ASIAKASPALAUTTEEN KERUUMENETELMÄT NAISTARIN SOSIAALISEN TILINPIDON INDIKAATTOREIHIN

Marjo Aittokallio
Opinnäytetyö, syksy 2010
Diakonia-ammattikorkeakoulu,
Diak Länsi, Pori
Sosiaalialan koulutusohjelma
Diakonisen sosiaalityön
suuntautumisvaihtoehto
Sosionomi (AMK) +
Diakonin virkakelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Aittokallio, Marjo. Asiakaspalautteen keruumenetelmät Naistarin sosiaalisen tilinpidon indikaattoreihin. Pori, syksy 2010, 62 s., 9 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Länsi, Porin toimipaikka. Sosiaalialan koulutusohjelma, diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus.

Kehittämishankkeen tavoitteena oli yhden tai useamman asiakaspalautteen keruumenetelmän kehittäminen Kansainvälisen naisten tapaamispaikka Naistarin sosiaalisen tilinpidon indikaattoreihin. Menetelmien avulla tarkoitus on tuoda näkyviksi Naistarin sosiaalisia tuloksia ja vaikutuksia. Tavoitteena oli myös, että valittavat menetelmät tuottavat tarvittavaa tietoa Naistarin asiakaspalvelun kehittämiseksi ja asiakastyytyväisyyden lisäämiseksi. Hanke suunniteltiin yhteistyössä Naistarin henkilöstön ja Setlementtiyhdistys Naapuri ry:n toiminnanjohtajan kanssa.

Kehittämishankkeen teoriaosuudessa esiteltiin maahanmuuttajatyöhön erikoistuneen Naistarin arvoja, tavoitteita ja toimintaa sekä käsiteltiin asiakkuutta, asiakaspalvelun laatua, vaikuttavuutta, vaikutuksia ja arviointia. Lisäksi esiteltiin Sosiaalisen tilinpidon SoT™-malli. Hankkeen aikana suunniteltiin ja testattiin erilaisia tapoja kerätä asiakaspalautetta maahanmuuttajataustaisilta naisilta. Tämän sosiaalisen tilikauden asiakaspalautteen keruumenetelmiksi valittiin asiakastyytyväisyyskysely (seitsemällä eri kielellä) ja asiakkaiden kirjoittamat tarinat, koska kyseiset menetelmät ovat työntekijän näkökulmasta katsoen melko helppoja toteuttaa. Asiakkaan antaman palautteen analysointi on tärkeätä, kun työyhteisöä kehitetään kohti laadukkaampaa asiakaspalvelua.

Avainsanat: Asiakaspalaute, asiakaspalvelun laatu sosiaalityössä, maahanmuuttaja-asiakas, sosiaaliset vaikutukset, sosiaalinen tilinpito

ABSTRACT

Aittokallio, Marjo.
Development of Collection Methods of Client Feedback for Naistari´s Social Accountancy.
62 p., 9 appendices. Language: Finnish. Pori, Autumn 2010.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Diaconal Social Work. Degree: Bachelor of Social Services & Deacon.

The aim of this project was to develop one or more methods to collect client feedback for the social accountancy in the International Meeting Place for Women called Naistari. The meaning of the chosen methods is to clearly find out the Naistari´s social results and impacts. The second goal was the chosen methods would produce information, which is needed to develop the client service and to increase the clients' contentment in Naistari. The project was planned with the staff in Naistari and the executive director of the Settlement Society called Naapuri Association.

Naistari specializes in working with female immigrants. Naistari´s values, aims and activities are presented in the theory section of this functional study. The custom, quality of client service, effectiveness, effects and evaluation of social work are treated in the theory section. The method of social accountancy was also presented. The project was planned and tested in different ways to collect the feedback from immigrant women. This year´s client feedback was performed in two different methods. The clients either responded the questionnaires in one of the seven different languages or told their own handwritten stories. Using these methods, the employees can easily collect feedback from the clients. The client feedback is very important in the analysis and development to improve the quality of client service.

Keywords: clients' feedback, immigrant client, method of social accountancy, quality of client service in social work, social effects

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
1 JOHDANTO 6
2 KANSAINVÄLINEN NAISTEN TAPAAMISPAIKKA NAISTARI 7
2.1 Naistarin arvot ja tavoitteet 7
2.2 Naistarin monikulttuurinen toiminta 8
3 KEHITTÄMISTÄ TOIMINTATUTKIMUKSEN KEINOIN 10
4 ASIAKASPALVELUN LAATU 12
4.1 Mitä laatu on? 12
4.2 Asiantuntijuus 13
4.3 Asiakaslähtöisyys 14
4.4 Laadukas palvelutoiminta 15
4.5 Maahanmuuttaja asiakkaana 16
4.5.1 Kulttuurien välisen työn valmiudet 16
4.5.1 Maahanmuuttajan kohtaaminen asiakaspalvelussa 17
4.5.2 Suomen kieli vuorovaikutuksessa 18
4.6 Laatu kriteerinä julkisissa hankinnoissa 19
5 VAIKUTTAVUUS, VAIKUTUKSET JA ARVIOINTI 20
5.1 Vaikuttavuuden arviointi sosiaalitalouden näkökulmasta 20
5.2 Kolmannen sektorin vaikutusten arviointi 21
6 SOSIAALINEN TILINPITO SOT™ SOSIAALISTEN TULOSTEN NÄYTTÄJÄNÄ 23
7 ASIAKASPALAUTTEEN KERUUMENETELMIEN KEHITTÄMINEN NAISTARIN SOSIAALISEN TILINPIDON INDIKAATTOREIHIN 25
7.1 Sosiaalisen tilinpidon koulutuspäivät ja budjetin suunnittelu-palaverit 25
7.2 Selkokielinen asiakastyytyväisyyskysely 27
7.2.1 Väittämien suunnittelu 28
7.2.2 Lomakkeen laatiminen 33
7.2.3 Lomakkeen testaus ja korjaukset 34
7.2.4 Lomakkeen lopullinen muoto 35
7.2.5 Lomakkeen arviointia 36

7.3 Ryhmähaastattelu 37
7.3.1 Ryhmähaastattelun suunnittelu ja testaus 37
7.3.2 Arviointi 38
7.4 Tarinat työyhteisön kehittämisessä 39
7.4.1 ”Se on minun tarina” -suunnittelu ja testaus 39
7.4.2 Lopullinen valinta 41
7.4.3 Arviointi 41
7.5 Asiakaspalautetta kuvien ja esineiden avulla 42
7.5.1 Kuvien ja pallojen testaus 43
7.5.2 Arviointi 44
8 SEURANTA 46
9 YHTEENVETO 47
10 POHDINTAA MENETELMIEN SOVELTAMISESTA KIRKOSSA 49
LÄHTEET 50
LIITTEET 54
1 Asiakaspalautelomake suomeksi 54
2 Asiakaspalautelomake englanniksi 55
3 Asiakaspalautelomake venäjäksi 56
4 Asiakaspalautelomake persiaksi 57
5 Asiakaspalautelomake ranskaksi 58
6 Asiakaspalautelomake espanjaksi 59
7 Asiakaspalautelomake saksaksi 60
8 Sosiaalinen tilinpito 1.1. - 31.12.2010: Indikaattorit ja asiakaskyselyn väittämät 61
9 Asiakaspalautetta kuvien avulla -lomake 62

1 JOHDANTO

Professori Vuokko Niirasen (2002) mukaan yhteiskunnan merkitys näyttäytyy palvelujen ohjauksessa, tuotannossa, rahoituksessa sekä julkisen palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä valtasuhteessa. Järjestöjen toiminnalle on ominaista, että palvelutuotanto tulkitaan ensisijaisesti sosiaali- ja terveyspoliittisesta näkökulmasta. Noin puolella valtakunnallisista järjestöistä on kuntien kanssa ostopalvelusopimuksia. (Kananoja, Lähteinen, Marjamäki, Laiho, Sarvimäki, Karjalainen & Seppänen 2007, 284 - 285.)

Järjestöt tuottavat palveluja ja paikkaavat julkista sektoria palvelujen tuottamisessa. Järjestöt pitävät toimintojaan edullisina ja tarpeellisina. Kuitenkin niiden pitäisi pystyä osoittamaan toimintansa vaikutukset ja niihin liittyvät kustannukset entistä paremmin. (Piirainen & Hokkanen i.a, 3.) Maahanmuuttajataustaisten naisten kanssa työtä tekevä Setlementtiyhdistys Naapuri ry / Kansainvälinen naisten tapaamispaikka Naistari aloitti tämän vuoden alusta Sosiaalisen tilinpito SoT™-mallin mukaisen sosiaalisen kirjanpidon. Vuosittain tehtävän sosiaalisen tilinpäätöksen keinoin Naistari tuo säännöllisesti näkyväksi sosiaaliset ja yhteiskunnalliset tuloksensa sekä vaikutuksensa. Kehittämishankkeessa etsin asiakaspalautteen keruumenetelmiä Naistarin sosiaalisen tilinpidon indikaattoreihin.

Opinnäytetyöni aluksi esittelen Naistarin arvoja, tavoitteita ja toimintaa. Sen jälkeen käsittelen asiakaspalvelun laatua, vaikutuksia ja arviointia. Myös eri kulttuureilla ja suomen kielellä oli hankkeen toteuttamisessa keskeinen merkitys. Lisäksi esittelen sosiaalisen tilinpito SoT™-mallin, johon kehittämishankkeeni suunnittelu ja toteutus kytkeytyi. Opinnoissani tavoittelin kirkon diakoniatyöntekijän virkakelpoisuutta, joten työni lopuksi pohdin asiakaspalautteen keruumenetelmien ja sosiaalisen tilinpidon soveltuvuutta kirkon diakoniatyöhön.

Kiitos Naistarin väelle, joka mahdollisti opinnäytetyöni tekemisen uudesta ja mielenkiintoisesta aiheesta. Lisäksi kiitos kielenkääntäjille, jotka antoivat panoksensa helpottaen Naistarin asiakaspalautteen keräämistä maahanmuuttajataustaisilta naisilta.

2 KANSAINVÄLINEN NAISTEN TAPAAMISPAIKKA NAISTARI

Kolme tamperelaisnaista - Kirsti Viljanen, Marja Soinio ja Paula Rantasaari - havaitsivat 1990-luvun puolivälissä, että maahanmuuttajia asettui paljon Tampereen Hervantaan. He päättivät tehdä jotain maahanmuuttajanaisten kotoutumisen tukemiseksi. He perustivat Kansainvälinen Naisten Tapaamispaikka ry -nimisen yhdistyksen. Yhdistyksen puheenjohtajaksi valittiin Kirsti Viljanen, joka oli aikaisemmin työskennellyt vuosia Tampereen kaupungin ulkomaalaistoimiston ohjaajana. Hän oli työssään nähnyt, kuinka maahanmuuttajanaiset jäivät usein yksin kotiin miesten ollessa työssä. Naisilla ei ollut samanlaisia mahdollisuuksia lähteä kotoa kuin miehillä. Kirsti oli myös kuullut, että Itävallan Wienissä on vain naisille tarkoitettuja kohtaamispaikkoja. Hän mietti, että miksi Suomessa ei ollut vastaavaa. (Savolainen 2009, 6.)

Vuosituhannen vaihteessa Kansainvälinen Naisten Tapaamispaikka ry liittyi ensin osaksi Setlementtiliitto ry:tä (Savolainen 2009, 6). Setlementtiliike on puoluepoliittisesti sitoutumaton ja ekumeenisen kristillisen perustan tunnustava toimija (Sternberg 2005, 11). Hieman myöhemmin Naistari liittyi osaksi Pirkanmaalla toimivaa Setlementtiyhdistys Naapuri ry:tä. Tällöin viralliseksi nimeksi muodostui Kansainvälinen Naisten Tapaamispaikka Naistari. Naistari nimeä käytetään puhekielessä. (Savolainen 2009, 6.)

2.1 Naistarin arvot ja tavoitteet

Lain maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 1 § mukaan tavoitteena on edistää maahanmuuttajien kotoutumista, tasa-arvoa ja valinnanvapautta toimenpiteillä, jotka tukevat yhteiskunnassa tarvittavien keskeisten tietojen ja taitojen saavuttamista (22.12.2006/1269). Toimenpiteiden ja palvelujen piiriin voi kuulua Suomeen muuttanut henkilö, jolla on kotikuntalaissa (201/1994) tarkoitettu kotikunta Suomessa (3 §) (29.12.2005/1215). Kotouttamisen piiriin eivät kuulu henkilöt, joiden oleskelulupa on myönnetty opiskelun, työnteon tai ammatin harjoittamisen tai avioliiton perusteella (3 a §). Kunta vas-

taa kotouttamisohjelman laatimisesta, toimeenpanosta, kehittämisestä ja seurannasta (7 a §) (29.12.2005/1215). Muiden kuin viranomaisten taholta maahanmuuttajille suunnattujen palvelujen järjestämisestä käytetään nimitystä kotoutumisen tukeminen. Näitä palveluja toteuttavat erilaiset maahanmuuttajien kanssa työskentelevät tahot, esimerkiksi Naistari. Naistarin tavoite on täydentää kyseiseen lakiin perustuvia palveluita. (Savolainen 2009, 13.)

Liittyessään Setlementtiliitto ry:een, Naistarin arvopohja tarkistettiin vastaamaan Setlementtiliikkeen perusarvoja (Savolainen 2009, 12), joita ovat yhteisöllisyys, lähimmäisenrakkaus ja erilaisten ihmisten välinen yhteistyö (Sternberg 2005, 11). Naistarin toimintaa ohjaavia arvoja ovat yksilön oikeuksien kunnioittaminen, erilaisuuden hyväksyminen, luottamus ihmisen ja hänen yhteisönsä kykyyn ratkaista itsenäisesti omia ongelmiaan, paikallisuus sekä usko henkilökohtaisen ystävyyden ja yhteyden mahdollisuuteen yli kaikenlaisten rajojen. Arvoina ovat myös ihonväristä, sukupuolesta ja kulttuurista riippumaton tasa-arvoisuus sekä sitoutuminen erityisesti heikommassa asemassa olevan ihmisen tilanteen kohentamiseen. (Setlementtiyhdistys Naapuri ry 2010, 4.)

Naistari tarjoaa maahanmuuttajanaisille ja -lapsille tapaamispaikan, jossa he voivat turvallisesti osallistua erilaisiin aktiviteetteihin (Naapuri/Naistari 2009). Naistarin päätavoitteita ovat kokoontumis- ja tapaamispaikan tarjoaminen naisille, maahanmuuttajanaisten suomalaiseen yhteiskuntaan kotoutumisen tukeminen sekä naisten elämänpiirin ja sosiaalisten verkostojen avartaminen. (Savolainen 2009, 12.)

2.2 Naistarin monikulttuurinen toiminta

Rastas, Huttunen ja Löytty (2005) kirjoittavat, että monikulttuurisuus käsitteenä sisältää ajatuksen, jonka mukaan yhteiskunnassa on yhtä aikaa läsnä useita erilaisia kulttuureja. Kun puhutaan monikulttuurisuudesta, kulttuuri nähdään ihmisten koko elämäntapaa jäsentäväksi asiaksi. Kulttuurilla tarkoitetaan toisaalta ihmisen arkisia käytäntöjä, ruokaa ja juomaa, pukeutumista ja musiikkia. Toisaalta taas viitataan vähemmän näkyviin asioihin, kuten arvoihin ja normeihin.

Kulttuuri voidaan nähdä jonakin, joka määrittelee ja jäsentää arkielämäämme ja tapaamme katsoa maailmaa. (Savolainen 2009, 16.)

Naistari on monikulttuurinen olohuone (kuva 1), jossa käy useista eri kulttuureista tulleita ihmisiä. Päivittäistä toimintaa ovat palveluohjaus, suomen kielen kurssit sekä työelämävalmennus, -kokeilut ja tukityöllistäminen. Lisäksi Naistarissa tehdään verkostotyötä, vaikutetaan yhteiskunnallisiin asioihin ja järjestetään tapahtumia. (Viljanen 2009.) Naistarin toimintaa ovat myös erilaiset aktiviteetit, esimerkiksi muskari, Suomi-piiri, tuolijumppa ja taidekerho.

KUVA 1. Naistarin olohuone

Iltalehden Naistarissa tehdyn haastattelun mukaan Naistarissa on käynyt maahanmuuttajanaisia yli 80 maasta. Naistarissa esimerkiksi opetellaan yhdessä, mistä saa huoltomiehen ja miten päästään lääkäriin. Myös virastoissa ja kaupassakäynti saattaa aluksi hämmentää. Johtaja Kirsti Viljanen kertoi haastattelussa, että naisten kesken puidaan sekä elämän mukavia että kipeitä asioita. Hänen kertoi alkuperäisen tarkoituksen olleen, että naiset piipahtavat Naistarissa vain esimerkiksi kielikurssin ajaksi. Kuitenkin monet naiset käyvät Naistarissa vuosia. (Rimaila 2009, 22.)

3 KEHITTÄMISTÄ TOIMINTATUTKIMUKSEN KEINOIN

Naistarin henkilöstö osallistuu parhaillaan Setlementtien sosiaalisen tilinpidon verkostohankkeeseen (NÄKY), jossa tehdään näkyväksi setlementeissä tehtävän työn vaikutuksia. Tarkoituksena on muodostaa setlementeille keino mitata ja osoittaa sosiaaliset tulokset säännöllisesti. (Jyvälän setlementti ry 2008.) Naistarissa aloitettiin tämän vuoden alusta NÄKY-hankkeeseen sisältyvä Sosiaalinen tilinpito SoT™ -mallin käyttö ja sosiaalinen kirjanpito. Sosiaalisen kirjanpidon prosessiin kuuluvat budjetointi, sosiaalinen kirjanpito, (välitilinpäätös), tilinpäätös ja tilintarkastus. Sosiaalisen kirjanpidon tositteita ovat muun muassa työntekijöiden, asiakkaiden ja sidosryhmien Naistarista tekemät arvioinnit. Kehittämishankkeeni koski asiakkailta kerättävää palautetta.

