

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma

Mia Björkman

ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN LAATIMINEN MAAKUNNALLISELLE
ASUNTOLATOIMINNALLE

Opinnäytetyö
Syyskuu 2014



OPINNÄYTETYÖ
Syyskuu 2014
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
p. (013) 260 6600
p. (013) 260 6906

Tekijä
Mia Björkman

Nimeke
Asukastyytyväisyyskyselyn laatiminen maakunnalliselle asuntolatoiminnalle

Toimeksiantaja Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä

Tiivistelmä

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö liittyi ammatillisen toisen asteen perusopetuksen opiskelijoille suunnattuun asuntolatoimintaan. Työskentelyn tavoitteena oli laatia asukastyytyväisyyskysely, jonka avulla organisaatio voi arvioida ja kehittää asuntolatoimintaansa. Toisena tavoitteena oli suunnitella malli kyselyn toteutuksesta. Mallin tarkoituksena oli helpottaa kyselyn käynnistämistä ja läpivientiä.

Opinnäytetyön kokonaisprosessia ohjaavana menetelmänä toimi asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-malli. Tiedon tuottamisen menetelminä käytettiin Learning Cafe -ryhmätyömenetelmää ja ryhmähaastatteluja. Asuntolatoiminnan arviointiin ja kyselyn laadintaan osallistuivat asuntoloiden asukkaat, asuntolaohjaajat, opiskelijahuoltotiimi sekä pedagoginen johtoryhmä.

Tuotoksena syntyi asukastyytyväisyyskysely maakunnan kaikkiin asuntoloihin. Kyselyn avulla arvioidaan asukkaiden tyytyväisyyttä asuntoloiden fyysisiä puitteita, yleistä ilma-piiriä sekä asumisturvallisuutta kohtaan. Lisäksi vastaajat voivat kertoa mahdollisista asumisen häiritsevästä ja parannusehdotuksista. Myös asuntoloiden tiedotustoiminta, asumisen tueksi annettu ohjaus sekä asukkaiden vaikutusmahdollisuudet ovat arvioinnin kohteina.

Mallin ansiosta kyselyn organisointi onnistui hyvin. Kyselyn avulla organisaatio sai selville asuntolatoiminnan kehittämiskohteita. Tulevaisuudessa asuntolatoimintaan olisi hyvä kehittää käytänteitä, joilla lisätään asukkaiden osallisuutta.

Kieli
suomi

Sivuja58
Liitteet 2
Liitesivumäärä 3

Asiasanat
Asuntolatoiminta, asukastyytyväisyyskysely, BIKVA



THESIS
September 2014
Degree Programme in Social Services
Tikkarinne 9
FIN 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. 385 -13- 260 6600

Author

Mia Björkman

Title

Developing a resident satisfaction survey for provincial dormitory operation

Commissioned by North Karelia Municipal Education and Training Consortium

Abstract

This functional thesis involved dormitory operation for upper secondary level students in vocational education and training. The aim was to create a residents' contentment questionnaire, which allows the organization to assess and develop dormitory operation. The second goal was to design a model for executing the questionnaire. The purpose of the model was to facilitate the launch and carrying out the questionnaire.

The BIKVA model (User Participation in Quality Assessment) was used as a guide for the overall process. Learning Café and group interviews were used as knowledge production methods. The dormitory residents, counselors, the student welfare team and the pedagogical management team participated in the assessment and drafting of the questionnaire.

As an output the resident contentment questionnaire was developed for all dormitories in the province. The questionnaire assesses the residents' contentment towards physical framework of the buildings, the general atmosphere, as well as the housing security. In addition, respondents could tell about possible housing disadvantages and suggest improvements. The evaluation process also targets services provided in the dormitories such as the information services, guidance for housing support, as well as the opportunities of the residents to influence.

The survey organization was successful due to the model. Through the survey the organization found out development targets in dormitory operation. In the future, it would be good to develop practices for enhancing resident participation in dormitory activities.

Language
Finnish

Pages 58
Appendices 2
Pages of Appendices 3

Keywords

dormitory operation, resident satisfaction survey, BIKVA

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto	5
2	Opinnäytetyön tavoitteet ja lähtökohdat	7
3	Työskentelyn kokonaisprosessi	9
3.1	Asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-malli	10
3.2	Kuvaus kokonaistyöskentelystä	12
4	Asuntolatoiminta toisen asteen ammatillisissa oppilaitoksissa.....	15
4.1	Valtakunnallinen asuntolatoiminta	15
4.2	PKKY:n maakunnallinen asuntolatoiminta	18
5	Asuntolatoiminnan kasvatusperiaatteet	20
5.1	Yhteisökasvatus.....	21
5.2	Osallisuus	23
6	Asuntolatoiminnan sidosryhmien osallistuminen työskentelyyn	24
6.1	Asukkaiden keskustelutilaisuudet	25
6.2	Asuntolaohjaajien ryhmähaastattelu	29
6.3	Opiskelijahuoltotiimin ryhmähaastattelu.....	32
6.4	Pedagogisen johtoryhmän ryhmähaastattelu.....	34
7	Kyselyn laatiminen ja malli kyselyn toteutuksesta.....	37
7.1	Kyselylomakkeen rakenteen muotoutuminen	37
7.2	Kyselyn sisältö	41
7.3	Saatekirje.....	41
7.4	Testikysely	42
7.5	Malli kyselyn toteutuksesta	43
8	Pohdinta.....	45
8.1	Opinnäytetyöprosessin ja tuotoksen arviointi.....	46
8.2	Oppimiskokemukset	51
8.3	Luotettavuus ja eettisyys	51
8.4	Jatkotutkimus- ja kehittämisideat.....	52
	Lähteet.....	54

Liitteet

Liite 1 PKKY/ asuntolatoiminta/ asukastyytyväisyyskysely

Liite 2 Asukastyytyväisyyskyselyn saatekirje

1 Johdanto

Toiminnallisen opinnäytetyöni aihepiiri liittyi toisen asteen ammatillisen peruskoulutuksen yhteydessä toteutettavaan asuntolatoimintaan. Asuntolatoiminnassa yhdistyvät mielenkiintoisella tavalla sosiaalialan, nuoriso- ja vapaa-aika-alan sekä kasvatusta ja opetusalan käytännöt ja toimintamallit.

Yhteiskuntatakuu ja koulutustakuu ovat vahvasti esillä nykyisen hallituksen ohjelmassa. Ensimmäiset tähän liittyvät ammatillisen koulutuksen läpäisyhankkeet käynnistyivät vuonna 2011. Osassa näistä verkostohankkeista keskitytään opiskelijoiden asumisen ja vapaa-ajan toimintojen kehittämiseen. Ammatillisen koulutuksen keskeyttämistä ehkäisevä toiminta liittyy oleellisesti myös asuntolatoiminnan kehittämiseen. (Pirttiniemi 2012, 5.) Jotta asuntolatoimintaa voitaisiin kehittää, tarvitaan sen arviointiin soveltuvia työkaluja. Tämä toiminnallinen opinnäytetyö vastaa tähän ajankohtaiseen haasteeseen.

Toiminnallisen opinnäytetyöni tavoitteena oli laatia asukastyytyväisyyskysely maakunnallisen asuntolatoiminnan käyttöön sekä suunnitella malli tämän kyselyn toteutuksesta organisaatiolle. Työskentelyni rajautui nimenomaan kyselyn laatimiseen ja mallin suunnitteluun. Varsinainen kyselytutkimuksen suorittaminen jäi toimeksiantajan tehtäväksi ja tämän toiminnallisen opinnäytetyön ulkopuolelle.

Toimeksiantajana toimi Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä (PKKY), joka on valinnut opiskelijoiden hyvinvointia, yhteisöllisyyttä ja osallisuutta lisäävät toiminnot kuluvan strategiakautensa vuosien 2012–2015 painopistealueiksi. Erityisesti opiskelijat halutaan saada mukaan toiminnan kehittämiseen. (PKKY 2011a.) Olen huomionnut tämän painotuksen toiminnallisen opinnäytetyön toteutuksessa, jossa asuntoloissa asuvilla opiskelijoilla on ollut merkittävä rooli työskentelyn käynnistäjinä ja asukastyytyväisyyteen vaikuttavien asioiden nimeäjinä. Opiskelijat osallistuivat myös laaditun kyselyn testaamiseen ja olivat näin mukana kehittämistyössä.

Toiminnallisen opinnäytetyön kokonaisprosessi perustui Bikva-mallin mukaiseen asiakaslähtöiseen arviointiin. Arvioitavaa palvelua, asuntolatoimintaa, tarkasteltiin edeten organisaatiossa alhaalta ylöspäin pidetyillä ryhmähaastatteluilta. Mukana olivat edustettuina asuntolatoiminnan tärkeimmät sidosryhmät eli asuntoloiden asukkaat, asuntolaohjaajat, opiskelijahuollon henkilöstö sekä oppilaitoksien rehtorit.

Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Se voi olla esimerkiksi työelämään suunnattu ohje tai ohjeistus, jolla pyritään ohjaamaan, järjeistämään tai järjestämään jotakin ammatillista toimintaa. Toiminnallinen opinnäytetyö on työelämälähtöinen ja sen tulisi olla tutkimuksellisella asenteella toteutettu. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9–10.)

Toiminnallisen opinnäytetyön raportissa etenen niin, että kerron ensin tavoitteista ja työskentelyn lähtökohdista. Esittelen sitten Bikva-mallin ja lyhyesti opinnäytetyön kokonaisprosessin. Tämän jälkeen tarkastelen asuntolatoimintaa sekä valtakunnallisesti että PKKY:n maakunnallisesti toteuttamana. Avaan PKKY:n asuntolatoiminnassa noudatettavan yhteisökasvatuksen periaatteita sekä osallisuuden käsitettä.

Seuraavaksi kerron, minkälaisia asuntolatoimintaan liittyviä asioita asuntolatoiminnan eri sidosryhmät toivat esille yhteisen työskentelyn yhteydessä. Tämän jälkeen esittelen yksityiskohtaisemmin, miten kyselyn rakenne ja sisältö muotoutuivat. Kerron kyselyyn liittyvästä saatekirjeestä ja testikyselystä sekä esittelen organisaatiolle suunnittelemani mallin kyselyn toteutuksesta.

Pohdintaosiossa arvioin opinnäytetyönprosessin ja tuotoksen onnistumista ja oppimiskokemuksiani. Pohdin myös toiminnallisen opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisyyttä. Lopuksi tuon esille työskentelyn kautta syntyneitä jatkotutkimus- ja kehittämideoita.

2 Opinnäytetyön tavoitteet ja lähtökohdat

Toiminnallisen opinnäytetyöni tavoitteena oli laatia asukastyytyväisyyskysely PKKY:n maakunnallisen asuntolatoiminnan käyttöön. Varsinainen kyselytutkimuksen suorittaminen, tulosten analysointi ja raportointi jäivät organisaation tehtäväksi ja tämän opinnäytetyön ulkopuolelle. Maakunnallinen asuntolatoiminta kattaa seitsemän eri asuntolaa, jotka on tarkoitettu toisen asteen ammatillisen perusopetuksen opiskelijoille.

Organisaatio toteuttaa kyselyn internetkyselynä. Kyselyn tarkoituksena on arvioida asukkaiden kokemuksia asuntolassa asumisesta ja asuntolassa elämisestä. Kyselystä saatavien tuloksien avulla asuntolatoiminnan eri toimijat voivat arvioida työnsä tuloksia ja kehittää toimintaansa. Koska kyselyn kohderyhmänä ovat asuntoloissa asuvat opiskelijat, huomioin heidän asiantuntijuutensa mahdollistamalla heidän osallistumisensa kyselyn laadintaan.

Opinnäytetyön toisena tavoitteena oli suunnitella malli asukastyytyväisyyskyselyn toteutuksesta. Mallin tarkoituksena on helpottaa kyselyn käynnistämistä ja läpivientiä organisaatiossa. Mallin pääasiallinen kohderyhmä muodostuu asuntolatoiminnan tärkeimmistä sidosryhmistä eli asuntolaohjaajista, opiskelija-huollon henkilöstöstä ja rehtoreista. Osallistin nämä ryhmät mallin laadintaan.

Opinnäytetyön toimeksiannon lähtökohtana oli organisaation tarve saada asukastyytyväisyyskysely maakunnallisen asuntolatoiminnan käyttöön. Kyselyn toteuttaminen oli jo aiemmin määritelty osaksi asuntolatoiminnan suunnitelmaa, mutta varsinainen kysely oli vielä laatimatta. Muutamassa asuntolassa oli aikaisemmin toteutettu asuntolakohtaisia kyselyjä, mutta ne eivät sellaisenaan soveltuneet kaikkien asuntoloiden käyttöön. Aikaisemmin laaditut kyselyt myös keskittyivät pitkälti selvittämään asuntolan vapaa-aikaan liittyviä asioita.

Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa vierailin asuntolaohjaajista koostuvan asuntolatiimin kokouksessa esittelemässä opinnäytetyöni ideaa. Ehdotin vapaa-aikatoimintojen poisjättämistä asukastyytyväisyyskyselystä. Asuntolaohjaajat

olivat sama mieltä, sillä vapaa-aikatoimintojen kartoitus, asukkaiden kiinnostuksen kohteet eri teemailtoja ja retkiä kohtaan voidaan selvittää muullakin tavoin kuin kyselyn avulla. Monilla asuntoloilla onkin jo käytössään keinoja tätä varten, esimerkiksi asukasilloja ja äänestyksiä, joissa valitaan tulevan kauden toimintoja. Lisäksi asuntoloiden vapaa-aikatoiminta käynnistetään heti syksyllä, kun asukkaat tulevat asuntolaan. Niinpä vapaa-aikaan liittyvät toiveetkin on hyvä huomioida silloin. Asukastyytyväisyyskysely on puolestaan mielekkäämpää pitää vasta siinä vaiheessa, kun asukkailla on jo jonkin verran kokemusta asumisesta.

Kyselylomakkeen suunnittelu edellyttää tutkittavaan ilmiöön perehtymistä ja siihen liittyvien käsitteiden määrittelyä (Heikkilä 1998, 47). Perehtyessäni maakunnalliseen asuntolatoimintaan huomasin, että sitä koskevaa kirjallista materiaalia oli saatavana niukalti. Toiminta asuntoloissa pohjautui pitkälti kirjoittamattomiin käytänteisiin, jotka olivat muotoutuneet ajan saatossa. Maakunnalliseen asuntolatoimintaan perehtyminen oli haasteellista myös sen vuoksi, että asuntolat olivat erilaisia fyysisiltä puitteiltaan, sijainniltaan ja toimintatavoiltaan. Asukkaille laaditut toimintaohjeet (järjestyssäännöt) ja toimintaohjerrikkomusmenettelyt olivat kuitenkin kaikilla asuntoloilla samat, joten ne loivat omalta osaltaan yhteistä pohjaa toiminnalle. Mistään ei kuitenkaan ollut saatavissa tarkempaa tietoa, millä konkreettisilla toimenpiteillä eri asuntoloissa toimintaa toteutettiin. Tämän selvittämiseksi asuntolaohjaajien asiantuntemus ja panostus työskentelelyyn osoittautuikin ensiarvoisen tärkeäksi.

Koska tavoitteena oli laatia yhteinen kaikkien asuntoloiden käyttöön soveltuva asukastyytyväisyyskysely, oli ensin selvitettävä mitkä asiat olivat riittävän yhteisiä, että niitä voitiin ottaa mukaan kyselyyn. Koska kirjallista materiaalia ei ollut saatavana, päätin selvittää asiaa suullisesti ja käyttää tiedon tuottamisen menetelmänä haastatteluja. Hirsijärven & Hurmeen (2010) mukaan haastattelu on ennalta suunniteltu tapahtuma, jonka tarkoituksena on kerätä informaatiota. Haastattelijä perehtyy aiheeseen ja valmistautuu haastatteluun jo etukäteen saadakseen mahdollisimman hyvin lisätietoa aiheesta. Tavallisesta vuorovaikutustilanteesta, kuten keskustelusta, haastattelu eroaa siinä, että se on aina haastattelijan alulle panema ja ohjaama. (Hirsijärvi & Hurme 2010, 42–43.)

Yhteisen kyselyn laatiminen edellytti myös yhteisen näkemyksen muodostamista siitä, minkälainen palvelu asuntolatoiminta on. Niinpä pidin tärkeänä, että asuntolatoimintaan vaikuttavat tärkeimmät sidosryhmät olivat myös mukana työskentelyssä. Kirvosen (2009) mukaan kehittämistyössä mukana olevien toteuttajien täytyy olla mukana jo tavoitteista ja menettelytavoista sovittaessa. Toimijoilla itsellään on paras ymmärrys toimintaympäristöstä ja näin ollen kehittämistyön reunaehdoista. Kehittämistyö ei siis ole neutraalia yksittäisen henkilön asiantuntijatyötä. (Kirvonen 2009, 120–122.)

Ryhmähaastattelu sopii hyvin tilanteisiin, jossa halutaan selvittää, miten henkilöt muodostavat yhteisen kannan johonkin kysymykseen. Haastattelija puhuu haastateltaville yhtä aikaa ja osallistujat voivat kommentoida aihetta melko spontaanisti. Ryhmähaastattelun avulla tietoa saadaan usealta henkilöltä samaan aikaan, joten se on nopeampaa ja halvempaa kuin yksilöhaastattelu. (Hirsijärvi & Hurme 2010, 61–63.) Päädyinkin ratkaisuun, että järjestän ryhmähaastattelun kullekin asuntolatoiminnan tärkeimmälle sidosryhmälle.

Tätä toiminnallista opinnäytetyötä tehdessäni pystyin hyödyntämään omaa aikaisempaa organisaation ja asuntolatoiminnan tuntemustani, sillä olen työskennellyt PKKY:ssä asuntolaohjaajana. Vaikka toteutinkin opinnäytetyön ollessani opintovapaalla, asuntolatoiminnan tuntemus vaikutti lähestymistapaani eli siihen, että tarkastelin asuntolatoimintaa työntekijän näkökulmasta.

3 Työskentelyn kokonaisprosessi

Toiminnallisen opinnäytetyön kokonaisprosessia ohjaavana menetelmänä toimi asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-malli. Valitsin menetelmäksi Bikva-mallin, koska se mahdollisti mielestäni parhaiten asuntolatoiminnan eri sidosryhmien yhteisen työskentelyn. Tein tietoisin valinnan, että esittelen tässä luvussa asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-mallia käyttäen lähteenä ainoastaan mallin kehittäjän tanskalaisen Hanne Kathrine Krogstrupin käsikirjaa.

