
ESITUTKIMUS ASIAKASPALAUTEJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMISEKSI KAJAANIN KUMPPANIKSI RY:LLE

Teija Kyyriäinen

Opinnäytetyö

Ammattikorkeakoulututkinto



Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Teija Kyyriäinen	
Työn nimi Esitutkimus asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi Kajaanin Kumppaniksi ry:lle.	
Päiväys	7.3.2011
Sivumäärä/Liitteet	67/3
Ohjaaja(t) Petteri Hartikainen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Kajaanin Kumppaniksi ry/ Kehittämispäällikkö Tuomas Leinonen	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyönäni tein tutkimuksen Kajaanin Kumppaniksi ry:lle. Tutkimukseni tarkoituksena oli toimia Kumppaniksi ry:llä tulevaisuudessa kehitettävän sähköisen asiakaspalautejärjestelmän esitutkimuksena. Tutkimus rakentui kolmesta osasta: Kumppaniksi ry:n työ- ja yksilövalmentajien haastattelut, asiakastyytyväisyys kyselylomakkeen luominen, kyselylomakkeen testaus Kumppaniksi ry:n valmentautujilla.</p> <p>Työ- ja yksilövalmentajien haastattelujen tarkoituksena oli nostaa esille valmentajien ääni ja selvittää miltä toiminnan osa-alueilta valmentajat tarvitsisivat tietoa asiakasnäkökulmasta. Haastattelujen tulosten perusteella rakennettiin asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen runko ja luotiin kysymykset. Luotu kyselylomake testattiin Kumppaniksi ry:n valmentautujilla, jotta saataisiin selville millaisia kysymyksiä valmentautujille voitaisiin esittää ja miten valmentautajat olivat kokeneet kyselyyn vastaamisen.</p> <p>Tutkimukseni tuloksista selviää, ettei kaikkia kysymyksiä voida käyttää sellaisena kuin ne esiintyvät luodussa kyselylomakkeessa. Lisäksi tutkimuksessa selviää, että eri statuksella työskenteleville valmentautujille tulee luoda omat kysymyspatteristot. Tutkimustuloksista ilmenee myös että kyselylomakkeessa ja päivittäisessä valmennuksessa käytetty terminologia ei ole valmentautujille yksiselitteisiä mikä voi aiheuttaa ongelmia asiakastyytyväisyyden mittaamiseen.</p> <p>Jatkotutkimuksena voisi toteuttaa tietyllä statuksella Kumppaniksi ry:llä työskentelevien asiakastyytyväisyyden mittaamisen. Lisäksi olisi mahdollista tutkia kyselylomakkeilla saatuja tietoja asiakkaiden tyytyväisyydestä, mitä ei tämän tutkimuksen puitteissa tehty. Mielenkiintoista olisi myös tutkia tulevaisuudessa asiakaspalautteen merkitystä Kumppaniksi ry:n työ- ja yksilövalmentajille. Tuottaako asiakaspalaute uusia toimintamalleja.</p>	
Avainsanat: Asiakastyytyväisyys, työpajatoiminta, asiakaslähtöisyys	
Avoin	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme in Social Services			
Author(s) Teija Kyyriäinen			
Title of Thesis Feasibility study for creating a customer feedback system to Kumppaniksi ry workshop			
Date	7.3.2011	Pages/Appendices	67/3
Supervisor Petteri Hartikainen			
Project/Partners Kajaani Kumppaniksi ry/ Tuomas Leinonen			
<p>Abstract</p> <p>I made as my thesis a feasibility study for Kumppaniksi ry, Kajaani of customer happiness. The purpose of the thesis were to work as feasibility study of a customer feedback system which is about be created in the future. The thesis is made in a three part. The first part was a workshop trainers interviews. The second part consisted of creating of a customer feedback questionnaire. The third part consist of interviews of customers of Kumppaniksi ry.</p> <p>The purpose of interviewing personal and workshop coaches was to find out what kind of information coaches are keen to have from customers. Secondly the purpose of the interviews was to accentuate the voice of coaches. When creating the customer feedback questionnaire the results of the interviews of coaches was used. In third part of the thesis the reability of the questionnaire was studiet with actual customer of Kumppaniksi ry.</p> <p>The thesis was a qualitative study. Resors methods that were used in the thesis were theme interviews and materia pased contend analysis. The theoretic context of the study was pased on social pedagogics. In addition I used as theoretic contexs a history of workshop development.</p>			
Keywords Customer feedback, workshop, customer oriented approach			
Open			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	TYÖPAJATOIMINNAN KEHITYSKAARI SUOMESSA	9
3	KUMPPANI RY	12
3.1	Määritelmät ja toimintaa ohjaava lainsäädäntö	13
3.2	Valmennussuhteet.....	14
3.2.1	Kelan ammatillinen työhönvalmennus	14
3.2.2	Palkkatuki.....	15
3.2.3	Kuntouttava työtoiminta	16
3.3	Valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmä VAT	18
4	TYÖ- JA YKSILÖVALMENNUKSEN MENETELMÄT	21
4.1	Ohjaamisesta työ- ja yksilövalmennukseksi.....	21
4.2	Työ- ja yksilövalmennuksen sisällöt ja tehtävät.....	22
4.3	Työvalmennuksen perusteet.....	23
4.4	Työvalmentajan tehtävät.....	23
4.5	Yksilövalmennuksen perusteet ja yksilövalmentajan työtehtävät	24
5	SOSIAALIPEDAGOGINEN TRADITIO	26
5.1	Saksalainen sosiaalipedagogiikka	27
5.2	Latinalaisamerikkalainen sosiaalipedagogiikka	28
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	30
6.1	Tutkimusmenetelmät	30
6.2	Esitutkimus.....	31
6.3	Asiakastyytyväisyyskyselylomake.....	32
6.4	Asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen luotettavuutta mittaavat haastattelut ..	33
7	TUTKIMUKSEN TULOKSET	35
7.1	Esitutkimuksen tulokset	35
7.1.1	Näkemykset Kumppaniksi ry:stä toimintaympäristönä.....	35
7.1.2	Työvalmennus ja yksilövalmennus	36
7.1.3	Työkykyä ylläpitävä toiminta (TYKY), sekä työterveyshuolto ja sosiaaliset verkostot	36
7.1.4	Koulutus	37
7.1.5	Teemojen ulkopuolelta esille nousseet seikat.....	38
7.1.6	Valmentautujien haastattelujen tulokset.....	39
7.1.7	Asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoitus ja rakenne	39
7.1.8	Asiakastyytyväisyyskyselylomakkeessa käytetty kieli ja terminologia .	40
7.1.9	Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen	43
7.1.10	Kysymysten sisällöt ja asiakastyytyväisyyskyselyn tarpeellisuus	45

7.2 Tulosten yhteenveto	46
7.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	47
7.3.1 Esitutkimuksen luotettavuus	47
7.3.2 Asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen käytettävyyttä ja luotettavuutta mittaavien haastatteluiden luotettavuus	48
8 POHDINTA.....	50
LÄHTEET.....	54

LIITTEET

Liite 1 Asiakastyytyväisyyskyselylomake

Liite 2 Saatekirje

Liite 3 Haastattelulomake

1 JOHDANTO

Tein opinnäytetyönäni Kajaanin Kumppaniksi ry:lle asiakaspalautekyselyn ja sen luotettavuuden arvioinnin. Opinnäytetyö toimii tulevaisuudessa kehitettävän asiakaspalautejärjestelmän esitutkimuksena. Kumppaniksi ry on seutukunnallisesti merkittävä, ammattitaitoinen toimija, joka tarjoaa työllistymiseen tähtäävää valmennusta ja kuntoutusta. Yhdistys on Kajaanin, Sotkamon, Vaalan, Risti-järven ja Paltamon ylläpitämä. Opinnäytetyöni toteutettiin Kajaanin toimipisteellä ja tutkimukseni rajattiin käsittelemään Kajaanin toimipisteen toimintoja ja työpajoilla työskentelevien valmentautujien näkemyksiä toiminnasta.

Työni ajankohtaisuus ja tarpeellisuus perustuvat siihen, että Kumppaniksi ry:llä ei ole käytössään asiakaspalautejärjestelmää, jonka avulla organisaatio saisi tietoa asiakkaidensa kokemuksista valmennusjaksoilta. Opinnäytetyöni tarkoituksena on saada tietoa siitä, minkälaista tietoa valmentautujien kokemuksista voidaan saada asiakaspalautteen muodossa. Asiakaspalautteen tarkoituksena oli saada osviittaa asiakkaiden tyytyväisyydestä, jotta Kumppaniksi ry voisi kehittää toimintaansa. Toiminnan kehittämällä halutaan rakentaa edelleen tehokasta vaikuttamisen väylää Kainuulaisten vaikeasti työllistettävien työllistymiseen tai kouluttautumiseen. Palautteen avulla selvitettiin asiakkaiden kokemuksia ja käsityksiä Kumppaniksi ry:stä organisaationa kuin myös työpajoilla tehtävän työn merkityksestä ja vaikuttavuudesta.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli jatkossa saada aikaan työpajan työntekijöiden ja organisaation johdon käyttöön työväline, jolla voidaan mitata päivittäisen työn tuloksia ja laatua. Lisäksi tavoitteena oli löytää niitä osa-alueita, joiden kehittämällä parannetaan valmennuksen tuloksia ja vastataan mahdollisimman tehokkaasti asiakkaiden tarpeisiin. Koska asiakaspalautekysely tulee kattamaan laajasti Kumppaniksi ry:llä tapahtuvaa toimintaa, tulee asiakaspalaute todennäköisesti vaikuttamaan myös työntekijöiden käsityksiin omasta työstään ja sen merkityksestä. Lisäksi asiakasnäkökulma voi nostaa esille uusia innovaatioita ja luoda uusia toiminnanmalleja työntekijöiden hyödynnettäväksi.

Työpajatoiminnan taustalla voidaan katsoa olevan englantilaisen sosiologin Paul Willisin tutkimus 1980-luvulta, jolloin Willis tutki englantilaisia työläiskaupunkien poikia. Poikien arvomaailma oli rakentunut tiiviisti työn, rahan ja hauskanpidon pohjalta. Koulu edusti heille sopivasti vastustettavaa instituutiota ja poikien roolimallina toimivat isät, joilta oli peräisin kovan työnteon -malli. Sama ilmiö on nähtävissä myös Suomessa. Työpajoilla nuori asiakas on koulunsa keskeyttänyt tai rimaa hipoen loppuun

suorittanut nuori mies. Kielteinen koulumaailman suhtautuminen heijastuu myös kielteisenä suhtautumisena yhteiskunnan muihin virallisiin instituutioihin, jolloin työpajatoiminnalla on pyritty paikkaamaan nuorten keskeytynyttä koulutusta, sekä muuttamaan käsityksiä yhteiskunnasta hieman myönteisemmäksi (Hassinen 2004, 18 – 19.)

Vuonna 2001 voimaan tulleen kuntouttavan työtoiminnan lain (189/2001) kautta työpajoille on tullut asiakkaiksi nuoria, joille ei ole löydetty sopivaa sijoittumispaikkaa muualta yhteiskunnasta. Taustalla ovat työpajaympäristössä esille nousevat moninaiset ongelmat, kuten ahdistuneisuus, sopeutumattomuus, moniasteiset psyykkiset häiriöt, sekä päihderiippuvuus. Työpajoilla on Hassisen (2004, 19) mukaan erityinen kyky lukea nuoria ja nuorisokulttuureja – nuorten tilanne ei ole matkan varrella muuttunut, vaan ongelmien määrä on moninkertaistunut ja työpajoilla on mahdollisuus katkaista ongelmien kierre. Työpajojen vahvuus on se, että niillä on mahdollisuus tarjota nuorille oikeaa työtä. Nuorille, joilla on hillitön halu tehdä, suorittaa fyysisesti jotain ja saada palkkatulon kautta hyväksyntää, työpajatoiminta on ensimmäinen kontakti työ-elämään (Hassinen 2004, 18–20.)

Tekemällä oppiminen on edelleen toimiva työkalu työpajoilla. Tekemällä oppiminen mahdollistaa työmarkkinoiden pelisääntöjen kokeilemisen, kun työskentely tapahtuu tuotannollisen työn äärellä. Nuori voi lisäksi saada tekemästään työstä palkan lisäksi myös onnistumisen kokemuksia, jotka ovat koulumaailmassa voineet jäädä vähäisiksi. (Hassinen 2004, 20–22.) Työpajatoiminta on koulunsa keskeyttäneille lähes ainoa mahdollisuus saada onnistumisen kokemuksia, mutta työpajatoiminnallakaan ei ole mahdollisuuksia tarjota kaikille tilaisuutta päästä opettelemaan työelämänpelisääntöjä. Alle 17-vuotialle eivät ole oikeutettuja työmarkkinatukeen, joten työpajat eivät pysty tarjoamaan tälle ryhmälle työtä ja ohjausta. Hassinen (2004, 23) toteaa, että koulutuksesta tipahtaneet alle 17-vuotiaat voivat ”rauhassa” syrjäytyä yhteiskunnasta, sillä heille ei ole pystytty määrittelemään ”omaa lokeroaan” yhteiskunnassa.

Nykyään työpajatoimintaa rakentuu moniammatillisesta yhteistyöstä ja palveluverkostoista. Työpajat ovat vastanneet kehityksensä mukanaan tuomiin haasteisiin kehittämällä niin henkilöstönsä ammattimaisuutta, kuin myös suhteita yhteiskunnan muihin toimijoihin. Pajaohjaajien, jotka vastasivat ennen pajatoiminnan bisnesprofiloinnista aina asiakkaiden terapointiin, rinnalle on tullut moniammatillinen työyhteisö, jossa toimii työ- ja yksilövalmentajien lisäksi myös toiminnanjohtajia, kehittämisspäälliköitä ja muita ammattilaisia (Hassinen 2004, 30–32.)

Työpajatoimintaan on juurrutettu myös palveluohjauksen käsite, mikä näkyy asiakkaan viranomaisverkoston mukaan tulona. Usein myös vanhemmat ja ystävät osallistuvat prosessiin (Hassinen 2004, 55–56.) Työpajalle tulevan nuoren asiakkaan taustoista löytyy usein sellaisia kokemuksia, joita ratkomaan tarvitaan yksilövalmentaja, jolla on selkeä kuva palvelujärjestelmästä, sekä asiakkaan tilanteesta. Ammattitaitoisella yksilövalmentajalla on välineet ja kyky yhdistellä palveluntarjoajista asiakkaalle sopiva ja tarkoituksenmukainen palveluverkosto ellei hänellä sellaista jo ole (Hassinen 2004, 56.)

2 TYÖPAJATOIMINNAN KEHITYSKAARI SUOMESSA

Tähänastinen työpajatoiminnan kehityskaari voidaan jakaa viiteen kehitysvaiheeseen. Kehitys on saanut alkunsa jo 1980-luvun alkupuolella ja kehittynyt aina 2000-luvulle asti. Ensimmäinen työpaja Suomessa on perustettu vuonna 1983. Alkuaikoina työpajatoiminta on ollut lähinnä nuorisotyön väline, jolla haettiin ratkaisuja nuorison syrjäytymiseen työelämästä ja koulutuksesta. Tuolloin työpajojen asiakaskohderyhmänä olivat lähinnä työttömät ja ammattikouluttamattomat nuoret (Pekkala 2005, 13.)

Työpajojen perustaminen antoi uudenlaisia mahdollisuuksia yhdistää nuorisotyön menetelmiä ja työhallinnon tavoitteita. Kahdeksankymmentä luvun loppuun mennessä työpajoja oli perustettu lähinnä suurimpiin kaupunkeihin ja aluekeskuksiin. Keskeinen oivallus ja uutuusarvo uudenlaisen toiminnan syntymisessä olivat nuorisotyön menetelmien ja työhallinnon tavoitteiden yhdistäminen työpajatoiminnaksi (Pekkala 2005, 13.)

Toiminnan laajenemisen kaudella, 1990-luvun alusta noin vuoteen 1995, ensimmäiset työpajat onnistuivat tavoitteissaan pääsääntöisesti hyvin ja kokemukset poikivat uusia nuorten työpajoja. Lama 1990-luvulla ja nuorison massatyöttömyys antoivat nuorten työpajatoiminnan kehittymiselle suotuisan kehittymispohjan, vaikka samaan aikaan käytöstä poistui kuntien työllistämisvelvoite. Keskeisiä kehityssuuntia olivat 1990-luvun alun laajenemisen kaudella tuki työllistämisen, oppisopimuskoulutuksen sekä työpajaohjauksen yhdistäminen osaksi työpajojen toimintaa (Pekkala 2005, 13–14.)

Vuosia 1995–1999 on nimetty ”Olemassaolon oikeus ja leviämisen” -kaudeksi työpajatoiminnan historiassa. Vuonna 1995 tulleita muutoksia olivat Suomen liittyminen EU:n ja samalla alkoi ensimmäinen Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rakennerahastokausi. ESR toi helpotusta kuntien työllisyydenhoitoon. Vaikka nuoriso- ja kokonaisyöttömyys kääntyivät laskuun, oli uusi trendi aikuisten pitkäaikaistyöttömyys. Muutos näkyi työpajoilla entistä haasteellisimpina asiakkaina. Lamavuodet nostivat esiin kasvavan joukon moniongelmaisia nuoria. Moniongelmaisten asiakkaiden määrän kasvu lisäsi tarvetta kehittää moniammatillista verkostoyhteistyötä, sillä yhden organisaation asiantuntijan tiedot ja taidot eivät enää riittäneet ongelmien hoitamiseen. Vuosina 1995–1999 Suomeen syntyi useita uusia työpaja-projekteja. Samaan aikaan työpajat alkoivat saada työhallinnon lisäksi uusia yhteistyökumppaneita, kuten paikalliset sosiaalitoimistot. Kun yhteistyöverkosto laajeni ja asiakaskohderyhmä monipuolistuivat, tuli tarve kehittää myös työ- ja ohjausmenetelmiä. Työpajat vakiinnuttivat asemansa työvoimapolitiikan nuoriin suunnattuna toimena pajojen ohjaajien ammattitaidon ansi-

osta. Ammattitaito hankittiin tehdyn työn kautta ja kollegoiden kanssa ongelmia ratkomalla (Pekkala 2005, 14.)

Vuosia 1998–2000 nimitetään sisältöjen kehittymisen kaudeksi. Tuolloin työpajatoiminnan kriteerit täyttäviä nuoria oli vaikea löytää, sillä nuorisotyöttömyys oli ollut laskussa vuodesta 1995 lähtien. Sen sijaan pitkäaikaistyöttömien aikuisten ja koulupudokkaiden määrä oli kasvussa. Näiden kahden asiakaskohderyhmän mukaan tuleminen työpajatoiminnan piiriin lisääntyi olennaisesti vuoteen 2000 mennessä. Koska alun perin nuorten työpajatoiminnaksi kutsutun toiminnan piiriin oli tullut kohderyhmiä, joihin kuului myös aikuisia, oli tarve muuttaa myös toiminnan nimeä. Nuorten työpajatoiminnan sijaan alettiin käyttää pelkästään työpajatoiminnan käsitettä. Samaan aikaan ohjaus termin rinnalle nousi valmennuksen käsite, jolla tarkoitettiin prosessia, joka vastasi asiakkaan yksilökohtaisia tarpeita ja päämääriä. Mukaan tuli myös yksilö- ja työvalmennuksen käsitteet (Pekkala 2005, 15.)

