

**Anna Hyvönen, Paula From & Satu Arola**

**ASIAKKAIDEN KOKEMUKSET CHAT-PALVELUN PALVELUOH-  
JAUKSESTA SOITESSA**

**Opinnäytetyö  
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Huhtikuu 2018**

**TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ**

<b>Centria-ammattikorkeakoulu</b>	<b>Aika</b> Huhtikuu 2018	<b>Tekijät</b> Anna Hyvönen, Paula From & Satu Arola
<b>Koulutusohjelma</b> Sosiaalialan koulutusohjelma		
<b>Työn nimi</b> ASIAKKAIDEN KOKEMUKSET CHAT-PALVELUN PALVELUOHJAUKSESTA SOITESSA		
<b>Työn ohjaaja</b> Kaija Koivusaari	<b>Sivumäärä</b> 36 + 2	
<b>Työelämäohjaaja</b> Nina Wikström		
<p>Teimme tutkimuksen yhteistyössä Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysterveyspalvelukuntayhtymä Soiten kanssa. Tutkimuksessamme käytimme lyhennettä Soite. Soite aloitti toimintansa 1.1.2017 ja uusi chat-palvelu otettiin käyttöön Soiten palveluneuvonnassa toukokuussa 2017.</p> <p>Työn tavoitteena oli selvittää Soiten asiakkaiden kokemuksia chat-palvelun palveluohjauksesta. Palveluohjauksessa asiakas saa tukea ja palveluita elämäntilanteensa tarpeita vastaavasti. Soiten chat-palvelu on sähköisesti toteutettavaa matalan kynnyksen palveluohjausta. Matalan kynnyksen palvelut lisäävät palveluihin pääsyä. Chat-palvelun kautta asiakas saa yleistä ohjausta ja neuvontaa ja siihen vastaavat Soiten nettisivuilla palveluneuvojat arkisin klo 8:00-15:00. Chat-palveluun kirjoitetaan anonyymisti, sillä tunnistautumista vaativiin kysymyksiin ei voida vastata tietosuojasyyistä.</p> <p>Tutkimus tehtiin käyttäen kvantitatiivista tutkimusmenetelmää ja tiedonkeruumenetelmänä käytettiin internetkyselylomaketta. Kyselylomake laitettiin esiin Soiten nettisivuille. Lähes jokaisen chat-keskustelun yhteydessä asiakkaita pyydettiin vastaamaan kyselyyn. Yhteensä vastaajia oli 14.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan 50-64-vuotiaat käyttivät palvelua eniten. Enemmistö vastaajista oli naisia. Tuloksista kävi ilmi, että suurin osa vastaajista asioi mieluummin verkossa kuin paikan päällä. Koettiin, että chat-palvelusta saa palvelua nopeasti ja helposti. Saatuun palveluohjaukseen oltiin tyytyväisiä. Eniten neuvontaa ja ohjausta tarvittiin terveysterveyspalveluja koskeissa asioissa. Tuloksista ei käynyt ilmi erityisiä kehittämistarpeita.</p> <p>Yllättävää oli, että nuoria 18-29-vuotiaita oli huomattavasti vähemmän kuin 50-64-vuotiaita. Sosiaalisen median palvelut eivät ole pelkästään nuorten käytössä, vaan ihan kaiken ikäisten. Verkon tarjoamat palvelut ovat tärkeitä varsinkin heille, jotka eivät esimerkiksi sairauden tai vamman takia pysty helposti hoitamaan asioitaan paikan päällä.</p>		

## TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

**Asiasanat**

Chat-palvelu, matalan kynnyksen palvelu, palveluohjaus

**ABSTRACT**

<b>Centria University of Applied Sciences</b>	<b>Date</b> April 2018	<b>Author</b> Anna Hyvönen, Paula From & Satu Arola
<b>Degree programme</b> Degree programme of Social Services		
<b>Name of thesis</b> USER EXPERIENCE OF THE CASE MANAGEMENT THROUGH LIVE CHAT SERVICES		
<b>Instructor</b> Kaija Koivusaari	<b>Pages</b> 36 + 2	
<b>Supervisor</b> Nina Wikström		
<p>This thesis was made in collaboration with Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalvelukuntayhtymä Soite. Soite started its operations on 1st January 2017 and the new live chat service was introduced on the Soite website in May 2017.</p> <p>The purpose of this thesis was to find out about the customer experiences concerning the case management provided through the live chat service of Soite. In case management the customer receives support and services for the needs of their life situation. The chat service of Soite is an online low threshold service. Low threshold services increase customers' access to services and customers can be given general guidance and counseling via the live chat. The live chat of Soite is anonymous because due to data protection questions that require identification cannot be responded to. Soite's service advisors are available in the live chat from 8am to 3pm on weekdays.</p> <p>This thesis was conducted using a quantitative research method. The data were gathered by an internet questionnaire. The questionnaire was available Soite website and in nearly every chat session customers were asked to reply to it. The total number of replies was 14.</p> <p>According to the results most of the live chat users were aged between 50 and 64. The majority of the respondents were women. Most of the respondents preferred online customer service rather than going to the service counter. It was seen that the service is quickly and easily available through the live chat. Customers were also satisfied with the received case management. Mostly guidance and counseling were needed with cases concerning health service. There were no specific improvement ideas.</p> <p>Surprisingly there were significantly fewer users aged between 18 and 29 than 50 and 64. Apparently the services of social media are not only used by young people but by people of all ages. Social media services are important especially for those who for some reason cannot easily go to the service counter to run their errands.</p>		
<b>Key words</b> Live chat service, low threshold services, case management		

**TIIVISTELMÄ  
ABSTRACT  
SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO.....</b>	<b>1</b>
<b>2 TUTKIMUKSEEN LIITTYVÄT KÄSITTEET .....</b>	<b>3</b>
2.1 Chat-palvelu.....	3
2.2 Matalan kynnyksen palvelu .....	3
2.3 Palveluohjaus .....	5
2.3.1 Asiakastyön menetelmät ja palveluiden yhteensovittaminen.....	6
2.3.2 Palveluohjauksen toimintatavat ja -mallit.....	7
2.3.3 Verkostotyö palveluohjauksessa .....	10
<b>3 KESKI-POHJANMAAN SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUKUNTAYHTYMÄ SOITE....</b>	<b>13</b>
3.1 Soiten palveluohjaustoiminta.....	13
3.2 Soiten palveluneuvonta .....	14
<b>4 HYVÄ ASIAKASPALVELU SOSIAALISESSA MEDIASSA .....</b>	<b>16</b>
4.1 Chat-palvelu sosiaalisen läsnäolon elementtinä .....	17
4.2 Chat-palvelu Soitessa .....	18
<b>5 TUTKIMUSPROSESSI.....</b>	<b>19</b>
5.1 Aiheen valinta ja tutkimusaikataulu .....	19
5.2 Tutkimusongelma.....	20
5.3 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu .....	20
5.4 Aineiston analyysi .....	22
5.5 Aiemmat tutkimukset aiheesta .....	22
<b>6 TUTKIMUSTULOKSET .....</b>	<b>24</b>
6.1 Vastaajien taustatiedot .....	24
6.2 Kokemukset chat-palvelun palveluohjauksesta .....	25
<b>7 POHDINTA.....</b>	<b>28</b>
7.1 Tulosten pohdinta .....	28
7.2 Johtopäätökset .....	30
7.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....	30
7.4 Johtopäätökset .....	32
7.5 Ammatillinen osaaminen .....	33
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>35</b>
<b>LIITTEET</b>	
<b>TAULUKOT</b>	
TAULUKKO 1. Vastaajien ikäjakauma.....	24
TAULUKKO 2. Vastaajien sukupuolijakauma .....	25
TAULUKKO 3. Asioin mieluummin verkossa kuin paikan päällä.....	25

TAULUKKO 4. Chat-palvelussa saa helposti ja nopeasti ohjausta neuvontaa .....	26
TAULUKKO 5. Olen tyytyväinen saamaani palveluohjaukseen. ....	26
TAULUKKO 6. Sain vastauksen, minut ohjattiin eteenpäin tai sekä että. ....	26
TAULUKKO 7. Sain vastauksen, minut ohjattiin eteenpäin tai sekä että. ....	27

## 1 JOHDANTO

Tämä tutkimus tehtiin yhteistyössä Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen kanssa. Aiheen lähteä tutkimaan Soiten chat-palvelun asiakastytytyvääsyyttä saimme Paula Fromin ollessa työharjoittelussa Soitessa alkuvuodesta 2017. Medioitumisen takia koimme aiheen olevan myös erittäin ajankohtainen ja olimme kiinnostuneita siitä, miten asiakkaat kokevat chat-palvelun hyödyllisyyden sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia Soiten uuden chat-palvelun palveluohjauksesta ja saada sitä kautta mahdollisesti kehittämideoita chat-palvelun parantamiseksi. Käytimme tutkimuksessa sähköistä kyselyä, johon käyttäjät pääsivät vastaamaan Soiten nettisivujen kautta. Kyselyn avulla selvitimme ketkä palvelua käyttävät, mihin aiheeseen käyttäjien kysymykset liittyvät ja miten palvelun käyttäjät kokevat saamansa palveluohjauksen. Rajasimme aiheen koskemaan nimenomaan palveluohjausta, ettei tutkimuksemme tulisi liian laaja.

Tutkimuksemme keskeisiä käsitteitä ovat chat-palvelu, matalan kynnyksen palvelu ja palveluohjaus, joihin perehdyimme tutkimuksen aikana. Soiten chat-palvelu on hyvin matalan kynnyksen palveluohjausta ja sen tarkoituksena on olla helposti ja nopeasti saatavilla kaikille asiakkaille. Palveluohjauksessa asiakas saa tukea, neuvontaa ja palveluita hänen elämäntilanteensa tarpeita vastaavasti. Matalan kynnyksen palvelut lisäävät palveluihin pääsyä sekä madaltavat kynnystä hakeutua palveluiden piiriin.

Opinnäytetyömme on kvantitatiivinen tutkimus, jossa käytimme tiedonkeruumenetelmänä Webropolissa tehtyä internetkyselyä. Vastajat saivat vastata kyselyyn täysin anonymisti ja kyselyn kohderyhmänä oli kaikki 18 vuotta täyttäneet chat-palvelun käyttäjät. Tutkimusprosessi eteni siten, että internetkysely laitettiin Soiten nettisivuille noin kuukauden ajaksi. Soite laati nettisivuilleen kyselystä tiedotteen ja asiakkaita pyydettiin vastaamaan kyselyyn chat-keskusteluiden yhteydessä. Kyselyn suljettua analysoimme tulokset SPSS-ohjelman avulla.

Sosiaali- ja terveydenhuollon näkökulmasta aiempaa tutkimusta chat-palvelusta löytyi erittäin niukasti. Yleensä tutkimukset keskittyivät lähinnä yritystoimintaan, asiakaspalveluun ja sosiaaliseen mediaan. Tämä opinnäytetyö voi antaa uusia näkökulmia sosiaalisen median ja erityisesti chat-palvelun roolista sosiaali- ja terveystalveissa. Koska aiempia tutkimuksia oli vähän, oli merkittävin lähdekirjallisuus Suomiselta ja Tuomiselta, sekä Pietiläiseltä ja Seppälältä, jotka jokainen tuo hyvin oman näkemyksensä ja kokemuksensa palveluohjauksesta esiin.



## **2 TUTKIMUKSEEN LIITTYVÄT KÄSITTEET**

### **2.1 Chat-palvelu**

Chat voi tarkoittaa yleisesti verkossa tapahtuvaa kommunikaatiota, joka on tekstipohjaista ja reaaliaikaista viestintää lähettävän tahon ja vastaanottavan tahon välillä. Tutkimuksessamme kyseessä on organisaation verkkosivuilla oleva pikaviestinsovellus, jonka avulla asiakaspalvelija ja asiakas voivat kommunikoida reaaliaikaisesti. Chatin tarkoitus on tarjota vaihtoehtoinen tapa organisaation ja asiakkaan väliselle kommunikaatiolle. Chat lisää asiakaspalvelijan tehokkuutta ja näin ollen myös asiakastytyvyyttä. (Hellemaa 2016, 9.)

### **2.2 Matalan kynnyksen palvelu**

Matalan kynnyksen palvelut ovat palveluita, joilla pyritään tavoittamaan palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneitä asiakkaita. Matalan kynnyksen palvelut voivat lisätä sosiaalista osallisuutta, jonka tärkeä osa on palveluihin pääsy. Tavoitteena matalan kynnyksen palveluissa on madaltaa mahdollisimman paljon asiakkaan kynnystä hakeutua palveluihin. Kynnys hakeutua palveluihin voi johtua esimerkiksi leimautumisen pelosta, menettelyistä päästä hoitoon tai päihteettömyydestä. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1-3.)