Asiakaspalautteen saaminen monilta maahanmuuttaja-asiakkailta on hyvin haasteellista, koska heillä ei ole riittävää suomen kielen taitoa ja he voivat olla luku- ja kirjoitustaidottomia. Myös avoimen ja rehellisen palautteen saanti on usein hankalaa. Kehittämishankkeen tavoitteena oli yhden tai useamman asiakaspalautteen keruumenetelmän kehittäminen Naistarin sosiaalisen tilinpidon indikaattoreihin. Menetelmien avulla on tarkoitus tuoda näkyviksi Naistarin sosiaalisia tuloksia ja vaikutuksia. Tavoitteena oli myös, että valittavat menetelmät tuottavat tarvittavaa tietoa Naistarin asiakaspalvelun kehittämiseksi ja asiakastyytyväisyyden lisäämiseksi.

Kehittämishankkeen aineistoksi käytin aiheeseen liittyviä tutkimuksia ja muuta kirjallisuutta. Lisäksi käytin materiaalina omia havaintopäiväkirjojani. Toimintatutkimuksessa tuotetaan tietoa käytännön kehittämiseksi. Se kohdistuu erityisesti vuorovaikutukseen pohjautuvaan sosiaaliseen toimintaan. Toimintatutkija on aktiivinen vaikuttaja ja toimija. Työskennellessään hän on yhtäaikaisesti sekä osallinen että ulkopuolinen, välillä toiminnan ytimessä ja välillä taka-alalla. Tilanteesta riippuen havainnot kirjoitetaan tutkimuspäiväkirjaan joko kyseisellä hetkellä tai jälkikäteen. (Heikkinen, Rovio & Syrjälä, toim. 2007, 16, 19, 16 - 107.)

Toimintatutkimukselle on tyypillistä sen syklisyys. Tehtyä suunnitelmaa kokeillaan, jonka jälkeen saatujen kokemusten perusteella suunnitelmaa parannetaan. Toimintaa kehitetään useiden suunnitelmien ja kokeilusyklien avulla. (Heikkinen & kumpp. 2007, 19.) Kehittämisprosessi eteni tiedonkeruun jälkeen seuraavasti: Suunnittelu Naistarin budjetointipalavereissa → erilaisten palautteen keruumenetelmien suunnittelu → menetelmien testaus → arviointi ja lopulliset valinnat → valittujen menetelmien käyttöönotto → ja suunnitelma seurannasta.

Toimintatutkimus tehdään yleensä tietyn ajanjakson aikana, jolloin suunnitellaan ja kokeillaan uusia toimintatapoja (Heikkinen & kumpp. 2007, 17). Kehittämishanke toteutettiin 1.11.2009 - 30.6.2010. Hanke suunniteltiin yhteistyössä Naistarin henkilöstön ja Setlementtiyhdistys Naapuri ry:n toiminnanjohtajan kanssa.

4 ASIAKASPALVELUN LAATU

4.1 Mitä laatu on?

Kirjallisuudessa laatua lähestytään joko siten, että laatu tulkitaan asiakastyytyväisyytenä ja itseisarvona tai se on kannattavuuden parantumista. Olli Lecklin (2002) mukaan laatu on asiakkaan tyytyväisyyttä ja kustannustehokkuutta, jotka ovat yhdessä perusta kannattavuudelle. Alan Tuckman (1995) tulkitsee, että laatujohtamisen tarkoitus on kustannusten säästäminen. Demingin laatumenestysketjulogiikan mukaan parantunut laatu pienentää valmistuskustannuksia, minkä seurauksena tuottavuus kasvaa, tämä taas mahdollistaa kilpailukykyisen hinnan. Laatuajattelua on, että tuotetaan hyvää laatua kilpailukykyiseen hintaan. Laatu liittyy myös tehokkaaseen ja tosiasioihin (tilastot, itsearviointiraportit, jne.) perustuvaan johtamiseen. (Tuomola-Karp 2005, 212.)

Laatukäsitteeseen liitetään toiminnan tavoitteet, prosessin toimivuus ja tavoitteiden saavuttamisen aste. Julkisen sektorin laatulinjauksien (1988) mukaan organisaation laatu on työyhteisön sisäistä laatua. Se on myös ulospäin suuntautuvaa, jolloin tarkastellaan sitä, miten asiakkaan tarpeet tulevat tyydytetyiksi. Lisäksi organisaation laadussa tarkastellaan niitä yhteiskunnallisia vaikutteita, joita toiminnalla on. (Tuomola-Karp 2005, 348.)

John Beckfordin (2002) mukaan laadun edistämisen perustoja ovat oppiminen, pyrkimys vastata asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin, virheiden korjaus ja työprosessien jatkuva hiominen. Laatu on omien toimintatapojen arviointia ja mahdollisuutta toimia toisin sekä uusien toimintatapojen etsintää ja arviointia. Laatu on muutosvalmiutta. (Tuomola-Karp 2005, 213.)

Laatu ymmärretään jotenkin myös korkealuokkaiseksi, joka on intuitiivisesti todennettavissa. Laatu erinomaisuutena on sellaista, jota useimmat eivät voi saavuttaa. Erinomaisuus vaatii usein suuria resursseja, jotka tuottavat hyviä tuloksia. Hyvät tulokset puolestaan tuottavat lisäresursseja. Laatuajatteluun liittyy lisäksi hyvistä tuloksista palkitseminen. (Tuomola-Karp 2005, 216 - 217.)

Laadunhallinta on toiminnan johtamista, suunnittelua, arviointia ja kehittämistä asetettujen laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisissa laadunhallintasuosituksissa määritellään, että asiakas osallistuu laadunhallintaan. Se tarkoittaa esimerkiksi sitä, että toiminta on asiakaslähtöistä, asiakkaan erilaisuuden huomioivaa ja asiakkaan voimavaroja tukevaa. Asiakkaalla pitäisi olla myös mahdollisuus palautteen antamiseen. Suosituksissa mainitaan myös, että sekä johdon että henkilökunnan tulee olla ammattitaitoista. Lisäksi laadunhallintaa ovat ennalta ehkäisevä toiminta, organisaatioiden prosessien hallinta ja tiedon kerääminen omasta toiminnasta. Laatutyön pitää olla järjestelmällistä. Tukea työhön saa erilaisista toimintasuosituksista, hyvistä toimintakäytännöistä ja laatukriteereistä. (Outinen, toim. 1999, 3, 7 - 9.)

4.2 Asiantuntijuus

Asiantuntijapalveluita tuottavalta edellytetään erityisosaamista, joka usein vaatii työntekijöiltä korkeaa koulutusta (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 26). Laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (29.4.2005/272) määritellään alalla toimivan henkilöstön koulutus ja perehtyneisyys sekä tehtävät. Asiantuntija on myös erikoistunut, jolloin hänellä on syvällistä tietoa jostain erityisalueesta, esimerkiksi maahanmuuttajatyöstä. Sosiaalityötä tekeviä sitovat eettiset ohjeet (esimerkiksi Talentia ry:n Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet) sekä lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) mukanaan tuomat määritelmät.

Asiantuntijuus edellyttää itsearviointikykyä, ongelmanratkaisukykyä monimutkaistuvissa toimintaympäristöissä, sosiaalisia vuorovaikutustaitoja sekä dialogista ymmärtämistä ja halua dialogiseen toimintaan (Mertala 2010, 2). Sosiaalialan ammattilaisen työnkuvaan kuuluu toisten ihmisten tukemista, hoitamista ja ohjaamista. Ammattilaiselle on tärkeätä, että hän on kyennyt kohtaamaan myös oman elämänsä kivut. Epätäydellisyyden hyväksyminen auttaa ammattilaista elämässä jaksamisessa ja asiakastyössä. (Mattila 2010, 106 - 107.)

Laatuajattelun eräs tärkeä ajatus on, että asiat hoidetaan oikein ja virheettömästi heti ensimmäisellä kerralla. Virheettömyys edellyttää, että laadun tuottaminen on koko työyhteisön ja henkilöstön toimintaa ohjaava periaate. Laatu on myös luotettavuutta, joka tarkoittaa lupauksiin sitoutumista. Dialogin ja yhteistyön perustana luottamus luo pohjan dialogisesti kehittyvälle asiantuntemukselle. Luottamuksesta, riskistä ja uusista mahdollisuuksista muodostuu kokonaisuus, josta syntyy uusia käsityksiä sekä luovia ajattelu- ja toimintatapoja. Epäluottamus sen sijaan johtaa tuttuihin rutiineihin. (Tuomola-Karp 2005, 175, 216.)

4.3 Asiakaslähtöisyys

Sosiaalipalveluja käyttävän asiakkaan asema ja oikeudet perustuvat lakiin. Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) tarkoitus on edistää asiakaslähtöisyyttä, luottamuksellisuutta ja hyvää palvelua. Lain 4 ja 5 § mukaan asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja kohtelua. On otettava huomioon myös muun muassa asiakkaan etu, toivomukset, äidinkieli ja kulttuuritausta. Asiakkaalle on kerrottava hänen oikeutensa ja velvollisuutensa siten, että hän ymmärtää ne. Lainsäädäntö koskee sekä yksityistä että julkista palvelusektoria.

Asiakaslähtöisyyden idea on laatuajattelun ydintä. Asiakkaan lähtötilanteen sekä palveluprosessin ja tulosten tulee mukautua asiakkaan tilanteeseen ja tarpeisiin (Kainlauri 2007, 68). Esimerkiksi julkisen sektorin laatulinjauksissa asiakaslähtöisyyttä on, että asiakas voi valita tarvitsemansa palvelun tuottajan resursseista sekä osallistua palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen. Asiakkaan tarpeet eivät välttämättä kuitenkaan ole yhtä hänen tiedostamiensa tarpeiden kanssa. (Tuomola-Karp 2005, 213 -215.)

Setlementtiyhdistys Naapuri ry:n toimintasuunnitelman 2010 mukaan kotoutumisen tukemisen lähtökohtana on asiakkaan tarpeesta lähtevä auttaminen ja palveluohjaus. Naisten tukemisen ja sosiaalisten verkostojen kehittämisen välineinä käytetään henkilökohtaisia keskusteluja ja esimerkiksi erilaisia harrastusryhmiä. Naistarin toimintaa ohjaavien arvojen mukaan maahanmuuttajanaiset

nähdään voimavarana. Heillä on osaamista ja taitoja. Heitä kohdellaan ja tuetaan tasa-arvoisesti heidän omatoimisuuttaan tukien. (Setlementtiyhdistys Naapuri ry 2010, 9 - 10.)

4.4. Laadukas palvelutoiminta

Laadukas palvelutoiminta perustuu palvelutarpeen arviointiin, on tavoitteellista ja säännöllisesti arvioitua. Lisäksi toiminta on asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutumista edistävää sekä sitä toteutetaan yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä ja palveluntuottajien kanssa. Laadukkaassa palvelutoiminnassa hyödynnetään myös tutkimustietoa ja tietoa hyvistä käytännöistä. (Heinola, toim. 2007, 15.) Laadukkaan asiakaspalvelun luominen edellyttää, että virheen esiintyminen voidaan välttää tai se korjataan mahdollisimman pian (Reinboth 2008, 102). Lee Harvey ja Diana Green (1993) tulkitsevat, että hyvä palvelu on arvotonta, jos se ei täytä tehtäväänsä. Ulkoinen näyttävyys ei välttämättä tarkoita sisäistä merkittävyyttä. Laatuajattelussa lopullisen arvioinnin tekee asiakas. (Tuomola-Karp 2005, 214.)

Vuorovaikutus on keskeinen osa palvelun laatua, mutta siihen vaikuttavat myös yhteisön toimintatavat ja tekniikka (jonotus, automaatit, ym.), lomakkeet ja muut asiakkaat. Jos asiakas kokee jonkun edellä mainitun vuorovaikutuksen osan hankalana, palvelun taso kärsii. Asiakkaan kokema kokonaislaatu muodostuu vuorovaikutuksen lisäksi muun muassa yhteisön/yrityksen imagosta, asiakkaan etukäteisodotuksista ja hänen kokemastaan laadusta. Asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttavat vuorovaikutustilanteen tapahtumat ja toiminnallinen laatu. Toiminnallista laatua ovat esimerkiksi palvelun saavutettavuus, asiakaspalvelijoiden olemus, toimitilat ja muut asiakkaat. Palvelun ulkoiset puitteet jäävät usein päällimmäisenä mieleen, vaikka ne eivät olekaan palvelun merkityksellisin osa. Toiminnallista laatua on vaikea mitata objektiivisilla mittareilla. (Pesonen ym. 2002, 44 - 48.)

4.5 Maahanmuuttaja asiakkaana

4.5.1 Kulttuurien välisen työn valmiudet

Yhteiskunnan moninaistuminen näkyy viranomaisten asiakaskunnassa tapahtuvana muutoksena. Maahan muuttavat ihmiset ovat heti aluksi tekemisessä monen viranomaisen kanssa, joten asiakaspalvelussa työskentelevillä on keskeinen rooli tutustuttaessaan tulijaa uuteen elinympäristöön sekä sen tuomiin oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Virkailijat kohtaavat työssään yhä enemmän asiakkaita, joiden tausta on vieras ja joiden palvelutarpeisiin on vaikea löytää vastauksia. Työympäristön muutoksen seurauksena he joutuvat ratkaisemaan asioita, joihin ei ole selkeitä toimintaohjeita. (Hammar-Suutari 2010, 109.)

Kulttuurien väliseen työhön vaikuttavat erityisen paljon valtasuhteet ja niiden esille tuomat erilaiset ilmentymiset. Viranomaiset pyrkivät omaksutuista lähtökodista käsin asettamaan eri sosiaalisten kategorioiden (mm. sukupuoli, asema, etnisyys, kansalaisuus, rotu) edustajiksi koetut henkilöt tiettyihin asemiin. (Hammar-Suutari 2009, 215.) Sari Hammar-Suutarin tekemän väitöskirjatutkimuksen (2009) mukaan sekä virkailijoiden että asiakkaiden näkemys on, että kulttuurien väliset asiakastilanteet ovat turhauttavia. Syinä usein ovat palvelujen ja tarpeiden kohtaamattomuus, kieliongelmat tai kulttuuriset piirteet. (Hammar-Suutari 2010, 111.)

Kulttuurien välisiin toimintavalmiuksiin vaikuttaa tasa-arvoisuuden vaatimus. Monimuotoistumisen myötä tasa-arvoajattelussa törmätään ongelmiin, koska asiakkaiden taustat ja elämäntilanteet sekä palvelutarpeet poikkeavat suuresti toisistaan. Hammar-Suutarin tekemä tutkimus osoitti, että kulttuurikäsitys on melko suppea. Tällöin kulttuuri on erillinen yksikkö, jossa kulttuurien kohtaaminen ja eri kulttuurisen taustan omaavien vuorovaikutusta lähestytään erojen kautta. (Hammar-Suutari 2010, 111.) Monikulttuurisuus käsitetään lähinnä maahanmuuttona ja/tai suomalaisuudelle vieraiden etnisten ryhmien tuomana yhteiskunnan kirjavoitumisena eikä muita monikulttuurisuuden näkökulmia (esimerkiksi ikä, sukupuoli, kansalaisuus, uskonto) oteta juurikaan huomioon.

Unohdetaan myös, että Suomessa on jo entuudestaan ollut monimuotoisuutta, esimerkiksi eri kieliä ja uskontoja. (Hammar-Suutari 2009, 215).

Yhdenvertaisuuslaki (4 §) edellyttää, että viranomaiset tekevät yhdenvertaisuussuunnitelman. Lain (6 §) mukaan ketään ei saa syrjiä. Hammar-Suutarin näkemyksen mukaan yhdenvertainen asiakaspalvelu voi toteutua, jos yhteiskunnan eri tasoilla avataan tasa-arvoon, kulttuuriin ja monikulttuurisuuteen liittyviä käsityksiä yhdenvertaisuuden ja joustavamman monikulttuurisen yhteiskunnan suuntaan. Yhdenvertainen asiakaspalvelu edellyttää asiakkaiden henkilökohtaisten tilanteiden ja tarpeiden huomioimista. (Hammar-Suutari 2010, 111.)

4.5.2 Maahanmuuttajan kohtaaminen asiakaspalvelussa

Suomalainen sosiaaliturvajärjestelmä hyvinvointipalveluineen ja toisaalta viranomaispuuttumisoikeuksineen on maahanmuuttajalle vierasta. Myös sosiaali- ja terveysalan viranomaisten ja siihen liittyvien työntekijä-asiakasroolien merkitys ovat uusia. Monille on vaikeata ymmärtää kyseisiin rooleihin liittyvät arvot ja asiakkaalta odotettu käytös. Asiakas-työntekijävaltasuhde on epätasa-arvoinen ja sen merkitys korostuu, kun kulttuurien välinen kohtaaminen tapahtuu työntekijälle tutussa ympäristössä. Työntekijän toimintaa säätelevät tasa-arvoa edistävät normit ja säädökset saattavat olla myös epäoikeudenmukaisia joitakin kohtaan. Toisaalta maahanmuuttajat testaavat, kuinka joustava palvelujärjestelmä on. Työntekijän tulee keskustella asiakkaan kanssa rooleista ja suomalaisesta palvelujärjestelmästä sekä työntekijän omista ja ympäristön odotuksista. (Räty 2002, 218 - 220.)

Maahanmuuttajatyötä tekevän tulee asiakastilanteessa miettiä, mikä on kulttuurisidonnaista, mikä kuuluu asiakkaan sen hetkiseen elämäntilanteeseen ja mikä on hänen luonteenpiirteeseensä. Asiakas voi käyttäytyä työntekijää kohtaan epäystävällisesti. Käytöksen taustalla voi olla monenlaisia asioita, kuten vaikea elämäntilanne, pelko, epäluuloisuus tai lähtömaassa omaksuttu viranomaisasenne. Asiakastilannetta ei siten pidä turhaan tulkita kulttuurisidonnaiseksi. Työntekijän on tärkeätä ymmärtää, että hän tulkitsee asiakkaiden tarpeita suo-

malaisuutensa kautta. Tarvitaan aikaa, kokemusta ja ammattitaitoa, jotta voi erottaa, mitä asiakkaan käyttäytyminen viestittää. (Räty 2002, 213 - 214.)