Tultaessa 2000-luvulle puhuttiin työpajatoiminnan ammatillistumisesta. Työpajatoiminnan haasteeksi muodostui 2000-luvun alussa nuoret, joilla oli vaikeuksia koulutautua tai työllistyä. Pitkäaikaistyöttömien osalta haasteet näkyvät pitkäaikaistyöttömyyden kerrannaisvaikutuksina, kuten toimintakyvyn alentumisena. Samaan aikaan työpajojen kohderyhmät laajenivat edelleen. Mukaan ovat tulleet mielenterveyskuntoutujat, maahanmuuttajat ja päihdeongelmaiset. Uudet haasteet vaativat työpajojen henkilökunnalta vankkaa osaamista ja kykyä verkostoitua omassa toimintaympäristössään uusien yhteistyökumppaneiden kanssa. Tulevaisuuden haasteena työpajoilla oli pysyä muuntautumiskykyisinä ja kehittää toimintaansa nopeastikin niin, että se vastaa kulloiseenkin yhteiskunnalliseen tilaan (Pekkala 2005, 15–16.)

Tyypillisesti 2000-luvun työpajatoiminta oli kuntien lähes ainoa mahdollisuus ehkäistä syrjäytymistä ja tarjota sosiaalista vahvistamista, sitä tarvitseville. Nykyään sosiaalinen työllistäminen ymmärretään prosessiksi, jonka tavoitteena on tukea kokonaisvaltaisesti yksilön arjenhallintaa ja työelämään kiinnittymistä. Toisin sanoen voidaan sanoa, että työpajat ovat nykyään sosiaalisen työllistämisen yksiköitä, jotka tarjoavat tukea työllistymiseen työ- ja yksilövalmennuksen keinoin (Pekkala 2005, 17.)

Sosiaalinen työllistäminen jakautuu työpajatoiminnan näkökulmasta neljään perusvaiheeseen, joita ovat starttivaihe, kuntouttava vaihe, valmentava vaihe ja työllistäminen. Starttivaiheen tarkoituksena on tukea valmentautujan työ- sekä sosiaalisia taitoja. Starttivaiheeseen kuuluvat myös työssä suoriutumisen selvittäminen, sekä asteittainen kuntoutuminen muihin toiminnan muotoihin. Starttivalmennuksen keskeisenä

sisältönä on yksilö- ja ryhmävalmennus. Kuntouttavassa vaiheessa pyritään kuntouttamaan valmentautuja siinä määrin, että hän kykenee osallistumaan työvalmennukseen. Kuntouttavaa vaihetta ohjaa muun muassa Kelan standardi Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksesta, sekä laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Valmentavan vaiheen tarkoituksena on tukea valmentautujan puutteellisten työtapojen ja -valmiuksien kehittymistä työvalmennuksen keinoin. Työllistyminen on prosessin päätös, jonka seurauksena työ- ja toimintakykyiset valmentautajat työllistyvät joko avoimille työmarkkinoille, tai vajaakuntoisten työsuhteeseen työllistämisen kautta. Prosessi voi päättyä myös siihen, että valmentautuja hakeutuu häntä kiinnostavaan koulutukseen (Pekkala 2005, 18.)

Sosiaalisen työllistämisen prosessin työvälineinä työpajoilla on työ- ja yksilövalmennus. Työvalmennuksen tarkoituksena on edistää valmentautujan työmarkkinoille pääsemistä, tai työmarkkinoille palaamista tukemalla valmentautujan työkykyä ja valmiuksia. Yksilövalmennuksen tarkoituksena on edistää yksilön arjenhallintaa ja toimintakykyä, sekä edistää sosiaalista vahvistumista. Prosessin eteneminen on suoraan verrannollinen valmentautujan työ- ja toimintakyvyn tasoon, joka on puolestaan verrannollinen työ- ja yksilövalmennuksen tarpeeseen. Mitä suurempi työ- ja yksilövalmennuksen tarve, sitä matalampi on työ- ja toimintakyky. Prosessin edetessä ja valmentautujan työ- ja toimintakyvyn karttuessa myös työ- ja yksilövalmennuksen tarve vähenee (Pekkala 2005, 18.)

3 KUMPPANIKSI RY

Kajaanin kaupungin, Vaalan, Sotkamon, Ristijärven ja Paltamon kuntien ylläpitämä yhdistys, jonka tarkoituksena on tarjota valmennus ja kuntoutuspalveluita työttömille työnhakijoille. Työllistymiseen tähtäävän valmennuksen arvot ovat avoimuus ja yhteistyö, vastuullisuus työstä, asiakkaista ja työtovereista sekä yksilöllisyyden kunnioittaminen ja erilaisuuden hyväksyminen. Toimintaperiaatteena on laadukkuus kaikilla toiminnan osa-alueilla, kuten valmennuksessa, asiakasyhteistyössä ja hallinnossa. Lisäksi toimintaperiaatteisiin kuuluvat toiminnan läpinäkyvyyden takaaminen kaikilla osa-alueilla sekä koulutuksen ja valmennuksen yhteensovittaminen. (Kumppaniksi ry [www-sivut.](#))

Kumppaniksi Ry:n Kajaanin työpajoilla työskentelee päivittäin noin 110 kuntoutujaa ja valmentautujaa eri valmennussuhteilla. Toimipisteessä työskentelee keskimäärin 26 työ- ja yksilövalmentajaa, sekä organisaatiosta vastaava henkilökuntaa. Kajaanin toimipisteen tavoitteena on tarjota valmennuspaikka 180 valmentautujalle vuositasolla, valmentautujista 60 tulisi olla nuoria. Kajaanin toimipisteen kokonaisbudjetti on vuositasolla 1,3 miljoonaa euroa. Yhdistyksellä Kajaanin kaupungin kanssa toistaiseksi voimassa oleva sopimus työpajatoiminasta (Niskanen, M. 2008). Kumppaniksi ry:n Kajaanin toimipisteellä toimii kymmenen työpajaa, joita ovat ATK-paja, tekstiilipaja, starttipaja, metallipaja, metsäpaja, puupaja, Paussi-kahvio, toimistopaja, rakennuspaja sekä siivouspaja (Kumppaniksi ry:n [www-sivut.](#))

Kumppaniksi Ry:n toimintasuunnitelmaan vuodelle 2009 on kirjattu, että kaiken tehtävän työn tulee edistää valmentautujien kuntoutumista ja valmentautumista koulu- tai työelämään. Työpajat ovat ennen kaikkea läpikulkupaikka ja valmennussuhteen aikana valmentautujan tavoitteiden olisi tarkoitus tarkentua jatkosuunnitelmia varten. Tavoitteena onkin, että kuntoutus- tai valmennussuhteen päätyttyä valmentautujalla olisi hänen sen hetkisiä voimavarojaan vastaava seuraava sijoittumispaikka valmiina. Kumppaniksi Ry tekee yhteistyötä laajalti eri viranomaistahojen kanssa, kuten Kelan, työvoimahallinnon, vakuutusyhtiöiden ja Kajaanin keskussairaalan kanssa. (Kumppaniksi ry:n [www-sivut.](#))

3.1 Määritelmät ja toimintaa ohjaava lainsäädäntö

Valmentautuja käsitteenä määritellään Kumppaniksi Ry:llä siten, että valmentautujakäsite pitää sisällään kuntoutujan määritelmän, siten kuin se on säädetty laissa kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (497/2003). Lisäksi valmentautuja on asiakas, kuten se on määritelty laissa julkisista työvoimapalveluista (1295/2002). Valmentautuja on myös rekisteröity, niin kuin se määritellään Henkilötietolain (523/99) pykälän 3. kohdassa 5. (Leinonen 2.2.2010).

- Laissa kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (497/2003) on määrätty, että kuntoutuja on henkilö, joka ”hakee, tarvitsee tai käyttää kuntoutuspalveluja ja jonka kuntoutus edellyttää sitä järjestävien viranomaisten, muiden yhteisöjen tai laitosten tässä laissa tarkoitettua yhteistyötä työ- tai toimintakyvyn ylläpitämiseksi tai palauttamiseksi, tarpeellisen koulutuksen järjestämiseksi, työllistymisen tukemiseksi tai kuntoutusajan toimeentuloturvan järjestämiseksi” (Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä.)
- Asiakas on Julkisista työvoimapalveluista annetun lain (1295/2002) mukaan henkilö, joka saa työvoimaviranomaisten palveluita, sekä kyseessä olevan lain ja maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta säädetyn lain mukaisia etuuksia, tukia ja avustuksia hakevaa tai saa-vaa henkilöä (Laki julkisista työvoimapalveluista.)
- Henkilötietolain (523/99) pykälässä 3. kohdassa 5 säädetty rekisteröity tarkoittaa henkilöä, jota henkilötieto koskee.

Lähtävällä taholla tarkoitetaan niitä viranomais-, koulutus-, kuntoutus-, tai muita lähettäviä tahoja, joiden kautta valmentautajat ohjautuvat Kumppaniksi ry:n toiminnan piiriin. Yhteyshenkilö on lähettävän tahon edustaja, jolla on oikeus saada valmentautujaa koskevia tietoja kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä annetun lain 2. luvun 10 § 2. momentin mukaisesti (Leinonen 2.2.2010). Yhteistyöryhmällä ja yhteyshenkilöllä on oikeus saada kuntoutujaa koskevia salassa pidettäviksi säädettyjä tietoja kuntoutujan suostumuksen mukaisesti (Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 2. luku 10 § 2. momentti).

Valmennuksella, joka voidaan käsittää työhön kuntoutuksen synonyymina, tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu yksilövalmentajan antamasta sosiaalisesta tuesta ja työvalmentajan antamasta ohjauksesta ja opastuksesta. Lisäksi valmennukseen

kuuluu koulutuksia, joilla pyritään parantamaan valmentautujan ammatillisia, psyykkisiä ja sosiaalisia valmiuksia. Valmennusjakso muodostuu Kumppaniksi ry:llä kaksivaiheisesta perehdyttämisyksiköstä, jotka kuuluvat kokonaisuutena valmennusjaksoon. Perehdyttämisyksiköt ovat perehdytys organisaation toimintaan, sekä perehdytys valmentautujan valitseman työpajan toimintaympäristöön. (Leinonen 2.2.2010.)

Valmennusjaksolla asetetaan valmentautujan kanssa yhteistyössä valmennusjaksolle tavoitteet. Toisessa perehdyttämisyksikössä valmentautuja perehdytetään sen pajan tiloihin, laitteisiin sekä töihin, jolle hän sijoittuu valmennusjaksonsa ajaksi. Lisäksi valmennusjakso tarkoittaa varsinaista työpajaa, jonka aikana valmentautuja työskentelee valitsemallaan työpajalla. (Leinonen 2.2.2010.)

3.2 Valmennussuhteet

Käsittelen tässä osiossa ne kolme valmennussuhdetta, jotka liittyvät opinnäytetyöhöni valmentautujien haastattelujen muodossa. Kahdeksan kaikista yhdestätoista haastattelemastani valmentautujasta työskenteli haastattelujen aikana Kumppaniksi ry:llä Kelan ammatillisen työhönvalmennuksen statuksella. Kaksi yhdestätoista haastateltavasta työskenteli palkkatuella ja yksi oli kuntouttavan työtoiminnan piirissä.

Eri valmennussuhteiden huomioiminen opinnäytetyössäni oli tärkeää. Valmennussuhteiden vaikutukset haastattelujen tuloksiin tuli huomioida, jotta saadut tulokset olisivat mahdollisimman luotettavia. Vaikutukset luotettavuuteen perustuivat siihen, että eri valmennussuhteilla Kumppaniksi ry:llä työskentelevillä valmennussuhteet olivat sisällöltään erilaisia. Seuraavassa on kuvaus valmennussuhteiden sisällöistä ja tavoitteista.

3.2.1 Kelan ammatillinen työhönvalmennus

Kelan laitosten kuntoutuksen standardissa on annettu ohjeet ammatillisen työhönvalmennuksen toteuttamisesta. Standardin mukaan ammatillisen työhönvalmennuksen tarkoituksena on tukea mielenterveyskuntoutujan työelämään pääsyä. Kumppaniksi ry:n yksilövalmentajat Haverinen ja Kyyriäinen (2009, 8) toteavat kehittämistehtävässään Mielenterveyskuntoutujan valmennuksen aikainen toimintakyvyn arviointi ICF-viitekehyksessä, että Kompassiin eli Kelan ammatilliseen työhönval-

mennukseen valittavilla on pääasiassa työkykyä alentava tai työllistymistä vaikeuttava psyykinen sairaus.

Kela määrittelee työhönvalmennuksen osaksi ammatillisen kuntoutuksen prosessia, jolla tuetaan mielenterveyskuntoutujan työelämäään tai mielenterveyskuntoutujan kiinnostuksen ja voimavarojen mukaiseen koulutukseen hakeutumista. Työhönvalmennuksen tarkoituksena on selvittää ja parantaa valmentautujan työelämänvalmiuksia, selvittää soveltuvuutta erilaisiin ammatteihin ja arvioida valmentautujan suoriutumista erilaisissa työtehtävissä. Työvalmennuksesta kiinnitetään erityisesti huomiota työelämässä tarvittaviin sosiaalisiin taitoihin, sekä vuoro-vaikutustaitoihin, kuten täsmällisyyteen ja yhteistyökykyyn. (Kelan laitospuoleisen kuntoutuksen standardi versio 13/18.8.2006.)

Keskeinen osa Kelan ammatillista työhönvalmennusta on parantaa valmentautujien selviytymistä arkielämän toiminnoista, eli parantaa valmentautujien arjenhallinnan taitoja. Näitä taitoja voidaan parantaa yksilö- sekä ryhmäohjauksen menetelmillä. Työhönvalmennuksen lähtökohtana on aina valmentautujan oma motivaatio, sekä riittävät voimavarat. Lisäksi Kelan ammatillinen työhönvalmennus edellyttää kuntoutujalta/valmentautujalta sitoutumista yhdessä asetettuihin tavoitteisiin (Kelan laitospuoleisen kuntoutuksen standardi versio 13/18.8.2006.) Edellytystä tukee Haverisen ja Kyyriäisen (2009, 3) viittaava määritelmä, jonka mukaan mielenterveyskuntoutuja on itsenäinen toimija, jolla on tärkeä rooli kuntoutukselle annetun tavoitteen saavuttamisessa.

3.2.2 Palkkatuki

Palkkatuesta määrätään laissa julkisen työvoimapalvelun muuttamisesta (1216/2005) luvun 7. 1 § - 6 §. Työ- ja elinkeinotoimisto voi myöntää palkkatukea työttömän henkilön palkkauskustannusten kattamiseen, jos työtön työnhakija ei ensisijaisesti työllisty avoimille työmarkkinoille tai sijoitu koulutukseen. TE-toimisto päättää tapauskohtaisesti, milloin työttömän työnhakijan sijoittumista avoimille työmarkkinoille voidaan edistää myöntämällä hänen palkkaamiseensa palkkatukea. Tuetun työn tulee myös olla sellaista, että se edistää työttömän työnhakijan ammattitaitoa ja työmarkkina-asemaa. (Työ ja Elinkeinotoimiston www-sivut.)

TE-toimisto voi myöntää palkkatukea työsopimussuhteessa tehtävään työhön tai oppisopimuskoulutukseen. Palkkatukea työttömän työnhakijan palkkaamiseen voivat

saada kunnat, yritykset ja muut yksityisen sektorin työnantajat, kuten yhdistykset ja säätiöt. Palkkatuki muodostuu kahdesta osasta: perustuesta ja lisäosasta. (Työ ja Elinkeinotoimiston www-sivut.)

Kumppaniksi Ry:lle palkkatuella työllistettävien soveltuvuuden arviointi tapahtuu yhteistyössä Työ ja elinkeino toimiston kanssa. Palkkatuella työllistettävän tulee olla Työ ja elinkeino toimiston tukikelpoisena työnhakijana, jotta hänet voidaan palkata palkkatuella. Prosessi alkaa haastattelulla, jossa selvitetään asiakasta/hakijaa kiinnostavat toimialat ja motivaatio. Lisäksi selvitetään organisaation ja asiakkaan/hakijan tavoitteet. Työnhakija haastatellaan ja tarkennetaan hänen tukikelpoisuutensa, jotta palkkatuella työllistäminen on mahdollista. Jos työnhakija on tukikelpoinen, hänen kanssaan solmitaan työsopimus (20h/v). (Kumppaniksi ry:n www-sivut.)

Työsopimuksen solmimisen jälkeen hakija voi aloittaa tuetun työn työpajalla. Työn aloittamisen yhteydessä asiakas perehdytetään yhdistyksen toimintaan ja työpajoihin. Työn aloittamisvaiheessa asiakkaalle tehdään terveystarkastus ja tarkennetaan hänen, sekä lähettävältä tahon tavoitteita. Työskentely työpajalla on prosessin alussa asetettujen tavoitteiden mukaista toimintaa, johon kuuluu työnhakutaitojen tarkistaminen, tarvittavat koulutukset (tulityökortti, työturvallisuuskortti, hygieniapassi jne.) sekä ammattitaidon tarkistaminen. Prosessin tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan tavoitteiden mukainen sijoittuminen joko koulutukseen tai työelämään. Prosessin olennainen osa on antaa palautetta myös lähettävän tahon (TE-toimisto) yhteyshenkilölle, jolla on oikeus saada asiakasta koskevia tietoja (Kumppaniksi ry:n www-sivut)

3.2.3 Kuntouttava työtoiminta

Laissa kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) on säädetty, että kuntouttavalla työtoiminnalla tarkoitetaan niistä toimenpiteistä, joilla pyritään parantamaan pitkään työttömänä olleen henkilön edellytyksiä työllistyä avoimille työmarkkinoille, sekä edistämään hänen mahdollisuuksiaan osallistua koulutukseen tai muuhun työllistymistä edistävään toimenpiteeseen. Laissa edellytetään, että kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvan tulee pitkän työttömyyden perusteella saada työmarkkinatukea tai toimeentulotukea.

Kuntouttavaa työtoimintaa järjestää pääasiallisesti kunta. Kunta voi järjestää kuntouttavaa työtoimintaa itse tai tehdä sopimuksen kuntouttavan työtoiminnan järjestämi-

sestä toisen kunnan, kuntayhtymän, rekisteröidyn yhdistyksen, säätiön taikka uskonnollisen yhdistyksen kanssa, tai valtion viraston (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2002, 46). Sosiaalihuoltolaissa (17.9.1982/710) säädetään, että kuntouttava työtoiminta on sosiaalipalvelu. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) säädetään, että sosiaalihuollon toimenpiteitä toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai vastaava suunnitelma, jonka seurauksena kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille laaditaan aktivointisuunnitelma. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2002, 46.)