Esittelen tämän luvun yhteydessä lyhyesti työskentelyn kokonaisprosessin sekä sanallisesti että kuvion avulla. Samalla kerron myös toteutuksen aikataulusta. Asukkaille järjestetyissä keskustelutilaisuuksissa ja muille sidosryhmille järjestetyissä ryhmähaastatteluissa keskityttiin tarkastelemaan asumistyytyväisyyttä eri näkökulmista ja luomaan yhteistä kuvaa laadukkaasta asuntolatoiminnasta. Näin sain selville kyselyyn tulevat aihealueet.

3.1 Asiakslähtöisen arvioinnin Bikva-malli

Bikva-mallin nimi tulee sanoista Brugerinddragelse I Kvalitetsvurdering eli asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajina. Kvalitatiivisesti suuntautuneen Bikva-mallin perusajatuksena on ottaa asiakkaat mukaan toiminnan arviointiin. He pääsevät itse määrittämään, mitkä asiat ovat heille tärkeitä, ja näin he ovat mukana luomassa arviointikriteerejä. Asiakkaat voivat tuoda esiin ongelma-alueita, joista työntekijät ja johtajat eivät ole tietoisia. Asiakkaiden osallistaminen on tärkeää, sillä heillä katsotaan olevan tärkeää tietoa toiminnan kehittämisen kannalta. (Krogstrup 2004, 7–8.)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus hyödyntää käyttäytymistieteiden oppeja. Aineistoa voidaan kerätä esimerkiksi keskustelunomaisilla haastatteluilla, teemahaastatteluilla tai ryhmäkeskusteluilla. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla opitaan ymmärtämään tutkimuskohdetta ja sen käyttäytymistä paremmin. (Heikkilä 2004, 16–17.)

Bikva-mallissa arviointiprosessi etenee alhaalta ylöspäin. Prosessi perustuu oppimiseen ja jatkuvaan vuorovaikutukseen. Asiakkaat arvioivat kohteena olevaa palvelua omien kokemuksensa perusteella ja heidän esittämänsä palaute esitellään sidosryhmille. Sidosryhmät arvioivat asiakkaiden palautetta ja käsittelevät näin esille tulleen palautteen myönteistä ja kielteistä palautetta. (Krogstrup 2004, 15.)

Arviointiprosessiin osallistuville tiedotetaan etukäteen arvioinnista, sen toteutuksesta ja arvioinnin aikana saadun tiedon välittämisestä prosessissa. Työskentely aloitetaan keräämällä asiakkaiden palaute avoimen ryhmähaastattelun avulla.

Tämän jälkeen asiakkailta saatua palautetta käsitellään ryhmähaastatteluissa sidosryhmittäin. Palaute kulkee organisaatiossa ylöspäin, niin että kukin sidosryhmä kommentoi sitä omasta näkökulmastaan. Bikva-mallissa on neljä vaihetta, jotka ovat asiakkaiden ryhmähaastattelu, kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelu, johdon ryhmähaastattelu ja poliittisten päättäjien ryhmähaastattelu. Kenttätyöntekijöille tarjoutuu tilaisuus pohtia omaa toimintaansa asiakkailta saamansa palautteen perusteella, hallintojohto keskittyy miettimään syitä asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden palautteille ja poliittiset päättäjät puolestaan arvioivat toimijoiden palautteiden syitä. (Krogstrup 2004, 15–22.)

Haastattelujen toteuttajan tulee olla haastateltaville tuntematon henkilö. Näin vältetään tilanteelta, jossa asiakkaat joutuisivat arvostelemaan henkilöä, josta he ovat riippuvaisia. Seuraamuksien pelko voi estää rehellisen arvioinnin antamisista. Tavoitteena on antaa haastateltavien ilmaista itseään mahdollisimman laajasti omin sanoin, mutta tarvittaessa haastattelija voi esittää selventäviä kysymyksiä. (Krogstrup 2004, 26.)

Työskentely etenee sidosryhmittäin ryhmähaastattelulla, jonka pohjana toimii edellisen sidosryhmän haastattelusta saadut tiedot. Tiedot voidaan kirjata tiivistelmäksi tai vaihtoehtoisesti esittää aihepiirin mukaisesti avainsanoina. Kun näin kertynyttä palautetta viedään eteenpäin, on tärkeää määritellä kenelle tieto viedään, eli kuka pystyy vaikuttamaan esille tuotuun ongelmaan ja millä tasolla. Kaikilla sidosryhmillä on kuitenkin oltava käytössään kaikki tarvittava tieto. Kysymys on ennen kaikkea tiedon välittämisen muodosta. (Krogstrup 2004, 16–20.)

Ryhmähaastatteluista saatuja tietoja voidaan käsitellä monella tavalla. Voidaan olettaa, että haastattelu on kuin kokous, josta kirjoitetaan tiivistelmä. Saadut palautteet voidaan myös muotoilla lyhemmiksi tai pitemmiksi lausunnoiksi. Yksi vaihtoehto on koota tiedot ja jakaa ne aihepiireihin. Tietojen välittämisessä hyödynnetään haastatteluohjetta. Osa asioista voi olla sellaisia, joihin voidaan vaikuttaa välittömästi, mutta osaan tarvitaan johdon päätöksiä. Tällaisia asioita voivat olla esimerkiksi työn organisointia tai voimavaroja koskevat palautteet.

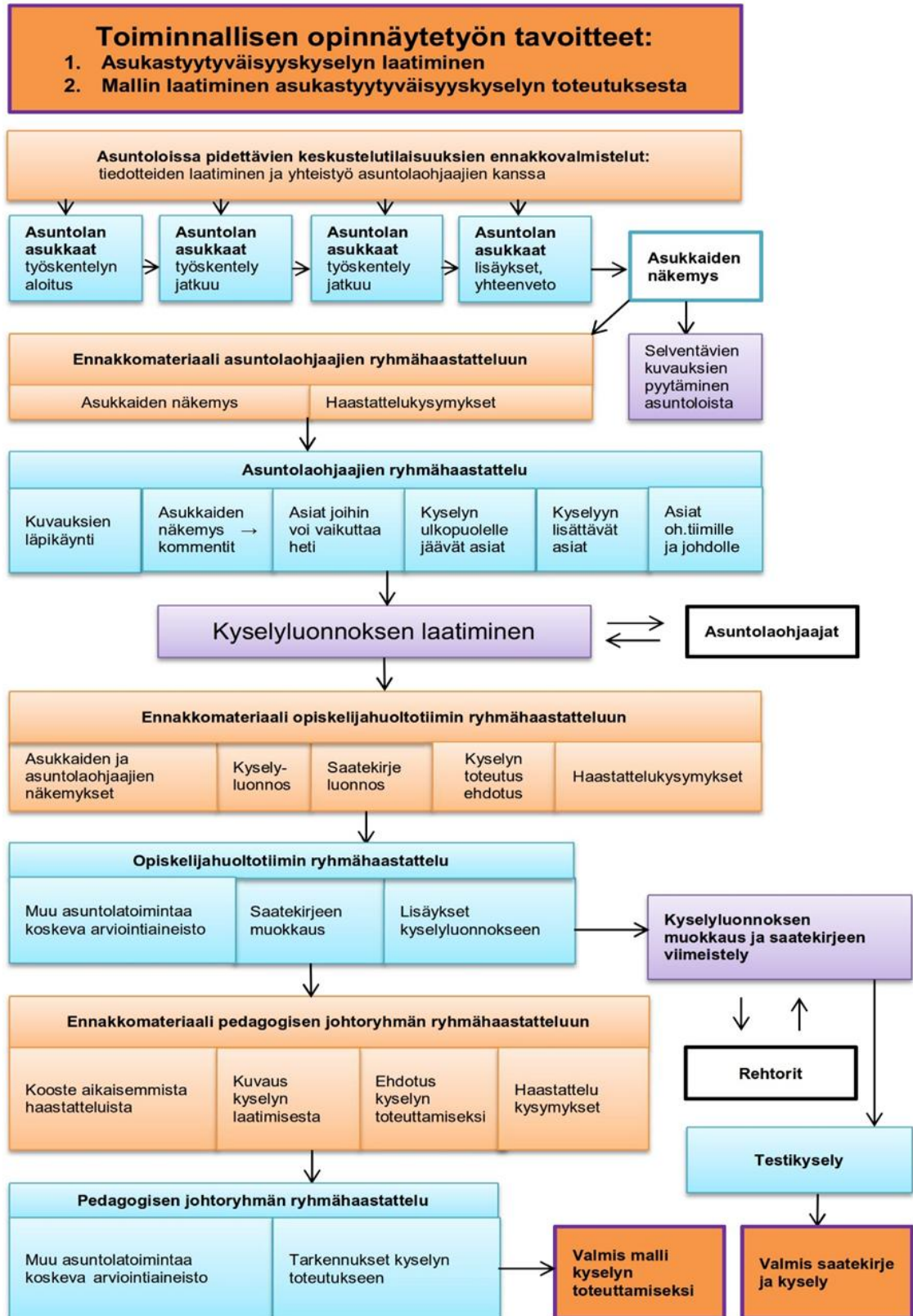
Haastattelujen yhteenvedossa arvioija voi antaa suosituksia tai jättää tulkinnan arviointiin osallistuneille. (Krogstrup 2004, 19–21, 24).

Bikva-malli lisää ymmärrystä siitä, miten arviointiin osallistuvat kokevat oman tilanteensa. Sen avulla pystytään paneutumaan asiaan syvällisesti ja näin antamaan uusia näkökulmia sosiaalityöhön ja sen arviointiin. Ryhmähaastatteluisa esiin tulleita teemoja voidaan hyödyntää esimerkiksi niiden jälkeen laadittavan kyselytutkimuksen kehittämisessä. (Krogstrup 2004, 12.)

3.2 Kuvaus kokonaistyöskentelystä

Toiminnallisen opinnäytetyöni kokonaisprosessia ohjaavana menetelmänä toimi asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-malli. Aloitin työskentelyn asuntoloissa asuvien opiskelijoiden kanssa järjestämällä neljä keskustelutilaisuutta eri asuntoloissa. Jotta asukkaat hyötyivät toistensa työskentelystä, sovelsin toteutuksessa Learning Cafe -ryhmätyömenetelmän ideaa. Työskentelyn aloittanut ryhmä nimettiin asukastyytyväisyyteen vaikuttavia hyviä ja huonoja asioita. Seuraavassa asuntolassa työskentelyä jatkettiin niiden pohjalta. Kukin ryhmä otti kantaa nimettyihin asioihin ja lisäsi uusia asioita listaukseen. Työskentelyn tuotoksena syntyi listaus asioista, joita asukkaiden mielestä kannattaa kysyä asukastyytyväisyyskyselyssä. Työskentely asukkaiden kanssa tapahtui vuoden 2013 huhtikuun ja toukokuun aikana.

Learning Cafe -ryhmätyömenetelmän avulla ideoita tai asioita voidaan työstää etukäteen valittuihin aiheisiin. Aiheet kirjoitetaan isoille papereille ja jaetaan pienryhmille pöytiin. Pienryhmä on sopivan kokoinen, kun kaikki näkevät paperin hyvin ja mahtuvat kirjoittamaan siihen tai ilmaisemaan mielipiteensä asiasta. Kun ryhmä on kirjannut omat ajatuksensa ylös, vaihdetaan papereita ryhmien kesken tai vaihtoehtoisesti ryhmä vaihtaa pöytää. Näin suurempikin ryhmä voi toimia tehokkaasti ja kaikilla on mahdollisuus ilmaista mielipiteensä. Lopuksi tuotokset käydään yhdessä läpi ja aiheista voidaan käydä keskustelua. (Kauppinen 2007, 29.)



Kuvio 1. Toiminnallisen opinnäytetyön kokonaisprosessi.

Asukkaiden kokemustietoon pohjautuvissa arvioissa ilmeni asuntolakohtaisia eroja. Halusin tarkistaa, miten nämä asiat olivat tosiasiasa järjestetty, ja niinpä pyysin asuntoloittain asuntolaohjaajilta kirjalliset kuvaukset näistä aiheista vuoden 2013 toukokuussa. Laadin kuvauksista koosteen, jonka esittelin asuntolaohjaajien ryhmähaastattelussa.

Seuraavaksi pidin ryhmähaastattelut asuntolaohjaajille, opiskelijahuoltotiimille ja pedagogiselle johtoryhmälle. Kuhunkin ryhmähaastatteluun valmistin ennakkomateriaalin, jonka avulla osallistujat pystyivät perehtymään edellisten ryhmähaastattelujen kautta saatuun asuntolatoimintaan liittyvään aineistoon. Työskentelyn keskiössä olivat asukastyytyväisyyskyselyn laatiminen ja sen toteutuksen mallin suunnittelu, mutta Bikva-mallin mukaisesti asuntolatoiminnan sidosryhmät toivat esille myös muita asuntolatoimintaan liittyviä kehittämissideoita.

Ennakkomateriaalin laadinnassa kiinnitin erityistä huomiota siihen, että esille tuodut asiat olivat sellaisia, joihin kyseinen sidosryhmä pystyi vaikuttamaan. Niinpä esimerkiksi kyselyn toteutuksen mallin esittelin ensimmäisen kerran opiskelijahuoltotiimissä, koska mallin mukaan toimittaessa kyselyn tulokset käsiteltäisiin jokaisen oppilaitoksen opiskelijahuoltoryhmässä. Asuntolaohjaajien ryhmähaastattelu oli vuoden 2013 kesäkuussa, opiskelijahuoltotiimin saman vuoden joulukuussa ja pedagogisen johtoryhmän ryhmähaastattelu oli tammikuussa vuonna 2014.

Asukkailta ja asuntolaohjaajilta saamani aineiston pohjalta laadin ensimmäisen kyselyluonnoksen. Tarkasteltuani sitä kehitysjohtajan ja suunnittelijan kanssa lähetin sen kommentoitavaksi asuntolaohjaajille. Huomioituani heidän lisäyksensä kyselyluonnos oli kommentoitavana opiskelijahuoltotiimissä. Tämän jälkeen siihen ottivat kantaa oppilaitoksien rehtorit. Lopuksi järjestin testikyselyn joulukuussa vuonna 2013, jossa erään asuntolan asukkaat kommentoivat kyselyn soveltuvuutta ja laatua. Luovutin asukastyytyväisyyskyselyn sekä mallin kyselyn toteutuksesta organisaatiolle tammikuussa vuonna 2014.

Opinnäytetyöprosessin aikana käännyin organisaation eri asiantuntijoiden puoleen tarkistaakseni asuntolatoimintaan liittyviä asiatietoja. Selvittelin miltä toisen

asteen ammatillinen asuntolatoiminta näyttää valtakunnallisesti tarkasteltuna ja miten sitä järjestetään PKKY:ssä. Tutustuin PKKY:n maakunnallisessa asuntolatoiminnassa noudatettavan yhteisökasvatuksen periaatteisiin. Lisäksi perehdyin osallisuuden käsitteeseen ja tutustuin kyselytutkimuksen teoriaan.

4 Asuntolatoiminta toisen asteen ammatillisissa oppilaitoksissa

Tässä luvussa esittelen toisen asteen ammatillisen peruskoulutuksen yhteydessä toteutettavaa asuntolatoimintaa. Avaan keskeistä lainsäädäntöä, joka liittyy tähän oppilaitoksien yhteydessä toteutettavaan toimintaan.

Tarkastelen asuntolatoimintaa ensin valtakunnallisesti toteutettuna ja keskityn sitten esittelemään tämän toiminnallisen opinnäytetyön toimintaympäristöä PKKY:n maakunnallista asuntolatoimintaa. Tässä yhteydessä esittelen myös opinnäytetyön toimeksiantajan.

4.1 Valtakunnallinen asuntolatoiminta

Vuonna 2011 opiskelija-asuntoloita ylläpitäviä koulutuksen järjestäjiä oli yhteensä 85 kpl. Toisen asteen ammatillisen peruskoulutuksen opiskelija-asuntoloissa asui keväällä 2011 yhteensä 12 860 opiskelijaa. (Vehviläinen 2011, 8.) Asuntolatoimintaa ohjaavat laki ammatillisesta koulutuksesta (630/1998), nuorisolaki (72/2006) ja lastensuojelulaki (417/2007). Valtakunnallisesti tarkasteltuna asuntolatoiminta elää vielä etsikkoaikaansa, mikä ilmenee esimerkiksi asuntolatyöntekijöiden hyvinkin erilaisina tehtäväkuvauksina (Vehviläinen 2012, 80–81).

Nuorisolaki (1. §), asuntolatoimintaa ohjaavana lakina, suuntaa asuntolatoimintaa kohti nuorten kasvun ja itsenäistymisen tukemista sekä aktiivisen kansalaisuuden edistämistä. Nuorisolain toteuttamisen periaatteita ovat yhteisöllisyys ja yhteisvastuu, monikulttuurisuus ja kansainvälisyys, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo, ympäristön ja elämän kunnioittaminen sekä terveet elämäntavat. Nuorisolaki (2. §) korostaa sosiaalisen vahvistamisen merkitystä. Sosiaalisella vahvis-

tamisella tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joita tehdään nuorten elämäntaitojen parantamiseksi sekä syrjäytymisen ehkäisemiseksi. (Nuorisolaki 72/2006.)

Sosiaalinen vahvistaminen on positiivisempi ilmaus syrjäytymisen ehkäisylle. Syrjäytyneeksi luokittelu on leimaavaa ja siksi sitä tulisi välttää. Sosiaalinen vahvistaminen on prosessi, joka toteutetaan yhdessä nuoren kanssa. Tavoitteena on nuoren saattaminen yhteisölliseen toimintaan. Sosiaalisen vahvistamisen painopiste on nimenomaan ennalta ehkäisevässä työssä. Varhaisen puuttumisen, interventioiden, korjaavien toimien ja asiakaslähtöisen verkostoitumisen kautta pyritään kokonaisvaltaisesti tukemaan yksilön elämänhallintaa. (Mehtonen 2011, 13,18.)

Lastensuojelulain (25. §) mukaan asuntolaohjaajat kuuluvat niiden henkilöiden joukkoon, joilla on työnsä puolesta velvollisuus ilmoittaa lastensuojeluviranomaisille havaitsemastaan lastensuojelullisesta tarpeesta. (Lastensuojelulaki 417/2007.) Huoli voi liittyä nuoren huolenpidon tarpeeseen, kehitystä vaarantaviin olosuhteisiin tai nuoren omaan vahingolliseen käyttäytymiseen. Ilmoitusvelvollisilla ei ole laillista harkintavaltaa siihen, seuraako ilmoituksesta lastensuojelutoimenpiteitä, joten ilmoitus tulee tehdä viipymättä ja saattaa asia sosiaalihuollon ammattilaisten arvioitavaksi. (Lastensuojelun käsikirja 2012.)

