on annettu jäädä osaksi valikoitua otosta, koska totesimme, ettei kansalaisuudella ole vaikutusta tämän tutkimuksen lopputulokseen.

6.2 Tutkimusaineiston analysointi

Tutkimusaineiston analysoinnissa käytettiin tilastollisesti kuvaavaa aineistoanalyysia, joka on yksi määrällisen analyysin toteutustavoista. Toteutustavalle tyypillistä on tutkimusaineiston kuvaaminen tilastollisesti ja havainnollistaminen graafisesti. Vastauksista voidaan havainnoida ilmiöiden määriä, yleisyyttä sekä jakautumista eri luokkiin. (Koppa 2021.)

Ensimmäinen tutkimusväittämä pyrki selvittämään, kuinka vastaajat kokevat Vaasan Vastaanottokeskuksen toimiston yleisen saavutettavuuden. Tämä on tärkeä tieto vastaanottokeskukselle, koska keskus on kesän 2022 aikana muuttanut Vaasan keskustasta huomattavasti sivummalla olevaan kaupunginosaan Runsoriin. Etenkin keväällä saapuneet asiakkaat olivat jo tottuneet asioimaan keskustan alueen toimistossa ja mahdollisesti voivat kokea tämän uuden sijainnin haastavana. Toisessa väittämässä haluttiin selvittää, miten asiakkaat kokevat yleisen asioimisen Vaasan Vastaanottokeskuksen toimistossa. Tämä liittyy edelliseen kysymykseen ja on tarkoitus nähdä sisällöllisesti sellaisena kysymyksenä, jolla pyrittiin selvittämään fyysisen asioinnin sujuvuuden kokemusta kokonaisuutena.

Kolmannessa väittämässä oli tavoitteena selvittää, miten asiakkaat näkevät Vaasan Vastaanottokeskuksen henkilökunnan ammattitaidon. Tämä on kiinnostava kysymys, koska vastaanottokeskuksen suoriutumiskyky on ollut koetuksella vallitsevan tilanteen johdosta ja samaan aikaan henkilökunnassa on tapahtunut suuria muutoksia. Henkilökunnan ammattitaidon taso nähdään siis ensiarvoisen tärkeänä asiana, jotta kyetään tarjoamaan tarkoituksenmukaista ja laadukasta palvelua. Tämän kysymyksen pohjalta voidaan myös tarvittaessa pohtia millä tavoin ammattitaitoa voidaan vahvistaa tai miksi se mahdollisesti koetaan, kuten koetaan. Vastaanottokeskukset ovat Maahanmuuttoviraston

toimesta veloitettuja antamaan asiakkailleen informaatiota useista ei aiheista. Infot sisältävät erilaista tietoa yleisesti Suomessa asumisesta sekä asiakkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista vastaanottokeskuksen asiakkaina. Neljännen väittämän tavoite oli selvittää kokevatko asiakkaat saaneensa riittävästi informaatiota oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan Suomessa.

Viides väite niin ikään halusi selvittää, kokevatko asiakkaat saavansa riittävästi tietoa arkipäiväisen elämänsä tueksi. Tällä kysymyksellä tavoiteltiin parempaa ymmärrystä henkilökohtaisen palvelun laadusta ja siitä, kokevatko asiakkaat tulevansa kohdatuksi riittävällä tasolla yksilöllisesti. Ihan kuten me kaikki muutkin, kohtaavat vastaanottokeskuksen asiakkaat yhtä lailla haastavia ja ongelmallisia tilanteita arjessaan. Kuudennen väitteen oli tarkoitus selvittää, miten asiakkaat kokevat tulevansa kohdatuksi hakiessaan apua ja tukea näissä tilanteissa. On tärkeä saada rakennettua ymmärrystä siitä, miten henkilö kokee tulevansa kohdatuksi ison tai pienemmän arkipäiväisen huolen kohdatessaan.

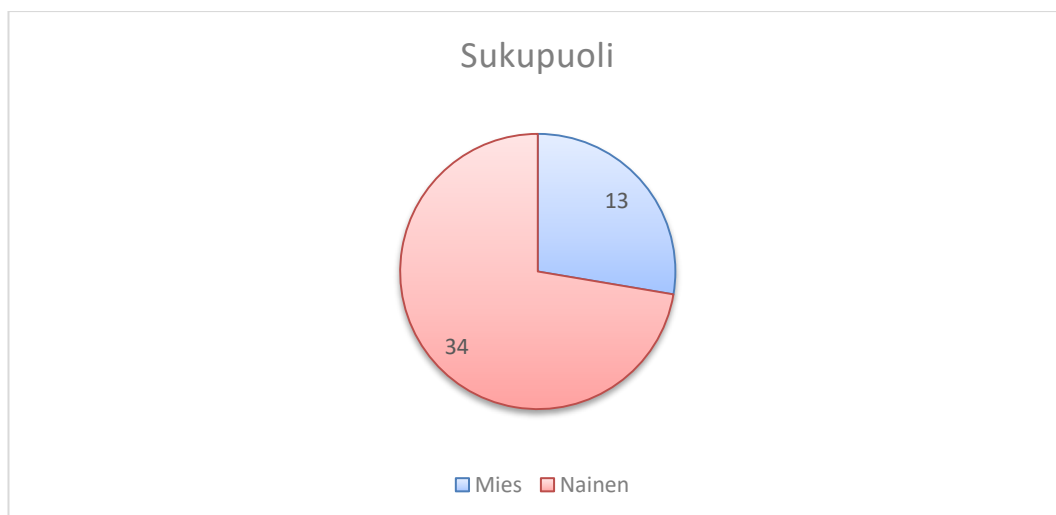
Informaatiota jaetaan vastaanottokeskuksessa muun muassa eri aiheisten infotilaisuuksien kautta, joihin asiakkaita kutsutaan. Seitsemäs väittäjä halusi selvittää, kuinka toimivana Vaasan Vastaanottokeskuksen informaation jakaminen yleisesti koetaan. Kahdeksas väite toimi jatkona tälle, selvittäen sitä kuinka hyödyllisenä nämä infotilaisuudet on koettu sisällöllisesti. Tämä väittäjä tuloksineen voi toimia, mikäli sen annetaan, mahdollisesti myös suuntaviivana Maahanmuuttoviraston kehittäessä omaa toimintaansa. Viimeinen väittäjä pyrki selvittämään, miten asiakkaat kokevat tavat, joilla heille jo tarjotaan informaatiota vai olisiko heidän mielestään jokin muu sopivampi tyyli tuottaa informaatiota tärkeistä asioista. Tämä on erittäin oleellinen tieto ajatellen sitä, että iso osa informaatiosta etenkin ukrainalaisille jaetaan aiemmin mainittujen infotilaisuuksien kautta ja on aiheellista selvittää, onko asiakkailla yleensäkin todellista halukkuutta osallistua näihin tilaisuuksiin. Viimeinen väittäjä sisälsi avoimen vaihtoehdon, jossa vastaajan oli mahdollista kertoa omin sanoin, mikä on hänen kokemuksensa, ellei se ollut joku valmiiksi annetuista vaihtoehdoista.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimusaineisto on analysoitu erottaen helmi-kesäkuun 2022 aikana saapuneet ja heinä-marraskuun 2022 aikana saapuneet, joten ryhmät kuvataan jatkossa R1 (helmi-kesäkuu) ja R2 (heinä-marraskuu). R1-ryhmässä lopullinen täytettyjen kyselylomakkeiden lukumäärä oli 23 kpl ja R2-ryhmän lukumäärä 24 kpl.

Aineiston analysointi aloitettiin käymällä ensin läpi taustakysymyksiä vastaukset ja tätä kautta muodostamalla käsitystä siitä, miten kyselyyn vastannut ryhmä on rakentunut sukupuolen, iän ja asiakkuuden alkamisajankohdan perusteella. Nämä jakaumat esitetään alla ympyräkaavioina niiden havainnollistamisen vuoksi ja kunkin kaavion sisältöä avataan tarkemmin.

Kuvio 1. Sukupuolten välinen jakauma.



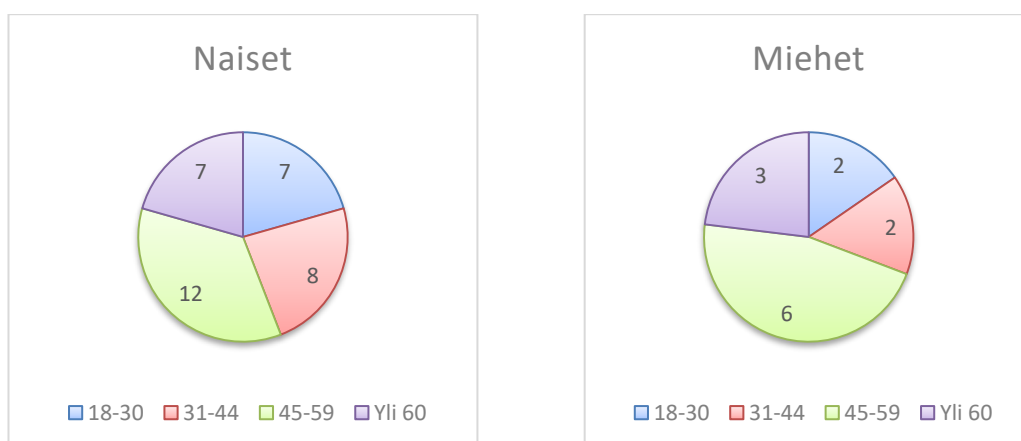
Analysoidessa sukupuolijakaumaa tuli esiin, että itsensä naissukupuoliseksi tunnustavat ovat laajemmin edustettuina valikoituneessa kohderyhmässä. Vastaajien joukossa oli mukana 34 naista ja 13 miestä.

Kuvio 2. Saapumisajankohdat sukupuolittain.



Helmi-kesäkuun 2022 aikana valikoiduista kohderyhmästä Vaasan Vastaanottokeskuksen asiakkuuteen on saapunut 19 naista ja heinä-marraskuun 2022 aikana 15 naista. Saapuneiden miesten lukumäärä helmi-kesäkuussa 2022 on ollut neljä ja heinä-marraskuussa 2022 se on hieman noussut ollen yhdeksän henkeä.

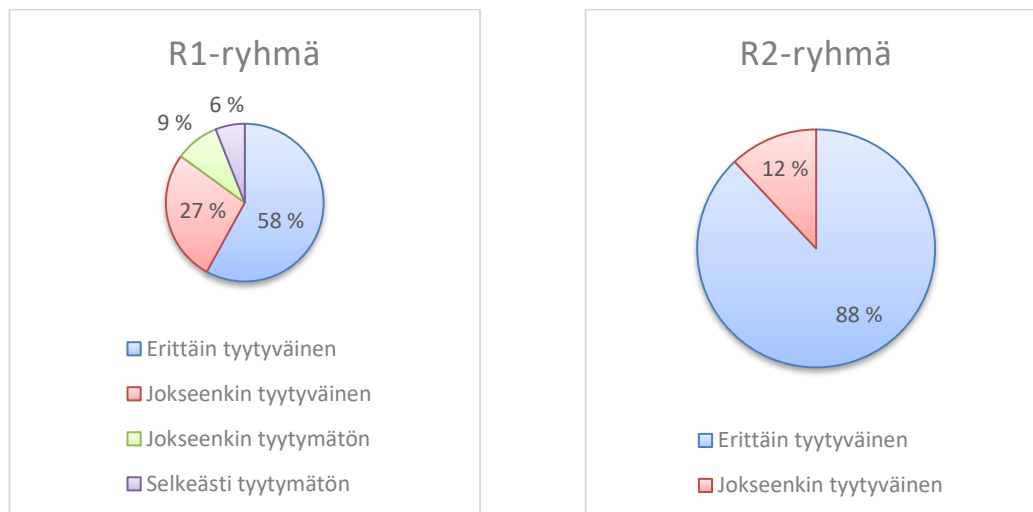
Kuvio 3. Ikäjakauma sukupuolittain.