Aktivointisuunnitelmalla tarkoitetaan asiakkaan kanssa yhteistyössä laadittua suunnitelmaa. Aktivointisuunnitelman tekeminen käynnistyy heti, kun TE-toimisto saa kansaneläkelaitokselta (KELA) tiedon niistä asiakkaista, jotka kuuluvat lainsoveltamisalaan. KELA on velvollinen ilmoittamaan TE-toimistolle tiedot sellaisista asiakkaista, jotka ovat tulleet lain soveltamisalan piiriin työmarkkinatuen maksupäivien perusteella. Aktivointisuunnitelman laatimisesta on vastuussa kunnan sosiaalitoimi. Aktivointisuunnitelman tekevät yhteistyössä asiakas, kunta ja TE – toimisto. Aktivointisuunnitelma sisältää tiedot asiakkaan koulutusta ja työuraa koskevat tiedot, arvion aikaisempien työllistymistä edistävien toimenpiteiden vaikuttavuudesta, arvion aikaisempien työnhakusuunnitelmien toteutumisesta, sekä toimenpiteet, kuten työtarjoukset, työllistymistä edistävät toimenpiteet, kuntouttavan työtoiminnan, muut sosiaalipalvelut, sekä terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalvelut. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2002, 18–20.)

Kainuussa kuntouttavaa työtoimintaa järjestää Kuntouttavan työtoiminnan kehittämisshanke. Hankkeen tarkoituksena on kehittää Kainuuseen laadukasta ja tuloksellista kuntouttavaa työtoimintaa, sekä taata riittävä määrä työtoimintapaikkoja kunnissa, kuntayhtymässä, yhdistyksissä ja seurakunnilla. Lisäksi hankkeen tavoitteena on kuntouttavan työtoiminnan vakiinnuttaminen palvelujärjestelmään, luoda Kainuuseen kuntouttavan työtoiminnan ohjaajien verkosto, sekä kuntouttavan työtoiminnan sisältöjen ja mallien kehittäminen. (Kuntouttavan työtoiminnan kehittämisshankeen www-sivut.) Kumppaniksi ry tekee yhteistyötä kuntouttavan työtoiminnan kehittämisshankeen kanssa tarjoamalla kuntouttavaa työtoimintaa hankkeen asiakkaille. Kumppaniksi Ry:llä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille tehdään valmennussuunnitelma ja ale-taan rakentaa asiakkaalle jatkosuunnitelmaa.

3.3 Valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmä VAT

VAT eli Valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmä perustuu WHO:n vuonna 2004 suomeksi julkaistuun Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainväliseen luokitukseen (ICF). Teos tarjosi ensimmäisen kerran eri alojen ammattilaisille mahdollisuuden kuvata asiakkaidensa toimintakykyä yhteisen kielen ja luokituksen avulla erilaisissa tunnetuissa toimintaympäristöissä. Toisin sanoen ICF- luokitus oli ensimmäinen aidosti moniammatillista yhteistyötä tukeva tietorakanne. (Kumppaniksi ry:n [www-sivut](#).)

Valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmä on kehitetty ICF-viitekehyksen mukaiseksi työvälineeksi, jolla pystytään mittaamaan ja todentamaan toimintakykyä. Kehitystyön taustalla oli tarve saada käyttöön menetelmä, jonka avulla saadaan tietoa valmentautujaa rajoittavista tekijöistä, jotka estävät häntä etenemästä hänen henkilökohtaisella kuntoutuspolullaan. Järjestelmän käytettävyyden kannalta oli tarkoituksen mukaista, että tietoa asiakkaan toimintakyvystä saadaan mahdollisimman varhain valmennuksen alussa ja että tietoa voitaisiin päivittää tarvittaessa prosessin edetessä. (Kumppaniksi ry:n [www-sivut](#).)

Valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmän kehittäminen on osa Kumppaniksi Ry:n kehittämistoimintaa. Järjestelmän kehittämisen tavoitteena on uudenlaisten valmennusmenetelmien testaaminen ja käyttöönotto. Valmennuspalvelujen tuottajana Kumppaniksi ry:llä tulee olla menetelmä, jolla se pystyy todentamaan palvelutilaajalle, mihin valmennuksen vaikuttavuuden arviointi perustuu. Valmennuksen vaikuttavuuden arvio perustuu valmennussuhteen aikana saatuun tietoon, sekä pitkä aikaiseen ja toistettavissa olevaan seurantaan. Menetelmän kehittäminen on täyttänyt ICF:n luokituksen ja realistisen elämän, sellaisena kuin se valmentautujan arjen sujumisena näyttäytyy, välisen tyhjiön. Arviointi ei ole kouluarvostelumainen, vaan se on laaja-alaisten havaintojen tekemistä, jotka puetaan ICF:n muotoon. Tehtävän työn kannalta on tärkeää, että havainnot pystytään kirjaamaan ja todentamaan. (Haverinen & Kyyriäinen 2009, 6–7).

Valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmän arviointi perustuu kolmeen erilliseen arviointi tapahtumaan. Ensimmäinen arviointi on valmentautujan tekemään itsearviointi. Itsearviointin tarkoituksena on saada tietoa siitä, miten asiakas kokee subjektiivisesti oman toimintakykynsä siinä toimintaympäristössä, jossa hän työskentelee. Toinen arviointivaihe perustuu kuntoutujaa/valmentautujaa ohjanneen työvalmentajan tekemiin havaintoihin siinä toimintaympäristössä, jossa toimintakykyä halutaan kuvata.

Kolmas arviointi-tapahtuma perustuu yksilövalmentajan tekemiin havaintoihin toimintaympäristössä, jossa valmentaja työskentelee, sekä havainnot erilaisista sosiaalisista tilanteista. Työ- ja yksilövalmentajan havainnot antavat todellisen kuvan siitä, miten valmentautuja on suoriutunut toimintaympäristössään. (Kumppaniksi ry:n www-sivut.)



KUVIO 1. Esimerkki VAT:n mukaisesta graafisesta tuloksesta (Leinonen T. ICF-viitekehityksessä tapahtuva toimintakyvyn arviointi työpajoilla, 4)

Menetelmällä voidaan saada valmentautuja toimintakykyä kuvaavaa tietoa fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista toimintaedellytyksistä. Näiden kolmen toimintakykyä kuvaavan osa-alueen alla saatavaa tietoa voidaan jakaa ja koostaa edelleen ICF:n osa-alueiden mukaisesti. Jaoteltu tieto on havainnollisempaa ja moniammatillisessa työryhmässä helpommin käsiteltävissä. Jaottelu helpottaa myös välitöntä kuntoutuksen/valmennuksen ohjausta, sillä se antaa tarvittavan tiedon niistä tekijöistä, jotka estävät kuntoutujan/valmentautujan integroitumista yhteiskuntaan ja siirtymistä työmarkkinoille. Lisäksi kuntoutujalle/valmentautujalle pystytään antamaan palautetta hänen omasta kehityksestään VAT:n tulosten perusteella (ICF-viitekehityksessä tapahtuva toimintakyvyn arviointi työpajoilla, 2.) Kuviossa 1 on esillä esimerkki valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmän avulla saatavasta graafisesta tuloksesta, josta pystytään hahmottamaan valmentautujan toimintaa kuvaavat vahvuudet ja haasteet. Kuviossa 1 esiintyvät sarakkeet oikealta vasemmalle ovat:

- ICF. kuv. ICF:n kuvauskohteen tunnus
- ICF – teksti ICF – kuvauskohteen teksti
- Käytetyt osoittimet ICF:n kuvauskohteen tarkennin

- Valm. Valmentautujan itsearvioinnin tulos
- Tvalm. Työvalmentajan tekemä havainto kyseessä olevan tekijän vaikutuksista kuntoutujan/valmentautujan toimintakykyyn
- Yvalm. Yksilövalmentajan tekemä havainto kyseessä olevan tekijän vaikutuksista kuntoutujan/valmentautujan toimintakykyyn
- Graafinen tulos Asteikko välillä .4 ehdoton rajoite – +4 ehdottomasti edistävä tekijä
(Haverinen & Kyyriäinen 2009, 7-10.)

Jokaiselle valmentautujalle on valittu oma peruskysymyspaketti. Kysymyksiä luotaessa on ajateltu itsearviointia. Pääsääntöisesti jokaista kysymystä kohti on yhdeksän vastausvaihtoehtoa. Peruskysymyspaketti sisältää 43 ICF:n luokituksen mukaista kysymystä, jotka määräytyvät seuraavasti:

- b120 Temperamentti ja persoonallisuus toiminnot
- b 130 Henkinen energia taso ja viettitoiminnot
- b 140 Erityiset mielentoiminnot
- d240 Yleisluonteiset tehtävät ja vaatteet
- d7 Sosiaaliset ja vuorovaikutustaidot

(Haverinen & Kyyriäinen 2009, 9.)

4 TYÖ- JA YKSILÖVALMENNUKSEN MENETELMÄT

Työ- ja yksilövalmennuksen taustalla on yksilöiden tukeminen kykyjensä mukaiseen osallistumiseen joko työmarkkinoille, koulutukseen tai erilaisiin toimintamuotoihin. Yleensä työ- ja yksilövalmennuksessa työpajoilla on kyse sekä työkyvyn, ammatillisen osaamisen että henkilön arjenhallinnan ja yleisen toimintakyvyn edistämisestä. Toimintakyvyn edistäminen on päivittäisten havaintojen tekemistä valmentautujan työskentelystä, sekä moniammatillisen verkostoyhteistyön osana toimimista (Pekkala 2005, 12–13.)

Työvalmennus keskittyy päivittäisen tuen antamiseen asiakkaille. Keskeistä työvalmennuksessa on työn vaatimusten opettelu, konkreettisten taitojen opettelu ja yhteistoiminta työyhteisössä. Yksilövalmennuksessa sen sijaan pyritään hahmottamaan asiakkaan elämäntilanne. Yksilövalmennus voi tapahtua työpajoilla asioiden selvittelynä, keskusteluna tai inhimillisen tuen antamisena, tai yksilövalmennus voi olla osa suurempaa palveluverkostoa, jolloin tuki on kokonaisvaltaisempaa. Yksilövalmennus voidaan määritellä myös yksilölliseksi palveluohjaukseksi (Pekkala 2005, Tiivistelmä.) Palveluohjaus on prosessi, jonka tarkoituksena on määrittää asiakkaan yksilölliset lähtökohdat, sekä voimavarat. Näiden seikkojen perusteella määritellään yksilön palveluntarpeet ja etsitään niitä parhaiten vastaavat palvelut ja tukimuodot. (Suominen & Tuominen 2007, 12.)

4.1 Ohjaamisesta työ- ja yksilövalmennukseksi

Valmennuksen termin tullessa käyttöön työpajatoiminnan sisältöjen kehittymisen kaudella (1998–2000) tuli tarve määritellä myös termien sisällöt. Valmennuksen yleisiin periaatteisiin kuuluu se, että toiminnalle on asetettu tavoite. Tavoitteen asettamisen jälkeen valmennuksen prosessiin kuuluu myös seuranta, dokumentointi ja arviointi. Toisena periaatteena voidaan pitää tavoitteen määrittelemistä tai vastaavasti arviointiin perustuvaa toimintaa. Valmennustoiminnan kannalta olennaista on selvittää valmentautujan tarpeet, sekä yksilön tilanteeseen vaikuttavat tekijät. (Pekkala 2005, 24–25.)

Kolmantena periaatteena on valmentaja–valmentautuja suhteen syntyminen. Neljäs periaate on ymmärtää työpajahenkilöstön yksittäisten ammattilaisten rajalliset mahdollisuudet toteuttaa ammatillista ohjausta, arjenhallinnan tukemista ja palveluohjausta kaikkea yksin. Työpajavalmennuksen tavoitteena on eriyttämällä työtehtävät, mutta

säilyttämällä toiminnan kokonaisvaltaisuus ja aito vuorovaikutus, päästä vaikuttavampiin lopputuloksiin. (Pekkala 2005, 24 – 25.)

4.2 Työ- ja yksilövalmennuksen sisällöt ja tehtävät

Työ- ja yksilövalmennuksen eroja voidaan tulkita kuviosta 2 esillä olevien seikkojen perusteella. Merkittävin ero työ- ja yksilövalmennuksen välillä on se, että työvalmentajat toimivat valmentajina sillä ammattialalla, jolle he itse ovat kouluttautuneet. Työvalmentajat toimivat siis jonkin ammatin edustajina ja ohjaavat valmentautujia kyseisen ammatin vaatimien työtehtävien tekemisessä. (Pekkala 2005, 25.)

Yksilövalmentajat keskittyvät valmentautujien arjenhallinnan kohentamiseen luomalla erilaisia palveluverkostoja valmentautujien tarpeiden mukaisesti. Yksilövalmentajan tehtäviin kuuluu selvittää valmentautujien voimavaroja ja vapauttaa niitä valmentautujien käyttöön. Voimavarojen käyttöönotto perustuu siihen, että valmentautuja tulee tietoiseksi omista voimavaroistaan. (Pekkala 2005, 25.)

TYÖVALMENNUS	YKSILÖVALMENNUS
Valmentautujan valitsema ammattiala	Kokonaisvaltainen ihmiskuva
Koulutetut työvalmentajat	Alku- ja tilanne kartoitus
Päivittäinen valmennus	Moniammatillinen tiimi ja verkostoyhteistyö
Sopivan vaativat työtehtävät	Työssä selviytymisen arviointi
Osaamisen kohentaminen	Palveluohjaus, ja valmennussuunnitelma
Työtilat ja -välineet	Yksilövalmentajien tuki, ohjaus ja neuvonta
Työryhmätyöskentely	Työterveyshuolto, terveystarkastus ja -neuvonta
Ulkopuoliset harjoittelukokeilut	Säännölliset seurantapalaverit
Työpaikkaruokailu	Ryhmäpalvelut
Ammattitaidon arviointi	Palveluketjujen ja jatkosuunnitelmien tavoitteellinen rakentaminen

KUVIO 2: Työ- ja yksilövalmennuksen sisältöjä (Pekkala 2005, 25 Kuva 3.)

4.3 Työvalmennuksen perusteet

Keskeinen osa suomalaista työpajatoimintaa on alusta asti ollut työn suorittamisen ja ammattitaitoa vaativien tehtävien opettaminen. Oikea työ tai konkreettinen tekeminen ei vielä kuitenkaan ole valmennusta, vaan keskeistä työvalmennukselle on se, että työ on väline, jolla on tuettu yksilön arjenhallintaa, itsetunnon kohentumista tai pyritty vaikuttamaan yksilön sosiaaliseen vahvistumiseen. Toisinaan työvalmennus on myös vain katko pitkään työttömyysjaksoon. (Pekkala 2005, 26.)

Tuloksellisen valmennusprosessin keskeinen piirre on se, että valmentautuja näkee oman kehittymisensä. Valmentautuja voi tulla tietoiseksi kehityksestään, jos hän on onnistunut rakentamaan vuorovaikutussuhteen yhdessä työvalmentajan kanssa. Kehitys voidaan todentaa työvalmentajan tekemän dokumentoinnin ja kokemusten jakamisen kautta. Työvalmennukselle olennainen elementti on myös se, että työ ei ole ensisijaisesti tuottavaa työtä, vaan valmentautujan työkykyä kohentavaa. Tehtävän työn tulee siis olla valmentautujan voimavarojen ja osaamisen tasoista, josta valmentautuja saa onnistumisen kokemuksia. (Pekkala 2005, 26–27.)

Työvalmennussuhteessa valmennuksella tarkoitetaan sekä yhteisöllistä, että kahdenkeskeistä suhdetta, joka tarjoaa valmentautujalle tukea, ohjausta, osallistumisen mahdollisuuden, sekä motivointia. Konkreettisesti valmennus tarkoittaa työpajatoiminnassa sitä, että valmentaja jakaa tietonsa ja taitonsa tehtävästä työstä tukeakseen valmentautujaa, jotta tämä saavuttaisi yhdessä asetetut tavoitteet. Valmennuksen tavoitteena on saada valmentautuja ottamaan vastuuta omasta kehityksestään ja tavoitteidensa toteutumisesta valmennusprosessin edetessä. (Pekkala 2005, 29.)

4.4 Työvalmentajan tehtävät

Työvalmennus ei ole pelkästään työn suunnittelua ja ohjausta. Työvalmentajan tehtävät on yksinkertaisesti määritelty seuraavasti: ”Vastaa pajan/yksikön asiakasvalmennuksesta ja työtoiminnasta”. Todellisuudessa työvalmentajan työnkuva on paljon monimutkaisempi. Työvalmentajan tehtäviin kuuluu yhteistyön tekeminen yksilövalmentajan kanssa siten, että työvalmentaja kertoo työpajoilla valmentautujasta tekemiään havaintoja yksilövalmentajalle. Lisäksi työvalmentajan tehtäviin kuuluu valmentautujien perehdyttäminen pajan työtehtäviin, työtiloihin, laitteisiin ja käytäntöihin, sekä etsiä yhdessä valmentautujan kanssa valmentautujan voimavaroja ja osaamista vastaavaa

työtä. Työvalmentajan tehtäviin kuuluu myös valmentautujan työssä suoriutumisen arvioinnin tekeminen (Pekkala 2005, 27.)

Työvalmentaja tekee myös työpajansa materiaalihankinnat, käy asiakasneuvotteluita ja tekee tarjoukset pajan tuottamista hyödykkeistä. Lisäksi työvalmentaja vastaa työpajansa työtehtävien suunnittelusta ja vastaa osaltaan pajatuotteiden hinnoittelusta ja myynnistä. Työvalmentaja vastaa myös työpajansa työtiloista, välineistä ja työpajan työturvallisuudesta. Lisäksi Pekkala (2005, 27–28) määrittelee työvalmentajan tehtäviksi myös oman valmennuksensa laadun tarkkailun ja kehittämisen, sekä oman työpajansa, että koko työyksikön työn laadun ja toiminnan kehittämisestä yhdessä muun henkilöstön kanssa.

4.5 Yksilövalmennuksen perusteet ja yksilövalmentajan työtehtävät

Työvalmentajan antaman työhön ja työn tekemiseen liittyvän tuen lisäksi työpajatoiminnan toisena peruselementtinä on alusta asti ollut sosiaalisen tuen antaminen ja valmentautujien arkielämän tukeminen. Työpajatoiminnan kehittymisen myötä pajojen asiakaskohderyhmät ovat laajentuneet ja samalla asiakkaiden ongelmat työllistymisen ja arjenhallinnan suhteen monimutkaistuneet. Tämä muutos on tarkoittanut sitä, että työvalmennuksen on täytynyt kehittyä vastaamaan valmentautujien voimavaroja, sekä löytää riittävän motivoivia menetelmiä. Lisäksi muutos on lisännyt ammatillisen yksilövalmennuksen tarvetta. Koska valmentautajat tarvitsevat yhä useammin laajan tukiverkoston yhteiskunnan eri toimijoista, on työpajatoiminnan laadun kannalta tärkeää, että pajoilla on ammattilaisia hoitamassa työvalmennusta ja erikseen verkostoyhteistyötä tekeviä ja laaja-alaista tukea antavia yksilövalmentajia. (Pekkala 2005, 30.)

