



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Kun kiitos on kirosana kehittämistyölle

Asiakaspalautteen ja -datan keruu maksuttomissa ja anonyymeis-
sä seksuaalineuvontapalveluissa

Ronja Ohra-aho

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

5/ 2018

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Ronja Ohra-aho	Sivumäärä 48 ja 6 liitesivua
Työn nimi Kun kiitos on kirosana kehittämistyölle - Asiakaspalautteen ja -datan keruu maksuttomissa ja anonyymeissa seksuaalineuvontapalveluissa	
Ohjaava opettaja Sari Höylä	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Sexpo-säätiö, Tiina Vilponen	
Tiivistelmä <p>Asiakaspalautteen ja -datan rooli on organisaation sisäisen kehittämistyön kannalta merkittävä. Järjestelmällisesti kerätyn, tilastoidun sekä analysoidun asiakasdatan avulla voidaan seurata asiakaskunnassa tapahtuvia muutoksia sekä tarkastella palveluiden kannalta merkittäviä ilmiöitä. Asiakasdata antaa organisaatiolle työkaluja toimintansa tavoitteiden selkeyttämiseen sekä niiden toteutumisen kriittiseen arviointiin. Järjestelmällinen asiakaspalautteen ja -datan kerääminen auttaa huomaamaan palvelun sokeita pisteitä ja arvioimaan lisäresursoinnin tarvetta. Asianmukaisesti kerättyä ja analysoituna asiakasdata ja -palaute hyödyntävät organisaatiota myös rahoituksen hakuprosessissa sekä raportoidessa toiminnasta rahoittajalle.</p> <p>Opinnäytetyön tilaajana toimiva Sexpo-säätiö tarjoaa maksuttomia ja anonyymejä seksuaalineuvontapalveluita kolmessa muodossa. Neuvontaa ja tukea seksuaalisuuteen, seksiin ja ihmissuhteisiin liittyvissä kysymyksissä ja elämäntilanteissa voi saada Sexpon puhelin- ja nettineuvonnassa sekä neuvontatapaamisissa. Anonyymit ja maksuttomat seksuaalineuvontapalvelut ovat matalan kynnyksen palveluita, mikä asettaa omia haasteita asiakaspalautteen ja -datan keruulle.</p> <p>Seksuaalisuuteen liittyvät kysymykset koetaan ymmärrettävistä syistä hyvin henkilökohtaisiksi ja niihin liittyy usein epävarmuutta ja häpeää. Tästä johtuen seksuaalineuvontaa tekevät ammattilaiset saavat usein työstään valtavasti kiitosta kohdatessaan asiakkaan sekä tämän tilanteen ammatillisesti ja kunnioittavasti. Seksuaalineuvojan näkökulmasta kiitos motivoi ja on ihana kuulla, mutta se ei kuitenkaan tarjoa ammattilaiselle työkaluja oman tai organisaationsa toiminnan kehittämiseksi. Alan kehittymisen kannalta on tärkeää löytää tapa saada asiakkailta aktiivisesti palautetta seksuaalineuvonnasta ja sen toteutuksesta. Asiakkailta kerätty kehittävä palaute mahdollistaa jatkuvan kehittämistyön organisaatiossa.</p> <p>Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, miten maksuttomia ja anonyymejä seksuaalineuvontapalveluita tarjoavat organisaatiot keräävät asiakkailtaan asiakaspalautetta ja -dataa. Hyödynnän vertailukehittämistä ideoidakseni Sexpo-säätiölle mallin asiakasdatan ja -palautteen keräämiseksi. Käytän puolistruktuuroituja haastatteluita tiedonkeruumenetelmänä vertailukehittämistä varten.</p> <p>Huomioin opinnäytetyössäni toukokuussa 2018 voimaan astuvan EU:n tietosuojalakiuudistuksen keskittyen erityisesti henkilötietoja sekä niiden keräämistä ja käsittelyä koskeviin uudistuksiin ja säädöksiin.</p> <p>Opinnäytetyöni aihetta ei ole aikaisemmin tutkittu. Siksi anonyymejä tai maksuttomia matalan kynnyksen neuvontapalveluita tarjoavat tahot, jotka ovat kiinnostuneet kehittämään tai luomaan asiakaspalautteelle ja -datalle keräämismallin saavat opinnäytetyöstäni ainutlaatuisen selvityksen aiheeseen. Opinnäytetyössäni kuvailemani kehittelyprosessi on helposti sovellettavissa aiheesta kiinnostuneiden tahojen tarjoamien palveluiden erityispiirteisiin soveltuvaksi. Opinnäytetyöni on ajankohtainen, tulevaisuuteen suuntautunut ja siinä esittämäni pohdinta antaa sekä tilaajalle sekä muulle järjestökentälle uutta näkökulmaa ja lähestymistapoja maksuttomia ja anonyymejä seksuaalineuvontapalveluita koskevaan kehittämistyöhön.</p>	
Asiasanat seksuaalineuvonta, asiakaspalaute, asiakasdata, vertailukehittäminen	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Ronja Ohra-aho	Number of Pages 48 and 6 p. app.
Title Kun kiitos on kirosana kehittämistyölle - Asiakaspalautteen ja -datan keruu maksuttomissa ja anonyymeissä seksuaalineuvontapalveluissa	
Supervisor Sari Höylä	
Subscriber and/or Mentor Sexpo-säätiö, Tiina Vilponen	
Abstract <p>The role of client feedback and data is vital to the internal development of organisations. Systematically collected, compiled and analysed client data can be used to track and analyse changes in the client base and examine phenomena significant to the services. The client data gives an organisation the tools to clarify the goals of its operations and to critically assess their execution. The systematic collection of client feedback and data will help the service producer in locating service blind spots and assessing the need for additional resourcing. When appropriately collected and analysed, client data and feedback will also benefit the organisation while it applies for funding and reports on the operations to investor.</p> <p>The client of this thesis, Sexpo-säätiö, offers free and anonymous sexual counseling services in three forms. Counseling and support in questions and situations related to sexuality, sex and relationships can be received from the Sexpo phone and web counseling services and counseling meetings. The anonymous and free counselling services are low threshold services, which creates challenges for the collection of client feedback and data.</p> <p>Questions related to sexuality are seen as very personal for understandable reasons, and often involve insecurity and shame. Because of this, professionals in sex counseling often get praised by their clients for approaching them and their situation professionally and with respect. From the perspective of the counselor, commendation motivates and is wonderful to hear, but offers no tools to the professional to develop their or their organisation's operations. It is important for the development of the field to obtain a way of collecting constructive client feedback about sex counseling and its implementation. The constructive feedback collected from clients will allow continuous development in the organisation.</p> <p>The goal of this thesis is to investigate how organisations that offer free and anonymous sex counseling services collect client feedback and data. I use benchmarking to compose a model of collecting client data and feedback for Sexpo-säätiö. I use semi-structured interviews as a method of data collection for benchmarking.</p> <p>I take into account the European Union General Data Protection Regulation that comes into effect May 2018, concentrating particularly on personal data and reforms and regulations on the collection and handling of the data.</p> <p>The subject of this thesis has not been studied before. This is why parties that offer anonymous or free low threshold counselling services and are interested in developing or creating client feedback or data collection models will get a unique report from my thesis. The development process described in my thesis is easily applied to the individual requirements of parties interested in the topic.</p> <p>My thesis is current, future-oriented and discussion presented in it will provide the client and the rest of the NGO field a fresh perspective as well as approaches towards developing free and anonymous sex counseling services.</p>	
Keywords sex counseling, client feedback, client data, benchmarking	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 SEKSUAALINEUVONTA	7
2.1 Seksuaalineuvontatapaamiset	12
2.2 Nettineuvonta	13
2.3 Puhelinneuvonta	13
3 ASIAKASPALAUTTEEN JA ASIAKASDATAN MERKITYS SEKSUAALINEUVONTATYÖSSÄ	14
3.1 Palvelun maksuttomuuden ja anonymiteetin luomat haasteet	16
3.2 Tietosuojalakiuudistus	17
4 OPINNÄYTETYÖPROSESSI	18
4.1 Vertailukehittäminen	19
4.2 Haastattelut	20
4.3 Haastatteluiden tulokset	25
4.4 Ideointivaihe	30
4.5 Mallinnus	32
5 MALLIN KUVAUS JA SUOSITUKSET	35
5.1 Asiakaspalautteen keruumalli	36
5.2 Asiakasdatan keruumalli	39
6 POHDINTA	41
6.1 Kun kiitos on kirosana kehittämistyölle, mitä tehdään?	41
6.2 Opinnäytetyön arviointi	43
LÄHTEET	45
LIITTEET	48

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni käsittelee Sexpo-säätiön tarjoamia maksuttomia ja anonyymejä seksuaalineuvontapalveluita palautteen- sekä asiakasdatan keruun näkökulmasta. Opinnäytetyössäni tavoitteet on pyrkiä selvittämään Sexpo-säätiölle parhaan mahdollisen tavan kerätä seksuaalineuvonnan asiakkailta palautetta sekä asiakasdataa, josta olisi säätiölle hyötyä muun muassa toiminnalle asetettujen tavoitteiden toteutumisen ja asiakastytyväisyyden arvioinnissa sekä seksuaalineuvonnan parissa tehtävässä kehittämistyössä.

Opinnäytetyössä pyrin kehittämään ja luomaan säätiön anonyymeille ja maksuttomille seksuaalineuvontapalveluille asiakaspalautteen sekä -datan keruumallin hyödyntäen erityisesti vertailukehittämistä ja ottamaan huomioon toukokuussa 2018 voimaan astuvan tietosuojalakiuudistuksen. Vertailukehittämisen lisäksi menetelminä opinnäytetyössäni käytän puolistrukturoituja haastatteluita.

Opinnäytetyö keskittyy selvittämään miten anonyymeistä ja maksuttomista seksuaalineuvontapalveluista on mahdollista kerätä asiakasdataa ja asiakaspalautetta. Asiakasdatalla tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan palvelun yhteydessä kaikkea asiakkaalta kerättävää tai hänestä palveluun jäävää informaatiota, kuten ikää, sukupuolta tai kotipaikkakuntaa. Asiakasdatasta käytetään joskus asiayhteydestä riippuen myös termejä, kuten asiakastieto tai asiakasinformaatio, mutta koin asiakasdatan terminä kaikkein ymmärrettävimmäksi.

Opinnäytetyön merkitys työelämälle on monitasoinen. Tilaaja saa valmiin mallin ja suositukset, kuinka jatkossa kerätä asiakasdataa sekä -palautetta. Opinnäytetyön julkaisun jälkeen muilla aiheesta kiinnostuneilla toimijoilla on mahdollisuus perehtyä aiheeseen opinnäytetyöni kautta ja soveltaa omassa toiminnassaan esittelemiäni havaintoja. Opinnäytetyöni aiheesta ei ole tehty aikaisemmin tutkimuksia, joten opinnäytetyössäni esittelemä tieto on kentälle ainutlaatuista.

Opinnäytetyöni tilaajana toimii Sexpo-säätiö. Sexpo-säätiö perustettiin vuonna 1969 ja toimii aktiivisesti seksuaalisen hyvinvoinnin edistämiseksi Suomessa. Sexpo-säätiö tekee vaikuttamistyötä osallistumalla julkiseen keskusteluun seksuaalioikeuksien to-

teutumisen puolesta. Lisäksi Sexpon perustoimintaan kuuluu neuvonta- ja terapiatyö sekä konsultointi ja kouluttaminen seksuaalisuuteen ja ihmissuhteisiin liittyen. Sexpo tarjoaa myös työnohjauspalveluita. (Sexpo 2018a.) Sexpo-säätiön historiikin *Oikealla asialla oikeaan aikaan* laatinut Henriikka Sundell tiivistää Sexpon toiminnan seksuaalisen hyvinvoinnin edistämiseksi ulottuvan kaikkien väestöryhmien edustajiin sukupuolesta huolimatta (2014,4).

Suoritin kehittävän tason harjoitteluni Sexpo-säätiöllä syksyllä 2017 nettineuvonnan parissa. Harjoitteluni aikana tehtäväni oli vastata nettineuvonnan kysymyksiin sekä kehittää nettineuvontaan kuuluvia eri seksuaalisuuteen liittyviä aiheita käsitteleviä artikkeleita. Olen seurannut Sexpon toimintaa jo useita vuosia ja aion jatkokouluttautua tulevaisuudessa seksuaalineuvojaksi. Seksuaalineuvonnasta on kehittynyt minulle vuosien varrella kutsumusala ja olin todella kiitollinen ja innoissani päästessäni tekemään opinnäytetyötä Sexpon seksuaalineuvonnan parissa.

Katariina Bildjuschkin ja Susanna Ruuhilahti käsittelevät kirjassaan *Puhutaan seksuaalisuudesta* seksuaalisuuden määritelmää. Heidän mukaansa jokainen ihminen on aina seksuaalinen, mutta seksuaalisuus saa ihmisen elämänkaaren aikana erilaisia merkityksiä ja sisältöjä. (2010.) Yksilön iästä huolimatta seksuaalisuuteen, seksiin, omaan kehoon ja ihmissuhteisiin liittyvät kysymykset voivat aiheuttaa epävarmuutta, huolta ja häpeää. Seksuaalineuvonnan lähtökohtana on asiakkaan kunnioittava kohtaaminen ja luvan anto. Tullessaan kuulluksi ja kohdatuksi aiheen tiimoilta, joka on asiakkaalle itselleen vaikea ja herkkä on hyvin ymmärrettävää, että auttavaa tahoaa kohtaan nousee kiitollisuus, mikä ei ole hedelmällinen maaperä kehittävän palautteen keräämiselle.

Sexpo-säätiö tarjoaa maksutonta seksuaalineuvontaa kolmessa eri formaatissa, joista asiakasdatan ja -palautteen kerääminen sekä saaminen on lähtökohtaisesti hyvin vaihtelevaa sekä vailla yhdenmukaista ohjeistusta tai periaatteita.

Opinnäytetyössäni aluksi avaan seksuaalineuvonnan ja sen muodot Sexpo-säätiöllä. Sen jälkeen siirryn avaamaan asiakaspalautteen ja -datan merkitystä seksuaalineuvontatyössä avaten samalla puitteet ja haasteet, jotka matalankynnyksen seksuaali-

neuvontapalveluiden maksuttomuus ja anonyymiys asiakaspalautteen ja -datan keruulle asettavat.

Viimeisimpänä teoriaosuutena ennen opinnäytetyöprosessin avaamista avaan toukuussa 2018 voimaan astuvaa tietosuojalakiuudistusta ja sen vaikutuksia edellä mainittujen keräämiseen anonyymeistä ja maksuttomista seksuaalineuvontapalveluista. Avattuani näin kehittämistyön kohteet ja se erityispiirteet siirryn kuvaamaan opinnäytetyöhöni valikoimiani kehittämistyön menetelmiä. Avaan vertailukehittämisen käsitteen ja kuinka haastatteluiden avulla saamani tieto päästiin hyödyntämään Sexpon väen kanssa. Lopuksi kuvaan kehittelemäni mallin, siihen liittyvät perustelut ja suositukset sekä kehittämistyön kannalta muut merkittävät huomiot ja pohdinnan.

2 SEKSUAALINEUVONTA

Seksuaalineuvonta on vuorovaikutukseen pohjautuvaa ammatillista asiakas- tai potilastyötä, jonka keskeisiä alueita ovat seksuaalisuuteen ja sukupuoliin liittyvät kysymykset ja ongelmat (Aho, Kotiranta-Ainamo, Peltander 2008, 39).

Suomessa seksuaalineuvontaa tekevät siihen koulutetut ammattilaiset, joiden auktorisoinnista vastaa Suomen Seksologinen Seura. Suomessa seksuaalineuvojien, -kasvattajien tai -terapeuttien koulutus toteutetaan täydennyskoulutuksena, jonka pohjakoulutuksena katsotaan olevan edellytyksenä sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vaihtoehtoisesti esimerkiksi teologian tai nuorisotyön korkeakoulutasoinen tutkinto. (Suomen Seksologinen Seura 2018.) Seksuaalineuvojan tutkintoja tarjotaan ammattikorkeakouluissa kuten Metropolia (2018) tai Turun ammattikorkeakoulu (2018) tai järjestökentällä Väestöliiton tai Sexpo-säätiön kautta (Suomen Seksologinen Seura. 2018.)