Jokaisessa kunnassa tulee olla lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma. Suunnitelmalla ohjataan, johdetaan ja kehitetään lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointityötä. (Lastensuojelulaki 12. §.) Suunnitelmassa lasten ja nuorten palveluja tarkastellaan kokonaisuutena, johon myös opetustoimi ja oppilas- ja opiskelijahuolto kuuluvat. Oppilas- ja opiskelijahuollon keskeiset periaatteet ja tavoitteet ovat kaikilla kouluasteilla pääosin samanlaiset. (OPH 2012a.)

Paikallisessa opetussuunnitelmassa kunkin oppilaitoksen on kuvattava, kuinka nämä periaatteet ja tavoitteet on huomioitu. Opetussuunnitelman oppilas- ja opiskelijahuoltoa käsittelevästä osiosta on käytävä ilmi ainakin seuraavat asiat:

- toiminta terveen ja turvallisen koulu- ja opiskeluyhteisön kehittämiseksi
- työn- ja vastuunjako oppilas- ja opiskelijahuollon palveluista vastaavien ja eri yhteistyökumppaneiden kanssa
- yhteistyö huoltajien kanssa, oppilas- ja opiskelijahuollon moniammatillinen yhteistyö sekä yhteistyö muiden toimijoiden kanssa

- oppilaan tai opiskelijan yksilölliseen opetuksen tukeen ja oppilashuollolliseen tukeen liittyvät toimintamallit
- menettely- ja toimintatavat erilaisten ongelma-, onnettomuus- ja kriisitilanteiden ehkäisemiseksi
- koulu- tai opiskeluyhteisön kriisisuunnitelma
- suunnitelma kiusaamisen, väkivallan ja häirinnän ehkäisemiseksi ja siihen puuttumiseksi. (OPH 2012b.)

Halusin tuoda edellä kuvatun opetushallituksen listauksen esille, koska jokaista asuntolaa ja sen asukkaita koskettaa oman oppilaitoksen tapa hoitaa kukin edellä mainittu asia. On tärkeää, että asuntolassa työskentelevillä työntekijöillä on riittävästi tietoa oman oppilaitoksensa yleisistä linjauksista ja käytännön järjestelyistä opiskelijahuollollisissa asioissa. Oppilaitoksien opiskelijahuolto toimii ikään kuin taustatukena asuntolatoiminnalle.

Toisen asteen ammatillisen peruskoulutuksen opiskelija-asuntoloista on tehty valtakunnallinen selvitys vuonna 2012. Siinä tarkastellaan asuntoloiden tilaa ja kehittämistarpeita. Selvitys koostettiin asuntolaohjaajille ja oppilaitoksen rehtoreille suunnatusta henkilökuntakyselystä sekä asuntolassa asuville opiskelijoille suunnatusta opiskelijakyselystä. Selvityksessä asuntolat nähdään opiskelijan hyvinvointiin vaikuttavana palveluna sekä oppimisympäristönä. (Vehviläinen 2012, 7–8.)

Asuntolatyöntekijöiden yleisimpiä työnimikkeitä ovat asuntolaohjaaja ja asuntolanhoitaja. Lisäksi työnimikkeinä ovat myös esimerkiksi majoitusvastaava, kasvatusohjaaja ja yhteisökasvattaja. Työntekijäresursoinnissa on paljon asuntola-kohtaisia eroja. Yhtä kokopäivätoimista asuntolaohjaajaa kohti asukasmäärä asuntoloissa vaihtelee 8–235 välillä. Keskimääräisesti yksi asuntolaohjaaja vastasi 64,5 asukkaan ryhmästä. (Vehviläinen 2012, 11.)

Asuntolaohjaajien toimenkuva on laaja ja vaihtelevasti määritelty. Yhteisinä piirteinä voidaan pitää opiskelijoiden ohjaamista ja kasvattamista, sekä kurinpitoon ja valvontaan liittyviä tehtäviä. Asuntolaohjaajat tekevät yhteistyötä kotien kanssa sekä ohjaavat tarvittaessa opiskelijan erityisasiantuntijan luokse. Monilla toimenkuvaan kuuluu myös kiinteistönhoidollisia tehtäviä, sekä usein asuntolaohjaajat toimivat lisäksi oppilaitoksen vapaa-aikaohjaajina. Asuntolaohjaajat toimivat yleisesti moniammatillisessa verkossa ja toimenkuvan epämääräisyys saat-

taakin vaikeuttaa opiskelijahuollon henkilöstön ja opettajien kanssa tehtävää yhteistyötä. (Vehviläinen 2012, 11–13, 44.)

Valtakunnallisesti asuntoloiden asukasvalintakriteerit ovat yhtenäisiä. Etusijalla ovat alle 18-vuotiaat, ensimmäisen vuoden opiskelijat sekä hankalien kulkuyhteyksien päässä asuvat opiskelijat. Myös sosiaaliset perusteet huomioidaan valintaperusteina. (Vehviläinen 2012,15.) Selvityksen perusteella useimmat opiskelijat pitivät tiloja ja olosuhteita kokonaisuudessaan hyvinä. Asuntolat tarjoavat opiskelijoille varsin hyvät asumismahdollisuudet, varsinkin jos valvonta on järjestetty asianmukaisesti. Asuntoloissa, joissa valvonta oli ulkoistettu, löytyi päinvastaisia esimerkkejä. (Pirttiniemi 2012, 5.) Asianmukaisella valvonnalla tarkoitetaan sitä, että asuntolan asioita hoitamaan on nimetty työntekijä, eikä valvontaa ole jätetty pelkästään esimerkiksi oppilaitoksen ulkopuolisen vartiointiliikkeen vastuulle.

Valtakunnallisen selvityksen mukaan henkilöstö nosti kaikkein tärkeimmäksi kehittämisteemaksi opiskelijoiden osallisuuden ja oman vastuun kehittämisen. Henkilöstön toiveiden mukaan olisi hyvä kehittää keinoja, joilla asukkaat voitaisiin ottaa enemmän mukaan toimintaan suunnittelusta toteutukseen asti, esimerkiksi tilojen viihtyvyyteen liittyvissä asioissa. Näin myös asukkaiden vastuunotto lisääntyisi. (Vehviläinen 2012, 34–42.)

4.2 PKKY:n maakunnallinen asuntolatoiminta

Opinnäytetyön toimeksiantaja Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä on koulutus- ja kehittämisorganisaatio, jonka jäsenkuntia ovat Ilomantsi, Joensuu, Juuka, Kitee, Kontiolahti, Lieksa, Liperi, Nurmes, Outokumpu, Polvijärvi, Rääkkylä, Tohmajärvi ja Valtimo. Opetustoimintaa on koko maakunnan alueella. Henkilökuntaa koulutuskuntayhtymällä on yhteensä 1025 ja opiskelijoita oppilaitoksissa yhteensä 7404. PKKY:n koulutusmuotoja ovat ammatillinen peruskoulutus, ammatillinen aikuiskoulutus, oppisopimuskoulutus, vapaa sivistystyö ja kesäyliopistotoiminta. (PKKY 2013a.)

Toisen asteen ammatillista perusopetusta antavia oppilaitoksia on kahdeksan. Jokaisessa oppilaitoksessa toimii opiskelijahuoltoryhmä. Opiskelijahuoltoryhmät

kokoontuvat säännöllisesti ja toteuttavat moniammatillisessa yhteistyössä ennaltaehkäisevää työtä. Opiskelijahuoltoryhmän tehtävänä on myös yksittäisen opiskelijan elämäntilanteen arviointi, tuen järjestäminen ja verkostotyö. Opiskelijahuollon keskeisenä tehtävänä on varmistaa opintojen eteneminen huomioimalla opiskelijoiden hyvinvointiin vaikuttavia asioita ja kehittämällä tätä tukevia oppimisympäristöjä. Useimmiten jäseninä toimivat koulutusjohtaja, erityisopettaja, opinto-ohjaaja, terveydenhoitaja ja kuraattori. Jäseninä voivat myös toimia ammatillinen ohjaaja, koulunkäyntiavustaja sekä asuntolaohjaaja. (Häikiö 2012.)

Tätä oppilaitoksissa tapahtuvaa opiskelijahuoltoa koordinoi maakunnallinen opiskelijahuoltotiimi. Jokainen oppilaitos nimeää edustajan kyseiseen maakunnalliseen tiimiin vuosittain. Tiimin tehtävänä on lisätä oppilaitosten välistä yhteistyötä, tukea opetushenkilöstön osaamisen kehittymistä ja osallistua opiskelijahuollon laadulliseen suunnitteluun ja kehittämisen prosesseihin. Tiimin vetäjänä toimii opiskelijahuollon koordinaattori. (Herranen 2014a.)

Maakuntatasolla PKKY:n asuntolatoiminnan tavoitteita ja toimintaa ohjaavia periaatteita on määritelty opetussuunnitelman yhteiseen osaan sisältyvässä opiskelijan hyvinvointisuunnitelmassa. (PKKY 2011b.) Tärkeimmäksi tavoitteeksi on määritelty turvallisen ja viihtyisän opiskelu- ja asuinympäristön luominen. Asuntolaohjaajat tukevat opiskelijoita omatoimiseen asumiseen ja elämiseen liittyvissä asioissa. Toiminnalla pyritään tukemaan opintojen etenemistä ja tarjoamaan asukkaille ohjattua toimintaa iltaisin. Jokainen asuntola laatii oman vuosikellonsa, johon kuvataan tarkemmin tulevan toimintakauden sisältö. Asuntoloilla on myös toimipistekohtaiset turvallisuussuunnitelmat. Yleisen asumisviihtyvyyden takaamiseksi asukkaat sitoutuvat noudattamaan PKKY:n asuntoloiden yhteistä toimintaohjetta. Asuntoloissa noudatetaan yhteisökasvatuksen periaatteita. (PKKY 2011a; PKKY 2013b.)

Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymän asuntoloiden asuntolaohjaajan vakinaiseen palvelussuhteeseen otettavalla henkilöllä on oltava vähintään soveltuva toisen asteen ammatillinen koulutus tai tutkinto. Tällainen tutkinto on esimerkiksi nuoriso- ja vapaa-ajanohjauksen perustutkinto.

PKKY:llä on maakunnan alueella seitsemän asuntolaa, joissa asui vuonna 2013 yhteensä 548 ammatillista perustutkintoa suorittavaa opiskelijaa. Kaikista ammatillista perustutkintoa suorittavista opiskelijoista asuu asuntolassa 10,1 %. Hallinnollisesti kukin asuntola kuuluu oman oppilaitoksensa yhteyteen ja kyseisen oppilaitoksen rehtori vastaa asuntolatoiminnasta ja toimii asuntolaohjaajien tai asuntolassa työskentelevien esimiehenä. (Herranen 2014b.) Laki ammatillisesta koulutuksesta (630/1998) takaa, että asuminen koulutuksen järjestäjän ylläpitämässä opiskelija-asuntolassa on perusopetukseen osallistuville opiskelijoille maksutonta.

Majoituspaikkojen lukumäärä vaihtelee asuntoloittain 36–135 välillä. Asuinrakennukset ovat joko kerros- tai rivitaloja ja yksi asuntola toimii oppilaitoksen kanssa samassa rakennuksessa. Edellä mainittua internaattiasumista lukuun ottamatta asuntoloissa asuminen tapahtuu soluasunnoissa, joissa 4, 6 tai 8 asukasta jakavat yhteisen keittiötilan sekä wc- ja suihkutilan. Huoneet ovat yhden tai kahden hengen huoneita. Asuntolan koko ja talotyyppi vaikuttavat moniin asuntolan käytäntöihin ja asuntolat poikkeavatkin jonkin verran toisistaan käytännöiltään.

Asuntoloissa asuvat opiskelijat ovat pääasiassa 16–19-vuotiaita. Varsinkin ammattioppilaitoksen aloittaville opiskelijoille ensimmäinen vuosi asuntolassa tuo mukanaan suuria elämänmuutoksia. Uudelle paikkakunnalle muutto, uuteen oppilaitokseen tutustuminen sekä entistä itsenäisempi asuminen ja eläminen tuovat omat kasvuhaasteensa nuorten arkeen. Myös soluasuminen vaatii uudenlaista vastuunottamista sekä omasta että solutovereiden hyvinvoinnista.

5 Asuntolatoiminnan kasvatuseriaatteet

PKKY:n opetussuunnitelman yhteiseen osaan sisältyvässä opiskelijan hyvinvointisuunnitelmassa määritellään, että asuntolatoiminnassa noudatetaan yhteisökasvatuksen periaatteita. (PKKY 2011b.) Avaan tässä luvussa yhteisökasvatuksen keskeisiä periaatteita.

Lisäksi avaan osallisuuden käsitettä. PKKY painottaa vuosien 2012–2015 strategiakaudellaan opiskelijoiden osallisuutta lisäävien toimenpiteiden merkitystä. (PKKY 2011a.) Tämän opinnäytetyön toteutuksessa osallisuuden lisääminen on ollut keskeisenä periaatteena. Yhtäältä toteutus on mahdollistanut asuntolatoiminnan tärkeimpien sidosryhmien ja varsinkin opiskelijoiden osallistumisen kyselyn laadintaan ja laadukkaan asuntolatoiminnan määrittämiseen. Tämä on vahvistanut osallistujien toimijuutta suhteessa asuntolatoimintaan. Toisaalta valmis tuotos ohjaa asuntolatoimintaa osallistavampaan suuntaan.

5.1 Yhteisökasvatus

Yhteisöllä voidaan tarkoittaa monia eri asioita. Yhteisökasvatuksen yhteydessä yhteisöksi katsotaan sellainen toiminnallinen kokonaisuus, jonka jäsenet toimivat yhdessä saavuttaakseen yhteisen tavoitteen. Jäsenet tiedostavat heitä yhdistävät asiat ja se lisää yhteisyyden tunnetta. (Raina & Haapaniemi 2007, 34.) Yhteisökasvatusyhteisössä pyritään tietoisesti luomaan sellaiset toimintatavat ja käytänteet, että sosiaaliset ja vuorovaikutussuhteet mahdollistavat yksilön persoonallisuuden kehittymisen. (Kaipio 1995, 89.)

Käytännön kasvatustaidot ovat yhteisökasvatuksessa tärkeitä, sillä kyse ei ole mekaanisesta kurinpidosta. Yhteisön käyttäminen kasvatuksen välineenä vaatii myös laajempia kasvatustaitoja kuin yksilön kasvatus. Kasvattajalta vaaditaan yhteisön tilan hahmottamisen ja yhteisön kautta vaikuttamisen taitoja. Käytännön kasvatustaidot kehittyvät oman toiminnan jatkuvan analysoinnin ja kriittisen tarkastelun avulla. (Kaipio & Murto 1980, 69–71.)

Yhteisökasvatuksessa korostetaan vertaisryhmän vastuuta yhteisestä hyvinvoinnista ja yhteisön toiminnoista (Raina & Haapaniemi 2007, 29). Kaipion (1995) mukaan lapsien ja nuorten mukaan ottaminen yhteisön toimintaan tasa-vertaisina kumppaneina edellyttää, että kasvattajayhteisö ilmaisee selkeästi ne reunaehdot, joiden puitteissa toiminta tapahtuu. Tavoitetilana voidaan pitää, että yhteisön jäsenet otetaan mukaan kaikissa mahdollisissa yhteisön toiminnoissa. Oleellista on huomioida yhteisön taso, yksilöiden ikä ja valmiudet sekä yhteisön organisatoriset edellytykset. Yhdessä sovitut normit tuovat turvallisuutta ja luottamusta yhteisöön. (Kaipio 1995, 72.)

On syytä kiinnittää huomio siihen, millä tasolla yhteisistä asioista päätetään. Mikäli aikuisilla on päätös valmiina jo yhteiskäsittelyyn tultaessa, on kyse näennäisestä ja epädemokraattisesta päätännästä. Rehellisempää ja luottamusta herättävämpää on selkeästi nimetä ne asiat jotka kuuluvat kasvattajien päätettäviksi. Yhteisökasvatus on demokratiakasvatusta, jossa yhteisön jäsenille tarjoutuu mahdollisuus opetella yhteistä asioiden ratkaisemista sekä valintojen ja päätöksien tekemistä. (Kaipio & Murto 1980, 127–128.)

Kun yhteisö päättää sitoutua johonkin yhteiseen käytäntöön, se samalla sitoutuu seuraamaan kuinka käytäntöä noudatetaan. Tavallisimmillaan tämä tapahtuu yhteisten säännöllisten kokouksien avulla. Näin yhteisöllinen kontrolli luo keskustelujen ja asioiden tarkastelun kautta yhteistä todellisuutta ja kieltä. Yhteisen kielen rakentuminen on tärkeää, sillä samalla ilmaisulla voidaan tarkoittaa useampia asioita. Mitä yleisluontoisemmin yhteiset sopimukset verbaalisesti ilmaistaan, sitä tärkeämpää on määritellä mitä ne yhteisön toiminnan tasolla tarkoittavat. (Kaipio 1995, 68–69.)

Yhteisökasvatuksen avulla pyritään lisäämään yhteistä tietoisuutta yhteisössä ilmenevien ongelmien syistä. Yksilöllisiksi miellettyjä ongelmia päästään käsittelemään yhteisönäkökulmasta ja näin toimintatapoja ja olemassa olevia rakenteita voidaan kyseenalaistaa. Yhteisön jäsenten arkielämän asiantuntijuuden hyödyntäminen, yhteisön osallisuus sekä osallistuminen lisäävät toimijoiden vastuuta. (Salo 2002, 25.)

Voidakseen toimia rakentavasti yhteisön jäsenenä yksilö tarvitsee erilaisia taitoja. Erilaisten ihmisten kunnioittava kohtaaminen, rakentava toiminta ristiriitatilanteessa, kyky ottaa vastaan ja antaa palautetta sekä oman käyttäytymisen ohjaaminen ryhmän edun mukaisesti ovat vuorovaikutustaitoja, joita voidaan kutsua yhteisötaidoiksi. (Raina & Haapaniemi 2007, 40.) Näitä taitoja voidaan opettaa ja harjoitella, ja luontevammin se käy todellisessa tilanteessa.

Kasvattajilta vaaditaan tietoutta ryhmä- ja yhteisöprosesseista, sekä erityisesti ymmärrystä niiden vaikutuksesta yksilökehitykseen. Valta ja vastuu jakaantuvat

eri tavoin kuin perinteisimmissä kasvatustapojen menetelmissä. (Raina & Haapaniemi 2007, 29). Kasvattajayhteisön toiminta on järjestettävä ja organisoitava niin, että kasvatustapahtumat tapahtuvat riittävän johdonmukaisesti. Mikäli kasvattajia on useampi, eivät he ilman yhteisöllistä toimintaa voi saavuttaa kasvatuksen perusedellytyksiä eli määrätietoisuutta ja kasvatettavien luottamusta. (Kaipio 1995, 63–64.)

