



samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

JENNI KETOLA

Ohjaamo Porin palvelun laadun kehittäminen asiakaskyselyn avulla

SOSIAALIALAN TUTKINTO-OHJELMA
YLEMPI AMK
2024



samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Ketola, Jenni: Ohjaamo Porin palvelun laadun kehittäminen asiakaskyselyn avulla

Opinnäytetyö, ylempi AMK

Sosiaalialan tutkinto-ohjelma, ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Joulukuu 2024

Sivumäärä: 112

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Ohjaamo Porin palvelun laatua asiakaskyselyn avulla. Ohjaamoilla on käytössään valtakunnallinen kysely kolmen viikon ajan keväisin. Ohjaamo Porin palvelun laadun kehittämiseksi päivittäin käytössä olevan asiakaspalautekyselyn suunnittelu ja toteutus mahdollisti Ohjaamo Porissa työskenteleville asiantuntijoille kehittyä niin itse kuin kehittää omaa työtään ja tuoda samalla asiakkaina käyville nuorille heidän äänensä kuuluviin kehittämistyön aikana.

Kehittämisympäristönä toimi Ohjaamo Porin asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaava ryhmä, joka koostui opinnäytetyön kehittäjän lisäksi Ohjaamo Porin kahdesta ohjaamotyöntekijästä. Asiakaspalautekyselystä vastaavan ryhmän kokoontumisten lisäksi kehittämistyössä osallistettiin myös Ohjaamolla työskenteleviä asiantuntijoita sekä Ohjaamo Porissa asioivia alle 30-vuotiaita nuoria.

Kehittämistyö toteutettiin käyttämällä toimintatutkimuksellista lähestymistapaa, jossa hyödynnettiin osallistavaa toimintatutkimuksellista otetta. Kehittämistyön ensimmäinen sykli oli koostaa asiakaspalautekyselystä vastaava kehittämistyöryhmä. Ohjaamoiden valtakunnallinen kysely, jonka suunnittelussa oli ollut mukana nuoria opiskelijoita, Ohjaamojen työntekijöitä, tutkija sekä konsultoivia tutkijoita, toimi pohjana Ohjaamo Porin asiakaskyselyn kehittämisessä. Kehittämistyön 2-4 syklit muodostuivat kehittämistyöryhmän kokoontumisista. Kehittämisprosessi eteni sykleinä, joihin kuuluivat suunnittelu, toiminta, havainnointi ja reflektio. Kehittämisprosessissa opinnäytetyön kehittäjä keräsi aineistoa sekä asiakaspalautekyselystä vastaavan ryhmän kokoontumisten aikana että teamsissa ryhmän reflektiovia keskusteluja hyödyntämällä. Opinnäytetyön kehittäjä kutsui koolle Ohjaamolla työskentelevät asiantuntijat kehittämisprosessin aikana ja keräsi kokoontumisen aikana nousseet havainnot ja reflektiot. Tämän lisäksi opinnäytetyön kehittäjä osallisti Ohjaamon asiakkaita asiakaspalautekyselyn kehittämisprosessissa.

Kehittämistyön jälkeen asiakaspalautekysely oli valmiina testauskäyttöön, mutta siihen toivottiin vielä yhteiskunnallisten säästöjen näkyväksi tekevää kysymystä, jonka todettiin olevan oman tutkimuksen aihe. Tämän vuoksi kyselyn asentamista asiakastietokoneille ja padeille siirrettiin. Asiakaspalautekyselyn mahdollinen käyttöön ottaminen myöhemmin mahdollistaisi nuorten osallisuutta sekä kehittäisi niin asiantuntijoiden kuin Ohjaamo Porin palvelun laatua.

Avainsanat: Asiakaspalaute, asiakaspalautekysely, monialaisuus, nuoret, Ohjaamo Pori, osallisuus, palvelun laatu

ABSTRACT

Ketola, Jenni: Developing the quality of service by developing a customer survey for One-Stop Guidance Center Pori

Master's thesis

Master of Social Services

December 2024

Number of pages: 112

The objective of the thesis was to develop the quality of service in One-Stop Guidance Center Pori with the help of customer feedback survey. One-Stop Guidance Centers in Finland are using a national customer feedback survey during three weeks in the spring. The designing and execution of the survey to be used daily allowed experts working in One-Stop Guidance Center Pori to develop themselves and develop their work and at the same time bring the voice to the youth that are its customers. The developing process also enabled the youths participation and the experts to evolve the survey and to develop the quality of service in the future. The developer of the thesis and two workers from the One-Stop Guidance Center Pori constituted a group to develop the survey and served as a developing surrounding by gatherings as planned by the developer of the thesis. Additionally to these corresponding gatherings to develop the survey the experts were also participated amongst the youth under the age of 30 that transact in One-Stop Guidance Center Pori.

The developing process was executed by research development work and its approach was action research. The first cycle of the process was to compose a corresponding group to develop the customer feedback survey. The basis of the upcoming customer feedback survey was the national customer feedback survey that One-Stop Guidance Centers in Finland are using and which has been developed by young students, workers in One-Stop Guidance Centers, a researcher and consulting scientists. The second, third and fourth cycles were constituted by the gatherings of the corresponding group. The development process advanced in cycles which included contemplation, action, observation and reflection. During the development process the developer of the thesis collected material during the gatherings and by using the conversations that were conversed on Teams. The developer of the thesis also summoned the experts during the development process and collected the reactions and reflections over the meeting. Additionally to this the developer of the thesis involved the customers during the development process.

After the development process the survey was ready to the test run but a question that would show societal savings wanted to be added and that was noted to be an research of its own. Installing the customer survey to the computers and to the tablet computers used by customers were postponed. The usage of the customer feedback survey later will enable the constant participation of the youth and improve the occupational skills of experts working in One-Stop Guidance Center Pori and develop the quality of service in the future.

Keywords: Customer feedback, customer feedback survey, involvement, multidisciplinary, youth, One-Stop Guidance Center Pori, quality of service

ALKUSANAT

Kiitos Porin kaupunki, että saamme yhdessä kehittää nuortemme palveluja paremmaksi. Nuorissa on meidänkin kaupunkimme tulevaisuus. Mitä vähemmän ovia heillä on avattavana ja mitä paremmin heitä sen oven takana kohdataan, palvellaan ja ohjataan, sitä lyhyempi on heidän matkansa hyvään, omannäköiseen ja ainutlaatuiseseen elämään ja tulevaisuuteen.

Haluan kiittää myös kehittämistyöni matkan varrella olleita THL:n tutkija Mirja Määttä, KEHA-keskuksen kehittämisasiantuntija Henna Vilvettä, työ- ja elinkeinoministeriön erityisasiantuntija Janne Savolaista, THL:n erikoistutkija Teemu Vauhkosta, Tampereen yliopiston sosiaalityön professori Riikka Korhiamäkeä, yhteiskunta- ja kauppatieteilijä Saira Tykkyläistä ja julkishallinnon toiminnan ja politiikkatoimien vaikuttavuuden arvioinnin sekä julkisen hallinnon toiminnan vaikuttavuuslähtöisen kehittämisen johtavaa asiantuntija Mikko Valtakaria.

Erytiskiitos omalle esihenkilölleni Hanna-Riikka Vesterholmille, jonka tinkimätön, vaativa ja aina innovatiivinen asenne teki oman aspektinsa kehittämistyöhön sekä kiitän erityisesti tiimini työmyyriä Jaanaa ja Kristiinaa, joiden avulla koko kehittämistyö mahdollistui yhdessä Ohjaamo Porin asiantuntijoiden ja erityisesti Ohjaamo Porissa käyneiden nuorien, jotka omalla osallisuudellaan olivat mukana asiakaspalautekyselyn kehittämisessä.

”Sisimmässämme toivomme tulevamme nähdyiksi, hyväksytyiksi ja arvostetuiksi juuri sellaisina kuin olemme. Tämä tarve on luonnollinen ja hyvä, mutta emme voi täyttää sitä yksin. Tarvitsemme toisiamme tullaksemme nähdyiksi. Ja olemme itse toisille niitä, jotka näkevät heidät.” (Tölli, 2024, s. 16-17.)

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	8
2 KEHITTÄMISTYÖN MÄÄRITTELY JA TAUSTA.....	9
2.1 Kehittämistyön tausta ja tavoite	9
2.2 Kehittämistyön toteutus	10
2.3 Toteutusympäristö	11
2.3.1 Ohjaamot	11
2.3.2 Ohjaamoiden monialainen toiminta.....	12
2.3.3 Asiakaslähtöisyys Ohjaamalla	15
3 OHJAAMO PORI	16
3.1 Ohjaamo Porin asiakkaat	16
3.2 Ohjaamo Porin asiantuntijat	21
3.3 Ohjaamo Porin asiantuntijan kohtaamisen ja arvostuksen merkitys asiakastapaamisessa	24
4 KEHITTÄMISTYÖN TIETOPERUSTA	26
4.1 Valtakunnallinen kysely kehittämistyön pohjana.....	26
4.2 Palvelu ja laatu asiakaspalvelussa	28
4.3 Asiakasosallisuus	31
4.4 SERVQUAL-menetelmä	32
5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS	34
5.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta	34
5.2 Kehittämistyön toteutus	37
5.2.1 Uuden kyselyn luominen.....	38
5.3 Kehittämistyöryhmän ensimmäinen kokoontuminen	40
5.3.1 ChatGPT:n hyödyntäminen asiakaspalautekyselyn kehittämisessä	44
5.3.2 Yhteydenotto Porin kaupungin ICT-yksikköön	46
5.4 Kehittämistyöryhmän toinen kokoontuminen	48
5.4.1 Kyselytyökalujen esittely	51
5.5 Kehittämistyöryhmän kolmas kokoontuminen	52
5.5.1 Kysymysten syöttäminen valittuun kyselytyökaluun.....	53
5.5.2 Ydintoimijat	53
5.6 Kehittämistyöryhmän neljäs kokoontuminen	54
6 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	57
6.1 Loppuarviointi	57
6.2 Ammatillisuuden kehittyminen	59

1 JOHDANTO

Ohjaamoilla on käytössään valtakunnallinen palautekysely keväisin muutama viikon ajan. Kyselyn tarkoituksena on kehittää ja arvioida Ohjaamoiden palvelun laatua. Ohjaamo Porissa on noussut tarve kehittää ympäri vuoden käytettävää palautekyselyä siellä asiakkaina käyville nuorille, jotta heidän palautteensa ja toiveensa tulisivat esille säännöllisesti. Kyselyn avulla saataisiin selkeä kuva Ohjaamo Porin palveluiden laadusta ja nuorten palvelutarpeita vastaavaksi pidemmällä aikavälillä kuin vain muutaman viikon ajan vuodessa toteutettavalla valtakunnallisella kyselyllä.

Palautekyselyn luomiseksi opinnäytetyössäni perustin palautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän, jonka tapaamisia keväällä 2024 fasilitoin sekä Ohjaamolla että etätapaamisten avulla. Tapaamisten tarkoituksena oli Ohjaamo Porin asiakaskyselyn kehittäminen kyseisen Ohjaamon asiakaspalvelun laadun arvioimiseksi. Kehittämistyön perustana kehittämisestä vastaava ryhmä sekä valtakunnallinen kysely toimi Ohjaamo Porin uuden asiakaskyselyn perustana.

Kehittämistehtävässäni oma roolini kehittäjänä oli viedä eteenpäin Ohjaamo Porille kehitettävän palautekyselyn aloittamista ja sen kehittämistä opinnäytetyön tavoitteena Ohjaamo Porin asiakkaiden käytettäväksi suunnatulla kyselyllä kyseisen Ohjaamon palvelun laadun varmistamiseksi. Kehittämistehtävääni varten Ohjaamo Porin asiakaskyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän perustamisen lisäksi osallistin Ohjaamon asiakkaita mukaan asiakaskyselyn kehittämiseen. Uuden asiakaspalautekyselyn kehittämiseksi ja käyttöön ottamiseksi fasilitoin syksyllä 2024 Ohjaamolla tilaisuuden Ohjaamolla työskenteleville asiantuntijoille sekä yhdessä asiakaspalautekyselystä vastaavan ryhmän jälkeen teimme tämän tapaamisen jälkeen tarvittavat muokkaukset ja täydennykset asiakaspalautekyselyn kyselytyökalun lomakkeeseen.

Raporttini alkaa kehittämistyön määrittelyllä ja sen taustan kuvaamisella. Ensin tarkastelen luvussa kolme opinnäytetyöni toteutumisympäristöä. Opinnäytetyön kehittämisprosessi on toteutettu tutkimuksellisena kehittämistoimintana, jossa on vahvasti toimintatutkimuksellinen ote. Luvussa neljä käsittelen kehittämistyön tietoperustaa, jossa tarkastelen valtakunnallisen kyselyn käyttämistä uuden asiakaspalautekyselyn pohjana, kuvaan palvelua ja laatua sekä asiakasosallisuutta ja SERVQUAL-menetelmää kehittämistoiminnan teoriana. Viidennessä luvussa kuvaan kehittämisprosessin toteutusta ja siitä raportti etenee kehittämistyön tuloksiin ja johtopäätöksiin. Raportin lopussa kuvaan noudatettua tutkimusetiikkaa ja pohdin toteutettua kehittämisprosessia.

2 KEHITTÄMISTYÖN MÄÄRITTELY JA TAUSTA

2.1 Kehittämistyön tausta ja tavoite

Halu kehittää palvelua päivittäisessä käytössä olevan asiakaspalautekyselyn avulla oli noussut sekä opinnäytetyön laatijan että muiden Ohjaamo Porissa työskentelevien Ohjaamon työntekijöiden ja asiantuntijoiden ajatuksesta ja toiveesta. ”Asiakaspalvelijalle saamatta jäänyt palaute on menetetty mahdollisuus kehittyä itse ja kehittää omaa työtään” (Kannisto & Kannisto, 2008, s. 164). Kehittämistyön lähtökohtana oli tuottaa Ohjaamo Porille asiakaspalautekysely ja että palautekyselyn kehittämisestä ja sen käyttöön ottamisesta hyötyisivät sekä Ohjaamo Porin palveluita käyttävät nuoret että Ohjaamo Porissa työskentelevät Ohjaamon työntekijät ja asiantuntijat. ”Asiakaspalvelun parantamiseksi voidaan tehdä paljonkin. Lähtökohdan muodostaa asiakkailta saatava palaute, jonka avulla palvelun puutteet voidaan paikallistaa. Jokainen palvelutilanne tulisi hoitaa niin, että asiakas on tyytyväinen.” (Ylikoski, 1999, s. 323.) Tarve kehittämiselle oli noussut halusta tuottaa nuorille laadukkaampaa palvelua ja kysyä, varmistaa ja kehittää palvelun laatua pidempiaikaisesti kuin vain muutaman viikon ajan vuodessa. ”Asiakas kokee yrityksen tarjonnan vastaavan sitä, mitä hän on hakemassa, vaikkei hän aina osaisi aivan täsmällisesti

odotustaan ilmaista. Tämän toteuttaminen edellyttää henkilökunnalta ammatitaitoa kartoittaa asiakkaan tarpeet ja tarjota siihen sopivaa ratkaisua.” (Reinboth, 2008, s. 41.) Nuori saattaa käyttää Ohjaamon palveluita joko etänä tai paikan päällä vain yhden ainoan kerran, joten vaikka jokainen kohtaaminen on tärkeä, voi olla, että Ohjaamon asiantuntijat saavat vain yhden mahdollisuuden tuottaa nuorelle laadukasta palvelua. ”Ohjaamo-toiminnassa merkityksellistä on asiakkaan kohtaaminen, hänen kokonaisvaltaisen palveluntarpeensa arviointi ja palveluohjaus sekä osallisuuden tukeminen” (Määttä & Suonto, 2020, s. 260). Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Ohjaamo Porille sekä päivittäin Ohjaamo Porissa käytettävä että etänä tarjolla oleva asiakaspalautekysely, jolloin Ohjaamo Porissa paikan päällä tai etänä asioinut nuori voisi antaa palautetta asioimisestaan ja saamastaan palvelun laadusta.

2.2 Kehittämistyön toteutus

Kehittämistyön tavoitteen saavuttamiseksi opinnäytetyön tekijä koosti asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän ohjaamotyöntekijöistä, joista toinen työntekijä vastaa Ohjaamo Porin sisällöntuotannosta ja viestinnästä, sähköisten tiedotuskanavien päivityksistä ja digitaalisesta asiakaspalvelusta sekä toinen työntekijä tilastoinnin, raportoinnin ja talouden lisäksi myös ohjaamotilastojen valtakunnalliseen kehittämiseen osallistumisesta. Opinnäytetyön tekijä fasilitoi tapaamiset asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavalle ryhmälle kevään 2024 aikana ja tapaamisiin kutsuttiin ryhmän lisäksi myös Ohjaamo Porissa työskenteleviä asiantuntijoita ja heidän lisäksi asiakaspalautekyselyn kehittämisessä osallistettiin Ohjaamo Porissa asioivia nuoria. Tarkoituksena asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän lisäksi Ohjaamo Porin asiantuntijoiden mukaan kutsumisella oli selvittää asiantuntijoille, miksi asiakaspalautekyselyä päivittäiseen käyttöön Ohjaamo Porille oli kehitettävä ja mitä hyötyä palvelun laadun varmistamisella asiakkaina käyville nuorille ja Ohjaamo Porin asiantuntijoille oli. Osallistamisen lisäksi asiakaspalautekyselyn kehittämisvaiheen jälkeen opinnäytetyön tekijän

fasilitoimassa tapaamisessa oli lisäksi toiveena, että yhdessä kehitetty asiakaspalautekysely ja fasilitoitujen tapaamisten aikana heränneet kysymykset, ajatukset ja havainnot sekä niistä yhdessä keskusteleminen auttaisi tuottamaan Ohjaamo Porin asiakkaille tavoitelähtöisempää ja laadukkaampaa palvelua. Opinnäytetyön laatijan toiveena oli myös, että asiakaspalautekyselyn kehittämisen ja käyttöön ottamisen jälkeen otettaisiin asiakaspalautekyselyn avulla tulleita palautteita tarvittaessa säännöllisesti käsittelyyn Ohjaamo Porin viikoittaisiin palavereihin, jolloin asiakaspalvelutyö voisi kehittyä jokaisen saadun asiakaspalautteen sekä sille mahdollisesti tehtävien toimenpiteiden myötä.

2.3 Toteutusympäristö

Toteutusympäristönä kehittämistyölle oli Ohjaamo Pori. ”Jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle tarjotaan työ-, harjoittelu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta” (Turja & Ruusu, 2012.) Edellä kuvattu nuorisotakuu astui voimaan Jyrki Kataisen hallitusohjelman kärkihankkeena vuonna 2013. Sen pohjalta käynnistettiin useat hankkeet Ohjaamon nimellä. ”Jos et tiedä mistä aloittaa, aloita Ohjaamosta”. Ohjaamon tavoitteena on nuorisotakuun mukainen toiminta, antaa kaikille alle 30-vuotiaille nuorille oikea-aikaista ja parhainta palvelua nuoren elämän edistämiseksi.

2.3.1 Ohjaamot

Ohjaamon periaatteena on tukea nuoria heidän elämänsä eri muutosvaiheissa monialaisesti edistäen työelämään ja koulutukseen kiinnittymistä. (ELY-keskus, 2021.) ”Ohjaamo on alusta, jossa julkinen, yksityinen ja kolmas sektori tarjoavat yhdessä monialaisesti palveluita työllistymiseen, koulutukseen, elämänhallintaan ja hyvinvointiin liittyen” (Ohjaamon perusteet, 2018). Ohjaamoissa työskentelevät eri hallintoalojen asiantuntijoita ja myös koulutukseltaan nämä asiantuntijat edustavat eri ammattialoja. Ohjaamoita Suomessa on tällä hetkellä yli 70. Ohjaamot tukevat ja ohjaavat nuoria erilaista asiantuntijuutta ja

osaamista yhdessä hyödyntämällä, jonka vuoksi monialainen yhteistyö kuvaa Ohjaamoiden toimintaa. (Asikainen & Leskinen, 2017, s. 13.) Ohjaamot ovat vakiinnuttaneet paikkansa nuorten työllistymistä edistävien palvelujen joukossa sekä nopeuttaneet monialaisella toiminnallaan nuorten siirtymiä koulutukseen, työhön tai muuhun toimintaan. Ohjaamot ovat myös edistäneet nuorten osallisuutta, elämänhallintaa ja toimintakykyä. (Ohjaamon perusteet, 2018.)

2.3.2 Ohjaamoiden monialainen toiminta

Ohjaamoiden englanninkielinen nimi One-Stop Guidance Center kuvaa parhaiten Ohjaamon tavoitetta keskittää kaikki nuorten tarvitsemat palvelut samankaton alle. Ohjaamoissa työskennellään monialaisesti eli ohjaamopalveluun on koottu kattavasti eri organisaatioiden asiantuntijoita, jotka Ohjaamolla toimivat yhteisen tavoitteen mukaisesti. Kehittämistavoitteena Ohjaamoilla on siis poistaa palveluiden päällekkäisyyksiä moniammatillista yhteistyötä kehittämällä, tarjota oikea-aikaisia palveluita nuoren elämäntilanne huomioon ottaen ja osallistaa nuoria toiminnan suunnitteluun palveluiden kehittämiseksi. (Asikainen & Leskinen, 2017, s. 21-22.) Ohjaamot antavat nuorelle henkilökohtaista ohjausta, neuvontaa ja pyrkivät löytämään nuorelle yksilöllisiä, oikea-aikaisia ja pitempikestoisia ratkaisuja nuoren elämään. (Asikainen & Leskinen, 2017, s. 18.) Ohjaamon toiminnan pääpaino on tukea nuoren elämänhallintaa, sosiaalisia taitoja, työllistymismahdollisuuksia, urasuunnitelmia ja edistää nuoren omia valmiuksia opiskeluun ja työllistymiseen.

Ohjaamot toimivat yhden luukun periaatteella eikä nuoren tarvitse tietää selkeää ongelmaa hakeutuessaan Ohjaamoon. Riittää vain, että nuori tulee Ohjaamoon, jossa häntä autetaan tai hänet ohjataan oikeiden palveluiden piiriin, jos nämä palvelut eivät löydy kyseisestä Ohjaamosta. (Innokylä, 2020.) Ideana onkin, että Ohjaamon työntekijä hakee tiedon nuoren tarvitsemista palveluista eikä nuoren tarvitse itse selvittää palveluverkostosta tarvitsemaansa tai tarvitsemiaan palveluita. Ohjaamojen monialainen arjen toiminta, jossa osaamista jaetaan luontevassa vuorovaikutuksessa ja hyödynnetään kunkin asiantuntijan

erityisosaamista, on ohjaamopalvelu aivan uudentyylinen tapa vastata nuoren tarpeisiin. ”Ohjaamon osaamispääoma rakentuu siinä toimivien asiantuntijoiden osaamisista, jotka kytkeytyvät käytännössä muun muassa työnhaukintaan, opiskelun, hyvinvoinnin, asumisen ja toimeentulon neuvontaan ja ohjaukseen” (Määttä & Suonto, 2020, s. 260). TE-asiakkaina Ohjaamoissa olleet nuoret päätyivät ensimmäisten vuosien aikana palkkatuettuun työhön ja opiskelemaan todennäköisemmin kuin tavanomaisessa TE-palveluprosessissa olleet nuoret (Vauhkonen & Latvala, 2023, s. 267). ”Sen lisäksi, että Ohjaamossa asiakkaina asioineet nuoret päätyivät seuranta-aikana todennäköisemmin opiskelemaan kuin tavanomaisessa TE-palveluprosessissa olleet nuoret, heillä oli pienempi todennäköisyys jäädä toimeentulotuen asiakkaaksi. Tämä viittaa siihen, että tavanomaisessa palveluprosessissa TE-asiakkaina olevat nuoret putoavat ja jäävät todennäköisemmin toimeentulotuen varaan kuin Ohjaamossa, jossa nuorille tarjotaan laaja-alaista moniammatillista tukea.” (Vauhkonen & Latvala, 2023, s. 267.)

Asiantuntijoilla on taustaorganisaationsa ja ammattinsa kautta erityistä osaamista ja tietoa (Määttä & Suonto, 2020, s.262). ”Työntekijät tunnistavat myös, että Ohjaamo-toimintamallin myötä tarjolla oleva verkoston osaaminen vahvistaa heidän osaamistaan” (Hänninen ym., 2019). Monialaisessa työyhteisössä Ohjaamon työntekijälle ja asiantuntijalle on etua myös resilienssistä eli psyykkisestä joustavuudesta sekä kyvystä sopeuttaa omaa erityisosaamistaan Ohjaamalla tehtävään työhön (Määttä & Suonto, 2020, s. 262).

Ohjaamon perusteiden osaamissuosituksiin asiantuntijoiden osalta voidaan pitää taitoja ja osaamisia, joita voidaan kutsua ohjaamomaisina osaamisina. Ohjaamon perusteiden osaamissuosituksiin asiantuntijoiden osalta voidaan pitää taitoja ja osaamisia, joita voidaan kutsua ohjaamomaisina osaamisina. Asiakkaan kohtaamiseen tarvittava tietotaito, vuorovaikutus- ja työyhteisötaitot, ongelmanratkaisutaidot, kyky oppia, nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen, uraohjausosaaminen, palvelutarpeen arviointi, palveluiden tunteminen, palveluohjaus ja ohjausosaaminen monialaisessa yhteistyössä sekä Ohjaamon verkoston tuntemus ovat edellytykset monialaiselle palvelulle, asiakkaan osallisuuden tukemiselle ja asiakkaan kohtaamiselle. (Ohjaamon perusteet, 2018.)

Tärkeimpänä ohjaamotyöntekijöiden kohdalla korostuu uraohjausosaaminen, sillä Ohjaamo tukee erityisesti erilaisissa nivelvaiheissa olevia nuoria ja edistää koulutukseen ja työelämään kiinnittymistä. Uraohjauksessa nuoren toimitusta vahvistetaan sekä tuetaan nuorta oman tulevaisuutensa suunnittelemisessa ja rakentamisessa. (Määttä & Suonto, 2020, s. 262.) Ohjaamon asiantuntijoilta edellytetään osaamista nuoren urasuunnittelun ja työnhaun tukemisessa (Ohjaamon perusteet, 2018). ”Työhön ja koulutukseen hakeutumisen haasteet voivat liittyä moniin tekijöihin, jotka edellyttävät kokonaisvaltaista elämäntilanteen kartoittamista sekä ohjaajilta monialaista ohjaus- ja uraohjausosaamista. Ohjaamoissa tulee olla osaamista nuoren koulutusmahdollisuuksien kartoittamisessa ja osaamisen kehittämisen ohjaamisessa.” (Määttä & Suonto, 2020, s. 262.) Merkityksellisiä asiantuntijan taitoja ovat kuunteleminen, oikea-aikaisuus, epävarmuuden ja keskeneräisyyden ymmärtäminen, puheeksi ottaminen ja motivointi (Määttä & Suonto, 2020, s.262).

Ohjaamoissa on viikkokalenteri, joka tarkoittaa, että eri viikonpäivinä nuorten tavattavissa on eri ammattiryhmien asiantuntijoita. (Innokylä, 2020.) Viikkokalenteri löytyy useimpien Ohjaamoiden ulko-ovelta ja Ohjaamot käyttävät pääosin sosiaalisia medioita hyväkseen nuoria tavoitellessaan. Esimerkiksi Instagramissa monien eri paikkakuntien Ohjaamoiden tileillä nuorten nähtävillä on sekä viikkokalenteri että päivittäinen ohjelma, ajan tasalla olevat peruuntuneet asiantuntijapalvelut sekä tapahtumat niin Ohjaamolla kuin nuorten palveluissa muualla.

Aloitin maaliskuussa 2022 Porin Ohjaamolla kuraattorina kuntien kannustinmalliavustuksella, jonka tavoitteena on monialaisuuden vahvistaminen sosiaalipalvelun integraation avulla Ohjaamossa. (KEHA, 2023.) Päivystän Ohjaamolla kolmena päivänä viikossa eli Ohjaamon periaatteen mukaisesti asiantuntijan luo tulemiseksi ei tarvitse varata aikaa vaan päivystysaikana kuraattori palvelee ilman ajanvarausta päivystysajan alkamisesta sen loppuun saakka. Jos kuraattorilla on juuri asiakas nuoren tullessa sisään, ohjaa Ohjaamo Porin palveluneuvoja nuoren istumaan ja odottamaan hetkeksi. Palveluneuvoja tarjoaa nuorelle ensimmäisellä käyntikerralla alkukartoituslomaketta, jonka täytäminen on vapaaehtoista. Lomakkeella kartoitetaan nuoren tämänhetkistä

tilannetta esim. tyytyväisyyttä perheeseen, asumistilanteeseen, luottamusta tulevaisuuteen ja ennen kaikkea nuoren ajatusta siitä, missä tällä hetkellä elämässä ollaan.

2.3.3 Asiakslähtöisyys Ohjaamalla

Yksi Ohjaamon kuten sosiaalialankin perusarvoista on asiakslähtöisyys. Asiakslähtöisessä ajattelutavassa tärkeimpänä ovat asiakkaan tukeminen ja palveluiden tarpeen tunnistaminen. Keskeistä on asiakkaan omien voimavarojen löytäminen, vahvistaminen sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Asiakslähtöisessä palvelussa avoimuus ja luottamus lisääntyvät palveluntuottajan ja asiakkaan välillä. Asiakkaan kanssa yhdessä tehtävä palveluiden tarpeen kartoittaminen ja niiden suunnittelu voi vahvistaa asiakkaan elämän hallintaa ja voimaantumista. (Rantala-Nenonen, Niemi & Korpela, 2014.) Asiakslähtöisessä palvelussa tavoitteena on yhdessä tekeminen asiakkaan kanssa, toiminnan vastavuoroisuus ja palvelun lähtökohtana asiakkaan itse esille tuomat asiat. Yhteinen ymmärrys asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä edellyttää vuorovaikutusta ja ymmärrystä siitä, miten asiakkaan esiin tulevat tarpeet voidaan olemassa olevien mahdollisuuksien avulla tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla. (Virtanen ym. 2011, s. 18.)