Seksuaalineuvonta on merkittävässä roolissa seksuaalioikeuksien toteutumisessa. World Health Organization (WHO) mukaan seksuaalioikeudet kattavat osan jo kansainvälisissä ja alueellisissa ihmisoikeusasiakirjoissa sekä kansallisissa laeissa tun-

nustetut ihmisoikeudet. Seksuaalioikeuksissa määritellään muun muassa yksilön oikeus tietoon seksuaalisuudesta sekä oikeus seksuaaliterveyspalveluihin (WHO. 2018). World Association for Sexual Rights:n, eli WAS:in mukaan seksuaalioikeuksia ei voi määrittää, ymmärtää tai saada toteutumaan ilman laajaa ymmärrystä seksuaalisuudesta (WAS. 2014).

Tämä asettaa vaatimuksen seksuaalioikeuksia edistäville palveluille, niiden olemassaololle sekä lähtökohdille. Jotta yksilön seksuaalioikeudet voivat toteutua ja yksilö voi ymmärtää ne tarvitsee hän tietoa ja tukea. Tätä varten tulee olla olemassa kaikille ikäryhmille soveltuvia matalan kynnyksen palveluita, joissa työskentelevillä ammattilaisilla tulee olla laaja ymmärrys seksuaalisuuteen liittyvistä teemoista.

Sosiaali- ja terveysministeriö ohjaa, johtaa ja valvoo valtakunnallisesti seksuaaliterveyden edistämistä Suomessa. Seksuaaliterveyden edistämiseksi säädetyistä toimenpiteistä ja vaatimuksista säädetään muun muassa terveydenhuoltolaissa ja tartuntatautilaissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018).

WHO:n mukaan seksuaaliterveys käsitteenä tarkoittaa seksuaalisuuteen liittyvää fyysistä, henkistä ja sosiaalista hyvinvoinnin tilaa, joka pitää sisältää positiivisen ja kunnioittavan lähestymistavan seksuaalisuuteen osana ihmisen kasvua ja kehitystä. (Bildjuschkin, Klemetti, Kulmala, Luoto, Nipuli, Nykänen, Parekh, Raussi-Lehto, Surcel & Heljä-Marja 2016, 10.)

Suomen terveydenhuoltolaki määrittää toisessa luvun 13§ terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen kuntien vastuulle. Lain mukaan kunnan on järjestettävä alueensa asukkaille esimerkiksi ehkäisyneuvontaa ja muita seksuaali- ja lisääntymisterveyttä edistäviä palveluja (Terveydenhuoltolaki. 1326/2010.)

Ilmosen mukaan seksuaalineuvontaa ei kuitenkaan ole kattavasti saatavilla, eikä sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöllä välttämättä ole riittäviä valmiuksia tai osaamista seksuaalineuvonnan antamiseen (Apter, Väisälä & Kaimola 2006, 46). Kuntien palvelut keskittyvätkin seksuaaliterveyden edistämisen kohdalla enemmän seksitauteihin ja raskauden ehkäisyyn, mikä puolestaan sulkee paljon seksuaalisuuteen liittyviä teemoja ulkopuolelle julkisessa terveydenhuollossa. Tässä kohtaa kolmannen

sektorin tarjoamat tuki- ja neuvontapalvelut paikkaavat julkisen terveydenhuollon puutteita.

Seksuaalisuutta ja siihen liittyviä ilmiöitä tutkivaa hyvin poikkitieteellistä tieteenalaa kutsutaan seksologiaksi. Seksologia lähestyy seksuaalisuutta kokonaisuutena lääketieteellisen näkökulman lisäksi esimerkiksi psykologian, sosiologian tai filosofian kautta. Seksologia lähestyy seksuaalisuutta lisäksi myös tarkastellen lainsäädäntöä sekä aiheen kannalta keskeisiä arvokysymyksiä (Suomen Seksologinen seura. 2018).

Seksuaalineuvonta on yleensä prosessinomaista asiakastyötä, joka koostuu 2-5 tapaamisesta. Neuvontaprosessiin sisältyy aloitus-, työskentely- ja lopetusvaihe, jonka aikana on tarkoitus käsitellä asiakkaan esille tuomia kysymyksiä tai ongelmia seksuaalisuudessa. (Suomen Seksologinen Seura. 2018.)

Ilmosen mukaan seksuaalineuvonta ehkäisee erityispalveluiden tarvetta, koska neuvonta ennaltaehkäisee ongelmien syntymistä, vaikeutumista sekä niiden niin sanottua krooniotumista. Seksuaalineuvonnassa keskeisiä elementtejä Ilmosen mukaan ovat luvan, rajatun tiedon sekä ohjeiden antaminen (Apter, Väisälä & Kaimola 2006, 45-46).

Seksuaalisuus on, kuten jo sanottu, hyvin henkilökohtainen ja monille hyvin arka aihe. Harjoitteluni aikana sain nettineuvontaa tehdessäni huomata, että erityisesti nuoret painaivat seksuaalisuuteensa liittyvien kysymyksien kanssa, mutta seksuaalisuuteen edelleen voimakkaasti liittyvä häpeä on läsnä kaikissa ikä ja väestöryhmissä. Luvan anto on siksi iso osa seksuaalineuvontatyötä. Esittelen seuraavaksi tyypillisimmät esimerkit, neuvontatilanteisiin liittyvästä luvanannosta. 1. Mahdollisesti jo vuosia mieltymyksiään, kehoaan tai tarpeitaan pohtinut ihminen. 2. Murrosikäinen tai sen kynnyksellä oleva nuori, joka on kiinnostunut tai hämmentynyt kehossaan tai ajatuksissaan tapahtuvista muutoksista. Molemmat tapaukset ovat erityisesti nettineuvonnassa arkea, mutta sama ilmiö toistuu seksuaalineuvonnassa aina sen palvelu- alustasta riippumatta.

Ilmosen mukaan luvan antaminen merkitsee asiakkaalle sanallista tai sanatonta viestiä siitä, että hänen seksuaalisuutensa liittyvät tunteensa, toimintansa, tarpeensa ja ajatuksensa niin sanotusti normalisoidaan. Luvananto ei kuitenkaan kosketa lain tai toisen ihmisen itsemääräämisoikeutta rikkovaa toimintaa, vaan silloin asiakasta tuetaan vastuullisuuteen ja toisen itsemääräämisoikeutta kunnioittavaan käytökseen. Asiakas saattaa kokea olevansa ”epänormaali” tai toimivansa väärin, vaikka toiminnassa ei todellisuudessa olisi mitään lainopillisia tai moraalisia ongelmakohtia. Syy siihen, että oma seksuaalisuus ja sen erilaiset ilmenemismuodot läpi iän aiheuttavat hämmennystä, epätietoisuutta tai häpeää, johtuu usein siitä, ettei tällaisia kokemuksia useinkaan jaeta ja ihminen jää vallitsevien ja harhaanjohtavien käsityksien varaan siitä, kuinka lopulta hyvin tavallisesta ilmiöstä on todellisuudessa kyse. Kaiken kaikkiaan luvan saaminen auttaa asiakasta pääsemään irti seksuaalisuuteensa liittyvästä häpeän tai syyllisyyden tunteesta. (Apter, Väisälä & Kaimola 2006, 47-49.) Tämä vaatii erityisesti seksuaalineuvontaa tekevältä ammattilaiselta medialukutaitoja ja kykyä sanoittaa sekä ohjata asiakasta kriittiseen ajatteluun vallitsevista normeista.

Työmuoto ja sen sisältö ovat usein mielelle raskaita ja seksuaalineuvontaa tekevän ammattilaiselle tulisi mahdollistaa heränneiden tunteiden purku olosuhteisen niin salissa tiimensä kesken tai työhjauksessa (Hinkkanen, Peräaho & Velling 2017, 69). Seksuaalisen hyvinvoinnin edistävien palveluiden lisähaasteena on aihepiirin ympärillä vaikuttava häveliäisyys ja intiimiys, mikä luonnollisesti nostaa kynnyistä palveluun hakeutumiselle ja puheeksi ottamiselle (Bildjuschkin, Ruuhilahti 2010, 20). Ilmosen mukaan seksuaalisuutta käsittelevät teemat ovat monille ihmisille edelleen arkaluonteisia aiheita käsitellä (Apter, Väisälä & Kaimola 2006, 43). Koska seksuaalisuuteen liittyvät kysymykset ovat usein ihmisille vaikeita ottaa puheeksi, tulee seksuaalineuvontaa olla tarjolla mahdollisimman matalalla kynnyksellä.

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (THL) *Matalan kynnyksen palvelut* -julkaisussa todetaan, että matalan kynnyksen käsite on suhteellinen ja, että se voi merkitä eri palveluissa erilaisia asioita (Leemann, Hämäläinen 2015,1). Leemann ja Hämäläinen avaavat yleisesti katsottuja matalankynnyksen perusominaisuuksia palveluissa, joita oppinäytetyöni kannalta keskeisimpiä havainnoimaan tein kuvion 1 (mt., 4-5).



(Kuvio 1 Matalan kynnyksen palveluiden perusominaisuuksista)

Taloudellisella lamalla oli suuri vaikutus matalan kynnyksen palveluiden vakiintumisessa Suomeen 1990-luvulla. Laman luomat haasteet kuten köyhyys ja julkisten palveluiden heikenneet resurssit lisäsivät ihmisten avuntarvetta. Laman jälkeen hyvinvointivaltiota kohdannut kriisi antoi kuitenkin kolmannelle sektorille tilaa ja mahdollisuuden ottaa aikaisempaa suuremman roolin Suomessa. Järjestökenttä ja vapaaehtoiset ottivat yhä laajemmin vastuuta varsinkin erityispalveluiden tarjoamisessa ja kehittämisessä julkisten palveluiden niukkojen resurssien tähden, mikä mahdollisti matalan kynnyksen palveluiden laajenemisen. Näin ollen järjestöillä on ollut alusta asti keskeinen rooli matalan kynnyksen palveluiden järjestämisessä ja tarjoamisessa. Perinteisesti matalan kynnyksen palveluiden suurin rahoittaja on entinen Raha-automaattiyhdistys (RAY) ja nykyinen fuusioitunut Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (STEA). (Leemann, Hämäläinen 2015, 5-6.)

Sexpon tarjoamissa seksuaalineuvontapalveluissa on tavoiteltu ja saavutettu hyvin matalan kynnyksen palveluiden periaatteet (kuvio 1). Kaikkiin seksuaalineuvontapalveluihin on mahdollista osallistua nimettömästi tai esimerkiksi nimimerkillä ja neuvontapalvelut ovat täysin maksuttomia.

2.1 Seksuaalineuvontatapaamiset

Sexpo-säätiö tarjoaa asiakkailleen 1-3 maksutonta seksuaalineuvontakäyntiä koulutetun seksuaalineuvojan vastaanotolla. Tapaamiset pidetään pääasiassa Sexpon tiloissa Kinaporinkadulla. Sijainnin ja saavutettavuuden suhteen neuvontatapaamisten Sexpon väki on tiedostanut hienosti, etteivät neuvontatapaamisiin tarkoitetut tilat ole esteettömiä. Tätä paikkaamaan ollaan mahdollistettu neuvontatapaamiset myös verkon välityksellä Skype-palvelun kautta, mikä mahdollistaa myös pääkaupunkiseudun ulkopuolella asuvien osallistumisen palveluun. Käynnille on mahdollista osallistua halutessaan täysin nimettömästi yksin tai esimerkiksi kumppanin tai muun perheenjäsenen kanssa. (Sexpo-säätiö 2018b.)

Neuvontatapaamiset sisältävät selkeimmin seksuaalineuvonnalle tyypillisen prosessin omaisen luonteen. Aikaisemmin kuvailut aloitus-, työskentely- ja lopetusvaihe ovat luonnollinen osa prosessia, jossa seksuaalineuvoja tapaa asiakkaan kanssa useamman kerran. Sexpo-säätiön neuvontatiimin vastaavan neuvojan Oona Turusen mukaan seksuaalineuvonnassa kävi 140 asiakasta vuoden 2017 aikana (2018).

Pääasiallisesti kasvokkain tapahtuvissa neuvontatapaamisissa saatava asiakaspalaute ja -data on todella niukkaa. Asiakaspalautteen tai -datan näkökulmasta neuvontatapaamisista saadaan tällä hetkellä asiakkaalta hänen siihen suostuessaan tietoon ikä, sukupuoli, asuinpaikka sekä ihmissuhdestatus (Turunen 2018.) Varsinaista asiakaspalautetta käynneistä ei kerätä vaan neuvontaa tekevä seksuaalineuvoja pyrkii selvittämään neuvonnan onnistumista ja hyötyä asiakkaalta suullisesti kirjaamatta mahdollisesti saamaansa palautetta ylös. Palaute kerätään ensisijaisesti seksuaalineuvojan ammatillista kehittymistä ja kasvua varten, mikä on vastuullista ja hienoa, mutta ei tarjoa lainkaan työkaluja organisaation sisäiselle kehittämistyölle. Koin alustavasti neuvontatapaamiset palautteen keruun näkökulmasta suhteellisen helpoksi, vaikka työmuoto oli minulle tuttu käytännössä vain teorian ja Sexpon toimistolla neuvontaa tekevien ammattilaisten kanssa käymieni keskusteluiden kautta.

2.2 Nettineuvonta

Nettineuvonta on tällä hetkellä maanantaista perjantaihin auki oleva nimetön neuvontapalvelu, jonka suurin asiakasryhmä on nuoret. Turusen (2018) mukaan vuonna 2017 nettineuvonnassa vastattiin 1022 nettineuvonnan kysymykseen ja sivulatauksia samana vuonna tapahtui 240 000. Nettineuvonta koostuu palveluna nettisivuille kirjoitetuista eri aiheita käsittelevistä artikkeleista sekä mahdollisuudesta jättää kysymys neuvontapalstalle. Nettineuvonta on artikkeleiden ja jo julkaistujen vastauksien suhteen saavutettavissa ajasta ja paikasta riippumatta netin välityksellä. Sexpon kotisivujen kautta toimiva nettineuvonta on suunniteltu ja laadittu myös palvelemaan palvelun asiakkaista erinomaisesti mobiililaitteen kautta. Kysymyksiin vastaavat Sexposäätiön neuvontatiimi, koulutetut vapaaehtoiset sekä neuvontatiimin tuella mahdolliset harjoittelijat ja Sexpon kautta koulututtavat seksuaalineuvojaopiskelijat.

Aikaisemmin palvelun yhteydessä kerääntyvä asiakasdata koostuu henkilön itse ilmoittamastaan iästä ja sukupuolesta sekä vapaavalintaisesta sähköpostista. Varsinaista palautekanavaa ei ollut ja asiakaspalaute on täysin sen varassa, miten asiakkaat kokevat itse tarpeelliseksi laittaa sähköpostin tai neuvontapalstan kautta kommenttia, kiitosta tai kehityskohteita. Ohjeita tai kehotusta asiakaspalautteen antamiseen ei nettisivuilla ollut.

Ehdittyäni vastaamaan syventävän harjoitteluni aikana Sexpon nettineuvonnassa lähes sataan kysymykseen ja luettuani satoja muita kysymyksiä ja niihin laadittuja vastauksia, koin nettineuvonnan itselleni kaikkein tutuimmaksi ja kohteeksi lähteä kehittämään palautteen keräämistä ja asiakasdatan keruuta, vaikka juuri nettineuvonta osoittautuikin juuri haasteellisimmaksi palvelunosaksi.

2.3 Puhelinneuvonta

Puhelinneuvonta on matalan kynnyksen seksuaalineuvontapalvelu, josta voi saada tietoa ja tukea nimettömästi. Puhelinneuvonnassa päivystää viikoittain vaihtuvilla ajoilla Sexpon neuvontatiimin jäsenet sekä koulutetut vapaaehtoiset. Puhelinneuvon-

ta ovat kaikkien saavutettavissa asuinpaikasta riippumatta. Vuonna 2017 puhelinneuvonnan kautta tavoitettiin 775 asiakasta.

Esimerkiksi puhelinneuvontaa tekeville vapaaehtoisille suunnatussa perehdytysmateriaalissa, jonka päivittäminen kuului harjoittelutehtäviini, ei tällä hetkellä ohjeisteta kysymään asiakkaalta palautetta. Asiakastyötä tekevät saattavatkin tiedustella puhelun hyödyllisyyttä ja merkitystä asiakkaalle enemmän oman ammatillisen kehittämisen kannalta, kuten neuvontatapaamisissa. Tällä hetkellä puhelinneuvonnan asiakailta kerätään puhelun alussa kotipaikkakunta, ikä, sukupuoli, ihmissuhdestatus ja onko soittanut aikaisemmin.