5.2 Osallisuus

Kuntasektorilla on kehitetty uusia innovatiivisia toimintoja, joiden avulla kuntalaisia pyritään osallistamaan. Tällaisia ovat esimerkiksi yhteisösuunnittelu ja kuntalaisfoorumiin osallistuminen. 2000-luvulla myös palveluiden suunnittelussa on alettu käyttää osallistavia käyttäjälähtöisiä menetelmiä pelkän käyttäjien kuulemisen sijaan. Tällöin kuntalaisille avautuu mahdollisuus vaikuttaa heille suunnattujen palveluiden suunnitteluun ja tuotantoon. (Jäppinen 2011, 111–112.)

Viime vuosina oppilaitoksissa on saatu aikaan hyviä käytännön uudistuksia oppilaiden osallisuuden edistämiseksi. Tähän on vaikuttanut vuonna 2007 voimaan astunut lainmuutos, joka velvoittaa oppilaitoksia perustamaan oppilaskunnan tai kehittämään muun vastaavan rakenteen joka tukee nuorten kuulemistä. Tällainen voi olla esimerkiksi yhteistyö kunnallisen tason kanssa. Esimerkiksi Joensuussa nuorisovaltuuston jäsenet valitaan oppilaitosten oppilaskuntien kautta. (Manninen 2008, 119–127.)

Ihmisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksilla on vahva yhteys heidän kokemaansa hyvinvointiin. Sosiaalinen osallisuus nähdäänkin vastakohtana sosiaaliselle syrjäytymiselle. Olisi yhteiskunnallisesti tärkeää, että ihmiset kokiisivat voivansa vaikuttaa asioihinsa yhteisönsä jäseninä. Parhaimmillaan yksilön tai yhteisön osallisuuden kokemus voi johtaa kumppanuuden kokemukseen. (oSallisuushanke Salli 2012.)

Osallisuus liittyy yhteisöön kuulumisen ja siinä osallisena olemisen kokemukseen. Se tuottaa hyvinvointia, luo mielekkyyttä ja merkityksellisyyttä yksilön elämään. Yhteisöllisyyden kautta ihminen saa tarvitsemaansa luottamusta toisiin ihmisiin. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin tutkimuskeskus 2013.)

Osalliseksi tulemista voidaan edistää luomalla osallisuutta mahdollistavia tekijöitä, kuten vuorovaikutuksessa olemista ja yhteyteen kuulumista. Tämä edellyttää luottamusta ja osallistuvaa kanssakäymistä. Kyse on sisäisestä prosessista, jossa yksilö hakeutuu yhteyden ulkopuolisuuden kokemuksesta kohti yhteyden kokemusta. Vahvistavan vuorovaikutuksen kautta kokemus muuttuu yhteenkuuluvuudeksi ja osallisuudeksi. Yhteisöllinen vuorovaikutus lisää yksilön voiman tunnetta ja uskoa omiin mahdollisuuksiin. Yhteenkuuluvuutta lisäävät luottamuksellisuus, avoimuus ja vastavuoroisuus ja sitä heikentävät tasavertaista vuorovaikutusta haittaavat tekijät. (Jantunen 2008, 74–76.)

Kiilakoski (2008) tuo esiin aidon osallisuuden mukanaan tuoman vallan ja vastuun näkökulman. Todellista vaikuttamista ei ole pelkästään kuulluksi tuleminen, vaan yksilön esittämällä mielipiteillä on myös oltava merkitystä yhteisön toimista päätettäessä. Tämä edellyttää vallan jakamista. Osallinen yksilö oppii ottamaan vastuuta yhteisönsä toiminnasta. (Kiilakoski 2008, 13–14.)

Suomessa osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuuksia arvostetaan niin paljon, että niitä on turvattu myös lainsäädännön avulla. Laki ammatillisesta koulutuksesta 36. § määrittelee, että opiskelijoille on annettava mahdollisuus osallistua koulutukseen liittyvään kehittämiseen ja heitä on kuultava opintoihin sekä muihin opiskelijoiden asemaan vaikuttavien päätösten tekemisessä. (Laki ammatillisesta koulutuksesta 1998/630.) Asuntolatoiminta on oppilaitoksen järjestämää ja ylläpitämää opiskelijahuollollista toimintaa, joten siihen voidaan soveltaa kyseistä lain velvoitetta.

6 Asuntolatoiminnan sidosryhmien osallistuminen työskentelyyn

Tässä luvussa kerron asuntolatoiminnan tärkeimpien sidosryhmien osallistumisesta asukastyytyväisyyskyselyn laadintaan ja kyselyn toteutuksen suunnitteluun. Kuvaan ensin asuntoloiden asukkaille järjestettyjä keskustelutilaisuuksia. Tämän jälkeen avaan sidosryhmien ryhmähaastatteluja. Kerron myös työsken-

telyyn liittyvistä ennakkojärjestelyistä ja haastatteluihin osallistuville laatimistani ennakkomateriaaleista. Esittelen haastatteluista saamaani aineistoa, joka toimi aina seuraavan ryhmän haastattelun pohjana. Esittelen myös muuta, kuin suoraan asukastyytyväisyyskyselyyn liittyvää aineistoa. Näin organisaatio voi jatkossa hyödyntää tätä toiminnallisen opinnäytetyön raporttia ja ottaa käsittelyyn asuntolatoimintaan liittyviä kehittämissideoita.

En nauhoittanut haastatteluja, vaan kunkin haastattelun yhteydessä asioita kirjattiin ylös niin, että kaikki paikalla olijat näkivät mitä kirjattiin. Lisäksi kirjoitin muistion jokaisen haastattelun jälkeen. Haastateltavia ryhmiä olivat järjestyksessään asuntoloiden asukkaat, asuntolaohjaajat, opiskelijahuoltotiimi sekä pedagoginen johtoryhmä.

6.1 Asukkaiden keskustelutilaisuudet

Asukkaat osallistuivat asukastyytyväisyyskyselyn laatimiseen neljässä, eri asuntolassa pidetyssä keskustelutilaisuudessa. Olin sopinut asuntolaohjaajien kanssa sähköpostitse ja puhelimitse keskustelutilaisuuksiin liittyvistä keskeisistä järjestelyistä. Valitsin asuntolat niin, että kahden lähekkäin sijaitsevan asuntolan asukkaat pystyivät osallistumaan samaan tilaisuuteen. Näin mahdollistettiin yhteensä viiden asuntolan asukkaiden osallistuminen työskentelyyn. Kun tilaisuuksien paikat olivat selvillä, sovimme tarkemmasta aikataulusta.

Lähetin tiedotteet valittuihin asuntoloihin. Tiedotteissa keskustelutilaisuuteen osallistuvia asukkaita pyydettiin ilmoittamaan tulostaan asuntolaohjaajille. Ilmoittautumisella halusin varmistaa riittävän osallistujamäärän ja samalla asuntolaohjaajille tarjoutui tilaisuus kertoa lisätietoja tulevasta työskentelystä. Tällä halusin varmistaa, että kaikilla osallistujilla oli riittävästi ennakkotietoa työskentelyn tarkoituksesta ja tavoitteesta. Asuntolaohjaajat mainostivat tilaisuuksia myös muilla tavoin. Yksi asuntolaohjaaja hyödynsi asuntolan Facebook-sivuja kertoakseen asukkaille mahdollisuudesta osallistua asukastyytyväisyyskyselyn laatimiseen. Ohjaajat järjestivät tarjoilun tilaisuuksiin ja varasivat rauhallisen tilan työskentelyä varten. Olimme sopineet etukäteen, etteivät ohjaajat itse osallistua keskustelutilaisuuksiin. Tällä halusin varmistaa, että asukkaat voisivat mahdollisimman vapaasti tuoda esille myös asuntolaan liittyviä kielteisiä asioita.

Keskustelutilaisuuksiin osallistuneilla asukkailla oli ennakkotieto työskentelyn tavoitteesta eli asukastyytyväisyyskyselyn laatimisesta. Kerroin kuitenkin jokaisen tilaisuuden aluksi opinnäytetyöstäni ja siitä, miten työskentelyä tulitaisiin vielä jatkamaan organisaatiossa asukkaiden työskentelyn jälkeen. Esittelin Learning Cafe -ryhmätyömenetelmän ja miten sitä tulitaisiin soveltamaan asuntoloiden välisessä työskentelyssä.

Ensimmäisessä asuntolassa ohjeistin asukkaita aloittamaan työskentelyn määrittelemällä niitä asuntola-asumiseen liittyviä asioita, jotka ovat merkityksellisiä asukastyytyväisyyden kannalta. Ohjeistin heitä nimeämään sekä hyviä että huonoja puolia. Näin asukkaat toivat esille asioita, joita heidän mielestään kyse-lyssä kannattaisi kysyä. Kirjasin esille tuotuja asioita isoille papereille niin, että kaikki näkivät kirjoituksen.

Seuraavassa asuntolassa työskentely jatkui aloittaneen ryhmän työskentelyn pohjalta. Esittelin ensin edellisen ryhmän aikaansaannoksen kokonaan, jotta kaikki saivat yleiskuvan siitä, minkälaisia asioita ensimmäinen ryhmä oli tuonut esille. Tämän jälkeen asukkaat ottivat kantaa näihin seikkoihin ja toivat uusia asioita esille oman asuntolansa näkökulmasta. Toimin itse edelleen kirjurina ja pyrin varmistamaan ryhmän jokaisen jäsenen mielipiteen esille tuotuihin asioihin.

Kolmannessa asuntolassa asukkaat jatkoivat työskentelyä kahden edellisen asuntolan listauksen pohjalta, tehden omat lisäyksensä. Neljännen asuntolan kohdalla toimin samoin kuin edellisissä asuntoloissa. Tässä vaiheessa uusia asioita ei enää tullut yhtä paljon esille kuin edellisissä asuntoloissa. Tein tästä johtopäätöksen, että olin saanut selville tärkeimmät asukkaiden esiin tuomat asiat. Toisin sanoen otokseni oli riittävä. Työskentelyyn osallistui yhteensä 26 opiskelijaa. Asukkaiden yhteisen työskentelyn tuotoksena syntyi listaus asioista, joita he pitivät tärkeinä asukastyytyväisyyden kannalta.

Asukkaiden listaus kyselyyn haluttavista asioista:

Tilat

- huone (koko)
- keittiön varustetaso (uunit ym.)
- sauna
- pyykkitupa
- pyörävarasto
- LVI (lämpö, vesi ja ilmastointi)

Asiat joihin asukkaat voivat tai olisi hyvä voida vaikuttaa

- huonekaverin valinta
- toimintaohjeet (joustavuus)
- asuntolan käytänteet (voisi vaikuttaa siihen miten asioita tehdään)
- minkälaisia retkiä ja tapahtumia järjestetään

Asuntolaohjaajan työssä on tärkeää

- työajat tiedossa
- työntekijän tavoitettavuus
- huumorintajua löytyy
- ohjaajalla tarvittavat avaimet ja muut työhön tarvittavat välineet

Asumisrauha

- yörauha (esim. asuntolan piha-alueen autoliikenne yöllä)
- esiintyykö kiusaamista tai väkivaltaa (yksilöityjä kysymyksiä)
- omaisuus (ruoka, rahat, pyykki) turvattu
- kotirauhan kunnioitus (ei omaa rauhaa, kun ei kunnioiteta toisen huonetta tai solua)
- riittävä valvonta

Asuntolatoimintaan liittyvät oheispalvelut

- kiinteistöhoito (käy huoneissa)
- vartiointiliike (tyytyväisyys palveluun)
- nettiyhteys
- oppilaitoksen tilojen käyttö, esim. liikuntasali.

Ylivoimaisesti eniten aikaa asukkaiden puheenvuoroissa käytettiin sosiaalisen kanssakäymisen merkityksestä asukastyytyväisyydelle. Asukkaat toivoivat, että

asuntoloissa olisi enemmän asukkaiden välistä toimintaa ja tekemistä. He toivoivat lisää nimenomaan omatoimista, ei ohjattua kanssakäymistä.

Muutamassa asuntolassa asukkaat toivat esille ongelmia, jotka aiheutuivat eri kulttuurien kohtaamisesta. Asukkaat ehdottivat, että olisi hyvä järjestää tilaisuuksia, joissa eroista voisi yhdessä keskustella ja näin lisätä yhteisymmärrystä. Asukkaat kertoivat, että kielimuuri ja eri uskontoihin liittyvät käyttäytymistavat aiheuttavat ongelmia.

Asukkaat kertoivat kokevansa, että toisista asukkaista on sekä hyötyä että haittaa. Koettiin, että toisilta asukkailta saadaan apua käytännön asioissa, mutta toisaalta muut asukkaat voivat häiritä käytöksellään. Keskustelijat pohtivat sitä, mikä on julkista (yhteistä) ja mikä on yksityistä (omaa). Kun asuntolan asukas liikkuu toisten soluissa, hän mieltää oleskelevansa asuntolassa eikä esimerkiksi jonkun keittiössä tai olohuoneessa. Nuoret kertoivat, että solun yhteinen keittiötila mielletään siis asukkaiden mielestä usein julkiseksi tilaksi. Tämän koettiin aiheuttavan levottomuutta. Yhden asuntolan asukkaat kritisoivat majoitusjärjestelyjä. Heidän mielestään on vanhanaikaista erotella tyttöjä ja poikia omiin rappeuihinsa.

Asukkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä asuntoloiden tiloihin. Parannusehdotuksia löytyi kuitenkin muutamasta asuntolasta. Toiveet liittyivät keittiön varustamiseen, pyörien säilytykseen sekä pyykinpesu- ja kuivatusmahdollisuuksiin. Useassa asuntolassa asukkaat olivat tyytymättömiä huoneiden lämmitykseen talviaikaan.

Muutamassa asuntolassa asukkaat mainitsivat tutortoiminnan ja suoraan rehtorin luokse menon vaikuttamiskanavana. Asukkaiden kertoman mukaan asuntoloissa ei ollut nimettyjä asukastoimikuntia. Asukkaat kertoivat voivansa vaikuttaa asioihin lähinnä asuntolaohjaajan kautta. Asiaa luonnehdittiin muun muassa seuraavasti:

Eihän se oo ku meet vaan sanoo asuntolaohjaajalle, niin se järkkää.
Kyllä ne meillä ainakin yleensä hoitaa asian, jos se on jotenkin mahdollista.
Jos ei muu auta, ni sitten pitää kääntyä asuntolaohjaajan puoleen, nii kyllä tulee järjestys soluun.

Työntekijöihin liittyen eniten keskustelua käytiin tavoitettavuudesta. Asukkaiden mielestä tavoitettavuudessa kyse ei ole siitä, että asuntolaohjaajan pitäisi olla aina paikalla. Asukkaitten olisi kuitenkin hyvä tietää milloin työntekijä on fyysisesti asuntolassa. Asukkaiden välisissä keskusteluissa tuotiin esille, että asuntolaohjaajalla on muitakin tehtäviä, kuin asuntolaan liittyviä. Asukkaat korostivat, että on hyvä, jos ohjaaja tulee toimeen nuorten kanssa.

Kiinteistöhoitoon oltiin tyytyväisiä, mutta toivottiin ilmoitusta huoneessa käynnistä. Nettiyhteyksiä kritisoitiin. Joissakin asuntoloissa oltiin tyytyväisiä, että oppilaitoksen tiloja oli käytössä ja joissakin toivottiin liikuntasalin käyttömahdollisuutta.

6.2 Asuntolaohjaajien ryhmähaastattelu

Asuntolaohjaajien ryhmähaastatteluun ilmoittautui viisi asuntolaohjaajaa PKKY:ssä työskentelevästä kymmenestä asuntolaohjaajasta. Lähetin heille ennakkomateriaalin, jonka tarkoituksena oli antaa tarvittavat pohjatiedot sekä mahdollistaa heidän valmistautumisensa tulevaa työskentelyä varten. Lähetin heille asukkaiden listauksen asukastyytyväisyyteen vaikuttavista asioista sekä siihen liittyen seuraavat haastattelukysymykset:

1. Onko esille tulevissa asioissa jotakin, johon voidaan vaikuttaa saman tien?
2. Onko esille tulevissa asioissa jotakin, johon voidaan vaikuttaa muulla tavoin ja jättää se näin mahdollisesti pois kyselystä?
3. Puuttuuko jokin tärkeä asukastyytyväisyyteen vaikuttava aihealue kokonaan?
4. Mitkä asiat olisi hyvä viedä opiskelijahuollon ja oppilaitoksen johdon käsiteltäviksi?

Ryhmähaastattelun aluksi kerroin opinnäytetyöstäni, asukkaiden kanssa pidetyistä keskustelutilaisuuksista sekä siitä, miten asukaskyselyn laatimista tulitaiisiin jatkamaan organisaatioissa. Sovimme myös käytännöstä, että kirjaisin haastattelun aikana esiin tulleet asiat lyhyesti ylös ja tilaisuuden lopuksi kävisimme asialistan yhdessä läpi.

Ennen ryhmähaastattelua olin pyytänyt sähköpostitse jokaisesta asuntolasta lyhyen kirjallisen kuvauksen asioista, joissa asukkaiden kertoman perusteella tuntui olevan asuntolakohtaisia eroja. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi pyykinpesumahdollisuudet, erot asuntolaohjaajan tavoitettavuudessa, erot vartiointiliikkeen palvelussa sekä asuntolan internetyhteyksissä. Kuvausten perusteella halusin varmistaa asukkaiden kokemustietoon pohjautuvien tietojen oikeellisuuden. Halusin sulkea pois sen mahdollisuuden, että asukkaiden jokin mielipide voisi johtua esimerkiksi tiedon puutteesta.

Kokosin ja muokkasin kuvaukset aihepiireittäin käsiteltäviksi kokonaisuuksiksi, jotka kävimme ryhmähaastattelussa yhdessä läpi. Tämän vaiheen tavoitteena oli mahdollistaa hyvien käytänteiden jakaminen asuntolasta toiseen ja samalla aikaa säästään luoda kaikille ryhmähaastatteluun osallistujille yleiskuva asuntoloiden palveluista. Ryhmähaastattelun aikana ohjaajat toivat esille muitakin asuntolakohtaisia eroja. Selvisi esimerkiksi, että yhdessä asuntolassa on vain yksi sähköuuni kaikkia asukkaita varten, kun useimmissa asuntoloissa se löytyy jokaisesta solusta. Ohjaajat pitivät tätä huonona asiana ajatellen asuntolaa omatoimisen asumisen oppimisympäristönä.