Maahanmuuttajan elämä on tasapainottelua suomalaisen kulttuurin omaksumisen ja oman kulttuurin säilyttämisen välillä. Jos hän mieltää itsensä ulkopuoliseksi, hänen on vaikea sitoutua yhteiskunnan normeihin. Työntekijän tulee kunnioittaa asiakkaan valitsemia toimintatapoja valtakulttuurin ja oman kulttuurin välillä. Lisäksi hänen pitää opastaa maahanmuuttaja-asiakasta suomalaiseen elämäntapaan ja toisaalta tukea tämän oman kulttuurin säilyttämistä. (Räty 2002, 222 - 224.)

4.5.3 Suomen kieli vuorovaikutuksessa

Valtakielen oppiminen on tärkeätä, jotta selviytyy suomalaisessa yhteiskunnassa. Vieraan kielen oppimiseen vaikuttavat oman äidinkielen taito ja tottumus vieraan kielen opiskeluun. Jotkut Suomeen muuttaneet eivät ole koskaan opiskelleet vierasta kieltä tai he eivät ole käyneet koulua lainkaan. Joillakin taas on monipuolinen kielitaito. Oppimiseen vaikuttavat myös elämäntilanne ja kyky oppia uutta. Kognitiivisen kielitaidon oppimiseen, joka riittää esimerkiksi opiskeluun tai monipuoliseen sanavarastoon, vaaditaan paljon pidempi aika kuin arkikielen oppimiseen. Työntekijä saattaa arvioida asiakkaan kielitaidon ylimitoitetusti. Olennaista on, että työntekijä puhuu asiakkaalle selkeästi. Lisäksi hänen tulee varmistaa rinnakkain erilaisia tapoja käyttäen, että asiakas on ymmärtänyt puhutun asian. (Räty 2002, 158 - 160.)

Uutta kieltä opettelevalla on tarve ilmaista itseään, vaikka hänellä ei ole riittävästi työkaluja siihen. Siksi hän tukeutuu keskustelukumppaninsa puheeseen toistamalla sanoja siitä. Vaikka sanat eivät ehkä tuo mitään uutta keskusteluun, hän osoittaa olevansa mukana vuorovaikutuksessa. Tämän pohjalta äidinkieltä puhuvan on mahdollisuus miettiä, millaista tukea vuorovaikutukseen tarvitaan. Tavallisesti toistojen pohjalta käytävä keskustelu on riittävää yhteisymmärryksen saavuttamiseksi ja keskustelun jatkamiseksi. Äidinkieltä puhuvan näkökulmasta katsottuna toistaminen on vuorovaikutuskeinona turvallinen. Keskustelua

voidaan laajentaa tuomalla uusia näkökulmia jo tutuiksi tulleiden lisäksi. Toistaminen on sekä ongelmanratkaisun väline että tapa keskustella. Minna Sunin tutkimuksen mukaan toistaminen on osa merkityksellistä keskustelua. Se on merkittävä tukemisen ja tukeutumisen sekä kielellisten resurssien jakamisen muoto. (Suni 2008, 114, 200.)

4.6 Laatu kriteerinä julkisissa hankinnoissa

Sosiaalisia kriteereitä julkisissa hankinnoissa on käytetty vähän niin Suomessa kuin muissakin EU-maissa. Sosiaalisia kriteerejä voidaan soveltaa kahdella eri tavalla, joko antamalla pistearvo esimerkiksi, laadulle, hinnalle, toimitusvarmuudelle tai ympäristötekijöille tai kilpailun voittanut tuottaja sitoutuu johonkin kilpailutuksessa määriteltyyn asiaan, esimerkiksi työllistämään tietyn määrän pitkäaikaistyöttömiä kyseisen hankkeen toteuttamisessa. Sosiaalisten kriteerien käytön periaatteet ovat vuonna 2009 hyväksyneet Tampereen, Espoon ja Oulun kaupungit. Esimerkiksi Tampereen kaupunki on käyttänyt kilpailutuksessaan neljässä tapauksessa laadun lisäpisteitä. Myös muutama muu kunta on hyväksynyt sosiaalisten kriteerien käytön perusteet, mutta niiden osalta käytännön kokemuksia ei vielä ole.

EU-komissio julkaisee lähiaikoina oppaan sosiaalisten kriteerien sisällyttämisestä julkisiin hankintoihin. Oppaan tarkoitus on lisätä julkisia hankintoja tekevien tietoa sosiaalisten kriteerien hyödyntämismahdollisuuksista ja havainnollistaa käytännön esimerkein lainsäädännön tulkintoja. (Kujanpää 2010, 1 - 2,6.)

5 VAIKUTTAVUUS, VAIKUTUKSET JA ARVIOINTI

5.1 Vaikuttavuuden arviointi sosiaalitalouden näkökulmasta

Sosiaalitalouden tärkeitä käsitteitä ovat panokset, tuotokset, tuottavuus, taloudellisuus, vaikuttavuus ja tehokkuus. Panokset ovat tuotannossa käytettäviä voimavaroja. Tuotokset, esimerkiksi suoritteet ja palvelut, voivat olla välituotoksia. Välituotokset ovat välineitä lopputuotokseen, esimerkiksi hyvinvoinnin lisäämiseen pääsemiseksi. Sitä lopputuotoksen osaa, jota toiminnalla tavoiteltiin, kutsutaan vaikuttavuudeksi (Pusa, Piirainen & Kettunen 2004, 28.) Toiminnan vaikuttavuus on se nettomuutos toiminnan tavoitteessa, jonka seurauksena muutos esimerkiksi terveydentilassa tavanomaisissa oloissa syntyy. Jos muutos aikaansaadaan ihanteellisissa oloissa, puhutaan tehosta. (Sintonen & Pekurinen 2006, 53.) Tuottavuutta on suoritteiden suhde käytettyihin panoksiin. Taloudellisuutta on, kun panokset on muutettu kustannuksiksi ja niitä suhteutetaan suoritteisiin. (Pusa & kumpp. 2004, 28.)

Voimavarojen niukkuuden vuoksi esimerkiksi terveydenhuollossa tehtävillä valinnoilla tähdätään siihen, että tavoitteet saavutetaan annettujen rajoitusten mukaan mahdollisimman täydellisesti (tehokkaasti). Jotta tehokkaimmat toimet voidaan valita, kustannusten ja vaikutusten selvittäminen sekä mittaaminen on välttämätöntä. Tätä työtä kutsutaan taloudelliseksi arvioinniksi eli evaluaatioksi. Evaluaatiolla tarkoitetaan yhden tai useamman toiminnon tai toimenpiteen hyvyyden arviointia. Taloudellisen arvioinnin lähtökohta on, että toimintojen preferoinnissa huomioidaan sekä kustannukset että vaikuttavuus eli mitä toiminnon vuoksi menetetään ja punnitaan niitä keskenään. Hyvyyden kriteeri on tehokkuus, jonka mitta on usein kustannus-vaikuttavuussuhde. (Sintonen & Pekurinen 2006, 248; 250.) Tehokkuuden arvioinnissa vaikuttavuutta (= tavoitellussa asiassa saatu muutos) suhteutetaan käytettyihin panoksiin (Pusa & kumpp. 2004, 28).

Tavoitteiden asettamisen ja arvioinnin lähtökohtana on lopputuotos, jolloin tarkastellaan sekä muutosta asiakkaan hyvinvoinnissa että oikeudenmukaista hy-

vinvointivaikutusten jakautumista. Palvelulla aikaansaatu muutos tavoitellun tarpeen tyydytyksessä on palvelun vaikuttavuutta. Lopputuotosten ja vaikuttavuuden mittaamisen ongelmallisuus aiheuttaa sen, että tyydytään välituotosten mittaamiseen, mitä ei kuitenkaan pitäisi tehdä. Ongelmia tuottaa esimerkiksi se, että sosiaalipoliittisten toimenpiteiden panokset ja tuotokset (kustannukset ja vaikutukset) ilmenevät usein eri aikaan - hyödyt voivat näkyä vasta myöhemmin. Yhteiskunnallisten vaikutusten selvittämiseksi on kustannusten ja vaikutusten tietäminen välttämätöntä. (Pusa ym. 2004, 29, 37.)

5.2 Kolmannen sektorin vaikutusten arviointi

Viime vuosien aikana kolmannen sektorin toimijoiden haasteet rahoituksen saamiseksi ja arvopohjan pitämiseksi ovat lisääntyneet. Siksi järjestöjen olemassaolon perusteita ja vaikutuksia on alettu arvioida. Myös kolmannen sektorin merkityksestä yhteiskunnalle on nostettu keskusteluun niin kansallisesti kuin kansainvälisestikin. Positiivisina vaikutuksina on nostettu esiin talouden tukeminen ja palvelutuotanto sekä arvoperusta (= kansalaisyhteiskunnan ylläpitäminen ja kansalaisten edustaminen viranomaisyhteyksissä). (Piirainen, Kuvaja-Köllner, Hokkanen, Mannelin & Kettunen 2010, 12.)

Kun arvioidaan järjestöjen vaikutuksia talouden ja sosiaalisten vaikutusten rajapintojen näkökulmasta, kiinnitetään huomiota kolmeen asiaan: Niitä ovat **ensinnäkin** sosiaaliset ja yhteisölliset vaikutukset, joita on hankala mitata rahassa, mutta ne vaikuttavat hyvinvointiin (muun muassa tasa-arvo, oikeudenmukaisuus, osallisuus, luottamus ja sosiaalinen pääoma). Kyseiset vaikutukset kohdistuvat toimintaan osallistuville ja sidosryhmille. **Toiseksi** tarkastellaan sellaisia sosiaalisia ja yhteisöllisiä vaikutuksia, joilla on selkeämpi yhteys taloudellisiin vaikutuksiin kuin edellisillä. Niitä ovat esimerkiksi toimintakyky, palveluiden tarve, ihmisten elämiseen liittyvät kysymykset, vaikutukset sidosryhmien toimintaan sekä tuki- ja palvelumuotojen kehittämistyö. Myös nämä vaikutukset kohdistuvat toimintaan osallistuville ja sidosryhmille. **Kolmanneksi** kiinnitetään huomiota taloudellisiin vaikutuksiin, joita ovat esimerkiksi vaikutukset kuntatalouteen tai vapaaehtoistyön, ennalta ehkäisevän toiminnan tai virallisen sosiaali-

turvajärjestelmän aukkojen paikkaamisen vaikutukset. Taloudelliset vaikutukset kohdentuvat pääasiassa julkiselle sektorille. (Piirainen ym. 2010, 16 - 17.)

Järjestöjen toimintojen vaikuttavuudessa kysymys on kansalaisten ja kuntalaisten hyvinvoinnista. Vaikuttavuuden käsite liittyy toiminnan lopulliseen tuotokseen. Järjestöjen välituotoksia, esimerkiksi toteutettuja liikuntaryhmien kokoontumiskertoja ei rinnasteta vaikuttavuuteen. Vaikuttavuuden mittaaminen edellyttää tavallisesti pidemmän aikavälin tarkastelua. Koska usein tarkasteltavat vaikutukset halutaan näkyviksi lyhyellä aikavälillä, puhutaan vaikutuksista. (Piirainen ym. 2010, 20 - 21.) Sosiaalisten vaikutusten syntymistä kuvataan seuraavan vaikutusketjuajattelun mukaan (Merenmies & Kostilainen 2007, 1):

Tarpeet → Tavoitteet → Resurssit/panokset → Toteutus → Tuotokset → Tulokset → Vaikutukset → Vaikuttavuus

Piiraisen, Kuvaja-Köllnerin, Hokkasen, Mannelinin ja Kettusen (2010) tekemän tutkimuksen mukaan haastatellut kuopiolaiset viranhaltijat kokivat vaikuttavuuden ja vaikutusten arvioinnin ongelmallisena. Järjestöjä on hankala verrata keskenään niiden erilaisuuden vuoksi. Miten erilaisia järjestöjä mitattaisiin yhteismitallisesti? Viranhaltijat kokivat, että tehdyt vaikuttavuuden ja vaikutusten arvioinnit eivät läheskään täytä tieteellistä arviointikriteeriä. Sidosryhmien mukaan vaikuttavuuden ja vaikutusten arviointi on tärkeätä, jotta verorahoin tuettua toimintaa voidaan tarkastella. Koettiin myös, että arviointi on keskeistä järjestöjen oman toiminnan kehittämisen vuoksi ja arvioinnin voisi suorittaa joku ulkopuolinen taho. Myös asiakaspalautteen saamista pidettiin tärkeänä järjestön toiminnan kehittämisessä. (Piirainen & kumpp. 2010, 75 - 76.)

Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen olemassaolon perustelut liittyvät niiden tuottamiin hyvinvointivaikutuksiin. Järjestöjen pitäisi pystyä osoittamaan rahoittajille ja sidosryhmille tavoitteiden suuntainen toiminta ja tavoitteiden saavuttaminen. Myös muut toimintaan osallistuvat haluavat kuulla vaikutuksista, joten toiminnan arvioinnin kehittäminen on ajankohtaista. (Piirainen & kumpp. 2010, 77 - 78.)

6 SOSIAALINEN TILINPITO SOT™ SOSIAALISTEN TULOSTEN NÄYTTÄJÄNÄ

Sosiaalisen tilinpidon juuret ovat Skotlannissa. VD Håkan Björk tutustui menetelmään, kiinnostui siitä ja kutsui Skotlannista Tor Justadin kouluttamaan aiheesta Ruotsiin (Siltanen 2010.) Ruotsissa Björk kehitti menetelmän SoT-malliksi, joka syntyi vuonna 1997 (Björk & Siltanen 2009, 2). Develooppi Oy:n toimitusjohtaja Tytti Siltanen kiinnostui Björkin kehittämästä mallista ja vuonna 2005 he yhteistyössä kirjoittivat suomalaisen SoT-käsikirjan. (Siltanen 2010.) Vuodesta 2004 Björk ja Siltanen ovat kehittäneet ja soveltaneet mallia useiden organisaatioiden sosiaalisten tulosten mittaamiseen Suomessa (Björk & Siltanen 2009, 2.)

Sosiaalinen tilinpito SoT™ on työkalu, jolla organisaatio voi mitata ja esittää toimintansa sosiaalisia ja yhteiskunnallisia tuloksia ja vaikutuksia säännöllisesti. Tarkoitus on saada näkymättömissä olevat tulokset näkyviksi. Sosiaalisella tilinpidolla SoT™ tarkoitetaan määrätylle ajanjaksolle asetettujen tavoitteiden toteutumisen seurantaa ja tulosten ulkoisesti tarkastettua raportointia. (Björk & Siltanen 2009, 2.)

Sosiaalinen tilinpito muistuttaa talouden tilinpidon kaavaa. Valmisteleviin tehtäviin kuuluu toimeksiantosopimuksen kirjoittaminen, johon määritellään sosiaalisesta tilinpidosta vastaava henkilö ja toimeksiantaja sekä tehtävät, aikataulut ja resurssit. Itse prosessi aloitetaan tekemällä budjetti, jossa määritellään sosiaaliset tavoitteet ja niiden tililuokat. Lisäksi asetetaan indikaattorit ja niille määritelty tavoitetaso sekä päätetään mittausmenetelmät. Kirjanpitosuunnitelmaan kirjataan myös, ketkä ovat vastuussa mittauksista sekä koska ja kenelle mittauksista raportoidaan. Kirjanpito on säännöllistä tilikauden aikana. Jokaiseen indikaattoriin kerätään omat tositteensa, jotka ovat todisteina siitä, kuinka hyvin indikaattori on toteutunut. Tositteiden tieto kerätään sosiaaliseksi tilinpäätökseksi, joka tekee näkyväksi yhteisön sosiaaliset tulokset tilikauden ajalta. Lopuksi ulkopuolinen tilintarkastaja tekee tilintarkastuksen. (Björk & Siltanen 2009, 5 - 6.)

Sosiaalisen tilinpidon SoT™ hyötyinä nähdään, että organisaatio voi todennetusti raportoida sosiaalisia tuloksiaan, joita vasten esimerkiksi sidosryhmät voivat arvioida sitä, miten hyvin organisaation toiminnalla on kyetty täyttämään asetetut sosiaaliset ja yhteiskunnalliset tavoitteet. Lisäksi se lisää sidosryhmien kiinnostusta organisaation perustehtävää kohtaan sekä antaa mahdollisuuden laadun ja tulosten osalta tehdä vertailua muihin alalla toimiviin organisaatioihin. Sosiaalinen tilinpito tekee myös organisaation arvot näkyviksi ja johdon työkaluna antaa mahdollisuuden toiminnan seuraamiseen, ohjaamiseen ja kehittämiseen. (Björk & Siltanen 2009, 7.) Menetelmää ei ole vielä tutkittu Suomessa. Aiheesta löytyy kuitenkin muutama tutkimus, jotka on tehty Skotlannissa ja Ruotsissa. (Siltanen 2010.)

7 ASIAKASPALAUTTEEN KERUUMENETELMIEN KEHITTÄMINEN NAISTARIN SOSIAALISEN TILINPIDON INDIKAATTOREIHIN

7.1 Sosiaalisen tilinpidon koulutuspäivät ja budjetin suunnittelupalaverit

Kehittämistyöni käynnistyi siten, että osallistuin NÄKY-hankkeeseen liittyvään Håkan Björkin ja Tytti Siltasen vetämään sosiaalisen tilinpidon kirjanpitäjäkoulutukseen marraskuussa 2009 ja tammikuussa 2010. Koulutuspäivistä sain tarvittavan pohjatiedon sosiaalisen tilinpidon menetelmästä ja sen soveltamisesta käytäntöön. Lisäksi koulutuksissa suunniteltiin omia sosiaalisen tilinpidon budjetteja. Käytännön tietoa asiasta sain myös, kun Tytti Siltanen ja NÄKY-hankkeen projektikoordinaattori Anne Siekkinen kävivät Naistarissa kertomassa siitä, miten sosiaalisen tilinpidon budjetti pitäisi laatia.