Vaikka kaikki ovatkin muodollisesti oikeutettuja palvelujen saatavuuteen, se ei silti tarkoita että kaikki saisivat niitä. Palveluihin hakeutuminen ei ole pakollista eivätkä kaikki välttämättä tiedä, kuinka palveluja saadaan, heidän voimavaransa eivät riitä tai heillä ei ole mahdollisuuksia hakeutua palvelujen piiriin. Syitä jäädä palvelujen ulkopuolelle voi olla monia. Matalan kynnyksen palvelut pyrkivät kuitenkin purkamaan ja madaltamaan näitä esteitä ulkopuolelle jääneiltä. Usein matalan kynnyksen palvelut kohdistuvat huono-osaisimpiin ihmisiin tai ryhmiin. Kynnys hakeutua palveluihin on aina sitä korkeampi, mitä vaikeampi tilanne, suurempi avuntarve ja huono-osaisempi asiakas on. (Leemann & Hämäläinen 2015, 2-3.)

Matalan kynnyksen palvelut edistävät asiakkaan sosiaalista osallisuutta myös erilaisilla toimintatavoilla. Näitä toimintatapoja voivat olla esimerkiksi päivätoiminta ja harrastus- ja kohtaamismahdollisuudet. Näihin osallistumalla voi sekä harjoitella että ylläpitää sosiaalisia taito-

ja ja päästä sosiaaliin verkostoihin. Keskeisiin tavoitteisiin kuuluukin voimaannuttaa, aktiivoida ja harjoittaa asiakkaiden oma-aloitteisuutta. Matalankynnyksen palveluita ja niiden toimintaa voidaan siis sosiaali- ja työllisyyspolitiikan näkökulmasta pitää aktivointikannustimina. (Leemann & Hämäläinen 2015, 3.)

Matalan kynnyksen palvelujen määrittelyyn vaikuttavat asiakkaan kokemukset ja aktiivisuus hakeutua palveluihin. Niin sanotusti hoitojärjestelmän matala kynnyks ja palvelujen käyttäjien matala kynnyks eivät siis tarkoita aina samaa asiaa. Koska kokemus kynnyksen mataluudesta on aina subjektiivinen, on mahdollista, että se eroaa myös eri asiakkaiden ja asiakasryhmien välillä. Kun joku asiakasryhmä ryhtyy käyttämään jotain palvelua, saattaa toisen asiakasryhmän kynnyks hakeutua palveluun nousta. Esimerkkinä tästä voidaan käyttää tilannetta, jossa parempikuntoiset huumeidenkäyttäjät ryhtyivät leimautumisen pelossa välttelemään matalan kynnyksen palveluita, joissa kävi enimmäkseen huonokuntoisia huumeidenkäyttäjää. Näin ollen kynnyksen mataluus ei ole pelkästään sen tahon hallinnassa, joka palveluita tarjoaa. (Leemann & Hämäläinen 2015, 3-4.)

Matalan kynnyksen palveluilla tähdätään pieniin asiakasryhmiin. Palvelut tarjoavat tietyille ja heille tutulle kohderyhmälle palveluja ja neuvontaa julkisia palveluja laajemmin. Matalan kynnyksen palvelut voivat myös ohjata kohderyhmään kuuluvia asiakkaita varsinaisessa palvelujärjestelmässä oikeaan paikkaan. Vaikka matalan kynnyksen palveluiden merkitys vaihtelee eri palveluissa ja asiakasryhmissä, on niistä silti kirjattu ylös yleisimpiä ominaisuuksia hahmottamaan käsitettä. Näihin matalan kynnyksen palveluiden peruspiirteisiin, periaatteisiin ja ominaisuuksiin kuuluu muun muassa asiointi ilman ajanvarausta, pidennetyt aukioloajat, maksuttomat palvelut, anonyymius ja vähennetty tai avustettu byrokratia esimerkiksi lomakkeiden täyttämässä. (Leemann & Hämäläinen 2015, 4-5.)

Haasteita matalan kynnyksen palveluissa ovat muun muassa resurssit, kynnyksen pitäminen matalalla, sijainti, tilat sekä henkilökunnan jaksaminen. Palveluja kohtaan on myös kohdistettu kritiikkiä koskien julkisen palvelujärjestelmän ja kolmannen sektorin vuorovaikutusta. Matalan kynnyksen palvelujen tulisi toimia väylänä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin eikä sen pitäisi muodostaa omaa palvelujärjestelmää. Monesti matalan kynnyksen palvelut nähdäänkin erillisenä palvelujärjestelmästä ja niistä vastaavat kolmannen sektorin järjestöt. Vaarana tällöin on, että matalan kynnyksen palveluista muodostuu huono-osaisempien ryhmien

säilytyslokero, kun varsinainen hoitojärjestelmä on parempiosaisten väestöryhmien käytössä. (Leemann & Hämäläinen 2015, 7-8.)

## 2.3 Palveluohjaus

Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukemista palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, § 16.)

Palveluohjauksen juuret tulevat 1920-luvulta Yhdysvalloista, jossa yksilökohtainen asiakastyö, case management on ollut yksi sosiaalityön menetelmistä siitä lähtien. Yhdysvalloista se levisi muun muassa Britanniaan, Kanadaan, Australiaan ja Suomeen se alkoi löytää tiensä soveltamalla ja testaamalla 1990-luvulta lähtien. (Suominen & Tuominen 2007, 7.)

Palveluohjauksella (case management) on pitkä ja rikas historia, joka juontaa juurensa Yhdysvalloista. Sosiaalityön alkutaipaleella, kun paljon ihmisiä muutti Yhdysvaltoihin, sosiaalityöntekijät opastivat avun tarpeessa olevia perheitä olemassa oleviin yksityisiin ja julkisiin palveluketjuihin. Kun palveluja ei oikeastaan ollut saatavilla, sosiaalityöntekijät auttoivat aktiivoimaan yhteisöjä sosiaaliseen toimintaan. He tukivat köyhiä, heikkoja, maahanmuuttajia, perheitä ja lapsia tehokkaasti ja innovatiivisesti. (Frankel & Gelman 2016, 3.)

Muutaman viimeisen vuosikymmenen aikana, palveluohjaus on ottanut paikkansa palveluketjuissamme. Palveluohjausta voidaan käyttää laajasti eri-ikäisten ja eri taustoista tulevien ihmisten auttamiseen niin sosiaali- kuin terveydenhuollossakin. Yleisesti palveluohjaus on tapa auttaa ihmisiä tunnistamaan avuntarpeensa ja yhdistämään heidät oikea-aikaisesti oikean avun piiriin. (Frankel & Gelman 2016, 3-4.)

Pähkinänkuoressa palveluohjauksella tarkoitetaan asiakaslähtöistä työtappaa, jossa asiakkaan elämäntilanne huomioidaan kokonaisvaltaisesti ja jossa tavoitteena on asiakkaan ja tämän perheen elämänhallinta. Perustana palveluohjauksessa ovat sekä asiakkaan että tämän läheisten voimavarat. Palveluohjauksessa työtä tehdään suunnitelmallisesti ja yhteistyössä asiakkaan kanssa niin, että asiakas saa tukea ja palveluita elämäntilanteensa tarpeita vastaavasti. Asiakkaan ja työntekijän yhteistyön lisäksi palveluohjaus perustuu asiakkaan

itseään määräämisen sekä tämän oman osallistumisen kunnioittamiselle. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10-11.)

### **2.3.1 Asiakastyön menetelmät ja palveluiden yhteensovittaminen**

Asiakkaan kanssa tehtävän työn menetelmänä palveluohjausta voidaan kuvata case management-käsitteen avulla, joka nojautuu neljään periaatteeseen. Ensimmäisenä periaatteena on nimetä asiakkaalle henkilökohtainen vastuuhenkilö. Tämä työntekijä, eli palveluohjaaja, on asiakkaan apuna ja tukena muun muassa jäsentämässä asiakkaan avun, tuen ja kuntoutuksen tarpeita sekä etsimässä ratkaisuja niiden järjestämiseen. Palveluohjaaja antaa asiakkaalle tietoa sosiaaliturvasta ja vaihtoehtoista koskien eri tukimuotoja ja palveluita. Jotta asiat hoituisivat sujuvasti, toimii palveluohjaaja myös eri tahoille asiakkaan linkkinä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 11.)

Toisessa periaatteessa palveluhenkilö seuraa asiakkaan tilannetta ja tarpeen vaatiessa muuttaa palvelupakettia niin, että se vastaa asiakkaan tämänhetkiseen tilanteeseen. Palveluohjaus on osaltaan asiakkaan ja työntekijän välistä pitkäjänteistä yhteistyötä. Palveluohjauksessa seurataan, miten tehdyt tuki- ja palveluratkaisut toimivat ja täytyykö niitä mahdollisesti korjata. Kolmannen periaatteen mukaisesti myös palvelupäätökset pyritään tekemään niin lähellä asiakasta, kuin mahdollista. Asiakkaalle voidaan siis kertoa luotettavasti mikä on mahdollista ja mikä ei. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 11.)

Neljäs ja viimeinen periaate on se, että mahdolliset yhteistyöongelmat palvelujärjestelmässä pyritään selvittämään niin sanotusti ruohonjuuritasolla. Nämä mahdolliset ongelmat ratkaistaan neuvottelemalla ja keskustelemalla niiden viranomaisten kanssa, jotka kytkeytyvät juuri tämän tietyn asiakkaan asioihin. Tässä tavoitteena on järkevä työnjako ja vastuiden määrittely. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 12.)

Kaija Hännisen mukaan palveluohjaus tarkoittaa asiakastyön menetelmän (case management) lisäksi myös palveluiden yhteensovittamista organisaatiotasolla (service coordination). Palveluohjausta tarvitaan, jotta palveluja ja tukia tarvitsevat asiakkaat saisivat oikeat palvelut oikeaan aikaan "yhdeksi luukulta". Palvelujärjestelmän hajanaisuus aiheuttaa haittoja, joiden poistamiseksi palveluohjausta on kehitetty. (Hänninen 2007, 3, 11.)

Usein näitä käsitteitä pidetään toistensa synonyymeinä, vaikka tilanne on kuitenkin toinen. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) korostaa nimenomaan asiakaslähtöistä työskentelytapaa, asiakkaan ja työntekijän välistä vuoropuhelua sekä asiakkaan tarpeisiin vastaamista. Yksilökohtainen palveluohjaus pyrkii löytämään ratkaisuja asiakkaan tilanteeseen käyttäen erilaisia menetelmiä ja työtapoja, jotka ovat asiakkaan näkökulmasta tarkoituksenmukaisia ja toimivia. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 15.)

Palveluiden ja tukimuotojen yhteensovittaminen (service coordination) pyrkii puolestaan antamaan ja tuottamaan asiakkaalle palveluita siten, että siitä hyötyisivät sekä asiakkaat että palveluiden tuottajat. Tähän päästään hyödyntämällä palveluiden tuottajien tarjoamia mahdollisuuksia, tekemällä tarvittavat asiat hyvässä järjestyksessä ja välttämällä turhia odotusaikoja sekä päällekkäisyyksiä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 15.)

### **2.3.2 Palveluohjauksen toimintatavat ja -mallit**

Palveluohjaus on käsite, jonka alle mahtuu eritasoiset palveluohjauksen työotteet ja –mallit. Nykyään palveluohjaus nähdään kolmitasoisena neuvonta- ja palveluohjausmallina. Näitä tasoja ovat ohjaus ja neuvonta, palveluohjauksellinen työote ja yksilökohtainen palveluohjaus. Hänninen korostaa, että palveluohjauksen tavoite on tehdä itsensä asiakkaalle tarpeettomaksi. Asiakaslähtöisyytensä puolesta palveluohjaus sopii kaikille asiakasryhmille auttavaksi menetelmäksi. (Hänninen 2007, 3.)

Pietiläinen ja Seppälä korostavat näkemyksessään asiakaslähtöisyyttä. Lähtökohtana asiakaslähtöisen toimintatavan toteutumiselle asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa on muun muassa asiakkaan näkeminen kokonaisena ihmisenä. Asiakas on asiantuntija omassa elämässään palveluiden ollessa vain osa tämän arkea. Asiakas osaa arvioida avun ja tuen tarpeensa tietäen, miten mahdollinen sairaus vaikuttaa hänen arkeensa ja ympäristöönsä. Työntekijäkin on asiantuntija mutta hieman eri tavalla. Työntekijä osaa jäsentää asioita useista eri näkökulmista ja hänellä on tähän koulutusta. Hänellä on kokemusta ja tietoa siitä, mistä ratkaisuista voi olla hyötyä asiakkaalle ja mitkä ratkaisut ovat muilla toimineet. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 26-27.)

