



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Hilja Tikkanen

**Asiakkaiden kokemuksia tiedonsaannista ja vaikuttamis-
mahdollisuuksista Etelä-Pohjanmaalla sijaitsevan päivä-
keskuksen toiminnassa**

Opinnäytetyö
Kevät 2024
Sosionomi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Sosionomi (AMK)

Suuntautumisvaihtoehto: -

Tekijä: Hilja Tikkanen

Työn nimi alaotsikoineen: Asiakkaiden kokemuksia tiedonsaannista ja vaikuttamismahdollisuuksista Etelä-Pohjanmaalla sijaitsevan päiväkeskuksen toiminnassa

Ohjaaja: Anu Aalto

Vuosi: 2024

Sivumäärä: 35

Liitteiden lukumäärä:0

Opinnäytetyö toteutettiin Etelä-Pohjanmaalla sijaitsevan päiväkeskuksen asiakkaiden kanssa. Päiväkeskus on ensisijaisesti tarkoitettu tukemaan päihteettömiksi pyrkiviä henkilöitä, mutta on avoin kuitenkin kaikille. Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää päiväkeskuksen asiakkaiden kokemuksia vaikuttamismahdollisuuksista ja tiedonsaannista päiväkeskuksessa. Tutkimuskysymykset olivat seuraavat: Kokevatko kyseisen päiväkeskuksen asiakkaat pystyvänsä vaikuttamaan organisaatiossa ja saamaan tietoa organisaatiosta? Miten asiakkaat itse kokevat tilanteen? Toinen tutkimuskysymyksistä muistuttaa paljon ensimmäistä, mutta sen avulla haluttiin painotta asiakkaiden asemaa ja mielipidettä. Tutkimus auttaa päiväkeskusta hahmottamaan nykytilannetta liittyen asiakkaiden kokemuksiin vaikuttamisessa ja tiedon saannissa organisaatiossa.

Tutkimuksessa käytettiin puolistrukturoituja haastatteluja, jotta saatiin asiakkaiden mielipiteet ja monipuolinen pohdinta kuuluviin, mutta pystyttiin pysymään tiettyjen kysymyksen ympärillä. Opinnäytetyö on aineistolähtöinen, joka tarkoittaa sitä, että työn teoria on syntynyt haastattelujen jälkeen. Tähän ovat syynä muun muassa tiukat aikatauluni sekä tunteeni siitä, että aineistolähtöinen analyysi oli itselleni henkilökohtaisesti kaikista luonnollisin tapa toteuttaa tutkimus. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineiston kerääminen tapahtui aluksi kolmen ryhmähaastattelun avulla, johon osallistui kahdeksan (8) henkilöä. Tämän jälkeen toteutettiin vielä viisi (5) yksilöhaastattelua, jotta aineistoa olisi tarpeeksi.

Tutkimuksessa selvisi, että moni haastateltavista koki pystyvänsä vaikuttamaan päiväkeskuksen toimintaan. Moni haastateltavista koki, että heitä kuunnellaan ja heidän ideoitaan arvostetaan. Osa toivoi, että asiakkaiden mielipiteisiin kiinnitettäisiin vielä enemmän huomiota. Vaikuttamiseen yhdistettiin budjettiin liittyvät seikat, kuten budjetin mielessä pitäminen ehdottaessa toimintaa. Rutiineista poikkeavia tapahtumia arvostettiin. Moni haastateltavista koki, että he viestivät ja vaikuttavat mieluummin suullisesti, kuin kirjallisesti. Päiväkeskuksen viestiminen toimii kohtalaisen hyvin haastateltavien mukaan. Haastateltavat saivat tietoa organisaatioon liittyen eniten paikan päältä ja internetin kautta.

Asiasanat: Tiedonsaanti, vaikuttaminen, osallisuus, asiakaslähtöisyys, viestintä menetelmät

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: Bachelor of social services

Specialisation: -

Author/s: Hilja Tikkanen

Customers' experiences about accessing information and influencing opportunities in a day centre located in Southern Ostrobothnia

Supervisor(s): Anu Aalto

Year: 2024

Number of pages: 35

Number of appendices:0

The thesis has been carried out in cooperation with a day centre located in Southern Ostrobothnia in Finland and their customers. The day centre is primarily meant for people who deal with addiction issues, but it is open for everyone. The purpose was to find out the customers' thoughts and experiences about influencing opportunities in the day centre and accessing information about the day centre. This thesis will help the day centre to understand their current situation by giving access to its customers' thoughts about influencing opportunities and accessing information at the day centre. The research questions are: Do the day centres' customers feel like they can influence in the organization? Do they feel that they have access to information about the organization? How do the customers see the situation? The research questions are similar to one another, but the purpose of the second question is to dive even deeper to the customers' thoughts and opinions. Semi-structured interviews have been used as a method in the thesis to have the opportunity to hear all the customers' voices and opinions. The second reason is that we can still play around with specific research questions and have the structure that comes with it. The thesis is material-oriented. This means that the theory of the thesis was made after the interviews. This is because of my tight schedules and because it felt like the most natural way for me to execute the research. The material was first gathered with three group interviews that were attended by eight (8) participants. After the material was evaluated, there were also five (5) individual interviews to have more material to work with.

Many of the interviewees felt that they had opportunities to influence in the day centre and that they were heard and that their ideas were appreciated. Some interviewees thought that customers' thoughts could be paid more attention to. The topic of budget often arose when the interviewees were asked about influencing opportunities in the day centre. Many of the interviewees thought that they rather influence and communicate by speaking rather than by writing. Events that deviate from the routine were appreciated. For the most part, the communication in the day centre was working moderately well, according to the interviewees. The interviewees mostly received information on the spot or from the internet.

¹ Keywords: Access to information, influencing, participation, customer-oriented approach, communication tactics

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	1
Thesis abstract	2
SISÄLTÖ	3
1 Johdanto	5
2 Opinnäytetyön lähtökohdat.....	6
2.1 Aiheen ja tutkimusmenetelmän valinta	6
2.2 Yhteistyötaho.....	6
3 Valtaistavan sosiaalityön käsitteet	8
3.1 Asiakaslähtöisyys ja asiakasosallisuus	8
3.2 Asiakaskeskeisyys	9
3.3 Osallisuus.....	9
3.4 Vaikuttaminen.....	11
4 Tutkimuksen lähtökohdat.....	12
4.1 Laadullinen tutkimus.....	12
4.2 Puolistrukturoitu haastattelu	13
4.3 Litterointi.....	13
4.4 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	14
4.5 Teemoittelu	15
4.6 Kokemusten tutkiminen	16
4.7 Eettisyys ja luotettavuus	17
4.8 Asiakastytyväisyys lomake	17
4.9 Haastattelujen toteutus.....	18
4.10 Haastattelujen analysointi	18
5 Tutkimus tulokset	20
6 Johtopäätökset.....	27
6.1 Kokevatko kyseisen päiväkeskuksen asiakkaat pystyvänsä vaikuttamaan ja saamaan tietoa organisaatiosta?.....	27
6.2 Miten asiakkaat itse kokevat tilanteen?	28

7 Loppupohdinta.....	30
----------------------	----

1 Johdanto

Sosionomien työnkuvaan kuuluu muun muassa ihmisten hyvinvoinnin lisääminen sekä yhdenvertaisuuden tukeminen (Talentia, i.a.). Sosionomit myös pyrkivät edistämään ihmisten sosiaalista osallisuutta. Opinnäytetyössä korostuu osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien merkitys, jotka ovat osa ihmisen hyvinvoinnin kokonaisuutta. Asiakasosallisuus näyttäytyy palvelujärjestelmässä asiakkaiden oikeutena ja mahdollisuutena vaikuttaa ja osallistua esimerkiksi omaan palveluun sekä sen suunnitteluun ja ideointiin (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos, i.a.). Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat seuraavat: Kokevatko kyseisen päiväkeskuksen asiakkaat pystyvänsä vaikuttamaan ja saamaan tietoa organisaatiosta? Miten asiakkaat itse kokevat tilanteen?

Opinnäytetyössä pureudutaan aluksi teoriaosuuteen, joka sai lopullisen muotonsa vasta haastattelujen jälkeen. Laadullisessa tutkimuksessa usein perehdytään ja luodaan teoriaosuus kokonaiseksi ennen haastatteluja, mutta kyseisessä opinnäytetyössä lähtökohta oli, että teoria muokkautui haastatteluista löytyvien asioiden mukaan. Tämän jälkeen käydään läpi tutkimukseen ja tutkimustapaan liittyvää teoriaa. Seuraavaksi puretaan opinnäytetyön teema osuutta ja haastatteluissa löytyviä havaintoja, sekä pohditaan tutkimuksen eettisyyttä. Lopuksi pohditaan johtopäätöksiä ja opinnäytetyöprosessia.

2 Opinnäytetyön lähtökohdat

2.1 Aiheen ja tutkimusmenetelmän valinta

Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Etelä-Pohjanmaalla sijaitsevan päiväkeskuksen asiakkaiden kanssa. Kyseistä päiväkeskusta ei ole mainittu nimellä organisaation pyynnöstä. Suoritin vuonna 2022 päiväkeskuksessa harjoittelun. Opinnäytetyön aihe syntyi vuonna 2022 päiväkeskuksen toiminnanjohtajan ehdottaessa aiheita. Työn aiheeksi muotoutui päiväkeskuksen asiakkaiden kokemukset ja mielipiteet organisaation viestimiseen ja vaikuttamismahdollisuuksiin liittyen. Opinnäytetyön tarkoitus on tuoda organisaatiolle tietoa siitä, miten vaikuttamismahdollisuudet ja tiedonsaanti organisaatiossa toteutuvat ja ilmenevät asiakkaiden mielestä.