Naistarin ensimmäinen sosiaalisen tilinpidon (SoT) palaveri pidettiin joulukuussa 2009 Naistarin olohuoneessa. Naistarin koko henkilöstö osallistui palaveriin. Palaverissa jokaisella oli mahdollisuus tuoda näkemyksiään suunnitteluprosessiin. Palaveri aloitettiin toimeksiantosopimuksen käsittelyllä, jolloin muun muassa nimettiin henkilöt sosiaalisen tilinpidon vastuualueisiin. Myös ensimmäisen koulutuspäivän materiaali käytiin läpi. Sosiaalisen tilinpidon tarkastelun alle voidaan ottaa joko jokin osa organisaation toiminnasta tai koko toiminta. Naistarin koko toiminta on tarkastelun kohteena. Palaverin sosiaalisen tilinpidon budjetoinnin suunnitteluosuudessa mietittiin tililuokkien pääotsikoita. Keskustelun aikana oli paljon kysymyksiä, koska ei oikein tiedetty, mitä ja miten asiat pitäisi budjetissa (kuvio 1) ilmaista. Oma havainnointini kohdistui keskustelun niihin osiin, joissa puhuttiin asiakasnäkökulmasta. Tässä palaverissa ei keskitytty asiakaspalautteeseen kuin ohimennen jonkun muun aiheen yhteydessä. Havaintopäiväkirjaani (2010, 3) olen merkinnyt, että keskustelussa nousi esiin asiakaskyselyn teettämisen mahdollisuus. Lisäksi yksi henkilö puhui eri värisistä palloista, joita oli joskus kokeiltu asiakaspalautteen saamiseksi.

BUDJETTI			KIRJANPITOSUUNNITELMA			PÄÄKIRJA		
Tili-nro	Tavoitteet	Indikaattorit	Mittaus-väline/tie-tolähde	Kuka/mitä/ miten/milloin	Milloin tosite mapissa	Tosite-numero	Tulos	Tositteen kommentit

KUVIO 1. Ote Naistarin budjetointilomakepohjasta

Tammikuun 2010 palaverissa oli myös koolla koko Naistarin henkilöstö. Tässä palaverissa sosiaalisen tilinpidon pääotsikoiden alle nostettiin ehdotuksia asioista, joita sosiaalisessa tilinpidossa halutaan tarkastella. Sosiaalisessa tilinpidossa on tarkoitus mitata toiminnan tuloksia eikä toimintaa. Tämän sisäistäminen oli hankalaa. Keskustelun aikana mietittiin paljon sitä, miten asia pitäisi ilmaista, jotta mitataan nimenomaan toiminnan tuloksia. Havaintopäiväkirjani (2010, 5 - 6) mukaan asiakasnäkökulmaa sivuttiin puhuttaessa palveluohjauksesta. Palveluohjauksen pitäisi olla asiakaslähtöistä ja kokonaisvaltaista palvelua. Lisäksi Naistarin tulkittiin olevan matalan kynnyksen paikka, jossa on mahdollisuus asiakkaiden sosiaalisen verkoston laajentamiseen.

Maaliskuussa pidettiin kaksi suunnittelupalaveria, joista jälkimmäinen pidettiin Setlementtiyhdistys Naapuri ry:n tiloissa. Tällöin läsnä Naistarin henkilöstön lisäksi olivat Naapurin toiminnanjohtaja ja kehittämispäällikkö sekä kouluttaja ja projektikoordinaattori. Tässä palaverissa katsottiin tililuokkakokonaisuus, joita on seitsemän. Lisäksi keskusteltiin tavoitteista. Naistarin ensimmäinen tililuokka käsittelee arvoja. Tässä kohdassa halutaan asiakkailta selvittää onko Naistarin toiminta yhdenvertaista. Naistarin toinen tililuokka - Naistari on hyvinvoinnin lisääjä - käsittelee asiakaspalvelun laatua. Havaintomerkinnöistäni (2010, 9) ilmenee, että kohdan käsittely jätettiin jo toistamiseen viimeiseksi, koska sen käsittely tuntui hankalalta ja etenemistä ei tapahtunut. Kaksi tavoitetta kuitenkin budjettiin saatiin: Naistarin asiakkaat kokevat voivansa luottaa työntekijöihin ja palvelutoiminta on tukenut heitä arjessa.

Toukokuun lopulla pidettiin SoT-palaveri Naistarin henkilöstön kesken. Tällöin keskityttiin tililuokkaan; Naistari on hyvinvoinnin lisääjä. Havaintomerkintöjeni mukaan (2010, 17) tämän kohdan suunnittelu oli työlästä ja vaativaa. Työntekijät nostivat oman työnsä kautta esiin tulleita asiakaspalveluun ja sen laatuun

liittyviä kysymyksiä. Monipuolisen tarjonnan ajateltiin vaikuttavan ihmisiin, mutta miten sitä voisi kuvata? Lopulta tavoitteiksi asetettiin, että Naistari on tarjonnut mielekästä sisältöä arkeen ja muistikuntoutusryhmät ovat mahdollistaneet osallistumisen omalla äidinkielellä. Jälkimmäinen kohta ei kuulu omaan kehittämishankkeeseeni. Palaverissa saatiin asetettua myös joitakin indikaattoreita. Mittausvälineiksi ajateltiin asiakaskyselyjä, osallistujamääriä ja tarinoita/kertomuksia.

Kesäkuun alussa oli viimeinen budjetointipalaveri. Tunnelma oli huojentunut, koska työ oli lähes valmis. Keskustelussa käsiteltiin Naistarin matalan kynnyksen toimintaa. Se kirjattiin viimeiseksi tavoitteeksi Naistari on hyvinvoinnin lisääjä -kohtaan. Tässä palaverissa kyseisen kohdan indikaattorit muotoiltiin lopulliseen muotoonsa sekä jaettiin vastuualueet mittausmenetelmien laatimiseksi ja tositteidenkeruun toteuttamiseksi. Budjetin valmistuttua se hyväksyttiin Setlementtiyhdistys Naapuri ry:n kokouksessa.

7.2 Selkokielinen asiakastyytyväisyyskysely

Yksi käytetyimmistä asiakaspalvelun ja -tyytyväisyyden mittareista on asiakastyytyväisyyskysely, joka annetaan asiakkaalle asiakastapahtuman päätteeksi täytettäväksi. Asiakas vastaa väitteisiin rastittamalla tuntemuksiaan vastaavan numeron. Eri kyselyissä numerot ja niiden sanalliset vastineet voivat vaihdella. Yleensä kyselyyn on mahdollisuus kirjoittaa myös kommentteja. Kyselylomakkeista lasketaan keskiarvot, joiden perusteella tehdään arviointia asiakaspalvelun laadusta. (Reinboth 2008, 106.)

Selkokieli-sanaa alettiin käyttää Suomessa 1980-luvun alussa. Selkokeskuksen määritelmä selkokielelle on: Selkokieli on suomen kielen muoto, joka on mukautettu siten, että se on sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavampaa ja paremmin ymmärrettävää. Selkokieli on tarkoitettu henkilöille, joilla on ongelmia lukea tai ymmärtää yleiskieltä. Maahanmuuttajien selkokielen tarpeet vaihtelevat suuresti. Tarpeen määrään vaikuttavat muun muassa henkilön koulutus ja mistä maasta hän on Suomeen saapunut. (Selkokeskus i.a, 2, 5.)

Selkokielisen materiaalin pitäisi olla helppotajuista ja kielenkäytön suorasanaista. Lausetta kohti tulee olla vain yksi pääajatus. Teknistä sanastoa ja lyhennyksiä pitäisi välttää. Lisäksi rakenteen pitäisi olla selkeä ja johdonmukainen. Pelkällä kirjoitetulla selkokielellä on rajoituksensa, joten valokuvien, piirroksien, merkkien ja symbolien käyttö vahvistaa tekstin ymmärtämistä ja voi välittää viestiä lukutaidottomalle. Kuvitusta tulisi käyttää kuitenkin harkiten. (ILSMH European Association 1998, 3, 9.)

7.2.1 Väittämien suunnittelu

Naistarin sosiaalisen tilinpitobudjetin indikaattorit, joihin laadin väittämät, olivat 1. Naistarin toiminta on yhdenvertaista, 2. Naistarin asiakkaat luottavat työntekijöihin, 3. Naistarin eri työmuotojen asiakkaat tuntevat saaneensa tukea arjen asioissa, 4. Asiakkaat kokevat saaneensa mielekästä toimintaa Naistarin eri toiminnoista ja 5. Asiakkaat kokevat, että Naistariin on helppo tulla ja siellä tulee kuulluksi.

Asiakaspalautelomakkeen laatiminen maahanmuuttaja-asiakkaille on haastavaa niin kielellisesti kuin sisällöllisestikin, koska heidän suomen kielen taitonsa on usein melko vähäinen. Miten kirjoittaa sosiaalialan ammatillisia käsitteitä selkosuomeksi niin, että asiakas ymmärtää väittämän oikein? Helpottaakseni väittämien laadintaa ajattelin, että käännätän suomenkielisen lomakkeen joillekin Naistarin asiakkaiden käyttämille kielille.

Usein valmiiden kysymysten käyttöön kehotetaan, koska hyviä kysymyksiä on keksitty paljon ja niitä on helppo muokata edelleen. Tärkeätä on kuitenkin, että kysymykset vastaavat omaan tutkimusongelmaan. (Salmela 1997, 85 - 86.) Suunnittelin, että kirjoitan palautelomakkeeseen jo olemassa olevia valmiita väittämiä. Kuitenkin sopivia toiminnan tuloksia mittaavia väittämiä oli hankala löytää. Päädyin valmiiden kysymysten käyttöön ainoastaan kohdassa kaksi, jossa kysyttiin asiakkaan luottamusta työntekijöihin.

Väittämien laatimisen taustaksi suunnittelin käyttäväni aiheeseen liittyvää kirjallisuutta. Monien Naistarin asiakkaiden heikon suomen kielen taidon vuoksi lomakkeessa ei voi olla paljon kysymyksiä. Siksi mietin, että kuhunkin viiteen indikaattoriin kehittelen kaksi väittämää. Halusin vahvistaa kielen ymmärrettävyyttä ja lomakkeen selkeyttä siten, että kaikki väittämät on kirjoitettu samansuuntaisesti. Tässä tapauksessa ne ovat positiivissävytteisiä. Vastausvaihtoehdot pisteytettiin Naistarin budjettipalaverissa asteikolla yhdestä viiteen. Naistarin indikaattoreiden mukaan sosiaaliseen tilinpitoon kunkin viiden kohdan vastauksista lasketaan keskiarvot. Kyselyn teettäminen ja purku sekä analysointi suunniteltiin Naistarin henkilöstön tehtäväksi. Väittämien laadinta eteni seuraavasti:

1. Naistarin sosiaalisen tilinpidon budjetointipalaverissa tilinumerolle 102 01 asetettiin indikaattoriksi: **Naistarin toiminta on yhdenvertaista.** Tulostavoitekeskiarvoksi määritettiin 4.

Yhdenvertaisuuslain 6 § mukaan ketään ei saa syrjiä iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Syrjinnällä tarkoitetaan muun muassa sitä, että luodaan halventava tai nöyryyttävä ilmapiiri.

Nostin yhdenvertaisuuslaista työntekijän ja maahanmuuttajataustaisen asiakkaan välisessä keskustelussa vallitsevan ilmapiirin ja työntekijän käyttäytymisen tarkastelun kohteeksi, koska asiakkaan on niitä helppo kohtaamisen aikana tulkita. Työntekijän käyttäytyminen asiakastilanteessa vaikuttaa keskeisesti palvelun laatuun ja edelleen siihen, haluaako asiakas jatkossa asioida kyseisessä paikassa. Edellä mainitun perusteella päädyin väittämiin: *Naistarin työntekijän kanssa on ollut helppo keskustella asioistani ja minua on palveltu hyvin.*

2. Naistarin tilinumeron 201 01 indikaattori on: **Naistarin asiakkaat luottavat työntekijöihin**. Tulostavoitekeskiarvo on 3,5.

Luottamus on jonkinlainen hyve, myönteinen tavoitetila, toiminnan tulos tai suotuisan kehityksen resurssi ja edellytys. Luottamusta tarvitaan tilanteissa, joissa

käyttäytyminen ja toiminta eivät voi perustua yhteisille arvoille ja normeille. Keskustelua on käyty siitä, että voiko luottamusta synnyttää ja ylläpitää tavoitteellisesti vai onko se toiminnan oheistuote ja spontaania. (Tuomola-Karp 2005, 254.)

Instituutionaaliperusteinen luottamus perustuu erilaisiin järjestelmiin, esimerkiksi lainsäädäntöön, sopimuksiin, sertifikaatteihin, professioon ja järjestöjen jäsenyyteen. Tällöin luottamus on annettua. Luottamus yhteiskunnan instituutioihin liitettynä koetaan voimavaraksi asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa. Persoonallisuuden piirteisiin kytketty luottamus on yhteistyöhalukkuutta, rehellisyyttä, lojaalisuutta, vilpittömyyttä ja epäitsekkyyttä. Piotr Sztompka (1999) tulkitsee luottamuksen persoonallisuuden piirteiden sijaan opittuna taipumuksena, ja se on sidoksissa omiin voimavaroihin ja itseluottamukseen. Luottamusteoreetikko Niklas Luhmannin mukaan luottamus tai luottavaisuus liittyy tuttuuteen, menneisyyteen ja jatkuvuuteen sekä nykyhetken tulevaisuuteen. Luottamus on odotusta toisen toiminnasta tai sen tuloksista. Luottamusta ei voi vaatia, mutta sitä voi antaa ja vastaanottaa. (Tuomola-Karp 2005, 256 - 258.)

Luottamuskysymys on monin tavoin hankala, koska monet asiat vaikuttavat luottamuksen syntymiseen. Päivi Tuomola-Karpin väitöskirjatutkimuksesta nostin kaksi luottamukseen keskeisesti liittyvää asiaa, professio ja rehellisyys. Ammatillisesta näkökulmasta katsottuna työntekijän ydinosaamisen pitäisi olla riittävää ja työntekijää sitoo vaitiolovelvollisuus, josta säädetään laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Rehellisyys liittyy työntekijöiden henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Luottamuksen mittaamiseksi kirjasin väitteet: *Uskon, että Naistarin työntekijät osaavat auttaa minua ja uskon, että Naistarin työntekijät ovat rehellisiä.* Näiden väittämien rungoksi käytin soveltaen valmiita kysymyksiä, jotka löytyivät Päivi Rouvinen-Wileniuksen (2008) kirjoittamasta kirjasta Sosiaalinen pääoma työyhteisön voimavarana.

3. Naistarin tilinumeron 202 01 indikaattori on: **Naistarin eri työmuotojen asiakkaat tuntevat saaneensa tukea arjen asioissa.** Tulostavoitekeskiarvoksi budjetointipalaverissa asetettiin 3,5.

Palveluohjaus on asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan etua korostava työtapa. Sillä tarkoitetaan sekä asiakastyön menetelmää (case management) että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla (service coordination). (Kananoja, Lähteinen, Marjamäki, Laiho, Sarvimäki, Karjalainen & Seppänen 2007, 234.) Palveluohjauksessa tuki muodostuu asiakkaan, hänen sosiaalisen verkostonsa, palveluohjaajan ja muiden palvelutuottajien yhdistetyistä voimavaroista (Hänninen 2007, i.a). Palveluohjauksen lähtökohtia ovat asiakkaan hyvä kohtaaminen sekä luottamuksellisen suhteen luominen työntekijän ja asiakkaan välille (Suominen i.a).

Palveluohjaus on tavoitteellista. Tavoitteena on tunnistaa asiakkaan tarpeet ja järjestää hänelle ne palvelut, joita hän tarvitsee. Asiakasta on myös tuettava käytettävissä olevien resurssien mukaisesti. Lisäksi palveluiden pitää olla käyttäjä- ja kysyntäkeskeisiä. Yksilökohtaista palveluohjausta ovat neuvonta, koordinointi ja asianajo. (Kananoja & kumpp. 2007, 234.) Palveluohjaajan pitää hallita asiakasryhmänsä erityiskysymykset ja tunnistaa asiakkaan voimavarat (Hänninen 2007, i.a). Palveluohjauksessa läsnä vähitellen rakentuvassa suhteessa ovat toivo ja muutoksen mahdollisuus (Suominen i.a).

Palveluohjaus on asiakkaan kokonaisvaltaista kohtaamista silloinkin, kun asiakkaan suomen kielen taito on hyvin heikko. Saako viestin/ohjauksen selkeästi ja ymmärrettävästi asiakkaalle, on suuri haaste. Koska keskeistä on asiakkaan omien voimavarojen tukeminen, ajattelin käsitellä ohjaustilannetta sekä asiakkaan tämän hetkiseen että pitemmän aikavälin tilanteeseen vaikuttavana tekijänä. Päädyin väittämiin: *Naistarista saamani apu on tuonut helpotusta päivääni ja voin käyttää Naistarista saamaani tietoa elämässäni.* En käyttänyt palveluohjaus-käsitettä, koska sen sisällön ymmärtäminen vaatii asiakkaalta melko hyvää suomen kielen taitoa.

4. Naistarin tilinumeron 204 01 indikaattori on: **Asiakkaat kokevat saaneensa mielekästä toimintaa Naistarin eri toiminnoista.** Tulostavoitekeskiarvoksi asetettiin 3,5.

Elämänhallinta on ihmisen kykyä kohdata vaikeuksia ja selviytyä vastoinkäymisistä. Kotiutuminen on yksilön henkilökohtainen prosessi oman paikan hakemisesta ja oman identiteetin kokemisesta sopusoinnussa taustansa ja uuden yhteiskunnan kanssa. Uhkakuvia ovat ihmisen syrjäytyminen suomalaisesta yhteiskunnasta, omasta etnisestä ryhmästä Suomessa ja kotimaan omasta perheyhteisöstä. (Pentikäinen 2005, 199 - 200.)

Maahanmuuttajille suunnatut toimenpiteet, kuten erilaiset tapaamispisteet, kielikurssit, kerhot ja retket toimivat tärkeinä sosiaalisen vuorovaikutuksen edistäjinä ja yksinäisyyden ehkäisijöinä. Tarvitaan paikkoja, joissa maahanmuuttajat voivat opiskella ja harjoitella yhteiskunnallisessa osallistumisessa tarvittavia taitoja sekä luontevasti tavata myös "paljasjalkaisia" suomalaisia. (Mustamaa & Pölkki 2006, 11.)