Asiakaslähtöinen toimintatapa ja asiakkaan ja työntekijän välinen suhde voi siis parhaimmillaan olla kahden asiantuntijan yhteistyötä. Olettamus ei ole, että kummallakaan olisi valmiita vastauksia heti, vaan ratkaisut löydetään yhdessä tasavertaista yhteistyötä käyttäen. Keskinäinen vuorovaikutus sekä molemminpuolinen kunnioitus ja arvostus ovat olennaisia seikkoja yhteistyön toimivuuden takaamiseksi. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 27.)

Asiakaslähtöinen työskentelytapa toteutuu, kun asiakas ja työntekijä työskentelevät yhdessä etsien ja kokeillen ratkaisuja aina loppuun asti. Pelkkä liikkeelle lähtö asiakkaan pyynnöstä ei riitä asiakaslähtöisyydeksi. Asiakaslähtöisyys ei toteudu, jos prosessi lähtee liikkeelle asiakkaan aloitteesta mutta myöhemmin toimitaankin viranomaiskoneiston määrittelemien ehdoin. Asiakaslähtöisessä työskentelytavassa tehdään yhteistyötä, jossa asiakasta kuunnellaan, seurataan hänen esille nostamiaan näkökohtia sekä kunnioitetaan hänen valintojaan. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 27.)

Pietiläinen ja Seppälä kuvaavatkin palveluohjauksen olevan prosessi, jolla on sekä alku että loppu. Palveluohjaus on tavoitteellista, asiakkaan ja työntekijän välistä yhteistyötä, jossa edetään vaiheesta toiseen pyrkien konkreettiseen tulokseen. Jokaisessa tapauksessa ratkaistaan erikseen se, milloin tämä tulos on saavutettu. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 12.)

Palveluohjausta on monenlaista. On yksilöllistä palveluohjausta, yhteisöllistä palveluohjausta, alueellista palveluohjausta, siirtymävaiheiden palveluohjausta, ennaltaehkäisevää palveluohjausta ja ennakoivaa palveluohjausta. Palveluohjauksen voi myös jakaa kolmeen malliin: yleiseen eli perinteiseen palveluohjaukseen, voimavarakeskeiseen palveluohjaukseen ja intensiiviseen palveluohjaukseen. (Hänninen 2007, 14-15.)

Yleisen mallin mukaan palveluohjauksessa on keskeistä selvittää asiakkaan tarpeet, sovittaa palveluita yhteen sekä varmistaa yhteydet palveluntuottajiin. Keskeisenä ei ole asiakkaan ja palveluohjaajan välinen suhde. Voimavarakeskeisen mallin mukaan keskeisenä on asiakkaan voimavarat ja hänen omat tavoitteensa. Palveluohjaaja on vieressä kulkija ja kumppani. Keskeistä on asiakkaan ja palveluohjaajan luottamuksellinen suhde. Intensiivisen mallin mukaan on kyse palveluohjaajan ja asiakkaan luottamuksellisesta suhteesta, asiakkaan intensiivisestä tukemisesta ja hänen motivoimisesta tarpeen mukaan. Tällainen intensiivinen palveluohjaus on tarpeellista esimerkiksi mielenterveyspotilaan kanssa, hänen sosiaalisten taitojen ja perheen tukemisessa. (Hänninen 2007, 15.)

Palveluohjauksen mallit voivat muuttua saman asiakkaan eri elämänvaiheissa. Asiaa katsotaan aina asiakkaan sen hetkisen tarpeen ja elämäntilanteen mukaisesti. Silti kaikkien asiakkaiden kanssa tehtävä työ on jokseenkin samanlaista tukemista, ohjaamista, palveluiden suunnittelua ja niiden yhteensovittamista. Kaikkien palveluohjausmallien päämäärä on sama: tehdä itsensä asiakkaalle tarpeettomaksi. Tämä tarkoittaa, että asiakas pärjää voimavaroineen itsenäisesti. (Hänninen 2007, 16.)

Pirjo Näkki ja Terttu Sayed kirjoittavat, että toimiva palveluohjaus on hyvin resursoitua, ja onnistuessaan se tukee asiakkaan osallisuutta ja tunnustaa asiakkaan asiantuntijuuden. Sen tarkoitus on vähentää päällekkäistä työtä ja kohdentaa resursseja tarkoituksenmukaisesti. Palveluohjauksen tulee olla ammattitaitoista ja helposti saatavilla ja sen tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja, tunnetta oman elämän hallinnasta sekä lisätä asiakkaan hyvinvointia. Palveluohjaus perustuu asiakkaan ja työntekijän luottamukselliseen vuorovaikutussuhteeseen ja tiivis yhteistyö eri toimijoiden kanssa on tärkeää toimivan palveluohjauksen kannalta. Palveluohjauksessa on kyse asiakkaan saamisesta oikea-aikaisesti oikeiden palvelujen piiriin. Palveluohjaajan siis kuuluu työskennellä siellä, minne muiden palveluntuottajien toimivalta ei yllä, sekä kaataa järjestelmien välisiä raja-aitoja (Näkki & Sayed 2015, 43-46; Suominen & Tuominen 2007, 20).

Suominen ja Tuominen tuovat näkemyksessään selkeästi esille, että palveluohjaajan tärkein työkalu on kohtaaminen. Asiakas pitää kyetä kohtaamaan juuri siinä tilanteessa, jossa hän on palveluohjaajan luo tullessaan. Palveluohjaajalta vaaditaan epävarmuuden sietokykyä ja kohtaamisen taitoa. Palveluohjaajan on tehtävä itsensä asiakkaalle tarpeettomaksi, ja tämä onnistuu vain asiakkaan omatoimisuutta ja voimavaroja tukemalla ja vahvistamalla. Palveluohjauksessa tarvitaan yleensä paneutuvaa ja pitkäaikaista työtettä. Asiakasta tavataan melko usein, erityisesti suhteen alussa ja tapaamisille on varattava hyvin aikaa. (Suominen & Tuominen 2007, 25.)

Yhdessä laaditut tavoitteet sekä ongelmien ratkaisukeinot voivat suhteen edetessä muuttua, joten asioissa on hyvä edetä askel kerrallaan. Asiakkaan tilannetta ei ole tarkoitus yrittää selvittää mahdollisimman pikaisesti liukuhihnatyylillä. Sen sijaan luottamuksellisen suhteen saavuttamiseen hyviä keinoja voivat olla esimerkiksi maksuasioden järjestelemisessä auttaminen tai hädän estäminen. Erityisesti avainasemassa palveluohjaus on elämän muutostilanteissa ja siirtymävaiheissa. Sellaisia voivat olla esimerkiksi erotilanteet, sairastuminen, vam-

maisuuuteen, omaishoitoon tai lapsen elatukseen liittyvät asiat. (Näkki & Sayed 2015, 43-46; Suominen & Tuominen 2007, 25,79).

Palveluohjaus on asiakkaan todellista kohtaamista ja mahdollisimman itsenäisen elämän tukemista. Tuki muodostuu palveluohjaajan, palveluntuottajien, asiakkaan ja hänen oman sosiaalisen verkostonsa yhdistetyistä voimavaroista. (Suominen & Tuominen 2007, 24.)

### **2.3.3 Verkostotyö palveluohjauksessa**

Palveluohjauksessa hankalaksi voivat koitua tilanteet, jossa palveluntuottajat helposti antavat palveluohjaajalle sellaisia tehtäviä, jotka eivät selkeästi kuulu kenenkään palveluntuottajan alueelle. Tämän seurauksena saattaa palveluohjaaja jäädä yksin asiakkaan kanssa ja tehdä kuin huomaamattaan muille palveluntuottajille kuuluvia työtehtäviä. Tähän tilanteeseen voi palveluohjaajaa myös houkuttaa palveluntuottajien puutteelliset resurssit, asiakkaan tahto tai asiakkaan tilanteen liiallinen ymmärtäminen. Palveluohjaajan ja palveluntuottajien työtehtävien erottaminen toisistaan ei ole aina helppoa. (Suominen & Tuominen 2007, 20.)

Palveluohjaajan ja palveluntuottajan väliseen yhteistyöhön voi usein liittyä alkukankeutta. Palveluohjaus voidaan palveluntuottajien toimesta kokea esimerkiksi uhkana tai palveluntuottajien työtä kyseenalaistavaksi toiminnaksi. Usein palveluntuottajat kuitenkin huomaavat onnistuneen palveluohjaustyön heidän työtään tukevaksi. Vaikka palveluohjaajan suhde muihin viranomaisiin tulee olla hyvä, ei se saa kehkeytyä liian läheiseksi, ettei palveluohjaajasta tule osa muiden viranomaisten omaa toiminta- tai työntekijärakennetta. Itsenäinen ja muista riippumaton, mutta hyvään yhteistyösuhteeseen kykenevä palveluohjaaja voi puolueettomasti ajaa asiakkaan asiaa. (Suominen & Tuominen 2007, 21.)

Asiakkaan inhimillisen elämän edistämisen lisäksi palveluohjaaja vahvistaa asiakkaan kuulukuksi tulemistä palvelujärjestelmässä. Asiakas ei aina osaa kertoa omia mielipiteitään tai ajatuksiaan, jolloin palveluohjaaja toimii asiakkaan äänenä. Kuitenkaan kaikessa ei voida aina edetä asiakkaan esittämien ehtojen ja tarpeiden mukaisesti, vaan asiakas on hyvä saada ymmärtämään viranomaiskäytäntöjenkin ehtoja. Palveluohjaaja on asiantuntijan lisäksi ihmisen vierellä kulkija, joka ei nouse hallitsevaan asemaan, vaan vuorovaikutuksen kautta oppii



ja oivaltaa yhdessä. Vuorovaikutusosaaminen on keskeisimpiä osaamisalueita sosiaali- ja terveysalalla. (Suominen & Tuominen 2007, 5-6).

Palveluohjauksessa hyödynnetään laajasti asiakkaan koko verkostoa tuen muodostamiseksi. Asiakkaan tukiverkostoon kuuluu ammattilaisten muodostama virallinen sosiaalinen verkosto, sekä asiakkaan oma, luonnollinen sosiaalinen verkosto. On tärkeää, ettei verkostoa nähdä ainoastaan viranomaisverkostona. Asiakkaalle palvelut, toimenpiteet ja etuudet voivat olla niin sanottuja arjen tukikaiteita, joihin voi nojautua hetkeksi, jotta pääsee taas jatkamaan eteenpäin. Joskus voi olla myös haastavaa uskaltautua ottamaan tarjottuja palveluita vastaan, jolloin asiakas tarvitsee vieläkin tiiviimpää tukea. Palveluohjaajan tulee siis kyetä toimimaan kahdessa hyvin erilaisessa maailmassa; asiakkaan, että palveluntuottajien ja viranomaisten. Siksi palveluohjaajalta vaaditaan ammattitaidon ja osaamisen lisäksi myös myötätuntoa ja ymmärrystä asiakkaan auttamiseksi. (Suominen & Tuominen 2007, 5-6, 22.)

Palveluohjaustyön yhtenä olennaisena osana pidetään verkostotyötä. Itse palveluohjaajatkin ovat sitä mieltä, että verkosto- ja perhetyön taidot ovat välttämätöntä. Vaikka verkostotyö ja verkostokokoukset ovat suosittuja, ne eivät silti sovellu kaikille asiakkaille ja eri elämäntilanteille. Joskus asiakas voi kokea verkostokokoukset häpeällisinä, sillä hänen tärkeitä asioitaan käsittelee viranomaisten lisäksi myös läheiset. Epätoivottuja ovat tilanteet, joissa asiakas kokee olevansa vain fyysisesti läsnä ilman, että häntä kuullaan päätösten tekemisessä. Verkostotyö ei ole yhtä kuin asiakaslähtöisyys, eikä se saa toimia puuttuvan luottamussuhteen korvikkeena. Tämän vuoksi verkostotyössä eri menetelmien ja muotojen käyttöä olisi ennalta tärkeää tarkasti pohtia. (Suominen & Tuominen 2007, 23.)

