

OVI-KORTTISARJA

- asiakastyössä toimivaa korttisarjaa etsimässä

Virpi Harju

Opinnäytetyö, syksy 2010

Diakonia-ammattikorkeakoulu,

Diak länsi Pori

Terveyden edistämisen koulutusohjelma

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

TIIVISTELMÄ

Harju, Virpi. Ovi-korttisarja – asiakastyössä toimivaa korttisarjaa etsimässä Pori, syksy 2010, 71 s, 5 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Länsi Pori. Terveystieteiden edistämisen koulutusohjelma, Ylempi ammattikorkeakoulututkinto YAMK.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli saada selville asiakastyössä käytettävien kuvakorttisarjojen hyviä ominaisuuksia. Työn ensisijaisena tavoitteena oli selvittää, millaisia ominaisuuksia vaaditaan asiakastyössä toimivalta korttisarjalta. Toissijaisena tavoitteena oli tutkia, miten opinnäytetyön tekijän luoma Ovi-korttisarja toimii asiakastyössä ja millaisia muutoksia siihen vaaditaan yhä paremman toimivuuden saavuttamiseksi.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin narratiivis pohjaisella päiväkirjamenetelmällä sekä kyselyllä 27 Ovi-korttisarjan koekäyttäjältä. Koekäyttäjät käyttivät Ovi-korttisarjaa vähintään kolmessa asiakastilanteessa ja raportoivat tilanteista ohjeistuksen mukaan. Kysely koostui avoimista kysymyksistä. Kerätty aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä ja soveltuvien osien käytössä oli myös sisällön erittely eli kvantifiointi.

Opinnäytetyön tulokset suodattuivat koekäytössä olleen Ovi-korttisarjan kautta ja perustuivat koekäyttäjien näkemyksiin toimivan korttisarjan ominaisuuksista. Tulokset osoittivat toimivan korttisarjan ominaisuuksien jakautuvan viiteen eri luokkaan. Fyysiset ominaisuudet tarkoittavat esimerkiksi laadukasta materiaalia, riittävää korttimäärää ja korttien pinnoitusta. Korttisarjan kuvien ominaisuudet tarkoittavat muun muassa kuvien laatua ja väriä, kuvien monipuolisuutta sekä kulttuurisidonnaisuutta. Korttisarjan tunneominaisuudet taas tarkoittavat esimerkiksi tunteiden ja muistojen herättämistä sekä keskustelun syventämistä. Korttisarjan käyttöominaisuudet tarkoittavat muun muassa monipuolisuutta sekä helppokäyttöisyyttä. Korttisarjan lisäosat tarkoittavat esimerkiksi taustatietoja kuvista, numerointia kuvien takana ja säilytyskoteloita kuville.

Opinnäytetyön tulokset kertovat monista yksittäisistä ominaisuuksista asiakastyössä toimivasta korttisarjasta. Erityisesti tuloksissa nousi esiin kuvakorttisarjan monipuolisuuden ja käyttäjien arjen läheisyyden merkitys. Opinnäytetyössä nousi myös esiin kaksi asiakasryhmää, joille Ovi-korttisarja ei sopinut. Ovi-korttisarja vaati abstraktiudessaan enemmän yhteistä kieltä työntekijän ja asiakkaan välillä, kuin mitä autisteilla ja kielitaidottomilla maahanmuuttajilla oli käytössään.

Asiasanat: valokuvat, ovet, kortit, assosiaatio, kvalitatiivinen tutkimus, sisällönanalyysi, kvantifiointi.

ABSTRACT

Harju, Virpi. Doors –picture series – looking for a well working picture series
Pori, autumn 2010, 71 p., 5 appendices. Language: Finnish.

Diaconia University of Applied Sciences, Diak West Pori. Degree Programme in Health Promotion, Master of Social Services (YAMK)

The purpose of this thesis was to detect what are the characteristics of a good and functional picture series used in working with clients within the fields of social care, health care, therapy etc. The main priority was to define the characteristics required for a good picture series. The second objective was to discover how useful The Doors-picture series is in working with clients and what chances are needed in order to make it more functional. The Doors-picture series is developed and made by maker of this thesis.

Material for the thesis was collected with a diary method and questionnaire. The survey and one Doors-picture series were sent to 27 test users, who used the cards with own clients. Test users used the Doors-picture series in at least three client situations. After using the picture series they made a detailed and structured report of these client events. The questionnaire consisted of open questions. The data was analyzed mainly by content analysis. In some parts quantification was used.

The conclusions of this study are filtered through the particular picture series used and they base strictly on the opinions of test users. The findings show that the characteristics of a functional picture series are divided in five categories. The Physical qualities, such as the use of good quality material, the sufficient amount of pictures and the coating of the cards. The Image characteristics, such as the good photographic quality and the colors, the versatility of pictures and the aspect of forming part of the local culture. The Emotional attributes, such as the capability of deepening the conversation, awaking feelings and memories. The Use qualities, such as the versatility and being user friendly. The Expansion qualities, such as the given background information, the numbering and a storage box

The findings of the study manifest many diverse qualities of functional picture series. Versatility and forming part of the local culture were two most important qualities. The study also shows that not all the clients can use the Doors-picture series as ably. The Doors-picture series, being a very abstract set of images, requires more common language skills than for example autistic people and language learning immigrants have.

Keywords: photographs, doors, cards, association, qualitative research, content analysis, quantification.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLLYS

KOHTI KUVAKORTTISARJOJEN MAAILMAA

1 KUVAKORTTISARJOJEN OLEMUS	8
1.1 Kuva symbolina, sanoilla ja ilman	10
1.2 Assosiatiiviset kuvat asiakastyössä	13
2 TUTKIMUSKOHTENA KUVAKORTTISARJA	15
2.1 Tutkimuskysymykset	15
2.2 Kyselykaavakkeet ja narratiivisuus	17
2.3 Sisällön analyysi ja sisällön erittely	18
2.4 Ovi-korttisarja ja koekäyttäjät	21
2.5 Tutkimusaineisto	23
3 TUTKIMUKSEN TULOKSIA	26
3.1 Koekäyttäjien taustoitustiedot	26
3.2 Koekäyttötilanteiden taustoitustiedot	32
3.3 Kyselykaavakkeen vastaukset tiedon lähteenä	36
3.4 Asiakastilanneraportit tiedon lähteenä	39
4 ASIAKASTYÖSSÄ TOIMIVALTA KORTTISARJALTA TOIVOTTAVAT OMINAISUUDET	48
5 POHDINTAA TUTKIMUSTULOSTEN ÄÄRELLÄ	51
5.1 Opinnäytetyön tuloksista	51
5.2 Luotettavuudesta ja pätevyydestä	54
5.3 Eettisyydestä	56
5.4 Jatkotutkimusideoita	59
LÄHTEET	62

LIITTEET

LIITE 1. ESIMERKKEJÄ OVI-KORTTISARJAN KORTEISTA	64
LIITE 2. KOEKÄYTTÄJIEN HANKINNAN SÄHKÖPOSTI	65
LIITE 3. YLEISKIRJE SAAPUVASTA LÄHETYKSESTÄ	66
LIITE 4. ASIAKASTILANNERAPORTOINNIN OHJE	67
LIITE 5. KYSELYKAAVAKE KOEKÄYTTÄJILLE	69

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Koekäyttäjien ikäjakauma	28
TAULUKKO 2. Koekäyttäjien koulutustausta	29
TAULUKKO 3. Koekäyttäjien keskeisimmät työtehtävät	30
TAULUKKO 4. Koekäyttötilanteiden vaihtelut ryhmä- ja yksilötilanteiden kesken	33
TAULUKKO 5. Korttisarjan toimivuus käyttötilanteissa	34
TAULUKKO 6. Toimivan korttisarjan fyysiset ominaisuudet	48
TAULUKKO 7. Toimivan korttisarjan kuvaominaisuudet	49
TAULUKKO 8. Toimivan korttisarjan tunneominaisuudet	49
TAULUKKO 9. Toimivan korttisarjan käyttöominaisuudet	50
TAULUKKO 10. Toimivan korttisarjan lisäosat	50

KUVIOT

KUVIO 1. Koekäyttäjien maantieteellinen sijainti	27
KUVIO 2. Koekäyttäjien sukupuolijakauma	27
KUVIO 3. Koekäyttäjien työnantaja	30
KUVIO 4. Koekäyttäjien keskeisimmät asiakasryhmät	31
KUVIO 5. Ovi-korttisarjan hyviä ominaisuuksia kyselykaavakkeiden perusteella	36
KUVIO 6. Ovi-korttisarjan kehitettäviä ominaisuuksia kyselykaavakkeiden perusteella	37
KUVIO 7. Hyvän korttisarjan ominaisuuksia yleisellä tasolla kyselykaavakkeiden perusteella	38

KOHTI KUVAKORTTISARJOJEN MAAILMAA

Kuvakorttisarjojen maailma on laaja ja monimuotoinen. Yksittäisten olemassa olevien kuvakorttien määrä on valtava. Monimuotoisuutta lisää vielä niiden lukuisten eri ammattialojen työntekijöiden ja asiakkaiden määrä, jotka kuvakortteja käyttävät. Tämä opinnäytetyö tutkii tätä monimuotoista maailmaa tavoitteenaan saada selvyttä ihmissuhdealojen asiakastyössä hyvin toimivan korttisarjan ominaisuuksista. Työ rakentuu opinnäytetyön tekijän valmistaman Ovi-korttisarjan ympärille tutkien sen avulla asiakastyötä tekevien työntekijöiden kokemuksia toimivan korttisarjan ominaisuuksista. Näytekuvia Ovi-korttisarjasta löytyy työn lopusta liitteestä yksi. Asiakkaiden ääni kuuluu tässä opinnäytetyössä välillisesti kortteja käyttäneiden työntekijöiden kommentteissa. Lähtökohtana haluttiin pitää työntekijöiden näkökulma ja antaa heille mahdollisuus peilata vastauksiinsa asiakkaiden kokemuksia haluamallaan tasolla. Terveiden edistämiseen opinnäytetyö linkittyy tarjoamalla välineitä laadukkaiden työvälineiden valmistamiseen työaloille, jossa ollaan tekemisissä kokonaisvaltaisesti ihmisten terveyden edistämisen kanssa.

Opinnäytetyön tekijän tiedossa ei ole, että aihetta olisi tutkittu aikaisemmin. Kuvakorttisarjoja on Suomessa ja kansainvälisesti lukuisia, joten käyttäjäkokemuksia niistä on arkitasolla kertynyt paljon. Tämä opinnäytetyö näyttäytyy ensimmäisenä, joka kokoaa tutkimuksellisesti yhteen korttisarjojen käyttäjien kokemuksia toimivan korttisarjan ominaisuuksista. Ajankohtaisuus opinnäytetyöhön syntyy tarpeesta luoda toimivan korttisarjan kriteerit, jotka vuosien käyttökokemuksen jälkeen edelleen puuttuvat. Tässä opinnäytetyössä etsitään vastausta kysymykseen, millaisia ominaisuuksia vaaditaan asiakastyössä käytettävältä toimivalta korttisarjalta. Samanaikaisesti tehdyn opinnäytetyötutkimuksen kanssa kerättiin asiakaspalautetta käytetystä Ovi-korttisarjasta. Vastauksia haluttiin kysymyksiin miten Ovi-korttisarja nykyisessä muodossaan toimii asiakastyössä ja millaisia muutoksia siihen vaaditaan, että se palvelisi parhaalla mahdollisella tavalla käyttäjiään. Opinnäytetyö on siis toiminut samaan aikaan sekä tutkimuksellisen tiedon tuottajana, että asiakaspalautteen antajana Ovi-korttisarjasta.

Opinnäytetyön tekijän kiinnostus aiheeseen on kytenyt jo vuosia. 2000-luvun alussa opinnäytetyön tekijälle syntyi artemi amk -opinnoissa ajatus valokuvien merkityksestä ihmisille. Kuva ei olekaan vain kuva, vaan se kantaa sisällään tarinoita, muistoja ja ihmisen sisäistä todellisuutta. (Harju 2003, 1–34) Vähitellen oivalluksesta kasvoi ymmärrys valokuvien ja valokuvaamisen mahdollisuuksista työvälineenä sosiaali-, terveys- ja ohjausaloilla. Tuntui, kuin edessä olisi auennut kenttä, jonka reunoja ei näy. Täydennyskoulutuksen ja omassa työssä lastensuojelun työalueella tehtyjen kokeilujen avulla kiinnostus kasvoi entisestään. Samaan aikaan opinnäytetyön tekijän sisällä virisi halu valmistaa itse materiaalia kentän pelaajille. Kesälomamatkat tarjosivat mahdollisuuden katsoa maailmaa kameran linssin kautta ja keskittää huomionsa niinkin yksinkertaiseen asiaan kuin rakennusten ovet. Miten paljon erilaisuutta niistä löytyikään, kun asiaan alkoi kiinnittää huomiota. Näistä kuvista syntyi vähitellen Ovi-korttisarja: kuvasarja, joka pitää sisällään 52 kuvaa erilaisista ovista ja, joka toimii tämän opinnäytetyön työvälineenä vastauksia tutkimuskysymyksiin etsittäessä.

Tämä opinnäytetyö kertoo tutkimusprosessin etenemisen idean synnystä valmiisiin tutkimustuloksiin asti. Työ alkaa luomalla perusymmärrystä kuvakorttisarjoista määritellen käsitteen kuvakorttisarja ja kertoen erilaisia esimerkkejä niistä. Kuvakorttisarjojen esittelyn jälkeen siirrytään kertomaan kuvien käyttämisen ytimeistä, assosiativisuudesta. Työssä kerrotaan mitä assosiativisuus on ja miten se linkittyy kuvakorttisarjoihin. Teoriaosuuden jälkeen työssä käydään läpi opinnäytetyön käytännön työn prosessi ja sen tuottamat tiedot tutkittavasta aiheesta. Tiedot esitellään tutkimusmenetelmittain siten, että ensin perehdytään taustatietoihin, jonka jälkeen paneudutaan kyselykaavakkeiden sekä asiakastilanneraporttien sisältämiin tietoihin. Tietojen laajan esittelyn jälkeen kerrotaan tiivistetysti opinnäytetyötutkimuksen tulos koostaen taulukkoihin toimivalta korttisarjalta vaadittavat ominaisuudet. Lopuksi työssä vielä pohditaan prosessia eri näkökulmista ja otetaan kantaa opinnäytetyötutkimuksen luotettavuuteen sekä pätevyyteen, eettisyyteen ja jatkotutkimusideoihin.