Tutkimuskysymysten takia tutkimusmenetelmäksi valittiin haastattelut. Opinnäytetyön haastattelut toteutettiin vuoden 2023 keväällä ja syksyllä. Kevään haastattelut olivat ryhmähaastatteluja ja syksyn haastattelut yksilöhaastatteluja. Ryhmä haastatteluihin osallistui kahdeksan (8) haastateltavaa ja yksilöhaastatteluihin viisi (5) haastateltavaa. Tutkimukseen osallistui yhteensä kolmetoista (13) haastateltavaa.

2.2 Yhteistyötaho

Kuten aikaisemmin mainittiin, yhteistyötahona toimii Etelä-Pohjanmaan alueella sijaitseva päiväkeskus. Päiväkeskus on kaikille avoin, mutta on tarkoitettu ensisijaisesti tukemaan päihteettömyyttä (Toiminnanjohtaja, sisäinen tiedonlähde, 16.9.2022). Päiväkeskuksen työntekijät ovat pitkäaikaistyöttömiä, joilla on pitkän työttömyysjakson myötä oikeus palkkatukeen (Toiminnanjohtaja, sisäinen tiedonlähde, 4.12.2023). Heiltä ei vaadita sosiaali- tai terveysalan koulutusta. Palkkatukityöntekijöiden tittelit ovat organisaatiossa: ohjaaja, tiedottaja ja keittiön työntekijä. Tämän lisäksi organisaatiolla on toiminnanjohtaja, jolla on sairaanhoitajan (AMK) koulutus. Toiminnanjohtaja ei kuulu palkkatuelliisiin työntekijöihin.

Ennen harjoittelua omistin jo aikaisempaa kokemusta mielenterveys- ja päihdetyöstä, jonka takia olin kiinnostunut tekemään opinnäytetyön kyseisessä organisaatiossa. Päiväkeskus on tarkoitettu tukemaan päihteettömyyttä (Toiminnanjohtaja, sisäinen tiedonlähde,

16.9.2022). Päiväkeskuksen asiakkaat ovat löytäneet organisaation ja päätyneet asiakkaiksi muun muassa päihdeklinikan, Facebookin ja kavereiden tai tuttujen kautta (Toiminnanjohtaja, sisäinen tiedonlähde, 4.12.2023). Asiakkailla ei kuitenkaan tarvitse olla esimerkiksi päihdeongelmia ollakseen asiakas, vaan päiväkeskus on käytännössä kaikille auki. Asiakkaat viettävät paljon aikaa keskustellen yhdessä, pelaillen korttia tai biljardia ja esimerkiksi kuntoillen yhdessä. Päiväkeskuksessa on välillä ollut talon sisäisiä ryhmiä ja yhteisiä tapahtumia, sekä retkiä. Suorittamani harjoittelun jälkeen pidin organisaatioon yhteyttä vuonna 2023 sähköpostitse ja käymällä fyysisesti paikan päällä.

3 Valtaistavan sosiaalityön käsitteet

Kyseisessä osiossa käydään läpi valtaistavan sosiaalityön käsitteitä. Tutkimuksen haastateltavilta kysytyt kysymykset pyörivät paljon muun muassa asiakaslähtöisyyden, asiakas-keskeisyyden, osallisuuden ja vaikuttamisen teemojen ympärillä, jonka takia kyseisiä käsitteitä on lähdetty tässä osiossa avaamaan.

3.1 Asiakaslähtöisyys ja asiakasosallisuus

Sosiaali- ja terveys alalla asiakaslähtöisyys ja -osallisuus perustuvat asiakkaan mahdollisuuden määrittelyä ja luoda ratkaisuja, jotka palvelevat häntä (Terveystieteiden tutkimuslaitos, 2020). Mahdollisuudet voivat liittyä muun muassa asiakastilanteisiin tai sosiaali- ja terveysalan rakenteisiin vaikuttamiseen. Asiakaslähtöisyys perustuu sille, että asiakas on usein asiantuntija omassa tilanteestaan. Hänellä ei ole kuitenkaan välttämättä tietoa samanlaisista menetelmistä, kuin ammattilaisilla. Asiakaslähtöisyys liittyy organisaation ja työntekijöiden toiminta tapoihin, kun taas asiakasosallisuus liittyy asiakkaan osallistumiseen hänen palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Asiakkaiden osallisuutta tarvitaan, jotta pystytään kehittämään palveluita haluttuun suuntaan (Työterveyslaitos, i.a.).

Elomaa-Krapun ja Aino Vuorijärven (2022, s. 91) teoksessa asiakaslähtöisyyttä kuvaillaan organisaation tapana toteuttaa toimintaansa ja organisaation arvolähtökohtana. Se perustuu tiedon saamiseen ja ohjaamiseen, asiakkaiden tarpeiden huomioimiseen yksilöllisesti, rehelliseen kuunteluun ja siinä korostuu asiakkaan asema palautteen antajana (mts. 92). Yksilöllisyys korostuu asiakaslähtöisessä työtöteessä vastaamalla asiakkaan tarpeisiin hänen toiveidensa ja ratkaisutapojensa mukaisesti (Terveystieteiden tutkimuslaitos (THL), 2020). Asiakaslähtöisyys ei kuitenkaan tarkoita, että asiakas saa aina kaiken haluamansa, vaan se pohjautuu asiakkaan ja ammattilaisen yhteistyöhön perustuvaan palvelujen kehittämiseen (Elomaa-Krapu & Vuorijärvi, 2022, s. 92).

Saija Lappalainen käsittelee teoksessaan asiakkaiden osallisuutta sosiaalityössä ja työntekijöiden työskentelyä asiakaslähtöisyyden kannalta (Lappalainen, 2017, s.2). Kyseisen teoksen aineisto muodostui 2000-luvulla kootuista seitsemästä opinnäytetyöstä.

Aineistosta nousevia tärkeitä havaintoja olivat sosiaalityöntekijän keskittyminen asiakkaan tilanteeseen, työntekijöiden vaihtuvuus, vuorovaikutuksen tärkeys, työn kiireisyys, työn laatu ja asiakkaan ja työntekijän välinen yhteys. Tuloksista havaittiin, että asiakkaat eivät kokeneet tarpeellisiksi niinkään asiakaspalautteen keräämistä, vaan lähinnä tärkeää oli se, että työntekijät pysähtyivät aidosti kuuntelemaan heitä. Työntekijät arvostavat tuloksien perusteella asiakkaiden kommentteja ja palautetta, mutta työkiireiden vuoksi eivät sitä välttämättä kerkeä säännöllisesti keräämään.

3.2 Asiakaskeskeisyys

Asiakaskeskeisyys, joka on tunnettu myös nimellä potilaskeskeisyys, on alun perin ilmaantunut sosiaali- ja terveysalan kirjallisuuteen 1950-luvulla (Suhonen, 2018). Asiakaskeskeyttä voidaan tarkastella organisaation, asiakasryhmän ja yksilön näkökulmista. Organisaatiotasolla asiakaskeskeisyys näkyy palvelujen sujuvuutena ja saatavuutena. Monen sosiaali- ja terveysalan organisaation tavoitteena on asiakaskeskeinen lähestymistapa, jonka takana ovat organisaation noudattamat eettiset lähtökohdat ja arvot, kuten tasa-arvo. Asiakasryhmän näkökulmasta asiakaskeskeydessä ilmenee esimerkiksi räätälöinti-termi, joka viittaa asiakasryhmän palvelun järjestämiseen haastekohtien mukaisesti. Tarkoituksena on siis varmistaa laadukas palvelu. Yksilötaso perustuu asiakkaan arviointiin toteutuneesta palvelusta tai hoidosta ja hänen näkemyksiinsä asiakaskeskeyyden toteutumisesta. Asiakas pystyy kokonaisvaltaisesti pohtimaan esimerkiksi henkilöstön panosta hänen yksilöllisyytensä tukemisessa ja mahdollistamisessa.

3.3 Osallisuus

Osallisuus on ihmisen terveyttä ja tasa-arvoa ylläpitävä käsite, joka viittaa ihmisen tunteeseen siitä, että hän pystyy vaikuttamaan omaan elämäänsä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 2022). Sitä ylläpitävät muun muassa palkkatyö, terveydenhuolto ja harrastukset. Osallisuuden tunnetta voidaan lisätä antamalla ihmisille tietoa heihin vaikuttavista asioista, kiinnitetään huomiota ympäristöjen esteettömyyteen ja pidetään huolta, että eri ikäryhmät ja maahanmuuttajat pääsevät osallistumaan esimerkiksi erilaisiin palveluihin. Osallisuus on sateenvarjokäsite, jonka alle mahtuu erilaisia lähestymistapoja (Isola ym., 2017, s. 3).

Osallisuus on muun muassa kuulumista, liittymistä, yhteisyyttä, osallistumista ja vaikuttamista.

Osallisuutta sosiaali- ja terveystalvaelussa voidaan tarkastella eri tavoilla (Kivinen, ym. 2020, s. 270). Yksi tapa tarkastella osallisuutta on yhteiskunnan tasolla, jolla viitataan asiakkaan osallisuuteen lainsäädäntöihin liittyvissä valmisteluissa, sosiaali- ja terveystalvopolitiikan muotoiluun ja esimerkiksi kuntasuunnitteluun. Osallisuus palveluissa näkyy yhteiskunnallisella tavalla siten, että palvelut ovat helposti saatavina ja ne ovat tarpeeksi kattavat. Palvelujärjestelmän tasolla tarkastellaan asiakkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa palvelujen kehitykseen ja arviointiin. Palvelujärjestelmän tasolla asiakkaiden asema palvelujen käyttäjänä korostuu. Yksilötasolla osallisuus ilmenee esimerkiksi mahdollisuutena ottaa osaa oman palvelutapahtuman päätöksentekoon ja suunnitteluun. Yksilötasolla osallisuus voi näyttäytyä myös hyvin toimivana vuorovaikutuksena.