Jotta verkostotyössä asiakaslähtöisyys toteutuisi, voidaan esimerkiksi noudattaa ennalta määriteltyä työjärjestystä. Kokouksen tavoitteiden tulisi olla selkeitä ja kaikkien tiedossa, sekä asiakkaan rooli olla keskeinen. Tällaisia asiakaslähtöisyyttä varmistavia työjärjestyksiä ovat muun muassa ennakointidialogit. Ennakointidialogi, eli tulevaisuuden muistelu, noudattaa ennalta sovittua järjestystä. Tässä asiakas määrittää hänen tulevaisuudessa toteutuvan hyvän elämän, jonka saavuttamiseksi viranomaiset sovittavat tukitoimenpiteensä. Kriisitilanteissa puolestaan voidaan kokouksissa käyttää myös avoimen dialogin hoitoa. Avoimen dialogin kokouksia valmistellaan ennalta mahdollisimman vähän. Avoimessa dialogissa kokoukset ovat sisällöltään mahdollisimman avoimia, sekä oleellista on jokaisen osallistujan tasavertaisuus, kuulluksi tuleminen ja yhdessä asioiden jakaminen. (Suominen & Tuominen 2007, 23.)

Arnkil ja Seikkula tuovat näkemyksessään esille verkostotyön merkityksen. Verkostotyötä on kahdenkeskeisetkin keskustelut asiakkaan kanssa. Asiakas voi tuoda keskusteluissa esille sosiaalisen verkostonsa ja auttajatahot, joihin hän on ollut yhteydessä. Verkostotyötä tarvitaan erityisesti myös silloin, kun pulma ei ole yksittäinen tai selvärajainen. Sen selvittämiseen tarvitaan silloin myös muita ammattilaisia. Verkostotyö ei kuitenkaan aina ole itsestään selvää eikä sujuu suotuisalla tavalla. Arnkil ja Seikkula korostavat, ettei dialogisuudessa tärkeintä ole ammattilaisen tekninen osaaminen vaan suhtautumistapa, perusasenne ja ajattelutapa. Verkostotyö ei ole verkostomenetelmien sarja, vaan siinä on kyse suhteiden merkityksestä yksilölle. (Arnkil & Seikkula 2009, 11-12, 19.)

Palvelujärjestelmien toimenpiteet asiakkaan tukemiseksi eivät kuitenkaan aina ratkaise ongelmia, vaan saattavat pahimmassa tapauksessa ylläpitää tai pahentaa asiakkaan tilannetta. Parhaiten palvelujärjestelmät toimivat selvärajaisten ongelmatilanteiden ratkaisemissa. Tilanne voi hankaloitua, kun se vaatii useamman palveluntuottajan välistä yhteistyötä, eikä yhteistä koordinaattoria välttämättä löydy. Tällöin voi syntyä palvelujärjestelmien välisiä yhteistyöongelmia asiakkaan moninaisista ja vaikeista ongelmista. (Suominen & Tuominen 2007, 45.)

### 3 KESKI-POHJANMAAN SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUKUNTAYHTYMÄ SOITE

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysterveyspalvelukuntayhtymä Soiten toiminta alkoi 1.1.2017. Soite on maakunnallinen perus- ja erikoispalvelut sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut yhteen liittävä kuntayhtymä. Uudistuksen tavoitteena on madaltaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä erikois- ja peruspalveluiden kynnystä ja tuotettua palveluita lähialueen ja maakunnan asukkaille vielä sujuvampien palveluketjujen muodossa. Soiten tunnuslause ja perusperiaate on "Ihminen keskiössä". Tuon tunnuslauseen ympärille tiivistyy koko Soiten uudistuksen perusajatus. (Soite.fi, tiedotteet 2017.)

#### 3.1 Soiten palveluohjaustoiminta

Palveluohjaustoiminta on alkanut Soiten myötä, ja se on yksi keskeisimpiä toiminnallisia muutoksia. Palveluohjaustoiminta kuuluu perheiden palveluiden toimialueen alle. Palveluohjaustoimintaan puolestaan kuuluu palveluohjaus ja -neuvonta palveluohjauspisteessä, sairaalan terveystieteiden osasto, kotiuttamishoitajatoiminta ja sosiaalipäivystys.

Palveluohjaustoiminnan tavoitteena on lisätä keskeisten hoito- ja palveluketjujen hallittavuutta ja ohjattavuutta. Toiminta-ajatuksena on integroida palveluohjaustoiminta palveluprosesseihin, jotta asiakkaat ohjautuisivat heille sopivien palveluiden piiriin. (Nina Wikström 2017.)

Soiten palveluohjauskeskuksessa palveluohjaus perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan luottamukselliseen vuorovaikutukseen. Oikea-aikaisella palveluohjauksella voidaan ennaltaehkäistä ja vähentää "raskaampien" palveluiden tarvetta ja kysyntää. Periaatteena on, että asiakas saa ohjausta ja neuvontaa yhdeltä luukulta. (Nina Wikström 2017.)

Palveluohjaaja tekee kotikäyntejä, mutta myös ottaa asiakkaita vastaan toimistossaan. Palveluohjauksessa kartoitetaan asiakkaan kanssa yhdessä hänen elämäntilanteensa sekä hänen yksilölliset tarpeensa ja voimavaransa. Yhdessä asiakkaan kanssa etsitään hänelle sopivat ratkaisut yhdistäen asiakkaan oman verkoston tukea, julkisia palveluita, yksityisiä palveluita, järjestöjen ja vapaaehtoistoiminnan palveluja. Palveluohjaaja ohjaa asiakkaan oikeaan paikkaan tai kokoaa oikeat ammattilaiset asiakkaan ympärille. Tavoitteena on tukea ja vahvistaa

asiakkaan omia voimavaroja, pärjäävyyden tunnetta sekä ylläpitää toiveikkuutta tulevaisuuden suhteen. Palveluohjauksessa työskennellään yli organisaatorajojen ja sitä tarvitaan kaikissa palveluprosessien vaiheissa. (Nina Wikström 2017.)

### **3.2 Soiten palveluneuvonta**

Palveluohjauspisteellä työskentelevät palveluneuvojat. Palveluohjauspiste on matalan kynnyksen yksikkö, jossa palveluneuvojiin saa yhteyden käymällä paikan päällä, soittamalla tai Soiten nettisivuilta chat-palvelun avulla, johon neuvojat vastaavat reaaliaikaisesti arkisin klo 8-15 aikana. Palveluneuvojat antavat asiakkaille yleistä ohjausta ja neuvontaa. He ohjaavat, mistä asiakas saa apua esimerkiksi vammaisuuteen, omaishoittoon tai lapsen elatusta ja huoltoa koskevissa asioissa, erotilanteessa, muuttuneessa elämäntilanteessa tai jos on huoli läheisestä. Asiakas voi myös jättää palveluohjauspisteelle hakemuksen omaishoidontuesta, vammaispalveluista tai harkinnanvaraisesta toimeentulotuesta, jotka sitten ohjataan eteenpäin oikealle palvelualueelle. Palveluneuvojat auttavat tarvittaessa hakemusten täyttämässä, mutta eivät tee asiakasta koskevia viranomaispäätöksiä (Nina Wikström 2017).

Palveluneuvonnan eli entisen sosiaalineuvonnan toimipiste oli ennen Soiten toiminnan alkua Kokkolan kaupungintalon tiloissa. Soiten toiminnan käynnistyttyä palveluneuvonta siirtyi Mariankadulle terveyskeskuksen aulaan, josta se on tavoittanut asiakkaat paremmin. Muutoksen myötä neuvojat ohjaavat ja neuvovat myös terveyspalveluita koskevissa asioissa.

Palveluohjaus vastaa hyvin myös sosiaalihuoltolain asettamiin tavoitteisiin ja vaatimuksiin. Asiakkaan itsenäiseen suoriutumiseen ja omatoimisuuden vahvistumiseen panostetaan tuki tukemalla, mutta myös osallistamalla asiakasta hänen voimavarojensa määräämissä rajoissa. Yksi keskeisiä asioita palveluohjauksessa onkin se, että asiakas saa tarpeisiinsa oikeaa palvelua oikea-aikaisesti. (Nina Wikström 2017.)

Sosiaalihuoltolaissa on olemassa myös oma pykälänsä neuvonnasta ja ohjauksesta. Lain mukaan kunnan on tarjottava asukkailleen sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta. Sosiaalihuollon on myös tarvittaessa tehtävä yhteistyötä terveysneuvontaa järjestävän perusterveydenhuollon kanssa. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, § 4, § 6.)

Tässä asiassa Soiten palveluneuvonta toimii erityisen hyvin, sillä sekä sosiaali- että terveysneuvontaa saa samalta luukulta.

#### 4 HYVÄ ASIAKASPALVELU SOSIAALISESSA MEDIASSA

Monet palveluohjaustyötä nuorten aikuisten parissa tekevät tahot, kuten Vamos, hyödyntävät ohjauksessa muun muassa sosiaalista mediaa. Vamos on Helsingin diakonissalaitoksen kehittämä palvelu, joka tarjoaa maksutonta ja vapaaehtoista tukea ja toimintaa 16-29-vuotiaille nuorille. Palveluohjauksessa on tärkeää olla siellä, missä asiakkaatkin ja hyödyntää samaa osaamista heidän kanssaan. Kevästä 2011 on Facebookissa tapahtuva palveluohjaus toiminut yhtenä porttina neuvonnalle ja ohjaukselle sekä väylänä tiiviimpään ja henkilökohtaisempaan sosiaalityöhön. Esimerkiksi Vamos on hyödyntänyt palveluohjauksessa sujuvasti nuorten suosimaa Minecraft-peliä, ja heidän tavoitteena olisi saada pelaava nuori tai nuori aikuinen tutustumaan Vamokseen ja halutessaan pääsisi sen kautta keskustelemaan työntekijän kanssa. (Näkki & Sayed 2015, 49-50.)

Kirsi Rajalan opinnäytetyössä Sosiaalinen media viestinnän välineenä käsitellään hyvin asiakaspalvelua sosiaalisessa mediassa. Tärkeimpänä seikkana esille nousee se, että asiakaspalvelun tulee olla sosiaalisessa mediassa jatkuvasti laadukasta tai muutoin sitä ei kannata tehdä ollenkaan. Hyvää palvelua aiemmin saaneet asiakkaat odottavat saavansa sitä jatkosakin. Sosiaalisessa mediassa asiakaspalvelu on tehokasta ja näin ollen se myös vähentää organisaation taakkaa. Tärkeää on kuitenkin muistaa rajata se alue, mihin sosiaalisessa mediassa toimiva asiakaspalvelu vastaa. Organisaation tulee miettiä, onko palvelimessa tavoitteena hoitaa koko asiakasprosessi vai hoidetaanko asia kenties jollain muulla henkilökohtaisella yhteydenotolla loppuun. (Rajala 2015, 14-15.)

Lähtökohtana hyvässä sosiaalisen median asiakaspalvelussa on se, että asiakaspalvelussa on tarpeeksi ammattitaitoista henkilökuntaa. Viestien määrä ja se, miten nopeasti niihin reagoidaan määrittää sen, kuinka paljon henkilökuntaa tarvitaan. Viesteihin tulee reagoida mahdollisimman nopeasti, sillä ihmiset ovat tottuneet saamaan sosiaalisessa mediassa nopeaa palvelua. Pitkä vastausaika voi koitua organisaatiolle ongelmaksi. Vaikka kysymykseen ei osaisi vastata, on tärkeää kertoa asiakkaalle, että hänen yhteydenottonsa on huomattu ja asiaan reagoitu. (Rajala 2015, 15.)

Asiakas tulee ottaa aina vakavasti ja vastaajan täytyy olla läsnä palvelua antaessaan. Vaikka viesti olisi negatiivinen, vastauksissa tulee aina olla positiivinen sävy. Tuohtuneenkin asiak-

kaan saa yleensä helpommin leppymään, kun häntä kohdellaan hyvin ja tilannetta pahoitellaan. Jos asiakasta vähätellään tai hänen kanssaan väitellään, menee organisaation maine nopeasti pilalle. (Rajala 2015, 15-16.)

#### **4.1 Chat-palvelu sosiaalisen läsnäolon elementtinä**

Asiakkaan näkökulmasta sosiaalinen läsnäolo lisää organisaation verkkosivun koettua hyödyllisyyttä. Sosiaalinen läsnäolo tarkoittaa sitä, kun organisaatio käyttää verkkosivuillaan sellaisia sosiaalisia ja henkilökohtaisia elementtejä, jotka mahdollistavat kommunikaation. Chat-palvelu on tällaisista elementeistä näkyvin. Verkkoympäristössä toimiessa sosiaalisella läsnäololla on suuri merkitys, sillä välillä suorat organisaation ja asiakkaan väliset ihmiskontaktit ovat rajoitettuja. Sosiaalinen läsnäolo esimerkiksi chat-palvelun muodossa vaikuttaa myös eniten siihen, miten asiakas kokee jo varhaisessa vaiheessa verkkosivuston luotettavuuden. Kaisa Hellemaan pro gradu –tutkielmassa tuodaan esille, että chat-palvelu vahvistaa verkkosivun luotettavuutta huomattavasti myös niissä tilanteissa, joissa asiakas ei käytä kyseistä palvelua. (Hellemaa 2016, 15.)