1 KUVAKORTTISARJOJEN OLEMUS

Kuva ja tarina, kuvan tarina. Näihin sanoihin tiivistyy pitkälti kuvakorttisarjojen todellisuus. Kortin kuvalla on katsoja ja katsojalla tarina. Asiakastilanteessa kuvakorttien pääasiallinen katsoja on asiakas. Työntekijä taas on se, jolla on sarja erilaisia kuvia, joita hän tietoisesti käyttää asiakastyössä haluamallaan tavalla. Työntekijän kuvakorttisarja voi olla mikä tahansa kokoelma kuvia. Nykymaailmassa lukuisia kuvakorttisarjoja on tuotteistettu kaupallisiksi tuotteiksi, mutta työntekijä voi myös muodostaa oman kuvakorttisarjansa muun muassa postikorteista, lehtikuvista tai muusta vastaavasta materiaalista. Kaupallistetuista kuvakorttisarjoista tunnetuimpia lienevät OH-kortit. Tämän korttisarjan perusta on luotu 1980-luvun alussa. Lähtökohtana korttien luomiselle oli korttien luoja Ely Ramanin halu yhdistää taide ja ihmisten välinen vuorovaikutus luovaksi prosessiksi. OH-korttisarja on 78 kuvan sarja, jossa yhdistyvät taidekuvakortit ja sanakortit. Myöhemmin samalta korttien valmistajalta on tullut markkinoille useampia eriaiheisia taidekuvakorttisarjoja. (Halkola 2009, 175; OH Publishing 2010.)

OH-kortit ja useat muut kaupallistetut korttisarjat ovat piirrettyjä, maalattuja tai graafisin keinoin tuotettuja kortteja. Korttisarjoissa on voitu käyttää hyvin monimuotoisesti eri tekniikoita. Osa korttisarjoista esimerkiksi koostuu ammattitaiteilijoiden kuvista, kun taas joissain on voitu käyttää kuvien sisältönä esimerkiksi lasten piirtämiä kuvia. Samoin käytössä on ollut eri taiteen tekniikoita. Esimerkkejä piirtämällä, maalaamalla ja grafiikan keinoin valmistetuista korttisarjoista ovat Pesäpuu ry:n korttisarjat (esimerkiksi nallekortit, tunne-pantomiimikortit, vahvuuskortit), Jyväskylän katulähetysten Tilannekuvat-korttisarja päihdeperheen arjesta sekä Mun juttu tm:n koulujen käyttöön valmistama Mun juttu -korttisarja. (Pesäpuu ry 2010; Jyväskylän katulähetys 2010; Mun juttu tm. 2010.)

Valokuvakorttisarjat eroavat edellä kerrotuista korttisarjoista selkeästi yhden ominaisuutensa vuoksi. Valokuvakorttisarjat pohjautuvat valokuviin ja niistä

rakennettuun kuvasarjaan. Ne eivät automaattisesti ole valokuvia sanan perinteisessä merkityksessä, mutta niiden pääasiallinen sisällön materiaali on valokuva. Osa valokuvakorttisarjoista on koottu jonkun teeman ympärille, osa taas pitää sisällään kuvia hyvinkin eri teemoista. Usein myös näillä eri-teemaisilla korttisarjoilla on jokin kuvia yhdistävä ajatus taustallaan. Myös valokuvakorttisarjoja on voitu yhdistää tekstikortteihin. Esimerkkinä valokuvakorttisarjoista mainittakoon Poikien ja tyttöjen keskuksen Ideakortit, 80 kuvaa alle kouluikäisen lapsen maailmasta; Reserviläisliiton Talvisota 70-vuotta -korttisarja, kuvia talvisodan ajasta; sekä Lahden lähimmäispalvelun Pärehöylän ja pyykkilaudan aikaan -muistelukorttisarja. Yksityisten henkilöiden markkinoimista valokuvakorttisarjoista voidaan mainita Ulla Halkolan Spectro-kortit ja Joel Walkerin "Walker Visual Kits". (Poikien ja tyttöjen keskus 2010; Reserviläisliitto 2010; Lahden lähimmäispalvelu 2010; Spectrovisio 2010; Walker 2010.)

Tässä opinnäytetyössä käytetty Ovi-korttisarja lukeutuu valokuvakortteihin. Siinä sisällön pääasiallisena materiaalina on käytetty erilaisista ovista otettuja valokuvia. Ovi-korttisarjan kuviin ei ole lisätty tekstejä ja sarjaan ei kuulu erillisiä tekstikortteja. Tässä opinnäytetyössä Ovi-korttisarjaa on käytetty tutkimusaineiston keräämisen välineenä. Myöhemmin korttisarja tullaan tuotteistamaan myytäväksi tuotteeksi. Opinnäytetyönä tämä työ keskittyy yleisesti kuvakorttisarjojen ominaisuuksien tutkimiseen. Vaikka välineenä käytetään tiettyä valokuvakorttisarjaa, opinnäytetyön tuottama tulos on yleistettävissä koskemaan eri tekniikoin valmistettuja korttisarjoja. Oleellista kun ei niinkään ole kuvien tai korttien valmistustekniikka vaan niiden sisältö.

Kuvien ja kuvakorttisarjojen käyttäminen asiakastyössä on helpoimmillaan hyvin yksinkertainen tapahtuma. Halutessaan työntekijä voi käyttää kuvia hyvin vapaamuotoisesti luottaen kuvien herättämään keskusteluun. Toisaalta hän voi myös suunnitella asiakastuokion hyvin tarkasti noudattamaan tiettyä ohjeistusta esimerkiksi runouden tai muun tekstin tuottamisesta. Jälkimmäisessä tavassa kuvakorttien käyttäminen vaatii työntekijältä enemmän menetelmään ja välineeseen perehtymistä sekä asiakastilanteen vahvaa ohjaamista verrattuna vapaaseen keskusteluun pohjautuvaan kuvakorttien käyttöön.

Käytettiin valokuvia asiakastyössä millä tekniikalla ja työn syvyydellä tahansa, on työntekijän kiinnitettävä erityistä huomiota kuvien vaikuttavuuteen. Maininta valokuvien terapeuttisuudesta ei ole liioiteltua, ja kuvilla voi olla tilanteesta riippuen hyvin koskettava vaikutus asiakkaaseen. Kuvia katsoessaan asiakas heijastaa kuviin paljon omia muistojaan, tunteitaan ja merkityksiään. Näiden kohtaaminen voi joskus olla vaativaa niin asiakkaalle kuin työntekijällekin. Työntekijän onkin tärkeää hallita asiakasryhmänsä lisäksi käyttämänsä väline ja varmistaa omakohtaisen kokemuksen saaminen valokuvien käyttämisestä ennen asiakastyöhön ryhtymistä. (Halkola 2009a, 17–18.)

Kuvien käyttäminen työvälineenä asiakastyössä on kannattavaa ja mielenkiintoista. Jokainen näkevä ihminen hahmottaa maailmaa ja paikkaansa siinä näköaistin kautta. Valitsemme mitä haluamme nähdä ja katsomme aina asioita suhteessa itseemme (Berger, Blomberg, Dibb ja Hollis 1974, 7–20). Tähän perustuu ajatus siitä, että kuvat avaavat työntekijälle asiakkaan maailmaa, jota voi kuvien välityksellä tarkastella yhdessä (Halkola 2009, 175–176). Kuvat toimivat myös siltana asiakkaan ja työntekijän välillä heijastaen asiakkaan mielen sisältöä. Kuvat luovat visuaalista dialogia ja osuvat alitajunnan eri kerroksiin luoden oikopolkuja verbaaliseen ilmaisuun. Kuvien avulla siis usein helpottuu omien ajatusten ja tunteiden pukeminen sanalliseen muotoon. Asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa tämä voi näkyä syventyneenä suhteena. Henkilökohtaisen maailman näkyväksi tekemisen ja keskustelun helpottamisen lisäksi kuvat ovat luonnollinen elementti asiakastyössä, koska ne itsessään vetävät puoleensa asiakkaan huomion. Kuvien kanssa tekemisissä oleminen on luonnollista ja länsimaissa tuttua jokaiselle. Tästä syystä kuvat koetaan usein turvallisiksi ja uhattomiksi, niitä on helppo lähestyä. (Walker 2008, III–3.)

1.1 Kuva symbolina, sanoilla ja ilman

Kuvakorttisarjat perustuvat lähtökohtaan, jossa sarjan kuvat eivät suoranaisesti liity käyttäjänsä arkeen ja elämään. Kyseessä ei siis ole korttisarja asiakkaan omista kuvista, vaan ennemminkin symbolisella tasolla käyttäjänsä elämään linkittyvä kokoelma kuvia.

Tällöin tarkasteluun nousevat termit, joiden avulla kuvaillaan ihmisessä tapahtuvaa mielen liikettä yhdistää kuvakorttien kuvat omaan elämään.

Symbolisuus, assosiatiivisuus, metaforisuus; termit ovat osuvia, kun puhutaan kuvakorttien käytöstä. Ehkä käytetyimmät edellä mainituista käsitteistä ovat symbolisuus ja assosiatiivisuus. Puolivakiintuneet termit suomenkielessä ovat symbolinen kuva ja assosiatiivinen kuva. Pohjaa tälle termien vakiintumiselle on luonut ensimmäinen suomenkielinen valokuvaterapiaa ja terapeutista valokuvausta käsitellyt kirja *Valokuvan terapeutinen voima* (Halkola, Mannermaa, Koffert ja Koulu, 2009). Kyseisessä kirjassa näitä termejä käytetään tasa-arvoisina otsakkeina muiden valokuvallisten menetelmien, kuten uusien kuvien ottamisen ja valokuvaterapian, rinnalla.

Mitä nämä edellä mainitut termit sitten tarkoittavat ja pitävät sisällään? Symbolin kielitoimiston sanakirja määrittelee olemaan merkki, tunnusmerkki, -kuva tai vertauskuva. Symbolinen taas määritellään olemaan vertauskuvallinen (Grönros, Haapanen, Heinonen, Joki, Nuutinen ja Vikama-Viitala 2006 c, 195). Assosiaation Kielitoimiston sanakirja määrittelee olemaan yhtymä, yhteenliittymä tai mielleyhtymä (Grönros, Haapanen, Heinonen, Joki, Nuutinen ja Vikama-Viitala 2006 a, 67). Metaforasta kielitoimiston sanakirja kertoo sen olevan vertaukseen perustuva kielikuva (Grönros, Haapanen, Heinonen, Joki, Nuutinen ja Vikama-Viitala 2006 b, 67). Edellä mainitut esimerkit sanojen määrittelyistä ovat mielenkiintoista pohdittavaa eroavaisuuksiltaan ja toistensa kohtaamiselta.

Kaikissa edellä mainituissa termeissä on pohjimmiltaan kyse samankaltaisen asian ympärillä pyörivistä käsitteistä, liki synonyymeistä. Jokainen termi koskettaa omalla tavallaan ja omasta kulmastaan sitä tilaa, joka muodostuu jonkin asian (esimerkiksi kuvan) ihmisen mieleen synnyttämässä mielikuvassa. Symboliset, assosiatiiviset tai metaforiset kuvat, kaikki ne ovat lähellä samaa asiaa, mutta erilaisin painotuksin. Kaikkien termien kohdalla on kyse siitä, että yhdistetään erilaisia asioita toisiinsa mielen avulla. (Halkola 2009, 176.) Mitä termiä sitten kannattaisi kuvakorttisarjan kuvista käyttää?

Symbolit tunnetaan yleensä sosiaalisesti ja kulttuurisesti määriteltynä merkityksinä (esimerkiksi uskonnolliset symbolit), mutta näiden lisäksi jokaisella ihmisellä on myös omia henkilökohtaisia symbolejaan. Eri ihmisten henkilökohtaisten symbolien määrä vaihtelee, mutta yleisesti ajateltuna kulttuuristen symbolien määrä on valtava. Symbolin käsite itsessään on monella tavalla selkeä, mutta samaan aikaan monimuotoinen. Eri tutkimusalueilla sitä käytetään eri merkityksissä. Tämän voi huomata esimerkiksi pohtimalla, mitä termi symboli tarkoittaa vaikkapa matematiikassa, teologiassa tai taiteentutkimuksessa. Assosiaatio taas kuvaa tapahtumaa, jossa miellelyhtymä kytkeytyy toiseen tai nostaa tietoisuuteen aiempia miellelyhtymäjä. Lähdekirjallisuuden mukaan symbolit ja metaforat toimivat tien avaajina assosiaatioille. Kuvan katsojan henkilökohtaiset sekä kulttuuriset symbolit ja kuviin liittyvät metaforat pohjustavat assosiaation ketjua. Kuviin latautuu tätä kautta jo itsessään assosiaatiotapahtuma, jolloin voidaan puhua yhtä termiä käyttäen assosiativisista kuvista. (Halkola 2009, 176.)

Assosiativisia kuvia voivat olla kaikenlaiset kuvat, koska jokainen kuva itsessään sisältää symbolisia aineksia. Merkittävää assosiativisten kuvien käytössä on, että asiakkaalle on tarjolla useita kuvia, joista tehdä valintoja. Tällöin asiakas voi omaa sisintään peilaten tehdä valintoja itselle koskettavista ja merkityksellisistä symboleista ja kuvista. Merkittävyys kuvissa nousee usein niin kutsutusta *punctum-kohdasta*. Halkolan mukaan Roland Barthes puhuu punctumista taiteen puristuksena ja tihentymänä. Punctum on siis kohta, joka herättää kuvassa katsojan huomion ja kiinnostuksen. (Halkola 2009, 176–179.)

Mikä merkitys sitten sanoilla on kuvien yhteydessä? Ovatko ne toisistaan erottamattomia vai toisilleen tarpeettomia? Kuvat ja sanat esiintyvät nykypäivänä vain harvoin toisistaan erillään. Lehdissä kuvilla on kuvatekstit, televisiossa kuva yhdistyy sanoihin, valokuvanäyttelyssäkin kuvat on nimetty tekstein ja ihmisten valokuvakokoelmien kuviin liittyy tarinoita. Sinänsä kuvan ja sanan yhdistämisessä ei ole mitään uutta, sillä kirjoituksen alkuperä on kuvassa ja kuvien merkitys on kautta aikojen sidottu kielelliseen kommunikaatioon. Kuviin liitetään usein sanoja, jotta niiden merkityksiä voidaan välittää tehokkaammin. (Mikkonen 2005, 13.) Kuvakorttisarjoissa

kuviin liittyvät aina sanat. Sanat liittyvät kuvakorttisarjoihin joko kirjoitettuna tai puhuttuna. Sanat voivat olla teksteinä liitettävissä kuviin, kuvista kirjoitettavana tekstinä tai puhuttuina sanoina.

