
ONKS VÄLIÄ VAI EI?

Asiakaskokemuksia työllistymistä edistävästä palvelusta



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Sosiaalialan kehittäminen ja johtaminen

Visamäki, kevät 2018

Susanne Lähdemäki

Susanne Lähdemäki



VISAMÄKI

Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen

Tekijä	Susanne Lähdemäki	Vuosi 2018
Työn nimi	Onks väliä vai ei?	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyössä kuvaillaan työpajatoiminnassa mukana olevien asiakkaiden kokemuksia työllistymistä edistävästä palvelusta. Tutkimuksen keskiössä on palvelun asiakaslähtöisyys, samoin palautteen kerääminen ja sen hyödyntäminen palvelun kehittämisessä. Yhteiskehittäminen on päivän sana ja se esiintyy myös tässä tutkimuksessa.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda julki asiakkaiden näkökulma ja kokemukset työllistymistä edistävästä palvelusta. Tarkoituksena taas on hyödyntää saatua tietoa niin, että sen pohjalta palvelua ja toimintaa voidaan kehittää entisestä asiakaslähtöisemmäksi ja vastaamaan entistä enemmän asiakkaan palvelutarpeeseen.

Tutkimuksen keskeinen teoreettinen käsite on kokemus ja tarkennettuna asiakaskokemus. Työssä nojaututaan kokemuksen tutkimiselle tyypilliseen fenomenologiseen tutkimusotteeseen, jossa halutaan tutkia kokemusta juuri sellaisena kuin se on. Tutkimuksen aineisto on kerätty lomakehaastattelulla ja aineisto on analysoitu sisällön analyysiä ja kategoriointia käyttäen.

Tutkimustulokset osoittavat, että asiakkaat kokevat työllistymistä edistävällä palvelulla olevan merkitystä heidän elämäänsä. Asiakkaat kokivat palvelun vaikuttaneen moniin eri osa-alueisiin heidän elämässään. Asiakaskokemusten perusteella palvelu vaikutti positiivisesti kaikista eniten voimavaroihin. Yhteisen työn tekeminen koettiin melkein yhtä tärkeäksi. Osaamisen ja ammattitaidon nähtiin kasvavan ja toiminta koettiin myös tavoitteelliseksi. Palvelun koettiin vaikuttaneen myös elämänhallintaan.

Onks väliä vai ei? On!

Avainsanat Työllistymistä edistävä palvelu, kokemus, asiakaslähtöisyys, yhteiskehittäminen

Sivut 46 s. + liitteet 2 s.

VISAMÄKI

Social and Health Care Development and Management

Author

Susanne Lähdemäki

Year 2018

Subject of Master's thesis

Does it count or not?

ABSTRACT

This thesis describes the customer experience in workshops under multi-professional labour services addressing to increase employment and participation. The core of the research is customer orientation in service, feedback gathering utilizing feedback in order to improve the service. Co-development is a trend today and naturally it is also covered in this research.

The purpose of the thesis is to uncover the customer experience and point of view during participating activities of multi-professional labour services. The aim anyhow is to utilize gathered information in a way that in services it is possible to focus more on customer orientation and to respond better on customer needs.

Theoretical main focus of the study is experience and to be more precise, customer experience. In this study we lean on to examine the experience in a way that is typical for the phenomenological approach – experience as it shows itself. The data gathering has been conducted by using a structured theme interview technique and the interviews have been turned into a data by using content analysis and categorization.

The results indicate that customers feel actions under multi-professional labour services has a meaning in their personal life story. The experience is that the service has a profound impact on many areas on their life. On the basis of the customer experience individual resources had increased most positively. Working together was valued almost as important. The increase in personal competence and skills and the activities itself were experienced meaningful and goal-oriented. The service had an influence also to life skills and the sense of self-efficacy.

Does it count? Yes!

Keywords workshops under multi-professional labour services, customer experience, customer oriented approach, co-development

Pages 46 p. + appendices 2 p.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄ PALVELU JA TYÖLLISYYDEN HOITO.....	6
2.1. Työelämä ja työllisyyden hoito	6
2.2. Työllistymistä edistävä palvelu	6
2.3. Asiakaslähtöisyys työllistymistä edistävässä palvelussa.....	8
3 ASIAKAS PALVELUIDEN KEHITTÄJÄNÄ	10
3.1. Kokemus ja asiakaskokemus.....	10
3.2. Asiakaslähtöisyys	11
3.3. Yhteiskehittäminen ja kokemusasiantuntijuus	13
4 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET - KOKEMUKSIA TYÖLLISTYMISTÄ	EDISTÄVISTÄ PALVELUISTA..... 15
5 TUTKIMUSMETODOLOGIA – TUTKIMUKSEN ANALYYSI	17
5.1. Kvalitatiivinen tutkimus ja lomakehaastattelu	17
5.2. Fenomenologinen lähestymistapa	18
5.3. Tutkimuskysymys	19
5.4. Tutkimuksen vaiheet – aineiston hankinta ja analyysi.....	19
5.4.1. Aineiston kerääminen	19
5.4.2. Sisällönanalyysi ja kategoria-analyysi menetelmänä.....	20
5.4.3. Analyysin toteutus.....	20
5.5. Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	21
6 TUTKIMUSTULOKSET – YHTEISTYÖLLÄ KOHTI TAVOITETTA.....	23
6.1. Vastaajien taustatiedot.....	23
6.2. Hyvä yhteishenki ja mukava tunnelma	27
6.3. Päässyt arkeen takaisin kiinni.....	28
6.4. Uskoa paremmasta tulevaisuudesta.....	30
6.5. Saanut hommaa, jossa opin uutta	32
6.6. Uutta motivaatiota	34
7 POHDINTA – ONKS VÄLIÄ VAI EI?.....	37
8 YHTEENVETO	42
LÄHTEET	43
Liite 1	Kyselylomake

1 JOHDANTO

Asiakaslähtöisyydestä työllistymistä edistävissä palveluissa puhutaan paljon. Palvelussa, joka on asiakaslähtöistä, asiakkaat ovat osallisia toiminnassa ja palvelua voidaan kehittää asiakkaiden tuottaman tiedon perusteella. Tietoa palvelusta ja sen vaikuttavuudesta saadaan keräämällä palautetta asiakkaiden kokemuksista.

Osaammeko arvostaa asiakkailta saamaamme palautetta ja hyödyntää sitä tuottaaksemme parempaa palvelua asiakkaiden hyväksi? Tämä ajatus sai minut kiinnostumaan ja keräämään asiakkailta kokemuksia työllistymistä edistävästä palvelusta.

Kokemustietoa voi hyödyntää monin tavoin ja se on merkittävää erityisesti silloin, kun palveluja halutaan kehittää. Asiakkaan näkökulma palveluista voi olla hyvinkin erilainen verrattuna palvelujen tuottajan, viranomaisen tai muun yhteistyökumppanin näkökulmiin. Asiakkaat luovat mielipiteitä palvelusta omien kokemustensa perusteella ja asiakaslähtöisessä palvelussa heillä on koko ajan suurempi rooli palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä, tutkimisessa sekä tuottamisessa.

Kokemustieto mielletään empiirisessä tiedonfilosofiassa lähtökohdaksi kaikelle tiedolle. Henkilökohtaiset aistikokemukset tuottavat kokemuksen jälkeistä tietoa. (Koski & Österberg 2010, 11) Tutkimuksessani on fenomenologinen lähestymistapa, koska tavoitteenani on tutkia asioita juuri sellaisina, kuin ne palvelussa ilmenevät ja näyttäytyvät. Huomiointi, että jokaisen asiakkaan kokemus on aina henkilökohtainen. Tarkasteluni keskiössä on tutkimuskysymyksen mukaisesti se, miten asiakkaat kokevat työllistymistä edistävän palvelun.

Tutkimukseni asiakaskokemuksista vastaa työelämän tarpeeseen, kun toimintaa ja palvelua ollaan kehittämässä jatkuvasti asiakaslähtöisemmäksi ja asiakas otetaan enenevässä määrin mukaan toiminnan kehittämiseen. Asiakkaasta tulee palvelun kehittäjä ja vaikuttaja. Asiakkaat ja asiantuntijat tekevät yhteistyötä yhteiskehittämisen hengessä.

Tällä tutkimuksella saan tuotettua arvokasta tietoa palveluntarjoajalle siitä, millaisena asiakkaat heidän tuottaman palvelun kokevat. Palveluntarjoajalla on mahdollisuus kehittää omaa toimintaansa tässä tutkimuksessa saatujen tulosten perusteella. Opinnäytetyössäni olevaa tietopohjaa empiirisestä kohteesta, teoreettisesta viitekehyksestä ja tutkimusmetodeista on kerätty alan kirjallisuudesta, erilaisista julkaisuista sekä aiemmista tutkimuksista.

Opinnäytetyön taustoituksessa tarkastellaan työllistymistä edistäviä palveluita, asiakkaiden kokemusta ja asiakaslähtöisyyttä sekä yhteiskehittämistä. Käsitelen opinnäytetyössäni palvelussa olevien

asiakkaiden kokemusta ja peilaan niitä muiden tutkimusten tuloksina nousseisiin yhteneväisyyksiin tai eroavaisuuksiin.

Asiakaslähtöisyydestä, osallisuudesta ja erilaisista asiakaskokemuksista on tehty paljon tutkimuksia eri aloilla viime vuosina. Tutkimuksia asiakaskokemuksista työllistymistä edistävästä palveluistakin löytyy. Ne kertovat kuitenkin enimmäkseen kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksista asiakkaiden osallisuuteen (Luhtasela 2009; Jansson 2014; Tammelin 2010).

Tutkimuksessani asiakkaat osallistuvat työllistymistä edistävään palveluun työpajalla tai muussa palveluntuottajan toiminnassa eri sopimusmuodoilla, suurempi osa työkokeilusopimuksella ja pienempi osa kuntouttavan työtoiminnan sopimuksella. Palvelut, joihin asiakkaat osallistuvat ovat joko työelämään suuntaavia tai työkykyä edistäviä palveluita.

2 TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄ PALVELU JA TYÖLLISYYDEN HOITO

2.1. Työelämä ja työllisyyden hoito

Suomalainen yhteiskunta on monien, myös toisiinsa kietoutuneiden haasteiden edessä. Vientiteollisuus on suurten innovointi- ja rakennemuutosten keskellä ja samalla työelämä muuttuu. Muuttuva työelämä haastaa osaamisen, koulutuksen, työn organisoinnin ja johtamisen sekä näihin liittyvät työurat ja niiden tukijärjestelmät. Työttömyys kasvaa ja väestö ikääntyy. Yhteishaasteeksi muodostuu työvoiman saatavuus, osaamisen riittävyys, uudelleen koulutus, terveydenhuolto, eläkejärjestelmät sekä julkisten palveluiden rakenteet, toiminta ja talous. ”Suomella voi sanoa olevan edessään uudelleenaseoiminnin vuosikymmen”. (Arnkil ym. 2015, 21.)

Kuntien vastuu pitkäaikaistyöttömyydestä on kasvanut viime vuosina ja myös Sipilän hallitusohjelmaan on kirjattu työllisyyden hoidon tavoitteita. Kunnat voivat toteuttaa yhteistyötä muiden kuntien, kuntayhtymien ja muiden julkisten organisaatioiden sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa työllisyyden edistämiseksi. (Ratkaisujen Suomi.)

Sipilän hallitusohjelman tavoitteena on työllisyysasteen nostaminen 72 prosenttiin ja työllisten määrän vahvistaminen 110 000 henkilöllä, työn vastaanottamista estäviä kannustinloukkuja on tarkoitus purkaa ja rakenteellista työttömyyttä alentaa. Hallitus on valmistellut ratkaisuehdotuksen sekä tarvittavat toimenpiteet työvoimapalveluiden kokonaisvaltaiseksi uudistamiseksi. Tavoitteena on työmarkkinoiden kohtaanto-ongelman helpottaminen, passivoivien toimien purkaminen, työvoimahallinnon tulkintojen yhdenmukaistaminen sekä työvoimahallinnon resurssien painottaminen aktivointitoimenpiteisiin. (Ratkaisujen Suomi.)

Vielä tällä hetkellä monet työmarkkinoiden, rakenneuudistusten sekä talouden keskeiset ratkaisut ovat avoimina. Laajemman työllisyysvastuun siirtyminen kunnille edellyttää toimivan työllisyyttä ja työllistymistä edistävän toimintatavan vahvistumista kuntiin ja edellyttää uudenlaisia ja monipuolisia toimintamalleja. Kun kunnat ottavat tulevaisuudessa laajemman vastuun työllisyyden edistämisestä, sillä vaikutetaan aktivointiin, kuntoutukseen, terveyteen, hyvinvointiin, osaamiseen sekä perheiden elämään. Näiden osalta valtiolla on ollut hyvinkin keskeinen rooli. Todennäköisesti jatkossa valtio ja kunnat ovat yhdessä keskeisessä roolissa työllisyyden edistämisessä, joten tähän kumppanuuteen on syytä panostaa. (Arnkil ym. 2015, 11–12.)

2.2. Työllistymistä edistävä palvelu

Työllistymistä edistävällä palvelulla tarkoitetaan te-palvelujen tarjoamia palveluita työttömille te-toimiston työnhakija-asiakkaille. Niitä ovat työnhakuvalmennus ja uravalmennus, työkokeilu ja koulutuskokeilu, työvoimakoulutus, omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella tuettuna, maahanmuuttajan tuettu omaehtoinen opiskelu sekä kuntouttava työtoiminta.

Työllistymistä edistävien palveluiden aikana asiakas saa samaa työttömyysetuutta kuin saisi työttömänä työnhakijana. Sen edellytyksenä on, että asiakas pitää työnhaun voimassa myös palvelun aikana. Työllistymistä edistävien palveluiden aikana työttömyysturvalain säännöksiä sovelletaan normaalisti. (Te-palvelut, http://www.te-palvelut.fi/te/fi/erikoissivut/palvelut_ja_kulukorvaus/index.html, 18.4.2018)

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916 säättää työmarkkinoiden toimivuuden edistämisestä. Talouden kasvun, korkean työllisyyden ja hyvinvoinnin turvaamiseksi valtio edistää työmarkkinoiden toimivuutta ja työvoiman tarjontaa yhteistyössä kuntien, työmarkkinajärjestöjen, yritysten ja muiden työnantajien sekä kansalaisten kanssa. Työmarkkinoiden toimivuuden ja työvoiman tarjonnan edistämiseksi valtion tulee huolehtia työ-, talous-, elinkeino-, koulutus- ja sosiaalipolitiikan yhteensovittamisesta sekä tasoittava toimillaan suhdannevaihteluita.

Julkiseen työvoima- ja yrityspalvelulakiin on kirjattu yhdeksi asiakkaalle tarjottavaksi palveluksi työkokeilun. Työ- ja elinkeinotoimisto voi ohjata henkilöasiakkaan ammatinvalinta- ja uravaihtoehtojen selvittämiseksi työkokeiluun työpaikalle tai työmarkkinoille paluun tukemiseksi työkokeiluun työpaikalle tai asiakkaan ja työnantajan yhteisestä pyynnöstä soveltuvuuden arvioimiseksi työkokeiluun työpaikalle. Työkokeilun järjestäjänä voi olla yritysten lisäksi myös joku yksityinen elinkeinonharjoittaja, kunta, kuntayhtymä, muu yhteisö, säätiö tai valtion virasto tai laitos. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916)

Pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tukemisen ja työllistymistä edistävien palveluiden tarkoituksena on avata pitkään työttömänä olleelle väylä suoraan työhön, koulutukseen tai vaihtoehtoisesti ensin työhallinnon ensisijaisiin työllistymistä edistäviin palveluihin ja sen jälkeen työhön. Asiakkuusjakson pituus on riippuvainen asiakkaan yksilöllisestä tilanteesta.

Kunta ja työ- ja elinkeinotoimisto laativat yhdessä sosiaalihuollon asiakkaan kanssa aktivointisuunnitelman, jonka avulla pyritään tukemaan pitkäaikaistyöttömän työllistymistä. Aktivointisuunnitelmaan voidaan sisällyttää muun muassa kuntouttavaa työtoimintaa tai työelämävalmennusta, jonka kunta järjestää. Työkokeilu vaihtoehtona ja työllistymistä edistävänä toimenä on mahdollista myös ennen aktivointiehdon täyttymistä.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta tuli voimaan 1.1.2001 (189/2001) ja sitä sovelletaan aktivointisuunnitelmien laatimiseen sekä kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseen. Laki velvoittaa kuntia järjestämään kuntouttavaa työtoimintaa pitkään työttöminä olleille työmarkkinatukea tai tietyissä tilanteissa toimeentulotukea saaville kuntalaisille. Kuntouttava työtoiminta on kunnan järjestämää toimintaa, jonka tarkoitus on parantaa henkilön elämänhallintaa sekä luoda edellytyksiä työllistymiselle ja jossa ei synny virkasuhdetta eikä työsuhdetta henkilön ja toimintaa järjestävän tahon välillä. Kunta voi järjestää kuntouttavan työtoiminnan itse tai sopimalla sen järjestämisestä toisen kunnan tai kuntayhtymän taikka rekisteröidyn yhdistyksen tai säätiön, valtion viraston tai rekisteröidyn uskonnollisen yhdyskunnan kanssa.

