



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

ASIAKASRAATTOIMINTAA KUNTIEN TYÖLLISYYSPALVELUISSA ETELÄ-PIRKANMAALLA

**”Tää raatitoiminta on aktivoinu mua enemmän kun
mikään muu”**

Sari Salminen

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2017
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi, ylempi AMK



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi, ylempi AMK

SALMINEN SARI:

Asiakasraatitoimintaa työllisyydenhoidossa Etelä-Pirkanmaalla -
”Tää raatitoiminta on aktivoinu mua enemmän kun mikään muu.”

Opinnäytetyö 69 sivua, joista liitteitä 3 sivua
Maaliskuu 2017

Etelä-Pirkanmaalla Akaan, Urjalan ja Valkeakosken kuntien työllisyydenhoidossa on lähdetty toteuttamaan käyttäjälähtöisiä palveluja käynnistämällä asiakasraatitoiminta. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa asiakasraatien jäsenten kokemuksia, näkemyksiä ja kehittämisehdotuksia liittyen asiakasraatitoimintaan ja kuntien työllisyyden hoidon palveluihin. Tutkimuksen tavoitteena oli edesauttaa kuntien työllisyyspalveluiden kehittämistä.

Kyseessä oli laadullinen, työelämälähtöinen tutkimus. Aineiston keruu toteutettiin kuntakohtaisesti ryhmämuotoisina teemahaastatteluinasi asiakasraatien jäsenille. Tätä täydensi tulevaisuuden muistelu menetelmä. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysilla.

Tutkimustulosten mukaan asiakasraatien jäsenet kokevat raatitoiminnan mahdollistavan kollektiivisen älykkyyden ja -toiminnan osa-alueiden kehittymisen. Raadin jäsenet esittävät asiakasraatitoiminnan tueksi useita konkreettisia kehittämisehdotuksia. Nämä liittyvät käytännön kehittämistarpeisiin, organisoitiin, työnkuvien selkeyttämiseen, korvauskäytäntöön, raatien kokoonpanoon, markkinointiin, yhteistyön lisäämiseen, riittävään tiedonsaantiin ja toiveisiin siitä, että raatitoiminta integroitaisiin osaksi kuntien peruspalveluja. Kuntien työllisyydenhoidon palveluiden kehittämiseksi, raatilaisten näkemyksissä korostuivat yhteistyön merkitys kuntouttavan työtoiminnan kehittämisessä, selkeyttämistarpeet toiminnalle ja toimenkuville, tarvittavan lisätiedon merkitys sekä toimivan viestinnän tärkeys. Tutkimustulosten perusteella asiakasraatimuotoinen toiminta lisää jäsentensä aktivoitumista kohti aktiivista kansalaisuutta.

Johtopäätöksinä voi todeta Etelä-Pirkanmaan asiakasraatitoiminnan rakentavan työllisyydenhoidon palveluihin kollektiivista asiantuntijuutta. Uudentyyppiselle työskentelylle perustan muodostavat lainsäädäntö, asetukset ja ohjeistukset sekä aiemmat tutkimukset ja teoreettinen tieto. Kun jaetun osaamisen näkökulmasta kehitetään toimintoja asiakaslähtöisemmiksi, vaaditaan ammattilaisten asiantuntijuuden sekä asiakkaiden kokemusasiantuntijuuden yhdistämistä. Näiden perusteella ilmeisen tärkeää on nyt suunnitella, miten nämä osa-alueet voidaan yhdistää, konkretisoida toiminnan tasolle ja ottaa käyttöön.

Olennaista on kollektiivisen asiantuntijuuden osa-alueiden tunnistaminen ja tunnustaminen kyseessä olevassa toimintaympäristössä. Näin ne voidaan hyödyntää yhteiseksi voimavaraksi ja pääomaksi.

Asiasanat: asiakasraati, asiakasosallisuus, käyttäjälähtöisyys, kokemusasiantuntijuus, kollektiivinen asiantuntijuus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master`s Degree Programme in Social Services

SALMINEN, SARI:

Customer Panels in Employment Services in South Pirkanmaa.
“This customer panel has activated me more than anything else.”

Master's thesis 69 pages, appendices 3 pages
March 2017

In the social field services are developed together with customers. Participation of customers is important and a very current social policy aim in Finland.

In this study co-development of employment services in South Pirkanmaa is described. In three municipalities, Akaa, Urjala and Valkeakoski the co-operation were taken to the long-term unemployed customers. For those municipalities customer panels were established in 2015 and this collaboration is still continuing.

The aim of this study was to enhance the procedures of the customer panels in order to improve its participation and opportunities to exert influence. The purpose of this study was to investigate experience and development ideas of the members of the customer panels.

This was a qualitative, workplace-oriented study. The data were collected through group theme interviews of members of the customer panels. This was complemented by the future reminiscence method. The data were analysed through content analysis.

According to the results the customer panel enable for the operation of collective intelligence and areas of development. The basis for a new type of work forms the legislation, regulations and guidelines as well as previous studies and theoretical knowledge.

When the point of view of shared know-how is to develop customer-oriented functions, the expertise of professionals as well as customer experience expertise reunion are required. On this basis, it is important to plan now how these areas can be combined to concretise the level of activities and to deploy it. The results show that the collective expertise of all the participators in the areas is identified and recognized in the present context. In this way they can take advantage of joint resources and capital.

Key words: customer panel, customer participation, user-orientation, experience expertise, collective competence

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS.....	6
2.1	Akaa, Urjala ja Valkeakoski	6
2.2	Etelä-Pirkanmaan Työllisyyden kuntakokeilu ja Etelä-Pirkanmaan SOKU-hanke.....	8
2.3	Kuntien asiakasraadit	9
3	TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	11
3.1	Käyttäjälähtöisyys ja asiakasosallisuus	11
3.2	Kokemusasiantuntijuus	15
3.3	Asiakasraatitoiminta	17
3.4	Yhteenveto teoreettisista lähtökohdista	19
4	TUTKIMUSTEHTÄVÄ, TARKOITUS JA TAVOITE	21
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TUTKIMUSMENETELMÄT	23
5.1	Laadullinen tutkimus	23
5.2	Aineiston keruu.....	24
5.3	Aineiston analyysi.....	26
6	TULOKSET	31
6.1	Kokemukset kollektiivisen älykkyyden ja - toiminnan muodostumisesta.....	31
6.2	Konkreettiset kehittämis ehdotukset	35
6.3	Näkemykset yhteistyössä kehittämisen, selkeyden, lisätiedon sekä viestinnän tärkeydestä.....	40
6.4	Kehittyminen kohti aktiivista kansalaisuutta	44
6.5	Tulevaisuuden muistelun tulokset	46
6.6	Tulosten yhteenveto	47
7	POHDINTA.....	49
7.1	Tutkimustulosten tarkastelu	50
7.2	Johtopäätökset.....	54
7.3	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	55
7.4	Tutkimusprosessin arviointia	58
7.5	Kehittämis ehdotukset ja jatkotutkimusaiheet	59
	LÄHTEET	60
	LIITTEET	67
	Liite 1. Haastattelukutsu	67
	Liite 2. Teemahaastattelukysymykset	68
	Liite 3. Tulevaisuuden muistelumenetelmän työskentelyrunko	69

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysministeriön asiakasstrategian tavoitteena on asiakkaiden aseman vahvistaminen ja palvelujärjestelmän kehittäminen mahdollisimman asiakaskeskeiseksi vuoteen 2020 mennessä. Kehittämistyössä tärkeään asemaan on nostettu käyttäjälähtöinen asiakkaiden tarpeita vastaava lähestymistapa. Asiakkaiden osallistuminen on myös hyvin ajankohtainen sosiaalipoliittinen tavoite. Asiakkaiden osallisuutta lisätään ja kokemusasiantuntijuutta hyödynnetään palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa, kehittämisessä, arvioinnissa sekä seurannassa. Palveluja on pitkään tuotettu ulkoa ohjautuvasti eikä asiakkaiden tarpeita ole riittävästi otettu huomioon. (Kaseva 2011, 5; Toikko 2011, 105.)

Käyttäjälähtöistä, asiakasta osallistavaa toimintaa on lähdetty toteuttamaan Etelä-Pirkanmaalla Akaan, Urjalan ja Valkeakosken kuntien työllisyyspalveluissa, joissa on käynnistetty asiakasraatitoiminta vuonna 2015. Kyseessä on keskustelufoorumi, jonka jäsenet koostuvat kuntien kuntouttavassa työtoiminnassa tai muussa kunnan tarjoamassa työllistymistä edistävässä palvelussa olevista asiakkaista. Asiakasraatitoiminnan kautta pyritään kehittämään asiakaslähtöisempiä kunnan tarjoamia työllisyyspalveluja.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa asiakasraatien jäsenten kokemuksia, kehittämis ehdotuksia ja näkemyksiä kehitettäessä asiakasraatimuotoista toimintaa ja kuntien työllisyydenhoidon palveluja. Tutkimuksen tavoitteena on edesauttaa Etelä-Pirkanmaan kuntien työllisyyspalveluiden kehittämistyötä.

Kyseessä on laadullinen tutkimus, jonka aineisto kerättiin teemahaastatteluin ja tulevaisuuden muistelumenetelmää käyttäen. Haastattelut toteutettiin kuntakohtaisesti asiakasraatien jäsenille. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tutkimustulosten perusteella esitetään kehittämis ehdotukset sekä jatkotutkimusaiheita.

Tutkimusteema on ajankohtainen ja nousee työelämän tarpeesta. Työllisyydenhoito on tähän saakka ollut työ- ja elinkeinohallinnon vastuualuetta. Tulevaisuudessa pitkäaikais-työttömien palvelut ja työllisyydenhoito ovat siirtymässä enenevässä määrin kuntien vastuulle (Suomen Kuntaliitto 2017). Jotta tämä onnistuu rakentavalla ja laadukkaalla tavalla, on tärkeää, että asiakkaat voivat tässä vaiheessa olla mukana kehittämistyössä.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS

Opinnäytetyö laadittiin Etelä-Pirkanmaalla 2013–2015 toimineen Työllisyyden kuntakokeiluhankkeen toiminta-alueen Akaan, Urjalan ja Valkeakosken kuntien työllisyyspalveluiden asiakasraatitoimintaan. Näissä kunnissa pitkäaikaistyöttömyys on korostunut.

Kunnat ovat erilaisia elinkeinorakenteeltaan, työllisyysmahdollisuuksiltaan, palvelutarjonnaltaan, sijainniltaan, kulkuyhteyksiltään sekä asukasmääriltään. Jokaisessa kunnassa on vahva tahtotila tehdä tehokasta ja vaikuttavaa työllisyyspalveluita sekä kiinnostus kehittää toimintoja asiakaslähtöisesti. Kuntien työllisyyspalveluissa on jo pitkään kehitetty pitkäaikaistyöttömille tarjottavaa kuntouttavaa työtoimintaa.

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukaista kunnan järjestämisvastuulla olevaa sosiaalipalvelua, josta säädetään kuntouttavasta työtoiminnasta annetussa laissa; Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001). Työtoimintaa järjestetään asiakkaiden yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti pitkään työttöminä olleille työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saaville henkilöille, jotka eivät alentuneen työ- ja toimintakykynsä vuoksi kykene osallistumaan TE-hallinnon tarjoamiin ensisijaisiin palveluihin. Työtoiminnan tavoitteena on parantaa asiakkaan työ- ja toimintakykyä ja vahvistaa hänen elämänhallintaansa sekä ehkäistä syrjäytymisestä ja työttömyydestä aiheutuneita kielteisiä vaikutuksia. Kuntouttavaa työtoimintaa voidaan toteuttaa työtoimintana, ryhmätoimintana ja/tai yksilövalmennuksena. Kuntouttavaan työtoimintaan voidaan sisällyttää asiakkaan toimintakyvyn arviointia ja muita hänen tarvitsemiaan tukipalveluita. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016; Terveystieteiden tutkimuskeskus 2014, 2015.)

2.1 Akaa, Urjala ja Valkeakoski

Akaan kaupunki muodostui 2007 Toijalan kaupungin ja Viialan kunnan yhdistyessä. Vuonna 2011 Akaaseen liittyi Kylmäkosken kunta. Akaassa asukkaita on Tilastokeskuksen ennakkotiedon mukaan yhteensä 16 927. (Akaan kaupunki 2017; Tilastokeskus 2017.)

Akaan kaupungin työllisyydenhoidon yksikkö toimii kaupungin perusturvatoimen alaisuudessa. Yksikkö vastaa ja organisoii kuntouttavaa työtoimintaa sekä työ- ja elinkeinotoimiston työllistymistä edistäviä palveluita. Näitä ovat muun muassa palkkatukityö, työkokeilu ja velvoitetyöllistäminen. Palveluita toteutetaan kaupungin työpajaryhmissä, ulkotyöryhmissä ja kaupungin toimintayksiköissä. (Akaan kaupunki 2016.) Akaan työllisyyspäällikkö Soile Hanskin (2017) mukaan Akaassa oli vuoden 2016 lopussa 191 asiakasta kuntouttavassa työtoiminnassa.

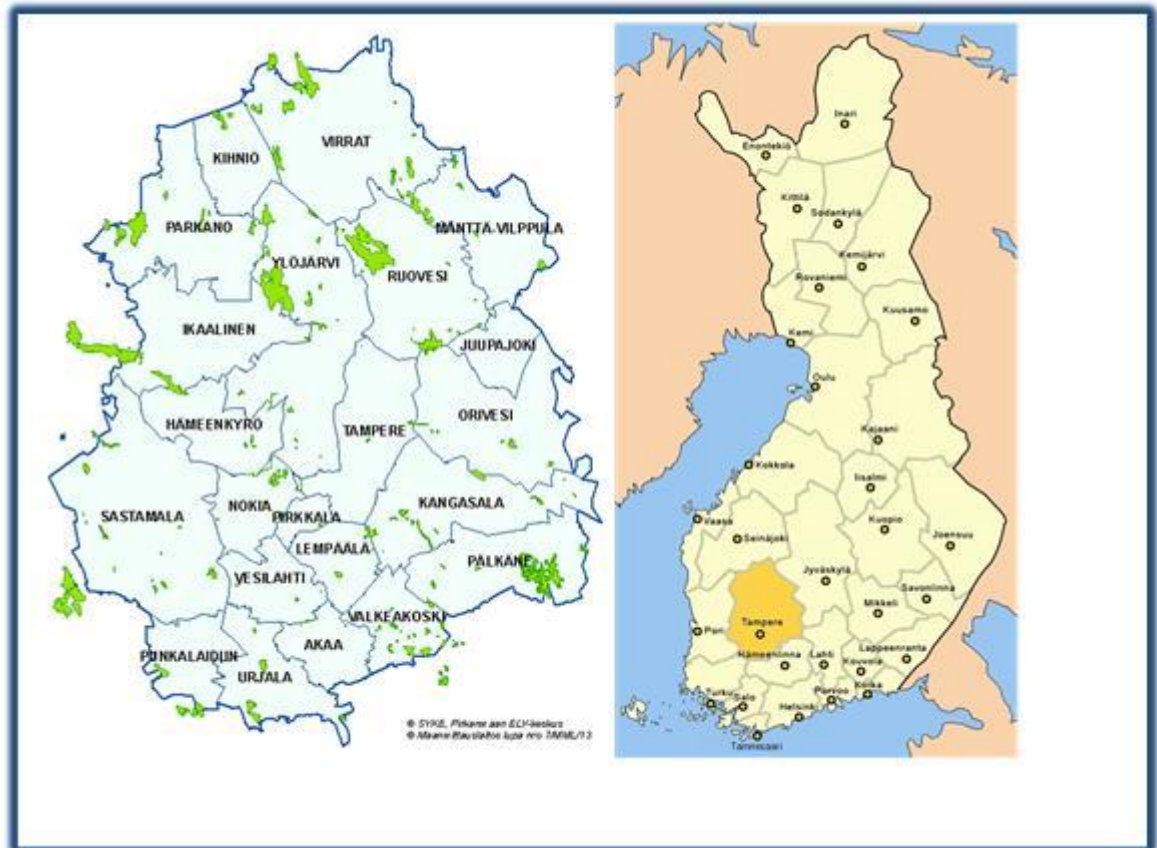
Urjalan kunta on pinta-alaltaan laaja maaseutupitäjä. Asukkaita Tilastokeskuksen ennakkotiedon mukaan Urjalassa oli 4 858 vuoden 2016 lopussa. (Urjalan kunta 2016; Tilastokeskus 2017.)

Työllisyydenhoidon palveluiden tuottaminen on Urjalan kunnan perusturvakeskuksen vastuulla. Kuntouttavaa työtoimintaa toteutetaan kunnan toimintayksiköissä sekä kuntouttavan työtoiminnan yksiköissä, työpajassa, ulkoryhmässä eli seinättömässä työpajassa ja kotityöpajassa. (Urjalan kunta 2016.) Urjalan työllisyyspäällikkö Suvi Kainun (2017) mukaan Urjalassa kuntouttavassa työtoiminnassa oli vuoden 2016 lopussa 79 asiakasta.

Valkeakosken kaupunki on tullut tunnetuksi kattavista koulutukseen liittyvistä palveluista sekä kilpailukykyisestä elinkeinoelämästään. Valkeakosken asukasluku Tilastokeskuksen ennakkotiedon mukaan oli 21 341 asukasta vuonna 2016. (Valkeakosken kaupunki 2016; Tilastokeskus 2017.)

Valkeakosken kaupungin työllisyydenhoidosta huolehtii Työllisyyspalvelut –tulosyksikkö, joka on osa sosiaali- ja terveystieteiden keskus ja sosiaali- ja perhepalvelujen tulosalue. Työllisyyspalveluiden vastuualueena on kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen ja työvoimahallinnon aktiivitoimenpiteisiin koordinointi. Työllisyyspalveluiden alaisuudessa toimii kaksi työpajaa: Työllistämispaja Akseli sekä nuorten Starttipaja. (Valkeakosken kaupunki 2016.) Työllisyyspalveluiden johtaja Sari Ilovuoren (2017) mukaan kuntouttavassa työtoiminnassa oli Valkeakoskella vuoden 2016 lopussa 297 asiakasta.

Akaa, Urjala ja Valkeakoski ovat naapurikuntia. Näiden kuntien sijaintia Pirkanmaalla havainnollistavat alla olevat kartat (kuvio 1).



KUVIO 1. Akaan, Urjalan ja Valkeakosken sijainti (Ympäristöhallinto 2016, muokattu; Info Center Finland ICF Oy 2017, muokattu)

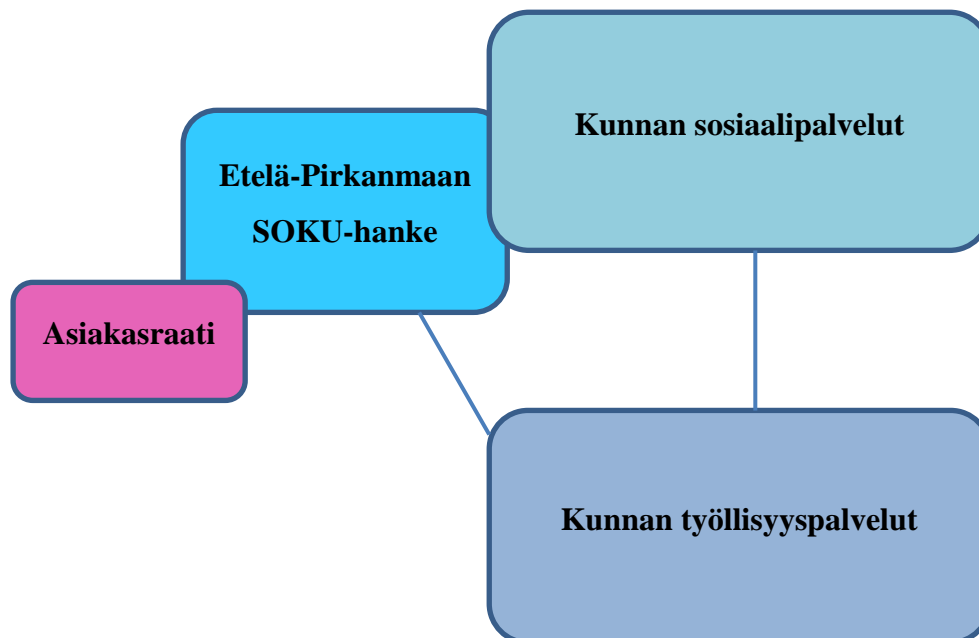
2.2 Etelä-Pirkanmaan Työllisyyden kuntakokeilu ja Etelä-Pirkanmaan SOKU-hanke

Valtakunnalliset työllisyyden kuntakokeiluhankkeet toteutettiin 1.9.2012–31.12.2015. Kokeilussa oli mukana yhteensä 61 kuntaa ja 26 hanketta. Kuntakokeilussa otettiin käyttöön uusia palveluja ja toimintamalleja sekä tehtiin kehittämistyötä. (Lindberg 2016.)

Etelä-Pirkanmaalla työllisyyden kuntakokeilu toimi perinteisten toimijoiden rinnalla ja tukena. Tarkoituksena oli käytännön toiminnan kautta tuoda esiin asioita, jotka vaativat kehittämistä sekä rakentaa aivan uudenlaisia toimintoja. Kuntakokeilussa käynnistettiin

alueella uudentyyppistä asiakasta osallistavaa toimintaa. Kolmen kunnan työllisyyspalveluissa mukana olevista pitkäaikaistyöttömistä asiakkaista koottiin asiakasraadit. (Lindberg 2017; Lindberg, Mäkinen & Laakso 2014; Peltomaa 2015, 3–4.)

Tällä hetkellä asiakasraadit toimivat kunnissa työllisyyspalvelujen yksiköiden alaisuudessa. Toiminnasta on vetovastuussa Työllisyyden kuntakokeiluhankkeen päättymisen 2015 jälkeen Etelä-Pirkanmaan SOKU-hanke eli Työelämäosallisuutta vahvistavan monimuotoisen sosiaalisen kuntoutuksen ja yhteisöosallisuuden kehittämishanke (ESR). (Peltomaa 2016). Tämä hanke toimii kuntien sosiaalipalveluissa ja tekee yhteistyötä kuntien työllisyyspalveluiden kanssa. Kuviossa 2 kuvataan asiakasraadit sijainti organisaatiotasolla Etelä-Pirkanmaan kunnissa.