3 ASIAKASPALAUTTEEN JA ASIAKASDATAN MERKITYS SEKSUAALINEUVONTATYÖSSÄ

Organisaatiot keräävät asiakaspalautetta selvittääkseen asiakastyytyväisyyttä ja saadakseen asiakkailtaan informaatiota organisaation sisäiseen kehittämistyöhön. Asiakasdatalla tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan asiakkaasta kaikkea palveluun jäävää tai sisäänrakennetusti ja järjestelmällisesti kerättyä tietoa. Tällaista tietoa voi esimerkiksi olla asiakkaan nimi, ikä, sukupuoli, kansalaisuus, puhelinnumero, kotipaikkakunta, henkilötunnus tai verkkopalvelun kautta jäävä IP-osoite. Asiakasdataa voidaan hyödyntää myös kehittämistyössä, mutta sen lähtökohtainen rooli on usein enemmän selvittää rajaavia tekijöitä tai muita yksityiskohtia palveluiden kohderyhmästä.

Esimerkiksi fiktiivisen avoimen nuorten nettineuvontapalvelun kohderyhmä on 12-17 vuotiaat. Keräämällä asiakasdataa järjestelmällisesti palveluntarjoajan on mahdollista selvittää esimerkiksi mihin aikaan tai minkä ikäiset asiakkaat ottavat neuvonnan kautta yhteyttä. Järjestelmällisesti kerätyn datan ansiosta voidaan saada selville esimerkiksi se, jos palvelu ei tavoita tarkoitettua kohderyhmää tai jos jollekin erityisryhmälle suunnattu toiminta kaipaisi lisäresursointia. Fiktiivisen nuorten neuvontapalvelun näkökulmasta voisi esimerkiksi selvittää, että kaikille nuorille avoin neuvontapalvelu tavoittaisi suurimmilta osin vain tyttöjä.

Aktiivinen ja järjestelmällinen asiakasdatan keruu ja analysointi tarjoavat siis organisaatiolle parhaimmillaan loistavan työkalun palveluidensa kehittämiseksi. Sen avulla voidaan osata parantaa muun muassa kohdennettua markkinointia, muuttaa palvelun aukioloaikoja tai kehittää palvelun kustannustehokkuutta.

Asiakasdatan keräämisellä voi olla myös muita hyötyjä. Datan keruun myötä esimerkiksi neuvontapalveluista vastaava henkilöstö ja vapaaehtoiset saavat aikaisempaa selkeämmän kuvan toimintansa tavoitteiden saavuttamisesta, mikä vaikuttaa esimerkiksi työmotivaatioon. Sama data puolestaan rahoittajan näkökulmasta voi auttaa hahmottamaan selkeämmin kuinka laajasta ja vaikuttavasta toiminnasta on todella kyse ja kuinka sen turvaamiseksi ja kehittämiseksi tulisi jatkossa resursoida. Pitkällä tähtäimellä kerätty asiakasdata antaa palveluntarjoajalle myös mahdollisuuden ennakoita ja havaita toimintaan liittyviä muutoksia tai lisäresursoinnin tarpeita.

Erilaisten investointien ja projektien perustelu onnistuu paremmin, kun perusteiden tukena on numeraalista dataa. Tämän lisäksi asianmukaisesti purettu data auttaa selkeyttämään toimenpiteiden priorisointia. Ei kuitenkaan tule jäämään tuijottamaan pelkkiä lukuja tai organisaation sisällä olevaa tiedon määrää, vaan laatu ja sen soveltaminen ratkaisevat. (Filenius 2015, 209).

Pitkällä tähtäimellä kerätty data voi auttaa myös vaikuttamistyössä. Edellä mainitut rahoittajat saadaan jatkossa paremmin tietoisiksi, mutta tietoa voi myös käyttää esimerkiksi vaikutettaessa suoraan päättäjiin. Asiakasdatan suunnitelmallinen kerääminen voi mahdollistaa myös uusien yhteistyökuvioiden syntymisen, jos selviää esimerkiksi alueellisia tai muuten tiettyyn teemaan liittyviä yhteisiä asiakasprofiileja. Lisäksi kerätyn datan analysoinnista voi olla paljon hyötyä, kun pyritään avaamaan esimerkiksi joitakin ilmiöitä tai siihen mahdollisesti vaikuttavia syitä. Asiakasdatan käyttö tutkimuksellisissa tarkoituksissa on myös mahdollista, mutta tietojen luovuttamista esimerkiksi ulkopuoliselle tutkivalle taholle tulee harkita tarkoin.

Kuten asiakasdata myös asiakaspalaute on erinomainen väline henkilöstön sekä vapaaehtoisresurssien sitouttamisessa ja motivoinnissa. Tilaaja saa lisäksi asiakaspalautteen kautta merkittävän kanavan, mikä parantaa organisaation kehittämistyötä ja

lisää tarjottujen palveluiden asiakaslähtöisyyttä. Hyödyllinen palauteasiakaspalaute on sellaista, joka mahdollistaa tuotteen tai palvelun kehittämisen siten, että siitä toimijalle itselleen sekä tietysti asiakkaalle (Kortesuo 2014, 759). Asiakaspalautteen kautta on myös mahdollista löytää aivan uusia innovaatioita ja palvelukokonaisuuksia.

Pelkkä asiakasdatan tai palautteen keruu ei tee yhtäkään toimijaa autuaaksi. Jotta organisaation sisällä oleva asiakasdata saadaan oikeasti hyödynnettyä parhaalla mahdollisella tavalla, tulee koko prosessin olla kaikille selkeä, johdonmukainen ja suunniteltu.

Jotta tiedon keruu koetaan motivoivaksi ja siitä olisi todellista hyötyä toiminnalle tulee tietoa jäsentää ja lisäksi jakaa aktiivisesti organisaatiossa. Datan pohjalta tehdyt johtopäätökset eivät ole aina itsestään selviä ja data voidaan tulkita saman organisaation sisällä hyvin eri tavalla. (Filenius 2015, 209.) Tulkintaan voivat vaikuttaa yksilön työnkuva, vastuualueet sekä koulutus ja kokemus. Datan analysointi vaatii syvällistä pohdintaa ja keskustelua organisaation sisällä (Filenius 2015, 209).

3.1 Palvelun maksuttomuuden ja anonymiteetin luomat haasteet

Kaikilla on joitakin kokemuksia tilanteista, joissa tulisi reagoida asiakaspalautteeseen tai jossa kerätään joitakin tietoja palveluntarjoajalle. Tyypillisinä esimerkkeinä soittaminen puhelinoperaattorille tai terveyskeskuksen päivystykseen. Palveluissa, joissa asioidaan omilla kasvoilla, nimellä ja jopa henkilötunnuksella on aivan erilaiset puitteet ja mahdollisuudet sekä asiakaspalautteen että asiakasdatan keräämiseen.

Maksuttomia ja anonyymejä seksuaalineuvontapalveluita on Suomessa heikosti saatavilla ja juuri siksi on luonnollista, että asiakkaan ja seksuaalineuvojan välille syntyy helposti kiitollisuuden luoma jännite ja valta-asetelma. Asiakas on kiitollinen saamastaan neuvonnasta, vaikka todellisuudessa olisikin jotakin kehitysideoita. Tämä asetelma ei koske vain seksuaalineuvontaa vaan kaikkia palveluita, joita on niukasti tarjolla. Eräänlainen monopoliasema luo kilven palautetta vastaan, mikä ei tietenkään ole asiakkaan eikä palveluntarjoajan etu.

Palvelun anonymiteetti tekee ymmärrettävistä syistä todella haastavaksi asiakkaan kontaktoimisen jälkikäteen. Yrityspuolella tyypilliset asiakastytyväisyyskyselyt, eivät toimi anonyymeissa neuvontapalveluissa.

3.2 Tietosuojalakiuudistus

Suomen ja Euroopan unionin tietosuojalait uudistuvat tänä keväänä. Uudella lainsäädännöllä pyritään parantamaan henkilötietosuojaa sekä rekisteröityjen oikeuksia omiin tietoihinsa ja niiden käyttöön. Lisäksi uusi lainsäädäntö pyrkii vastaamaan digitalisaation ja globalisaation myötä syntyneisiin ilmiöihin ja kysymyksiin liittyen tietosuojakysymyksiin sekä yhtenäistää tietosuojasääntelyä kaikissa EU-maissa. Tietosuoja-asetusta soveltaminen alkaa kaikissa EU-maissa 25.5.2018. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2018.) Puhuttaessa asiakasdatasta ja sen keräämisestä tulee erityisesti pitää silmällä tietosuojalakiuudistusta sen henkilötietoja ja niiden käsittelyä koskevia periaatteita. Tietosuoja-asetuksen toisen luvun viidennessä artiklassa säädetään henkilötietojen käsittelyä koskevista periaatteista (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679).

Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan henkilöön liittyviä tietoja, kuten nimi, henkilötunnus, sijaintitiedot, verkkotunnistetiedot tai yksi tai useampi hänelle tunnusomainen fyysinen, fysiologinen, geneettinen, psyykinen, taloudellinen, kulttuurillinen tai sosiaalinen tekijä. (Reittu 2017,4.)

Henkilötietoja kerätessä tietoja tulee käsitellä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi. Tämä edellyttää, että asiakasdataa kerätessä asiakkaalla tulee olla nähtävissä ja tutustuttavissa rekisteriseloste, joka avaa henkilötiedon elinkaaren. (Arjentietosuoja 2018.)

Tietosuoja-asetuksen periaatteiden mukaan henkilötietoja on kerättävä ja käsiteltävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten ja vain tarpeellinen määrä henkilötietojen käsittelyn tarkoitukseen nähden. Lisäksi tiedot tulee voida pitää ajan tasalla ja virheellinen tieto tulee poistaa tai oikaista viipymättä. Henkilöä koskevat tiedot tu-

lee lisäksi rekisteröidä siten, että rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten. Lisäksi tietoja tulee kerätä ja käsitellä luottamuksellisesti. (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679.) Rekisteriä ylläpitävä taho on osoitusvelvollinen kirjallisesti siitä, että asetuksissa säädetyt periaatteet toteutuvat (Reittu 2017, 9-12).

Selvittääkseni kuinka anonyymeistä seksuaalineuvontapalveluista asiakasdata ja -palautte tulisi kerätä otin yhteyttä Tietosuojavaltuutetun toimiston neuvontapuhelimeen. Sieltä saamaani tietoa esittelen myöhemmin kohdassa 4.5.

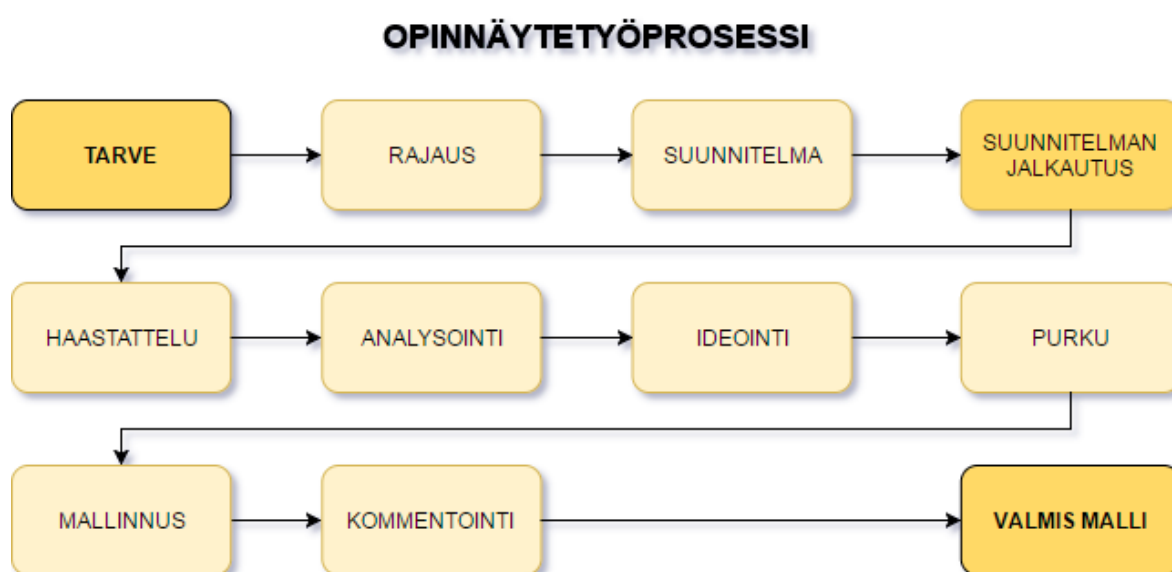
4 OPINNÄYTETYÖPROSESSI

Sexpolla suorittamani syventävän harjoitteluni aikana yleisesti esille noussut tarve palautekanavan suunnittelusta herätti kiinnostukseni aihetta kohtaan. Tehdessäni syventävän harjoittelun aikana kehittämistyötä nettineuvonnan parissa tuntui kehittämistyön fokuksen siirtäminen koskemaan kaikkia Sexpon maksuttomia seksuaalineuvontapalveluita hyvin luontevalta. Päädyin lopulta ehdottamaan harjoitteluohjajalleni tekeväni aiheesta opinnäytetyön ja niin opinnäytetyöllä olikin äkkiä aihe sekä tilaaja.

Keskustellessamme Sexpon työntekijöiden kanssa kehittämistyön tarpeesta pysyimme samalla rajaamaan opinnäytetyöni koskemaan nimenomaan säätiön tarjoamia maksuttomia seksuaalineuvontapalveluita ja niitä koskevaa asiakaspalautetta. Keskustellessamme palautteen keräämisestä heräsi myös tarve laajentaa opinnäytetyöni käsittelemään myös asiakasdatan keruuta. Palautteen keräämisen kehittäminen oli minulle tietyllä tasolla jo ennestään tuttua aikaisemmasta luottamustehtävästäni Humanistisen ammattikorkeakoulun opiskelijakunta HUMAKOn hallituksessa, mutta käsitys asiakasdatasta ja sen keräämisestä oli minulle aivan uusi ammatillinen aluevaltaus.

Kun säätiön tarvetta ja opinnäytetyön vaatimustasoa vastaava rajaus (kuvio 2) saatiin aikaiseksi, oli minun vuoroni vetäytyä ja aloittaa tiedonkeruu ja opinnäytetyön suunnit-

telman laatiminen. Vaikka kyseisen suunnitelman laatiminen aiheutti minulle aluksi hieman haasteita, niiden yli päästiin, koska opinnäytetyön rajaus oli tehty asianmukaisesti. Opinnäytetyösuunnitelmaa tehdessäni ja opinnäytetyötä varten keräämääni kirjallisuutta kahlatessani sain pian hyvän yleiskuvan ja vision, miten opinnäytetyö tulisi käytännössä toteuttaa. Tähän sain suurta apua myöhemmin nimetyltä niin sanotulta ohjausryhmältäni, joka koottiin järkeväksi katsotuista Sexpon työntekijöistä. Esi- telyäni opinnäytetyösuunnitelmani ohjausryhmälle ja saatuaani joitakin käytännön- vinkkejä saatoinkin siirtyä suunnitelman todelliseen toteuttamiseen ja itse opinnäytetyön tekemiseen.



(Kuvio 2 opinnäytetyöprosessi)

4.1 Vertailukehittäminen

Vertailukehittämisen, eli niin sanotun benchmarkingin pohjana tulee olla kiinnostus siihen, miten alalla muut kentällä toimivat ja menestyvät (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 163.) Selvittääkseni kuinka seksuaalineuvontaa tekevät palveluntarjoajat mahdollisesti keräävät asiakasdataa sekä palautetta asiakkailtaan tuli minun kartoittaa ensin kyseiset palveluntarjoajat ohjausryhmän kanssa. Myöhemmin valitut palveluntarjoajat kontaktoitiin ja haastateltiin. Tiedonkeruumenetelmiä on monia ja tyypillinen ratkaisu on tehdä niin sanottu tutustumiskäynti, jonka aikana on mahdollista tu-

tustua toisen organisaation prosessiin lähemmin (mt., 164). Päätin myös pyrkiä haastattelemaan Sexpo-säätiön toiminnan merkittävän rahoittajan STEA:n edustajaa.

Vertailukehittäminen alkaa siis siitä, että identifioidaan oman toiminnan piirissä kehittämistyötä vaativa kohde mahdollisimman selkeästi ja selvitetään erilaisia tiedonhankinta menetelmiä hyödyntäen, kuinka muut alalla onnistuvat siinä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 163). Opinnäytetyön kannalta keskeinen kehitettävät palvelun osat olivat asiakaspalautteen ja -datan keruu.