Kuntouttavan työtoiminnan lain mukaan kuntouttava työtoimintaa järjestettäessä toiminta on sovittava henkilön työ- ja toimintakyvyn, sekä osaamisen mukaan. Työtoiminnan tulee olla työmarkkinoille pääsyn kannalta mielekästä ja riittävän vaativaa (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189).

Kuntouttavan työtoiminnan käsikirjan (2001, 48) mukaan työtoiminta voidaan suunnitella vaiheittaisena prosessina ja tuen oltava riittävä syrjäytymisvaarassa oleville pitkään työttöminä olleille. Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään 3-24 kk:n ajan ja jakson aikana henkilön tulee osallistua kuntouttavaan työtoimintaan 1-5 päivänä viikossa ja vähintään neljä tuntia kerrallaan. Kuntouttavasta työtoiminnasta annettu laki muodostaa vaikeassa työmarkkina-asemassa oleville henkilöille aktivointijärjestelmän, joka pyrkii kannustamaan myös asiakasta itseään toimimaan oman työmarkkina-asemansa parantamiseksi. Laki onkin tärkeimpiä aktiivisen sosiaalipolitiikan ilmentymiä Suomessa ja on osa aktiivisen sosiaalipolitiikan reformia. (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist & Parpo 2004, 3-5.)

2.3. Asiakaslähtöisyys työllistymistä edistävässä palvelussa

Sosiaalihuollon yleislaki, sosiaalihuoltolaki (1301/2014), korostaa asiakaslähtöisyyttä sosiaalihuollon toiminnan arvoperustana. Jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä eikä palveluja järjestetä toimiviksi pelkästään organisaation kannalta, vaan palvelut järjestetään siten, että ne ovat asiakkaiden tarpeiden kannalta mahdollisimman toimivia. Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakas osallistuu alusta asti palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palveluntuottajien kanssa. Tämä edellyttää asiakkaalta ja palveluntuottajalta vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata olemassa olevien palvelumahdollisuuksien kannalta parhaalla mahdollisella tavalla.

Asiakaslähtöisyys perustuu asiakkailta kerättyyn palautteeseen ja palautteen saamisen merkitys niin elämässä kuin toiminnan kehittämisessäkin on erittäin tärkeässä asemassa. Palautteen kerääminen ja saaminen on kiinteä osa kehittyvää toimintaa. Mikäli palautetta ei saada

tai sitä ei hyödynnetä, ei myöskään kehitys mahdollistu. Palautetta on hyödyllistä ja välttämätöntä tarkastella kiinteänä osana kokonaistoimintaa ja laaja-alaista monitasoista arviointia. Palaute on keskeinen osa ammattityötä, voidaan puhua jopa ammatillisuuden peruspiirteestä. Palautetta ei voi irrottaa siitä mitä organisaatiossa tehdään tai jätetään tekemättä. (Ranne, 2014, 14-15)

Vaikuttavuus on keskeinen asia palautteessa, sillä mikäli palaute ei vaikuta, sillä ei ole merkitystä. Vaikuttavuuden arvioinnilla tarkoitetaan sitä, kuinka vaikuttavaa joku toiminta on. Perusideana on arvioida tuotetun palvelun tulokset ja vaikutukset suhteessa tavoiteltuihin tuloksiin. Vaikuttavuuden arviointi on helpompaa, mikäli tavoitteet ovat tiedossa, selkeät, perustellut ja hyväksytyt. (Ranne 2014, 133-137)

3 ASIAKAS PALVELUIDEN KEHITTÄJÄNÄ

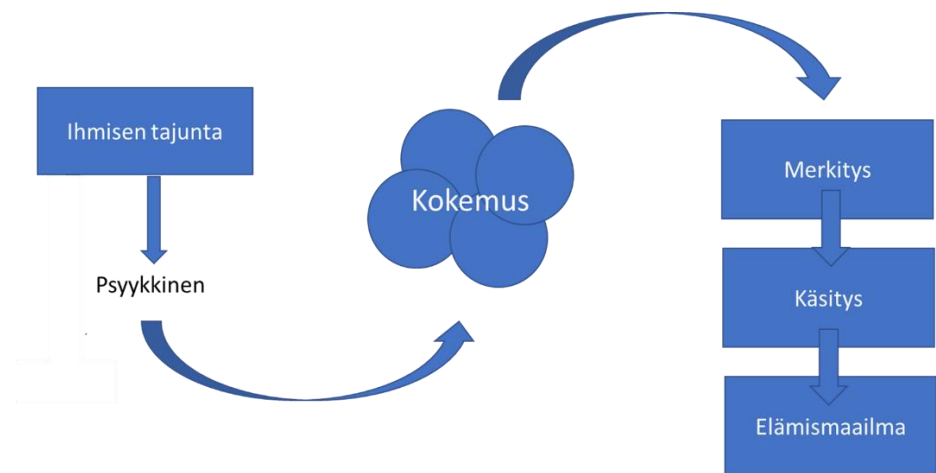
3.1. Kokemus ja asiakaskokemus

Kokemus muodostuu ihmisen elämyksellisestä tilasta, jonka taustalla on elämäntilanne ja vuorovaikutus, jonka hän sisäisesti kokee merkityksellisenä. Käsite kokemus kuvaa ihmisen erilaisia oppimiseen, kasvamiseen ja kulttuuriin sidonnaisia sosiaalistumisen prosesseja ja voidaan todeta, että ihmisen elämä on täynnä erilaisia kokemuksia. Kokemuksella ymmärretään aistimuksia, elämyksiä, tunteja sekä tunteita ja tunnelmia. Jopa koko elämän arvo, mutta ennen kaikkea hetkien arvo, mitataan kokemuksen arvolla. Ihmiselämään ja ihmisten kokemuksiin sisältyy laaja elämysten ja tunteiden kirjo, jotka muodostavat eletyn elämän merkityksiä. Ihmisten kokemukset ovat fenomenologisen tutkimuksen kohde. Fenomenologia kuvaa kokemusta suoraan sellaisena kuin se on, eikä se selitä tai analysoi sitä. (Opinnäytetyöpakki)

Kokemus on aina ihmisen henkilökohtaista kokemusta jostakin. Se voi viitata todellisuuskuvaan tai elämäntilanteeseen ja kokemus saattaa olla myös diffuusia eli eriytymätöntä kokemista. Tällöin ei olla selvästi tietoisia siitä, mitä ja mistä oma kokemus on peräisin. (Särkelä 1993, 32.) Fenomenologiassa ajatellaan, että ihmisen tajunnallisen toiminnan ytimessä on intentionaalisuus. Intentionaalisuudella taas tarkoitetaan sitä, että tajunnalliseen toimintaan kuuluu tapa suuntautua oman toiminnan ulkopuolelle. Suunnattuaan tajullisen toimintansa johonkin kohteeseen, ihmiselle syntyy erilaisia elämyksiä ja kokemuksia. Elämyksen myötävaikutuksesta toiminnan kohde saa jonkun merkityksen. Ihmisen onkin joskus vaikea tunnistaa, mistä hänen kokemuksensa ovat syntyneet. Tästä huolimatta hänen kokemuksensa on todellinen. (Perttula 2006, 116.)

Fenomenologiassa kokemusta kutsutaan merkityssuhteeksi, koska kokemus pitää sisällään tajuavan subjektin ja tämän tajunnallisen toiminnan lisäksi kohteen, johon hänen toimintansa kohdistuu. Näistä kolmen elementin suhteesta syntyy kokemuksen rakenne, joka yhdistää objektin ja subjektin yhdeksi kokonaisuudeksi. Kokemusta tutkittaessa on kiinnitettävä erityisesti huomiota siihen, millaisista todellisuuksista ihmisen elämäntilanne voi koostua. Elämäntilanteeseen vaikuttaa kaikki se, mihin hän on suhteessa ja jokainen eletty hetki on yksi kokonainen elämäntilanne. (Perttula 2006, 116.)

Kokemuksella tarkoitetaan tunnetta, jossa yhdistyy kokeminen ja kohde. Kokemus käsitteen muodostumista voidaan kuvata seuraavasti (Kuva 1).



Kuva 1. (Opinnäytetyöpakki, mukailten)

Asiakaskokemus on keskeinen asia palveluissa ja se pitää sisällään koko yrityksen tarjoamat palveluominaisuudet. Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen osaan, toimintaan, tunteisiin ja merkitykseen. Toiminnalla tarkoitetaan palvelun kykyä vastata asiakkaan tarpeisiin. Käytännössä se merkitsee prosessin sujuvuutta, palveluiden hahmoteltavuutta, palveluiden saatavuutta, käytettävyyttä, tehokkuutta ja monipuolisuutta. Tunnetaso tarkoittaa asiakkaalle välittömästi muodostuvia tuntemuksia ja henkilökohtaisia kokemuksia. Näitä ovat kokemukset miellyttävyydestä, helppoudesta, kiinnostavuudesta, innostavuudesta, toiminnan tunnelmasta ja tyylistä sekä kykyä koskettaa asiakkaan eri aisteja. Ylin asiakaskokemuksen taso on merkitystaso, joka pitää sisällään kokemukseen liittyvät mielikuva- ja merkitysulottuvuuden. Mielikuva- ja merkitysulottuvuudet sisältävät erilaisia kulttuurillisia koodeja, lupauksia, unelmia, tarinoita, henkilökohtaisuuden kokemuksia sekä asiakkaan elämäntapaan tai identiteettiin liittyvää suhdetta. (Tuulaniemi, 2011, 74.)

3.2. Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyys sisältyy sosiaali- ja terveydenhuollon eettisiin periaatteisiin, joissa korostuu asiakkaan kuuleminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioitus. (Kirjavainen 2015.) Arvoperustana asiakaslähtöiselle toiminnalle on ihmisarvoisuus. Asiakas ei ole passiivinen palveluissa, vaan aktiivinen toimija. Asiakaslähtöinen toiminta tapahtuu asiakkaan tarpeista lähtien. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen, Suokas, 2011, 10.) Asiakaslähtöisyys nähdään kaikkein keskeisimpänä perusteena palveluiden kehittämiseksi (Ohrankämmen 2015: 41).

Ihmisten osallistuminen omaan elämäänsä ja siihen vaikuttaviin asioihin nähdään merkittävänä, jotta elämäntapa ja integroituminen mahdollistuu. Useimmat sosiaaliset ongelmat johtuvat ihmisten puutteellisista kyvyistä ja mahdollisuuksista vaikuttaa elämäänsä. Oman sosiaalisen identiteettinsä tunteminen auttaa yhteiskunnallisessa osallistumisessa sekä osallisuudessa. Itsetuntemus kehittää yhteisöihin

kuulumisen ja niissä osallistumisen eli osallisuuden kautta. (Hämäläinen 1999, 60 -62.)

Integraation eli yhdentämisen syvin olemus, jossa toiminnallinen, fyysinen, psykologinen, sosiaalinen ja yhteiskunnallinen taso toteutuvat, on hyvin lähellä inklusiota (Moberg ym. 2009, 85). Inklusio taas on toimintatapa, joka vastustaa syrjintää kaikilla tasoilla ja tavoitteena on luoda tasa-arvoa. Inklusio edistää oikeudenmukaisuutta ja ihmisoikeuksia ja sen perusajatuksena on, että ihmiset ovat yhteisön jäseniä ja, että jokaisella on tärkeä rooli tässä joukossa. Inklusiivisessa ajattelussa kokemus ja toimintatavat voivat muuttaa arvomaailmaamme ja uskomuksiamme. (Murto ym. 2001, 15, 19.)

Inklusiolla tarkoitetaan pääsyä yhteiskunnan järjestelmiin ja instituutioihin, ja sitä pidetään kaikkien modernien yhteiskuntien toimivuuden edellytyksenä. Inklusio, kuten myös ”osallistumattomuus” tai ”kuulumattomuus” pitävät sisällään jonkinlaisen roolin tai johonkin kuulumisen mahdollisuuden. Lyhyesti sanottuna inklusio voi tarkoittaa esimerkiksi johonkin kuulumista, jäsenyyttä, osallistumista, huolehtimista, asumista, olemista ym. Laajemmin ajateltuna se voidaan mieltää kaikkien ihmisten osallisuudeksi, jolloin se korostaa sitoutumista yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden periaatteisiin sekä kansalaisten oikeuksien ja tarpeiden ymmärtämistä. (Eräsaari 2005, 259)

Työllistymistä edistävät toimenpiteet pyrkivät inklusoimaan ihmistä yhteiskunnan toimintaan. Suomessa inklusiota toteutetaan vahvojen perinteisten sosiaalipoliittisten toimintojen avulla. Toisin sanoen ihmisten yhteiskunnallista osallistumista pyritään vahvistamaan erilaisten taloudellisten tukien, sosiaaliturvaetuuksien ja lakien avulla. Lähtökohtana on se, että ihmisten ei haluta elävän yhteiskunnan syrjällä tai reunalla, vaan olevan mukana monissa toiminnoissa. (Virtanen ym. 2006, 22.)

Virtasen (2006, 19) mukaan asiakaslähtöisyys voidaan nähdä sosiaali- ja terveysalalla toiminnan arvoperustana, jonka mukaan jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä. Asiakaslähtöisyyden keskeinen ominaisuus on, että palvelut järjestetään organisaation tarpeiden lisäksi myös asiakkaan tarpeista niin, että palvelu toimii. Virtanen (2011, 36) kirjoittaa, että asiakkaiden osallistumisesta paitsi itse palveluun, myös niiden kehittämiseen keskustellaan entistä enemmän. Asiakaslähtöisessä ajattelussa on tärkeää organisoida palvelut asiakkaan tarpeista lähtien, yhdessä asiakkaan kanssa, eikä vain asiakasta varten. Jotta sosiaali- ja terveyspalveluissa tuotettaisiin sitä, mitä asiakkaat tarvitsevat, vaatii palveluiden tuottaminen käyttäjien osallistumista palveluiden kehittämiseen. Pelkkä käyttäjiltä kysyminen ei riitä asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksien kehittämiseen. Asiakaslähtöisissä kehittämismalleissa asiakas on parhaimmillaan mukana innovoimassa palvelua, testaamassa mikä on palvelun käytännöllisin toteuttamistapa tai luomassa palvelulle vaihtoehtoja - ennen kuin palvelua kehitetään pidemmälle.

Asiakaslähtöisessä palvelussa asiakas nähdään siis palveluihin osallistuvana aktiivisena toimijana, eikä pelkästään passiivisena

palveluiden kohteena. Asiakkaan oman elämän asiantuntemus tekee asiakkaasta palveluprosessissa työntekijän kanssa yhdenvertaisen toimijan ja tasavertaisen kumppanin. Asiakaslähtöisen palvelun tulisi alkaa asiakkaan esittämistä asioista ja kysymyksistä sekä olla vastavuoroista. Tämä edellyttää sekä asiakkaalta että palvelutarjoajalta vuoropuhelua sekä yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla ottaen huomioon olemassa olevat palvelumahdollisuudet ja kustannustehokkuus. (Virtanen 2011, 19)

3.3. Yhteiskehittäminen ja kokemusasiantuntijuus

Palvelujen kehittämisessä peräänkuulutetaan toimintatapoja, joiden periaatteena on asiakkaiden eli palvelun käyttäjien ja asiantuntijoiden eli palveluntuottajien kumppanuus. Yhteistoiminnan ja yhteiskehittämisen tarve perustuu siihen, että palvelujen käyttäjät nähdään toiminnan kohteen sijasta aktiivisina kehittäjäkumppaneina. Kehittäjäkumppanuuden ja yhteiskehittämisen taustalla on Unescon vuonna 1986 määrittelemä yhdessä tekeminen (working together). Yhteiskehittämisessä ajatellaan, että kaikilla toiminnan tai palvelun osapuolilla on olennaista tietoa, yhteiset tavoitteet, yhteinen tahtotila kehittämiselle, toimiva vuorovaikutussuhde ja molemminpuolinen kunnioitus. Yhteiskehittämisen on todettu saavan aikaan muutosta kustannustehokkaasti ja tuloksellisesti. Siihen tarvitaan kuitenkin vahvaa vastavuoroisuutta toimijoilta, prosessilta ja toimintakontekstiltä. Yhteiskehittämisen prosessi koostuu siis vastavuoroisen suhteen rakentamisesta, keskusteleavasta harkinnasta ja muutoksen yhteisestä toteuttamisesta. (Harra, Sipari & Mäkinen 2017, 147, 152)

Yhteiskehittämisellä tarkoitetaan siis toimintaa, jossa palveluiden käyttäjänkokemustieto ja ammatillinen näkemys tuodaan vuorovaikutukseen toistensa kanssa. Perinteiset, erillisten asiantuntemusten raja-aidat puretaan ja rakennetaan uudenlainen luottamukseen perustuva vuorovaikutustilanne. Yhteiskehittäminen ja kokemusasiantuntijuus voivat parhaimmillaan muuttaa asiantuntijuutta myös henkilökohtaisella tasolla ja kaikkien osapuolten näkökulmat ja roolit voivat muuttua. Palveluiden yhteiskehittäminen vahvistaa asiakkaiden asemaa ja luo edellytyksiä kuntoutumiselle. (Hietala & Rissanen 2017, 168-169.)