Kuvakorttisarjojen yksi päätehtävä on herättää tunteita ja ajatuksia, jotka puetaan sanalliseen tai kirjalliseen muotoon. Kuvakorttisarjat ovat siis omalla tavallaan erottamattomia sanoista. Ajatuksena kuvakorttisarjojen käytössä on, että ne mahdollistavat tunteiden, ideoiden ja intuition tulemisen esiin. Tilanne kortteja katseltaessa on tavallaan leikinomainen, jossa kuvan katsojalla on mahdollisuus kuvien avulla sanoittaa tilanteita (Halkola 2009, 175.)

1.2 Assosiatiiviset kuvat asiakastyössä

Assosiatiiviset kuvat siis sisältävät metaforia ja symboleja. Molemmat näistä ovat kulttuuriin ja inhimilliseen vuorovaikutukseen liittyvää käsitteellistä varantoa, joiden avulla ihmiset tuovat esiin merkityksiä. Kuitenkin erityisesti symbolit ovat asiakastyön kannalta merkityksellisiä, koska ne ovat läheisessä suhteessa muistiin ja tunteisiin. Niin symbolit kuin metaforatkin edustavat ihmisille merkityksellisiä asioita, arvoja ja uskomuksia sekä heijastavat ihmisen suhdetta maailmaan. Ne myös auttavat muistamaan asioita ja prosessoimaan tietoa. Symbolit myös liittävät asioita yhteen ja luovat psyykkisiä merkityksiä. (Halkola 2009, 177–178.)

Asiakastyössä käytettynä kuvat liittyvät aina ihmisen sisäisen maailman lisäksi sanoihin. Kuten edellä on todettu, on tämä yhteys kiinteä kaikessa kuvallisessa ilmaisussa ja kuvan sekä sanan ero on usealla tavalla keinotekoinen. Kuvan merkityksiä on mahdollista yrittää kääntää kielelliseen muotoon, mutta kyseessä on aina vain yritys. Lopulta jäljelle jää aina kysymys, onko kuvan ja sanan täysi vastaavuus koskaan mahdollinen. Pystyykö kukaan ihminen koskaan ilmaisemaan sisäistä maailmaansa työntekijälle kuvien välityksellä, vai pääseekö työntekijä havaitsemaan sisäisestä maailmasta vain pieniä palasia asiakkaan valitsemien kuvien ja sanojen kautta? Asiakastilanteessa on aina muistettava, että asiakas puhuu valitsemistaan kuvista aina

ensisijaisesti oman kielensä avulla. Tällöin kuvan merkitys saa kielellisen muodon ja kuvasta puhuminen päättyy olemaan asiakkaan omaa kielellistämistä ja kerronnallistamista. Käytännössä, kun asiakas puhuu kuvasta, kääntää hän kuvan omiksi kielellisiksi merkeikseen. Tällöin sanomatta jää aina asioita, koska kuvaa ei ole koskaan mahdollista ilmaista kokonaan kielellä. (Mikkonen 2005, 15–24.)

Länsimaissa on usein annettu kuvalle erityinen asema. Kuvan on ajateltu olevan välittömässä yhteydessä luontoon, ruumiiseen tai kulttuurin ulkopuoliseen. Kuvan näyttämisen oletetaan olevan luonteeltaan voimakkaampaa ja todellisempaa kuin pelkän sanoilla kertomisen. (Mikkonen 2005, 17.) Kuitenkin riippumatta tästä länsimaisesta ajattelutavasta todellisuutta on, että asiakastilanteessa työntekijälle tarjoutuu kuvien ja sanojen kautta vain pieniä välähdyksiä asiakkaan todellisuudesta. Edes kuvat eivät tarjoa työntekijälle mahdollisuutta sukeltaa täysin asiakkaan maailmaan. Toisen maailmaan sukeltaminen lienee inhimillisesti mahdotonta kaikissa vuorovaikutussuhteissa juuri henkilökohtaisten kielellisten merkitysten erilaisuuden ja kielellisen ilmaisun vajavaisuuden vuoksi.

Riippumatta siitä, että asiakas tarjoilee vain pieniä välähdyksiä omaan maailmaansa, on tilanne arvokas. Kuvia käyttämällä voidaan lisätä välähdysten määrää ja intensiteettiä verrattuna sanalliseen vuorovaikutukseen. Kuvia käyttäessään asiakkaat ovat tekemisissä itsensä ulkopuolisen objektin avulla oman sisimpänsä kanssa. Monesti kuvien käyttäminen vapauttaa tilanteen osallistujia ja poistaa estoja puhumisen tieltä. Ei ole ollenkaan poikkeuksellista, että ihminen huomaa puhuneensa kuvan avulla itsestään ja omasta sisimmästään enemmän, kuin oli ajatellut uskaltavansa. Työntekijän ymmärryksen lisäksi tilanne saattaa avata väylän asiakkaalle oman itseymmärryksen kasvamiseen. (Walker 2008, 2–3.)

2 TUTKIMUSKOHTENA KUVAKORTTISARJA

Tämä opinnäytetyötutkimus on luonteeltaan kvalitatiivinen. Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus kaikessa monimuotoisuudessaan on yksi kahdesta päälinjasta tutkimusten maailmassa. Se voidaan nähdä joko vastakohtana tai täydentävänä menetelmäryhmänä määrälliselle eli kvantitatiiviselle tutkimukselle. Lähtökohtaisesti kvalitatiivinen tutkimus palvelee todellisen elämän kuvaamista tutkimuksellisin keinoin. Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiä piirteitä ovat seuraavat. Tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Siinä suositaan ihmisiä tiedonkeruun instrumentteina ja käytetään induktiivista analyysia. Aineiston hankinnassa käytetään laadullisia metodeja ja kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmää käyttäen. Tutkimussuunnitelma laadullisessa tutkimuksessa muotoutuu tutkimuksen edetessä, ja pitkin matkaa tapauksia käsitellään ainutlaatuisina tulkiten aineistoa sen mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 135–137, 161–164; Tuomi, Sarajärvi 2002, 16–30.)

Arvolähtökohdat ja objektiivisuus ovat merkittävässä osassa kvalitatiivista tutkimusta, ja tutkija ei koskaan voi sanoutua selkeästi niistä irti. Tämä siitä syystä, että arvot muovaavat sitä, miten tutkija pyrkii ymmärtämään tutkimaansa ilmiötä. Objektiivisuuden näkökulmasta tutkija ja tieto kietoutuvat saumattomasti toisiinsa. Käytännössä laadullisessa tutkimuksessa on mahdollista saada tulokseksi vain ehdollisia selityksiä johonkin aikaan ja paikkaan rajoittuen. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 161.)

2.1 Tutkimuskysymykset

Tämä opinnäytetyö etsii ymmärrystä laajaan alueeseen kuvakorttisarjojen hyvistä ja toimivista ominaisuuksista. Kaiken kaikkiaan tutkittavan alueen laajuus muodostuu kuvakorttisarjojen käyttökentän laajuudesta (eri ammattiryhmät), käyttäjäryhmien

monimuotoisuudesta (asiakkaat) sekä itse kuvakorttien keskinäisestä erilaisuudesta (abstraktit, symboliset, konkreettiset, tekstiin yhdistetyt, sähköiset, postikorttityyliset ja niin edelleen). Eniten juuri tämän opinnäytetyön sisältöön laajuuden näkökulmasta vaikuttaa käyttökentän ja käyttäjäryhmien monimuotoisuus. Kuvakorttien erilaisuuden vaikutus on tässä opinnäytetyössä minimaalinen, koska välineenä käytetään yhtä ennalta määrättyä korttisarjaa, opinnäytetyön tekijän omaa Ovi-korttisarjaa.

Käyttökentän monimuotoisuuden vuoksi tutkimuskysymys on suunnattu eri alojen työntekijöitä sekä asiakasryhmiä palvelevaksi. Opinnäytetyön tavoitteena on saada tietoa asiakastyössä toimivan korttisarjan ominaisuuksista. Tiedon saamisen lähtökohtana on yhdistää useiden eri ammattiryhmien osaaminen ja näin tuottaa tietoa, joka palvelee erilaisten asiakasryhmien kanssa työskenteleviä ammattilaisia. Opinnäytetyössä ei vertailla eri ammattiryhmien tuottamaa tietoa toisiinsa, vaan saadusta tiedosta luodaan kokonaisymmärrystä hyvin toimivien kuvakorttien ominaisuuksista.

Tutkimuskysymyksinä tässä opinnäytetyössä ovat

1. Millaisia ominaisuuksia vaaditaan asiakastyössä käytettävältä toimivalta korttisarjalta?
2. Miten Ovi-korttisarja toimii asiakastyössä ja millaisia muutoksia siihen vaaditaan, että se palvelisi parhaalla mahdollisella tavalla käyttäjiään?

Varsinaisen opinnäytetyön lisäksi kerätyn tutkimusaineiston tarkoituksena on tuottaa asiakaspalautetta Ovi-korttisarjasta. Tämän vuoksi tutkimuskysymyksiin on valittu myös kysymys numero kaksi. Tutkimustuloksia raportoitaessa on huomio pidetty kysymyksessä numero yksi ja etsitty aineistosta vastauksia hyvän ja käytössä toimivan korttisarjan ominaisuuksista. Kysymyksen numero kaksi vastauksista on kuitenkin myös nostettu teemoja käsittelyyn ja näin koekäyttäjien antama asiakaspalaute juuri Ovi-korttisarjasta on valjastettu opinnäytetyön hyödyksi. Tulevaisuudessa Ovi-korttisarjaa tullaan muokkaamaan nyt annetun asiakaspalautteen perusteella Ovi-korttisarjaa toimivammaksi ja asiakasystävällisemmäksi ennen sen tuotteistamista myytäväksi tuotteeksi.

2.2 Kyselykaavakkeet ja narratiivisuus

Jokainen opinnäytetyö tarvitsee menetelmän, jolla aineistoa työtä varten kootaan. Tässä opinnäytetyössä käytössä on ollut narratiivisuus yhdistettynä kyselytutkimukseen. Opinnäytetyön aineisto kerättiin kyselyllä ja narratiivis pohjaisella päiväkirjamenetelmällä. Käytössä on siis ollut metodologinen triangulaatio, kahden eri aineistonkeruumenetelmän käyttäminen samassa tutkimuksessa. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 233; Metsämuuronen 2006, 134.)

Narratiivinen tutkimus perustuu kertomuksiin ja niiden analysointiin. Narratiivi sanana voidaan suomentaa tarkoittamaan kertomusta, tarinaa tai tapahtumien kulkua. Narratiivisuus taas kertoo siitä, miten elämää hahmotetaan ja tehdään merkitykselliseksi kertomusten kautta. Tällöin kertomukset toimivat tiedon välittäjinä ja tuottajina. Tapoja käyttää narratiivisuutta tutkimuksessa on monia. Käytetyin tapa on teemahaastattelu, mutta tässä opinnäytetyössä käytössä on ollut kysymyksiin ohjatun tekstin kirjoittaminen, eräänlainen päiväkirja. Koekäyttäjää pyydettiin raportoimaan kysymyksiin ohjatulla päiväkirjamenetelmällä Ovi-korttisarjan koekäyttötilanteista. Käytettyä päiväkirjamenetelmää voidaan ajatella itseohjattuna kyselylomakkeena avointa vastaustapaa käyttäen. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 218–219.)

Päiväkirjoja aineistonkeruumenetelmänä käyttävää opinnäytetyötä nimitetään persoonallisiin dokumentteihin perustuvaksi tutkimukseksi. Tämä tutkimuksen alalaji taas kuuluu narratiivisen tutkimuksen piiriin. Päiväkirjatekstit tutkimusaineistona ovat vaativia ja jättävät työn tekijälle suuren vapauden aineiston tulkintaan. Materiaalina päiväkirjatekstit ovat yleensä strukturoimattomia, mutta tässä opinnäytetyössä aineiston struktuuria lisäsivät koekäyttäjille lähetetyt kirjoitusohjeet ja apukysymykset. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 217–219.)

Kyselytutkimus on usein kvantitatiivisten tutkimusten menetelmä, mutta tässä opinnäytetyössä sitä on käytetty kvalitatiivisen aineiston keräämiseen. Onhan opinnäytetyön näkökulma kvalitatiivinen. Kyselytutkimuksen avulla on mahdollista

kerätä tietoja muun muassa mielipiteistä, tosiasioista, käsityksistä ja uskomuksista. Lisäksi, ja erityisesti tätä opinnäytetyötä hyödyttävänä tietona, kyselyssä voidaan pyytää arviointeja tai perusteluja mielipiteille ja käsityksille. Yleensä kyselytutkimuksen etuna pidetään mahdollisuutta kerätä laajoja tutkimusaineistoja tehokkaasti kohtuullisen vähällä vaivalla. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 193–197; Merisuo-Storm 2009, 135.) Tähän opinnäytetyöhön haluttiin käyttöön vastausaineistoa kymmeniltä korttisarjan koekäyttäjiltä. Näin ollen järkeväksi ja tehokkaaksi aineistonkeruutavaksi muodostui narratiivis pohjainen kyselytutkimus.

Kyselytutkimuksen heikkouksina pidetään tavallisimmin aineiston pinnallisuutta, luotettavuutta sekä mahdottomuutta varmistua, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet kyselykaavakkeen täyttämiseen ja miten paljon he tietävät tutkitusta aihealueesta. Joskus kyselyissä objektiivisuus voi kärsiä. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 195 ja Soininen, Merisuo-Storm 2009, 130.) Tässä opinnäytetyössä heikkouksiin on pyritty varautumaan valikoimalla koekäyttäjien joukko mahdollisimman laadukkaaksi ja sitouttamalla heidät tutkimukseen Ovi-korttisarjalla.

Syy, miksi opinnäytetyössä päädyttiin narratiivis pohjaisen kyselykaavakkeen käyttöön, on ohjattujen ja avointen kysymysten suoma mahdollisuus vastaajalle sanoa, mitä hänellä todella on mielessään. Monivalintakysymyksillä olisi kahlittu liikaa vastaajia ennalta määriteltyihin reunaehtoihin ja haastattelun suorittaminen valitulle koekäyttäjäjoukolle olisi ollut liian työlästä. Avoimilla kysymyksillä tarjottiin vastaajille mahdollisuus kertoa, mikä on keskeistä ja tärkeää kuvakorttisarjoissa. Ohjatuilla, avoimilla kysymyksillä pyrittiin saamaan esiin vastausten monipuolisuus ja kirjo, jota myös paikoitellen kyseisen menetelmän heikkoutena pidetään. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 200–201.)