Kivinen ym. (i.a., s.271) esittelevät Armsteinin (1969) luomaa osallisuuden tikapuumallia. Tikapuut kuvastavat yksilön osallisuuden kasvua, mitä korkeammalla portaalla on. Portaat ovat seuraavat: manipulaatio, terapia, tiedonsaanti, konsultaatio, yhteissuunnittelu, kumppanuus, delegoitu toimivalta ja kansalaisvalvonta. Armstein ei ole ainoa, joka tikapuumalleja on kehittänyt, mutta häntä on kritisoitu tikapuumallistaan, sillä se keskittyy enemmän yksilöön eikä tarkkaile muun muassa osallisuuden ja osallistumisen eroa tai osallisuutta yhteisön näkökulmasta.

Osallisuuden kokonaisuutta voidaan myös tarkastella osallisuuden ulottuvuusmallien avulla (Kivinen, ym. 2020, s. 272.). Esimerkiksi tieto-osallisuudella viitataan siihen, että erilaisista palveluista tiedottaessa, tieto on käden ulottuvilla ja selkeässä muodossa. Toimintaosallisuudella viitataan siihen että, asiakkailla ja kuntalaisilla on mahdollista toimia omassa elinympäristössään (mts. 273.). Jotta toimintaosallisuus voitaisiin tavoittaa, niin se edellyttää esteettömyyttä ja toimintamahdollisuuksien luomista.

Anniina Vänskän 2022 vuonna julkaistussa työssä ”Päihdekuntoutujien kokemuksia osallisuudesta yhteisöllisessä palveluasumisessa” työssä tutkitaan, millä tavoilla asiakkaat pystyvät vaikuttamaan yhteisössään Palorannan hoitokodissa ja mikä on heidän kokemuksensa osallisuudesta. Tutkimuksessa kävi ilmi, että vertaistuen antamisella ja saamisella

oli suuri merkitys osallisuuden ilmiön syntymisessä (mts. 3). Tämän lisäksi ohjaajien tarjoama tuki oli yhtä lailla osallisuuden tunteen keskiössä.

Merita Korhosen (2021) teoksessa *Osallisuustalo Aito:n päivätoiminnan kehittäminen* tutkittiin päivätoiminnan asiakkaiden osallisuuden edistämistä ja sen toteutumista. Korhonen painottaa, että asiakkaiden osallisuuden kehittäminen on nykypäivänä yhä tärkeämmässä asemassa työ- ja päivätoiminnassa. Tässä kyseisessä tutkimuksessa kohderyhmänä toimivat erityistä tukea tarvitsevat henkilöt. Korhosen teos on kehittämistyö, jossa kehittämiskohteiksi nousi asiakkaiden osallistaminen kehittämiseen, arviointityökalut asiakkaiden osallisuutta varten ja osallisuuden edistämisen tutkiminen toimintakulttuurissa.

3.4 Vaikuttaminen

Vaikuttamisella tarkoitetaan keinoja, joilla muokataan ja vaikutetaan toisen henkilön tunteisiin, käyttäytymistapoihin ja ajatuksiin (Gjerstad, 2015, s.8–9). Vaikuttamalla voidaan pyrkiä muun muassa toisen henkilön asenteiden muuttamiseen, myöntymiseen tai suostumiseen. Vaikuttaminen voi tapahtua välillä myös tahattomasti toisin kuin suostuttelu, joka on tiedostettua ja tavoitteellista vaikuttamista.

Kun vaikuttaja saa vaikutettavan toimimaan haluamallaan tavalla, puhutaan standarditapauksesta (Hallamaa, 2017, s.177). Vaikutettavalla on yleensä myös syy sille, miksi hän antaa itsensä olevan vaikutuksen alaisena. Kyseessä voi olla esimerkiksi yhteinen päämäärä vaikuttajan ja vaikutettavan välillä tai vastapalvelus. Vaikuttaminen perustuu harkittujen ratkaisuiden tuottamiseen ja toteuttamiseen (Talentia, 2015). Asiakkaiden kanssa tapahtuva vaikuttaminen voi parhaimmillaan aikaan saada heille voimaantumisen tunnetta.

4 Tutkimuksen lähtökohdat

4.1 Laadullinen tutkimus

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus perustuu tutkimuksessa olevan kohderyhmän koke-
muksiin ja ajatuksiin tutkittavasta ilmiöstä (Juuti & Puusa, 2020, s.9). Laadulliseen tutki-
mukseen sisältyy erilaisia menetelmiä, joiden avulla päästään lähemmäksi tutkimuksen ai-
hetta ja jotka edesauttavat tutkimuskysymyksen vastauksien saamista. Tutkimuksen lä-
hestymistavasta puhuttaessa tarkoitetaan yleensä sitä, onko tutkimus kvalitatiivinen vai
kvantitatiivinen tai esimerkiksi empiirinen tai ei-empiirinen. Tutkimusote tai tutkimusstrate-
gia puolestaan kertoo tarkemmin, esimerkiksi millaisesta laadullisesta tutkimuksesta on
kyse.

Laadullista tutkimusta on aloitettu harjoittamaan 1900-luvun alkupuolella (Juuti & Puusa,
2020, s.10). Juutin ja Puusan mukaan ensimmäisiä laadullisen tutkimuksen harjoittajia oli-
vat kulttuuritutkija Franz Boas ja antropologi Bronislaw Malinowski. Sosiologian ensimmäi-
set laadulliset tutkimukset on toteutettu Chigacon yliopiston tutkijoiden toimesta vuonna
1910-1940. Hermeneutiikka, fenomenologia ja poststrukturalismi ovat antaneet vivahteita
laadulliselle tutkimukselle. Tämän lisäksi vaikutteita on syntynyt myös psykologiasta, so-
siologiasta, kasvatustieteistä, antropologiasta ja filosofiasta (mts. 11). Jokaisen koulukun-
nan laadullisissa tutkimuksissa on yhteistä se, että ne ovat induktiivisia. Eli johtopäätöksiä
tehdään aineiston perusteella. Laadulliselle tutkimukselle on yleistä se, että aineiston han-
kinnan suunnittelussa, analysoinnissa ja tulkinnassa tarkastellaan näitä kokonaisuuksia ai-
neiston, sekä teorian kautta. Teoria ei ole kuitenkaan pääroolissa, vaan se toimii apuväli-
neenä eri tutkimuksen vaiheissa.

Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on luoda monipuolista tietoa tietystä ilmiöstä henkilöiltä,
jotka toimivat aidossa ympäristössään (Juuti & Puusa, 2020, s.11). Laadullisen tutkimuk-
sen vaiheet ovat seuraavat: aiheen päättäminen, tavoitteiden luominen, tutkimuskysymys-
ten sommittelu, tutkimuksen rajojen luominen ja kertominen. Tämän jälkeen seuraa teo-
reettisen viitekehyksen luominen käyttäen kirjallisuutta, lähestymistavan päättäminen ja
sen perusteleminen, tutkimusmenetelmien ja aineiston päättäminen, kuvailu ja

perusteleminen. Loput vaiheet ovat aineiston hankkiminen ja analysointi, sekä tulkinta ja tulosten kirjoittaminen ja raportoiminen, sekä tutkimuksen luotettavuuden reflektointi (mts. 12).

4.2 Puolistrukturoitu haastattelu

Puolistrukturoidut haastattelut tapahtuvat suullisesti ja siten, että haastateltavat saavat kertoa vapaasti ajatuksiaan (Hyvärinen ym., 2021). Tämä antaa haastateltaville mahdollisuuden vastata kysymyksiin niin laajasti tai suppeasti, kun he itse kokevat tarpeelliseksi. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset on mietitty valmiiksi ja ne esitetään suhteellisen samassa järjestyksessä. Tämä eroaa esimerkiksi teemahaastattelusta, jossa haastateltavilla on vielä vapaammat kädet, sillä kysymykset eivät ole tarkasti mietittyjä.

Opinnäytetyössä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua aineiston keruumenetelmänä. Haastateltavilta kysyttiin yhteensä yhdeksän (9) kysymystä samassa järjestyksessä. Haastattelujen aikana esitettiin myös tarkentavia kysymyksiä haastateltavilta tarvittaessa.

4.3 Litterointi

Litteroinnilla tarkoitetaan puheen ja toiminnan tuottamista kirjalliseen muotoon (Kallio, 2021). Sen tarkkuuteen vaikuttaa se, ollaanko etsimässä esimerkiksi asiakokonaisuuksia vai keskitytäänkö aineiston keruussa tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Tämän lisäksi tarkkuus vaihtelee sen mukaan, millaisiin kysymyksiin ollaan hakemassa vastauksia. Litteroinnin tärkein tehtävä on saada selville, mitä sanotaan. Litterointia suorittaessa tarkoituksena ei ole kiinnittää huomiota jokaiseen ylimääräiseen äännähdykseen, vaan keskittyä kuuntelemaan haastateltavan viesti.

Haastattelu aineistoa litteroitaessa jätettiin pois ylimääräisiä äännähdyksiä tai peräkkäin toistuvia sanoja. Litteroidessa ei ole muokattu haastateltavien todellista puhekieltä ja murretta. Joidenkin haastattelujen kohdalla saattoi välillä olla vaikeaa hahmottaa tiettyjä sanoja, jonka takia haastatteluja kuunneltiin moneen otteeseen. Jos tämän jälkeen jostain tietystä sanasta ei edelleenkään saanut selvää, epäselvyys merkittiin opinnäytetyön

litteroituihin osuuksiin, jotta tunnistettaisiin mistä kohdista ei olla aivan varmoja tutkiessa tekstiä myöhemmin uudestaan.

4.4 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi voidaan nähdä viitekehyksenä, jonka avulla aineistoa voidaan tarkastella mahdollisimman laajasti (Puusa, 2020, s.148–149). Analyysiprosessiin sisältyy muun muassa seuraavat aiheet: analyysiyksikön valinta, aineistoon tutustuminen, aineiston tutkiminen, aineiston pelkistäminen, aineiston kategorisointi, sekä teemoittelu ja tulkinta. Todellisuudessa kyseiset vaiheet ovat yleensä samaan aikaan työn alla. Analyysiä tehdessä tutkijan tulee osata perustella tekemiään ratkaisuja ja pyrkiä tulkitsemaan aineistoaan todennukaisesti. Teorialähtöisessä lähestymistavassa tutkijan ajattelua ohjaa teorian tieto (Puusa, 2020, s.151–152). Aineistolähtöisessä lähestymistavassa tutkijan on tärkeä lähestyä aineistoa ilman teoreettista näkökulmaa ja keskittyä tulkitsemaan aineistoa avoimesti.