Palvelu itsessään ei tuota asiakkaalle arvoa. Sen sijaan palvelusta saatava omakohtainen hyöty koetaan arvokkaaksi. Tämä saattaa ohjata palveluiden kehittäjiksi sellaisia aktiivisia asiakkaita, joiden kokemukset voi olla joko äärimmäisen hyviä tai huonoja kokemuksia tai hänellä on omia intressejä, joita hän haluaa viedä eteenpäin. Yhteiskehittämisenäikajänne voi olla myös sellainen, ettei asiakas itse pääse nauttimaan kehittämistyön tuloksista. (Harra ym. 2017, 149.)

Kokemustieto on vartaisuuden, kokemusasiantuntijuuden ja yhteiskehittämisen ydin. Palveluiden kehittämisessä hyödynnettävä tieto

on asiakkaiden hallussa olevaa henkilökohtaiseen kokemukseen perustuvaa tietoa heidän käyttämistään palveluista. Yhteiskehittämisessä myös ammatillisuus näyttää uudistuvan, kun ammattilainen kykenee yhä herkemmin tunnistamaan asiakkaiden tilanteita. Kun ongelmia lähestytään yhdessä tutkien ja eri ratkaisuvaihtoehtoja kokeillen, yhdistyy yhteistyössä ammattilaisen osaaminen ja kokemus sekä asiakkaan ainutkertaisuuden kunnioittaminen. (Hietala & Rissanen, 2017, 179.)

Sana kokemusasiantuntijuus voidaan pilkkoa kahteen osaan, kokemukseen ja asiantuntijuuteen. Sillä viitataan asiantuntijuuden lajiin, joka on syntynyt jonkin tilanteen ja jonkun asian omakohtaisesta kokemuksesta. Kokemus liittyy yleensä tilanteeseen, joka on tuottanut elämään erityistä hyvää tai pahaa. Asiantuntijuudella viitataan kokemuksen tietoiseen haltuunottoon, hyödyntämiseen ja jalostamiseen. Kokemusasiantuntijuutta voidaan verrata ammattilaisten työkokemuksen mukanaan tuomaan erityisasiantuntijuuteen. Kokemusasiantuntijan käsite ei raamita ihmistä palveluiden käyttäjänä vaan se tuo kehittämiseen myös asiakkaiden näkemyksiä sekä laajempaa yhteiskunnallista vaikuttamista ja toimijuutta. Kokemusasiantuntijuus ohjaa toimintaa ja elämää kokonaisvaltaisesti, palveluiden ollessa yksi mahdollisista väylistä auttaa ja vaikuttaa. (Hokkanen, Nikupeteri & Laitinen, 2017, 266-267.)

Omakohtaisen, yhteisöllisen ja organisoituneen kokemusasiantuntijuuden suhde on aina vuorovaikutteinen. Kolmannella sektorilla muodot kiinnittyvät toisiinsa mahdollistaen ja muuttaen toisiaan. Organisoitunut kokemusasiantuntijuus vahvistaa omakohtaista ja yhteisöllistä kokemusasiantuntijuutta ja suuntaa niitä niin, että toiminta tukee osallistujia ja toimijat yhdessä vaikuttavat siihen, millaisia tukemisen ja vaikuttamisen tapoja he yhdessä luovat. Asiantuntijoihin ja asiakkaisiin varastoitunut asiantuntijuus muuntuu kaikkien osapuolten kokemusten ja toiminnan kautta. (Hokkanen ym. 2017, 279.)

Kokemus ja asiakaskokemus, asiakaslähtöisyys, yhteiskehittäminen ja kokemusasiantuntijuus teoreettisena viitekehyksenä luo vakaan pohjan ja laajan kuvan asiakkaiden kanssa tehtävästä yhteisestä työstä palvelujen kehittämiseksi. Asiakaskokemusten huomioiminen antaa oikeanlaisen näkökulman asiakaslähtöiselle palvelujen kehittämiselle. Kun asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana ja hänet otetaan mukaan palvelujen ja toiminnan suunnitteluun arvokkaana kehittäjänä, voidaan puhua aidosta asiakaslähtöisyydestä. Tällöin asiakas on yhteiskehittäjä, jonka ideat ja toiveet palvelujen tuottamiselle perustuu kokemukseen työllistymistä edistävästä palvelusta. Toimintatapa, jossa yhteiskehittämiselle ja kokemusasiantuntijuudelle annetaan tilaa, antaa asiakkaille paremman asiakaskokemuksen.

4 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET - KOKEMUKSIA TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVISTÄ PALVELUISTA

Asiakaskokemusta työllistymistä edistävässä palvelussa on toki tutkittu aiemminkin, mutta suurin osa työllistymistä edistävän palvelun tarkasteluun sovellettavaa tutkimusta on tehty erityisesti kuntouttavan työtoiminnan näkökulmasta (Luhtasela 2009; Jansson 2014; Tammelin 2010). Ojanperän (2016) tutkimus kohdistuu asiakaskokemuksiin työpajatoiminnassa.

Leena Luhtasela (2009) on tutkinut asiakkaiden omia kokemuksia osallisuuden rakentumisesta kuntouttavassa työtoiminnassa. Tutkimuksessa tuli esille kuntouttavan työtoiminnan tuomia myönteisiä merkityksiä kuten aktivoituminen, mielekäs työ, osaamisen lisääntyminen, työyhteisön tuki, elämän rytmi sekä taloudelliset etuudet. Haastateltavat kokivat kuitenkin myös osattomuuden kokemuksia suhteessa omaan jatkotilanteeseensa siitä, kauanko he saavat olla työtoiminnassa mukana ja mitä sen jälkeen tapahtuu. Luhtaselan mukaan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden osallisuus edellyttää asiakkaiden kokemusta tasa-arvoisesta vuorovaikutuksesta, itsemääräämisoikeudesta, osallistumisesta vallan käyttöön ja heidän kokemustietonsa hyödyntämisestä.

Anneli Janssonin (2014) tekemän sosiaalityön pro gradu -tutkielman tavoitteena oli arvioida kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan kokemaa osallisuutta ja toiminnan asiakaslähtöisyyttä sekä kartoittaa kuntouttavan työtoiminnan prosessin kehittämismahdollisuuksia. Hän haastatteli tutkimustaan varten kahta kuntouttavan työtoiminnan asiakasryhmää, yhtä työntekijä- ja yhtä esimiesryhmää. Asiakasryhmien haastattelutuloksista kävi ilmi, että asiakkaat kokivat mahdollisuutensa osallisuuteen melko vähäisenä kuntouttavan työtoiminnan suunnittelussa. Asiakkaat kokivat huonommuuden ja epäonnistumisen tunteita, kun ainoa tarjottava palveluvaihtoehto on kuntouttava työtoiminta. Sen sijaan kuntouttava työtoiminta itsessään antoi asiakkaille mahdollisuuksia kokea osallisuuden tunteita omassa elämässään ja työtoiminnan tuoma arkirytmii ja yhteisö näyttivät voimaannuttavan asiakkaita.

Mia Tammelinin (2010) Terveiden ja hyvinvoinninlaitokselle kokoamassa tutkimusraportissa 48 kuntouttavan työtoiminnan asiakasta kertoo kokemuksistaan sosiaalipalveluista ja erityisesti kuntouttavasta työtoiminnassa. Asiakkaita kuultiin keskisuomalaisten kuntien asiakasfoorumeilla ja raportin mukaan lyhyen aikavälin yksilöllisiä vaikutuksia olivat kuntoutuminen, päivärytmin selkeytyminen, päihteettömyys ja arjen hyvinvoinnin kohentuminen esimerkiksi sosiaalisen vuorovaikutuksen tai fyysisen tekemisen kautta. Monet uskoivat työllistymiseen avoimilla työmarkkinoilla ja tähtäsivät koulutukseen. Keskusteluista välittyi myös kokemus epätoivosta

työllistymismahdollisuuksien suhteen ja kokemus epäoikeudenmukaisuudesta, kun työstä saatiin vain nimellinen taloudellinen korvaus ja työtä tehtiin palkkatyösuhteessa oleviin verrattuna eriarvoisessa asemassa. Kaiken kaikkiaan raportin tulokset olivat täynnä ristiriitaisuuksia. Toiminnan koettiin tukevan arjen hyvinvointia, vaikka samaan aikaan keskusteluista saattoi kuvastua syvä epätoivo ja katkeruus.

Susanna Ojanperä (2016) kuvaa tutkimuksessaan nuorten syrjäytymistä teorian pohjalta sekä nuorten itsensä kuvaamana ja pohtii, voidaanko syrjäytymistä ehkäistä työpajatoiminnassa sosiaalisen vahvistamisen keinoin. Opinnäytetyö liittyy työpajatoimintaan, ja siinä tutkitaan, millainen merkitys työpajatoiminnalla on nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn, miten nuoret työpajatoiminnan kokevat ja miten työpajatoiminnassa voidaan toteuttaa sosiaalista kuntoutusta. Tutkimustuloksissa nousi erityisesti esiin tarve vahvistaa nuorten elämäntilannetta, ennen kuin keskitytään opiskelu- tai työelämävalmiuksien kehittämiseen. Tutkimuksen valossa työpajajakso koettiin nuorten mielestä tarkoituksenmukaiseksi kuntoutua fyysisesti ja psyykkisesti sekä kehittää elämäntilannetta ja yhteisöllisyyden taitoja osana työpajayhteisöä. Tutkimuksessa nousi esiin nuorten tarve erityisesti yksilölliseen tukeen ja ohjaukseen, ryhmätoimintaan ja vertaistukeen osana kuntoutumisprosessia.

5 TUTKIMUSMETODOLOGIA – TUTKIMUKSEN ANALYYSI

5.1. Kvalitatiivinen tutkimus ja lomakehaastattelu

Kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa tarkastellaan merkitysten maailmaa, joka on ihmisten välinen ja sosiaalinen. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tavoittaa ihmisten omat kuvaukset koetusta todellisuudesta. Tällä tutkimusmenetelmällä tehdyillä tutkimuksilla on mahdollista tavoittaa ihmisen merkitykselliseksi koettu elämänselitys. Laadullisen tutkimuksen erityispiirteitä voidaan todeta, ettei tavoitteena ole löytää totuutta vaan tutkimuksen aikana ihmisten kuvaamien kokemusten ja käsitysten avulla luoda johtolankoja ja vihjeitä, joilla voidaan löytää tutkittavien tulkintoja ko. asiasta. (Vilkka 2015, 118-119.)

Laadullisessa tutkimuksessa ei siis pyritä tilastollisiin yleistyksiin vaan niissä pyritään esim. antamaan mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Siksi laadullisessa tutkimuksessa onkin tärkeää, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä ja heillä on siitä kokemusta. Tämän takia tiedonantajien eli tutkittavien valinnan ei pidä olla satunnaista vaan harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. (Tuomi, Sarajärvi, 2013, 85-86.)

Laadullisen tutkimusmenetelmän tutkimushaastattelumenetelmiä ovat lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Tutkimushaastatteluja voidaan toteuttaa tutkimuksen tavoitteista riippuen joko yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluina. Yksilöhaastattelu soveltuu henkilön omakohtaisten kokemusten tutkimiseen. (Vilkka 2015, 123.)

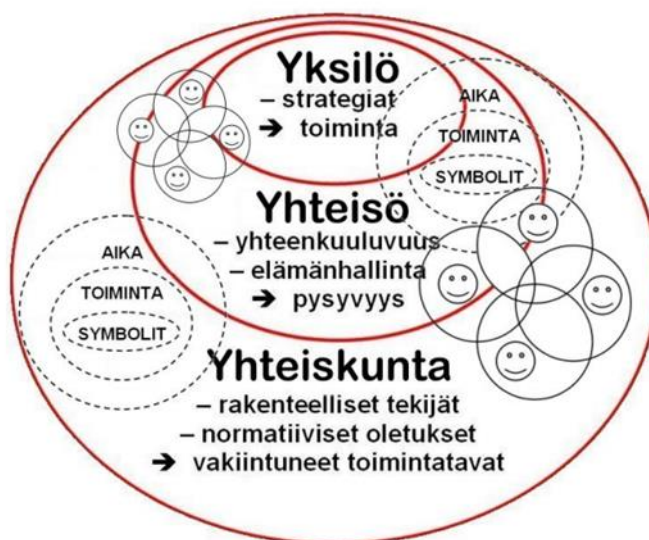
Lomakehaastattelu sopii parhaiten sellaisiin tutkimuksiin, jossa on tarkoitus [kvantifioida](#) aineistoa ja/tai käsitellä sitä tilastollisen analyysin keinoin. Toisinaan lomakehaastatteluihin sisällytetään myös avoimia kysymyksiä, jotka voidaan käsitellä laadullisesti tai määrällisesti luokittelemalla vastaukset jälkikäteen. Avoimien kysymysten määrä ja vastausten laajuus määrittää sen, voiko strukturoidun aineiston avovastauksia soveltaa laadullisen analyysin tarpeisiin. Strukturoidulla haastattelulla voidaan kuitenkin kerätä aineistoa laadullisen tutkimuksen tulosten yleistämisen testaamiseksi tai ennen laadullisen tutkimuksen toteuttamista ideoiden kirvoittamiseksi tai [lisäaineistoksi muun laadullisen tutkimuksen ohessa](#). (Hirsjärvi & Hurme 2001, 44-45, 64-65.)

Lomakehaastattelulla saan asiakkailta vastauksia, joissa näkyy heidän oma kielensä ja ajattelunsa. Lomakkeelle tarkennan kysymyksiä niin, että kokemuksen työllistymistä edistävästä palvelusta saa puettua sanoiksi. Tavallisella strukturoidulla kyselyllä saisin vastauksia ja tutkimusaineistoa varmasti paljon enemmän, mutta puolistrukturoidulla lomakkeella toivon pääseväni syvemmälle ja saavani laadukkaampaa tietoa asiakkaiden kokemuksista.

5.2. Fenomenologinen lähestymistapa

Juha Perttula (2005) kirjoittaa kokemuksesta ja kokemuksen tutkimuksesta sekä sen tieteellisyyden objektiivisesta lähtökohdasta. Kokemusta tutkittaessa tavoitteena on saada tutkittavana oleva asia tavoitettua sellaisena kuin se tutkimuskysymysten kannalta todellisuudessaan on olemassa. Tieteellisyyden tarkoitus lähtee tutkijan ajattelemisen taidoista sekä tahdossa toteuttaa tutkimus johdonmukaisesti. Fenomenologia ei aseta päämääräkseen tutkia kokemuksia tutkimustilanteissa vaan sillä tavoitellaan luonnollisesta asenteesta lähtevää ihmisen tapaa kokea elämäntilannettaan. Fenomenologisella tutkimuksella tavoitellaan ihmisen välitöntä, aiheeseen uppoutunutta kokemusta. Siinä pyritään tutkimustilanteen neutraaliuteen, jota tavoitellaan esittämällä tutkimukseen osallistuville lyhyitä ja selkeitä kysymyksiä, jotka johdattavat liittämään kuvattavat kokemukset omaan arkeen. (Perttula, Latomaa, 2005, 136-141)

Fenomenologisessa sosiologiassa kiinnitetään huomiota siihen, kuinka sosiaalisen toiminnan merkitysrakenteet vaikuttavat yksilötasolla sekä subjektiivisesti ilmaistuihin merkitysrakenteisiin että havaittujen merkitysrakenteiden ymmärtämiseen toiminnassa. Fenomenologisenä ilmiönä sosialisatio kiinnittyy yksilön elämän reunaehtoihin. Reunaehdot taas laajentavat tai kaventavat elämän horisonttia, koska ne määrittävät sosiaalisessa toiminnassa kehittyvissä merkityksellisissä kokemuksissa ja merkityskonteksteissa. Eletyn kautta syntyy tietovarasto, jonka pohjalta ihminen lopulta toimii, rajaa ja laajentaa mahdollisuuksiaan toimia sosiaalisessa maailmassa. (Ulvinen, 2014, 93)



Kuva 2. Sosialisatian luonne yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan kannalta. (Ulvinen, 2014, 93)

Yksilöllistä elämäkokemusta painottava näkökulma tarkoittaa sitä, että jokainen ihminen kokee ja hahmottaa itsensä, toimintansa ja ympäristönsä aina omista lähtökohdistaan. (Ulvinen, 2014, 94)

5.3. Tutkimuskysymys

Opinnäytetyöprosessin alussa ajatukseni oli saada asiakkailta tietoa heille tuotettavasta palvelusta ja sen laadusta. Mietin mitä asiakkaat työllistymistä edistävistä palvelusta ajattelevat ja kuinka sen näkevät. Halusin saada tietoa siitä, millaisia kokemuksia heillä on palvelusta. Mietin, onko palvelu vaikuttanut heidän elämäänsä ja kuinka. Halusin vastauksia tutkimuskysymykseeni: Kuinka asiakkaat kokevat työllistymistä edistävän palvelun?