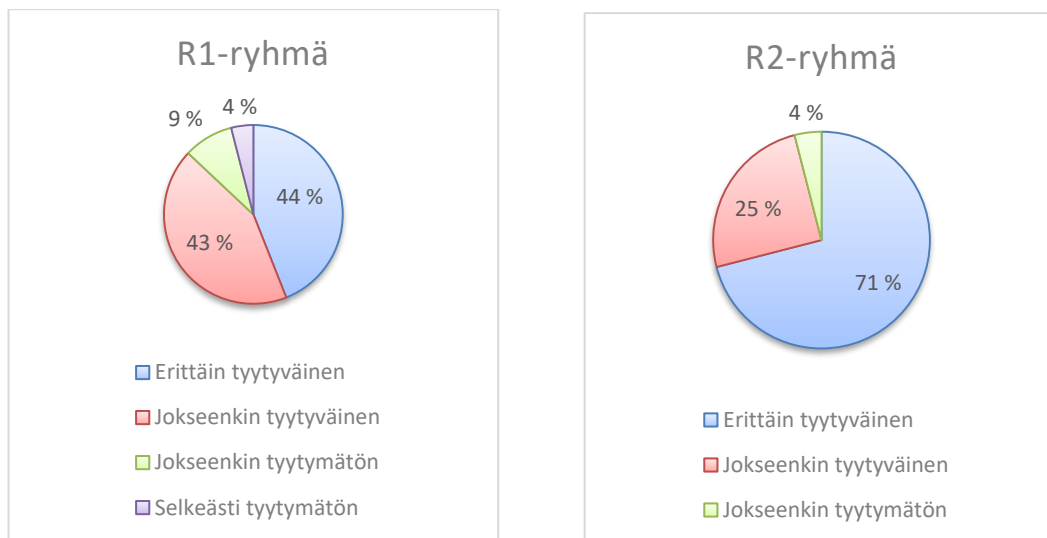
Naisilla suurimmaksi ikäryhmäksi osoittautui 45–59-vuotiaat 12 vastaajalla. 18–30-vuotiaita oli seitsemän, 31–44-vuotiaita kahdeksan, yli 60-vuotiaita seitsemän. Miesten ikäjakaumassa suurimpana ryhmänä niin ikään olivat 45–59-vuotiaat

lukumäärällä kuusi. 18–30-vuotiaita ja 31–44-vuotiaita oli molempia kaksi sekä yli 60-vuotiaita kolme.

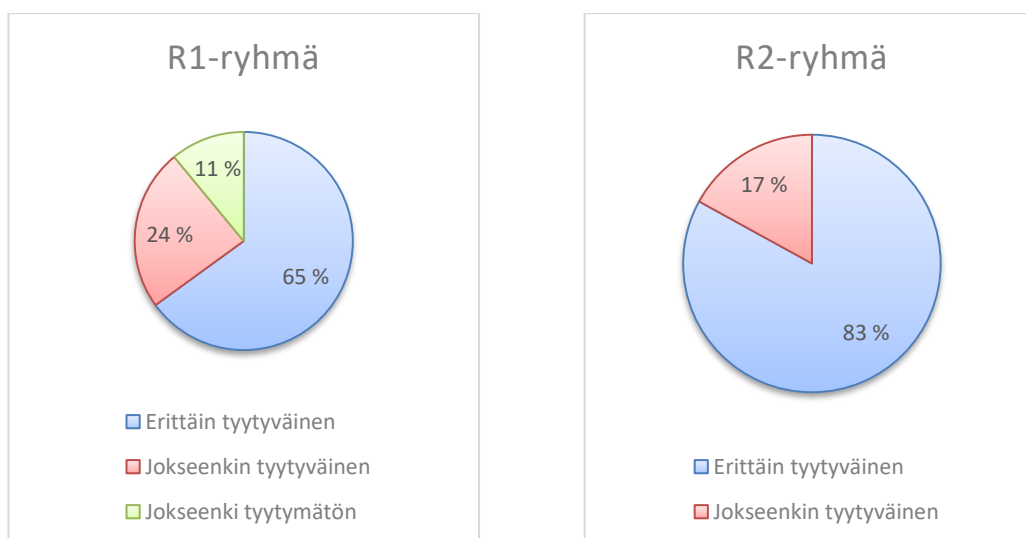
Kuvio 4. Vastaanottokeskuksen palvelut ja niiden laatu.



Tutkimusaineistosta selvisi, että R1-ryhmässä 58 % kertoi olevansa kokonaisuutena erittäin tyytyväisiä Vaasan Vastaanottokeskuksesta saamiinsa palveluihin sekä niiden laatuun. Jokseenkin tyytyväisiä ilmoittivat olevansa 27 % vastaajista ja jokseenkin tyytymättömiä 9 %. Selkeää tyytymättömyyttä oli havaittavissa vain 6 % vastaajista. Tyypitellessä R2-ryhmään kuuluvien asiakkaiden vastauksia tuli ilmi, että jopa 88 % ilmoitti olevansa erittäin tyytyväisiä ja loput 12 % jokseenkin tyytyväisiä. Tässä myöhemmin saapuneiden joukossa yksikään vastaaja ei tuonut ilmi olevansa jokseenkin tai selkeästi tyytymätön mihinkään kysymyslomakkeessa esitettyyn väitteeseen. Yleiskatsauksena voidaan nähdä, että naiset ovat jokseenkin tyytymättömämpiä kokonaisuudessaan kuin miehet. Tutkimustuloksissa ei noussut esiin selkeää eroa eri ikäryhmien välillä.

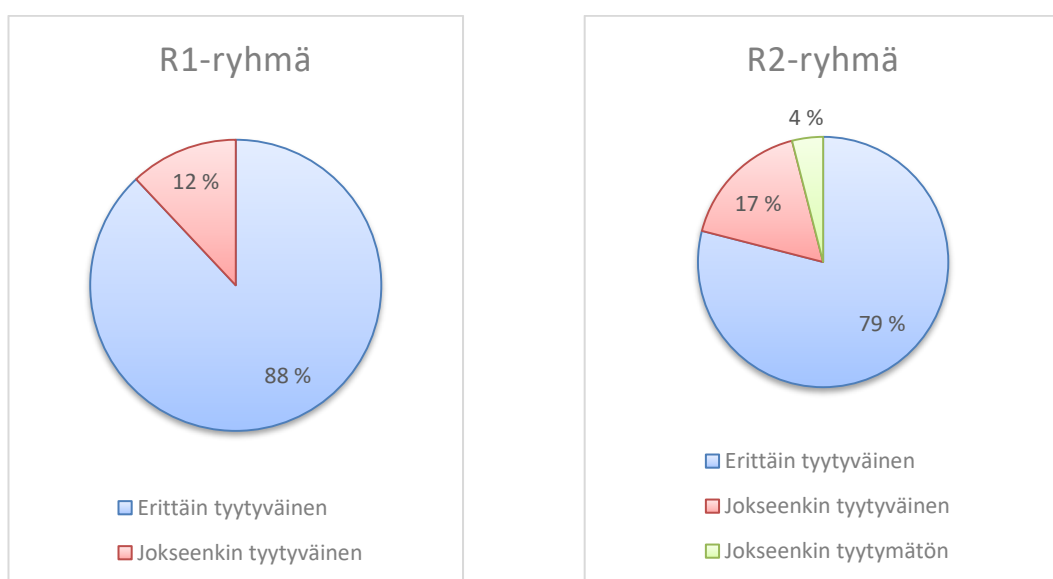
Kuvio 5. Toimipisteen saavutettavuus.

R1-ryhmän vastaajista 44 % koki erityistä tyytyväisyyttä kysyttäessä toimipisteen saavutettavuudesta. Jokseenkin tyytyväisiä oli 43 %. Jokseenkin tyytymättömiä oli 9 % vastaajista ja selkeää tyytymättömyyttä ilmeni 4 %:lla vastaajista. R2-ryhmän vastaajista 71 % vastasi olevansa erittäin tyytyväisiä. Jokseenkin tyytyväisiä oli 25 %. Jokseenkin tyytymättömiä oli 4 % vastaajista ja selkeää tyytymättömyyttä ilmeni 0 %:lla vastaajista.

Kuvio 6. Asioinnin vaivattomuus.

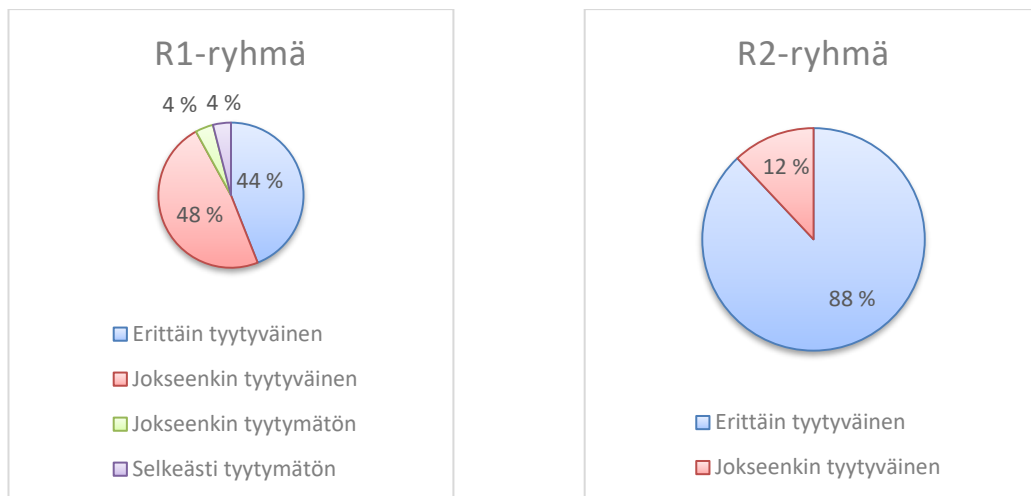
Kysymykseen Vaasan Vastaanottokeskuksen asioiden vaivattomuudesta kertoivat R1-ryhmän vastaajista 65 % olevansa erittäin tyytyväisiä. 24 % kertoi olevansa jokseenkin tyytyväisiä. Jokseenkin tyytymättömiä oli 11 % ja selkeää tyytymättömyyttä ilmeni 0 %:lla. R2-ryhmän vastaajista 83 % koki olevansa erittäin tyytyväisiä. 17 % kertoi olevansa jokseenkin tyytyväisiä. Jokseenkin tyytymättömiä ja selkeää tyytymättömyyttä osoittaneita oli 0 %.

Kuvio 7. Henkilökunnan ammattitaito.