Aineiston analyysi lähtee yleensä käyntiin aineiston hankinnan yhteydessä (Juuti & Puusa, 2020, s.143). Tutkijan ennako-oletukset kytkeytyvät aineiston hankintaan ja aineiston analyysiin. Tämän takia on tärkeää, että tutkija tiedostaa omia ennako-oletuksia ja mahdollista ennako tietoaan aiheeseen liittyen. Analysoidessa aineistoa, tutkija lukee ja tutkii sitä moneen otteeseen pystyäkseen jakamaan sitä erilaisiin teemoihin tai luokkiin. Myös prosessin aikana läpi käyty teoria vaikuttaa siihen, mihin tutkija keskittyy aineistossaan. Aineiston analyysin laatua voidaan mitata havainnoimalla, kuinka taitavasti tutkija tulkitsee ja ymmärtää tutkimaansa ilmiötä.

Puusa (2020, s.147) kuvaa Eisenhardtin näkemyksiä tutkimuksen analysoinnista. Eisenhardt tuo esiin, että analyysiä tehdessä on tärkeä paneutua kunnolla jokaisen tutkimukseen osallistuvan henkilön tuottamaan aineistoon eri näkökulmista. Tämän jälkeen aineistosta voidaan lähteä etsimään eroavaisuuksia ja samankaltaisuuksia keskenään. Vertailua ja yhdistelemistä, jotka tapahtuvat esimerkiksi kahden eri henkilön haastateltuja analysoidessa, Eisenhardt kutsuu ”cross-case searching tactic” metodiksi.

Matthew B. Milesin ja A. Michael Hubermanin (1994, s.173) teoksessa on kerrottu, että yksi syy ”cross case analysis” metodiin on se, että mahdollistetaan tutkimuksen hyöty mahdollisimman moniin samanlaisiin tilanteisiin. Termi, jolla tätä mitataan, on yleistettävyyys (generalizability). Tutkimuksen ollessa yleistettävä merkitsee se sitä, että tutkimuksen tulokset pätevät myös mitä useammin muussa kontekstissa ja muihin ihmisiin. Miles ja Huberman (1994, s.173) mainitsevat kuitenkin kirjassaan, että tätä tavoitetta on muun muassa kritisoinut Denzin (1983), Guba & Lincoln (1981). Toinen tarkoitus ”cross case analysis” tekemiseen on lisätä selityksiä ja ymmärrettävyyttä.

Opinnäytetyössä on käytetty aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, sillä koin tämän henkilökohtaisesti luonnollisemmaksi tavaksi lähestyä tutkimusta. Koin, että on luonnollisempaa, kun opinnäytetyön sisältö tulee haastatteluaineiston kautta, jonka pohjalta aloitin luomaan lopullista teoriaa osuutta. Olin hahmotellut opinnäytetyön alustavaa teoriaa opinnäytetyön suunnitelmaan, mutta teoria osuus lopulta muovautui erilaiseksi haastatteluiden jälkeen. Toinen syy aineistolähtöisen sisällönanalyysin käytölle johtui tiukoista aikatauluistani. Minun tuli saada haastattelut toteutettua mahdollisimman nopeasti vuonna 2023 keväällä. Tämän jälkeen kuitenkin toteutin vielä yksilöhaastattelut syksyllä 2023, kun koin, että aineistoa tarvitsisi enemmän. Näin tutkimukselle saatiin selvempiä johtopäätöksiä.

4.5 Teemoittelu

Tutkimuksen teemat voivat olla valmiiksi määritelty tai voivat syntyä aineistoa analysoitaessa (Puusa, 2020, s.153). Usein aineistoa analysoitaessa voidaan myös huomata, että vastaukset ovat yhteydessä moneen eri teemaan. Aineistosta pyritään löytämään valittuihin teemoihin liittyviä kokonaisuuksia, yhdistelemään samanlaiset ilmaisut samaan kategoriaan ja nimeämään kategoria kyseisen ilmiön mukaisesti.

Sirkka Hirvisjärven ja Helena Hurmeen vuonna 2008 ilmestyneessä Tutkimushaastattelut teoksessa käsitellään muun muassa Luborskyn (1994) teoriaa teemoittelusta (s.173). Hänen näkemyksensä on, että teemat näkyvät haastateltavan puheessa toistuvina asioina. Luborsky koki, että haastateltavien käyttämät painottavat sanat, kuten ”erittäin”, oli tärkeä ottaa huomioon teemoja hahmottaessa. Hirvisjärvi ja Hurme käyttävät teoksessaan myös Seidmanin (1991) teoriaa teemoittelusta, jossa teemoittelua kuvataan piirteinä, jotka ovat

nähtävissä usean haastateltavan aineistosta, jos haastateltavia on useita. Usein aineistosta löytyvät teemat liittyvät tutkimuksen teemoihin, mutta tämän lisäksi aineistosta voi nousta esiin aivan uusia teemoja.

Tässä opinnäytetyössä haastattelukysymyksillä haluttiin saada tietoa päiväkeskuksen asiakkaiden ajatuksista liittyen vaikuttamismahdollisuuksiin ja tiedonsaantiin päiväkeskuksessa. Haastattelukysymykset liittyivät muun muassa osallisuuden, vaikuttamisen ja asiakslähtöisyyden teemoihin. Haastattelujen toteuttamisen jälkeen luovuttiin tietyistä suunnitelluista teoriakäsitteistä, koska prosessin aikana huomattiin, että ne eivät olleet kovin oleellisia tutkimukselle ja aineistolle. Opinnäytetyön haastatteluaineistoa litteroitiin ja analysoitiin etsien aineistosta yhteneviä vastauksia ja yleistämällä aineistoa. Samaan aikaan aineistosta poimittiin myös yksittäisiä tai vähemmän yleisiä mielipiteitä, jotka on työssä otettu huomioon. Haastatteluiden vastaukset aseteltiin haastattelukysymyksiin alle Wordiin ja aineistoa väri koodattiin, jotta samoihin aiheisiin liittyvät asiat oli helpompi löytää.

4.6 Kokemusten tutkiminen

Kokemukset perustuvat usein elettyihin tilanteisiin ja muistoihin (Toikkanen & Virtanen, 2018, s.7). Kaikki koetut tunteet ja reaktiot eivät aina välttämättä perustu yksilön henkilökohtaisiin kokemuksiin. Myös kerrotut, kuullut ja nähdyt tapahtumat herättävät kokemusten tunnetta. Kokemusten antaman tiedon lisäksi on tärkeä olla unohtamatta tutkittua tietoa ja faktoja.

Fenomenologis-hermeneuttinen ihmiskäsitys perustuu kokemuksen, merkityksen ja yhteisöllisyyden tärkeyteen. (Laine, 2018, s.29–32) Fenomenologiassa keskitytään tutkimaan yksilön kokemuksia hänen elämästään maailmasta. Tutkiessa ihmisiä fenomenologisesti tutkija tiedostaa, että ihminen on ympäristönsä muokkaama ja ihmiset myös muokkaavat kyseistä maailmaa ympärillään. Tarkastellessa kyseistä tapahtumaa yksilön perspektiivistä puhutaan ihmisen alkuperäisestä maailmasuhteesta. Ihmisen perspektiivi ja tapa nähdä maailma syntyy hänen kokemuksistaan ja hänen todellisesta eletystä ja koetusta maailmasta. Ihmisellä voi olla erilaisia nimikkeitä ja arvoja, joihin linkittyy muutakin kuin vain biologinen fakta. Niihin voi sisältyä erilaisia kokemuksia ja myös globaaleja kokemuksia. Esimerkiksi joitakin sukupuolien tai kulttuurien edustajia voi yhdistää samanlaiset ilmiöt,

vaikka he ovatkin yksilöitä. Ihmisten kokemuksiin liittyy pohdiskelua, mutta ympäröivä maailma ei rakennu käsitteellisen ajattelun kautta. Intentionaalisuudella tarkoitetaan sitä, että ihmiset navigoivat maailmaa merkityksien kautta. Ihmisten havainnot ympäröivästä maailmasta värittyvät esimerkiksi uskomusten ja pyrkimysten kautta. Tutkiessa kokemuksia, puretaan niiden merkityksiä. Fenomenologinen merkitysteoria ehdottaa, että yksilön merkitykset ovat yhteisöllisiä ja ne syntyvät kasvaessamme kyseisissä yhteisöissä. Kuitenkin voidaan tiedostaa, että ihmisillä on myös hyvin yksilöllisiä kokemuksia elämänsä aikana.

Hermeneuttisuus perustuu ymmärtämiseen ja tulkitsemiseen, sekä tulkitsemisen kriteerien etsimiselle. Esimerkiksi haastattelutilanteissa tulkinnan tarkkuus perustuu sille, kuinka sujuvasti haastateltava osaa kertoa kokemuksistaan ja kuinka todenmukaisesti haastattelija osaa tulkita puheen lisäksi haastateltavan ilmeitä ja eleitä (Valli, 2018, s.33).