2.3 Sisällön analyysi ja sisällön erittely

Tämän opinnäytetyön tutkimusaineistoa analysoitiin sisällön analyysilla ja sisällön erittelyllä. Sisällön analyysi on niin sanottu perusanalyysimenetelmä, jota voidaan

soveltaa kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällön analyysin perusedellytys on jonkinlaisen dokumentin olemassaolo ja tarve löytää dokumenteista inhimillisiä merkityksiä. Tässä opinnäytetyössä dokumentit muodostuivat koekäyttäjien kirjoittamista asiakastilanneraporteista. Nämä asiakastilanneraportit kuvaavat tutkittavaa ilmiötä ja sisältävät merkittävän määrän informaatiota työn kohteesta. Sisällön analyysillä näistä dokumenteista on etsitty työstettävästä ilmiöstä kuvausta tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. (Tuomi, Sarajärvi 2002, 93, 105–106, 110.)

Sisällön analyysin tarkoituksena on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus ilmiöstä. Tämän saavuttamiseksi aineisto pyritään järjestämään tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Lopullisena tavoitteena sisällön analyysissa on informaatioarvon lisääminen luomalla hajanaisesta aineistosta mielekäs, selkeä ja yhtenäinen informaatio. Sisällön analyysin avulla aineisto järjestetään johtopäätösten tekoa varten ja varsinainen johtopäätösten teko suoritetaan omana osionaan. Koskaan sisällön analyysi itsessään ei tee valmista työtä, vaan se auttaa työn tekijää jäsentelemään aineistonsa valmiiksi johtopäätöksiä varten. Sisällön analyysi toimii apuvälineenä luomalla selkeyttä aineistoon, jotta sen perusteella voi tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä työn alla olevasta ilmiöstä. (Tuomi, Sarajärvi 2002, 93, 105–106, 110.)

Tuomen ja Sarajärven mukaan Miles ja Huberman (1984) sanovat sisällön analyysin olevan jaettavissa karkeasti kolmeen osaan. Ensimmäinen osa, aineiston redusointi eli tutkimustehtävän johtama pelkistäminen tarkoittaa analysoitavan informaation pelkistämistä siten, että aineistosta karsitaan epäolennainen pois. Toinen osa, aineiston klusterointi eli ryhmittely tarkoittaa pelkistetyistä, koodatusta aineistosta samankaltaisuuksien tai eroavaisuuksien etsimistä. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistellään luokiksi. Kolmas osa, abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Tämä tarkoittaa työn kannalta olennaisen tiedon avulla valikoiden muodostettuja teoreettisia käsitteitä. Kaiken kaikkiaan aineistolähtöisessä sisällön analyysissa yhdistellään käsitteitä ja siten saadaan vastaus tutkimustehtävään. Tutkimustehtävä toimiikin johtotähtenä koko sisällön analyysin prosessille. (Tuomi, Sarajärvi 2002, 110–115.)

Kuten edellä on kerrottu, sisällön analyysissa etsitään ja tarkastellaan dokumenteista löytyviä inhimillisiä merkityksiä, ja sen avulla pyritään kuvaamaan dokumenttien sisältöä sanallisesti. Kun dokumenttien sisältöä esitetään kvantifioiden, on kyseessä sisällön erittely. Tässä opinnäytetyössä on käytetty tulosten esittämiseen myös sisällön erittelyä eli kvantifiointia siihen sopivissa kohdissa. Kvantifioinnissa aineistosta lasketaan kuinka monta kertaa sama asia esiintyy koekäyttäjien ilmaisemana asiana. Kvantifioinnin voidaan nähdä tuovan laadullisen aineiston tulkintaan erilaista näkökulmaa, ei niinkään ristiriitaa. Useinkaan laadulliset aineistot eivät ole laajuudeltaan riittäviä kvantifioinnin käyttämiseksi. Osa lähdekirjallisuudesta mainitsee kvantifioinnin luotettavuuden rajaksi 30 aineistoyksikköä. Tässä opinnäytetyössä aineiston laajuus mahdollisti osittaisen kvantifioinnin käyttämisen tulosten esittämisessä. (Tuomi, Sarajärvi 2002, 107–108, 117–119; Soininen, Merisuo-Storm 2009, 135; Metsämuuronen 2006, 454.)

Ovi-korttisarjan opinnäytetyön sisällön analyysi aloitettiin tutustumalla perusteellisesti dokumentteihin eli saatuihin asiakastilanneraportteihin ja kyselykaavakevastauksiin. Opinnäytetyön tekijä luki aineistoa läpi luoden alustavaa ymmärrystä aineistosta. Tämän ymmärryksen muodostuttua luotiin luokittelukategoriat tekstien jaottelua varten. Kategoriat nimettiin seuraavasti:

Asiakastilanne

Korttisarjan käytön ohjeistus

Korttisarjan toimivuus asiakastilanteessa

Toivotut muutokset Ovi-korttisarjaan

Hyvän ja asiakastyössä toimivan korttisarjan ominaisuuksia

Kaikki asiakastilanneraportit luettiin tarkasti läpi koodaten värikoodilla tekstin eri osiot. Jokaiselle yllä olevalle kategorialle oli annettu värikoodi ja niiden mukaisesti tekstit koodattiin. Asiakastilanneraporttien tekstit saatiin lähes kokonaan lajiteltua kategorioiden alle. Vain yksittäiset tekstipätkät esimerkiksi koekäyttöpaikan esittelystä tai muusta vastaavasta jäivät koodaamatta.

Koodauksen jälkeen tekstit kirjoitettiin kategorioiden alle koekäyttäjryhmittäin. Merkintöjä tuli paljon, ja tämän ison työn tekemisen jälkeen aloitettiin tietojen yhdistäminen. Tavoitteena oli löytää kaikkia koekäyttäjryhmiä yhdistävät tekijät. Lopullisessa tietojen yhdistämisessä käytettiin niin asiakastilanneraportteja kuin kyselykaavakkeista saatuja tietoja.

2.4 Ovi-korttisarja ja koekäyttäjät

Ovi-korttisarja perustuu Suomessa ja sen lähialueilla kuvattuihin erilaisiin oviin. Korttisarjan ovet kuvattiin Suomessa ja Virossa kesinä 2007 ja 2008. Pääosa kuvista on tämän opinnäytetyön tekijän Virpi Harjun ottamia, mutta joukossa on muutama KNTO Katinka Käyhkön kuvaama ovi. Tekijänoikeudet kaikista kuvista ovat Virpi Harjulla. Tekijänoikeuksista suhteessa Katinka Käyhkön ottamiin kuviin on sovittu asianosaisten kesken, ja ne ovat siirtyneet Virpi Harjulle. Lukuisasta määrästä ovikuvia valittiin korttisarjaan tulevat kuvat keväällä 2009. Valinnan teki opinnäytetyön tekijä yhdessä Katinka Käyhkön kanssa. Loppuvuodesta 2009 aloitettiin yhteistyö media-assistenttiopiskelija Kristiina Aron kanssa. Hän lupautui tekemään kuviin värisäätöä, rajaamaan kuvia ja poistamaan niistä ylimääräisiä tekijöitä. Helmikuussa 2010 Ovi-kuvakorttisarjat painatettiin Offset-Tekari Oy painotalossa Seinäjoella ja postitettiin koekäyttäjille.

Koekäyttäjien hankinta aloitettiin sähköpostilla (liite 2) tammikuussa 2010. Sähköposti lähetettiin Suomen valokuvaterapiayhdistyksen jäsenille, Ohjaustoiminnan artenomit – OTA ry:n jäsenille, Hämeen ammattikorkeakoulun ohjaustoiminnan opiskelijoille, Virpi Harjun YAMK-opiskelutovereille sekä opettajille, yhdelle psykodraamaryhmälle ja yksittäisille henkilöille, jotka olivat jo aikaisemmin henkilökohtaisesti kertoneet kiinnostuksestaan työtä kohtaan. Tammikuun loppuun mennessä halukkaita koekäyttäjiä oli ilmoittautunut yhteensä 64 kappaletta.

Helmikuun 2010 alussa koekäyttäjiksi haluavat luokiteltiin ryhmiin asiakasryhmien perusteella. Ensimmäisessä jaottelussa ryhmiä muodostettiin kymmenen ja jokainen

halukas oli mukana jossain ryhmässä. Myöhemmin ryhmien määrää supistettiin kymmenestä kahdeksaan ja näin pyrittiin tarkentamaan ryhmiä kohti opinnäytetyön kannalta kaikkein oleellisimpia asiakasryhmiä. Käytännössä kyse oli myös taloudellisesta kysymyksestä, sillä kustannukset korttisarjojen teettämisestä tulivat opinnäytetyön tekijän maksettaviksi. Todellisuuteen siis astui lähdekirjallisuuden toteamus, jossa Soininen ja Merisuo-Storm kertovat Jyrinkin sanoneen, että raha on usein yksi ratkaiseva tekijä otoksen kokoa päätettäessä. (Soininen, Merisuo-Storm 2009, 125.)

Ryhmien supistamisen jälkeen jäljelle jääneet kohderyhmät olivat:

- 1 Työnohjaus
- 2 Perhetyö
- 3 Terapiat
- 4 Nuorisotyö
- 5 Psykiatria
- 6 Erityisryhmät
- 7 Vanhustyö
- 8 Kansainvälisyys ja vankila

Ryhmien määrän vakiinnuttua kahdeksaan valittiin jokaiseen ryhmään kolme koekäyttäjää. Päätös kolmesta tehtiin, koska sen ajateltiin olevan tutkimuksellisesti riittävä määrä. Kolme saman työalan edustajaa antaa keskenään vertailtavaa aineistoa ja mahdollistaa aineiston saamisen kadonkin käydessä. Pian tehdyn päätöksen jälkeen kävi ilmi, että terapiat -ryhmään on mielekästä valita viisi osallistujaa. Tämä siitä syystä, että halukkaita ryhmässä oli niin perinteisemmästä psykoterapiasta kuin seksuaaliterapiasta ja erilaisista luovista terapioiden edustajaa. Viiden koekäyttäjän määrään saatiin mahtumaan kaksi perinteisemmän psykoterapian edustajaa, kaksi luovien terapioiden edustajaa ja yksi seksuaaliterapian edustaja. Näin saavutettiin sama vertailtavuus kuin kolmella koekäyttäjällä muissa ryhmissä.

Koekäyttäjiksi valikoitui usean alan edustajia eri ammattiryhmistä. Valinta koekäyttäjäksi perustui tavoitteeseen muodostaa koekäyttäjärühmästä monipuolinen

niin työntekijöiden ammatin, kuin asiakasryhmienkin osalta. Lopulta koekäyttäjiksi valikoitui yhteensä 26 henkilöä eri työaloilta. Näin isoa otosta pidettiin sopivana tälle hyvin heterogeeniselle osallistujaryhmälle (Soininen, Merisuo-Storm 2009, 124).

Koekäyttäjille ilmoitettiin valinnasta sähköpostitse 7.2.2010. Heitä pyydettiin vahvistamaan osallistumisensa sähköpostitse. Asetettuun aikarajaan mennessä 25 valittua henkilöä ilmoitti jatkavansa korttisarjan koekäyttäjänä. Yhdeltä ei saatu vastausta. Hänen osaltaan ilmoittautumisaikaa jatkettiin noin viikolla eteenpäin ja asiasta tiedotettiin hänelle. Myöskään jatkoajan jälkeen vahvistusta osallistumiseen ei saatu. Myöhemmin hänen paikkaansa tarjottiin kahdelle muulle samaan ryhmään ilmoittautuneelle henkilölle, mutta kumpikaan heistä ei voinut ryhtyä koekäyttäjäksi. Näin ollen ryhmä erityisryhmät jäi kahdelle koekäyttäjälle ja kokonaisuudessaan koekäyttäjien määrä putosi 25:een.

Korttisarjat liitteineen toimitettiin koekäyttäjille helmikuussa 2010. Korttisarjojen mukana lähetettiin yleiskirje saapuvasta lähetyksestä (liite 3), asiakastilanneraportoinnin ohje (liite 3) ja kyselykaavake koekäyttäjille (liite 5). Koekäyttäjille annettiin hiukan yli kaksi kuukautta aikaa koekäyttää korttisarjaa ja toimittaa ohjeiden mukaiset vastaukset opinnäytetyön tekijälle.

2.5 Tutkimusaineisto

Huhtikuun 24. päivään mennessä posti oli tuonut koekäyttäjiltä yhteensä seitsemän vastausta, joista yhdestä puuttuivat asiakastilanneraportoinnit. Vielä vastauksen lähettämättömille koekäyttäjille lähetettiin sähköpostilla keväinen muistutusviesti siitä, että huhtikuun loppuun mennessä tulisi palauttaa raportoinnit korttisarjan koekäytöstä. Samaan aikaan myös lähetettiin sille koekäyttäjälle, jonka lähetyksestä puuttuivat asiakastilanneraportoinnit, sähköpostitse kysymys mahdollisuudesta saada puuttuvat raportit opinnäytetyön käyttöön.

Toukokuun 2010 puoliväliin mennessä oli saatu vastaukset yhtä lukuun ottamatta kaikilta koekäyttäjiltä. Kyseiselle yhdelle osallistujalle lähetettiin vielä muistutusviesti osallistumisesta, mutta sekään ei tuottanut tulosta vastauksen saamisessa. Lopputuloksena oli siis 24 arvokasta tietoa sisältävää kirjekuorta odottamassa läpikäymistä.

Kun aineistoon perehdyttiin, kävi pian ilmi vastaajien omatoimisuus suhteessa koekäyttötilanteiden asiakasryhmiin ja lähetettyjen papereiden käyttöön. Useampi koekäyttäjä oli laajentanut yhden kolmesta koekäyttötilanteestaan oman, ennalta määritellyn, asiakasryhmänsä ulkopuolelle ja raportoinut siitä. Mielenkiintoista kyllä, kaikki asiakasryhmälaajennukset oli tehty työnohjauksen maailmaan. Käytännössä siis työnohjaus -ryhmä laajeni usealla asiakastilanneraportilla, koska kyseiset raportit siirrettiin siihen palvelemaan opinnäytetyötä. Koekäyttäjien omatoimisuus näkyi myös vanhustyön ryhmässä, jossa yksi koekäyttäjistä oli kopioinut kyselykaavaketta työkavereilleen ja he yhdessä olivat koekäyttäneet Ovi-korttisarjaa raportoiden koekäyttötilanteista sekä täyttäneen kyselykaavakkeen jokainen erikseen. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että vanhustyön ryhmän aktiivisuus kasvatti saatujen kyselykaavakevastausten määrän 27:ään.

Saatu tutkimusaineistoa työstettäessä kyselykaavakkeet erotettiin asiakastilanneraporteista ja niistä tehtiin kooste erikseen. Tämän koosteen sisältö toimi materiaalina tuloksille muun muassa koekäyttäjien taustatiedoista kerrottaessa, mutta vastauksia on käytetty myös varsinaisten tutkimustulosten saamiseen. Asiakastilanneraportit koottiin omaksi nipukseen ja jaettiin ryhmiin työaloittain. Muutoksia työaloissa tehtiin alla kerrotun mukaan. Perusteena jokaiselle siirroille oli raportoidun asiakastilanneryhmän parempi soveltuvuus johonkin toiseen ryhmään.