KUVIO 2. Organisaatiotasoinen kuvaus asiakasraadit sijainnista

2.3 Kuntien asiakasraadit

Asiakasraateihin ohjattiin jäseniä kuntien kuntouttavan työtoiminnan ohjaajien toimesta, kuntakokeiluhankkeesta sekä kuntien työllisyyspalveluista. Olennaista oli asiakasraatien jäsenten halu ja kiinnostus olla osallisena palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä. Lisäksi raatiin ohjattavien ehdokkaiden tuli olla tietoisia siitä, että he edustavat suurta määrää kuntien pitkäaikaistyöttömistä sekä tuovat näiden asiak-

kaiden palautteet ja ehdotukset raatikokouksiin ja tätä kautta työllisyyspalveluista vastaaville tahoille.

Asiakasraatitoiminnan alussa toukokuussa 2015 Akaan asiakasraadissa toimi neljä jäsentä. Yksi heistä oli kunnalla palkkatukityössä, mutta oli ollut aiemmin kuntouttavassa työtoiminnassa, kolme jäsentä oli tällä hetkellä kuntouttavassa työtoiminnassa. Urjalassa asiakasraadin jäseniä oli kuusi. Palkkatukityössä heistä oli kaksi, kummallakin oli aiempaa asiakaskokemusta kuntouttavasta työtoiminnasta. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaana heistä oli neljä henkilöä. Valkeakoskella asiakasraadissa oli viisi jäsentä, jotka kaikki olivat kuntouttavassa työtoiminnassa.

Etelä-Pirkanmaan työllisyydenhoidon asiakasraati on keskustelufoorumi, joka suunnittelee ja kehittää asiakasraatitoimintaa ja antaa kehittämissuhteita ja palautetta liittyen kuntien työllisyyspalveluihin ja kuntouttavaan työtoimintaan. Asiakasraadilla ei ole päätäntävaltaa, sillä on kehittäjän ja tiedonvälittäjän rooli.

3 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Tutkimuksen teoreettisina lähtökohtina ilmiön tarkasteluun ovat käyttäjälähtöisyys, asiakasosallisuus ja kokemusasiantuntijuus. Lisäksi keskeisenä lähtökohtana tarkastelussa on asiakasraatitoiminta. Vaikkakin kyse on palveluiden kehittämisestä, tämän työn tarkoituksena ei ole kuvata kehittämistoimintaa eri osa-alueineen yleisellä tasolla, vaan kohteena ovat ensisijaisesti asiakasraatien jäsenet ja heidän kehittämisorientaationsa.

Teoreettisten lähtökohtien tarkastelussa on huomioitu aiempia tutkimuksia ja julkaisuja. Asiakasosallisuudesta ja käyttäjälähtöisestä palveluiden kehittämisestä, kokemusasiantuntijuudesta sekä asiakasraatitoiminnasta on viime vuosina tehty useita tutkimuksia sosiaali- ja terveysalan eri toimintaympäristöissä. Aiheista löytyy runsaasti myös muuta kirjallisuutta ja julkaisuja. Näkökulmaa laajentavat uusimmissa julkaisuissa käsitelty asiakasosallisuus suhteessa julkisten- ja kuntapalveluiden kehittämiseen. Tämän työn teoreettinen kehys on pyritty kokoamaan niin, että se antaa kehittämistehtävään mahdollisimman selkeän ja informatiivisen näkökulman.

Aiemmat tutkimukset ja aineistot hahmottivat osaltaan tämän tutkimuksen paikkaa ja auttoivat työn rajaamisessa. Tässä työssä käytetyn teoreettisen aineiston tarkoituksena on antaa lisätietoa aiheesta Etelä-Pirkanmaan työllisyydenhoidon asiakasraadin toimijoille ja muille tahoille, jotka ovat mukana kehittämistyössä.

3.1 Käyttäjälähtöisyys ja asiakasosallisuus

Käyttäjälähtöisyys käsitteenä merkitsee eri asioita, riippuen siitä, missä yhteydessä sitä käytetään, keskiössä on kuitenkin aina käyttäjä. Nykyaikaisessa palveluiden ja toimintojen suunnittelussa ja kehittämisessä asiakkaiden tarpeisiin perustuva käyttäjälähtöisyys korostuu. Lähtökohtina tälle ovat esimerkiksi taloudelliset tulokset ja sen tuottama kilpailuetu ja -kyky. Käyttäjälähtöisyyden arvon tarkastelussa yhtenä lähtökohtana on näkemys siitä, että asiakkaalla on olemassa sellaista tietoa, josta on hyötyä palvelujen kehittämisessä. (Rantanen 2012, 17.)

Rantasen (2012, 17) mukaan hyvinvointipalveluiden käyttäjälähtöisessä kehittämisessä asiakkaan äänen kuuleminen on sinänsä jo arvokasta. Kehittämistoiminta on perinteisesti tapahtunut ylhäältä alaspäin ohjatusti, nyt pyritään alhaalta - ylöspäin etenevään toimintaan, jossa mukana ovat asiakkaat ja heidän tarpeensa. Tarkoituksena on laadukkaampien palveluiden tuottaminen. (Toikko 2012, 126, 148–149.) Toikon (2006, 3) mukaan ”palvelujärjestelmää on vaikea kehittää, jos sitä ei tehdä yhteistyössä kaikkien niiden kanssa, joita kehittäminen todella koskettaa.”

Palvelunkäyttäjillä on aktiivisen toimijan rooli käyttäjälähtöisten palveluiden kehittämisessä. He esittävät kehitysideoita, ovat mukana toteutuksessa ja jakavat kokemuksensa esimerkiksi palvelujen käytöstä. Kun palveluja kehitetään käyttäjälähtöisesti ja organisaatio tuottaa palveluja asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioiden, voidaan puhua palvelumuotoilusta. Tällöin nähdään palveluprosessin tuottavan arvoa sekä käyttäjälle, että tuottajalle. (Koivunen, Vuorela & Haukkamaa 2014.)

Britannia on yksi edelläkävijämaa käyttäjälähtöisten palveluiden kehittämisessä. Siellä julkisia palveluja on uudistettu 1990-luvulta lähtien. Kehittämistyön taustalla ovat poliittiset linjaukset sekä sosiaalityön vaatima kehittäminen. Kansalaisella on vastuullinen rooli olla aktiivisena yhteiskunnan jäsenenä tuottamassa tarpeitaan vastaavia palveluja. (Miettinen, Myllymaa & Jäppinen 2010, 50–51.)

Aikuisten sosiaalipalveluissa Britanniassa on kehitetty yhteistoimintaa ja palvelujen tuottamista palvelun käyttäjien ja palvelun tarjoajien kesken. Yhteistoiminnan edellytyksinä ovat dialogisuus ja neuvottelut. Toiminta voidaan organisoida kolmeen vaiheeseen, johon sisältyvät määräysten ja säädösten mukaan toimiminen, tuki ja muutos. Määräyksiä ja säädöksiä noudattamalla saavutetaan yhteisiä tuloksia, joiden tukena on asiakkaan ja asiantuntijan yhteinen suhde. Muutoksen myötä palvelun käyttäjästä kehittyy palvelun asiantuntija. Yhteistoiminnasta saadut kokemukset ovat pääosin myönteisiä. Toiminta voi tuottaa taloudellisia säästöjä, lisätä asiakkaiden taitojen kehittymistä ja tyytyväisyyttä. Uusien toimintamuotojen kehittyminen tarvitsee kuitenkin vielä rahoituksen, palvelurakenteen ja hallinnollisten osa-alueiden uudelleen suunnittelua. (Community Care 2010.)

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan palveluiden käyttäjien mukaanottoa palveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen, kehittämiseen ja arviointiin. Leemann ja Hämäläinen

(2015, 1–2) tuovat esiin asiakasosallisuuden osana sosiaalista osallisuutta, jolla toteutetaan, varmistetaan ja lisätään asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta palvelujärjestelmässä ja asiakastyössä.

Toikko ja Rantanen (2009, 90) täsmentävät osallistamisen ja osallistumisen käsitteitä seuraavalla tavalla: osallistamisella tarkoitetaan mahdollisuuksien tarjoamista, osallistumisella tarkoitetaan tarttumista annettuihin osallistumismahdollisuuksiin. Osallistuva toiminta etenee osallistujan ehdoilla ja hänen asettamaansa suuntaan. Tähän vaikuttavat osallistujan lähtökohdat ja osallistumisen tavoite. Osallistaminen voidaan nähdä keinona hyödyntää asiakkaiden, työntekijöiden ja työyhteisöjen tuottamaa tietoa kehittämistyössä.

Asiakasosallisuuden edistäminen on huomioitu sekä Suomen lainsäädännössä että nykyisessä pääministeri Sipilän 2015 hallitusohjelmassa. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) tarkoituksena ovat hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistäminen sekä ylläpitäminen ja eriarvoisuuden vähentäminen. Palveluiden järjestämisessä pyritään ottamaan huomioon asiakkaiden tarpeet. Laissa painotetaan asiakkaan mahdollisuutta osallistua palvelutoimintaan jo suunnitteluvaiheessa yhdessä palveluntuottajan kanssa. Hallitusohjelmassa 2015, korostetaan kokemusasiantuntijuuden merkitystä. Sote- ja maakuntauudistukseen liittyvää toimintatapojen uudistamista tehdään hallituksen kärkihankkeissa. Yhtenä osahankkeena näistä on - Palvelut asiakaslähtöisiksi kärkihanke, johon sisältyy kokemusasiantuntijuuden ja asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. (Valtioneuvoston kanslia 2015, 20; Kananoja 2017, 97; Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 67; Sosiaali- ja terveysministeriö 2017; Sote- ja maakuntauudistus 2017.)

Lajovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi ja Manka (2012) ovat laatineet sosiaali- ja terveyspalveluihin oppaan tehokkaan osallistumisen työkaluista. Kunnallisia palveluja tarkistellaan asiakkaan näkökulmasta ja pääteemana on asiakkaiden osallistuminen kunta- palveluiden kehittäjiksi. Lajovuori ym. (2012) korostavat vuorovaikutuksen ja yhteistyön toimivuutta palveluiden käyttäjien kanssa, joiden tiedot ovat erilaisia kuin palveluntarjoajilla ja ammattilaisilla. Tällöin palvelun käyttäjät nähdään asiantuntijoina, jotka voivat tarjota uusia ratkaisuja.

Aiempiä tutkimuksia käyttäjälähtöisyydestä ja asiakasosallisuudesta

Käyttäjälähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta palveluiden kehittämisessä ovat tutkineet ylempään ammattikorkeakoulun opinnäytetöissään Nuutinen (2015), Saarinen (2013), Sipilä (2014) ja väitöskirjassaan Jäppinen (2011). Keskeiset teemat tutkimuksissa liittyivät asiakkaiden näkemyksiin ja kokemuksiin palveluista. Näiden kautta on tarkasteltu asiakasosallisuuden sekä asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisen lähtökohtia. Nuutinen (2015) on kartoittanut tutkimuksessaan myös työntekijöiden näkemyksiä ja Sipilän (2014) tutkimuksen kohderyhmänä on asiakkaiden lisäksi johtotason henkilöstöä.

Nuutisen (2015) tutkimuksen tulosten mukaan kehittämistyöhön liittyvät muutokset toteutettiin päättäjien toimesta, asiakkaita ja työntekijöitä ei otettu riittävästi mukaan. Asiakasosallisuuden todettiin toteutuvan hyvin henkilökohtaisissa asiakastapaamisissa, mutta rakenteellisissa toiminnoissa nähtiin olevan kehittämisen tarpeita. Tutkimuksen kohderyhmänä olleet aikuissosiaalityön asiakkaat eivät aina ole aktiivisia eivätkä hyväkuntoisia, vaan he voivat tarvita tukea palveluidensa hoitamiseen. Asiakkaiden näkemyksenä oli, että tukea voisi saada esimerkiksi kokemusasiantuntijoilta. Tutkimustyö tuotti sekä asiakkailta, että työntekijöiltä kehittämis ehdotuksia, joilla toteutuisi asiakaslähtöisempi asiakaspalvelu sosiaalityön rakenteissa.

Saarisen (2013) tutkimuksessa asiakkaiden kanssa tehtävässä kehittämistyössä mukana olivat myös johtotehtävissä työskentelevät. Tutkimuksessa käsiteltiin koko organisaation toimijälähtöistä työtapaa ja – kulttuuria Espoon aikuisten sosiaalipalveluissa. Tarkoituksena oli selvittää johtotason näkemyksiä asiakasosallisuudesta ja asiakaslähtöisyydestä sekä johtamisen keinoista, joilla näitä voidaan edistää. Sosiaalipalvelujen asiakkailta kartoitettiin kokemuksia nykyisistä palveluista ja toiveita tulevista palveluista. Tutkimustulokset osoittivat, että palvelumuotoilulla ja työtapojen kehittämistyön avulla voidaan palveluja muuttaa asiakaslähtöisimmiksi ja osallisuutta edistäviksi. Johtajuuden merkitys kehittämiseen liittyvässä yhteistyössä voi joko mahdollistaa onnistumisen tai jopa estää sen toteutumisen.

Sipilän (2014) tutkimus toteutettiin osana KOPPI-hanketta (Kohti kuntouttavampia työelämäpalveluita) Espoossa. Tutkimuksen toimintaympäristönä oli kuntouttava työtoiminta. Asiakaslähtöisessä kehittämistyössä painotettiin arviointityön merkitystä asiakkaiden siirtymisien mahdollistajana palveluiden sisällä ja välillä. Työntekijöiden työt-

teella nähtiin olevan suuri merkitys siihen, miten asiakkaiden prosessi kuntouttavasta työtoiminnasta etenee. Asiakkaat kokivat jopa osattomuutta oman elämänsä suunnitteluun ja kuntoutumisprosessi nähtiin kuuluvan viranomaisille. Tutkimuksen mukaan asiakkaiden osallisuus ja toimintaan sitoutuminen lisääntyvät, kun he tulevat kuulluksi ja voivat vaikuttaa omiin palveluihinsa.

Jäppisen (2011) väitöskirjatutkimuksessa tarkisteltiin julkisen sektorin käyttäjälähtöistä innovaatiotoimintaa ja sen johtamista. Käyttäjälähtöinen kuntapalveluiden uudistaminen liittyy kuntademokratian muutokseen. Tutkimuksen keskeisenä teemana oli käyttäjien tarpeiden ymmärtäminen palvelujen suunnittelun lähtökohdaksi. Tutkimustulosten mukaan käyttäjiä osallistava toiminta voi antaa uudenlaisia mahdollisuuksia demokratian ja kuntapalvelujen kehittämiseksi sekä kuntalaisten ja päättäjien vuorovaikutukselle.

3.2 Kokemusasiantuntijuus

Viime vuosina sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla ammatillisen asiantuntijuuden rinnalle on noussut kokemusasiantuntijuus. Kokemusasiantuntijuus muodostuu henkilön pitkäaikaisesta kokemuspohjasta. Kokemuksellista asiantuntijuutta eivät siis määrittele saavutetut opinnot ja koulutus. (Beresford & Salo 2008, 39.)

Asiakkaat ovat palveluiden kehittämisessä merkittävässä roolissa toimiessaan kokemusasiantuntijoina ammatillisten asiantuntijoiden rinnalla. Asiakkailta on tietoa, joka muodostuu asiakkuuden ja palveluiden kokemuksista. Asiakkaan kokemustiedon tunnustaminen ja sen hyödyntäminen on tärkeää heidän osallistuessaan palveluiden kehittämistoimintaan. Kun palveluiden käyttäjät nähdään asiantuntijoina, joiden kokemustieto hyödyntää palveluiden kehittämistoimintaa, voidaan puhua kansalaislähtöisestä politiikasta. (Toikko 2006, 2, 5; Toikko 2012, 123,161.)

Kokemusasiantuntijuuden kehittäminen on yksi Kaste-ohjelman konkreettinen kehittämiskohde. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos kartoitti kokemusasiantuntijuustoimintaa toteuttaneilta eri organisaatioiden ammattilaisilta toiminnan toteuttamista. Tulosten mukaan toimintaan tarvitaan tukea, vertaisohjausta, voimaannuttamista sekä asiakkaiden osallisuuden lisäämistä palveluiden suunnittelussa. Toiminnan haasteena koettiin olevan monentyypiset käytännöt ja toimintaan kohdistuvat ennakkoluulot. Kehittämiskohteet

liittyivät kokemusasiantuntijuuden määritelmään, palkkioihin, koulutukseen, koordinointiin, työnohjaukseen ja toiminnan juurruttamiseen. Näkemyksenä oli, että kokemusasiantuntijatoiminta täydentää ammattilaisten tietoa. (Kostiainen, Ahonen, Verho, Rissanen, & Rotko 2014, 5.)

Aiempia tutkimuksia kokemusasiantuntijuudesta

Kokemusasiantuntijuutta ovat aiemmin tutkineet Tampereen yliopiston hallintotieteiden opiskelijat Jouppi, Sahamies ja Vilppolahti (2016) harjoitustyössään. Lisäksi aihetta ovat tutkineet progradu-tutkielmissaan Mäki-Fränti (2016) ja Kolehmainen (2015) sekä väitöskirjatutkimuksessaan Tuurnas (2016.)

Joupin ym. (2016) tutkimuksen perusteella kokemusasiantuntijuus merkitsee paljon sekä kokemusasiantuntijoille että heidän kanssaan työskenteleville tahoille. Kokemusasiantuntijan vertaisuutta voi hyödyntää samankaltaisessa tilanteessa olevien kanssa. Kokemusasiantuntija voimaantuu itse ja hänen menneisyydestään muodostuu voimavara kokemusasiantuntijan työhön. Tutkimuksen mukaan kokemusasiantuntijatoimintaa arvostetaan ja sen uskottiin tulevaisuudessa lisääntyvän. Tämä näkyy pohdittaessa toiminnan korvauskäytäntöä ja asiantuntijoiden kouluttamista. Kokemusasiantuntijuuden nähtiin ammatillistuvan kouluttamisen myötä. Ammatillaisen ja kokemusasiantuntijoiden yhteiset koulutukset voivat osaltaan vaikuttaa ennakkoluulojen hälvenemiseen ja yhteistyön paranemiseen.

Sosiaalialan ammattilaisten kokemuksia työskentelystä kokemusasiantuntijoiden kanssa Tampereella Sarviksen sosiaaliasemalla selvitettiin Mäki-Fränkön (2016) tutkimuksessa. Keskeisenä teemana oli esitellä sosiaalialan ammattilaisten edellytyksiä ja ajatuksia oman työn kehittämistä ja asiakasta osallistavan toimintamallin käyttöönotosta. Ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden yhdessä työskentely koettiin kummallekin osapuolelle antoisaksi. Uudet työskentelytavat vaativat kuitenkin aikaa ja resursseja sekä organisaatiotasolla koko prosessin selkiyttämistä.

Kolehmaisena (2015) tarkasteli tutkimuksessaan kokemusasiantuntijuutta asiantuntijuuden muotona verrattuna perinteiseen koulutuskompetensseja korostavaan asiantuntijuuteen. Kokemusasiantuntijuuden todettiin olevan keino, jolla voi siirtää niin sanottua hiljaista tietoa. Tutkimuksessa esiteltiin seitsemän kokemusasiantuntijuuden rakenne-

piirrettä: elämäntapahtumat, joiden perusteella henkilö on lähtenyt mukaan kokemusasiantuntijatoimintaan ja hänen asettamansa tavoitteet toiminnalle, vuorovaikutus kokemusasiantuntijoiden ja eri alojen ammattilaisten välillä, kokemusasiantuntijuuden toimintakenttä, kokemusasiantuntijatoiminta ja siitä saatavat korvaukset, kokemusasiantuntijuus esiintymisenä sekä kokemusasiantuntijakoulutuksen tärkeys.

Tuurnaksen (2016) tutkimuksen tarkastelun kohteena olivat ammattilaisten roolien ja käytäntöjen suhde palveluita uudentyypisesti kokemusasiantuntijoiden kanssa toteutettavassa yhteistuotannossa. Tutkimuksessa tuli esiin yhteiskunnallisen uudistamisen paineen näkökulma. Ymmärrystä haettiin siihen, miten tällainen yhteistoiminta vaikuttaa ammatilaiskäytännöissä. Lisäksi selvitettiin muutokseen kohdistuvia vaatimuksia palveluiden organisoinnille ja johtamiselle. Asiantuntijuuden käsityksen koettiin muuttuvan kokemusasiantuntijuuden kompetenssin hyödyntämisen kautta. Ammatillisuuteen perustuvien julkisten palveluiden ja asiakaslähtöisiä toimintamalleja tavoittelevien käytänteiden välillä tasapainon löytymisellä on olennainen merkitys.

3.3 Asiakasraatitoiminta

Asiakasraatitoiminta on yksi asiakkaiden osallisuutta lisäävä uudentyypinen toimintamuoto, joka toimii sekä vaikuttamisen kanavana että tiedonkeruun menetelmänä. (Kempainen 2017; Hamina-Kotka Kuntakokeiluhanke 2015, 3). Asiakasraatien jäsenet ovat tai ovat olleet yleensä palvelujen käyttäjiä. Kehittämistyön apuna ovat heidän kokemuksensa, mielipiteensä ja tietonsa. Asiakasraadista voidaan käyttää myös muita nimityksiä kuten esimerkiksi käyttäjäneuvosto. Asiakasraadit ovat yleensä neuvonantajan roolissa eikä niillä ole päätösvaltaa. (Halttunen-Sommardahl 2008, 9–10.)