4.7 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyöhaastatteluja varten luotiin tutkimuslupalomake, tietosuojaseloste ja tiedote tutkimuksesta, jotka kartoittavat tutkimuksen sisällön, metodit ja tietoturva-asiat. Tutkimusluvan on myöntänyt ja allekirjoittanut päiväkeskuksen toiminnanjohtaja. Yhteistyötaho halusi pysyä anonyyminä ja tämä on otettu huomioon opinnäytetyössä. Yhteistyötahoon liittyvät henkilökohtaiset tiedonlähteet ovat merkitty työhön anonyyminä tästä syystä. Tutkimukseen liittyvät tietosuojaseikat käytiin suullisesti läpi ja haastateltavat lukivat ja allekirjoittivat suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta ennen haastattelujen aloitusta. Haastattelut on toteutettu anonyymisti eli henkilöiden nimiä tai muita tunnusmerkkejä ei kysytty haastatteluissa. Haastateltavilta on kysytty samat kysymykset, mutta osalta haastateltavista on kysytty tarkentavia kysymyksiä, silloin kun se on nähty tarpeellisena.

4.8 Asiakastyytyväisyys lomake

Haastattelu kysymyksien runko ottaa vaikutteita päiväkeskuksessa tehdyn asiakaskyselylomakkeesta. Kyseinen asiakaskysely lomake, josta opinnäytetyö ottaa osviittaa on vuodelta 2023 (Toiminnanjohtaja, sisäinen tiedonlähde, 4.12.2023). Asiakaskyselyssä kartoitetaan muun muassa asiakkaiden sukupuoli, ikä ja kuinka kauan he ovat

päiväkeskuksessa käyneet. Kyselyssä kartoitetaan myös mistä on saanut tiedon päiväkeskuksesta, sekä saako riittävästi tietoa ja mistä sitä saa. Tämä kysely sisältää sekä suljettuja ja avoimia kysymyksiä. Kyselyyn oli vastannut 19 henkilöä, joista suurin osa koki, että he saavat riittävästi tietoa päiväkeskuksen ajankohtaisista asioista ja pari asiakasta kokivat, että he eivät saa riittävästi tietoa. Asiakastyytyväisyys kyselyssä kysyttiin myös mistä asiakkaat saavat parhaiten tietoa ajankohtaisista asioista. Suurin osa vastaajista koki saavansa eniten tietoa työntekijöiltä, pienempi osa sosiaalisesta mediasta / Facebookista ja pieni osa ilmoitustaululta. Opinnäytetyö haastatteluista usea haastateltava koki saavansa tietoa sosiaalisesta mediasta, mutta heillä saattoi olla monta tahoja tiedon saantiin.

4.9 Haastattelujen toteutus

Haastattelut on toteutettu vuonna 2023 keväällä ryhmähaastattelumuodossa. Koska aineistoa ei ollut tarpeeksi ryhmähaastattelujen jälkeen, toteutettiin vielä yksilöhaastatteluja vuonna 2023 syksyllä. Ryhmähaastatteluja oli yhteensä kolme (3) ja niihin osallistui yhteensä kahdeksan (8) haastateltavaa. Yksilöhaastatteluihin osallistui yhteensä viisi (5) henkilöä. Kaiken kaikkiaan haastateltavia oli siis kolmetoista (13). Kaikki haastateltavat saivat mahdollisuuden kertoa näkökulmansa ja näkemyksensä. Haastateltaviksi otettiin kaikki tutkimuksesta kiinnostuneet päivätoimintakeskuksen asiakkaat. Osallistujaksi ilmoittautuminen tapahtui paikan päällä suullisesti juuri ennen haastatteluja. Päiväkeskuksen toiminnanjohtajan kanssa todettiin, että tämä olisi paras tapa saada asiakkaat osallistumaan.

4.10 Haastattelujen analysointi

Haastattelut kirjoitettiin puhtaaksi Word-tiedostolle, jonka jälkeen niitä analysoitiin. Ryhmä- ja yksilöhaastattelut litteroitiin omille Word-pohjillensa. Tämän jälkeen katsottiin kysymyskohtaisesti aluksi ryhmähaastatteluista saatua kokonaiskuvaa ja sen jälkeen sama tehtiin yksilöhaastattelujen kohdalla. Haastateltavien vastauksia väri koodattiin, jotta oli helpompi hahmottaa kuinka usein ja missä kohdissa tietyistä aiheista ja teemoista keskusteltiin. Näin toimiessa olisi myös helpompi hahmottaa ryhmä- ja yksilöhaastatteluista syntyvää kokonaiskuvaa. Tämän jälkeen etsittiin aineistosta teemoja. Teemat olivat jokseenkin helppo hahmottaa, sillä tutkimuksen kysymykset pyörivät itsessään tiettyjen teemojen ympärillä,

kuten viestinnän, asiakaskeskeisyyden ja osallisuuden teemojen ympärillä. Aineistosta nousi myös esille uusia tärkeitä huomionaiheita, kuten asiat, jotka haastavat aikaisemmin mainittujen teemojen toteutumista.

5 Tutkimus tulokset

Aineistosta löytyi neljä (4) pääteemaa, jotka ovat tutkimuksen kannalta oleellimmat esittämään tutkimusaineistoa. Nämä teemat ovat: Vaikuttamista tukevat menetelmät, Asiakaiden tiedonsaanti mahdollisuudet ja kanavat, Haasteet ja Osallisuuden toteutuminen.

Vaikuttamista tukevat menetelmät

Eräs vaikuttamisen menetelmistä päiväkeskuksessa on Risut ja ruusut laatikko, johon voi laittaa palautetta/kommentteja toiminnasta (Toiminnanjohtaja, sisäinen tiedonlähde, 16.9.2022). Monen haastateltavan kohdalla tuli esille, että laatikko ei ole suuressa käytössä, mutta laatikon olemassaolo koettiin kumminkin positiivisena asiana.

Hyvä olla olemas mutta aika vähällä käytöllä se on. (H2)

Niin on nii että kieltämättä sitäki pitäis varmaa ja sais enemmän hyödyntääkki. (H1)

Eräs haastateltava pohti, mistä laatikon vähäinen käyttö johtuu

Että joko ihmiset ei uskalla, viitti, jaksaa kirjottaa mitään tai sitten ne ei oo vaan tajunnu että siihen voi laittaa jotakin ehdotuksia tai sitten että sekin on tietysti yks mahollisuus että kokevat että niinku paikka pyörii heidän mielestä ihan niinku hyvin että eivät koe tarpeeksi niinkun laittaa mitään risuja ja ruusuja niin. (H10)

Osa haastateltavista ilmaisi, että pystyvät suullisesti sanomaan asiansa tarvittaessa eivätkä koe lappujen kirjoittamista itselleen tarpeelliseksi.

Kaikki eivät olleet myöskään kiinnittäneet huomiota tai tienneet laatikon olemassaolosta.

Jaa en mä oo nähnykkään sellasta. (H5)

Eräs haastateltava toi näkökulman siitä, että laatikko olisi suuremmalla käytöllä.

- - Että kieltämättä sitäki pitäis varmaa ja sais enemmän hyödyntääkki. (H1)

Tämän lisäksi päiväkeskuksessa on kerran kahdessa viikossa yhteisiä iltapäiviä / yhteisökokouksia, joissa voi tuoda omia ideoitaan esille (Anonyymi, sisäinen tiedonlähde, 18.10.2022). Haastatteluista tuli suurimmalta osin kuva, että haastateltavat kokevat yhteiset iltapäivät positiivisena ympäristönä, jossa voi ehdottaa jotakin, jos haluaa. Eräs haastateltava koki, että asiakkaat voisivat tuoda hieman enemmän mielipiteitään ja ehdotuksiaan esille. Eräs toinen haastateltava koki, että tilaisuudessa ei käsitellä niin syvällisiä asioita. Kaksi haastateltavaa ilmaisivat, että he eivät ole itse ehdottaneet mitään eivätkä kokeneet, että ehdotuksia olisi tullut kovin monipuolisesti.

Haastateltavilta kysyttiin myös, olisiko heillä mitään uusia vaikuttamisen tai viestimisen tapoja, joita he haluaisivat Organisaatiossa nähdä. Organisaatiolla on käytössä esimerkiksi Facebook-sivut ja päiväkeskuksessa on viikkotiedote, jossa näkyy viikon tapahtumat (Anonyymi, sisäinen tiedonlähde, 16.9.2022). Keskustelua syntyi muun muassa messengeri-ryhmästä ja Facebook-sivujen nopeasta päivittämisestä. Eräs haastateltava pohti puhelinnumeron antamista siltä kantilta, että toivoisi että se ei leviäisi kaikkialle, vaikka kokikin tekstiviestiryhmät käteviksi. Kaikki haastateltavat eivät kokeneet uusia viestintä tai vaikuttamistapoja tarpeelliseksi.

No emmä tiedä kyllähän ne tuos seinälläkin on aika hyvin että, siitä näkee vaa lukoo noita seiniä ni. (H12)

No emmä näe tarpeelliseksi kun saa suunsa auki nii sehän on jo siinä.
(H11)

Pari haastateltavaa pohti erilaisten vaikuttamistapojen ja menetelmien toimivuutta ja sopivuutta kyseiselle kohderyhmälle. Yksi näistä haastateltavista koki nykyiset tavat hyväksi ja mainitsi myös Instagram-tilin, josta totesi, että harva asiakkaista käyttää esimerkiksi Instagramia ja koki, että on tärkeä ottaa asiakaskunta huomioon. Eräs haastateltavista pohti sitä, kuinka lehden kautta ei ole saatu hirveästi uusia kävijöitä.

Keskustelua heräsi myös vapaaehtoistyön kautta vaikuttamisesta. Eräs haastateltava kommentoi asiaa seuraavanlaisesti:

Jotenkin se tuntuu niin vähäselältä kuitenkin se vaikuttaminen näihin *organisaation nimi* asioihin että enemmän me sitten vaikutetaan näihin justiin vapaaehtoisiiin grillijuhliin sun muihin. (H2)

Myös organisaation vapaaehtoiset olivat saaneet neuvoteltua organisaation kanssa, että aukioloaikoja pidennetään, kun vapaaehtoiset ovat olleet paikan päällä illalla.