5.4. Tutkimuksen vaiheet – aineiston hankinta ja analyysi

1 Aineiston kerääminen

Ennen aineiston keruuta mietin, mikä olisi paras keino saada mahdollisimman monelta asiakkaalta tietoa tutkimustani varten. Lomakehaastattelu tuntui toimivalta ratkaisulta ja webropol toimi helppona alustana kyselyn toteuttamisessa. Asiakkaita on monessa palvelussa ja monella eri paikkakunnalla, joten nettipohjainen kyselylomake oli myös sen vuoksi toimivin vaihtoehto. Toivoin saavani useita vastauksia, jolloin tutkimuksen tulos antaisi laajan kuvan palvelun kokemuksista.

Keräsin tutkimusaineistoa avoimella kyselylomakkeella ja halusin saada vastauksia runsaasti, jotta tutkimuksen tulos olisi mahdollisimman totuudenmukainen. Minua kiehtoo haastateltavien ajatukset ja halusin saada heiltä kokemuksia työllistymistä edistävän palvelun merkityksestä ja vaikutuksista heidän elämäänsä.

Avoimeen kyselylomakkeeseen perustuvassa tutkimuksessa lähdin siitä ajatuksesta, että kirjoittaminen on helppoa ja haastateltava kertoo asioista ja "tarinoi" vastaamalla kysymyksiin. Halusin kyselyyn useita avoimia kysymyksiä, jotta saisin asiakkailta totuudenmukaisia vastauksia ja kokemuksia palvelusta heidän omalla puhekielellään. Lomakehaastattelun vastausten perusteella saisin tutkimukseeni arvokasta tietoa - henkilökohtaisista kokemuksista, sosiaalisista ja yhteiskunnallisista tarpeista, vaateista, tavoitteista, toiveista ja asenteista.

Toteutin kyselyn syksyllä 2017. Lähetin webropol-kyselylinkin sähköpostilla palveluntuottajan jokaisen eri yksikön yksikönvastaavalle, joka välitti tietoa kyselyyn vastaamisesta asiakkaille ja tarkisti, että asiakkailla on vastaamiseen tarpeeksi aikaa ja rauhallinen paikka. Asiakkailta kerättiin vastauksia kolmen viikon ajan ja sen puitteissa sain vastauksia 48 asiakkaalta.

2 Sisällönanalyysi ja kategoria-analyysi menetelmänä

Opinnäytetyöni analysointimenetelmäksi päädyin valitsemaan teoriapohjaisen sisällönanalyysin ja käytin aineiston tarkempaan analyysikeinona kategoria-analyysiä. Tämä menetelmä on selkeästi aineistolähtöinen ja sopii täten omaan opinnäytetyöhöni. Analyysimenetelminä nämä tuntuivat heti sopivilta keräämäni aineiston analysointiin.

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Sisällönanalyysillä kerättyä aineistoa voidaan kategorioida teemoittelulla ja tyypittelyllä. *Teemoittelussa* kyse on laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä erilaisten aihepiirien mukaan eli teemoittelulla voidaan vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. Punaisena lankana tässä on etsiä aineistosta tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. *Tyypittelyssä* taas aineisto ryhmitellään tietyiksi tyypeiksi. Teemojen sisältä voidaan etsiä näkemyksille tai kokemuksille yhteisiä ominaisuuksia niin, että niistä voidaan muodostaa eräänlainen yleistys, yleisesimerkki. (Tuomi, Sarajarvi, 2013, 91-93.)

Sisällönanalyysillä kategorioin kyselystä saamani vastaukset. Tarkoituksena on etsiä asiakkaiden kokemuksista samankaltaisuuksia ja löytää yhteneväisyyksiä.

Kategoria-analyysissä aineistoa on mahdollista luokitella monin tavoin. Luokittelua on mahdollista tehdä laadullisessa tutkimuksessa ja kategoria-analyysissä puhe- ja tekstiaineistot ovat lähtökohtaisesti samanarvoisia. (Juhila ym. 2012, 84-85.) Kategorisointi ymmärretään yleisesti mentaalisenä, ihmismielen keskeisenä apparaattina, jota apuna käyttäen ihmiset järjestävät ja yleistävät havaintojaan. Tapa, jolla maailmaa tarkastellaan, on riippuvainen siitä, kuinka käyttäytyään ja toimitaan ja kuinka asioita kategorisoidaan. (Juhila ym. 2012, 33.)

3 Analyysin toteutus

Vastausajan päättymisen jälkeen tulostin kyselyn vastaukset ja aloitin asiakkaiden vastausten läpikäymisen. Luin asiakkaiden vastauksia yhtenä suurena aineistona ja tutustuin saamiini vastauksiin lukemalla niitä useita kertoja. Kirjoitin vastauksista nousseet asiakaskokemukset paperille peilaten jokaista vastausta tutkimuskysymykseeni. Tutkimuskysymys oli kirjoitettuna koko ajan näkyvillä, jotta osasin poimia aineistosta juuri kysymykseeni vastaavat vastaukset. Kirjoitin tutkimuskysymyksen vastaukset Excel-taulukkoon ja aineisto alkoi muotoutua mielessäni muutama eri kategoriaan. Kategorisointi oli mielenkiintoista, koska siinä alkoi muodostua pikku hiljaa käsitys siitä, millaisena asiakkaat näkevät työllistymistä edistävän palvelun ja kuinka asiakkaat oikeasti kokevat sen.

Niputin ensin saamani vastaukset sen mukaan, kuinka paljon olin saanut samoja vastauksia. Sen jälkeen vastauksista muodostui aika helposti useampi kategoria. Yhdistelemällä pienempiä kategorioita loppujen

lopuksi viisi kategoriaa – yhteistyö, elämänhallinta, voimavarat, osaaminen ja eteneminen. Neljä kategoriaa oli helppo nimetä yhdistävän otsikon alle mutta viidennen, yhteistyön jätin ilman otsikkoa hautumaan. Tämä otsikko sai nimensä myöhemmin. Alleviivasin aineistosta eri väreillä asiakkaiden kommentteja kategorioiden mukaan. Näin minun oli helppo koota heidän vastauksiaan analysointivaiheessa.

5.5. Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Juha Perttula (1995) kertoo kokemuksen tutkimiseen liittyvistä yleisistä luotettavuuden kriteereistä. Tutkimusprosessin on oltava johdonmukainen ja siinä on huomioitava aineiston keruuseen, teoreettisen lähestymistavan, analyysimenetelmän ja tutkimuksen raportointitavan looginen yhteys.

Hyvää tutkimusta ohjaa eettinen sitoutuneisuus ja mietin eettisyyttä jo valitessani opinnäytetyöni aihetta. Tutkimukseni lähtökohtana oli saada asiakkailta rehellistä tietoa palvelusta. Minua kiinnosti asiakkaiden omat kokemukset mutta myös mahdollinen kritiikki palveluita kohtaan. Aiheen valinta on siis jo eettinen kysymys. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127, 129.)

Tutkimusprosessissa on otettava huomioon se, että tutkija pystyy perustelevaan tutkimukselliset valintansa kaikissa tutkimusprosessinsa vaiheissa (Perttula 1995, 102.) Aineistoni luotettavuuden olen huomionnut tarkalla ja johdonmukaisella selostuksella tutkimukseni toteuttamisesta, mikä on koskenut kaikkia vaiheita (Hirsjärvi, Hurme & Sajavaara 2009, 232).

Haastateltavien suojaan kuuluu vapaaehtoinen suostuminen ja oikeus kieltäytyä tutkimuksesta. Oleellinen osa tutkimukseen osallistuvien turvaa on turvata heidän oikeutensa. Keräsin aineiston tutkimustani varten nimettömänä vapaaehtoisilta vastaajilta eikä saatuja tietoja ole luovutettu ulkopuolisille, vaan niitä on käytetty vain luvattuun tarkoitukseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131.)

Tutkimusprosessin aineistolähtöisyys kokonaisuudessaan on työn keskiössä. Kvalitatiivisen tutkimuksen tulee edetä tutkimusaineiston ehdoilla. (Perttula 1995, 102.) Olen kuvannut tutkittavien käsityksiä ja heidän maailmaa niin hyvin kuin mahdollista, ymmärtäen kuitenkin, että kyse on aina myös tutkijan tulkinnasta (Hirsjärvi & Hurme 2000, 189). Tuloksissani ja havainnoissani olen pyrkinyt puolueettomuuteen ja ymmärtämään haastateltaviani omana itsenään, minkä olen huomionnut tutkimustuloksia esitellessäni mm. suorilla lainauksilla asiakkaiden vastauksista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 141, Hirsjärvi ym. 2009, 233.) Huolehdin myös siitä, ettei ennakkokäsitykseni muuttanut aineistoa, jota analysoin (Metsämuuronen 2006, 241).

Tutkijan vastuullisuus, systemaattisuus kaikessa tutkimuksen vaiheissa merkittävä osa luotettavuutta. Vain tutkija voi viime kädessä arvioida vastuullisuutensa toteutumisen. (Perttula 1995, 103.) Olennaisessa roolissa tutkimuksen luotettavuuteen nähden on tutkija itse. Tutkija tekee

itse päätökset ja hänen tutkimukseensa liittyvät valinnat. Tutkijan tulee arvioida koko tutkimusprosessin ajan kaikkia valintojaan luotettavuuden ja eettisyyden näkökulmasta. Tutkijan tulee myös kyetä perustelemaan valintansa, sekä arvioimaan niiden luotettavuutta ja eettisyyttä. (Vilka, 2015, 196 – 197.) Tämän vuoksi olen käyttänyt eettistä pohdintaa, sekä reflektoinut koko opinnäytetyöprosessin ajan tutkimukseeni liittyviä valintoja, sekä toimintaani tutkimuksen tekijänä.

Fenomenologisessa tutkimuksessa luotettavuuden arvioinnin keskeinen lähtökohta on tutkijan kyky tavoittaa ilmiö sellaisena kuin se tutkittaville ilmenee. Fenomenologisesti tutkittavat ilmiöt ovat ihmisen ja hänen ulkoisen todellisuutensa relationaalisessa suhteessa muodostuvia kokemuksia. (Perttula 1995, 105.)

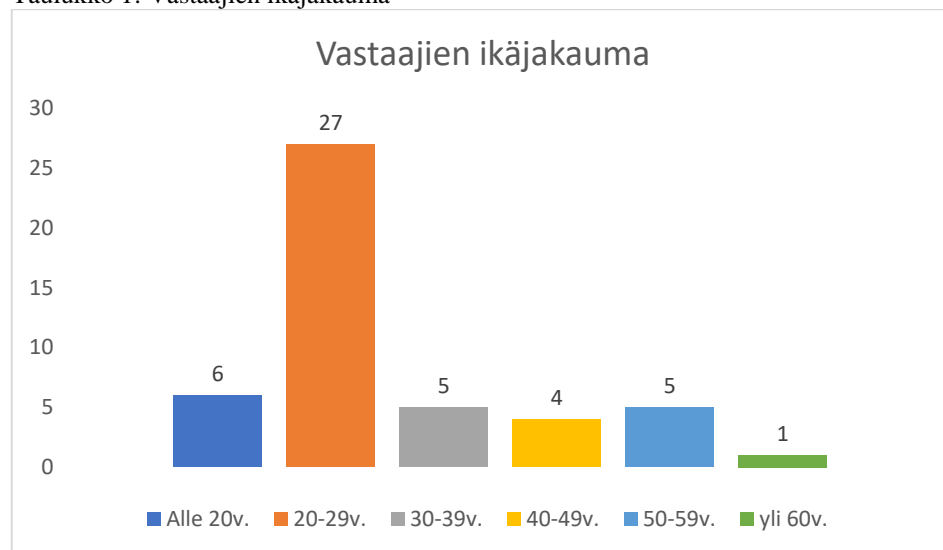
6 TUTKIMUSTULOKSET – YHTEISTYÖLLÄ KOHTI TAVOITETTA

6.1. Vastaajien taustatiedot

Tutkimukseen vastanneet asiakkaat osallistuvat työllistymistä edistävään palveluun palveluntuottajan erilaisissa toimipisteissä. Osa toiminnasta on työpajatoimintaa joko kuntouttavana työtoimintana tai työkokeiluna. Työtehtävät liittyvät kierrätyksen ja logistiikan sekä kaupan- ja asiakaspalvelun aloille ja toiminnassa on työelämälähtöinen ote. Valmennusjakson aikana työ- ja yksilövalmentajat auttavat selkiyttämään asiakkaiden koulutus- ja työllistymistavoitteita sekä tukevat heitä eteenpäin omalla polullaan. Osa vastaajista osallistuu palveluntuottajan järjestämään työelämään suuntaavaan ura- ja työhönvalmennukseen.

Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden ikäjakauma oli suuri (Taulukko 1). Nuorimmat vastaajat olivat alle 20-vuotiaita ja vanhimmat vastaajat yli 60-vuotiaita. Suurin osa eli 27 vastaajaa 48sta oli 20-29-vuotiaita. Asiakaskunta palvelussa on pääsääntöisesti nuoria aikuisia, joten vastaajien ikäjakauma ei yllättänyt minua. Työllistymistä edistävää palvelua järjestetään sekä aikuisille että nuorille, joten mielestäni on hyvä, että vastauksia saadaan kaiken ikäisiltä toiminnassa mukana olevilta asiakkailta.

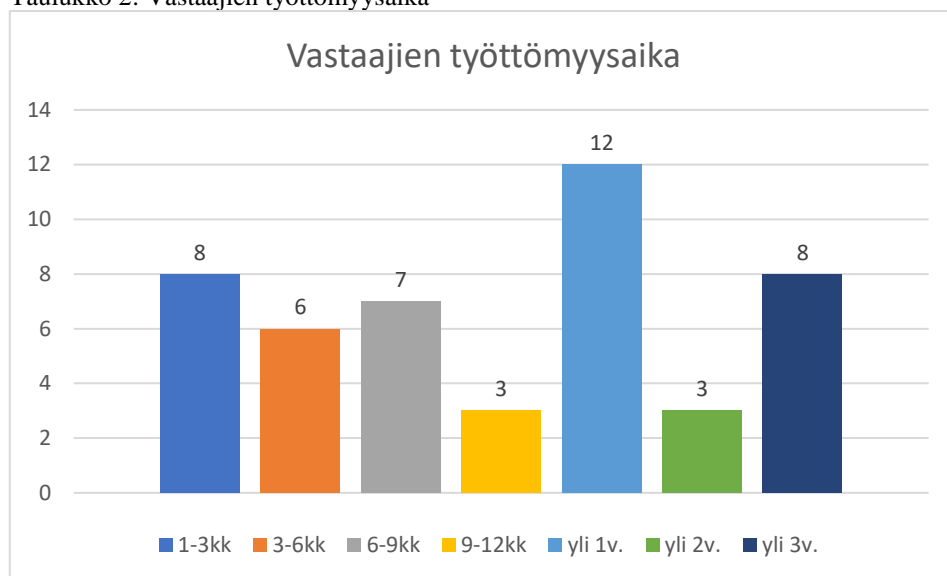
Taulukko 1: Vastaajien ikäjakauma



Kaikilla asiakkailla, jotka vastasivat kyselyyn, oli takanaan työttömyysjakso. Työttömyysjaksojen pituus vaihteli hyvinkin paljon (Taulukko 2). Vastaajista noin puolet oli ollut työttömänä alle vuoden ja heistä 14 vastaajaa oli ollut työttömänä alle puoli vuotta. Toinen puoli vastaajista oli ollut työttömänä yli vuoden. Työttömyys oli kestänyt 3 vastaajalla yli 2 vuotta ja 8 vastaajaa oli ollut työttömänä yli kolme

vuoden ajan. Vastaajien työttömyysajan pituudessa näkyy hajontaa ja se näkyy varmasti myös kyselyn vastauksissa.

Taulukko 2: Vastaajien työttömyysaika



Kyselyyn vastanneet kertoivat, että ennen osallistumista työllistymistä edistävään palveluun, heidän päivänsä olivat pitkiä, eikä mielekästä tekemistä löytynyt kovinkaan monen mielestä. Osa vastaajista kertoi olleensa masentunut ja turhautunut tilanteeseensa ja päivärytmit olivat sekaisin. Makoilu, tekemättömyys ja aikaansaamattomuus nousi esiin monen eri asiakkaan vastauksista.