Yksilövalmennuksen perustehtävä on tukea yksilön toimintakykyä ja arjenhallintaa. Yksilövalmennus alkaa valmentautujan lähtötilanteen arvioinnista, johon sisältyy valmennussuunnitelman tekeminen yhdessä työvalmentajan ja valmentautujan kanssa. Lisäksi valmennus suunnitelman laatimiseen voi osallistua valmentautujan tukiverkoston kuuluvia toimijoita. Yksilövalmennus voidaan siis määritellä moniammatilliseksi yhteistyöksi, sillä yksilövalmentaja tekee usein yhteistyö alueen sosiaali-, terveys-, koulutus-, työllisyys-, sekä muiden asiantuntijoiden kanssa. (Pekkala 2005, 30 – 31.)

Yksilövalmentajan päivittäiseen työnkuvaan kuuluvat yksilön kokonaisvaltainen tukeminen, valmentautujan tilanteen arviointi ja seuranta. Tehtävät sisältävät myös valmennussuunnitelman laatimisen sekä toimimisen yhtenä palvelukokonaisuuden osana. Yksilövalmentaja käy keskusteluja valmentautujan kanssa, sekä lisää valmentautujan tietoja ja taitoja arjen tueksi. Lisäksi yksilövalmentajan tehtäviin kuuluu inhimillisen tuen antaminen ja toisaalta palvelujärjestelmien kautta tapahtuvan laajemman tuen järjestäminen valmentautujan saataville. Yksilö-valmentaja toimii linkkinä valmentautujan, oman organisaation, työvalmentajan ja eri yhteistyökumppaneiden välillä. Yksilövalmentaja kokoaa ajantasaista tietoa valmentautujan edistymisestä kaikkien valmentautujan tilanteeseen ja arjensujumiseen vaikuttavien yhteistyötahojen käyttöön. (Pekkala 2005, 31.)

Yksilövalmentajan keskeinen työnkuva rakentuu yhteistyöstä työvalmentajan kanssa. Lisäksi yksilövalmentaja rekrytoi pajoille tulevat valmentautijat ja suorittaa toimintakyvyn arvioinnin. Yksilövalmentaja laatii yhdessä valmentautujan kanssa yksilövalmennussuunnitelman, sekä seuraa ja arvioi valmentautujan yksilövalmennussuunnitelman toteutumista. Yksilövalmentajan keskeinen tehtävä on tunnistaa ja arvioida valmentautujan palveluohjauksen tarve ja ohjata valmentautuja hänen tarvitsemiensa palveluiden piiriin. Yksilövalmentaja myös suunnittelee ja ohjaa työpajoilla toteuttavaa ryhmävalmennusta. Yksilövalmentaja tekee yhteistyötä palveluiden ostajien ja tuottajien kanssa, sekä muiden viranomaistahojen ja valmentautujan lähiverkoston kanssa. (Pekkala 2005, 32.)

5 SOSIAALIPEDAGOGINEN TRADITIO

Kumppaniksi Ry:n toiminnan tavoitteena on voimaannuttaa valmentautuja siten, että hän tiedostaa omat voimavaransa ja kykenee siten integroitumaan yhteiskuntaan. Sosiaalipedagogiikan tavoitteena on integroida minkä tahansa syrjäytymisriskin uhan alla eläviä ihmisiä yhteiskuntaan (Mäkinen, Raatikainen, Rahikainen, & Saarnio, 2009, 108). Tässä kulkee yhteys sosiaalipedagogiikan ja Kumppaniksi Ry:n toiminnan välillä. Tavoitteena on ehkäistä yhteiskunnasta syrjäytymistä ja mahdollistaa yhteiskuntaan integroituminen. Sosiaalipedagogisen traditio jakautuu kahteen erilaiseen traditioon, joita ovat saksalainen sosiaalipedagogiikan traditio (germaanisen alueen sosiaalipedagogiikka) sekä latinalaisamerikkalainen traditio (romaanisen kieli-alueen sosiaalipedagogiikka). Pohjoismaissa käytetty traditio mukaillee enemmän saksalaista traditiota, mutta piirteitä löytyy myös latinalaisamerikkalaisesta traditiosta. (Mäkinen ym.2009, 108.)

Koska sosiaalipedagogiikkaa ei voida määrittellä yksiselitteisesti, on kyseessä vahvasti soveltava ja käytännöllinen lähestymistapa. Sosiaalipedagogiseksi toiminnaksi määrittellään Madsenin (Mäkinen, P. ym. mukaan 2009, 108) mukaan toiminta, jolla yritetään auttaa ihmisiä liittymään yhteiskunnan yhteyteen. Sosiaalipedagogiikan työkentällä asiakkaita ovat siis ihmiset, jotka elävät jollain tavalla syrjäytymisuhan alla tai joiden mahdollisuudet yhteiskunnalliseen toimintaan ovat jostain syystä heikentyneet. Ranteen ja Rouhiainen-Valo (Mäkinen ym. mukaan 209, 109.) määrittelevät, että sosiaalipedagogiikka mahdollistaa myös ihmisten tukemisen siten, että heistä kehittyi itsestään vastuuta ottavia yhteiskunnan jäseniä.

Kumppaniksi Ry:llä yhteiskunnallinen integraatio on monitasoista. Ensimmäinen integroitumisen vaihe yhteiskunnalliseen toimintaan voi olla jo valmennussuhde Kumppaniksi Ry:hyn. Pidemmän aikavälin tavoitteena on integroida ja mahdollistaa valmentautujien pääsy työelämään tai koulutukseen hakeutuminen. Tavoitteena ja usein myös toiminnan edellytyksenä on se, että kuntoutuja/valmentautuja on itse kiinnostunut elämäntilanteensa muuttamisesta, tai kehittämisestä, jolloin myös Ranteen ja Rouhiainen-Valon määritelmä toteutuu (Haverinen & Kyyriäinen 18.8.2010).

5.1 Saksalainen sosiaalipedagogiikka

Saksalaisella sosiaalipedagogiikalla on pitkät perinteet, jotka ulottuvat 1800-luvulle. Sanana sosiaalipedagogiikka kuvaa saksalaisessa traditiossa tiettyä ammatillista toimintaa ja toimintajärjestelmänä sosiaalipedagogiikka suuntautuu sosiaalisten ongelmien ehkäisyyn ja lievittämiseen. Sosiaalipedagogiikan varhaisessa kehitysvaiheessa sosiaalipedagogisen työn kohteena olivat työläisperheet, joiden kasvatuskäytännön koettiin heikentyneen. Tuolloin sosiaalipedagogiikan ote oli lähinnä kasvatuksellinen ja sosiaalisiin ongelmiin haettiin ratkaisuja kasvatuksen keinoin. (Mäkinen ym. 2009, 110.)

Tanskalainen Madsen tunnetaan pohjoismaisen sosiaalipedagogiikan kehittäjänä. Hänen mukaansa (Mäkinen ym. mukaan 2009, 110–111.) sosiaalipedagogiikka suuntautuu yhteiskuntaan kiinnittymisen kannalta keskeisiin prosesseihin, kuten syrjäytymisen ehkäisyyn ja lievittämiseen. Sosiaalipedagogista integraatiota edistävä sosiaalipedagoginen interventio voi kohdistua syrjäytymisen erivaiheisiin ja olla luonteeltaan ehkäisevää tai korjaavaa. Yhteiskuntaan integroitumisella tarkoitetaan riittävää kiinnittymistä yhteiskunnallisiin normeihin, tapoihin ja moraaliin. Yhteiskuntaan integroituminen tarkoittaa myös kykyä toimia yhteiskunnassa ja sen instituutioissa, vaikka toiminnassa ilmenisi epäkohtia. (Mäkinen ym. 2009, 110 – 111.)

Keskeisiä termejä saksalaisessa sosiaalipedagogiikassa ovat sosiaalistuminen, valmentautuminen ja integroituminen yhteiskuntaan. Sosiaalistumisessa eli sosialisatiossa on kyse vallitsevien normien ja arvojen sisäistämisestä. Madsenin mukaan valmentautuminen on osa sosialisatiota, sillä ihminen tarvitsee erilaisia valmiuksia monimutkaistuvassa yhteiskunnassa selvitäkseen. Tärkeimmiksi valmiuksiksi Madsen mainitsee laajat kommunikaatiovalmiudet sekä toimintakyvyn. (Mäkinen ym. 2009, 113.)

Kumppaniksi Ry:n toimintaa kuvaavia määritelmiä ovat myös sosiaalistuminen, valmentautuminen ja yhteiskuntaan integroituminen. Käytännön toimintana sosiaalistumisen ja yhteiskuntaan integroitumisen välineinä käytetään valmentautumista, jota toteutetaan työ- ja yksilövalmennuksen keinoin. Keskeistä valmennuksessa on arvioida ja parantaa kuntoutujan/valmentautujan työelämävalmiuksia, jotta integroituminen yhteiskuntaan onnistuisi. Kumppaniksi Ry:n toimintaa kuvaa myös sosiaalipedagoginen interventio, sillä Kumppaniksi Ry:n toiminta kohdistuu syrjäytymisen erivaiheisiin, riippuen siitä miltä lähettävältä taholta kuntoutuja/valmentautuja tulee Kumppaniksi

Ry:lle ja mitä valmennuksella halutaan saavuttaa (Haverinen ja Kyyriäinen 18.8.2010.)

5.2 Latinalaisamerikkalainen sosiaalipedagogiikka

Romaanisen kielialueen sosiaalipedagogiikka on syntynyt saksalaisen tradition pohjalta, mutta sen painotuksen poikkeavat saksalaisesta sosiaalipedagogiikasta. Siinä missä saksalaisen tradition pohjana on vahvasti kasvatuksellinen ote, on latinalaisamerikkalaisessa traditiossa kyse sosiokulttuurisesta innostamisesta ja osallistumisesta, vaikka myös latinalaisamerikkalaisessa traditiossa puhutaan sosiaalisesta kasvatuksesta. Sosiaalisen innostamisen tavoitteena on saada muutoksia aikaan yksilöiden elämässä, kuten työssä, kansalaisaktiivisuudessa ja kulttuurissa. Muutos tapahtuu osallistumisen avulla, joka perustuu ihmisten vapaaehtoisuuteen. Osallistumisen avulla tapahtuva innostaminen pyrkii muuttamaan ihmisten asenteita ja sosiaalista todellisuutta. (Mäkinen ym.2009, 114–115.)

Käytännössä sosiokulttuurinen innostaminen tarkoittaa sitä, että todennetaan mahdollisuus vaikuttaa ympäröivään todellisuuteen. Prosessi alkaa kriittisen kuvan luomisesta olemassa olevasta ympäristöstä, jonka jälkeen muutostoimintaa ohjaavat tavoitteet, joiden avulla voidaan saavuttaa toivottu lopputulos. Innostaminen ei suoraan liity rakenteellisten muutosten tekemiseen vaan enemmänkin se auttaa tiedostamaan inhimillisen yhteiselon liittyviä asenteita ja auttaa tarvittaessa muokkaamaan niitä toivotunlaisiksi. Keskeisiä termejä latinalaisamerikkalaisessa traditiossa ovat vapaus, aktiivinen kokeminen, itsensä ohjaaminen, sekä osallistuminen. (Mäkinen ym. 2009, 113–115.)

Ihmisten tulisi latinalaisamerikkalaisen tradition mukaan kokea aktiivisesti, eikä passiivisesti tyytyä elinoloihinsa, tai elämäntilanteeseensa. Arvokkaana pidetään sitä, että ihminen itse ohjaa itseään, eikä antaudu muiden ohjattavaksi. Latinalaisamerikkalaisen tradition taustalla oleva sosiaalisen kasvatuksen tavoitteena on

- mahdollistaa ihmisille heidän persoonallisten voimavarojensa käyttö
- saattaa ihmiset yhteen ja mahdollistaa yhteisöllisten resurssien käyttö
- helpottaa sosiaalisten ryhmien jäsenten yksilöllistä ja yhteisöllistä kasvua
- auttaa ihmisiä löytämään paikkansa yhteiskunnasta.

(Mäkinen ym. 2009, 114.)

Malcolm Payne (2005) määrittelee teoksessaan *Modern social work theory*, että yhteiskunnallinen kehittyminen on yksi yhteisöllisen työn muodoista. Kehittymisen taustalla oleva perusajatus on että ihmiset, jotka jakavat erityisesti saman asuinpaikan kokoontuvat yhteisten asioiden äärelle. Yhteisillä asioilla Payne (2005) tarkoittaa yhteisiä huolenaiheita, joihin pyritään löytämään yhteisössä erilaisia ratkaisuja. Sosiaalisen ja yhteisöllisen kehittymiseen liittyy myös laajempi kehittymisen näkökulma, joka kattaa paikallisen ja alueellisen kehittymisen. Lisäksi kehittyminen on liitoksissa taloudelliseen ja tuotannolliseen kehittämiseen. Teoria on liitoksissa latinalaisen sosiaalipedagogiikan teorian kanssa, sillä molemmissa on kyse jonkin tietyn alueen kehittämisestä yhteisöllisillä menetelmillä. (Payne 2005, 208–209.)

Vaikka Kumppaniksi ry:n toiminta muistuttaa enemmän saksalaisen sosiaalipedagogiikan käytänteitä, on siinä myös latinalaisamerikkalaisen tradition piirteitä. Kumppaniksi ry:n toiminta pyrkii osallistamaan kuntoutujia/valmentautujia oman valmennusprosessinsa aktiivisiksi toimijoiksi ja samalla kannustaa kuntoutujia/valmentautujia tiedostamaan omat voimavaransa ja ottamaan ne käyttöön valmennuksen avulla. Latinalaisamerikkalaisen tradition mukaan innostamisen tekniikoita ovat ryhmätyötaidot, sosiaalisen kommunikaation tekniikat (televisio, lehdet jne.), tutkimustekniikat, projektityöskentelyn tekniikat, sekä erityistaidot, kuten teatteri, musiikki ja kuvataide. (Mäkinen ym. 2009, 115.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimuksen tavoitteena oli toimia Kumppaniksi ry:lle kehitettävän asiakaspalautejärjestelmän esitutkimuksena. Tutkimuksen ensisijaisena tarkoituksena oli tuottaa toimeksiantajalle tietoa siitä miltä toiminnan osa-alueilta työ- ja yksilövalmentajat kaipaisivat palautetta asiakkailta. Lisäksi tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten luotettavana asiakastyytyväisyyskyselylomakkeella (liite 1) asiakkailta saatua palautetta voidaan pitää. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää myös miten valmentautajat kokivat kyselylomakkeeseen vastaamisen, kuinka tärkeänä he pitivät asiakastyytyväisyyden mittaamista, sekä kuinka toisiinsa verrattavina heidän vastauksiaan voidaan pitää.

Omat tavoitteeni tutkimukselle oli saada valituilla menetelmillä toimeksiantajan tarvitsemaa tietoa asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi. Tavoitteeni on myös kehittyä tutkijana tämän kolmiosaisen prosessin aikana. Prosessiin sisältyy oman työnsä asiantuntijoiden haastattelut, joilla selvitettiin todenmukaiset seikat, joista valmentautajat kaipasivat palautetta. Prosessiin kuuluu tuotekehittelyn piirteitä luotaessa kyselylomaketta, sekä tuotteen käytettävyyttä mittaavan tutkimuksen toteuttaminen sen asiakasryhmän parissa, jonka käytettäväksi tuote tulevaisuudessa tulee.

6.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkin teemahaastatteluilla saatuja aineistoja aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi jaetaan kolmivaiheiseksi prosessiksi. Prosessin ensimmäinen vaihe on aineiston redusointi eli pelkistämisen vaihe, toinen on aineiston klusterointi eli ryhmittelyvaihe ja kolmas eli abstrahointi vaihe tarkoittaa teoreettisten käsitteiden luomista. Pelkistämällä tarkoitetaan sitä, että olemassa olevasta aineistosta karsitaan epäolennainen pois. Pelkistäminen voi tapahtua joko informaation tiivistämistä tai sen pilkkomista osiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–109.) Työssäni käytin pelkistysvaiheessa informaation tiivistämistä, koska yleisesti saadut vastaukset olivat hyvin lyhyitä, eikä suoranaiseksi karsimiselle ollut tarvetta. Ennen sisällönanalyysin aloittamista tulee määrittää analyysiyksikkö, joka voi olla esimerkiksi yksittäinen sana. Analysoidessani aineistoa analyysiyksikkö määrittyi luonnostaan teemahaastattelussa käytettyjen teemojen mukaisesti, sillä monesti haastattelurungon osat määrittyivät yksittäisistä sanoista tai ilmauksista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108 – 109.)

Klusterointi eli ryhmittelyvaiheessa pelkistetyistä ilmauksista etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia ja käsitteet luokitellaan edelleen ryhmiksi. Luokitteluvaiheessa aineisto tiivistyy entisestään luotujen luokkien mukaisesti, tämän katsotaan olevan osa abstrahointia, jossa aineistosta erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Abstrahointia jatketaan luokkia yhdistelemällä niin kauan kuin on tutkimuksen ja aineiston näkökulmasta mahdollista. Tutkimukseni kannalta saadusta aineistosta pystyttiin muodostamaan ala- ja pääluokkia, mutta pidemmälle abstrahointia ei ollut tarkoituksen mukaista viedä, sillä saadut tulokset olivat riittävän yksiselitteisiä johtopäätösten tekemiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110–111.)

Sisällönanalyysi perustuu tutkijan tekemään tulkintaan ja päättelyyn abstrahoidun aineiston perusteella. Sisällönanalyysin luonteeseen kuuluu eteneminen empiirisestä (kokemuspohjaisesta) aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. Tutkimustehtävänäni oli luoda ensin kuva siitä, minkälaista tietoa valmentajat halusivat valmentautujien kokemuksista. Tutkimuksen onnistumisen kannalta oli siis tärkeää muistaa kohderyhmä, jonka tarpeisiin tietoa tuotetaan. Tutkimukseni toinen tehtävä oli lisäksi luoda tietoa siitä, minkälaista tietoa luodun kyselylomakkeen perusteella voidaan saada. Tässä vaiheessa oli myös tärkeää muistaa alkuperäinen ajatus siitä mitä tietoa valmentajat tarvitsevat ja vastaavatko saadut tulokset alkuperäiseen tarpeeseen. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 112–113) toteavat, että tutkijan tehtävänä on osaltaan pyrittävä ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan analyysin kaikissa vaiheissa.