Asuntolaohjaajat totesivat, että tiedotus työntekijän paikallaolosta on asia, jonka he voivat parantaa välittömästi. He totesivat, että vaikka työajat sinänsä ovat asukkaiden tiedossa, ei monikaan ollut tullut ajatelleeksi, että asukkaat saattavat etsiä asuntolaohjaajaa asuntolasta ja tavoittelevat häntä varsinkin toimistosta. Ohjaajat keskustelivat siitä, että olisi hyvä jättää lappu toimiston oveen kierrokselle lähdetessä. Näin asukkaat tietäisivät ohjaajan olevan paikalla. Lisäksi ohjaajat totesivat, että olisi hyvä aktivoida puhelinvastaaja.

Piha-alueiden viihtyisyyteen ja turvallisuuteen liittyvät asiat valittiin sellaisiksi asioiksi, jotka voi jättää kyselyn ulkopuolelle, muulla tavoin hoidettaviksi. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi piha-alueen riittävä valaistus sekä pyöriensäilytys. Ohjaajat olivat sitä mieltä, että asukkaiden esiin tuoma yöllinen autoliikenne kuuluu myös samaan aihealueeseen.

Työntekijät halusivat lisätä kyselyyn kysymyksiä liittyen uuden asukkaan perehdytykseen. Koska kävi ilmi, että eri asuntoloissa perehdytys hoidetaan eri ta-

voin, he päättivät määritellä asuntolatiimissä yhteiset pelisäännöt asukkaan pe-rehdytykseen. Sovimme, että ohjaajat toimittavat tämän ohjeistuksen minulle, että voin laatia sen pohjalta aiheeseen liittyviä kysymyksiä. Lisäksi ohjaajat ha-lusivat, että kyselyssä arvioitaisiin asukkaiden tyytyväisyyttä asuntolan vapaa-aikatiloihin.

Koska nimenomaan työntekijöillä on ymmärrystä siitä, minkälaisessa organisaatiokulttuurissa työtä tehdään (resurssit ja annetut ohjeet), olin lähettänyt ennak-koon tähän liittyvän haastattelukysymyksen. Asukastyytyväisyyteen vaikuttavat työntekijöiden toimien lisäksi luonnollisesti myös organisaation määrittelemät rakenteet ja prosessit, joilla asuntolatoimintaa järjestetään. Halusin selvittää, mitä asioita ohjaajat halusivat viedä opiskelijahuollon ja johdon käsiteltäviksi

Asuntolaohjaajat kokivat olevansa tyytyväisiä siihen, että he voivat tarvittaessa kääntyä muun opiskelijahuoltohenkilöstön puoleen yksittäisen opiskelijan tuke-miseen liittyvissä asioissa. Keskustelussa kävi ilmi, että ainoastaan yhden oppi-laitoksen opiskelijahuoltoryhmä käsittelee säännöllisesti asuntolatoiminnan si-sältöön liittyviä asioita. Ohjaajat kokivat, että opiskelijahuoltoryhmissä käsiteltiin asuntolan osalta pääasiassa valvontaan ja kurinpitoon liittyviä asioita.

Asuntolaohjaajat olivat tyytyväisiä esimiestoimintaan, mutta kertoivat kaipaava-nsa enemmän työnjohdollista tukea asuntolatoiminnan järjestämiseen. He kertoivat kokemansa, että he jäävänsä yksin vastuuseen asuntolatoiminnan suunnittelun, toteutuksen ja kehittämisen kanssa. Toisaalta he kokivat saavan-sa tukea maakunnallisesta asuntolatiimistä, mutta he kertoivat kaipaavansa enemmän nimenomaan oman oppilaitoksen osallistumista ja tukea.

Esittelin asuntolaohjaajille organisaation käytössä olevan internetkyselyohjel-man vastausvaihtoehtoja, joiden pohjalta kävimme keskustelua siitä, millä tark-kuudella asioita on mahdollista ja toisaalta tarpeellista selvittää. Kysyin myös ohjaajien mielipidettä tunnistetiedoista. Ryhmähaastattelun loppuksi sovimme, että lähetän kaikille asuntolaohjaajille kyselyluonnoksen, jotta heidän on hel-pompi hahmottaa kyselyn kokonaisuutta ja tehdä tarvittavia lisäyksiä.

6.3 Opiskelijahuoltotiimin ryhmähaastattelu

Lähetin opiskelijahuoltotiimin jäsenille ennakkomateriaalin, jonka tarkoituksena oli antaa heille tarvittavat pohjatiedot tulevaa työskentelyä varten. Ennakkomateriaalissa kuvasin lyhyesti asukkaiden keskustelutilaisuuksia sekä asuntolaohjaajien ryhmähaastattelua. Lähetin opiskelijahuoltotiimille myös luonnokset saatekirjeestä ja asukastyytyväisyyskyselystä sekä ehdotukseni kyselyn toteuttamiseksi. Tämän lisäksi opiskelijahuoltotiimi sai kaksi haastattelukysymystä pohditaviksi ennakkoon:

1. Mistä mielestäsi johtuu, että asuntolaohjaajat kokevat saavansa tukea yksittäisen opiskelijan tukemiseen liittyvissä asioissa?
2. Mistä mielestäsi johtuu, että asuntolaohjaajat kokevat, ettei opiskelijahuoltoryhmissä käsitellä asuntolatoimintaan liittyviä asioita?

Ryhmähaastattelun aluksi kerroin opinnäytetyöstäni ja kyselyn laatimisen aikaisemmista vaiheista asukkaiden ja asuntolaohjaajien kanssa. Kerroin myös, että kyselyyn liittyviä asioita tultaisiin vielä käsittelemään pedagogisessa johtoryhmässä ja että valmistuva kysely tultaisiin testaamaan erään asuntolan asukkaiden toimesta, ennen kuin se siirtyy organisaation käyttöön. Sovimme, että opiskelijatiimin vetäjä toimii haastattelun aikana kirjurina ja että asiat kirjattaisiin niin, että kaikki läsnä olevat näkevät kirjoituksen. Ryhmähaastatteluun osallistui 9 opiskelijahuoltotiimin jäsentä. Opiskelijahuoltotiimissä on yhteensä 13 jäsentä.

Käsittelimme ensimmäiseksi kyselyyn liittyvän saatekirjeen sisältöä laatimani luonnoksen pohjalta. Kerroin, että tavoitteeni oli saada nimettyä saatekirjeen lähettäjäksi eli allekirjoittajaksi, jokin henkilö tai taho, johon hyvän kyselytutkimuksen mukaisesti vastaaja voisi halutessaan ottaa yhteyttä. Perustelin toivottani sillä, että erityisesti alaikäisten kohdalla heidän huoltajillaan pitäisi olla mahdollisuus kysyä lisätietoja kyselystä niin halutessaan. Keskustelimme asiasta ja opiskelijahuoltotiimi ehdotti, että allekirjoituksen sijaan saatekirjeen lopussa voisi olla maininta lisätietoja ja siinä yhteisesti sovittu henkilö. Opiskelijahuoltotiimi päätti nimetä opiskelijahuollon koordinaattorin tähän tehtävään.

Seuraavaksi opiskelijahuoltotiimi otti kantaa asukastyytyväisyyskyselyn luonnokseen. Monivalintakysymykseen asuntolan mahdollisista haittatekijöistä ehdotettiin lisättäväksi vapaa sana-kohta, johon asukkaat voisivat tarkemmin kuvata valitsemiaan haittatekijöitä tai kuvata jotakin sellaista, mitä valikossa ei ollut valmiina. Lisäksi eräs opiskelijahuoltotiimin jäsen kertoi, ettei heidän oppilaitoksen ylläpitämässä asuntolassa ollut käytössä siivousvuorolistoja. Kyselyluonnoksessa oli siivousvuorolistoja koskeva väite, joka päätettiin muokata niin, että siinä puhutaan pelkästään siivousvuoroista.

Eräs opiskelijahuoltotiimin jäsen huomautti, että kyselyluonnoksesta puuttuu asuntoloiden piha-alueita koskevat asiat. Hän kertoi, että piha-alueilla on tärkeä merkitys asumisturvallisuuden kannalta ja että esimerkiksi puutteellisen pihavalaistukseen olisi syytä kiinnittää huomiota. Kerroin, että asukkaat ja asuntolaohjaajat olivat myös tuoneet asiaa esille. Kerroin asuntolaohjaajien ehdotuksesta, että tähän asiakokonaisuuteen liittyviä asioita voisi käsitellä ja kehittää organisaatiossa muulla tavoin ja jättää näin kyselyn ulkopuolelle.

Seuraavaksi esittelin mallin kyselyn toteutuksesta. Opiskelijahuoltotiimillä ei ollut lisättävää eikä poistettavaa kyselyn toteutukseen. Mallissa olin kuvailut pääpiirteittäin, miten kysely toteutetaan vaiheittain ja kuka olisi vastuussa mistäkin asiasta. Opiskelijahuoltotiimin myönteinen suhtautuminen tähän asiaan oli tärkeää, koska mallin mukaan toimittaessa kyselyn tuloksia tultaisiin tulevaisuudessa käsittelemään jokaisen oppilaitoksen opiskelijahuoltoryhmässä.

Asuntolaohjaajien esille tuomaa opiskelijahuoltohenkilöstöön kohdistuvaa positiivista palautetta eräs opiskelijahuoltotiimin jäsen kommentoi toteamalla, että yhteistyö oppilaitoksen sisällä ja myös yhteistyö oppilaitoksen ulkopuolisten tahojen kanssa on normaalia työtoimintaa ja luonteva tapa työskennellä. Asuntolaohjaajat olivat tuoneet esille saavansa tukea opiskelijahuoltohenkilöstöltä yksittäisen opiskelijan tukemiseen liittyvissä asioissa.

Asuntolaohjaajien esille tuomaa kokemusta siitä, ettei opiskelijahuoltoryhmissä käsitellä asuntolatoimintaan liittyviä asioita, opiskelijahuoltotiimi lähti käsittelemään määrittelemällä ensin, miten asuntolaohjaajat osallistuvat opiskelijahuolto-

toryhmien toimintaan. Keskustelussa kävi ilmi, että oppilaitoskohtaiset toimintatavat ovat erilaisia. Joissakin opiskelijahuoltoryhmissä asuntolaohjaaja on läsnä joka kokouksessa, joissakin kutsuttaessa ja jossakin ei koskaan. Opiskelijahuoltotiimi pohti asuntolaohjaajien oman aktiivisuuden merkitystä asiaan. Opiskelijahuoltotiimi toi esille, että asuntolaohjaajat voisivat itse ehdottaa asuntolan asioita käsiteltäväksi opiskelijahuoltoryhmässä.

Lopuksi opiskelijahuoltotiimissä pohdittiin, miten oppilaitos voisi tukea toimintakulttuuria niin, että asuntolaan liittyviä asioita tulisi enemmän opiskelijahuoltoryhmän käsiteltäväksi. Opiskelijahuoltotiimi pohti, voisiko esimerkiksi nyt yhteiseksi määritelty uuden asukkaan perehdytys olla sellainen asia, jonka toteutumista voitaisiin tarkastella opiskelijahuoltoryhmissä säännöllisesti. Eräs opiskelijahuoltotiimin jäsen kertoi, että hänen edustamassaan oppilaitoksessa oli asuntolaohjaajien ryhmähaastattelun jälkeen otettu käytännöksi lisätä opiskelijahuoltoryhmän esityslistalle kohta, jossa käsitellään myös asuntolan asiat.

6.4 Pedagogisen johtoryhmän ryhmähaastattelu

Pedagogiseen johtoryhmään kuuluvat koulutuskuntayhtymän johtaja, kehitysjohtaja sekä oppilaitoksien rehtorit. Pedagoginen johtoryhmä kokoontuu säännöllisesti kerran kuussa päivän mittaiseen kokoukseen. Koska rehtorit työskentelevät ympäri maakuntaa ja kokoontuvat yhteen kuukausittain, olin jo aiemmin sopinut kehitysjohtajan kanssa, että ryhmähaastattelu toteutettaisiin tällaisen kokouksen yhteydessä.

Olin lähettänyt rehtoreille asukastyytyväisyyskyselyn luonnoksen ja saatekirjeen kommentoitavaksi, jotta ehtisin huomioida heidän näkemyksensä ennen kyselyn testausta opiskelijoilla. Niinpä en sisällyttänyt niiden käsittelyä enää uudestaan tähän ryhmähaastatteluun. Ryhmähaastatteluun osallistui 11 henkilöä.

Ryhmähaastattelua varten lähetin ennakkopostina kuvauksen asukastyytyväisyyskyselyn laatimiseen liittyneistä aikaisemmista vaiheista sekä ehdotuksen kyselyn toteuttamisesta. Tämän lisäksi pedagoginen johtoryhmä sai kaksi haastattelukysymystä pohdittaviksi ennakkoon:

1. Mistä mielestäsi johtuu, että asuntolaohjaajat ovat tyytyväisiä esimiestyöhön?
2. Mistä mielestäsi johtuu, että asuntolaohjaajat kertovat kaipaavansa enemmän työnjohdollista tukea asuntolatoiminnan järjestämiseksi?

Ryhmähaastattelun aluksi sovimme käytänteestä, että kehitysjohtaja toimii kirjuriina ja kirjaa haastattelussa esiin tulevat asiat niin, että kommentit ovat kaikkien nähtävissä. Tämän jälkeen kerroin pääpiirteittäin kyselyn laatimisen aikaisemmista vaiheista sekä opinnäytetyöstäni. Toin esille, että kyselyn tarkoitus on nimenomaan keskittyä selvittämään asumistyytyväisyyttä eikä siis koko asuntolatoimintaa. Kerroin, että tästä johtuen kyselystä on tietoisesti jätetty pois joitakin aihealueita, kuten asuntolassa järjestettävä vapaa-ajan toiminta.

Seuraavaksi esittelin mallin kyselyn toteutuksesta, jonka jälkeen aiheesta käytiin keskustelu. Mallissa olin sijoittanut kyselyn ajankohdan tammikuulle ja tähän ajankohtaan moni rehtori otti kantaa. Keskustelussa pohdittiin, voisiko kyselyn toteuttaa jatkossa tulokyselyn kanssa samaan aikaan. Tulokysely on ensimmäisen vuoden opiskelijoille marraskuussa pidettävä kysely, jonka tarkoituksena on selvittää, miten opinnot ovat lähteneet käyntiin. Esille tuotiin, että toiminnan kannalta kyselyn paras toteutusajankohta voisi olla marras–joulukuussa. Rehtorit pitivät tärkeänä asiana sitä, että mahdolliset kyselyn pohjalta tehtävät toimenpiteet ehdittäisiin tehdä vastaajien vielä asuessa asuntolassa. Keskustelun lopuksi pedagoginen johtoryhmä teki päätöksen, että kysely tultaisiin toteuttamaan niin, että kyselyyn liittyvät käsittelyt suoritetaan oppilaitoksessa ennen joulua ja välittömät toimenpiteet tammikuussa. Muutoin pedagoginen johtoryhmä piti mallia hyvänä.

Rehtorit nimesivät useita seikkoja, joista heidän mielestään johtui, että asuntolaohjaajat olivat tyytyväisiä esimiestyöhön. Yhtenä tekijänä rehtorit kertoivat pitävänsä sitä, että asuntolatoimintaan liittyvät prosessit ovat kunnossa ja yhteinäiset. Näin myös asuntolaohjaajan perustehtävä on ymmärretty ja yhteistyö sujuu. Tärkeänä asiana rehtorit kertoivat pitävänsä sitä, että esimies on kiinnostunut asuntolaohjaajan toiminnasta. Yhdessä puheenvuorossa pidettiin tärkeänä sitä, että asuntolaohjaajan kasvatustehtävä tunnustetaan ja tunnustetaan.

Rehtorin ja asuntolaohjaajan välistä yhteydenpitoa kommentoitiin muutamassa puheenvuorossa. Yhdessä asuntolassa oli käytäntönä pitää säännöllisesti asuntolapalaveri, johon rehtori osallistui. Joidenkin rehtoreiden kokemus oli, että asuntolaohjaaja oli ottanut yhteyttä myös asioissa, joista hän olisi itse voinut päättää. Yleisesti asuntolatoimintaan liittyvää raportointia pidettiin tärkeänä puolin ja toisin. Tärkeänä asiana pidettiin, että esimies on tarvittaessa saatavilla. Rehtorien mielestä myös vartiointiliikkeen panostuksella on merkitystä ohjaajien tyytyväisyyteen. Yhden rehtorin mielestä tyytyväisyyteen vaikutti se, että ohjaajilla on vielä töitä. Esille tuotiin, että käytännön työaikajärjestelyiden sujuvuus vaikuttaa myös siihen, että asuntolaohjaajat kokevat olevansa tyytyväisiä esimiestyöhön.

Useassa puheenvuorossa todettiin, että asuntolanohjaajan työ on itsenäistä, yksinäistä ja ohjaajat ovat vähän tekemisissä oppilaitoksen muun henkilöstön kanssa. Tämän seikan arveltiin osaltaan vaikuttavan siihen, että ohjaajalla on tarve keskustella työstään. Rehtorit kuvasivat hyvää ohjaajaa sellaiseksi, joka kykenee hoitamaan työnsä itsenäisesti ja on tarvittaessa yhteydessä rehtoriin. Yhdessä puheenvuorossa todettiin, että työjohdollista tukea voidaan tarvita myös silloin, jos asuntolanohjaajien työorientaatiot ovat erilaiset. Tällöin esimiestä tarvitaan yhteisen linjan ja toimintatapojen määrittelyssä. Myös työskentely-ympäristö vaikuttaa työnjohdollisen tuen tarpeen olemassaoloon. Esille tuotiin, että asuntolassa on paljon ohjattavia nuoria, joilla on monenlaisia haasteita elämässään. Työskentely on hyvin kokonaisvaltaista ja sitä toteutetaan osittain alimitoitettulla resursoinnilla.

Puheenvuoroissa esitettiin, että asuntolanohjaajan henkilökohtaisilla ominaisuuksilla voi myös olla merkitystä työnjohdollisen tuen tarpeen kannalta. Tarve voi kuvastaa sitä, ettei ohjaaja uskalla itse tehdä työhönsä liittyviä päätöksiä. Tässä yhteydessä pohdittiin, että esimiehen omalla loogisella toimintatavalla on suuri merkitys siinä, minkälaisen asioiden kohdalla esimiehen puoleen käännetään. Jos esimies ensin antaa vastuuta ja sitten kuitenkin arvostelee tapaa, jolla työntekijä on asian hoitanut, voi tämä aiheuttaa epävarmuutta ja johtaa käyttäytymiseen, jossa asiat varmistetaan aina ensin esimieheltä. Yleisesti todettiin, että asuntolaohjaajilla on kuitenkin myös odotus itsenäisestä työstä ja he suoriutuvat siitä kohtuullisesti ilman esimiehen tukeakin.