Toinen Ohjaamoiden tärkeä arvo asiakslähtöisyyden lisäksi on nuorten osallistaminen Ohjaamon toimintaan sekä sen kehittämiseen. Asiakaspalautekyselyn kehittämisessä haluttiin nostaa sekä asiakslähtöisyyden että nuorten osallisuuden lisääntymisen arvot keskeisiksi ja ottaa nuoret mukaan kehittämisprosessiin. Asiakslähtöisyyden synonyyminä käytetään asiakaskeskeyttä, joka tarkoittaa asiakkaan olemista palvelujen keskipisteessä ja toiminnot sekä palvelut tuotetaan asiakasta varten. Asiakslähtöisyys oli kehittämisprosessissa asiakaskeskeytyden seuraava vaihe, jolloin asiakas ei ollut pelkästään palveluiden kehittämisen kannalta itse ainoastaan toiminnan kohteena vaan asiakkaat saivat itse osallistua palvelutoiminnan, tässä tapauksessa asiakaspalautekyselyn kehittämiseen, yhdessä palvelun tarjoajien kanssa. Asiakaskeskeinen toiminta on silloin asiakslähtöistä, kun toiminta on

toteutettu yhdessä asiakkaan kanssa eikä vain asiakasta varten. Ero asiakas-keskeisyyteen on, että asiakas on asiakaslähtöisyydessä oman elämänsä ja hyvinvointinsa asiantuntija ja näin ollen voimavara, jota tulee hyödyntää, kun palveluja kehitetään ja toteutetaan. (Virtanen ym, 2011, s. 18).

Asiakaslähtöisyys sekä osallisuus tulee esiin myös Ohjaamoiden muussa toiminnassa, joka perustuu monialaisuuteen. ”Termi on käännetty englanninkielisistä käsitteistä multiskills ja multiprofessional. Yksityinen sektori tarkoittaa sillä monitaitoista osaajaa. Julkinen sektori taas käyttää sitä eri toimialojen edustajien yhteistyötä kuvaavana.” (Aaltonen, 2011, s. 26.) Monialaisuuden keskeisenä toimintatapana on yhdessä tekeminen eikä pelkästään yhteistyön tekemisen kautta saavutettava tavoite. ”Ohjaamo-toiminta on esimerkki monialaisesta, eri palveluja ja toimijoita linkittävästä yhteistyöstä, mutta erityisesti palvelujen integraatiosta, yhdistämisestä” (Määttä & Souto, 2020, s. 5).

Nuorella on yksi ovi, jonka hän avaa konkreettisesti tulemalla Ohjaamoon sisälle tai kuvitteellinen ovi voi olla myös etänä otettavan yhteyden aloittaminen. Pääasia on, että mahdollisimman moni nuoren tarvitsema palvelu löytyisi Ohjaamon palveluntarjoajista, jotka voivat tavata nuorta samanaikaisesti tai yksitän riippuen nuoren tarvitseman avun tarpeesta. ”Palveluintegraatiota on painotettu ensin etsittäessä ratkaisuja monia ja pitkäaikaisia ongelmia kohtaavien kansalaisten palveluissa, kuten pitkäaikaistyöttömille suunnatuissa monialaisissa työllistymistä edistävissä palveluissa, TYP-palveluissa” (Määttä & Suoto, 2020, s. 5).

3 OHJAAMO PORI

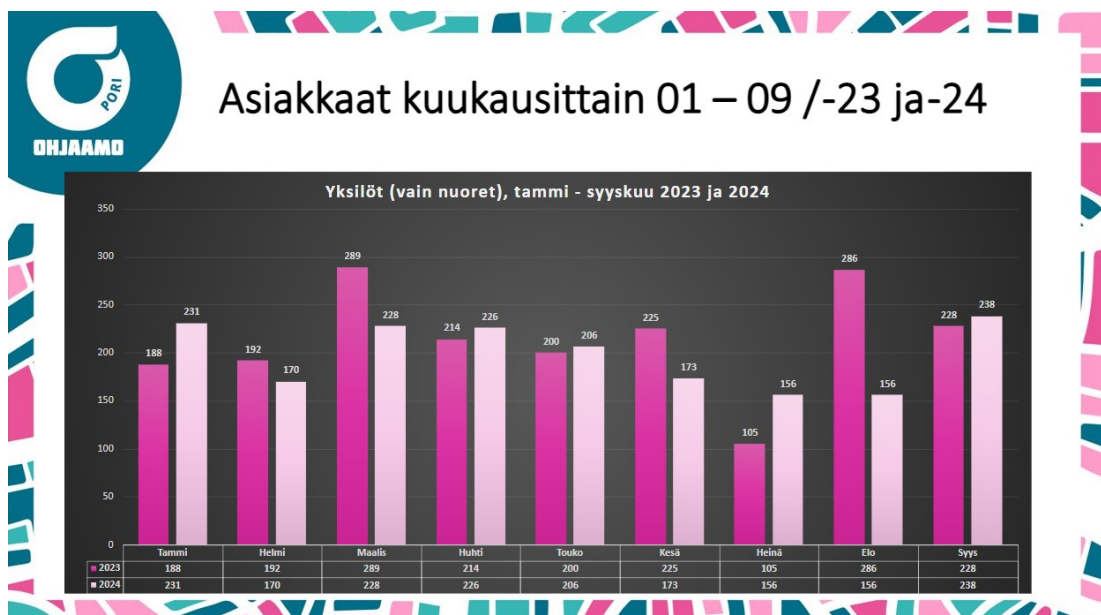
3.1 Ohjaamo Porin asiakkaat

Ohjaamo Porissa kävi tammikuusta syyskuuhun vuonna 2024 1784 asiakasta.

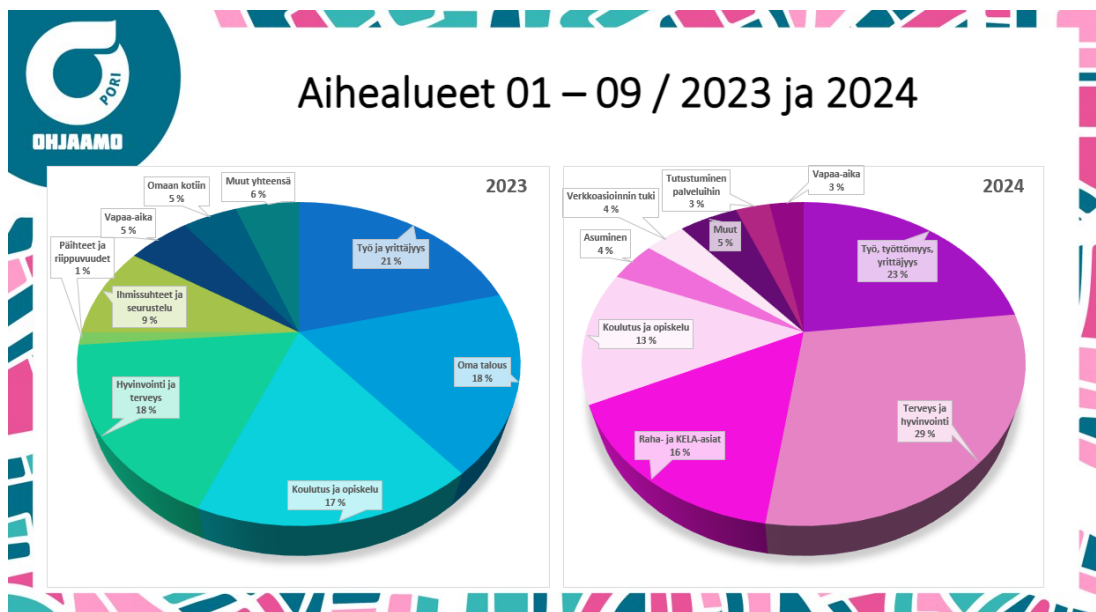


Kuva 1. Asiakasmäärät 01-09/2022-2024. Kuva: Jaana Teponoja

Kuukausittain asiakkaita kävi palveluissa keskimääräisesti noin 200 ja aihealueilta suurin oli hyvinvointi- ja terveys, joka oli kaikista aihealueista (työ, työttömyys ja yrittäjyys 23 %, raha- ja KELA-asiat 16 %, koulutus ja opiskelu 13 %, asuminen 4 %, verkkoasiointin tuki 4 %, tutustuminen palveluihin 3 %, vapaa-aika 3 % ja muut 5 %) 29 %.



Kuva 2. Asiakkaat kuukausittain 01-09/-23 ja -24. Kuva: Jaana Teponoja



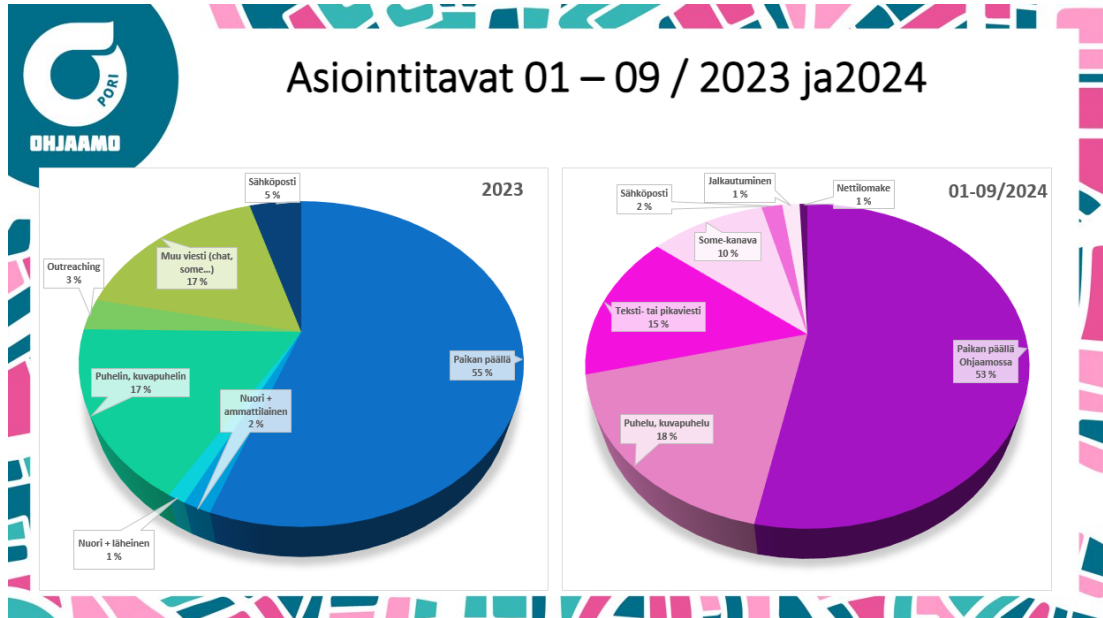
Kuva 3. Aihealueet 01-09/2023 ja 2024. Kuva: Jaana Teponoja

Suurimman aihealueen erittelyssä mielen hyvinvointi oli 40 %, ihmissuhteet ja seurustelu 20 %, fyysinen terveys 18 %, nepsy-haasteet 12 %, päihteet ja riippuvuudet 4 %, oppimisen vaikeudet 3 % ja seksuaalisuus, sukupuoli-identiteetti 3 %. Toiseksi suurimman aihealueen eli työasioiden erittelyssä suurimmaksi aiheeksi nousi työttömyys 52 %, toisena tuli työelämä yleensä 37 %, kesätyöt 8 % ja yrittäjyys 3 %.



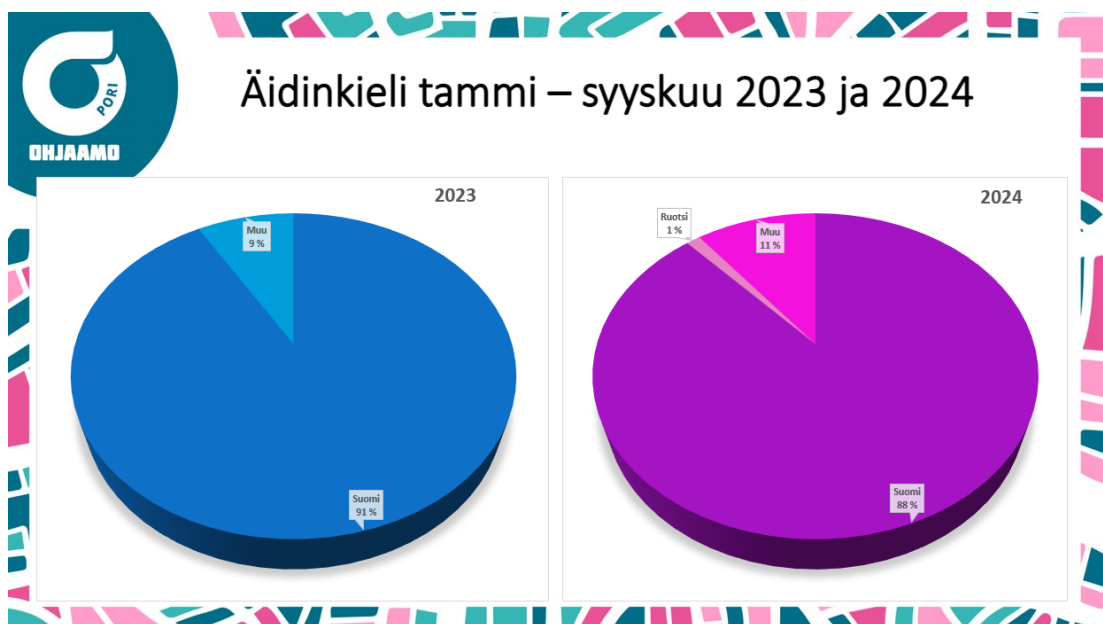
Kuva 3. Hyvinvointi ja terveys sekä työ, työttömyys, yrittäjyys – erittelyt 01-09/2024. Kuva: Jaana Teponoja

Asiointitavoista yli puolet (53 %) tapahtui Ohjaamo Porissa paikan päällä, jonka jälkeen toiseksi suosituin asiointitapa oli puhelu (18 %) ja kolmantena asiointitapana oli teksti- tai pikaviesti (15 %).



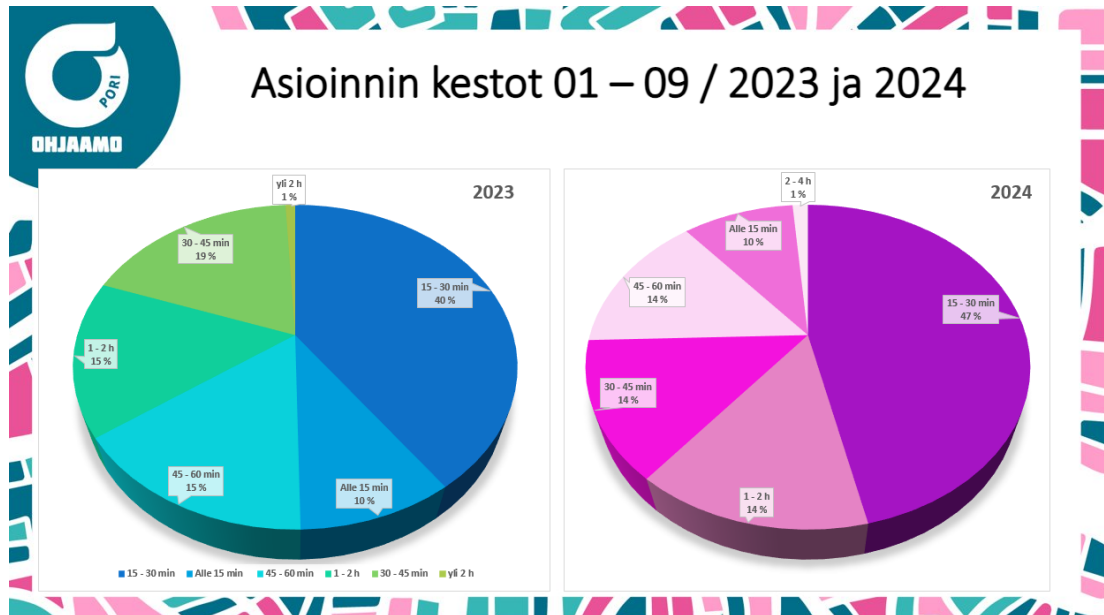
Kuva 4. Asiointitavat 01-09 /2023 ja 2024. Kuva: Jaana Teponoja

Asiointikielenä 88 % oli suomi, toisena oli ruotsi 1 % ja muut kielet muodostivat 1 %.



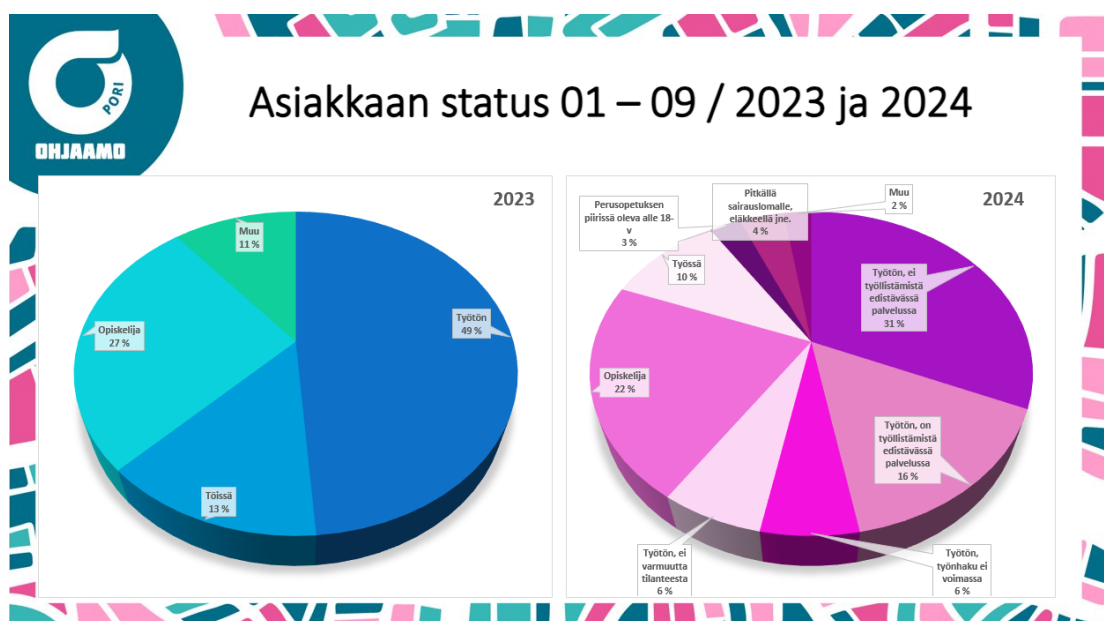
Kuva 5. Äidinkieli tammi – syyskuu 2023 ja 2024. Kuva: Jaana Teponoja

Asiointien kesto vaihteli, mutta suurimpana asiointien kestona tapaamisissa oli 15-30 minuuttia, joita asiointeista oli 47 %. Toisena, kolmantena ja neljäntenä samalla prosenttiosuudella (14 % kaikista asiointeista) oli 1-2 tuntia, 30-45 minuuttia ja 45-60 minuuttia.



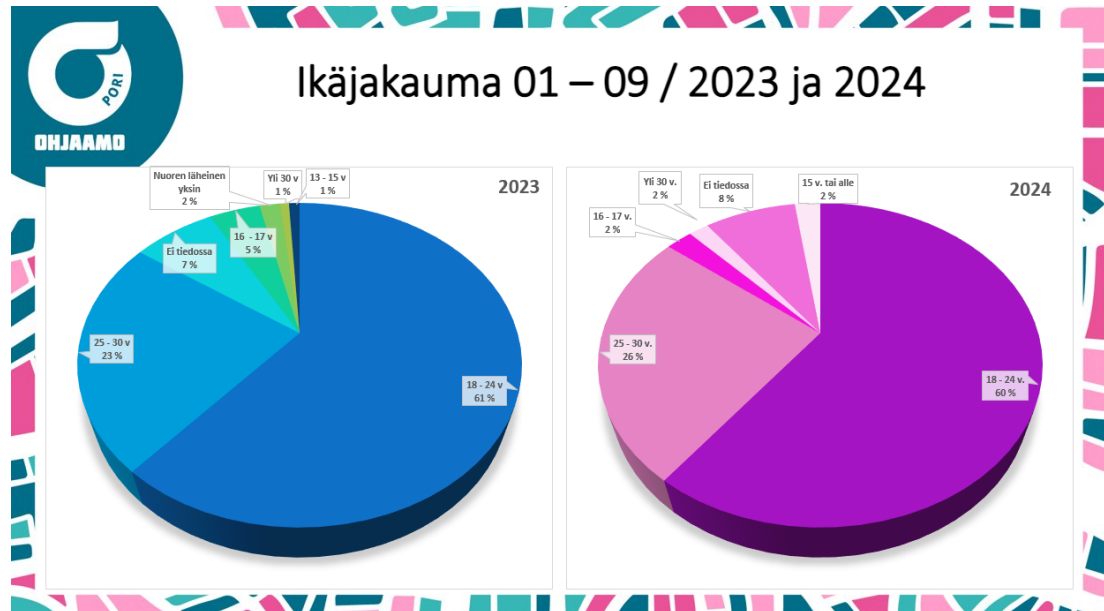
Kuva 6. Asiointien kestot 01–09/2023 ja 2024. Kuva: Jaana Teponoja

Suurin osa Ohjaamo Porissa käyneiden asiakkaiden statuksista oli ”työtön, ei työllistymistä edistävässä palvelussa”, joita oli 31 % nuorista. Toiseksi suurimpana asiakasryhmänä (22 %) oli nuoret, jotka opiskelivat.



Kuva 7. Asiakkaan status 01-09/2023 ja 2024. Kuva: Jaana Teponoja

Ohjaamo Porin asiakkaiden ikäjakauman suurimman osan muodostivat 18-24-vuotiaat, joita kävijöistä oli 60 %. Toisena ikäryhmänä tulivat 25-30-vuotiaat, joita oli 26 %.



Kuva 8. Ikäjakauma 01-09/2023 ja 2024. Kuva: Jaana Teponoja

3.2 Ohjaamo Porin asiantuntijat

Porissa Ohjaamo käynnistyi hankkeena vuonna 2018 ja vakiintui osaksi Porin kaupungin toimintaa vuonna 2021. Porin Ohjaamon palvelupisteessä työskentelevien ohjaamo- ja onnityöntekijöiden lisäksi Ohjaamolla päivystävät viikoittain Kelan työntekijä, sosiaaliohjaaja, kuntakokeilun TE-asiantuntija, kuraattori, oppivelvollisuusasiantuntija/opinto-ohjaaja, nepsy-valmentaja, liikunta-neuvoja, asumis- ja talousneuvonta ja työvalmentaja. Joka toinen viikko Ohjaamolla päivystävät etsivä nuorisotyöntekijä, TE-koulutusneuvoja, TE-asiantuntija, Walk in talk seurakunnan keskusteluapua vuorotellen tarjoava oppilaitosteologi ja oppilaitosdiakoni sekä joka kolmas viikko Ohjaamolla päivystää WinNovan opinto-ohjaaja. Päivittäin vaihtuvat asiantuntijat merkitään Ohjaamo Porin lukujärjestykseen, joka julkaistaan viikoittain Ohjaamo Porin kotisivuilla. (mukaillen Ohjaamo Pori, 2024).

OHJAAMO PORIN ASiantuntijoiden Päivystysajat // 14.10.-18.10.					
JOKA PÄIVÄ PAIKALLA SINUA PALVELEVAT MYÖS OHJAAMOTYÖNTEKIJÄT :)					
	MAANANTAI	TIISTAI	KESKIVIikko	TORSTAI	PERJANTAI
12-13	Työvalmentaja	Opinto-ohjaaja Liikuntaneuvonta TE-palvelut Työvalmentaja	KELA TE-Palvelut Työvalmentaja Opinto-ohjaaja Kuraattori	TE-Palvelut Työvalmentaja Opinto-ohjaaja Asumis- ja talousneuvonta	Kuraattori
13-14	Työvalmentaja	Opinto-ohjaaja Liikuntaneuvonta TE-palvelut Työvalmentaja Sosiaaliohjaaja	KELA TE-Palvelut Työvalmentaja Opinto-ohjaaja Kuraattori	TE-Palvelut Työvalmentaja Opinto-ohjaaja Asumis- ja talousneuvonta Etsivä nuorisotyö	Kuraattori
14-15	Työvalmentaja	Liikuntaneuvonta TE-palvelut Työvalmentaja Sosiaaliohjaaja	KELA TE-Palvelut Työvalmentaja Opinto-ohjaaja Kuraattori	TE-Palvelut Työvalmentaja Opinto-ohjaaja Etsivä nuorisotyö	Työvalmentaja Kuraattori
15-16		Työvalmentaja	KELA TE-Palvelut Työvalmentaja Opinto-ohjaaja Kuraattori	TE-Palvelut Työvalmentaja Opinto-ohjaaja Etsivä nuorisotyö	


AVOINNA MA JA PE KLO 12-15, TI-TO KLO 12-16
 Yrjönkatu 17 (Promenadikeskus), 28100 Pori

Palvelemme myös etänä! **Kuraattori***

ohjaamo@pori.fi @ohjaamo_pori @ohjaamopori
 044 701 8000 Ohiaamo Pori @ohiaamopori

Kuva 9. Ohjaamo Porin asiantuntijoiden päivystysajat // 14.10.-18.10.

Ohjaamalla työskentelevistä asiantuntijoista selkeää neuvontaa antavat kuntakokeilun TE-asiantuntijat, Kelan sekä TE-asiantuntijat.

Työllisyyden kuntakokeilu alkoi 1.3.2021 ja päättyi 31.12.2024. Valtakunnallisessa kokeilussa työnhakijoiden palvelut siirrettiin valtion työ- ja elinkeinotoimistoilta kuntien vastuulle. Porin seudun yhteisalueena kokeilussa ovat mukana Pori, Ulvila ja Kokemäki. Osalle alueen työnhakijoista työllisyyspalvelut tuottavat kokeilun aikana oma kotikunta. Kaikki alle 30-vuotiaat työttömät työnhakijat, työllistettynä olevat, työllistymistä edistävissä palveluissa olevat sekä vieraskieliset maahanmuuttajat ovat kuntakokeilun asiakkaita. (Porin kaupunki, 2023.)

Sosiaaliohjaajan työ on useimmiten selkeän vastauksen antamista, mutta se sisältää myös hyvin paljon ohjaukseen tunnusomaisesti liittyvää yhdessä ongelman määrittelyä sekä keskustelun avulla ongelman ratkaisuksi pohdittavia

erilaisia vaihtoehtoja. Samoin niin liikuntaneuvojan kuin talous- ja asumisneuvojan työ on sellaista, jossa asiakas olettaa työntekijän tietävän asiasta asiakasta enemmän.

Neuvonta sisältää useimmiten asiakkaan tukemista, kannustamista, kuuntelemista, keskustelemista sekä tietojen antamista. Neuvonnassa on usein kyse tilanteesta, jossa nuorella on elämäntilanteeseen liittyvä ongelma, johon hän kaipaa vastausta. Neuvonnan tarve voi liittyä esimerkiksi haasteita asettavaan tai uuteen elämäntilanteeseen. Ohjauksesta neuvonta eroaa siinä, että nuorella on usein kysymys, johon asiantuntijalta odotetaan selkeää vastausta ja oletetaan, että asiantuntija tietää kysyjää enemmän asiasta. (Reijonen & Strandén-Mahlamäki, 2008, s. 62.)

Ohjaamon kuraattorin, opon ja työvalmentajan lisäksi Ohjaamalla työskentelevät asiantuntijat kuten oppilaitosteologin ja -diakonin sekä neuvonvalmentajan, etsivä nuorisotyöntekijän sekä onnityöntekijöiden työskentelyyn asiakkaiden eli nuorten kanssa kuuluu vahvasti ohjauksellinen ote. Selkeitä kysymyksiä ei välttämättä ole vaan ongelmaa tarkennetaan yhdessä ja mietitään sille keskustelun edetessä mahdollisesti useita ratkaisuvaihtoehtoja.

Ohjattavan rooli on ohjauksessa aktiivinen ja ohjattava on ongelman määrittelyssä osallisena. Ohjaaja ja ohjattava määrittelevät yhdessä ongelmaa ja keskustelun avulla miettivät yhdessä erilaisia vaihtoehtoisia ratkaisutapoja. Ohjattavan omat tavoitteet tulee olla lähtökohtana ratkaistaessa ongelmaa tai ongelmia. (Reijonen & Strandén-Mahlamäki, 2008, s.62.)

On tärkeää löytää keskustelussa ohjattavan eli ohjaamotyössä alle 30-vuotiaan nuoren omat voimavarat ja vahvistaa niitä. Usein keskusteluissa käytetään voimaannuttavaa tapaa, jossa ohjaajan tehtävänä on vahvistaa nuoren omaa toimintakykyä. Voimaannuttava tapa perustuu siihen ajatukseen, että jokaisella on mahdollisuuksia löytää omat voimavaransa sekä valtaa vaikuttaa elämänolosuhteisiinsa sekä omaan elämäänsä. Ohjauksessa ohjaaja ei anna oikeita ratkaisuja vaan on mukana keskustelussa sekä ohjausprosessissa kanssakulkijana. (Reijonen & Strandén-Mahlamäki, 2008, s. 62.)