Siirrot tapahtuivat seuraavasti:

Psykiatriasta siirrettiin yksi asiakastilanneraportti nuorisotyöhön, koska kohderyhmänä olivat nuoriso-osaston potilaat ja vastauksessa korostui kohderyhmän ikä psykiatrasta taustaa enemmän.

Psykiatriasta siirrettiin yksi asiakastilanneraportti vanhustyöhön, koska kohderyhmänä olivat psykogeriatrian osaston potilaat ja vastauksessa korostui kohderyhmän ikä psykiatrasta taustaa enemmän.

Psykiatriasta siirrettiin kolme asiakastilanneraporttia terapiaoihin, koska kyseessä oli keskusteluapu, joka samaistui vastauksissa enemmän terapiaoihin kuin psykiatriaan.

Terapioista siirrettiin kolme asiakastilanneraporttia nuorisotyöhön, koska kohderyhmänä olivat nuoriso-ikäiset asiakkaat ja vastauksessa korostui kohderyhmän ikä terapiataustaa enemmän.

Vanhustyöstä siirrettiin yksi asiakastilanneraportti psykiatriaan, koska vastauksessa korostui vanhuutta enemmän psykiatrinen määrittely.

Tehtyjen siirtojen jälkeen huomattiin, että kaksi työalaryhmää on jäämässä liian pieneksi ja yhden ryhmän nimi ei täysin vastaa todellisuutta. Siksi vankila, kansainvälisyys ja erityisryhmät yhdistettiin omaksi ryhmäkseen nimellä erityiset ryhmät ja työnohjausryhmä nimettiin työnohjaus ja koulutus -ryhmäksi. Pienten ryhmien yhdistämisellä suojattiin opinnäytetyöhön osallistuvien anonymiteettia. Työnohjausryhmän uudella nimeämisellä varmistettiin mahdollisuus ottaa ryhmään mukaan myös raportoidut koulutustilaisuudet. Kun kaikki tarpeelliset muutokset aineiston hallinnassa oli tehty, alkoi tutkimusaineisto olla selkeää ja hallittua.

3 TUTKIMUKSEN TULOKSIA

Seuraavaan on koottu opinnäytetyön tuloksia kyselykaavakkeista ja asiakastilanneraporteista. Teksti alkaa kyselykaavakkeista saaduilla tiedoilla. Ensin kerrotaan työhön osallistuneiden koekäyttäjien taustoitustietoja ja siitä edetään kertomaan koekäyttötilanteiden taustoja. Näiden jälkeen käydään läpi kyselykaavakkeiden ja asiakastilanneraporttien antamat tiedot, kumpikin erikseen. Luvussa viisi kerrotaan yhteenvedona opinnäytetyön ydintulokset ja lopuksi luvussa kuusi käydään opinnäytetyötä koskevien johtopäätösten ja pohdinnan pariin.

3.1 Koekäyttäjien taustoitustiedot

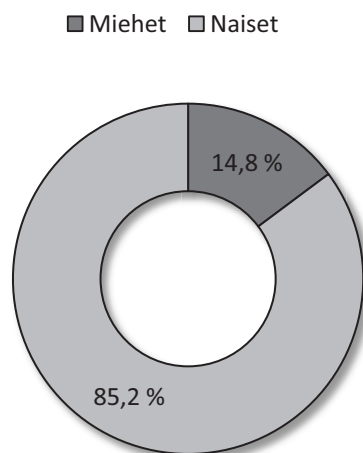
Ovi-korttisarjan koekäyttäjistä muodostui monipuolinen otos, joka palvelee opinnäytetyön tavoitetta. Edustettuina koekäyttäjissä olivat eri variaatiot valituilta ammattialoilta. Seuraavaan on koottu tietoa koekäyttäjryhmästä. Tekstin ja taulukoiden lukemisen helpottamiseksi tekstistä on lihavoitu aihe, jota kussakin kohdassa käsitellään.

Ovi-korttisarjan **koekäyttäjät sijoituivat maantieteellisesti ympäri Suomea.** Edustettuna oli yhteensä 16 kuntaa ja kaupunkia siten, että pohjoisin oli Rovaniemi, eteläisin Helsinki, itäisin Joensuu ja läntisin Turku. Kaikkien opinnäytetyössä mukana olleiden kaupunkien ja kuntien sijainnit nimineen ovat nähtävissä seuraavalla sivulla kuviossa yksi. Osasta kaupunkeja ja kuntia tuli useita vastauksia.



KUVIO 1. Koekäyttäjien maantieteellinen sijainti
Karttapohja: Wikipedia

Ovi-korttisarjan **koekäyttäjät edustivat molempia sukupuolia**. Naiset olivat koekäyttäjissä enemmistönä, mutta myös miessukupuoli oli edustettuna. Yhteensä koekäyttäjää oli 27. Näistä naisia oli 23 ja miehiä neljä. Koekäyttäjien sukupuolijakauman prosentteissa näkee kuviosta kaksi.



KUVIO 2. Koekäyttäjien sukupuolijakauma, % (n=27)

Ovi-korttisarjan **koekäyttäjät olivat hyvin eri-ikäisiä**. Koekäyttäjistä nuorin oli 25-vuotias ja vanhin 61-vuotias. Keski-ikä koekäyttäjillä oli 46,2 vuotta. Koekäyttäjät jakautuivat eri ikäryhmiin taulukon yksi mukaisesti.

TAULUKKO 1. Koekäyttäjien ikäjakauma, lukumäärä (n= 27)

Ikäluokka	Lukumäärä	%
20–29-vuotiaat	1	3,7
30–39-vuotiaat	4	14,8
40–49-vuotiaat	13	48,1
50–59-vuotiaat	7	25,9
yli 60-vuotiaat	2	7,4
Yhteensä	27	100

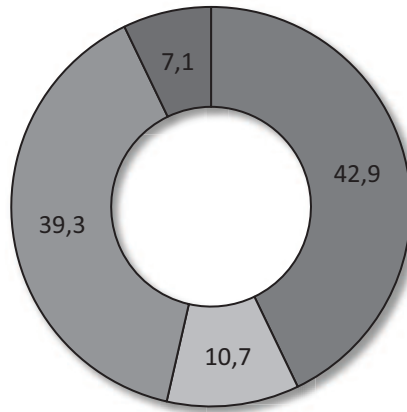
Ovi-korttisarjan **koekäyttäjät olivat koulutustaustaltaan heterogeeninen joukko**. Koulutukset jakautuivat sosiaali-, terveys-, seurakunta-, ohjaus-, työnohjaus- ja terapia-aloille. Koulutustaustasta on mahdotonta esittää prosentuaalisia arvoja, koska lähes poikkeuksetta jokaisella koekäyttäjällä oli ammatillista koulutusta kahden tai useamman tutkinnon verran. Yhteensä erilaisia ammatillisen pätevyyden antavia koulutuksia lueteltiin vastauksissa 43 kappaletta. Osa koekäyttäjistä oli vastauksessaan kertonut myös muun muassa ammatillisista erikoistumisopinnoistaan, mutta tähän opinnäytetyöhön on otettu mukaan vain ammatillisen pätevyyden antavat tutkintotavoitteiset koulutukset. Lukumääräisesti koulutustaustat jakautuivat taulukon kaksi mukaisesti.

TAULUKKO 2. Koekäyttäjien koulutustausta, lukumäärä (n= 43)

Koulutustausta	Lukumäärä
Sairaanhoitaja/diakonissa- sairaanhoitaja/terveydenhoitaja/geronomi	10
Psyko-terapeutti/taideterapeutti/kliininen seksologi/psykologi tmv	10
Työnohjaaja/työyhteisökonsultti	4
Askartelunohjaaja	4
Sosionomi amk/sosionomi-diakoni amk	3
Nuorisotyönohjaaja	3
Lähihoitaja	3
Toimintaterapeutti	2
Maisteri	2
Tohtori	1
Kulttuurisihteeri ja -ohjaaja	1
Yhteensä	43

Ovi-korttisarjan koekäyttäjien **työnantajissa painottui kunnallinen puoli**. Kaupungilla, kunnalla tai kuntayhtymällä oli koekäyttäjistä töissä 12 henkilöä. Seuraavaksi eniten työnantajana toimi seura, säätiö, järjestö tai yhdistys. Näillä tahoilla työskenteleviä koekäyttäjiä oli opinnäytetyössä mukana 11 henkilöä. Yksityisessä yrityksessä työskenteli kolme koekäyttäjää ja Suomen valtiolla työskenteli kaksi koekäyttäjää. Yhteensä työnantajien määrä on 28, mikä johtuu siitä, että yhdellä koekäyttäjistä oli kaksi työnantajaa. Prosentuaaliset tiedot koekäyttäjien työnantajista näkee kuviosta kolme.

■ Kunta, kaupunki tai kuntayhtymä □ Yksityinen yritys ■ Seura, säätiö tmv. ■ Valtio



KUVIO 3. Koekäyttäjien työnantaja, % (n=28)

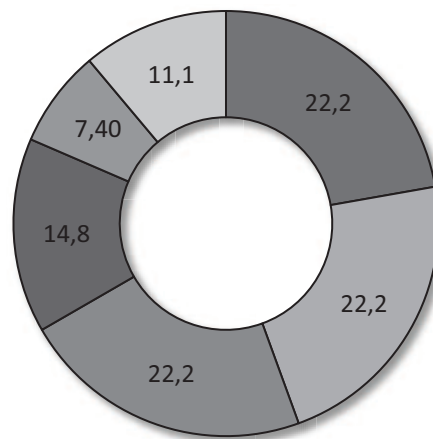
Ovi-korttisarjan koekäyttäjien **keskeisimmät työtehtävät olivat vaihtelevia**. Useat vastaajista olivat määritelleet monia keskeisimpiä työtehtäviä. Tämä tarkoittaa sitä, että alla lueteltujen työtehtävien määrä ei vastaa koekäyttäjien lukumäärää, vaan on selvästi korkeampi. Voimakkaimmin työtehtävissä painottui ohjaustyö, johon tässä opinnäytetyössä luettiin niin askartelutoiminnan, kuin sosiaalialankin ohjaustyö. Lukumääräisesti keskeisimmät työtehtävät jakoutuivat taulukon kolme mukaan.

TAULUKKO 3. Koekäyttäjien keskeisimmät työtehtävät, lukumäärä (n= 32)

Keskeisimmät työtehtävät	Lukumäärä
Ohjaustyö	12
Terapiatyö ja asiakastyö yksilövastaanotolla	8
Työnohjaus ja työyhteisökoulutus	6
Sosiaalityö, perhetyö tmv.	3
Opetus- ja koulutustyö	3
Yhteensä	32

Ovi-korttisarjan **koekäyttäjien keskeisimmät asiakasryhmät jakautuivat tasaisesti** eri ryhmiin. Edustettuina olivat ikäryhmistä niin lapset, nuoret, aikuiset kuin vanhuksetkin. Tutkimuseettisesti hyvin pienet asiakasryhmät olivat haastavia, ja siksi opinnäytetyössä yhdistettiin useampi hyvin pieni asiakasryhmä yhdeksi kategoriaksi. Tällä vahvistettiin ryhmän anonymiteettia. Prosentuaaliset arvot koekäyttäjien keskeisimmistä asiakasryhmistä näkee kuviosta neljä.

■ Lapset, nuoret ja perheet ■ Vanhukset ■ Psykkisesti sairaat
 ■ Eri alojen työntekijät ■ Kehitysvammaiset ■ Hyvin pienet asiakasryhmät



KUVIO 4. Koekäyttäjien keskeisimmät asiakasryhmät, % (n=27)

Ovi-korttisarjan **koekäyttäjien** taustatiedoista kysyttiin **nykyisen työn työkokemusvuosia ja työkokemusvuosia omalla työalueella**. Keskimäärin vastaajat olivat olleet nykyisessä työssään 10,7 vuotta. Lyhin työkokemus oli yksi vuosi ja pisin 39 vuotta. Alle kymmenen vuotta nykyisessä työssä olleita oli 20 henkilöä (74 %), kun yli kymmenen vuotta nykyisessä työssä olleita oli vain seitsemän henkilöä (26 %).

Omalla työalallaan koekäyttäjät olivat viihtyneet hyvin. Kesimäärin omalla työalalla oli töitä ehditty tehdä 18,5 vuotta. Lyhimmillään luku oli kaksi vuotta ja pisimmillään 39 vuotta. 10 vuotta tai alle omalla työalallaan töitä tehneiden määrä oli kuusi henkilöä

(22 %). Omalla työalallaan 11–20 vuotta olleita oli 16 henkilöä (59 %). Yli 20 vuotta omalla alallaan oli tehnyt töitä viisi henkilöä (19 %).

Ovi-korttisarjan **koekäyttäjillä** oli yhtä lukuun ottamatta kaikilla **aikaisempaa kokemusta kuvien tai kuvallisen materiaalin käyttämisestä** työvälineenä. Vastauksissa kuvat ja kuvallinen materiaali oli ymmärretty laajasti eli se tarkoitti muun muassa kuvakommunikaatiota, kuvakortteja, palapelejä, valokuvien ottamista tai muuta vastaavaa. Koekäyttäjät eivät raportoineet säännönmukaisesti valokuvien tai kuvallisen materiaalin käytön tiheydestä, joten tarkkojen tietojen saaminen oli mahdotonta. Yhteenvedona voidaan kuitenkin todeta, että koekäyttäjien joukossa oli tasapuolisesti päivittäin, viikoittain, kuukausittain ja puolivuositain valokuvia ja kuvallista materiaalia työssään käyttäviä. Seuraavaan on kirjoitettu otteita koekäyttäjien vastauksista.

Yksi asiakkaistani kommunikoi kuvakansion avulla, se on käytössä päivittäin. Muuten kuvallista materiaalia käytän n. kerran viikossa.

Käytän aina ryhmien virittäytymisessä kuvia, tunnekortteja tai valokuvia.

Kuvien tai kuvallisen materiaalin käyttäminen on jonkin verran tuttua. Kuvia tulee käytettyä ehkä n. 2–3 krt/½v.

3.2 Koekäyttötilanteiden taustoitustiedot

Koekäyttötilanteet jakoutuivat ryhmä- ja yksilötilanteisiin. Tässä opinnäytetyössä ryhmätilanne määriteltiin olemaan tilanne, jossa työntekijän lisäksi on mukana kaksi tai enemmän asiakkaita tai potilaita. Yksilötilanne määriteltiin olemaan tilanne, jossa työntekijän lisäksi on mukana vain yksi asiakas tai potilas. Ryhmätilanteet vaihtelivat aina kahden asiakkaan tai potilaan ryhmistä 25 henkilön ryhmiin. Yhteensä koekäyttötilanteita oli 84 kappaletta. Niistä 43 (51,2 %) oli ryhmätilanteita ja 41 (48,8 %) yksilötilanteita. Ammattialoittain koekäyttötilanteet jakoutuivat taulukon neljä mukaan.