Keskustelussa pohdittiin erilaisia keinoja asuntolaohjaajien työnjohdollisen tuen parantamiseksi. Pohdittiin pitäisikö ohjaajien tehtävät, vastuut ja valtuudet määrittellä vielä yksiselitteisemmin. Pohdittiin vaihtoehtoa, jossa asuntoloilla olisi yksi yhteinen esimies. Esille tuotiin myös kysymys, miten voitaisiin mahdollistaa kollegoiden kanssa asioiden jakaminen ja hyvin käytänteiden jakaminen asuntolasta toiseen. Esitettiin, että asuntolaohjaajien kesken olisi hyvä ylläpitää vertaismentorointia.

7 Kyselyn laatiminen ja malli kyselyn toteutuksesta

Tässä luvussa esittelen tarkemmin, miten asukastyytyväisyyskyselyn (liite 1) laatiminen eteni. Aluksi tutustuin kyselyn tekniseen toteutukseen ja selvitin organisaation kyselyyn liittyviä toiveita. Kyselyn sisältö muotoutui vähitellen yhteistyönä asuntolatoiminnan tärkeimpien sidosryhmien kanssa.

Kerron myös kyselyyn liittyvästä saatekirjeestä. Kyselyyn liittyvän saatekirjeen avulla vastaajat saavat perustiedot kyselystä ja ymmärtävät mistä heille läheyyssä sähköpostissa on kysymys. Kerron miten asukastyytyväisyyskyselyn soveltuvuus ja laatu testattiin testikyselyn avulla. Lopuksi esittelen suunnitelman kyselyn toteutuksesta.

7.1 Kyselylomakkeen rakenteen muotoutuminen

Olin sopinut jo toiminnallisen opinnäytetyön toimeksiantopalaverissa tulevasta yhteistyöstä PKKY:n yhteisten palveluiden suunnittelijan kanssa. Suunnittelija on vastuussa laadittavan kyselyn siirtämisestä internetkyselyksi. Yhteistyöllä halusin varmistaa, että suunnittelutyöni lähtisi alusta alkaen oikeille urille. Valmistauduin kyselyluonnoksen laatimiseen tutustumalla ensin tulevan kyselyn tekniseen toteutukseen. Vierailin suunnittelijan luona ja hän esitteli minulle organisaation olemassa olevia kyselyjä ja niiden rakennetta. Suunnittelija esitteli,

minkälaisia muokkausmahdollisuuksia organisaation käytössä olevaan SPSS mrInterview Dimensions -ohjelmaan voi tehdä.

WWW-lomakkeiden teko vaatii asiantuntemusta, ja tutkimus riippuu paljolti teknisestä toteutuksesta. Lomakkeen tekijällä on siis hyvä olla perustiedot myös kyselyn teknisestä toteutuksesta, esimerkiksi siitä, missä muodossa tulokset raportoidaan. Lomakkeen tekijällä on hyvä olla tiedossa, mitä ohjelmaa tietojen käsittelyssä käytetään. Vastausvaihtoehtoja suunniteltaessa täytyy kysymyskohtaisesti määritellä, kuinka tarkkoja tietoja kustakin asiasta halutaan ja toisaalta voidaan saada. (Heikkilä 1998,19, 47.)

Keskustelin kehitysjohtajan kanssa kyselyn rakenteesta ja siitä, millaisella tarkkuudella organisaatio haluaa tarkastella kyselyn tuloksia. Tämä oli merkityksellinen keskustelu, koska se selvensi, että organisaatio saisi parhaan hyödyn kyselystä, jos sen avulla voitaisiin seurata mahdollisimman tarkasti asumistyytyväisyyden kehitystä. Päädyimme ratkaisuun, että suurin osa kysymyksistä tulotaisiin esittämään väitteinä. Vastaaja ottaisi kantaa väitteeseen valitsemalla omaa mielipidettään lähimpänä olevan vastausvaihtoehdon. Heikkilän (2004, 53) mukaan tällaista asteikkoa kutsutaan Likertin asteikoksi, joka on varsin yleisesti mielipideväittämissä käytetty asteikko. Asteikolla voi olla 4–9 arvoa.

Saadakseni selville kuinka tarkkoja taustatietoja kyselyyn tarvitaan, olin kysynyt asuntolaohjaajien mielipidettä asiasta ryhmähaastattelun yhteydessä. He olivat sitä mieltä, että tausta- eli tunnistetiedoiksi riittävät seuraavat tiedot: missä asuntolassa vastaaja asuu, monettako vuotta hän asuu asuntolassa, vastaajan sukupuoli sekä onko kyseessä alaikäinen vai täysi-ikäinen vastaaja. Oppilaitoksen muista kyselyissä poiketen asuntolaohjaajat eivät pitäneet merkityksellisinä asioina kysyä, missä oppilaitoksessa opiskelija opiskelee tai mikä on hänen ryhmätunnuksensa. Asuntolassa voi asua useamman oppilaitoksen opiskelijoita.

Kokosin asukkailta ja asuntolaohjaajilta saamani aineiston päätteemoiksi, joista muotoilin kyselyn otsikoita. Kunkin otsikon alle laadin aihepiiriin liittyviä väitteitä. Tehtävä ei kuitenkaan ollut helppo, sillä olisin halunnut saada aikaan mahdolli-

simman yhtenäisen rakenteen. Pääotsikot, joiden alapuolella olisi aina ollut yhtä monta väitettä. Päädyin lopulta ratkaisuun, jossa yhdistelin otsikoita ja luovuin ajatuksesta, että väitteitä tulisi olla sama määrä kunkin otsikon alla. Pidin tärkeämpänä asiana, etten kehitellyt epäoleellisia väitteitä ja näin lisännyt kyselyn pituutta suotta.

Päätin täydentää kyselyä monivalintakysymyksellä asuntolan haittatekijöistä. Vaikka tällaisella kysymyksellä ei saadakaan tarkempaa tietoa asiasta, voidaan sen perusteella kuitenkin tehdä jokin ilmiö näkyväksi. Näin asuntolakohtaisesti voidaan päättää tutkia jotakin asiaa tarkemmin, mikäli useampi vastaaja ilmoittaa saman asian häiritseväksi. Lisäksi asukkaiden ja asuntolaohjaajien kanssa työskennellessä oli esiin tullut sellaisia yksittäisiä asioita, joita he halusivat kyselyyn. Mikäli kaikkea esiin tullutta olisi kysytty erillisinä väitteinä, olisi kyselystä tullut liian raskas ja pitkä. Monivalintakysymys siis tavallaan kevensi kyselyn yleisilmettä.

Kyselyn loppuun halusin antaa vastaajalle mahdollisuuden kertoa omin sanoin, mitä asioita hän haluaisi parantaa asuntolassa. Tällainen avoin kysymys on kuitenkin tutkimuksellisesti vaativa ja siksi halusin rajoittaa sen käytön yhteen kysymykseen. Vallin (2001, 110–111) mukaan avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden kertoa yksityiskohtaisesti mielipiteestään tai mahdollisesti tuoda esille sellaisia asioita, joita lomakkeen laatija ei ole muutoin huomioinut. Huono puoli on kuitenkin se, että avoimiin kysymyksiin voidaan jättää vastaamatta tai vastata epämääräisesti. Avoimien kysymyksien vastaukset voidaan luokitella ryhmiin ja analysoida tilastollisin menetelmin. Toinen vaihtoehto on teemoittelun kautta tarkastella saatuja vastauksia laadullisesti. Vastausten analysointi on kuitenkin työläämpää kuin valmiiden vastausvaihtoehtojen käsittely. (Valli 2001, 110–111.)

Kun kyselyluonnos oli pääpiirteissään valmis, sovin uuden tapaamisen kehitysjohtajan ja suunnittelijan kanssa. Kävimme luonnoksen läpi sekä sisällöllisesti että teknisen toteutuksen kannalta. Suunnittelija totesi, että luonnos soveltui organisaation käytössä olevaan ohjelmaan siirrettäväksi sellaisenaan. Kehitysjohtaja ehdotti, että lisäisimme luonnoksen loppupuolelle vielä kysymyksen, jolla

mitattaisiin asumisviihtyvyyttä kokonaisuudessaan. Päädyimme ratkaisuun, jossa valtakunnallisen selvityksen tapaan asukkaita pyydetään arvioimaan asukasviihtyvyyttään kouluarvosanoin 4–10 (Vehviläinen 2012, 69–71). Näin PKKY:n kyselyn tätä kohtaa voitaisiin verrata valtakunnallisen kyselyn tuloksiin ja saada vertailukelpoisuutta.

Seuraavaksi lähetin kyselyluonnoksen kommentoivaksi asuntolaohjaajille. Tarkoitukseni oli ensinäkin varmistaa, että kysely soveltuisi kaikkiin asuntoloihin ja toisaalta mahdollistaa kaikkien asuntolaohjaajien osallistuminen kyselyn laadintaan. Näkemykseni oli, että yhteinen työskentely olisi helpompaa, kun on ensin laadittu runko, jota lähdetään täydentämään ja muokkaamaan. Tämän kommentointikierroksen aikana löytyi kolme väitettä, joita muokkasimme niin, että ne soveltuivat kaikkiin asuntoloihin. Pääotsikot pysyivät samoina, mutta ohjaajat halusivat lisätä muutamia väitteitä luonnokseen. Lisäksi monivalintakysymykseen asuntolan haittatekijöistä tuli lisää vaihtoehtoja valittavaksi.

Moniammatillista ja opiskelijahuollollista näkemystä edustavat opiskelijahuolto-
tiimin jäsenet ottivat seuraavaksi kantaa kyselyyn. Monivalintakysymys herätti keskustelua ja sitä päätettiin täydentää avoimella lisäkysymyksellä. Näin vastaaja voisi halutessaan kertoa tarkemmin kokemastaan häiriötekijästä. Vaikka tavoitteeni olikin aluksi sijoittaa ainoataan yksi avoin kysymys kyselyyn, olen tyytyväinen, että myös monivalintakysymykseen päätettiin lisätä kohta, johon vastaaja voi omin sanoin kertoa lisäselvityksen kokemaansa haittatekijään. Tämän jälkeen lähetin kyselyluonnoksen rehtoreille, sillä seurauksella, että kyselyyn lisättiin väite liittyen asukkaiden vaikutusmahdollisuuksiin.

Halusin pitää kiinni siitä, ettei kyselyssä kysytä asumistytytyväisyyden kannalta epäoleellisia asioita tai mitään sellaista, mikä tiedetään jo entuudestaan. Pyrin myös huomioimaan sen, että onko jokin asia luontevampaa selvittää jollain muulla tavoin kuin kyselyn avulla. Pyrin siihen, että kyselyrunko on selkeä, hyvin aseteltu ja että väitteet ovat helposti ymmärrettäviä ja yksiselitteisiä. Sijoitin helpommat kysymykset alkuun motivoimaan vastaajia ja kiinnitin huomiota siihen, että kysely etenee mahdollisimman loogisesti. Yleissääntönä pyrin pitä-

mään sitä, että kyselyssä kysytään vain yhtä asiaa kerrallaan ja se onnistuikin muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. (vrt. Heikkilä 1998, 47–61.)

Kun kyselyluonnos oli valmis, toimitin sen suunnittelijalle siirrettäväksi kyselyohjelmaan. Näin pääsin tarkastelemaan, miltä kysely näytti vastaajien näkökulmasta. Tämän jälkeen lisäsimme kyselyyn vielä vastausohjeita. Samalla sovimme testikyselyyn liittyvistä asioista. Testikyselyn tarkoituksena oli saada palautetta itse kyselystä, joten vastauksia ei tarvinnut taltioida. Testikyselyä varten varattiin oma erillinen testaamisosoite.

7.2 Kyselyn sisältö

Asuntoloiden asukkaiden, asuntolaohjaajien, opiskelijahuoltotiimin ja pedagogisen johtoryhmän yhteisen työskentelyn tuloksena valmiiseen kyselyyn valikoitui edellä kuvattujen taustatietojen, asuntolan häiritteijöiden ja asuntolan parannusehdotuksien lisäksi väitteitä, joilla pyritään selvittämään asuntoloiden fyysisiä puitteita sekä yleistä ilmapiiriä ja asumisturvallisuutta. Lisäksi väitteillä halutaan selvittää asukkaiden tyytyväisyyttä asuntoloiden tiedotustoimintaan ja asumisen tueksi annettavaan ohjaukseen. Myös asukkaiden vaikutusmahdollisuudet ovat arvioinnin kohteena. Väitteet on muotoiltu niin, että niiden avulla arvioidaan sekä asukkaiden keskinäistä sosiaalista vuorovaikutusta ja sen vaikutusta asumisviihtyvyyteen että asukkaiden kokemusta työntekijöiden työskentelystä.

Asukkaiden laatima listaus heidän kyselyyn haluamista asioista (s. 27) toimi hyvänä keskustelun avaajana muille sidosryhmille. Miltei kaikki asukkaiden esiin tuomat asiat myös päättyivät kyselyyn, joskin hieman muokattuina. Yhteisen työskentelyn aikana eri sidosryhmät ehdottivat kyselyyn myös sellaisia asioita, jotka päätettiin jättää kyselyn ulkopuolelle. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi asuntoloiden piha-alueisiin ja harrastusmahdollisuuksiin liittyvät asiat.

7.3 Saatekirje

Kyselyyn osallistuville on hyvä lähettää saatekirje, jossa selvitetään tutkimuksen tausta ja tavoite. Saatekirjeeseen on myös hyvä laittaa kommentteja luottamuk-

sellisuudesta ja kiitokset vastaamisesta. Internetkyselyssä vastaajille voidaan laittaa tieto kyselystä esimerkiksi sähköpostin kautta. Kyselyyn liittyvän saatekirjeen tarkoituksena on antaa vastaajalle perustiedot kyselystä ja motivoida vastaamaan. Ratkaistavia asioita ovat, miten tutkittavat saavat tiedon tutkimuksesta, miten yritetään estää tutkimukseen kuulumattomien osallistuminen ja miten estää saman ihmisen osallistuminen useaan kertaan. Saatekirjeeseen kannattaa panostaa, sillä vastaaja voi sen perustella päättää, vastaako hän kyselyyn. (Heikkilä 1998,19, 62; Heikkilä 2004, 61.)

Jotta kaikille asianomaisille saataisiin tieto kyselystä ja toisaalta estettäisiin ulkopuolisten osallistuminen, päädyin ratkaisuun, että saatekirje ja linkki kyselyyn lähetettäisiin opiskelijoille sähköpostitse. Organisaatiolla on käytössään opiskelijatietojärjestelmä Primus, jonka käyttöliittymä-Wilman kautta voidaan lähettää kootusti sähköpostia kaikille asuntolassa asuville opiskelijoille. Testasin, miltä saatekirje näytti tätä kautta lähetettynä ja huomasin, että tekstin muotoilut katosivat matkalla ja teksti oli vaikeasti luettavissa. Otin yhteyttä Primuksen pääkäyttäjään ja hän kertoi, että suoraan hänen kauttaan lähetettynä saatekirjeen ulkonäkö säilyisi selkeämpänä. Sovimme käytännöstä, että saatekirje ja linkki kyselyyn tultaisiin jatkossa lähettämään opiskelijoille pääkäyttäjän toimesta.

Esittelin laatimani saatekirjeen opiskelijahuoltotiimille, joka nimesi opiskelija-huollon koordinaattorin saatekirjeessä mainituksi kyselyn yhteyshenkilöksi. Tämän jälkeen saatekirje (liite 2) oli kommentoitavana rehtoreilla ja testikyselyyn osallistuvilla opiskelijoilla. Kommentointikierroksen aikana saatekirjeeseen ei enää tullut muutoksia.

7.4 Testikysely

Lomake kannattaa aina testauttaa antamalla se kohdejoukon edustajille vastattavaksi (Heikkilä 2004, 61). Jotta mahdollisimman monen eri asuntolan asukkaat pääsivät osallistumaan kyselyn laatimiseen, järjestin testikyselyn asuntolassa, jonka asukkaat eivät olleet mukana suunnittelemassa kyselyä. Sovimme yhdessä kyseisen asuntolan asuntolaohjaajan kanssa testikyselyyn liittyvistä järjestelyistä ja lähetin hänelle tiedotteen asuntolan Facebook-sivuille laitetta-

vaksi. Testikyselyyn ilmoittautui seitsemän osallistujaa ja vähän ennen testitilaisuuden alkua ilmoittautui vielä kolme osallistujaa lisää.

Testitilaisuus pidettiin oppilaitoksen tietokonehuoneessa. Kerroin aluksi osallistujille kyselyn syntyhistoriasta ja opinnäytetyöstäni. Seuraavaksi esittelin testikyselyn tarkoituksen, eli että kyselyyn ja siihen liittyvään saatekirjeeseen voitaisiin tehdä parannuksia testauksesta saadun palautteen perusteella. Ohjeistin osallistujia kiinnittämään huomiota kysymysten ja vastausohjeiden selkeyteen ja ennen kaikkea siihen, puuttuuko kyselystä jotakin oleellista asukastyytyvyyteen liittyvää. Pyysin heitä myös arvioimaan, miten kysely soveltuu juuri heidän asuntolaansa. Tämän jälkeen lähetin jokaiselle osallistujalle sähköpostitse saatekirjeen ja linkin kyselyyn. Sovimme, että jokainen vastaa ensin rauhassa, minkä jälkeen käymme keskustelun aiheesta.

Osallistujilta meni aikaa noin 10 minuuttia vastaamiseen. Vastauksien antamista nopeutti osaltaan se, että heillä oli tieto, etteivät testikyselyn vastaukset rekisteröidy minnekään. Toisaalta myös itse vastaustilanne eli tieto siitä, että kyselyä käsitellään, kun kaikki ovat valmiita, saattoi vaikuttaa vastausaikaan. Näin ollen päädyin ratkaisuun, että saatekirjeessä mainittava arvioitu vastausaika on noin 15 minuuttia.

Kävimme ensin yhteisen keskustelun kyselystä, jonka jälkeen pyysin jokaista kertomaan vielä vuorollaan omia havaintojaan kyselystä. Testiryhmällä ei ollut korjausehdotuksia eikä lisäyksiä kyselyyn. Vastausohjeet olivat heidän mielestään selkeät. Osallistajat olivat sitä mieltä, että kysely sopii sellaisenaan heidän asuntolaansa. Asuntolan asukkaat luonnehtivat kyselyä tavalliseksi ja normaalliseksi. Sain tästä varmistuksen, että kysely on muotoutunut siihen muotoon, että voin luovuttaa sen organisaatiolle.