3.3 Ohjaamo Porin asiantuntijan kohtaamisen ja arvostuksen merkitys asiakastapaamisessa

”Kohtaamisessa kukaan ei ole täysin tietämätön eikä kukaan täysin viisas. On vain ihmisiä, jotka pyrkivät yhdessä oppimaan enemmän kuin sillä hetkellä tietävät” (Freire, 2016, 99). Useampien tutkimusten mukaan nuorten kokemukset kohtaamisesta kuvaavat kohtaamattomuutta, nuorten mielipiteiden sivuuttamista, puutetta vaihtoehtoisten kommunikointitapojen tarjoamisesta tai toisaalta rakenteiden joustamattomuutta (Määttä & Souto, 2020, s. 13).

Palvelussa, johon nuori saapuu vapaaehtoisesti kohtaamaan Ohjaamossa odottavan asiantuntijan, on ihmisillä erityisen suuri vaikutus asiakaskokemuksen onnistumiseen. Ohjaamotyöntekijän aito kiinnostus nuoresta ja hänen asiastaan on ehdottoman tärkeää, jotta nuori kokee tulevansa kuulluksi ja nähdyksi. Ohjattaessa nuorta on pyrittävä luomaan ilmapiiri, jossa voi puhua vapaasti ja luoda toivoa, jotta nuori kokee, että elämässä voi päästä eteenpäin. Toivon luominen saa aikaan sen, että nuori ei näe edessään vain mahdollisia esteitä ja seiniä vaan mahdollisuuksia ja tulevaisuuden näkymiä. (Määttä & Souto, 2020, s. 20.) ”Nuoren aiempiin kokemuksiin ja säätilaan ulkona emme voi vaikuttaa, mutta voimme työntekijöinä luoda Ohjaamosta paikan, jossa nuori kokee olevansa oikeassa paikassa ja jonka ilmapiiri vetää mukanaan positiiviseen mahdollisuuksien maailmaan. Oikeanlaisen ilmapiirin luomiseen ei riitä vain yksi ihminen, siihen tarvitaan koko organisaatio.” (Määttä & Souto, 2020, s. 20.)

Yhteisinä negatiivisina tekijöinä nuorten elämässä näyttäytyy vanhemmilta saatu henkisen tuen vähyys, kiusatuksi tuleminen yläasteikäisenä sekä liiallinen kiirehtiminen kohti koulutusta ja työtä yhteiskunnan suunnalta. (Gretschel & Myllyniemi, 2020, s. 7). ”Instituutionaaliset päätetapahtumat” (tuotosnäkökulma, eli esim. työllistykö asiakas) voidaan ottaa tarkasteluun mukaan, mutta tarkastelun ydin löytyy ohjaajan ja ohjattavan välisen kohtaamisen laadusta ja

siinä rakennetusta yhteisestä ymmärryksestä” (Määttä & Souto, 2020, s. 209). Merkityksellisiä asiantuntijan taitoja ovat kuunteleminen, oikea-aikaisuus, epävarmuuden ja keskeneräisyyden ymmärtäminen, puheeksi ottaminen ja motiivointi (Määttä & Souto, 2020, s. 262).

Melkein kuka tahansa voi luoda hyvän kohtaamistilanteen. Hyvä kohtaaminen on tapa olla yhteydessä ja vuorovaikutuksessa toiseen, jonka avulla nuori tulee kuulluksi ja nähdyksi. Emotionaalinen, tiedollinen ja eettinen ohjausprosessi mahdollistuu yhteydessä nuoreen. Vasta silloin voidaan puhua varsinaisesta ohjauksesta, kun liikutaan ohjattavan henkilökohtaisten kokemusten ja merkitysten alueella. (Määttä & Souto, 2020, s. 16.)

Ohjaamo Porissa on koulutettu sekä ohjaamontyöntekijöitä että Ohjaamolla työskenteleviä ammattilaisia juuri kohtaamiseen. Ohjaamon kuraattori eli opinäytetyön kehittäjä järjesti kohtaamisen koulutuksen ennen asiakaspalautekyselyn kehittämisprojektin alkamista joulukuussa 2023. Kohtaamiskoulutukseen osallistui 10 työntekijää joulukuun aamupäivän aikana. Koulutuksen tarkoituksena oli lisätä ohjaamontyöntekijöiden sekä Ohjaamolla työskentelevien asiantuntijoiden ymmärrystä kohtaamisen merkityksestä ja pohtia miten omassa työssään voisi paremmin huomioida asiakasta kohtaamistilanteissa ja tapaamisen aikana. ”Ihmisen minä syntyy, kehittyy ja kukoistaa vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Ihminen voi hyvin vain, jos hänet nähdään omana itsenään, hyväksyvästi ja arvostavasti.” (Tölli, 2024, s.11.)

Ohjaamolla asiakaskohtaamisia sekä paikan päällä Ohjaamolla että etäyhteyksillä on noin 10 kohtaamista joka aukiolopäivä. Noin puolet päivittäisistä tapaamisista tapahtuu paikan päällä Ohjaamossa ja loput kohtaamisista tapahtuu etäyhteyksin, joita ovat mm. Ohjaamon ja kuraattorin Instagram, osa Ohjaamon ja asiantuntijoiden puhelimien sekä sähköpostien välityksellä. Jokaisen kohtaamisen tulee olla arvostava ja hyväksyvä. ”Arvostetuksi tullessaan ihminen kokee, että hänet nähdään, häntä ymmärretään, hänet hyväksytään ja että hänen ajatuksiaan, tunteitaan ja tarpeitaan kunnioitetaan.

Arvostuksen ydin on kokemus itsestä merkityksellisenä olentona, jonka arvon muut ihmiset sekä tunnustavat ja ilmaisevat.” (Tölli, 2024, s. 21.)

Ohjaamolla joulukuussa järjestetyssä koulutuksessa kohtaamisen lisäksi aiheena oli myös kuunteleminen. Kaikkien Ohjaamolla työskentelevien, niin ohjaamotyöntekijöiden kuin Ohjaamolla työskentelevien asiantuntijoidenkin, mukaan ottaminen asiakaspalvelukyselyn kehittämisprosessin aikana oli tärkeää, sillä yksi laadunparannusprosessin epäonnistumisen kynnyskysymyksiä on se, miten laadun parantamiseen suhtaudutaan. ”Laadun parannusta ei tule pitää vain ohjelmana tai kampanjana, sen on oltava jatkuva prosessi. Yksi pääavoitteista oli kehittää henkilöstön keskuudessa laatuikäyttäytymistä. Jokaiselta organisaation jäseneltä vaaditaan jatkuvaa laadun merkityksen arvostusta ja laadun parantamiskeinojen ymmärtämistä.” (Grönroos, 1998, s. 95.) Ohjaamo Porissa nyt kehitetty asiakaspalautekysely on ohjaamotyöntekijöiden ja Ohjaamolla työskentelevien asiantuntijoiden koulutuksen lisäksi varmistamassa ja edelleen kehittämässä sitä, että Ohjaamo Porin asiakkaat kohdataan ja palvellaan laadun mukaisesti.

Laatu luodaan ja tuotetaan totuuden hetkissä, laadun tuottamisessa on mukana jokainen työntekijä, joka omalta osaltaan vaikuttaa nuoren kohtaamaan laatuun. Välittömässä asiakaspalvelussa työskentelevät tarvitsevat taustalla olevien työntekijöiden tukea palvellakseen asiakkaita hyvin, myös nämä tukihenkilöt ovat asiakkaan kokemasta laadusta vastuussa. Laatuun vaikuttaa suuri joukko työntekijöitä, lähes jokainen. Laatu kärsii, jos joku työntekijöistä epäonnistuu asiakaskontaktissa tai taustatehtävissä. (Grönroos, 1998, s. 112.)

4 KEHITTÄMISTYÖN TIETOPERUSTA

4.1 Valtakunnallinen kysely kehittämistyön pohjana

Ohjaamoilla on käytössään vuosittain maaliskuussa toteutettava palautekysely. Kyselyä käytetään Ohjaamoiden kehittämisessä ja arvioinnissa.

”Tieteessä ei syntyisi uutta tietoa, ellei vanhoja käsityksiä haastettaisi” (Kannisto & Kannisto, 2008, s. 162). Kysely perustuu melko tavanomaisiin, käytettyihin ja tarpeelliseksi katsottujen taustatietojen keräämiseen Ohjaamojen toiminnassa. Kyselyssä kerätään muun muassa taustatietoja vastaajan iästä, sukupuolesta, koulutustaustasta, pääasiallisesta toiminnasta sekä tyytyväisyydestä elämään. Näitä tietoja voidaan käyttää analyyseissa kuten ristiintaulukoissa selittämään Ohjaamon palvelun koettua laatua kuten ohjauksen arvosanalla, tulinko kuulluksi, voinko osallistua itseäni koskevaan päätöksentekoon sekä Ohjaamon toiminnan vaikutusta vastauksilla koskien tulevaisuuden suunnitelmien selkiytymistä, luottamusta opiskelu- tai työpaikan löytymisen lisääntymisessä. Kyselyssä pyritään anonyymisti selvittämään Ohjaamon palvelun vaikutusta nuoren elämäntilanteeseen kertaluontoisesti. Kyselyn viimeiset kysymykset kertovat Ohjaamon toiminnan keskeisistä tavoitteista eli siitä, että vaikka nuori saattaa tulla pohtimaan Ohjaamolle koulutusvaihtoehtoja voi olla, että taustalla nuorella on kokemusta yksinäisyydestä.

Opinnäytetyön kehittäjänä otin yhteyttä yhteen valtakunnallisen kyselyn kehittämistyössä mukana olleeseen tutkijaan. Valtakunnallinen kysely oli kehitelty vuosien 2016-2018 aikana ja kyselyn suunnittelussa oli mukana nuoria opiskelijoita, Ohjaamojen työntekijöitä, edellä mainittu tutkija sekä tämän lisäksi konsultoitavia tutkijoita. Valtakunnallista kyselyä varten tutkija oli tehnyt myös kasvokkaista palautteenkeruuta nuorilta lomakkeen toimivuudesta ja jonka kehittämistyössä lomaketta oli muokattu ja täydennetty monta kertaa. Ohjaamojen valtakunnallinen kysely, jota oli kehitelty ajan kanssa, toimi valmiiksi tutkituna pohjana aloittaessamme kehittämään Ohjaamo Poriin omaa asiakaspalautekyselyä.

Aloitin aineistonkeruun tutkimalla valtakunnallisen kyselyn kysymyksiä ja vein kysymykset tämän jälkeen palautekyselyn kehittämistä vastaavalle ryhmälle, jonka kokoontumista fasilitoin Ohjaamolla kevään 2024 aikana. Tiedon kerääminen valtakunnallisesta kyselystä uutta asiakaspalautekyselyn kysymyksiä varten toimi pohjana, mutta osallistumalla palautekyselyn kehittämistä vastaavan ryhmän keskusteluihin ja kirjaamalla havaintoja ja reflektointia sekä valtakunnallisen palautekyselyn kysymyksistä että uuden

palautekyselyn mahdollisista kysymyksistä sain kerättyä tietoa aiheen teemaan eli tulevan asiakaspalautteen kysymysten koostamiseen liittyen. Opin näytetyön kehittäjänä huomioitavaa oli myös, että valtakunnallinen kysely on suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi sekä se, että KEHA-keskuksen kehittämässä valtakunnallisessa kyselyssä on 20 kysymystä. (liite 3).

4.2 Palvelu ja laatu asiakaspalvelussa

”Laatu on sitä, mitä asiakkaat kokevat. Johto ei voi yksinään päättää laadusta, vaan laadun on perustuttava asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin. Laatu ei myöskään ole sitä, mitä objektiivisissa mittauksissa suunnitellaan, vaan sitä, mitä asiakkaat enemmän tai vähemmän subjektiivisesti kokevat. Asiakkaat, jotka osallistuvat aktiivisesti tuotanto- ja toimitusprosessiin, kokevat sen. Sen tähden myös prosessin kokeminen ja prosessin vuorovaikutustilanteet ovat osa kokonaislaatua.” (Grönroos, 1998, s. 111.)

Palvelun laadun tutkiminen on tärkeää, sillä palvelun laatu on sidoksissa tuotavuuteen, kustannuksiin, asiakkuuksien hallintaan, asiakastyytyvyyteen ja asiakkaiden halukkuuteen suositella palvelun tarjoajaa muille. (Buttle, 1996, s. 8). Kun asiakaskontakteja on palvelussa paljon, vuorovaikutuksen määrä palveluntuottajan ja asiakkaan välillä on suuri (Pollack, 2009, 44). Ohjaamo Porin asiakasmäärät tammikuusta syyskuuhun vuonna 2024 olivat noin 10 asiakasta jokaisena Ohjaamo Porin aukiolopäivänä. Noin puolet asiakkaista asioi Ohjaamolla paikan päällä ja loput etäyhteyksien kautta. Kuukausittainen asiakasmäärä oli noin 200 ja tammikuusta syyskuuhun vuonna 2024 asiakasmäärä kohosi 1784 nuoren kohtaamiseen joko kasvokkain tai etänä. Juuri vuorovaikutus, sen laadun merkitys ja laadun kehittäminen paremmaksi on tärkeää, kun ihmisiin perustuvissa palveluissa vuorovaikutusten määrä on suuri (Pollack, 2009, 44). Ohjaamo Porille kehitettävä asiakaspalautekysely liittyy palvelun arviointiin ja antaa olennaista tietoa palvelun käyttäjistä, millaista ohjausta palvelun käyttäjät kokevat saavansa, miten palvelun käyttäjät kokevat palvelun laadun sekä tuo esille palvelun käyttäjien kokemukset palvelun hyödyistä ja kehittämistarpeista asiakaspalautekyselyn vastausten perusteella.

Ohjaamo- ja sen sisällä toimivien työllisyyspalvelujen arvioinnissa on haasteita, sillä seurantajärjestelmät on pääasiassa rakennettu tiettyjen työllistymistä edistävien toimenpiteiden tai yksittäisten palveluiden seurantaan. (Eskelinen & Valtakari, 2020, s. 23). Ohjaamotoiminnan arvioinnissa asiakastason vaikutuksia pystyttiin arvioimaan systemaattisesti vain työllistymisen edistymistä kuvaavien mittareiden avulla, sillä vain työhallinnon URA-järjestelmä oli ainoa järjestelmä, josta yksilötaso tietoa asiakkaiden taustoista ja siirtymistä (työnhaun päättymisen syy) oli järjestelmällisesti saatavissa (Eskelinen & Valtakari, 2020, s. 22).

Tällöin vaikuttavuus arvioidaan kyseisen toimenpiteen vaikutukseksi eikä arvioinnissa oteta huomioon sitä, että työllistymistä on voinut edeltää pitkä nuoren työllistymistä, työelämävalmiuksia, hyvinvointia edistänyt prosessi. (Eskelinen & Valtakari, 2020, s. 23). Asiakkaan monesti ketjuuntunut palveluprosessi ei tule näkyviin olemassa olevissa seurantajärjestelmissä ja tärkeä ohjauksellisen työn osuus jää näkymättömäksi vaikutusten tunnistamisessa. (Määttä, 2020, kohta Näkökulma).

”Palvelu on monimutkainen ja monivivahteinen käsite, jonka sisältö muuttuu globaalissa maailmassa koko ajan. Hyvä asiakaspalvelu käsitti jo muutama vuosikymmen sitten monia erilaisia tekijöitä, ja nykyiset sähköiset yhteydet ovat mullistaneet asiakaspalvelun normit lähes kaikkialla.” (Nieminen, 2014, s. 18.) Asiointi Ohjaamo Porissa tapahtuu paikan päällä tai etäyhteyksin ja joskus asiantuntijan on mahdollista myös jalkautua sinne missä häntä nuoren tukena tarvitaan. ”Palvelua käyttäessään asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen. Asiakas kertoo, minkälaista palvelua hän tarvitsee ja antaa tietoja itsestään, jos palvelun tuottaminen sitä edellyttää. Osallistumalla tällä tavoin palvelun tuottamiseen, asiakas voi varmistaa, että hän saa juuri omiin tarpeisiinsa sopivaa palvelua.” (Ylikoski, 1999, s. 25.)

Palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti tai ainakin melkein samanaikaisesti. Palvelua ei ole olemassa, se syntyy palvelutapahtumassa. Palvelun vaikutus kuitenkin voidaan säilyttää. Monissa palveluissa palvelun tuottaminen

ja kuluttaminen tapahtuu samanaikaisesti. Palvelun saamisen edellytyksenä voikin olla, että asiakas tulee paikanpäälle palvelua saamaan. Jos tällaisen palvelun käyttäminen halutaan tehdä asiakkaalle mahdollisimman helpoksi, palvelupisteet hajautetaan alueellisesti sinne, missä valtaosa asiakkaista tavoittaa ne vaivattomasti. Ellei asiakkaan tarvitse tulla paikalle, palvelu voidaan välittää asiakkaalle myös sähköisiä kanavia käyttäen. Sähköiset kanavat tarjoavat sekä mahdollisuuksia uusien palvelujen kehittämiseksi että uusia vaihtoehtoja saattaa palvelu asiakkaan ulottuville. Palvelut ovat tapahtumia, toimintoja, tekoja tai näiden sarjoja, palveluprosesseja. (Ylikoski, 1999, s. 24.)

Ohjaamot ovat sijoitettu kohderyhmälleen eli alle 30-vuotiaille nuorille helposti tavoitettaviksi ja niiden aukioloajat on sovitettu kohderyhmän tarpeeseen. Ohjaamojen toiminta on helpon tavoitettavuuden ja aukioloaikojen sovittamisen kohderyhmän tarpeen vuoksi ns. matalan kynnyksen palveluiden periaatteisiin perustuvaa. Ohjaamossa asiointi on vapaaehtoista eikä vaadi lähetettä tai ajanvarausta. Ohjaamoiden kaikki palvelut ovat maksuttomia ja anonyymi asiointi on mahdollista. Nuoret saavat asioida Ohjaamossa asuinpaikasta ja kansalaisuudesta riippumatta. (THL a.)

Ohjaamossa tehdään työtä monialaisesti, mutta useimmissa asiakastapaamisissa asiantuntija työskentelee asiakkaan kanssa yksin. ”Henkilö, joka tuottaa palvelun yhdessä asiakkaan kanssa, on valvottava palvelun laatua samalla kun hän tuottaa palvelua” (Grönroos, 1998, s. 329). Jokaisen asiakastapaamisen lopussa tai sen jälkeen nuorelle tarjottava asiakaspalvelukysely varmistaisi palvelun laatua säännöllisesti. ”Laatu edellyttää toteutuakseen myös asiakaspalautteiden hyödyntämistä” (Aarnikoivu, 2005, s. 68).

Asiakassuhteen tulikoe on palautteen käsittely varsinkin silloin kun asiakas on palveluun pettynyt ja kertoo saamastaan huonosta kohtelusta muille. Palveluun tyytyväinen asiakas taas vie myönteistä viestiä saamastaan palvelusta, tuo uusia asiakkaita palvelun piiriin sekä on yritykselle parhainta mahdollista mainosta. Yrityksen etu on asiakkaan tyytyväisenä pitäminen. (Kannisto & Kannisto, 2008, s. 158-159.)

”Laatua ovat kaikki ne palvelun ominaisuudet, jotka täyttävät asiakkaan odotukset.” (Pesonen, Lehtonen ja Toskala, 2002, s. 95.) Ohjaamoon tullessaan saattaa olla, että nuorella on asiaa tietylle palveluntuottajalle kuten esimerkiksi nuori on tulossa KELAn asiantuntijalle kysymään asumistukeensa liittyen. Tapauksissa KELAn kanssa saattaa kuitenkin ilmetä, että nuori on miettinyt opiskelun aloittamista ja kertonut ohimennen, että hänen mielialansa on viime aikoina kovasti laskenut. Ohjaamon toimintaa ohjaava monialaisuus näyttäytyy niin, että samalla kertaa nuori niin halutessaan tapaa myös opon, jonka kanssa nuori voi saada tietoa erilaisista opiskelumahdollisuuksista, käy TE-asiantuntijan luona ja saa lisää ymmärrystä mitä mahdollinen opiskelu toisi hänen tilanteeseensa, keskustelee kuraattorin kanssa mieltä askarruttavista asioista ja saa ehdotuksen aloittaa Ohjaamalla tehtävään HOT eli hyväksymis- ja omistautumisterapeuttisen menetelmävalmennuksen. Juuri tällä tavalla nuoren tullessa Ohjaamoon yhden asian kanssa antaakin nuorelle mahdollisesti enemmän kuin nuori tullessaan oli ajatellutkaan.

Palveluorganisaatiossa perinteisiä tuottavuuden mittaamismenetelmiä ei voi käyttää (Grönroos, 2009, s. 309). Palveluorganisaation laatuajattelussa laadun mittarina on asiakkaan tyytyväisyys. ”Kun palveluntarjoaja ymmärtää, miten käyttäjät kokevat palvelujen laadun ja arvioivat sitä, se voi määrittää, miten näitä arvioita voi hallita ja ohjata haluttuun suuntaan” (Grönroos, 2019, s. 99). Palvelun laatuavoite on saavutettu silloin, kun asiakas on joka suhteessa tyytyväinen saamaansa palveluun. (Pesonen, Lehtonen ja Toskala, 2002, s. 95.) ”Asiakkaan tyytyväisyys syntyy luottamuksen ja turvallisuuden tunteesta, kun hän kokee saavansa ongelmansa ratkaistuksi ja tarpeensa tyydytetyksi miellyttävästi, helposti, vaivatta, kätevästi, nopeasti ja laadukkaasti” (Reinboth, 2008, s. 41).

4.3 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan, että asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen, ja/tai arviointiin (Leemann & Hämäläinen 2015, s.1). Ohjaamon toimintaa ohjaavien neljästä

eri tavoitteesta yksi on Ohjaamon tavoite edistää nuorten osallisuutta, toimintakykyä ja elämänhallintaa (TEM esite, 2018, s. 2). Asiakasosallisuus Ohjaamo Porin asiakaspalautekyselyn kehittämisprosessissa oli tärkeä osa teoreettista pohjaa. ”Teorialähtöisissä tutkimuksissa osallisuus on laajempi käsite kuin osallistuminen; osallistuminen on osallisuutta. Verrattuna osallistumiseen osallisuus edellyttää lähtökohtaisesti, että asiakkaalla on jonkinlainen vaikutus palveluprosessiin. Osallisuus ja osallistuminen eroavat siinä, kuinka paljon asiakas osallistuu päätöksentekoon.” (Leemann & Hämäläinen, 2015, s. 2.)

Porin Ohjaamon asiakaspalautekyselyn kehittämisprosessissa korostui vahvasti nuorten osallisuus asiakasosallisuuden kautta, sillä nuorten oli mahdollista antaa niin asiakaspalautekyselyn kehittämisprosessin aikana kuin asiakaspalautekyselyn käyttöön ottamisen jälkeen palautetta vastaamalla kyselyyn ja olla näin mukana tulevaisuudessakin kehittämässä Ohjaamon palvelun ja palveluprosessien laatua. Asiakasosallisuudessa nuorten on mahdollista asiakaspalautekyselyn kehittämisprosessin ja sen jälkeen antaa eri tavoin palautetta palvelusta ja esittää kehittämistarpeita (Määttä & Männistö-Inkinen, 2023).

4.4 SERVQUAL-menetelmä

Jotta asiakaspalautekysely olisi hyödyllinen, luotettava ja validi, asiakaspalautekyselyn suunnittelussa ja toteutuksessa on tärkeää olla vahva ja teoreettinen pohja. Koettu palvelun laatu on osa asiakastyytyväisyyttä, joten siksi asiakastyytyväisyys ja palvelukokemus huomioidaan teoriataustassa. Arvioitavana asiakaspalautekyselyssä on asiakkaiden käsitys Ohjaamon palvelun laadusta. Objektivistista laatua ei ole olemassa, koska joku tarvitaan aina kokemaan palvelun laatu. Palvelun laadun arviointia voi mitata asiakkaiden tyytyväisyydellä heidän kokemaansa laatuun. Palvelun laadulla ei tarkoiteta vain palvelun tai tuotteen teknistä erittelyä, sillä todellisuudessa asiakkaat kokevat laadun yleensä paljon monipuolisemmin ja kokemus laadusta tulee aivan muualta

kuin ammattimaisista tekijöistä. Laatu sellaisena kuin asiakas sen kokee, on tärkeää ja koska palvelu laatu on asiakkaan oma subjektiivinen tulkinta palvelukokemuksesta, voidaan palvelun laadun tutkimuksella laajentaa ymmärrystä siitä, mikä asiakkaalle on tärkeää.

Täydellistä yleispätevää mittaria palvelun laadulle ei ole onnistuttu rakentamaan, mutta palvelun laadun mittaamiseksi vuonna 1985 Parasurmanin, Zeithamlin ja Berryn kehittämä teoreettinen näkökulma SERVQUAL-menetelmä (Service Quality) auttaa muotoilemaan ja perustelemaan palvelun laadun kokemisen perusnäkökohtia ja kehittämään osaltaan asiakaspalautekyselyä. (Grönroos, 2019, s. 112-113.)

Palvelun laatu muodostuu viidestä eri palvelun laadun ulottuvuudesta, jotka ovat konkreettinen ympäristö, luotettavuus, reagointialttius, vakuuttavuus ja empatia. (liite 2). Konkreettisella ympäristöllä tarkoitetaan yrityksen toimitilojen, materiaalien ja laitteiden sekä yrityksen asiakaspalvelijoiden ulkoisen olemuksen miellyttävyyttä. Luotettavuus SERVQUAL-menetelmässä on määriteltä niin, että palveluyritys tarjoaa asiakkailleen paikkansapitävää ja virheetöntä palvelua heti ensimmäisellä kerralla ja tekee sen mitä on luvannut sovituksessa ajassa. Palveluyrityksen työntekijöiden halukkuus auttaa asiakkaitaan, vastaamaan asiakkaidensa pyyntöihin, kertomaan asiakkailleen milloin palvelua annetaan ja palvelemaan heitä heti, muodostaa reagointialttiuden. Vakuuttavuuden määritelmänä on, että työntekijöiden käyttäytyminen saa yrityksen asiakkaat tuntemaan turvallisuutta sekä luottamaan yritykseen. Tämän lisäksi vakuuttavuutta lisää se, että yrityksen työntekijät ovat aina kohteliaita ja osaavat vastata asiakkaidensa kysymyksiin. Empatia SERVQUAL-menetelmässä koostuu siitä, että yritys kohtelee asiakkaitaan yksilöinä, toimii asiakkaidensa etujen mukaisesti, ymmärtää asiakkaidensa ongelmia ja että yrityksen aukioloajat ovat asiakkaille sopivia. (Grönroos, 2009, s.116.) Näitä tekijöitä voidaan siis mitata SERVQUAL-menetelmän avulla ja kyseisten ulottuvuuksien huomiointi on teoreettisena pohjana ja niiden soveltaminen kulki opinnäytetyön kehittäjän kehittämistyössä sekä asiakaspalautekyselystä vastaavan ryhmän että Ohjaamon asiantuntijoiden kokoontumisten sekä koko kehittämistyön aikana.

Vaikka SERVQUAL-menetelmä on saanut arvostelua osakseen, 2000-luvun alkuun mennessä se on ollut suosittu mittari palvelun laadun mittaamiselle. (Pollack, 2009, 44.) SERVQUAL-menetelmän vahvuutena on, että se osoittaa mikä palvelun laadun kokemuksen ytimen muodostaa (Grönroos, 2019, s. 113). SERVQUAL-menetelmä tutkii yrityksen palvelun laatua, laadun kehittämistä ja sen toteutusta. Menetelmä arvioi myös asiakkaiden tarpeita ja odotuksia vuorovaikutuksesta sekä kokemuksestaan yrityksen kanssa. SERVQUAL-menetelmän kehittäjät havainnoivat, että palvelun laatu koostui sekä asiakkaiden että palveluntuottajien odotusten ja tuotetun palvelun välisessä erossa. (Strong, 2014, s. 160.)

SERVQUAL-menetelmä korostaa palvelun laadun kehittämiseksi, että yrityksellä on käytössään jokin systeemi, tässä tapauksessa asiakaspalautekysely, jolla voidaan osoittaa ja korjata palvelun laadussa ilmeneviä puutteita. Menetelmä korostaa myös sitä, että on tärkeää, että yrityksen työntekijät tuovat osaltaan myös rohkeasti palvelussa ilmeneviä epäkohtia sekä työyhteisön että esihenkilön tietoisuuteen. (Strong, 2014, s. 160.)

5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

”Jatkuvan parantamisen kulttuurissa ei olla ikinä täysin tyytyväisiä nykytilaan, vaan yritetään miettiä uusia tapoja ja kyseenalaistaa vanhoja käytänteitä” (Mikkonen, 2022, s. 101). Kehittäminen on konkreettista toimintaa, jonka avulla tavoitellaan tehokkaampaa tai parempaa toimintatapaa tai -rakennetta kuin aikaisemmin. Keskeinen tekijä kehittämisessä on tavoitteellisuus sekä muutokseen tähtääminen. Lähtökohtana voi olla nykyisen toiminnan tai tilanteen haasteet tai näky jostakin uudesta. Kehittämistoiminta voi kohdistua prosesseihin ja rakenteisiin tai työntekijöihin ja heidän ammatilliseen osaamiseensa.