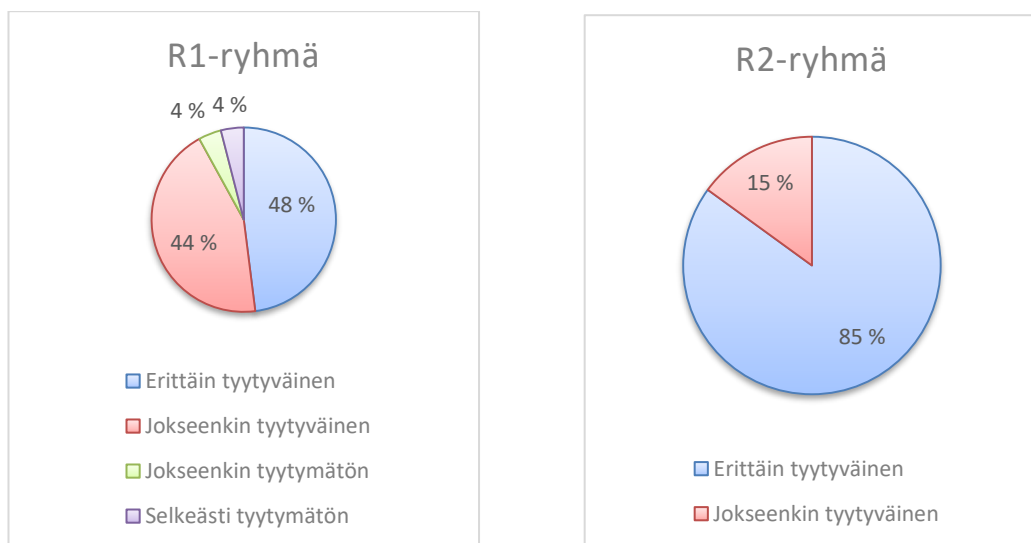
R1-ryhmän asiakkaista 88 % koki olevansa erittäin tyytyväisiä henkilökunnan ammattitaitoon ja jokseenkin tyytyväisiä oli 12 %. Jokseenkin tyytymättömiä ja selkeää tyytymättömyyttä osoittaneita oli 0 %. R2-ryhmän asiakkaista 79 % koki olevansa erittäin tyytyväisiä ja 17 % jokseenkin tyytyväisiä. Jokseenkin tyytymättömiä oli 4 % eikä selkeästi tyytymättömiä tullut ilmi lainkaan.

Kuvio 8. Informaation saaminen oikeuksista ja velvollisuuksista.



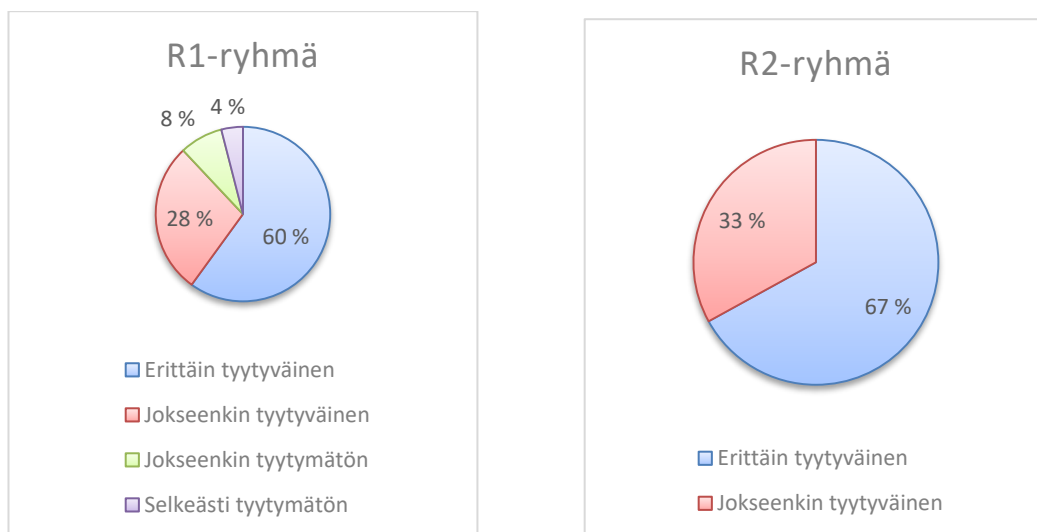
R1-ryhmän asiakkaista 44 % koki olevansa erittäin tyytyväisiä riittävään informaation saamiseen oikeuksista ja velvollisuuksista Suomessa. Jokseenkin tyytyväisiä oli 48 % ja jokseenkin tyytymättömiä sekä selkeästi tyytymättömiä oli kumpiakin 4 %. R2-ryhmän asiakkaista 88 % koki olevansa erittäin tyytyväisiä riittävään informaation saamiseen. Jokseenkin tyytyväisiä oli 12 %. Jokseenkin tyytymättömiä sekä selkeästi tyytymättömiä oli kumpiakin 0 %.

Kuvio 9. Informaation saaminen päivittäisistä asioista.

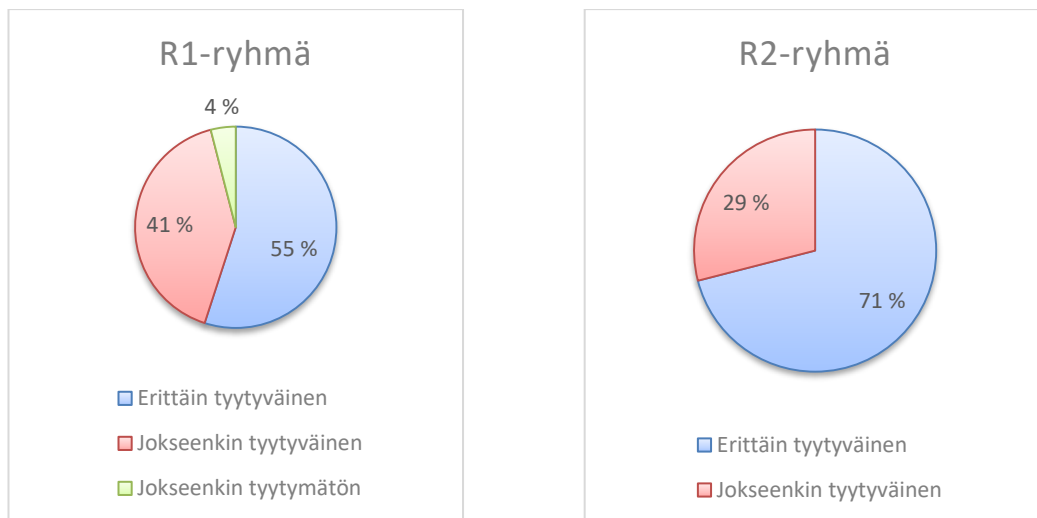


R1-ryhmän vastaajista 48 % kokivat olevansa erittäin tyytyväisiä riittävään informaation saamiseen päivittäisistä asioista. 44 % oli jokseenkin tyytyväisiä ja 4 % sekä jokseenkin että selkeästi tyytymättömiä. R2-ryhmässä 85 % koki olevansa erittäin tyytyväisiä. 15 % oli jokseenkin tyytyväisiä ja 0 % sekä jokseenkin että selkeästi tyytymättömiä.

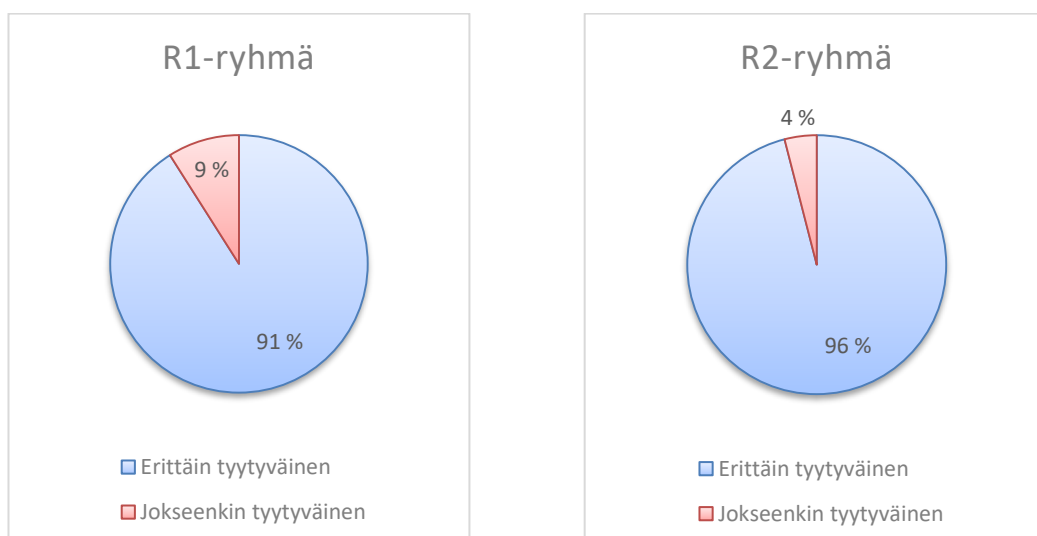
Kuvio 10. Informaatio ongelmatilanteissa.



Informaation tarjoamiseen mahdollisissa ongelmatilanteissa ilmaisi R1-ryhmän joukosta olevansa erittäin tyytyväisiä 60 %. Jokseenkin tyytyväisiä oli 28 % ja jokseenkin tyytymättömiä 8 %. Selkeää tyytymättömyyttä osoitti 4 %. Kun taas erittäin tyytyväisiä R2-ryhmän joukossa oli hieman enemmän eli 67 %. Jokseenkin tyytyväisiä oli 33 % ja jokseenkin tyytymättömiä sekä selkeästi tyytymättömiä oli 0 %.

Kuvio 11. Yleinen informaation jakaminen.

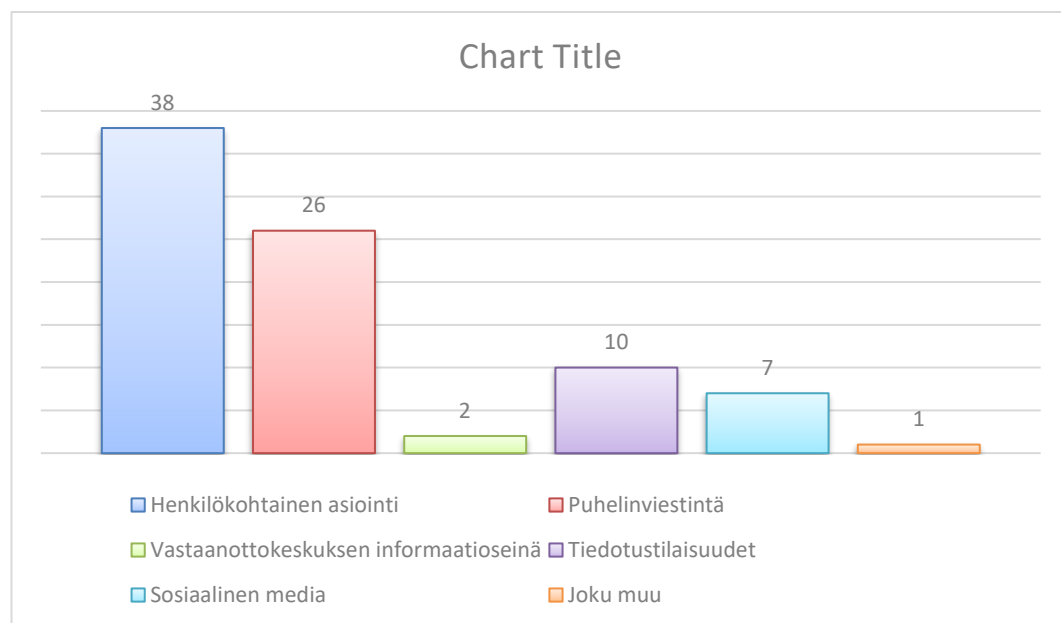
Yleiseen informaation jakamiseen olivat R1-ryhmän vastaajista erittäin tyytyväisiä 55 % ja jokseenkin tyytyväisiä 41 %. Jokseenkin tyytymättömiä oli 4 % ja selkeästi tyytymättömiä 0 %. Erityinen tyytyväisyys yleiseen informaation jakamiseen nousi R2-ryhmän joukossa 71 %:iin ja jokseenkin tyytyväisiä oli 29 %. Jokseenkin tyytymättömiä ja selkeästi tyytymättömiä oli 0 %.