TAULUKKO 4. Koekäyttötilanteiden vaihtelut ryhmä- ja yksilötilanteiden kesken, lukumäärä (n= 48)

Koekäyttötilanteet	Yhteensä	Ryhmätilanne	Yksilötilanne
Psykiatria	7	5	2
Perhetyö	9	5	4
Erietyiset ryhmät	10	7	3
Vanhustyö	11	8	3
Nuorisotyö	14	3	11
Terapia	14	2	12
Työnohjaus ja koulutus	19	13	6
Yhteensä	84	43	41

Koekäyttäjät ottivat raporteissaan kantaa siihen, **toimiko korttisarja asiakastilanteessa**. Pääosassa vastauksista korttisarjan käyttäminen asiakastilanteessa koettiin toimivaksi. Yhteensä 79 koekäyttötilanteessa (94 %) raportoitiin hyvin toimineesta asiakastilanteesta. Vain 5 koekäyttötilanteessa (6 %) raportoitiin korttien käyttämisen epäonnistuneen. Epäonnistuneisiin tilanteisiin koekäyttäjät poikkeuksetta raportoivat ajattelemansa syyn epäonnistumiselle. Kahdessa raportissa viidestä mainittiin syyn epäonnistumiseen ehkä olevan nyt käytössä olleessa korttisarjassa. Muissa tilanteissa syyn ajateltiin olevan tilanteen muissa tekijöissä, kuten ryhmän turvattomuudessa. Ammattialoittain korttisarjan käytön raportoitiin toimineen taulukon viisi mukaan.

TAULUKKO 5. Korttisarjan toimivuus koekäyttötilanteissa, lukumäärä (n= 84)

Koekäyttötilanteet	Yhteensä	Korttisarja toimi	Ei toiminut
Perhetyö	9	8	1
Nuorisotyö	14	13	1
Terapia	14	14	0
Erietyiset ryhmät	10	8	2
Psykiatria	7	7	0
Työnohjaus ja koulutus	19	18	1
Vanhustyö	11	11	0
Yhteensä	84	79	5

Koekäyttäjät arvioivat korttien toimivuutta muun muassa seuraavilla sanoilla.

Syntyi kommentteja ja keskustelua, arvostavaan sävyyn ja samalla tunnetaso oli ryhmässä auki.

Kortit toimivat erittäin hyvin, asiakas puhui avoimesti ja analysoi itsekin, miksi juuri tämä ovi puhutteli.

Korttisarja toimi yli ennako-odotusten. Korttien avulla pääsimme siirtymään tulevaisuuteen, kun ensin oli todennettu nykytilanne.

Koekäyttäjät arvioivat korttien toimimattomuutta muun muassa näillä sanoilla.

Tunne-keskusteluun heidän kanssaan oli vaikea päästä, koska heidän piti olla puolustuskannalla ja pyrkiä kaikin tavoin vakuuttamaan minut... Tässä kortit eivät toimineet sillä tavalla kuin olisin toivonut.

Nuorten mielestä kortit olivat osin tylsiä ja liian samanlaisia. Kiinnostuneisuus oli vähäistä...eikä ryhmäkerta heitä kovin innostanut.

Tämä oli heille lähes ylitsepääsemättömän vaikeaa. He eivät oikein pystyneet kertomaan mitään...voi olla se, etteivät he kokeneet ryhmää

tarpeeksi turvalliseksi. Ovi-symboli voi viedä syviin ajatuksiin ja tunteisiin, että turvattomassa ryhmässä tämä voi tuntua ahdistavalta.

Koekäyttäjryhmät perhetyötä lukuun ottamatta ottivat kantaa **kumpi korttisarjoja käyttäessä on merkityksellisempi, ohjaaja vai korttisarja**. Selvä pääpaino vastauksissa oli ohjaajan merkityksellä. Koekäyttäjien raporteista löytyi 20 mainintaa ohjaajan roolin merkittävyydestä.

Mielestäni osaava ohjaaja on kaiken a ja o. Ohjaajan täytyy tietää, mitä, miksi ja miten välinettä käytetään. Hänellä tulee olla tavoite, miksi jotain tehdään ja miten. Välineet ovat vain apuvälineitä johonkin.

Itse sanoisin, että osaava ohjaaja on tärkeämpi kuin täysin toimiva korttisarja. Osaava ohjaaja osaa paikata korttisarjan puutteellisuuden, jos päätyy korttisarjaan jossa puutteita hänen mielestään.

Vaikka ohjaajan roolin merkitys korttisarjoja käytettäessä nousi vahvaksi, sai myös korttisarja omat kannattajansa koekäyttäjistä. Yhteensä kuudessa maininnassa otettiin kantaa toimivan korttisarjan puolesta. Kuudesta maininnasta kuitenkin vain yhdessä asetettiin korttisarjan merkitys ohjaajan yläpuolelle. Viidessä otettiin kantaa hyvän korttisarjan puolesta, mutta pääpaino pidettiin ohjaajan roolissa.

Välineen tulee siis olla katu-uskottava, jotta esim nuoret tarttuvat siihen.

Mielestäni molemmilla on merkitystä, niin ohjaajalla, kuin korteillakin, riippuen aina myös asiakkaasta.

Kahden työalueen, terapian sekä työnohjauksen ja koulutuksen, vastauksissa muodostettiin vielä yksi ryhmä aiheeseen. Ryhmissä otettiin kantaa siihen, miten työntekijää tai korttisarjaa tärkeämpää on suhde työntekijän ja asiakkaan välillä. Yhteensä tämä näkökulma sai viisi mainintaa.

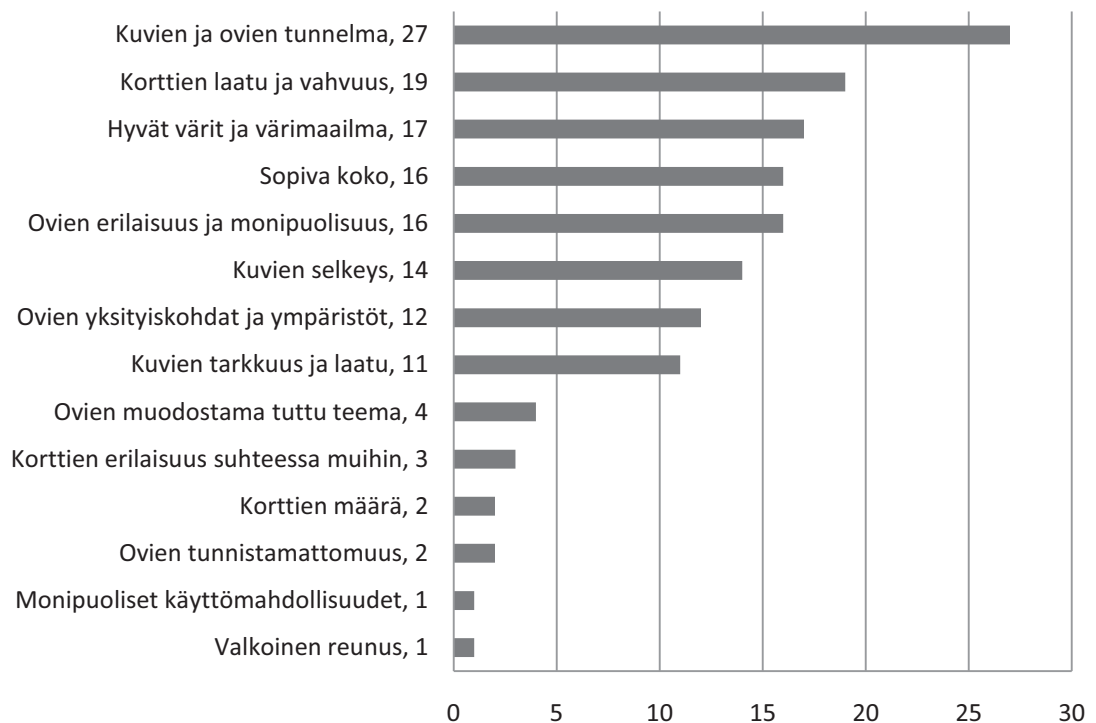
Tärkeäksi näen työskentelytilanteet ja rauhallisen ympäristön. Työntekijän ja potilaan luottamuksellisen hoitosuhteen missä työskentely tapahtuu.

Keskinäinen luottamus on olennaisen tärkeää. Ja siihen tietysti kuuluu hyvän ohjaussuhteen perusta: yhteinen elämän ihmetteleminen. Tekniset taidot ovat vain apuväline tässä isommassa tehtävässä.

3.3 Kyselykaavakkeen vastaukset tiedon lähteenä

Kyselykaavakkeessa koekäyttäjät ottivat kantaa käyttämänsä Ovi-korttisarjan hyviin ja kehitettäviin ominaisuuksiin sekä yleisemmällä tasolla kuvakorttisarjojen hyviin ominaisuuksiin. Vaikka vastaukset keskittyivät pääasiassa käsittelemään vain Ovi-korttisarjan ominaisuuksia, on niistä vedettävissä linjauksia myös yleisemmin kuvakorttisarjojen hyvistä ominaisuuksista. Tämä erityisesti, koska vastaajien luettelemat korttisarjojen hyvät ominaisuudet ja asiakastilanneraporttien tulokset tukevat toisiaan.

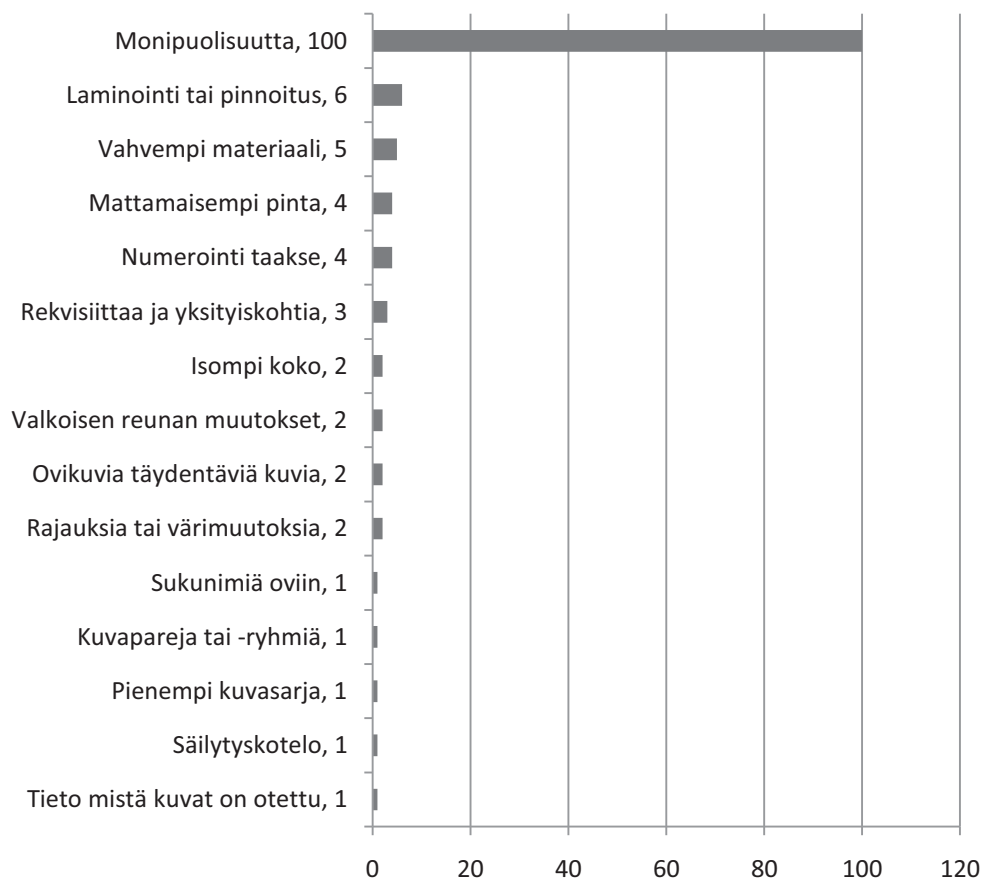
Ovi-korttisarjan hyviä ominaisuuksia koekäyttäjät nimesivät kuvion viisi mukaisesti.



KUVIO 5. Ovi-korttisarjan hyviä ominaisuuksia kyselykaavakkeiden perusteella, lukumäärä

Ovi-korttisarjan hyvistä ominaisuuksista kuvien tunnelmaa kuvailtiin muun muassa sanoilla houkutteleva, arvoituksellinen ja monipuolinen. Ovia taas kuvailtiin muun muassa sanoilla hauraus, suoraviivaisuus ja kauneus. Korttien postikorttimaisuutta niin koon kuin laadunkin suhteen puolustettiin. Postikorttikokoa pidettiin käteen sopivana ja muutenkin toimivan kokoisena. Väriosiossa koekäyttäjien mielestä kirkaat, lämpimät värit ja hyvä värimaailma olivat yksi korttisarjan vahvuuksista. Ovien monipuolisuus taas toi esiin koekäyttäjien näkökulmaa korttisarjan ovi-valikoiman monipuolisuudesta. Koekäyttäjät kokivat kuvasarjan kuvien olevan selkeitä katsoa ja ymmärtää. Yksityiskohdiksi vastaajat nimesivät kuvissa esiintyvät ovien yksityiskohdat (kuten ikkunat, rivat ja lukot) sekä ovien ympäristöt (kuten talon seinät ja kasvillisuus). Näiden koettiin lisäävän korttisarjan kuvien mielenkiintoa ja antavan lisämerkityksiä oville.

Ovi-korttisarjan kehitettäviä ominaisuuksia koekäyttäjät nimesivät kuvion kuusi mukaisesti.