Suurin osa haastateltava koki asiakkaiden vaikuttamismahdollisuudet tärkeänä asiana. Yksi haastateltavista ideoi, että työntekijät voisivat sanallisesti motivoida ja innostaa asiakkaita toivomaan ja ehdottamaan toimintaa. Eräessä haastattelussa käytiin myös keskustelua siitä, että asiakkailla ei tulisi olla liikaa päätäntävaltaa:

- – Se on tosi hyvä, että asiakkaat pääsee vaikuttamaan mutta tää on se ikuisuus kysymys että mun mielestä asiakkaat ei saa päättää mitä täällä tehdään. (H8)

Eräessä toisessa haastattelutilanteessa kysymykseen ei löytynyt suoraa vastausta. Kyseinen haastateltava pohti tilannetta sen kannalta, että organisaatiossa on aikaisemmin järjestetty jotakin asiakkaiden ehdottamaa, mutta loppujen lopuksi osallistujia ei ole ollut paljon. Haastattelutilanteessa tuli esiin, että päälle päin yksinkertaiselta vaikuttavan kysymyksen avulla saatiinkin luotua mielenkiintoista pohdiskelua ja reflektointia.

Asiakkaiden tiedonsaanti mahdollisuudet ja kanavat

Kysyttäessä, mistä haastateltavat saavat tietoa liittyen päiväkeskukseen, moni haastateltavista vastasi joko paikan päältä tai Facebookista. Haastateltavilla oli monta erilaista tapaa saada tietoa. Eräs haastateltava kertoi, että retkistä tiedotetaan pöydällä olevan listan kautta. Toinen haastateltava ilmaisi, että tulevia tapahtumia käydään läpi ainakin puolitoista viikkoa etukäteen, jotta niihin osataan varautua. Yksi haastateltavista mainitsi, että on saanut tietoa toiminnanjohtajalta Whatsapin kautta. Eräs haastateltava koki, että

toiminnasta ja tulevista tapahtumista ei hirveästi kommunikoida. Kysyttäessä onko hän katsonut netin kautta tietoa, niin hän kertoi että ei ollut tietoinen että organisaatiolla on nettisivut.

Kysyttäessä miten viestintä toimii organisaatiolta asiakkaille, esimerkiksi erilaisiin tapahtumiin liittyen osa koki, että tiedotus toimii hyvin, mutta jotkut tietyt tapahtumat eivät välttämättä kuulostaneet haastateltaville tutuilta tai olivat menneet ohi. Eräs asiakkaista ehdotti seuraavanlaista ratkaisua viestimiseen liittyen:

Että esimerkiksi ennen ruokailua joskus alkuvuikosta vois olla porukkaa paljonki täällä että ennen ruokailua tuos niinku mainita asioita mitkä on niinku tällä viikolla ajankohtaista että sellanen ny vois olla ihan kehitysidea siihen että asiakkaat paremmin sais tietoa. (H1)

Haasteet

Budjettiin ja raha-asioihin liittyvät asiat nousivat usein esiin aineistosta. Haastateltavat kokivat sen tärkeänä, että ehdottaessa esimerkiksi yhteistä tekemistä, on hyvä pitää budjettiin liittyvät rajat mielessä. Kysyttäessä parilta haastateltavalta millaisia asioita he ovat ehdottaneet organisaatiossa, joita on toteutettu, he kokivat, että tällaisia tapauksia ei hirveästi ole ja toinen kommentoi:

Mutta tietenkin tääkin on raha kysymys, kun ei oo ylimäärästä rahaa. (H4)

Toinen haastateltava täydensi tätä seuraavasti:

Vaikee tehdä mitään sitte se on näin. Varsinkin toteuttaa mitään. (H5)

Henkilöstö pula tai joidenkin henkilökunnasta lähteneiden koettiin vaikuttaneen siihen, että joitain aktiviteetteja ei enää samalla tavalla ollut:

— – Tääl on ollu ryhmiä meillä tiistaisin on *ryhmän nimi* se on joskus hyvinkin porukkaa siinä mutta nyt sekin on aika laantunu kun ei oo oikee vetäjiä

toi *ex-työntekijä* jäi pois joka sitä veti meitä oli enää vain yks kaks henkeä, joskus oli viiski ainaki ylitteksi aika aktiivisia (H7).

– – On ainakin tykänny kun on ollu näitä hartauksia mutta ne on ny viimeaikoina vähän jääny pois että siinä on ollu vissii vähän vetäjistä pulaa, joskus meitä osallistu siihen hyvinkin viis viiva kaheksan niin niin mutta eihän sitä se on vähän minkälaisia työntekijöitä on – –. (H6)

Rutiineista heräsi keskustelua esimerkiksi kysyttäessä eräiltä haastateltavalta mitä he ovat ehdottaneet päiväkeskuksessa, joka oltaisiin otettu vastaan ja toteutettu:

Joo no kyllä sitä melkein aina niinku tässä sitä ollaan neljän seinän sisällä. (H4)

Myös eräässä toisessa haastattelussa kysyttäessä organisaation asiakaslähtöisyydestä nousi tämä teema esiin:

Nii i se sais enemmän olla asiakaslähtöistä, ettei vaa siihe pelkkii rutiineihin tarrauduttais. – –. (H12)

Osa haastateltavista toi esiin, että välillä käy niin, että jotakin haluttua toimintaa järjestetään, mutta osallistujia ei loppujen lopuksi ole paljoa. Aineistosta nousi paljon puhetta siitä, kuinka organisaation budjetti vaikuttaa tekemiseen ja ehdotuksiin.

Osallisuuden toteutuminen

Aineistosta nousi esille, että moni kokee tulevansa kuulluksi organisaatiossa ja uskoo siihen, että heidän mielipiteitään kunnioitetaan. Eräs haastateltavista esitti esimerkiksi hypoteettisen näkökulman tähän liittyen:

– – Jos nyt miten mä nyt vaikka esittäisin jonkun hypoteettisen että jos asiakkaat on sitä mieltä että he haluaisivat nyt normi kevytmaidon sijasta nyt vaikka kauramaitoa aina, aina kahvin kanssa niin siihenkin varmaan löytyis semmonenki kompromissi minkä *toiminnanjohtaja* ottaisi vastaan ja

toiminnanjohtaja myös tietysti selittäisi senkin että paikalla nyt ei ole varaa siirtyä täysin kauramaitoon mutta *toiminnanjohtaja* varmaan etsii semmosen kompromissin että okei nyt yhtenä päivänä viikossa elikkä kuitenkin se tarve tai halu mitä asiakkaat ehdottaisi niin se kyllä pyritään toteuttamaan niissä raameissa kyllä. Ja niinku siis muutenkin, että jos asiakkaat on sitä mieltä et jokin asia ei toimi niin sitten siitä pyritään niinku ei nyt niinku luopumaan mutta siis sillee et okei tämä idea ei nyt ehkä toiminu niin sitten vaa jättää sen sikseen. (H10)

Eräs haastateltava vastasi kysyttäen asiakaslähtöisyydestä seuraavasti:

Kyllä täällä tuota nii nii toimitaan ihan niinku tota koska noita kokouksiakin pidetään porukan kesken niin kuunnellaan jokaista ja tuntuu menevän ihan positiivisesti et tuota aika ajoin otetaan kaikkien mielipiteet selville ja katoetaan mihin suuntaan ollaan menossa ja mitä voitaisiin tehdä mutta koska tuota tilanne on mikä on niin eihän sitä aina pysty jokaista asiaa tuomaan esille tai niitä ei pysty toteuttamaan että vähänniinku plus miinus nolla että vaikka mitä pyytäis niin niin tuota se jää toteuttamatta se siinä huono puoli on. (H9)

Kysyttäessä eräältä toiselta haastateltavalta samasta aiheesta ja siitä, arvostetaanko asiakkaiden ideoita ja kehitetäänkö toimintaa sen mukaan, vastaus oli seuraava:

No kyllä täällä arvostetaan niitä et kyllä ne sen mukaan mennään. (H11)

Kuitenkin eräs haastateltavista koki kysyttäessä asiakaslähtöisyyteen liittyen, että välillä on ollut asioita, joita asiakaskunta ei ole toivonut:

No kyllä jonkunverran no esimerkiksi ny niitä retkiä kyllä on tehty jos niitä nyt on toivottu. On paljon kyllä niinku toteutumattakin asioita mitä on asiakkaat toivonu esimerkiksi aukioloaikoja mutta siihen vaikuttaa työntekijät ja niitten tietyt tuntimäärät mitä niitten niinku ja on on semmosia asioita mitä täällä järjestetään mitä asiakkaat ei oo toivonu ja kyseenalastaa että what. (H1)

Yksi haastateltava toi haastatteluissa esille, että toivoisi uudet asiakkaat otettavan enemmän mukaan toimintaan

- – Että kun uusia tulee ni nii mun mielestä vähän paremmin sais sillee ottaa vastaan niinku nuo ihmiset oon huomannu että se on vähän varsinkin jos ekaa kertaa tulee ni kummiski outo paikka ja näin ni. (H13)

6 Johtopäätökset

Haastatteluaineisto vaatii aina analyysin lisäksi tuloksien tulkitsemista (Hirsijärvi ym., 2016, s.229). Tulkinta koostuu tutkijan tekemistä johtopäätöksistä ja tuloksien havainnoinnista. Tulkitseminen ei silti sijoitu pelkästään tulosvaiheeseen. Voidaan myös pohtia sitä, kuinka hyvin tutkija on pystynyt tulkitsemaan haastateltaviensa kieltä aineistonkeruun aikana ja sitä, onko tutkijan kielenkäyttö herättänyt haastateltavista tietynlaisia vastauksia.

6.1 Kokevatko kyseisen päiväkeskuksen asiakkaat pystyvänsä vaikuttamaan ja saamaan tietoa organisaatiosta?

Tiedon jakaminen tarkoittaa, että organisaatio jakaa tietoa tietyille ryhmälle tarkoituksellisesti (Avoindata, 2023). Tiedon avaamisella tarkoitetaan, että tieto jaetaan verkkoon dataksi, johon kaikki pääsevät haluttaessa käsiksi. Organisaatio datalla viitataan organisaation sisällä jaettuun tietoon, jonka vastaanottavat yli kymmenen (10) henkilöä.