6.2 Esitutkimus

Esitutkimuksena tehtyjen työ- ja yksilövalmentajien haastatteluiden tarkoituksena oli selvittää, miltä osa-alueilta valmentajat kaipasivat tietoa asiakkaiden kokemuksista valmennusjaksoilta. Haastateltavien valinta perustui keväällä 2009 käytyihin keskusteluihin toimeksiantajan kanssa (Leinonen 24.4.2009). Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Tieto haastattelusta lähetettiin sähköpostitse yhdeksälle työ- ja yksilövalmentajalle, joista kuusi osallistui 17.6.2009 tehtyihin haastatteluihin. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina, koska haastattelun teemat ja aihepiirit olivat ennakkoon haastateltavien tiedossa, mutta kysymyksille ei ollut tarvetta luoda tarkkaa järjestystä. (Hirsijärvi, Remes & Sarajärvi 2001, 197 – 198.)

Esitutkimukseen osallistuneista kuudesta työ- ja yksilövalmentajasta neljä oli työvalmentajia ja kaksi oli yksilövalmentajia. Lisäksi kolme haastatelluista kuudesta työ- ja yksilövalmentajista oli naisia ja kolme oli miehiä. Työpajaa, jolla työvalmentajat työskentelivät, ei ollut tarkoituksenmukaista ilmoittaa, sillä tuolloin haastatteluihin osallistuneiden työvalmentajien henkilöllisyys olisi paljastanut.

Haastateltaville oli esitetty ennakkoon haastattelun aihealueet saatekirjeessä (liite 2). Aihealueet ilmenivät toimeksiantajan edustajan kanssa käydyssä keskustelussa (Leinonen 24.4.2009). Aihe-alueet muodostivat alustavasti asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen rungon. Haastattelussa esille nostetut aihealueet olivat

- *yksilövalmennus*
- *työvalmennus*
- *työterveyshuolto*
- *toimintaympäristö (pajat, yleiset tilat, työtehtävät)*
- *näkemykset Kumppaniksi Ry:stä*
- *sosiaaliset verkostot (työyhteisö, harrastukset, kokemukset mahdollisesta työpaikkakiusaamisesta)*
- *yhteistyökumppanit*
- *työkykyä ylläpitävä toiminta.*

6.3 Asiakastyytyväisyyskyselylomake

Asiakastyytyväisyyskyselylomake (liite 1) luotiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa työ- ja yksilövalmentajien haastatteluista saatujen tulosten perusteella. Osa haastatteluissa esille nousseista aihealueista päätettiin kuitenkin rajata kyselylomakkeen ulkopuolelle. Teemojen pois rajaaminen perustui siihen, että kyselylomakkeessa haluttiin keskittyä Kumppaniksi ry:n sisäisiin toimintoihin, joten ulkoistetut palvelut, kuten työterveyshuolto ja yhteistyökumppanit päätettiin jättää pois kyselylomakkeesta.

Kyselylomakkeessa päädyttiin käyttämään sekä avoimia että strukturoituja kysymyksiä. Kyselyssä päädyttiin käyttämään avoimia kysymyksiä, jotta vastaajien omat ajatukset nousisivat esille, kun valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole. Hypoteesina oli, että valmentautujien olisi ”helppo” vastata strukturoituihin kysymyksiin, joissa vastausvaihtoehdot olivat kirjattu.

6.4 Asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen luotettavuutta mittaavat haastattelut

Kyselylomakkeen käytettävyyttä mittaavien haastattelujen tarkoituksena oli selvittää miten luotettavia kyselylomakkeella saadut tulokset olivat. Käytettävyyttä ja luotettavuutta tutkittiin haastatteluilla, joissa selvitettiin kyselylomakkeessa käytettyjen termien yksiselitteisyyttä. Lisäksi haastattelussa selvitettiin kuinka tärkeänä valmentautujat pitivät asiakastyytyväisyyden mittaamista. Haastattelut järjestettiin Kumppaniksi ry:n toimitiloissa ja haastateltaville kerrottiin haastatteluista samalla, kun heille jaettiin asiakastyytyväisyyskyselylomakkeet. Haastattelumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, sillä haastattelun aihepiirit ja teemat olivat haastateltavien tiedossa ennakoon (Hirsi-järvi Remes & Sajavaara 2001, 197–198.) Menetelmän valinta perustui siihen, että haastatteluilla pyrittiin saamaan kokemuspohjaista tietoa asiakastyytyväisyyskyselyn käytettävyydestä ja asetettujen kysymysten ymmärrettävyydestä.

Tutkimusmenetelmän etuna oli, että se antoi mahdollisuuden kirjata vastausten ohella myös havaintoja haastattelutilanteesta. Vastausten kirjaamisaika antoi haastateltavalle miettimisaikaa, jota monet tuntuivat tarvitsevan. Näin vältettiin se, että haastateltava olisi tuntenut tilanteen ahdistavaksi, jos kysymyksiin vastaaminen kesti pitkään. Lisäksi teemahaastattelumenetelmän käyttäminen perustui sen joustavuuteen. Teemahaastattelumenetelmää käytettäessä pystyttiin haastattelutilanteessa mukailemaan haastateltavaa ja tarvittaessa esittämään tarkentavia kysymyksiä, jos vastaus ei ollut riittävän yksiselitteinen (Hirsi-järvi, Remes & Sajavaara 2001, 191–192.)

Kyselylomakkeen käytettävyyttä mittaavaan haastatteluun valittiin haastateltavat yhdessä Kumppaniksi ry:n kehittämisspäällikön ja nuorten yksilövalmentajan kanssa 3.6.2010 Kumppaniksi ry:llä pidetyssä palaverissa. Haastattelut päätettiin kohdistaa pääsääntöisesti Kumppaniksi ry:n nuorille alle 29-vuotiaille valmentautujille. Yhdestoista haastateltavasta kaksi oli yli 29-vuotiaita ja heidät valittiin haastatteluun, koska ajateltiin, että heiltä saisi arvokasta tietoa siitä, miten kyselylomake vastaa Kumppaniksi ry:n työ- ja yksilövalmentajien palautteen tarpeisiin.

Haastatteluihin osallistui yksitoista Kumppaniksi ry:llä työskentelevää valmentautujaa. Kuviosta 3 selviää, että haastateltavien keski-ikäsi muodostui 26 vuotta nuorimman haastateltavan ollessa 21-vuotias ja vanhimman 31-vuotias. Haastateltavista kuusi oli naisia ja viisi oli miehiä. Haastateltavien status vaihteli Kelan ammatillisen työtönvalmennuksen, palkkatuella työskentelevien ja kuntouttavan työtoiminnan -projektista tulleiden välillä.

Haastateltavien valmennussuhteen kesto vaihteli kolmesta kuukaudesta neljään vuoteen ja valmennussuhteen pituuden keskiarvoksi muodostui laskennallisesti vuosi ja neljä kuukautta. Tyypillisin valmennussuhteen kesto oli vuodesta puoleentoista vuoteen haastatteluja tehtäessä. Haastateltavista yhdeksän työskenteli Kumppaniksi Ry:n työpajoilla, yksi talon ulkopuolella ja yksi osan viikosta talon ulkopuolella ja osan Kumppaniksi ry:n työpajalla. Haastatelluista miehistä neljä työskenteli ATK-pajalla ja yksi metallipajalla. Haastatelluista naisista kaksi työskenteli tekstiilipajalla, yksi toimistopajalla, yksi startti-pajalla ja yksi puupajalla.

Haastattelun tuloksissa täytyi huomioida sekä haastateltavan status, että valmennussuhteen kesto. Haastateltavan status täytyi huomioida siinä, että Kelan ammatillisen työtönvalmennuksen Kompassi-ryhmään (Kelan ammatillinen työtönvalmennus) kuuluvien haastateltavien vastaukset saattaisivat poiketa muiden haastateltavien vastauksista. Poikkeavuuden mahdollisuus perustui tietoon siitä, että Kompassi-ryhmäläisille kuului yhdestä kahteen ryhmäpäivää viikossa riippuen valmentautujan valmennussuhteen kestosta. Kompassi-ryhmän toimintaa ohjaa Kelan ammatillisen työtönvalmennuksen standardi, joten valmennukselle määritellyt sisällöt saattaisivat vaikuttaa haastattelujen tuloksiin. Ammatillisen työtönvalmennuksen sisällöt määritellään Kelan ammatillisen työtönvalmennuksen standardissa, joka ei koske Kumppaniksi ry:n muita valmennussuhteita. Poikkeavuudet saattaisivat ilmetä niissä osioissa, joissa käsiteltiin kyselylomakkeessa käytettyjä käsitteitä, sekä siinä kuinka tärkeänä haastateltava pitää asiakastytyvyyden mittaamista.

Valmennussuhteenkesto sen sijaan tuli huomioida vastauksia kirjatessa, sillä näkemykset ja kokemukset saattaisivat vaihdella hyvinkin paljon riippuen valmennussuhteen kestosta. Vaihtelut haastateltavien välillä valmennussuhteen kestossa olivat suuret, lyhimät valmennussuhteet haastatteluja tehtäessä olivat neljä kuukautta ja pisin neljä vuotta. Suurin osa haastateltavista oli kuitenkin ollut valmennussuhteessa Kumppaniksi Ry:n vuodesta puoleentoista vuoteen.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksen tulokset osiossa tarkasteltiin tutkimuksen tuloksia erikseen esitutkimuksen ja valmentautujien haastattelujen osalta. Tulokset esitettiin aihealueittain. Käsitteellin saatuja aineistoja aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Työ- ja yksilövalmentajien haastattelujen ensisijainen tarkoitus oli nostaa yksilö- ja työvalmentajien ääni kuuluville, jotta asiakastyytyväisyyskysely kattaisi mahdollisimman tehokkaasti työntekijöiden tarpeita.

Haastattelun tarkoituksena oli selvittää niitä toiminnan osa-alueita, joista olisi tarpeellista saada tietoa asiakaspalautteen muodossa. Palautteesta saatava hyöty koskee ensisijaisesti organisaation kehittämisen näkökulmaa. Lisäksi palautteen tarkoituksena on saada tietoa niistä seikoista, jotka ovat olleet toimivia valmentautujien näkökulmasta ja missä toiminnan muodoissa on vielä kehittämistä.

7.1 Esitutkimuksen tulokset

Käsittelin työ- ja yksilövalmentajien haastattelujen tuloksia teemoittain, siten kuin ne oli esitetty työ- ja yksilövalmentajille haastattelutilanteissa ja saatekirjeessä. Haastattelutilanteessa pyysin haastateltavia kertomaan avoimesti mitä tietoa he kaipaisivat asiakastyytyväisyyskyselyn välityksellä esille nostetuista teemoista. En katsonut tutkimuksen kannalta tarpeelliseksi rakentaa tarkkaa haastattelurunkoa, sillä haastattelujen tarkoituksena oli nostaa esille työ- ja yksilövalmentajien ääni.

Valmiiksi rakennettu haastattelurunko olisi saattanut johdatella haastateltavia. Tuolloin vaarana olisi ollut, etteivät haastateltavien todelliset palautteen tarpeet olisi nousut esille. Vapaamuotoisen haastattelun etuja olivat, että haastateltavalla oli mahdollisuus itse nostaa esille niitä seikkoja, joista hän kaipaisi tietoa oman työnsä kehittämiseksi.

7.1.1 Näkemys Kumppaniksi ry:stä toimintaympäristönä

Haastatellut työ- ja yksilövalmentajat nostivat esille järjestelmällisesti Kumppaniksi ry:n imagon. Haastatellut valmentajat kaipasivat valmentautujien näkemystä siitä, miten Kumppaniksi ry näyttäytyy talon ulkopuolella ja miten olemassa oleviin asenteisiin voisi vaikuttaa. Lisäksi esille nousi, miten valmentautajat olivat kokeneet val-

menussuhteensa alun. Haastatellut nostivat esille seuraavia seikkoja tulotilanteeseen liittyen

- *"Onko asiakkailla riittävästi tietoa organisaatiosta taloon tullessa?"*
- *"Minkälainen käsitys valmentautujalla on yhteisöstä?"*
- *"Minkälaiseksi valmentautuja on kokenut tulotilanteen?"*
- *"Onko perehdytys ollut riittävää?"*
- *"Onko valmennus vastannut valmentautujan odotuksia?"*

7.1.2 Työvalmennus ja yksilövalmennus

Työvalmennuksesta haastateltavat nostivat esille kaksi pääteemaa. Ensimmäiseksi pääteemaksi haastatteluiden perusteella nousi työvalmentajien rooli. Erityisesti haastateltuja kiinnosti miten työvalmentajien roolit näyttäytyvät valmentautujille työpajoilla. Mielenkiintoinen näkökulma ilmeni kun haastatteluissa esiintyi kysymys siitä hahmottavatko valmentautajat työ- ja yksilövalmennuksen erot. Toiseksi pääteemaksi hahmottui ohjauksen näkökulma. Haastateltuja kiinnosti erityisesti se kokevatko valmentautajat työvalmennuksen merkitykselliseksi.

Työ- ja yksilövalmentajien haastatteluiden perusteella yksilövalmennukseen liittyvät tiedon tarpeet koskivat yksilövalmennuksen tarpeellisuutta. Haastateltavat nostivat esille organisaation rakenteeseen liittyviä seikkoja, kuten hahmottavatko valmentautajat yksilövalmentajan paikan työyhteisössä. Esille nousi myös kysymys siitä miten yksilövalmentajan toiminta hahmotetaan osana työyhteisön toimintaa ja valmennusprosessia. Lisäksi haastateltuja valmentajia kiinnosti se miten valmentautajat ovat kokeneet yksilövalmennuksen. Haastateltuja kiinnostivat valmentautujien kokemukset erityisesti seuraavista seikoista

- *"Miten valmentautajat kokevat yksilövalmennuksen tarpeellisuuden?"*
- *"Onko yksilövalmennukselle riittävästi aikaa?"*
- *"Mitä asioita yksilövalmentajan tulisi nostaa esille keskusteluissa?"*

7.1.3 Työkykyä ylläpitävä toiminta (TYKY), sekä työterveyshuolto ja sosiaaliset verkostot

Työterveyshuoltolaissa (21.12.2001/1383) työkykyä ylläpitävällä toiminnalla tarkoitetaan "yhteistyössä toteutettua työhön, työoloihin ja työntekijöihin kohdistuvaa suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa, jolla työterveyshuolto omalta osaltaan edistää ja tukee työelämässä mukana olevien työ- ja toimintakykyä". Työ- ja yksilövalmentajia kiinnosti työkykyä ylläpitävän toiminnan osalta miten valmentautajat ovat kokeneet

toiminnan. Erityisesti haastateltavat kaipasivat tietoa siitä onko toiminta koettu tarpeelliseksi ja millaisia kehittämisideoita valmentautujilla olisi toiminnan sisältöön liittyen. Lisäksi esiin nousi kysymys siitä haluisivatko valmentautajat osallistua TYKY -päivien suunnitteluun aktiivisemmin.

Haastatteluihin osallistuneista työ- ja yksilövalmentajista muutamat kiinnittivät huomiota työterveyshuoltoon. Erityisesti haastateltuja kiinnosti millaisia kokemuksia valmentautujilla on työterveyshuollon riittävydestä. Pääasiassa haastatteluiden perusteella esille nousi kysymys siitä miten työterveyshuollon palveluiden fyysinen sijainti vaikuttaa valmentautujien kynnykseen käyttää palveluita.

Sosiaalisten verkostojen osalta mielenkiinnonkohteet koskivat verkostoyhteistyön ja moniammatillisen yhteistyön näyttäytymistä asiakkaille. Lisäksi työ- ja yksilövalmentajat kaipasivat tietoa siitä, pitäisikö valmentautujien keskinäisiin suhteisiin puuttua, miten valmentautajat ovat kokeneet valmentaja-valmentautajasuhteen, sekä miten valmentautujien välinen yhteistyö toimii työpajaympäristössä. Haastatteluiden perusteella selvisi myös se, että työ- ja yksilövalmentajat kaipasivat tietoa valmentautujien kokemuksista liittyen verkostoyhteistyöhön.

- *"Onko verkostoyhteistyö valmentautujien mielestä edistänyt heidän tilannettaan?"*
- *"Kokeeko valmentautuja olevansa valmennussuhteessaan objekti vai subjekti?"*
- *"Kokevatko valmentautajat, että heillä on mahdollisuuksia vaikuttaa omaan valmennukseensa?"*

7.1.4 Koulutus

Koulutuksen osalta työ- ja yksilövalmentajat kaipasivat palautetta valmentautujilta lähinnä siitä, minkälaisista koulutuksista valmentautajat olisivat kiinnostuneita. Lisäksi palautetta kaivattiin tarjolla olevien koulutusten informoinnista. Muutamat haastatelluista työ- ja yksilövalmentajista pohti Kumppaniksi Ry:n henkilökunnan ajantasaisuuden ja ammattitaidon välittymistä valmentautujille. Valmentajat nostivat haastatteluissa esille seuraavia asioita koulutukseen liittyen:

- *"Minkälaisesta koulutuksesta ollaan kiinnostuneita?"*
- *"Minkälainen merkitys koulutuksella on valmentautujille?"*
- *"Informoidaanko tarjolla olevista koulutuksista riittävästi?"*
- *"Kannustetaanko kuntoutujia osallistumaan koulutuksiin riittävästi?"*
- *"Miten valmennusjakso on muuttanut käsityksiä koulutuksen hankkimisesta?"*
- *"Kokevatko valmentautajat henkilökunnan tiedot ja taidot ajantasaisiksi?"*

- *”Millaisia kokemuksia valmentautujilla on henkilökunnan ammatillisuudesta?”*
- *”Pitävätkö valmentautajat kouluttautumista tärkeänä?”*

Edellä listattujen perusteella haastateltuja valmentajia kiinnosti koulutuksen osalta kaksi seikkaa. Toisaalta valmentajat kaipaavat palautetta valmentautujille tarjolla olevien koulutusten kiinnostavuudesta. Toinen näkökulma koulutuksen osalta liittyy henkilökunnan ammatillisuuteen ja valmentautajat tahtoisivat palautetta asiakasnäkökulmasta omasta toiminnastaan ja lisäkoulutuksen tarpeellisuudesta.

7.1.5 Teemojen ulkopuolelta esille nousseet seikat

Vapaamuotoisen haastattelutilanteen suurimpia hyötyjä oli että työ- ja yksilövalmentajat pääsivät kertomaan myös teemojen ulkopuolisia asioita, joista he kaipaivat tietoa valmentautujien näkökulmasta. Asiakokonaisuuksia nousi esille useita, mutta silti haastatellut valmentajat olivat pääasiassa kiinnostuneita saamaan tietoa samoista aihealueista. Pelkistetysti selkeät asiakokonaisuudet hahmottuivat arviointijärjestelmän, vaikuttavuuden, kokemusten ja parannusehdotusten ympärille.