Mielestäni vertailukehittäminen asettaa ammattilaisen kiinnostavaan ja vaativaan tilanteeseen siinä, miten hän kykenee organisaation jo olemassa olevaa toimintaa arvioimaan kriittisesti. Ei vain riitä, että selvittää alan gurujen ja muiden tahojen tapoja ja periaatteita vaan ammattilaisen tulee vertailukehittämisessä onnistuakseen kyetä kriittiseen ajatteluun sekä omia ja organisaation vanhoja käytänteitä kohtaan. Kun toiminta on läpivalaistua ja analysoitua on onnistumisprosentti huomattavasti parempi, kun uusia malleja lähdetään ideoimaan ja mallintamaan organisaation käyttöön. Koin edukseni sen, että Sexpon maksuttomat seksuaalineuvontapalvelut olivat harjoitteluni aikana tulleet minulle käytännöntasolla tutuiksi ja että olin saanut organisaation toiminnasta ja sen lähtökohdista kattavan perehdytyksen.

Valitsin käyttää opinnäytetyössäni tästä kehittämistyön menetelmästä sen vielä vähemmän tunnettua nimeä ”vertailukehittäminen”, sillä se kuvastaa selkeämmin, mistä asiassa on todella kyse. Huomattavasti useammin käytetty ja laajemmin tunnettu termi ”benchmarking” ei mielestäni terminä avaa prosessin luonteesta tai lähtökohdista mitään. Tämä saattaa siksi nostaa kynnystä hyödyntää tai ottaa kyseessä oleva menetelmä käyttöön, vaikka se todellisuudessa palvelisi organisaatioita kehittämistyössä erinomaisesti.

4.2 Haastattelut

Vertailukehittämisen tiedonkeruumenetelmäksi valitsin tehdä haastatteluita. Ruusuvooren (2005) mukaan haastattelut ovat yksi käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmis-

tä sekä tutkimus- että kehittämistyössä (Moilanen, Ojasalo, Ritalahti, 2009, 95; Eskola, Suoranta, 2000, 85).

Haastatteluiden suosiota tiedonkeruumenetelmänä selittänee sen käyttökelpoisuus niin sanotun syvemmän tiedon hankkimiseksi verrattain vähällä vaivalla. Se osoittautuu usein toimivaksi myös opinnäytetyöni kaltaisissa tapauksissa, jolloin kehitettävää aihetta on tutkittu vähän (Moilanen, Ojasalo, Ritalahti, 2009, 95). Tulimme tilaajan kanssa myös yhteisymmärrykseen siitä, ettei lähtökohtaisesti harkitsemani verkkokyselyn avulla saavutettaisi tarpeeksi informaatiota tai sillä tasolla kuin vertailukehittäminen toimiakseen todella vaatisi.

Jotta vertailukehittäminen onnistuisi tuli minun ensimmäiseksi rajata kriteerit, joiden mukaan lähdin kartoittamaan haastateltavia organisaatioita. Lähdin rajaamaan järjestökentän palveluntarjoajia, jotka tarjoavat maksuttomia ja anonyymejä seksuaalivouontapalveluita sekä joiden toiminannan jonkintasoisena rahoittajana toimii STEA. Vertailukehittämisen onnistumisen kannalta oli myös olennaista etsiä organisaatioita, jotka tarjoavat seksuaalivouontaa mahdollisimman samojen työmuotojen kautta, jotta vertailua olisi mahdollista tehdä.

Haastatteluista kerättyä aineistoa analysoidessa aineiston määrä ei korvaa laatua (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti, 2009, 100). Tästä syystä päätin rajata haastateltavat tahot tarkasti ja mahdollisimman laajan aineiston hankkimisen sijaan päätin syventyä kehittämistyön kannalta kiinnostaviin organisaatioihin ja pyrkiä syventää tietämystäni heidän tarjoamista palveluista.

Ensimmäisenä mieleeni tuli Väestöliitto. Sexpon lailla seksuaalivouvoja ja -terapeutteja kouluttavalla organisaatiolla on laaja osaaminen ja pitkä historia seksuaalista hyvinvointia edistävässä työssä (Väestöliitto 2018a). Väestöliitolla on sivuillaan monipuolinen kattaus seksuaalisuuteen liittyvää materiaalia ja linkkejä erilaisiin kohdennettuihin palveluihin. Väestöliitolla on omat nettipalvelut, jotka pitävät sisällään kysymyspalsta-pohjaista nettineuvontaa sekä Nettivastaanotto-chatin. Nettisivuilla jo julkaistuja kysymyksiä pääsee lukemaan ilman rekisteröitymistä ja palveluun kirjautumista, mutta jättääkseen kysymyksen tai osallistuakseen chatiin tulee olla palveluun rekisteröitynyt käyttäjä. (Väestöliitto 2018b.)

Tiesin, että Sexpo haluaa pitää palvelunsa avoimesti saatavilla ilman kirjautumista ja koska rekisteröityneen asiakkaan kontaktoiminen asiakaspalautteen ja -datan ke-ruussa on hyvin erilaista kuin täysin rekisteröitymistä vaatimaton palvelun asiakkaan, ei tästä palvelukokonaisuudesta saatava data olisi tarpeeksi verrannollista Sexpon omiin nettineuvontapalveluihin.

Silloin mieleeni palasi 26.9.2017 Eduskunnan Väestö- ja kehitysryhmän, Väestöliiton ja Bayerin järjestämä Maailman ehkäisy päivän seminaari, jonne olin päässyt osallis- tumaan Sexpolla suorittamani harjoittelun puitteissa. Seminaarissa Väestöliiton Poi- kien Puhelimen esimies ja seksuaaliterapeutti Miguel Reyes kertoi, kuinka merkittävä osa Poikien Puhelimessa käsitellyistä aiheista koskee jollakin tasolla seksuaalisuutta (Reyes 2017). Päätin siis soveltaa asettamaani rajausta siten, että keksittyisin haas- tattelussa nimenomaan Poikien Puhelimeen, joka työmuotona vastasi Sexpon puhe- linneuvontaa, vaikka kohderyhmä oli rajatumpi ja palvelussa käsiteltävät aiheet eivät kaikki liitykään seksuaalisuuteen.

Myös kohdennettua työtä tekevät Tyttöjen Talo (2018) ja Poikien Talo (2018) tarjoa- vat asiakkailleen seksuaalineuvontaa. Tyttöjen Talo oli tullut minulle tutuksi opintojeni kautta aikaisemmin ja konseptina sukusuolisensitiivinen työ on kiinnostanut minua jo pitkään. Olin vakuuttunut opiskelijakollegoilta ja kentältä kuulemani perusteella sii- tä, että Poikien- ja Tyttöjen Talolla seksuaalineuvontaan panostetaan ja taso on kor- kea. Tiedonkeruun näkökulmasta päätin sulkea ulkopuolelle erilaiset ryhmätoimin- taan perustuvat prosessin omaiset tukiryhmät ja päätin keskittyä sekä Tyttöjen- että Poikien Talolla tarjolla olevaan neuvontapäivystykseen sekä prosessinomaiseen seksuaalineuvontaan, joista jälkimmäinen vastaa hyvin pitkälti Sexpon neuvontata- paamisia.

Tehdessäni nettineuvontaa harjoitteluni aikana Sexpolla pääsin tutustumaan nimel- tään jo minulle ennestään tuttuun organisaatioon nimeltä Hivpoint (ent. Hiv- tukikeskus). Useassa tapauksessa tuli ohjattua nettineuvonnan asiakasta tutustu- maan Hivpointin nettisivuihin sekä palveluun, jotka monipuolisesti ja selkeästi antavat tietoa ja tukea liittyen seksitauteihin. Hivpointin tarjoamat neuvontapalvelut vastasivat erinomaisesti Sexpon palveluita ja tarjosivat siis erinomaisen verrokin vertailukehit-

tämiselle. Hivpointille on mahdollista tulla neuvontatapaamiseen, soittaa neuvontapuhelimeen sekä lähettää kysymys nettineuvonnan tai chat-palvelun kautta (Hivpoint 2018).

Ohjausryhmä hyväksyi ehdotukseni haastateltavista organisaatioista sekä mihin palveluihin haastatteluissa keskityn. Kaaviossa 1 pyrin avaamaan, kuinka jokaiselle Sexpon maksuttomalle ja anonyymille seksuaalineuvontapalvelulle löytyy haastateltavien joukosta niin sanottu verrokkipalvelu. Kysymyspalsta-muotoista nettineuvontaa oli selkeästi vähiten tarjolla, kun taas neuvontatapaamisia oli tarjolla enemmän. Väestöliiton kohdalla päätin keskittyä haastattelussa Poikien Puhelimeen ja tutustua nettineuvontaan omakätisesti ja siksi nettineuvonta on taulukossa merkitty Väestöliiton kohdalla sulkuihin.

VERTAILUKEHITTÄMISEN KANNALTA KIINNOSTAVAT MAKSUTTOMAT JA ANONYYMIT SEKSUAALINEUVONTA- PALVELUT		NEUVONTAPALVELU		
		NETTINEUVONTA (KYSYMYS- PALSTA)	PUHELIN- NEUVONTA	NEUVONTA- TAPAAMINEN
P A L V E L U N T A R J O J A	SEXPO- SÄÄTIÖ	X	X	X
	VÄESTÖ- LIITTO	(X)	X	
	HIVPOINT	X	X	X
	POIKIEN TALO			X
	TYTTÖJEN TALO			X

(Kaavio 1 vertailukehittämien kannalta kiinnostavat maksuttomat ja anonyymit seksuaalineuvontapalvelut)

Järjestökentän lisäksi haastattelin STEA:n edustajaa. Voidakseni aidosti kehittää Sexpon asiakaspalautteen ja -datan keruuta koin välttämättömäksi selvittää asiaa myös rahoittajan näkökulmasta. Minua kiinnosti saada tietää millainen ja miten kerät-

ty asiakasdata ja -palaute on osoittautunut hyväksi tueksi organisaatioille heidän raportoidessaan toiminnastaan rahoittajalle. Toivoin saavani kuulla rahoittajan näkökulmasta kentällä toimiviksi koettuja menetelmiä ja ajatuksia siitä mitä kaikkea dataa olisi mahdollisuus ja ehkä hyvä kerätä.

Valitsin käyttää haastatteluissa puolistrukturoidun haastattelun keinoja. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset laaditaan etukäteen, mutta niiden muotoilussa ja järjestyksessä voi joustaa haastattelutilanteessa tarpeen niin vaatiessa. Puolistrukturoitu haastattelu mahdollistaa myös alunperin esitettäväksi tarkoitettujen kysymysten pois jättämisen tai haastattelutilanteessa itsessään heräävän uuden ennalta suunnitteleman kysymyksen esittämisen (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti, 2009, 97.)

Tämä osoittautui järkevimmäksi vaihtoehdoksi, kun haastateltavia tahoja kartoitettaessa selvisi, että tarjottavat palvelut ovat suhteessa toisiinsa niin erilaisia. Oli selvää, ettei olisi ollut mahdollista, tarkoituksenmukaista tai järkevää kuluttaa haastatteluai-kaa kysymyksiin, jotka mahdollisesti käsittelevät palveluita, jota he eivät edes tarjoa.

Haastatteluja varten päädyin luomaan niin sanotun kysymyspankin (Liite 1), jota voisin soveltaa kaikissa haastatteluissa riippuen kulloinkin kyseessä olevan organisaation tarjoamista palveluista. Kysymyspankkia luodessani yritin päästää irti kaikista mahdollisista ennakkokäsityksistäni ja olettamuksistani, joita minulla aihetta kohtaan oli. Ennako-oletamus, josta pyrin aktiivisesti etäännyttämään oli, ettei asiakaspalautetta kerätä järjestelmällisesti tai sitä ei kirjata ylös. Koin, että palautetta kerätään enemmän neuvontaa tekevän henkilön omaan ammatillista kehittymistä varten ja, että kehittävää palautetta on haasteellista saada.

Haastateltavien kontaktointi tapahtui nopeasti sähköpostitse. Esittelin itseni, opinnäytetyön aiheen sekä tilaajan ja tavoitteet. Avasin haastattelussa käsiteltäviä aiheita sekä aikataulutoiveen ja -arvion. Kerroin lisäksi, mielelläni luvan saatuani äänittäväni haastattelun litterointia varten. Haastattelut sijoittuivat alkukevääseen ja sain pian kohdata järjestöihmisen aikataulujen tiukkuuden. Koska käsiteltävää asiaa oli suhteellisen paljon ja halusin pystyä käymään haastattelun rennosti aiheesta keskustellen koin parhaaksi varata haastatteluun aikaa tunnin. Sopivan ajankohdan löytyminen aiheutti lähes poikkeuksetta haasteita ja päädyin lopulta pidentämään tarjoamaani

kuukauden pätkää vielä viikolla. Olin todella kiitollinen, kuinka lämpimästi ja aktiivisesti kaikki haastateltavat suhtautuivat ja osallistuivat aikataulujen pyörittelyyn.

Pääsin tekemään haastattelut jokaisen organisaation omissa tiloissa. Olin varautunut henkisesti ehdottamaan ja varaamaan erilaisia haastatteluun soveltuvia tiloja, mutta onnekseni näin ei tarvinnut toimia. Oli kiinnostavaa päästä haastatteluiden varjolla myös samalla tutustumaan ympäristöön, jossa useassa tapauksessa myös neuvonnan asiakkaita otetaan vastaan. Äänitin haastattelut ZOOM H1- stereotallentimella, minkä jälkeen tallensin äänitteet kannettavalleni. Hävitin äänitteet sekä niiden pohjalta kirjoitetun litteroidun aineiston, kun opinnäytetyöni oli valmis.

Haastatteluaineiston analysointi alkaa sillä, että haastattelu litteroidaan, eli muuteaan tekstimuotoon. Koska tutkimuskysymys määrittää litteroinnin tarkkuutta saatoinkin itse arvioida, kuinka tarkan aineiston kehittämistyöni vaatii. (Ruusuvuori, Nikander 2017, 427-428.) Haastatteluaineiston analyysin kannalta oli epäolennaista kirjoittaa haastatteluista tarkka litterointi äänenpainoineen ja taukoineen vaan päädyin keskittymään haastatteluiden sisältöön. Haastatteluiden litterointi osoittautui silti hyvin työlääksi. Melkein kuusi tuntia yhteensä kestäneet haastattelut olivat haasteellista litteroida, johtuen puolistrukturoiduille haastatteluille tyypillisestä keskusteleavuudesta ja todennäköisesti myös kokemattomuudestani haastattelijana. En kuitenkaan koe epäonnistuneeni sillä perinteisestä kysymys-vastaus-haastattelusta ollaan yhä enenevässä määrin siirrytty enemmän keskustelunomaisiin haastattelutapoihin (Eskola & Suoranta, 2000, 85).

4.3 Haastatteluiden tulokset

Haastattelut herättivät minussa paljon ajatuksia ja kysymyksiä seksuaalineuvontaan liittyvään kehittämistyöhön sekä asiakaspalautteen ja -datan keruuseen liittyen. Kävi ilmi, että aiheeseen liittyvät haasteet tiedostetaan hyvin järjestökentällä ja, että niihin ollaan kehittelemässä aktiivisesti uudenlaisia ratkaisuja.

Asiakaspalautteen kerääminen koettiin kaikissa organisaatioissa merkittäväksi ja haasteelliseksi. Usealla organisaatiolla oli nettisivuillaan palautteelle oma kanava ja

kehotus jättämään palautetta. Tällä tavoin kerättyä palautetta saadaan vähän, eikä tällä tavalla kerätty palaute kosketa saatua seksuaalineuvontaa. Palaute saattaa sisältää jonkin konkreettisen toiveen esimerkiksi siitä, että puhelinneuvonnassa tulisi olla jonotusmusiikkia, mutta tämänkaltainenkin palaute koetaan olevan harvinaista. Asiakaspalautteen antamisen aktivoimiseksi on järjestetty kilpailuja ja niiden kautta koetaan saaneen joitakin kirkkaita ajatuksia ja ideoita, mutta samalla on pohdittu, onko se kulutettujen resurssien arvoista ja onko hyötysuhde järkevä. Yksi haastateltavista kertoi, että vaikka organisaatiossa palautteen keruuseen ei arjessa jatkuvasti panostettaisi, kiinnitetään siihen erityistä huomiota kuitenkin silloin, jos ollaan otettu käyttöön uusi toimintatapa tai palvelunosa.

Seksuaalineuvontatapaamisista kerätään asiakaspalautetta työtavasta riippuen suullisesti, paperilla tai verkkolinkin kautta. Toimijat ovat painineet toistuvasti sen kysymyksen kanssa, kuinka mahdollistaa asiakkaalle anonyymi palautteen antaminen. Neuvontakäynnin jälkeen verkossa tai paperilomakkeella kerättävä palaute mahdollistaa anonyymin palautteen, mutta menetelmää ei koeta kehittävän palautteen saamisen näkökulmasta lainkaan toimivaksi. Asiakaspalautetta on myös aikaisemmin yritetty kerätä sähköpostin kautta lähettämällä kyselylomake jälkikäteen asiakkaalle, mutta tapa koettiin tehottomaksi ja raskaaksi. Lisäksi kyselylinkin lähettämistä varten kerätyn sähköpostin havaittiin rikkovan mahdollisuutta osallistua palveluun anonyymisti.