Muutama vastaaja kertoi viettäneensä liikaa aikaa tietokoneella pelaillen, myös alkoholi oli kuulunut usean vastaajan arkeen. Ne asiakkaat, joilla oli ympärillään kavereita, joiden kanssa harrastaa tai vanhemmat, joita kävivät auttamassa, kertoivat päivien olleen joskus kiireisiäkin muita tavatessa ja auttaessa.

Työnhaku oli osalla ollut hyvinkin aktiivista, mutta moni kertoi innostuksen työnhakuun hiipuneen ensimmäisten työttömyyskuukausien jälkeen. Asiakkaat olivat kokeneet työnhaun turhauttavana, koska eivät olleet saaneet työnantajilta vastauksia hakemuksiinsa tai jatkuvat kielteiset vastaukset olivat lannistaneet työnhakua. Osa vastaajista oli ollut opiskelemassa tai olivat hakeneet jatko-opintoihin ja odottivat vastausta opiskelupaikan saamisesta.

Suurin osa vastaajista oli saanut tiedon työllistymistä edistävästä palvelusta te-toimiston tai TYPn asiantuntijalta tai työllisyysyksikön työvalmentajalta mutta melkein yhtä moni oli ohjautunut palveluun jotakin muuta kautta. Osa kyselyyn vastanneista asiakkaista oli kuullut palvelusta ystävältä, terapeutilta tai ohjaamosta. Osa oli ohjautunut palveluun etsivän nuorisotyön kautta ja osa oli saanut tietoa palvelusta asepalveluksen aikana tai erilaisista tapahtumista, jossa palveluntuottaja

on ollut esittelemässä toimintaansa. Muutama asiakas oli etsinyt itse tietoa netin kautta.

Keräsin asiakkaiden ajatuksia ja kokemuksia työllistymistä edistävästä palvelusta erilaisilla kysymyksillä. Kysyin heiltä siitä, millainen aloitus palvelussa oli ollut, mitä ajatuksia aloitus heissä herätti, mikä palvelussa on ollut hyvää ja toimivaa sekä mitä asiakkaat palvelussa haluaisivat muuttaa tai tehdä toisin. Kysyin myös mitä palvelussa pitäisi huomioida enemmän tai paremmin. Kysyin asiakkailta siitä, mitä palveluun osallistuminen on heille merkinnyt ja onko palvelulla ollut merkitystä heidän tulevaisuuden suunnitelmiinsa. Pyysin asiakkaita vielä kertomaan jonkun mieleen painuneen tai merkityksellisen hetken palvelun ajalta. Lopuksi asiakkailta oli vapaa sana sanottavana palveluntuottajalle. Näillä kysymyksillä toivoin saavani tarvittavat tiedot ja aineiston hyvälle tutkimukselle.

Kyselyssä oli myös suljettuja kysymyksiä ennalta-asetetuista ja palvelun oletetuista vaikutuksista (Taulukko 3). Ennakkokäsitys palvelun vaikutuksista perustuu omaan työnkuvaani ja työkokemukseeni työllistämistä edistävässä palvelussa. Oletin, että palvelu voisi vaikuttaa asiakkaiden elämänhallintaan tuomalla rytmiä päivään sekä parantamalla elämänhallintataitoja. Ajattelin palvelun olevan myös tavoitteellista niin, että osa asiakkaista etenee joko työhön, työkokeiluun tai opiskelemaan. Oletin ryhmän antavan asiakkaille vertaistukea ja toiminnan mahdollistavan ainakin jonkunlaisen vaikutusmahdollisuuden tuotettavan palvelun kehittämiseen.

Asiakkaat arvioivat toiminnan vaikutuksia omaan elämäänsä arviointiskaalalla 1-5, jossa 1 vastasi vähäistä vaikutusta ja 5 suurinta mahdollista vaikutusta.

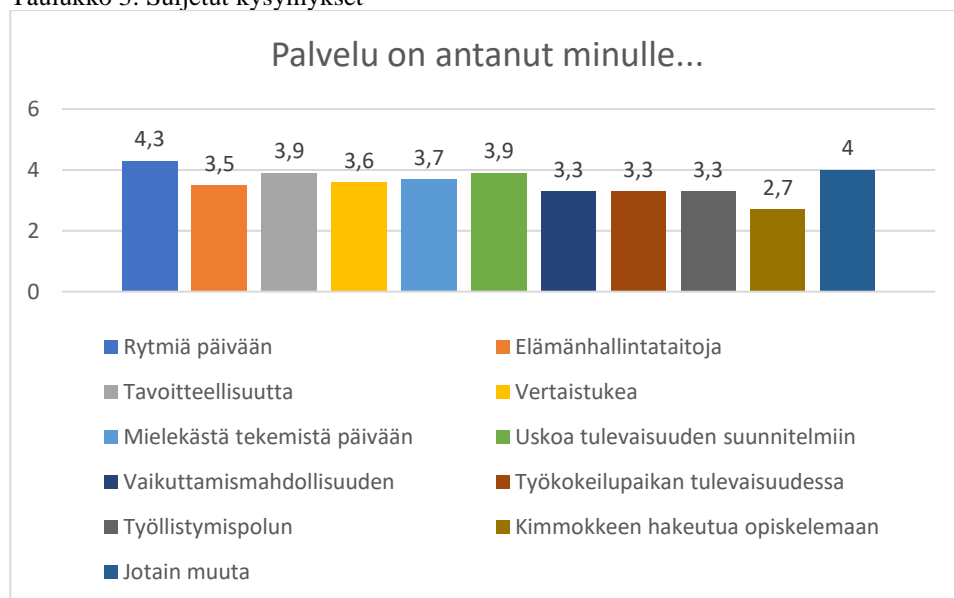
Suljetussa kysymyspatteristossa vaikuttamismahdollisuus oli yksi ennalta asetettu kysymys. Suurin osa vastaajista arvioi mahdollisuutensa palvelun sisällön vaikuttamiseen hyväksi tai erittäin hyväksi. 47 vastaajasta vain 8 asiakasta koki, ettei vaikuttamismahdollisuutta ollut tai että se oli ollut vähäistä.

Toisena suljettuna kysymyksenä kysyin kokevatko asiakkaat toiminnan antavan heille rytmiä päivään, elämänhallintataitoja tai mielekästä tekemistä päivään. Kaikki vastaajat kokivat toiminnan antaneen jollakin tasolla heille rytmiä päivään. Asteikolla 1-5, vastausten keskiarvo on 4,29. Noin puolet vastaajista koki, että toiminta on tuonut heille mielekästä tekemistä päivään sekä parantanut heidän elämänhallintataitojaan. Yli puolet vastaajista koki muilta asiakkailta saadun vertaistuen vaikuttaneen positiivisesti kokemukseen työllistymistä edistävästä palvelusta.

Suljetuista kysymyksissä kysyttiin myös kokevatko asiakkaat, että toiminta on antanut heidän tilanteeseensa uutta motivaatiota tai tavoitteellisuutta, työkokeilupaikan tai työllistymispolun. Kukaan kyselyyn vastanneista ei kokenut, ettei palvelu olisi ollut tavoitteellista. Työkokeilupaikan tai työpaikan oli saanut yli puolet kyselyyn

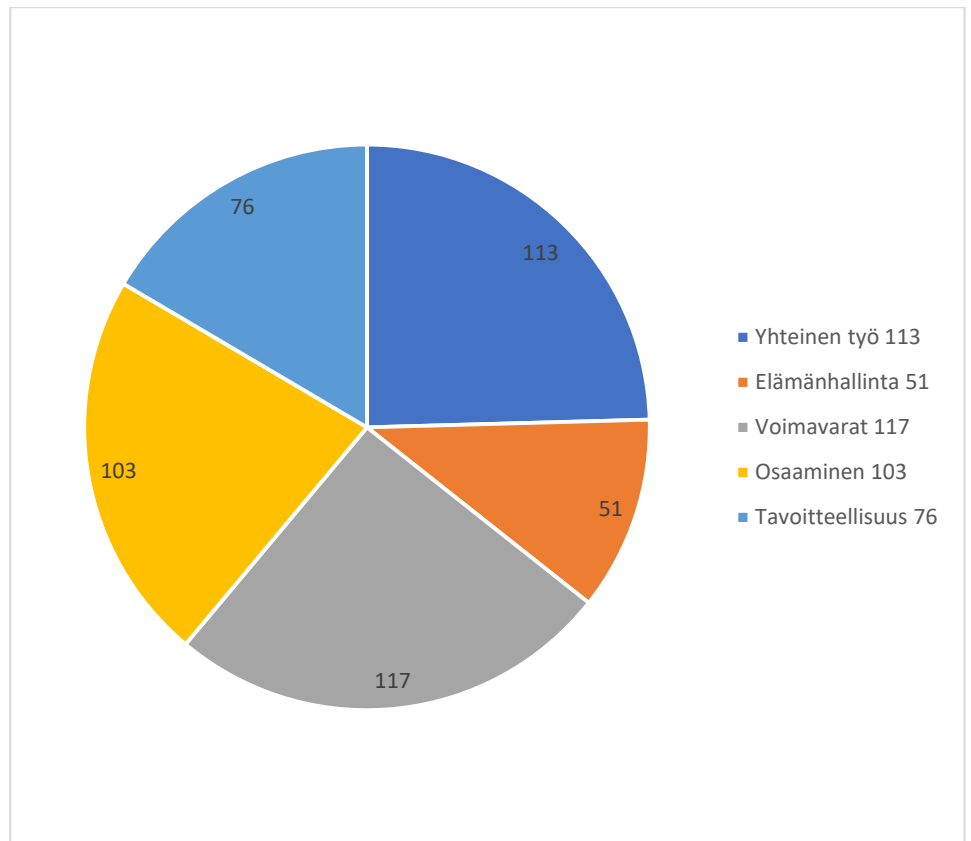
vastanneista asiakkaista ja osa oli saanut kimmokkeen opiskelun aloitukseen. Suuri osa vastaajista oli saanut uskoa tulevaisuuden suunnitelmiin.

Taulukko 3: Suljetut kysymykset



Kyselyyn vastasi siis 48 asiakasta ja tutkimusaineistoa analysoitaessa asiakkaiden kokemukset voitiin kategoria-analyysin avulla jaotella viiteen eri kategoriaryhmään. Alla olevaan taulukkoon (Taulukko 4) on koottu kategoriaryhmät ja kuinka useasti ne toistuvat aineistossa. Kategorioiden yhteislukumäärä aineistossa oli 460.

Taulukko 4: Kategoriaryhmät ja niiden lukumäärät



6.2. Hyvä yhteishenki ja mukava tunnelma

Tutkimuksen aineistosta nostin tähän yhteinen työ -kategoriaan 113 vastausta. Tähän kategoriaan kuuluu asiakkaiden erilaiset kokemukset, jotka liittyvät palvelun sisällön ja toiminnan vaikuttamiseen, palvelussa olemiseen ja henkilökunnan kanssa yhdessä tekemiseen. Tämä kategoria oli aineiston toiseksi suurin kategoriaryhmä.

Suurin osa vastaajista toi esille palvelun ja ohjauksen henkilökohtaisuuden sekä palvelun sopivuuden omaan elämäntilanteeseen. Vastauksissa korostuu asiakkaan kokemus henkilökohtaisesta kohtaamisesta, asiakaslähtöisyydestä sekä yksilöllisyydestä, jolloin myös kokemukset toiminnasta näyttävät hyvin erilaisina tunteina ja fiiliksinä.

Olen ollut samalla viivalla kaikkien kanssa.

Apua on saanut, kun on ollut tarvetta ja tuki on ollut mahtavaa.

Asiakkaiden yksilölliset vahvuudet otettiin huomioon.

Minut on otettu todella hyvin vastaan ja minulle on annettu tehtäviä, opastettu hyvin ja autettu tarvittaessa.

Tutkittavat kuvaavat palvelussa mukana olemista samalla viivalla muiden kanssa olemisena. Tuen kerrotaan olleen mahtavaa ja apua on ollut saatavilla aina, kun sitä on tarvinnut. Tutkittavat kertovat myös kokeneensa, että heidän yksilölliset vahvuutensa otettiin huomioon, heidät on otettu todella hyvin toimintaan mukaan, tekemistä on ollut ja opastus niihin on toiminut. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta asiakkaiden kokevan, että heillä on ollut vaikuttamismahdollisuuksia toiminnan sisältöön ja toiminta on ollut vaihtelevaa. Asiakkailta on kerätty palautetta ja sen pohjalta toimintaa on kehitetty yhdessä.

Pidin myös siitä, että meille järjestetään erilaisia kursseja ja tapahtumia, joihin saamme itse vaikuttaa.

Mielestäni toimivaa on se, että me asiakkaat saamme vaikuttaa talon tapahtumiin ja asioihin ---

Tutkittavat kertovat, että pitivät siitä, että he saivat olla itse vaikuttamassa heille järjestettyihin kursseihin ja tapahtumiin. Se koettiin hyvänä toimintatapana. Asiakkaat kertovat myös, että palvelussa on mukava ja rento fiilis sekä toimiva ja hyvä yhteistyö asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Vastausten perusteella voidaan todeta, että asiakkaita kannustetaan ja että yhteishenki on hyvä. Yhteisen työn merkitys korostuu asiakkaiden palvelukokemuksissa.

Täällä on todella hyvä ilmapiiri ja ohjaajat ovat todella mukavia ja rentoja.

Kaikki työntekijät ovat kannustavia ja huomioivia ja kyselevät aina kuulumisia.

Palvelu on oikeasti hyvää, eikä läheskään niin hirveätä, mitä palstoilta ja lehdistä saa lukea.

Tutkimustulokset osoittavat, että palvelussa on ollut hyvä ilmapiiri ja ohjaajien mukava ja rento, kannustava ja huomioiva työote näkyy arjessa. Palvelun on huomattu olevan aivan toisenlaista - parempaa, kuin etukäteen lehdistä on saatu lukea. Suurin osa vastaajista koki toiminnan kokonaisuuden positiivisena ja selkeänä. Aineiston perusteella voidaankin todeta, että asiakkaiden kokemukset työllistymistä edistävästä palvelusta ovat pääsääntöisesti positiivisia.

Olin positiivisesti tyytyväinen toiminnan kokonaisuuteen

Olen positiivisesti yllättynyt ja tänne on mukava tulla

Mukavaa yhdessä ja itsenäisesti tekemistä

Asiakkaat kertovat olleensa positiivisesti tyytyväisiä saamansa palvelun kokonaisuuteen ja he ovat kokeneet, että palveluun on ollut mukava tulla. Toiminta on koettu mukavaksi tekemiseksi yhdessä ja itsenäisesti. Positiivisesta yleisasetteesta huolimatta palvelu on näyttäytynyt

muutamalle vastaajalle tylsänä, rankkana ja ahdistavana tai toimintana, jota eivät koe omakseen.

Tuntuu lastentarhalta.

Asiakkaiden kuuluisi tuntea itsensä arvostetuiksi ja tärkeiksi pajalla.

Aineistosta löytyy siis myös kriittisiä huomioita työllistymistä edistävästä palvelusta. Eräs tutkittava kuvaa toiminnan tuntuneen lastentarhalta, eivätkä kaikki vastaajat ole tunteneet oloaan arvostetuksi tai tärkeäksi toiminnassa.

6.3. Päässyt arkeen takaisin kiinni

Elämönhallinta on olennainen osa hyvinvointia. Elämönhallintaa voidaan kuvailla eräänlaiseksi optimipisteeksi, jossa ihmisen kaikki tarpeet tulevat tyydytetyiksi. Tällä tarkoitetaan sitä, ettei jonkun tarpeen tyydyttäminen vähennä hyvinvointia elämän muilla osa-alueilla. Elämönhallinnan olennainen piirre on kyky työstää asetettuja tavoitteita. Tavoitteiden saavuttaminen on sekä palkitsevaa että hyvinvointia että hallinnan tunnetta lisäävä kokemus. Elämönhallinta on tästä syystä myös eräänlainen prosessi, jossa asetetut tavoitteet saattavat olla hyvinkin laajoja eikä niitä voi saavuttaa kerralla. (Ylistö 2009, 286–289, 297.)

Kyselyn aineiston perusteella voidaan selkeästi todeta, että asiakkaat kokevat palvelun vaikuttavan heidän elämönhallintaansa kohentavasti. Palvelun aikana he ovat saaneet sisältöä päiviin ja mielekästä tekemistä itselleen. Osa vastaajista kertoo saaneensa oman elämänsä takaisin oikeille raiteilleen.

Tarkoitus päästä eteenpäin tietyissä henkilökohtaisissa ongelmissani.

Päivärytmin pitäminen ja että on jotain sisältöä elämään.

Toiminta merkitsee minulle, että saan päiviini mielekästä tekemistä ---

Olen tosi iloinen siitä, että saan pajalla asioita aikaan ja paljon enemmän tehtyä ja täällä on myös enemmän mahdollisuuksia siihen.

Pääsin pois kotoota istumasta.