Tutkimus toi esiin, että haastateltavilla oli monia erilaisia tapoja saada tietoa organisaatiosta. Osa asiakkaista toi esiin, että he olivat tyytyväisiä aikaisempaan tiedottajaan ja olivat toiveikkaita uudesta tiedottajasta. Tiedottamisessa oli välillä ollut katkoja, jolloin viesti ei jostain syystä ollut tullut perille tarpeeksi ajoissa joillekin haastateltaville. Tiedottamiseen liittyen syntyi kehittämisideoita, kuten asiakkaille suullisesti ilmoittaminen ja muistuttaminen tulevista tapahtumista ruokailuhetken aikana. Viestin vieminen eteenpäin kirjoittamalla ei ollut monelle haastateltavalle välttämätön tai luontaisin tapa. Moni koki, että suullinen viestintä oli heille luontaisempi tapa viedä viestiä eteenpäin ja kommunikoida.

Tieto-osallisuus tarkoittaa tiedon olevan helposti saatavilla selkeässä muodossa (Kivinen, ym. 2020, s.272). Tieto-osallisuuden toteutuminen ilmeni aineistosta suhteellisen selvästi. Välillä jotain asioita oli mennyt ohitse ja eräs kehitysidea tuli Facebook-sivuihin liittyen, mutta suurilta osin haastatteluista nousi kuva, että tietoa oli saatavilla eri paikoissa selvässä muodossa. Asiakkaat myös saivat tietoa eri paikoista, ja osa koki saavansa monesta eri lähteestä tietoa liittyen organisaation tapahtumiin.

Kuten Hallamaa (2017, s.177) mainitsi, vaikutettavalla taholla on yleensä syy siihen, että he valitsevat olla vaikutuksen alaisina. Takana on esimerkiksi yhteiseen päämäärään tähtääminen vaikutettavan ja vaikuttavan tahon välillä. Tässä tapauksessa vaikutettava taho on päiväkeskus ja vaikuttava taho ovat sen asiakkaat. Yhteisenä päämääränä voidaan pitää esimerkiksi asiakkaiden hyvinvointia ja tyytyväisyyttä. Osa haastateltavista kertoi, että organisaatiossa kuunnellaan ja toteutetaan asiakkaiden toiveita resurssien mukaan. Eräs haastateltavista mainitsi, että joskus järjestettiin jotakin toimintaa, joka oli ihmetyttänyt. Tämän voi tietenkin ajatella liittyvän asiakkaiden ja työntekijöiden väliseen kommunikointiin, vastavuoroisuuteen ja tietoon asiakkaiden toiveista. Kuten Kivinen ym. (2020, s. 270) mainitsivat, yksilötasolla osallisuus voi esiintyä esimerkiksi sujuvana vuorovaikutuksena. Jos tarkastellaan asiaa asiakaslähtöisyyden kannalta, niin kuten Elomaa-Krapu ja Vuorijärvi (2022, s.92) totesivat, asiakaslähtöisyys ei tarkoita sitä, että asiakkaille annetaan valta kaikista päätöksistä.

Toimintaan vaikuttamiseen ja toteuttamiseen liitettiin budjetin suuruus ja hyvin usein haastateltavat painottivat, että budjetin rajoissa tulee ehdottaa tai toimia. Osa haastateltavista kertoi heidän ehdotuksensa avulla toteutuneista asioista ja kuinka organisaatio on joutanut tietyissä asioissa. Jotkut ryhmät eivät olleet enää aktiivisia ja myös yhteistä keskustelua/keskusteluryhmää toivottiin. Rutiineista poikkeavat tapahtumat koettiin monen osalta positiivisena asiana, vaikka myös talon sisällä tehtäviä asioita arvostettiin. Kaikkea haluttua ei ole pystytty toteuttamaan, mutta eräs haastateltavista mainitsi, että aika ajoin asiakkaiden mielipiteet otetaan selville ja tarkastellaan, mihin suuntaan organisaatio on menossa.

6.2 Miten asiakkaat itse kokevat tilanteen?

Käytännössä koko opinnäytetyö perustuu asiakaskeskeisyyden käsitteelle yksilötason näkökulmasta. Kuten Suhonen (2018) on kirjoittanut, asiakaskeskeisyys yksilötasolla liittyy asiakkaan reflektioon siitä, miten hänen saamastaan palvelusta on ollut hyötyä esimerkiksi hänen yksilöllisyytensä tukemisessa ja mahdollistamisessa. Asiakas pohtii kokonaisvaltaisesti asiakaskeskeisyyden ja palveluiden toteutumista.

Asiakkaiden vaikuttaminen koettiin tärkeänä asiana suurimmalta osin. Kukaan ei kokenut vaikuttamista välttämättä negatiivisena asiana, mutta osa koki, että asia ei ole mustavalkoinen. Nämä asiat liittyivät esimerkiksi siihen, että jos jotain toteutetaan asiakkaiden toiveiden mukaisesti, on odotettua, että he tulisivat paikalle. Eli tietynlainen vastavuoroisuus työntekijöiden ja asiakkaiden välillä olisi toivottua.

Kuten Isola ym. (2017, s.3) mainitsivat, osallisuus on muun muassa kuulumista, liittymistä, yhteisyyttä, osallistumista ja vaikuttamista. Osallisuuden toteutuminen näkyi aineistossa esimerkiksi asiakkaiden kertoessa, että he kokevat itsensä kuulluksi, ovat saaneet vaikuttaa toimintaan ja uskovat, että tarpeen tullen he tulevat kuulluksi. Yhdeltä taholta nouseva osallisuutta lisäävä kehityskohta oli uusien asiakkaiden vastaanottoon panostaminen.

Kivisen, ym. (2020, s.273) mukaan toimintaosallisuus tarkoittaa asiakkaiden mahdollisuutta toimia omassa ympäristössään. Toimintaosallisuus edellyttää muun muassa toimintamahdollisuuksien järjestämistä. Aineistossa toimintamahdollisuudet voidaan nähdä esimerkiksi haastateltavien toiveina uusista viestintä metodeista. Osa haastateltavista oli myös tyytyväisiä nykyisiin metodeihin eli toimintamahdollisuuksiin.

7 Loppupohdinta

Ennen opinnäytetyöprosessia huomasin alani töissä, kuinka suuri merkitys sosiaalityön asiakkaiden toiveiden toteuttamisella ja itsestä pieneltä tuntuvilla eleillä on. Hymy ja kiitokset siitä, että on toteutettu asiakkaan toiveesta jotain mielekästä antavat työntekijälle voimaa ja myös uskoa omaan itseän ammattilaisena. Sosiaalialan päiväkeskuksissa ja palvelutaloissa usein järjestetään aktiviteetteja, mutta kaikissa ei välttämättä ole samalla tavalla tapoja vaikuttaa asiakkaana toimintaan. Opinnäytetyö osoittaa sen, miksi on tärkeä antaa asiakkaille erilaisia mahdollisuuksia viestiä. Kuten jotkut haastateltavatkin toivat esille, itsellä voi olla erilainen luonnollinen tapa viestiä, kuin toisella.

Sosiaali- ja terveysalan asiakkaiden arki esimerkiksi päivätoiminta paikoissa ja palvelutaloissa usein perustuu hyvin paljon rutiineihin. Rutiinit antavat turvaa ja luovat rytmiä elämälle, eli ne ovat myös positiivinen juttu. Kuitenkin asiakkaille voi merkitä todella paljon tehdä jotain uutta tai lähteä yhdessä jonnekin organisaation ulkopuolelle. Esille nousee tietenkin helposti budjetti asiat, sillä sosiaali- ja terveysalojen organisaatioilla ei aina ole tarpeeksi rahoitusta esimerkiksi reissuihin asiakkaiden kanssa. Totta kai asioita pystyy tekemään pienemmälläkin budjetilla, mutta jos osallistujia on suuri määrä, menee melkein usein pakolla rahaa. On toivottavaa, että yhteiskunnassamme ei unohdeta esimerkiksi juuri palvelutalojen ja päivätoiminta paikkojen asiakkaiden hyvinvointia, johon resurssien määrät vaikuttavat.

Opinnäytetyö on sidoksissa sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetensseihin. Kompetenssit ovat seuraavat: Sosiaalialan eettinen osaaminen, sosiaalialan asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, kriittinen ja osallisuutta edistävä yhteiskunta osaaminen, tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen, sekä työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen (Sosiaalialan amk-verkosto, i.a.). Kriittiseen ja osallisuutta edistävään yhteiskunta osaamiseen kuuluu asiakasryhmien ja yhteisöjen osallisuuden ja osallistumisen mahdollistamisen edistäminen, joka on opinnäytetyön keskiössä.

Jos lähtisin toteuttamaan uudestaan laadullista tutkimusta, niin valitsisin yksilöhaastattelut ryhmähaastattelujen sijaan. Yksilöhaastattelussa saadaan tarkempi kuva siitä, mitä mieltä joku on, sillä yhteisöhaastatteluissa voidaan enemmänkin esimerkiksi myötäillä jotakuta

toista haastateltavaa esimerkiksi myönteisillä äännähdyksillä, mutta niitä ei samalla tavalla pystytä tulkitsemaan kuin konkreettisia näkökulmia. Ryhmähaastattelut voivat olla hyviä luomaan moniulotteisempaa keskustelua aiheeseen liittyen, mutta vaarana on, että osan haastateltavien puhe osuus jää vähäiseksi. Oma näkemykseni on se, että yksilöhaastattelut luovat haastateltaville enemmän tilaa muodostaa vastauksensa. Ryhmähaastatteluissa voi välillä myös tulla päällekkäisyyksiä puheenvuoroissa. Tämän lisäksi yksilöhaastatteluissa haastateltavalla on rauhassa aikaa pohtia vastaustaan, sillä välillä ryhmähaastattelujen keskusteltu aihe on voinut muuttua hieman muotoaan, jonka takia voidaan vahingossa ohittaa jokin mielipide alkuperäiseen aiheeseen liittyen. Positiivista ryhmähaastatteluissa on se, että ne luovat usein rikasta keskustelua ja toiset haastateltavat saattavat mainita jotain, joka herättää omat aivonystyrät raksuttamaan. Eli loppujen lopuksi kumpikin muoto on toimiva. Tutkijan tulee miettiä, kuinka paljon on itse valmis ohjaamaan keskustelua ja pohtia haastattelumuotoa myös kohderyhmän kannalta.