(Toikko & Rantanen, 2009, 14–16.) Asiakastapaamiset ovat vuorovaikutuksellisia tilanteita, joissa on mahdollista kuulla asiakkaiden henkilökohtaisia totuuksia, jakaa niitä ja sovittaa markkinointi näihin lähtökohtiin (Pesonen, Lehtonen & Toskala, 2002, s. 191).

Kurt Lewin, joka oli toimintatutkimuksen edelläkävijä, oli sitä mieltä, ettei mikään ole niin käytännöllistä kuin hyvä teoria. Lewinin mukaan yhteiskunnallisia käytäntöjä ymmärrettiin paremmin hyvien teorioiden kautta ja pystyttiin puuttamaan niihin viisaammin. (Kemmis, 2023, esipuhe.) ”Teoriat kehittyvät, kun niitä sovelletaan käytäntöön ja käytäntö ja teoria ovat saman kolikon eri puolia. Tieto auttaa edistämään käytäntöä ja käytäntö teoriaa.” (Kemmis, 2023, esipuhe.)

Tämä opinnäytetyö laadittiin tutkimuksellisenä kehittämistoimintana, jossa on hyödynnetty osallistavaa toimintatutkimuksellista otetta. Toimintatutkimus sopii erilaisten prosessien kehittämiseen kuten muutokseen ja oppimiseen. Asiakaspalautekyselyn kehittäminen tähtäsi Ohjaamo Porin toiminnassa käytännön parantamiseen ja muuttamiseen, joten konkreettisen muutoksen tähden toimintatutkimus sopi parhaiten kehittämistyön työtavaksi. (Lindholm, 2022.) Osallistamalla Ohjaamon asiantuntijoita asiakaspalautekyselyn kehittämiseen sekä Ohjaamalla asioivia nuoria, korostui toimintatutkimuksessa opinnäytetyön kehittäjän rooli tutkijana ja tutkimuksen kohteena olevien nuorten erityisen läheinen suhde. Toimintatutkimus on näin ollen hyvin osallistavaa ja kohdistuu käytäntöihin ja niiden kehittämiseen. Toimintatutkimuksessa on oleellista, että toimintaa kehitetään toistuvasti eli suunnittelu, toiminta, havainnointi ja reflektointi tähtää aina muutokseen. Jos tutkimus ei kohdistu muutokseen, ei tutkimus ole toimintatutkimusta. (Jaskari, 2016.) Toimintatutkimus on siis tapa tehdä tutkimusta niin, että siitä on käytännön hyötyä pyrkimällä muuttamaan toimintaa niin, että palvelun laatu paranee ja kehittyy (Heikkinen, ym, 2020. luku 1).

Toimintatutkimus voidaan erotella perinteiseen toimintatutkimukseen tai osallistavaan toimintatutkimukseen. Jälkimmäisessä toimintatutkimuksen kehittäjä pyrkii ottamaan asianosaiset kehittämiseen mukaan. Osallistavassa

toimintatutkimuksessa kehittäjä pyrkii osallistamaan asianosaisia eli tässä tapauksessa opinnäytetyön kehittäjä osallisti tilastoinnista sekä markkinoinnista ja viestinnästä vastaavat ohjaamotyöntekijät ja heidän lisäksi Ohjaamolla työskenteleviä asiantuntijoita sekä Ohjaamolla asiakkaina käyviä nuoria asiakaspalautekyselyn kehittämisessä. (Jaskari, 2016.)

Osallistavan toimintatutkimuksen kehittäjä eli opinnäytetyön kehittäjä toimi osallistavassa toimintatutkimuksessa yhdessä siihen osallistuvien kanssa aktiivisena muutosagenttina fasilitoiden tapaamisia ja toimi muiden kanssa muutoksen aikaansaamisessa eli tässä tapauksessa asiakaspalautekyselyn kehittämisessä, jollaista Ohjaamo Porin asiantuntijoilla ei ole päivittäisessä käytössä ja palautteen vastaanottamisessa ollut. Opinnäytetyön kehittäjä toimi itse aktiivisena yhteistyössä suunnitteluun osallistuvien kanssa. Opinnäytetyön kehittäjä oli mukana tekemässä ja mahdollistamassa konkreettisen muutoksen aikaansaamista samalla kun tutkimus kohdistui myös itseeni, sillä tavoitteena oli myös vahvistaa omaa ammatillista osaamista ohjaamalla asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavaa ryhmää, Ohjaamolla työskenteleviä asiantuntijoita ja Ohjaamolla asiakkaina käyviä nuoria muutosprosessissa eli asiakaspalautekyselyn kehittämisessä Ohjaamo Porille. (Jaskari, 2016.)

Toimintatutkimuksen luotettavuutta pitää pystyä arvioimaan samalla tavalla kuin mitä muuta tutkimusta tahansa, jotta toimintatutkimusta voitaisiin pitää luotettavana tutkimuksena. Vakuuttavuus toimintatutkimuksessa ilmenee sen tarpeellisuudessa ja käytettävyydessä. Toimintatutkimuksen luotettavuus perustuukin selkeästi sen käyttökelpoisuudelle eli jos sitä voidaan käyttää ja se toimii, on toimintatutkimus luotettava. Tämän arvioinnissa voidaan käyttää arviointikriteerejä, jotka laadullisessa tutkimuksessa ovat uskottavuus (rehellisyys ja vakuuttavuus), siirrettävyys (mahdollisuus soveltaa muualla), riippuvuus (tutkimus etenee selkeästi kuvatun mukaan ja on avoin tarkastelulle) sekä vahvistettavuus (todisteet sille, että kuvatut toimenpiteet ovat oikeasti tapahtuneet). (Jaskari, 2016.)

5.2 Kehittämistyön toteutus

Asiakaspalautekyselyä Ohjaamo Porin päivittäiseen käyttöön ei ollut aiemmin kehitetty, joten asiakaspalautekyselyn kehittämisprosessin aluksi opinnäytetyön kehittäjällä oli useita huomioonotettavia asioita, joita tarvitsi tarkastella prosessin kehittämisen alussa. Kehittämistoiminta alkoi opinnäytetyön kehittäjän pohdinnalla, keitä asiakaspalautekyselyn kehittämiseen olisi hyvä kutsua mukaan. Opinnäytetyön kehittäjän mielestä oli olennaista ottaa asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavaan ryhmään mukaan juuri Ohjaamo Porin sisällöntuotannosta ja viestinnästä, sähköisten tiedotuskanavien päivityksistä ja digitaalisesta asiakaspalvelusta vastaava ohjaamotyöntekijä sekä toisen Ohjaamon työntekijän, jonka vastuuseen kuuluu tilastoinnin, raportoinnin ja talouden lisäksi myös ohjaamotilastojen valtakunnalliseen kehittämiseen osallistuminen. Palvelun tarjoajalla pitää olla tietoa asiakkaista, heidän tarpeistaan ja näiden hyödyntämisestä palveluiden kehittämisen pohjana. Tiedon tulee olla jalostettua ja käyttötilanteeseen yhdistettyä. (Virtanen ym. 2011, 18.) Asiakas-tilastoja on Ohjaamo Porissa seurattu koko Ohjaamo Porin olemassaolon ajan. Ohjaamo Pori pyrkii tavoittamaan alle 30-vuotiaat nuoret ja edistää heidän kiinnostumistaan niin työelämään, opiskeluun kuin oman hyvinvoinnin lisäämiseen. Markkinoinnissa on vaikea ennustaa tietoprosessin rakentuminen, joten on olennaista ottaa huomioon asiakkaiden palautteita. (Pesonen, Lehtonen & Toskala, 2002, s. 193.)

Ennen ensimmäisen tapaamisen toteutumista kasvokkain Ohjaamo Porin tiloissa, opinnäytetyön kehittäjä perusti tammikuussa 2024 keskustelun Teamsissa, sillä Teamsin avulla viestiminen oli nopeaa ja helposti tavoitettavaa. Ohjaamo Porissa käytössä oleva Teams on niin ohjaamotyöntekijöiden kuin Ohjaamolla työskentelevien asiantuntijoiden työssä päivittäin käytössä, joten Teams-keskustelut ovat luonteva osa työn tekemisen ja erityisesti viestimisen kulttuuria. Teams-keskusteluun opinnäytetyön kehittäjä lisäsi asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavaan ryhmään ohjaamotyöntekijän, joka vastaa Ohjaamo Porin sisällöntuotannosta ja viestinnästä, sähköisten tiedotuskanavien päivityksistä ja digitaalisesta asiakaspalvelusta sekä toisen Ohjaamon

työntekijän, jonka vastuuseen kuuluu tilastoinnin, raportoinnin ja talouden lisäksi myös ohjaamotilastojen valtakunnalliseen kehittämiseen osallistuminen.

Kehittämistoiminnan alussa opinnäytetyön kehittäjä muodosti asiakaspalautekyselystä vastaavan ryhmän ja fasilitoi kevään aikana tapaamiset asiakaspalautekyselyn kehittämiseksi. Jokaisessa asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän tapaamisessa oli mahdollista reflektoida ja tarkastella kehittämistyön sen hetkisiä tuloksia ja arvioida niitä joko saman tapaamisen aikana tai edellisessä tapaamisessa esiin nostettuja tuloksia tai pohdituttamaan jääneitä asiakaspalautekyselystä vastaavan ryhmän valintoja. Kehittämistyössä opinnäytetyön kehittäjän tehtävänä oli kirjata reflektiokeskusteluissa tehtyjä havaintoja ja reflektioita. Näin opinnäytetyön kehittäjä toimi jokaisen tapaamiskerran aikana tai tapaamiskertojen välillä koko kehittämisprosessin kuluessa keväällä 2024.

Kehittämiseen opinnäytetyön kehittäjä osallisti opinnäytetyön kehittäjän ja kahden ohjaamotyöntekijän muodostaman asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän ja Ohjaamolla työskentelevien asiantuntijoiden lisäksi Ohjaamolla asiakkaina keväällä, kesällä ja syksyllä 2024 käyneitä asiakkaita. Työntekijöiden ja asiakkaiden osallistamisen vuoksi kehittämistoiminta oli ennen kaikkea sosiaalinen prosessi, jossa toimijoiden osallisuus kehittämistoiminnassa korostui, sillä toimijoiden osallisuudesta oli runsaasti hyötyä kehittämistoiminnassa. (Toikko & Rantanen, 2009, s. 90.) Kehittämisessä apuna olivat myös Porin kaupungin ICT-yksikön ICT-suunnittelija, kaksi ICT-yksikön pääsuunnittelijaa sekä konsultaatiota taloudellisen säästön kysymystä varten pyydettiin myös Porin kaupungin talous- ja hallintojohtajalta.

5.2.1 Uuden kyselyn luominen

Jotta kyselyssä saavutettiin hyvä vastausprosentti, tuli kyselyn olla lyhyt ja selkeä. Asiakaspalautekyselyn lomakkeen pituuden ja ulkoasun tuli olla helposti luettava ja houkutteleva Ohjaamon asiakkaille. Lyhytsanaisuus oli toimivaa sillä ihmiset tekevät valintansa vastaamiseen yleensä erittäin nopeasti.

Asiakaspalautekyselyn saatetekstin hyvällä toteutuksella oli myös merkitystä, sillä hyvässä kyselyssä asiakas on jo vastannut kyselyyn, kun huonosti toteutetussa vielä luetaan saatetekstiä. Vaivaton ja tiivis mielikuva vastaamisesta kyselyyn tuotti todennäköisesti enemmän vastauksia kuin työläämpi. (Survey-pal, 2019).

Kyselyn laadun varmistamiseksi kyselyn huolellinen suunnittelu oli tärkeää. Lomakkeen suunnittelussa kyselyn ulkoasu, pituus, kokonaisrakenne, sisällön loogisuus, kysymyksenasettelun tarkkuus, avointen kysymysten käyttäminen harkiten, luottamuksen herättäminen vastaajassa sekä vastaajan ominaisuuksien huomioon ottaminen olivat tärkeitä. Sähköisessä kyselyssä vastausajan ei keskimääräisesti tullut ylittää 15-20 minuuttia. Yleisesti kyselyiden keskimääräinen vastausprosentti vaihtelee 10-20 prosentin välillä, mutta vastausprosentti riippuu kyselyn kohderyhmästä ja aiheesta. (Tampereen yliopisto, 2021, Tietoarkisto). Lyhyemmät kyselyt tuottavat yleensä paremmin vastauksia kuin pitkät kyselyt, joten kysymysten määrässä kannatti välttää liian monia kysymyksiä. Oli tärkeää yrittää asettua kohderyhmän asemaan. (Tenhunen, 2016). Tässäkin mielessä asiakaspalautekyselyn kehittämiseen Ohjaamo Porin kohderyhmän eli alle 30-vuotiaiden nuorten osallistaminen oli ensiarvoista.

Ohjaamo Porin palvelut toimivat myös etänä, joten tarkoituksena oli kehittää sähköinen asiakaspalautekysely, jotta siihen vastaaminen onnistuisi sekä helposti etänä sekä myös pelkästään etäpalveluita käyttäville nuorille. Sähköiseen asiakaspalautekyselyyn oli mahdollista luoda kyselystä QR-koodi ja sen lisäksi myös Ohjaamo Porin nettisivuston etusivulle suoraa linkkiä, jota klikatessa vastaaminen asiakaskyselyyn olisi mahdollisimman helposti saatavilla. Ohjaamo Porin nettisivun etusivun suorasta linkistä kuitenkin asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaava ryhmä luopui, sillä digitaalisista palveluista vastaava ohjaamotyöntekijä nosti esiin mahdolliset trollaukset eli asiakaskyselyä tahallaan vääristävät vastaukset. Ryhmä päätti, että asiakaspalautekyselyyn vastaamista pyydetäisiin vain Ohjaamo Porissa asioiville nuorille tapaamisen päätteeksi. QR-koodin kuvia olisi mahdollista tulostaa Ohjaamon tiloihin eteisaulaan, asiakashuoneisiin ja neuvottelutilan ikkunalle, josta on suora näkymä kävelykadulle Porin keskustaan ja joista nuoren olisi helppo

halutessaan ottaa kännykällään kuva ja vastata sitä kautta asiakaspalautekyselyyn. Ohjaamo Porilla on käytössään kolme asiakastietokonetta sekä kaksi padia, joihin asiakaspalautekyselyn suora linkki voitaisiin asentaa Porin kaupungin ICT-yksikön työntekijän avulla. Asiakastapaamisissa padi on helppo antaa nuorelle asiakaspalautekyselyn täyttämistä varten asiakastapaamisen lopussa ja tarvittaessa asiakaspalautekyselyä voitaisiin tulostaa valmiiksi, jotta asiakaspalautekysely voitaisiin antaa paperiversiona nuoren niin halutessa.

Nimettömyys voi olla keino saada vaikenneiden tai vaiennettujen ääni kuuluviin (Roos & Mönkkönen, 2015, s.125). Nuoren saapuessa Ohjaamo Poriin, palveluneuvoja ottaa nuoren aulassa vastaan ja antaa nuorelle vapaaehtoisesti täytettävän alkukartoituslomakkeen 3X10D:n eli elämäntilannemittarin, joka helpottaa Ohjaamon monialaista eli yhdessä tehtävää työtä sekä vahvistaa asiakkaan ääntä ja helpottaa nuoren kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin huomioimista (Kainulainen, Paananen, Ketola & Porko, 2023). Lomakkeen täyttäminen on anonyymiä ja anonyymiys säilyy nuoren niin halutessaan koko tapaamisen ajan Ohjaamolla. Niin Ohjaamo Porissa kuin Ohjaamoilla asioiminen on anonyymiä, joten tulevan asiakaspalautekyselyn täyttäminen anonyymisti ja vapaaehtoisesti oli myös Ohjaamon periaatteiden mukaista, joten asiakaspalautekyselyn suunnittelussa piti ottaa asiakkaan säilyminen tunnistamattomana asiakaspalautekyselyyn vastaamisessa huomioon.

5.3 Kehittämistyöryhmän ensimmäinen kokoontuminen

Kehittämisjakson asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän ensimmäinen kokoontuminen fasilitoitiin opinnäytetyön kehittäjän toimesta Ohjaamo Porissa maaliskuussa 2024. Tapaamiseen opinnäytetyön kehittäjä kutsui Ohjaamo Porin tilastoinneista, raportoinneista, taloudesta ja ohjaamotilastojen valtakunnalliseen kehittämiseen osallistumisesta vastaavan ohjaamotyöntekijän sekä Ohjaamo Porin sisällöntuotannosta, viestinnästä, sähköisten tiedotuskanavien päivityksistä ja digitaalisesta asiakaspalvelusta vastaavan ohjaamotyöntekijän. Ohjaamon asiakastilastoinnista vastaava työntekijä oli

opinnäytetyön kehittäjän kanssa Ohjaamalla paikan päällä ja markkinoinnista ja viestinnästä vastaava ohjaamotyöntekijä oli paikalla etänä.

Kokoontumisen aluksi käytiin läpi sitä, mikä asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän tavoitteena oli. Asiakaspalautteita ei ollut Ohjaamo Porissa aiemmin systemaattisesti kerätty Ohjaamojen valtakunnallisen kyselyn lisäksi, joten opinnäytetyön kehittäjä tehtävänä oli yhdessä asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän ja uuden asiakaspalautekyselyn avulla luoda menetelmä, jonka avulla Ohjaamo Porissa tehtävää työtä olisi helpompi kehittää.

Ensimmäisen tapaamisen tarkoituksena oli käydä läpi edellinen valtakunnallinen Ohjaamokysely, joka tulee vuosittain pääsiäisen jälkeen Ohjaamoille käytettäväksi. Valtakunnallisen kyselyn vastausten keruu-aika on kolme viikkoa ja vastaukset käydään KEHA-keskuksen toimesta läpi niin, että vastaukset tulevat loppuvuodesta Ohjaamoille käyttöön, jos kyselyyn on vastannut vähintään 5 nuorta. Valtakunnallisessa kyselyssä Ohjaamoiden tulee saada ohjaamokohtaisesti siis vähintään 5 vastausta kyselyyn, jotta kyselyn vastaukset voi saada myöhemmin käyttöönsä. (KEHA-keskus, 2024.) Tavoitteena edellisen valtakunnallisen kyselyn ja kysymysten läpikäymiseen asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavalla ryhmällä oli, että pohdittiin, tulisiko Ohjaamo Porin uuteen asiakaspalautekyselyyn poimia ja muokata joitain kysymyksiä valtakunnallisesta kyselystä. Samalla harkittiin, mitä tietoa uudessa asiakaspalautekyselyssä olisi tarpeen kysyä ja mikä asiakaspalautekyselyssä olisi tärkeintä saada palvelun laadun kannalta esille.

Opinnäytetyön kehittäjä oli koostanut PowerPoint esityksen, jossa käytiin läpi miksi jatkuvaa asiakaspalautetta tulisi Ohjaamo Porin asiakkailta saada, palvelun laadun käsitettä, asiakaspalautekyselyn kehittämisen ryhmän suunniteltuja tulevia tapaamisia, asiakaspalautekyselyn konkreettista tavoitetta eli sitä, että asiakaspalautekysely olisi käytössä syksyn aikana Ohjaamo Porin asiantuntijoilla sekä sitä, miten asiakaspalautekyselyä Ohjaamo Porissa käytettäisiin ja kehitettäisiin tulevaisuudessa. Ohjaamo Porin markkinoinnista ja viestinnästä sekä digitaalisista palveluista vastaava ohjaamotyöntekijä nosti esille

huomion siitä, kannattaisiko Ohjaamo Porin nettisivuille opinnäytetyön kehittäjän suunnitelman mukaan laittaa sähköistä asiakaspalautekyselyä, sillä tilastojen vääristymä voisi ilmetä mahdollisten trollivastausten eli sellaisten turhien vastausten, joiden ensisijainen tarkoitus on aiheuttaa ristiriitoja eikä vastata asianmukaisesti kyselyyn. Ensimmäisessä asiakaspalautekyselystä vastaavan ryhmän tapaamisessa päädyttiin siihen, että asiakaspalautekysely tulisi käyttöön vain Ohjaamo Porissa asioiville.

Tapaamisessa keskityttiin myös valtakunnallisen kyselyn kysymysten lisäksi pohtimaan sitä, mikä tulevassa asiakaspalautekyselyssä olisi mahdollisimman suuren vastausprosentin saamiseksi tärkeintä. Opinnäytetyön kehittäjän koostamassa PowerPointissa oli hyvin samoja teoreettisia yksityiskohtia kuin asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän ajatuksia siitä, että uuden asiakaspalautekyselyn tulisi olla lyhyt ja selkeä jotta vastausprosentti saataisiin mahdollisimman korkeaksi ja nuoret jaksaisivat siihen vastata. Asiakastilastoinnista vastaavan ohjaamotyöntekijän ehdotus noin 10 kysymyksestä sai tapaamisessa kannatusta. Valtakunnallisessa kyselyssä kysymyksiä on 20. Myös sähköisen kyselyn pituudesta todettiin opinnäytetyön kehittäjän ehdottaman 15-20 minuutin vastausajan olevan nuorille ajallisesti sopivan pituinen. Tapaamisessa käytiin läpi myös opinnäytetyön kehittäjän suunnittelemaa aikataulua asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän sekä Ohjaamon asiantuntijoiden koolle kutsumisesta sekä nuorten osallistamisesta. Ensimmäisessä tapaamisessa oltiin ehdottoman samaa mieltä siitä, että koko-aikainen eli läpi vuoden jatkuva kysely olisi tarpeellinen. Asiakastilastoinnista vastaava ohjaamotyöntekijä kertoi, että nuoren ikäryhmä sekä status olivat oleellisia kysymyksiä, joiden tuli säilyä uudessa asiakaspalautekyselyssä.

Tapaamisen aikana opinnäytetyön kehittäjä kirjoitti ylös tapaamisessa nousseita havaintoja ja muistutti asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän jäseniä, että havaintoja voisi tapaamisen jälkeen laittaa myös ennen seuraavaa tapaamista opinnäytetyön kehittäjälle tämän luoman asiakaspalautekyselyn keskustelussa Teamsissa. Tapaamisen aikana opinnäytetyön kehittäjä kiinnitti huomiota myös turvallisen ja rennon ilmapiirin luomiseen, jotta jokainen voisi tapaamisen aikana ilmaista mielipiteitään rohkeasti.

Asiakaspalautekyselyn kehittämistä vastaavan ryhmän jäsenet olivat työskennelleet jo vuosia yhdessä, joten ryhmäläisten vuorovaikutusta ei suuremalti ollut tarpeen tapaamisen aikana vahvistaa, mutta ilmapiirin luomisessa tärkeänä tavoitteena oli opinnäytetyön kehittäjällä fasilitoida ensimmäisessä tapaamisessa mahdollisuus asiakaspalautekyselyn kehittämistä vastaavan ryhmän jäsenille oman mielipiteensä rohkeasti ilmaisemisen lisäksi saada tunne, että jokaisella on mahdollisuus osallistumalla vaikuttaa asiakaspalautekyselyn kehittämiseen ja sen suunnitteluun.

Molemmat ohjaamotyöntekijät omasivat vahvan ammatillisen ajattelun, jonka opinnäytetyön kehittäjä halusi fasilitoinnilla myös tuoda esiin kehittämisen aikana. Ohjaamo Pori aloitti aikanaan hankkeena vuonna 2018 ja molemmat asiakaspalautekyselyn kehittämistä vastaavan ryhmän ohjaamotyöntekijät, jotka opinnäytetyön kehittäjä oli halunnut kehittämiseen alusta asti mukaan, olivat olleet hankkeessa alusta asti mukana sekä työskennelleet läpi hankkeajan ja Ohjaamo Porin vakinaistettua toimintansa vuonna 2021 Porin kaupungissa työskentelivät yhä Ohjaamo Porissa ja olivat nähneet koko Ohjaamo Porin kehittämisen matkan jo kuuden vuoden ajan.

Tapaamisessa sovittiin työnjako asiakaspalautekyselyn kehittämiseen liittyen. Opinnäytetyön kehittäjä koostaisi seuraavaan tapaamiseen tekoälyn luomat saateteksti- sekä kiitostekstivaihtoehdot, joista yhdessä päätettäisiin joko seuraavassa tai kolmannessa tapaamisessa, mikä saateteksti aloittaisi tulevan asiakaspalautekyselyn ja mikä valittaisiin kyselyn loppuun kiitostekstiksi, kun nuori lähettää valmiin asiakaspalautekyselyn vastauksensa kyselytyökalun avulla. Ohjaamo Porin viestinnästä ja markkinoinnista vastaava työntekijä kehotti opinnäytetyön kehittäjää ottamaan yhteyttä Porin kaupungin ICT-yksikköön asiakaspalautekyselyn kehittämistä ja kyselytyökaluvaihtoehdoista, joita kaupungilla olisi käytössään jo ennestään. Tapaamisessa sovittiin työnjasta myös niin, että opinnäytetyön kehittäjä ottaisi yhteyttä Porin kaupungin ICT-yksikköön ja toisi viimeistään seuraavaan tapaamiseen tietoa mahdollisista kyselytyökaluista, sen valinnasta, käyttöön ottamisesta ja kyselytyökalun mahdollisista vaikutuksista kehittämisprosessin aikatauluun tai muista

huomioon otettavista asioista asiakaspalautekyselyn kehittämisessä ja suunnittelussa.

Ohjaamon markkinoinnista ja viestinnästä vastaava työntekijä halusi käyttää asiakaspalautekyselyn kehittämisessä tekoälyä hyödyksi ja sovimme tapaamisen jälkeen, että opinnäytetyön kehittäjä kokoaisi tekoälystä saadut valmiit kyselypohjat asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän Teams-keskusteluun sekä vielä erikseen paperisina versioina jokaiselle ryhmän jäsenelle. Sovimme myös, että Teams-keskusteluun voisi resurssien mukaan hahmotella tärkeitä asioita, joiden pohjalta voitaisiin ensi kerralla miettiä vielä tarkemmin tulevia kysymyksiä sekä tärkeimpänä sitä, mitä asiakaspalautekyselyssä haluttaisiin ensisijaisesti saada palvelun laadusta selville. Seuraava tapaaminen sovittiin huhtikuulle ja siihen opinnäytetyön kehittäjä kutsuisi vielä pelkästään asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän eli saman kokoonpanon kuin ensimmäisellä kerralla.

5.3.1 ChatGPT:n hyödyntäminen asiakaspalautekyselyn kehittämisessä

Asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavassa ryhmässä ja sen ensimmäisessä tapaamisessa ohjaamotyöntekijä, joka vastaa Ohjaamo Porin markkinoinnista, viestinnästä ja digitaalisista palveluista sekä niiden kehittämisestä, ehdotti asiakaspalautekyselyn kehittämisessä ChatGPT:n hyödyntämistä.

Ohjaamotyöntekijä teki ensimmäisessä asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän tapaamisen aikana 5 hakuja ChatGPT:ssä, joista 4 oli käytökelpoista. Ensimmäiseen hakuun ohjaamotyöntekijä syötti hakusanoiksi ”Voisitko tehdä Ohjaamon asiakaspalautekyselyn alle 30-vuotiaille asiakkaille, joka auttaisi meitä parantamaan palvelun laatua.” (liite 4). Toiseen hakuun ohjaamotyöntekijä kirjoitti ”Voisitko tehdä minulle Ohjaamon alle 30-vuotiaille asiakkaille suunnatun palautekyselyn, joka toisi näkyville Ohjaamo-toiminnan vaikuttavuutta?” (liite 5). Kolmanteen ja neljänteen hakuun ohjaamotyöntekijä kirjoitti edellä viitattuun ChatGPT:n vastaukseen ”Nämä olivat todella hyviä,

kiitos! Voisitko lisätä kyselyyn vielä sellaista näkökulmaa, joka auttaisi meitä tuomaan taloudellisia säästöjä näkyväksi.” (liite 6 & 7).

Yhteistä kaikille ChatGPT:n vastaukseksi antamille asiakaspalautekyselyille oli, että kyselyissä oli 6, 7, 8 tai 10 kysymystä eli keskiarvollisesti kysymyksiä kyselyissä oli 8. Ohjaamon asiakaspalautekyselystä vastaava ryhmä päätti ensimmäisessä tapaamisessa tulevan asiakaspalautekyselyn kysymysmäärän olevan maksimissaan kymmenen kysymystä keskusteltuaan siitä, että valtakunnallisessa Ohjaamokyselyssä joka teetetään nuorille kahden vuoden välein on 20 kysymystä ja osalle nuorista Ohjaamo Porin asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän mukaan 20 kysymyksen asiakaspalautekysely oli liian pitkä vastattavaksi. Samoin ensimmäisessä tapaamisessa todettiin vastausten saamiseksi lyhyemmän kyselyn antavan niitä varmemmin kuin pidempi kysely.

ChatGPT:n käyttäminen asiakaspalautekyselyssä ilmeni tässä vaiheessa mahdolliseksi ainakin tekoälyn antaman kyselyn keskiarvollisen kysymysten määrän perusteella. Keskiarvoltaan tekoälyn luomat kyselyt antoivat kysymysten määräksi 8 kysymystä. Opinnäytetyön kehittäjän analysoitua kysymysten määrän, opinnäytetyön kehittäjä otti yhteyttä asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavaan ryhmään ja ehdotti seuraavassa tapaamisessa, että kaikki 4 ChatGPT:n ehdotusta tulisi käydä läpi ja pohtisimme niiden käytettävyyttä tulevan asiakaspalautekyselymme kehittämisessä sekä olisiko kyselyissä mahdollisuutta käyttää jotain tekoälyn laatimaa kysymystä joko suoraan, muokattuna tai ei ollenkaan.