Alkoholia kuluu vähemmän kun ennen.

Työllistymistä edistävässä palvelussa mukana olo on koettu toimintana, jonka aikana halutaan päästä eteenpäin omissa henkilökohtaisissa ongelmissa. Asiakkaat kokevat palvelun tukeneen päivärytmin ylläpitämistä ja toiminnasta on saatu sisältöä elämään. Toiminta on koettu

myös mielekkäänä tekemisenä ja päivien aikana on ollut enemmän mahdollisuuksia asioiden hoitamiseen. Osa vastaajista näkee toiminnan tärkeänä kodin ulkopuoliseen toimintaan osallistumisena. Toiminnan koetaan vaikuttaneen myös alkoholinkulutusta vähentävästi. Asiakasvastauksista voidaan nostaa esiin asiakkaiden päivä- ja unirytmien vakiintuminen. Vastaajat kokivat työllistymistä edistävän palvelun vaikuttaneen arkea sujuvoittavasti sekä mielialaa piristävästi. Yhtä tärkeänä elämänhallinnan kannalta pidettiin sitä, että rytmiä oli saatu sekä päivään että yöhön.

Saa rytmiä päivään ja yöhön.

Paino pudonnu ja nyt jaksaa nukkua putkeen 8h.

Toiminnassa eritoten rytmin saaminen normaaliksi on ollut todella hyvä.

Osallistuminen toimintaan on merkinnyt arjenhallinnan lisäämistä.

Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat kertovat saaneensa palvelun aikana rytmiä sekä päivään että yöhön. Palvelun kerrotaan vaikuttaneen näin ollen myös terveyteen ja jaksamiseen. Arkirytmien on kettu normalisoituneen ja arjenhallinnan lisääntyneen. Muutamat vastaajat kertoivat, että toiminnan aikana talouteen ja asumiseenkin liittyvät asiat olivat loksahaneet paikoilleen.

Olen päässyt arkeen takaisin kiinni ja raha-asiat alkanut sujumaan paremmin.

Enimmäkseen tää on sitä, että pystyy elättämään itsensä.

Kyselyyn osallistuneet asiakkaat kertovat palvelun tukeneen heidän arjentoimintaansa ja toiminnan on koettu vaikuttaneen positiivisesti myös raha-asioihin. Palveluun osallistuminen on tukenut osaltaan asiakkaiden taloudellisesta tilannetta.

6.4. Uskoa paremmasta tulevaisuudesta

Tutkimustulokset osoittavat, että asiakkaat kokevat työllistymistä edistävissä palveluissa osallisuutta, vaikuttamismahdollisuuksia ja tasavertaista vuorovaikutusta. Jos nämä kokemukset ovat positiivisia, ne saavat aikaan voimaantumista ja kuntoutumista, ja vaikuttavat positiivisesti omiin voimavaroihin. Asiakkaat saivat palvelusta uskoa paremmasta huomisesta ja parempaan huomiseen. Voimavarat ovat voineet työttömyyden myötä vähentyä ja hävitäkin.

Voimavarat on aineiston suurin asiakasvastauksista koostunut kategoria. Palvelun koettiin vaikuttavan kaikista eniten juuri voimavaroja

vahvistavana. Suurimmassa osassa vastauksia palvelun koettiin olevan sosiaalista ja toiminnan nähtiin tukevan sosiaalista kanssakäymistä.

Ja tietysti pitää muistaa sosiaalinenkin aspekti mikä tähän liittyy.

Parasta toiminnassa on ollut se, että on päässyt harjoittelemaan sosiaalisia tilanteita.

Olen saanut uusia kavereita.

Joka päivänen sosiaalisoituminen.

Tutkimustulokset osoittavat, että palvelussa koettiin olevan sosiaalisuutta vahvistava aspekti. Palvelun aikana on päästy harjoittelemaan sosiaalisia tilanteita ja palvelun aikana on solmittu uusia kaverisuhteita. Itsevarmuuden, itseluottamuksen ja itsetunnon koettiin kasvaneen palvelun aikana. Työllistymistä edistävässä palvelussa olevat asiakkaat kertoivat, että toiminnan hyvä ilmapiiri ja asiakkaiden toisilleen antama vertaistuki koettiin vahvistavana ja voimaannuttavana elementtinä.

Olen rohkaistunut työhaussa.

Myös itsetunto on kasvanut ja en tunne oloani niin huonoksi kuin tietää että on muitakin samassa jamassa.

Olen itsevarmempi työn hakemisen suhteen ja uskallan kertoa itsestäni paremmat puoleni ja heikkoudet, mutta osaan myös kertoa että olen halukas oppimaan uusia asioita

Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat kertovat rohkaistuneensa työhaussa palvelun aikana. Itsetunnon kerrotaan kasvaneen ja vertaistuella koetaan olleen suuri vaikutus. Palvelun koettiin tuottavan hyvää mieltä ja avaavan uusia mahdollisuuksia tulevaisuudessa. Palvelun koettiin vaikuttaneen myös asiakkaiden vastuunottokykyyn. Vastuu omasta elämästä ja seuraukset omista tekemisistä osattiin ottaa paremmin huomioon palvelussa olon aikana. Asiakkaat kokivat voimaantuneensa palvelun aikana ja heidän uskonsa tulevaa kohtaan kasvoi.

Olen huomannut uusia taitoja itsessäni ja ajattelen tulevaisuudesta erilailla. Ehkä lähden vaihtamaan alaa.

Toiminta on merkinnyt minulle vastuunottamista ja sosiaalisten taitojen kehittymistä.

Uskoa elämään.

Kurssi antoi minulle uskoa paremmasta tulevaisuudesta.

Tutkimus osoittaa, että asiakkaat ovat palveluun osallistuttuaan huomanneet itsestään uusia taitoja ja palvelu on vaikuttanut heidän ajatusmaailmaansa. Toiminnan on koettu vahvistaneen vastuunottoa sekä sosiaalisia taitoja. Työllistymistä edistävän palvelun on koettu antaneen uskoa elämään ja parempaan huomiseen. Osa asiakkaista oli saanut toiminnastaan palautetta työntekijöiltä mutta osa olisi halunnut enemmän henkilökohtaista palautetta, jotta olisi voinut kehittyä itse enemmän palvelun aikana.

Palaute on ollut rohkaisevaa ja se toki kannustaa ja antaa uskoa itsen ---

Palautteen saaminen yleensä koettiin tärkeänä ja rohkaisevana ja palautteen koettiin antavan uskoa omaan itsen ja toimintaan. Suurin osa asiakkaista koki toiminnan olleen suosittelun arvoista ja hyödyllistä toimintaa, jossa korostuu hyväksyvä ilmapiiri. Tutkimuksessa kysyttiin suljettuna kysymyksenä palvelun suosittelusta kaverille. 46 asiakasta 48 vastaajasta koki toiminnan olevan sellaista, että suosittelisi sitä muillekin.

Olen ollut todella onnellinen tämän yksikön hyväksyvästä ilmapiiristä.

Että suosittelen kaikille joilla ei ole työpaikkaa.

Asiakkaat kertovat kokeneensa onnellisuutta toiminnassa vallinneesta hyväksyvästä ilmapiiristä ja toimintaa suositeltiin kaikille, joilla ei ole vielä työpaikkaa tiedossa. Vaikka melkein kaikki kyselyyn vastanneet asiakkaat suosittelivat toimintaa, kritiikkinä toimintaan voidaan todeta, että hyvin pieni osa asiakkaista koki tasapäästämistä palvelussa, eivätkä kokeneet palvelun siinä määrin tukeneen heitä omissa tavoitteissaan.

--- toimintaa on laajennettu niin, että kaikki on yhtä tasapäästettyä mössöä eikä siitä saa enää yhtään mitään irti.

Ohjaajat voisi hieman useammin kysellä, että ”hei miten menee?”

Aineisto paljastaa myös, etteivät kaikki vastaajat olleet aivan tyytyväisiä palvelun laatuun vaan olisivat toivoneet palvelun olevan henkilökohtaisempaa, jotta olisivat saaneet toiminnasta enemmän itselleen. Joku vastaaja olisi toivonut työntekijöiltä vielä enemmän henkilökohtaista kuulumisten kyselyä palvelun aikana.

6.5. Saanut hommaa, jossa opin uutta

Osaamisen ja ammattitaidon kehittyminen on jokaisen ihmisen oman itsensä kehittämistä kaikessa tekemisessä koko ajan. Osaamisen kehittäminen voi olla osaamisen päivittämistä, laajentamista, syventämistä tai kokonaan uudelle työuralle tai uuteen ammattiin suuntaamista. Osaaminen lisääntyy ja oman työn tekemisessä kehitty

myös työllistymistä edistävissä palveluissa. Arjessa ei aina havaitse omien tietojen ja taitojen kehittymistä ja osaaminen syntyykin usein pidemmän ajan kuluessa huomaamatta.

Valtaosa vastaajista koki palvelun lisännen heidän osaamistaan ja ammattitaitoaan. Tämä näkyi luottamuksen kasvuna omaa ammattitaitoa kohtaan ja uuden oppimisena. Ammattitaidon lisääntymisen koettiin antaneen lisää rohkeutta ja uskoa omaan työnhakuun.

Olen oppinut uusia asioita.

Olen saanut lisävarmuutta osaamisestani, mikä on rohkaissut työhaussa.

Toiminta on antanut minulle perehdyttämistaidon.

Asiakkaat kertovat, että he ovat oppineet palvelun aikana uusia asioita. Työtehtävät ovat lisänneet itsevarmuutta omasta osaamista ja sen on koettu rohkaissleen työhaussa. Uusien taitojen oppiminen näkyi asiakkaiden vastauksissa. Erityisen hyvänä he kokevat sen, että ovat saaneet tarvittavan perehdytyksen alalle ja riittävän ohjauksen erilaisiin työtehtäviin. Työajat ovat rytmittäneet päivää ja antaneet oikean kuvan työtehtävien luonteesta avoimilla työmarkkinoilla. Palvelun aikana on voinut kokeilla myös uudenlaisia työtehtäviä ja asioita, joilla on ollut merkitystä tulevaisuuden ammatti- ja uravalintoihin.

Olen saanut hommaa, jossa opin uutta ja aika kuluu eikä minua ahdistaa työttömyys.

Täällä saan tehdä omaan alaan liittyviä töitä ja kehittyä.

Minua on jonkin aikaa haluttanut kokeilla asiakaspalvelua sekä myös kassatyöskentelyä, joita kumpaakin olen voinut täällä harjoitella. Nyt minulla on hienoja kokemuksia asiakaspalvelusta ja kassatyöskentelystä, joita voin hyödyntää tulevaisuudessa.

Tekemistä riittää jos vaa haluaa itse tehdä.

Tutkittavat kuvaavat palvelun mahdollistaneen oman alan työtehtävien tekemisen ja niissä kehittymisen. Palvelun aikana on ollut mahdollisuus kokeilla uusia työtehtäviä ja asiakkaat kokevat, että he voivat hyödyntää uusia taitojaan tulevaisuudessa. Palvelussa koetaan olevan tarpeeksi tekemistä aktiiviselle asiakkaalle. Asiakkaat kertovat, että he ovat saaneet palvelun aikana tarpeeksi ohjausta ja tukea sekä tarvittaessa myös neuvontaa omien asioiden hoitamiseen. Toiminnan sisällön on koettu olevan muutenkin hyvä ja monipuolinen. Myös tietopuolinen sisältö on koettu hyväksi.

Apua ja tukea tarjotaan ja sitä myös saa kunhan itse haluaa ottaa vastaan.

Ohjaajat ovat hyviä neuvomaan asioiden kanssa ja opin niiltä paljon toimintaa aikanaan.

Olen saanut lisää työkaluja työnhakuun ja sain hyviä neuvoja cv:n kirjoittamisesta.

Avun ja tuen tarjonta ja saaminen koetaan tutkimuksen mukaan hyödylliseksi. Asiakkaat kokevat saaneensa ohjaajilta neuvoja ja uudenlaisia tapoja esimerkiksi työnhakuun liittyvissä asioissa. Yksilöllisyys ja omien vahvuuksien huomioiminen työtehtävissä on luonut asiakkaille uskoa ja luottamusta omaan työllistymiseen avoimille työmarkkinoille. Vastausten perusteella voidaan todeta, että asiakkaiden työtehtävät on koettu monipuolisiksi ja tavoitteellisiksi.

Yllätyin myös positiivisesti siitä, kuinka paljon olen saanut tehdä omaan alaan liittyviä töitä ja tehdä myös omia projekteja.

Olen saanut selvyyttä omasta osaamisestani.

Asiakkaat kertovat yllättyneensä positiivisesti siitä, että toiminnassa on saanut hyödyntää omaa osaamistaan ja toimintaan on voinut yhdistää omia projekteja. Oman osaamisen on koettu selkiintyneen palvelun aikana.

Osaamisen ja ammattitaidon lisääntyminen oli tutkimuksen kolmanneksi suurin kategoria. Vastauksista tähän kategoriaan liittyi 103 kommenttia. Osaamisen ja ammattitaidon karttuminen sekä luottamus omaan osaamiseen koettiin isona ja tärkeänä osana omaa prosessia siirryttäessä pidemmän työttömyysjakson jälkeen kohti työelämää.

Muutama vastaaja kertoi kuitenkin pettyneensä palvelun sisältöön ja he olisivat kaivanneet lisää infoa työtehtäviin liittyen.

Tasaisemmin voisi jakaa työtehtäviä.

Ehkä jotain isompia projekteja voisi olla, joita voisi jatkaa varmuudella pidemmän aikaa.

Aineistosta ilmeni, että työtehtäviä palvelun aikana olisi voinut jakaa tasaisemmin. Myös isompia projekteja toivottiin lisää ja niiden toivottiin kestävän pidempään.

6.6. Uutta motivaatiota

Tavoitteellisuus työllistymistä edistävissä palveluissa on asiakkaan etenemisen lähtökohta. Muuttaakseen jotain osa-aluetta elämässään ihmisellä pitää olla tavoite, johon hän muutoksella tähtää. Asiakkaan oma motivaatio tekee tavoitteeseen pääsystä helpompaa.

Asiakkaiden vastausten perusteella voidaan todeta, että työllistymistä edistävä palvelu on vaikuttanut positiivisesti asiakkaiden etenemiseen kohti työtä tai opiskelua. Asiakkaat kertovat, että oman henkilökohtaisen tavoitteen miettiminen tai välitavoitteiden asettaminen yhdessä asiantuntijoiden kanssa helpottaa tavoitteeseen pääsyä. Yhdessä tehden ja suunnittelemalla jakson sisältö vastaamaan tarpeita saadaan aikaiseksi tavoitteiden mukaisia tuloksia. Palvelu koettiin hyvinkin tavoitteellisena toimintana.

Olen päässyt kahteen työhaastatteluun ja ennen palveluun osallistumista en ole päässyt yhteenkään haastatteluun.

Aion hakea taas keväällä opiskelupaikkoja.

Olen alkanut harkita kahvilatyöntekijän koulutusta.

Tuloksista voidaan nostaa huomiotavaksi se, että asiakkaat ovat saaneet palvelun aikana onnistumisen kokemuksia. Vastauksista voidaan nostaa esiin asiakkaiden kokemus siitä, että tulevaisuuden suunnitelmat tarkentuvat palvelun aikana. Palvelun aikana on päästy pitkän tauon jälkeen työhaastatteluihin ja koulutus tulevaisuuden vaihtoehtona kiinnostaa. Usea vastaaja kertoo, että työnhakuun liittyvien taitojen karttuminen on mahdollistanut etenemisen omaan tavoitteeseen tai kohti sitä.

Toiminta on antanut suuntaa mitä haluaisin tulevaisuudessa tehdä.

Tulevaisuuden suunnitelmani ovat muuttuneet.

Sain päivitettyä työnhaun asiakirjat.

Asiakkaat kokevat, että työllistymistä edistävän palvelun aikana heidän omat suuntaviivansa ja tulevaisuuden suunnitelmansa ovat tarkentuneet tai jopa muuttuneet. Työnhaun asiakirjojen päivittäminen on koettu hyvänä asiana tulevaisuuden tavoitteeseen pääsemiseksi. Motivaation uudelleen löytyminen ja sen lisääntyminen on ollut monelle asiakkaalle tärkeää. Oma suhtautuminen ja asenne työllistymistä edistäviä palveluita kohtaan on suuressa roolissa vastauksissa. Moni kyselyyn vastannut asiakas kertoi kokeneensa motivaation lisääntyneen ja sen vaikuttaneen positiivisesti tekemisen meininkiin ja laatuun. Palvelua voidaan vastausten perusteella pitää motivoivana mutta samalla motivaatiota kasvattavana toimintana.

Ensinnäkin halutessaan tähän voi suhtautua tavoitteellisesti ja toiminnassa on mahdollisuus kehittyä ja saada uusia kokemuksia.

Saanut uutta motivaatiota etsiä töitä.