Puhelinneuvonnassa palautetta kysytään suullisesti. Suurin osa toimijoista kirjaa saadun palautteen ylös omaan exceliinsä. Mikään haastateltavista organisaatioista ei kerännyt asiakaspalautetta esimerkiksi kouluarvosanan perusteella, mikä on hyvin tyypillinen tapa yritysmaailmassa. Laadullisen palautteen arviointiin oltiin yhdessä organisaatiossa kehitetty oma laadullisen palautteen mittari, mikä auttoi palvelun aikana tai lopussa saadun palautteen arvioimista ja kirjaamista. Mahdollistaakseen anonyymin palautteen antamisen asiakkaille yhdessä organisaatiossa ollaan kehittämässä uutta puhelinpalvelujärjestelmää, joka mahdollistaisi palautteenannon anonyymisti neuvonnan päätyttyä.

Kaikissa haastatteluissa nousi myös esille pohdinta siitä, mitä asiakaspalautteessa kysytään ja mitä todella halutaan tietää. Joissakin tapauksissa asiakaspalautteessa

oltiin selvitetty enemmän palvelun lähtökohtien toteutumista. Kysymyksellä kuten ”Rohkaistiinko sinua puhumaan vaikeistakin asioista?” koettiin selviävän se, että palvelun lähtökohta toteutuu, mutta sen koettiin myös niin sanotuksi ”nollatutkimukseksi”. Tieto siitä, että työssä onnistutaan siten kuin on ajateltu ja suunniteltu on tärkeää, mutta sen ei koettu tarjoavan mitään toiminnan kehittämistä varten. Yksi haastateltavista koki nykyisten olemassa olevien mallien ja menetelmien vanhenneen. Haastateltava koki, ettei seksuaalineuvontaa tekevä kenttä pysy maailman muutoksen ja kehityksen mukana ja, että on olemassa riski, että ala jää polkemaan paikoilleen jos se ei kehity.

Erityisesti nuoret asiakkaat palautteenantajina koettiin haastavaksi kohderyhmäksi. Nuori ihminen ei osaa usein välttämättä hahmottaa tai sanoittaa omia tarpeitaan tai tunteitaan liittyen johonkin palveluun, mikä luonnollisesti tekee palautteen antamisesta haasteellista. Yksi haastateltavista summasi nuoret asiakkaat palautteen keräämisen näkökulmasta seuraavasti:

”Nuorten antama palaute ei ole samanlaista kuin esim. kuluttajapalaute jostakin palvelusta, koska ne ei aina ymmärrä, että sen palautteen perusteella se palvelu voi kehittyä. Että antamalla palautetta sä varmistat, että se palvelee sua jatkossa paremmin. Nuorilla ei aina ole käsitystä ikään kuin siitä jatkumosta.”

Keskeisimmäksi ja isoimmaksi ongelmaksi palautteen keruussa koettiin kehittävän palautteen saaminen. Kaikki haastateltavat kokivat, että kiitos sen kaikissa mahdollisissa muodoissa tulee todella herkästi esille. Kaikki haastatellut palveluntarjoajat panostavat asiakastyössään kohtaamiseen. Lisäksi seksuaalisuuteen liittyvät kysymykset ja aiheet ovat usein arkoja. Koettiin luonnolliseksi, että asiakkaalla, tullessaan kysymyksineen ja huolineen kohdatuksi ja validoiduksi, nousee helpotus ja huojennus, joka synnyttää kiitollisuutta. Kiitos on merkittävä ja se lämmittää työntekijän mieltä, mutta ei anna työkaluja toiminnan kehittämiseen. Kiitoksen lisäksi kehittämistyölle arvokkaan palautteen saamisen ongelmana nähtiin myös palvelun luonne ja nuori kohderyhmä. Haastatteluissa toistui useaan otteeseen, ettei seksuaalineuvonnasta voi kerätä asiakaspalautetta samoilla tavoilla kuin esimerkiksi voittoa tavoittelevat yritykset palveluistaan ja tuotteistaan keräävät:

”Asiakaspalvelu vs auttavapuhelin asiakaspalautteen keruun näkökulmasta on niin eri maailma.”

Asiakasdatan keruutapaan suhtaudutaan kentällä karkeasti kahdella tavalla. Toiset toimijat selvittävät haluamansa tiedon asiakkaalta antaen hänelle mahdollisuuden kieltäytyä ja samalla avaten, miksi tieto kerätään ja mihin sitä käytetään. Toinen haastatteluiden aikana esiin nousseen näkökulman mukaan suora ja asiakkaan kannalta läpinäkyvä asiakasdatan keruuprosessi nostaa kynnystä tulla palvelun piiriin. Ajatus pohjautui näkemykseen siitä, että palvelun anonyymiyden tunne saattaa asiakkaan näkökulmasta hajota, jos asiakasdatan keruu tehdään liian läpinäkyvästi. Tässä tapauksessa asiakasdata poimitaan epäsuorasti asiakaskontaktin yhteydessä.

Palveluiden anonyymiys asettaa lisäksi tiettyjä raameja asiakasdatan keruulle, mikä näkyikin haastatteluiden tuloksissa siten, että asiakkailta kerättävä data on hyvin samankaltaista. Joitakin pieniä lähinnä palvelun tai sen kohderyhmän erityispiirteiden luomia poikkeuksia lukuun ottamatta.

Asiakasdatan keruuseen itsestään tunnutaan suhtautuvan myöskin vähän kahtiajakoisesti. Seksuaalineuvontaa tekevä ammattilainen pyrkii työssään selvittämään silloiselta asiakkaaltaan neuvonnan kannalta merkittävän informaation, kuten iän, sukupuolen, parisuhdestatuksen tai vaikka kotipaikkakunnan, jos sillä sattuu tilanteeseen nähden olemaan merkitystä esimerkiksi palveluohjauksen näkökulmasta. Tiedon keruu itsessään ei siis tunnu tiettyssä mielessä haastavalta vaan sen ylös kirjaiminen ja analysointi tuntuvat tuottavan enemmän päänvaivaa. Kuten eräs haastateltava ilmaisi, neuvontatyötä tehdään kutsumuksesta ja silloin on hyvin ymmärrettävää, ettei asiakasdatan excelöinti suunnattomasti motivoi, jos se vie aikaa, jonka voisi käyttää asiakastyössä tai jos siitä koitua hyöty tuntuu epäselvältä tai pieneltä. Järjestöt kokevat osan asiakasdatan keruusta tapahtuvan suoraan rahoittajan vuoksi.

Sain haastattelusta STEA:n edustajan kanssa valtavasti irti. Opinnäytetyön kannalta tuli paljon kiinnostavia näkökulmia ja ajatuksia, mutta sain myös aikaisempaa selkeämmän käsityksen niin sanotusta vaikuttavuuden arvioinnista. Kokemukseni mukaan

koulussa sekä järjestökentällä vaikuttavuuden arvioinnista keskustellaan siten kuin se olisi järjestöjen tehtävä saadakseen toiminnalleen rahoitusta.

Toiminnan kannalta tulos on se mikä muuttuu ja vaikutus on se mitä syntyy hiukan pidemmällä aikavälillä. Vaikuttavuus puolestaan on sitä, kun otetaan pitkän aikavälin muutos ja useiden toimijoiden samanaikaisia muutoksia huomioon. Sosiaali- ja terveysministeriö pyrkii tuottamaan nimenomaan vaikuttavuutta kokonaisuudessaan. STEA ei siis pyydä järjestöiltä vaikuttavuuden arviointia, sillä se ei kuulu heidän rooliinsa. STEA:a kiinnostaa tulos ja siksi sen raportoinnissa käytettävää selvitystä kutsutaan juuri tuloksellisuus ja vaikutus selvitykseksi.

Puheessa sanat kuten "vaikutus" ja "vaikuttavuus" menevät helposti sekaisin, mutta tässä kohtaa olisi kaikkien osapuolten kannalta hyvä, jos käytettävillä termeillä tarkoitettaisiin samoja asioita. Tämä kysymys keskittyy rahoittajan ja järjestökentän vuorovaikutukseen ja on siis siksi opinnäytetyöni aiheen kannalta sivujuonne.

En saanut haastattelun kautta kuulla toivomiani järjestökentällä toimiviksi havaittuja mittareita. Perustelu siihen, oli kuitenkin aukoton. STEA:n edustajan mukaan ei ole tarkoituksenmukaista tai järkevää rahoittajana määrittää liikaa toimivia mittareita toiminnalle. Se saattaisi aiheuttaa sen, että mittari otettaisiin käyttöön, vaikka se todellisuudessa palvelisi kyseessä olevan toiminnan tuloksen mittaamista. Muutosta kuvaavat mittarit koetaan hyviksi, mutta niidenkin kohdalla tulee kehittää tai valita aidosti toiminnan luonteeseen, erityispiirteisiin sekä asetettuja tavoitteita arvioimaan sopiva mittari.

Haastatteluiden aikana keskusteltiin paljon neuvontapalveluiden asiakkailta kerättävästä datasta ja miten sitä voi onnistua hyödyntämään. STEA:n edustajan mukaan rahoitusta hakiessa ja toiminnasta raportoidessa tärkeää on, se, että toiminnalle asetetut tavoitteet ovat todella saavutettavissa ja että seurannan avulla kerätty kvantitatiivinen tai kvalitatiivinen data kuvaa aidosti toiminnalle asetetun tuloksen toteutumista. Järjestöjen tehtävä on osoittaa, kuinka rahoituksen saanut toiminta on todella saavuttanut sille asetetut tavoitteet. Olisi siis järjestöjen etu tuoda toiminnan tavoitteet sellaiselle tasolle, että ne ovat todellisuudessa tavoitettavissa sekä todennettavissa seurannan avulla.

Useat järjestöt kertovat tavoittelevansa toiminnallaan hyvin laajoja ja suuria päämääriä, kuten esimerkiksi yhdenvertainen yhteiskunta. Kuitenkaan ei ole järjestöjen käsissä tai edes mahdollista todentaa vastaavaa tavoitetta saavutetuksi ja lähemmällä tarkastelulla käykin ilmi, että toiminnan tulos onkin jotain muuta. Siksi on tärkeää asettaa toiminnan tavoitteet realistisesti ja määrittää huolellisesti, miten toiminnan seuranta tullaan toteuttamaan. Asianmukaisesti tehty asiakasdatan keruu auttaa myös organisaatioita hahmottamaan, keitä vasten heidän tarjoamansa palvelut eivät ole tai ketä he eivät yrittämisestä huolimatta vielä tavoita.

Asiakasdatan kohdalla nousi jälleen esille asia, jonka olin havainnut jo tähän mennessä tehtyjen haastatteluiden pohjalta. Datan keruu koetaan osittain rahoittajan vuoksi suoritettavaksi velvoitteeksi. STEA:n edustajan mukaan asiakasdataan ja sen keräämiseen ei tulisi suhtautua pakkona:

”Keruuta ei tulisi nähdä rahoittajaa varten tehtävänä pakotettuna työnä vaan ajatuksena siitä, että miten me pystymme paremmin palvelemaan ihmisiä.”

Rahoittajan näkökulmasta olisi hyvä, että järjestöt tekisivät yhteistyötä. STEA:n näkökulmasta ei ole merkittävää kuka tai mikä organisaatio on jonkin palvelun tai idean takana vaan rahoittajaa kiinnostaa, kuka sen palvelun todella tekee. STEA kannustaa järjestöjä tekemään enemmän yhteistyötä, josta kaikki osapuolet hyötyisivät.

4.4 Ideointivaihe

Alkuperäisen suunnitelman mukaan minun oli tarkoitus järjestää Sexpon väelle ja neuvontaa tekeville vapaaehtoisille työpaja, jossa esittelisin haastatteluiden tulokset ja jonka tavoitteena olisi ollut ideoida asiakaspalautteen ja -datan keräämistä varten kehitettävän mallin prototyyppi, josta olisin voinut ottaa koppia ja kehittää mallinnusvaiheessa (kuvio 2).

Ideointivaiheeseen suunnittelemani työpaja epäonnistui aikatauluihin liittyvistä syistä. Säätiön kiireinen kevät ja opinnäytetyön oma aikataulu asetti niin sanotun työpajan

ajankohtaan, joka ei soveltunut työssäkäyville vapaaehtoisille. Maanantai kello 14-16 on ymmärrettävistä syistä haasteellinen. Lisäksi Sexpon toimiston kiireinen arki asetti työpajalle tiukat aikataululliset raamit. Haastatteluiden esittelyyn sekä työpajaan saisi käyttää yhteensä kaksi tuntia. Valmistauduin esittelemään haastatteluiden annin tiiviisti puolessa tunnissa, jotta keskustelulle ja itse työpajatyöskentelylle jäisi aikaa. Sexpon toimiston arjen kiireessä muuttuneet aikataulut aiheuttivat kuitenkin sen, että pääsimme aloittamaan työpajan vasta 20 minuuttia sovittua myöhemmin.

Oli palkitsevaa havaita, että haastatteluiden kautta keräämäni tieto kiinnosti ihmisiä ja että tieto itsessään koettiin hyödylliseksi. Haastatteluiden tuloksista keskusteltiin ja kyseltiin paljon esityksen aikana, mihin olin myös varautunut. Esityksen aikainen polveileva keskustelu loi kuitenkin uuden aikataulullisen lisähaasteen. Sain pian huomata, että keräämäni materiaali herätti hyvin paljon ajatuksia aiheista, jotka eivät loppupeleissä olleet opinnäytetyöni kannalta merkittäviä. Toimin esitykseni aikana myös keskustelun vetäjänä ja pyrin jakamaan sekä rajaamaan ihmisten puheenvuoroja parhaani mukaan. Erityisesti asiakasdatan keräämiseen liittyvät kysymykset avoimuudesta ja läpinäkyvyydestä herättivät paljon keskustelua toiminnan lähtökohdista, mikä oli hyvin kiinnostavaa, mutta opinnäytetyöni kannalta ei niin oleellista. Vuolaan keskustelun aikana heräsi kuitenkin opinnäytetyöni kannalta kuitenkin lukuisia arvokkaita ajatuksia ja rajauksia, joita pääsin mallinnusvaiheessa hyödyntämään. Vaikka työpajan aikana emme aikataulullisista syistä ehtineetkään kehittämään mitään konkreettista pohjaa tai prototyyppiä.

Aikataulun kireminen ja uusiminen yhtä aikaa haastatteluiden tuloksien esittämisen sekä keskustelun ohjaamisen kanssa oli todella haastavaa, mutta samalla opettavaista. Sain työpajaan osallistujilta luvan hyödyntää työpajan aikana jo haastatteluisa aikaisemmin käyttämäni ZOOM H1- stereotallenninta. Sen avulla saamaani äänitettä ilman en olisi saanut epäonnistuneesta työpajasta niin paljon irti kuin sain. Kuten haastatteluiden kohdalla tallensin äänitteen myöhemmin kannettavalleni ja hävitin opinnäytetyöni valmistuttua. Päätin, etten litteroi työpajasta saamaani äänitettä, sillä suuri osa siitä oli omaa puhettani haastatteluiden tuloksista, mutta esityksen aikana ja jälkeen käydystä keskustelusta sain paljon ideoita paperille. Äänitteen avulla pystyin palaamaan käytyihin keskusteluihin ja poimimaan sieltä jatkotyöstön kannalta tärkeät yksityiskohdat ja huomiot.

Ideointivaihetta seuraava purku vaati paljon keskittymistä ja äänitteen sisällön rajaamista ja analysointia. Erityisesti keskustellessamme rahoittajasta, toiminnan tavoitteiden selkeyttämisestä sekä toiminnan seurannasta sekä saavutettujen tulosten raportoinnista oli minun tehtävä tiukka rajanveto. Kiinnostuin opinnäytetyöni aikana erilaisista mittareista ja tavoitteiden asettamisesta, mikä hetkellisesti siirsi fokuksen pois opinnäytetyöni kannalta keskeisistä asioista.

4.5 Mallinnus

Minun oli määrä seuraavaksi mallintaa vertailukehittämistä hyödyntäen ja työpajan purusta saamani vaatimuksien ja raamien pohjalta Sexpolle tavat kerätä asiakasdataa ja -palautetta.