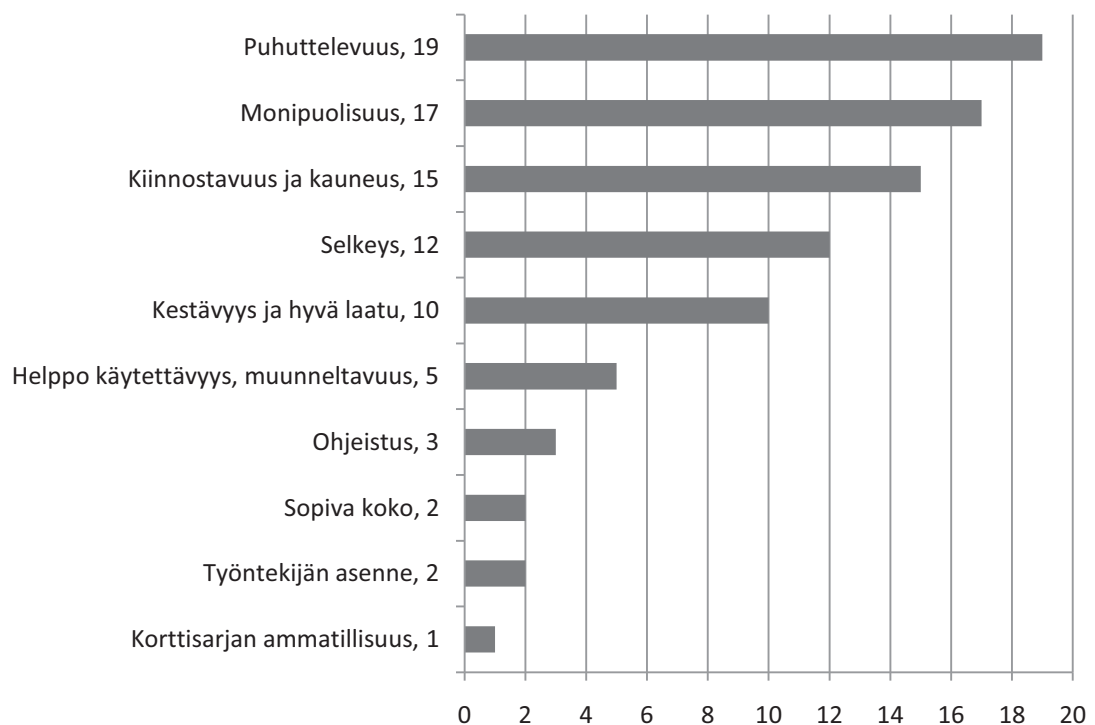


KUVIO 6. Ovi-korttisarjan kehitettäviä ominaisuuksia kyselykaavakkeiden perusteella, lukumäärä

Ovi-korttisarjan kehitettävissä ominaisuuksissa koekäyttäjät ottivat paljon kantaa korttisarjan monipuolistamisen puolesta. Kaikkien monipuolistamista koskeneiden mainintojen sisällä eniten toiveita tuli arkipäiväisten, suomalaisten ovien lisäämisestä korttisarjaan (19 mainintaa), avonaisten tai raollaan olevien ovien lisäämisestä (12 mainintaa) ja eri vuoden- sekä päivänaikojen lisäämisestä korttisarjaan (10 mainintaa). Muissa maininnoissa puhuttiin yleisemmin vain kuvien monipuolistamisesta.

Korttien laminointia tai muuta pinnoittamista toivottiin hygieniasyistä ja kestävyys lisäämiseksi. Toive mattamaisemmasta pinnasta syntyi toiveesta estää korttien kiiltely käyttötilanteessa. Juoksevan numeroinnin lisääminen korttien taakse taas nousi tarpeesta dokumentoida helposti asiakkaan tekemiä korttivalintoja

Asiakastyössä toimivan korttisarjan ominaisuuksia koekäyttäjät nimesivät kuvion seitsemän mukaisesti.



KUVIO 7. Hyvän korttisarjan ominaisuuksia yleisellä tasolla kyselykaavakkeiden perusteella, lukumäärä

Korttisarjan puhuttelevuuden yhteydessä koekäyttäjät kertoivat muun muassa tunteiden nostattamisesta, sisäisen maailman löytämisestä, ajatusten herättämisestä ja monitulkintaisuudesta. Kiinnostavuutta ja kauneutta koekäyttäjät määrittivät muun muassa miellyttävyydellä, yksityiskohdilla, näyttävyydellä ja inspiroivuudella. Kestävyyden osalta korttisarjan toivottiin kestävän käyttöä sekä puhdistusta ja olevan laadukas. Korttisarjan toivottiin myös olevan nopeasti käyttöön otettavissa ja muunneltavissa vaatimustasoltaan eri asiakasryhmille sopivaksi.

3.4 Asiakastilanneraportit tiedon lähteenä

Asiakastilanneraporteissa koekäyttäjät kertoivat Ovi-korttisarjan avulla tapahtuneesta asiakastyöstä. Seuraavaan on koottu tuloksia koekäyttäjien kirjoittamista asiakastilanneraporteista. Kyseisistä raporteista on poimittu tietoja korttisarjan toimivuudesta ja hyvän korttisarjan ominaisuuksista. Tutkimuskysymyksen ulkopuolisena, mutta vahvasti kaikki koekäyttäjärühmät läpi leikkaavana huomiona asiakastilanneraporteista nousi tieto korttisarjan käyttämisen edusta asiakastyön syventäjänä. Vaikka löydös ei suoraan vastaakaan tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykseen, on se otettu lyhyeen tarkasteluun. Tämä siitä syystä, että sen pohjalle rakentuu tarve hyvälle korttisarjoille. Ellei tarvetta korttisarjojen käyttämiselle ole, ei ole tarvetta käytettäville korttisarjoillekaan.

Seuraavassa on ensin kerrottu koekäyttäjien ajatuksista korttisarjan käytöstä asiakastilanteen syventäjänä ja sen jälkeen on suunnattu tekstiä kohti asiakastilanneraporteista nousevia toiveita toimivan korttisarjan ominaisuuksista. Ominaisuudet on kirjoitettu auki yksitellen koekäyttäjien esimerkkien avulla. Luvun lopussa on tuotu esiin asiakastilanneraporteista noussut huomio kahdesta asiakasryhmästä, joille Ovi-korttisarja ei sopinut käyttöön.

Kaikkien koekäyttäjärühmien edustajat ottivat vahvasti kantaa siihen, että **Ovi-korttisarjan käyttäminen asiakastyössä lisää keskustelua ja syventää sitä**. Jokaisessa koekäyttäjärühmässä oli useita (6–22 kpl/ryhmä) mainintoja asiasta. Yleismainintana

vastauksissa oli tieto siitä, että korttisarja lisää avointa puhumista keskustelun muodossa ja kerrotun analysointia.

He pitivät kokemusta hyvänä, sanoivat että ”en olisi uskonut, että näin paljon kerron”, ”hämmästyin, mitä sanoja suustani tulee”.

(Kortit) auttoivat työnohjattaviani sanoittamaan asioita ehkä hieman uudesta näkökulmasta.

Lähemmin tarkasteltuna vastauksista löytyi tietoa osa-alueista, jotka koekäyttäjät yhdistivät keskustelun syvenemiseen ja lisääntymiseen. Koekäyttäjien mukaan korttisarjan avulla oli helpompi tuoda esiin tunteita ja tunnelmia. Koekäyttäjien vastausten mukaan asiakkaiden oli helpompi nimetä ja kuvata mielialoja ja tunnetiloja korttien avulla.

Mielestäni kyseinen ovi-korttisarja palveli keskusteluhoidon lisukkeena avaten potilaiden tunteita, joille heillä ei aiemmin vielä sanoja. Ovet niin kuvaavia, että ne tempaisivat mukaansa niukkasanisimmatkin henkilöt ja saivat heidät ääneen puhumaan mielikuviaan, joita peilasivat oman itsensä kautta.

Potilas löysi tilannettaan kuvaavat kuvat suhteellisen nopeasti ja pystyi analysoimaan tilannettaan objektiivisemmin.

Samoin koekäyttäjien vastauksista löytyi tieto siitä, että kortit auttoivat asiakkaita kertomaan henkilökohtaisia ja itselle tärkeitä, syvällisiä asioita. Useissa vastauksissa oli erityisesti mainittu itsestä ja henkilökohtaisista asioista puhumisen helpottuvan, kun niistä voi puhua kortin avulla kuvan kautta. Koekäyttäjien mukaan myös nykyhetkestä kertominen helpottui kortteja käytettäessä.

Tarinat, jotka nuoret kertoivat korttien avulla olivat hyvin koskettavia ja syvälle meneviä. Kortit auttavat kertomaan hyvin henkilökohtaisia ja tärkeitä asioita, tunnelmia ja tapahtumia.

Hän sanoi kuvan olevan valoisaa, sellaista, että siitä helpohko mennä eteenpäin. Siinä ei ole pelottavaa tai ahdistavaa vaan rauhallista ja turvallista. Potilas yhdisti nykyisen vallitsevan tilanteensa olevan jo nyt samanlainen kuin kuvassa ja toivoi sen jatkuvan.

Etuna korttien käytölle mainittiin myös niiden käyttämisen vaikutus tapaamisen tunnelmaan ja tilanteen vuorovaikutuksellisuuteen. Kortit synnyttivät muun muassa muistoja ja tarinoita, joita haluttiin jakaa muiden kanssa. Tämä lisäsi läsnä olevien ihmisten välillä vuorovaikutusta ja loi positiivista tunnelmaa tilanteeseen. Erityisesti ryhmätilanteissa vuorovaikutuksen lisääntyminen toi mukanaan myös suurentuneen tarpeen toisen ihmisen erillisyyden hyväksymiselle.

Asukkaan kanssa saatiin aikaan hyvää keskustelua ja toinenkin samassa pöydässä istuva rouva kiinnostui korteista ja keskusteltiin yksilöllisesti myös hänen kanssaan.

Inhokkorttien avulla oli helppo kertoa mm. että inhoaa likaisuutta, ei haluaisi mennä sisälle jne. Saman kokemuksen jakaminen koettiin yhdistäväksi ja erilaisuuttakin oli siedettävä...mieluisat kortit taas saivat muistelemaan ja kertomaan itselle voimavaroja tuovista tai haaveiltavista asioista.

Kolmen työalueen koekäyttäjät ottivat selkeästi kantaa siihen, että korttien käyttäminen mahdollistaa työntekijöille tilanteen tutustua asiakkaaseen tai potilaaseen paremmin ja tehdä arviota asiakkaan tai potilaan tilanteesta. Samoin korttisarja mahdollisti toteutuneen työskentelyn aikaansaamien muutosten näkyväksi tekemisen. Kaikkien työalueiden koekäyttökokemuksissa nämä ajatukset olivat luettavissa niin sanotusti rivien välistä, mutta selkeänä mainintana ne nousivat neljältä työalueelta.

Tehdyt valinnat toivat ryhmäläisten toiveista, mutta myös peloista uutta tietoa meille ohjaajille. Ryhmäläiset kuvailivat tarkasti oven takaista maailmaa eikä pohdinta jäänyt vain oveen.

Potilaskin selvästi yllättyi sitä muutosta, jonka näki kuvien kautta tilanteessaan muuttuneen, se jollain tapaa konkretisoitui paremmin kuin pelkän puhumisen kautta.

Terapian työaluetta lukuun ottamatta kaikkien koekäyttäjärühmien edustajat ottivat kantaa siihen, että nyt koekäytössä ollutta **Ovi-korttisarjaa on monipuolistettava aiheen variaatioilla** sen paremman toimivuuden takaamiseksi. Kaiken kaikkiaan

palaute monipuolistamisesta keskittyi muutamaan toivelajiin. Kaikkein eniten korttisarjaan toivottiin lisättävän käyttäjien arkea lähellä olevia, niin sanotusti tavallisia ovia. Nyt kuvasarjassa olleet ovet koettiin kaukaisiksi, kun ne eivät ulkoasultaan juurikaan liittyneet Suomessa elettyyn arkeen. Seuraavaksi eniten toiveissa pyydettiin lisäämään kuvasarjaan avonaisia tai raollaan olevia ovia. Kaiken kaikkiaan palautteissa oli läsnä toive kuvien monipuolistamisesta erilaisten ovien kautta. Palautteessa toivottiin korttisarjan monipuolisuutta lisättävän tietynlaisilla ovilla (esimerkiksi hätäuloskäynnit ja lasiovet), mutta myös kansainvälisillä ovilla ja sisältä päin kuvatuilla ovilla. Lisäksi kuviin toivottiin lisättävän pienesineitä ja muita oven yksityiskohtia.

Käytännössä toiveissa oli siis läsnä kaksi kuvien monipuolistamisen teemaa. Toisaalta toivottiin käyttäjien arkea, elämää ja kulttuuria läsnä olevia ovia. Toisaalta taas toivottiin runsasta variaatiota niin ovien toiminnallisuuteen, kuin ulkomuotoon.

Mietin millainen vaikutus olisi jos korteissa olisi muutama vaikkapa vain hieman raollaan oleva ovi...ikään kuin viemässä joissakin tilanteissa lähemmäksi ongelman ratkaisua.

Kiinnitin huomiota siihen, että kaikki ovet on kuvattu ulkoapäin. Ei siis ole yhtään ovea, josta pääsisi ulos.

Koekäyttäjryhmistä kuusi kertoi **korttisarjan kuvien mielenkiintoisuudesta, tunteiden herättämisestä ja monipuolisesta käytettävyydestä**. He näkivät tärkeänä, että korttisarja on sitä käyttävän työntekijän mielipiteen lisäksi asiakastyössä mielenkiintoinen, monipuolinen ja tunteita herättävä. Mielenkiintoisuuden tulee rakentua siten, että korttisarja herättää mielenkiintoa erilaisissa asiakasryhmissä ja toimii hyvin erilaisissa käyttötilanteissa.

Visuaalisesti kiinnostava juttu herättää mielenkiinnon ja houkuttaa tarinankerrontaan.

Pidän tekstittömistä kuvista, sillä en halua, että teksti rajaa sitä, mitä ohjattava kuvassa näkee.

Tunteiden herättämiseen koekäyttäjät ottivat kantaa myös ajatuksella korttisarjan ankeudesta. Liiallista ankeutta pidettiin huonona ja koekäyttäjät pikemminkin korostivat hyvänä asiana korttisarjan kauneutta ja harmonisuutta.

Monet korttisarjat ovat kuviltaan jotenkin ankeita/ahdistavia ja olen miettinyt, onko ”ammatillisesti uskottavan” korttisarjan ihan oikeasti pakko olla outo ja ruma? ...pidän siitä, että kortteja on levollista katsella, vaikka niiden avulla käsittelee vaikeitakin asioita.

Osasta korteista kuvastuu liikaa ankeus, saattaa aiheuttaa ahdistusta muistisairaalle.

Yhden maininnan mukaan korttisarjassa on tärkeää, että se rakentuu kestäväälle näkökulmalle. Tällöin korttisarja ei niin sanotusti kulu pois muutaman vuoden aikana, vaan se kestää aikaa paremmin.

Tärkeää on, että ne (korttisarjat) ...omaavat jonkin hyvän ja kestäväen näkökulman. Esimerkiksi ovi-korttisarja tulee olemaan kestävä tuote, sillä sen symboli on niin universaali.