Toikon mukaan (2011, 103, 111) asiakasraatimuotoinen toiminta tuottaa huomattavan työskentely- ja toimintakulttuurin muutoksen, jossa asiakkaan kokemukset saavan uudenlaisen asiantuntijan arvon kokemusasiantuntijoina. Asiakkaat ovat osallisena tuottamassa tietoa, suunnittelemassa ja toteuttamassa sekä kehittämässä toimintoja yhdessä palveluntuottajien kanssa.

Aiempiä tutkimuksia asiakasraatitoiminnasta

Asiakasraatitoimintaa ovat tutkineet ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetöissään Nieminen (2015), Reponen (2010), Oksman (2010) ja Sauristo (2014.) Näissä tutkimuksissa palveluiden kehittäminen asiakkaiden kanssa nousee olennaiseksi teemaksi. Tuloksina ovat syntyneet konkreettisia kehittämissuhteita ja suosituksia, arviointityötä tukevia näkökulmia organisaation käyttöön sekä laajempaan käyttötarkoitukseen hyödynnettävää kirjallista materiaalia.

Niemisen (2015) tutkimus koski vanhusneuvoston toiminnan kehittämistä, jossa lähtökohtina olivat osallisuuden, yksilön asiantuntijuuden ja kollektiivisen asiantuntijuuden ulottuvuudet. Tutkimustulosten mukaan vanhusneuvostotoiminta mahdollisti toimijoiden osallisuuden, kuitenkin kaikkia sen oman toiminnan osallisuuden mahdollisuuksia ei käytetty tai hyödynnetty. Osallisuus toteutui informaation, konsultaation ja kumppanuuden tasolla. Tutkimuksen mukaan osallisuutta vahvistaisivat toimijoiden välinen keskustelu sekä auttaminen asiantuntijuuden kokemusten syntymisessä.

Reponen (2010) tutkimuksen tuloksena ovat syntyneet Espoon työllisyyspalveluiden asiakasraadien tuottamat konkreettiset kehittämissuhteet työllisyyspalveluiden työtapoihin liittyen. Asiakkaat korostivat yksilöllisen tarpeisiin perustuvan palvelun tärkeyttä. Tutkimuksessa todettiin asiakasta osallistavan toiminnan rakentamisen vievän aikaa ja edellyttävän organisaatiossa uudenlaista ajattelumallia, jossa asiakkaiden viestien kuuntelu on olennaista. Kehittämistyön edellytyksinä nähtiin olevan tasa-arvoinen ja avoin vuorovaikutus kaikkien toimijoiden kesken. Asiakasraatitoiminta tai muu asiakasta osallistava toimintamalli tulisi nähdä voimavarana.

Oksmanin (2010) opinnäytetyö oli osa välityömarkkinoita kehittävää Askel- askelia, kohti työelämää projektia. Palveluiden toimivuuden kehittämistyössä olivat mukana asiakasraatitilat ja valittu kohderyhmä Helsingin työhönkuntoutus -yksiköstä. Asiakkaiden antaman kritiikin kautta nousivat esiin kehittämissuhteet. Tutkimusta ohjasi myös viranomaislähtöisempi ohjelmateoria. Asiakaskysely toi vastauksia ja näkökulmia sekä ohjelmateorian tarkasteluun että asiakasraadien esiin tuomien asioiden vahvistamiseen tai uudelleen arvioimiseen.

Sauriston (2014) tutkimuksessa mallinnettiin Haagan palvelupisteen asiakasraadin hyväksi havaittuja toimintakäytäntöjä ja kokemuksellista tietoa. Kehittämistehtävänä laadittiin opas asiakasraadin perustamisesta yhdessä asiakasraatilaisten ja ohjaajien kanssa. Oppaassa kuvataan asiakasraati- ja osallistavaa toimintaa ja se toimii osana Haagan palvelupisteen ohjaajan perehdytysaineistoa. Opas on kohdistettu myös laajemmin sosiaali- ja terveysalan työntekijöille ja muille, jotka ovat kiinnostuneita osallistavasta menetelmästä palveluiden kehittämisestä. Tutkimuksessa ilmeni lisäksi yhteiskunnallinen ulottuvuus, joka liittyy kansalaislähtöiseen politiikkaan.

3.4 Yhteenveto teoreettisista lähtökohdista

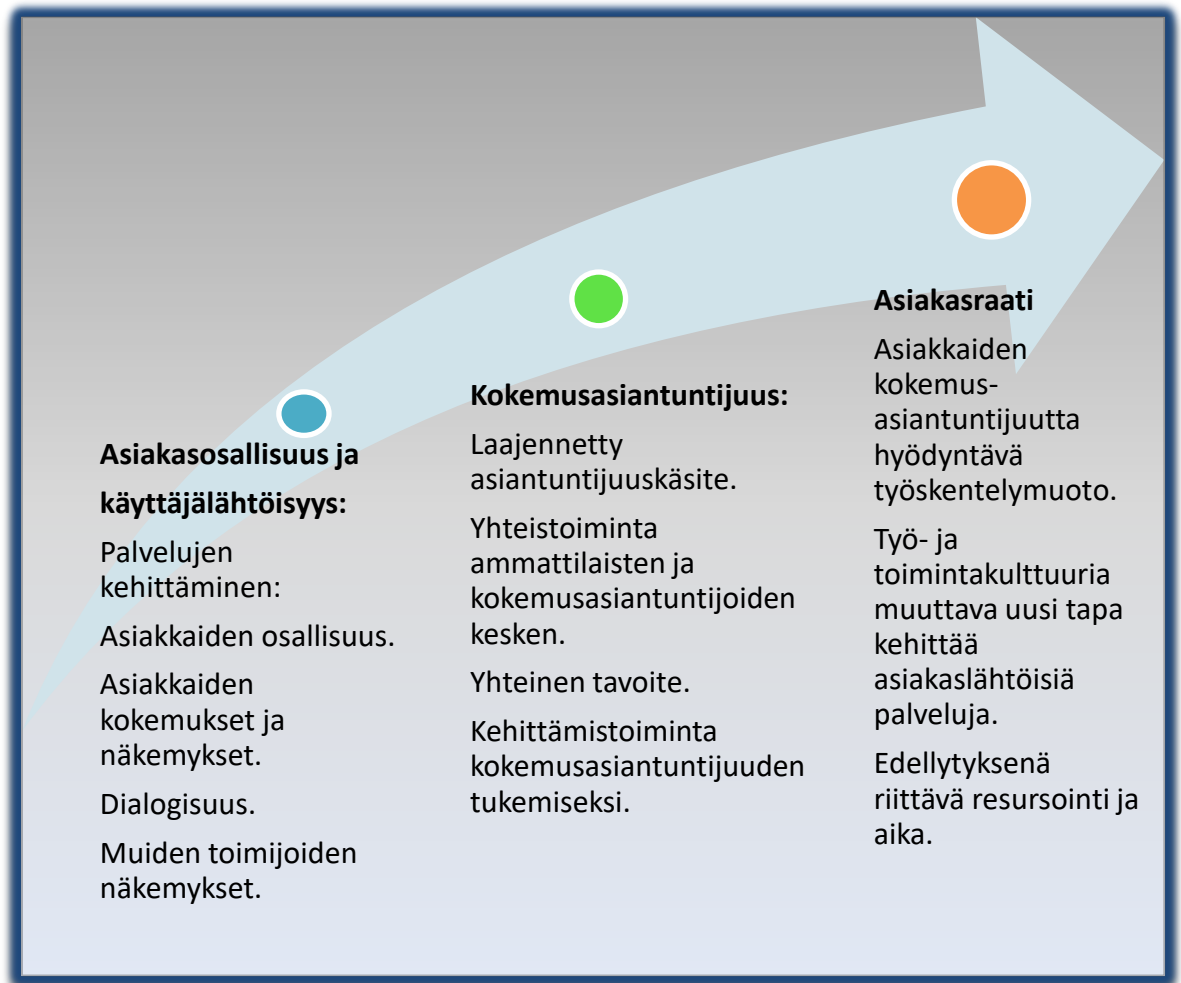
Teoreettiset lähtökohdat muodostuivat asiakasosallisuudesta ja käyttäjälähtöisyydestä, joissa korostuu asiakkaiden kokemusasiantuntijuus. Työskentelymuotona asiakasraati-toiminnassa nämä edellä mainitut ovat olennaisia.

Asiakasta osallistavien ja käyttäjälähtöisten palveluiden kehittämisessä huomionarvoista on osallisuuden käsitteen ymmärrys. Palveluiden käyttäjinä asiakkailla on omakohtaisia kokemuksia ja näkemyksiä palveluista ja niiden kehittämisestä. Asiakkaat kokevat olevansa osallisena kun heidän kokemuksensa ja näkemyksensä huomioidaan dialogisessa suhteessa muihin toimijoihin.

Kokemusasiantuntijuuden voidaan sanoa olevan laajennettua asiantuntijuutta. Ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden työskennellessä yhdessä, tärkeää on ymmärtää yhteinen tavoite. Lisäksi kokemusasiantuntijat tarvitsevat toimintaansa ja asiantuntijuutensa kehittymiseksi tukea.

Uudentyyppisenä työskentelymuotona asiakasraatitoiminta on esimerkki siitä, miten käyttäjälähtöistä ja asiakasta osallistavaa toimintaa voidaan toteuttaa. Asiakasraadissa olennaista on hyödyntää asiakkaiden kokemustieto ja ottaa huomioon heidän kehittämisenäkökulmansa. Uudentyyppinen yhdessä työskentely muuttaa työskentelytapoja ja toimintoja. Kehittyäkseen ja sujuakseen edellytyksenä on riittävä resursointi ja ajankäyttö.

Tutkimuksen teoreettisten lähtökohtien yhteenveto on esitetty kuviossa 3. Tässä kuvataan teoreettisten lähtökohtien suhdetta toisiinsa.



KUVIO 3. Teoreettiset lähtökohdat suhteessa toisiinsa

4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ, TARKOITUS JA TAVOITE

Tutkimustehtävän tarkoituksena on kartoittaa asiakasraatilaisten kokemuksia ja kehittämisehdotuksia asiakasraatitoimintaan liittyen. Lisäksi tarkoituksena on saada asiakasraatilaistilta näkemyksiä Etelä-Pirkanmaan kuntien työllisyyspalvelujen kehittämiseksi.

Tutkimuksen tavoitteena on edesauttaa kuntien työllisyyspalveluiden kehittämistä yhdessä asiakkaiden kanssa. Näin voidaan rakentaa asiakaslähtöistä yhteistyötä ja tuottaa asiakkaiden tarpeita vastaavia palveluja.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten asiakasraadın jäsenet ovat kokeneet asiakasraadın toiminnan?
2. Millaisia kehittämisehdotuksia asiakasraatilaistilla on asiakasraatitoiminnalle tulevaisuudessa?
3. Millaisia näkemyksiä asiakasraatilaistilla on kuntien työllisyyspalvelujen kehittämiseksi?

Tutkimuksen lähtökohtana on, että Etelä-Pirkanmaalla työllisyysenhoidon asiakasraadissa toimineet jäsenet tulevat kuulluksi raatitoimintaa edelleen kehitettäessä. Etelä-Pirkanmaan Työllisyyden kuntakokeiluhanke toimi vuosina 2013–2015 ja yhtenä hankkeen vastuualueena oli työllisyysenhoidon asiakasraatitoiminnan käynnistäminen Akaa- seen, Urjalaan ja Valkeakoskelle. (Peltomaa 2015, 2–3.) Työllisyysenhoidon asiakasraadit kokoontuivat vuoden 2015 aikana kuntakohtaisin kokoonpanoin kolme kertaa ja kolmen kunnan yhteisiä kehittämispäiviä oli kolme. Kun Työllisyyden kuntakokeiluhanke päättyi, vetovastuu asiakasraatitoiminnasta siirtyi 2016 keväällä aloittaneelle Etelä-Pirkanmaan SOKU-hankkeelle, jonka tarkoituksena on kehittää asiakasraatitoimintaa kunnissa edelleen. Tästä toiminnan kehittämisen näkökulmasta ja tutkijan omasta mielenkiinnosta aihetta kohtaan sekä eettisestä arvolähtökohdasta tuoda asiakkaan ääni kuulluksi nousivat tarpeet kyseiselle tutkimukselle.

Tutkimusympäristönä asiakasraatitoiminta on tutkijalle tuttu. Tutkija toimi asiakasraatitoiminnan käynnistämässä ja toteuttamisessa mukana aiemmissä työtehtävissään Ete-

lä-Pirkanmaan Työllisyyden kuntakokeiluhankkeessa työ- ja palveluohjaajana 2013–2015.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TUTKIMUSMENETELMÄT

Kuntien asiakasraatien jäsenille tiedotettiin keväällä 2015 tutkimuksesta opinnäytetyöhön liittyen. Tällöin heiltä saatiin suullinen suostumus tutkimuksen tekoon. Lisäksi heille kerrottiin tutkimuksen alustavasta etenemisaikataulusta.

Tutkimukselle saatiin tutkimuslupa Akaan kaupungin ja Urjalan kunnan perusturvajohtajalta sekä Valkeakosken kaupungin sosiaali- ja terveysjohtajalta huhtikuussa 2016. Toukokuussa 2016 tutkija tiedotti asiakasraadien jäseniä tulevista haastatteluista. Kunta-kohtaiset ryhmähaastattelun ajankohdat sovittiin kesäkuulle 2016 ja haastateltaville lähetettiin näihin liittyen kutsukirje (liite 1).

Lokakuussa 2016 alustavat haastattelutulokset esitettiin Etelä-Pirkanmaan SOKU-hankkeen projektipäällikön pyynnöstä kuntien asiakasraatien jäsenille, mahdollisille uusille raatitoiminnasta kiinnostuneille asiakkaille ja SOKU-hankkeen henkilöstölle. Tarkoituksena oli, että he voisivat ottaa haastattelun tulokset huomioon toimintaa suunnitellessaan.

5.1 Laadullinen tutkimus

Kyseessä on työelämälähtöinen kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Vilkan (2015, 18) mukaan työelämälähtöinen tutkimus on soveltavaa, käytäntöön kiinnittyvää tutkimusta, jossa tutkitaan omaan ammatti- tai toimialaan liittyviä asioita. Lähtökohtina ovat todellisen elämän kuvaaminen sekä kiinnostus merkityksiin eli siihen, miten ihmiset kokevat ja näkevät reaali maailman. Pyrkimyksenä on ymmärtää ilmiötä ja saada siitä olennaista tietoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161; Kananen 2014, 19.)

Kvalitatiivinen lähestymistapa oli luonnollinen valinta tälle tutkimukselle, jossa tutkimuksen kohderyhmä on aktiivinen kokemukseen perustuvan tiedon tuottaja. Henttosen (2008) mukaan kvalitatiivinen tutkimus soveltuu hyvin tutkimuksiin, joissa pyritään kuvaamaan, ymmärtämään sekä tulkitsemaan sosiaaliseen todellisuuteemme liittyviä ilmiöitä, käytäntöjä ja merkityksiä. Ryhmät, ihmiset ja organisaatiot toimivat näiden ilmiöiden tulkitsijoina.

5.2 Aineiston keruu

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kohdejoukko valitaan harkitusti ja tarkoituksenmukaisesti. Olennaista on kerätä tietoa henkilöiltä, jotka tietävät ilmiöstä, ymmärtävät siihen liittyvää toimintaa tai heillä on kokemusta asiasta. Kvalitatiivisissa tutkimuksissa suositeltavaa on, että aineiston keruu toteutetaan laadullista metodologiaa käyttäen. Teemahaastattelu on laadullinen aineiston hankintametsodi, jossa tutkittavan näkökulmat ja ääni pääsevät esille. (Hirsjärvi ym. 2009, 164; Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86.)

Tämän tutkimuksen haastatteluihin kutsuttiin Etelä-Pirkanmaan SOKU-hankkeen projektipäälliköltä saadun tiedon mukaan asiakasraadeissa tällä hetkellä toimivat 11 jäsentä. Haastatteluihin kesäkuussa 2016 pääsivät heistä mukaan Urjalasta kaksi, Valkeakoskelta neljä ja Akaasta yksi henkilö. Haastattelut toteutettiin kuntakohtaisesti puolistrukturoidulla teemahaastattelulla käyttäen pääosin avoimia kysymyksiä. Avointen kysymysten avulla mahdollistettiin se, että käsiteltäviin teemoihin jäi tilaa haastateltavilta mahdollisesti esiin nousseille lisäteemoille.

Ryhmämuotoisten haastattelujen tarkoituksena oli mahdollistaa ryhmäläisten keskinäisen vuorovaikutus. Lisäksi he voisivat täydentää toisten kertomaa ja saada tukea toisiltaan. Ryhmässä keskustelu voi herättää uusia ajatuksia ja laajenevia näkökulmia. Lisäksi ryhmässä vallitseva dynamiikka voi viedä käsiteltäviä asioita uusille tasoille. (Hirsjärvi ym. 2009, 210–211; Eskola & Suoranta 2008, 94–97; Ojasalo, Moilanen & Rita-lahti 2014, 111.)

Haastateltavat asiakasraatien jäsenet olivat tottuneet työskentelemään yhdessä, joten luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri oli jo olemassa. Haastateltaville esitettiin kuusi teemahaastattelukysymystä (liite 2), jotka koskivat heidän kokemuksiinsa asiakasraatitoiminnasta ja näkemyksiään asiakasraatitoiminnan- sekä kuntien työllisyyspalveluiden kehittämisestä.

Aineiston keruussa käytettiin haastatteluiden jälkeen tulevaisuuden muistelu -menetelmää (liite 3) täydentämässä tarvittaessa haastatteluiden tuloksia. Tulevaisuuden muistelumenetelmä on ratkaisukeskeinen metsodi, jossa käytetään tulevaisuuteen suuntaavia kysymyksiä ohjaamassa keskustelua ja siinä on positiivinen taustavire. Menetelmässä tarkoituksena on ajatuksissa siirtyä tulevaisuuden kuviteltuun tilanteeseen, jossa

on tapahtunut muutoksia parempaan suuntaan. Tästä tilanteesta muistellaan kulunutta aikaa siihen saakka, kun tämä tulevaisuuden muistelu tehtiin. Lisäksi voidaan pohtia ratkaisuja, joilla on päästy parempiin tuloksiin. Kuvaillessa tulevaisuutta, voidaan saada esille konkretiaa, johon perustuen voidaan asettaa tavoitteita. Kyseisen menetelmän avulla voidaan käsitellä haastaviakin asioita positiivisella ja ratkaisukeskeisellä tavalla. Lisäksi esiin voi tulla asioita, joista on oltu huolissaan, mutta jotka kuitenkin nyt tulevaisuudesta katsoen ovat helpottuneet. (Arnkil & Seikkula 2009, 23; Eriksson, Arnkil & Rautava 2006, 36–38; Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos 2012, 9–10.)

Tulevaisuuden muistelun tarkoituksena oli, että jokainen osallistuja saisi haastattelutilanteen lopuksi vielä esittää positiivisia kehittymisen näkökulmia aiheeseen. Tulevaisuuden muistelussa oli kahdeksan kysymystä, joiden ohjaamina osallistujat pohtivat sitä, miten asiakasraatitoiminta on kehittynyt kahden vuoden aikana ja toiminta on nyt mielekästä ja antoisaa.

Haastattelut olivat hyvin intensiivisiä. Vaikka haastatteluissa oli huomioitu tauotus, kokivat sekä tutkija, että haastateltavat haastattelujen vieneen melkoisesti voimia. Tällöin keskusteltiin haastateltavien kanssa tulevaisuuden menetelmän käytöstä ja sen merkityksestä tutkimuksen kannalta. Pohdittiin, että jätetäänkö muistelu täysin pois. Osallistujat halusivat kuitenkin kokeilla tätä menetelmää. Osalle muistelutyöskentely oli tuttua, osalle aivan uusi kokemus. Yhteisesti päätettiin, että toteutetaan tulevaisuuden muistelu nopealla aikataululla ja kevennetyllä versiolla. Osallistujat kirjoittivat ylös kukin kolme olennaista asiaa, joiden he näkivät muuttuneen tulevaisuudessa. Tämän jälkeen tutkija luki ääneen osallistujien tuottamat kirjoitukset ja kertoi mahdollisuudesta täydentää muistelua sähköpostitse, mikäli joku osallistuja niin haluaa. Tulevaisuuden muisteluista jäi osallistujien mukaan positiivinen tunne ja siihen oli hyvä päättää haastattelut.

Haastatteluille ja tulevaisuuden muistelulle oli varattu oma rauhallinen tila ja riittävästi aikaa. Haastattelut tauotettiin osallistujien tarpeen mukaan. Koska haastateltavat ja haastattelija tunsivat toisensa entuudestaan, keskustelu oli helppoa ja sujuvaa. Jokainen tuli kuulluksi ja käsiteltävä teema sai aikaan ryhmässä aitoa dialogista kommunikaatiota, jossa osallistujat aktiivisesti olivat mukana jokaisen puheenvuorossa kannustaen tai siihen osallistuen. Haastateltavat olivat aiheista kiinnostuneita ja pitivät tärkeänä kertoa mielipiteitään ja ajatuksiaan. Jokainen osallistuja sai riittävästi aikaa ja huomiota vastatessaan. Lisäksi haastattelija varmistui siitä, että jokainen kysymys oli ymmärretty ja

että kaikki osallistujat saivat lisätä käsiteltävänä olevaan teemaan haluamansa, eikä liisättävää enää ollut. Haastattelut kestivät joka kunnassa puolestatoista tunnista kahteen tuntiin. Haastattelut nauhoitettiin ja nauhoituksia kertyi yhteensä 5,5 tunnin verran.

5.3 Aineiston analyysi

Aineiston analyysivaihe on tutkimuksen kannalta merkittävä, koska tällöin haetaan vastauksia tutkimukselle asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Vilkka (137, 2015) kuvaa tämän vaiheen olevan työläs, mutta lisäävän vuoropuhelua tutkijan ja tutkimusaineiston välillä. Ennen analyysin aloittamista, pitää tutkijan palata opinnäytetyön tavoitteeseen sekä tutkimustehtävään useampaan kertaan ja täsmentää sitä, mitä tutkimuksessa alun perin oli tarkoitus selvittää. (Hirsjärvi ym. 2009, 221; Kananen 2014, 42; Kajaanin ammattikorkeakoulu 2016.)