Erilaisiin ohjattuihin toimintoihin ja kursseihin osallistumisella on positiivista vaikutusta ihmisen hyvinvointiin, esimerkiksi syrjäytymistä ehkäisevänä tekijänä tai vaihteluna arjen rutiineihin ja vaatimuksiin. Ryhmätoiminnasta voi saada myös vertaistukea tai jopa uusia ystäviä. Naistarissa on muun muassa suomen kielen kursseja, musiikkileikkikoulu, Suomi-piiri ja tuolijumppa. Väittämiksi kirjasin: *Naistarin harrastustoiminta on lisännyt hyvinvointiani ja olen tutustunut uusiin ihmisiin Naistarin harrastustoiminnassa.*

5. Naistarin tilinumeron 205 01 indikaattorin mukaan asiakkaat kokevat, että **Naistariin on helppo tulla ja siellä tulee kuulluksi.** Tulostavoitekeskiarvo on 3,5.

Naistarin motto on, että se on kaikille naisille avoin monikulttuurinen olohuone (Setlementtiyhdistys Naapuri ry 2010, 4). Naistarin päätavoitteita ovat muun muassa kokoontumis- ja tapaamispaikan tarjoaminen naisille, maahanmuuttajanaisten suomalaiseen yhteiskuntaan kotoutumisen tukeminen sekä naisten elämänpiirin ja sosiaalisten verkostojen avartaminen. (Savolainen 2009, 12.)

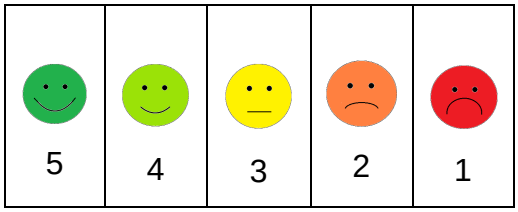
Vaikeassa tilanteessaan asiakas odottaa työntekijältä asiantuntevaa apua ja tukea. Psykososiaaliselle työskentelylle ominaista on asiakkaan kokonaisvaltai-

nen kohtaaminen sekä asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus. Keskeistä toisen ihmisen ymmärtämiselle on, että on työstänyt oman elämänsä kokemukset. Se mahdollistaa myös toisen ihmisen ymmärtämisen. Tärkeätä on, että asiakas kokee tulleensa ymmärretyksi. Ymmärretyksi tuleminen helpottaa vaikeassa elämäntilanteessa olevan ihmisen taakkaa. (Raunio 2004, 143 - 144.)

Matalan kynnyksen paikoista puhutaan paljon ja se voi merkitä eri tahoille erilaisia asioita. Naistari on monikulttuurinen olohuone, jossa ei ole ajanvarausta tai vuoronumeroita. Indikaattorin kuulluksi tulemisen tulkitsin siten, että asiakas kokee tulleensa työntekijän taholta ymmärretyksi ja hyväksytyksi. Asiakkaan on helpompi tulla paikkaan, johon hän kokee olevansa tervetullut. Edellä mainituin perustein muodostin väitteet: *Naistarista saa nopeasti ja helposti apua erilaisiin asioihin* sekä *Naistarissa ymmärretään minua ja elämäntilannettani.*

7.2.2 Lomakkeen laatiminen

Lomakkeen laatimisen aloitin kirjoittamalla lomakkeeseen asiakaspalautetta keräävän organisaation nimen (= Naistari) ja otsikon. Kyselyn arviointiasteikko (1 - 5) päätettiin sosiaalisen tilinpidon budjetointipalaverissa. Lomakkeen yläosaan kirjoitin numeroiden merkityksen, joista esimerkiksi 5 = täysin samaa mieltä ja 1 = täysin eri mieltä. Kohdan kolme teksti oli hankala. Ajattelin, että osa asiakkaista joka tapauksessa toimittaa asiansa miettimättä liiemmin asiakaspalvelun laatuun liittyviä kysymyksiä. Siksi päädyin neutraaliin vaihtoehtoon (ei samaa eikä eri mieltä = ”ihan ok”). Asiakkaan on tarkoitus ympyröidä mielipidettään vastaava numero. Koska sanojen kanssa rinnakkain kannattaa käyttää kuvia tai muuta havainnointia, piirsin Paint-ohjelmassa hymiöt asteikkoon 1 - 5 (kuvio 2). Viiden eri ilmeen lisäksi käytin liikennevaloista tuttuja värejä - punainen, keltainen ja vihreä - tehostamaan kuvista syntyvää vaikutelmaa. Kuvan kolme tarkoitus on myös selkiyttää hankalaksi kokemaani sanallista muotoa.



KUVIO 2. Hymiöt

Useat pakolaiset ovat epäluuloisia rekisterikäytäntöjä kohtaan (Piirainen & kumpp. 2010, 86), joten vastaajan profiilia tarkentavia kysymyksiä en lomakkeeseen kirjoittanut. Vastaajan sukupuoli tiedetään joka tapauksessa, koska kyselyyn vastaavat vain Naistarissa asioivat naiset.

Kirjoitin lomakkeeseen laatimani kymmenen väittämää. Ensimmäisen kohdan väittämät koskevat Naistarin asiakkaisiin kohdistuvaa yhdenvertaisuutta ja toisen kohdan luottamusta työntekijöihin. Palveluohjausta ja harrastustoimintaa kuvaaviin väittämiin asiakkaiden on tarkoitus vastata vain sen mukaan, kuin he ovat osallistuneet mainittuihin toimintoihin. Viidennessä eli viimeisessä lomakkeen kohdassa tiedustellaan sitä, kokevatko asiakkaat Naistarin matalan kynnyksen paikkana. Kirjoitin väittämät omiin taulukoihin, jotta kääntäjät voivat helposti lisätä käännöstekstinsä suomenkielisen tekstin alapuolelle. Suomenkielisessä lomakkeessa on lisäksi jokaisen väittämän vieressä numerointi yhdestä viiteen. Niistä asiakas voi ympyröidä valitsemansa vaihtoehdon. Taulukoinnin tarkoitus oli myös selkiyttää lomakkeen täyttämistä, luettavuutta ja ulkoasua. Lomakkeen lopussa kiitetään asiakasta vastaamisesta.

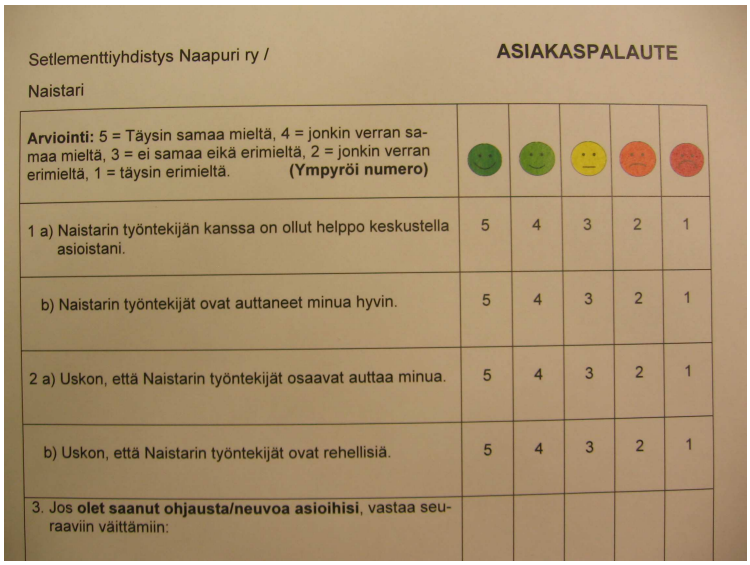
7.2.3 Lomakkeen testaus ja korjaukset

Asiakaspalautelomakkeen valmistuttua vein sen Naistarin johtajan ja ohjaajan luettavaksi ja arvioitavaksi. Kerroin heille, miten lomakkeessa oleviin väittämiin olin päätynyt ja miksi käytin hymiöitä. Molemmat lukivat lomakkeen ja tulkitsivat sen käyttökelpoiseksi. Lisäksi pyysin kolmea maahanmuuttajataustaista naista täyttämään lomakkeen ja kertomaan, jos lomakkeessa on jotain, jota he eivät ymmärrä tai lomake on muulla tavoin epäselvä.

Kun naiset olivat täyttäneet lomakkeen, kävin jokaisen kanssa keskustelun lomakkeen sisällöstä ja mahdollisista muutosehdotuksista. Pääosin lomake ymmärrettiin siten, kuin olin sen suunnitellut ymmärrettävän. Kuitenkin esille nousi kaksi kehittämiskohtaa (havaintopäiväkirja 2010, 21 - 27), jotka päätin korjata lopulliseen versioon. Ensimmäinen oli yhdenvertaisuutta koskeva väittämä: minua on palveltu hyvin. Sanan - palveltu - merkitystä ei ymmärretty, joten muutin

sen helpompaan muotoon. Uudeksi lauseeksi kirjoitin Naistarin työntekijät ovat auttaneet minua hyvin. Suomea äidinkielenä puhuvalle kyseinen lause kuulostaa ehkä vähän ontuvalta, mutta maahanmuuttajataustaiselle se muodostui ymmärrettävään muotoon. Toinen kehittämiskohta liittyi lomakkeen kohtiin kolme ja neljä, joihin oli tarkoitus vastata siinä tapauksessa, että asiakas oli saanut ohjausta asioihinsa ja/tai osallistunut Naistarin harrastustoimintaan. Muokkasin kyseisten kohtien ohjeistusta (esimerkiksi vastaa kysymyksiin 3 a ja b vain, jos olet saanut ohjausta asioihisi) muotoon: Jos olet saanut ohjausta/neuvoa asioihisi, vastaa seuraaviin väittämiin. Yksi vastaaja pohti testauksen jälkeen lisäksi sanaa rehellisyys. Vastaajasta kysymys rehellisyydestä tuntui jotenkin oudolta. Kysyin häneltä, että onko siihen hankala vastata, koska välttämättä asiakas ei tunne työntekijää kovin hyvin. Hänen mukaansa ei ollut, ja hän olikin vastannut kyseiseen kohtaan.

Testaustilanteessa havaitsin, että yksi henkilö täytti lomakkeen hymiöiden perusteella (kuva 2), vaikka ymmärsikin suomen kieltä. Se vahvisti käsitystäni siitä, että kuvat toimivat tarkoituksenmukaisesti lomakkeen ymmärrettävyyden selkiyttäjinä.



Setlementtiyhdistys Naapuri ry / Naistari

ASIAKASPALAUTE

Arviointi: 5 = Täysin samaa mieltä, 4 = jonkin verran samaa mieltä, 3 = ei samaa eikä erimieltä, 2 = jonkin verran erimieltä, 1 = täysin erimieltä. **(Ympyröi numero)**					
1 a) Naistarin työntekijän kanssa on ollut helppo keskustella asioistani.	5	4	3	2	1
b) Naistarin työntekijät ovat auttaneet minua hyvin.	5	4	3	2	1
2 a) Uskon, että Naistarin työntekijät osaavat auttaa minua.	5	4	3	2	1
b) Uskon, että Naistarin työntekijät ovat rehellisiä.	5	4	3	2	1
3. Jos **olet saanut ohjausta/neuvoa asioihisi**, vastaa seuraaviin väittämiin:					

KUVA 2. Hymiöt asiakaspalautelomakkeessa

7.2.4 Lomakkeen lopullinen muoto

Asiakaspalautelomakkeen testauksen ja korjausten jälkeen kävin keskustelun Naistarin ohjaajan kanssa lomakkeen lopullisesta muodosta. Päädyimme siihen, että suomen kielen selkeys on riittävää ja lomaketta (liite 1) voidaan käyttää yhtenä asiakaspalautteen keruumenetelmänä. Monet Naistarin asiakkaat puhuvat suomea vähän tai ei lainkaan, joten käännätin lomakkeen englanniksi

(Tuulia Taalas), venäjäksi (Hilma Tukmatsova), persiaksi (Bahram Noorzadeh), ranskaksi ja espanjaksi (Johanna Niskavaara) sekä saksaksi (Päivikki Koikkalainen) helpottaakseni monien asiakkaiden vastaamista (liitteet 2 - 7).

Ohjeistin jokaisen kääntäjän kirjoittamaan käännöksen suomenkielisen tekstin alapuolelle, jotta lomakkeen runko pysyisi mahdollisimman samannäköisenä jokaisessa lomakkeessa. Suomenkielisen tekstin halusin jättää kaikkiin myös sen vuoksi, että se helpottaisi palautteiden käsittelyä arviointivaiheessa. Myös monia muita kieliä kuulee puhuttavan Naistarissa, joten jatkossa käännöksiä voi halutessaan teettää useammallekin kielelle. Kuitenkin Naistarissa perusajatus on, että siellä puhutaan kielen oppimiseksi vain suomea.

7.2.5 Lomakkeen arviointia

Lomake on nopea ja helppo tapa kerätä asiakaspalautetta. Sen voi täytättää esimerkiksi asiakaspalvelutilanteen lopuksi. Palautteen keruumenetelmänä se ei myöskään vaadi paljon henkilöstöresursseja. Asiakkaan kielitaito vaikuttaa siihen, miten nopeasti hän kykenee lomakkeen täyttämään. Täyttämistä on helpotettu sillä, että lomakkeeseen ei sisälly avoimia kysymyksiä. Myös erikieliset lomakkeet tuovat monelle asiakkaalle helpotusta ja varmuutta lomakkeen täyttämiseen. Haasteellista on se, miten rehellisesti asiakkaat väitteisiin vastaavat ja ymmärtävätkö he väittämät siten, kuin on tarkoitus. Monissa kulttuureissa negatiivisia asioita ei tuoda näkyviksi.

Asiakaspalautelomake on yksi hyvä keino kerätä tietoa asiakkailta ja saada siten asiakkaan kokemia sosiaalisia tuloksia näkyviksi. Vastauksista saa myös tietoa Naistarin asiakaspalvelun laadun kehittämiseksi ja asiakastyytyväisyyden lisäämiseksi. Vastausten arvioinnin näkökulmasta katsottuna kovin syvällisistä tulkintaa ei kuitenkaan ole mahdollisuus tehdä avointen kysymysten puuttuessa. Analysoinnista tulee epätarkempaa. Pelkkien keskiarvojen laskeminen ei myöskään anna riittävää tietoa, ja se voi arvioinnin tekemisen kannalta olla jopa ongelmallista. Laadullista arviointia on helpompi tehdä, jos sosiaaliseen tilinpäätösraporttiin laitetaan taulukot myös keskihajonnasta. Lisäksi raporttiin on hyvä

kirjoittaa väittämiä auki, esimerkiksi 60 % asiakkaista koki olevansa täysin samaa mieltä siitä, että Naistarista saa nopeasti ja helposti apua eri asioihin. Kuitenkin 10 % asiakkaista oli täysin erimieltä asiasta. Naistarin toiminnan kehittämisen kannalta arviointia voisi tehdä myös molemmin puolin keskiarvon ulkopuolelle jääneistä vastauksista.

Lomakkeen laatiminen oli vaativaa ja aikaa vievää työtä. Lomakkeen varsinainen toimivuus tiedetään vasta kuluneen vuoden lopulla sen jälkeen, kun kysely on teetetty asiakkailla sosiaalista tilinpäätöstä varten. Olivatko väittämät oikein laadittuja ja vastasivatko ne tarkoituksenmukaisesti sosiaalisen tilinpidon indikaattoreihin (liite 8), tulee arvioida vielä sosiaalisen tilinpäätöksen yhteydessä. Tarvittaessa lomaketta voi kehittää seuraavalla tilikaudella, jos sosiaalisen tilinpidon tavoitteina on samoja asioita kuin tällä tilikaudella. Jatkossa voisi miettiä esimerkiksi sitä, että ainoastaan asiakaspalautelomakkeen arviointiasteikon ääripäät nimetään, esimerkiksi 1 = täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä. Kuitenkin on huomioitava se, että ymmärretäänkö heikolla kielitaidolla asteikko tällöin oikein.

7.3 Ryhmähaastattelu

7.3.1 Ryhmähaastattelun suunnittelu ja testaus

Ryhmähaastattelumenetelmässä kerätään heterogeeninen ryhmä asiakkaita, jotka keskustelevat ja antavat palautetta jostakin palvelusta, sen osasta tai ongelmasta. Ryhmähaastattelu on mielekäs silloin, kun halutaan monenlaisia näkemyksiä asiasta ja ajatellaan vuorovaikutuksen tuovan tutkimukseen lisäarvoa. Ryhmähaastattelu voi olla sopiva erityisesti nuorten haastattelussa, koska ryhmä voi antaa turvaa ja siten nuori voi kertoa mielipiteensä avoimemmin. Ryhmän kooksi suositellaan neljästä kahteentoista henkilöä. Ryhmiä tulisi olla kolme tai neljä. (Salmela 1997, 42.)

Suunnittelin, että kerään menetelmän testaukseen nuorista naisista koostuvan neljän hengen ryhmän. Ajatus oli, että naiset olisivat kotoisin eri maista. Keittiö on ”talon sydän” sanotaan, joten valitsin Naistarin keittiön haastattelupaikaksi. Asiakaspalautelomakkeesta valitsin haastatteluteemoiksi kohdat, joissa käsitellään Naistarin yhdenvertaisuuden ja matalan kynnyksen kohtaamispaikan toteutumista.

Koottuani ryhmän istuimme keittiön pöydän ääreen keskustelemaan. Oma roolini oli lähinnä kysymysten ja tilanteesta nousseiden täsmentävien kysymysten tekemisessä sekä keskustelun eteenpäin viemisessä. Havaintoja tein lähinnä ilmapiiristä ja vuorovaikutuksesta. Molemmista valituista aiheista käytiin 15 minuutin keskustelu. Tunnelma oli lämminhenkinen. Keskustelua käytiin suomeksi, joten se rajoitti syvällisen keskustelun syntymistä ryhmäläisten suomen kielen taidon epätasaisuuden vuoksi. Selkeästi oli havaittavissa se, että parhaiten suomen kieltä taitaneet osallistuivat keskusteluun aktiivisemmin. Välillä keskustelussa vaihdettiin kieltä, jotta saatiin selkiytettyä tilannetta henkilölle, jolla ei ollut niin hyvää suomen kielen taitoa. Toistoa ja toisen puheenvuoron jälkeistä päännyökyttelyä oli paljon. Tutkimuksen mukaan toisto on turvallinen keino vuorovaikutustilanteessa. Se antaa riittävästi yhteisymmärrystä keskustelun jatkamiseksi. Selkeästi ongelmakohdista ei haluttu keskustella, vaikka yritin Naistarin toiminnan kehittämisen tärkeyden kannalta keskustelua myös siihen suuntaan viedä. Tämä selittynee ainakin osittain kulttuurien välisillä eroilla. Toisaalta naiset tuntuivat viihtyvän Naistarissa hyvin ja yksi heistä havaintopäiväkirjamerkintöjeni mukaan (2010, 15) sanoikin: ”On kun kotonaan kun tulee tarve”.