Kuvio 12. Jaetun informaation laatu ja sisältö.

R1-ryhmän asiakkaista jaetun informaation laatuun ja sisältöön oli erittäin tyytyväisiä 91 % ja loput 9 % jokseenkin tyytyväisiä. R2-ryhmän asiakkaista jaetun

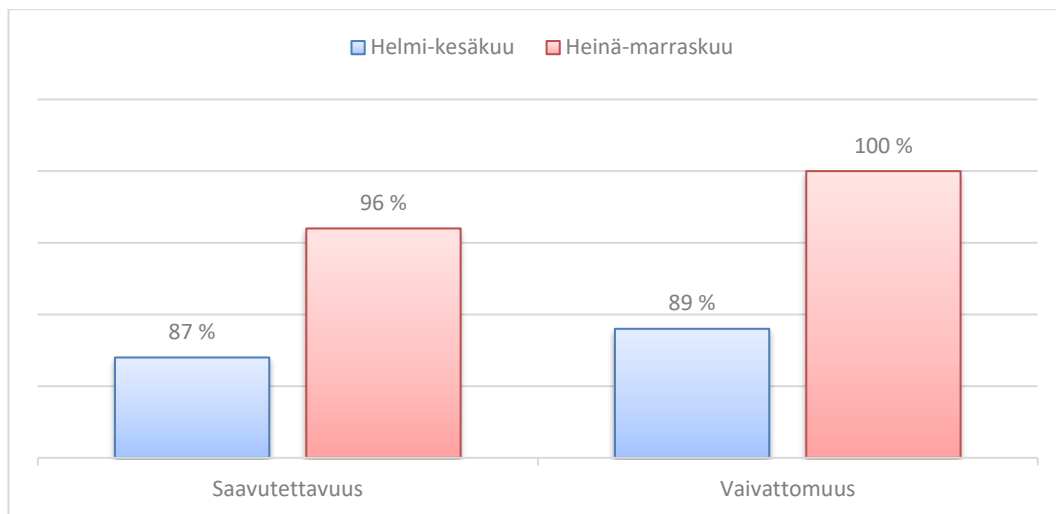
informaation laatuun ja sisältöön oli erittäin tyytyväisiä hieman suurempi joukko, eli 96 % ja loput 4 % olivat jokseenkin tyytyväisiä. Jokseenkin tyytymättömiä ja selkeästi tyytymättömiä ei tullut esiin kummastakaan ryhmästä.

Kuvio 13. Suosituimmat tavat saada informaatiota.

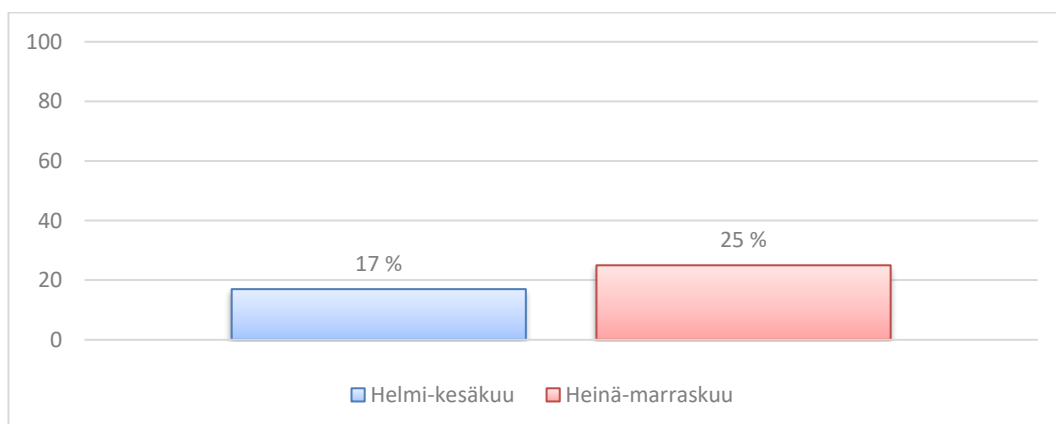


Sopivimmaksi tavaksi saada informaatiota asiakkaat kuvasivat pääsääntöisesti joko henkilökohtaista asiointia (38 vastaajaa) tai puhelinviestintää (26 vastaajaa). Vastaanottokeskuksen informaatioseinän koki hyödyllisenä vain kaksi vastaajaa ja seitsemän oli vastannut löytävänsä informaatiota sosiaalisesta mediasta. Vastaanottokeskuksen tehtäviin kuuluvat tiedotustilaisuudet kokivat hyödyllisinä 10 vastaajaa.

Palaamme seuraavaksi vertailussa esittämään jakaumia asiakkuuden alkamisajankohdan mukaan. Valitsimme menetelmäksi pylväskaaviot selkeämmän havainnollistamisen vuoksi ja avaamme kunkin kaavion sisältöä tarkemmin alla.

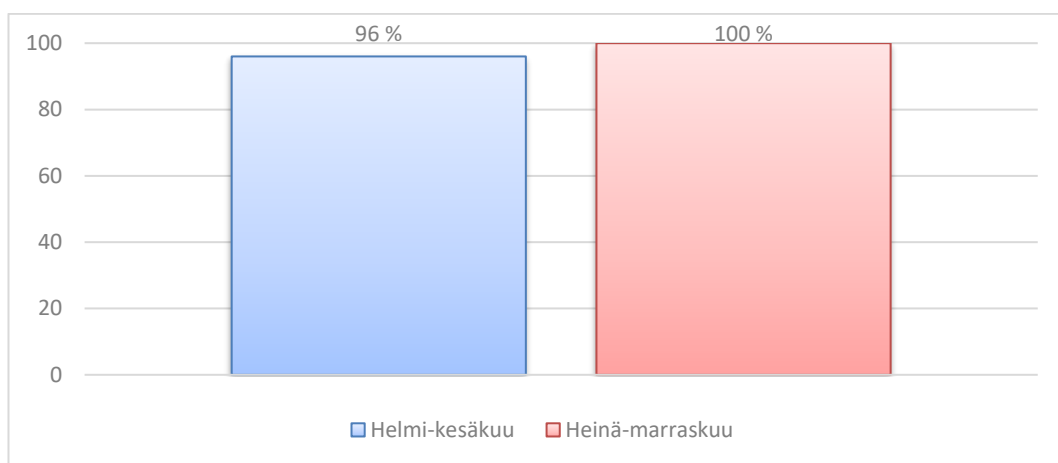
Kuvio 14. Yleinen tyytyväisyys.

Verratessa ryhmien kokemuksia yleisestä tyytyväisyydestä (kuvio 14.) koskien Vaasan Vastaanottokeskuksen saavutettavuutta ja asiointin vaivattomuutta voidaan havaita suurta kehitystä. Yleinen kokemus saavutettavuudesta on harpannut ylöspäin 8 % mikä osoittaa loistavaa kehitystä näin lyhyen ajan sisällä. Asiointin vaivattomuudessa on onnistuttu vuoden 2022 jälkimmäisellä puoliskolla rakentamaan loistavaa kokemusta, koska se tehnyt 11 % kasvun ollen nyt kyseisen ryhmän keskuudessa täysi 100 %. Otosryhmien välillä tuli ilmi suurta kokemuseroa sekä saavutettavuudessa että asiointin vaivattomuudessa.

Kuvio 15. Infotilaisuuudet, kiinnostus %.

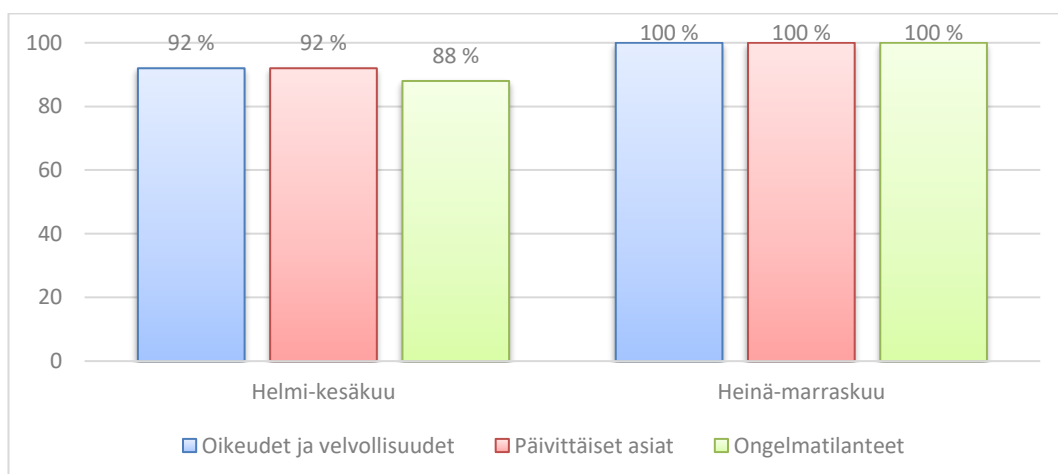
Kummassakaan otosryhmässä Maahanmuuttoviraston edellyttämät ja Vastaanottokeskuksen heidän ohjeistuksiansa mukaan toteuttamat infotilaisuudet eivät ansainneet prosentuaalisesti kovinkaan suurta kannatusta yleisenä tiedon tarjoamis- ja/tai hankkimiskeinona (kuvio 15.). Suosituimmat tavat osoittautuivat olevan joko henkilökohtainen asiointi toimistossa (91 %) tai asiointi puhelimen välityksellä.

Kuvio 16. Henkilökunnan ammattitaito.



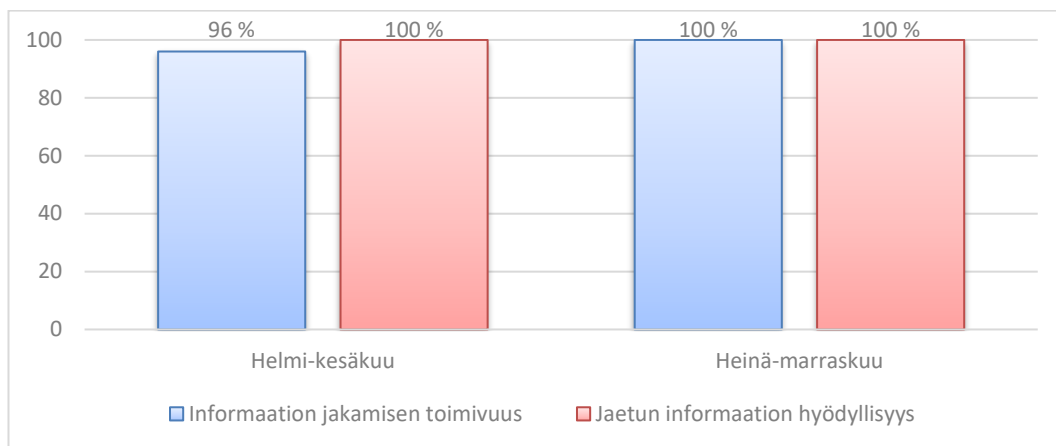
Tyytyväisyys henkilökunnan ammattitaitoon on molemmissa ryhmissä korkea. R1-ryhmästä 96 % ja R2-ryhmästä 100 % ilmaisi olevansa tyytyväisiä.