Aineiston analysointi toteutettiin joulukuussa 2016 - tammikuussa 2017. Alustavaa analysointia tehtiin kuitenkin johdonmukaisesti tutkimuksen edetessä. Nauhoitettu haastatteluaineisto litteroitiin eli muutettiin tekstimuotoon sanatarkasti heinä - syyskuun aikana 2016. Auki purettua haastatteluaineistoa kertyi 81 sivua: kirjasintyyppi Calibri, fontti 12 ja riviväli 1. Sanatarkka litterointi mahdollisti haastattelutulosten elävemmän esityksen. Sitaatteja käyttäen tutkimus kiinnittyi vahvemmin raatilaisten kokemuksiin ja heidän esiin tuomiinsa näkökulmiin. Litteroidusta tekstistä koottiin alustavat haastattelutulokset Etelä-Pirkanmaan SOKU-hankkeen syksyn 2016 tilaisuudessa esitettäväksi. Haastateltavien puheenvuoroja sitaatteina oli tarkoituksena käyttää myös varsinaisen opinnäytetyön osana, joten sanatarkkaa litterointia pidettiin myös tästä syystä tarkoituksenmukaisena. Ennen varsinaista analyysityön vaihetta litteroitu teksti käytiin vielä useaan kertaan läpi ja tarkennettiin tekstejä sekä tehtiin muistiinpanoja analyysin avuksi.

Analyysityöskentelyä jatkettiin värittämällä litteroidusta aineistosta tutkimuskysymysten ja teemahaastattelukysymysten ohjaamina alkuperäisilmauksia. Nämä kirjattiin ylös post it -lapuille, joista muodostettiin alkuperäisilmauksista lausekollaasi. Teemat muodostuivat vertaamalla alkuperäisilmauksia tutkimuskysymyksiin haastattelukysymyksiin ohjaamana. Lisäksi tutkimuksen kannalta olennaiset esiin tulevat teemat huomioitiin. Merkityksellisenä tutkimuksen luonteen ja tutkimusasetelman kannalta pidettiin sitä, että jokainen haastateltavan näkemys ja ajatus olivat tärkeitä, eikä tästä syystä aineistos-

ta vielä tässä vaiheessa poistettu mitään. Aineistosta etsittiin samankaltaisuuksia, mutta huomioitiin myös erilaisuudet.

Tulevaisuuden muistelumenetelmän aineistosta ei noussut esiin tutkimuksen kannalta lisää mitään sellaista, jota teemahaastatteluissa ei olisi jo ilmennyt. Tästä syystä menetelmän tuloksia ei otettu mukaan aineiston analysointiin.

Analyysi toteutettiin aineistolähtöisellä eli induktiivisella sisällönanalyysimenetelmällä. Kerätty aineisto tiivistettiin siten, että tarkasteltavaksi tulivat asioiden merkitykset ja niiden yhteydet. Tärkeää oli säilyttää kerätyn aineiston sisältämä informaatio. Haastatteluaineisto hajotettiin, käsitteellistettiin ja koottiin uudella tavalla. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi on laadullisissa tutkimuksissa yleisesti käytetty menetelmä, jossa etsitään merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia. Nämä esitetään sanallisina tulkintoina. Olennaista on, että tutkittavien näkökulmat tulevat ymmärretyksi ja huomioiduiksi kaikissa analyysin vaiheissa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95, 108, 110–115; Vilka 2015, 163.)

Aineiston analyysi toteutettiin Tuomen ja Sarajärven (2009, 108–113) esittelemän aineistolähtöisen sisällönanalyysi -mallin mukaan. Tässä mallissa analyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn ja eteneminen on empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä. Kyseessä on kolmivaiheinen prosessi, jossa aineisto ensin pelkistetään eli redusoidaan etsimällä siitä olennainen, sitten aineisto ryhmitellään eli klusteroidaan ja lopuksi aineisto viedään teoreettisten käsitteiden tasolle eli aineisto abstrahoidaan. Uusi teoria muodostuu vertaamalla teoriaa ja johtopäätöksiä koko ajan alkuperäiseen, empiiriseen aineistoon.

Ensiksi tutkimustehtävän kannalta aineistosta karsittiin pois epäoleellinen ja sanatarkat ilmaisut muutettiin pelkistettyyn muotoon (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109). Alkuperäisen ilmauksen pelkistämisen muodostamisesta esitetään esimerkki teeman 1 avulla taulukossa 1.

TAULUKKO 1. Esimerkki alkuperäisten ilmauksien pelkistämisestä

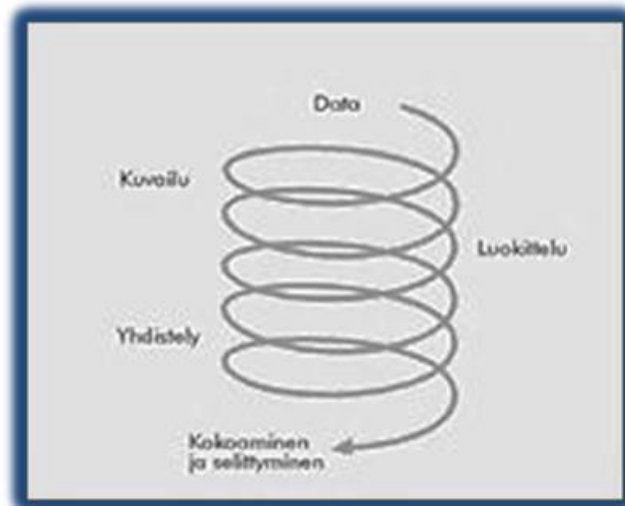
1. Teema: Asiakasraatilaisten kokemuksia asiakasraadinn toiminnasta	
Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus
<i>Lähdin mukaan, kun olen sitten asiantuntija omalla alallani, työttömyyden alalla. Aattelin, että voin tuoda jotain kentältä, kokemustietoo.</i>	Oman tietotaidon hyödyntäminen.
<i>Me pystytään pukeen sanoiksi, mitä monet muutkin on nähny matkan varrella ja mitä me ollaan kuultu ja nähty.</i>	
<i>Asiakasraadissa saa omia kokemuksia, toiveita ja mielipiteitä tuotua esille, parannusehdotuksia.</i>	Kokemukset osallisuudesta.
<i>Raadissa on tullut kuulluksi.</i>	
<i>Oon ihan koko sydämelläni mukana, oon saanu raadissa omat mielipiteet esille.</i>	
<i>Asiakasraadilla on mahdollisuus vaikuttaa, kun me ollaan nähty tätä työntekijäpuolta.</i>	Toiminnan vaikuttamismahdollisuudet.
<i>Nyt annetaan työkalut asiakasraadinn muodossa, että tällä pääsee vaikuttaan.</i>	

Pelkistetyistä ilmaisuista tiettyä yhtäläistä teemaa kuvaavat ilmaisut luokiteltiin eli yhdistettiin samaan kategoriaan. Nämä kategoriat nimettiin niitä kuvaavilla alakäsitteillä. Analyysia jatkettiin siten, että liitettiin saman sisältöiset kategoriat yhteen, ja näistä muodostettiin yläkäsitteet ja pääkäsitteet. Viimeisenä luokittelun vaiheena aineiston abstrahoinnissa muodostettiin yhdistävä käsite. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 101.) Tätä kuvataan taulukossa 2.

TAULUKKO 2. Esimerkki alakäsitteiden, yläkäsitteiden, pääkäsitteiden ja yhdistävän käsitteen muodostamisesta

1.Teema: Asiakasraatilaisten kokemuksia asiakasraadinn toiminnasta				
Pelkistetty ilmaus	Alakäsitteet	Yläkäsitteet	Pääkäsitteet	Yhdistävä käsite
Oman tietotaidon hyödyntäminen	Kokemustieto ja -asiantuntijuus	Tietotaitojen lisääntyminen	Kollektiivinen älykkyys	Kollektiivinen asiantuntijuus
Kokemukset osallisuudesta	Osallisuuden kokeminen	Osallisuus	Kollektiivinen toiminta	
Toiminnan vaikuttamismahdollisuudet	Vaikuttamismahdollisuus	Vaikuttavuus		

Aineiston kategorisoinnin ja käsitteellistämisen myötä määriteltiin esiin nousseet relevantit tekijät ja merkitykset, jotka liittyivät laajempiin käsitteisiin ja ilmiöihin. Merkityksiä kiinnitettiin tutkimustehtävään ja tutkimuskysymyksiin sekä refleктоitiin kyseessä olevaan asiakasraatitoiminnan ja kuntien työllisyyspalvelujen toimintaympäristöihin. Tässä käytettiin apuna hermeneuttista kehämallia (kuvio 4).



KUVIO 4. Hermeneuttinen kehämalli (Hämeen ammattikorkeakoulu 2017, muokattu)

Analyysityön edetessä tutkija palasi säännöllisesti alkulähtökohtiin, jolloin niihin liittyvä ymmärrys laajeni ja uusien merkitysten mukaantulo mahdollistui. Tätä työskentelyä kuvataan etenevänä spiraalimaisena kehänä.

Hermeneuttinen kehä kuvaa tutkijan siirtymistä aineiston/datan ja teorian välillä, jatkuvasti syveneillä tulkinnallisilla otteilla. Työskentelyssä alkulähtökohtia peilataan analyysiin ja tulkintaan. Kehä ei ole umpeutuva, vaan syklisesti toimiva. Hermeneuttista kehää kiertäessään tutkija käy läpi aineistoa useaan kertaan, jotta ymmärrys tutkimuskohteesta lisääntyy ja näin pääsee lähemmäksi tutkittavaa kohdetta. (Hämeen ammattikorkeakoulu 2017).

Sisällönanalyysin ja kehämallin avulla empiirinen aineisto saatiin kategorisoitua ja muodostettua käsitteet sekä koottua aineisto loogiseksi uudeksi kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108, 110–115). Näin muodostuivat tutkimuksen tulokset, jotka esitellään seuraavassa luvussa.

6 TULOKSET

Tutkimusten tulokset työstettiin tammi - helmikuussa 2017. Tässä luvussa esitellään tutkimuksen tulokset. Vastauksia haettiin siihen miten asiakasraadın jäsenet ovat kokee- neet asiakasraadın toiminnan, millaisia kehittämissuhteita heillä on asiakasraatitoi- minnalle tulevaisuudessa ja millaisia näkemyksiä he esittävät kuntien työllisyyspalvelu- jen kehittämiseksi.

Tulevaisuuden muistelumenetelmästä on nostettu esiin esimerkinomaisesti joitakin muisteluihin osallistujien ajatuksia. Nämä esitetään tulokset - luvun lopussa.

Tutkimustulosten muodostuminen esitetään tutkimuskysymysten teemojen ja tutkimuk- sessa esiin tulleiden olennaisten lisäteemojen avulla taulukoittain alalukujen alussa. Taulukoiden sisältö avataan sanallisesti laajempaan analyysiin perustuvana pohdintana, jota haastateltavien toteamukset suorina lainauksina sitaattien muodossa sanoittavat. Nämä lainaukset ovat tekstissä sisennetty ja kursivoitu.

6.1 Kokemukset kollektiivisen älykkyyden ja - toiminnan muodostumisesta

Asiakasraatilaisten kokemuksista asiakasraatitoiminnasta tutkimusanalyysityön tulokse- na syntyivät pääkäsitteiksi kollektiivinen älykkyys ja -toiminta. Nämä rakentuivat ylä- käsitteistä tietotaitojen lisääntyminen, osallisuus, yhteistyön eri muodot, vaikuttavuus ja tehokas toiminta.

Tietotaitojen lisääntymisen alakäsitteinä olivat asiakasraatilaisten kokemustieto- ja asi- antuntijuus, heidän monipuolinen osaamisensa, sosiaalinen toiminta ja vuorovaikutus. Osallisuus rakentui osallisuuden kokemusten, vertaistuen, dialogisuuden ja yhteenkuu- luvuuden alakäsitteistä. Yhteistyön eri muodot muodostuivat roolien, verkostoyhteis- työn, viranomaisyhteistyön ja arvostuksen alakäsitteistä. Vaikuttavuuden alakäsitteenä oli vaikuttamismahdollisuus ja tehokkaan toiminnan alakäsite oli toiminnan eteneminen. Taulukossa 3 kuvataan käsitteiden muodostumisesta syntyneet tulokset kollektiivisen älykkyyden ja -muodostumisesta liittyen asiakasraatilaisten kokemuksiin asiakasraati- toiminnasta.

TAULUKKO 3. Kollektiivisen älykkyyden ja -toiminnan muodostuminen

Asiakasraatilaisten kokemukset asiakasraatitoiminnasta		
Alakäsitteet	Yläkäsitteet	Pääkäsitteet
Kokemustieto ja -asiantuntijuus	Tietotaitojen lisääntyminen	Kollektiivinen älykkyys
Monipuolinen osaaminen		
Sosiaalinen toiminta		
Vuorovaikutus		
Osallisuuden kokemukset	Osallisuus	Kollektiivinen toiminta
Vertaistuki		
Dialogisuus		
Yhteenkuuluvuus		
Rooli	Yhteistyön eri muodot	
Verkostoyhteistyö		
Viranomaisyhteistyö		
Arvostus		
Vaikuttamismahdollisuus	Vaikuttavuus	
Toiminnan eteneminen	Tehokas toiminta	

Tutkimustulokset asiakasraatilaisten kokemuksista asiakasraatitoiminnasta rakentuivat kollektiivisen älykkyyden ja kollektiivisen toiminnan osa-alueisiin. Kollektiivinen älykkyys lisääntyy kun yksilöiden näkemykset kohtaavat kollektiivisessa toiminnassa yhteisön näkemykset. Näin kehittyvät jaettu tieto ja yhteinen näkemys.

Asiakasraatilaisten mukaan heidän tietotaitonsa ovat monella tavalla lisääntyneet. Raatien jäsenillä on jo ennestään vahvaa kokemukseen perustuvaa tietoa ja asiantuntijuutta sekä muuta monipuolista osaamista, joita on voinut hyödyntää ja jotka ovat tulleet esiin sosiaalisessa toiminnassa ja vuorovaikutuksessa.

Kun vertaa kullan kaivuuseen, että ne kun kampee sitä samaa kultakasaa uudestaan, jos sieltä löytyy uutta kultaa mikä on kertaalleen jo huuhdottu, vaskoolilla käyty läpi, niin sieltä aina löytyy uutta sieltä.

Meillä on tässä raadissa kaikkia eri tahoja; akateemisia, yrittäjätaustaisia ja muita.

Asiakasraadeissa työskentelyn koettiin olevan sosiaalista toimintaa. Tässä osana ovat kuulumisten vaihto, osaamisen ja tietotaidon jakaminen sekä halu tehdä kehittävää työtä yhteisen tavoitteen hyväksi.

Ja sitten ku tässä asiakasraadissa on se, että kun täs ei oo pelkästään asiakas, tää on sosiaalista toimintaa, kun tässä on eri tason ihmisiä.

Osallisuuden kokemukset ja yhteisöön kuuluminen vahvistuivat, kun yksilön kokemuksia päästiin dialogisesti vaihtamaan ja jakamaan yhteisöissä sekä kuntakohtaisesti että isommalla kolmen kunnan raatikokoonpanoilla. Haastateltavat kertoivat, että asiakasraatilaisten kesken vallitsi luottamuksellinen, vertaistuellinen ja jokaisen osallistumisen mahdollistava ilmapiiri, jossa kaikki tulivat kuulluksi.

Tunsi, että kaikki on samalla taajuudella ja ymmärsi hyvin mitä puhutaan. Täällä on kuitenkin tunnelma ihan sillai, kaikki pääsee vapautuneesti puhuun, sanoon asiansa.

– –, että vertaistukea on molemmin puolista, että mää aina sanon, että kun ittekin antaa niin aina saa.

Niin kyllä varmaan monelle on ollu ihan tärkeä niin kun tässä asiakasraadissa se, että saa niin kun jutella tavallaan sillai vertaistensa kanssa tai niin kun vähän samoilla kokemuksilla ja näin, et kyl se on varmaan ollu vähän semmonen terapeuttinenkin joillekin, veikkaisin.

Dialogisuuden merkitys ei ulottunut vain asiakasraatiin ryhmänä, vaan myös muihin verkostoihin ja viranomaistahoihin, joiden kanssa oltiin tekemisissä ja rakennettiin yhteistyötä. Yhteistyötä asiakasraatilaisten ovat tehneet eri muodoissa. Tässä esiin nousivat erityisesti kuntien työllisyydenhoidon vastaavien tapaamiset ja muihin tilaisuuksiin osallistumiset.

– –, ollaan viranomaisten kanssa tekemisissä, meillä on jotkut yhteydet luotu näihin henkilöihin.

Useita tapaamisia on ollut, joissa on saanut olla mukana. Tapahtumissa pystyy taas sitten enemmän niin kun tuomaan niitä omia katsantokantoja niihin asioihin.

– –, sä pystyt sitten niin kun kertomaan, että mitä sä haluat, niin siinä tulee se sanotaan lyhyesti, niin vuorovaikutuksellisuus.

Verkostoitumalla saadaan, saadaan paljon hyvää aikaan.

Yhteenkuuluvuus oli alkanut kehittyä jo asiakasraatitoiminnan alussa. Yhteenkuuluvuuden tunne laajempaan kokemukseen vahvistui kolmen kunnan yhteisissä tapaamisissa.

Ryhmä äkkiä hitsaantu tässä asiakasraadissa.

Tänne tullaan, ollaan yksilöinä maailmalla. Mutta sitten kun me tullaan asiakasraatiin, niin me ollaan se ryhmä.

Kokemusasiantuntijuus ja asiakasraadien jäsenten muuttuvat roolit herättivät epävarmuutta. Haastateltavat kokivat epäselvyyttä liittyen heidän työkuvaansa varsinkin jatkossa, jos asiakasraatitoiminta muuttuu ja mukaan tulee uusia jäseniä.

Et onko sitten se raatilaisten toimenkuva jatkossa se, että toimii niin kun tämmösenä asiantuntijana, auttaa sitten ihan näitä asiakkaita. En tiä sitten mihin se mahtaa viedä jatkossa sitten raadin, raatilaisten asemaa, toimenkuvaa, tämmöistä.

—, tarvittas just rajanvedot tähän ns. kokemusasiantuntijan rooliin.

Pääsääntöisesti haastateltavat kokivat, että asiakasraatitoimintaa arvostetaan. Osa haastatelluista kertoi kuitenkin kaipaavansa tälle toiminnalle enemmän arvostusta ja sitä, että raadeissa aikaansaatu työ ja toiminta tulisivat näkyvämmiksi ja muiden alueen toimijoiden tietoisuuteen.

Ja tavallaan kyllä me ollaan nivouduttu yhteen, se on ihan selvää. On tietty niin kun mukava fiilis. Meille tällä kaikella osoitetaan, että meitä niin kun sillai kunnioitetaan, me ollaan tärkeitä henkilöitä, ainakin mä koen sen niin.

—, ja sitten niin tota, sais nähdä sen oman raadin tuloksista niin kun konkreettisesti.

Vaikuttaa siltä, että ei vakavasti oteta tuolla kunnan päättäjien luona.

Joko tää otetaan käyttöön vakavasti, tai sitten tää loppuu.

Asiakasraatitoiminnalla nähtiin olevan vaikuttamisen mahdollisuuksia. Haastateltavien mukaan vaikuttamisen haasteena saattaa olla riittämätön tieto raatitoiminnasta kunnissa.

Niin kyllä mä niin kun edelleenkin jaksan uskoa siihen, että tällä pystyis vaikuttaa, ei kai tässä muuten niin kun mukana olisikaan. Mutta tota tietysti se olis kiva nähdä sitten niin kun käytännössäkin.

Se vaikuttaminen on kyllä niin tota jääny mun mielestä ihan sananheleinäksi ettei, ei niin kun konkreettisesti oo päässy niin kun vaikuttaa asi-

oihin. Ehkä se johtuu tästä, justiin tästä raatitoiminnan ilmoitussysteemisestä, että tää on niin ku jääny.

Haastateltavien mukaan toimintaa on nyt melko pitkään suunniteltu ja kaipasivat toiminnan etenemistä konkreettisesti. Koettiin, että eteneminen on ollut melko hidasta.

Nyt on aika toteuttaa, ei kehittää koko ajan.

Että kyllä määhän niin kun tykkään, että tämmönen raatitoiminta on ihan, ihan tervetullu ja hyvä on jatkossakin tämmöstä pitää, raatia, että niin saada niin kun jonkinnäköstä ajatusta tälle, ettei niin kun jää polkeen paikalleen --.

--, kyllä pitäis niin kun asioihin puuttua ja ottaa asioista selvää ja viedä asioita eteenpäin niin kun pontevammin jos meinataan asioita saada muuttuun ja asioihin muutoksia.

Haastateltavat toivoivat, että heidän kokemuksensa avulla voisi saada ymmärryksen raatitoiminnan tämänhetkisestä tilanteesta. Heidän mukaansa oli tärkeää, että saivat kertoa näitä yksilön sekä yhteisön näkökulmista.

6.2 Konkreettiset kehittämissuositukset

Asiakasraatilaisten kehittämissuosituksista asiakasraatitoiminnalle tulevaisuudessa tuloksina syntyivät pääkäsitteeksi konkreettisia kehittämissuosituksia. Nämä muodostuivat yläkäsitteiden kautta, jotka olivat käytännön kehittäminen, organisointi, työnkuvien selkeyttäminen, korvaus toimintaan osallistumisesta, kokoonpano, markkinointi, yhteistyö, tiedontarve ja raatitoiminnan integrointi osaksi kunnan palveluja.