Palautekanavan piti olla kevyt ja luonnollinen osa palvelua ja olisi tärkeää, että samaa mallia voisi soveltaa kaikissa maksuttomissa ja anonyymeissa seksuaalineuvontapalveluissa, jotta saatu palaute olisi verrannollista keskenään. Työpajassa heräsi keskustelua niin sanotusta ”palautehäiriköinnistä”, jolla siis tarkoitettiin sitä, että palautteen keruu työllistää ja vaivaa asiakasta liikaa. Tätä haluttiin luonnollisesti välttää. Haastatteluissa ilmi käynyt seikka, että organisaatiot eivät saa nettisivuillaan olevien avoimien palautekyselyiden tai -linkkien kautta käytännössä lainkaan palautetta herätti myös keskustelua. Monilla organisaatioilla, kuten Hivpointilla ja Väestöliitolla, nettisivuilla oleva palautekenttä edellyttää lisäksi asiakkaalta sähköpostin antamista.

Tietosuojalakiuudistuksen näkökulmasta kyseinen menettely vaatisi oman rekisterin. Soitin asian tiimoilta tietosuojavaltuutetun toimiston neuvontapuhelimeen, jossa kerrottiin, että mikäli palautteen keruun yhteydessä asiakkaalta kerätään sähköpostiosoite ja mikäli siitä käy ilmi henkilön etu- ja sukunimi on se silloin identifioitavissa olevaa henkilötietoa ja vaatii näin ollen rekisteröinnin ja rekisteriselosteen. (tietosuojavaltuutetun toimisto neuvonta 2018). Sexpossa oltiin aikaisemmin harkittu ja suunniteltu vastaavanlaisen palautekanavan käyttöön ottamista, mutta työpajan aikana tultiin siihen tulokseen, ettei Sexpon kannata kuluttaa aikaa tai resursseja kyseisen kanavan luomiseen ja ylläpitoon.

Toive palautekanavien yhdenmukaisuudesta asetti todellisen haasteen kehittävän palautteen keräämiselle. Jo opinnäytetyöprosessin alussa olin tajunnut sen, ettei nettineuvonnassa ole mahdollista jättää asiakkaalle mahdollisuutta antaa avoimen kentän kautta palautetta saamastaan neuvonnasta. Kokemukseni nettineuvonnan parissa auttoi minua hahmottamaan sen, että nettineuvonnassa avoin palautekenttä ei todellisuudessa toimisi palautekanavana. Avoin palautekenttä nettineuvonnassa synnyttäisi varsinaisen nettineuvonnan rinnalle eräänlaisen ”varjopalstan”, jossa palautteen sijaan esitettäisiin lisäkysymyksiä neuvontaa käsittelevästä aiheesta. Avoimet kysymykset ja vastauskentät ovat edellytys kehittävän palautteen saamiselle. Strukturoiduilla kysymyksillä saavutetaan rajatusti tietoa vain siitä asiasta, mistä osataan kysyä, mutta kehittävää palautetta ei siten saavuteta. Kehittävän palautteen saavuttamiseksi tuli siis kehittää toinen keino.

Koska laadullinen ja kehittävä palaute oli nyt toistaiseksi pois suljettu tuli minun keksittyä, mitä määrällistä palautetta seksuaalineuvonnan asiakkailta tulisi kerätä. Palautteenantotavan tuli olla mahdollisimman yksinkertainen, sillä koimme, että paras mahdollinen malli olisi sellainen, mikä ei toimi matalan kynnyksen periaatteita (kuvio 1) vastaan ja näin ollen ei tarvitse erillistä ohjeistusta ja selitystä. Määrällisen palautteen keruun tuli voida palvella mahdollisimman monta tapaa hahmottaa asioita. Haastateltavia tahoja kartoittaessani tutustuin samalla lukuisiin tapoihin kerätä määrällistä asiakaspalautetta.

Monilla kaupallisilla yrityksillä käytössä oleva ”viiden tähden -malli” tai Facebookin kautta yleistynyt ”peukutus” olivat myös jollakin tasolla käytössä nettineuvonnassa. Helsingin kaupunginkirjasto (2018) tarjoaa yhteistyössä Väestöliiton kanssa Kysy.fi-palvelussa nettineuvontaa kategoriassa ”elämä” myös seksiin ja seksuaalisuuteen liittyen. Palveluun osallistuminen vaatii nettisivuille kirjautumisen, mutta ilman kirjautumista voi lukea jo lähetettyjä ja vastauksen saaneita kysymyksiä. Palvelu näyttää, kuinka monta kertaa kysymystä on luettu ja lukijan on mahdollista peukuttaa kirjoitettua vastausta ilman kirjautumista. Tämänkaltainen menettely herätti itsessäni ristiriitaisia tunteita. Lukijamäärät ja vastausten peukutukset omaavat tietynlaisen vertais-tuellisen näkökulman ja peukuttamisella palautteen antamisesta on todennäköisesti pyritty tekemään hauskaa ja helppoa.

Ristiriitaisia ajatuksiani selkeytti, kun työpajaan osallistunut Sexpon väki jakoi kansani tämän ristiriitaisen tunteen. Koimme yhdessä, että vaikka vertaistuellinen elementti, mikä mahdollisesti syntyy, kun kysymyksen avausmäärät ovat julkisia on ajatuksena kaunis, niin se ei toimi seksuaalineuvonnassa. Ei voi tietää, kuinka asiakas reagoi mahdollisesti alhaiseksi jäävään kysymyksensä latausmäärään, koska seksuaalisuus, seksi, oma keho tai elämäntilanne ovat jokaiselle niin henkilökohtaisia. Omalla kokemuksellani nettineuvonnassa hyvin tyypilliset kysymykset koskevat usein omaa riittämättömyyden tunnetta tai ”normaaliutta”. Koska samankaltaisia kysymyksiä, esimerkiksi peniksen pituudesta on nettineuvonnassa lukuisia, eivät ne todennäköisesti kiinnosta muuten nettineuvontaa selailemaan ja tutkimaan tullutta asiakasta. Henkilökohtaisella tasolla hyvin arka ja iso asia on todellisuudessa niin yleinen ilmiö, ettei se todennäköisesti kiinnosta merkittävässä määrin muita sivuilla vierailevia asiakkaita. Haluan korostaa, ettei jonkin kysymyksen tai siihen laaditun vastauksen kiinnostavuus ole merkittävää vaan se, miten neuvontapalvelu kantaa vastuunsa siinä, ettei palveluun sisäänrakennettu palautejärjestelmä pahenna asiakkaan oloa jäädessään mahdollisesti vertaistukea vaille. Olimme yhtä mieltä siitä, että nettineuvontaan tulevasta palautteen keruun tuloksista ei tule kysymyskohtaisesti julkisia.

Erilaisten symbolien käyttö, kuten Kysy.fi -sivulla, on palautteen keräämisessä kuitenkin jotain todella esimerkillistä. Ne elävöittävät palvelua ja antavat helposti ymmärrettävän ja yksinkertaisen tavan asiakkaalle antaa palautetta. Työpajassa heräsi ajatus siitä, että määrällisen palautekanavan tulisi palvella erilaisia palautteen antajia. Päädyin lopulta kehittelemään mallin, joka sisältäisi tunteita kuvaavien symbolien lisäksi, kirjallisen ja numeraalisen arvion, jonka asiakas voi saamastaan nettineuvonnasta antaa. Esittelen nettineuvonnan palautteen keruumallin ja sen sovellusehdotukset puhelinneuvontaan ja neuvontatapaamisiin kohdassa 5.1.

Asiakasdatan keräämisessä ollaan tehty monta asiaa Sexpossa aikaisemmin todella hyvin. Puhelinneuvontaa ja neuvontatapaamisia tekeviä vapaaehtoisia on ohjeistettu avaamaan, mitä tietoja kerätään ja miksi. Sexpon neuvontapalveluiden kautta kerätävä data, jonka esittelin aikaisemmin kohdissa 2.1-2.3 on selkeästi rajattua ja perusteltua. Kehitettävää kuitenkin on. Nettineuvonnassa asiakkailta kerätään ikä, sukupuoli sekä vapaavalintainen sähköposti ilman, että palvelussa on asialle selittäviä

tekijöitä. Asiakas kykenee arvaamaan, että hänen ilmoittamaansa ikää ja sukupuolta hyödynnetään hänelle annetussa neuvonnassa, mutta asiakasdatan muu käyttö tulisi olla nettineuvonnan asiakkaille yhtä selvää kuin se on esimerkiksi puhelinneuvonnassa, jossa neuvontaa ei aloiteta ennen, kuin asiakkaalta on saatu lupa datan keräämiseen ja hänelle on kerrottu, mitä varten tietoa kerätään.

Toiveet uudelle asiakasdatan keruumallille oli, että se on kaikissa maksuttomissa neuvontapalveluissa yhdenmukainen ja tiivis, jotta se ei riko matalankynnyksen periaatteita (kuvio 1), eikä kuormita liikaa asiakasta. Asiakasdatan keruuta suunnitellessa tulee ottaa huomioon aika, joka asiakkaalla kuluu vastata toivottuihin kysymyksiin sekä sen lisäksi aika, joka neuvontaa tekevällä menee avata datan keruun syyt ja vapaaehtoisuus asiakkaalle.

5 MALLIN KUVAUS JA SUOSITUKSET

Asiakaspalautteen ja -datan keruumallien suunnittelu oli raskas prosessi. Huomasin kaipaavani tilaa, aikaa ja rauhaa pystyäkseen ajattelemaan asioita uudella tavalla ja luovasti. Laadin Google Drivessa ensimmäisen luonnoksen (Liite 2) asiakaspalautteen ja -datan keruumallista ja esittelin sen ohjausryhmälle. Saamani tarkennukset, kehitysehdotukset, kysymykset ja kommentit auttoivat minua jatkokehittämään mallia eteenpäin. Olin valmistautunut luonnoksen esittelyyn ohjausryhmälle laatimalla mallinnusvaiheessa nousseita kysymyksiä mallin yksityiskohdista ja toimintaperiaatteista. Esittämiini kysymyksiin saamani reaktio osoittivat, että olin kehittämäni mallin kanssa oikeilla jäljillä.

Seuraavaksi esittelen lopulliset mallit asiakaspalautteen ja -datan keräämiseen sekä kehittävän palautteen saamiseksi ideoituja ratkaisuja.

5.1 Asiakaspalautteen keruumalli

Asiakaspalautteen keräämiseksi luotu malli on hyvin yksinkertainen. Sen avulla pyritään selvittämään asiakkaan kokemus siitä, oliko hänelle saamastaan neuvonnasta hyötyä sekä onko hän ollut palvelun piirissä aikaisemmin. Kuten aikaisemmin jo ehdin mainita, pyrin kehittämään palautekanavasta sellaisen, että se palvelisi mahdollisimman erilaisia palautteen antajia. Laadin Webropol-ohjelmaa hyödyntäen kuvan 1 havainnoimaan ajatusta, jolla olen palautteen keruun suunnitellut toimivan. Kuvat eivät ole tarkoitettu vastaamaan visuaaliselta ilmeeltään lopullisia tuotoksia, vaan auttamaan hahmottamaan, kuinka palautteen keruu käytännössä voisi toimia. Avaan ensimmäisenä palautteen keruun nettineuvonnassa.

1. Oliko vastauksesta sinulle hyötyä?

-1 Ei 😞
 0 En osaa sanoa 😐
 1 Kyllä 😊

...

2. Onko tämä ensimmäinen kertasi Sexpon nettineuvonnassa?

Kyllä Ei

3. Montako kertaa arvioisit käyneesi Sexpon nettineuvonnassa aikaisemmin?

kerran
 2 kertaa
 3 kertaa
 4 kertaa
 5-9 kertaa
 10+ kertaa

Suuri kiitos palautteestasi! 😊

Palautteen avulla kehitämme Sexpon nettineuvontaa entistä paremmaksi.

Jos sinulla on jokin kehitysehdotus, älä epäröi lähettää sitä nettineuvonnan kautta!

(Kuva 1 Asiakaspalautteen keruumallin visuaalinen luonnos)

Koko prosessi on hyvin yksinkertainen, kuten tilaaja oli toivonut. Matalan kynnyksen periaatteita kunnioittaen asiakaspalautteen antaminen ei saa olla edellytys neuvonnan saamiselle, joten palautteen antaminen on asiakkaalle täysin vapaaehtoista. Asiakaspalaute on aina täytettävissä, kun kysymyksen ja siihen kirjoitetun vastauk-

sen avaa. Palautetta on siis mahdollista antaa kaikista vastauksista, eikä vain niistä, minkä on itse palvelun kautta lähettänyt.

Nettineuvonnassa julkaistun vastauksen jälkeen asiakkaalta kysytään, oliko vastauksesta hänelle hyötyä. Asiakas voi halutessaan valita kolmen vaihtoehdon väliltä, mikä kuvaa hänen kokemustaan parhaiten. Vastausvaihtoehdot ”ei”, ”en osaa sanoa” ja ”kyllä” ilmennetään sanallisesti, numeraalisesti sekä eri tunnetiloja kuvaavien hymiöiden avulla. Liittääkseen palautekanavan Sexpon muuhun visuaaliseen ilmeeseen palautemittarin eri tunnetiloja kuvaavat kasvot voisi tilata esimerkiksi Sexpo sarjakuvat kuvittaneelta Maria Björklundilta (Sexpo 2018b). Ensimmäisen kysymyksen kohdalla asiakas voi avata kysymystä koskevan selitteen, jossa kerrotaan, ettei asiakkaan antama palaute tule näkyään nettineuvonnassa julkisesti. Jos asiakas kokee, ettei neuvonnasta ollut hänelle hyötyä palautejärjestelmä kehottaa asiakasta lähettämään nettineuvonnan kautta uuden kysymyksen tai kehitysehdotuksen.

Voidakseen seurata asiakkaiden vaihtuvuutta ja heidän tyytyväisyyttään nettineuvonnassa tiedustellaan seuraavaksi, oliko käynti ensimmäinen kerta Sexpon nettineuvonnassa. Jos asiakas vastaa käynnin olleen hänen ensimmäisensä on hänellä mahdollista lähettää palaute välittömästi. Lähetettyään palautteen asiakasta kiitetään antamastaan palautteesta, kerrotaan palautetta käytettävän nettineuvonnan kehittämiseksi ja kehoitetaan laittamaan kehitysehdotuksia nettineuvonnan kautta.

Organisaation on hyvä voida seurata, kuinka paljon aivan uusia asiakkaista palvelu tavoittaa. Jos luvut antavat ymmärtää, että kävijäkunta perustuu pitkälti jo pitkään palvelua hyödyntäneistä asiakkaista voisi olla paikallaan satsata markkinointiin siten, että uusia asiakkaita tavoitettaisiin jatkossa paremmin. Pitkällä aikavälillä on myös mahdollista tarkkailla mahdollisia tilastollisia piikkejä ja oppia hahmottamaan kalenterivuodessa mahdolliset uusien asiakkaiden siirtymisen palvelun piiriin synnyttävät ilmiöt. Tämä auttaa esimerkiksi kohdennetun markkinoinnin suunnittelussa.

Jos asiakas vastaa, ettei käynti Sexpon nettineuvonnassa ollut ensimmäinen, palautekanava antaa asiakkaan vastattavaksi vielä yhden kysymyksen. Kysymyksen kautta selvitetään, kuinka monta kertaa asiakas arvioi käyneensä Sexpon nettineuvonnassa aikaisemmin. Palautteen avulla saadaan dataa palvelun piiriin palaavien

asiakkaiden määristä, mikä mahdollistaa myös prosentuaalisen vertailun uusien ja vanhojen kävijöiden välillä. Pitkällä aikavälillä on myös mahdollista tehdä vuosikoh- taista vertailua uusien ja vanhojen asiakasmäärien suhteen. Numerot 2-5 ovat mer- kitty erikseen siksi, että nettineuvonnasta saatu palaute olisi verrattavissa esimerkisi neuvontatapaamisissa saatuun palautteeseen, jossa tyypillinen käyntimäärä on 2-4 tapaamista.

Palautejärjestelmä rohkaisee asiakasta antamaan palautetta nettineuvonnan kautta. Jotta asiakkailta saatu palaute ei huku nettineuvonnan syövereihin ja unohdu, tulee nettineuvontaan luoda uusi kategoria, jonka alle kaikki nettineuvonnan kautta saatu asiakaspalaute saadaan. Neuvontaa tekevät ammattilaiset voivat järjestää tiimin kes- keisiä palautepurku-pajoja, joissa saatua palautetta käsitellään ja arvioidaan yhdessä johtaako saatu asiakaspalaute joihinkin toimenpiteisiin.