7.3.2 Arviointi

Keskustelun päätyttyä analysoin haastattelusta saamaani materiaalia ja sain riittävän kokonaiskäsityksen asettamiini kysymyksiin. Kuitenkin olisin toivonut, että selkeitä Naistarin toiminnan kehittämistarpeita yhdenvertaisuus ja matalan kynnyksen toimipaikka -teemoihin olisi noussut esiin. Sen sijaan keskustelun välillä rönsyillessä pois aiheesta, joitakin ehdotuksia esimerkiksi harrastustoiminnan kehittämiseksi tuli esiin.

Ryhmän monipuolisen ja tasapuolisen vuorovaikutuksen mahdollistamiseksi ryhmäläisten tulisi olla kielitaidoltaan suhteellisen samaa tasoa. Jos keskustelusta halutaan syvällistä, siihen tarvitaan kognitiivista suomen kielen osaamista.

Ryhmähaastattelun järjestäminen ja purku vaatii panostusta, joten ajan löytäminen saattaa olla ongelmallista työntekijälle. Lisäksi voi miettiä sitä, puhuisiko ryhmä avoimesti Naistarin työntekijälle myös ongelmakohdista. Ryhmähaastattelua ei valittu Naistarin asiakaspalautteen keruumenetelmäksi sosiaalisen tilinpidon indikaattoreihin.

7.4 Tarinat työyhteisön kehittämisessä

Organisaation jatkuvan kehittymisen ja uuden oppimiseksi etsitään keinoja, joilla voitaisiin tukea tätä prosessia. Tarinat ovat yksi tapa auttaa organisaatiota löytämään toiminnastaan asioita, joita muuttamalla tai kehittämällä on mahdollisuus lisätä työyhteisön tehokkuutta, tuottavuutta ja henkilöstön hyvinvointia. (Aaltonen & Heikkilä 2003, 15.)

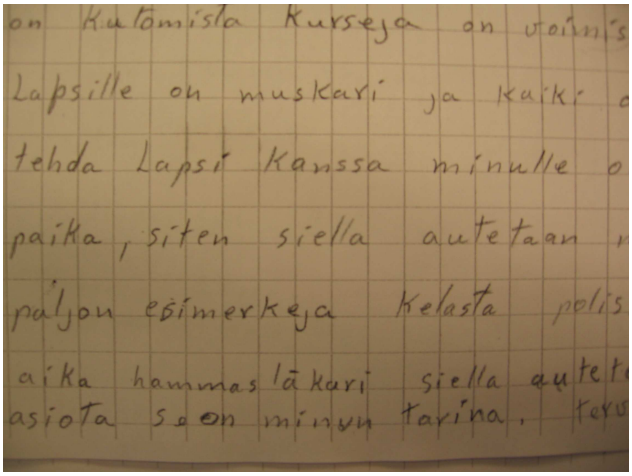
Työyhteisöjen ”hiljaista tietoa” voidaan tuoda näkyviksi tarinoiden avulla. Sen jälkeen sitä voidaan yhteisesti käsitellä ja prosessoida työyhteisössä. Spontaanisti kerrotut tarinat taas tuovat esiin työyhteisön arvoja, toimintatapoja ja uskomuksia. Tarinat ovat helposti ymmärrettäviä ja niistä välittyy monimutkaista tietoa yksinkertaisesti. Lisäksi tarinan sanoman merkitys ei muutu, vaikka se siirrettäisiin kulttuurisesti toisenlaiseen ympäristöön. Tarinan tulisi antaa vastauksia kysymyksiin keitä olemme, miksi olemme olemassa ja mihin menemme. (Aaltonen & Heikkilä 2003, 17 - 18.)

7.4.1 ”Se on minun tarina” -suunnittelu ja testaus

Menetelmän mukaan tarinoiden kerääjä voi joko haastatella henkilöitä tai pyytää heitä kirjoittamaan tarina (Aaltonen & Heikkilä 2003, 164 - 165). Tarina on mielenkiintoinen ajatus asiakaspalautteen keruutavasta, joten ajattelin soveltaa

menetelmää siten, että pyydän asiakasta kirjoittamaan tarinan. Mietin, että kirjoittajan pitäisi olla henkilö, jolla on jo melko hyvä suomen kielen taito. Aiheeksi suunnittelin asiakaspalautelomakkeen kolmatta kohtaa, jossa käsitellään Naistarin tarjoamaa arjen tukea. Aiheeksi mietin seuraavan otsikon: Kerro miten Naistarin toiminta on tukenut sinua ja perhettäsi arjessa.

Työharjoitteluni aikana Naistarissa minulla oli mahdollisuus seurata asiakkaiden suomen kielen taitoa ja sitä, miten useasti he Naistarissa vierailivat. Pyysin lähes kymmenen vuotta Suomessa asunutta naista kirjoittamaan tarinan. Kerroin, että kysymyksessä on testaustilanne ja asiakkaiden tarinoita mahdollisesti käytetään Naistarin asiakaspalautteen keruumenetelmänä. Kuitenkaan testaustarinaa ei siihen tarkoitukseen käytetä. Havaintopäiväkirjamerkintöjeni (2010, 13) mukaan hän suostui heti, mutta hieman häntä mietitytti tulevat kirjoitusvirheet. Annoin hänelle suunnittelemani aiheen. Lisäksi selvitin hänelle aiheen sisällöllistä näkökulmaa, josta hänen tulisi kirjoittaa. Hän sai kaksi viikkoa aikaa kirjoittaa tarina. Kun asiakas palautti sen (kuva 3), hän halusi minun huoltavan kirjoittamansa tekstin hänelle. Tarinan kirjoittaminen ja kielenhuolto olivat hänelle siten myös jonkinlainen suomen kielen oppitunti.


on Kulomisla Kurseja on toimis
Lapsille on muskari ja kaik
tehda Lapsi Kanssa minulle
paika, siten siella autetaan
paljon esimerkeja kelasta polis
aika hammaslakari siella autet
asiota se on minun tarina.

KUVA 3. Näyte Naistarin asiakkaan tarinasta

7.4.2 Lopullinen valinta

Tarinoiden keruun jälkeen kirjoitettujen tarinoiden luominen koostuu kolmesta vaiheesta: aineiston käsittelystä, analysoinnista ja lopullisesta tarinan kirjoittamisesta. Analyysin tarkoitus on, että kuvatut ilmiöt ymmärretään paremmin ja aineistosta havaitaan syvempiä merkityksiä. Kun tarinoiden kerääjä on analysoinut kirjoitukset, hän laatii lopullisen version, jossa analyysin tulokset kerrotaan tarinan muodossa. Lopullisen tarinan tulee vastata hankkeen alussa esitettyihin kysymyksiin. Tämän jälkeen se on valmis julkaistavaksi. (Aaltonen & Heikkilä 2003, 167 - 170.)

Asiakastarinat valittiin menetelmää soveltaen asiakaspalautteen keruumenetelmäksi Naistarin sosiaalisen tilinpidon indikaattoriin. Menetelmää sovelletaan siten, että muutamaa asiakasta pyydetään kirjoittamaan tarina. Asiakkaiden tarinat on tarkoitus julkaista sellaisenaan sosiaalisen kirjanpidon tilinpäätösraportissa. Niiden avulla halutaan konkreettisesti tuoda näkyväksi asiakkaiden kokemuksia Naistarista ja sen merkityksestä asiakkaalle. Tämä merkitsee sitä, että tarinoiden kerääjä ei kokoa asiakkaiden tarinoista yhtä julkaistavaa tarinaa, kuten normaalisti menetelmän mukaan tehdään. Sosiaalisessa tilinpäätösraportissa asiakastarinoiden on tarkoitus myös tukea ja vahvistaa asiakaspalautelomakkeella saatujen tulosten näkyväksi saamista.

7.4.3 Arviointi

Tarinan kirjoittaminen vaatii maahanmuuttajataustaiselta asiakkaalta melko syvää suomen kielen osaamista, jotta Naistarin palvelun tuloksia ja vaikutuksia voidaan arvioida tarinan perusteella. Ongelmallista oli, että testaustarinassa kerrottiin lähinnä Naistarin toiminnasta eikä se vastannut kovin hyvin asetettuun kysymykseen. Toisaalta joitakin johtopäätöksiä voisi tehdä siitä, että kyseinen asiakas käy Naistarissa usein ja tarinan lopussa hän kirjoitti, että ”siella autetaan minulle tosi paljon”. Voidaankin kysyä, että kävisikö hän Naistarissa, jos hän ei saisi tarvitsemaansa tukea arkeensa sieltä.

Asiakkaan kirjoittama tarina avasi tuntemaan ja ymmärtämään häntä paremmin, kuin normaalissa asiakastilanteessa olisi mahdollista. Lisäksi se auttoi näkemään, mitkä Naistarin tarjoamat palvelut ovat hänelle merkityksellisiä. Lisäksi tarinasta tuli esiin, että Naistarin toimintaa kuvattiin varsin monipuolisesti. Tässä tapauksessa asiakkaalle annettiin kaksi viikkoa aikaa, joten hänellä oli mahdollisuus orientoitua etukäteen kirjoittamiseen ja hänellä oli myös riittävästi aikaa kirjoittaa itselleen vieraalla kielellä.

Testaustarinan ongelmana oli, että kehittämisideoita ei siitä noussut. Tarinan luotettavuus perustuu siihen, että asiakas kertoo tarinansa rehellisesti ja avoimesti. Lisäksi luotettavuuteen vaikuttaa se, miten onnistuneesti tarinoita analysoinut on muodostanut kokonaiskäsityksen keräämistään tarinoista. (Aaltonen & Heikkilä 2003,172.)

Asiakkaiden tarinat on yksi keino saada näkyväksi Naistarin sosiaalisia tuloksia. Kuitenkin aiheen nimeämiseen ja kirjoittajan ohjeistamiseen kannattaa kiinnittää huomiota, jotta tarinasta saadaan tuloksia ja vaikutuksia kuvaava. Lisäksi tärkeätä on, että kirjoitetuista tarinoista keskustellaan työyhteisössä yhteisesti ja vedetään johtopäätöksiä siitä, nouseeko tarinoista sellaisia asioita, että työyhteisön toimintatapoja on syytä kehittää tai muuttaa.

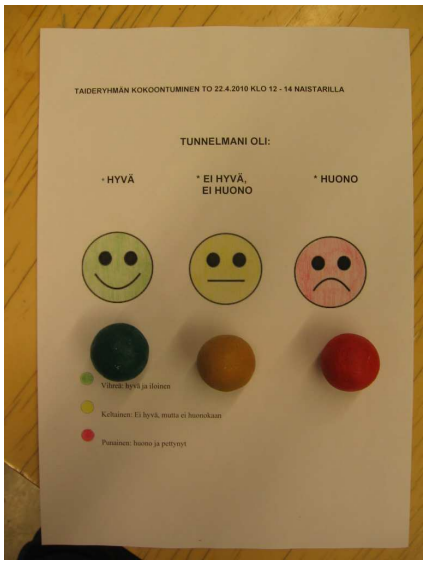
7.5 Asiakaspalautetta kuvien ja esineiden avulla

On monia syitä siihen, miksi puheilmaisu voi olla joko puutteellista tai puuttua kokonaan. Se voi olla tilapäistä tai pysyvää. Tilapäinen tarve voi olla esimerkiksi vieraskielisellä. Puhetta korvaavalla ja tukevalla kommunikoinnilla etsitään mahdollisuutta viestin välittämiseen. (Huuhtanen 2001, 14.)

Asioiden ilmaiseminen esineillä tai kuvilla voi auttaa esimerkiksi ihmistä, jolla on puheen ymmärtämisen vaikeuksia (Huuhtanen 2001, 48). Ajattelin soveltaa ja testata menetelmää viikoittain Naistarissa kokoontuvan taideryhmän maahanmuuttajataustaisiin naisiin. Päädyin laatimaan lomakkeen, jossa olisi sekä sanallista ilmaisua että kuvailmaisua. Lisäksi halusin tehostaa lomakkeen sisältöä

esineiden avulla. Valitsin pallot, niiden muodon ja mukavan käsittelytunteen vuoksi.

Halusin testistä yksinkertaisen, joten päädyin testaamaan taideryhmän osallistujien kokemaa fiilistä ryhmän kokoontumisen aikana. Selkokielen mukaan lauseiden tulee olla ytimekkäitä, joten kirjoitin lomakkeeseen (kuva 4) lauseen: Tunnelmani oli a) hyvä, b) ei hyvä, ei huono ja c) huono. Selkokieltä on myös, että asiat esitetään eri tavoin. Lisäsin jokaisen väittämän alle hymiön, joiden ilmeet kuvasivat tunnetilaa. Lisäksi väritin kuvat liikennevalovärein: vihreä kuvasi iloisuutta ja hyvää tunnelmaa, keltainen ei hyvää eikä niin huonoakaan tunnelmaa ja punainen taas kuvasi huonoa ja pettynyttä fiilistä. Lomakkeen (liite 9) loppuun kirjoitin vielä värien merkityksen. Sen jälkeen maalasin palloja liikennevalovärein. Pallon valinnan oli tarkoitus toimia osallistujan tunnetilan kuvaajana (kuva 4).



KUVA 4. Lomake ja pallot

Suunnittelin, että Naistarin olohuoneen ovensuun lähellä olisi arviointipaikka, jossa hymiöin laadittu kirjallinen ohje kertoo siitä, mitä asiakas arvioi. Ohjeen edessä pöydällä olisi kaksi koria, joista toisesta asiakas nostaa kokemustaan kuvaavan pallon ja siirtää sen toiseen koriin. Arviointikauden lopussa Naistarin työntekijä tehtävä on eriväristen pallojen lukumäärän perusteella laskea niiden prosenttiosuudet. Esimerkiksi 90 % taideryhmään osallistuneista asiakkaista on kokenut taideryhmän tunnelman hyväksi.

7.5.1 Kuvien ja pallojen testaus

Ryhmä kokoontui Naistarin olohuoneen suuren pöydän ääressä (kuva 5). Testaustilanteessa ryhmässä oli mukana neljä venäjänkielistä naista ja ryhmänohjaaja. Tällä kokoontumiskerralla naiset tekivät koristeltuja saviruukkuja ja taulu-

ja, joten pöytä oli täynnä sanomalehtiä, väripurkkeja, pensseleitä, servettejä, saviruukkuja ja -tauluja. Seurasin ryhmän toimintaa taustalla ja lähestyin heitä vasta, kun työt olivat valmistuneet.

Kerroin jokaiselle ryhmäläisille yksitellen hitaasti ja selkeää suomen kieltä puhuen arvioinnista, joka heidän pitäisi tehdä. Kerroin, että ryhmäläisen pitäisi valita oikean värinen pallo kuvaamaan hänen kokemaansa tunnelmaa taideryhmässä kyseisellä kerralla. Jokainen taideryhmään osallistunut puhui suomea, joku enemmän ja joku taas vähemmän. Puheeni ja pallot eivät riittäneet asian ymmärtämiseksi kaikkien kohdalla, mutta lomaketta näyttäessäni jokainen tiesi heti, minkä värisen pallon valitsee (kuva 6). Jokainen ryhmäläinen valitsi vihreän pallon, joten heidän mielestään kokemus tunnelmasta oli ollut hyvä.

KUVA 5. Naistarin olohuone

KUVA 6. Tunnelman arviointia

7.5.2 Arviointi

Havaintopäiväkirjamerkinnöissäni (2010, 12) tulkitsin, että ryhmässä keskusteltiin paljon ja tunnelma vaikutti seesteiseltä. Ryhmässä syntyi kauniita ruukkuja ja tauluja. Ryhmäläiset näyttivät tyytyväisiltä aikaansaannoksiinsa. Siitä voisi päätellä, että vihreiden pallojen valinta vastasi ryhmän tunnelmaa.

Tällaisen menetelmän ongelma on sen pinnallisuus. Mitä esimerkiksi vihreän pallon valinta tuloksena tuottaa? Mittaako se sitä, mitä halutaan mitata? Jäi epäselväksi mitkä tekijät vaikuttivat hyvän tunnelman syntymiseen tai oliko pin-

nan alla silti negatiivista vaikutinta. Sosiaalisen tilinpidon yksi indikaattori on, että asiakkaat kokevat saaneensa mielekästä toimintaa Naistarin eri toiminnoista. Tällä menetelmällä sen selvittäminen on työlästä ja hankalaa. Tämän menetelmän tarkoitus oli, että sitä voitaisiin käyttää siinä tapauksessa, että asiakas ei puhu suomea tai hän ei osaa lukea ja kirjoittaa. Voi olla, että näinkin yksinkertaiselta vaikuttavan menetelmän viestin perille saaminen on silti kyseenalaista. Lisäksi erilaisista kulttuureista tuleville ihmisille värien merkitys voi olla erilainen kuin kantasuomalaisille.

Jos arviointipaikka sijaitsee lähellä työntekijää tai tämän toimipistettä, voi erityisesti asiakaspalvelutilanteessa syntynyt huono kokemus jäädä palautteena antamatta. Asiakas voi ajatella työntekijän näkevän, minkälaisen palautteen hän antaa. Hän ei ehkä halua ”joutua ikävään valoon”, joten jättää mieluummin palautteen antamatta. Kuitenkin asiapalvelun laadun kehittämisen kannalta kaikenlainen palaute on tärkeätä saada. Tätä menetelmää ei valittu Naistarin asiakaspalautteen keruumenetelmäksi sosiaaliseen tilinpitoon.

8 SEURANTA

Naistarin pitää analysoida toimintansa laatua, tuloksia ja vaikutuksia säännöllisesti, jotta sen olemassaolon perusta säilyy ja toiminta kehittyy. Koska Naistarissa tehtävä työ on asiakastyötä ja siten sen olemassaolo on riippuvainen asiakkaista, asiakaspalvelun laadun kehittäminen nousee keskeiseksi. Asiakastyytyväisyyttä tulee mitata säännöllisesti.