Käytännön kehittäminen muodostui alakäsitteestä kehittämistarpeet, joita tarvitaan toiminnan tueksi. Organisoinnin alakäsitteenä olivat organisoinnin tarpeet. Työnkuvien selkeyttäminen, muodostui alakäsitteistä, jotka koskivat raadin jäsenien ja kokemusasiantuntijoiden työnkuvan selkeyttämistarpeita. Korvaus toimintaan osallistumista piti sisällään alakäsitteinä matkakulukorvauksen ja koulutuksiin osallistumisen. Kokoonpanon alakäsite koski raatien jäsenyyttä. Yhteistyön alakäsitteenä oli yhteistyön lisääminen työllisyysvastaavien kanssa. Markkinointi koostui alakäsitteistä, jotka olivat muiden asiakkaiden mielenkiinnon herättäminen, toiminnan näkyvyys ja asenteisiin vaikuttaminen. Tiedontarpeen alakäsite oli riittävä tiedon saaminen ja raatitoiminnan integroinnin

alakäsitteenä oli raadin sijainti organisaatiotasolla. Taulukossa 4 kuvataan käsitteiden muodostumisesta syntyneet tulokset konkreettisista kehittämis ehdotuksista liittyen asiakasraatilaisten kehittämis ehdotuksiin asiakasraatitoiminnalle tulevaisuudessa.

TAULUKKO 4. Konkreettisten kehittämis ehdotusten muodostuminen

Asiakasraatilaisten kehittämis ehdotukset asiakasraatitoiminnalle tulevaisuudessa		
Alakäsitteet	Yläkäsitteet	Pääkäsite
Kehittämistarpeet toiminnan tueksi	Käytännön kehittäminen	Konkreettiset kehittämis ehdotukset
Organisoinnin tarpeet	Organisointi	
Raadin jäsenen työnkuvan selkeyttämistarve	Työnkuvien selkeyttäminen	
Kokemusasiantuntijan työnkuvan selkeyttämistarve		
Matkakulukorvaus	Korvaus toimintaan osallistumisesta	
Koulutuksiin osallistuminen		
Raatien jäsenyys	Kokoonpano	
Muiden asiakkaiden mielenkiinnon herättäminen	Markkinointi	
Toiminnan näkyvyys		
Asenteisiin vaikuttaminen		
Yhteistyön lisääminen työliikeysvastaavien kanssa	Yhteistyö	
Riittävä tiedon saaminen	Tiedontarve	
Raadin sijainti organisaatiotasolla	Raatitoiminnan integrointi	

Haastateltavat ilmaisivat tarpeitaan asiakasraatitoiminnan käytännön kehittämiseksi ja organisoimiseksi. Kehittymistä pohdittaessa, todettiin myös siinä ilmenevät mahdolliset haasteet. Tärkeäksi koettiin yhdessä yhteistoimijoiden ja Etelä-Pirkanmaan SOKU-hankkeen kanssa suunnitella asiakasraatitoiminnan tavoitteet ja laatia aikataulu työskentelylle esimerkiksi vuosikellotyypisesti. Asiakasraatityöskentelylle toivottiin säännöllisiä kokoontumisia, jotka ovat toimijoiden tiedossa hyvissä ajoin. Haasteeksi koettiin puutteellinen viestintä ja tiedonkulku. Työtä helpottaisi muistioiden laatiminen jokaisesta kokoontumisesta, näin tieto välittyy niillekin, jotka jostain syystä eivät olleet kyseisellä kerralla päässeet mukaan. Lisäksi nämä muistiot toimisivat muutenkin todentamassa toimintaa ja aikaansaannoksia. Kokoontumisten välille voisi olla jonkin teeman tai asian ympärille pohdittavaksi kotitehtäviä.

– –, *semmonen säännöllinen kokoontuminen, muistio ja kotiläksyt tapaamisten välillä.*

Ja tietysti semmoista kirjallista matskuakin olis ihan kiva saada, koska ei-hän voi olettaa, et jos meidän tapaaminen kestää kaks tuntia, että joku muistaa kaiken mitä siä puhutaan.

—, sit on toisaalta tässä asiakasraadissa on se haasteellisuus, että mih-käpäin me ruvetaan kehittää tätä, että jos tää niin kun satunnaisesti ko-koontuu niin kun kuntapuolellakin että. Välillä tuntuu, että vois olla ne säännölliset väliajoin, että vaikka neljä kertaa vuodessa vähintään ko-koonnutas.

Haastateltavat kaipasivat asiakasraatien jäsenten ja kokemusasiantuntijoiden työnkuvien selkeyttämistä, koska työnkuvat mahdollisesti muuttuvat tulevaisuudessa. Tämä aihe oli herännyt asiakasraatitapaamisten keskusteluiden myötä ja raatilaisten osallistuessa eri tapahtumiin.

Tarvittas just rajanvedot tähän niin sanottuun kokemusasiantuntijan roo-liin, että mitkä ne sitten on, niin mihin asti on se velvollisuus ja mihin asti ne oikeudet riittää että.

—, niin vähän niistä, että mitkä ne on nää semmoset jotkut reunaehdot, että mitä oikeuksia on, mitä velvollisuuksia on, millä kaikilla tavoilla voi asiakasta neuvoa, mitä saa sanoa, mitä ei saa sanoa. Et semmonen, ihan niin kun selkeet kriteerit, mitä se kokemusasiantuntijuus pitää sisällään.

Liittyen toimintaan osallistumisen korvauksesta, asiakasraatilaiset kertoivat, että he ei-vät tarvitse mitään muuta korvausta, kuin matkakulukorvaukset. He korostivat tekevän-sä pyyteetöntä työtä vapaaehtoisasenteella. Tärkeäksi koettiin, että heillä olisi mahdolli-suus päästä osallistumaan koulutuksiin tarpeen mukaan.

En mää kyllä nää mitään semmosta sen tyyppistä niin kun kokouspalk-kiotyypistä asiaa, että kyl tää vähän on niin ku semmosta kumminkin pyy-teenöntä työtä ja halu auttaa, niin ku olla avuks muille esimerkiks.

—, niin jotkut kilometrarahat, mut en mä nää tähän, et ei se ole tarkotuk-senmukasta, että tähän tulis palkkiojärjestelmä.

—, todellisten kulujen mukaan ois hyvä tietysti, että kun työttömän statuk-sella tässä ollaan nii, sillai niin kun, että pienistä rahoistahan tässä on jo-kaisella kysymys, että niistäkin vähistä sitten, sitten pistetään polttoaineeseen ja ajellaan tuolla tämän asian tiimoilta.

Enkä pitäisi pahana kyllä mitään koulutuksen järjestämistäkään meille, et-tä missä käytäs niin kun läpi tätä, tätä koko systeemiä.

Asiakasraatien kokoonpanoa ja raatien jäsenyyttä mahdollisten uusien asiakkaiden tulon myötä toivotaan mietittävän yhdessä työllisyysvastaavien kanssa. Uudet asiakkaat koettiin tervetulleiksi raatitoimintaan. Nykyiset raatilaiset näkivät itsensä mahdollisina mentori-tyyppisinä tukihenkilöinä uusille jäsenille.

Niin mun mielestä kyllä uus tulokas on vähän aikaa kyllä ihan pihalla, pihalla koko systeemistä ja koko ideasta. Niin tota, kyl se niin ku täytyy jotenkin se uus tulokas sitten prepata sillai, sillai tähän mukaan, et se olis niin kun vähän samalla, samalla aikajanalla missä me muut ollaan. Kun ollaan kauemmin oltu, että –.

Jos tää niin kun sanotaan, että asiakasraatitoimintaan saatais paljon enemmän henkilöitä mukaan, niin silloinhan nää päättäjät varmaan ottais paljon siis sillai todenperäisemmin sen toiminnan niin kun vastaan ja ne ideat.

Asiakasraatikokoonpanoihin liittyen nähtiin myös, että kunnissa voisi olla raatilaisten ydinjoukko ja kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista koostuva suurempi ryhmä. Asiakasraatilaisten mielestä on tärkeää jatkossakin kokoontua sekä kuntakohtaisin asiakasraatikokoonpanoin, että aika ajoin suuremmalla kolmen kunnan yhteisellä kokoonpanolla.

Kuntakohtaiset kokoontumiset ihan hyviä, mutta kolmen kunnan kokoontumiset, niissä mentiin eteenpäin.

Etelä-Pirkanmaan seutukunnan raatitoiminta on vaikuttavampaa kun kuntakohtainen toiminta.

–, sehän vois olla sillai, että se isompi joukko olis niinku kuntakohtaisesti ja sitten se semmoinen esittelyjoukko niin kokoontus taas niin kun sillai esimerkiksi kolme kuntaa yhteen ja sitten nivottas ne asiat ja vietäs eteenpäin.

Olellainen ja akuutti esiin noussut teema liittyi asiakasraatitoimintaa koskevaan riittämättömään markkinointiin. Asiakasraadit ovat alueella toimineet jo jonkin aikaa, joten haastateltavat toivoivat, että toiminta saa enemmän näkyvyyttä ja tätä kautta voidaan herättää muiden asiakkaiden mielenkiinto. Toiminnasta ei heidän mukaansa ollut tietoa kuntien työtoimintayksiköissä, eikä kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla, joita asiakasraadit edustavat. Myöskään riittävää tietoa ei nähty olevan kunnissa työtoiminnanohjaajilla, muilla työllisyysneuvonantajien parissa toimivilla tahoilla, eikä päättäjillä.

Siis, sitä kontaktia pitäis saada sinne missä päätetään siitä rahan jaosta, elikkä ihan näihin valtuutettuihin esimerkiksi.

– –, et kyl mulle on tullu sellainen tunne, että vähän niin kun semmonen epäilevä. Et hei, onks täst niinku mitään hyötyä vai käydäänks täällä vaan istumassa se pari kolme tuntia ja jauhetaan niitä näitä, kun ei tää niinkun näy missään.

Toivon, että kaikki nämä ajatukset menee päättäviin elimiin, ettei ne jää tän raadin sisäpiiritiedoks.

Konkreettisina kehittämissuunnitelmina markkinointiin olivat toiminnasta esitteen laatiminen, lehtijulkaisu, tiedottaminen kuntien kotisivuilla ja aloite tai palautelaatikko työtoimintayksiköihin ja muihin kuntien yleisiin tiloihin. Haastateltavat esittivät markkinoinnin ja toiminnan näkyvyyden lisäämiseksi, että kunnissa järjestettäisiin säännöllisiä tilaisuuksia, joissa asiakasraatilaiset esittäytyvät ja kertovat raatitoiminnasta kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille ja tarvittaessa muillekin toimijoille. Tätä kautta he kokivat voivansa vaikuttaa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden ja päättäjien asenteisiin.

Jos saisi niitten päät niin kuin suotuisaks tälle niinkun yleensä tälle, että työttömistä pidettäis huolta, niin se olis tärkeätä kyllä.

Suuri haaste on, että nämä kuntouttavassa työtoiminnassa olevat oltaisiin vakavasti tän raatitoiminnan, ettei me tätä ihan huvikseen tehdä. Tieto siitä, että kuntouttavan työtoiminnan porukka tietää, että tää on niin kun teidän hyväksenne perustettu.

Toiminnan tehostamiseksi ja yhteistyön kehittämiseksi toivottiin edelleen säännöllistä yhteydenpitoa ja palavereja työllisyysvastaavien kanssa. Näitä oli alustavasti aiemmin jo suunniteltu, mutta nämä eivät olleet haastateltavien mukaan toteutuneet.

No kyllä mä kattosin, että ainakin sen, että työllisyyspäällikköhän siellä varmaan jokaisessa kunnassa on varmaan se keskeisin henkilö, henkilö tässä, että niin kun hänen kanssaan oltaisiin yhteistyössä ja tuotais hänelle niitä omia omia ideoita ja ajatuksia niin ku sitten niin kun paremmin. Että läheisempää yhteistyötä työllisyyspäällikköjen kanssa.

Haastateltavat ilmaisivat tarvitsevansa tietoa ajankohtaisista sosiaali- ja työllisyydenhoitoon liittyvistä asioista ja muutoksista. Riittävä tiedon saaminen lisäisi heidän ymmärrystään kuntien työllisyydenhoidosta ja auttaisi heitä olemaan aitona yhteistyötoimijana muiden toimijoiden parissa.

Niin ja sitten tulee yhtäkkiä semmonen tunne et sä oot niin kun sulatusuuni, että mitä sää niin kun möyhennät ja työstät omassa pääkopassa ja tuot sen oman ajatukses eteenpäin ja joku voi tarttua siihen ja sitäkin lähteekin viemään eteenpäin.

No semmoista infopakettia tossa aattelin tossa, että kun on noita kaikkia työllisyysenhoidon liittyviä henkilöitäkin kunnassa, niin tota, ja sitten just TE- keskuksessa ja TYP:ssä ja näin, et semmonen niin kun vähän semmonen yhteystietopaketti taikka semmonen, että kuka tekee mitään ja mikä sen henkilön nimi on ja miten hänet parhaiten tavoittaa, siihen puhelinnumerot, sähköpostit, tämmöset.

Useaan otteeseen haastateltavat esittivät toiveensa siitä, että raatitoiminta integroitaisiin osaksi kunnan sosiaali- ja työllisyysenhoidon peruspalveluja. Asiakasraatilaisten mukaan raatien toiminta tulisi uskottavammaksi ja tehokkaammaksi kun raadin sijainti organisaatiotasolla olisi määritelty kunnissa.

Et vaikka tässä niin kun projekti tällä hetkellä tätä jollain lailla rahoittaa ja vetovastuu on, on siellä, niin silti tää integroiminen kuntaan on ollut se tarkoitus.

– –, niin, koska projekti loppuu joskus, kunta jatkaa edelleen porskuttamista, ja jos ei meillä oo täällä ketään semmoista, niin tähän on aivan turhaa niin kun, voi sanoo ajan ja rahan haaskausta.

Siis kauheen mukava olis jos ihan, – –, kunnalla olis ihan oma vastuuhenkilö kunnalla joka tota tätä porukkaa vetäis, olis, olis varmaan järkevää. Olis jotain pitkäjänteisyyttä.

Haastateltavat toivat esiin joka kunnassa samansuuntaisia kehittämissuunnitelmia. He korostivatkin, että vaikka kunnat ovat erilaisia, samojen kehittämistä vaativien asioiden äärellä oltiin.

6.3 Näkemykset yhteistyössä kehittämisen, selkeyden, lisätiedon sekä viestinnän tärkeydestä

Asiakasraatilaisten näkemykset kuntien työllisyyspalveluiden kehittämiseksi tuloksina syntyivät pääkäsitteeksi yhteistyössä kehittäminen, selkeys, lisätieto ja viestintä. Pääkäsitteet muodostuivat yläkäsitteiden kautta, jotka olivat yhteistyö, palvelun kehittäminen, selkeyttämissuunnitelmien, tarvittava lisätieto ja toimiva viestintä.

Yhteistyön alakäsite oli yhteistyön merkitys. Palvelun kehittäminen muodostui kuntouttavan työtoiminnan kehittämistä koskevan alakäsitteen kautta. Selkeyttämistarpeiden alakäsitteet liittyivät toiminnan ja toimenkuvan selkeyttämistarpeisiin. Tarvittava lisätieto muodostui alakäsitteestä, joka oli tarvittavan lisätiedon merkityksellisyys. Toimiva viestintä muodostui alakäsitteestä koskien toimivan viestinnän tärkeyttä. Taulukossa 5 kuvataan käsitteiden muodostumisesta syntyneet tulokset yhteistyössä kehittämisen, selkeyden, lisätiedon ja viestinnän tärkeydestä liittyen asiakasraatilaisten näkemyksiin kuntien työllisyyspalveluiden kehittämiseksi.

TAULUKKO 5. Yhteistyössä kehittämisen, selkeyden, lisätiedon ja viestinnän tärkeyden näkemysten muodostuminen

Asiakasraatilaisten näkemykset kuntien työllisyyspalveluiden kehittämiseksi		
Alakäsitteet	Yläkäsitteet	Pääkäsitteet
Yhteistyön merkitys	Yhteistyö	Yhteistyössä kehittäminen
Kuntouttavan työtoiminnan kehittäminen	Palvelun kehittäminen	
Toiminnan selkeyttäminen	Selkeyttämistarpeet	Selkeys
Toimenkuvan selkeyttäminen		
Tarvittavan lisätiedon merkityksellisyys	Tarvittava lisätieto	Lisätieto
Toimivan viestinnän tärkeys	Toimiva viestintä	Viestintä

Asiakasraatilaisten mukaan yhteistyö on edellytys kuntien asiakaslähtöisille työllisyyspalveluille. Yhteistyössä ja lisätietoa jakamalla toimijat ja toiminnot kehittyvät.

Haastateltavat toivat esiin näkemyksiään siitä, miten he raatilaisina voisivat olla mukana palvelun kehittämisessä koskien kuntien kuntouttavaa työtoimintaa. Raatilaiset ilmaisivat olevansa motivoituneita ja halukkaita osallistumaan enemmän toimintaan sekä jalkautumaan kuntouttavan työtoiminnan ja työllisyyspalveluiden yksiköihin. He toivoivat enemmän vastuuta ja mielekästä, kehittävää tekemistä. He kertoivat, että he voisivat esimerkiksi olla järjestämässä laajempia infotilaisuuksia kunnissa kuntouttavassa työtoiminnassa oleville, jossa esitellään asiakasraatitoimintaa ja sen tarkoitusta. Lisäksi he esittivät, että voisivat olla mukana suunnittelemassa ja ohjaamassa työpajatyyppejä toimintoja, joissa työskennellään talousasioiden, yritystiedon, vertaiskeskustelujen tai muiden elämänhallintaa tukevien asioiden parissa.

Onko sitten se raatilaisten toimenkuva jatkossa se, että toimii niin kun tämmösenä asiantuntijana, auttaa sitten ihan näitä asiakkaita. En tiä sitten mihin se mahtaa viedä jatkossa sitten raadin, raatilaisten asemaa, toimenkuvaa tämmöistä.

—, raatilaisena tehdä kuntoutujien kartoituksia ynnä muuta. Siinä on oppimista, niin se virkistää heti, mahdollisuus uusiin asioihin.

Haastateltavien näkemys oli, että kuntouttavassa työtoiminnassa oli kehitettävää. Kuntouttavaan työtoimintaan kaivattiin asiakkaille mielekästä ja työelämävalmiuksia lisäävää toimintaa.

—, monotonista tekemistä. Se on samaa itseään toistavaa, sitten se on aika yksipuolista ja sitten eihän siinä, on hyvin vähän mitään oppimismahdollisuuksia, että.

Eihän se oo tarkoitus, että tulkaa kuntouttavaan niin passivoidutte vielä enemmän. Eihän se ole tarkoitus, vaan nimenomaanhan niin on se eteenpäin ponnistaminen. Mut näinhän se ei tule olemaan, ellei ihmisillä ei ole sinäkin aikana semmosta mielekästä, tarkoituksen mukaista, semmosta työtä, että ihminen aidosti kokee, että tällä on joku tarkoitus.

Haastateltavat ehdottivat vahvempaa yhteistyötä kuntouttavan työtoiminnan ohjaajien ja muiden toimijoiden kanssa, jotka tekevät asiakasohjausta ja asiakkaiden edelleen polutusta kohti avoimia työmarkkinoita. Asiakasraatilaiset esittivät, että voisivat itse olla mukana kartoittamassa työtoimintayksiköissä asiakkaiden tilanteita ja tekemässä alustavaa ohjaustyötä. Tässä korostettiin raatilaisen vertaisen roolin merkitystä, joka saattaa olla asiakkaille helpompi kohdata kuin viranomaisen asiantuntijaroolissaan.

—, eihän me olla mitään virkaihmisiiä, ei me olla kunnan, eikä minkään palveluksessa, niin siinä vois, vois kuvitella, että se taas se kynnyks sitten ihan tavallisella työttömällä ottaa asioita puheeks olis pienempi. Niin joku vois kertoa sitten semmosia asioita, mitä ei halua kertoa viranomaisille esimerkiks.

Kuntouttavaan työtoimintaan haastateltavilta tuli konkreettinen ehdotus siihen, miten asiakasraatitoiminnan ja kuntouttavan työtoiminnan voisi yhdistää. Raatilaiset kertoivat voivansa olla toteuttamassa työtoiminnan kehittämistä ja tehdä esimerkiksi alustavia asiakastarvekartoituksia kuntouttavan työtoiminnan yksiköissä ja toimintapaikoissa. Tämän voisi toteuttaa kuntouttavana työtoimintana.

Voisko tämmösen raatilaisen ottaa siihen kuntouttavaan työtoimintaan? Esimerkiks sillai, että hän nyt olis siinä sillai ”leikisti” mukana, mutta hän vois keskittyä sitten tähän raatityöhön sen kuntouttavan toiminnan sijaan. Tavallaan tekis sitä kuntouttavaa työtoimintaa asiakasraadın jäsenenä.

Kuntien työllisyyspalveluiden kehittämiseksi asiakasraatilaiset pohtivat lisätiedon tarpeitaan ja toimivan viestinnän merkitystä. Heille olisi toimijoina tärkeää saada tarvittava lisätieto liittyen omaan toimenkuvaan, työllisyyspalveluiden toiminnan ja toimijoiden toimenkuvien selkeyttämiseksi.

Niin, tiedonkulussa on ongelmia että, --

No sitten heti ihan toisinpäin se, että jos me ei nyt saada raatilaiset jotakin tietoo kerättyä, kelle me se sitten kerrotaan eteenpäin tai tota niin ylöspäin.

Et jos, jos se on sitten joku hieno projekti niin kun nyt tää on tää mikä nyt on alkamassa tää, niin sinne kerääntyy valtavasti tietoo. Sit ne pannaan johonkin paperille ja paperit pannaan mappi ööhön ja jääkö ne sinne.

Haastateltavat kokivat, että heillä ei ole riittävästi tietoa siitä, mitä kunnan työllisyyspalveluissa tehdään ja sen koettiin olevan käsitteenäkin kaukainen.

Kyyniseltähän se kuulostaa, mutta kyllä se aika kaukana on.

--, voi sanoo, että se on niin kun etäinen sanonta kyllä siis, että se on niin kun. Se sana kalskahtaa mun korvaani, se ei oikeestaan merkitte mitään, että se on vaan semmoinen hieno sana.