Huomionarvoista oli, että ChatGPT ei oikeastaan ole älyä vaan kielimalli, joka on rakennettu opetusaineiston perusteella ja kaikki mitä kielimalli tekee, on se, että kielimalli ennustaa annetun tekstin jälkeen mikä sana tulee seuraavaksi. Kun tekoäly eli kielimalli on tuottanut sanan, miettii kielimalli mikä sana tulisi seuraavaksi. Ohjelmalle on syötetty todella suuri määrä tekstejä malliesimerkiksi, joista kielimalli on oppinut sanojen keskinäisiä suhteita, joka voi näyttää äkkiseltään älyltä. Todellisuudessa ohjelma vain pelaa sanoilla, joita ohjelma sovittaa sopivaan järjestykseen kuin jääkaappimagneetteja. Oikeastaan

tekoälyn kohdalla jääkaappimagneettivertaus on huono, sillä ihmisen muodostaessa magneeteista sanoja jääkaapin oveen, näemme me ihmiset mikä sana on ja mikä sanan merkitys on. Kielimallille merkityksiä ei olekaan olemassa vaan kielimalli näkee tilastollisesti mitkä sanat liittyvät yhteen. Kielimalli näkee sanan numerotunnisteen, pelaa tunnisteilla ja laittaa tunnisteiden perusteella sanoja järjestykseen. Vasta ihminen voi muodostaa tekstille merkityksen. (Puoli Seiska, 2023.)

Tämänkin perusteella oli oltava tarkka, haluttiinko tekoälyn ehdottamia kyselypohjia ja kysymyksiä hyödyntää asiakaspalautekyselyn kehittämisessä laadun kehittämisen kannalta osittain tai mahdollisesti ollenkaan. Toki tekoälystä voisi olla myös hyötyä, sillä sen avulla voitiin tarkastella eri näkökulmia mitä kyselyssä tuli ottaa huomioon. Valmiiden kysymysten kirjoittamisessa täytyi tarkistaa mahdolliset faktat sekä muokata teksti kysymyksissä itse, jotta asiakaspalautekyselyn kysymyksissä saatiin Ohjaamo Porin palvelun laadun kehittämisen kannalta olennaista esiin.

5.3.2 Yhteydenotto Porin kaupungin ICT-yksikköön

Ensimmäisessä tapaamisessa sovittiin, että opinnäytetyön kehittäjä ottaisi yhteyttä Porin kaupungin organisaation ICT-yksikön ICT-asiakkuuspäällikköön. Yhteydenotto tapahtui asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän ensimmäisen tapaamisen jälkeen heti samalla viikolla, kun ensimmäinen tapaaminen oli fasilitoitu ja työnjako sovittu. Yhteyden opinnäytetyön kehittäjä otti viestillä Teamsin välityksellä, jossa kerrottiin mitä oltiin tekemässä, miksi ja milloin. Porin kaupungin ICT-asiakkuuspäällikkö kysyi, oliko asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavalla ryhmällä ehdotuksia siitä, mitä kyselytyökalua he aikoivat käyttää asiakaspalautteen keräämiseen. ICT-asiakkuuspäällikkö ehdotti, että hän selvittäisi ensin mitä työkaluja kaupungilla on asiakaspalautteen keräämiseen. Ohjaamon digitaalisista palveluista vastaava ohjaamotyöntekijä oli pyytänyt opinnäytetyön kehittäjä kysymään mahdollisuudesta käyttää kyselytyökaluna Webropolia. Webropol ei kaupungin ICT-

asiakkuuspäällikön mukaan ollut enää käytössä, mutta sovimme Teams-keskustelussa, että ICT-asiakkuuspäällikkö palaisi kartoittamisensa jälkeen mahdollisesti käytössä oleviin kyselytyökaluihin. Myös huomionarvoinen asia oli, kerättäisiinkö asiakaspalautetta anonyymillä avoimella tekstikentällä vai niin, että pelkät tietyt vaihtoehdot olisivat valittavissa tulevassa asiakaspalautekyselyssä ilman mahdollisuutta asiakaspalautekyselyyn vastaavalla kirjoittaa anonyymisti vastauksiaan avoimeen tekstikenttään.

Tämän jälkeen opinnäytetyön kehittäjä otti yhteyttä yhteisellä viestiketjulla Teamsissa asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavaan ryhmään ja Teams-keskustelussa käytiin yhdessä ryhmän kanssa läpi kaupungin ICT-yksikön asiakkuuspäällikön esittämiä kysymyksiä. Ohjaamon markkinoinnista ja viestinnästä vastaava työntekijä kertoi, että Ohjaamo Porissa oli käytössä Forms, joka visuaalisestikin voisi olla houkutteleva alusta tulevalle asiakaspalautekyselylle. Asiakaspalautekyselystä vastaava ryhmä päätyi samaan kuin ICT-asiakkuuspäällikkö eli kaupungin jo olemassa olevista kyselytyökaluista oli hyvä saada lisää tietoa, jotta voitaisiin valita asiakaspalautekyselyn palautteen keräämiseen sopivin ja tarkoituksenmukaisin kyselytyökalu. Asiakaspalautekyselystä vastaava ryhmä pohti Teams-keskustelussaan myös asiakaspalautteen keräämiseksi käytettäviä vaihtoehtoja ja päätyi siihen, että asiakaspalautekyselyssä palautteen keräämiseksi käytettäisiin sekä tiettyjä valittavia vaihtoehtoja että anonyymeja tekstikenttiä.

Asiakaspalautekyselyn keräämiseen saatiin neljän viikon päästä selvittelymahdollisuuden kysymisestä lisää tietoa Porin kaupungin ICT-päälliköltä, joka ehdotti joko Lyyti-järjestelmää, josta lähetettäisiin linkki asiakaspalautekyselyyn osallistuvalla asiakastapahtuman jälkeen tai toinen mahdollisuus kerätä asiakkailta palautetta olisi Eemeli-järjestelmä. Opinnäytetyön kehittäjä vei tiedon asiakaspalautekyselystä vastaavalle ryhmälle, jolloin Lyyti-järjestelmä todettiin enemmän tapahtumatyökaluna kuin palautteen keräämiseen mahdollistavana kyselytyökaluna heti asiakastapahtuman lopulla tai sen päätyttyä. Eemeli-järjestelmä oli asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavalle ryhmälle tuntematon järjestelmä. Asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaava ryhmä ehdotti Forms kyselyä tai Webropol kyselyn käyttämistä

kyselytyökaluna ja opinnäytetyön kehittäjä vei nämä ehdotukset edelleen Porin kaupungin ICT-yksikön ICT-suunnittelijalle, johon ICT-päällikkö ehdotti opinnäytetyön kehittäjän ottamaan seuraavaksi yhteyttä mahdollisesta kyselytyökalusta asiakaspalautekyselyssä.

Porin kaupungin ICT-suunnittelija ehdotti Eemeli-järjestelmää (CaseM sähköinen asiointi), jolla oli tehty muutamia kyselyitä ja vastaukset viety sen jälkeen Exceliin, josta niitä oli mahdollista analysoida haluamallaan tavalla. Lyytiä käyttää ICT-suunnittelijan mukaan palautteen keräämiseen, jolloin Lyytillä lähetettävä linkki tapahtuisi asiakastapahtuman jälkeen. ICT-suunnittelija ehdotti, että hän voisi selvittää toimisiko tämä kyselyssä. Hän kertoi myös ESRI-järjestelmästä, jossa olisi QR-koodi ja ehdotti myös tämän kyselytyökalun selvittämistä sekä mahdollisuutta esitellä sekä Eemeli-järjestelmää että Lyyti-järjestelmää asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavalle ryhmälle. Opinnäytetyön kehittäjä vei tiedot asiakaspalautekyselystä vastaavalle ryhmälle Teams-keskusteluun ja ryhmä oli kiinnostunut kuulemaan lisää ICT-suunnittelijan ehdottamasta ESRI:stä sekä muista ICT-suunnittelijan ehdottamista järjestelmistä mahdollisena kyselytyökaluna tulevassa asiakaspalautekyselyssä. Opinnäytetyön kehittäjä sopi ICT-suunnittelijan kanssa yhteisen ajan Teamsiin, jolloin ICT-suunnittelija voisi kertoa lisää kolmesta tällä hetkellä tarjolla olevasta mahdollisesta kyselytyökalusta Lyytistä, Eemelistä ja ESRI:stä.

5.4 Kehittämistyöryhmän toinen kokoontuminen

Toinen kokoontuminen fasilitoitiin opinnäytetyön kehittäjän kehittämissuunnitelman mukaisesti Ohjaamo Porissa huhtikuussa 2024. Paikalla kutsuttuina toisessa tapaamisessa olivat asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän jäsenet eli opinnäytetyön kehittäjän lisäksi Ohjaamo Porin tilastoinneista, raportoinneista, taloudesta ja ohjaamotilastojen valtakunnalliseen kehittämiseen osallistumisesta vastaava ohjaamotyöntekijä sekä Ohjaamo Porin sisällöntuotannosta, viestinnästä, sähköisten tiedotuskanavien päivityksistä ja digitaalisesta asiakaspalvelusta vastaava ohjaamotyöntekijä. Toinen tapaaaminen oli fasilitoitu etänä Teamsin kautta. Alustavasti opinnäytetyön kehittäjän

suunnitelmassa oli, että paikalle kutsuttaisiin myös asiakaspalautekyselyn kehittämistä vastaavan ryhmän lisäksi Ohjaamon asiantuntijat. Ensimmäisen tapaamisen aikana asiakaspalautekyselystä vastaava ryhmä kuitenkin päätti, että ensin selvitettäisiin mitä kyselytyökalua voitaisiin käyttää sekä pohdittaisiin kysymysten määrää ja kysymysten sisältöä vielä tekoälyn ja valtakunnallisen kyselyn kysymysten pohjalta seuraavassa tapaamisessa. Opinnäytetyön kehittäjä oli analysoinut ChatGPT:n kysymysten määrää ja tässä tapaamisessa oli tarkoitus käydä läpi tekoälyn laatimia ehdotuksia kyselyiksi ja käydä läpi kysymyksiä käytettävyyden kannalta eli voisiko jotain tekoälyn laatimaa kysymystä käyttää joko suoraan tai muokattuna Ohjaamo Porin laadun arvioimisen kannalta uuden asiakaspalautekyselyn kehittämisessä.

Toisessa tapaamisessa käytiin läpi sekä valtakunnalliset kysymykset että tekoälyn ehdottamat 4 kyselyä kysymyksineen. Ensimmäisessä tapaamisessa asiakastilastoinnista vastaava ohjaamotyöntekijä oli kertonut, että nuoren ikäryhmä sekä status olivat oleellisia tietoja, jotka asiakastilastoinnin näkökulmasta oli tärkeää olla myös uudessa kyselyssä. Opinnäytetyön kehittäjä oli ensimmäisen tapaamisen jälkeen koostanut uuden asiakaspalautekyselyn pohjan paperisina versioina kaikille jo etukäteen ennen toista tapaamista ja hahmotelma oli käytössä tässä toisessa tapaamisessa. (liite 8). Hahmotelmassa oli mukana sekä ikäryhmä että statusvaihtoehtoja. Ikäryhmän vaihtoehtoiksi haluttiin selkeät vaihtoehdot ja tapaamisen aikana päädyttiin kolmeen eri vaihtoehtoon eli alle 18-vuotias, 18-24-vuotias sekä 25-30-vuotias. Statuksen vaihtoehtoiksi valittiin työssä, työtön, opiskelija, koululainen sekä muu mikä.

Lisäksi sovittiin, että opinnäytetyön kehittäjä koosti tekoälyn luomat saate- sekä kiitostekstivaihtoehdot, joista yhdessä ryhmän kanssa päätettiin, mikä saateteksti aloittaisi tulevan asiakaspalautekyselyn ja mikä valittaisiin kyselyn loppuun kiitostekstiksi, kun nuori lähettää valmiin asiakaspalautekyselyn kyselytyökalun avulla. Tapaamisen lopussa sovittiin myös, että seuraavan asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän tapaamiseen opinnäytetyön kehittäjä koostaisi kyselyrunгон uuden asiakaspalautekyselyn pohjaksi tässä tapaamisessa luoduista kysymyksistä ja sitä käytäisiin seuraavassa

tapaamisessa vielä läpi ja tehtäisiin tämän jälkeen tarvittavia muokkauksia ja mahdollisia lisäyksiä.

Opinnäytetyön kehittäjä nosti tässä tapaamisessa uudelleen esiin SERVQUAL-menetelmän viisi eri palvelun laadun ulottuvuutta asiakaspalaute-ryhmän käydessä läpi tekoälyn kehittämien kyselyiden kysymyksiä ja esiin SERVQUAL-menetelmästä nousivat selkeästi luotettavuus, reagoitavuus, reagoitavuus, vakuuttavuus ja empatia. (liite 2). Ensimmäisestä tekoälyn kehittämästä kyselystä poimittiin Ohjaamalla käynnin hyödyllisyys, jonka opinnäytetyön kehittäjä muotoili kysymysmuotoon ”Sainko tarvitsemani tietoa ja tukea”. Jokainen tekoälyn laatima kysymysehdotus käytiin läpi ja mietittiin, tarvitaanko juuri kyseistä kysymystä Ohjaamo Porin palvelun laadun mittaamisessa. Kolmannen tekoälyn luoman kyselyn kohdalla palattiin valtakunnallisen kyselyn hymiövastausvaihtoehtoihin ja todettiin, että nuoren olisi helpompi vastata erilaisien hymiöiden avulla. Neljännen tekoälyn luoman kyselyn kohdalla muokattiin kysymyksestä ”Mikä oli suosikkiosasi Ohjaamossa” kysymykseen ”Ohjaamon asiantuntija auttoi minua tekemään hyvän päätöksen” ja siitä vielä opinnäytetyön kehittäjä muokkasi myöhemmin ehdotuksen kysymykseksi ”Ohjaamon asiantuntija kuunteli ajatuksiani ja toiveitani”. SERVQUAL-menetelmän mukaan luotettavuudesta opinnäytetyön kehittäjä muokkasi kysymyksen ”Luottamukseni tulevaisuuteen ja tulevaisuudensuunnitelmiini lisääntyi”. Ohjaamon markkinoinnista ja viestinnästä vastaava ohjaamotyöntekijä kertoi, että oli tärkeää kysyä mistä nuori on saanut kuulla Ohjaamosta. Kuudenneksi kysymykseksi laadittiinkin ”Keneltä kuulit Ohjaamosta” ja sen vastausvaihtoehdoiksi somesta: ”Instagram, TikTok/nettisivut/kaveri/läheinen/koulu, oppilaitos/ammattilainen/tutustuminen Ohjaamoon/muu mikä”. Asiakastilastoinnista vastaava ohjaamotyöntekijä nosti myös esiin, että tilastoinnin kannalta oli tärkeää tuoda asiakaspalautekyselyssä esiin kysymyksen avulla se, montako kertaa nuori on Ohjaamalla käynyt. Vastausvaihtoehdoiksi kysymykseen ”Oletko asioinut Ohjaamossa aiemmin?” valittiin selkeät vastausvaihtoehdot ”tämä on ensimmäinen kerta, olen asioinut Ohjaamossa 2-5 kertaa, olen asioinut Ohjaamossa yli 5 kertaa”. SERVQUAL-menetelmän reagoitavuus osa-alueesta opinnäytetyön kehittäjä muodosti kysymyksen ”Ohjaamon asiantuntija kertoi minulle, miten asiani etenee käyntini jälkeen”. Oli myös tärkeää nostaa kyselyn lopussa

SERVQUAL-menetelmän mukaisesti kysymystä siitä, mikä voisi parantaa palvelua. Kysymykseksi muotoiltiin ”Mikä voisi mielestäsi parantaa Ohjaamon palveluita?”. Aluksi tähän kysymykseen hahmoteltiin erilaisia valmiita vastausvaihtoehtoja, mutta ne hylättiin sillä asiakkaita ei haluttu ohjailla valmiiden vastausvaihtoehtojen kanssa, joten kysymys jätettiin ilman vastausvaihtoehtoja. Kyselyn testausta haluttiin tehdä nuorilla ennen lopullisen kyselyn valmistamista, joten halusimme kysyä yhden kysymyksen selventämään asiakkaille kyselyä. Kysymys muotoiltiin ”Mitä mieltä olit kyselystä, oliko jotain kysymystä, jota et ymmärtänyt?” Tämä kysymys ja siihen tulevat vastaukset varsinkin oli tarkoitettu muokkaamaan ja täydentämään tulevaa kyselytyökalun lomaketta aiempien hahmoteltujen kysymysten lisäksi ja selventämään nuorille, jotka asiakaspalautekyselyyn vastaisivat, asiakaskyselyn kysymysten helppoutta ja ymmärtämistä.

Lisäksi sovittiin, että opinnäytetyön kehittäjä koosti tekoälyn luomat saate-teksti- sekä kiitostekstivaihtoehdot, joista yhdessä päätettiin, mikä saateteksti aloittaisi tulevan asiakaspalautekyselyn ja mikä valittaisiin kyselyn loppuun kiitostekstiksi, kun nuori lähettää valmiin asiakaspalautekyselyn kyselytyökalun avulla. Tapaamisen lopussa sovittiin myös, että seuraavan asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän tapaamiseen opinnäytetyön kehittäjä koostaisi kyselyrunгон uuden asiakaspalautekyselyn pohjaksi tässä tapaamisessa luoduista kysymyksistä ja sitä käytäisiin seuraavassa tapaamisessa vielä läpi ja tehtäisiin tämän jälkeen vielä tarvittavia muokkauksia. (liite 9).

5.4.1 Kyselytyökalujen esittely

Huhtikuun 2024 lopulla asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaava ryhmä sai kolmen kyselytyökalun esittelyn Porin kaupungin ICT-yksikön suunnittelijalta sekä pääsuunnittelijalta. ICT-yksikön suunnittelija esitteli ryhmälle Lyytin ja Eemelin. Alun perin näiden lisäksi suunniteltu ESRI kyselytyökalun esittely peruuntui, mutta tilalle ICT-yksikön suunnittelija ehdotti ICT-yksikön pääsuunnittelijalta Forms kyselytyökalun esittelyä, jonka asiakaspalautekyselystä vastaava ryhmä sai heti Lyytin ja Eemelin esittelyjen jälkeen Teamsin välityksellä.

Kyselytyökalujen esittelyjen perusteella päädyttiin Formsiin sillä tässä kyselytyökalussa oli mahdollista ottaa käyttöön kysymyksissä myös merkit asteikolla 1-5. Vaihtoehtona näissä kysymysten vastausvaihtoehdoissa merkinä sille, miten nuori oli kyseisen kohdan kokenut, oli aina peukaloista sydämiin. Valitsimme Ohjaamon vastausvaihtoehdoksi sydämen, mutta myöhemmin testauksessa ilmeni, että hymiöt toimivat paremmin kuin sydämet.

5.5 Kehittämistyöryhmän kolmas kokoontuminen

Kolmas asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän kokoontuminen oli toukokuun 2024 puolivälin jälkeen. Opinnäytetyön kehittäjä oli kirjannut kokoontumisen aiheistalle tulevan asiakaspalautekyselyn kysymysten tarkastelun ja muokkaamisen kyselytyökaluun syöttämistä varten, kyselytyökalun lopullisen valinnan, nuorilla sekä ammattilaisilla asiakaspalautekyselyn testaamisen ajankohdan päättäminen sekä kyselytyökaluun kysymysten syöttämisen. Kokoontumisessa mukana olivat opinnäytetyön kehittäjän lisäksi asiakas-tilastoinnista vastaava ohjaamotyöntekijä sekä Ohjaamon markkinoinnista ja viestinnästä sekä digipalvelujen järjestämisestä vastaava ohjaamotyöntekijä.

Opinnäytetyön kehittäjä oli edellisen tapaamisen jälkeen koostanut sovitusti tulevan asiakaspalautekyselyn rungon pohjaksi edellisessä tapaamisessa läpi käytyt ja muokatut kysymykset. Tulevan asiakaspalautekyselyn kysymykset käytiin kysymys kerrallaan läpi ja tehtiin vielä tarvittavat muokkaukset, jotta kysymykset olisivat mahdollisimman selkeitä kyselyn vastaajille eli alle 30-vuotiaille nuorille. Kyselytyökaluksi oli viime tapaamisessa noussut eniten asiakaspalautekyselyn kyselytyökaluksi todennäköisesti parhaimmin toimivammaksi Forms, joka tapaamisessa valittiin. Ohjaamon markkinoinnista ja viestinnästä sekä digipalvelujen järjestämisestä vastaavan ohjaamotyöntekijän kanssa opinnäytetyön kehittäjä sopi vielä samalle viikolle yhteisen Teams-tapaamisen, jossa voitaisiin syöttää tulevat asiakaspalautekyselyn kysymykset Formsiin ja testata kyselytyökalua niin, että sen testausta voitaisiin aloittaa nuorten kanssa.

Tapaamisen lopulla sovittiin, että opinnäytetyön kehittäjä esittelee kesäkuun 2024 alussa Ohjaamon ydintoimijoiden kokouksessa tulevan asiakaspalautekyselyn kehittämisprosessia sekä kutsuu elokuussa asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän lisäksi Ohjaamo Porissa työskentelevät asiantuntijat tapaamiseen Ohjaamolle kehittämään asiakaspalautekyselyä ja siihen tulevia kysymyksiä.

5.5.1 Kysymysten syöttäminen valittuun kyselytyökaluun

Opinnäytetyön kehittäjä syöti kysymykset Forms kyselytyökaluun jo ennen Teams-tapaamista Ohjaamon markkinoinnista ja viestinnästä sekä digipalvelujen järjestämisestä vastaavan ohjaamotyöntekijän kanssa. Teams-tapaamisessa lisättiin kyselytyökalussa haarautumisen avulla niihin kysymyksiin, joissa pystyi vastaamaan myönteisesti nuoren vastatessa kaikkein huonoimman palvelun laatuä käsittävällä myönteisellä avautuva kysymys, joka muotoiltiin ”Vastasit kysymykseen täysin eri mieltä. Haluatko kertoa tarkemmin?” (liite 10).

Asiakaspalautekyselyn kysymysten syöttämisen Forms kyselytyökaluun jälkeen käytiin asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän jälkeen keskustelua nuorten mielipiteistä asiakaspalautekyselyn kysymyksiin ja vastaamiseen liittyen. Sen jälkeen päädyttiin osallistamaan nuoria asiakaspalautekyselyyn vastaamisen kokeilulla ja näin saamaan Ohjaamo Porissa käyvien nuorten mielipiteitä kehittämistyön aikana osaksi prosessia. Tämän tarkoituksena oli antaa nuorille merkityksellisyyden tunnetta ja tuottaa osallisuuden kokemuksia sekä tuoda nuorten ääni kuuluviin kehittämistyön prosessissa.

5.5.2 Ydintoimijat

Ydintoimijat koostuvat Ohjaamolla päivystävistä asiantuntijoista. Ydintoimijoiden kokouksia pidetään joka kuukauden ensimmäinen maanantai ja

koollekutsujana ydintoimijoissa on Ohjaamo Pori. Ydintoimijoiden kokouksessa kesäkuun alussa Ohjaamo Porissa ja etänä olivat paikalla seurakunnan työntekijöistä oppilaitosteologi ja oppilaitosdiakoni, kuntakokeilun TE-asiantuntija, Kelan asiantuntijat, opo/oppivelvollisuuskoordinaattori, onnityöntekijät, hyvinvointialueen sosiaaliohjaaja, Sininauhan etsivä nuorisotyöntekijä, Sininauhan sosiaaliohjaaja sekä lisäksi Porin etsivä nuorisotyöntekijöitä. Yhteensä paikalla sekä etänä että Ohjaamo Porin ydintoimijoiden kokouksessa oli 21 työntekijää. Opinnäytetyön kehittäjä esitti kokouksessa Ohjaamo Porin tulevan asiakaspalautekyselyn kehittämisprosessia (liite 11) sillä seuraava ydintoimijoiden kokous oli vasta syyskuussa ja elokuulle opinnäytetyön kehittäjä oli kutsunut koolle asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän lisäksi Ohjaamo Porissa päivystäviä asiantuntijoita. Esittelyn aikana opinnäytetyön kehittäjä kutsui myös ydintoimijoista halukkaat mukaan kehittämään yhdessä syksyn tapaamiseen tulevaa asiakaspalautekyselyä.

5.6 Kehittämistyöryhmän neljäs kokoontuminen

Neljäs kokoontuminen fasilitoitiin opinnäytetyön kehittäjän toimesta Ohjaamolla elokuussa 2024. Opinnäytetyön kehittäjä oli kutsunut neljänteen kokoontumiseen asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän lisäksi Ohjaamo Porin esihenkilön, palvelusuunnittelijan, työvalmentajan, kaksi palveluneuvojaa, kaksi assistenttia, markkinointiassistentin, kuntakokeilun TE-asiantuntijan, Ohjaamo Porissa päivystävän Satakunnan hyvinvointialueen sosiaaliohjaajan, opon ja valtakunnallisen Ohjaamojen Onnin työntekijät. Paikalla tapaamisessa Ohjaamo Porissa oli 13 kutsutuista 8 asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän lisäksi. Tapaamisen alussa opinnäytetyön kehittäjä näytti kaikille paikalla olijoille PowerPointin kehittämistyön kuluista eli siitä miksi kehittämistyö Ohjaamo Porissa on koettu tärkeäksi ja tarpeelliseksi, mitä tähän mennessä on tehty, mitä tällä hetkellä tehdään, mitä tehdään tulevaisuudessa ja miten kehittämistyö jatkuu asiakaspalautekyselyn käyttöön ottamisen jälkeen. Opinnäytetyön kehittäjä kertoi alussa myös siitä,

että toivoi tästä tapaamisesta palautetta ja ohjeisti paikalla olevat jättämään vapaaehtoista ja anonyymiä kirjallista palautetta pöydillä olevien paperilappusten ja kynien avulla. Tämän lisäksi opinnäytetyön kehittäjä esitteli Ohjaamo Porissa työskenteleville asiantuntijoille tämän hetken suunnitellun asiakaspalautekyselyn rungon kyselytyökalun avulla sekä kertoi samalla muutaman nuorten palautteen asiakaspalautekyselystä sekä nuorten vastauksista asiakaspalautekyselyyn. Nuorten palautteita oli tullut 2 kpl sen jälkeen, kun opinnäytetyön kehittäjä oli syöttänyt asiakaspalautekyselyn kysymykset Forms kyselytyökaluun ja palautteet opinnäytetyön kehittäjä oli kysynyt Ohjaamossa tapaamisen jälkeen tapaamiltaan nuorilta. Esittelyn aikana asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän jäsenen sekä opinnäytetyön kehittäjä kirjasiivat asiantuntijoiden antamat kehittämis ehdotukset, palautteet, esiin nousseet kysymykset sekä tapaamisen aikana käyty keskustelut ja niistä nousseet havainnot. Kehitysehdotuksissa kiinnitettiin huomio muutamiin sanamuotoihin, mahdollisimman nopeaan tapaan, jolla nuorten asiakaspalautekyselyssä annettiin palautteisiin voitaisiin vastata sekä asiakaspalauteiden jatkuvaan käsittelytapaan tulevaisuudessa. (liite 13).

Neljännän tapaamisen lopussa käytiin vielä läpi mihin uusi Ohjaamo Porin asiakaspalautekysely tulisi. Alun perin tavoitteena oli, että asiakaspalautekysely voitaisiin tarjota Ohjaamo Porin asiakkaille sähköisesti, jotta palveluja myös etänä käyttävät voisivat antaa ohjaamokäynnistään palautetta ja vastaaminen onnistuisi sekä helposti etänä että myös pelkästään etäpalveluita käyttäville nuorille. Sähköistä asiakaskyselyä varten tarkoitus oli luoda QR-koodi ja sen lisäksi myös Ohjaamo Porin nettisivuston etusivulle suora linkki, jota klikatessa vastaaminen asiakaspalautekyselyyn olisi mahdollisimman helppoa ja vaivatonta. Nettisivujen linkki kuitenkin hylättiin mahdollisten trollausten vuoksi. QR-koodin kuvia oli tarkoitus tulostaa ja laminoida Ohjaamo Porin tiloihin (eteisaulaan, asiakashuoneisiin ja neuvottelutilan ikkunalle, josta on suora näkymä Porin kävelykadulle) ja joista nuoren on helppo halutessaan ottaa kännykällään kuva ja vastata sitä kautta asiakaspalautekyselyyn. Ohjaamo Porilla on käytössä myös kolme asiakastietokonetta sekä kaksi tablettitietokonetta eli padia, joihin asiakaskyselyn suora linkki on tarkoitus asentaa ensin koekäyttöä varten ennen lopullisen asiakaspalautekyselyn asentamista. Koekäytöllä

halutaan vielä saada laajemmin nuorilta palautetta tulevasta asiakaspalautekyselystä ja sen kysymyksistä sekä muokata ja täydentää kyselyä vielä nuorilta saatujen palautteiden avulla. Asiakastapaamisissa padi on helppo antaa nuorelle asiakaspalautekyselyn täyttämistä varten asiakastapaamisen lopussa. Asiakaskyselyä tulostetaan paperiversiona valmiiksi, jos nuori haluaa täyttää asiakaspalautekyselyn paperisena. Ensin asiakaspalautekysely kuitenkin asennettaisiin testikäyttöön sekä asiakastietokoneille, padeille ja QR-koodin linkkiin ennen varsinaista ja lopullista asiakaspalautekyselyn käyttöön otamista.