Nettineuvonnan näkökulmasta esittelemäni palautteen keruumalli soveltuu myös pu- helinneuvonnassa sekä neuvontatapaamisessa. Palaute kysytään molemmissa ta- pauksissa suullisesti ja kirjataan ylös sähköiseen järjestelmään neuvonnan jälkeen. Puhelinneuvonnan ja neuvontatapaamisen asiakkaalta kysytään, oliko hänelle neu- vonnasta hyötyä ja seksuaalineuvoja merkitsee saadun palautteen ylös myöhemmin tapahtuvaa sähköistä kirjaamista varten. Seksuaalineuvojan on tärkeää korostaa, että palautteeseen vastaaminen on vapaaehtoista, jotta puhelimitse ja kasvotusten kohdatut asiakkaat eivät joudu epätasa-arvoiseen asemaan nettineuvonnan asiak- kaisiin verrattuna, joille palautteen anto ei ole edellytys neuvonnan saamiselle. Koska toisin kuin nettineuvonnassa asiakkailta kerätään neuvontatapaamisissa ja puhelin- neuvonnassa suullisesti täytyy myös palautteen tallettaminen tapahtua toisin. Saatu asiakaspalaute kirjataan samaan sähköiseen lomakkeeseen, johon myöhemmin esit- telemäni asiakasdata kerätään.

Haastatteluiden aikana noussut esimerkki neuvontatapaamisten jälkeen asiakkaan täyttämästä anonyymistä asiakaspalautelinkistä kiehtoi minua pitkään. Kuten mallin- nusvaiheessa laatimastani asiakaspalautteen ja -datan keruumallin -luonnoksesta (Liite 2) käy ilmi olin suunnitellut, että neuvontatapaamisen asiakkaat täyttäisivät pa- lautteen anonyymisti saman palautejärjestelmän kautta kuin nettineuvonnassa. Kes- kusteltuani aiheesta ohjausryhmän kanssa havaitsimme, ettei prosessi ole silloin asi-

akkaan näkökulmasta selvä. Seksuaalineuvoja pyrkii selvittämään asiakkaalta suullisesti joka tapauksessa, oliko neuvonnasta hyötyä. Tieto on neuvojalle tärkeä voidakseen hahmottaa ja reflektoida antamaansa neuvontaa. Siksi olisi outoa, jos asiakas vastaisi kyselyyn, joka selvittäisi neuvonnan hyödyllisyyttä sekä käyntien määrää, mikä olisi neuvontatapaamisten kohdalla tarpeetonta, sillä ajat varataan ja seksuaalineuvoja tietää jo asiakkaan saaman neuvontakäyntien määrän. Neuvontatapaamisilla asiakasdataa ei kerätä uudelleen saman asiakkaan kohdalla, jos kyse on yhtäjaksoisesta seksuaalineuvonnasta.

Puhelinneuvonnan ja neuvontatapaamisten kautta kerätty asiakaspalaute kerätään aluksi esimerkiksi paperille, josta se neuvontatilanteen jälkeen kirjataan sähköiseen järjestelmään. Kunkin neuvontapalvelun kautta saatu asiakaspalaute kirjataan sähköiseen järjestelmään siten, että saatua palautetta on mahdollista analysoida ja purkaa myöhemmin palvelu kerrallaan ja palveluiden välisiä tuloksia voidaan vertailla.

5.2 Asiakasdatan keruumalli

Asiakasdatan keruussa pätee samat periaatteet kuin asiakaspalautteenkin keruussa. Asiakkaalle tulee avoimesti kertoa, miksi tietoja kerätään ja mihin niitä käytetään sekä, mihin niitä ei käytetä. Jos asiakasdataa voidaan käyttää henkilön tunnistamiseen tulevaisuudessa, asiakkaan tulee olla siitä tietoinen luovuttaessaan tietoja. Asiakas voi vapaasti kieltäytyä antamasta tietoja, eikä tietojen antaminen ole edellytys saada neuvontaa. Puhelinneuvonnassa ja neuvontatapaamisissa asiakasdatan keräämistä koskevat tiedot kerrotaan asiakkaalle suullisesti ja nettineuvonnassa tieto tulee olla saavutettavissa kirjallisesti ennen kuin tietoja kysytään. Nettineuvonnassa on myös tärkeää kertoa asiakkaalle, ettei hänen antamiensa tietoja julkaista yhdessä hänen esittämänsä kysymyksen ja siihen kirjoitetun vastauksen kanssa.

Asiakasdata kirjataan seksuaalineuvojan toimesta sähköiseen järjestelmään neuvonnan jälkeen, ei sen aikana. Työpajan aikana nousi esille, ettei ole asiakasta kunnioittavaa näpytellä tietoja ylös esimerkiksi puhelinneuvonnan aikana. Asiakas kuulee nopeasti, jos esimerkiksi tietokoneen näppäimistöön kosketaan. Jos tietokoneelta tarvitsee jotakin välttämätöntä neuvonnan aikana, tulee syy koskea koneeseen tuoda

avoimesti asiakkaalle esille. Puhelimen, kannettavan tai vaikka tabletin selaaminen on epäkunnioittavaa ja herättää asiakkaassa helposti epäluottamusta ja epätietoisuutta neuvontatilannetta kohtaan. Neuvonnan kannalta voi olla aivan asiallista tehdä esimerkiksi nopea tiedonhaku, mutta asiakkaan tulee olla siitä tietoinen, eikä asiakasdataa ole sopivaa kirjata sähköiseen järjestelmään neuvonnan aikana.

Kerättyä asiakasdataa päädyttiin rajaamaan pois alkuperäisestä suunnitelmastani (Liite 2). Rekisteröitävän asiakasdatan ulkopuolelle päätettiin jättää parisuhdestatus sekä asiointikieli. Jotta asiakasdatan keruu ei olisi asiakkaan näkökulmasta liian raskas, päätettiin kerättäviä asioita karsia. Aikaisemmin nettineuvonnan kautta kerätystä sähköpostiosoitteesta luovuttiin myös, sillä sen keräämiselle ei ollut enää uusilla kotisivuilla merkitystä ja asiakkailta kerätty sähköpostiosoite mahdollisesti velvoittaisi asiallisen rekisteröinnin tietosuojalakiuudistuksen nojalla.

Kuvassa 2 avaan jälleen nettineuvonnan näkökulmasta mitä tietoja ja miten asiakaspalautteen keruu sujuisi asiakkaan kannalta jouhevimmmin. Asiakkaan ikää, sukupuolta sekä sitä, mistä on kuullut Sexposta, kysytään ennen kenttää, jonka kautta kysymyksen voi lähettää nettineuvontaan.

1. Ikä

2. Sukupuoli

tyttö/nainen

poika/mies

muu

en halua kertoa

3. Maakunta

VALITSE

4. Mistä olet kuullut Sexposta?

Sexpon kotisivuilta

sosiaalisesta mediasta (Facebook, Instagram, Twitter)

oppilaitoksesta (opettaja, terveydenhoitaja, kuraattori)

terveydenhuoltopalveluista (terveyskeskus, sairaala)

kaverilta/tuttavalta

Muualta mistä?

(Kuva 2 Asiakasdatan keruumallin visuaalinen luonnos)

Asiakasdatan kirjaamisen yhteydessä seksuaalineuvoja määrittelee myös mihin neuvonnan kategorioihin tapahtunut neuvonta sijoittuu. Kategorioita on laaja kirjo, kuten kehollisuus, seksitaudit ja ehkäisy, mieltymykset, fantasiat ja fetissit ja sallitun rajat. Neuvonnan kategoriat auttavat hahmottamaan ja jaottelemaan aiheita, mistä kaikesta neuvontaa annetaan ja siten kehittää palveluita.

6 POHDINTA

Lopuksi kokoa opinnäytetyöni yhteen avaamalla sen käsittelemän aiheen kannalta keskeisiä ajatuksiani. Aluksi avaan asiakaspalautteeseen ja -dataan liittyviä koko järjestökentän hyödynnettävissä olevia havaintojani, jonka jälkeen siirryn arvioimaan opinnäytetyöni onnistumista ja merkitystä työelämälle.

6.1 Kun kiitos on kirosana kehittämistyölle, mitä tehdään?

Maailma muuttuu ympärillämme nopeasti. Uudet sähköiset yhteydet kehittyvät jatkuvasti, ja palveluntarjoajien tulee voida muuttaa rakenteitaan ja toimintatapojaan vastaamaan ajan henkeä ja vaatimuksia. (Valvio 2010, 15.) Anonyymejä ja maksuttomia seksuaalineuvontaa tarjoavat organisaatiot ovat jonkinasteisessa kriisissä. Ympärillä kehittyvä ja alati digitalisoituva maailma asettaa jatkuvasti haasteita ja mahdollisuuksia toiminnalle. Alan pienet resurssit pitävät kentän väen kiireisenä, eikä aikaa ja resursseja mihinkään ylimääräiseen löydy. On ilmeistä, että toiminnan tavoitteiden saavuttamiseksi käytettävä aika ja resurssit ovat jo jossain määrin kortilla.

Toiminnan kehittäminen maailman muutoksen mukana on haastavaa ja aikaa vievää, eikä asiakkailta saatava mieltä lämmittävä kiitos tarjoa todellisia työkaluja. Pintapuolisesti vaikuttaa siltä, että koska kehittävän ja laadullisen asiakaspalautteen saaminen on hyvin vaikeaa anonyymeissä ja maksuttomissa seksuaalineuvontapalveluissa ovat palveluntarjoajien kädet sidottuja.

Näin ei kuitenkaan ole. Näkemykseni mukaan sekä Sexpo, että muu järjestökenttä voisi hyödyntää jo olemassa olevaa ja hallitsemaansa asiakasdataa paljon monipuolisemmin. Kuten haastatteluissa kävi ilmi, koetaan asiakasdatan keruu enemmän tai vähemmän rahoittajan asettamana pakkoharjoitteena. Tämä ilmiö näkyy esimerkiksi siinä, että harjoitteluni aikana päivittäni Sexpon puhelinneuvontaperehdytysmateriaali vapaaehtoisille sisältää ohjeen, kuinka neuvonnan asiakkaille kerrotaan tietoja kerättävän rahoittajaa varten. Tämä mentaliteetti ei ole harvinainen, mutta koen sen hidastavan kehittämistyötä ja organisaatioiden itsereflektiota. Rohkenen siis ehdottaa, että Sexpon puhelinneuvonnan perehdytysmateriaali päivitetäisiin taas ja tällä kertaa sinne kirjattaisiin asiakasdatan keruun kohdalle, että tietoja kerätään rahoittajaa ja organisaation sisäistä kehittämistyötä varten.

Asiakaspalautteen ja -datan keräämisestä ei ole todellista hyötyä, jos sen analysoimiseen ja purkamiseen ei olla valmiita kuluttamaan tarpeeksi aikaa ja resursseja. Hyödyt ovat silloin pinnallisia ja varsinkin kvantitatiivisen datan pohjalta tehdyt virheelliset johtopäätökset ohjaavat toimintaa pahimmassa tapauksessa väärään suuntaan. Asiakaspalautteen ja -datan kriittinen analyysi mahdollistaa toiminnan kannalta keskeiseen kysymykseen vastaamisen. Saavutetaanko se, mitä toiminnalla tavoitellaan?

Sexpo-säätiön toimintasuunnitelman vuodelle 2018 linjaa seuraavasti:

Seurannan tuloksia käsitellään ja hyödynnetään henkilöstön tiimipalavereissa, viestintäpalavereissa sekä henkilöstön ja hallituksen suunnittelupäivissä. Neuvonnan tiimi järjestää säännöllisiä kehittämis- ja arviointipalavereja tuloksien seuraamiseksi ja toiminnan ohjaamiseksi. Tuloksia käytetään säätiön palvelumuotoilun tukena. (Sexpo 2018.)

On hienoa, että organisaation sisällä käytetään aikaa seurannan sekä toiminnan kehittämiseen. Haastatteluiden aikana kävi kuitenkin ilmi, kuinka kaikki järjestöt kuluttavat näiden samojen kysymysten ratkaisemiseksi valtavia määriä vähäisestä ajastaan. Järjestökentän tulisi tehdä yhteistyötä asiakaspalautteen ja asiakasdatan keräämisessä hyödyntämisessä. Esimerkiksi alan yhteisillä suunnittelupäivillä voisi hyvin syntyä koko kenttää hyödyttäviä innovaatioita. Vastuuta ja työtaakkaa pienentäisi ja on-

nistumismahdollisuuksia parantaisi merkittävästi, jos järjestöt tekisivät tässä kohtaa yhteistyötä.

Ohjausryhmän kesken noussut ajatus laadullisen ja kehittävän palautteen keräämiseksi vuosittain järjestettävistä palautteen keruuviikoista olisi loistava tilaisuus tehdä yhteistyötä ja hyödyntää kunkin organisaation osaamista ja verkostoja. Kehittävä palaute on toiminnalle elintärkeää, eikä olemassa olevan datan analysointi ratkaise kaikkea.

Neuvontaa tekevä ammattilainen kykenee tiettyyn pisteeseen asti pitämään omaa ammattitaitoaan yllä ja kehittämään sitä selvittämällä aktiivisesti asiakkailtaan, oliko neuvonnasta tälle hyötyä sekä refleктоimalla tilannetta ja toimintaansa aktiivisesti. Organisaatio ja sen tarjoaman palvelu jää kuitenkin tilanteessa altavastaajaksi varsinkin kuin työsuhteen tai vapaaehtoisuuden aikana seksuaalineuvontaa tehnyt henkilö vaihtaa työpaikkaa tai päättää vapaaehtoisuutensa.

Laadullisen asiakaspalautteen keruussa ei ole oikotietä onneen. Saatua palautetta tulee voida analysoida kuten asiakasdataa, jotta sen kaikki potentiaalinen hyöty tulee esille. On asiakaspalautteen ja itse asiakkaan vähättelyä, jos palautetta kerätään vain kvantitatiiviseksi aineistoksi rahoittajaa varten.

6.2 Opinnäytetyön arviointi

Asiakaspalautteen tai -datan keräämistä ei ole aikaisemmin tutkittu. Tulokulmani aiheeseen on tietosuojalakiuudistuksen näkökulmasta ajankohtainen, vaikka opinnäytetyön kehittämistehtävä koskeekin ongelmaa, jota järjestökenttä on yrittänyt ratkaista jo pitkään. Opinnäytetyöni aihe on kiinnostava ja sen kautta saavutetut tulokset hyödynnettävissä ja sovellettavissa muuallakin kuin seksuaalineuvonnan piirissä. Anonyymejä tai maksuttomia neuvontapalveluita tekevät tahot voivat hyötyä keräämästäni materiaalista ja sen pohjalta tekemistäni havainnoista kehittäessään omia palveluitaan.

Opinnäytetyössäni soveltamani vertailukehittäminen tuotti helposti hyödynnettäviä tuloksia. Kehittämistyön menetelmistä yhteisölliseen ideointiin pohjautuva työpaja ei

onnistunut suunnitelmien mukaan, mutta ratkaisin tilanteen siten, ettei työskentelyni katkennut tai ettei työpajan kohdalla epäonnistuminen olisi vesittänyt koko opinnäytetyötä. Työpajan toteutumisessa sattuneet vastoinkäymiset olivat valitettavia, mutta eivät mielestäni heikennä opinnäytetyöni arvoa tai käytettävyyttä.

Vertailukehittämistä varten tekemieni haastatteluiden kohdalla kohtasin yhden haastattelulle tyypillisen haasteen, joka teki haastatteluiden litteroinnista sekä analysoinnista haasteellista. Tutkijan on vaikea tietää haastatteluiden kautta saamiensa vastauksen suuntaa, kun kyseessä on vähän kartoitettu aihe (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 200).

Opinnäytetyöprosessin aikana pääsin pohtimaan tutkimukseni eettisyyttä haastatteluiden tuloksien julkaisemisen kohdalla. Haastatteluiden aikana nousutta toivetta kunnioittaen en käsittele opinnäytetyössäni yksityiskohtaisesti organisaatioiden keräämää asiakasdataa tai sen keräämistapoja. Päädyin siis joustamaan tutkimuksen eettisistä vaatimuksissa siinä suhteessa, etten raportoi haastatteluiden yksityiskohtia opinnäytetyössäni (mt., 24).