Kuvio 17. Informaation laatu ja sisältö.



R1-ryhmässä informaation saamiseen oikeuksista ja velvollisuuksista koki olevansa tyytyväisiä 92 %. Päivittäisiä asioita koskien oli tyytyväisyysaste myös 92 %. Ongelmatilanteisiin liittyvän informaation suhteen 88 % koki olevansa tyytyväinen. R2-ryhmässä 100 % tyytyväisyyttä koettiin joka osa-alueella.

Kuvio 18. Informaation jakaminen.



Tyytyväisyys informaation yleiseen jakamiseen oli R1-ryhmässä 96 % ja kokemus jaetun informaation hyödyllisyydestä 100 %. R2-ryhmässä vastaavat luvut olivat molemmat 100 %.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda esiin ukrainalaisten tilapäistä suojelua saavien aikuisten kokemus Vaasan Vastaanottokeskuksen palvelusta. Opinnäytetyö on tehty kvantitatiivisin menetelmin ja aineistonkeruu on toteutettu suljetulla kyselylomakkeella. Analysointi tehtiin käyttämällä tilastollisesti kuvaavaa aineistoanalyysia. Tämän opinnäytetyön myötä ukrainalaiset saivat oman äänensä kuuluviin ja pääsivät vaikuttamaan heille tarjottaviin palveluihin. He saivat myös kokemuksen siitä, että heidän mielipiteillään ja tunteillaan on väliä. Kaikki osanottajat olivat hyvin innokkaita vastaamaan kyselyyn ja he olivat kiinnostuneita siitä, miten palvelut mahdollisesti tämän johdosta voivat parantua. Tavoite oli saada palautuneita lomakkeita 50 vastaajalta ja lopullinen palautuneiden lomakkeiden lukumäärä oli 47 kpl. Voimme tämän perusteella todeta tutkimuksen päässeen riittävän lähelle tavoiteltua otosta.

Asiakkaan kokemusta haluttiin eritellä perustuen siihen, milloin hänen asiakkuutensa on alkanut Vaasan Vastaanottokeskuksessa. Hypoteesina oli se, että asiakkaan kokemuksessa täytyisi tulla esiin eroavaisuutta ajallisesti katsottuna. Eroa kokemuksessa olisi oltava siihen nähden, onko hän saapunut keväällä 2022 kokonaistilanteen oltua uusi koko vastaanottokeskusjärjestelmässä verrattuna myöhempään aikaan, jolloin toinen hypoteesi on ollut se, että vastaanottokeskuksen toiminnan on täytynyt kuukausien aikana kehittyä vastaamaan painetta. Hypoteesilla tarkoitetaan tutkimusentekijän jo olemassa olevaa olettamusta siitä, millaisen tutkimustuloksen hän voi saada aikaan. Tutkimuksella on tarkoitus koetella asetetun hypoteesin todenperäisyyttä ja joko todeta se validiksi tai epävalidiksi. (Tieteen Termipankki 2016.) Ikäjakaumien selvittämiseksi haluttiin saada selville, minkä ikäryhmän yksilöitä vastaajien joukosta löytyy, sekä nouseeko esiin selkeitä eroja eri ikäryhmien välillä.

Molemmat otosryhmät olivat vastaanottokeskuksen palveluihin ja saavutettavuuteen kokonaisuudessaan enemmän tyytyväisiä kuin tyytymättömiä.

Tuloksissa on silti havaittavissa selkeitä eroavaisuuksia ryhmien välillä. Vaasan Vastaanottokeskuksen toimiston sijainti vaihtui touko-kesäkuussa 2022 ja tämä on todennäköisesti vaikuttanut vahvasti kokemukseen saavutettavuudesta helmi-kesäkuussa 2022 saapuneiden asiakkaiden joukossa. Hypoteesi siitä, että R1-ryhmä olisi yleisesti tyytymättömämpi osoittautui validiksi. Tarkastellessa ikäryhmien kokemuksia emme havainneet merkittävää eroa eri ikäryhmien välillä. Miehet osoittivat suurempaa tyytyväisyyttä molemmissa otosryhmissä, ja pohdimmekin voisiko heidän pienemmällä kokonaismäärällään olla jokin vaikutus tähän tulokseen, vaikka vertailu on tehty suljetusti sukupuoliryhmien sisällä.

Tuloksista ilmeni selkeästi, että yli puolet (58 %) kevään 2022 aikana saapuneista tilapäistä suojelua saavista ukrainalaisista (R1-ryhmä) kokee olevansa kokonaisuudessaan joko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä Vaasan Vastaanottokeskuksen tarjoamiin palveluihin. Vuoden jälkimmäisellä puoliskolla saapuneiden (R2-ryhmä) keskuudessa on havaittavissa vahva nousu yleisen kokemuksen laadussa, sen ollen jopa 88 %. Nousu on siis huimat 30 % ja tämä osoittaa suurta kehitystä Vaasan vastaanottokeskuksen yleisessä toiminnassa. Kyselytutkimuksen tulosten kokonaisarvio oli positiivinen.

Tuloksien perusteella voidaan todeta Vaasan Vastaanottokeskuksen henkilökunnan ammattitaidon olleen hyvin korkealla tasolla läpi vuoden 2022. Otosryhmien välillä ei ole havaittavissa suurta eroa prosentuaalisessa tyytyväisyyden tasossa. Venäjän hyökkäyssodan aiheuttamalla massamaahantulolla 2022 alkuvuoden ja kevään aikana ei ole osoitettu olleen merkittävää vaikutusta asiakastyön laatuun.

Yleinen informaatio liittyen oikeuksiin ja velvollisuuksiin on säilynyt saman sisältöisenä koko vuoden 2022. Tämä informaatio on Maahanmuuttoviraston tuottamaa tietoa, jota jaetaan eteenpäin vastaanottokeskuksen toimesta erilaisissa infotilaisuuksissa (VOKnet 2023). Otosryhmien välillä on nähtävissä merkittävä ero tyytyväisyyden tasossa ja osa helmi-kesäkuun aikana saapuneista

asiakkaista onkin saanut tämän saman informaation vasta myöhempänä ajankohtana verrattuna heinä-marraskuussa saapuneisiin asiakkaisiin. Tutkimustuloksista ilmeni myös, että vain 21 % vastaajista kertoi kokevansa nämä infotilaisuudet hyödyllisinä. Onkin aiheellista pohtia palvelumuotoilun näkökulmasta, jopa Maahanmuuttovirastossa saakka, miten näistä hyvin tärkeistä infotilaisuuksista saataisiin vetovoimaisempia ja sitä kautta myönteisempiä kokemuksia asiakkaille.

Verratessa informaation jakamisen toimivuutta (TAULUKKO 12.) voidaan tässäkin nähdä lievää tyytymättömyyttä R1-ryhmän asiakkaiden joukossa. Tämän oletamme aiheutuvan samasta syystä kuin laatuksymyksessä (TAULUKKO 13.), jossa haluttiin saada tietoa siitä millaiseksi ukrainalaiset kokevat informaation sisällön. Alkuvuonna on vahvasti haettu parasta tapaa saada jaettua informaatiota tälle jatkuvasti kasvaneelle joukolle ukrainalaisia ja todettu tarve tiukalle priorisoinnille (VOKnet 2023). Lähes koko aika helmikuusta kesäkuuhun on operoitu tärkein kärki edellä. Eli se, että saapuville ihmisille on saatu järjestettyä elämisen kannalta välttämättömät tarvikkeet, katto pään päälle sekä rahaa millä hankkia ruokaa (Pajunurmi 2023).

Heinäkuusta alkaen ukrainalaisten maahantulo on tasaantunut (VOKnet 2023). Toiminta vastaanottokeskuksessa on rutinoitunut ja on kyetty taas aloittamaan säännöllisten infojen järjestäminen sekä yksilöllisempi asiakastyö. Lisäksi ukrainalaisille on muodostunut vuoden 2022 aikana hyvin kattava verkosto sosiaalisessa mediassa läpi Suomen sekä puskaradio, jonka välityksellä he saavat myös paljon informaatiota erilaisista asioista. Tällä saattaa olla vaikutus siihen, että jälkimmäisen otosryhmän tyytyväisyys on kohonnut yleisesti, vaikkei se suoranaisesti liitykään vastaanottokeskuksen toimintaan tai ole siellä tehdyn työn ansiota.

Päivittäisten asioiden ja ongelmatilanteiden ollessa kyseessä voi jälleen havaita eron otosryhmien välillä. Helmi-kesäkuussa (R1-ryhmä) saapuneet asiakkaat kokevat suurempaa tyytymättömyyttä liittyen siihen, miten heidät on kohdattu

arkisissa asioissa sekä ongelmatilanteissa. Tähän voi vaikuttaa se, että alkuvuonna 2022 myös henkilökunnalle lähes kaikki vallinneessa tilanteessa on ollut uutta ja toiminta ei ole ollut yhtä saumatonta kuin sitten myöhemmin tiedon ja taidon kartuttua.

Vuoden 2022 jälkimmäisellä puoliskolla saapuneet (R2-ryhmä) asiakkaat osoittivat tutkimuksessa täydellistä tyytyväisyyttä (100 %) liittyen päivittäisten asioiden ja ongelmatilanteiden hoitamiseen. Tähän saattaa vaikuttaa se, että vastaanottokeskuksen henkilökunta on saanut kerättyä tilannespesifistä kokemusta alkuvuoden 2022 aikana ja se on auttanut heitä varautumaan, kehittämään työtään sekä panostamaan yksilöllisempään asiakastyöhön.

Päätutkimuskysymyksemme oli ukrainalaisten tilapäistä suojelua saavien aikuisten kokemus siitä, kuinka Vaasan vastaanottokeskuksen toiminnassa on onnistuttu. Kaikissa tutkimuksessa esittämistämme väitteistä Vaasan vastaanottokeskus sai kokonaisuus huomioon ottaen kiitettävän arvosanan ja sen voidaan todeta olevan erinomainen suoritus. Työelämäkumppani sai tehdyn tutkimuksen avulla arvokasta tietoa siitä, miten tilapäistä suojelua saavien asiakkaiden asiakaskokemus ja kohtaaminen on muodostunut haastavan tilanteen keskellä. Maahanmuuttovirasto saa olla ylpeä tästä allaan operoivasta organisaatiosta sekä sen työntekijöistä, ja luottaa laadun pysyvän yllä myös äärettömän vaativissa tilanteissa.

9 POHDINTA

Valitsimme opinnäytetyömme aiheeksi tilapäisen suojelun sekä ukrainalaisten kokemuksen heille tarjotuista palveluista vastaanottojärjestelmässä. Aihe oli meille hyvin läheinen, koska työskentelemme Vaasan vastaanottokeskuksessa päivittäin valitsemamme asiakasryhmän parissa. Tälle tutkimukselle oli myös työelämälähtöinen sekä yhteiskunnallinen tarve.