Teemojen ulkopuolelta esille nousseita seikkoja käytettiin myös asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen luomisessa. Esille nousseet seikat koskivat VAT – järjestelmää, sekä valmentautujien kokemuksia järjestelmän käytettävyydestä ja arvioinnin vaikuttavuudesta. Monia haastatelluista valmentajista kiinnosti myös se onko valmentautujille tehty riittävän selviksi kanavat, joiden kautta heidän on mahdollista saada apua. Lisäksi valmentajat kaipaivat tietoa siitä miten valmennusjakso Kumppaniksi ry:llä on vaikuttanut valmentautujien tulevaisuuden näkymiin ja ovatko valmentautajat kokeneet hyötyvänsä valmennusjaksosta. Haastatteluissa nousi esille seuraavanlaisia kysymyksiä

- *”Millaisia parannusehdotuksia valmentautujilla on ylipäätään?”*
- *”Miten valmennusjakso Kumppaniksi Ry:llä on vaikuttanut valmentautujien tulevaisuuden näkymiin?”*
- *”Ovatko VAT:n kysymykset asiallisia?”*
- *”Miten VAT:n tulokset ymmärretään?”*
- *”Onko valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmä tarpeellinen?”*
- *”Millaisia ajatuksia VAT:n tulokset ovat herättäneet omasta toiminnasta?”*

7.1.6 Valmentautujien haastattelujen tulokset

Asiakastyytyväisyyttä mittaavien kyselylomakkeiden ja niillä saatujen tulosten luotettavuutta mitattiin teemahaastattelulla. Saatua aineisto tutkittiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tutkimuksen tarkoituksena on saada tietoa siitä, miten luotettavana vastaavanlaisen kyselyrunгон kautta saatua tietoa voidaan pitää. Käyn läpi haastattelujen tulokset aihealueittain, siten kuin ne on haastattelulomakkeeseen ryhmitelty.

Tulosten kirjaamista helpotti haastattelulomakkeen mukainen tarkastelu, jolloin tuloksia oli helppo seurata. Tällöin tulokset etenivät rationaalisesti ja asiakokonaisuus kerrallaan. Tämä selkeytti myös tulosten vertailua ja tuo esille ne kyselylomakkeen kohdat joita tulee korjata, jotta asiakastyytyväisyyskyselylomaketta voidaan käyttää.

7.1.7 Asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoitus ja rakenne

Katsoin tarpeelliseksi selvittää haastateltavilta valmentautujilta, onko heille selvinnyt asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen informaationsivun perusteella kyselyn tarkoitus. Käyttämässäni haastattelulomakkeessa (liite 3) kysymyksen vastausvaihtoehdot oli strukturoitu, mutta kysymys esitettiin haastateltaville avoimena kysymyksenä ja vastauksesta pääteltiin, miten asiakas on informaationsivun perusteella ymmärtänyt kyselyn tarkoituksen. Kymmenen haastatelluista valmentautujista antoi vastauksensa perusteella ymmärtää, että kyselyn tarkoitus on selvästi esille kyselyn informaationsivulla. Vain yksi yhdestätoista haastateltavasta ei kertomastaan päätellen ollut täysin ymmärtänyt kyselyn tarkoitusta.

Selvitin haastattelussa myös ovatko valmentautajat kokeneet kyselylomakkeen informaationsivulla olleen vastausohjeen riittävän selkeäksi. Kymmenen yhdestätoista valmentautujasta totesi vastausohjeen olevan riittävän selkeä. Yksi kymmenestä valmentautujasta ilmoitti vastausohjeen olevan vaikeasti ymmärrettävä. Vaikka selkeä enemmistö kertomansa perusteella piti vastausohjetta selkeänä, olivat lähes kaikki vastanneet asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen informaationsivulla olleisiin esimerkkikysymyksiin.

- *Nekö oli esimerkkikysymyksiä siinä ensimmäisellä sivulla? Minä vastasin niihinkin*
- *Ei ensin tajunnu, että ne on esimerkkikysymyksiä ja tuli vastattua niihinkin*

Tutkimuksen tarkoitus ja rakenne -osiossa selvitin myös valmentautujien kokemuksia kyselyn pituudesta. Vastausvaihtoehdot käyttämässäni haastattelulomakkeessa (liite 3) olivat: ”liian pitkä”, ”liian lyhyt”, ”sopiva” tai ”en osaa sanoa”. Poikkeuksetta kaikki haastatteluun osallistuneet valmentautajat olivat sitä mieltä, että kysely oli pituudeltaan sopiva. Kommentit vaihtelivat kuitenkin puolelta toiselle, kun yksi haastatelluista valmentautujista totesi tällaisten kyselyiden olevan yleensä paljon pidempiä. Valmentautujan mielestä tämän kyselyn pituus oli hänen mielestään kuitenkin hyvä, sillä vastatessa ei tullut kiire. Yksi valmentautuja kommentoi kyselylomakkeen pituutta seuraavasti:

- *Jakso hyvin täyttää loppuun asti.*

7.1.8 Asiakastyytyväisyyskyselylomakkeessa käytetty kieli ja terminologia

Haastelemalla tutkittiin myös sitä miten haastatellut valmentautajat olivat ymmärtäneet asiakastyytyväisyyskyselylomakkeessa käytettyjä termejä. Yksilölliset tulkinnat käytetyistä termeistä vaikuttavat kyselylomakkeen luotettavuuteen. Käsitteiden tulisi olla mahdollisimman yksiselitteisiä, jotta valmentautujien antamia vastauksia voisi verrata toisiinsa. Tutkin käytettyjen käsitteiden yksiselitteisyyttä kysymällä valmentautujilta yleisesti kysymysten ymmärrettävyydestä. Lisäksi valmentautujia pyydettiin selittämään muutamia keskeisiä kyselyssä ja valmennuksen aikana käytettäviä termejä.

Haastatelluista yhdeksän oli sitä mieltä, että kyselylomakkeessa käytetty kieli oli ymmärrettävää. Yksi haastatelluista taas oli sitä mieltä, että käytetty kieli ei ollut ymmärrettävää ja yksi ei osannut sanoa, oliko käytetty kieli heidän mielestään ymmärrettävää vai ei. Haastateltavat joiden mielestä kyselylomakkeessa käytetty kieli oli ymmärrettävää kommentoivat kyselylomakkeessa käytettyä terminologiaa seuraavasti:

- *Ei tarvinnu sen kummemmin mieltää mistä oli kyse, kun vastasi kysymyksiin*
- *Muuten oli helppo ymmärtää, paitsi viimeisen sivun kysymykset oli vaikeita*
- *Kyllä osasi vastata kysymyksiin ja älysi mitä ajettiin takaa*
- *Avoimet kysymykset oli vaikeita. Ois ollu helpompi, jos kaikki ois ollu monivalintakysymyksiä*

Kommenteista käy ilmi niiden osalta, jotka pitivät kyselylomaketta helposti ymmärrettävänä, että he olivat mielestään ymmärtäneet mitä kysymyksillä tarkoitettiin. Lisäksi kommenteista on pääteltävissä, ettei vastaaminen ollut tuottanut erityistä vaikeutta. Kommenteista käy ilmi myös se, että jotkut vastaajista olivat pitäneet kyselylomakkeen viimeisiä kysymyksiä Miten olet kokenut tavoitteiden asettelun vaikuttavan val-

mennus- /työsuhteen sujumiseen ja Miten valmennus- /työsuhteesi Kumppaniksi ry:llä on vaikuttanut tulevaisuuden näkymiisi vaikeina. On kuitenkin mahdollista, ettei kyseisten kysymysten vaikeus koske niissä käytettyä terminologiaa vaan pikemmin-kin kysymysten luonnetta, joiden kautta haettiin tietoa valmennus- /työsuhteen vaikutavuudesta. Ne haastatelluista valmentautujista, jotka pitivät kyselylomakkeessa käytettyä kieltä vaikeasti ymmärrettävänä, kommentoivat kysymyksiä seuraavanlaisesti

- *Joissakin kysymyksissä piti miettiä mitä kysymyksellä tarkoitettiin, mutta muuten selkeä.*
- *Monessa piti miettiä mitä kysymyksellä tarkoitettiin.*

Lisäksi tutkittiin kyselylomakkeen ymmärrettävyyttä kysymällä haastateltavilta pitikö joitakin kysymyksiä lukea useamman kuin yhden kerran ennen vastaamista? Haastattelujen. Haastateltavat, jotka olivat lukeneet kysymyksiä useamman kerran kommentoivat kyselylomaketta seuraavasti

- *Varsinkin avoimet kysymykset piti lukea useamman kerran ennen vastaamista.*
- *Ainakin 2.4, 4.3, 4.4 ja melkein kaikki avoimet kysymykset.*
- *Kaikki, mutta se ei johtunu kysymyksistä, mulla on vaan sellanen tapa.*
- *Niissä tapauksissa, joissa vastausvaihtoehtoa piti miettiä, esimerkiksi tuo 4.2 ku mulla on kaks yksilövalmentajaa.*

Suurin haaste valmentautujille näyttäisi olleen avoimiin kysymyksiin vastaaminen, joissa ei ollut valmiita vastausvaihtoehtoja. Tämä ilmeni jo edellisen kysymyksen kohdalla, jossa kysyttiin haastateltavilta käytetystä kielestä ja terminologiasta. Yksittäisissä vastauksissa haastateltavat ovat nostaneet esille myös yksittäisiä kysymyksiä, joihin vastaaminen oli ollut vaikeaa. Lähemmin tarkasteltuna kaikki mainituista kysymyksistä ovat avoimia kysymyksiä.

Haastatteluilla tutkittiin myös miten haastateltavat olivat käsittäneet kyselylomakkeessa käytettyjä yksittäisiä termejä. Pyysin haastateltavia kertomaan, mitä kustakin esittämästäni termistä tuli heille mieleen. Haastattelutilanteessa korostettiin, ettei kysymyksiin ole olemassa oikeita tai vääriä vastauksia. Seuraavaksi käydään läpi termit, jotka haastateltavia pyydettiin selittämään omin sanoin. Termien selittämisen taustalla oli tarve saada tietoa siitä miten moniselitteisiä termit ovat ja miten moniselitteisyys vaikuttaa kyselyn perusteella saatujen tietojen luotettavuuteen.

Ensimmäisenä pyydettiin selittämään mitä haastateltavat selittäisivät **työvalmennuksen**. Suurin osa haastatelluista valmentautujista selitti työvalmennuksen olevan kun-

toutusta ja valmennusta sekä työelämänvalmiuksien selvittämistä. Yksi haastatelluista ei osannut sanoa mitä työhönvalmennuksella tarkoitettiin. Yhden haastatellun vastaus jätti tulkinnan varaan sen, oliko haastateltava käsittänyt mistä oli kyse, sillä vastaus kysymykseen kuului ”Hyvä, että on olemassa”.

Kun haastateltavia pyydettiin selittämään **yksilöllinen lähtökohta**, vastaukset olivat monimuotoisempia kuin työvalmennus-käsitteen kohdalla. Jotkut haastatelluista valmentautujista selittivät yksilöllisen lähtökohdan toteamalla, että ”Jokaisella on omat lähtökohdat”. Muutama haastateltavista liitti yksilölliset lähtökohdat työntekijöiden ammatillisuuteen sen perusteella, miten yksilölliset lähtökohdat on otettu huomioon.

Pyydettyäessä haastateltuja valmentautujia selittämään mitä he ymmärsivät sanalla **palveluverkosto**, vastauksissa ilmeni hajontaa. Noin puolet haastatelluista yhdisti palveluverkoston käsittävän erilaisia toimijoita tai virastoja, joista voi saada apua. Neljä haastatelluista ei osannut selittää käsitettä mitenkään ja loput olivat sitä mieltä, että palveluverkosto tarkoittaa valmentautumista tai asioiden hoitumista työpaikalla. Yhden haastateltavan vastausta ei voitu hyödyntää ollenkaan, koska haastateltavan antama vastaus olisi ollut haastattelijan oma tulkinta, mikä olisi heikentänyt tutkimuksen luotettavuutta.

Kahdeksan haastateltavista selitti **matalankynnyksen toimipisteen** sanoilla ”helppo tulla”. Muut haastatelluista ei osannut sanoa, mitä sanalla tarkoitettiin. Matalankynnyksen toimipiste käsitteenä oli pääsääntöisesti yksiselitteinen ja suurin osa valmentautujista oli ymmärtänyt mitä käsitteellä tarkoitettiin. Sen sijaan käsite **voimavarat** ei ollut valmentautujille yhtä selkeä. Kolme haastatelluista käsitti voimavarat yksilöllisinä. Kolme ei osannut selittää käsitettä mitenkään ja muut valmentautajat selittivät voimavarat jaksamisena tai ulkoisina tekijöinä, kuten rahoittajina ja yhteistyökumppaneina. Myös **jatkosuunnitelma** -käsitteen suhteen valmentautujien käsitykset vaihtelivat. Suurin osa valmentautujista piti jatkosuunnitelmaa tulevaisuuteen liittyvänä suunnitelmana. Monet käyttivät myös ilmaisua ”ettei jää tyhjän päälle”. Kaksi valmentautujista ei osannut sanoa, mitä termillä tarkoitetaan. Yksi valmentautuja selittivät käsitteen seuraavanlaisesti:

- *Jatkosuunnitelma antaa suuntaa tulevaisuudelle. Mitä pitäis tehdä, ettei jää kotiin peukaloita pyörittämään.*

Kun haastateltavia pyydettiin selittämään kyselylomakkeessa käytetyt käsitteet **organisaatio** ja **status** yli puolet haastatelluista ei osannut sanoa, mitä käsitteillä tarkoitetaan. Kolme haastatelluista selitti käsitteen organisaatio toimipaikkana ja loput haas-

tatelluista ei osannut kertoa mitä käsitteellä tarkoitetaan. Status-käsitteen kohdalla neljän valmentautujan mukaan status tarkoittaa asemaa tai tilannetta. Kaksi valmentautujista sanoi statuksella tarkoitettavan lähtökohtaa tai ”tilaa”. Viisi kaikkiaan yhdestätoista haastattelusta ei osannut selittää käsitettä. Viimeinen selitettävistä käsitteistä oli **valmennussuhde**. Yksi yhdestätoista valmentautujasta tiesi, että valmennussuhteella tarkoitetaan valmennussuhteen muotoa, jolla valmentautuja työskentelee Kumppaniksi ry:llä. Neljä valmentautujista selitti valmennussuhteella tarkoitettavan valmentautujan suhdetta valmentajiin ja neljä ei osannut sanoa mitä käsitteellä tarkoitetaan. Yksi valmentautujista oli sitä mieltä, että valmennussuhteella tarkoitetaan valmentautujien huomioonottamista.

7.1.9 Asiakastytyväisyyskyselyyn vastaaminen

Tarkoitus oli selvittää miten valmentautajat olivat kokeneet asiakastytyväisyyskyselyyn vastaamisen. Valmentautujilta kysyttiin oliko heidän helppo löytää omaa tilannettaan parhaiten kuvaava vastausvaihtoehto strukturoitujen kysymysten kohdalta. Lisäksi heitä pyydettiin osoittamaan haastattelulomaketta apuna käyttäen ne kysymykset, joihin ei ollut helppo löytää sopivaa vastausvaihtoehtoa.

Valmentautujien haastattelujen perusteella tuloksissa on nähtävissä ristiriita. Kysyttäessä valmentautujilta ”Oliko heidän helppo löytää omaa tilannetta parhaiten kuvaava vastausvaihtoehto strukturoiduista kysymyksistä”, poikkeuksetta jokainen valmentautuja kertoi, että vastaus oli ollut helppo löytää. Seuraavaksi valmentautujilta kysyttiin ”Missä kysymyksissä vastausvaihtoehtoa ei ollut helppo löytää”, viisi valmentautujista kertoi, ettei vastaaminen ollut tuottanut vaikeuksia. Kuusi valmentautujista totesi yhden tai useamman kysymyksen olleen sellaisia, joihin oli ollut vaikea vastata.

Kysymyksen ”Missä kysymyksissä vastausvaihtoehtoa ei ollut helppo löytää” tarkoituksena oli selvittää ilmeneekö kyselylomakkeessa selkeästi jokin kysymys tai aihealue, johon vastaaminen oli tuottanut valmentautujille vaikeuksia. Haastattelujen perusteella ei löytynyt tällaista aihealuetta tai kysymystä, sillä valmentautajat nostivat esille hyvin erilaisia kysymyksiä, joihin vastaamisessa oli ollut vaikeuksia. Kuudesta valmentautujasta vain kaksi nosti esiin saman kysymyksen, joka koski koulutusta ja työpaikkoja. Valmentautajat kommentoivat kysymystä seuraavasti:

- *En tiää, miks oli vaikea vastata*
- *En ole vielä tietoa kaivannut.*

Kysymys oli tarkalleen seuraavanlainen:

5.1 Oletko saanut riittävästi tietoa tarjolla olleista koulutuksista/ työpaikoista?

- | | |
|--|---|
| 1. Sain riittävästi tietoa | • |
| 2. Olisin halunnut vähän enemmän tietoa | • |
| 3. Olisin halunnut paljon enemmän tietoa | • |
| 4. En ole saanut lainkaan tietoa | • |

Kysymyksen vastausvaihtoehdoista puuttuu vaihtoehto, joka todentaisi sen, ettei kyselyyn vastaaja ole kaivannut tietoa koulutuksista tai työpaikoista. Kysymys on aseteltu siitä näkökulmasta, miten Kumppaniksi ry on onnistunut markkinoimaan tarjolla olleita koulutuksia ja työpaikkoja. Näin ollen kysymys ei ota huomioon näkökulmaa, jossa valmentautajat olisivat itse olleet kiinnostuneita tiedon saamisesta tai vastaanottamisesta. Muita esille nousseita kysymyksiä, joihin vastaaminen oli tuottanut vaikeuksia, oli ollut aihealueilla: yksilövalmennus, valmennuksenarvioinnin tukijärjestelmä VAT sekä valmennuksen vaikutuksista asetetusta kysymyksessä.

Valmennuksenarvioinnin tukijärjestelmää koskevissa kysymyksissä valmentautujan tuli arvioida miten VAT:n mukainen itsearviointi on kuvannut valmentautujan tilannetta ja miten järjestelmällä saadut tulokset ovat vaikuttaneet valmennuksen etenemiseen. Lisäksi kysymyksillä selvitettiin onko järjestelmän avulla tehty arviointi valmentautujan mielestä tarpeellinen. Haastatteluissa ilmeni myös valmentautujan kommentin perusteella, että kysymykseen tulisi varata tilaa kommenteille, jotta kyselyyn vastaajilla olisi mahdollisuus kommentoida valitsemaansa vastausvaihtoehtoa.

7.1.10 Kysymysten sisällöt ja asiakastytyväisyyskyselyn tarpeellisuus

Kysymysten tarkoituksena oli selvittää, miten tarpeellisenä valmentautajat näkisivät asiakastytyväisyyden mittaamisen Kumppaniksi ry:llä jatkossa. Samalla selvitettiin, mitä mieltä valmentautajat olivat käytössä olleen kyselylomakkeen sisällöstä ja mitä heidän mielestään olisi vielä voitu kysyä. Olettamuksena oli, että valmentautajat pitäisivät tyytyväisyyden mittaamista tärkeänä. Heidä pyydettiin perustelemaan miksi asiakastytyväisyyden mittaaminen olisi tarpeellista Kumppaniksi ry:llä tehtävän työn mittarina. Samalla saatiin palautetta Kumppaniksi ry:n toiminnasta tällä hetkellä.