Asiakkaat olivat hyvin tietoisia organisaation raha-asioista ja pohtivat kyseisiä asioita, mahdollisesti siksi että raja työntekijöiden ja asiakkaiden välillä ei ole yhtä hierarkkinen kuin mahdollisesti muissa sosiaali- ja terveystalouden organisaatioissa. Eräs haastateltavista kuitenkin tiedosti, että raha-asiat eivät ole varsinaisesti asiakkaiden asia, mutta vaikutti henkilökohtaisesti niistä kiinnostuneelta.

Aineiston runsauden vuoksi prosessin aikana huomaa, että on vaikea yleistää johtopäätöksiä ja tulee ottaa huomioon jokainen näkökulma. Prosessin aikana mieleeni myös nousi, että koska haastateltavat käyvät eri määriä päiväkeskuksessa ja jotkut eivät välttämättä osallistu yhtä paljon yhteisiin kokouksiin tai muihin yhteisiin aktiviteetteihin, vaikuttaa tämäkin myös vastauksiin.

Ryhmähaastattelujen kohdalla huomasiin tekeväni pienen erheen. Aluksi kysyin, miten organisaatio on viestinyt erilaisista tapahtumista ja otin tähän esimerkeiksi menneitä tapahtumia. Jotkut haastateltavat eivät olleet kuulleet näistä kyseisistä tapahtumista. Koin tämän erheenä, sillä on vaikea sanoa, johtuuko epätietoisuus viestimisestä vai johtuuko se siitä, että tietyt haastateltavat eivät olleet silloin paikalla. Myös yksi esimerkki tapahtuma ei koskettanut kaikkia kävijöitä, jonka takia tämä ei ollut kaikista osuvin esimerkki. Yksilöhaastatteluissa en ottanut enää esimerkkejä käyttöön, vaan puhuin vain yleisesti ”tapahtumista”.

Jälkeenpäin ajateltuna olisin halunnut kysyä asiakkailta päivätoiminta paikan asiakastyytyväisyys kyselyistä (Toiminnanjohtaja, sisäinen tiedonlähde, 4.12.2023). Ovatko ne heidän mielestään tärkeitä tai oleellisia, miksi tai miksi ei? Pystytäänkö niiden avulla mittaamaan realistisesti tilannetta heidän mielestään? Tutkin päiväkeskuksen tyytyväisyys kyselyä prosessin aikana ja kuten aikaisemmin mainitsin, opinnäytetyön haastattelukysymykset ovat ottaneet osviittaa asiakastyytyväisyys kyselystä. Asiakastyytyväisyys kysely on myös käytännössä yksi viestintä tavoista, sillä sinne pystyy myös kirjoittamaan avoimesti kommentteja eli kaikki kysymykset eivät ole suljettuja. Tämän takia olin kiinnostunut asiakastyytyväisyys lomakkeiden toimivuudesta. Tämä tietenkin voi olla esimerkiksi jonkun muun opinnäytetyön tutkimusaihe tulevaisuudessa ja ottaen huomioon, että asiakastyytyväisyys lomake täytetään kerran vuodessa, ei se ole yhtä yleinen viestintä tapa, kuin muut organisaation menetelmät (esim. yhteiset kokoukset, sosiaalinen media).

Toteuttaessani ryhmähaastatteluja vuonna 2023 keväällä, oli päiväkeskukseen tullut uusi tiedottaja. Tämä tietenkin automaattisesti vaikuttaa sen hetkiseen viestintään. Tällöin pieni osa haastateltavista toi tämän esiin ja he olivat optimistisia päiväkeskuksen viestimisen tulevaisuudesta.

Lopuksi haluan kiittää yhteistyötahoa ja kaikkia haastateltavia tutkimukseen osallistumisesta. Haastateltavia oli kiitettävän paljon tutkimuksessa ja koin henkilökohtaisesti haastattelutilanteet rentoina ja avartavina.

LÄHTEET

Avoindata.fi. (18.12.2023). *Tiedonhallinnasta tiedon hyödyntämiseen ja avaamiseen.*

<https://www.avoindata.fi/fi/toimintamalli/1-tiedonhallinnasta-tiedon-hyodyntamiseen-ja-avaamiseen#tiedon-jakaminen>

Elomaa-Krapu, M., & Vuorijärvi, A. (2022). *Osallistavia ratkaisuja digitaalisiin hyvinvointi- ja terveyspalveluihin: Aito asiakaslähtöisyys ja asiakasosallisuus*. Metropolia ammattikorkeakoulu. [Theseus]. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/752859/2022%20Taito%2095%20Osallistavia%20ratkaisuja.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Gjerstad, E. (2015). *Näin vaikutat: Vaikuttamisen psykologia arjessa ja työssä*. Docendo.

Hallamaa, J. (2017). *Yhdessä toimimisen etiikka*. Gaudeamus.

Hirsijärvi, S., & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus.

Hirsijärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2016). *Tutki ja kirjoita* (21. uud.p.). Tammi.

Hyvärinen, M., Suoninen, E., & Vuori, J. (2021). Haastattelut. Teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampereen yliopisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>

Isola, A-M., Kaartinen., Leemann, L. Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. (2017). *Mitä osallisuus on: Osallisuuden viitekehystä rakentamassa* (Työpäperi 33/2017). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf

Juuti, P., & Puusa, A. (2020a). Johdanto: Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan? Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 9–20). Gaudeamus.

Juuti, P., & Puusa, A. (2020b). Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s.145–156). Gaudeamus.

Kivinen, T. Vanjusov, H. Vornanen, R. (i.a.). Osallisuuden mallit. Teoksessa A. Hujala & H. Taskinen (toim.), *Asiakkaan ääni: Osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet* (s.271). https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/124087/kivinen_ym_asiakkaan_aani_osallisuus_ja_vaikuttamisen.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Kallio, A. (2021). Litterointi. Teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkäsikirja*. Tampereen yliopisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/litterointi/>
- Kivinen, T., & Vanjusov, H., & Vornanen, R. (2020). Asiakkaan ääni- osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet: Mitä osallisuudella tarkoitetaan? Osallisuuden mallit. Anneli Hujala & Helena Taskinen (toim.), *Uudistuva sosiaali- ja terveysala* (2020). (Core). <https://core.ac.uk/download/pdf/354675482.pdf>
- Korhonen, M. (22.04.2021). *Osallisuustalo Aito:n päivätoiminnan kehittäminen*. [Ylempi Ammattikorkeakoulu/Savonia-ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202105046803>
- Laine, T. (2018). Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. (5. uud. p., s. 29–50). PS-Kustannus.
- Lappalainen, S. (2017). *Asiakaspalaute ja asiakaskokemukset sosiaalityön arjessa*. [progradu työ, Lapin yliopisto]. Lauda. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63002/Lappalainen.Saija.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Miles, M.B., & Huberman, M.A. (1994). *An Expanded Sourcebook: Qualitative data analysis*. (s.173). SAGE Publications.
- Puusa, A. (2020). Laadullisen aineiston analysointi. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s.141–144). Gaudeamus.
- Sosiaalialan amk-verkosto. (i.a.). *Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit*. <https://www.sosiaalialanamkverkosto.fi/wp-content/uploads/2023/04/SOSIAALIALAN-AMMATTIKORKEAKOULUTUKSEN-KOMPETENSSIT-2023.pdf>
- Suhonen, R. (20.4.2018). *Asiakaskeskeisyys, arvot ja ikääntyneiden ihmisten sote-palvelut*. Turun yliopiston blogi. <https://blogit.utu.fi/utu/2018/04/20/asiakaskeskeisyys-arvot-ja-ikaantyneiden-ihmisten-sote-palvelut/>
- Systä, N. (25.11.2020). *Vaikuttamalla voitat: Vaikuttamisen psykologia*. Proakatemia essee pankki. <https://essee pankki.proakatemia.fi/vaikuttamalla-voitat-vaikuttamisen-psykologia/>
- Talentia. (6.11.2015). *Talentia-lehti: Vaikuttamisen valintoja*. <https://www.talentia.fi/talentia-lehti/vaikuttamisen-valintoja/>

Talentia. (i.a.). *Sosionomikoulutus: Sosionomina monenlaisten ihmisten ja ilmiöiden parissa.*

<https://www.talentia.fi/sosionomitjaohjaajat/sosionomi-paikallaan/sosionomikoulutus/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (4.5.2022). *Osallisuus.* <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (13.7.2020). Tutkimus ja kehittäminen: *Asiakaslähköisyys.* <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/yksilotyoskentely/asiakaslahtoisuus>

Toikkanen, J., & Virtanen, I.A. (2018). Kokemuksen käsitteen ja käytön jäljillä. Teoksessa J. Toikkanen & I.A. Virtanen (toim.), *Kokemuksen tutkimus VI: Kokemuksen käsite ja käyttö.*(s.7-24). Lapland university press. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63420/Kokemuksen_tutkimus_VI_Toikkanen_Virtanen_pdf.pdf

Työterveyslaitos. (i.a.). *Asiakasosallisuus.* <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/tyokyvyn-tuki/asiakasosallisuus>

Vänskä, A. (2022). *Päihdekuntoutujien kokemuksia osallisuudesta yhteisöllisessä palveluasumisessa.* [AMK-opinnäytetyö, Karelia-ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022060716429>