Hyödyllisyyden ja luotettavuuden lisäksi palvelun tulee olla helppoa. Kun palvelun käyttäjä uskoo palvelun parantavan hänen omaa suoritustaan tai tuovan sellaisia etuja, joita ei ilman palvelun käyttöä saa, syntyy käyttäjän kokemus palvelun hyödyllisyydestä. Mitä vaivattomampaa palvelun käyttö on, sitä helpommaksi se myös koetaan. Mitä enemmän siihen taas liittyy vaivaa tai vaikeuksia, sitä todennäköisemmin sitä ei käytetä. Esimerkiksi chat-palvelun painikkeenkaan sijainti ei ole yhdentekevää. Jos painike on sijoitettu huonosti, se tuottaa kyselyitä huomattavasti vähemmän kuin hyvin sijoitellulla painikkeella. Verkossa palveluiden helppous on erittäin tärkeää, sillä monet kokevat verkkopohjaisten toimien olevan monimutkaisia ja jopa pelottavia. (Hellemaa 2016, 16-17, 21-22.)

Asiakkaat tulisi todella saada käyttämään chat-palvelua, jotta siitä saataisiin haluttuja tuloksia. Vaatimuksena käytöstä on kokemus laadusta. Laatu kuvastaa sitä, miten hyvin palvelu vastaa käyttäjiensä tarpeisiin. Verkkoympäristössä käyttäjämäärät ovat kuitenkin suurempia ja käyttäjien tarpeisiin vastaaminen ja niiden kohtaaminen näin ollen tavallista hankalampaa. Tarpeet voivat olla erilaisia ja niiden määrittäminen vaikeaa. Palvelun laatu on negatiivista

silloin, kun odotukset ovat suuremmat kuin koettu palvelu. Positiivista laatu taas on silloin, kun odotukset ovat alhaisemmat. (Hellemaa 2016, 15-18.)

## 4.2 Chat-palvelu Soitessa

Soiten chat-palvelu otettiin käyttöön palveluneuvonnassa toukokuussa 2017. Soiten chat on matalan kynnyksen asiakaspalvelukanava, jonka kautta asiakkaat voivat anonyymisti kysyä mieltä askarruttavia asioita. Palveluneuvojat vastaavat reaaliaikaisesti chat-palvelussa arkisin klo 8:00-15:00. Chat-palvelu helpottaa neuvonnan ja palvelun saantia, sekä vähentää puhe-  
linruuhkia.

Ennen Soiten chat-palvelun käyttöönottoa kartoitettiin hyvin tarkasti potilasturvaan ja tietosuojaan liittyvät seikat. Chat-palvelu toimii anonyymisti, eikä tunnistautumista vaativiin kysymyksiin voida vastata. Tämä tieto tulee asiakkaalle ennen chatin aloittamista ponnahdusikkunan kautta.

Sosiaalisen median asiakaspalvelun yksi ongelma voikin olla juuri se, ettei henkilökohtaisia tietoja tai arkaluontoisia asioita voida sen välityksellä käsitellä (Rajala 2015, 16). Soiten chat-palvelun palveluohjauksessa tarkoitus on ohjata asiakas oikea-aikaisesti oikeisiin palveluihin, ei hoitaa koko asiakasprosessia. Tilanteen vaatiessa intensiivisempää palveluohjausta, pyydetään asiakasta soittamaan palveluohjaukseen tai käymään paikan päällä. Tällä pyritään turvaamaan asiakkaan yksityisyyttä, sillä tietosuojasyistä chat-palvelu toimii anonyymisti.



## 5 TUTKIMUSPROSESSI

Tutkimusprosessi on kokonaisuus, joka jakautuu eri vaiheisiin. Eri vaiheet sisältävät erilaisia työtehtäviä. Tutkimusprosessi voidaan jakaa muutamaaan päävaiheeseen, joita ovat suunnitteluvaihe, aineistonkeruuvälineiden kehittäminen, aineiston keruu ja mittaaminen, aineiston muuttaminen analyysivälineen vaadittavaan muotoon, aineiston analyysi tavallisesti analyysiohjelmistoa käyttäen ja viimeiseksi tutkimustulosten raportointi. (Alkula, Pöntinen & Ylöstalo 1994, 24-25.)

### 5.1 Aiheen valinta ja tutkimusaikataulu

Vaikka aiheen valintaa saatetaan pitää yksinkertaisena asiana, on se kuitenkin monimutkainen prosessi, joka on tietoisesti tehtyä valintaa, mutta usein myös sattumaa. Pelkkä aiheen keksiminen ei riitä, vaan oikeastaan vasta teema kertoo, mistä tutkimuksessa on kysymys ja mikä sen ideana on. Aiheen ja teeman pitää liittyä alalla ajankohtaiseen aiheeseen, keskusteluihin, teoriaan ja käsitteisiin. (Alkula ym. 194, 28.)

Päädyimme valitsemaamme opinnäytetyöaiheeseen Paula Fromin työharjoittelun kautta. Chat-palvelua lähdettiin ideoimaan Soitessa keväällä 2017. Soitessa nimettiin ohjausryhmä kartoittamaan chat-palvelun käyttöönottoa ja sen mahdollisuuksia. Tähän ohjausryhmään kuului työntekijöitä monelta eri palvelualueelta. From oli työharjoittelussa samaan aikaan Soiten palveluohjauskeskuksessa, ja osallistui chat-palvelun kehittämiseen. Hänen tehtäviinsä kuului muun muassa hakea tietoa muista chat-palvelun tarjoajista, haastatella heitä ja kerätä tietoa sekä palveluntarjoajan, että asiakkaiden kokemuksista. Tuntui luontevalta jatkaa prosessia opinnäytetyön muodossa keräten asiakkailta kokemuksia chat-palvelun palveluohjauksesta.

Koimme aiheemme olevan myös ajankohtainen sosiaalisen median käytön lisääntymisen myötä. Oli kiinnostavaa tutkia miten asiakkaat kokevat palveluohjauksen, kun sitä voidaan harjoittaa internetissä reaaliaikaisesti chat-palvelun välityksellä.

Päädyimme tekemään kyselylomakkeen asiakastyytyvyyteen liittyen. Kyselylomakkeen oli tarkoitus olla kesällä noin kuukauden auki ja siitä oli tiedote Soiten nettisivuilla. Lähes joka chatin lopussa vierailijaa pyydettiin vastaamaan kyselyymme. Vastausaikaa jouduttiin kuitenkin pidentämään, sillä vastauksia tuli hyvin niukasti. Lopulta kyselylomake oli Soiten nettisivuilla 27.6.2017-14.8.2017.

## 5.2 Tutkimusongelma

Tutkimuksemme tutkimusongelmana on selvittää miten asiakkaat kokevat chat-palvelun palveluohjauksen Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystyöntekijäyhtymä Soitessa.

Tutkimuskysymyksemme on

Miten asiakkaat kokevat chat-palvelun palveluohjauksen?

Tutkimus auttaa arvioimaan, onko uusi chat-palvelu ollut tarpeen lisätä Soiten verkkosivuille ja onko sen tarjoamassa palvelussa mahdollisesti kehitettävää. Jotta opinnäytetyöstä ei tulisi liian laaja, rajasimme aiheen nimenomaan palveluohjaukseen.

## 5.3 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu

Tutkimuksessamme on käytetty kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Kysymyksiä, jotka liittyvät lukumääriin ja prosentteihin, selvitetään kvantitatiivisen tutkimuksen avulla. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään usein myös tutkimuslomakkeita, joihin on laitettu valmiit vastausvaihtoehdot. Tällaisessa tutkimuksessa numeeriset suureet ovat apuna asioiden kuvaamisessa. (Heikkilä 2014, 8.)

Jotta kvantitatiivista tutkimusta voi tehdä, on ymmärrettävä tutkittavaa kohdetta ja sen ympäristöä. On mietittävä, miten paljon tutkittava asia on mitattavissa ja miten siitä voidaan eritellä tutkittavia asian osia. Tutkittava kohde on tunnettava hyvin, jotta tutkija osaa pysyä asiassa ja pystyy tulkitsemaan saatuja tuloksia. Pelkkä tuloksien saaminen ei riitä, vaan tuntemalla tutkittavan kohteen hyvin tutkija pystyy ymmärtämään tuloksia ja tulkitsemaan niitä myös laajemmin. (Alkula ym. 1994, 20-21.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen kannalta on tärkeää, että tutkija itse arvioi tutkimuksen luotettavuutta ja tuo esiin ne seikat, jotka mahdollisesti alentavat luotettavuutta. Näitä seikkoja voivat olla esimerkiksi alhainen vastausprosentti tai väärinymmärretyt kysymykset. (Heikkilä 2014, 15.) Tutkimuksemme luotettavuuden kannalta on hankala sanoa, onko opinnäytetyömme internetkyselyn vastausprosentti hyvä vai huono, sillä emme tiedä chat-palvelun tarkkaa käyttäjämäärää.

Keräsimme aineistoa tutkimukseemme internetissä olevalla kyselylomakkeella, jonka teimme Likertin asteikon mukaisesti (LIITE 2). Internet-kysely sopii tutkimukseen silloin, kun vastaajilla tiedetään olevan mahdollisuus käyttää internetiä. Kyselyitä on mahdollista toteuttaa internetpohjaisilla tutkimus- ja tiedonkeruuohjelmilla, kuten käyttämällämme Webropolilla. Tällaiset tutkimus- ja tiedonkeruuohjelmat ovat verkon välityksellä toimivia ja niiden avulla tutkimuksen tiedonkeruu, analysointi ja raportointi käy helposti. (Heikkilä 2014, 19-20.)

Likertin asteikon mukaan tehdyssä kyselyssä haastateltavalle laaditaan erilaisia väittämiä liittyen tutkimuksen aiheeseen. Haastateltava ottaa kantaa väittämiin valitsemalla useimmiten 1-5 asteikolta hänen käsitystään parhaiten kuvaavan vaihtoehdon. Useimmiten asteikon toisessa ääripäässä on vaihtoehtona täysin samaa mieltä ja toisessa täysin eri mieltä. Mikäli kyselyyn ei haluta keskelle niin sanottua neutraalia vaihtoehtoa, voidaan silloin käyttää 4- tai 6-portaista asteikkoa. (Heikkilä 2014, 38-39.)

Tavoitteena tutkimuksessamme on kyselylomakkeen avulla selvittää asiakkaiden kokemuksia chat-palvelun palveluohjauksesta. Aineiston keruuseen valitsimme internet-kyselyn, koska sen avulla saimme kerättyä vastauksia anonymisti tuntemattomilta henkilöiltä ja se oli helppo lisätä chat-palvelun yhteyteen. Kehittelimme lomaketta miettien tarkoin mitä tutkimuksen kannalta on oleellista kysyä. Näytimme kyselyn raakileita myös ohjaavalle opettajallemme saaden häneltä neuvoja kyselyä koskien. Pyrimme miettimään kysymykset niin, että ne olisivat mahdollisimman helposti ymmärrettäviä ja mahdollisuus tulkita kysymys väärin olisi mahdollisimman pieni.

Kun saimme kysymykset valmiiksi, laadimme kyselyn yhteyteen tulleen saatekirjeen (LIITE 1). Saatekirjeessä kerroimme muun muassa mikä tutkimus on kyseessä, mitä varten tutkimus tehdään, ketkä sitä tekevät ja kauanko kyselyn vastaamiseen kuluu aikaa. Tämän jälkeen

pyysimme kampuksemme Helpdeskistä lupaa käyttää tutkimuksessamme Webropo-ohjelmaa. Luvan ja tunnusten saatua loimme kyselyn Webropolissa. Saatekirjeen yhteyteen laitoimme linkin, josta asiakas pääsisi vastaamaan kyselyyn.

Saatuamme kyselylomakkeen sekä saatekirjeen valmiiksi, lähetimme kyselylomakkeen palveluohjaustoiminnan palvelualuejohtajalle, joka toimi myös tutkimuksemme työelämäohjaajana. Hänen hyväksytyään kyselyn, lähetimme sen Soiten viestintäpäällikölle, joka puolestaan laittoi kyselylomakkeen ja saatekirjeen Soiten nettisivuille. Lähes jokaisen chat-keskustelun yhteydessä asiakasta pyydettiin vastaamaan kyselyyn, jotta otanta olisi mahdollisimman suuri.