Kysyttäessä valmentautujilta oliko heidän mielessään asiakastytyväisyyskyselyssä turhia kysymyksiä kymmenen valmentautujan mielestä kaikki kysymykset olivat tarpeellisia. Yksi valmentautujista oli sitä mieltä, että kyselylomakkeessa oli turhia kysymyksiä. Kaksi valmentautujista pohti kyselyssä olleita ”vapaan palautteen”-osioita seuraavanlaisesti: ”Ehkä nuo vapaan palautteen osiot oli vähän turhia”, sekä ”Onko-han tämmösissä kyselyissä tarpeen kysyä tuommosia vapaamuotosia palautteita?”. Lisäksi valmentautujilta kysyttiin mitä kyselylomakkeessa olisi voitu vielä kysyä. Suurin osa valmentautujista ei olisi lisännyt kyselyyn enää mitään, tai ei osannut sanoa, mitä kyselyyn olisi voitu lisätä.

- *Sellanen kysymys vois vielä olla, jossa kysytään yleinen kuva koko kokemuksesta. Näistä se ei välttämättä selviä.*
- *Onko toiveita yksilövalmentajan toiminnasta. Mitä ois vielä voinu tehdä.*

Valmentautujilta kysyttiin viimeisenä miten tärkeänä he pitävät asiakastytyväisyyden mittaamista Kumppaniksi ry:llä tehtävän työn mittarina. Haastatelluista yhdestätoista valmentautujasta yhdeksän piti asiakastytyväisyyden mittaamista erittäin tärkeänä ja kaksi hieman tärkeänä Kyseisen kysymyksen yhteydessä haastatellut valmentautajat kommentoivat asiakastytyväisyyden mittaamisen tärkeyttä seuraavasti:

- *Voi kehittää tätä. Asiakkaiden näkökulmasta.*
- *Tän pitää pysyä kuntouttavana paikkana, minne voi tulla töihin pois kotoa kyhöttämästä. Tästä ei pidä tehdasta! Tuo mökkibisnes alkaa jo vaikuttaa tehdasmaiselta.*
- *Tulisi ilmi miten porukka viihtyy ja mitä voisi parantaa.*
- *Tarkoitus kai olisi, että valmentautajat saa tästä mahdollisimman paljon irti.*
- *Sillä tavalla otetaan asiakkaat huomioon. Pääsee palautetta antamaan. Tosi hyvä juttu!*
- *Tämmönen pistää miettimään mitä ollaan tehty. Miten on menny, onko saanu riittävästi valmennusta.*
- *Saa hyvän yleiskuvan, että mikä on tilanne. Tällainen olisi hyvä olla tasaisin väliajoin, että saisi yleisen näkemyksen selville.*

- *Pitäähän asiakkaiden mielipiteet ottaa huomioon. Eihän siitä tule mitään, jos asiakkaita kohdellaan kuin tiskirättejä. Kun mielipidettä kysytään, voidaan toimintaa parantaa.*
- *Monesti ei tule muuten puhuttua, ku tämmösen kyselyn kautta. Voi nousta esille semmosia asioita, joista ei muuten tule puhuttua.*
- *Voi parantaa, jos jotain kehitettävää on. Kuunnellaan työntekijöiden edut, mitä uudistusta kaivattaisiin.*

7.2 Tulosten yhteenveto

Tämän tutkimuksen mukaan voidaan saatujen tulosten perusteella todeta, että valmentautujille muodostuu valmennussuhteen pituuden perusteella selkeämpi kuva Kumppaniksi ry:n toiminnoista ja toiminnan tavoitteellisuudesta. On siis perusteltua, että kaavailtu asiakastytyväisyyskysely järjestetään valmentautujille valmennussuhteen päättyessä. Lisäksi tulisi pohtia kyselylomaketta laadittaessa kysymysten asettelua. Tutkimuksessa käytettyyn kyselylomakkeeseen laitettiin tarkoituksella avoimia kysymyksiä, jotta saataisiin selville saadaanko avoimilla kysymyksillä ylipäättänsä minkäänlaisia vastauksia valmentautujilta. Tutkimuksen perusteella on todettava, että vastausten laatu ja sisältö on erittäin vaihtelevaa ja jatkossa tulisi pohtia avoimien kysymysten käyttäminen perusteltua.

Moni haastateltavista vastasi haastattelussa, että kyselylomakkeessa käytetty kieli oli ymmärrettävää. Haastattelussa haastateltavia pyydettiin selittämään muutamia kyselylomakkeessa käytettyjä termejä, jotta selviäisi miten monitulkintaisia kysymykset saattoivat olla. Verrattaessa näiden kahden erillisen kysymyksen tuloksia, huomattava enemmistö piti kyselylomakkeessa käytettyä kieltä ymmärrettävänä. Kuitenkin lähes kaikkien selitettävien termien kohdalla ilmeni useampi ”ei osaa sanoa” vastaus. Muutamien käsitteiden kohdalla yksittäiset haastateltavat kertoivat tietävänsä, mitä käsitteellä tarkoitetaan, mutta eivät osanneet selittää niitä. Esimerkiksi eräs haastateltavista totesi status-käsitteen kohdalla: ”Ois pitäny käyä kahvilla ensin. Tämäkin niitä mitkä ymmärtää, muttei osaa selittää. Kai se tarkoittaa asiakkaan arvoa tai asemaa paremminkin.” Saatujen tulosten perusteella muuttaisin joitain kyselylomakkeessa käytettyjä termejä, jotta kysymykset olisivat mahdollisimman yksiselitteisiä. Yksiselitteisyydellä voitaisiin parantaa saatujen tulosten luotettavuutta ja lisäksi helpottaa valmentautujien vastaamista kyselyyn.

7.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimusprosessin aikana pohdin useaan otteeseen miten tutkijaparin mukana olo olisi vaikuttanut työn etenemiseen ja toisaalta tutkimuksen objektiivisuuteen. Oma näkemykseni Kumppaniksi ry:n toiminnasta on positiivinen ja oma arvioni tehtävän työn merkityksestä on yhteiskunnallisesti suuri. Pohdin omaa kykyäni toimia objektiivisesti tutkimusta tehdessäni, mutta totesin työn edetessä, että tutkimus ei kosketa valmentautujien käsityksiä Kumppaniksi ry:stä niissä tutkimuksen osioissa, joita minä tutkimuksessani tutkin.

Asiakastyytyväisyyskyselylomakkeet, joihin valmentautajat vastasivat, menivät suoraan toimeksiantajalle ja minä en nähnyt missään tutkimuksen vaiheessa minkälaisia tuloksia kyselylomakkeilla oli saatu. Tämä seikka lisäsi tutkimuksen luotettavuutta ja objektiivisuutta monessa kohdassa. Tutkimukseni tarkoitus oli pohjimmiltaan selvittää miten luotettavina kyselylomakkeella saatuja vastauksia voidaan pitää. Tutkin siis pelkästään valmentautujien kokemuksia kyselyyn vastaamisesta sellaisenaan kuin he sen haastattelutilanteessa ilmaisivat. Olisi ollut myös eettisesti väärin, jos olisin nähnyt nimettöminä annettujen palautteiden sisältöjä ennen haastatteluja. Lisäksi se, että olisin nähnyt annettuja vastauksia, olisi saattanut johtaa tulkintaan haastattelutilanteessa. Koen siis, että pystyin säilyttämään objektiivisen tutkimusotteen läpi koko tutkimusprosessin.

Pohdin tutkimuksen luotettavuutta ja sen todentamista työn edetessä. Koska tutkimusprosessin oli monivaiheinen ja sisälsi kaksi tutkimuksellista osiota, pohdin sitä kuuluuko tällaisen tutkimuksen luotettavuutta käsitellä tutkimusosioittain vai tarkastella koko tutkimuksen luotettavuutta kokonaisuutena. Päädyin tarkastelemaan tutkimuksellisia osioita itsenäisinä elementteinä ja todentamaan tutkimuksen luotettavuutta osioittain. Lisäksi tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella kokonaisuutena sen jälkeen, kun käsitys eri osioitten luotettavuudesta on todennettu.

7.3.1 Esitutkimuksen luotettavuus

Esitutkimuksessa tutkittiin teemahaastattelumenetelmällä Kumppaniksi ry:n valmentajien näkemyksiä siitä mitä asiakastyytyväisyyskyselyssä pitäisi nostaa esille. Aihealueet olivat ennalta määrätyt työn rajaamiseksi ja haastattelut tehtiin Kumppaniksi ry:llä valmentautujien aikataulujen mukaisesti. Haastatteluun osallistuneiden kuuden valmentajan näkemykset tuottivat kattavan aineiston siitä, mitä kyselylomaketta ra-

kennettaessa tulisi ottaa huomioon. Alun perin haastatteluun pyydettiin yhdeksää valmentajaa, joten haastatteluun osallistuneiden valmentajien osuus oli kaksi kolmasosaa suunnitellusta osallistujamäärästä. Tämä ei kuitenkaan vaikuttanut tutkimuksen etenemiseen, sillä haastattelut saavuttivat osittaisen saturaatiopisteen jo kuudella haastattelulla. Saturaatiolla tarkoitetaan sitä, että haastatteluissa alkaa toistua samat teemat, eivätkä haastattelut tuota enää uutta tietoa (Hirsjärvi ym. 2001, 169).

Haastatteluilla kerättyä aineistoa analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Aineiston luokittelu oli luontevaa osittain siksi, että haastatteluja tehtäessä oli valmiiksi määritelty tietyt aihealueet. Valmentajat nostivat lisäksi esille aihealueiden ulkopuolisia seikkoja, jotka nekin sisällönanalyysin perusteella muotoutuivat tiettyjen teemojen ympärille. Haastattelujen perusteella luotu asiakastyytyväisyyskyselylomake rakennettiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Koen, että tällä tavoin saatiin rakennettua sellainen kokonaisuus, joka vastaa valmentautujien tiedontarpeisiin, sekä kehittämisen näkökulmaan. Lisäksi toimeksiantajan kanssa yhteistyössä tehty kyselylomake varmisti sen, että näkemys saavutetuista tuloksista säilyy objektiivisena ja kaikki tarvittavat osa-alueet tulevat kyselylomakkeessa edustetuiksi.

7.3.2 Asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen käytettävyyttä ja luotettavuutta mittaavien haastatteluiden luotettavuus

Asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen käytettävyyttä ja luotettavuutta mittaaviin haastatteluihin osallistui yksitoista Kumppaniksi ry:n valmentautujaa. Haastatteluun osallistuneet valmentautajat valittiin yhteistyössä toimeksiantajan ja nuorten yksilövalmentajan kanssa. Valmentautujien valinnalla haluttiin saada mahdollisimman kattava kokonaisuus Kumppaniksi ry:llä työskentelevistä valmentautujista. Valinta perustui valmentautujan statukseen, valmennussuhteen keston, sekä valmentautujan ikään. Koen, että valmentautujien valikointi haittasi jossain määrin tutkimuksen luotettavuutta. Pohdin myös miten olisi ollut mahdollista saada kattava otos Kumppaniksi ry:n valmentautujista ilman valintaperusteita ja miten sattumanvarainen valikointi olisi vaikuttanut tuloksiin. Koen kuitenkin, että otos, jolla haastattelut tehtiin, tuotti tutkimuksen kannalta sellaisia tuloksia, joista on jatkossa hyötyä toimeksiantajalle ja kehittämistyölle.

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluna ja haastattelussa käytettiin haastattelulomaketta (liite 3). Haastattelulomake ei kuitenkaan ohjannut haastatteluita vaan loi

loogisen jatkumon haastattelun etenemiselle. Haastatteluiden tarkoituksena oli tutkia luodun kyselylomakkeen käytettävyyttä ja luotettavuutta. Tutkimuksen tässä vaiheessa kiteytyi siis koko prosessin ensisijainen tarkoitus. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten luotettavina kyselylomakkeen avulla valmentautujilta saatua palautetta voidaan pitää. Haastatteluilla selvitettiin, kuinka toisiinsa verrattavina kyselylomakkeella saatuja vastauksia voidaan pitää ja kuinka luotettavia saadut tulokset olivat.

Haastatteluilla saatua aineistoa analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Saatu aineisto oli kattava, vaikka valmentautujien yksittäiset vastaukset olivat suppeita. Aineisto saavutti osittaisen saturaation nopeasti ja tarvetta lisähaastatteluille ei ilmennyt. Tutkimuksen tarpeellisuus näyttäytyi tiettyjen vastausten ristiriitana. Lisäksi olettamuksena ollut ajatus siitä, että asiakaspalautetta tulisi kysyä valmentautujilta valmennusjakson päättyessä, vahvistui myös. Tutkimus siis tuotti sellaisia tuloksia, joita tutkimuksella tavoiteltiin. Tältä osin tutkimuksen validius toteutui. Validiudella tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä tutkimuksessa oli tarkoitus mitata (Hirsjärvi ym. 2001, 213).

8 POHDINTA

Alusta asti tämä työ on ollut haastavampi kuin olin osannut kuvitella. Kokonaisuudessaan tämä prosessi on opettanut minulle kärsivällisyyttä, yhteistyötaitoja, sekä moniammatillisuutta. Lisäksi olen oppinut mitä on olla tutkija. Työni ei noudata perinteistä opinnäytetyön kaavaa, joten olen saanut etsiä tietoa ja peilauspintaa työlleni laajalti ja aina vastausta ei ole löytynyt. Olen saanut prosessin aikana myös taidon soveltaa oppimaani ja tähän perustuu se, että työ alkaa nyt olla valmis.

Prosessin tukipilari on ollut yhteistyö toimeksiantajan kanssa, jolta olen saanut apua työhöni. Opinnäytetyön työelämälähtöisyys näyttäytyy siis vahvasti työssäni, sekä yhteistyönä että viitekehyksen teoriaosiossa, joka rakentuu suurimmaksi osaksi työpajatoiminnan viitekehystä. Koen, että työllä on jatkossa merkitystä Kumppaniksi ry:n toiminnan kehittämisessä. Opinnäytetyö ja sen seurauksena kehitettävä asiakaspalautejärjestelmä tulee tarjoamaan uuden näkökulman toiminnan kehittämiselle, kun esiin nostetaan asiakkaiden tyytyväisyys ja heiltä saatu palaute. Siinä missä järjestelmän kehittäminen on jo suuri kehittämistehtävä, se palaute jota asiakkailta järjestelmällä saadaan nostaa varmasti esille uusia ja erilaisia kehittämisen mahdollisuuksia.

Tutkimustani ohjaavat tutkimuskysymykset olivat 1) minkälaista tietoa valmentajat haluaisivat valmentautujilta asiakaspalautteen muodossa, sekä 2) kuinka luotettavina asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen avulla valmentautujilta saatua palautetta voidaan pitää. Saatujen tulosten perusteella valituilla tutkimusmenetelmillä saavutettiin ratkaisu molempiin tutkimuskysymyksiin. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen saatu aineisto oli osittain niin laaja, että sitä jouduttiin rajaamaan tätä tutkimusta varten. Tutkimusaineisto on jatkossa toimeksiantajan käytössä, jos tarvetta sen käyttöön ilmenee. Toiseen tutkimuskysymykseen saatu aineisto oli myös kattava, mutta sisällöllisesti vastaukset kylläntyivät nopeasti. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin perusteella saavutettiin kuitenkin sellaisia tuloksia, joiden pohjalta kyselylomakkeen rakennetta ja käsitteistöä tulee muuttaa ja palautteen antamisen ajankohta sijoittaa valmennusjakson päättymisen ajankohtaan.

Tutkimusmenetelminä käytin teemahaastatteluja, jotka toteutettiin sekä esitutkimuksessa, että valmentautujien haastatteluissa yksilöhaastatteluina. Jälkikäteen pohdin olisiko valmentajien haastattelut voinut tehdä ryhmähaastatteluna ja olisiko ryhmähaastattelu tuottanut erilaista tietoa kuin yksilöhaastattelut. Toisaalta koen tässä tutkimuksessa yksilöhaastattelujen vahvuudeksi sen, että jokaisen haastatteluun osallis-

tuneen valmentajan yksilöllinen näkemys pääsi esille. Tähän perustuen uskon myös, että saatu tutkimusaineisto on tältä osin kirjavampaa kuin mitä olisi ryhmähaastattelulla saavutettu. Koen, että haastattelumenetelmä tuotti kattavamman aineiston molemmissa tutkimuksen vaiheissa kuin kyselylomaketutkimus olisi tuottanut. Tämän todentaa valmentautujien haastattelujen tuottamaan aineiston pohjalta esille nousnut seikka, jonka mukaan valmentautujien on osittain vaikea tuottaa kirjallista palautetta asiakastyytyväisyyskyselyssä.

Aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä päästiin tarkastelemaan aineistoa kokonaisuutena ja tämä mahdollista johtopäätösten tekemisen aineiston perusteella. Analyysivaiheessa oli kuitenkin otetta huomioon haastateltujen valmentautujien status. Saatuihin vastauksiin nimittäin vaikuttivat valmentautujan valmennussuhteen luonne, valmennuskesto, sekä valmentautujan ikä ja työpaja, jolla valmentautuja työskenteli.

Analyysivaiheessa oli otetta huomioon valmennussuhteen luonne, koska kyselylomakkeessa esille nostetut aihealueet eivät välttämättä koskettaneet kaikkia valmentautujia. Esimerkiksi kyselylomakkeessa oli asetettuna kysymyksiä yksilövalmennuksesta. Yksilövalmennus ei kuulu kaikkiin valmennussuhteisiin ja näin ollen esimerkiksi palkkatuella työskentelevä valmentautuja ei todennäköisesti pystyisi vastaamaan yksilövalmennusta koskeviin kysymyksiin. Toiseksi oli otetta huomioon valmennussuhteen kesto. Jos valmentautujan valmennussuhteen kesto oli verrattain lyhyt haastateltuja tehtäessä, oli todennäköistä, että valmentautujan käsitys Kumppaniksi ry:n toimintoista olisi heikompi kuin niillä, joilla valmennus oli jatkunut jo pidempään. Lisäksi tarkastelun näkökulmaksi muodostui valmentautujan ikä. Ennakko käsityksenä oli, että valmentautujan iällä saattaisi olla vaikutusta siihen kuinka merkityksellisenä hän pitäisi Kumppaniksi ry:n toimintaa ja kuinka tärkeänä hän näkisi asiakastyytyväisyyden mittaamisen. Lisäksi huomioon oli otetta valmentautujan työpaja. Työvalmennusta koskevissa kysymyksissä eroja saattaisi muodostua siinä, miten valmentautajat ovat kokeneet työvalmennuksen eri pajoilla.