Sitä voidaan käyttää ehkä tommoiseen markkinointiin silloin kun on, on kova työttömyys ja sitten vaaditaan, vaaditaan tota kunnilta jotain toimia, toimia tähän työttömyyden parantamiseen, työttömyyden alentamiseen. Niin sitten tehdään näitä kaikenlaisia toimenpiteitä kunnan työllisyyspalveluissa ja sitten lopulta niin ne on paperilla pelkästään, jos on sielläkään ne toimet.

Työllisyyspalveluiden kehittämiseksi esitettiin rohkeita näkemyksiä. Lisäksi raatilaiset korostivat sitä, miten toivoisivat itse pääsevänsä mukaan toteuttamaan kehittämistyötä asiakkaiden pariin.

6.4 Kehittyminen kohti aktiivista kansalaisuutta

Asiakasraatilaisten näkemykset kuntien työllisyyspalveluiden kehittämiseksi tuloksina syntyi pääkäsitteeksi aktiivinen kansalainen, joka rakentui yläkäsitteistä aktivoituminen, henkilökohtaisten taitojen ja valmiuksien lisääntyminen sekä altruistinen näkökulma.

Aktivoituminen muodostui asiakasraatien jäsenten lisääntyneen aktivoitumisen myötä. Henkilökohtaisten taitojen ja valmiuksien lisääntyminen muodostuivat alakäsitteistä osallistujien tietotaitojen ja työelämävalmiuksien lisääntymisestä. Altruistisen eli epäitsekkään näkökulman yläkäsite muodostui alakäsitteistä, jotka olivat vastuunkanto muista asiakkaista ja tulevaisuusorientaatio. Taulukossa 6 kuvataan käsitteiden muodostumisesta syntyneet tulokset aktiivisen kansalaisuuden muodostumisesta liittyen tutkimuksessa esiin nousseisiin muihin olennaisiin teemoihin.

TAULUKKO 6. Aktiivisen kansalaisuuden muodostuminen

Muut olennaiset teemat		
Alakäsitteet	Yläkäsitteet	Pääkäsite
Aktivoitumisen lisääntyminen	Aktivoituminen	Aktiivinen kansalaisuus
Tietotaitojen lisääntyminen	Henkilökohtaisten taitojen ja valmiuksien lisääntyminen	
Työelämävalmiuksien lisääntyminen		
Vastuunkanto muista	Altruistinen näkökulma	
Tulevaisuusorientaatio		

Haastatteluaineiston perusteella asiakasraatilaisten toiminta on kehittynyt kohti aktiivisen kansalaisuuden muodostavia eri osa-alueita. Työskentelymuotona raatitoiminta on vaikuttanut jokaisen jäsenensä aktivoitumiseen sekä lisännyt heidän tietotaitojaan ja työelämävalmiuksiaan henkilökohtaisella tasolla.

Helposti aktivoi enemmän, kun pääsee vireeseen.

Siihenhän on tietysti monen vuoden kokemus nytten jo tosta työttömänä olosta, mutta sanotaan näin, että tuo asiakasraatitoiminta, niin se on parhaiten vieny eteenpäin sitten tätä työllistymismahdollisuutta itsellä, että se on aktivoinu parhaiten sitä omalla kohdalla.

En oo nyt nyt vähään aikaan osallistunut, kun on tarvinnu töissäkin käydä.

Asiakasraati tarjoaa toisaalta älyllisiä haasteita, koska siinä mennään tuntemattomille urille.

Raatioiminnassa mukana olo on lisännyt osallistujien sellaisia työelämävalmiuksia, joita tarvitaan nykypäivänä työmarkkinoilla. Näistä esimerkkeinä ovat toiminnan suunnitteluun osallistuminen, erilaiset kehittämispäivien ryhmätyöt, harjoitukset ja erilaisille luennoille osallistuminen.

—, ja siinä kertyy tietoja ja taitoja, kaikenlaisia taitoja, että siinä kuitenkin monenlaista pääsee tekemään ja huomaa. Niin se on ihan positiivista tossa asiakasraatitoiminnassa, että jotain tän tapaista vois olla enemmänkin.

Ja uusia asioita tulee itsellekin aina, aina niin kun toisilta sitten ja uutta ajattelun näkökulmaa ja täntyyppistä, että kyllä mää tykkään, että, että tää raatioiminta myös kasvattaa.

Näitä taitoja, mitä me ollaan tässä tehty, niitä vaaditaan nykyään työelämässä, niitä me ollaan tässä jo treenattu.

Haastatteluissa nousi esiin altruistinen näkökulma. Asiakasraadın jäsenet kantoivat vastuuta muista kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista. He toivat esiin halukkuutensa auttaa muita ja olla heidän tukenaan.

Me ollaan kaikki kahlattu siellä lumihangessa, niin me ollaan sitä uraauurtavaa sakkia. Ettei kaikkien tarvi, ketkä perässä tulee, ei tarvi samaa käydä uudestaan, että niillä ois vähän helpompaa se kulkeminen, että me ollaan tehty se jo.

—, esimerkiks tuolla siis työtoiminnassa, niin siellä saattaa olla päiviä, että ei tehdä mitään, niin koska ei ole mitään tekemistä, niin tällä tämmöllä pystyis, siinä voi herätellä ihmisiä, että ei, ei, ei ikään kuin uraudu siihen työttömyyteen.

—, se on aika, aika passiivista noitten työtoimintaan osallistuvien tämä kokemus ylipäättään siitä työtoiminnasta ja muuta. Sen vaikutusmahdollisuudet on ollu aika, yleensä niin sitten, jos tän, tän asiakasraadın avulla siihen pystyy auttaa, niin kyllä se heti aktivois sitten lisää näitä.

—, sitä niin kun semmosta elämänhalun kipinää tai semmosta sais, siitähän se lähtee sitten jollakin tavalla.

Tulevaisuusorientaatio oli myös läsnä haastateltavien pohdinnoissa. Tämä vahvistui vielä tulevaisuuden muistelussa.

Sehän on, vois sanoo, että ylihuomenna on jo tänään tai siis, että moni elää huomista ja sanoo, että mieluummin pitäis elää ylihuomista, koska se on aika äkkiä. Meillä on sitten se etulyöntiasema muuttaa sitä asiaa, kun katotaan tulevaisuuteen niin. Kun rupee vaikuttamaan näiden asioiden kulkuun, niin se on sitten nää kekkä nuoremmilla olis vähän paremmat ol-tavat sitten, että eikä vaan eletä tätä päivää.

No se on se on yks asia, joka tota on mielenkiintosta niin nähdä se, että mihinkä suuntaan sitä on niin ku suunniteltu menevän ja nämä uudet, uu-det tai suunnitelmat, mitä on sitten vuosien päästä. Niin se on ihan mie-lenkiintosta ja se on ihan rohkasevaakin, innostavaakin, että pääsee niin kun siihen näkemään jo etukäteen että mitä, mitä mahtaa olla tulossa.

Haastateltavat kertoivat, että moni asiakasraadin jäsen oli siirtynyt työelämään, joku koulutukseen tai muuhun työllistämistä edistävään palveluun. Muillakin omat suunnitelmat ja tavoitteet olivat kirkastuneet.

6.5 Tulevaisuuden muistelun tulokset

Tulevaisuuden muistelu, jonka tarkoituksena oli tarvittaessa täydentää haastatteluja, ei tuottanut tutkimukselle mitään sellaista, mikä ei ilmennyt jo tullut teemahaastattelujen tuloksissa. Alla olevat sitaatit kuvaavat esimerkinomaisesti tulevaisuuden muistelussa esiin tulleita osallistujien ajatuksia.

No siis kahden vuoden päästä asiakasraadin mielipiteitä on kuultu ja ide-oita on toteutettu, ja sitä myöten, koska niitä ideoita on toteutettu, niin kuntaan on palkattu jatkopolutuksesta huolehtiva henkilö, joka nimen-omaan työpanoksensa käyttää vain siihen yhteen asiaan. Ja tota, tehdään tiivistä yhteistyötä työllisyyspäällikön kans ja tiedottamisesta on huoleh-dittu. Eli kuntalaiset ovat tietoisia asiakasraadista, ei pelkästään päättäjät ja kunnan työntekijät, vaan siis kuntalaiset tietää, että tämmönen asiakas-raatitoiminta on olemassa ja toimii aktiivisesti ja siellä nimenomaan teh-dään töitä kuntalaisten hyväksi ja niin kun tämmösellä vapaaehtois-työasenteella.

Ja elikkä tietysti olin huolissani silloin kaksi vuotta sitten siitä, että muu-tosta parempaa ei tapahdu. Mutta onneksi olin väärässä, se muutos pa-rempaa on tapahtunut!

Tulevaisuuden muistelusta välittyi osallistujien vahva luottamus ja myönteisyys siihen, että heidän haastatteluissa esiin tuomansa näkemykset ja ehdotukset oli kunnissa kuultu. Nämä olivat toteutuneet vuoteen 2018 mennessä ja ohjanneet asiakasraatitoiminnan ja työllisyydenhoidon palvelujen kehittymistä myönteisempään suuntaan.

6.6 Tulosten yhteenveto

Tutkimustuloksista on koottu yhteenveto kuvioon 5. Tämän tarkoituksena on havainnollistaa kokonaisuus tutkimustulosten sisällöstä.

Yhteenvetoon on kerätty haastatteluihin osallistuvien kokemukset, kehittämissuhteet sekä näkemykset niistä osa-alueista, jotka tulisi ottaa huomioon kehitettäessä kuntien asiakasraatitoimintaa ja työllisyyspalveluja.

Kokemukset kollektiivisen älykkyyden ja -toiminnan muodostumisesta

Lisääntyneet tietotaidot: kokemustieto, asiantuntijuuden ja monipuolisen osaamisen hyödyntäminen, sosiaalisen toiminnan ja vuorovaikutuksen kehittyminen.

Osallisuus: osallisuuden ja vertaistuen kokemukset, dialogisuus ja yhteenkuuluvuuden vahvistuva tunne.

Yhteistyön eri muodot: roolien muuttumisen epäselvyys, verkosto- ja viranomaisyhteistyön kehittyminen, toiminnan saama arvostus ja sen puute.

Vaikuttavuus: asiakasraatitoiminnan vaikuttamismahdollisuus.

Tehokas toiminta: toiminnan eteneminen.

Konkreetitset kehittämisehdotukset

Käytännön kehittäminen: kehittämistarpeet toiminnan tueksi.

Organisointi: organisoinnin tarpeet.

Työnkuvien selkeyttäminen: kokemusasiantuntijan ja asiakasraadın jäsenen työnkuvan selkeyttämistarpeet.

Korvaus toimintaan osallistumisesta: matkakulujen korvaaminen ja mahdollisuus osallistua koulutuksiin.

Kokoonpano: raatien jäsenyyden pohtiminen.

Markkinointi: muiden asiakkaiden mielenkiinnon herättäminen, toiminnan näkyvyyden lisääminen, asenteisiin vaikuttaminen.

Yhteistyö: yhteistyön lisääminen työllisyysvastaavien kanssa.

Tiedontarve: riittävän tiedonsaamisen tärkeys.

Raatitoiminnan integrointi: asiakasraatien sijainti organisaatiotasolla kunnissa.

Näkemykset yhteistyössä kehittämisen, selkeyden, lisätiedon ja viestinnän tärkeydestä

Yhteistyö ja palvelun kehittäminen: yhteistyössä kuntouttavan työtoiminnan kehittäminen.

Selkeyttämistarpeet: toiminnan ja toimenkuvien selkeyttäminen.

Tarvittava lisätieto: tarvittavan lisätiedon merkityksellisyys.

Toimiva viestintä: toimivan viestinnän tärkeys.

Kehittyminen kohti aktiivista kansalaisuutta

Aktivoituminen: aktivoitumisen lisääntyminen.

Henkilökohtaisten taitojen ja valmiuksien lisääntyminen: tietotaitojen ja työelämävalmiuksien lisääntyminen.

Altruistinen näkökulma: vastuunkanto muista asiakkaista ja tulevaisuusorientaatio.

KUVIO 5. Tutkimustulosten yhteenveto

7 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli edesauttaa Etelä-Pirkanmaan kuntien työllisyyspalveluiden kehittämistä yhdessä asiakkaiden kanssa. Tutkimuksessa tarkoituksena oli kartoittaa asiakasraatilaisten kokemuksia asiakasraatitoiminnasta ja heiltä saatuja kehittämissuhteita raatitoiminnalle tulevaisuudessa. Lisäksi kartoitettiin asiakasraatilaisten näkemyksiä kuntien työllisyyspalvelujen kehittämiseksi.

Vastaukset tutkimuskysymyksiin saatiin teemahaastatteluilla, joissa huomioitiin myös muut esiin nousseet lisäteemat. Tutkimukselle asetetut tavoitteet toteutuivat. Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat ja käsitteet, joiden avulla ilmiötä lähdettiin tarkastelemaan, olivat asiakasosallisuus, käyttäjälähtöisyys, kokemusasiantuntijuus ja asiakasraatitoiminta. Tutkimusprosessin myötä työlle muodostui myös uusi teoreettinen anti. Empiirinen aineisto tuotti uutta tietoa, joka kiinnitti lähtökohdat laajempaan ilmiöön, kollektiiviseen asiantuntijuuteen.

Käsitteenä kollektiivinen tarkoittaa yhteisöä ja ryhmää koskevaa, yhteistä, yhteisöllistä. (SuomiSanakirja.fi 2016). Kollektiivisuutta voi pohtia yleisellä tasolla asettamalla se vastakkain yksityisyyden tai yksilöllisyyden kanssa. Kollektiivinen ei automaattisesti poissulje yksilöllisyyttä, vaan saattaa olla sen edellytys (Parviainen 2006, 7, 9.)

Modernissa toiminnassa kollektiivisen asiantuntijuuden ja jaetun osaamisen merkitystä korostetaan monessa eri yhteydessä. Tällainen asiantuntijuus toteutuu useamman henkilön toimiessa vastavuoroisessa suhteessa tietoa muodostaen, käsitellen ja jakaen. Henkilöt antavat asiantuntijuutensa suhteuttamalla tietonsa muiden käyttöön ja yhdistäen muiden tiedot toisiinsa. Parviainen (2006, 181.)

Kollektiivisuus yleiskäsitteenä saattaa herättää kuulijoista riippuen jopa ristiriitaisia, myönteisiä tai kielteisiä mielikuvia ja piirteitä. Kielteiset piirteet liitetään esimerkiksi joukkovoiman pelkoon. Saatetaan ajatella, että joukon tukemina ihmiset voivat ottaa sellaisia vapauksia, joita eivät yksilöinä uskaltaisi ottaakaan. Kollektiivisuuteen liitettävät myönteiset piirteet liittyvät vahvasti yhteisöllisyyden kehittämiseen ja sosiaalisiin taitoihin. Nämä ovat merkittäviä taitoja lähes kaikilla elämän alueilla. (Parviainen 2006, 7, 9.)

7.1 Tutkimustulosten tarkastelu

Asiakasraatilaisten kokemukset antoivat tietopohjaa heidän roolilleen kokemusasiantuntijoina. Tämä rooli rakentui yksilötason kokemuksista ja tietotaidoista ja kohtasi sosiaalisen toiminnan kautta yhteisötason. Kokemukset yhteisötason toiminnasta kehittyivät toiminnassa mukana ollen ja tässä edistäjinä olivat sekä kuntakohtaiset raatitapaamiset, että myös kolmen kunnan yhteiset raatitapaamiset. Yhteisöllisyys vahvistui raatilaisten osallisuuden kautta heidän tavatessaan kehittämispäivissä kuntien työllisyydenhoidon viranomaisia ja muissa tilaisuuksissa, joihin he osallistuivat. Lisäksi verkostomainen toiminta alkoi rakentua alueellisesti ja laajemmin. Aitoon asiakasta osallistavaan kehittämistyöhön vaaditaan koko organisaation dialogista yhteistyötä ja harjoittelua, kuten tässäkin tutkimuksessa tuli esiin. Kostiaisen ym. (2014) tutkimuksen mukaan kokemusasiantuntijatoiminta täydentää ammattilaisten tietoa. Tässä tutkimuksessa tuli esiin viranomaisyhteistyön ja verkostojen merkitys. Näihin liittyivät yhteiset koulutustilaisuudet ja kehittämispäivät. Joupin ym. (2016) tutkimuksessa todettiin yhteisten koulutusten parantavan yhteistyötä ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden kesken.

Kollektiivinen älykkyys muodostuu professori Hakkaraisen (2006,1) mukaan näkökulmista, jotka täydentävät toisiaan. Nämä ovat monologinen eli tiedonhankintänäkökulma, dialoginen eli osallistumisnäkökulma ja trialoginen eli tiedonluomisen näkökulma. Hakkarainen (2006) määrittelee kollektiivisen älykkyuden seuraavasti: ”Kollektiivinen älykkyys viittaa niihin yksilölliseen ja kollektiivisiin tietorakenteisiin, tietokäytäntöihin ja päättelyprosesseihin, jotka sallivat (yksilön tai yhteisön) toimia älykkäästi jossakin kulttuurisessa ja sosiaalisessa ympäristössä.” Kollektiivinen toiminta on siis erilaisissa yhteisöissä toteutuvaa sosiaalista yhteistoimintaa, jonka taustalla on yhteisöllinen kumppanuus. Tavoitteena on saavuttaa yhteinen päämäärä. Osalliset tukevat toistensa älyllistä toimintaa ja kompensoivat toistensa heikkouksia. (Hakkarainen 2006,3.)

Parviainen (2006, 181–182) kuvaa ryhmän olevan tietoa rakentava subjekti, joka ei rakennu pelkästään yksilön subjektiuden ympärille. Näin ollen yhteistoiminta eri asiantuntijoiden kesken tuottaa enemmän tietoa toiminnallaan kuin voisi saada aikaan yksin toimien. Kollektiivisesti älykkään toiminnan perustana on yksilön halu jakaa omaa tietoaan, kuunnella muiden näkökulmia sekä suhteuttaa oma tietonsa muiden tietoon. Luottamuksellinen yhteistyö mahdollistaa kollektiivisen toiminnan.

Asiakasraadissa mukana olo mahdollisti osallistujien käyttäjälähtöisyyden ja osallisuuden. Asiakasraatilaiset pitivät tärkeänä, että palveluita kehitettäisiin kuunnellen enemmän asiakkaiden tarpeita. Kehittämistyö kaipaa konkreettista kiinnitystä kuntaorganisaatioon. Samanlaisia tutkimustuloksia tuli esiin Nuutisen (2015) tutkimuksessa, jossa asiakkaat kokivat heillä olleen mahdollisuus osallistua palveluidensa suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen, mutta ei niinkään olla osallisena aikuissosiaalityön kehittämiseen kaupunkitasoisesti.

Kokemusasiantuntijuutensa ja toimintansa tueksi asiakasraatilaiset kaipaavat arvostamista ja toimenkuvansa selkeyttämistä. Tähän liittyy korvaus toimintaan osallistumisesta ja mahdollisuus tarvittaessa kouluttautua toimenkuvan vaatimusten mukaisesti. Yhtäläisiä tuloksia esittivät Kolehmainen (2015) ja Kostainen ym. (2014) asiakkaiden ilmaisemista kehittämiskohteista. Nämä liittyivät kokemusasiantuntijuuden määritelmään, palkkioihin, koulutukseen, koordinointiin, työnohjaukseen ja toiminnan juurruttamiseen. Joupin ym. (2016) tutkimuksen tuloksissa pohdittiin myös sitä, miten kokemusasiantuntijuus lähestyy ammatillisuutta kouluttautumisen kautta.

Tämän tutkimuksen mukaan viestinnällä, lisätiedolla ja vuorovaikutuksella on suuri merkitys yhteistyön edistämisen ja kehittämisen kannalta. Saarisen (2013) ja Nuutisen (2015) tutkimusten tulokset ovat samansuuntaiset liittyen asiakkaiden ilmaisemiin kehittämisehdotuksiin ja tarpeisiin. Näissä tutkimuksissa asiakkaiden osallisuus on tuottanut konkreettisesti toteutettavia muutoksia ja ehdotuksia toimintoihin. Asiakkaiden osallisuus on ollut aktiivista ja innovatiivista. Lajovuori ym. (2012) korostavat vuorovaikutuksen ja yhteistyön merkitystä palveluiden käyttäjien kanssa, joiden tiedot ovat erilaisia kuin palveluntarjoajilla ja ammattilaisilla. Tällöin palvelun käyttäjät ovat asiantuntijoiden asemassa ja he voivat tarjota myös uusia ratkaisuja.

Asiakasraatilaiset kokivat raatitoiminnan edenneen nyt siihen vaiheeseen, että olisi tärkeää saada aikaan jotain konkreettista, eikä ainoastaan suunnitella toimintaa. Toimintojen eteneminen koettiin hitaaksi ja byrokraattiseksi. Saarisen (2013) tutkimuksessa ilmeni samansuuntaisia kokemuksia. Hänen tutkimuksensa mukaan organisaatiokeskeisyys ja hitaus johtuen byrokraatiasta vaikuttivat asiakaslähtöisten palveluiden järjestämiseen. Toikon (2011, 113) mukaan kyseessä on todella suuri muutos, kun kehitetään uudentyypisiä käyttäjälähtöisiä palveluja.

Tämän tutkimuksen tulosten mukaan asiakasraatitoimintaa kehitettäessä toimivammaksi, tarvitaan organisointia, toiminnan selkeyttämistä, resursointia ja asenteellista muutosta. Nämä tulivat esiin myös Mäki-Fräntin (2016) ja Reposen (2010) tutkimustuloksissa. Jäppisen (2011) tutkimus osoitti kuitenkin asiakasta osallistavien palvelujen antavan uudenlaisia mahdollisuuksia laadukkaiden palvelujen toteutukselle. Brittiläinen tieteellinen artikkeli (Community Care 2010) yhteiskehittämisestä korosti sen mahdollistavan taloudellisia säästöjä, lisäävän asiakastyytyväisyyttä ja kehittävän asiakkaiden taitoja. Nämä ilmenivät myös tämän tutkimuksen tuloksissa.