#### **5.4 Aineiston analyysi**

Analysoimme aineiston SPSS-ohjelmaa käyttäen. IBM SPSS Statistics on tehokas ohjelma, jolla voidaan analysoida esimerkiksi kyselylomakkeen tuloksia. SPSS-ohjelma on tehty tilastolliseen tietojenkäsittelyyn ja analysointiin. Ohjelmalla on helppo luoda ja muotoilla peruskuvioita ja SPSS-tiedostot on helppo viedä esimerkiksi Word-tiedostoon. Suomen yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa SPSS-ohjelma on laajalti käytössä. (Heikkilä 2014, 71.)

Syötimme tulokset SPSS-ohjelmaan ja loimme jokaisesta muuttujasta oman taulukon (TAULUKKO 1). Koimme tällaisten taulukoiden olevan informatiivisimpia ja koimme niiden näyttävän tulokset kaikista selkeimmin. Taulukot tehtyämme veimme ne Word-tiedoston pohjalle, josta saimme ne myöhemmin liitettyä varsinaiseen tutkimukseemme.

#### **5.5 Aiemmat tutkimukset aiheesta**

Rajala on opinnäytetyössään perehtynyt sosiaaliseen mediaan ja eri sosiaalisen median kanaviin. Tutkimuksessa käsitellään myös asiakaspalvelua sosiaalisessa mediassa, sen tehokkuutta ja kuinka asiakkaille saadaan tarjottua hyvää palvelua. Hyvän asiakaspalvelun pääpiirteitä ovat nopea reagointi, tarkat suuntaviivat ja asiakaspalvelijan läsnäolo. (Rajala 2015, 14-15.)

Tärkeintä asiakkaalle on, että hänet otetaan tosissaan ja hän ei joudu odottamaan vastausta vuorokautta pidempään. Sosiaalisessa mediassa kaikki on nopeasti tapahtuvaa, joten hyvän palvelun takaamiseksi organisaatiolla tulee olla asiakaspalvelussa tarpeeksi ammattitaitoista henkilökuntaa. Vaikkei asiakaspalvelija osaisi heti vastata asiakkaan kysymykseen, on tärkeää, että asiakkaan viestiin silti jollain tavalla reagoidaan. Tärkeää on myös määrittää, mihin sosiaalisen median asiakaspalvelu vastaa. Tarkat suuntaviivat määrittävät sen, käydäänkö koko asiakasprosessi palvelimessa läpi vai hoidetaanko se loppuun jollain muulla yhteydenotolla. (Rajala 2015, 15.)

Hellemaa käsittelee pro gradu -tutkielmassaan chat-palvelun hyötyjä ja mahdollisuuksia sekä muun muassa asiakastyytyvyyttä. Tutkielmassa kirjoitetaan, että palvelun tulee olla helppoa ja laadukasta. Mitä vähemmän palvelun käyttöön liittyy vaivaa ja vaikeuksia, sitä todennäköisemmin sitä myös käytetään. Asiakkaan tulee myös kokea palvelu hyödylliseksi. Asiakkaan näkökulmasta verkkosivu koetaan hyödyllisemmäksi chat-palvelun kaltaisten elementtien avulla. Sosiaalinen läsnäolo, eli asiakkaan mahdollisuus kommunikointiin verkkosivuilla henkilökunnan kanssa lisää myös luotettavuutta. Näkyvin sosiaalisen läsnäolon elementeistä on chat-palvelu, joka lisää luotettavuutta myös silloin, kun asiakas ei käytä kyseistä palvelua. (Hellemaa 2016, 15, 28-29.)

Palveluohjauksessa Pietiläinen ja Seppälä korostavat näkemyksessään asiakaslähtöisyyttä ja sitä, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja palvelut ovat vain osa kokonaisuutta. Heidän näkemyksessään asiakaslähtöinen toimintatapa ja asiakkaan ja työntekijän välinen suhde voi parhaimmillaan olla kahden asiantuntijan yhteistyötä. Suominen ja Tuominen taas tuovat näkemyksessään selkeästi esille, että palveluohjaajan tärkein työkalu on kohtaaminen. Asiakas pitää kyetä kohtaamaan juuri siinä tilanteessa, jossa hän on palveluohjaajan luo tullessaan. Heidän näkemyksissään on myös paljon samaa, vaikka hieman eri asiat nostetaankin valokeilaan. Suominen ja Tuominen korostavat palveluohjauksessa myös verkostotyön tärkeyttä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 26-27; Suominen & Tuominen 2007, 25.)

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

Esitämme opinnäytetyössämme ensin vastaajien taustatiedot, jonka jälkeen käymme loput kyselylomakkeen tuloksista läpi. Kysely auttaa meitä vastaamaan tutkimusongelmaamme: Miten asiakkaat kokevat chat-palvelun palveluohjauksen?

Aineistona tutkimuksessamme käytettiin Webropolilla tehtyä internetkyselyä. Kyselyn tulokset syötimme SPSS-ohjelmaan, jonka avulla pystyimme analysoimaan tutkimustuloksia. Kuvaamme tulokset SPSS-ohjelman avulla tehdyin taulukoin. Itse kyselyyn vastasi yhteensä 14 henkilöä.

### 6.1 Vastaajien taustatiedot

Vastaajien ikää kysyessämme halusimme tietää käyttäkö tietty ikäryhmä chat-palvelua muita enemmän vai onko käyttäjiä kaikista ikäryhmistä. Valitsimme kyselyymme 18-vuotta täyttäneet tutkimuksen eettisyyden varmistamiseksi. Jaoimme vaihtoehdot viiteen ikäryhmään, jotta rajaus olisi mahdollisimman tarkka. Kyselyyn vastanneita oli kaikista muista ryhmistä, paitsi 65+-vuotiasta. Kaikista vastaajista puolet, eli 50%, kuului 50-64-vuotiaisiin. 18-29-vuotiaita ja 30-39-vuotiaita vastaajia oli yhtä paljon, kumpiakin noin viidesosa (21,4%) vastaajista. 40-49-vuotiaita vastaajia oli ainoastaan yksi (7,1%). (TAULUKKO 1.)

TAULUKKO 1. Vastaajien ikäjakauma (n = 14)

	Määrä	%
18-29	3	21,4
30-39	3	21,4
40-49	1	7,1
50-64	7	50,0
<b>Yhteensä</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Halusimme tietää vastaajien sukupuolen ja miten sukupuolijakauma näkyy kyselyyn vastanneiden chat-palvelun käyttäjien kesken. Kyselyn tulosten perusteella naiset käyttivät chat-palvelua eniten. Vastanneista suurin osa, 78,6%, oli naisia. Vastanneista miehiä oli kolme, 21,4%. (TAULUKKO 2.)



TAULUKKO 2. Vastaajien sukupuolijakauma (n = 14)

	Määrä	%
Nainen	11	78,6
Mies	3	21,4
<b>Yhteensä</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>

## 6.2 Kokemukset chat-palvelun palveluohjauksesta

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää, miten asiakkaat ovat kokeneet chat-palvelun palveluohjauksen, miten sitä voisi kehittää ja onko chat-palvelun käyttöönotto ollut tarpeellista. Kysymykset 3-5 olivat Likertin asteikon mukaan laadittuja väittämiä, joihin vastattiin asteikolla 1-5. Vastaajien tuli valita heidän mielipidettään parhaiten kuvaava vaihtoehto (1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tydyttävästi, 4=hyvin ja 5=erittäin hyvin.)

Tutkimuksemme kannalta olennaista oli selvittää, kuinka suosittua verkossa asioiminen oikeasti on, ja verrata sitä lisäksi vastaajien ikään. Väitteeseen ”asioin mieluummin verkossa kuin paikan päällä” vastauksia oli tyydyttävästä erittäin hyvään. Suurin osa asioi kuitenkin mieluummin verkossa, kuin paikan päällä. Puolet, 50%, vastaajista vastasi hyvin. Erittäin hyvin vastasi neljä (28,6%) ja tyydyttävästi kolme (21,4%) vastaajista. (TAULUKKO 3.)

TAULUKKO 3. Asioin mieluummin verkossa kuin paikan päällä (n = 14)

	Määrä	%
Tyydyttävästi	3	21,4
Hyvin	7	50,0
Erittäin hyvin	4	28,6
<b>Yhteensä</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>

Keskeistä oli myös selvittää, palveliko chat-palvelu asiakkaita, kuten sen olisi tarkoitus palvel-la. Vastaajien mielestä chat-palvelusta sai nopeasti ja helposti ohjausta ja neuvontaa. Yli puolet vastaajista olivat sitä mieltä, että ohjausta ja neuvontaa sai erittäin hyvin. Hyvin vastanneita oli 36%. Tyydyttävästi vastasi yksi. (TAULUKKO 4.)



## TAULUKKO 4. Chat-palvelussa saa helposti ja nopeasti ohjausta ja neuvontaa (n = 14)

	Määrä	%
Tyydyttävästi	1	7,1
Hyvin	5	35,7
Erittäin hyvin	8	57,1
<b>Yhteensä</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>

Tutkimuksen kannalta tärkeintä oli tietää, olivatko asiakkaat tyytyväisiä saamaansa palveluohjaukseen. Tulosten perusteella vastaajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä. Erittäin hyvin palvelua koki saavansa 43% vastaajista. Puolet vastaajista oli sitä mieltä, että ovat hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Yksi (7,1%) vastasi tyydyttävästi. (TAULUKKO 5.)

## TAULUKKO 5. Olen tyytyväinen saamaani palveluohjaukseen (n = 14)

	Määrä	%
Tyydyttävästi	1	7,1
Hyvin	7	50,0
Erittäin hyvin	6	42,9
<b>Yhteensä</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>

Kysyimme myös avoimen kysymyksen muodossa, että mikäli asiakas ei ollut tyytyväinen, niin miksi. Tähän ei kuitenkaan tullut vastauksia.

Kyselyn mukaan kaikki vastaajat saivat ratkaisun ongelmaansa, hänet ohjattiin eteenpäin tai sekä että. (TAULUKKO 6.)

## TAULUKKO 6. Sain vastauksen, minut ohjattiin eteenpäin tai sekä että (n = 14)

	Määrä	%
Sain vastauksen	5	35,7
Minut ohjattiin eteenpäin	5	35,7
Sekä että	4	28,6
<b>Yhteensä</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>

Kysyttäessä asiakkailta mitä palveluja asia koski, suurin osa, 57,1%, vastasi tarvitsevansa ohjausta ja neuvontaa terveyspalveluja koskevissa asioissa. Loput koskivat sosiaalipalveluja tai jotain muuta. Muita asioita voivat olla esimerkiksi tiedon hakuun liittyvää tai yhteystietojen kysymistä. (TAULUKKO 7.)

TAULUKKO 7. Vastaukset kysymykseen mitä palveluja asia koski (n = 14)

	Määrä	%
Terveyspalveluja	8	57,1
Sosiaalipalveluja	2	14,3
Muuta	4	28,6
<b>Yhteensä</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>

## 7 POHDINTA

### 7.1 Tulosten pohdinta

Tutkimuksemme tavoitteena oli kartoittaa asiakkaiden kokemuksia Soiten chat-palvelun palveluohjauksesta. Tutkimuksemme avulla pystyimme myös arvioimaan sitä, onko uusi chat-palvelu koettu hyödylliseksi ja onko siinä mahdollisesti jotain kehitettävää. Tavoitimme asiakkaat anonyymin internet-kyselyn avulla, johon laadimme muun muassa väittämiä siitä, asioivatko asiakkaat mieluummin verkossa kuin paikan päällä, onko chat-palvelun palveluohjaus ollut nopeaa ja tehokasta ja onko palveluohjaukseen oltu tyytyväisiä.

Aineiston ollessa melko pieni, tilastollisesti merkitseviä eroja ei juurikaan löytynyt. Vaikka vastaajia oli niukasti, olivat he pääsääntöisesti samaa mieltä chat-palvelun toimivuudesta. Käyttäjämäärää oli vaikea arvioida etukäteen, sillä chat-palvelu oli täysin uusi ominaisuus Soiten verkkosivuilla. Saimme kuitenkin vastauksen tutkimusongelmaamme eli siihen, miten asiakkaat ovat chat-palvelun palveluohjauksen kokeneet.

From piti chat -päiväkirjaa vastaamistaan chateista ollessaan tutkimuksen aikana kesätöissä palveluneuvonnassa. Riippui paljon päivästä, minkä verran chatteja tuli, mutta kahden viikon aikana vähimmäismäärä oli kaksi chattia yhtenä päivänä. From on edelleen 2018 tehnyt sijaisuuksia palveluneuvontaan ja hän on huomannut, että chatin käyttäjämäärä on kasvanut todella paljon ja se on saanut todella paljon positiivista, suoraa palautetta. Toisaalta tutkimus olisi siis ollut otollisempaa tehdä vähän myöhemmässä vaiheessa. Toisaalta taas opinnäyte-työmme antaa vastauksen siihen, miten chat-palvelu oli siihen mennessä koettu ja onko se ollut ylipäätään tarpeellinen.