Tapaamisessa Ohjaamon paikalla olleista 8 Ohjaamolla työskentelevistä asiantuntijasta palautetta jättivät 3 tapaamiseen liittyen. (liite 14). Tapaamisen jälkeen opinnäytetyön kehittäjä sopi vielä kaksi erillistä tapaamista syyskuuhun 2024 sekä asiakaspalautekyselystä vastaavan ryhmän että Ohjaamo Porin esihenkilön kanssa Ohjaamon asiantuntijoiden tapaamisessa tulleiden palautteiden, kehittämisehdotusten, esiin nousseiden kysymysten sekä keskustelujen ja niistä nousseiden havaintojen läpi käymiseen. Syyskuun tapaamisessa asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän kanssa muokattiin tulevaa asiakaspalautekyselyn Formsin kyselypohjasta lähinnä sanamuotoja, joita Ohjaamo Porissa työskentelevien asiantuntijoiden tapaamisessa elokuussa oli noussut esiin ja tämän tapaamisen lopussa käytiin tulevan asiakaspalautekyselyn runko vielä kerran läpi ja tehtiin tarvittavat muutokset, jos niitä vielä tässä tapaamisessa huomattiin tai muutosehdotuksia tai -tarpeita nousi vielä esiin. Opinnäytetyön kehittäjä ja asiakaspalautekyselystä vastaava ryhmä oli valmis kyselyn kohdalta siihen, että se asennettaisiin testikäyttöä varten. (liite 15).

Sovittu tapaaminen Ohjaamo Porin esihenkilön kanssa peruuntui aikataulusyistä, mutta asiakaspalautekysely otettiin esiin Ohjaamo Porin palaverissa vakiväen kanssa, johon kuuluu opinnäytetyön kehittäjän ja asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän lisäksi Ohjaamo Porin esihenkilö, työvalmentaja sekä palvelusuunnittelija. Ohjaamo Porin esihenkilö toivoi asiakaspalautekyselyyn lisättäväksi sellaista kysymystä, joka toisi esiin julkisen talouden säästöjä. Tässä kohtaa päätettiin yhdessä asiakaspalautekyselystä

vastaavan ryhmän kanssa, että opinnäytetyön kehittäjä selvittäisi mahdollisuutta toivottua kysymystä kohtaan ja asiakaspalautekyselyä ei asennettaisi vielä testikäyttöön.

Opinnäytetyön kehittäjä otti tämän jälkeen yhteyttä Porin kaupungin talous- ja hallintojohtajaan, Työ- ja elinkeinoministeriöön, Terveysten ja hyvinvoinnin laitokseen, sosiaalityön professoriin, tutkijoihin sekä asiantuntijoihin, jotka ovat erikoistuneet julkishallinnon toiminnan ja politiikkatoimien vaikuttavuuden arviointiin sekä julkisen hallinnon toiminnan vaikuttavuuslähtöiseen kehittämiseen, jotta voitaisiin kehittää Ohjaamo Porin asiakaskyselyyn sellainen kysymys jolla saataisiin esiin toiminnan taloudelliset säästöt. Kukaan edellä mainituista ei osannut suoraan vastata millä kysymyksellä julkisen talouden säästöjä voitaisiin mitata, mutta opinnäytetyön kehittäjä lähestyi heitä vielä ehdotuksella, että voisiko kysymyksen laatiminen olla oma tutkimuksen aiheensa. THL:n erikoistutkija vastasi ehdotukseeni, että kyselyssä annettujen subjektiivisten arvioiden yhteys työllistymiseen tai systemaattinen kirjallisuuskatsaus olisi tosi hyvä aihe. Tampereen yliopiston professori oli myös kirjallisuuskatsauksesta samaa mieltä ja kertoi markkinoivansa aihetta ensi keväänä tai syksynä graduaan aloittaville.

6 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Loppuarviointi

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää asiakaspalautekysely Ohjaamo Porille valtakunnallisen kyselyn pohjalta asiakaspalautekyselystä vastaavan ryhmän, Ohjaamo Porissa työskentelevien asiantuntijoiden sekä asiakkaina käyvien nuorten avulla. Tarve kehittämistyölle oli Ohjaamo Porin työntekijöiden ja asiantuntijoiden halu tuottaa ja kehittää nuorille entistä laadukkaampaa palvelua päivittäin käytössä olevan asiakaspalautekyselyn avulla. Kehittämistyön tarkoituksena oli luoda Ohjaamo Porin asiakaspalautekysely ja sen avulla

varmistaa sekä kehittää Ohjaamo Porissa tuotettua palvelun laatua. Asiakaspalautekyselyn kehittämistyö mahdollisti Ohjaamo Porissa työskenteleville asiantuntijoille kehittää omaa työtään ja kehittyä asiantuntijoina ja toi samalla Ohjaamo Porissa asiakkaina käyvien nuorten ääntä kuuluviin. Opinnäytetyön avulla haluttiin osallistaa nuoret osaksi kehittämisprosessia sekä tuotetun asiakaspalautekyselyn avulla saada nuorten palautteet, toiveet ja kehittämis ehdotukset esille säännöllisesti ja näin parantaa ja kehittää Ohjaamo Porin palvelun laatua jatkossa.

Alun perin opinnäytetyön kehittäjän tarkoituksena oli, että asiakaspalautekysely olisi saatu asennettua Porin kaupungin ICT-yksikön avulla Ohjaamo Porin asiakastietokoneille, tablettitietokoneille ja myös tulostettua paperisena versiona tarvittaessa. Asennuksen jälkeen opinnäytetyön kehittäjä olisi fasilitoinut yhteisen tapaamisen Ohjaamo Porissa työskenteleville asiantuntijoille, muille Ohjaamo Porin työntekijöille, sen esihenkilölle sekä Porin kaupungin nuori-soyksikön päällikölle. Tapaamisessa olisi käyty vielä kerran asiakaspalautekysely ja sen kysymykset läpi sekä mietitty yhdessä missä kohtaa tapaamista asiakaskyselyä olisi mahdollista asiakkaalle tarjota ja miten asiakaspalautekyselystä tulevat palautteet olisi tarkoitus koota ja käydä läpi säännöllisesti tai ainakin tarvittaessa. Opinnäytetyön kehittäjä olisi tällä tapaamisella myös halunnut vielä tarjota tapaamiseen osallistujille tilaisuuden tutustua testikäyttöön tulevaan asiakaspalautekyselyyn sekä antaa tilan mahdollisille kysymyksille kehittämistyöhön liittyen. Tämän jälkeen asiakaspalautekyselyn testikäyttö olisi voinut Ohjaamo Porissa alkaa ja mahdollisesti vielä testikäytön jälkeen ennen varsinaisen asiakaspalautekyselyn käyttöön ottamista muokata ja täydentää lopullista asiakaspalautekyselyä. Testikäyttöön asiakaspalautekysely ei kuitenkaan opinnäytetyön tekemisen aikana ehtinyt, sillä kysymys, jolla haluttiin tuoda esiin Ohjaamo Porin toiminnalla säästöjä asiakaspalautekyselyssä, osoittautui oman kehittämistyön, kirjallisuuskatsauksen tai gradun aiheeksi. Ohjaamo Porin toiminnalla tuotetut julkisen talouden säästöt ja niiden muotoileminen omaksi kysymyksekseen oli otettava huomioon omana työnään, joten asiakaspalautekyselyn asentaminen testikäyttöön asti jäi opinnäytetyön ulkopuolelle.

6.2 Ammatillisuuden kehittyminen

Palvelun tuottaminen niin, että se vastaa mahdollisimman hyvin nuorten eli tässä tapauksessa Ohjaamo Porin asiakkaiden tarpeita, on heidän ääntensä kuuleminen avainasemassa palvelun laadun kehittämisessä. Opinnäytetyö sai alkunsa Ohjaamo Porin tarpeesta kehittää asiakaspalautekysely menetelmäksi, jolla voitaisiin kerätä jatkuvaa palautetta suoraan Ohjaamo Porin palveluita käyttäviltä nuorilta ja näin kehittää toimintaa sekä varmistaa palvelun laatua. Opinnäytetyön aihe tuntui juuri nuorten antamien palautteiden, osallisuuden sekä palvelun laadun kehittämisen kiinnostavuuden vuoksi erittäin mielenkiintoiselta ja ainutkertaiselta tilaisuudelta. Kohtaamisen ammattilaisena itselleni oli myös erittäin tärkeää kehittää kohtaamisessa myös itseäni asiakaspalvelijana ja asiantuntijana sekä tarjota muille Ohjaamo Porin asiantuntijoille ja Ohjaamo Porissa työskenteleville mahdollisuus kehittyä niin kohtaamisessa kuin palvelun laadun kehittämisessä asiakaspalautekyselyn vastausten perusteella.

Asiakastyössä painotetaan yhä enemmän asiakaslähtöisyyttä palvelujen tuottamisen ja laatuajattelun lähtökohtana. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2011, 199.) Opinnäytetyön kehittämistyönä tehty asiakaspalautekyselyn tarkoituksena oli kartoittaa nuorten ajatuksia Ohjaamo Porin palveluista, heidän tyytyväisyydestään palveluihin sekä siihen, kokivatko nuoret hyötynensä Ohjaamo Porin työntekijöiden ja asiantuntijoiden palveluista. Asiakaspalautekyselyllä pyrittiin selvittämään myös sitä, minkälaisia kehittämissuhteita nuorilta nousee Ohjaamo Porin palveluista, palvelun laadusta, työntekijöistä ja asiantuntijoista. Asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaava ryhmä, Ohjaamo Porissa työskentelevät asiantuntijat ja asiakkaina käyvät alle 30-vuotiaat nuoret antoivat oman tärkeän osallisuutensa siihen, millainen asiakaspalautekyselyn tulisi olla, jotta sillä voitaisiin parantaa Ohjaamo Porin palvelun laatua. Asiakaspalautekyselyn kysymysten laatiminen, kyselylomakkeen kehittäminen, testaus ja arviointi toteutettiin tiiviissä yhteistyössä tilaajatahon eri toimijoiden kanssa, jotta asiakaspalautekysely vastaisi mahdollisimman hyvin tarpeisiin ja kehittäisi jatkossakin Ohjaamo Porin palvelun laatua.

Kehittämistyön koettiin toteutuneen sopivaan aikaan, sillä asiakaspalautekyselyn kehittämistä oli pohdittu jo kauan Ohjaamo Porissa. Oman ammatillisuuden ja selkeän työkalun palvelun laadun kehittämiseksi antoi selkeän näkemyksen asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavan ryhmän tehtävästä sekä Ohjaamo Porin asiantuntijoiden ja siellä asiakkaina käyvien nuorten osallisuudesta kehittämisprosessin aikana. Kehittämisprosessissa olin tarkkailijan sijaan osallistuja, toin kehittämisen resurssia sekä toimintatutkimuksellisen otteen Ohjaamo Porille, uutta tietoa ja näkökulmaa sekä olin kehittämisprosessin eteenpäin vievä voima tehden kehittämisprosessia osana työtäni Ohjaamo Porissa. Oman ammatillisuuteni kasvu asiantuntijana ja kehittäjänä kasvoi selkeästi toimintatutkimuksellisen otteen ansiosta kehittämisprosessin aikana, mutta kehittämisprosessin aikana syntyi myös yhteistyösuhteita yhdessä kehittämisen aikana ja vahvisti sekä omaa mutta myös samalla Ohjaamo Porin verkostoja ja vahvisti suhteita osallisuuden näkökulmasta Ohjaamo Porissa käyviin nuoriin.

6.3 Nykytila kehittämisprosessin jälkeen

Ohjaamon asiakaspalautekyselystä vastaavan ryhmän näkemyksenä oli, että opinnäytetyönä kehitetty Ohjaamo Porin asiakaspalautekysely olisi saatu testikäyttöön ennen vuoden vaihdetta ja tehtyä vielä tarvittavat muutokset testikäytössä niin Ohjaamolla työskentelevien asiantuntijoiden kuin Ohjaamo Porissa asiakkaina käyvien nuorten huomioiden pohjalta. Tämän jälkeen ryhmän näkemys oli saada asiakaspalautekysely heti tammikuussa 2025 lopulliseen päivittäiseen käyttöön, jotta Ohjaamo Porin tilastoinnista saataisiin kokonainen vuosi, joka olisi vertailukelpoinen tulevaisuutta ajatellen ja päästäisiin kehittämään palvelun laatua nuorten antamien palautteiden perusteella säännöllisesti joka kehittämistyön tarkoituksena oli.

Ohjaamo Porin käyttöön tuli marraskuussa uusi päivittäinen etäasioinnin mahdollisuus. Chattiin oli mahdollisuus myös upottaa etäasioinnin päätteeksi asiakaspalautekysely, jonka avulla palautteen antamisen mahdollisuutta olisi saatu lisättyä asiakaskoneiden, tablettitietokoneiden sekä paperisten

versioiden lisäksi. Asiakaspalautekysely on valmiina testikäyttöä varten, mutta ei säästää halutun kysymyksen puuttumisen takia edennyt opinnäytetyön aikana testikäyttöön asti.

7 TUTKIMUSETIIKKA

Kehittämistyön tavoitteena oli suunnitella, kehittää ja toteuttaa opinnäytetyön kehittäjän kokoaman asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavana ryhmän, Ohjaamo Porissa työskentelevien ammattilaisten ja Ohjaamo Porissa käyvien asiakkaiden eli alle 30-vuotiaiden nuorten avulla Ohjaamo Porin päivittäiseen käyttöön asiakaspalautekysely, jonka avulla voitaisiin kehittää Ohjaamo Porin palvelun laatua säännöllisesti sekä nykyhetkessä että tulevaisuudessa kävijöiden palautteen perusteella. Palvelun laadun kehittymisen lisäksi aktiivisesti Ohjaamo Porissa käytettävä asiakaspalautekysely ja kävijöiden antamien palautteiden säännöllinen läpi käyminen lisää tulevaisuudessa myös Ohjaamo Porissa työskentelevien asiantuntijoiden ammatillisuutta ja oman työtavan kehittymistä sekä Ohjaamo Porissa käyvien nuorten osallisuutta lisäämällä heidän mahdollisuuttaan vaikuttaa asiakaspalautekyselyn avulla Ohjaamo Porin palvelun laatuun.

Erillinen tutkimuslupa kehittämiselle pyydettiin opinnäytetyön kehittäjän toimesta Porin kaupungilta. Asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaavaan ryhmään osallistuminen oli vapaaehtoista samoin kuin Ohjaamolla työskentelevien asiantuntijoiden osallistuminen. Opinnäytetyön kehittäjä kertoi heille avoimesti kehittämisen tavoitteen ja toteutuksen. Asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaava ryhmä sekä asiantuntijat työskentelevät Ohjaamo Porissa, joten heiltä ei tarvinnut pyytää erillistä kirjallista suostumusta kehittämiseen osallistumisesta. Asiakaspalautekyselyn kehittämiseen osallistuneille Ohjaamo Porin asiakkaille eli alle 30-vuotiaille nuorille opinnäytetyön kehittäjä kertoi osallistumisen olevan vapaaehtoista ja kertoi asiakkaille avoimesti kehittämisen tavoitteen ja toteutuksen. Nuoret antoivat asiakaspalautekyselyn

vastaukset kehittämisprosessin aikana nimettömänä eikä saatuja palautteita voi yhdistää yksittäisiin henkilöihin. Asiakkailta pyydettyyn palautteeseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja siitä he saivat kieltäytyä.

Tässä opinnäytetyössä ei käsitellä arkaluontoista tietoa organisaatiosta tai asiakkaista. Hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteiden mukaan tässä kehittämistyössä noudatettiin koko kehittämisprosessin ajan myös rehellisyyttä, arvostusta ja vastuunkantoa. Kehittämisprosessin alusta aina sen loppuun asti vastuunkannolla tarkoitetaan vastuun ottamista. Kehittämisprosessin aikana kaikkia siihen osallistuneita henkilöitä on arvostettu samoin kuin kehittämistyön ympäristöä. Kehittämisprosessin rehellinen, avoin ja puolueeton kuvaaminen on oleellinen osa toimintatutkimusta ja sen jokaisesta vaiheesta viestitään ja raportoidaan avoimesti yksityiskohtia salaamatta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2023.)

8 POHDINTA

Mahdollisuus kehittää asiakaspalautekysely yhdessä työyhteisön jäsenten kanssa tuli vähän ennen vuoden 2023 vaihtumista seuraavaan vuoteen eteen. Kehittämistyön aihe ei ollut itselle helppo sillä teknisen lomakkeen suunnittelu ja kehittäminen on itselleni erittäin paljon vieraampaa kuin ihmisten kanssa työskenteleminen ja varsinkin ihmisten kohtaaminen, joka on vahvasti omaa ammatillista osaamistani. Työnkuvani Ohjaamo Porin kuraattorina on päivystää ajanvarauksetta ja maksutta Ohjaamo Porissa ja tarjota niin keskusteluapua kuin strukturoidumpaa HOT-muutosvalmennusta alle 30-vuotiaille nuorille. Itselleni tärkeintä on joka kerta kohdata mahdollisimman hyvin asiakaina käyvät nuoret ja joka kerta myös parantaa kohtaamisen ja tapaamisen laatua, kehittää ammatillista osaamistani ja itseäni ammattilaisena tekemällä aina vain parempaa kohtaamistyötä. Itsensä kehittämisen kannalta kehittämistyöni aihe alkoi kiinnostamaan ja siitä tuli tärkeä osa arkisen työn kehittämistä.

Asiakaspalautekyselyn avulla voitaisiin mitata meillä käyvien nuorten tyytyväisyyttä Ohjaamo Porissa työskentelevien asiantuntijoiden palveluun, Ohjaamo Porissa tarjottaviin palveluihin sekä kokonaiskokemukseen, josta nuoret todennäköisesti kertovat Ohjaamo Porin asiakassegmenttiin kuuluville muille potentiaalisille Ohjaamo Porin palveluita tarvitseville tai niistä tietämättömille nuorille. Eli se minkälaista palvelua nuori Ohjaamo Porissa käydessä subjektiivisesti kokee ja asiakaspalautekyselyn avulla antaa palvelusta palautetta, mahdollistaa meille Ohjaamo Porissa työskenteleville, että voimme tarttua kiinni kehityskohteisiin ja korjata ne niin pian kuin mahdollista ja parantaa näin palvelun laatua.

Vaikken tiennyt tarkalleen, mitä kehittämisprosessi tulisi sisältämään tai miten paljon prosessin aikana opinnäytetyön kehittäjänä vaadittiin tarkkaa strukturoimista, jotta kehittämistyö eteni sekä kärsivällisyyttä ja mielen malttamista, halusin lähteä rohkeasti kehittämään jotain sellaista, joka selkeästi tarvittiin päivittäiseen käyttöön. Huomasin kehittämistyön edetessä, että minulla on tarve kehittää paitsi omaa ammatillista osaamista ja lisätä ammatillista identiteettiäni myös kehittäjän roolissa, mutta myös kehittää ja antaa mahdollisuus työyhteisölle kehittyä työyhteisönä, jonka kanssa teen monialaista työtä ja joiden kohtaaminen asiakkaidemme kanssa on minulle sydämen asia. Kuinka tärkeätä on työssään osata osallistaa muita työyhteisössä toimivia. Paitsi että muiden osallistaminen helpottaa oman työn tekemistä, antaa se jokaiselle toivottavasti tunteen siitä, että sekä omaan työhön mutta myös koko työyhteisöön pystyy vaikuttamaan ja saa samalla kehittää koko ajan tapaa, jolla toiminnassa työtä tehdään sekä kehittää suuntaa mihin ollaan palvelun laadussa menossa. Ohjaamoiden periaate on monialainen työ, jolloin työtä tehdään yhdessä, opitaan toistemme työstä koko ajan lisää sekä mahdollistetaan osallisuus paitsi jokaiselle työyhteisön jäsenelle, mutta myös Ohjaamoissa asiakkaina käyville nuorille. Niin monialaisessa kuin tässä kehittämistehtävässäkin ei työtä tarvinnut tai tarvitse tehdä yksin. Aktiivinen yhteistyö, työskenteleminen yhdessä sekä mahdollisuuksien mukaan muiden osallistaminen paitsi asiakaspalautekyselyn kehittämiseen kuuluvien ryhmänjäsenten, mutta myös muiden Ohjaamo

Porissa työskentelevien sekä Ohjaamo Porin asiakkaiden eli nuorten osallistamisessa, oli kehittämistyön kokonaisuuden kannalta tärkeintä.

Kun kehitämme työyhteisöä meidän kannattaa kysyä itseltämme ja työyhteisöltämme kenen vuoksi itse asiantuntijana ja me työyhteisönä työtämme teemme? Eikö se, että nuori kiinnittyy johonkin palvelumme kautta ja alkaa elämään sen myötä vieläkin merkityksellisempää elämää, ole meillekin merkityksellistä sekä työmme että kokonaisvaltaisen työhyvinvointimme kannalta. Nuoren saama yksilöllinen tuki matalalla kynnyksellä on merkittävää niin nuorelle kuin ammattilaiselle. Palvelun laadun mittauksena asiakaspalautekyselyn kehittämistyö oli siis sekä itselleni että työyhteisöllemme merkittävä. Unohtamatta niitä, keiden vuoksi me työtämme teemme ja heidän osallisuutensa lisääntymiseen sekä asiakaspalautekyselyn prosessin aikana että jokaisen vastatun asiakaspalautekyselyn myötä palvelumme laatu tulee kehittymään niin, että kohderyhmämme asiakkailla eli nuorilla on siihen näin mahdollisuus vaikuttaa.

Jo kehittämistyön suunnitteluvaiheessa oli selvää, ettei pyörää kannattanut keksiä uudelleen. Valtakunnallista kyselyä oli suunniteltu useiden vuosien ajan ja sen kehittämisessä oli ollut mukana niin nuoria opiskelijoita, Ohjaamojen työntekijöitä, tutkija kuin näiden lisäksi konsultoitavia tutkijoita. Valtakunnallisen kyselyn kehittämistä varten tutkija Mirja Määttä oli tehnyt myös kasvokkaista palautteenkeruuta nuorilta lomakkeen toimivuudesta ja kehittämistyön aikana valtakunnallista lomaketta oli useasti muokattu ja täydennetty. Oma lisänsä toi tekoälyn käyttäminen, joka sekin omalta osaltaan toi varmuutta siitä, että kyselyn pituuden kanssa oltiin menossa oikeaan suuntaan.

Ohjaamo Porin asiakaskyselyn kehittämisvaiheessa pyysin muutamalta nuorelta tapaamisten lopussa täyttämään asiakaspalautekyselyn sekä antamaan palautetta lomakkeesta. Yksi nuorista antoi palautetta Ohjaamo Porin asiakaskyselyn pituudesta. Hän kertoi, että oli aiemmin täyttänyt Ohjaamoiden valtakunnallisen kyselyn, mutta kertoi nyt täyttämästään, kehittämisvaiheessa olevasta asiakaspalautekyselystä, että se oli huomattavasti helpompi täyttää sekä kysymysten ymmärtämisen helppouden että sen nopeuden vuoksi.

Kehittämisvaiheessa nuorten palautteet olivat muutenkin mielestäni yllättäviä ja sellaisia, joita oli helppo ja nopea täyttää. Yksi nuorista toivoi sormispinnejä ja muita stressiä vähentäviä näperrettäviä leluja lisättäväksi Ohjaamo Porin tiloihin odottaessa omaa vuoroa Ohjaamo Porin aulassa sekä asiantuntijoiden huoneisiin, joissa nuoria tavataan. Palautteet ja toiveet olivat hyvinkin nopeasti vastattavissa niin, että toiminta kehittyi palautteiden perusteella vauhtia.

Jotta palvelun laatu kehittyisi jatkuvasti, on tärkeää ottaa uusi asiakaspalautekysely käyttöön ja siitä saatuja tuloksia säännöllisesti työyhteisön käsiteltäväksi. SERVQUAL-menetelmän kehittäjät korostavat tätä myös mallinsa käytettävyydessä. On tärkeää rakentaa palautelooppi järjestelmään sisään, jotta palvelun laadun kehittämiseen voidaan vaikuttaa niin, että asiakaspalautekyselyn vastauksien käsittely on jatkuvaa. (Strong, 2014, s. 160) Ohjaamo Porissa järjestetään viikkopalaveri joka maanantai sekä perjantaisin, joihin asiakaspalautekyselyn tuloksia voitaisiin ottaa säännöllisesti käsittelyyn omana aiheenaan. Näin asiakaspalautteisiin voitaisiin SERVQUAL-menetelmän mukaan reagoida nopeasti ja viiveettä, jolloin palvelu voisi tuntua virheettömältä ja asiakkailta sekä Ohjaamo Porissa työtään tekeville säilyisi varmuus ja luottavuus siitä, että asiakaspalautekyselyn vastauksien avulla voidaan Ohjaamo Porin asiakaspalvelun laatua kehittää vastuullisesti ja säännöllisesti. Asiakaspalautekyselyiden vastaukset tulisi koota yhden työntekijän toimesta niin, että vastauksia tuotaisiin viikkopalaveriinkin aina tarvittaessa, jotta voitaisiin varmistaa palvelun laadun jatkuva kehitys. Työntekijän vastuulla olisi siis palautteiden kokoaminen, kerääminen, mahdollinen analysoiminen ja palautteiden tuominen yhteisiin tilanteisiin.

Kehittämisprosessi on ollut yhteinen matka, jossa on etsitty yhteistä tarvetta ja kehittämisen suuntaa yhdessä osapuolten kesken. Prosessin alussa vallitsi nykytila, jossa tunnistettiin muutostarve, joka todettiin yhteisen ajattelun ja ajan käyttämisen jälkeen olevan kaikille yhteinen. Kehittämisprosessissa oli tarvittava määrä syklejä sen mukaan, mikä tarve asiakaspalautekyselyn kehittämiseksi Ohjaamo Porissa tunnistettiin ja oli tunnistettu jo aiemmin. Sykliä aikana asiantuntijat ja asiakkaina käyvät nuoret otettiin mukaan ja kestoiltaan syklit

muotoutuivat erilaisiksi aina tarpeen mukaan. Opinnäytetyön kehittäjä vei kaiken kaikkiaan prosessia eteenpäin tavoitteena kehittää yhdessä asiakaspalautekyselystä vastaavan ryhmän, Ohjaamolla työskentelevien asiantuntijoiden ja Ohjaamo Porissa asiakkaina käyvien alle 30-vuotiaiden nuorten kanssa asiakaspalautekysely Ohjaamo Porille uuden tyyppisenä käytänteenä ja toimintamallina.

Toimintatutkimus toi kehittämisen otteen niin opinnäytetyön kehittäjälle oman työn otteeseen ja ajatukseen siitä, kuinka omaa osaamista voisi alkaa tarkastelemaan ja kehittämään, mutta myös kehittämisprosessin aikana toimintatutkimus toi aikaan uuden rakentamisessa oman työn tarkastelun mahdollisuuden myös Ohjaamo Porin asiantuntijoille ja Ohjaamo Porissa työskenteleville. Toimintatutkimus oli erinomainen tapa tutkia ja kehittää yhdessä asioita ja toimi hyvin muutostilanteessa ja uuden rakentamisessa. Toimintatutkimuksen syklimäiset kokeilemalla ja kehittämällä viety asiakaspalautekyselyn kehittämisprosessi eteni ja samalla kokeilukierrosten syklit toivat toimintatutkimukselle oman elementtinsä yllätyksellisyyksien kanssa. Opinnäytetyön kehittäjä huomasi kehittämisprosessin aikana mikä voima yhteiskehittämisellä prosessin eteenpäin viemisellä on, mutta myös todetuksi tuli se, että aina syklit eivät edenneet niin nopeasti kuin opinnäytetyön kehittäjä olisi toivonut. Silti toimintatutkimuksen keskeisin tavoite oli löytää ja saada aikaan uutta ja se kehittämisprosessissa syntyi.

Opinnäytetyön kehittäjän ja asiakaspalautekyselystä vastaavan ryhmän toive siitä, että asiakaspalautekyselyn käyttöön ottamisella ensin testikäyttöön ja sen jälkeen päivittäiseksi käytännöksi Ohjaamo Porin arkeen vahvistaisi toimintatutkimuksessa yhdessä kehitettyä, yhdessä määriteltyä ja yhteiskehittämisen ajatuksen lähtökohtana ollutta asiakaspalautekyselyn kehittämistä. Samalla keskeinen tavoite yhdessä uuden luomisella oli nuorten osallisuuden lisääminen palautteen antajina toiminnan kehittämisessä sekä heidän yhteiskunnallinen vaikuttavuutensa työllistymisen ja hyvinvoinnin lisäämisen sekä yhteiskuntaan kiinnittymisen näkökulmasta. Kehittämisprosessin aikana jo nuorilta saadut palautteet toivat uutta näkökulmaa ja ajatusta opinnäytetyön kehittäjälle, Ohjaamolla työskenteleville asiantuntijoille ja Ohjaamolla

työskenteleville. ”Syvähaastattelujen perusteella elämään tyytymättömyydelle löytyi selkeä syy: nuori ei kokenut saaneensa apua ongelmiinsa. Tämä antaa vahvoja perusteita sille, että tyytyväisyyttä elämään kannattaa jatkossa systemaattisesti käyttää indikaattorina nuorisopolitiikan toimenpiteitä suunnattaessa. Se auttaa yhteiskunnan avun moniammatillisessa koordinoinnissa niille, jotka sitä eniten tarvitsevat. Lohdullista on haastattelujen antama tieto siitä, että nuori voi oikeanlaisen avun tuella päästä elämään tyytyväisen tasolle, vaikka erilaisia ongelmia olisi elämänkaaren varrella ollut paljonkin. Palvelujärjestelmän toiminnan vaikuttavuutta olisikin tärkeää arvioida myös nuoren elämänkaaren näkökulmasta.” (Gretschel & Myllyniemi, 2020, s.43.)