Vapaaehtoisten rooli seksuaalineuvonatyössä on Sexpo-säätiössä merkittävä ja järjestökentällä laajemminkin todella merkittävä. Heidän osallistamisensa palautteen ja asiakasdatan analysoimiseen mahdollistaisi uusien innovaatioiden syntymisen ja auttaisi toiminnan tavoitteiden ja niiden tavoittelemiseksi sovittujen toimenpiteiden kirjastamista. Vapaaehtoisille puhutaan usein organisaation toimintaa ohjaavista arvoista ja oletetaan, että vapaaehtoiset toimivat vapaaehtoisina arvojen mukaisesti. Koen kuitenkin vahvasti, ettei toiminnan tavoitteet ole sama asia kuin toiminnan arvot. Arvot kuvaavat toiminnan tapaa, ei toimintaa tai sen tavoitteita itseään. Olisin halunnut ottaa Sexpolla seksuaalineuvontaa tekevät vapaaehtoiset mukaan tähän kehittämistyöhön, mutta aikataulujen luoma paine vaati karsimaan heidät ulos.

Opinnäytetyöprosessin aikana nousseet haasteet liittyen aikatauluihin, menetelmien käyttöön sekä siihen, ettei opinnäytetyön aihetta ole aikaisemmin tutkittu antoivat positiivisella tavalla päänvaivaa koko kevääksi. Koen onnistuneeni saavuttamaan opinnäytetyölleni asetetut tavoitteet hyvin sekä osoittaneeni, että hallitsen kehittämistyön menetelmien soveltamisen.

LÄHTEET

- Aho, Tuulia & Kotiranta-Ainamo, Anna & Pelander, Anne & Rinkelinen, Tuija & Alkio, Paula (toim.) 2008. Puhutaan seksuaalisuudesta. Nuori vastaanotolla. Väestöliitto. Helsinki: Priimus Paino Oy
- Apter, Dan & Väisälä, Leena & Kaimola, Kari 2006. Seksuaalisuus. 1. painos. Helsinki: Kustannus Oy DUODEMIC
- Arjentietosuoja. VM 3 Tietosuoja henkilöitä käsitteleville. Viitattu 27.1.2018.
<https://vimeo.com/250133179/9dc258be2e>
- Bildjuschkin, Katariina & Ruuhilahti, Susanna 2010. Puhutaan seksuaalisuudesta. Ammatillisia kohtaamisia sosiaali- ja hoitotyössä. Kirjapaja Helsinki
- Bildjuschkin, Katriina & Klemetti, Reija & Kulmala, Teija & Luoto, Riitta & Nipuli, Suvi & Nykänen, Maarit & Parekh, Seija & Raussi-Lehto, Eija & Surcel, Heljä-Marja 2016. Edistä, ehkäise, vaikuta. Seksuaali- ja lisääntymisterveyden toimintasuunnitelma 2014-2020. Toim. Klemetti, Reija & Raussi-Lehto, Eija. 3. tarkennettu painos. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. painos. Jyväskylä: Vastapaino
- Euroopan unionin virallinen lehti. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679. Luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus)
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=FI>
- Filenius, Marko 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo Oy
- Helsingin kaupunginkirjasto. Kysy.fi. Seksi, seksuaalisuus. Viitattu 2.2.2018
http://www.kysy.fi/kysymykset?f%5B0%5D=question_category_title%3ASeksi%2C%20seksuaalisuus
- Hinkkanen, Niina & Peräaho, Katri & Velling, Johanna 2017. Puhu, tunnista ja toimi. Nuorten seksuaalinen kaltoinkohtelu – opas ammattilaisille. Exit – Pois prostituutiosta ry. Vaasa: Oy Fram Ab
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. 13.-14. osin uudistettu painos. Keuruu: Kirjayhtymä Oy
- Hivpoint. Neuvontapalvelut. Viitattu 1.5.2018 <https://hivpoint.fi/neuvonta/>
- Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo & Ruusuvoori, Johanna 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino
- Kortesuo, Katleena 2014. Sano se someksi 2. Organisaation käsikirja sosiaaliseen mediaan. 1. painos. Helsinki: Kauppakamari
- Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija 2015. Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/97b1aef8-b8ca-4ec3-ac4c-b80d3e754cec

- Metropolian ammattikorkeakoulu. Viitattu 18.4.2018.
<http://www.metropolia.fi/koulutukset/taydennyskoulutus/sosiaali-ja-terveysala/koulutustarjonta/seksuaalineuvonta-30-op/>
- Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & i, Jarmo 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 1. painos. Helsinki: WSOY
- Poikien Talo. Seksuaalineuvonta ja -kasvatukset. Viitattu 1.5.2018
<https://poikientalo.fi/seksuaalineuvonta-ja-kasvatukset>
- Reittu, Jarkko 2017. EU:n yleinen tietosuoja-asetus. Helsingin yliopisto. Yleishallinto. Viitattu: 22.4.2018. <file:///C:/Users/ronja/Downloads/Yleinen%20tietosuoja-asetus%2017loka17.pdf>
- Reyes, Miguel 26.9.17. Maailman ehkäisypäivän seminaari. Helsinki Sexpo-säätiö. Tietoa neuvonnasta. Viitattu 1.4.2018 <https://www.sexpo.fi/neuvonta/tietoa-neuvonnasta.html>
- Sexpo-säätiö. Sexpo julkaisee seksuaalikasvatusaiheisia sarjakuvia. Julkaistu 17.10.2016. Viitattu 6.5.2018.
<https://www.sexpo.fi/ajankohtaista/sexpo-julkaisee-seksuaalikasvatusaiheisia-sarjakuvia.html>
- Sexpo-säätiö. Sexpo lyhyesti. Viitattu 2.3.2018 <https://www.sexpo.fi/saatio/sexpo-lyhyesti.html>
- Sexpo-säätiö. Toimintasuunnitelma 2018. Viitattu 30.4.2018
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Viitattu 5.3.2018. <http://stm.fi/seksuaaliterveys>
- Sundell, Henriikka 2014. Oikealla asialla oikeaan aikaan. Sexpo 1969-2014. Sexpo-säätiö. http://frantic.s3.amazonaws.com/sexpo/2011/12/Sundell-Henriikka_-_Oikealla-asialla-oikeaan-aikaan.pdf
- Suomen Seksologinen Seura. Viitattu 2.3.2018
<http://seksologinenseura.fi/kiinnostaako-seksologian-asiantuntijuus/>
- Terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 30.12.2010/1326
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=terveydenhuoltolaki>
- Tietosuojavaltuutetun toimisto. EU:n tietosuojauudistus. Viitattu 1.5.2018.
<http://www.tietosuoja.fi/fi/index/euntietosuojauudistus.html>
- Tietosuojavaltuutetun toimisto. Neuvonta. 9.4.2018
- Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 18.4.2018.
<https://www.turkuamk.fi/fi/tyoelamapalvelut/koulutushaku/seksologian-perusopinnot/>
- Turunen, Oona. Sähköposti. Viitattu 18.3.2018
- Tyttöjen Talo. Seksuaalineuvonta ja -kasvatus. Viitattu 1.5.2018
<https://tyttojentalo.fi/toiminta/seksuaaliterveys>
- Valvio, Timo 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Kauppakamari
- Väestöliitto2018a. Historia. Viitattu 1.5.2018
<http://www.vaestoliitto.fi/vaestoliitto/historia2/>

Väestöliitto 2018b. Nettipalvelut. Viitattu 1.5.2018

<https://kumppanit.vastaamo.fi/admin/vaestoliitto/>

World Association for Sexual Rights 2014. Declaration of Sexual Rights. Viitattu 2.3.2018 [http://www.worldsexology.org/wp-](http://www.worldsexology.org/wp-content/uploads/2013/08/declaration_of_sexual_rights_sep03_2014.pdf)

[content/uploads/2013/08/declaration_of_sexual_rights_sep03_2014.pdf](http://www.worldsexology.org/wp-content/uploads/2013/08/declaration_of_sexual_rights_sep03_2014.pdf)

World Health Organization. Viitattu 2.3.2018.

http://www.who.int/reproductivehealth/topics/sexual_health/sh_definitions/en/

LIITTEET

Liite1 Kysymyspankki

KYSYMYS-PANKKI

- A. Onko asiakkaan mahdollista jättää palautetta saamastaan neuvonnasta?
- B. Onko asiakkaan saatavilla tieto, kuinka hänen antamaansa palautetta käsitellään?
- C. Tietääkö asiakas mistä/kenestä hän antaa palautetta (kussakin kanavassa)?
- D. Miten palaute kerätään?
- E. Mitä varten palautetta kerätään?
- F. Miten palaute käsitellään?
- G. Kuka palautetta käsittelee?
- H. Miten palaute arkistoidaan?
- I. Kauanko koko prosessissa menee?
- J. Kokeeko henkilöstö palautteen keräämisen hyödyllisenä?
- K. Onko siitä hyötyä?
- L. Mitä vahvuuksia tai heikkouksia palautteen keruujärjestelmällä koetaan olevan käytännöntasolla A.) asiakasnäkökulma B.) työntekijänäkökulma?
- M. Mitä tietoja neuvonnan yhteydessä asiakkaasta jää organisaatiolle?
- N. Miksi kyseiset tiedot jäävät? (verkossa vs. puhelu/live)
- O. Miten neuvonnan yhteydessä jäävästä asiakasdatasta informoidaan palvelun yhteydessä asiakasta?
- P. Miten tietoja käsitellään organisaatiossa?
- Q. Ketkä tietoja käsittelevät?
- R. Miten arkistoidaan?
- S. Miten asiakkaalle informoidaan tietojen säilyttämisestä, käytöstä, hävittämisestä ja muusta käsittelystä?
- T. Onko palautteen tai asiakasdatan keräämisestä annettu tai sovittu yhteiset pelisäännöt?
- U. Miten neuvontaa tekeviin henkilöihin kohdistuva palaute käsitellään?
- V. Miten eroaa suoranpalautteen käsittely livenä/puhelimessa vs. verkossa?

STEA

- Kuinka perustoiminnan rahoituksen haku- ja raportointiprosessi toimii rahoittajan näkökulmasta?
- Mitä elementtejä on hyvässä hakemuksessa/raportissa?
- Minkälaiset järjestöjen kehittelemät tai soveltamat mittarit koetaan hyviksi vaikuttavuuden arvioinnissa?
- Mitä asioita käytätte mittareina arvioidessanne työn vaikuttavuutta?
- Mitä tietoa organisaatio voisi antaa tämän parantamiseksi ja osoittamiseksi?
- Mitä asiakasdataa saadaan ja raportoidaan anonyymeistä neuvontapalveluista?
- Millaisia haasteita näette asiakaspalautteen ja -datan keruussa anonyymeissä (seksuaali)neuvontapalveluissa?
- Miten niin sanottu asiakasvastuu/jälkiseuranta toteutuu ko. palveluissa?
- Miten järjestöt ovat ratkaisseet näitä haasteita?

Liite 2 Asiakaspalautteen ja -datan keruumallin -luonnos

Asiakaspalautteen ja -datan keruumallin -luonnos

PALAUTTEEN KERUU MALLI

Kysymysrunko (asteikolla -2 - 0 - +2)

Asteikon numeraalisten arvojen ja niiden kirjallisten avauksien lisäksi verkossa voisi olla hyvä hyödyntää järjestelmää varten luotuja hymiöitä (suunnittelija Maria Björklund?). Vastaa samalla useamman ihmisten tarpeita ja kykyä hahmottaa.

Koitko saavasi vastauksen siihen, mitä kysyit?

ASTEIKKO: -2 - 0 - +2 / numeroidut symbolit

-2 Ei

-1

0 En osaa sanoa

+1

+2 Kyllä

Oliko vastauksesta/neuvonnasta sinulle hyötyä?

ASTEIKKO: -2 - 0 - +2 / numeroidut symbolit

-2 Ei (kehotus antaa palautetta nettineuvonnan kautta/ kysymään uuden (tarkentavan) kysymyksen)

-1

0 En osaa sanoa

+1

+2 Kyllä

Osallistunut ko. palveluun aikaisemmin/Onko tämä ensimmäinen kerta ko. palvelussa kyllä/ei

→ jos vastasit kyllä niin mones kerta nyt (valmiit vaihtoehdot(pudotusvalikossa?)

2 kertaa, 3 kertaa, 4 kertaa, 5-9 kertaa, 10+ kertaa

NETTINEUVONTA

- Palautekysely on täytettävissä ja **lähetettävissä** jokainen kerta, kun kysymys avataan (vastaukset ei julkisia)
- “Kategorioituisi” automaattisesti nettineuvonnan palautteeksi (ei vaadi erillistä klikkausta)

PUHELINNEUVONTA

- Asiakasdataan liittyvät kysymykset kysytään puhelun lopussa asiakkaalta ja asiakkaan antama palaute ((ASTEIKOLLA kyllä(2) / ei(-2) / en osaa sanoa(0)) kirjataan ylös myöhempää tilastointia varten
- Sisällytetään asiakasdata-lomakkeeseen kohdalla: palaute (puhelinneuvonta)
- tarjoa mahdollisuus jättää kysymys/palautetta nettineuvonnan kautta, jos jäi/herää jotain uutta kysyttävää/sanottavaa (nettineuvontaan uusi kategoria “Palaute”

NEUVONTATAPAAMISET

- mahdollisuus täyttää sähköisenä
- vastausaika on sisällytetty jokaiseen käyntiin
- laite (yleinen)
- QR-koodi
- “Kategorioituisi” automaattisesti neuvontatapaamisen kautta saaduksi palautteeksi (ei vaadi erillistä klikkausta)

Kysymysrunko (karsitulla asteikolla)

Palautekeruumalli karsitulla asteikolla (kyllä/ei/en osaa sanoa) mahdollistaa saadun palautteen vertailukelpoisuuden suhteessa toisiinsa riippumatta mistä kolmesta palvelusta palaute on saatu.

- Asteikko 1-3 nopea ja helppo selittää sekä vastata (puhelinneuvonta)

ASIAKASDATAN KERUUMALLI

- Tiedot kerätään ja kirjataan verkkolomakkeeseen.
- Verkkolomaketta EI täytetä neuvonnan aikana.
- Asiakkaalla on aina oltava mahdollisuus kieltäytyä antamasta tietoja.
- Palautteen tai asiakastietojen luovuttaminen ei ole edellytys (laadukkaan) neuvonnan saamiseksi

KERÄTTÄVÄ ASIAKASDATA:

- Ikä
- Neuvonnan kategoriat
- Sukupuoli (tyttö/nainen, poika/mies, muu, en halua kertoa)
- Ihmissuhdestatus
- Asiointikieli (suomi, ruotsi, englanti, muu mikä?)
- Mistä on kuullut Sexpon puhelinneuvonta/nettineuvonta/neuvontatapaamis-palvelusta?
- Lääni/maakunta

NETTINEUVONTA

- Asiakas täyttää:
 - ikä (vapaa kenttä)
 - sukupuoli (tyttö/nainen, poika/mies, muu, en halua kertoa)
 - lääni/maakunta (pudotusvalikko, sis. en halua kertoa)
 - Ihmissuhdestatus (pudotusvalikko, sis. en halua kertoa)
 - suhteessa
 - sinkku
 - naimisissa
 - määrittelemätön
 - en halua kertoa
 - Mitä kautta kuullut Sexposta?/Mistä ohjautunut Sexpolle?
 - pudotusvalikko?

- verkkosivut, some, koululaitos, järjestökenttä/niiden palvelut, julkinen terveydenhuolto, jne?

PUHELINNEUVONTA

- Asiakkaalta kysytään puhelun alussa ennen varsinaisen neuvonnan aloittamista:
 - ikä
 - sukupuoli (tyttö/nainen, poika/mies, muu, en halua kertoa)
 - lääni/maakunta (asuinpaikka kysytään vain jos tarvetta palveluohjaukselle, ei kirjata)
 - Ihmissuhdestatus
 - Mitä kautta kuullut Sexposta?/Mistä ohjautunut Sexpolle?
 - verkkosivut, some, koululaitos, järjestökenttä/niiden palvelut, julkinen terveydenhuolto, jne jne?
- Puhelinneuvonnassa tulee avata asiakkaalle, miten tietoja tullaan käyttämään ja miksi niitä kerätään

NEUVONTATAPAAMISET

- Asiakkaalta kysytään ensimmäisen tapaamisen alussa ennen varsinaisen neuvonnan aloittamista:
 - ikä
 - sukupuoli (tyttö/nainen, poika/mies, muu, en halua kertoa)
 - lääni/maakunta (tarkempi asuinpaikka kysytään vain jos tarvetta palveluohjaukselle, ei kirjata)
 - Ihmissuhdestatus
 - Mitä kautta kuullut Sexposta?/Mistä ohjautunut Sexpolle?
 - verkkosivut, some, koululaitos, järjestökenttä/niiden palvelut, julkinen terveydenhuolto, jne jne?
- Neuvontatapaamisissa tulee avata asiakkaalle, miten tietoja tullaan käyttämään ja miksi niitä kerätään