Ensimmäisenä kysyimme vastaajien ikää ja sukupuolta sillä halusimme tutkimuksessamme tietää, käyttäkö jokin tietty ikäryhmä kuten vaikkapa nuoret chat-palvelua muita ikäryhmiä enemmän. Tuloksista selvisi, että suurin osa käyttäjistä oli 50-64-vuotiaita ja naiset käyttivät palvelua enemmän kuin miehet. Vastaajia oli kuitenkin sekä naisissa että miehissä ja vain 65+-vuotiaiden ikäryhmästä ei tullut yhtäkään vastausta. Meistä oli yllättävää, että nuoria vastaajia oli suhteellisen vähän, sillä verkon tarjoamat palvelut mielletään helposti nuorten palveluiksi. Tämä on oiva esimerkki siitä, että verkon tarjoamat palvelut eivät katso ikää, saati su-

kupuolta. Se, onko chat-palvelun käyttäjissä alle 18-vuotiaita, ei selviä tuloksista. Uskomme kuitenkin, että myös alle 18-vuotiaat hyötyvät palvelusta.

Ikä- ja sukupuolikysymysten jälkeen lomakkeessa esitettiin vastaajalle erilaisia väittämiä, joihin hänen tuli valita viidestä vastausvaihtoehdosta hänen omaa kantaansa parhaiten kuvaava vaihtoehto. Vaihtoehtoja oli jokaisessa väittämässä erittäin huonosta erittäin hyvään. Ensimmäinen väittämä, "asioin mieluummin verkossa kuin paikan päällä", auttoi kartoittamaan asiakkaiden kokemuksia siitä, onko Soiten panostaminen kommunikaatioon verkon välityksellä ollut tarpeellista. Selvä enemmistö vastasi asioivansa mieluummin verkossa kuin paikan päällä. Tulos ei olisi ollut niin yllättävä, jos suuri osa vastaajista olisivat olleet nuoria, sillä verkossa asioiminen on nykyaikaista ja helposti voidaan olettaa, että verkkoasioinnissa kohderyhmänä olisivat nuoret käyttäjät. Tutkimuksemme siis osoittaa ja varmistaa, että tarvetta verkon tarjoamille palvelulle on muissakin ikäryhmissä.

Väittämällä "chat-palvelussa sai helposti ja nopeasti ohjausta ja neuvontaa" halusimme saada kartoitettua asiakkaiden kokemuksia chat-palvelun toimivuudesta. Halusimme tietää, onko chat-palvelun palveluohjaus palvellut asiakkaita niin kuin sen on tarkoituskin palvella, eli onko palvelu ollut asiakkaalle helppo käyttää ja onko palveluohjausta ja –neuvontaa saatu nopeasti ja tehokkaasti. Vastaajista yli puolet olivat vastanneet väittämän kuvaavan heidän mielipidettään erittäin hyvin. Kuitenkin yksi oli vastannut väittämän kuvaavan hänen kantaansa tyydyttävästi. Syitä tähän voi olla monia, mutta pääasiassa voidaan ajatella, että chat-palvelua saa edelleen kehittää.

Opinnäytetyömme kannalta tärkein väittämä vastasi siihen, onko chat-palvelun palveluohjaukseen oltu tyytyväisiä. Kaikista vastanneista 43% oli sitä mieltä, että väittämä "olen tyytyväinen saamaani palveluohjaukseen" kuvasi heitä erittäin hyvin. Puolet vastaajista olivat vastanneet väittämän kuvaavan heidän kantaansa hyvin ja jälleen joukossa oli yksi, joka oli vastannut väittämän kuvaavan häntä tyydyttävästi. Vastauksista oli positiivista huomata, että chat-palvelun palveluohjaukseen on suurimmilta osin oltu tyytyväisiä. Soiten chat-palvelun tarkoitus onkin toimia asiakkaille sellaisena matalan kynnyksen asiakaspalvelukanavana, jossa kuka vain voi helposti ja anonyymisti saada tarvitsemaansa palveluohjausta ja neuvontaa. Tutkimustulostemme pohjalta chat-palvelulle on ollut tarvetta ja näin ollen siihen kannattaa kiinnittää huomiota jatkossakin.

## 7.2 Johtopäätökset

Viimeisenä kyselylomakkeessa vastaajille esitettiin avoin kysymys: "Miten chat-palvelua voisi vielä kehittää?" Saimme kaksi vastausta:

"Hyvin nopea. Kiitos"

"Erittäin hyvä ainakin minun tapauksessani näinkin, jouduin ainoastaan yhden sanan kysyä. Mutta oikein hyvin oli saavutettavissa tämä palvelu ja auttoi minua. Kiitos!"

Tuloksista voimme siis päätellä, että Soiten chat-palvelun palveluohjaus on ollut tarpeellinen ja käyttäjät ovat kokeneet sen hyödylliseksi. Vaikka verkossa asioiminen mielletään nuorten trendiksi, käyttävät verkon tarjoamia palveluita muutkin ikäluokat yhä enemmän. Verkon tarjoamat palvelut ovat tärkeitä myös heille, jotka eivät sairauden, vamman tai muun syyn takia pysty helposti asioimaan paikan päällä.

Avoimet kysymykset olivat esillä sitä varten, että vastaaja voisi halutessaan kertoa, mitä kehittämistarpeita chat-palvelussa hänen mielestään olisi. Saimme kaksi positiivista vastausta. On positiivista huomata, että enemmistö oli saanut palvelua nopeasti ja chat-palvelun käyttö oli koettu helpoksi.

Jatkokehittämissuunnitelmia ei asiakkaiden puolesta tullut. Mietinnän aiheena on kuitenkin meidän puolestamme ollut erilaiset teema-chatit, kuten psykiatrian, kuntoutuksen tai sairaanhoitajan chat. Suurin osa chat-käyttäjistä tarvitsi apua nimenomaan terveystalouden palveluissa koskevilla asioilla ja jäimme pohtimaan, olisiko chat-palvelua aiheellista laajentaa teema-chattien tavoin.

## 7.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Määrällisen tutkimuksen pätevyyttä, eli validiteettia ja luotettavuutta, eli reliabiliteettia arvioidaan erilaisin tavoin. Pätevyyttä arvioidessa on mietittävä, onko tutkimuksessa saatu mitattua sitä, mitä on ollut alun perin tarkoituskin mitata. Jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa on mietittävä, miten muotoilla kysymykset siten, että vastaaja ymmärtää ne tutkijan tarkoittamalla tavalla. Tutkimusta voidaan pitää pätevänä, jos teoria ja tutkimuksessa saadut vastaukset

tukevat toisiaan. Luotettavuutta arvioidessa on mietittävä, ovatko tulokset niin tarkkoja, että samoilta vastaajilta saataisiin juuri sama vastaustulos, vaikka kysyjä vaihtuisi. (Vilka 2015, 193-194.)

Mielestämme onnistuimme suunnittelemaan kysymykset niin, että ne olivat helposti ymmärrettävissä niin kuin olimme tarkoittaneet. Myös vastaukset olivat suht yksimielisiä, joten uskomme, että tulokset olisivat samat, vaikka kysyjä vaihtuisi.

Tutkimuksen aikana jouduimme miettimään eettisyyttä useaan kertaan. Tutkimuksen luonne oli sellainen, ettei meillä ollut tarvetta tietää ihmisestä enempää, kuin ikä ja sukupuoli, joten anonyymi, internetissä Webropolin kautta täytettävä kysely sopi tutkimukseemme hyvin. Vastaajat pysyivät anonyymeina, eikä mitään henkilötietoja kysytty, joten heidän yksityisyytensä oli suojattu.

Yksi eettinen kysymys tuli vastaamme miettiessämme vastaajien ikäjakaumaa. Oletimme, että chat-palvelua käyttää myös alaikäiset henkilöt, mutta heidän tutkimisensa oli eettinen kysymys. Lapsia pitää kohdella yksilöinä tasa-arvoisesti ja heitä koskeviin asioihin heidän pitää saada itse vaikuttaa kehitystään vastaavasti Suomen perustuslain 6 §:n 3 momentin ja YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen 12 artiklan mukaan. Toisaalta taas huoltajalla on oikeus päättää lapsen henkilökohtaisista asioista lapsenhuoltolain (361/1983) 4.1 §:n mukaan. Näiden periaatteiden mukaan lapsen pitäisi siis itse saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Luvan kysyminen saattaa myös joissain tilanteissa vaikuttaa tutkimustuloksiin. Joskus luvan kysyminen saattaa olla myös hankalaa käytännössä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta).

Toisaalta siis alaikäisellä lapsella on oikeus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti. Toisaalta taas huoltajalla on oikeus päättää alaikäistä lastaan koskevista asioista. Jos olisimme halunneet ottaa alaikäiset mukaan kyselyyn, kaiken varminta olisi ollut vaatia huoltajan suostumusta kyselyyn vastaamiseen. Emme kuitenkaan olisi voineet varmistaa sitä, joten päätimme jättää alaikäiset kokonaan pois tutkimuksestamme varmuuden vuoksi.

## 7.4 Itsearvio

Koimme opinnäytetyön aiheen meille sopivaksi ja olimme kaikki kiinnostuneita aiheesta. Opinnäytetyön oli tarkoitus valmistua jo lokakuussa 2017 mutta omien aikataulusongelmien lisäksi myös kyselylomakkeen aukioloaikaa jouduttiin pidentämään. Tämä johti siihen, että opinnäytetyö valmistui noin puoli vuotta myöhässä. Toisaalta koimme, että tarvitsimme kaiken tämän ajan, jotta saimme hiottua opinnäytetyön nykyiseen muotoonsa.

Vahvuutena opinnäytetyötä tehdessämme koimme olevan sen, että tekijöitä oli kolme. Saimme toisiltamme tukea prosessin aikana ja työmäärää pystyi jakamaan. Pystyimme keskustelemaan työtä koskevista asioista useista eri näkökulmista ja hyödyntämään kukin osaamistamme tutkimuksen teon yhteydessä. Toisaalta monta tekijää on ollut myös heikkous aikataulujen yhteensovittamisen vuoksi. Vahvuus oli ehdottomasti myös se, että pääsimme vastaamaan ja kehittämään chat-palvelua reaaliajassa ja olimme näin ollen hyvin kartalla siitä, miten palvelu käytännössä toimii. Oli motivoivaa olla alusta asti mukana tutkimassa chat-palvelun toimivuutta. Vahvuutena on ollut myös ajankohtainen aihe, jonka tutkiminen kiinnosti meitä kaikkia. Internetin rooli palvelujen välittäjänä on kasvanut hurjasti viime vuosien aikana kaikenlaisissa palveluissa poislukematta sosiaali- ja terveysalaa.

Mahdollisuuksia oli ehdottomasti oman osaamisen kehittyminen ja tiedon lisääminen verkossa tapahtuvasta palveluohjauksesta. Koimme mahdollisuutena myös sen, että aiheesta oli melko vähän aiempia tutkimuksia sosiaali- ja terveysalan saralla. Opinnäytetyömme voi antaa lisää tietoa ja näkökulmia palveluohjaukseen ja auttaa jatkossakin hyödyntämään verkon tarjoamia palveluja sosiaali- ja terveysalalla.

Uhkana koimme aikataulujen yhteensovittamisen haasteet ja sen tuoman viivästyksen opinnäytetyössämme. Myös viivästyisestä koituneet turhautumisen tunteet laskivat motivaatiota ja olivat näin ollen uhkana työn etenemiselle. Uhkana koimme myös sen, ettei kyselymme tulisi lainkaan vastauksia. Näin ollen meillä ei olisi tutkimusaineistoa analysoitavaksi. Emme tienneet chat-palvelun tarkkoja käyttäjämääriä sillä palvelu oli vasta otettu käyttöön. Tutkimus olisi ollut ehkä otollisempaa tehdä hiukan myöhemmin chat-palvelun käyttöönotosta, mutta toisaalta uuden palvelun hyödyllisyyttä on hyvä tutkia jo alkuvaiheessa.

## 7.5 Ammatillinen osaaminen

Sosionomin kuuluu noudattaa sosiaalialan arvoja sekä ammattieettisiä periaatteita. Sosionomin ammattieettiset periaatteet pyrkivät ehkäisemään huono-osaisuutta niin yhteiskunnan, yhteisön kuin yksilönkin näkökulmasta. Myös tasa-arvon ja suvaitsevaisuuden edistäminen kuuluu sosionomin ammattieettisiin periaatteisiin. Opinnäytetyömme käsitteli matalan kynnyksen palvelua, joka nimenomaan madaltaa kynnystä hakeutua palveluiden piiriin myös vaikeissa tilanteissa. Keskeisintä opinnäytetyössämme oli kuitenkin itse palvelua käyttävät henkilöt ja heidän kokemuksensa. Nämä henkilöt omaavat tietoa palveluiden käyttämisestä ja ovat näin ollen tutkimusaiheen asiantuntijoita. Palvelun toimivuuden ja kehittämisen kannalta heidän antamansa palaute on erittäin arvokasta. Tämän työn myötä pyrimme edistämään näiden henkilöiden lisäksi myös muiden matalan kynnyksen palvelun tarpeessa olevien osallisuutta sekä hyvinvointia.