Opinnäytetyö sai alkunsa elokuussa 2022 työelämäkumppanin osoitettua kiinnostuksensa tutkimukseen. Matka ei ole ollut tyypillisin ja asioita on saatettu tehdä eri tavalla kuin on totuttu. Tämä johtuu puhtaasti aikataulullisista syistä ja on ollut välttämätöntä opinnäytetyöprojektin olemassaolon jatkumisen kannalta. Tutkimusluvan saatuamme aloimme pohtia tutkimuskysymyksiä eri kanteilta ja muotoilla sen pohjalta kyselylomakkeita. Kävimme samanaikaisesti jatkuvaa keskustelua työelämäkumppanin kanssa kysymysten sisällöstä ja tavoitteista. Valmiit kyselylomakkeet päätettiin testata ja tarkistuttaa oikeanlaisen kieliasun ja sisällön ymmärrettävyyden suhteen kolmella eri työyhteisön jäsenellä, jotka ovat syntyjään Suomesta, Ukrainasta sekä Venäjältä. Heidän hyväksytyään lomakkeiden sisällöt tehtiin työelämäkumppanin kanssa sopimus suorittaa kyselytutkimukset vuoden 2022 viikoilla 49 ja 50.

Tämän jälkeen jatkui varsinainen opinnäytetyön kirjoittaminen ja kyselytutkimuksen vastauslomakkeiden analysointi. Analysointi sekä projektin avaaminen kirjoittamalla oli yksi haastavimmista osioista tässä opinnäytetyöprojektissä. Kulutimme paljon aikaa pohtimalla mitä olisi hyvä kirjoittaa ja mikä taas voisi olla jotain mikä olisi hyväksyttävää jättää pois. Olennaisuuksien hahmottaminen osoittautui haasteeksi ja käynnistymisvaikeudet olivat vahvasti läsnä. Kirjoittamisen käynnistyttyä työskentely kulki omalla painollaan ja kiinnostus aiheeseen pysyi yllä koko projektin ajan. Tulokset saatiin analysoitua ja opinnäytetyö kirjoitettua valmiiksi hieman suunnitellusta aikataulusta myöhässä.

Tarkastellessa tutkimuksemme toteutustapoja, voimme mukailen Kimmo Vehkalahta (2014, 40) todeta pyrkineemme ottamaan huomioon hyvän tavan mukaiset tutkimuksen periaatteet. Olemme etsineet tarkoituksenmukaisimmat keinot saada kerättyä tutkimusaineistoa ja työstäneet materiaaliamme ammattiyhteisössä monikulttuurisesti, sekä testanneet kyselylomakkeemme niin sisällöllisesti kuin kielellisestikin. Tällöin on selvää, että kaikki tämä vahvistaa tutkimuksen reliabiliteettia. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tuloksen tarkkuutta eli mittaustulosten toistettavuutta (Vilka 2005, 161). Tämä opinnäytetyöllinen tutkimus on mahdollista toteuttaa myös toisissa vastaanottokeskuksissa. Tutkimuksen aihe koskettaa kaikkia muitakin vastaanottokeskuksia ja kyselylomakkeet ovat rakenteeltaan sellaisia, että ne ovat pienillä muokkauksilla käytettävissä yleisesti. Tutkimuksen syvin aihe on ollut yksilön subjektiivinen kokemus ja kokemus itsessään on alati muuttuva tekijä ihmisen elämässä. Asiakaskunnan suuri vaihtuvuus asettaa haasteelliseksi sen, että tutkimuksen voisi toteuttaa uudelleen seurantatutkimuksena saman otosryhmän parissa.

Pyrimme edesauttamaan tutkimuksen luotettavuutta rajaamalla tutkimusongelmaa selkeästi sekä määrittämällä selkeän perusjoukon. Rakensimme testauksen perusteella hyväksi havaitun kyselylomakkeen ja saimme korkean vastausprosentin (97 %), jonka katsomme määrällisesti olevan riittävän edustava. Pyrkimyksenä oli löytää tarkoituksenmukaisimmat tilastointimenetelmät sekä muodostaa niiden pohjalta selkeä ja objektiivinen raportti. (Heikkilä 2014.) Tutkimusta tehdessä tarkastellaan myös validiteettia. Validiteetin avulla nähdään, kuinka hyvin tutkimuksessa käytetty mittausten menetelmä mittaa tutkittavan ilmiön ominaisuutta, mitä on tarkoituskin mitata. Eli tarkoituksena on saada vastauksia tutkimuskysymyksiin. Vastausten perusteella tehdään analyysi ja johtopäätökset vastauksista. Validiteetista voidaan eritellä sisäinen ja ulkoinen luotettavuus. Sisäisellä validiteetilla viitataan tutkimusprosessin toteutuksen systemaattiseen luotettavuuteen ja ulkoisella validiteetilla viitataan tutkimustulosten yleistettävyyteen annetussa kontekstissa. (Mykkänen 2006.) Tässä opinnäytetyössä validiteetti ilmenee

mittausmenetelmänä käytetyn kyselylomakkeen testaamisena ennen tutkimuksen toteuttamista.

Tutkimuksemme ollessa tieteellinen ja menetelmältään kvantitatiivinen eli määrällinen, on sen eettisyyttä luonnollisesti pohdittu matkan varrella. Olemme aktiivisesti pyrkineet vahvistamaan tutkimuksemme eettistä pohjaa kiinnittämällä huomiota kyselylomakkeen muotoiluun ja sisältöön, tiedottamalla otosryhmiä tutkimuksen tarkoituksesta, tutkimusmenetelmästä ja sen tavoitteista sekä osallistumisen ehdottomasta vapaaehtoisuudesta. Tutkimusmateriaalit on säilytetty sekä hävitetty asianmukaisesti ja tietoturvallisesti, eikä ulkopuolisilla ole ollut pääsyä niihin. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 131.)

Tämä tutkimus jättää useita mahdollisuuksia erilaisille jatkotutkimuksille, joista ensimmäinen on avoimin kysymyksin toteutettu jatkotutkimus. Tätä kautta tutkimuskysymyksiin olisi saatavissa tyhjentävämpiä vastauksia, joiden kautta pääsisi laadullisesti käsiksi siihen miksi jokin on koettu, kuten se on koettu. Kiintoisaa olisi tutkia ja vertailla myös tarkemmin eri ikäisten kokemusta ja räättälöidä palveluita vastaamaan yksilöllisiä tarpeita paremmin. Syväluotaavampi tutkimus toisi mahdollisesti myös sukupuolten kokemuksessa esiin jonkinlaista eroavaisuutta.

Vaasan Vastaanottokeskuksen henkilökunta on ollut suuren paineen alla siitä saakka, kun ukrainalaisten maahantulo sai alkunsa. Oman haasteensa vastaanottokeskuksen arkiseen työhön tekee tilapäisen suojelun luonne verrattuna jo totuttuun työskentelyyn turvapaikanhakijoiden kanssa, jota kävimme syvemmin läpi luvun neljä alaotsikossa 4.2.2. Tässä kyseisessä keskuksessa on lisäksi käynnissä toiminnan yhtiöittämisprosessi, joka luo omalla tavallaan epävarmuutta päivittäiseen tekemiseen ja sen jatkuvuuteen. Henkilökunta sai kiitettävän arvosanan tämän tutkimuksen perusteella, mutta koska tiedämme omasta kokemuksestamme kuinka hektistä ja kuormittavaa arki vastaanottokeskuksessa on, olisi kiinnostavaa tutkia millä tasolla on todellisuudessa henkilökunnan työhyvinvointi ja työssä jaksaminen.

Nyt tutkimuksen valmistuttua olemme löytäneet joitain asioita, joita mahdollisesti voisimme tehdä toisin, mikäli uusisimme projektin. Olemme pohtineet jo ylempänä mainittua avointa kyselytutkimusta sekä sitä, olisiko tutkimustuloksissa ollut eroavaisuutta, mikäli aineistokeruulomake olisi toteutettu kysymysmuodossa. On todettu, että toteamukseen liittyy aina luontainen riski siitä, että vastaajat ovat herkemmin samaa kuin eri mieltä annetun väitteen kanssa. Ilmiössä on kyse myönteisestä vastausvinoumasta, mikä tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa on jokin elementti, joka aiheuttaa poikkeaman vastaajien todellisissa mielipiteissä. Tähän pohjaten olisi todennäköisesti siis parempi kysyä kuin todeta. (SurveyMonkey 2023.)

Lopuksi voimme todeta, että tämä opinnäytetyönä tehty tutkimus lisäsi ukrainalaisten osallisuudentunnetta omaan elämäänsä Suomessa, koska sitä kautta he pääsivät konkreettisesti mukaan heille tarjottujen palveluiden kehittämiseen. Tutkimus toi myös esiin kaivattua tietoa heidän toiveistaan ja kokemuksistaan. Tutkimustulosten perusteella tullaan kehittämään Vaasan Vastaanottokeskuksen toimintaa. Lisäksi Maahanmuuttovirasto saa tuloksista informaatiota vastaanottopalveluiden, ja niihin linkittyvän asiakaskokemuksen, laadusta. Tämä opinnäytetyöprojekti vahvisti omaa monikulttuurista ammatillista osaamistamme monipuolisesti.

LÄHTEET

2001/55/EY. Neuvoston direktiivi. L 212/12–23. Euroopan yhteisöjen virallinen lehti. 2001.

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus: Tee asiakkaistasi faneja. Helsinki. Kauppakamari.

Alho, R., Eronen, E., Paljakka, M., Penttilä, A., Simonen, J., Välimäki, M. & Väyrynen, T. 2022. Katsaus: Ukrainalaiset Suomessa 2022. Helsinki: E2 Tutkimus, Sisäministeriö & Sitra. Viitattu 12.2.2023.
<https://valtioneuvosto.fi/documents/1410869/3723668/Ukrainalaiset+Suomessa+-katsaus.pdf/495185eb-fe2a-2dfb-9907-544ed25170c8/Ukrainalaiset+Suomessa+-katsaus.pdf?t=1674808600052>

Björklund, S. 2023. Vaasa yhtiöitti vastaanottokeskuksen kilpailutuksen takia – ”Henkilöstön keskuudessa odottava ilmapiiri”. YLE Uutiset. Viitattu 17.3.2023
<https://yle.fi/a/74-20015589>

Digi- ja väestötietovirasto DVV. 2023. Tuhannet Ukrainasta paenneet voivat siirtyä kuntalaisiksi maaliskuusta alkaen. Viitattu 4.3.2023. <https://dvv.fi/-/tuhannet-ukrainasta-paenneet-voivat-siirtya-kuntalaisiksi-maaliskuusta-alkaen>

Edmondson, D. 2005. Likert Scales: A History. Vol 12th Conference on Historical Analysis & Research in Marketing (CHARM) Abstracts: “The Future of Marketing’s Past.” 127-132. USA: University of South Florida, Tampa. Viitattu 9.2.2023.
<https://ojs.library.carleton.ca/index.php/pcharm/article/view/1613/1456>

European Union Agency for Asylum EUAA. 2022. EUAA - OECD Survey: Ukrainians broadly satisfied with the EU’s protection response following the Russian invasion. Viitattu 10.3.2023. <https://euaa.europa.eu/news-events/euaa-oecd-survey-ukrainians-broadly-satisfied-eus-protection-response-following-russian-invasion>

European Union Agency for Asylum EUAA & OECD. 2022. Surveys of Arriving Migrants from Ukraine - Factsheet: 14 June 2022. Viitattu 10.3.2023.
<https://euaa.europa.eu/publications/surveys-arriving-migrants-ukraine-factsheet-14-june-2022>

Globalis. 2023. Ukraina. Verkkosivusto. Suomen YK-liitto. Päivitetty 23.2.2023. Viitattu 2.3.2023. <https://www.globalis.fi/Konfliktit/ukraina>

Gray, D. 2017. Empathy map. Research gate. Viitattu 28.2.2023
https://www.researchgate.net/figure/Empathy-map-template-Gray-2017_fig1_340975452

Haanila, H. 2018. Tietoisuus haastaa tieteen. Elävää Tiedettä. Turun Yliopisto. Päivitetty: 7.5.2018. Viitattu 23.1.2023.
<https://blogit.utu.fi/elavaa/2018/05/07/tietoisuus-haastaa-tieteen/>

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. E-kirja. Edita Publishing Oy.