Asiakaspalautteen keruumenetelmiksi valittiin selkokielinen asiakastyytyväisyyskysely ja asiakkaiden kirjoittamat tarinat. Naistarin henkilöstön tehtäväksi jäi asiakaspalautteen keruumenetelmien lopullinen arviointi tilikauden päättyessä. Vastausta tarvitaan siihen, tuottivatko menetelmät tarvittavaa tietoa Naistarin asiakaspalvelun kehittämiseksi ja asiakastyytyväisyyden lisäämiseksi sekä onnistuttiinko menetelmien avulla tuomaan Naistarin sosiaalisia tuloksia näkyviksi. Jos seuraavalla tilikaudella käytetään samoja tililuokkia kuin tänä vuonna, Naistarissa tulee harkita sitä, käytetäänkö tämän vuoden sosiaaliseen tilinpitoon valittuja menetelmiä myös seuraavalla tilikaudella ja mikä on niiden kehittämistarve.

9 YHTEENVETO

Kunnan ja Raha-automaattiyhdistys ry:n rahoituksen kriteerit tiukentuvat yhteiskunnan muutoksen myötä. Kolmannen sektorin toimijoiden on pystyttävä osoittamaan erityisesti rahoittajille olemassaolonsa perustelut ja tavoitteidensa mukainen toiminta. On kyettävä näyttämään, että yhdistys tekee yhteiskunnallisesti merkittävää työtä, jolla on hyvinvointivaikutuksia. Naistari on valinnut Sosiaalisen tilinpidon SoT™:n työkaluksi toimintansa sosiaalisten tulosten ja vaikutusten näkyväksi saamiseksi.

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena oli löytää sosiaalisia tuloksia mittaavia menetelmiä asiakaspalautteen keräämiseksi Naistarin sosiaalisen tilinpidon indikaattoreihin. Erityisen haasteen menetelmien kehittämiseen toi Naistarin kohderyhmä eli maahanmuuttajataustaiset naiset. Heidän suomen kielen taitonsa on usein heikko, joten menetelmien kehittämisessä kielellä oli suuri merkitys. Hankkeen tarkoituksena oli myös, että valittavat menetelmät tuottavat tietoa Naistarin asiakaspalvelun kehittämiseksi ja asiakastyytyväisyyden lisäämiseksi.

Suunnittelin ja testasin hankkeen aikana neljää eri tapaa kerätä asiakaspalautetta. Niitä olivat selkokielinen asiakastyytyväisyyskysely, ryhmähaastattelu, tarinat sekä kuvat ja esineet. Tämän sosiaalisen tilikauden asiakaspalautteen keruumenetelmiksi valittiin selkokielinen asiakastyytyväisyyskysely (seitsemällä eri kielellä) ja asiakkaiden kirjoittamat tarinat. Tiedonkeruu kyseisten menetelmien avulla on työyhteisön näkökulmasta katsottuna melko helppoa ja vähän työntekijän työaikaa sitovaa. Sen sijaan kehittämishankkeessa testatut ryhmähaastattelu sekä menetelmä kuvien ja esineiden avulla ovat työläitä toteuttaa. Erityisesti kuvien ja esineiden käyttö sellaisenaan on myös kyseenalaista. Minkä tuloksen tai vaikutuksen esimerkiksi vihreän hymynaaman valinta tuottaa?

Kahden asiakaspalautteen keruumenetelmän käyttäminen sosiaalisten tulosten näkyväksi tekemisessä antaa laajemman perspektiivin sosiaalisen tilinpäätösraportin lukijalle kuin yhden menetelmän käyttö. Valittujen menetelmien avulla tilinpäätökseen saadaan sekä numeerista että sanallista informaatiota. Asia-

kaspalautelomakkeista lasketut keskiarvot sellaisenaan eivät kuvaa sosiaalisia tuloksia kovin hyvin. Siksi on tarpeen vielä miettiä, että miten lomakkeista saadut tulokset sosiaaliseen tilinpäätösraporttiin kirjataan. Kun lomakkeiden tulosten tueksi raporttiin lisätään asiakkaan kokemuksistaan kirjoittamia tarinoita, avautuu laajempi ymmärrys Naistarin toiminnasta, olemassaolon merkittävyydestä ja vaikutuksesta erityisesti Hervannassa asuville maahanmuuttajataustaisille naisille ja heidän perheilleen. Tämä on tärkeä seikka, sillä Hervannan väestöstä lähes 10 % on ulkomaan kansalaisia.

Johdon työkaluna sosiaalinen tilinpito mahdollistaa toiminnan seuraamisen, ohjaamisen ja kehittämisen. Sosiaaliseen tilinpitoon tarvitaan erilaisia menetelmiä, joilla voidaan mitata sosiaalisia tuloksia eri näkökulmista, kuten työntekijän, sidosryhmien tai asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan palautteena antama mielipide on tärkeä näkökulma asiakaspalvelun ja sen laadun kehittämisessä. Sen, että onko palvelulla ollut myönteisiä tai negatiivisia vaikutuksia asiakkaan elämäntilanteeseen, ratkaisee asiakas.

Sosiaalisen tilinpidon ongelmaksi saattaa muodostua se, että menetelmän mukaan työyhteisö määrittää itse tarkastelun kohteensa. Lisäksi arvioinnin kohteeksi voidaan valita joko koko organisaatio tai vain osa siitä. Halutaanko näkyväksi vain hyviä tuloksia antavia toiminnan muotoja vai asetetaanko sosiaaliset tavoitteet, indikaattorit ja mittausmenetelmät myös alueille, joissa tiedostetaan olevan ongelmakohtia, on ratkaisevaa avoimen ja luotettavan tilinpäätöksen tekemiseksi. Luotettavuuteen vaikuttaa myös se, että pysähdytäänkö jokaisen tilikauden budjetointivaiheessa miettimään yhteisön laatuun ja arviointiin liittyviä asioita vai toistetaanko automaattisesti edellisen tilikauden budjettia mittareineen ja välineineen asiaa sen enempää pohtimatta. Keskeistä on, että menetelmää käytetään siten, että se ensisijaisesti toimii oman työn ja työyhteisön laadun kehittämisen työkaluna eikä tilinpäätöstä tehdä vain rahoittajia varten.

10 POHDINTAA MENETELMIEN SOVELTAMISESTA KIRKOSSA

Kristillinen kirkko on olemassa, jotta ihmisessä syntyisi usko kolmiyhteiseen Jumalaan ja rakkaus lähimmäisiin. Ihmisen tehtävä on noudattaa rakkauden kaksoiskäskyä: rakastaa Jumalaa yli kaiken ja lähimmäistään kuin itseään. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2007, 3.) Diakonia ja yhteiskuntatyön keskeisiä tehtäviä ovat lähimmäisenrakkauden ja keskinäisen huolenpidon toteutumisen tukeminen sekä erityisesti suuressa hädässä olevien ja muuten apua saamattomien auttaminen. Lisäksi ihmisarvon, oikeudenmukaisuuden, rauhan ja ympäristövastuun toteutumisen edistäminen sekä kutsumuksen löytämisen ja toteuttamisen tukeminen ovat tärkeitä tavoitteita. (Kirkon diakonia- ja yhteiskuntatyön toimikunta i.a, 27.)

Kohtaavatko työntekijät ihmisen kokonaisvaltaisesti? Millaista on vuorovaikutuksen laatu? Tuleeko ihminen kuulluksi, ymmärretyksi ja autetuksi? Vastaako työntekijä ihmisen hengelliseen nälkään sekä onko diakoniatyön palveluohjaus riittävää ja asiantuntevaa maallisissa kysymyksissä?

Yhteiskuntamme muuttuu nopeasti ja moni ei pysy mukana tässä suorituskeskeisyyttä ihannoivassa mallissa. Niillä, jotka putoavat kyydistä, on yhä vaikeampaa. Asiakaspalvelutyössä vuorovaikutuksen laadulla on keskeinen merkitys. Se, minkälaisen kokemuksen asiakas saa kirkon työntekijöistä, vaikuttaa häneen monin tavoin. Jos kokemus on ollut positiivinen, hän tulee uudelleen. Kuitenkin, jos hänet on kohdattu huonosti, hän pettyy niin työntekijään kuin kirkkoonkin. Hän kertoo pettymyksensä myös useille ihmisille.

Asiakaspalvelun laadun, vaikutusten ja vaikuttavuuden arviointi on tätä päivää myös kirkossa. Asiakaspalautteen keruumenetelmänä esimerkiksi kyselylomake on hyvä vaihtoehto kirkon diakoniatyön arviointiin. Siinä voi tarkastella monia kirkon perustehtävään liittyviä asioita asiakkaan kokemana. Säännöllisesti kerätyn asiakaspalautteen tulisi olla yksi kirkon johtamisen ja kehittämistyön väline. Sosiaalinen tilinpito voi koskea joko koko organisaatiota tai osaa siitä. Menetelmää soveltaen se sopii hyvin esimerkiksi diakoniatyön kehittämisen työkaluksi.

LÄHTEET

Aaltonen, Mika & Heikkilä, Titi 2003. Tarinoiden voima, Miten yritykset hyödyntävät tarinoita? Talentum Oy. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Björk, Håkan; Siltanen, Tytti 2009. Opas sosiaaliseen tilinpitoon. Setlementtien sosiaalisen tilinpidon verkostohanke 2008 - 2011. Esite. Jyväskylä: Jyväskylän ammattiopiston paino.

Hammar-Suutari, Sari 2010. Asiakkaana erilaisuus - kulttuurien välisen virano-maistoiminnan etnografia. Julkaisija: Suomen Kansantietouden Tutkijain Seura ry, vol. 17 - 1/2010. Viitattu 25.4.2010. www.elore.fi/arkisto/1_10/ajankoht_hammar_1_10.pdf

Hammar-Suutari, Sari 2009. Asiakkaana erilaisuus - kulttuurien välisen virano-maistoiminnan etnografia. Akateeminen väitöskirja. Joensuun yliopisto, perinteen tutkimus. Viitattu 25.4.2010. www.joensuu.fi

Heikkinen, Hannu L.T.; Rovio, Esa & Syrjälä, Leena (toim.) 2007. Toiminnasta tietoon, Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansanvalistusseura. Vantaa:Dark Oy.

Heinola, Reija (toim.) 2007. Asiakaslähtöinen kotihoito, opas ikääntyneiden kotihoidon laatuun. STAKES - Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittämiskeskus. Oppaita 70. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Huuhtanen, Kristina (toim.) 2001. Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa vuosituhannen taitteessa. Kehitysvammaliitto. Hakapaino.

Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus - asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin, tiivistelmä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportteja 20/2007. Viitattu 27.5.2010. http://www.stakes.fi/FI/Julkaisut/VerkkoJulkaisu.htm?ProductId=17240&Description=abstract#abstract

ILSMH European Association 1998. Tee se helpoksi. Euroopan Yhteisön selkokieliohjeisto. Viitattu 15.4.2010. http://www.cs.tut.fi/~jkorpela/helpoksi.html

Jyvälän setlementti ry 2008. NÄKY - Setlementtien sosiaalisen tilinpidon verkostohanke 2008 - 2011. Esite.

Kainlauri, Anne 2007. Ideasta hyvinvointialan yrittäjäksi. Juva: WS Bookwell Oy.

Kananoja, Aulikki; Lähteinen, Martti; Marjamäki, Pirjo; Laiho, Kristiina; Sarvimäki, Pirjo; Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana 2007. Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma Oy. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kirkon diakonia- ja yhteiskuntatyön toimikunta i.a. Vastuun ja osallisuuden yhteisö, Diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010.

Kujanpää, Jarmo 2010. Sosiaaliset kriteerit ja niiden käyttömahdollisuudet julkisissa hankinnoissa. Tilannekatsaus 19.1.2010. VATES-säätiö. Viitattu 24.5.2010. www.develooppi.fi

Kunnat.net, kuntatiedon keskus 2007. Vaikuttavuus. Viitattu 2.3.2010. www.kunnat.net

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 1999/493, 9.4.1999. Viitattu 25.4.2010. www.finlex.fi

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 2005/272, 29.4.2005. Viitattu 16.6.2010. www.finlex.fi

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812, 22.9.2000. Viitattu 5.4.2010. www.finlex.fi

Mattila, Kati-Pupita 2010. Asiakkaana ihminen, Työnä huolenpito ja auttaminen. Juva: WS Bookwell Oy.

Mertala, Sirpa 2010. Asiakkuuden ja asiantuntijuuden muutoksesta sosiaali- ja terveysalalla. Luentomateriaali. Porin diakonia-ammattikorkeakoulu.

Mustamaa, Heli & Pölkki, Kati 2006. Ikääntyneiden monikulttuurinen ryhmätoiminta. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala. Viitattu 28.5.2010. https://oa.doria.fi/bitstream/handle/10024/6289/TMP.objres.278.pdf?sequence=1

Naapuri/Naistari 2009. Esite.

Niiranen, Vuokko 2002. Kilpailuttaminen ei ole helppo ratkaisu. Sosiaali- ja terveysviesti 2/2002, Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Viitattu 28.1.2010. www.stkl.fi/viesti/22002_kilpailuttaminen.html

Niiranen, Vuokko; Stenvall, Jari & Lumijärvi, Ismo 2005. Kuntapalvelujen tuloksellisuuden arviointi, Tasapainotettu mittaristo kunnallisissa organisaatioissa. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Outinen, Maarit (toim.) 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000 luvulle, valtakunnallinen suositus. Sosiaali- ja terveysministeriön, Stakesin ja Suomen kuntaliiton työryhmän julkaisema valtakunnallinen suositus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Pentikäinen, Marja 2005. Loputon matka - vietnamilaisten ja somalialaisten kertomuksia pakolaisuudesta. Työpoliittinen tutkimus 274. Helsinki. Viitattu 16.11.2009. www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt274.pdf

Pesonen, Hanna-Leena; Lehtonen, Jaakko & Toskala, Antero 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena - Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Piirainen, Keijo; Kuvaja-Köllner, Virpi; Hokkanen, Joni; Mannelin, Kristiina & Kettunen, Aija 2010. Järjestöjen vaikutukset. Arvioinnin kehittämistä kolmessa kuopiolaisessa järjestössä. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja, B Raportteja 42. Tampere: Juvenes Print Oy. Viitattu 22.6.2010. http://www.diak.fi/files/diak/Julkaisutoiminta/B_42_ISBN_9789524930970.pdf

Piirainen, Keijo & Hokkanen, Joni i.a. Sosiaalipolitiikan vaikuttavuus ja taloudellinen arviointi: Järjestötoiminnan vaikutusten ja kustannusten arviointi - näytä mallia! -koulutusmateriaali. Viitattu 21.7.2010. http://www.uta.fi/laitokset/sospol/spol_paivat/pdf/vaikuttavuus.pdf

Pusa, Olli; Piirainen, Keijo & Kettunen, Aija 2004. Johdatus sosiaalitaloustieteeseen ja sosiaalipalvelujen talouteen. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion yliopisto.

Rastas, A; Huttunen, L. & Löytty, O. (toim.) 2005. Suomalainen vieraskirja. Jyväskylä: Osuuskunta Vastapaino.

Raunio, Kyösti 2004. Olennainen sosiaalityössä. Tampere: Tammer-Paino.

Reinboth, Camilla 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Rimaila, Elisa 2009. Kotona Suomessa. Iltalehti 7.11.2009.

Rouvinen-Wilenius, Päivi 2008. Sosiaalinen pääoma työyhteisön voimavarana.

Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja 4/2008. Helsinki: Trio-Offset.

Räty, Minna 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Salmela, Tuula 1997. Asiakaspalautteen haaste, menetelmiä ja esimerkkejä. Stakes sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Oppaita 32. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Savolainen, Katri 2009. ”Nyt tämä on minun ikkuna” - Kansainvälinen Naisten Tapaamispaikka Naistari monikulttuurisena olohuoneena. Opinnäytetyö. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma.

Selkokeskus i.a. Selkokieli pähkinänkuoressa. Viitattu 15.4.2010. http://papunet.net/selkokeskus/teoriaa.html

Setlementtiyhdistys Naapuri ry 2010. Johto- ja taloussääntö.

Setlementtiyhdistys Naapuri ry 2010. Toimintasuunnitelma.

Siltanen Tytti 2010. Toimitusjohtaja, Develooppi Oy. Pori. Sähköpostiviesti 6.8. Vastaanottaja Marjo Aittokallio. Tuloste vastaanottajalla.

Sintonen, Harri & Pekurinen, Markku 2006. Terveystaloustiede. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Sternberg, Synnöve 2005. Mahdollistava yhteisöllisyys - Sukellus setlementtityöhön. Setlementtijulkaisuja 12. Helsinki: Yliopistopaino.

Suominen, Sauli i.a. Miksi palveluohjausta tarvitaan? Viitattu 27.5.2010. http://koti.welho.com/sausuomi/palveluohjaus.html

Suni, Minna 2008. Toista kieltä vuorovaikutuksessa, Kielellisten resurssien jakaminen toisen kielen omaksumisen alkuvaiheessa. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylän yliopisto, humanistinen tiedekunta.

Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2007. Meidän kirkko; Osallisuuden yhteisö. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon strategiaa vuoteen 2015 laatineen työryhmän mietintö. Sarja C 2007:10. Helsinki: Yliopistopaino.

Tuomola-Karp, Päivi 2005. Laatu luottamuksen rakentamisena - laatukäsitys kansanopistossa. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto, valtiotieteellinen tiedekunta. Helsinki: Yliopistopaino.

Viljanen Kirsti 2009. Luentomateriaali.