Asiakastyön osaamisessa sosionomin osaa kohdata asiakkaan siinä tilanteessa ja luoda ammatillisen ja asiakkaan osallisuutta tukevan vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen. Sosionomin tulee myös ymmärtää asiakkaan tarpeet ja osata tukea tämän voimavarojen käyttöönottoa. Erilaisten työmenetelmien sekä asiakastyön teoreettisten työorientaatioiden soveltaminen ja arviointi on osa sosionomin osaamista. Opinnäytetyössämme perehdyimme syvemmin palveluohjaukseen ja matalan kynnyksen palveluihin, jotka olivat myös työssämme tarkasteltavia käsitteitä. Näiden lisäksi perehdyimme verkkoon palveluiden tarjoajana. Saimme hurjasti tietoa palveluohjaukseen liittyvistä työmenetelmistä ja etenkin paljon esillä olleesta vuorovaikutuksesta ja sen tärkeydestä. Koimme tärkeänä myös perehtyä nykyaikaiseen verkossa tapahtuvaan asiakaspalveluun ja olla mukana soveltamassa sitä myös sosiaali- ja terveysalaan, chat-palvelun palveluohjauksen muodossa. Opinnäytetyötä tehdessä havahduimme, että tällaisilla verkossa saatavilla palveluohjauksellisilla menetelmillä todella on tarvetta.

Työtä tehdessä saimme myös tukea palvelujärjestelmäosaamiseemme muun muassa sosiaalihuoltolakiin perehtyessämme. Palveluohjaukseen syventyessämme opimme, että ei ole vain yhtä tapaa tehdä asiakastyötä oikein. Menetelmät tulee aina katsoa asiakkaan ja hänen tarpeidensa mukaisesti. Tutkijoiden näkemykset palveluohjauksesta eroavat, joka antaa myös meille mahdollisuuden nähdä asiat eri perspektiivistä ja pohtia eri mahdollisuuksia.



Sosionomin palvelujärjestelmäosaamiseen kuuluen pääsimmekin opinnäytetyötä tehdessämme tutustumaan ja osittain myös osallistumaan uuden palvelun tuottamiseen. Tutkimuksemme otettiin esille myös palvelun kehittäminen, joka lisäsi palvelujärjestelmäosaamisen lisäksi myös tutkimuksellista kehittämisosaamistamme. Kehittämisehdotukset ovat tärkeää ottaa huomioon, jotta annettu palvelu olisi mahdollisimman hyvää. Sosionomin osaamiseen kuuluu arvioida erilaisissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden palvelutarpeita ja hallita palveluohjauksen sekä ennalta ehkäisevän työn lähtökohdat ja menetelmiä. Matalan kynnyksen palvelut, kuten tutkimuksemme oleva chat-palvelu, pyrkivät eri toimintatavoin siihen, että myös palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneet saataisiin palvelujen piiriin.

Sosionomi osaa tukea kansalaisten osallisuutta ja kykenee osallistumaan vaikuttamistyöhön yhteistyössä asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa. Kriittistä ja osallistavaa yhteiskuntaosaamistamme saimme opinnäytetyötä tehdessämme harjoittaa muun muassa ottamalla itse asiakkaat mukaan tutkimukseemme. Vaikka he toimivat anonyymisti, olivat he suurimmassa roolissa vaikuttamassa uuden chat-palvelun mahdolliseen kehittämiseen. He saivat myös antaa äänensä kuuluviin siitä, onko palvelu ollut toimivaa ja onko siitä ollut hyötyä. Matalan kynnyksen palveluita tulisi ehdottomasti saada enemmän, jotta kaikki palvelua tarvitsevat varmasti pääsisivät osaksi palvelujärjestelmää. Resurssiongelmat ynnä muut yhteiskunnalliset rasitteet vaikeuttavat kuitenkin tilannetta. Opinnäytetyöllämme haluamme kuitenkin osittain viestiä, että tällaisia palveluja on mahdollista antaa helposti myös verkossa.

Sosionomin tulee hallita myös johtamisosaaminen. Erityisesti johtamisosaamista tarvittiin aikataulujen laatimisessa sekä niihin liittyvissä ongelmissa. Opinnäytetyömme vaati paljon aikaa ja kolmen tekijän aikataulut oli osittain haastavaa saada mukautumaan yhteen. Työtä tehdessämme saimme opetella myös joustavuutta ja erilaisia ongelmanratkaisutaitoja. Meidän tuli myös tutkimusta tehdessämme osata toimia ryhmän jäsenenä sekä itsenäisenä toimijana samanaikaisesti. Jollei ryhmä toimi, ei myöskään tutkimus etene. Tätä opinnäytetyötä tehdessämme saimme valtavasti harjoitusta ja arvokasta oppia tulevaisuuttamme varten. Johtaminen ja toimiminen osana työyhteisöä ovat tärkeitä seikkoja, jotka sosionomin tulee työssään hallita.

Lähtökohtaisesti meidän mielestämme on erittäin hyödyllistä ja jopa tärkeää hyödyntää verkkoa asiakaspalvelukanavana, sillä se luo matalan kynnyksen avun kysymiseen niille, jotka eivät välttämättä uskalla tai kykene asioimaan paikan päällä. Olemme opinnäytetyötä teh-

dessämme syventyneet erilaisiin toimintamenetelmiin ja periaatteisiin sekä saaneet uusia näkökulmia palveluohjaukselliseen työhön. Vaikka asiakkaan kohtaaminen on erittäin tärkeää, ensiaskeleen voisi tehdä jo verkon kautta. Mitä matalampi kynnys asiakkaalla on hakeutua palveluiden piiriin, sitä epätodennäköisemmin hän jää palvelujärjestelmän ulkopuolelle tavoittamattomiin.

Olemme myös pohtineet internetin asiakaspalvelun riskejä passivoitumisen kannalta. Jos kaikki palvelu on saatavissa helposti internetin välityksellä, miten se vaikuttaa ihmiseen, kasvaako syrjäytymisen riski. Näihin kysymyksiin emme voi tietää suoraa vastausta, mutta kaikessa on aina kääntöpuolensa ja näitä kysymyksiä meidän tuleekin pohtia tarkoin.

## LÄHTEET

Alkula, T., Pöntinen, S. & Ylöstalo, P. 1994. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Porvoo: WSOY.

Arnkil, T. & Seikkula, J. 2009. Dialoginen verkostotyö. Uudistettu painos. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Esa Print Oy. Saatavissa:

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79883/93ae45f6-b7c4-403f-9dff-643b813972bf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu: 13.4.2018.

Frankel, A. & Gelman, S. 2016. Case Management. An Introduction to Concepts and Skills. Oxfordin yliopisto. Saatavissa:

<https://books.google.fi/books?id=Smt4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=case+management+in+social+work&hl=fi&sa=X&ved=0ahUKEwidwbq2quTZAhUiyaYKHYYHDfMQ6AEIWzAI#v=onepage&q=case%20management%20in%20social%20work&f=false>. Viitattu: 11.3.2018.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Verkkomateriaali. Edita Publishing Oy. Saatavissa:

<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>. Viitattu:

10.1.2018.

Hellemaa, K. 2016. Chat-palveluiden hyödyt ja mahdollisuudet yritystoiminnassa. Osuus ja rooli osana asiakkuudenhallintaa. Turun kauppakorkeakoulu, Tietojärjestelmätiede. Pro gradu-tutkielma. Saatavissa:

<http://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/125191/TSEgradu2016Hellemaa.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Viitattu: 4.1.2018.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki: Valopaino Oy. Saatavissa:

<https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>. Viitattu: 26.1.2018.

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2015. Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa:

[https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti\\_Matalan\\_Kynnyksen\\_Palvelut.pdf/97b1aef8-b8ca-4ec3-ac4c-b80d3e754cec](https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/97b1aef8-b8ca-4ec3-ac4c-b80d3e754cec). Viitattu: 4.1.2018.

Näkki, P. & Sayed, T. 2015. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. 4. painos. SOLVER palvelut Oy. Kehitysvammaliitto.

Rajala, K. 2015. Sosiaalinen media viestinnän välineenä. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy, Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäyte. Saatavissa:

[http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/99277/Rajala\\_Kirsi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/99277/Rajala_Kirsi.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu: 10.11.2017.

Sieppinen, A. 2011. Resurssit osana asiakkaan arvonluontia palveluliiketoiminnassa. Pankkien lainapalvelut kuluttajille. Maisterin tutkinnon tutkielma. Helsinki: Aalto-yliopisto. Saatavissa: [http://epub.lib.aalto.fi/fi/ethesis/pdf/12971/hse\\_ethesis\\_12971.pdf](http://epub.lib.aalto.fi/fi/ethesis/pdf/12971/hse_ethesis_12971.pdf). Viitattu: 18.3.2015

Soite. Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystyöntekijäyhtymä. 2017. Tiedotteet. Saatavissa: [http://www.soite.fi/sivu/soite-tiedotteet?calendar\\_kpshp-Tiedotteet=116](http://www.soite.fi/sivu/soite-tiedotteet?calendar_kpshp-Tiedotteet=116). Viitattu: 15.11.2017.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.

Torkki, J. 2006. Puhevalta. Kuinka kuulijat vakuutetaan. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). Eettinen ennakoarviointi ihmistieteissä. Saatavissa: <http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakoarviointi-ihmistieteissa>. Viitattu: 20.1.2018.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Wikström, N. 2017. Kokemuksia palveluohjausyksikön toiminnasta. Saatavissa: <http://www.sosiaalikallega.fi/poske/tapahtumat/hankkeet/paljon-tukea-tarvitsevat/palveluohjausseminaari-11-12-10.2017/wikstrom-nina>. Viitattu: 15.11.2017.

Saatekirje

Hyvä Chat-palvelun käyttäjä

Olemme sosionomiopiskelijoita Centria ammattikorkeakoulusta ja teemme tutkimusta koskien Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen Soiten Chat-palvelua. Keräämme asiakkaiden kokemuksia Chat-palvelun palveluohjauksen käytöstä sekä mahdollisia ideoita palvelun kehittämiseksi. Tutkimus on opinnäytetyö. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista, sillä kyselylomakkeet täytetään anonyymisti. Eettisistä syistä kysely on suunnattu 18 vuotta täyttäneille. Lomakkeet tulevat vain tutkijoiden käyttöön ja tutkimustyön valmistuttua vastaukset hävitetään. Vastusten avulla pystytään tarvittaessa kehittämään Chat-palvelun palveluohjausta. Valmis tutkimustyö on luettavissa Theseuksesta marraskuussa 2017. Kyselylomakkeen vastaamiseen menee noin 5 minuuttia ja se on täytettävissä xxx-xxx välisen ajan. Kyselyyn pääset oheisesta linkistä.

Mielipiteenne on meille tärkeä!

Satu Arola, Paula From, Anna Hyvönen

Mikäli teillä herää kysymyksiä, ottakaa meihin rohkeasti yhteyttä puhelimitse

Paula From

xxx-xxxxxxx

## Kyselylomake

1. Ikä?  18 – 29  30 – 39  40 – 49  50 – 64  65 +

2. Sukupuoli?  Mies  Nainen

Kuinka hyvin seuraavat väittämät kuvaavat kokemuksiasi palveluohjauksen Chat- palvelusta? Valitse sopivin vaihtoehto välillä 1 (erittäin huonosti) ... 5 (erittäin hyvin)

3. Asioin mieluummin verkossa kuin paikan päällä

1 2 3 4 5

4. Chat-palvelussa saa nopeasti ja helposti ohjausta ja neuvontaa

1 2 3 4 5

5. Olen tyytyväinen saamaani palveluohjaukseen

1 2 3 4 5

6. Jos et ollut tyytyväinen saamaasi palveluohjaukseen, miksi?

---

7. Saitko vastauksen kysymykseesi Chat-palvelussa, vai ohjattiinko sinut eteenpäin?

Sain vastauksen  Minut ohjattiin eteenpäin

8. Asiani koski

Sosiaalipalveluja  Terveyspalveluja  Jotain muuta

9. Miten Chat-palvelua voisi vielä kehittää?

---

---

---