Nosti kyllä motivaatiota löytää työpaikka.

Oman pitkäaikaisen työttömyyteni uudelleen ”aktivointi” ja motivaation lisääntyminen.

Palvelun on koettu antaneen mahdollisuuden tavoitteelliselle etenemiselle, kehittämiselle ja sen koetaan antaneen uusia kokemuksia. Palvelun on koettu lisänneen asiakkaiden motivaatiota ja aktivoitumista työnhakuun liittyen. Henkilökunnan rooli nähdään etenemisissä aktivoivana ja asiakkaat ovat kokeneet saaneensa kannustamisen seurauksena selkeyttä tulevaisuuden suunnitelmiin. Henkilökunnan koetaan olleen tsemppaavia ja tavoitteellisia ja tarvittaessa ohjaajat ovat ottaneet asiakkaan prosessissa aktiivisen roolin, luomassa ensisykäyksen asiakkaiden omalle tekemiselle.

Tehdään oikeasti töitä työnhaun eteen.

Vetäjillä hyvä ja aktivoiva ote.

Eteenpäin potkiminen.

Työnhakemisen kannustaminen on toiminut.

Asiakkaat kertovat, että palvelun aikana tehdään oikeasti yhdessä töitä työpaikan saamiseksi. Ohjaajien ja valmentajien aktivoiva ote koetaan hyväksi ja tarpeelliseksi nähdään myös kannustaminen työn hakemiseen. Osa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, ettei palvelu tue tai edistä työllistymistä, eikä työnhakuun panosteta palvelun aikana tarpeeksi.

Pajalla olisi voinut jossain kohtaa olla työnhakua.

Yritysvierailuja olisi voinut olla vielä enemmän.

Tutkimus osoittaa, että asiakkaat kokisivat palvelun hyödyllisempänä, jos työnhaku kuuluisi jokaisella pajalla toimintaan ja työllistymistä edistävän palvelun aikana järjestettäisiin enemmän yritysvierailuja.

Tavoitteellista työelämään suuntaavaa palvelua tarvitaan kuitenkin tutkimustulosten perusteella selvästi, koska niin moni asiakas koki tavoitteellisuuden ja etenemisen tärkeänä osana palvelua. Asiakkaiden työnhakutaidot ja työelämätaidot kehittyvät ja tulevaisuuden suunnitelmat saattavat muuttua palvelussa olon aikana. Motivaatio työtä ja työntekoa kohtaan saattaa kasvaa ja työhaku aktivoitua. Usea asiakas kertoi turhautuneensa työnhakuun ensimmäisten työttömyyskuukausien jälkeen. Uudenlaisen tsemppin löytäminen työntekijöiden valmennuksen ja motivoinnin kautta antaa hyvät mahdollisuudet edetä kohti avoimia työmarkkinoita.

7 POHDINTA – ONKS VÄLIÄ VAI EI?

Työ ja hyvinvointi liitetään usein tiiviisti yhteen. Työ nähdään jopa hyvinvoinnin edellytyksenä. Monesti yhteiskunta arvottaa meitä juuri työn kautta. Suuri osa suomalaisista on kuitenkin ilman työtä – työttömänä. Heistä osa osallistuu työllistymistä edistäviin palveluihin. Mitä he palvelulta haluavat ja mitä palvelusta hyötyvät? Millaisena he kokevat työllistymistä edistävän palvelun?

Asiakaskokemus palvelusta muodostuu asiakkaan minäkuvan tukemisesta, elämysten ja kokemusten luomisesta, mieleen jäämisestä sekä siitä, että asiakas kokee saavansa palvelusta jotain itselleen. Paras asiakaskokemus luo asiakkaalle elämyksiä. Elämykset ovat voimakkaita, positiivisia kokemuksia - jotain, johon liittyy vahva tunne, kuten ilo, onni tai ilahtuminen. Asiakaskokemus muodostuu siis tunnetasolla. Asiakas on tunnetasolla tyytyväinen, kun hän kokee suhteensa palveluntarjoajan kanssa hyväksi. Tällöin hän myös kokee, että häntä kuunnellaan ja arvostetaan.

Yhteisen työn kategoria pitää sisällään yhteistyön, vaikuttamismahdollisuuden ja yhteiskehittämisen. Näiden takana vaikuttaa vuorovaikutus. Kyselyn tulokset kertovat vuorovaikutuksen merkityksen asiakassuhteessa olevan keskeisessä asemassa. Vuorovaikutus on oleellinen osa asiakastyötä, ja sillä on merkittävä rooli asiakkaan osallistumisen kokemuksessa ja yhteisen tekemisen onnistumisessa. Mitä enemmän työntekijät ovat vuorovaikutuksessa asiakkaidensa kanssa, sitä tyytyväisempiä asiakkaat ovat saamaansa palveluun. Siksi vuorovaikutukseen tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota ja hyödyntää jokaisen omia persoonallisia vahvuuksia. Jokaisella ohjaajalla ja asiakkaalla on oma persoonallinen tyyliinsä olla vuorovaikutuksessa toisen ihmisen kanssa. Arvostavaa kohtaamista, osallisuutta ja luottamuksen rakentumista yhdistää selkeästi vuorovaikutussuhde.

Asiakkaiden kokemuksista työllistymistä edistävästä palveluista voidaan nostaa tärkeimmiksi asioiksi yhdenvertainen vuoropuhelu asiakkaiden ja työntekijöiden välillä, yksilöllisten vahvuuksien hyödyntäminen, asiakkaiden vaikuttamismahdollisuus toimintaan, jossa ovat itse mukana sekä luottamus ja kannustaminen. Yhteishenki ja mukava, rento fiilis luovat hyvän pohjan luottamukselliselle asiakassuhteelle ja yhteisen työn tekemiselle.

Elämänhallinnan käsite on ollut osa suomalaista tiedettä jo usean vuoden ajan. Elämänhallinnasta on tullut olennainen osa sosiaalialan ammattisanastoa ja useissa hoito-, kuntoutus-, työllistämistä tai tukiohjelmassa palvelun tavoitteeksi voidaan kirjata asiakkaiden elämänhallinnan lisääminen ja tukeminen. Juuri tämän vuoksi sosiaalialan ammattilaisten tulisi ymmärtää elämänhallinnan käsitteeseen liittyviä

sisältöjä, sillä se tuo runsaasti mahdollisuuksia ihmisten hyvinvoinnin ja arjessa selviytymisen tarkasteluun. Elämönhallinnan nimissä tehdään runsaasti sosiaalipalveluiden käyttäjiä koskevia päätöksiä. (Ylistö 2009, 286–287.) Elämönhallintaan viitataan myös monissa lakiteksteissä, kuten laissa kuntouttavasta työ- toiminnasta (1991/189, 2 §) määritellään pitkään työttömänä olleelle henkilölle laadittavaksi aktivointisuunnitelma työllistymisen ja elämönhallinnan parantamiseksi.

Aineistossa elämönhallintaan liittyviä vastauksia oli suhteellisen vähän ja se olikin tutkimuksen kategorioista pienin. Tämä ehkä vähän yllätti minut, koska ennakoajatukseni oli, että työllistymistä edistävät palvelut vaikuttavat elämönhallintaan enemmän. Suurin osa vastaajista oli palvelussa mukana työkokeilusopimuksella ja pienempi osa kuntouttavan työtoiminnan sopimuksella. Tällä saattaa olla jotain vaikutusta vastauksiin. Yleisesti kuntouttava työtoiminta esim. työpajoilla mielletään työkykyä ylläpitäväksi toiminnaksi ja työkokeilu työelämään suuntaavaksi palveluksi. Palveluissa sopimusmuoto sinänsä ei kerro tai määritä sitä, mitkä jokaisen asiakkaan henkilökohtaiset tarpeet tai tavoitteet ovat.

Asiakas itse on se, joka ohjaa elämäänsä. Arkirytmit raamittavat tekemisiä ja niin päivä- kuin unirytminkin tärkeys tuli vahvasti ilmi aineistossa. Asiakkaat saivat palvelun aikana uudenlaista sisältöä päiviin ja toiminnan säännöllisyys vaikutti myös terveyteen.

Voimavarat kantavat arjessa eteenpäin. Niitä yhdistää usko omaiin mahdollisuuksiin vaikuttaa elämän kulkuun yleensä sekä erityisesti pulmallisissa tilanteissa. On tärkeää oppia tunnistamaan omat voimavarat, oppia tuntemaan itsensä sekä johtamaan itseänsä. Työelämässä, kuin myös työllistämistä edistävissä palveluissa, on erityisen tärkeää, että niin työntekijä kuin asiakaskin kokee työnsä mielekkäänä ja halua tehdä työnsä mahdollisimman hyvin. Avainasemassa on myös jatkuva halu kehittyä ja kasvattaa voimavarojaan. Työllistymistä edistävässä palvelussa tällä voidaan tarkoittaa asiakkaan positiivisia kokemuksia saamastaan palvelusta sekä motivaatiota kehittää omaa osaamistaan ja asettaa tavoitteita toiminnalle.

Henkiset voimavarat rakentuvat motivaatiosta, asenteesta, itseluottamuksesta, vastuullisuudesta ja tekemisen mielekkäisyydestä. Tutkimuksen tulokset osoittavat selkeästi, että palvelun aikana asiakkaat saivat uskoa paremmasta huomisesta. Heidän sosiaalinen kanssakäyminen lisääntyi ja näin ollen palvelun voidaan todeta ehkäisevän syrjäytymistä. Tutkimustulokset osoittavat myös, että asiakkaiden itsevarmuus, itseluottamus ja itsetunto parani palvelun aikana. He loivat yhdenvertaisia suhteita muiden asiakkaiden kanssa ja toimivat vertaistukena toisilleen. Tämän taas voidaan todeta vaikuttaneen asiakkaiden voimaantumiseen ja he kertovatkin alkaneensa taas uskoa elämään ja parempaan tulevaisuuteen.

Osaaminen on jokaisen yksilön omaa pääomaa ja jokaisen osaamisprofiili on erilainen ja ainutlaatuinen. Yksilön osaamisesta voidaan käyttää useita

eri käsitteitä kuten taidot, kyvykkyys, pätevyys tai asiantuntijuus. Osaamista on usein vaikeaa määritellä yksiselitteisesti, mutta sen voidaan katsoa koostuvan tiedoista, taidoista, kokemuksista, asenteista ja verkostoista. Tietoa voi kartuttaa opintojen aikana ja taitoa käytännön tekemisen kautta. Osaamista voidaan määritellä myös lajin mukaan. Joskus osaaminen on hyvin käytännönläheistä johonkin tiettyyn aiheeseen liittyvää konkreettista osaamista. Tällainen osaaminen on hankittu tekemisen kautta, joten se on helposti sovellettavissa todellisten tilanteiden hallintaan. Joskus osaaminen on yleisempää ja käsitteellistä ja välillä se voi perustua yksilön omaan toimintaan ja sen ohjaamiseen. Kaikki osaamisen osa-alueet ovat yhtä tärkeitä ja arvokkaita, mutta nyky-yhteiskunnassa tarvitaan entistä enemmän kykyä hyödyntää osaamista, olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa, toimia joustavasti, oppia, vaikuttaa, reflektoida ja toimia yrittäjämäisesti sekä organisoida yhteistä työtä ja toimintaa. (<https://www.ok-sivis.fi/tunnista-ja-tunnusta-osaaminen/osaamisen-tunnistaminen.html>) 8.5.2018

Tutkimustulokset osoittavat, että asiakkaiden osaaminen ja oman ammattitaidon vahvistuminen on yksi hyvän työllistymistä edistävän palvelun kulmakivi. Mielestäni juuri erilaisten ja uusien työtehtävien tekeminen ja kokeileminen avartaa asiakkaiden näkökantoja ja auttaa ajattelemaan uudella tavalla. Uusien tehtävien kokeileminen voi parhaimmillaan antaa asiakkaalle uuden ammatin ja uran tulevaisuudessa. Ammattipajoilla voi päästä todentamaan oman ammattitaitonsa ja samalla asiakkaan usko omaan tekemiseen vahvistuu. Uskon, että jokainen, joka tarvitsee apua ja neuvontaa ollessaan jossain palvelussa, saa sitä. Tärkeässä asemassa on kyky pyytää apua ja kyky ottaa apua vastaan.

Aineistosta nostin esiin muutaman asiakkaan ajatuksen siitä, että palvelun aikana voisi olla isompia ja pidempiä projekteja, joihin asiakkaat saisivat osallistua. Jäin miettimään asiaa myös siitä näkökulmasta, ettei toiminta saa kuitenkaan olla sellaista, että eteneminen unohtuu ja työpajatoiminnasta tulee itsetarkoitus.

Hyvän asiakastyön tulee siis perustua selkeälle yhteiselle suunnittelulle, yhdessä määritellyille tavoitteille ja kokonaisvaltaiselle asiakkaan elämäntilanteen kartoitukselle. Tavoitteen asettaminen on yksi tapa löytää yhdessä tilanteelle jokin mieli tai merkitys ja varmistua siitä, että on tehty suunnilleen sitä mitä on tarkoituskin tehdä. Tavoitteita voi vaihtaa ja ne voivat vaihtua palvelun aikana.

Tutkimuksessa oli suljettujen kysymysten patteristo ja asiakkaat vastasivat suljettuihin kysymyksiin vasta sen jälkeen, kun olivat vastanneet avoimiin kysymyksiin. Oli mielenkiintoista huomata, että aineisto koostui loppujen lopuksi samoista asiakaskokemuksista, joita ennalta odotin ja joita kysyin suljetussa kysymyspatteristossa. Asiakkaiden kokemukset kertovat siis samaa tarinaa läpi tutkimuksen. Ennalta asetetut odotukset ja työntekijänä tekemäni havainnot tukevat kyselyssä saatuja tuloksia.

Erilaisia työllistymistä edistäviä palveluja on tutkittu paljon ja monesta eri lähtökohdasta. Useat muut ovat myös olleet kiinnostuneita samoista teemoista, mitä omassa opinnäytetyössäni käsitellään. Kuten kaikissa asiantuntemusta vaativissa työtehtävissä, myös erityisesti sosiaalialan työssä täytyy kyetä tarkastelemaan asioita monesta eri näkökulmasta, niin yksilön kannalta, yhteisönäkökulmasta, kuin yhteiskunnallisestikin. Tässä työssä mielenkiintoni ja tutkimuksen kohteeni oli erityisesti asiakkaan näkökulma palveluihin.

Tutkimuksestani löytyy samankaltaisuuksia ja yhtymäkohtia alussa mainitsemiini aiempien tutkimusten tuloksiin samankaltaisissa palveluissa. Luhtaselan tutkimustulos on yhteneväinen ja tukee ehdottomasti tutkimukseni johtopäätöstä asiakkaiden tasa-arvoisesta vuorovaikutuksesta, itsemääräämisoikeudesta sekä asiakkaiden kokemustiedon hyödyntämisestä. Asiakkaiden aktivoituminen, mielekäs tekeminen päivien aikana, työyhteisön tuki, elämän rytmi sekä taloudellisten etuuskien määrän lisääntyminen oli molemmissa tutkimuksissa vastaajille tärkeää. Asiakkaat kokivat myös, että usko tulevaisuuteen ja osaamisen lisääntyminen palvelun aikana oli kasvanut. Tutkimukseni aineistosta ei voitu kuitenkaan nostaa esiin osattomuuden kokemuksia suhteessa jatkoilanteeseen, joka nousi esiin Luhtaselan tutkimustuloksissa.

Janssonin tutkimuksessa on kiinnitetty huomiota asiakkaiden kokemukseen vähäisestä osallisuudesta työtoiminnan suunnitteluun. He kokivat huonommuuden tunteita siitä, että kuntouttava työtoiminta oli ainoa mahdollinen sopimusmuoto ja toiminta, jota heille tarjottiin. Tutkimuksessani asiakkaat kokivat voivansa vaikuttaa omiin etenemispolkuihinsa ja heillä oli mahdollisuus valita sopimusmuoto ja toiminta, jossa ovat mukana. Janssonin tutkimus taas tukee omaa tutkimustani siinä, että jo itse toiminnassa mukana olo oli huomattu olevan tärkeää. Molemmissa tutkimuksissa arkirytmii ja yhteisö nähtiin suuressa roolissa.

Tammelinin tutkimuksessa kuntoutuminen, päivärytmin selkiytyminen, päihtettömyys ja sosiaalinen vuorovaikutus kohentui fyysisen tekemisen kautta. Samankaltaisuutena voidaan todeta asiakkaiden kokemukset siitä, että usko työllistymiseen tai koulutuksen aloittamiseen vahvistui palvelussa olon aikana. Tutkimusten eroavaisuutena voidaan todeta, ettei tutkimukseni asiakkaat kokeneet eriarvoisuutta työtehtävissä, katkeruutta eivätkä syvää epätoivoa.