Hyyppä, H., Kiviniemi, L., Kukkola, J., Latomaa, T. & Sandelin, P. 2015. Kokemuksen tutkimuksen ulottuvuudet. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 92. Viitattu 21.1.2023. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe201503252008>

Innokylä. 2023. Empatiakartta. Viitattu 28.1.2023.
<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/empatiakartta>

Khurshudyan, I. 2022. RUSSIA'S GAMBLE - An interview with Ukrainian President Volodymyr Zelensky. Washington Post. Päivitetty 23.8.2022. Viitattu 18.1.2023.
<https://www.washingtonpost.com/national-security/2022/08/16/zelensky-interview-transcript/>

Kiel Institute for the World Economy. 2022. Ukraine Support Tracker. Päivitetty 7.12.2022. Viitattu 15.2.2023. <https://www.ifw-kiel.de/topics/war-against-ukraine/ukraine-support-tracker/?cookieLevel=not-set>

Kohonen, I., Kuula-Luumi, A., Spoof, S-K. (toim.) 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa - Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettinen Neuvottelukunta: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019 – toinen, uudistettu painos. Päivitetty 16.11.2021. Viitattu 12.2.2023.
https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Koikkalainen, M. (toim.). 2022. Asiakaskokemus kehittämistyön kivijalkana - Digiajan palvelujohtamisen YAMK-koulutuksen opinnäytetyöjulkaisu. Lapin amkin julkaisuja. Sarja B. Tutkimusraportit ja kokoomateokset 23/2020. Lapin ammattikorkeakoulu. Viitattu 13.2.2023.
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/355199/B%2023%202020%20Koikkalainen.pdf?sequence=2>

Koppa. 2011. Käsitusten ja asenteiden kuvaaminen. Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Jyväskylän Yliopisto. Päivitetty 26.10.2011. Viitattu 28.1.2023.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/ongelma-anasettelu/kasitusten-ja-asenteiden-kuvaaminen>

Koppa.2021. Tilastollisesti kuvaava analyysi. Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Jyväskylän Yliopisto. Päivitetty 28.10.2021. Viitattu 4.3.2023. Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Jyväskylän Yliopisto.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/tilastollisesti-kuvaava-analyysi>

Kuntaliitto. 2023. Kehittäminen. Viitattu 11.2.2023.

<https://www.kuntaliitto.fi/laki/kunnan-toimielimet-ja-johtaminen/kunnan-johtaminen/kuntien-toiminnan-uudistaminen/kehittaminen>

Kähkönen, S. 2021. Asiakasymmärryksen opas. Viitattu 30.12.2022.

www.puheet.com/blogi/asiakasymmarryksen-opas

L 21.8.2020/615. Laki henkilötietojen käsittelystä maahanmuuttohallinnossa.

Finlex. Viitattu 8.3.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2020/20200615>

L 17.6.2011/746. Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta. Finlex. Viitattu 20.1.2023.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110746>

L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Finlex.

Viitattu 13.2.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki. Finlex. Viitattu 20.1.2023.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

L 30.4.2004/301. Ulkomaalaislaki. Finlex. Viitattu 20.1.2023.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301>

Lehmuskoski, A., Suhonen, M., Palm, N., Taina, J., Ailio, E., Korhonen, K., Inget, S., Väyrynen, R., Mäki-Korte, R., Virtanen, K., Immonen, M., Pinta, R., Nissilä, J., Hirvonen, M., Vakkuri, M. & Tolonen, E. 2023. Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. Versio 3.3. Terveystieteiden tutkimuskeskus THL & Kanta-palvelut. Viitattu 18.2.2023.

<https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULSOSK>

Maahanmuuttovirasto. 2022a. Maahanmuuttovirasto on kilpailuttanut

vastaanottokeskustoimintaa useilla alueilla. Viitattu 17.3.2023. <https://migri.fi/-/maahanmuuttovirasto-on-kilpailuttanut-vastaanottokeskustoimintaa-useilla-alueilla>

Maahanmuuttovirasto. 2022b. Kotikunnan palvelut verrattuna

vastaanottopalveluihin. Tilapäinen suojelu. Viitattu 4.3.2023.

<https://migri.fi/kotikunnan-palvelut>

Maahanmuuttovirasto. 2023. Turvapaikka Suomesta. Sosiaalipalvelut. Viitattu

28.1.2023. <https://migri.fi/sosiaalipalvelut>

Mykkänen, J. 2006. Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineistot. Viitattu 31.1.2023.
<https://www.mv.helsinki.fi/home/jmykkane/tutkielma/Tutkimusmenetelmat.html>

Nato. 2020. Mikä on Nato? PDF-tiedosto. North Atlantic Treaty Organization. Viitattu 15.2.2023.
[https://www.nato.int/nato_static_fl2014/assets/pdf/2020/6/pdf/What is NATO_fin_20200507.pdf](https://www.nato.int/nato_static_fl2014/assets/pdf/2020/6/pdf/What_is_NATO_fin_20200507.pdf)

Orjala, A. 2022. Zelenskyi seuraa kansansa tahtoa ja se ei ole vain hyvä asia, sanoo sankaripresidentistä kirjan tehnyt ranskalaistoimittaja. Yle Uutiset.
<https://yle.fi/a/74-20009118>

Pajunurmi, P. 2019. Vaasan Vastaanottokeskuksen omavalvonta-suunnitelma.

Pajunurmi, P. 2023. Vastaanottokeskuksen johtaja. Kotokunta Oy. Haastattelu 10.2.2023.

Puustinen, A. & Rouhiainen, U. 2007. Matkailumarkkinoinnin teorioita ja työkaluja. Helsinki. Edita.

Pärssinen, M. & Juhola, T. 2021. Naton pääsihteeri Jens Stoltenberg: Venäjällä ei ole veto-oikeutta Ukrainan Nato-jäsenyyteen – Yle seuraa Venäjän ja Naton kiihtyvää sanasotaa. Yle Uutiset. Päivitetty 1.12.2021. Viitattu 15.1.2023.
<https://yle.fi/a/3-12211365>

Saarilahti, E. & Freyborg, H. 2022. Tutkija arvioi spekulatioita Venäjän uudesta suur-hyökkäyksestä: ”Ei ole mitään todisteita”. Helsingin Sanomat.
<https://www.hs.fi/ulkomaat/art-2000009366913.html>

Sisäministeriö. 2022. Katsaus Suomen ukrainalaisista vahvistaa viranomaisten ja kuntien varautumista. Päivitetty: 7.11.2022. Viitattu 26.11.2022.
<https://intermin.fi/-/katsaus-suomen-ukrainalaisista-vahvistaa-viranomaisten-ja-kuntien-varautumista>

Sisäministeriö. 2023. Katsaus ukrainalaisista Suomessa: Ukrainalaiset ovat tulevaisuudessakin merkittävä maahanmuuttajaryhmä. Päivitetty 27.1.2023. Valtioneuvosto. Viitattu 12.2.2023. <https://valtioneuvosto.fi/-/1410869/ukrainalaiset-ovat-tulevaisuudessakin-merkittava-maahanmuuttajaryhma>

Sofokus, 2023. Asiakasymmärrys. Viitattu 28.1.2023.
<https://www.sofokus.com/fi/asiakasymmarrys/>

Suomen Tietotoimisto STT. 2018. Tutkinta: Malesialais-koneen Itä-Ukrainassa 2014 pudottanut ohjus oli peräisin Venäjän ase-voimien joukko-osastosta. Ilta-Sanomat. Päivitetty 24.5.2018. Viitattu 15.2.2023.
<https://www.is.fi/ulkomaat/art-2000005692804.html>

SurveyMonkey. 2023. Mikä on Likert-asteikko? Viitattu 18.2.2023.
<https://fi.surveymonkey.com/mp/likert-scale/>

Tieteen Termipankki. 2016. Hypoteesi. Viitattu 11.2.2023.
<https://tieteentermipankki.fi/wiki/Filosofia:hypoteesi>

Tietoarkisto. 2003. Otos ja otantamenetelmät. Viitattu 26.11.2022.
<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/otos/otantamenetelmat.html>

Tilastokeskus. 2023. Kvantitatiivinen tutkimus. Viitattu 11.2.2023
https://www.stat.fi/meta/kas/kvanti_tutkimus.html

Toikkanen, J. & Virtanen, I. A. (toim.). 2018. Kokemuksen tutkimus VI. Kokemuksen käsite ja käyttö. Lapin Yliopisto. Päivitetty 17.9.2018. Viitattu 30.12.2022.
https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63420/Kokemuksen_tutkimus_VI_Toikkanen_Virtanen_pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tondo, L. 2022. Ukraine urged to take ‘humane’ approach as men try to flee war. *The Guardian*. Päivitetty 9.3.2022. Viitattu 24.2.2023.
<https://www.theguardian.com/global-development/2022/mar/09/ukraine-urged-to-take-humane-approach-as-men-try-to-flee-war>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Tammi.

Turtiainen, S. 2022. Yle Ukrainan ja Puolan rajalla: Sotaa pakenevat joutuvat odottamaan päiviä ilman ruokaa ja suojaa – Ukraina rajoittaa naisten ja lasten lähtemistä maasta. Yle Uutiset. Päivitetty 26.2.2022. Viitattu 24.1.2023.
<https://yle.fi/a/3-12335461>

Töyrylä, K. 2022. Uudet satelliittikuvat viittaavat muutokseen Venäjän joukkojen sijoittelussa – avaruusteknologiayhtiö: Sotilaallinen valmius on lisääntynyt. Yle Uutiset. Viitattu 15.1.2023 <https://yle.fi/a/3-12327210>

Ulkoministeriö. 2022. Suomen Nato-jäsenyyshakemus. Viitattu 15.2.2023.
<https://um.fi/suomi-hakee-naton-jasennytta>

UMArek. 2023. Ulkomaalaisrekisteri. Viitattu 4.3.2023. *Pääsy ei sallittu organisaation ulkopuolisille henkilöille.*

UN Women & Care International. 2022. Rapid gender analysis of Ukraine: Secondary Data Review. Viitattu 28.1.2023. <https://dspace.ceid.org.tr/xmlui/bitstream/handle/1/2023/RGA%20of%20Ukraine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki. Finn Lectura.

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

VOKnet. 2023. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 20.2.2023. *Pääsy ei sallittu organisaation ulkopuolisille henkilöille.*

Yle Uutiset. 2009. Valko-Venäjä liittyy Venäjän johtamaan sotilasyhteistyöhön. Päivitetty 20.10.2009. Viitattu 10.1.2023. <https://yle.fi/a/3-5902740>

LIITTEET

LIITE 1 SAATEKIRJE JA KYSELYLOMAKE SUOMEKSI



Laatijat

Anni Palo & Mia Mäkelä

Saatekirje

05.12.2022

Kutsu Vaasan Vastaanottokeskuksen asiakkaille asiakastutkimukseen osallistumiseksi.