Tutkimus tuotti uutta tietoa toimeksiantajalle siitä miltä osa-alueilta valmentajat kaipaavat tietoa asiakaspalautteen muodossa, sekä siitä kuinka luotettavana saatua palautetta voidaan pitää. Lisäksi tutkimuksen sivutuotteena toimeksiantaja sai alustavaa palautetta valmentautujilta, koska haastattelua varten täytetyt kyselylomakkeet jäivät toimeksiantajan käyttöön. Tutkimuksella saatuja tuloksia ei voida pitää laajalti yleistettävänä, koska tulokset koskevat Kumppaniksi ry:n sisäisiä toimintoja. Lisäksi tutkimusta ei voida pitää yleistettävänä, koska tutkimus on tehty Kumppaniksi ry:n käyttöön ja tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää nimenomaan Kumppaniksi ry:n valmentajien

käsityksiä, sekä valmentautujien kokemuksia. Yleistettävyys koskee vain ja ainoastaan Kumppaniksi ry:tä ja sen toiminnan piiriin kuuluvia osa-alueita.

Jatkotutkimus mahdollisuuksia ilmeni prosessin aikana useita. Olisi esimerkiksi mielenkiintoista selvittää tietyllä statuksella työskentelevien valmentautujien käsityksiä Kumppaniksi ry:n toiminnasta ja verrata tuloksia toisiinsa. Lisäksi ennen varsinaisen asiakaspalautejärjestelmän kehittämistä voisi toteuttaa virallinen asiakastytytyväisyyskysely kvantitatiivisin menetelmin. Kumppaniksi ry tarjoaa lukuisia näkökulmia, joista tutkimusta voisi tehdä. Sen lisäksi, että tutkimus koskisi asiakastytytyväisyyttä, voisi tutkimus koskea valmentajien käsityksiä tehtävän työn merkityksestä. Kumppaniksi ry:n toimintaa voisi myös tutkia lukuisten yhteistyökumppaneiden näkökulmasta.

LÄHTEET

Hassinen, M. 2004. *Starttipaja Aapinen – Työpajatoiminnan, yksilövalmennuksen ja palveluohjauksen kehityskulku sekä nykytila Suomessa*. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. Helsinki. Edita Prima Oy.

Haverinen, M. Kyyriäinen, E. 2009. *Mielenterveyskuntoutujan valmennuksen aikainen toimintakyvyn arviointi ICF-viitekehityksessä. Kehittämistehtävä*. Kajaanin Ammattikorkeakoulu.

Haverinen, M. Yksilövalmentaja. Kumppaniksi ry. Kajaani 18.8.2010. Haastattelu.

Helve, H. 2002. *Arvot, muutos ja nuoret*. Helsinki. Yliopistopaino.

Henkilötietolaki 22.4.1999/523. Finlex. Lainsäädäntö [Viitattu 5.8.2010].

Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajajärvi P. 1997. *Tutki ja kirjoita*. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kelan laitospuotoisen kuntoutuksen standardi Versio 13/18.8.2006. Kelan www-sivut. [viitattu 13.8.2010]. Saatavissa

[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/190107124701KM/\\$File/STANDARD13.pdf?OpenElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/190107124701KM/$File/STANDARD13.pdf?OpenElement)

Kumppaniksi ry:n www-sivut [viitattu 9.9.2010]. Saatavissa

<http://www.kumppaniksi.fi/kajaani.html>

Kuntouttavan työtoiminnan kehityshankeen www-sivut. [viitattu 18.8.2010]. Saatavissa

http://maakunta.kainuu.fi/general/Uploads_files/Kuntouttavan%20työtoiminnan%20kehittämishae/projektisuunnitelmaKuntouttavatyotoiminta.doc

Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. 2002. Työministeriö, julkaisuja 289. Sosiaali- ja terveysministeriö, oppaita 2001:8. Edita Prima Oy.

Kyyriäinen, E. 2010. Yksilövalmentaja. Kumppaniksi ry. Kajaani 3.6.2010. Haastattelu.

Kyyriäinen, E. 2010. Yksilövalmentaja. Kumppaniksi ry. Kajaani 18.8.2010. Haastattelu.

Laki julkisista työvoimapalveluista 30.12.2002/1295. Finlex. Lainsäädäntö. [viitattu 5.8.2010]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021295>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189. Finlex. Lainsäädäntö. [viitattu 18.8.2010]. Saatavissa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 497/2003. Finlex. Lainsäädäntö. [viitattu 5.8.2010]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030497>

Leinonen, T. *ICF-viitekehyksessä tapahtuva toimintakyvyn arvioiminen työpajoilla*. Kumppaniksi ry:n www-sivut. [viitattu 11.8.2010]. Saatavissa: <http://www.kumppaniksi.fi/load/VATinfo.pdf>

Leinonen T. 2009 Kehittämispäällikkö. Kumppaniksi ry. Kajaani 24.4.2009. Haastattelu.

Leinonen T. 2009 Kehittämispäällikkö. Kumppaniksi ry. Kajaani 2.2.2010. Haastattelu.

Leinonen, T. 2010. Kehittämispäällikkö. Kumppaniksi ry. Kajaani 3.6.2010. Haastattelu.

Mäkinen, P. Raatikainen, E. Rahikainen A. & Saarnio T. 2009. *Ammattina sosionomi*. WSOY Pro Oy.

Niskanen M. 2009. *Kumppaniksi Ry:n Toimintasuunnitelma vuodelle 2009*. Kumppaniksi ry:n www-sivut. [viitattu 3.8.2010]. Saatavissa: <http://www.kumppaniksi.fi/load/TS2009.pdf>

Työ- ja elinkeinotoimiston www-sivut. [viitattu 18.8.2010]. Saatavissa http://www.mol.fi/mol/fi/01_tyonantajat/06_2rekrytoinnin_tuki/02_palkkatuki/index.jsp

Payne, M. 2005. *Modern social work theory*. Wales. Creative Print & Desing (Ebbw Vale)

Pekkala, T. (toim.) 2005. *Työ- ja Yksilövalmennuksen perusteet – 2000-luvun työpajojen palvelut ja menetelmät*. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. Edita Prima Oy

Sosiaalihuoltolaki (17.9.1982/710). Finlex. Lainsäädäntö. [viitattu 16.3.2011]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. *Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään*. Helsinki. Profami Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Jyväskylä. Gummerrus kirjapaino Oy.

Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383. Finlex. Lainsäädäntö. [viitattu 2.9.2010]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>

Kumppaniksi ry:n Asiakastyytyväisyyskysely 2010

Hyvä vastaaja

Olen sosionomi(amk) opiskelija Savonia Ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyönäni Kajaanin Kumppaniksi Ry:lle asiakaspalautekyselyn ja sen luotettavuuden arvion, jotka toimivat Kumppaniksi ry:llä tulevaisuudessa kehitettävän asiakaspalautejärjestelmän esitutkimuksena. Tutkimuksen tarkoituksena on saada tietoa siitä, minkälaista tietoa asiakkaiden kokemuksista voidaan saada asiakaspalautteen muodossa. Asiakaspalautteen avulla pyritään selvittämään asiakkaiden kokemuksia ja käsityksiä niin Kumppaniksi Ry:stä organisaationa kuin myös työpajoilla tehtävän työn merkityksestä ja vaikuttavuudesta.

Kysymyksiin vastaaminen:

Kyselyyn vastataan nimettömänä, jolloin vastaajan henkilöllisyys ei paljastu Kumppaniksi ry:n työntekijöille, eikä kyselylomakkeen laatijalle. Kyselylomakkeessa on käytetty sekä monivalintakysymyksiä, että avoimia kysymyksiä.

Monivalintakysymyksiin vastaaminen:

Esim. 3.1 Oletko saanut mielestäsi riittävästi ohjausta työskentelyysi työvalmentajaltasi työpajoilla?

- | | |
|--|---|
| 1. Olen saanut riittävästi ohjausta | • |
| 2. Tarvitsisin hieman enemmän ohjausta | • |
| 3. Tarvitsisin paljon enemmän ohjausta | • |
| 4. En ole saanut lainkaan ohjausta | • |

Merkitse rasti siihen ruutuun, joka vastaa kokemustasi ohjauksen riittävydestä.

Avoimiin kysymyksiin vastaaminen:

Esim. 2.5 Millaisina pidät Kumppaniksi Ry:n toimitiloja (pajat, yleiset tilat, piha-alueet jne.)?

Kirjoita sanallinen vastauksesi sille varatulle tilalle.

Teija Kyyriäinen, Savonia Ammattikorkeakoulu, Iisalmi

1. Asiakkaan status ja valmennussuhteen luonne

1.1 Olen Nainen • Mies •

1.2 Millä tukimuodolla olet mukana Kumppaniksi Ry:n toiminnassa?

(Esim. Kelan ammatillinen työhönvalmennus, KAKS:n maksusitoumus, Palkkatuki, Työkokeilu, Työssä suoriutumisen arviointi, Kuntouttava työtoiminta)

2. Kumppaniksi Ry organisaationa ja toimintaympäristönä

2.1 Mitä tiesit Kumppaniksi Ry:stä ja sen toiminnasta ennen valmennus-/työsuhteesi alkamista?

2.2 Valitse seuraavista ne kohdat, jotka mielestäsi kuvaavat Kumppaniksi Ry:tä (voit rastiittaa useamman kuin yhden kohdan)

- Tarjoaa työhön /koulutukseen tähtäävää valmennusta •
- Ottaa huomioon valmentautujan yksilölliset lähtökohdat •
- Toimii osana valmentautujan palveluverkoston •
- On matalankynnyksen toimipiste pitkään työttömänä olleelle •
- Pyrkii rakentamaan valmentautujalle hänen voimavarojaan vastaavan jatkosuunnitelman •
- Ei mikään edellä mainituista •

2.3 Saitko riittävästi tietoa Kumppaniksi Ry:n toiminnasta valmennus-/työsuhteesi alkaessa?

- 1. Kyllä •
- 2. En •

Jos vastauksesi on edellisellä sivulla kohdassa 2. ”En” mistä olisit kaivannut enemmän tietoa?

2.4 Millaisina pidät Kumppaniksi Ry:n toimitiloja (pajat, yleiset tilat, piha-alueet jne.)?

3. Työvalmennus

3.1 Oletko saanut mielestäsi riittävästi ohjausta työskentelyysi työvalmentajaltasi työpajoilla?

- 1. Olen saanut riittävästi ohjausta •
- 2. Tarvitsisin hieman enemmän ohjausta •
- 3. Tarvitsisin paljon enemmän ohjausta •
- 4. En ole saanut lainkaan ohjausta •

3.2 Onko työhönvalmennus parantanut valmiuksiasi tehdä töitä?

- 1. Erittäin paljon •
- 2. Paljon •
- 3. Kohtalaisesti •
- 4. Vain vähän •
- 5. Ei lainkaan •

3.3 Onko työpajoilla ollut riittävästi työtehtäviä?

- 1. Liikaa työtehtäviä •
- 2. Sopivasti työtehtäviä •
- 3. Kohtalaisesti työtehtäviä •
- 4. Olisin halunnut hieman enemmän työtehtäviä •
- 5. Olisin halunnut paljon enemmän työtehtäviä •

3.4 Vapaa palaute työvalmennuksesta

4. Yksilövalmennus

4.1 Olisiko yksilövalmennukselle pitänyt varata enemmän aikaa?

- 1. Enemmän kuin nyt •
- 2. Vähemmän kuin nyt •
- 3. Saman verran kuin nyt •

4.2 Oletteko pystyneet luomaan luottamuksellisen suhteen yksilövalmentajan kanssa (onko yksilövalmentajalle helppo puhua)?

- 1. Erittäin helppo puhua •
- 2. Kohtalaisen helppo puhua •
- 3. Melko vaikea puhua •
- 4. Mahdotonta puhua •
- 5. En osaa sanoa •

4.3 Millaisia asioita yksilövalmentajan tulisi mielestäsi nostaa esille keskusteluissa?

4.4 Vapaa palaute yksilövalmennuksesta

5. Koulutus ja työpaikat

5.1 Oletko saanut riittävästi tietoa tarjolla olleista koulutuksista/ työpaikoista?

1. Sain riittävästi tietoa
2. Olisin halunnut vähän enemmän tietoa •
3. Olisin halunnut paljon enemmän tietoa •
4. En ole saanut lainkaan tietoa •

6. Virkistys- ja liikuntatoiminta (TYKY)

6.1 Onko virkistys- ja liikuntatoimintaa mielestäsi tarpeellista?

1. Kyllä •
2. Ei •
3. En osaa sanoa •

6.2 Millaisia kokemuksia sinulla on virkistys- ja liikuntatoiminnasta?

6.3 Millaisia kehittämissideoita sinulla on virkistys- ja liikuntapäiviä ajatellen?

7. Valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmä (VAT)

7.1 Miten olette kokenut itsearvioinnin tekemisen VAT:n avulla?

- Hyvin helppo •
- Helppo •
- Kohtalainen •
- Hieman ahdistava •
- Hyvin ahdistava •

7.2 Kuinka VAT:n kysymykset ovat kuvanneet omaa tilaani?

- | | |
|-------------------|---|
| 1. Erittäin hyvin | • |
| 2. Hyvin | • |
| 3. Kohtalaisesti | • |
| 4. Huonosti | • |
| 5. Ei lainkaan | • |

7.3 Millaisia ajatuksia VAT:n tulokset ovat herättäneet omasta toiminnastasi?

7.4 Onko VAT:n mukainen arviointi mielestäsi tarpeellinen valmennuksen kannalta?

- | | |
|------------------|---|
| 1. Kyllä | • |
| 2. Ei | • |
| 3. En osaa sanoa | • |

8. Valmennus-/työsuhteen vaikuttavuus

8.1 Miten olet kokenut tavoitteiden asettelun vaikuttavan valmennus- /työsuhteen sujumiseen?

8.2 Miten valmennus- /työsuhte Kumppaniksi Ry:llä on vaikuttanut tulevaisuuden näkymiisi?

Kiitos vastauksistanne!

Hyvä Kumppaniksi Ry:n Työ – tai Yksilövalmentaja

Olen Teija Kyyriäinen ja opiskelen Savonia Ammattikorkeakoulussa sosionomiksi. Teen opinnäytetyötä yhteistyössä Kumppaniksi Ry:n ja Tuomas Leinosen kanssa.

Tutkimus- ja kehittämistyön tarkoituksena on toteuttaa Kumppaniksi Ry:lle asiakaspalauttejärjestelmä ja tehdä asiakastyytyväisyyskysely. Tutkimuksen keskeinen tavoite on saada tietoa Kumppaniksi Ry:n pajajakson päättävien asiakkaiden kokemuksista pajajakson ajalta. Asiakaspalautetta tarvitaan, jotta Kumppaniksi Ry voisi edelleen kehittää toimintaansa haluttuun suuntaan.

Tutkimus toteutetaan otoksella ja tietoa asiakkaiden kokemuksista tutkitaan seuraavilla osa-alueilla:

- Yksilövalmennus
- Työvalmennus
- Työterveyshuolto
- Toimintaympäristö (pajat, yleiset tilat, työtehtävät)
- Näkemys Kumppaniksi Ry:stä
- Sosiaaliset verkostot (työyhteisö, harrastukset, kokemukset mahdollisestatyöpaikkakiusaamisesta)
- Yhteistyökumppanit
- Työkykyä ylläpitävä toiminta

Tutkimuksen tulee palvella myös työ- ja yksilövalmennuksen näkökulmaa mahdollisimman tehokkaasti, joten selvitämme työ- ja yksilövalmentajien tarpeet asiakastyytyväisyyskyselyä laatiessamme.

Yhteistyöterveisin

Teija Kyyriäinen

Savonia Ammattikorkeakoulu, Iisalmi

teija.kyyriainen@student.savonia.fi

Kumppaniksi Ry:n asiakastyytyväisyyttä mittaavan kyselylomakkeen luotettavuuden arvio valmentautujien teemahaastatteluina

Päivämäärä: _____

Paikka: _____

Haastateltavan tiedot:

Sukupuoli: Mies • Nainen •

Syntymävuosi: _____

Paja, jolla työskentelee:

Starttipaja •
 ATK – paja •
 Paussi – kahvio •
 Toimistopaja •
 Puupaja •
 Metallipaja •
 Metsätyöpaja •

Osa viikosta starttipajalla, osa _____ -pajalla

Osa viikosta talon ulkopuolella ja osa _____ -pajalla

Haastateltavan valmennus-/työsuhteenmuoto:

Kelan ammatillinen työhönvalmennus •
 Kaks:n maksusitoumus •
 Palkkatuki •
 Työkokeilu •
 Työssäsuoriutumisen arviointi •
 Kuntouttava työtoiminta •

Valmennussuhteen tähänastinen kesto: _____

Muuta huomioitavaa:

1. Tutkimuksen Tarkoitus ja rakenne

Selvisikö haastateltavalle kyselyn tarkoitus informaationsivun perusteella?

- Kyllä •
 - Ei •
 - Ei osaa sanoa •
-
-
-

Onko vastausohje riittävän selkeä?

- Kyllä •
 - Ei •
 - Ei osaa sanoa •
-
-
-

Oliko kysely mielestäsi...

- Liian pitkä •
 - Liian lyhyt •
 - Sopiva •
 - En osaa sanoa •
-
-
-

2. Kyselylomakkeessa käytetty kieli ja terminologia

Onko kyselylomakkeessa käytetty kieli ymmärrettävää?

- Kyllä •
 - Ei •
 - Ei osaa sanoa •
-
-
-

Pitikö joitain kysymyksiä lukea useamman kuin yhden kerran ennen kysymykseen vastaamista?

- Kyllä •
- Ei •
- Ei osaa sanoa •

Mitä kysymyksiä piti lukea useamman kuin yhden kerran?

3. Mitä ymmärrät seuraavilla käsitteillä?

Työhön valmennus:

Yksilöllinen lähtökohta:

Palveluverkosto:

Matalankynnyksen toimipiste:

Voimavarat:

Jatkosuunnitelma:

Organisaatio:

Status:

Valmennussuhde:

4. Strukturoidut kysymykset

Oliko haastateltavan helppo löytää omaa tilannetta parhaiten kuvaava vastausvaihtoehto?

- Helppo löytää sopiva vaihtoehto •
- Vaikea löytää sopiva vaihtoehto •
- En osaa sanoa •

Missä kysymyksissä vastausvaihtoehtoa ei ollut helppo löytää?

5. Kysymysten sisällöt ja asiakastytyväisyyskyselyn tarpeellisuus

Oliko asiakastytyväisyyskyselyssä mielestäsi turhia kysymyksiä?

- Useampi kuin kolme kysymyksistä oli turhia •
- 1 – 3 kysymyksistä oli turha •
- Kaikki kysymykset olivat tarpeellisia •

Mitä asiakastyytyväisyyskyselyssä olisi haastateltavan mielestä voitu vielä kysyä?

Kuinka tärkeänä pidät asiakastyytyväisyyden mittaamista Kumppaniksi Ry:llä tehtävän työn mittarina?

- Erittäin tärkeänä •
- Hieman tärkeänä •
- En lainkaan tärkeänä •

Perusteluja:

www.savonia.fi



www.savonia.fi