Kehittämistyönä tehdyn asiakaspalautekyselyn käyttöön ottamisella ja sen palautteiden jatkuvalla tarkastelulla palvelun laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi hyötyvät Ohjaamo Porin asiakkaat eli alle 30-vuotiaat nuoret ja monialainen työ Porin Ohjaamolla, TE-kuntakokeilussa sekä Porin kaupungin nuorisopalveluyksikössä, Porin kaupungin organisaatiossa sekä yhteiskunnassa. Yhteiskunnan nuoriin suunnatut odotukset ja tavat edistää nuorten koulutus- ja työmarkkinasiirtymiään ovat nuorten tarpeiden ja mahdollisuuksien kanssa toisinaan ristiriidassa nuorten omien mahdollisuuksien ja tarpeiden kanssa. Nopea siirtymä koulutukseen tai työhön saattaa olla hyvin lyhytnäköinen ratkaisu, jos nuoren kysymyksiä koskien hänen hyvinvointinsa lisäämiseksi ei tarjota erilaisia mahdollisuuksia. (Gretschel & Myllyniemi, 2020, s. 9.) Kun Ohjaamo Porissa panostetaan palvelun laadun kehittämiseen sen asiakkaiden näkökulmasta ja nuorten palvelutarpeita vastaavaksi, Ohjaamo Porissa pystytään tehokkaammin auttamaan alle 30-vuotiaita nuoria heidän elämäntilanteissaan, markkinoimaan hyvää, asiantuntevaa ja monialaista palvelua nuorten keskuudessa sekä pyrkimään palvelun hyvällä laadulla siihen, että useampi nuori saa vielä helpommin apua tilanteeseensa ja esim. työllistyy, pääsee opiskelemaan tai pääsee tarvitsemiensa palveluiden piiriin ja saa mahdollisuuden hyvinvointinsa lisääntymiseen. Nuorten näkökulma, osallisuus, päätöksenteon vaikuttaminen ja dialogi, joka mahdollistuu jatkuvan palautteen antamisen mahdollisuutena nostaa esiin uutta ja käytännönläheistä tietoa sekä käytännön työhön, mutta myös valtakunnallisessa päätöksenteon kehittämissä työssä sitä voidaan hyödyntää. Asiakaspalautekyselyn testikäyttöön ja sen

jälkeen päivittäisenä, pysyvänä käytänteenä tarjoten näin nuorille mahdollisuus antaa jatkuvaa palautetta Ohjaamo Porin toiminnasta ja palvelun laadusta avaa mahdollisuuden myös jakaa nuorten näkökulmaa, osallisuuden käytäntöä, päätöksentekoon vaikuttamista ja dialogisuutta niin alueellisesti ensin Ohjaamo Porin verkostolle, Ohjaamo Porin johtoryhmälle kuin mahdollisesti valtakunnallisestikin koko ohjaamoverkostolle.

Toivon kehittämistyöni tuoneen esiin sen, mikä merkitys palvelun laadulla ja sen kehittämisellä on. Asiakaspalautekyselyn käyttöön ottaminen Ohjaamo Porissa on ehdottoman tärkeää nuorten osallisuuden kokemuksen lisäämiseksi sekä nuorten äänten kuuluviin saamiseksi Ohjaamo Porin asiakaspalvelun laadun kehittämisessä. Vain näin voimme yhdessä tasavertaisina koordinoida, kehittää, yhdistää, tuottaa palveluita ja madaltaa yhteistyön kynnyksiä niille, jotka niitä käyttävät.

LÄHTEET

Aaltonen, K. (2011). Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Tietosanomama Oy.

Aarnikoivu, H. (2005). Onnistu asiakaspalvelussa. WSOY.

Asikainen M. & Leskinen T. (2017). Ohjaamo-toimintamallin käyttäjälähtöinen kehittäminen Imatran Ohjaamossa. Xamk & Saimia. Opinnäytetyö YAMK. Haettu 12.1.2023 osoitteesta [Asikainen Marjut Leskinen Taina.pdf \(theseus.fi\)](#)

Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. European Journal of Marketing, 30, 1, s. 8-32.

ELY-keskus. Mikä on Ohjaamo? Haettu 12.1.2023 osoitteesta [Elinikäinen ohjaus - ely - ELY-keskus](#)

Eronen, H. (2022). Ohjaamojen nuorten palaute 2022. KEHA-keskus. Haettu 3.1.2024 osoitteesta [Hyvinvointialueiden rakentuminen \(keha-keskus.fi\)](#)

Eskelinen, J. & Valtakari, M. (2020). Menetelmällisistä haasteista työllisyysvaikutusten arvioinnissa – kokemuksia viimeaikaisista arvioinneista. Työpoliittinen aikakauskirja 3/2020. Haettu 31.5.2024 osoitteesta [Työpoliittinen aikakauskirja 3 2020 \(valtioneuvosto.fi\)](#)

Freire, P. (Tomperi, T. toim.) (2016). Sorrettujen pedagogiikka. Tampere: Vastapaino.

<https://chat.openai.com/share/4d117564-69ae-44b3-b3d4-60efd89a305b>

<https://chat.openai.com/share/13d05ef4-bee5-4c55-bc6e-fe181149dcac>

<https://chat.openai.com/share/c144cc8a-d400-4610-a424-3aca3b898ac9>

Gretschel, A. & Myllyniemi S. (2021). Kuulummeko yhteiskuntaan? Työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten käsityksiä tulevaisuudesta, demokratiasta ja julkisista palveluista. Kunnallisanalan kehittämissäitiö. [kuulummeko-yhteiskuntaan-tyon-ja-koulutuksen-ulkopuolella-olevien-nuorten-kasityksia-tulevaisuudesta-demokratiasta-ja-julkisista-palveluista.pdf \(kaks.fi\)](#)

Grönroos, C. (1998). Nyt kilpaillaan palveluilla. WSOY.

Grönroos, C. (2009). Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Talentum Media Oy.

Heikkinen, H., Kaukko, M., Friman, M., Salo, P., Kiilakoski, T., Huttunen, R., Mutanen, A., Nuutinen, L., Niemi, R. & Kemmis, S. (2023). Toimintatutkimus: käytännön opas. Vastapaino.

Hoffrén, E. 2017. Palvelun laadun systemaattinen kehittäminen. [YAMK-opinnäytetyö, Haaga-Helian ammattikorkeakoulu]. Theseus. [Palvelun laadun systemaattinen kehittäminen - Theseus](#)

Hänninen, P., Kauppila, P., Leppänen, A., Mäkinen, S. & Pasanen, M. (2019). Urataidoilla eteenpäin! – uraohjaus Ohjaamossa. Elinikäisen ohjauksen verkkolehti. [Urataidoilla eteenpäin! – uraohjaus Ohjaamossa - Elinikäisen ohjauksen verkkolehti \(jamk.fi\)](#)

Jaskari, M-M. (24.1.2016). Toimintatutkimus tutkimusmenetelmänä yleisesitys [video]. YouTube. [Toimintatutkimus tutkimusmenetelmana yleisesitys - YouTube](#)

Kainulainen, S. Paananen, R. Ketola, R., & Porko, P. (2023). Osallisuutta ja vaikuttavuutta vahvistavat 3X10D-elämäntilannemittarit. (DIAK Puheenvuoro 44). Diakonia-ammattikorkeakoulu. [3X10D-mittari asiakastyössä – Diakonia-ammattikorkeakoulu](#)

Kannisto, P. & Kannisto, S. (2008). Asiakaspalvelu: tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä. Amk-Kustannus Oy.

KEHA-keskus. (2024). Ohjaamojen nuorten palaute. Raportti Kesäkuu 2024 Monialaisten palvelujen tuki. [Ohjaamojen nuorten palaute 2024 \(keha-keskus.fi\)](https://www.keha-keskus.fi)

KEHA-keskus. Valtion erityisavustukset. Haettu 12.1.2023 osoitteesta [KEHA-keskus :: Valtion erityisavustukset](https://www.keha-keskus.fi)

Kurki, L. (2021). Kohtaamisen voima: sosiaalipedagogin elämä ja teokset. Basam Books Oy.

Kohtaamo-hanke. (2019). Ohjaamon visio ja missio. Julkaisematon lähde.

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. (2015). Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokra - THL](https://www.thl.fi)

Lehtonen, J., Pesonen, H-L. & Toskala, A. (2002). Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena: markkinointia, viestintää, psykologiaa. PS-kustannus.

Lindholm, A. (11.9.2022). Toimintatutkimus tutkimuksellisessa kehittämisessä [video]. YouTube. [Toimintatutkimus tutkimuksellisessa kehittämisessä - YouTube](https://www.youtube.com/watch?v=...)

Mikkonen, T. (2022). Lean käytäntöön: opas tieto- ja palvelutyön kehittämiseen. Helsingin seudun kauppakamari.

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2011. Ammattina sosionomi. WSOY.

Määttä, M. & Souto, A-M. (2020). Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo: nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyörteessä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura & Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus/Kohtaamohanke (ESR). Hansaprint.

Määttä, M. (16.4.2021). Ohjaamoja tutkimassa – kokemuksia nuorten palvelujen arvioinnista. Nuorisotutkimusseura. [Ohjaamoja tutkimassa - kokemuksia nuorten palvelujen arvioinnista - Nuorisotutkimus](#)

Määttä, M. & Männistö-Inkinen, V. (2023). Nuorten aikuisten yhteiskuntaosallisuuden esteet työmarkkinoiden kynnyksellä. Työ- ja elinkeinoministeriö. Työpoliittinen aikakauskirja. [TAK Työpoliittinen aikauskirja 4/2023 \(valtioneuvosto.fi\)](#)

Nieminen, M. (2014). Monikulttuurinen asiakastyö. Tietosanoma.

Nuorten Oulu. (2023). Byströmin Ohjaamon vaikuttavuuden arvioinnin raportti 2023. Haettu 3.1.2024 osoitteesta [Byströmin Ohjaamon vaikuttavuuden arvioinnin raportti 2023 \(nuortenoulu.fi\)](#)

Ohjaamo käyttöliittymänä ja kehittämisalustana. Esittely. Innokylän toimitus. (2020). Haettu 12.1.2023 osoitteesta [Ohjaamo käyttöliittymänä ja kehittämisalustana | Innokylä \(innokyla.fi\)](#)

Ohjaamo Pori. (18.10.2024). Ohjaamo Porin lukujärjestys. [Lukujärjestys - Ohjaamo Pori - Ohjaamo \(ohjaamot.fi\)](#)

Pollack, B. 2009. Linking the hierarchical service quality model to customer satisfaction and loyalty. Journal of Services Marketing, 23, 1, s. 42-50.

Porin kaupunki. (2023). Porin seudun työllisyyden kuntakokeilu. [Porin seudun työllisyyden kuntakokeilu - Porin kaupunki](#)

Rantala-Nenonen, K., Niemi, H. & Korpela, E. (21.1.2014). Asiakaslähtöisyys sosiaalialalla. Uudistuva sosiaalialan osaaminen. Haettu 30.1.2024 osoitteesta [Asiakaslähtöisyys sosiaalialalla? - Uudistuva sosiaalialan osaaminen - Metropolian blogit](#)

Reijonen, M. & Strandén-Mahlamäki, T. (2008). Oivaltava kohtaaminen: menetelmiä ihmissuhdetyöhön. WSOYpro.

Reinboth, C. (2008). Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Camilla Reinboth ja Tammi.

Roos, S. & Mönkkönen, K. (2015). Ihmisiksi työssä: Työyhteisötaidoilla yhteistä vaikuttavuutta. Unipress.

Strong, H. (2014). Marketing and management models: a guide to understanding and using business models (first edition). Business Expert Press.

Surveypal. (2019). Saatteen merkitys verkkokyselyn onnistumisessa – Miten saavuttaa korkea vastausprosentti. Haettu 2.1.2024 osoitteesta [Hyvällä saatteella korkeat vastausprosentit | Surveypal](#)

Tampereen yliopisto. (2021). Tietoarkisto. Kyselylomakkeen laatiminen. Haettu 3.1.2024 osoitteesta [Kyselylomakkeen laatiminen - Tietoarkisto \(tuni.fi\)](#)

TEM esitteet. (6/2018). Ohjaamon perusteet. [Ohjaamon perusteet.pdf \(peda.net\)](#)

Tenhunen, M. (20.4.2016). Miksi asiakas ei vastaa? 11 vinkkiä toimivan kyselyn laatimiseen. [Miksi asiakas ei vastaa? 11 vinkkiä toimivan kyselyn laatimiseen \(questback.com\)](#)

Terveysten ja hyvinvoinninlaitos a. Nuorten syrjäytymisen ehkäisy. Haettu 12.1.2023 osoitteesta [Nuorten syrjäytymisen ehkäisy - THL](#)

LIITE 1: ENSIMMÄISEN TAPAAMISKERRAN ALUSTUS



ASIAKASPALAUTEKYSELY OHJAAMO PORILLE

KEVÄT 2024



Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo (2020)
Mirja Määttä ja Anne-Mari Souto
Kirjan sivulta 20

"PALVELUSSA, JOHON NUORI SAAPUU OMAEHTOISESTI KOHTAAMAAN OHJAAMOSSA ODOTTAVAN TÄDIN TAI SEDÄN, ON IHMISSILLÄ ERITYISEN SUURI VAIKUTUS ASIAKASKOKEMUKSEN ONNISTUMISEEN.

OHJAAMOTYÖNTEKIJÄN ON OLTAVA AIDOSTI KIINNOSTUNUT NUORESTA JA HÄNEN ASIASTAAN, JOTTA NUORI KOKEE TULEVANSÄ KUULLUKSI. OHJATTAESSA ON PYRITTÄVÄ LUOMAAN YMPÄRILLEEN ILMAPIIRI, JOSSA VOI PUHUA VAPAASTI JA JOSSA NUORI KOKEE, ETTÄ ELÄMÄSSÄ VOI PÄÄSTÄ ETEENPÄIN. EDESSÄ EI OLE VAIN SEINIÄ JA ESTEITÄ, VAAN NÄKYMIÄ JA MAHDOLLISUUKSIA.

NUOREN AIEMPIIN KOKEMUKSIIN JA SÄÄTILAAK ULKONA EMME VOI VAIKUTTAA, MUTTA VOIMME TYÖNTEKIJÖINÄ LUODA OHJAAMOSTA PAIKAN, JOSSA NUORI KOKEE OLEVANSÄ OIKEASSA PAIKASSA JA JONKA ILMAPIIRI VETÄÄ MUKANAAN POSITIIVISEEN MAHDOLLISUUKSIEN MAAILMAAN.

OIKEANLAISEN ILMAPIIRIN LUOMISEEN EI RIITÄ VAIN YKSI IHMINEN, SIIHEN TARVITAAN KOKO ORGANISAATIO."



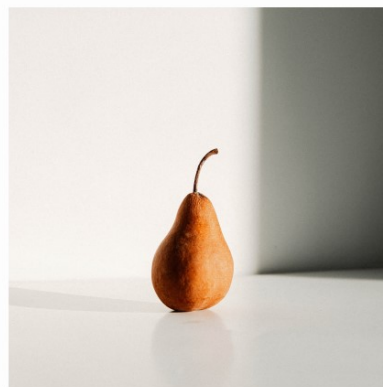
Kannisto & Kannisto (2008)
Kirjan sivulta 164

Ylikoski (1999)
Kirjan sivulta 323

MIKSI ASIAKASPALAUTEKYSELY

”ASIAKASPALVELIJALLE SAAMATTA JÄÄNYT PALAUTE ON MENETETTY MAHDOLLISUUS KEHITTÄÄ ITSE JA KEHITTÄÄ OMAA TYÖTÄÄN.”

”ASIAKASPALVELUN PARANTAMISEKSI VOIDAAN TEHDÄ PALJONKIN. LÄHTÖKOHDAN MUODOSTAA ASIAKKAILTA SAATAVA PALAUTE, JONKA AVULLA PALVELUN PUUTTEET VOIDAAN PAIKALLISTAA. JOKAINEN PALVELUTILANNE TULISI HOITAA NIIN, ETTÄ ASIAKAS ON TYYTYVÄINEN.”



Nyt kilpaillaan palveluilla (1998)
Grönroos
Sivulta 112

MIKSI ASIAKASPALAUTEKYSELY

”JOKAINEN VAIKUTTA OSALTAAN ASIAKKAAN KOKEMAAN LAATUUN. KOSKA LAATU LUODAAN JA TUOTETAAN TOTUUDEN HETKISSÄ, LAADUN TUOTTAMISESSA ON MUKANA SUURI JOUKKO TYÖNTEKIJÖITÄ. KOSKA VÄLITTÖMÄSSÄ ASIAKASPALVELUSSA MUKANA OLEVAT TARVITSEVAT TAUSTALLA OLEVIEN TYÖNTEKIJÖIDEN TUKEA PYSTYÄKSEEN PALVELMAAN ASIAKKAITAAN HYVIN, MYÖS NÄMÄ TUKIHENKILÖT OVAT VASTUUSSA ASIAKKAAN KOKEMASTA LAADUSTA. NIINPÄ LAATUUN VAIKUTTA SUURI JOUKKO TYÖNTEKIJÖITÄ, LÄHES JOKAINEN. JOS JOKU EPÄONNISTUU ASIAKASKONTAKTISSA TAI TAUSTATEHTÄVISSÄ, LAATU KÄRSII.”



Buttle (1996)

Pollack (2009)

MIKSI ASIAKASPALAUTEKYSELY

"PALVELUN LAADUN TUTKIMINEN ON TÄRKEÄÄ, SILLÄ PALVELUN LAATU ON SIDOKSISSA TUOTTAVUUTEEN, KUSTANNUKSIIN, ASIAKKUUKSIEN HALLINTAAN, ASIAKSTYYTYVÄISYYTEEN JA ASIAKKAIDEN HALUKKUUTEEN SUOSITELLA PALVELUN TARJOAJAA MUILLE."

"KUN PALVELUSSA ON PALJON ASIAKASKONTAKTEJA, ON VUOROVAIKUTUKSEN MÄÄRÄ ASIAKKAAN JA PALVELUNTUOTTAJAN VÄLILLÄ SUURI."

"IHMISIIN PERUSTUVISSA PALVELUISSA VUOROVAIKUTUKSEN MÄÄRÄ ON USEIN SUURI JA SIKSI VUOROVAIKUTUKSEN LAADUN MERKITYS ON TÄRKEÄÄ."

ASIAKASPALAUTEKYSELY

- | | | | |
|----|---|----|---|
| 01 | TARKOITUKSENA ON KEHITTÄÄ JA ARVIOIDA OHJAAMON PALVELUN LAATUA | 05 | ASIAKASPALAUTEKYSELYN KEHITTÄMISESTÄ VASTAAVAN RYHMÄN TAPAAMISET KEVÄÄLLÄ |
| 02 | KYSELYN AVULLA VOITAIISIIN SAADA SELKEÄ KUVA OHJAAMON PALVELUIDEN LAADUSTA | 06 | OHJAAMON KOHDERYHMÄN ELI NUORTEN MAHDOLLINEN OSALLISTAMINEN KEHITTÄMISEEN |
| 03 | KYSELYN AVULLA VOITAIISIIN SAADA SELKEÄ KUVA OHJAAMON PALVELUISTA NUORTEN PALVELUTARPEITA VASTAAVAKSI | 07 | ASIAKASPALAUTEKYSELYN MUOKKAAMINEN OHJAAMO PORILLE SOPIVAKSI LAADULLISEN MITTAAMISEN TYÖKALUKSI |
| 04 | ASIAKASPALAUTEKYSELYN KEHITTÄMISESTÄ VASTAAVAN RYHMÄN PERUSTAMINEN | 08 | ASIAKASPALAUTEKYSELYN KÄYTTÖÖN OTTAMINEN OHJAAMO PORISSA |

KYSELY



JOTTA KYSELYSSÄ SAAVUTETTAISIIN HYVÄ VASTAUSPROSENTTI, TULEE KYSELYN OLLA LYHYT JA SELKEÄ

LOMAKKEEN PITUUS JA ULKOASU TULEE OLLA HELPOSTI LUETTAVA JA HOUKUTTELEVA

LYHYTSANAISUUS ON TOIMIVAA SILLÄ IHMISET TEKEVÄT VALINTANSA VASTAAMISEEN YLEENSÄ ERITTÄIN NOPEASTI

SÄHKÖISESSÄ KYSELYSSÄ VASTAUSAJAN EI KESKIMÄÄRÄISESTI YLITTÄÄ 15-20 MINUUTTIA

LYHYEMMÄT KYSELYT TUOTTAVAT YLEENSÄ PAREMMIN VASTAUKSIA KUIN PITKÄT KYSELYT

OTETAANKO POHJA VALTAKUNNALLISESTA KYSELYSTÄ JOSSA ON 20 KYSYMYSTÄ?



“SISIMÄSSÄMME TOIVOMME TULEVAMME NÄHDYIKSI, HYVÄKSYTYIKSI JA ARVOSTETUIKSI JUURI SELLAISINA KUIN OLEMME. TÄMÄ TARVE ON LUONNOLLINEN JA HYVÄ, MUTTA EMME VOI TÄYTTÄÄ SITÄ YKSIN. TARVITSEMME TOISIAMME TULLAKSEMME NÄHDYIKSI. JA OLEMME ITSE TOISILLE NIITÄ, JOTKA NÄKEVÄT HEIDÄT.”

Arvostuksen psykologiaa (2024)
Pekka Tölli
Kirjan sivuilta 16-17



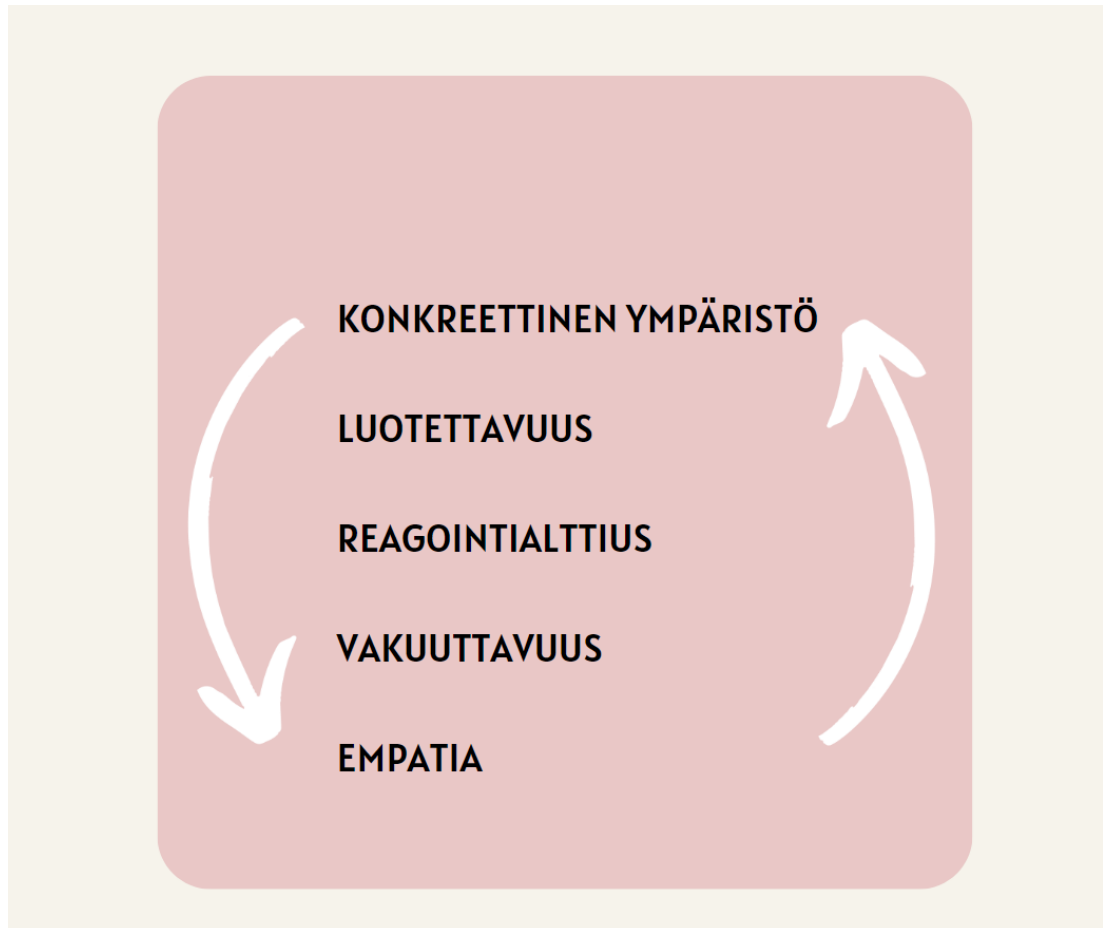
YHTEYSTIEDOT

E-mail jenni.ketola@pori.fi

Puhelin 044 701 3101

TikTok & insta jennikuraattori

LIITE 2: SERVQUAL-MENETELMÄN ARVIOIMISMALLI



SERVQUAL palvelun laadun arvioimismalli. Kuvio kehittämistyössä tapahtuneesta syklistä, joka toteutettiin kehittämisjakson aikana.

LIITE 3: VALTAKUNNALLINEN KYSELY OHJAAMOILLE

1. Missä Ohjaamossa asioit?
2. Asioitko Ohjaamossa viimeisimmällä kerralla paikan päällä, puhelimitse vai internetin välityksellä?
3. Liittyikö tämän kertainen asiointisi asumiseen, terveyteen tai hyvinvointiin, opiskeluihin, työhön tai yrittäjyyteen, muuhun mihin?
4. Saitko tällä asiointilla neuvontaa tai ohjausta yksin tai ryhmässä?
5. Olitko varannut ajan ennalta (tai oliko ryhmälle sovittu aika)?
6. Minkä arvosanan antaisit saamastasi ohjauksesta asteikolla 4-10

Kysymykset 7-11 ovat väittämiä, joihin vastataan erilaisin hymynaamoin ja joissa on viisi erilaista vastausvaihtoehtohymynaamaa, jotka vaihtelevat täysin eri mieltä vastauksesta täysin samaa mieltä vastaukseen.

7. Sain tarvitsemaani tietoa tai tukea
8. Ohjaaja kuunteli ajatuksiani ja toiveitani
9. Sain osallistua ohjauksessa itseäni koskevien päätösten tekemiseen
10. Tulevaisuuden suunnitelmani selkiytyivät
11. Luottamus työ- tai koulutuspaikan löytymiseen lisääntyi
(Voit jättää vastaamatta, jos työ- ja opiskeluasiat eivät olleet esillä)
12. Miten kehittäisit Ohjaamon toimintaa?
13. Sukupuoli?
14. Äidinkieli?
15. Ikä vuosina?
16. Korkein suorittamasi koulutus?
17. Pääasiallinen toimintasi tällä hetkellä?
18. Kuinka tyytyväinen olet elämääsi tällä hetkellä asteikolla 4-10?
19. Keneltä kuulit Ohjaamosta?

20. Kuinka monta kertaa olet käyttänyt Ohjaamon palveluita viimeisen vuoden aikana, kun tämäkin asiointi lasketaan mukaan (mukaan lukien ryhmätapaamiset)?

LIITE 4: CHATGPT:N LUOMA KYSELY NRO I

Ohjaamo Asiakaskysely

Kiitos, että otit aikaa vastata kyselyymme. Arvostamme palautettasi ja haluamme kehittää palveluitamme entistä paremmiksi.

1. Ikäryhmäsi:

- Alle 18 vuotta
- 18–20 vuotta
- 21–25 vuotta
- 26–30 vuotta

2. Miten saavut Ohjaamoon yleensä?

- Henkilökohtainen käynti
- Puhelin
- Sähköposti
- Verkkosivusto
- Somekanavat (Facebook, Instagram jne.)
- Muu, mikä?

3. Kuinka usein käyt Ohjaamossa?

- Päivittäin
- Viikoittain
- Kuukausittain
- Harvemmin kuin kerran kuukaudessa

4. Mikä sai sinut ensimmäisen kerran tulemaan Ohjaamoon? (Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot)

- Työnhaku
- Koulutus- ja uraohjaus
- Tukea arjen haasteisiin (esim. asuminen, talous)
- Terveys- ja hyvinvointipalvelut

- Harrastusmahdollisuudet
- Muu, mikä?

5. Kuinka tyytyväinen olet Ohjaamon palveluihin yleisesti ottaen?

- Erittäin tyytyväinen
- Melko tyytyväinen
- Ei kovin tyytyväinen
- Erittäin tyytymätön

6. Mikä on mielestäsi Ohjaamon vahvuus?

- Esimerkiksi: Henkilökunnan ystävällisyys, palveluiden monipuolisuus, helppo saavutettavuus jne.

7. Mikä voisi mielestäsi parantaa Ohjaamon palveluita?

- Esimerkiksi: Lisää henkilökuntaa ruuhka-aikoina, parempi tiedotus palveluista, laajemmat aukioloajat jne.

8. Suositteletko Ohjaamoa ystäville?

- Kyllä
- Ehkä
- En

Kiitos vastauksistasi! Arvostamme palautettasi ja sitä käytetään parantamaan palveluitamme.