Arvoisa vastaanottokeskuksen asiakas!

Olemme sosiaalian opiskelijoita Vaasan ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyönä asiakastutkimuksen Vaasan Vastaanottokeskukselle. Lähestymme Teitä tällä kyselylomakkeella ja toivomme, että käytätte muutaman minuutin ajastanne lomakkeen täyttämiseen. Vastauksenne on tärkeä tutkimuksen ja opinnäytetyön onnistumisen kannalta. Tutkimuksesta saatujen tietojen avulla Vaasan Vastaanottokeskuksen sekä koko vastaanottojärjestelmän toimintaa on mahdollista kehittää asiakkaiden toivomusten mukaisemmaksi. Vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti eivätkä yksittäiset vastaukset missään vaiheessa tule esille.

Kyselylomakkeen täyttäminen ja palauttaminen

Saatte täyttää lomakkeen oppitunnin aikana ja halutessanne opettajan avustuksella. Kyselylomake palautetaan täytettynä opettajalle ja hän toimittaa ne eteenpäin.

Kiitokset arvokkaista tiedoista ja tärkeistä mielipiteistänne!

Kunnioittaen,

Anni Palo

Mia Mäkelä



Vaasan Vastaanottokeskus

Yrittäjänkatu 15, Futura II
65380 Vaasa
Puh +358 40 184 9295
etunimi.sukunimi@vaasa.fi



VAASAN VASTAANOTTOKEKSIKSEN ASIAKASKYSELY

OHJE: Rastittakaa mielestänne sopivin vaihtoehto / sopivimmat vaihtoehdot

TAUSTATIETOA

- **Sukupuoli**

1) Nainen

2) Mies

- **Ikäryhmä vuosina**

1) 18–30

2) 31–44

3) 45–59

4) yli 60

- **Asiakkuus Vaasan Vastaanottokeskuksessa alkanut**

1) Helmikuu-kesäkuu 2022

2) Heinäkuu-marraskuu 2022

TUTKIMUSKYSYMYKSET

Vaasan Vastaanottokeskuksen toimisto on helposti saavutettavissa

1. Täysin samaa mieltä

2. Osittain samaa mieltä

3. Osittain eri mieltä

4. Täysin eri mieltä

Asioiminen Vaasan Vastaanottokeskuksen toimistossa on vaivatonta.

1. Täysin samaa mieltä

2. Osittain samaa mieltä

3. Osittain eri mieltä

4. Täysin eri mieltä

Vaasan Vastaanottokeskuksen henkilökunta on ammattitaitoista.

1. Täysin samaa mieltä

2. Osittain samaa mieltä

3. Osittain eri mieltä

4. Täysin eri mieltä

Vaasan Vastaanottokeskus on antanut minulle riittävästi informaatiota oikeuksistani ja velvollisuuksistani Suomessa.

1. Täysin samaa mieltä

2. Osittain samaa mieltä

3. Osittain eri mieltä

4. Täysin eri mieltä

Vaasan Vastaanottokeskus on antanut minulle riittävästi informaatiota päivittäisistä asioista.

1. Täysin samaa mieltä

2. Osittain samaa mieltä

3. Osittain eri mieltä

4. Täysin eri mieltä



Vaasan Vastaanottokeskus

Yrittäjänkatu 15, Futura II
65380 Vaasa
Puh +358 40 184 9295
etunimi.sukunimi@vaasa.fi

V A A S A .

Vaasan Vastaanottokeskus on antanut minulle riittävästi informaatiota mahdollisissa ongelmatilanteissa.

1. Täysin samaa mieltä 2. Osittain samaa mieltä 3. Osittain eri mieltä 4. Täysin eri mieltä

Informaation jakaminen Vaasan Vastaanottokeskuksessa on toimivaa.

1. Täysin samaa mieltä 2. Osittain samaa mieltä 3. Osittain eri mieltä 4. Täysin eri mieltä

Vaasan Vastaanottokeskuksen jakama informaatio on minulle hyödyllistä.

1. Täysin samaa mieltä 2. Osittain samaa mieltä 3. Osittain eri mieltä 4. Täysin eri mieltä

Minulle sopivin kanava saada informaatiota on:

- 1) Henkilökohtainen asiointi
- 2) Puhelinviestintä: puhelut ja sms
- 3) Vastaanottokeskuksen informaatioseinä
- 4) Vastaanottokeskuksen tiedotustilaisuudet
- 5) Sosiaalinen media
- 6) Jotain muuta, mitä? _____



Vaasan Vastaanottokeskus

Yrittäjänkatu 15, Futura II
65380 Vaasa
Puh +358 40 184 9295
etunimi.sukunimi@vaasa.fi

LIITE 2

SAATEKIRJE JA KYSELYLOMAKE UKRAINAKSI

V A A S A .

Автори

Анні Пало і Міа Макела

Супровідний лист

05/12/2022

Запрошуємо Вас прийняти участь в опитуванні клієнтів Центру прийому Вааса.

Шановні клієнти приймального центру!

Ми студенти Університету прикладних наук Вааса в галузі соціальних послуг і робимо свою дисертацію в Центрі прийому Вааса.

Підійшовши до цієї анкети, ми сподіваємося, що Ви використаєте кілька хвилин свого часу для заповнення анкети. Ваша відповідь важлива для успіху дослідження та дипломної роботи.

Інформація, отримана в результаті дослідження, дає можливість розвивати роботу приймального центру Вааса і всієї системи прийому в більшій мірі відповідно до побажань клієнтів. Відповіді повинні розглядатися анонімно і строго конфіденційною.

Заповнення та повернення анкети

Заповнити форму можна під час уроку і при бажанні за допомогою викладача.

Анкету поверніть вчителю, і вона її перенаправить нам.

Дякуємо за цінну інформацію та співпрацю.

з повагою,

Анні Пало

Міа Макела

**Vaasan Vastaanottokeskus**

Yrittäjänkatu 15, Futura II
65380 Vaasa
Puh +358 40 184 9295
etunimi.sukunimi@vaasa.fi



ОПИТУВАННЯ КЛІЄНТІВ ЦЕНТРУ ПРИЙОМУ ВААСА (ukr)

ДОПОМОГА: На вашу думку, відзначте найбільш підходящий варіант/найбільш підходящі варіанти

ВИХІДНА ІНФОРМАЦІЯ

- **Стать**
 - 1) жінка 2) чоловік
- **Вікова група в роках**
 - 1) 18–30 2) 31–44 3) 45–59 4) понад 60
- **Розпочалися відносини з клієнтами в Центрі прийому Вааса**
 - 1) Лютий-травень 2022 2) Червень - Серпень 2022

ДОСЛІДНИЦЬКІ ПИТАННЯ

До офісу приймального центру Вааса можна легко дістатися?

- 1) Повністю згоден з 2) Частково згоден з 3) Частково не згоден з 4) Зовсім інша думка

Ведення справ в офісі приймального центру Вааса легко?

- 1) Повністю згоден з 2) Частково згоден з 3) Частково не згоден з 4) Зовсім інша думка

Співробітники приймального центру Вааса професійні?

- 1) Повністю згоден з 2) Частково згоден з 3) Частково не згоден з 4) Зовсім інша думка

Центр прийому Вааса надав мені достатню інформацію про мої права та обов'язки у Фінляндії?

- 1) Повністю згоден з 2) Частково згоден з 3) Частково не згоден з 4) Зовсім інша думка

Центр прийому Вааса надав мені достатню інформації про повсякденні справи?

- 1) Повністю згоден з 2) Частково згоден з 3) Частково не згоден з 4) Зовсім інша думка

Центр прийому Вааса надав мені достатню інформації в разі виникнення проблем?

- 1) Повністю згоден з 2) Частково згоден з 3) Частково не згоден з 4) Зовсім інша думка



Vaasan Vastaanottokeskus

Yrittäjänkatu 15, Futura II
65380 Vaasa
Puh +358 40 184 9295
etunimi.sukunimi@vaasa.fi

V A A S A .

Обмін інформацією в Центрі прийому Вааса є функціональним?

- 1) Повністю згоден з 2) Частково згоден з 3) Частково не згоден з 4) Зовсім інша думка

Інформація, надана Центром прийому Вааса, є корисною для мене?

- 1) Повністю згоден з 2) Частково згоден з 3) Частково не згоден з 4) Зовсім інша думка

Для мене найбільш підходящим каналом отримання інформації є:

- 1) Особистий візит в офіс
2) Телефонний зв'язок: дзвінки та смс
3) Інформаційна стіна приймального центру
4) Інформаційні сесії приймального центру
5) Соціальні медіа
6) Щось ще, що? _____



Vaasan Vastaanottokeskus

Yrittäjänkatu 15, Futura II
65380 Vaasa
Puh +358 40 184 9295
etunimi.sukunimi@vaasa.fi

LIITE 3

SAATEKIRJE JA KYSELYLOMAKE VENÄJÄKSI

V A A S A .

автор
Анни Пало и Миа Макела

Сопроводительное письмо
05/12/2022

Приглашение клиентам приемного центра в Ваасе принять участие в опросе клиентов.

Уважаемый клиент приемного центра!

Мы — студенты Университета прикладных наук Ваасы по специальности «Социальные услуги» и готовим дипломную работу в Центре приема беженцев в Ваасе.

Мы надеемся, что вы потратите несколько минут своего времени на заполнение формы. Ваш ответ важен для успеха исследования и дипломной работы.

Информация, полученная в результате исследования, позволяет адаптировать работу приемного центра в Ваасе и всю систему приема в соответствии с пожеланиями клиентов.

Ответы обрабатываются анонимно и строго конфиденциально и не подлежат разглашению в любое время.

Заполнение и возврат анкеты

Вы можете заполнить форму во время урока и, если хотите, обратиться за помощью к учителю. Анкета будет возвращена учителю, и она перешлет ее.

Спасибо за ценную информацию и важные мнения!

С уважением,

Анни Пало

Миа Мякеля



Vaasan Vastaanottokeskus

Yrittäjänkatu 15, Futura II
65380 Vaasa
Puh +358 40 184 9295
etunimi.sukunimi@vaasa.fi

V A A S A .

Я получил достаточно информации в проблемных ситуациях, с которыми я столкнулся.

1. Полностью согласен 2. Отчасти согласен 3. Отчасти не согласен 4. Не согласен

Методы, используемые для обмена информацией в Центре приема беженцев в Ваасе, функциональны.

1. Полностью согласен 2. Отчасти согласен 3. Отчасти не согласен 4. Не согласен

Информация, предоставленная Центром приема в Ваасе, полезна для меня.

1. Полностью согласен 2. Отчасти согласен 3. Отчасти не согласен 4. Не согласен

Для меня наиболее подходящим каналом получения информации является:

- 1) Личный визит
- 2) Телефонная связь: звонки и смс
- 3) Информационная стена приемного центра
- 4) Информационные собрания в приемном центре
- 5) Социальные сети
- 6) Что-то еще, что? _____



Vaasan Vastaanottokeskus

Yrittäjänkatu 15, Futura II
65380 Vaasa
Puh +358 40 184 9295
etunimi.sukunimi@vaasa.fi