Yhdenvertaisuuslaki 2004/21, 20.1.2004. Viitattu 25.4.2010. www.finlex.fi

SETLEMENTTIYHDISTYS NAAPURI RY / NAISTARI

ASIAKASPALAUTE

LIITE 1

Arviointi: 5 = Täysin samaa mieltä, 4 = jonkin verran samaa mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 2 = jonkin verran eri mieltä, 1 = täysin eri mieltä. **(Ympyröi numero)**					
1 a) Naistarin työntekijän kanssa on ollut helppo keskustella asioistani.	5	4	3	2	1
b) Naistarin työntekijät ovat auttaneet minua hyvin.	5	4	3	2	1
2 a) Uskon, että Naistarin työntekijät osaavat auttaa minua.	5	4	3	2	1
b) Uskon, että Naistarin työntekijät ovat rehellisiä.	5	4	3	2	1
3. Jos **olet saanut ohjausta/neuvoa asioihisi**, vastaa seuraaviin väittämiin:					
a) Naistarista saamani apu on tuonut helpotusta päivääni.	5	4	3	2	1
b) Voin käyttää Naistarista saamaani tietoa elämässäni.	5	4	3	2	1
4. Jos **olet osallistunut Naistarin harrastustoimintaan**, vastaa seuraaviin väittämiin:					
a) Naistarin harrastustoiminta on lisännyt hyvinvointiani.	5	4	3	2	1
b) Olen tutustunut uusiin ihmisiin Naistarin harrastustoiminnassa.	5	4	3	2	1
5 a) Naistarista saa nopeasti ja helposti apua eri asioihin.	5	4	3	2	1
b) Naistarissa ymmärretään minua ja elämäntilannettani.	5	4	3	2	1

KIITOS ☺

Setlementtiyhdistys naapuri ry / Naistari

ASIAKASPALAUTE **/ CLIENT FEEDBACK**

LIITE 2

(suomi/englanti)

Arviointi: 5 = Täysin samaa mieltä, 4 = jonkin verran samaa mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 2 = jonkin verran eri mieltä, 1 = täysin eri mieltä. (Merkitse rasti ruutuun) **Answers:** 5= Strongly agree, 4 = Agree, 3 = Neither agree nor disagree, 2 = Disagree, 1 = Strongly disagree (Please tick appropriate box)	 **5**	 **4**	 **3**	 **2**	 **1**
1 a) Naistarin työntekijän kanssa on ollut helppo keskustella asioistani. It has been easy to discuss all possible matters with a Naistari employee.					
b) Naistarin työntekijät ovat auttaneet minua hyvin. Naistari employees have helped me well.					
2 a) Uskon, että Naistarin työntekijät osaavat auttaa minua. In my opinion, Naistari employees are able to help me.					
b) Uskon, että Naistarin työntekijät ovat rehellisiä. I believe that Naistari employees are honest.					
3. Jos olet saanut ohjausta asioihisi, vastaa seuraaviin kohtiin: If you have received guidance with your matters, please answer the following questions: a) Naistarista saamani apu on tuonut helpotusta päivääni. The guidance and help that I have received from Naistari has made my everyday life easier. b) Voin käyttää Naistarista saamaani tietoa elämässäni. I can make use of the information I have received from Naistari in my everyday life.					
4. Jos olet osallistunut Naistarin harrastustoimintaan, vastaa seuraaviin kohtiin: If you have participated in the different activities Naistari has arranged, please answer the following questions: a) Naistarin harrastustoiminta on lisännyt hyvinvointiani. The activities have increased my well-being. b) Olen tutustunut uusiin ihmisiin Naistarin harrastustoiminnassa. I have gotten to know new people through the activities.					
5 a) Naistarista saa nopeasti ja helposti apua eri asioihin. I can get help from Naistari easily and quickly.					
b) Naistarissa ymmärretään minua ja elämäntilannettani. The employees at Naistari understand me and my situation.					

THANK YOU! ☺

Setlementtiyhdistys ASIAKASPALAUTE **/ Отзыв посетителей** LIITE 3

Naapuri ry / Naistari (suomi/venäjä)

Arviointi: 5 = Täysin samaa mieltä, 4 = jonkin verran samaa mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 2 = jonkin verran eri mieltä, 1 = täysin eri mieltä. (**Merkitse rasti ruutuun)** **Оценка:** 5-согласен, 4- согласен частично, 3- нет мнения, 4- другого мнения, 5- полностью противоположного мнения. (**Отметь крестиком в соответствующем квадрате.)**	 **5**	 **4**	 **3**	 **2**	 **1**
1 a) Naistarin työntekijän kanssa on ollut helppo keskustella asioistani. 1. a) С работником Найстари легко беседовать о своих делах.					
b) Naistarin työntekijät ovat auttaneet minua hyvin. б) Работники Найстари хорошо помогли мне.					
2 a) Uskon, että Naistarin työntekijät osaavat auttaa minua. 2.a) Верю, что работники Найстари могут помочь мне.					
b) Uskon, että Naistarin työntekijät ovat rehellisiä. б) Верю в честность работников Найстари.					
3. Jos **olet saanut ohjausta asioihisi**, vastaa seuraaviin kohtiin: 3. Если **получал советы по своим делам**,ответь на следующие вопросы. a) Naistarista saamani apu on tuonut helpotusta päivääni. a) Помощь, полученная в Найстари, облегчила повседневную жизнь. b) Voin käyttää Naistarista saamaani tietoa elämässäni. б) Информацию, полученную в Найстари, могу использовать в своей жизни.					
4. Jos **olet osallistunut Naistarin harrastustoimintaan**, vastaa seuraaviin kohtiin: 4. Если **участвовал в кружках по интересам**, проводимых в Найстари, ответь на следующие вопросы. a) Naistarin harrastustoiminta on lisännyt hyvinvointiani. a) Участие в кружках улучшало самочувствие и настроение. b) Olen tutustunut uusiin ihmisiin Naistarin harrastustoiminnassa. б) На кружках познакомился с новыми людьми.					
5 a) Naistarista saa nopeasti ja helposti apua eri asioihin. 5.a) В Найстари легко и быстро получить помощь по разным вопросам.					
b) Naistarissa ymmärretään minua ja elämäntilannettani. б) В Найстари понимают меня и мои жизненные ситуации.					

Setlementtiyhdistys Naapuri ry / Naistari

ASIAKASPALAUTE دیدگاه مشتری

LIITE 4

(suomi/persia)

Arviointi: 5 = Täysin samaa mieltä, 4 = jonkin verran samaa mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 2 = jonkin verran eri mieltä, 1 = täysin eri mieltä. (**Merkitse rasti ruutuun)** ارزش‌بندی: 5 یعنی کاملا موافقم، 4 یعنی تا حدودی موافقم، 3 یعنی نه موافقم و نه مخالف، 2 یعنی تا حدودی مخالفم، 1 یعنی کاملا مخالفم. (**شماره دلخواه‌تان را تیك بزنید**)	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
1 a) Naistarin työntekijän kanssa on ollut helppo keskustella asioistani. 1- الف) حرف زدن با کارکنان نایس‌تاری درباره مشکلاتم کار آسان بوده است.					
b) Naistarin työntekijät ovat auttaneet minua hyvin. ب) کارکنان نایس‌تاری خوب کمك‌رسانی می‌کنند.					
2 a) Uskon, että Naistarin työntekijät osaavat auttaa minua. 2- الف) کارکنان نایس‌تاری توانستند مرا کمك کنند.					
b) Uskon, että Naistarin työntekijät ovat rehellisiä. ب) کارکنان نایس‌تاری افراد صادقی هستند.					
3. Jos **olet saanut ohjausta asioihisi**, vastaa seuraaviin kohtiin: 3- اگر برای مشکلی از نایس‌تاری راهنمائی گرفته‌اید به این پرسش‌ها پاسخ دهید: a) Naistarista saamani apu on tuonut helpotusta päivääni. الف) راهنمائی‌های کارکنان نایس‌تاری روز من را شادتر کرده است. b) Voin käyttää Naistarista saamaani tietoa elämässäni. ب) اطلاعات دریافتی از نایس‌تاری را می‌توانم در زندگی بکار ببرم.					
4. Jos **olet osallistunut Naistarin harrastustoimintaan**, vastaa seuraaviin kohtiin: 4- اگر در برنامه‌های تفریحی نایس‌تاری شرکت کرده‌اید به این پرسش‌ها پاسخ دهید: a) Naistarin harrastustoiminta on lisännyt hyvinvointiani. الف) برنامه‌های تفریحی نایس‌تاری بر سلامتی من افزوده است. b) Olen tutustunut uusiin ihmisiin Naistarin harrastustoiminnassa. ب) در برنامه‌های تفریحی نایس‌تاری با افراد تازه‌ای آشنا شده‌ام.					
5 a) Naistarista saa nopeasti ja helposti apua eri asioihin. 5- الف) از نایس‌تاری می‌شود بآسانی و بسرعت درباره مسائل گوناگون کمك گرفت.					
b) Naistarissa ymmärretään minua ja elämäntilannettani. ب) در نایس‌تاری من را و شرایط زندگی من را درك می‌کنند.					

Setlementtiyhdistys Naapuri ry / Naistari

ASIAKASPALAUTE **/ REMARQUES DE CLIENTS** (suomi/ranska)

LIITE 5

Arviointi: 5 = Täysin samaa mieltä, 4 = jonkin verran samaa mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 2 = jonkin verran eri mieltä, 1 = täysin eri mieltä. **(Merkitse rasti ruutuun)** **Évaluation:** 5 = Complètement d'accord 4 = Plus ou moins d'accord 3 = Pas d'opinion 2 = Pas tout à fait d'accord 1 = Pas du tout d'accord (Cochez la case qui correspond votre opinion, s'il vous plaît.)	 **5**	 **4**	 **3**	 **2**	 **1**
1 a) Naistarin työntekijän kanssa on ollut helppo keskustella asioistani. Il a été facile pour moi de parler de mes affaires avec le personnel de Naistari.					
b) Naistarin työntekijät ovat auttaneet minua hyvin. Le personnel de Naistari m'a beaucoup aidée.					
2 a) Uskon, että Naistarin työntekijät osaavat auttaa minua. Je crois que le personnel de Naistari sait m'aider.					
b) Uskon, että Naistarin työntekijät ovat rehellisiä. Je crois que le personnel de Naistari est honnête.					
3. Jos olet saanut ohjausta asioihisi, vastaa seuraaviin kohtiin: Si vous avez reçu **de l'aide et des conseils** à Naistari, répondez aux questions suivantes: a) Naistarista saamani apu on tuonut helpotusta päivääni. L'aide que j'ai reçu à Naistari m'a fait la vie plus facile. b) Voin käyttää Naistarista saamaani tietoa elämässäni. Les informations que j'ai reçues à Naistari m'ont servi dans la vie.					
4. Jos olet osallistunut Naistarin harrastustoimintaan, vastaa seuraaviin kohtiin: Si vous avez participé aux **activités organisées par Naistari**, répondez aux points suivants, s'il vous plaît. a) Naistarin harrastustoiminta on lisännyt hyvinvointiani. Les activités de Naistari ont amélioré mon bien-être. b) Olen tutustunut uusiin ihmisiin Naistarin harrastustoiminnassa. J'ai rencontré de nouvelles personnes lors des activités de Naistari.					
5 a) Naistarista saa nopeasti ja helposti apua eri asioihin. À Naistari, je reçois de l'aide vite et facilement pour plusieurs choses.					
b) Naistarissa ymmärretään minua ja elämäntilannettani. À Naistari, on me comprend et on comprend ma situation.					

Setlementtiyhdistys Naapuri ry / Naistari

ASIAKASPALAUTE **/ Retroalimentación de clientes** (suomi/espanja)

LIITE 6

Arviointi: 5 = Täysin samaa mieltä, 4 = jonkin verran samaa mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 2 = jonkin verran eri mieltä, 1 = täysin eri mieltä. (Merkitse rasti ruutuun) **Evaluación (Seleccione una de las siguientes opciones para cada pregunta.)** 5 = Completamente de acuerdo 4 = Más o menos de acuerdo 3 = No tengo opinión sobre esto 2 = No completamente de acuerdo 1 = Absolutamente no de acuerdo	 **5**	 **4**	 **3**	 **2**	 **1**
1 a) Naistarin työntekijän kanssa on ollut helppo keskustella asioistani. Ha sido fácil hablar de mis asuntos con el personal de Naistari.					
b) Naistarin työntekijät ovat auttaneet minua hyvin. El personal de Naistari me ha ayudado mucho.					
2 a) Uskon, että Naistarin työntekijät osaavat auttaa minua. Creo que el personal de Naistari sabe ayudarme.					
b) Uskon, että Naistarin työntekijät ovat rehellisiä. Creo que el personal de Naistari es honesto.					
3. Jos olet saanut ohjausta asioihisi, vastaa seuraaviin kohtiin: **Si Usted ha recibido ayuda y consejos** en Naistari, conteste las siguientes preguntas: a) Naistarista saamani apu on tuonut helpotusta päivääni. La ayuda que he recibido en Naistari me ha hecho la vida más fácil. b) Voin käyttää Naistarista saamaani tietoa elämässäni. La información que he recibido en Naistari me ha servido en la vida.					
4. Jos olet osallistunut Naistarin harrastustoimintaan, vastaa seuraaviin kohtiin: **Si Usted ha participado en las actividades** organizadas por Naistari, conteste las siguientes preguntas. a) Naistarin harrastustoiminta on lisännyt hyvinvointiani. Las actividades de Naistari han mejorado mi bienestar. b) Olen tutustunut uusiin ihmisiin Naistarin harrastustoiminnassa. He conocido a gente nueva durante las actividades de Naistari.					
5 a) Naistarista saa nopeasti ja helposti apua eri asioihin. En Naistari, recibo ayuda rápido y fácilmente para diferentes asuntos.					
b) Naistarissa ymmärretään minua ja elämäntilannettani. En Naistari me comprenden y entienden la situación en mi vida.					

Setlementtiyhdistys Naapuri ry / Naistari

ASIAKASPALAUTE/**KUNDENBEFRAGUNG** (suomi/saksa)

LIITE 7

Arviointi: 5 = Täysin samaa mieltä, 4 = jonkin verran samaa mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 2 = jonkin verran eri mieltä, 1 = täysin eri mieltä. (**Merkitse rasti ruutuun / Zutreffendes bitte ankreuzen)** Beurteilung: 5 = Ich stimme voll zu, 4=Ich stimme eher zu, 3=Kann ich nicht beurteilen, 2=Ich stimme eher nicht zu, 1=Ich stimme überhaupt nicht zu.	 **5**	 **4**	 **3**	 **2**	 **1**
1 a) Naistarin työntekijän kanssa on ollut helppo keskustella asioistani. Es fällt mir leicht, mich mit den MitarbeiterInnen von Naistari zu unterhalten.					
b) Naistarin työntekijät ovat auttaneet minua hyvin. Die MitarbeiterInnen von Naistari haben mir gut helfen können.					
2 a) Uskon, että Naistarin työntekijät osaavat auttaa minua. Ich glaube, dass die MitarbeiterInnen von Naistari mir bei Bedarf helfen können.					
b) Uskon, että Naistarin työntekijät ovat rehellisiä. Ich glaube, dass die MitarbeiterInnen von Naistari ehrlich sind.					
3. Jos **olet saanut ohjausta asioihisi**, vastaa seuraaviin kohtiin: Wenn Sie **Beratung bekommen** haben, beurteilen Sie bitte, inwiefern die folgenden Aussagen auf Sie zutreffen. a) Naistarista saamani apu on tuonut helpotusta päivääni. Die Hilfe durch Naistari hat meinen Alltag erleichtert. b) Voin käyttää Naistarista saamaani tietoa elämässäni. Die Informationen, die ich bei Naistari erhalten habe, sind in meinem Alltag nützlich.					
4. Jos **olet osallistunut Naistarin harrastustoimintaan**, vastaa seuraaviin kohtiin: Wenn Sie die **Freizeitaktivitäten** von Naistari **genutzt** haben, beurteilen Sie bitte, inwiefern die folgenden Aussagen auf Sie zutreffen. a) Naistarin harrastustoiminta on lisännyt hyvinvointiani. Die Freizeitaktivitäten von Naistari haben mein Wohlbefinden erhöht. b) Olen tutustunut uusiin ihmisiin Naistarin harrastustoiminnassa. Bei den Freizeitaktivitäten von Naistari habe ich neue Menschen kennengelernt.					
5 a) Naistarista saa nopeasti ja helposti apua eri asioihin. Bei Naistari ist es schnell und einfach, Hilfe und Beratung zu bekommen.					
b) Naistarissa ymmärretään minua ja elämäntilannettani. Die MitarbeiterInnen von Naistari haben Verständnis für mich und für meine Lebenssituation.					

Danke! ☺

SOSIAALINEN TILINPITO 1.1. - 31.12.2010: INDIKAATTORIT JA ASIAKASKYSELYN VÄITTÄMÄT

TILILUOKKA 100 00: NAISTARIN TOIMINTA PERUSTUU VAHVAAN ARVOPOHJAAN.

102 01 Naistarin toiminta on yhdenvertaista. (Tulostavoitekeskiarvo 4)

1 a) Naistarin työntekijän kanssa on ollut helppo keskustella asioistani.
1 b) Naistarin työntekijät ovat auttaneet minua hyvin.

TILILUOKKA 200 00: NAISTARI ON HYVINVOINNIN LISÄÄJÄ.

201 01 Naistarin asiakkaat luottavat työntekijöihin. (KA 3,5)

2 a) Uskon, että Naistarin työntekijät osaavat auttaa minua.
2 b) Uskon, että Naistarin työntekijät ovat rehellisiä.

202 01 Naistarin eri työmuotojen asiakkaat tuntevat saaneensa tukea arjen asioissa. (KA 3,5)

3 a) Naistarista saamani apu on tuonut helpotusta päivääni.
3 b) Voin käyttää Naistarista saamaani tietoa elämässäni.

204 01: Asiakkaat kokevat saaneensa mielekästä toimintaa Naistarin eri toiminnoista. (KA 3,5)

4 a) Naistarin harrastustoiminta on lisännyt hyvinvointiani.
4 b) Olen tutustunut uusiin ihmisiin Naistarin harrastustoiminnassa.

205 01 Asiakkaat kokevat, että Naistariin on helppo tulla ja siellä tulee kuulluksi. (KA 3,5)

5 a) Naistarista saa nopeasti ja helposti apua eri asioihin.
5 b) Naistarissa ymmärretään minua ja elämäntilannettani.

LIITE 9

TAIDERYHMÄN KOKOONTUMINEN TO 22.4.2010 KLO 12 - 14 NAISTARILLA

TUNNELMANI OLI:

* HYVÄ

* EI HYVÄ,
EI HUONO

* HUONO

VIHREÄ: HYVÄ JA ILOINEN

KELTAINEN: EI HYVÄ, MUTTA EI HUONOKAAN

PUNAINEN: HUONO JA PETTYNYT