Asiakasraatilaisten kehittämisehdotukset toiminnalle tulevaisuudessa olivat muodostuneet heidän toimiessaan jäsenenä raadeissa. Tiedonluomisen näkökulmassa älykkäällä toiminnalla on aina jokin kohde, jonka luomiseen se suuntautuu. Ainoa tie, jonka kautta voi luoda uutta tietoa, on mennä mukaan joltain osin kyseenomaista kohdetta käsittelevään toimintaan. (Hakkarainen 2006, 22, 24.) Tämän tutkimuksen mukaan tuloksekkaan ja vaikuttavan toiminnan tueksi tarvitaan aivan konkreettisia käytännön toimintaa helpottavia ja eteenpäin vieviä asioita. Nämä ovat työkaluja, jotka antavat mahdollisuuden työskennellä muiden toimijoiden rinnalla. Tutkimuksen perusteella asiakkaat olivat kehittämismyönteisiä ja innovatiivisia. He tuottivat selkeitä, konkreettisia kehittämisehdotuksia asiakasraatitoiminnan toimivuuden kannalta. Niemisen (2015), Nuutisen (2015), Oksmanin (2010) ja Reposen (2010) ja tutkimukset osoittivat myös, että asiakkailla on tahtotila tehdä kehittämistyötä palveluidensa parantamiseksi ja esittää konkreettisia kehittämisehdotuksia toiminnoille.

Kokemusasiantuntijuus ja vertaisen roolin hyödyntäminen muiden kuntouttavien työtoiminnan asiakkaiden kanssa toimiessa tuli esiin tutkimuksen tuloksissa. Myös Nuutisen (2015) ja Joupin ym. (2016) tutkimuksissa ilmeni yhtäläinen näkemys siitä, miten asiakkaat voisivat toimia kokemusasiantuntijan tärkeässä roolissa tukena vertaisilleen.

Tätä tutkimusta syvensivät asiakasraatilaisten kokemukset työskentelymuodon voimaannuttavista vaikutuksista jokaisen asiakasraadin jäsenen kohdalla. Tutkimustulosten perusteella asiakasraatimuotoinen toiminta kehitti jäseniensä tietotaitoja kohti aktiivista kansalaisuutta. Aktiivisuuden lisääntyminen näkyi sekä heidän henkilökohtaisessa elämässään että yhteisöllisessä toiminnassa. Lisäksi he tunsivat vastuuta muista kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista ja kuntien työllisyyspalveluiden järjestämisestä. He pohtivat lisäksi yhteiskunnallista tilannetta tulevaisuusorientaatio näkökulmasta.

Sauriston (2014) tutkimuksessa oli yhteiskunnallinen ulottuvuus, joka kiinnittyy kansalaislähtöiseen politiikkaan. Aktiiviseksi kansalaiseksi opitaan ja kasvetaan. Aktiivinen kansalaisuuden määritelmä on monitasoinen. Siihen nähdään sisältyvän henkiskulttuurinen, toiminnallinen ja poliittinen ulottuvuus. Henkiskulttuuriseen ulottuvuuteen liittyvät ihmisten älylliset, sivistykselliset ja kulttuuriset aktiviteetit. Pyrkimyksenä on edistää itselleen tai yhteisölleen tärkeitä asioita. (Harju 2006.)

Toiminnallisen kansalaisuuden ulottuvuus näkyy vapaaehtoisuuteen perustuvana osallistumisenhaluna esimerkiksi yhteisöissä toimimisessa. Tällöin voi henkilökohtaisella ja konkreettisella tavalla olla mukana vaikuttamassa itselle sekä muille tärkeiden asioiden hyväksi. Toiminnalliseen kansalaisuuden ulottuvuuteen liittyy usein vastuullisuus ja lojaalius omaa yhteisöä kohtaan. Poliittisen kansalaisuuden merkitys on nykypäivänä vahva. Ihmiset kansalaisina ovat turvaamassa demokratian toteutumista osallistuessaan ja vaikuttaessaan esimerkiksi paikallisen tason toimintoihin. (Harju 2006.)

Kyseessä on kansalaislähtöinen politiikka, kun palveluiden kehittämisessä merkittävää on asiakkaiden kokemustieto. Näin palveluiden käyttäjät nähdään asiantuntijoina. (Toikko 2006, 21.) Aktiivinen kansalaisuus on todettu demokratian elinehdoksi ja sitä ei aikaansaada ainoastaan lainsäädännön muutoksilla tai uusia kansalaisosallistumisen väyliä kehittämällä. Kansalaisten aktiivisuuden lisäämiseksi tarvitaan kasvatuksellista toimintaa, joka kehittää valmiuksia ja myönteisiä asenteita osallistumisen perustaksi. (Nivala 2008, 9, 21.)

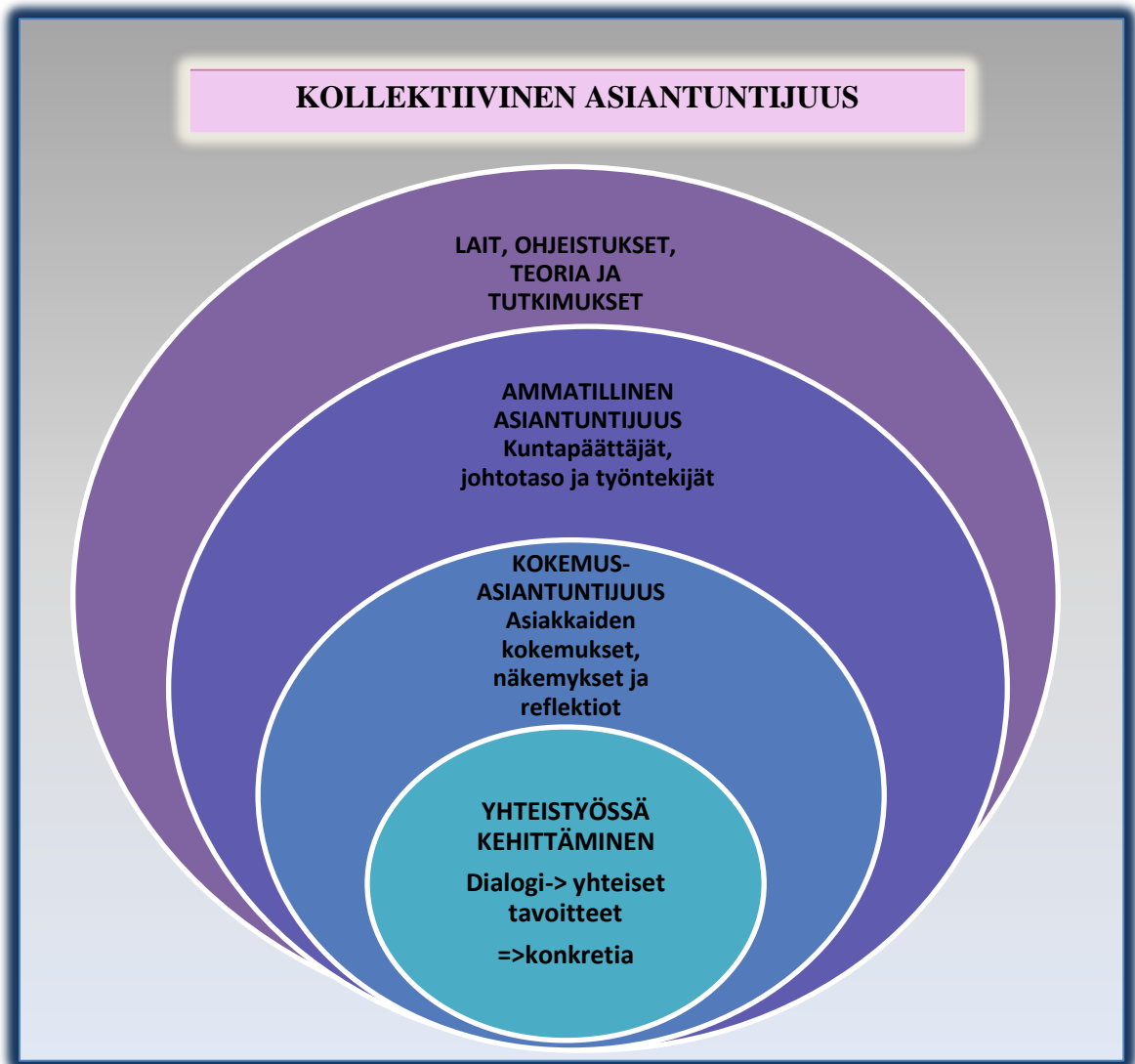
Pohdittaessa asiakkaan osallisuutta, käyttäjälähtöisyyttä, kokemusasiantuntijuutta ja yhteistyön muotoja, toimivalla vuorovaikutuksella on tärkeä merkitys. Kun uudentyypistä yhteistyötä rakennetaan ammatillisten asiantuntijoiden ja kokemusasiantuntijoiden välillä, painottuu käyttäjien tarpeiden laajempi ymmärtämisen lähtökohta. Tässä kyseisessä tutkimuksessa nämä korostuivat. Sipilän (2014) tutkimuksen mukaan asiakkaiden tullessa kuulluksi ja heillä on mahdollisuus vaikuttaa omiin palveluihinsa, lisääntyy heidän osallisuutensa ja toimintaan sitoutumisensa. Nämä toteutuvat informaation, konsultaation ja kumppanuuden tasolla. Osallisuutta vahvistaisivat toimijoiden välinen keskustelu sekä auttaminen asiantuntijuuden kokemuksen syntymisessä. Myös Niemisen (2015) tutkimuksen tulokset olivat yhtäläisiä. Tuurnas (2016) korosti tutkimuksessaan tasapainolla olevan olennainen merkitys ammatillisuuteen perustuvien julkisten palveluiden ja asiakaslähtöisiä toimintamalleja tavoittelevien käytänteiden välillä.

7.2 Johtopäätökset

Tämä tutkimus osoitti, miten moniulotteisesta ilmiöstä on kyse käyttäjälähtöistä ja kokemukselliseen asiantuntijuuteen perustuvaa toimintaa kehitettäessä. Etelä-Pirkanmaan kuntien työllisyyspalveluiden ja asiakasraatitoiminnan kehittämisessä asiakaslähtöisesti, vaaditaan siihen ennen kaikkea aitoa dialogisuutta ja jokaisen toimijan työpanosta sekä aktiivista osallisuutta. Merkittävää on yhteistyö, jossa korostuu kollektiivisesti jaettu osaaminen.

Johtopäätöksenä todetaan, että asiakasraati tai muu asiakasta osallistava työmuoto muokkaantuu varmasti koko ajan rakenteiden ja asiakastarpeiden muuttuessa. Tämän tutkimuksen perusteella asiakkaat osoittivat vahvaa kiinnostusta kehittämistyöhön. Tulokset voivat toimia kehikkona kehitettäessä toimintaa ja rakentaessa kuntien työllisyysdenhoidon palveluja.

Lisäksi johtopäätöksenä todetaan Etelä-Pirkanmaan asiakasraatitoiminnan rakentavan työllisyysdenhoidon palveluihin kollektiivista asiantuntijuutta. Asiakkaat ovat tuoneet näkyväksi sen, miten he ovat valmiita rakentamaan aitoa yhteistyötä ammatillisten asiantuntijoiden kanssa. Uudentyyppiselle työskentelylle perustan muodostavat lainsäädäntö, asetukset ja ohjeistukset sekä aiemmat tutkimukset ja teoreettinen tieto. Kun jaetun osaamisen näkökulmasta kehitetään toimintoja asiakaslähtöisemmiksi, vaaditaan ammattilaisten asiantuntijuuden sekä asiakkaiden kokemusasiantuntijuuden yhdistämistä. Näiden perusteella ilmeisen tärkeää on nyt suunnitella, miten nämä osa-alueet voidaan yhdistää, konkretisoida toiminnan tasolle ja ottaa kyseisessä toimintaympäristössä käyttöön. Tätä kollektiivisen asiantuntijuuden muodostumista on kuvattu kuviossa 6.



KUVIO 6. Kollektiivisen asiantuntijuuden muodostumisen kuvaus tutkimuksen johtopäätösten mukaan

7.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksenteossa joudutaan pohtimaan eettisiä asioita ja luotettavuutta sekä tekemään ratkaisuja niiden perusteella. Eettisesti hyvän tutkimuksen edellytys on hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen. Tämä tulee huomioida tutkimuksessa sen kaikissa vaiheissa. Eettisessä pohdinnassa huomioidaan tutkimuksen yksilölliset tavoitteet ja periaatteet. Määrittelyjä, toimintaperiaatteita ja ohjeita eettisten kysymysten käsittelyyn löytyy runsaasti, mutta joka kerta eettisyys ilmenee pohdintana, jonka tarkoituksena on ohjata, että asiat tehdään parhaalla mahdollisella tavalla. (Alasuutari 2005,18; Hirsjärvi

& Hurme, 2000, 19–20; Hirsjärvi ym. 2009, 2, 23; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Tuomi & Sarajärvi, 2009, 129.)

Kyseessä oleva opinnäytetyöprosessi eteni tutkimuksenteon hyvän tieteellisen käytännön tutkimuseettiset näkökulmat ja lähtökohdat huomioiden. Säännölliset ohjauskeskustelut takasivat, että työtä peilattiin jatkuvasti eettisiin valintoihin ja pohdintoihin. Oppilaitoksen opinnäytetyöseminaarit toimivat tässä tukena.

Tutkimuseettiset valinnat ja pohdinnat oli otettava vakavasti tässä tutkimuksessa, koska kyseessä on ihmisiin kohdistuva tutkimus. (Alasuutari 2005, 18). Tällöin peruslähtökohdina tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen, muutoinkin kaikkia osapuolia kohtaan tulee suhtautua kunnioittavasti. Tärkeimpiä eettisiä periaatteita ovat informointiin perustuvan suostumuksen, luottamuksellisuuden ja yksityisyyden huomiointi. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 25.) Asiakasraatilaisten kerrottiin opinnäytetyön ja tutkimuksen toteuttamisen mahdollisuudesta ja pyydettiin heiltä suostumus. Luottamuksellisuus sekä yksityisyys huomioitiin tutkimusta tehdessä. Ensimmäisellä asiakasraatitapaamiskerralla sovittiin yhteiset pelisäännöt toiminnalle. Tällöin keskusteltiin luottamuksellisuudesta, koska asiat, joita käsitellään saattavat olla hyvinkin arkoja. Lisäksi tutkimukseen osallistuville kerrottiin, että osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista, anonymiteetti huomioidaan, kenenkään henkilöllisyyttä ei tuoda esiin tutkimuksenteossa, eikä siihen liittyvissä raporteissa.

Laadullinen tutkimus on kokonaisuus, jossa sen sisäinen johdonmukaisuus painottuu. Tutkimusraportissa esille tuodut tutkimuksen kohdat on syytä esittää ja avata. Niiden tulee olla myös tarkoituksenmukaisessa suhteessa toisiinsa. Tutkimusprosessin eettisyyden näkökulmia ovat kyseisen ilmiön tutkimisen perustelu, tutkimusmenetelmät ja aineistonkeruu sekä tutkimusaineiston analyysi ja raportointi. (Hirsjärvi ym. 2009, 23; Kananen 2014, 145; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Tuomi & Sarajärvi 2009, 140.) Tutkimusprosessi on tässä työssä kuvattu laajasti perustellen valintoja käytetyistä menetelmistä. Aineistonkeruu ja analyysikuvaukset esitetään kohta kohdalta. Raportoinnissa on huomioitu tieteelliselle raportille asetetut vaatimukset. Tutkimuksessa kertynyt aineisto on säilytetty asianmukaisesti ja se tullaan hävittämään tutkimuksen päätyttyä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

Vilkan (2015, 67) mukaan tutkimuksen luotettavuus lisääntyy kun analysia, tulkintaa ja johtopäätöksiä tehdessä käydään keskustelua muiden alaan liittyvien tutkimusten kanssa. Lisäksi tutkimustuloksia peilataan teoriaan. Kanasen (2014, 150–154) mukaan luotettavuutta lisäävät lähteiden monipuolisuus ja riittävä dokumentaatio. Kun eri lähteistä saatu evidenssi antaa tukea omille tulkinnoille, voidaan luotettavuuden toteutumisesta osoittaa. Perusteltujen ratkaisujen kuvauksilla on olennainen merkitys. Tämä mahdollistaa sen, että tutkijan käyttämä ratkaisupolku voidaan tarkistaa. Tässä tutkimuksessa kerätty aineisto on käsitelty rehellisesti ja vääristelemättä. Aiemmat tutkimukset ja aineistot toimivat reflektiivisenä kehyksenä analyysityöskentelyssä, tulkinnaissa ja pohdinnassa.

Luotettavuuden arviointi ja uskottavuuden todentaminen kuuluivat luonnollisena osana tutkimusprosessityöskentelyn jokaiseen vaiheeseen. Tämä tarkoittaa muun muassa pohdintaa siitä, onko kaikki tutkimuksen vaiheet tehty oikein. Kananen (2014, 146) toteaa, että tieteellisen työn luotettavuutta tarkistellaan luotettavuuskäsitteiden avulla. Ne ovat laadullisen tutkimuksen mittareita, joilla tutkimustuloksia arvioidaan. Laadullisessa tutkimuksessa ei voida mitata luotettavuutta samoin kuin määrällisessä tutkimuksessa. Olennainen on tällöin tutkijan rooli. Luotettavuus perustuu tutkijan arvioinnin ja näytön varaan. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 134–136) nostavat esiin tutkijan objektiivisen roolin ja puolueettomuuden, joihin nojaten voidaan laadullista tutkimusta arvioida.

Tämän tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa jouduttiin miettimään tutkimuksen tekijän roolia ja objektiivisuutta. Nämä piti tiedostaa koko ajan tutkimuksen edetessä, koska tutkija oli aiemmin työskennellyt tähän tutkimukseen haastattelemiensa asiakasraatilaisten kanssa. Puolueettomuutta lisäsi se, että tutkija ei ollut enää työntekijän roolissa asiakasraadeissa, vaan oli tutkimusta tehdessä pelkästään objektiivisessä tutkijan roolissa.

Tässä työssä tutkimuksen luotettavuutta lisää sen validiteetti, (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134–136) joka määrittää sen että tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä on luvattu. Tutkimusasettelu, tutkimuksen tarkoitukset ja tavoitteet on tarkistettu useaan kertaan ja huomioitu työskentelyn edetessä.

Tutkimuksen kohdejoukko oli määrällisesti melko pieni suhteessa kuntien kuntouttavan työtoiminnan asiakasmääriin. Tästä syystä tutkijan pohdittavaksi tuli, edustivatko he riittävästi tällä kokoonpanolla koko muuta asiakaskuntaa. Tältä osin tulee todeta, että

tutkimustulokset ovat suuntaa antavia. Kuitenkin tutkimusongelman rajaamana ja toimintaympäristöön liittyen, tutkittava kohdejoukko edusti ainoastaan kohdennettujen kuntien asiakasraateja, joten tutkimustulokset voidaan siten arvioida luotettaviksi.

7.4 Tutkimusprosessin arviointia

Tutkimusenteko oli monivaiheinen prosessi, jonka edetessä tutkija sai mahdollisuuden tarkastella omien näkökulmiensa kehittymistä ja niiden laajentumista. Asiakasraatilaiset toivat esiin syvällisiä, kriittisiäkin ajatuksiaan ja tarkastelivat niitä sekä yksilöllisellä, yhteisöllisellä, että yhteiskunnallisella tasolla. Haastatteluissa tuli esiin asiakasraatien jäsenten kokemusasiantuntijuuden vahva rooli ja tietous siitä, miten hyvin he olivat selvillä työllisyshoidon muuttuvasta toimintaympäristöstä sekä työttömyyden aiheuttamista laaja-alaisista vaikutuksista.

Tutkimusta kriittisesti reflektoiden voi todeta, että haastattelut olisi voitu toteuttaa kaikille kolmen kunnan asiakasraatilaistille järjestettynä yhteisenä ryhmähaastatteluna. Näin siitä syystä, että haastateltavia ei ollut kovin suurta määrää. Tarkoituksena oli alun perin, että tutkimustulokset voitaisiin esittää kuntakohtaisesti, mutta osallistujien kunta-kohtaisten vähäisten osallistujamäärien vuoksi, haluttiin säilyttää heidän anonymiteettinsa. Tästä syystä päädyttiin esittämään tulokset yhdistämällä kaikkien kolmen kunnan asiakasraatilaisten haastattelutulokset.

Mikäli aika ja resurssit olisivat sen sallineet, olisi voitu vielä käydä läpi haastattelukierros asiakasraatilaisten tämänhetkisestä työllisyystilanteesta tai suunnitelmista ja lisätä tämä kuvaus tutkimuksen osaksi. Tämä siitä syystä, että tuloksissa esiin tuli heidän aktivoitumisensa ja muut elämänalueisiin liittyvät myönteiset muutokset.

Tutkimuksessa käytetty analyysimenetelmä mietitytti useaan kertaan; oliko juuri se menetelmällisesti oikea tätä tutkimusta ajatellen. Nyt tässä vaiheessa voi todeta, että näin toteutettuna saatiin selville kategorisoiden ja käsitteellistäen merkityksiä, jotka kiinnittivät tutkimuksen laajempaan kollektiivisen asiantuntijuuden ilmiötason. Kyseessä on merkittävä ilmiö nykypäivän ihmisten välisessä yhteistyössä eri toimintaympäristöissä.

Kokonaisuudessaan tutkimus antoi tutkijalle vahvemman ymmärryksen tutkimuksenteosta. Sisällönanalyysimenetelmän kautta hajallaan oleva empiirinen aineisto ja sen koaminen antoivat mielenkiintoisen oppimis- ja tutkimuskokemuksen. Näitä kokemuksia värittivät haastateltavien ainutkertaisuus, aitous ja reflektiokyky sekä ennen kaikkea raatilaisista välittyvä yhteisöllisyyden vahva tuntu.