Ojanperän tutkimuksessa nostetaan tuloksena esiin asiakkaiden tarve vahvistaa elämänhallintaa, ennen kuin keskitytään opiskelu- tai työelämävalmiuksien kehittämiseen. Tavoite- ja polkuajattelu näkyy myös tutkimuksessani. Esimerkiksi välitavoitteiden asettaminen nähtiin osana etenemisprosessia. Asiakkaat kokivat olevansa työllistymistä edistävän palvelun aikana osa työyhteisöä ja henkilökohtaiset tarpeet otettiin hyvin huomioon. Ojanperän tutkimuksen valossa työpajajakso koettiin tarkoituksenmukaiseksi kuntoutua fyysisesti ja psyykkisesti sekä kehittää elämänhallinnan ja yhteisöllisyyden taitoja osana työpajayhteisöä.

Niin Luhtaselan, Tammelinin, Janssonin kuin Ojanperänkin tutkimukset tukevat omaa tutkimustani siinä, että asiakkaat kokevat työllistymistä edistävien palveluiden tukevan elämänhallintaa.

Omassa tutkimuksessani lopputulema ja tutkimustulos on huomattavasti positiivisempi kuin ylläolevien tutkimusten tulokset. Voinkin todeta, että tutkimukseeni osallistuneet asiakkaat kokevat työllistymistä edistävän palvelun pääsääntöisesti positiivisessa valossa ja näin ollen toiminta vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Asiakkaat kokevat työllistymistä edistävän palvelun tämän tutkimuksen perusteella hyvänä ja eteenpäin vievänä - tavoitteellisena. Asenne ratkaisee. Yhteisellä työllä on vaikutusta elämänhallintaan, voimavarojen tasoon, osaamiseen ja sen kehittymiseen sekä vahvaan etenemiseen kohti omaa tavoitetta.

Aloitin tämän työn mainitsemalla, että työllistymistä edistävästä palveluista ja sen asiakaslähtöisyydestä käydään aika ajoin keskustelua. Media ei aina anna palveluista positiivista kuvaa mutta tutkimukseni osoittaa, että iso osa tutkimukseen vastanneista asiakkaista on tyytyväisiä saamaansa palveluun ja ovat myös kiinnostuneita kehittämään palvelua.

Asiakaslähtöisen palvelun positiiviset asiakaskokemukset voivat muokata myös muiden näkökulmia tai asennetta työllistymistä edistäviä palveluita kohtaan. Palveluiden näkyvyyden ja tietoisuuden lisäämisellä sekä yhteisen toiminnan järjestämisellä voidaan myös muokata asenteita. Kun asiakas on lähtökohtana palveluiden järjestämiselle, tuotetaan palvelua vastaamaan asiakkaan sen hetkisiin tarpeisiin. Pohdittaessa keinoja lisätä työllistymistä edistävien palvelujen arvostusta, olennaisena keinona on tietysti tietoisuuden ja näkyvyyden lisääminen eri medioiden kautta, sekä paikallisten yritysten tiedottaminen. Oli ilo huomata, että melkein kaikki vastaajat suosittelevat toimintaa muillekin.

Asiakkaiden kokemus palvelun laadusta ja sen vaikuttavuudesta on siis kaiken toiminnan perusta. Palveluntuottaja ei voi tuottaa laadukasta ja asiakaslähtöistä palvelua, jos se ei pyydä ja saa suoraa, rehellistä ja toimintaa kehittävää palautetta. Ketteryys on tämän päivän sana palveluntuotannossa ja palveluntuottajat pyrkivätkin olemaan joustavia, innovatiivisia ja muutos- ja kehittämismyönteisiä sekä vastaamaan asiakaspalautteissa nousseisiin kehittämisideoihin. Kun asiakkaat otetaan mukaan toiminnan suunnitteluun ja arviointiin ja heiltä saatu palaute käsitellään yhdessä, voidaan toimintaa viedä oikeaan - asiakaslähtöisempään suuntaan. Toimintakulttuurin tulee vain olla sellainen, että asiakkaat kokevat voivansa esittää kehittämisajatuksiaan ja heidän antamaansa palautteeseen suhtaudutaan kunnioittavasti.

Yhteiskehittämistä ja kokemusasiantuntijoita hyödynnetään vielä sosiaali- ja terveysalalla vähän. Opinnäytetyön edetessä pysähdyin usein miettimään, kuinka palvelut muuttuvat tulevaisuudessa, kun asiakkaita otetaan enenevässä määrin mukaan kaikkeen yhteiseen tekemiseen. Asiakkaiden rooli palvelujen kehittäjinä on tärkeää, ja sen avulla voidaan kehittää asiakaskokemusta ja -tyytyväisyyttä. Asiakkaiden mukaan

ottaminen palvelujen kehittämiseen tukee myös organisaatioiden muutosta toimintalähtöisestä palvelujen tuottamisesta kohti asiakaslähtöistä toimintaa.

8 YHTEENVETO

Tällä tutkimuksella on saatu tuloksia yhden palveluntuottajan toiminnasta asiakaskokemusten kautta. Tutkimustulosten perusteella palveluntuottaja saa palautetta toiminnastaan ja heillä on mahdollisuus jatkojalostaa tuottamaansa palvelua.

Tutkimustulokset osoittavat, että asiakkaat kokevat työllistymistä edistävällä palvelulla olevan merkitystä heidän elämäänsä. Asiakkaat kokivat palvelun vaikuttaneen moniin eri osa-alueisiin heidän elämässään. Yhteisen työn tekeminen, elämänhallinta, voimavarojen vahvistuminen, osaamisen lisääntyminen sekä tavoitteellisuus ja eteneminen nähtiin asioina, joihin palvelun koettiin vaikuttaneen. Asiakaskokemusten perusteella palvelu vaikutti positiivisesti kaikista eniten voimavaroihin. Yhteisen työn tekeminen koettiin melkein yhtä tärkeäksi. Osaamisen ja ammattitaidon nähtiin kasvavan ja toiminta koettiin myös tavoitteelliseksi. Palvelun koettiin vaikuttaneen myös elämänhallintaan. Onks väliä vai ei?

Aineistoa analysoidessani mietin tutkimuksiin osallistuvan helpommin niiden asiakkaiden, joilla on joko hyviä tai huonoja kokemuksia saamastaan palvelusta. Jäinkin miettimään jäikö keskiverto mielipiteet saamatta? Sain 48 vastausta vaikka asiakkaita on palvelussa monta kertaa enemmän kuin vastaajia. Laajempi jatkotutkimus olisi hyvä toteuttaa, jotta anti ja hyöty palveluntuottajalle olisi suurempi luotettavampi. Näin palveluja olisi vielä helpompi viedä asiakaslähtöisempään suuntaan.

Näen asiakkaiden osallistumisen toiminnan ja palvelun kehittämiseen suurena voimavarana palveluntuottajien toiminnassa. Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen mahdollistuu, kun yhteistyö organisaation kaikkien tahojen, niin asiakkaiden kuin työntekijöiden kanssa onnistuu. Palveluja kehitetään ja suunnitellaan yhdessä ja toimintatapoja viedään yhdessä eteenpäin sovitusti. Tällöin luotettavuus ja vaikutusmahdollisuudet kasvavat. Yhteisellä työllä on väliä!

LÄHTEET

Ala-Kauhaluoma, M., Keskitalo, E., Lindqvist T. & Parpo, A. (2004). Työttömien aktivointi. Kuntoutuva työtoiminta – lain sisältö ja velvoittavuus. Helsinki: Stakes. Stakes tutkimuksia 141.

Alhanen, K. (2013). John Deweyn Kokemusfilosofia. Helsinki: Gaudeamus.

Arnkil R., Spranga T., Jokinen E., Tuusa M., Pitkänen S. (2015). Kokonaisvoimavarat käyttöön työllistämisen edistämässä. Työllisyyden kuntakokeilun (2012-2015) seurantatutkimuksen loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 47/2015. Edita Publishing Oy/Ab/Ltd.

Eräsaari, R. (2005). Inklusio, eksklusio ja integraatio sosiaalipolitiikassa. Kiistakysymysten kartoitusta. Sosiaalipoliittinen yhdistys: Janus. Numero 3/05.

Haahtela, R. (2006) Osallisuuskeskustelut sosiaalityössä. Neljä näkökulmaa sosiaalityössä tuotettuihin asiakkaan osallisuusmahdollisuuksiin. Pro gradu - tutkielma. Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos.

Harra, T., Sipari, S., Mäkinen, E. (2017). Hyvää tahtova hyvinvointipalvelujen kehittäjäkumppanuus. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi, asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tampere: Vastapaino, 147-164.

Hietala, O., Rissanen P. (2017). Yhteiskehittäminen uudenlaisen vastavuoroisuuden virittäjänä. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi, asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tampere: Vastapaino, 167-180.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. (2010). Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hokkanen, L., Nikupeteri, A., Laitinen, M. (2017). Kokemusasiantuntijuus järjestöllisenä vaikuttamisena. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi, asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tampere: Vastapaino, 265-285.

Hämäläinen, J. (2008). Nuorten osallisuus. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja. Vuosikirja 2008. Kuopio: Kopijyvä.

Hämäläinen, J. (1999). Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopio: Kopijyvä.

Jokinen, A., Juhila, K. & Suoninen, E. (2012). Kategoriat, kulttuuri & moraali. Johdatus kategoria-analyysiin. Osuuskunta Vastapaino.

Karjalainen, J. & Karjalainen, V. (2010). Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Helsinki: Yliopistopaino.

Kirjavainen, P. (2015). Asiakas osallisena – osallinen asiakkaana mielenterveydenpalveluissa. Aspa. 3/2015. Luettavissa myös sähköisesti osoitteessa: < <https://www.aspa.fi/en/node/1245>>. Luettu 27.5.2018.

Koski, S-M. & Österberg, J. (2010). Kokemustieto mielenterveydestä. Äänenkantaja-verkkolehden analyysi. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. (2001). Helsinki. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Työministeriön oppaia 2001:8. Työministeriön julkaisuja 289.

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 1372/2014

Lindholm, A. (2015). Ei-kävijästä osalliseksi. Humanistinen Ammattikorkeakoulu.

Luhtasela, L. (2009). Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa, Sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus.

Metsämuuronen, J. (2006). Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Opiskelijalaitos. Helsinki: International Methepl Ky.

Moberg, S.; Hautamäki, J. & Kivirauma, J. (2009). Erityispedagogiikan perusteet. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy.

Murto, P., Naukkarinen, A. & Saloviita, T. (2001). Inklusion haaste kouluille: Oikeus yhdessä oppimiseen. Jyväskylä: PS- Kustannus.

Ohrankämmen, K. (2015). Osallistumisen ja asiakkuuden rajapinnoilla. Tutkielma asiakaslähtöisyyden ja palveluiden kehittämisen rationaliteeteista sosiaali- ja terveydenhuollossa. Pro Gradu. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/155374/Ohrankaemmen_YleinenValtiooppi.pdf?sequence=2.

Ojanperä, S. (2016). Syrjäytymisestä sosiaaliseen vahvistumiseen työpajatoiminnan avulla. Opinnäytetyö, sosiaalialan koulutusohjelma, ylempi ammattikorkeakoulututkinto.

Opinnäytetyöpakki i.a Kajaanin ammattikorkeakoulu,
https://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Kokemus-ja-kasitys_sivu_Viitattu_17.4.2018

Perttula, J. (1995). Kokemus psykologisena tutkimuskohteena. Tampere: Suomen fenomenologinen instituutti.

Perälä, M-L., Kanste, O., Halme, N., Pitkänen, T., Kuussaari, K., Partanen, A., Nykänen, S. (2014). Vanhempi päihdepalveluissa – tuki, osallisuus ja yhteistoiminta, Raportti 21/2014, Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy

Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) (2017). Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi, Asiakkaiden osallisuudenmuutos sosiaali- ja terveystalvissa. Tampere: Vastapaino.

Ranne, J. (2014). Anna vaikuttaa. Hakapaino Helsinki.

Ratkaisujen Suomi Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015

Rouvinen-Wilenius, P. & Koskinen-Ollonqvist, P. Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen. Terveyden edistämisen keskus 9/2011.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Särkelä, A. (1993). Sosiaalityön asiakas subjektina ja ei-subjektina. Helsinki: Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. Täydennyskoulutusjulkaisuja 7.

Toikko, T. & Rantanen, T. (2009). Tutkimuksellinen kehittämistoiminta, Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.

Tuulaniemi, J. (2011). Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.

Vilkka, H. (2015). Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä. Ps-kustannus.

Virtanen, P. ym. (2011). Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvisten kehittämiseen. Helsinki: Tekesin katsaus 28/2011.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P., Suokas, M. (2011). Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvisten kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki. Verkkodokumentti. <https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>. Luettu 27.5.2018.

Ylistö, Sami (2009). Tavoiteteoreettinen elämäntilanne. Selvyyttä sekavaan käsitteistöön. Sosiologia 4/2009.

KYSELYLOMAKE

Tutkimuskysymys: Kuinka asiakkaat kokevat työllistymistä edistävän palvelun?

Toimin xxx:n hankkeiden parissa ja samalla opiskelen sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Hämeen ammattikorkeakoulussa. Tämä kysely liittyy opinnäytetyöhöni ja on tarkoitettu xxx:n toiminnassa oleville asiakkaille. Tarkoitukseni on kerätä tutkimusaineistoa asiakaskokemuksista. Opinnäytetyön ytimessä ovat Teidän, toimintaan osallistuvien asiakkaiden ajatukset, kokemukset ja fiilikset toiminnan toteutuksesta.

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä toiminnasta ja peilata vastauksia teoreettisen viitekehyksen valossa myös aikaisempiin tutkimuksiin. Vastauksia käytän tutkimuksellisessa työssä ja käsittelen niitä ehdottoman luottamuksellisesti. Yksittäistä vastaajaa ei voida tunnistaa tutkimustuloksista. Saatan käyttää opinnäytetyöraportissani lyhyitä sitaatteja vastauksista. Vastatessasi tähän kyselyyn annat suostumuksesi edellä mainittuun. Perusteletan vastauksesi mahdollisimman hyvin, jotta autat minua ja xxx saamaan mahdollisimman laajan käsityksen siitä, kuinka koet tuottamamme palvelun.

Kiitos osallistumisestasi!

Susanne Lähdemäki

Kuinka vanha olet?

- alle 19 vuotta
- 20-29 vuotta
- 30-39 vuotta
- 40-49 vuotta
- 50-59 vuotta
- yli 60

Kauanko olet ollut työttömänä?

- 1-3 kk
- 3-6 kk
- 6-9 kk
- 9-12 kk
- yli vuoden
- yli kaksi vuotta
- yli kolme vuotta

Kauanko olet ollut xxx:n toiminnassa?

- alle 3 kk
- 3-6kk
- 6-12 kk
- yli vuoden

Missä xxx:n toiminnassa olet mukana?

- nuorten palvelussa
- aikuisten palvelussa

Millä sopimuksella olet toiminnassa mukana?

- kuntouttava työtoiminta
- työkokeilu
- työhönvalmennus

Kerro tilanteestasi ennen toiminnan aloittamista. Mitä sinulle kuului? Miten päiväsi kuluivat?

Miten ohjauduit palvelun/toiminnan piiriin? Mistä sait tietoa palvelusta/toiminnasta?

Millainen toiminnan aloitus oli? Mitä ajattelit toiminnasta?

Kerro, mikä toiminnassa on ollut hyvää.

Kerro, mikä toiminnassa on ollut toimivaa.

Oletko mukana xxx:n työpajavaltuustossa?

- En
 Olen

Jos olet mukana työpajavaltuustossa, kerro miten olet päässyt kehittämään xxx:n toimintaa?

Mitä haluaisit muuttaa toiminnan totutuksessa? Mitä voitaisiin tehdä toisin? Mitä pitäisi huomioida enemmän/paremmiin?

Kuvaa lyhyesti, mitä toimintaan osallistuminen on sinulle merkinnyt?

Kerro, onko toiminnalla ollut merkitystä tulevaisuuden suunnitelmiisi. Kerro mitä?

Kuvaile jokin merkityksellinen tai mieleen painunut hetki tai tapahtuma toiminnan ajalta. Onko joku toimintatapa jäänyt erityisesti mieleesi?

Arvioi merkittävyyttä asteikolla 1-5 (1 vähän, 5 todella paljon)

Toiminta on antanut minulle...

Rytmiä päivään	1	2	3	4	5
Elämönhallintataitoja	1	2	3	4	5
Tavoitteellisuutta	1	2	3	4	5
Vertaistukea	1	2	3	4	5
Mielekästä tekemistä päivään	1	2	3	4	5
Uskoa tulevaisuuden suunnitelmiin	1	2	3	4	5
Vaikutusmahdollisuuden	1	2	3	4	5
Työkokeilupaikan tulevaisuudessa	1	2	3	4	5
Työllistymispolun	1	2	3	4	5
Kimmoituksen hakeutua opiskelemaan	1	2	3	4	5
Jotain muuta, mitä?	1	2	3	4	5

Mitä muuta haluaisit sanoa palvelusta/toiminnasta?