7.5 Malli kyselyn toteutuksesta

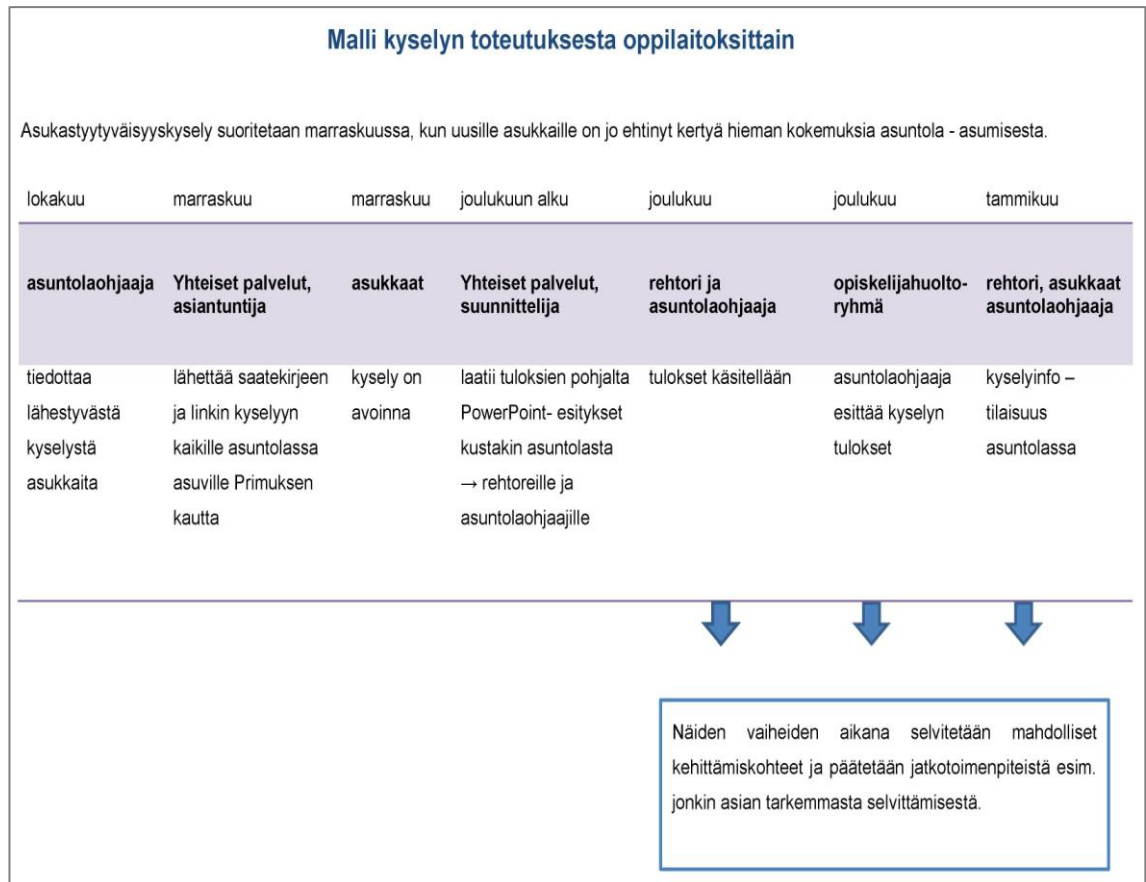
Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli myös mallin suunnitteleminen kyselyn toteutuksesta. Mallin tarkoituksena on helpottaa kyselyn käynnistämistä ja toimia tiedottamisen apuvälineenä organisaatiossa. Sen tarkoituksena on myös yleisellä tasolla esitellä, mitä eri vaiheita kyselyn toteuttamiseen liittyy ja kuka

on vastuussa mistäkin vaiheesta. Mielestäni oli tärkeää, että mallin kohderyhmä sai itse olla mukana suunnittelemassa sitä. Halusin tällä varmistaa, että malli soveltuisi mahdollisimman hyvin organisaation normaaliin työtoimintaan ja toisaalta tarkoitukseni oli myös sitouttaa toimijoita jo edeltä käsin tulevan kyselyn läpiviemiseen. Mallin avulla tarkoitukseni oli myös varmistaa, että kyselyn vastaajat eli asuntolassa asuvat opiskelijat huomioidaan prosessissa riittävällä tavalla.

Esittelin ehdotukseni mallista ensin opiskelijahuoltotiimille, joka piti sitä sisällöllisesti hyvänä. Lopullisen muodon toteutusmalli sai pedagogiselta johtoryhmältä, joka päätti tehdä siihen vielä aikataulullisia muutoksia.

Mallin mukaisesti asukastyytyväisyyskyselyn toteutus käynnistyy sillä, että asuntolaohjaajat tiedottavat ja markkinoivat tulevaa kyselyä asuntoloissa asuville opiskelijoille. Tämän jälkeen Primuksen pääkäyttäjä lähettää saatekirjeen ja linkin kyselyyn kaikkien asuntoloissa asuvien opiskelijoiden sähköposteihin. Kun vastausaika on kulunut umpeen, yhteisten palveluiden suunnittelija käsittelee asukastyytyväisyyskyselyn tulokset.

Seuraavaksi suunnittelija lähettää asuntolakohtaiset tulokset asuntolaohjaajalle ja rehtorille, jotka pitävät aiheesta palaverin. Tämän jälkeen tuloksia käsitellään kunkin oppilaitoksen opiskelijahuoltoryhmissä. Lopuksi asuntoloittain järjestetään kyselyinfo-tilaisuus, jossa asukkaille tarjoutuu mahdollisuus yhdessä asuntolaohjaajan ja rehtorin kanssa pohtia ja päättää, kuinka asumisviihtyvyyttä voitaisiin parantaa.



Kuvio 2. Malli kyselyn toteutuksesta.

Kyselyn läpivieminen organisaatiossa kestää neljä kuukautta. Kyselyn toteutus käynnistetään lokakuussa tiedottamisella ja varsinainen vastausaika on marraskuussa, jolloin asukkaille on jo ehtinyt kertyä kokemusta asuntolassa asumisesta. Kyselyn tuloksia käsitellään joulukuussa ja tammikuun loppuun mennessä päätetään tuloksien perusteella tulevista kehittämiskohteista.

8 Pohdinta

Tässä luvussa keskityn opinnäytetyöprosessin arviointiin. Pohdin aluksi onnistumistani teoreettisen viitekehyksen ja tietoperustan valinnassa. Sen jälkeen arvioin toiminnallisen opinnäytetyön toteutustapaa eli sitä, miten asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-malli soveltui kokonaisprosessia ohjaavaksi menetelmäksi. Arvioidessani tuotosta tarkastelen muun muassa sitä, miten onnistuin saavut-

tamaan opinnäytetyölle asetetut tavoitteet. Lisäksi kerron, minkälaista palautetta sain organisaatiolta, kun asukastyytyväisyyskysely oli läpi viety ensimmäisen kerran.

Pohdin myös minkälaisia oppimiskokemuksia opinnäytetyön prosessi toi mukanaan ja tarkastelen opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisyyttä. Lopuksi esittelen asuntolatoimintaan liittyviä jatkotutkimus- ja kehittämisideoita.

8.1 Opinnäytetyöprosessin ja tuotoksen arviointi

PKKY:n opiskelijoiden hyvinvointisuunnitelman mukaan asuntolatoiminnassa noudatetaan yhteisökasvatuksen periaatteita ja niinpä avasin näitä toimintaa ohjaavia periaatteita myös opinnäytetyön raportissa. Kaipion (1995) mukaan on tyypillistä, että yhteisöissä joissa yhteisökasvatuksen periaatteita noudatetaan, pidetään säännöllisesti kokouksia joissa päätetään yhteisistä asioista. (Kaipio 1995, 68–69.) Työskentely asuntolan asukkaiden ja asuntolatoiminnan tärkeimpien sidosryhmien kanssa antoi minulle kuitenkin toisenlaisen kuvan käytännöstä. Yhteisökasvatuksen periaatteet, kuten asukaskokouksien pitäminen eivät olleet vakiintuneet asuntoloissa. Asukkaat kertoivat voivansa vaikuttaa asuntolan asioihin lähinnä työntekijän tai rehtorin kautta, eivätkä esimerkiksi asukaskokouksien kautta.

Mielestäni PKKY on kuitenkin strategiansa (PKKY 2011a) mukaisesti matkalla kohti yhteisöllisempää ja osallisuutta mahdollistavampaa asuntolatoimintaa. Erityisesti huomasin tämän työskennellessäni asuntoloiden esimiesten eli rehtoreiden kanssa. Rehtorit ehdottivat, että kyselyyn laitettaisiin väite siitä, onko asuntolan asukas osallistunut asuntolan toimintasuunnitelman laatimiseen. Tämä ehdotus hyväksyttiin, vaikka asuntoloissa ei vielä toimitakaan näin. Kiilakosken (2008) mukaan aito osallisuus ei ole pelkästään kuulluksi tulemistä, vaan yksilön mielipiteellä pitää olla painoarvoa myös asioista päätettäessä. (Kiilakoski 2008, 13–14.) Aikaisempi käytäntö on valtaosaltaan ollut sellainen, että työntekijät ovat päättäneet asuntolan toiminnoista. Asukastyytyväisyyskysely ohjaa siis omalta osaltaan toimintaa yhteisöllisempään ja osallistavampaan suuntaan.

Myös valtakunnallisesti tarkasteltuna asuntoloiden henkilöstö piti tärkeänä, että asukkaiden osallisuutta lisättäisiin. Henkilöstö toivoi, että kehitettäisiin keinoja, joilla asukkaat voitaisiin ottaa mukaan toimintaan suunnittelusta toteutukseen asti. (Vehviläinen 2012, 41–42.) Tästä voisi mielestäni päätellä, että niin PKKY:ssä kuin muuallakin Suomessa on tapahtumassa kulttuurillinen muutos asuntoloiden ohjatusta toiminnasta kohti osallistavaa toimintaa. Muutos tarvitsee toteutuakseen kuitenkin koulutuksellista panostusta, uudelleen resursointia ja ennen kaikkea johdon tuen. On aivan erilaista organisoida asukaskokous pienessä asuntolassa kuin asuntolassa jossa on yli 100 asukasta. Asuntoloiden asukasmäärä työntekijää kohti vaihtelee valtakunnallisesti 8–235 välillä (Vehviläinen 2012, 11). PKKY:ssä vastaava luku on 36–135.

Valmistauduin kyselyn laadintaan tutustumalla ensin kyselytutkimuksen teoriaan. Heikkilän (1998) ohjeiden mukaisesti osasin selvittää kyselyyn liittyviä teknisiä asioita jo ennen varsinaista kyselyn sisällön suunnittelua. (vrt. Heikkilä 1998, 19.) Muutoinkin teorian tieto ohjasi toimintaani koko työskentelyn ajan ja auttoi kompastumasta virhepoluille. Kyselytutkimuksen teoriantuntemus auttoi minua myös perustelemaan näkemyksiäni hyvästä kyselystä tilanteissa, joissa asuntolatoiminnan sidosryhmiltä tuli ehdotuksia, jotka olisivat esimerkiksi pidentäneet kyselyä kohtuuttomasti. Tämä oli minulle tärkeä tuki työskennellessäni opiskelijana organisaatiolle.

Monivaiheisen Bikva-mallin läpivieminen oli opettavainen kokemus. Mielenkiintoiseksi työskentelyn teki se, ettei yksittäisiä työskentelyn vaiheita voinut etukäteen suunnitella tarkasti, vaan oli maltettava antaa prosessin edetä omaa tahtiaan. En voinut etukäteen tietää, kuinka pitkälle kyselyn laatiminen edistyisi asukkaiden toimesta tai minkälaisia asioita sidosryhmät toisivat yhteiseen käsittelyyn. Haasteelliseksi tehtäväksi osoittautuikin asioiden rajaus ja fokuksen säilyttäminen kyselyn laadinnassa. Työskentelyn aikana esiin tuli sellaisia asuntolatoimintaan liittyviä asioita, joita olisi ollut mielenkiintoista selvittää tarkemmin ja joita toimijat itsekin pitivät tärkeinä kehittämiskohteina. Opinnäytetyöntekijän roolista käsin työskentely opetti kuitenkin kurinalaisuutta ja pidättäytymistä tehtävän annossa.

Jälkikäteen arvioituna olisi ollut hedelmällisempää tarkastella ensin Bikva-mallin avulla pelkästään asuntolatoimintaa ja vasta sen jälkeen laatia kysely. Myönnänkin, että Bikva-mallin valinta toiminnallisen opinnäytetyön kokonaisprosessia ohjaavaksi menetelmäksi oli liian kunnianhimoinen valinta ja tässä olisi ollut aineksia myös kahdelle erilliselle opinnäytetyölle.

Asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-mallilla toteutettu opinnäytetyöprosessi toi kuitenkin organisaation tietoisuuteen myös kyselyn ulkopuolelle jätettyjä kehittämiskohteita, kuten asuntoloiden piha-alueiden parantaminen ja vapaa-aikatoimintojen kartoituksen kehittäminen. Opinnäytetyön raportista on myös poimittavissa erilaisia ehdotuksia asuntolatoiminnan kehittämiseksi, kuten asukkailta tullut ehdotus keskustelutilaisuuden järjestämiseksi liittyen kulttuuri- ja uskontoeroihin. Tulevaisuus näyttää pystyvän organisaatio hyödyntämään opinnäytetyön aikana kertynyttä tietoa asuntolatoiminnan kehittämistarpeista.

Tässä vaiheessa on vaikea arvioida, minkälainen merkitys asuntoloissa asuvien opiskelijoiden mukaan ottamisella oli heille itsellensä. En pitänyt mielekkäänä pyytää erillistä palautetta keskustelutilaisuuksiin osallistuneilta. Mielestäni opiskelijoiden mielipiteiden ja asiantuntijuuden huomioiminen lisää heidän käsitystään siitä, että asioihin voi vaikuttaa ja ettei asioidentila ole itsestäänselvyys. Tämä puolestaan vahvistaa käsitystä omasta kyvykkyydestä ja lisää halukkuutta vastuunottoon omasta yhteisöstä.

Olin positiivisesti yllättynyt siitä, miten innokkaasti ja tosissaan opiskelijat paneutuivat miettimään asuntolassa asumisen hyviä ja huonoja puolia. Heillä oli selvästikin valmiuksia ja halukkuutta tämän tyypiseen työskentelyyn, jonka tavoitteena oli vaikuttaa omaan asuinympäristöön. Nämä positiiviset kokemukset voivat jatkossa kannustaa asuntolaohjaajia samankaltaiseen työskentelyyn asukkaiden kanssa. Learning Cafe ja muut osallistavat ryhmätyömenetelmät sopivat mielestäni erinomaisesti käytettäväksi asuntolatoiminnassa. Lisäksi ne ovat linjassa PKKY:n strategian kanssa, jonka mukaan opiskelijoita halutaan mukaan toiminnan kehittämiseen.

Asuntolaohjaajat havahtuivat asukkailta saamansa palautteen pohjalta huomaamaan, että asukkaille on merkityksellistä tietää, milloin työntekijä on fyysisesti tavattavissa. Niinpä he päättivät parantaa asiaan liittyvää tiedotusta. Krogstrupin (2004, 7) mukaan asiakkaiden osallistaminen onkin tärkeää, koska heillä on sellaista tietoa, jonka avulla toimintaa voidaan kehittää.

Bikva-mallissa erityisesti kenttätyöntekijöiden päätavoitteena on oppia ja kehittyä. (Krogstrup 2004, 13). Pohtiessaan asumistyytyväisyyteen liittyviä asioita asuntolaohjaajat huomasivat kuinka merkityksellinen asia uuden asukkaan perehdytys on. He halusivat arvioida sen onnistumista kyselyn avulla. Koska eri asuntoloissa perehdytys toteutettiin hieman eri tavoin, oli vaikea laatia siihen liittyviä konkreettisia kysymyksiä. Niinpä asuntolaohjaajat käsitelivät asiaa asuntolatiimissä ja laativat PKKY:n asuntoloiden yhteiset ohjeet uuden asukkaan perehdytyksestä. Näin yhteisen kyselyn suunnittelu johti toiminnan kehittymiseen.

PKKY:n asuntolaohjaajat kertoivat kokevansa, että he kaipaisivat enemmän oman oppilaitoksen tukea asuntolatoiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Rehtorit pohtivat tätä asuntolaohjaajilta saamaansa palautetta ja toivat esille erilaisia keinoja asuntolaohjaajien työnjohdollisen tuen parantamiseksi. Rehtorit pohtivat pitäisikö asuntolaohjaajien tehtävät, vastuut ja valtuudet määritellä entistä yksiselitteisemmin. Tämä heijastelee myös valtakunnallisen asuntolatoiminnan problematiikkaa, sillä asuntolaohjaajien toimenkuvan epä määräisyys saattaa vaikeuttaa yhteistyötä opiskelijahuollon henkilöstön kanssa (Vehviläinen 2012, 44).

Toiminnallisen opinnäytetyöni toteutustapa, asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-mallilla toteutettu kokonaisprosessi, ei olisi ollut mahdollinen ilman onnistunutta yhteistyötä organisaation kanssa. Erityisesti kehitysjohtajalta ja suunnittelijalta saamani ohjaus ja tuki olivat hyvin merkityksellisiä ja kannustivat minua koko prosessin ajan.

Opinnäytetyön toteutuksessa käytin paljon aikaa ryhmähaastatteluihin ja niihin valmistautumiseen. Aikaa kului myös kyselyn laatimiseen liittyvään kirjeenvaih-

toon, matkustamiseen ja opinnäytetyön kokonaisprosessin organisointiin. Painotin ajankäytössä tietoisesti vuorovaikutusta asuntolatoiminnan sidosryhmien kanssa ja myös raportti on suunnattu ensisijaisesti asuntolaohjaajille ja muille asuntolatoiminnan sidosryhmille luettavaksi.

Toiminnallisen opinnäytetyön tärkein tavoite oli asukastyytyväisyyskyselyn laatiminen PKKY:n maakunnallisen asuntolatoiminnan käyttöön. Kyselyn laadintaan osallistui yhteensä 53 henkilöä, joiden näkemykset ovat vaikuttaneet lopputulokseen. Kyselyä on arvioitu ja muokattu koko sen laatimisprosessin ajan. Yhteisen työskentelyn avulla asukastyytyväisyyskysely saatiin muokattua soveltuvaan PKKY:n kaikkien asuntoloiden käyttöön. Olen erityisen tyytyväinen siitä, että kyselyä on laadittu monesta eri näkökulmasta ja näin siihen on saatu valikoitua asioita, joita on mielekästä lähteä arvioimaan määrällisen kyselytutkimuksen avulla.

Asukastyytyväisyyskyselyn alkuperäinen tarkoitus oli, että kyselyn avulla voitaisiin arvioida asukkaiden kokemusta asuntolassa asumisesta ja asuntolassa elämisestä. Työskentelyn aikana kysely täsmentyi arvioimaan asukkaiden kokemusta asuntolapalveluista. Näin kyselyn tuloksien avulla organisaatio voi paremmin arvioida ja kehittää asuntolatoimintaa.