LIITE 5: CHATGPT:N LUOMA KYSELY NRO II

Ohjaamon Asiakaskysely

Kiitos, että otat aikaa täyttääksesi tämän lyhyen kyselyn. Arvostamme palautettasi ja pyrimme parantamaan palvelujamme vastaustesi perusteella.

1. Kuinka usein olet käyttänyt Ohjaamon palveluja?
 - Harvoin
 - Joskus
 - Usein
 - Säännöllisesti

2. Miten löysit ensimmäisen kerran Ohjaamon palvelut?
 - Suositus ystävältä
 - Verkkohaku
 - Sosiaalinen media (mainos, sivu)
 - Muu, mikä?

3. Millaisesta avusta tai tuesta olet saanut eniten hyötyä Ohjaamosta? Voit valita useita vaihtoehtoja.
 - Työnhakuun liittyvät neuvot
 - Koulutus- ja opiskeluasiat
 - Taloudellinen neuvonta
 - Henkilökohtainen tuki ja ohjaus
 - Muu, mikä?

4. Mikä oli viimeisin asia, josta kävit keskustelemassa Ohjaamossa?
 - Työnhaku
 - Koulutus- tai opiskeluasiat
 - Henkilökohtaiset asiat
 - Taloudelliset asiat
 - Muu, mikä?

5. Kuinka tyytyväinen olet saamaasi palveluun Ohjaamossa?
- Erittäin tyytyväinen
 - Melko tyytyväinen
 - Neutraali
 - Melko tyytymätön
 - Erittäin tyytymätön
6. Onko sinulla ehdotuksia tai parannusehdotuksia Ohjaamon palvelujen suhteen?
- Kyllä
 - Ei
7. Millaisia palveluja toivoisit lisää Ohjaamolta tulevaisuudessa?
- Työnhakuun liittyvät palvelut
 - Koulutus- ja opiskeluasiat
 - Henkilökohtainen tuki ja ohjaus
 - Vapaa-ajan toiminnot ja harrastukset
 - Muut, mitkä?

Kiitos vastauksistasi! Arvostamme palautettasi ja käytämme sitä palvelujemme parantamiseksi.

LIITE 6: CHATGPT:N LUOMA KYSELY NRO III

Ohjaamo Asiakastyytyväisyyskysely

Kiitos, että osallistut Ohjaamo Asiakastyytyväisyyskyselyyn!

Arvostamme palautettasi ja haluamme varmistaa, että palvelumme vastaavat odotuksiasi.

1. Yleiset tiedot:

- Ikä: Alle 18-vuotias 18-24-vuotias 25-30-vuotias
- Sukupuoli: Mies Nainen Muu (määrittele)
- Kuinka usein käyt Ohjaamossa? Päivittäin Viikoittain Kuu-
kausittain Harvemmin

2. Palveluiden laatu:

Arvioi seuraavia palveluita asteikolla 1-5, missä 1 on erittäin huono ja 5 erittäin hyvä:

- Ohjaamon neuvontapalveluiden saatavuus:
- Henkilökunnan ammattitaito ja ystävällisyys:
- Palveluiden monipuolisuus ja sopivuus tarpeisiisi:
- Palveluiden saaminen kohtuullisessa ajassa:

3. Asiakastyytyväisyys:

a. Kuinka tyytyväinen olet Ohjaamon tarjoamiin palveluihin kokonaisuutena?

Erittäin tyytyväinen Melko tyytyväinen Neutraali Melko tyytymätön Erittäin tyytymätön

b. Mikä sai sinut valitsemaan Ohjaamon muiden vaihtoehtojen sijaan?
(vapaamuotoinen vastaus)

c. Millä tavoin Ohjaamo voisi parantaa palveluitaan vastatakseen paremmin tarpeisiisi? (vapaamuotoinen vastaus)

4. Ohjaamon vaikutus:

- a. Miten Ohjaamo on auttanut sinua tavoitteidesi saavuttamisessa? (vapaaehtoinen vastaus)

5. Ehdotukset ja kommentit:

- a. Onko sinulla ehdotuksia tai kommentteja, jotka voisivat auttaa meitä parantamaan palveluitamme?

6. Yhteystiedot (vapaaehtoinen):

- a. Nimi: [] b. Sähköpostiosoite: [] c. Puhelinnumero: []

Kiitos vastauksestasi ja arvokkaasta palautteestasi! Jos haluat lisätietoja tai haluat keskustella lisää, ota rohkeasti yhteyttä Ohjaamon henkilökuntaan.

LIITE 7: CHATGPT:N LUOMA KYSELY NRO IV

Ohjaamon Asiakaspalautekysely

Kiitos, että otat aikaa antaa palautetta Ohjaamon palveluista! Arvostamme ajatuksiasi ja kokemuksiasi, jotka auttavat meitä parantamaan palvelun laatua.

1. Yleiset tiedot 1.1. Ikä: Alle 18 18-24 25-30

2. Palvelukokemus

1. Kuinka usein käyt Ohjaamossa?

Ensimmäinen kerta Harvemmin kuin kerran kuussa Kerran kuussa Useammin kuin kerran kuussa

2. Miten saavuit Ohjaamoon tällä kertaa?

Kävelin paikan päälle Pyörällä Joukkoliikenteellä Autolla Muulla tavalla, mikä?

3. Kuinka tyytyväinen olet Ohjaamon aukioloaikoihin?

Erittäin tyytyväinen Melko tyytyväinen Neutraali Melko tyytymätön Erittäin tyytymätön

3. Palvelun laatu

1. Miten arvioisit Ohjaamon henkilökunnan ystävällisyyttä ja avuliaisuutta?

Erinomainen Hyvä Tyydyttävä Huono En osaa sanoa

2. Oliko sinulle tarpeeksi tietoa saatavilla Ohjaamossa?

Kyllä, enemmän kuin tarpeeksi Kyllä, juuri sopivasti Ei tarpeeksi
 En osaa sanoa

3. Kuinka hyvin Ohjaamo vastasi tarpeisiisi tällä kertaa?

Erittäin hyvin Hyvin Kohtalaisesti Huonosti En osaa sanoa

4. Palautteen antaminen

1. Onko sinulla jotain ehdotuksia tai kommentteja, joilla voisimme parantaa palveluamme?

2. Mikä oli suosikkiosasi Ohjaamossa?

3. Millaisia palveluita tai tukimuotoja toivoisit lisää Ohjaamossa?

Kiitos osallistumisestasi! Arvostamme palautettasi ja käytämme sitä palveluidemme kehittämiseen.

LIITE 8: ENSIMMÄISEN ASIAKASKYSELYN HAHMOTELMA

SAATETEKSTI (Esim. Kiitos, että otit aikaa vastata kyselyymme. Arvostamme palautettasi ja haluamme kehittää palveluitamme entistä paremmiksi. / Kiitos, että otat aikaa täyttääksesi tämän lyhyen kyselyn. Arvostamme palautettasi ja pyrimme parantamaan palvelujamme vastaustesi perusteella. / Kiitos, että osallistut Ohjaamon asiakastyytyväisyyskyselyyn. Arvostamme palautettasi ja haluamme varmistaa, että palvelumme vastaavat odotuksiasi. / Kiitos, että arvioit Ohjaamolla käyntiäsi, jotta voisimme palvella sinua vieläkin paremmin.)

1.

Nuoren ikäryhmä:

- Ei tiedossa
- 12 v. ja nuorempi
- 13-15 v.
- 16-17 v.
- 18-24 v.
- 25-30 v.
- Yli 30 v.

Muokataan: ALLE 18-VUOTIAS / 18-24v./ 25-30v.

2.

Nuoren pääasiallinen status

- Työssä
- Työtön Työtön työnhakija, ON työllistymistä edistävässä palvelussa
- Työtön työnhakija, EI OLE työllistymistä edistävässä palvelussa
- Työtön, työhaku ei ole voimassa
- Työtön, ei varmuutta tilanteesta
- Opiskelija
- Perusopetuksen piirissä oleva alle 18-vuotias
- Pitkällä sairauslomalla, kuntoutustuella, eläkkeellä
- Muu

Muokataan:TYÖSSÄ/TYÖTÖN/OPISKELIJA/KOULULAINEN/SAIRASLOMALLA/MUU
(mikä, avataan?)

3.

4.

5.

- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

KIITOSTEKSTI (Esim. Kiitos vastauksistasi! Arvostamme palautettasi ja käytämme sitä parantamaan palveluitamme. / Kiitos vastauksistasi! Arvostamme palautettasi ja käytämme sitä palvelujemme parantamiseksi. / Kiitos vastauksistasi ja arvokkaasta palautteestasi! Jos haluta lisätietoja tai haluat keskustella lisää, ota rohkeasti yhteyttä Ohjaamon henkilökuntaan. / Kiitos osallistumisestasi! Arvostamme palautettasi ja käytämme sitä palveluidemme kehittämiseen.)

LIITE 9: TOINEN ASIAKASKYSELYN HAHMOTELMA

SAATETEKSTI (Kiitos, että otit aikaa vastata kyselyymme. Arvostamme palautettasi ja haluamme kehittää palveluitamme entistä paremmiksi. / Kiitos, että otat aikaa täyttääksesi tämän lyhyen kyselyn. Arvostamme palautettasi ja pyrimme parantamaan palvelujamme vastaustesi perusteella. / Kiitos, että osallistut Ohjaamon asiakastyytyväisyyskyselyyn. Arvostamme palautettasi ja haluamme varmistaa, että palvelumme vastaavat odotuksiasi. / Kiitos, että arvioit Ohjaamolla käyntiäsi, jotta voisimme palvella sinua vieläkin paremmin.)

1. ALLE 18-VUOTIAS 18-24-VUOTIAS 25-30-VUOTIAS

2. TYÖSSÄ TYÖTÖN OPISKELIJA
 KOULULAINEN MUU, MIKÄ _____

3. SAIN TARVITSEMAANI TIETOA TAI TUKEA

4. OHJAAMON ASIAANTUNTIJA KUUNTELI AJATUKSIANI JA TOIVEITANI

5. LUOTTAMUKSENI TULEVAISUUTEEN JA TULEVAISUUDENSUUNNITELMIINI LISÄÄNTYI

6. KENELTÄ KUULIT OHJAAMOSTA? (somesta: Instagram, TikTok/nettisivut/kaveri/läheinen/koulu, oppilaitos/ammattilainen/tutustuminen Ohjaamossa, muu, mikä _____)

7. OLETKO ASIOINUT OHJAAMOSSA AIEMMIN? (tämä on ensimmäinen kerta, olen asioinut Ohjaamossa 2-5 kertaa, olen asioinut Ohjaamossa yli 5 kertaa)

8. OHJAAMON ASIAANTUNTIJA KERTOI MINULLE, MITEN ASIANI ETENEE KÄYNTINI JÄLKEEN

9. MIKÄ VOISI MIELESTÄSI PARANTAA OHJAAMON PALVELUITA? (lisää henkilökuntaa, parempi tiedotus Ohjaamon palveluista, laajemmat auki-olot)

KIITOKSET LOPPUUN (Kiitos vastauksistasi! Arvostamme palautettasi ja käytämme sitä parantamaan palveluitamme. / Kiitos vastauksistasi! Arvostamme palautettasi ja käytämme sitä palvelujemme parantamiseksi. / Kiitos vastauksistasi ja arvokkaasta palautteestasi! Jos haluta lisätietoja tai haluat keskustella lisää, ota rohkeasti yhteyttä Ohjaamon henkilökuntaan. / Kiitos osallistumisestasi! Arvostamme palautettasi ja käytämme sitä palveluidemme kehittämiseen.)

LIITE 10: ASIAKASPALAUTEKYSELYN HAHMOTELMA FORMS KYSELYTYÖKALUUN



1. Olen

- Alle 18-vuotias
- 18-24-vuotias
- 25-30-vuotias

2. Olen

- Työssä
- Työtön
- Opiskelija
- Koululainen
- Muu

3. Sain tarvitsemaani tietoa ja tukea

- 😊 täysin samaa mieltä
- 😊 jokseenkin samaa mieltä
- 😐 ei samaa eikä eri mieltä
- 😞 jokseenkin eri mieltä
- 😡 täysin eri mieltä

4. Vastasit kysymykseen "täysin eri mieltä". Haluatko kertoa tarkemmin?

Kirjoita vastaus

5. Ohjaamon asiantuntija kuunteli ajatuksiani ja toiveitani

- 😊 täysin samaa mieltä
- 😊 jokseenkin samaa mieltä
- 😐 ei samaa eikä eri mieltä
- 😞 jokseenkin eri mieltä
- 😡 täysin eri mieltä

6. Vastasit kysymykseen "täysin eri mieltä". Haluatko kertoa tarkemmin?

Kirjoita vastaus

7. Luottamukseni tulevaisuuteen ja tulevaisuuden suunnitelmiini lisääntyi

- 😄 täysin samaa mieltä
- 😊 jokseenkin samaa mieltä
- 😐 ei samaa eikä eri mieltä
- 😞 jokseenkin eri mieltä
- 😡 täysin eri mieltä

8. Vastasit kysymykseen "täysin eri mieltä". Haluatko kertoa tarkemmin?

Kirjoita vastaus

9. Keneltä kuulet Ohjaamosta?

- Somesta (Esim. Instagram/TikTok)
- Nettisivuilta
- Kaverilta/läheiseltä
- Koulusta/oppilaitoksesta
- Ammattilaiselta
- Tutustumisesta Ohjaamoon
- Ohjaamo oli vierailulla koulussamme/oppilaitoksessamme
- Muu

10. Oletko asioinut Ohjaamossa aiemmin?

- Tämä on ensimmäinen kerta
- Olen asioinut Ohjaamossa 2-5 kertaa
- Olen asioinut Ohjaamossa yli 5 kertaa

11. Ohjaamon asiantuntija kertoi minulle, miten asiani etenee Ohjaamossa käyntini jälkeen

- 😊 täysin samaa mieltä
- 😊 jokseenkin samaa mieltä
- 😐 ei samaa eikä eri mieltä
- 😞 jokseenkin eri mieltä
- 😡 täysin eri mieltä

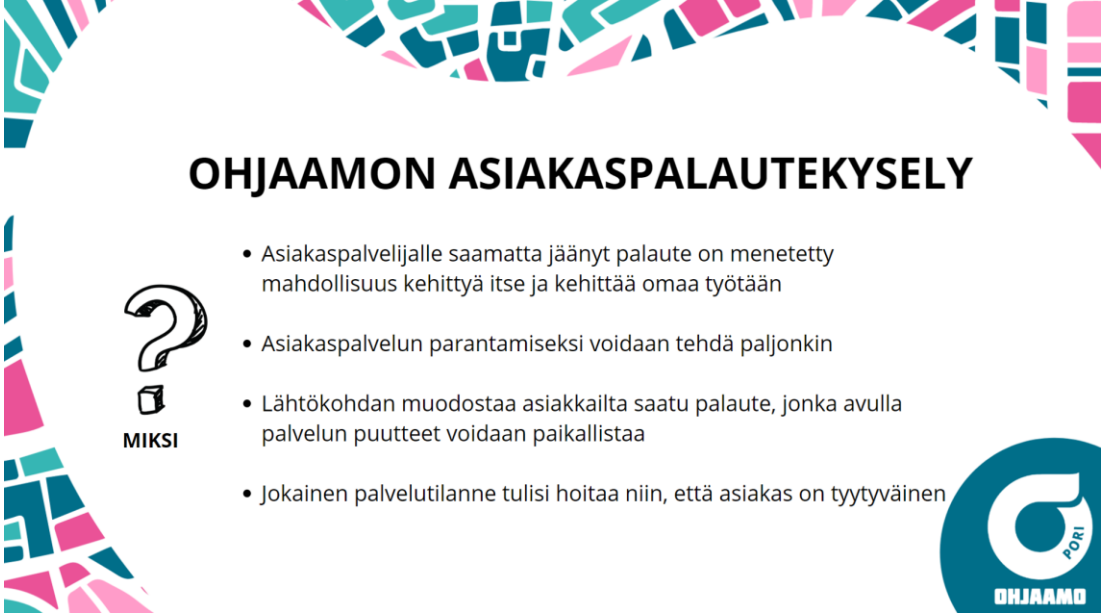
12. Vastasit kysymykseen "täysin eri mieltä". Haluatko kertoa tarkemmin?

Kirjoita vastaus


13. Mikä voisi mielestäsi parantaa Ohjaamon palveluita?

Kirjoita vastaus


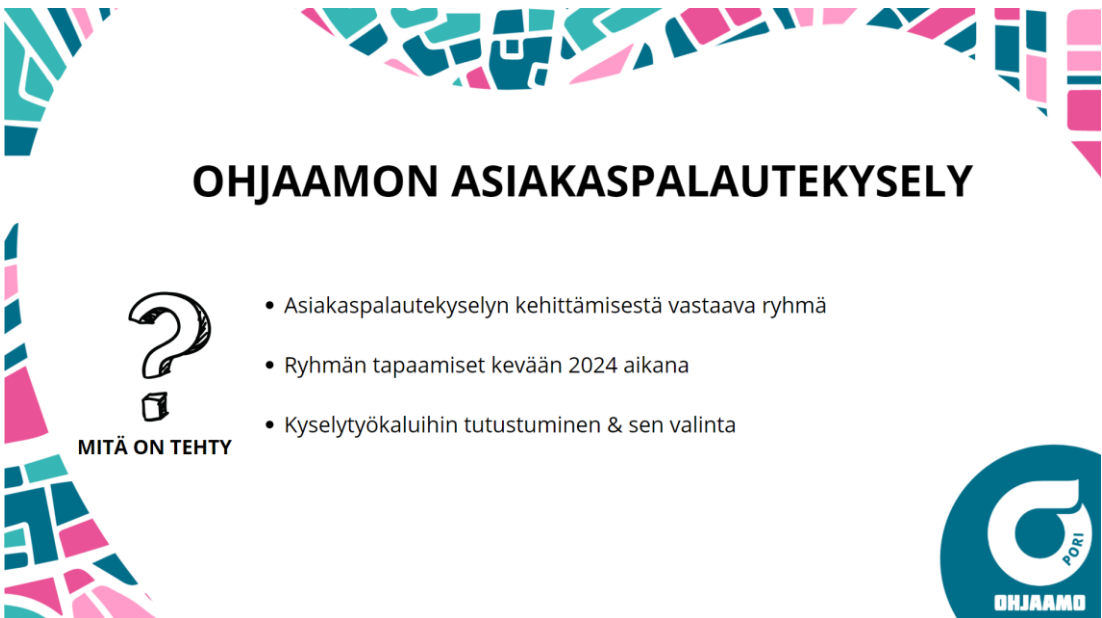
LIITE 11: INFO OHJAAMON YDINTOIMIJOILLE KESÄKUUSSA




OHJAAMON ASIAKASPALAUTEKYSELY


MIKSI


- Asiakaspalvelijalle saamatta jäänyt palaute on menetetty mahdollisuus kehittyä itse ja kehittää omaa työtään
- Asiakaspalvelun parantamiseksi voidaan tehdä paljonkin
- Lähtökohdan muodostaa asiakkailta saatu palaute, jonka avulla palvelun puutteet voidaan paikallistaa
- Jokainen palvelutilanne tulisi hoitaa niin, että asiakas on tyytyväinen

OHJAAMON ASIAKASPALAUTEKYSELY


MITÄ ON TEHTY

- Asiakaspalautekyselyn kehittämisestä vastaava ryhmä
- Ryhmän tapaamiset kevään 2024 aikana
- Kyselytyökaluihin tutustuminen & sen valinta



OHJAAMON ASIAKASPALAUTEKYSELY



MITÄ TEHDÄÄN

- Elokuussa asiantuntijoiden tutustuminen kyselyyn
- Asiakaspalautekyselyn testaaminen sekä nuorilla että asiantuntijoilla
- Asiakaspalautekysely käyttöön



OHJAAMON ASIAKASPALAUTEKYSELY




KEHITTÄMISTYÖ


- Nuorilta saatu palaute esim. Ohjaamon viikkopalaveriin säännöllisesti
- Tarvittavat muutokset palautteiden perusteella

PALVELUN LAADUN TUTKIMINEN ON TÄRKEÄÄ, SILLÄ PALVELUN LAATU ON SIDOKSISSA TUOTTAVUUTEEN, KUSTANNUKSIIN, ASIAKKUUKSIEN HALLINTAAN, ASIAKASTYYTYVÄISYYTEEN JA ASIAKKAIDEN HALUKKUUTEEN SUOSITELLA PALVELUN TARJOAJAA MUILLE.







OHJAAMON ASIAKASPALAUTEKYSELY




MITÄ TEHDÄÄN

- Elokuussa asiantuntijoiden tutustuminen kyselyyn
- Asiakaspalautekyselyn testaaminen sekä nuorilla että asiantuntijoilla
- Asiakaspalautekysely käyttöön






OHJAAMON ASIAKASPALAUTEKYSELY



KEHITTÄMISTYÖ

- Nuorilta saatu palaute esim. Ohjaamon viikkopalaveriin säännöllisesti
- Tarvittavat muutokset palautteiden perusteella

PALVELUN LAADUN TUTKIMINEN ON TÄRKEÄÄ, SILLÄ PALVELUN LAATU ON SIDOKSISSA TUOTTAVUUTEEN, KUSTANNUKSIIN, ASIAKKUUKSIEN HALLINTAAN, ASIAKASTYYTYVÄISYYTEEN JA ASIAKKAIDEN HALUKKUUTEEN SUOSITELLA PALVELUN TARJOAJAA MUILLE.



OHJAAMON ASIAKASPALAUTEKYSELY



KEHITTÄMISTYÖ

NUORILTA PYYDETTY ALUSTAVASTI MUUTAMA VASTAUS SEKÄ MIELIPIDE KYSELYSTÄ

- Keskimääräinen vastausaika 10:58 (2 kpl vastauksia)
- Ohjaamon palveluita voisi parantaa "kahviautomaatti odotustilassa", "fidgetit kaikkiin tiloihin"
- Kysely "hyvä", yhden kysymyksen sanamuotoa piti tarkentaa
- Palvelun laadusta: "Että tulen uudestaan jos on tarve", "suosittelten kaverille Ohjaamolle tulemista"



OHJAAMON ASIAKASPALAUTEKYSELY



MITÄ SEURAAVAKSI

- Asiantuntijoiden tutustuminen kyselyyn (käynnissä nyt just) & mahdolliset, halutut muutokset
- Asiakaskysely testausvaiheeseen asiakaskoneille ja padeille Ohjaamoon (IT hoitaa), muutama paperisena tulosteena myös valmiiksi jos nuori haluaa täyttää asiakaskyselyn paperisena versiona
- Asiakaspalautekyselyn testaamisen käynnistäminen Ohjaamossa käyvillä nuorilla
- Asiakaspalautekyselyn käyttöön ottaminen vuoden 2024 aikana osaksi Ohjaamon arkea



LIITE 13: ASIAKASPALAUTEKYSELYN ESITTELYSSÄ ELO-KUUSSA NOUSSEET KOMMENTIT, KEHITYSEHDOTUKSET, PALAUTTEET JA KYSYMYKSET OHJAAMON ASIAANTUNTIJOILTA

KYSYMYKSET

- "vastasit täysin eri mieltä" -> Onko jotain mitä voisimme tehdä paremmin? Onko jotain mitä toivoisit, että tekisimme toisin?
- Pitäisikö kysymys nro 7 tarkentaa, että: asioidessani Ohjaamalla
- Pitäisikö olla tällainen kysymys: Ohjaamon tuotos: ja tähän eri vaihtoehtoja, kuten taloudellinen tilanteeni on parantunut, uskon työllistyväni
- Kysymysidea: Mitä työkaluja olet saanut Ohjaamolta?
- Kysymys nro 10 Ohjaamossa -> Ohjaamo Porissa
- Kysymys nro 10 -> jatkokysymys, koitko että asiani edistyi -> kerrotko tarkemmin -> esim. olin työtön, ja nyt olen työllistynyt, nyt selvitän Kelan tukia jne.

KYSELYN TÄYTTÄMINEN

- Palveluneuvojat auttavat kyselyn täyttämässä, jos asiantuntija huikkaa ovelta kivasti että *"hän haluis täyttää kyselyn"*
- Huomio siihen, miten kyselyä tarjoaa nuorelle. *"Haluaisitko täyttää" "Voisitko täyttää" "Meillä on tämä kysely, tästä pääset täyttämään sen"* -> huom. kysely on vapaaehtoinen
- Huomio siihen, ettei 3 eri työntekijää tuputa kyselyä nuorelle. Eli työntekijöiden keskinäinen kommunikointi -> ollaan perillä, onko nuorelta jo kysytty palautetta

MUUT

- Someen nostoja, miten nuorten palautteisiin on reagoitu
- Taloudellisten säästöjen esiin tuominen kyselyn kautta – miten? On tärkeää todentaa, miten nuori on kokenut, että hänen tilanteensa on kehittynyt. Miten hänen tilanteensa on parantunut? Mikä Ohjaamon tuotos on?
- Aloitusteksti: *otat* aikaa -> *annat* aikaa
- Otetaan vahvat siirtymät tarkasteluun kyselyn kanssa
- Muutetaan kyselyyn Ohjaamon -> Ohjaamo PORIN

-Kuka seuraa kyselyn tuloksia? Kuka tarkastelee?

-Missä palaverissa ja kuinka usein kyselyä käydään läpi? Joka toinen maanantai?

-Ehdotetaan yhteydenottoa Työ- ja elinkeinoministeriöön, Terveyden ja hyvinvoinnin laitokseen, sosiaalityön professoriin, tutkijoihin sekä asiantuntijoihin, jotka ovat erikoistuneet julkishallinnon toiminnan ja politiikkatoimien vaikuttavuuden arviointiin sekä julkisen hallinnon toiminnan vaikuttavuuslähtöiseen kehittämiseen, jotta voitaisiin kehittää Ohjaamo Porin asiakaskyselyyn sellainen kysymys ,jolla saataisiin esiin toiminnan taloudelliset säästöt

LIITE 14: ASIAKASPALAUTEKYSELYN ESITTELYSSÄ OHJAA- MON ASIAANTUNTIJOIDEN JÄTTÄMÄT PALAUTTEET TAPAA- MISESTA

"Superkysely <3 Supertiimi <3 You go girls!"

"Todella hieno idea! Ja paljon olet tehnyt työtä, hienoa =) <3"

"Kiitos Jenni & muu työryhmä, huikeaa työtä haastavasta aiheesta. Hyvin esi-
telty ja herätti keskustelua. Tsemppiä opinnäytetyösi loppuun viemisessä <3"

LIITE 15: ASIAKASPALAUTEKYSELY ENNEN TESTAUSKÄYTTÖÖN ASENTAMISTA



1. Olen

- Alle 18-vuotias
- 18-24-vuotias
- 25-30-vuotias

2. Olen

- Työssä
- Työtön
- Opiskelija
- Koululainen
- Muu

3. Sain tarvitsemaani tietoa ja tukea

- 😊 täysin samaa mieltä
- 😐 jokseenkin samaa mieltä
- 😐 ei samaa eikä eri mieltä
- 😞 jokseenkin eri mieltä
- 😡 täysin eri mieltä

4. Vastasit kysymykseen "täysin eri mieltä". Haluatko kertoa tarkemmin?

Kirjoita vastaus

5. Ohjaamo Porin asiantuntija kuunteli ajatuksiani ja toiveitani

- 😊 täysin samaa mieltä
- 😐 jokseenkin samaa mieltä
- 😐 ei samaa eikä eri mieltä
- 😞 jokseenkin eri mieltä
- 😡 täysin eri mieltä

6. Vastasit kysymykseen "täysin eri mieltä". Haluatko kertoa tarkemmin?

Kirjoita vastaus

7. Asiointini aikana tulevaisuuden suunnitelmani selkiytyivät

- 😊 täysin samaa mieltä
- 😐 jokseenkin samaa mieltä
- 😐 ei samaa eikä eri mieltä
- 😞 jokseenkin eri mieltä
- 😡 täysin eri mieltä

8. Vastasit kysymykseen "täysin eri mieltä". Haluatko kertoa tarkemmin?

Kirjoita vastaus

9. Keneltä kuulit Ohjaamo Porista?

- Somesta (Esim. Instagram/TikTok)
- Nettisivuilta
- Kaverilta/läheiseltä
- Koulusta/oppilaitoksesta
- Ammattilaiselta
- Tutustumisesta Ohjaamoon
- Ohjaamo oli vierailulla koulussamme/oppilaitoksessamme
- Muu

10. Oletko asioinut Ohjaamo Porissa aiemmin?

- Tämä on ensimmäinen kerta
- Olen asioinut Ohjaamo Porissa 2-5 kertaa
- Olen asioinut Ohjaamo Porissa yli 5 kertaa

11. Ohjaamo Porin asiantuntija kertoi minulle, miten asiani etenee

- 😊 täysin samaa mieltä
- 😊 jokseenkin samaa mieltä
- 😐 ei samaa eikä eri mieltä
- 😞 jokseenkin eri mieltä
- 😡 täysin eri mieltä

12. Vastasit kysymykseen "täysin eri mieltä". Haluatko kertoa tarkemmin?

Kirjoita vastaus

13. Mikä voisi mielestäsi parantaa Ohjaamo Porin palveluita?

Kirjoita vastaus

14. Mitä mieltä olit tästä kyselystä?

Oliko jokin kysymys epäselvä?

Oliko jokin kysymys erityisen hyvä tai turha?

Tähän voit kirjoittaa myös muita ajatuksiasi tästä kyselystä.

Kirjoita vastaus