7.5 Kehittämissuhteet ja jatkotutkimussuhteet

Kehittämissuhteina on, että avointa, yhteisiin tavoitteisiin tähtäävää toimintaa ja kehittämistyötä jatketaan jaetun tiedon mallilla Etelä-Pirkanmaan kuntien työllisyyspalveluissa huomioiden asiakasraatilaisten tuottamat tutkimustulokset. Yhteistyötä voisi jatkaa sekä yksilöiden itsetutkiskeluna että toimijoiden yhteisinä reflektioina liittyen kollektiivisen asiantuntijuuden osa-alueiden tunnistamiseen ja tunnistamiseen. Mitä kaikkea kollektiivinen asiantuntijuus merkitsee tässä kyseessä olevassa toimintaympäristössä, miten se nähdään ja koetaan ja miten se saadaan hyödynnettyä yhteiseksi voimavaraksi ja pääomaksi. Syytä on myös pohtia asiakkaiden osallistamisen ja kokemusasiantuntijuuden raamituksia; missä määrin asiakkaat voidaan osallistaa käyttäjälähtöisten palveluiden toimintaan mukaan ja mitkä heidän työnkuvansa ja roolinsa tulevat olemaan.

Jatkotutkimuksena voisi toteuttaa vertailevan seuranta tutkimuksen huomioiden johtotason ja henkilöstön näkemykset käyttäjälähtöisten palveluiden kehittämiselle. Lisäksi mielenkiintoista olisi tutkia asiakasraatitoiminnan tai muun asiakasta osallistavan toiminnan integroimisen rakenteita ja käytännön edellytyksiä osaksi kunnan peruspalveluja.

LÄHTEET

Akaan kaupunki. 2016. Akaa info. Luettu 9.2.2017.

http://www.aka.fi/aka_info/

Akaan kaupunki. 2017. Akaan kaupunki numeroina. Luettu 1.2.2017.

http://www.aka.fi/kaupunki_ja_hallinto/akaan_kaupunki_numeroina/

Alasuutari, P. 2005. Yhteiskuntatutkimuksen etiikasta. Teoksessa Räsänen, P., Anttila, A-H. & Melin, H. (toim.) Tutkimusmenetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. Jyväskylä: PS-kustannus.

Arnkil, T. E., & Seikkula, J. 2009. Dialoginen verkostotyö. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 5.5.2016.

<http://www.julkari.fi/handle/10024/79883>

Beresford, P. & Salo. M. 2008. Kokemuksen muodonmuutos. Pori: Kehitys Oy.

Community Care. 2009. Co-production in adult services. Issue 1766 (26–28.).

16.4.2009. Luettu 14.3.2017.

[http://web.b.ebscohost.com.elib.tamk.fi/ehost/detail/detail?sid=8423c9de-5c09-4260-9036-](http://web.b.ebscohost.com.elib.tamk.fi/ehost/detail/detail?sid=8423c9de-5c09-4260-9036-740a3b9e6b13%40sessionmgr103&vid=0&hid=124&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGI2ZQ%3d%3d#db=sih&AN=40416461&anchor=AN0040416461-5)

[740a3b9e6b13%40sessionmgr103&vid=0&hid=124&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGI2ZQ%3d%3d#db=sih&AN=40416461&anchor=AN0040416461-5](http://web.b.ebscohost.com.elib.tamk.fi/ehost/detail/detail?sid=8423c9de-5c09-4260-9036-740a3b9e6b13%40sessionmgr103&vid=0&hid=124&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGI2ZQ%3d%3d#db=sih&AN=40416461&anchor=AN0040416461-5)

Eriksson, E., Arnkil, T. E. & Rautava, M. 2006. Ennakointiallogeja huolten vyöhykkeellä. Verkostokonsultin käsikirja – ohjeita verkostomaiseen työskentelyyn. Stakes. Työpapereita 29/2006. Luettu: 1.2.2017.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77346/T29-2006-VERKKO.pdf?sequence=1>

Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hakkarainen, K. professori. 2006. Kollektiivinen älykkyys. Esitelmä. Mensan juhlaviiikon tilaisuus 16.11.2006. Tikkurila, Vernissa. Luettu: 5.1.2017.

<http://www.helsinki.fi/science/networkedlearning/material/KaiHakkarainenKollektiivinen.pdf>

Halttunen-Sommardahl, R. 2008. Osallistavia menetelmiä ja rakenteita sosiaaliviraston työssä. Opas sosiaaliviraston työntekijöille. Helsinki: Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto. Luettu: 28.3.2016.

<http://hyrrat.metropolia.fi/wp-content/uploads/2014/10/Halttunen-Sommerdahl-R.-2008-Osallistavia-menetelmi%C3%A4-ja-rakenteita.pdf>

Hamina-Kotka Kuntakokeiluhanke. 2015. Asiakasraatitoiminta osana kehittämistyötä. Luettu 2.3.2017.

http://www.kotka.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/kotka/embeds/kotkawwwstructure/26285_Asiakasraadinkuvaus.pdf

Hanski, S. työllisyyspäällikkö. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasmäärä. Sähköpostiviesti. soile.hanski@akaa.fi. Luettu 10.2.2017.

Harju, A. 2005. Aktiivisen kansalaisuuden sisältömäärittely. Kansalaisfoorumi. Kansalaisyhteiskunta.fi. Luettu 5.1.2017.
http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/aktiivinen_kansalaisuus/aktiivisen_kansalaisuuden_sisaltomaarittely

Henttonen, E. 2008. Usein kysytyjä kysymyksiä laadullisesta tutkimuksesta. Business Research Methods – kurssin osa. Luettu: 17.1.2017.
<https://into.aalto.fi/.../Kysymyksiä+ja+vastauksia+laadullisesta+tutkimuksesta.pdf>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsingin yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hämeen ammattikorkeakoulu (Hamk.). 2017. Tutkiva toiminta. Laadullisen aineiston analyysi. Hermeneuttinen kehä. Luettu 1.2.2017.
<http://www.hamk.fi/verkostot/kudos/tutkiva-toiminta/Sivut/11-laadullisen-aineiston-analyysi.aspx>

Ilovuori, S. työllisyyspalveluiden johtaja. 2017. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasmäärä. Sähköpostiviesti. sari.ilovuori@valkeakoski.fi. Luettu 9.2.2017.

Info Center Finland ICF Oy. Webinfo.fi 2017. Tampereen seudun web-kamerat kartalla. Luettu 5.1.2017.
http://www.webinfo.fi/index.php?keyword=allmap&camera=1&area_id=38

Jouppi, E., Sahamies, K., & Vilppolahti, T. 2016. Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen julkisen sektorin palvelujen kehittämisessä. Tampereen yliopisto. Hallintotieteet. Tutkimuspraktikum -kurssin harjoitustyö. Tutkimusraportti.
https://asiakas.kotisivukone.com/files/kokemusasiantuntija.kotisivukone.com/Tutkimukset/Tutkimusraportti_PDF.pdf

Jäppinen, T. 2011. Kunta ja käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta. Tampereen yliopisto. Johtamiskorkeakoulu. Väitöskirja. Suomen kuntaliitto. Kuntaliiton Acta-sarja nro 230. Luettu 15.1.2017.
<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66835/978-951-44-8659-3.pdf?sequence=1>

Kainu, S. työllisyyspäällikkö. 2017. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasmäärä. Sähköpostiviesti. suvi.kainu@urjala.fi. Luettu 8.2.2017.

Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2016. Opinnäytetyöpakki. Laadullisen aineiston analyysi ja tulkinta. Luettu 1.1.2017.
<http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta>

- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä: Juvenes Print.
- Kananoja, A. 2017. Sosiaalihuollon lainsäädäntö. Teoksessa Kananoja, A, Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Kaseva, K. 2011. Asiakkaan asema, itsemäärääminen ja vaikutusmahdollisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä - Integroitu kirjallisuuskatsaus. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:16. Luettu 25.8.2016.
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/111784/URN%3aNBN%3afe201504223159.pdf?sequence=1>
- Kemppainen, A. 2017. Asiakasraati aloitti kaupungin työllisyyspalveluissa. TUTTU-6AIKA. Luettu 10.3.2017.
<https://tuttu6aika.wordpress.com/2016/11/17/asiakasraati-aloitti-kaupungin-tyollisyyspalveluissa/>
- Kolehmainen, A.-R. 2015. Tulkkina kahden maailman välillä - kokemusasiantuntijuus kokemuksena. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden yksikkö. Pro gradu – tutkielma. Luettu: 25.1.2016.
<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97650/GRADU-1435659440.pdf?sequence=1>
- Kostiainen, E., Ahonen, S., Verho, T., Rissanen, P., & Rotko, T. 2014. Kokemukset käyttöön – kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. Työpaperi 36/2014. Helsinki: Terveiden – ja hyvinvoinnin laitos (THL). Luettu: 5.8.2016.
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125488/URN ISBN 978-952-302-373-4.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125488/URN%3AISBN%3A978-952-302-373-4.pdf?sequence=1)
- Lajovuori, R.-L., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka, M.-L. 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampere: Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. Luettu 23.11.2016.
https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/asiakkaat_kuntapalvelujen_kehittajiksi.pdf
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189.
- Leemann, L. & Hämäläinen, R.- M. 2015. Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu: 25.4.2016.
https://www.thl.fi/documents/10531/2088501/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf/52a41c04-c4fa-4cf0-bc6f-0bb06705903b
- Lindberg, E. 2016. Työllisyyden kuntakokeilu – Miten työ ja tekijät saatiin kohtaamaan. Kuntakokeilun loppuraportti. Helsinki: Suomen Kuntaliitto ry. Luettu 2.1.2017.
http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/aek/tyollisyys/kuntakokeilu/raportti/Kunta_kokeilu_loppuraportti.pdf

Lindberg, E., Mäkinen, A. & Laakso, M. 2014. Työllisyyden keittokirja. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Luettu 1.6.2016.

<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/aek/tyollisyys/kuntakokeilu/Sivut/default.aspx>

Lähteinen, M. & Hämeen-Anttila, L. 2017. Sosiaalihuollon lainsäädäntö. Teoksessa Kananaoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Miettinen, S., A., Myllymaa, O. & Jäppinen, T. 2010. Britanniassa käyttäjät kehittävät palveluitaan itse. Kuntalehti 13/2010. Luettu 25.3.2016.

<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tuke/palvkeh/innovatiiviset-palvelut/innovaatiopolitiikka/co-production/Sivut/default.aspx>

Mäki-Fränti, M. 2016. Kokemusasiantuntijuus sosiaalieseman henkilöstön näkökulmasta. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Pro-gradu-tutkielma. Luettu 2.1.2017.

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/99844/GRADU-1475830162.pdf?sequence=1>

Nieminen, K. 2015. Vanhusneuvoston toiminnan kehittäminen osallisuuden näkökulmasta. Sosiaalialan koulutusohjelma YAMK. Tampere. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettu 15.11.2016.

http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/91521/Katri_Nieminen.pdf?sequence=1

Nivala, E. 2008. Kansalaiskasvatus globaalin ajan hyvinvointiyhteiskunnassa. Kansalaiskasvatuksen sosiaalipedagoginen teoriakehys. Kuopio. Snellman-instituutti A-sarja 24/2008. Väitöskirja.

Nuutinen, S. 2015. Asiakasosallisuus aikuissosiaalityössä. Terveiden edistämisen koulutusohjelma. Palveluiden kehittäminen ja johtaminen. YAMK. Tikkurila, Laurea-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettu: 1.5.2016.

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/99013/Nuutinen_Sanna.pdf?sequence=1

Ojasalo, K., Moilanen, T., & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaisia osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Oksman I. 2010. Asiakkaat palveluiden arvioijina - asiakkaiden tulkintoja työllisyyttä edistävästä palveluista. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosiaalialan käytäntöjen kansalais- ja aluelähtöinen kehittäminen YAMK. Tikkurila: Laurea-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettu: 1.5.2016.

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16709/Oksman_Ilkka.pdf?sequence=1

Parviainen, J. 2006. Hyvä, paha kollektiivisuus. Teoksessa Parviainen, J. (toim.) Kollektiivinen asiantuntijuus. Tampere: University Press. Luettu 1.1.2017.

https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/65372/kollektiivinen_asiantuntijuus_2006.pdf?sequence=1

Parviainen, J. 2007. Minun, sinun vai meidän?- Kollektiivisen tiedonrakentamisen ongelmista asiantuntijatyössä. Viestintätieteiden yliopistoverkoston kevätseminaari 22.5.2007. Luettu: 6.1.2017.

<http://slideplayer.biz/slide/1956242/>

Peltomaa, I. 2015. Akaa, Urjala, Valkeakoski. Etelä Pirkanmaa. Luettu: 15.6.2016.

http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/aek/tyollisyys/kuntakokeilu/hankkeet/Sivut/etela_pirkanmaa.aspx

Peltomaa, I. projektipäällikkö. 2016. Projektinne nimi. Sähköpostiviesti. ilka.peltomaa@valkeakoski.fi. Luettu 23.11.2016.

Rantanen, T. (toim.) 2012. Käyttäjälähtöisyyden käsite ja käyttäjälähtöinen tapahtumatuotanto. Käyttäjälähtöisyyttä oppimassa – SYMBIO Living lab -hankkeen kokemuksia käyttäjälähtöisestä tapahtumatuotannosta. Julkaisu. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Julkaisusarja. Kehittämöraportteja 1/2012. Luettu 1.3.2017.

<http://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/Palvelut/Julkaisut/kayttajalahtoisyyttaoppimassa.pdf>

Reponen, S. 2010. ”Me ollaan sellasii huutolaispoikii, ei meidän asioista kukaan välitä.” Kokemuksia Espoon työllisyyspalveluiden asiakasraadista. Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma YAMK. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettu: 20.3.2016.

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/14926/Reponen_Sirkku.pdf?sequence=1

Saaranen-Kauppinen, A., & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto, verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettu: 3.1.2017.

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_1.html

Saarinen, K. 2013. Asiakaslähtöisyys ja -osallisuus palveluiden kehittämisessä ja johtamisessa. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus ja kehittäminen. Sosionomi YAMK. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettu: 21.5.2016.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/67469/Saarinen_Kaisa.pdf?sequence=1

Sauristo, H. 2014. Asiakkaat osallisena palveluiden kehittämisessä. Opas asiakasraadin perustamiseen. Sosiaalialan tutkinto-ohjelma YAMK. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettu: 28.5.2016.

<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/83002/Opiskelija%20Sauristo%20Hannelle.pdf?sequence=1>

Sipilä, H.-M. 2014. Kuntouttavan työtoiminnan arviointilomakkeen asiakaslähtöinen kehittäminen. Terveystieteiden tutkimuskeskus ja kehittäminen ja johtaminen YAMK. Tikkurila. Laurea-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettu: 26.7.2016.

<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/83866/opinnaytetyo%20Hilla-Maaria%20Sipila.pdf?sequence=1>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. 2016. Kuntouttava työtoiminta. Luettu 10.10.2016.

<http://stm.fi/kuntouttava-tyotoiminta>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Määritellään kokemusasiantuntijuuden ja asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Luettu 4.2.2017.
<http://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus/asiakkaiden-osallistumisen-toimintamalli>

Sote- ja maakuntauudistus. 2017. Toiminnan uudistaminen kärkihankkeissa. Hallituksen reformi. Luettu 4.2.2017.
<http://alueuudistus.fi/soteuudistus/toiminnan-uudistaminen>

Suomen Kuntaliitto. 2017. Kuntakokeilu. Luettu 1.10.2017.
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/aek/tyollisyys/kuntakokeilu/Sivut/default.aspx>

Suomen Kuntaliitto. 2017. Kuntaliiton eriävä mielipide valtio-kunta -suhdetta selvittävän valmisteluryhmän raporttiin. Luettu 1.10.2016.
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/aek/tyollisyys/eriava-mielipide/Documents/Raportti%2014.1.2015.pdf>

SuomiSanakirja.fi. 2016. Kollektiivinen. Luettu: 5.1.2017.
<http://www.suomisanakirja.fi/kollektiivinen>

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2012. Kehittämistyön menetelmiä. Tulevaisuuden muistelu ja backcasting. Luettu: 15.2.2017.
<https://www.thl.fi/documents/10531/152020/menetelmatosa3.pdf>

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2014. Kuntouttavan työtoiminnan sisältö. Luettu 1.10.2016.
<https://www.thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttava-tyotoiminta/kuntouttavan-tyotoiminnan-sisalto>

Tilastokeskus. 2017. Ennakkoväkiluku sukupuolen mukaan alueittain 2016. Luettu 12.2.2017.
http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_vrm_vamuu/005_vamuu_tau_101.px/?rxid=35d3e3b9-a2e0-4199-af4e-b71d47dd7fb3

Toikko, T. 2006. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. Työpoliittinen aikakauskirja. 3/2006. Luettu: 1.2.2017.
<http://www.seamk.fi/loader.aspx?id=4577f98a-13ce-4ec2-9389-c0cb16b2d774>

Toikko, T. 2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Ruuskanen, P. T., Savolainen, K. & Suonio, M. (toim.) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Unipress.

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampere University Press.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Luettu: 2.3.2017.
<http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-ihmistieteiss%C3%A4/eettiset-periaatteet>

Tuurnas, S. 2016. The Professional Side of Co-Production Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Acta Universitatis Tamperensis 2163. Luettu 25.1.2017.
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/98945/978-952-03-0110-1.pdf?sequence=1>

Urjalan kunta. 2016. Kuntatietoa Urjalasta. Luettu 2.2.2017.
<http://www.urjala.fi/kuntatieto-ja-paatoksenteko/kuntatietoa>

Urjalan kunta. 2016. Työllisyyspalvelut. Luettu 2.2.2017.
<http://www.urjala.fi/perhe-ja-hyvinvointi/tyollisyyspalvelut>

Valkeakosken kaupunki. 2016. Elinkeinot, yrittäminen ja työ. Luettu 1.3.2017.
http://www.valkeakoski.fi/portal/suomi/elinkeinot_yrittaminen_ja_työ/

Valkeakosken kaupunki. 2016. Työllisyyspalvelut. Luettu: 1.2.2017.
http://www.valkeakoski.fi/portal/suomi/elinkeinot_yrittaminen_ja_työ/tyollistamispalvelut/

Valtioneuvoston kanslia. 2015. Ratkaisujen Suomi. 2015. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Luettu 1.2.2017.
http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4.uudistettu painos. Jyväskylä: PS kustannus.

Ympäristöhallinto. 2016. Natura 2000 -alueet – Pirkanmaa. Luettu 4.2.2017.
http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Luonto/Suojelualueet/Natura_2000_alueet?f=Pirkanmaan_ELYkeskus

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukutsu

KUTSU HAASTATTELUUN

Tervetuloa työllisyydenhoidon asiakasraatitoimintaa koskevaan haastatteluun

Aika: pvm ja klo

Paikka: xxxx.

Opiskelen Tampereen ammattikorkeakoulussa sosiaalialan koulutusohjelmassa (ylempi AMK) sosionomia tutkintoa.

Kuten tiedättekin, teen opinnäytetyötä Etelä-Pirkanmaan kolmen kunnan (Akaa, Urjala, Valkeakoski) työllisyydenhoidon asiakasraatitoiminnasta ja sen kehittämisestä.

Tutkimustehtävänä on saada asiakasraadın jäseniltä tietoa toiminnasta ja tuoda esiin kehittämisenäkökuilimia. Tarkoituksena on myös, että tutkimuksen tuloksia voidaan mahdollisesti käyttää hyödyksi kuntien työllisyyspalvelujen kehittämisessä.

Haastateltavien henkilöiden henkilöllisyyden suojeleminen on huomioitu. Kenenkään henkilöllisyyttä ei tuoda esiin tutkimuksenteossa eikä siihen liittyvissä raporteissa. Haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan. Tutkimusaineistoa käytetään vain tätä opinnäytetyötä varten ja aineisto säilytetään haastattelujen jälkeen asianmukaisesti.

Kiitos jo etukäteen Teille haastatteluihin lupautuneille asiakasraadın jäsenille. Teidän mielipiteenne ja kokemuksenne ovat tärkeitä yhteistyön ja laadukkaiden palveluiden kehittämiseksi!

Terveisin

Sari Salminen

Akaassa 13.6.2016

Minut tavoittaa tarvittaessa joko sähköpostilla tai puhelimitse: xxx, xxxx.

Liite 2. Teemahaastattelukysymykset

TEEMAHAASTATTELUKYSYMYKSET

Työllisyydenhoidon asiakasraadin jäsenten kokemukset raatitoiminnasta ja näkemykset sen kehittämistä.

1. Kerro miksi olet lähtenyt työllisyydenhoidon asiakasraatiin mukaan. Millaisia odotuksia sinulla oli toimintaan liittyen?
2. Miten asiakasraadin toiminta on kehittynyt 2015–2016 aikana?
3. Miten koet/näet osallisuutesi ja vaikuttamisen mahdollisuutesi asiakasraatitoiminnassa?
4. Mikä raatitoiminnassa on hyvää ja mikä haasteellista?
5. Miten raatitoimintaa tulisi mielestäsi kehittää?
6. Miten asiakasraati voi mielestäsi olla mukana kunnan työllisyyspalveluiden kehittämisessä?

Liite 3. Tulevaisuuden muistelumenetelmän työskentelyrunko

TULEVAISUUDEN MUISTELU (Eriksson, Arnkil & Rautava 2006, 17–18, muokattu).

Asiakasraatilaisten kehittämisehdotuksia asiakasraatitoiminnalle tulevaisuudessa.

”Kuvitellaan, että on kulunut tästä päivästä eteenpäin kaksi vuotta. Asiakasraati toimii mielekkäällä ja antoisalla tavalla.”

Miten näet tilanteen?

Mitä itse teit tämän myönteisen kehityksen edesauttamiseksi?

Mistä olit epävarma tai huolissasi?

Millä tavoin sait tähän tukea ja mikä auttoi sinua?

Miten toiminta jatkuu ja kehittyy?

Millaisia asioita tulee huomioida?

Ketkä ovat mukana?

Mitä itse tarvitset, jotta motivaatiosi säilyy?