Viimeistellessäni nyt tätä opinnäytetyön raporttia sain palautteen organisaatiolta, että kyselyn ensimmäinen kierros on onnistunut erinomaisesti. PKKY:n asuntolatoiminnan kehittämiskohteiksi on kyselyn tuloksien perusteella valittu asukkaiden osallistuminen toimintasuunnitelman laatimiseen, asukaskokouksien järjestäminen sekä asuinhuoneiden lämpötilan ja ilmanvaihdon parantaminen. Mielestäni opinnäytetyön tärkein tavoite, eli asukastyytyväisyyskyselyn laatiminen onnistui siis hyvin.

Toiminnallisen opinnäytetyön toinen tavoite oli mallin suunnittelu kyselyn toteutuksesta. Sain palautteen organisaatiolta, että hyvän valmistelutyön ansiosta kyselyn läpivieminen ja organisointi sujui hyvin. Olin muotoillut mallin niin, että se mahtui yhdelle sivulle ja oli helposti lähetettävissä esimerkiksi sähköpostin liitteenä. Yhdellä vilauksella asianomaiset näkivät, kuinka kyselyn läpivienti hoidetaan ja mikä heidän roolinsa on siinä. Toteutuksen onnistuneeseen läpivien-

tiin vaikutti myös se, että mallia käsiteltiin asianomaisten kanssa ryhmähaastattelujen yhteydessä, eikä tiedotus jäänyt pelkän tiedotteen varaan.

8.2 Oppimiskokemukset

Aluksi suunnittelin, että toteutan asukkaiden keskustelutilaisuuden kokoamalla edustuksen jokaisesta asuntolasta, eli että toimin samoin kuin muidenkin ryhmähaastatteluiden kohdalla. Alkuperäisestä Bikva-mallista poiketen päädyin kuitenkin ratkaisuun, että järjestän useamman tilaisuuden asukkaille. Jälkikäteen olen tyytyväinen, että päädyin tähän ratkaisuun. Mielestäni asukkaiden mielipiteet ja asuntolakohtaiset erot tulivat näin paremmin esille. Tämä kokemus antaa varmasti jatkossakin rohkeutta soveltaa työskentelyyn valitsemiani menetelmiä tilanteen mukaan.

Bikva-mallin mukainen suositus siitä, että haastattelija on neutraali ulkopuolinen henkilö, ei toteutunut. Olen työskennellyt organisaatiossa useita vuosia asunto-laohjaajana ja monet henkilökunnan jäsenet olivat minulle entuudestaan tuttuja. Tietoinen pyrkimys neutraaliin sidosryhmien välisen viestinviejän rooliin avarsi ammatillista ymmärrystäni siitä, miten tärkeää kehittämistyössä on huomioida eri toimijoiden näkemykset. Ennen kaikkea kokemus opetti minulle kuuntelemisen ja taka-alalle asettautumisen taitoa.

8.3 Luotettavuus ja eettisyys

Ennen haastattelujen aloittamista ja kyselylomakkeen laatimista hankin tutkimusluvan opinnäytetyölleni Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymän johtajalta. Hyödynsin opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä aiempaa tutkimus- ja teorian tietoa. Suhtauduin kunnioittavasti aiempaan tutkimustietoon ja huolehdin asiallisista lähdemerkinnöistä noudattaen Karelia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyön raportin kirjoittamisohjeita.

Kerroin opinnäytetyössä mukana oleville henkilöille avoimesti toiminnallisen opinnäytetyön sisällöstä ja prosessin kulusta. Osallistuminen pohjautui vapaaehtoisuuteen ja perustui osallistujien suostumukseen. Kaikissa opinnäytetyön

vaiheissa noudatin asianmukaista asioiden käsittelyä ja kunnioitin osallistujien yksityisyydensuojaa.

Laadullisen tutkimuksen pätevyys täytyy pystyä todentamaan niistä yleistyksistä, joita tutkimuksen aikana tehdään. Tutkimuksen eri vaiheet ja tematisoidut kokonaisuudet eivät siis ole vain dokumentoitavia asioita, vaan ne antavat merkityksen tutkimuksen sisällölle. (Varto 1992, 101–103.) Kirjasin päiväkirjaan opinnäytetyön edistymistä ja siihen liittyviä valintoja perusteluineen koko työskentelyn ajan. Dokumentoinnin pohjalta laadin selostuksen opinnäytetyön raporttiin. Näin työskentelystä tuli läpinäkyvää. Tein opinnäytetyön opiskelijana ja ollessani opintovapaalla, mikä auttoi minua ottamaan etäisyyttä asuntolatoimintaan.

8.4 Jatkotutkimus- ja kehittämisideat

Yksittäisen kyselyn avulla voidaan tehdä näkyväksi, mitä ilmiöitä asuntolassa esiintyy, mutta ei pystytä tarkemmin selvittämään, mistä nämä ilmiöt johtuvat. Tämän kyselyn yhteydessä tulosten jatkokäsittelyä on ohjattu sopimalla, että oppilaitoskohtaisesti opiskelijahuoltoryhmä sekä asukkaat kyselyinfotilaisuudessa keskustelevat tuloksista. Näin asukkaat voivat antaa lisäymmärrystä ja kehittämisideoita asioihin. Mielestäni olisi hyödyllistä, että organisaatiossa mietittäisiin, minkälaisilla menetelmillä asioiden syihin voitaisiin tarvittaessa paneutua yksityiskohtaisesti. Mikäli esimerkiksi jossain asuntolassa merkittävä joukko vastanneista ilmoittaa saman asian häiritsevän asumisviihtyvyyttä, olisi hyvä miettiä keinoja tämän asian tarkempaa tutkimista varten.

Malli kyselyn toteutuksesta palvelee suuntaa antavana ohjeena kyselyn eri vaiheista. Jatkossa olisi kuitenkin hyvä kiinnittää tarkemmin huomiota kyselyn eri vaiheiden toteutukseen, kuten tiedotuksen avulla tehtävään motivointiin. Pelkkä tieto mahdollisuudesta vastata kyselyyn ei välttämättä vielä motivoi asukasta. Tällaisessa vapaaehtoisuuteen perustuvassa kyselyssä, jossa kysytään myös arkaluontoisia asioita, ei voida myöskään pakottaa asukkaita vastaamaan. Olisi hyvä pohtia, kuinka kyselyn kiinnostavuutta ja vaikuttavuutta voitaisiin lisätä.

Kehittämisideana esittäisin, että PKKY:ssä kehitettäisiin keinoja, joiden avulla asukaspalautteen keräämisestä, vastaanottamisesta ja hyödyntämisestä tulisi osa normaalia asuntolatyötä. Seuraavaksi olisi hyvä pohtia, millä konkreettisilla keinoilla asukkaiden osallisuutta voitaisiin lisätä asuntoloissa.

Lähteet

- Heikkilä, T. 1998. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Herranen, J. 2014a. Suunnittelu ja kehittäminen. Koulutus- ja opintoalatiimit. Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymän sähköinen työpöytä. Vaatii kirjautumisen. 5.2.2014.
- Herranen, J. 2014b. Tiedoksianto. Email Mia.Björkman@pkky.fi. 27.3.2014.
- Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Tallinna Raamatutrukikoda.
- Häikiö, A. 2012. Opiskelijahuolto. Yleistä opiskelijahuollosta. Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymän sähköinen työpöytä. Vaatii kirjautumisen. 5.2.2014.
- Jantunen, E. 2008. Osalliseksi tuleminen. Masentuneiden vertaistukea jäsentävä substantiivinen teoria. Tampere: Juvenes Print Oy.
- Jäppinen, T. 2011. Kunta ja käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Kaipio, K. & Murto, K. 1980. Toimiva yhteisö. Jyväskylä: Gummerus Oy.
- Kaipio, K. 1995. Yhteisöllisyys kasvatuksessa. Yhteisökasvatuksen teoreettinen analyysi ja käytäntöön soveltaminen. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House and Sisäsuomi Oy.
- Kauppinen, B. 2007. (toim.) Osallisuuden menetelmien työkalupakki Kajaanin kaupungin nuorisotyöhön ja perusopetukseen. <https://www.kainuupiste.fi/index.php?p=Osallisuus> 19.4.2013.
- Kiilakoski, T. 2008. Lapset ja nuoret kuntalaisina. Teoksessa Gretschel, A. & Kiilakoski, T. (toim.) Lasten ja nuorten kunta. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 8–24.
- Kirvonen, J. 2009. Kehittäminen asiantuntijatyönä. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. (toim.) Kehittämistyön risteyskiä. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino oy, 117–132.
- Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Helsinki: Stakes. Laki ammatillisesta koulutuksesta 630/1998. Lastensuojelulaki 417/2007.
- Lastensuojelun käsikirja. 2012. Lastensuojeluilmoitus ja lastensuojeluasian viireilletulo. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluntarve/lastensuojeluilmoitus>. 9.2.2014.
- Manninen, J. 2008. Oppilaiden osallisuus koulussa –oppilaskuntatoiminnan uusi tuleminen? Teoksessa Gretschel, A & Kiilakoski, T. (toim.) Lasten ja nuorten kunta. Helsinki: Hakapaino Oy, 119–128.
- Mehtonen, T. 2011. Sosiaalisen vahvistamisen osaaminen. Teoksessa Lundbom, P & Herranen, J. (toim.) Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Sarja C. Oppimateriaaleja 26. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu, 13.
- Nuorisolaki 72/2006.
- OPH 2012a. Oppilas- ja opiskelijahuollon opas. http://www.oph.fi/oppilashuollon_opas/jarjestaminen/jarjestamis

- en_periaatteet_ja_rakenne/yhteiset_asiakirjat_ja_suunnitelmat/lasten_ja_nuorten_hyvinvointisuunnitelma 12.3.2014.
- OPH 2012b. Oppilas- ja opiskelijahuollon opas.
http://www.oph.fi/oppilashuollon_opas/jarjestaminen/jarjestamisen_periaatteet_ja_rakenne/yhteiset_asiakirjat_ja_suunnitelmat/opetussuunnitelma/opetussuunnitelman_mukainen_oppilas_ja_opiskelijahuolto 12.3.2014.
- Osallisuushanke Salli 2012. Jelli järjestöpalvelu.
<http://www.jelli.fi/osallisuus/osallisuus/> 19.3.2013.
- Pirttiniemi, J. 2012. Esipuhe. Selvityksessä Vehviläinen, J. 2012. Selvitys toisen asteen ammatillisen peruskoulutuksen opiskelija-asuntoloista. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2012:5.
- Pohjois-Karjalan Koulutuskuntayhtymä.2011a. Kehittämissasiakirja 2012–2015.
<http://www.pkky.fi/pkky/saannot-ja-ohjeet/Documents/Kehittamisasiakirja.pdf> 9.3.2014.
- Pohjois-Karjalan Koulutuskuntayhtymä.2011b. Opiskelijan hyvinvointisuunnitelma. Asuntolatoiminta. Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymän sähköinen työpöytä. Vaatii kirjautumisen. 5.2.2014.
- Pohjois-Karjalan Koulutuskuntayhtymä.2013a. Hakijalle. Opiskelu
<http://www.pkky.fi/hakijalle/opiskelu/asuminen>. 14.2.2014.
- Pohjois-Karjalan Koulutuskuntayhtymä.2013b. Organisaation esittely.
<http://www.pkky.fi/pkky>. 15.1.2014.
- Raina, L & Haapaniemi, R. 2007. Yhteisöllinen pedagogia. Tallinna: AS Pakett kirjapaino.
- Salo, P.2002. Yhteisökasvatus–taustaa, käsitteistöä ja toimintamuotoja. Teoksessa Sivonen, S. (toim.) Yhteisö kehittämisen kentällä. Joensuun yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja Sarja B, n:o 20. Joensuu: Joensuun yliopistopaino, 9–29.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.2013. Kaventaja.
http://www.thl.fi/fi_FI/web/kaventaja-fi/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus 19.3.2013.
- Valli, R. 2001. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 100–112.
- Varto, J. 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Tampere: Tammer-Paino oy.
- Vehviläinen, J. 2012. Selvitys toisen asteen ammatillisen peruskoulutuksen opiskelija-asuntoloista. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2012:5.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

PKKY/ asuntolatoiminta/ asukastyytyväisyyskysely

1. Taustatiedot

- 1.1 Valitse oheisesta valikosta asuntola jossa asut: valikko asuntoloista
- 1.2 Asun asuntolassa: ensimmäistä vuotta/ toista vuotta/ kolmatta vuotta
- 1.3 Sukupuoli: m/n
- 1.4 Ikä: alle 18 v. / 18 - 24 / 25 →

Kysymykset 2 – 5. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

Valitse kuhunkin väittämään se vastausvaihtoehto, joka parhaiten kuvaa omaa mielipidettäsi. Vastausvaihtoehdot ovat:

Täysin eri mieltä/ Eri mieltä/ Osin eri mieltä osin samaa mieltä/ Samaa mieltä/
Täysin samaa mieltä

2. Asuntolan fyysiset tilat ja puitteet

- 2.1 Asuntolan asuinhuoneet ovat mielestäni asianmukaiset.
- 2.2 Olen tyytyväinen asuinhuoneen lämpötilaan ja ilmanvaihtoon.
- 2.3 Olen tyytyväinen yhteiseen keittiötilaan.
- 2.4 Olen tyytyväinen pyykinpesu- ja kuivaustiloihin.
- 2.5 Olen tyytyväinen asuntolan vapaa-aikatiloihin.

3. Yleinen ilmapiiri ja asumisturvallisuus

- 3.1 Olen saanut uusia ystäviä asuntolan toisista asukkaista.
- 3.2 Siivousvuorot toimivat sovitusti.
- 3.3 Huoneessani on riittävä opiskelurauha iltaisin.
- 3.4 Asuntolassa vallitsee toimintaohjeiden mukainen yörauha klo 22–06.
- 3.5 Tiedän missä asuntolan ensiaputarvikkeet ja sammutusvälineet sijaitsevat.
- 3.6 Minut on perehdytetty asuntolan toimintaohjeisiin.
- 3.7 Asuntolaohjaaja puuttuu toimintaohjerkomuksiin.
- 3.8 Asuntola on mielestäni turvallinen paikka asua.
- 3.9 Olen osallistunut ohjattuun turvallisuuskävelyyn, jossa käytiin läpi toimimista mahdollisessa hätätilanteessa.

4. Asuntolan tiedotustoiminta, ohjaus ja tuki

- 4.1 Olen tyytyväinen asuntolasta saamaani ennakkotietoon.
- 4.2 Olen tyytyväinen siihen, miten asuntolan vapaa-aikaan liittyvistä tapahtumista tiedotetaan (esim. retket).
- 4.3 Olen tyytyväinen siihen, miten asumiseen liittyvistä asioista tiedotetaan.
- 4.4 Tiedän milloin asuntolaohjaaja on tavattavissa.
- 4.5 Asuntolaohjaajalta saa halutessaan ohjausta asumiseen liittyvissä käytännön toimissa (esim. pyykinpesu).
- 4.6 Asuntolaohjaajalta saa tarvittaessa tukea sosiaalisissa pulmissa (esim. yhteisasumiseen liittyvät ristiriitatilanteet).

5. Asukkaiden vaikutusmahdollisuudet

5.1 Asuntolassa pidetään asukaskokouksia, joissa suunnitellaan ja päätetään yhteisistä asioista.

5.2 Voin vaikuttaa asuntolan vapaa-aikatoiminnan sisältöön (esim. teemaillat).

5.3 Voin vaikuttaa huonekaverin valintaan kesken lukuvuoden.

5.4. Olen osallistunut asuntolan toimintasuunnitelman laatimiseen.

6. Asumisen häiritteijät

(Voit halutessasi valita useamman vaihtoehdon.)

6.1 Onko joku seuraavista asioista häirinnyt asumisviihtyvyyttäsi?

- kiusaaminen väkivalta tai sen uhka
- rasismi
- kulttuuri- ja uskontoerot
- seksuaalinen häirintä
- riidat
- sotkeminen/epäsiisteys
- melu
- epäkunnossa olevat laitteet
- rikkiäiset huonekalut
- omaisuutesi luvaton käyttäminen
- päihteiden käyttö
- asuntolan ulkopuoliset vierailijat

6.2 Tähän voit kertoa vielä sanallisesti asumiseen liittyvistä häiritteijöistä:
(Vastaa tähän kysymykseen omin sanoin.)

7. Asumisviihtyvyys kokonaisuudessaan

(Vastaa kouluarvosanoin 4 - 10.)

7.1 Minkä yleisarvosanan annat asuntolallesi?

8. Avoin kysymys

(Vastaa tähän kysymykseen omin sanoin.)

8.1 Mihin asioihin sinä haluaisit parannusta asuntolassa?

Kiitos vastauksistasi!

Arvoisa asuntolassa asuva opiskelija,

tämä asukaskysely on lähetetty jokaiselle Pohjois-Karjalan ammattiopiston asuntolassa asuvalle opiskelijalle, sekä niille perustutkintoa suorittaville ammattiopiston opiskelijoille, jotka asuvat aikuisopiston asuntolassa.

Asukaspalautteella on tärkeä merkitys laadukkaan asuntolapalvelun suunnittelun kannalta. Nyt sinulla on mahdollisuus vaikuttaa asuntolasi asumisviihtyvyyteen vastaamalla viestin alareunasta löytyvän linkin kautta asukastyytyväisyyskyselyyn.

Kyselyn vastauksista muodostettava sähköinen kooste säilytetään, jotta voidaan seurata asukastyytyväisyyden kehittymistä vuosittain.

Kyselyn tulokset esitetään asukkaille kyselyinfo – tilaisuudessa, jossa myös valitaan asuntolan kehittämiskohteet. Kyselyn vastaukset koostetaan asuntoloinnin niin, etteivät yksittäisen henkilön vastaukset tule esille.

Kysely keskittyy selvittämään asumiseen ja asuntolassa elämiseen liittyvää tyytyväisyyttä. Vapaa-aikaan liittyvät toiveet ja toteutukset suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa lukukauden alussa, joten ne on tietoisesti jätetty tämän kyselyn ulkopuolelle.

Vastaamiseen menee aikaa noin 15 minuuttia. Kysely on avoinna 31.1.2014 saakka. Kiitos osallistumisestasi jo etukäteen!

Lisätietoja:

Anu Häikiö, opiskelijahuollon koordinaattori, PKKY
p. 050 310 1820
anu.haikio@pkky.fi

Jos linkki ei ole aktiivinen, maalaa ja kopioi se (ctrl+c) ja liitä internet-selaimen osoitepalkkiin (ctrl+v), ja paina enter. Linkki kyselyyn:

<http://PKKYWEB3.pkky.fi/mrIWeb/mrIWeb.dll?I.Project=ASUNTOLA&i.test=1>