Kolmen ryhmän koekäyttäjät puhuivat raporteissaan **korttisarjan yksityiskohdista**. Aineiston mukaan yksityiskohtina pidettiin kuvien pääkohteen oheista rekvisiittaa ja pääkohteen muunnoksia. Näitä olivat muun muassa lukot, kasvit, postilaatikot, ovien kuviot, ikkunat, valon muutokset ja niin edelleen. Yksityiskohtien läsnäoloa kuvissa pidettiin hyvänä erityisesti, koska kaikki kuvasarjan kuvat olivat teemallisesti ja visuaalisesti lähellä toisiaan. Korttien kuvissa olevat yksityiskohdat auttoivat erottamaan kuvat toisistaan ja loivat mielekkyyttä korttisarjan käyttämiseen. Pienistä yksityiskohdista koekäyttäjien asiakkaat löysivät niin sanotusti sen jonkin, jonka vuoksi kuva tuli valituksi. Palautetta lukiessa tuli tunne, että yksityiskohdat herättivät kuvat eloon ja toimivat kuvien punctum-kohtina.

Kuvat selkeitä, värikkäitä ja yksinkertaisia ja kuitenkin tarkastelussa niissä on paljon yksityiskohtia.

Ilahduttavan paljon opiskelijat löysivät kuvista pieniä vivahteita, jotka tarjosivat mahdollisuuden tulkinnoille ja lisäkysymyksille.

Samaan aikaan yksityiskohdat ja yhdessä teemassa pitäytyminen kuitenkin tekivät korttisarjasta haasteellisen. Korttien käyttäminen vaikeutui, kun kuvat erottuivat toisistaan pääasiassa pienten yksityiskohtien avulla.

Ovi-kuvat ovat haastava väline, koska se sisälsi vain oven kuvia...aikaisemmin käyttämäni sarjat...ovat olleet moniulotteisempia.

Nuoret katsoivat tarkkaan kortteja. Valitsivat pitkään ja huolella. Heidän mielestään kortit olivat liian samanlaisia. Pienet yksityiskohdat erottivat kortit toisistaan ja siksi valinta oli niin vaikea.

Koekäyttötilanneraporteista on nostettavissa myös **fyysisiä vaatimuksia korttisarjoille**. Kaikki alla esitetyt fyysisten ominaisuuksien toiveet löytyvät 1–4 koekäyttäjryhmältä. Mikään fyysisten ominaisuuksien toive ei tehnyt läpileikkausta kaikista koekäyttäjryhmistä.

Suurimpana toiveena fyysistä ominaisuuksista nousi toive korttisarjan kuvien laadusta ja selkeydestä. Koekäyttäjät toivoivat kuviin laatua ja laadun mukanaan tuomaa selkeyttä sarjaan. Laatuun yhdistettiin myös korttisarjan värit sekä niiden luoma värimaailma ja pinnan himmeys tai kiiltävyys.

Kun käytetään jotain välinettä, tulee sen kuitenkin olla laadukas.

Oman työni kannalta toimivan korttisarjan tärkeimpänä asiana pidän kuvien mielekkyyden ja selkeyden. Koska käytän kuvia iäkkäiden ihmisten kanssa, niin kuvien selkeys korostuu, jotta myös heikkonäköiset näkisivät kuvat.

Kolmen koekäyttäjryhmän ajatukset liikkuivat korttien määrässä. Määrään otettiin kantaa kahdesta näkökulmasta. Toisaalta Ovi-korttisarjan korttien määrää (52 kuvaa) pidettiin hyvänä ja toisaalta sen liian suurta korttimäärää pidettiin hankalana käytön

kannalta. Muutamassa raportissa muistutettiin siitä, että tarvittaessa runsaasta määrästä kortteja voi ottaa käyttöön vain osan.

Vaikka otin vain osan korteista koki potilas olleen niitä liian monta.

Hyvä asia on se, että kortteja on paljon. Kun käyttää samoja kortteja saman porukan kassa muutaman kerran, jotkut oppivat muistamaan omia tai toisten tarinoita tietyistä ovista.

Korttisarjan koko ja materiaalin laatu herättivät vain vähän mielipiteitä asiakastilanneraporteissa. Vain yksi koekäyttäjryhmä otti kantaa siihen, että nyt käytössä olleen kortin koko oli liian pieni ja yksi koekäyttäjryhmä toivoi riittävää tukevuutta korteille niin pahvin kuin mahdollisesti laminoinnin muodossa.

Hankaluutena oli kortin pieni koko, kauempaa ei juuri nähnyt mutta tulipahan kuvailtua enemmän sanoin.

Laminoisin kortit, sillä ne kuluvat nopeasti käytössä.

Korttien taakse toivottiin numerointia. Tämä toive tuli selkeästi kahdelta työalueelta. Toivomuksen taustalla oli helpottunut mahdollisuus dokumentoida asiakkaiden valintoja selvemmin.

Numerointi auttaisi...eli ei tarvitsisi selittää millainen kortti, jos olisi numero ja kaikki tietäisivät, mistä kortista puhutaan.

Numerointi kortin toiselle puolelle, jolloin on helpompi palata edellisen kerran valintoihin, mikäli se tuntuu tarpeelliselta.

Ovi-korttisarjan koekäyttäjät toivoivat **lisäosia ja ohjeistusta korttisarjaan**. Kolmella työalueella toivottiin käyttöohjeita liitettäväksi korttisarjaan. Lisäksi yhdellä työalueella toivottiin myös teoreettista taustaa kuvakorttien oheen. Nyt koekäytössä olleisiin kortteihin ei liitetty käyttöohjetta tai teoriatietoa, koska koekäyttötilanteita ei haluttu suunnata ohjeistuksella. Tämä oli vaikeuttanut joidenkin koekäyttäjien toimintaa. Osa

myös toivoi käyttöohjeita kortttisarjan oheen, vaikka heillä ei varsinaisesti ongelmia kortttisarjan käytössä ollutkaan.

Jos kortttisarja tulee käyttöön myös sellaisille henkilöille, joilla ei ole lainkaan kokemusta korttien käytöstä, niin olisi hyvä olla joitakin esimerkkejä siitä, miten kortteja voi käyttää.

Visuaalisen ulkonäön lisäksi väline täytyy perustella teoreettisesti, kertoa sen taustalla olevia näkökulmia.

Koekäyttäjät toivoivat taustatietoa kortttisarjan kuvista. Erityisesti kahden työalueen koekäyttäjät kohtasivat asiakastyössä tilanteita, joissa asiakkaita kiinnosti kortttisarjan kuvien historia. Näihin kysymyksiin vastatakseen koekäyttäjät toivoivat hieman taustatietoa kortttisarjan kuvista.

Arvuuttelua oli myös millaisesta rakennuksen ovesta oli kulloinkin kyse ja olisiko ovi enää edes käytössä.

Se mitä kaipasin, ja osa potilaistakin olisi taustatiedot kuvista, millaisista paikoista kuvat on otettu ja missä maassa tms. Ovi-kuvat herättivät paljon juuri kysymyksiä ovien alkuperästä.

Ovi-kortttisarjan koekäyttäjien joukosta löytyi **kaksi ryhmää, joille Ovi-kortttisarja soveltui erityisen huonosti**. Nämä ryhmät olivat autistiset henkilöt ja kielitaidottomat maahanmuuttajat. Molemmissa asiakasryhmissä ongelmaksi muodostuivat kommunikoinnin vaikeudet työntekijän ja asiakkaiden välillä tai asiakkaiden kesken. Ovi-kortttisarjan menestyksellä käyttäminen olisi vaatinut syvempää osaamista ja ymmärrystä käytetystä kielestä. Tämän puuttuessa kortttisarjan käyttäminen tavoitteellisesti muodostui mahdottomaksi muutaman kuukauden mittaisen koekäyttöajan aikana.

Ihan ummikoille kuvasarja sopi huonosti koska meillä on tällä tasolla vielä niin vähän sanoja käytössä. Tässä vaiheessa kysymys-sanoista osataan vasta: mikä tämä on? ...ovi.

Ei onnistunut...ovi-korttisarja ei toiminut meidän asiakkaisiin...meidän asiakkaisiin ”uppoaa” konkreettisemmat kuvat...autistit vaativat toistoa, joten jatkamme...korttien ja kuvien käyttö autismityössä vaatii pitkäjännitteisyyttä ja toistoa toiston perään.

4 ASIAKASTYÖSSÄ TOIMIVALTA KORTTISARJALTA TOIVOTTAVAT OMINAISUUDET

Lähtökohtaisesti hyvän korttisarjan ominaisuudet tiivistyvät seuraavaan lauseeseen. Korttisarjan on oltava laadukas, mielenkiintoinen, hyvin suunniteltu, ammatillinen ja kiinnostava. Mikään edellisen lauseen termeistä ei kuitenkaan ole yksiselitteinen, vaan jokaiselle termille löytyy omanlaisensa määritelmä termin määrittelijän mukaan. On etsittävä tarkempaa ja yksiselitteisempää tietoa asiakastyössä hyvin toimivan korttisarjan ominaisuuksille. Millainen siis on laadukas, mielenkiintoinen, hyvin suunniteltu, ammatillinen ja kiinnostava korttisarja? Tähän löytyy vastaus seuraavassa. Koekäyttäjien vastauksia on vedetty yhteen ja niiden perusteella on laadittu taulukollinen määritelmä hyvin toimivan korttisarjan ominaisuuksista.

Toimivan korttisarjan ominaisuudet muodostuvat korttisarjan fyysisistä ominaisuuksista, sen kuvista ja tunnemaailmasta, korttisarjan käyttämisestä sekä sarjaan kuuluvista lisäosista. Seuraavaan on kirjoitettu taulukoineen opinnäytetyön tuloksena saadut tiedot koekäyttäjien toivomista ominaisuuksista hyvälle korttisarjalle.

TAULUKKO 6. Toimivan korttisarjan fyysiset ominaisuudet

Toimivan korttisarjan fyysiset ominaisuudet

Materiaali laadukasta ja kestävä. Vahvuus vähintään postikorttivahvuus.

Korttien koko sopiva. Riittävän iso näkyäkseen ryhmässä käytettäessä, mutta riittävän pieni käsitellä ja säilyttää. Postikorttikoko havaittiin hyväksi.

Riittäväsi kortteja. Koekäytetyn korttisarjan 52 kuvaa pidettiin pääosin hyvänä määränä.

Mattapinta heijastusten ja tahraantumisen estämiseksi.

Pinnoitus tarpeen mukaan esimerkiksi laminoimalla. Tällä varmistetaan korttien pitkä käyttöikä ja puhtaanapidon mahdollisuus.

TAULUKKO 7. Toimivan korttisarjan kuvaominaisuudet

Toimivan korttisarjan kuvaominaisuudet

Kuvat laadukkaita kuvausteknisesti. Kuvat tarkkoja ja selkeitä.

Hyvät, kirkkaat värit. Kaikki värit edustettuna tasapuolisesti.

Kaunis ja hyvätunnelmainen sarja.

Paljon yksityiskohtia.

Kuvat monipuolisia ja kuvissa kuvatun aiheen eri variaatioita sekä vuorokauden- ja vuodenajan vaihteluja.

Kuvien liittyminen käyttäjien kulttuuriin ja arkeen.

Tekstittömyys.

Riittävä poikkeaminen muista korttisarjoista.

Visuaalinen kiinnostavuus.

Näkökulma, joka kestää aikaa.

TAULUKKO 8. Toimivan korttisarjan tunneominaisuudet

Toimivan korttisarjan tunneominaisuudet

Tunteiden herättäminen ja puhuttelevuus.

Muistojen herättäminen.

Ajatusten ja tarinoiden herättäminen.

Keskustelun syventäminen ja käyttäjän sisäisen maailman löytämisen mahdollistaminen

Vältettävä liikaa ankeutta ja ahdistavuutta.

Käyttötilanteen tunnelmaan vaikuttaminen.

Turva puhua itsestä kortin ja kuvan kautta.

Uusien näkökulmien avaaminen ja asioiden analysoinnin mahdollistaminen.

Tunteiden nimeämisessä auttaminen.

Monitulkintaisuus.

Sosiaalisen vuorovaikutuksen lisääminen.

TAULUKKO 9. Toimivan korttisarjan käyttöominaisuudet

Toimivan korttisarjan käyttöominaisuudet
Käyttöohjeet ja ideoita korttien käyttämiseen.
Monipuolisuus ja muunneltavuus käyttömahdollisuuksissa.
Helppokäyttöisyys.
Mahdollisuus työntekijälle tutustua asiakkaaseen ja tehdä arvioita.

TAULUKKO 10. Toimivan korttisarjan lisäosat

Toimivan korttisarjan lisäosat
Taustatietoa kuvista.
Numerointi.
Säilytyskotelo.
Teoreettista taustatietoa.
Lisäosia ja täydentäviä kuvia.

5 POHDINTAA TUTKIMUSTULOSTEN ÄÄRELLÄ

Kuten lähdekirjallisuudessa sanotaan, opinnäytetyö ei koskaan ole valmis vielä silloin, kun tulokset on analysoitu. Tarvitaan vielä tuloksia selittävää ja tulkitsevaa tekstiä, joka tuo julki aineiston analyysissa esiin nousseita merkityksiä. Tämä luku sisältää opinnäytetyön tekijän pohdintaa prosessista sekä tuloksista. Kyseessä on yhden ihmisen subjektiivinen tulkinta asioista, joka väriytyy tulkitsijan omasta ymmärryksestä käsin. Lukijat sekä opinnäytetyöhön osallistuneet henkilöt voivat jakaa työn tekijän pohdinnan, mutta olla myös siitä eri mieltä. Tästä lähtökohdasta syntyy keskustelu, joka vie asioita eteenpäin ja herättää tutkimuksen henkiin. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 229.)

5.1 Opinnäytetyön tuloksista

Opinnäytetyön tuloksena saatiin laaja ja vakuuttava lista hyvin toimivan kuvakorttisarjan ominaisuuksista. Lista on helppo hyväksyä ja olla sen kanssa samaa mieltä, koska mikään annetuista määreistä ei sodi vastaan yleistä ajatusta laadukkaasta työvälineestä. Opinnäytetyön tuloksissa heijastuu se, että työn välineenä käytettiin Ovi-korttisarjaa. Ymmärrettävästi suurimman määrän mainintoja ovat saaneet ne ominaisuudet, jotka korostuivat juuri Ovi-korttisarjassa. Hyvänä pidettiin ominaisuuksia, joita Ovi-korttisarjasta löytyy ja toisaalta korttisarjoihin kaivattiin kiivaasti ominaisuuksia, joita siitä puuttui. Työn tekijä näkemys kuitenkin on, että opinnäytetyössä esiin nousseet hyvin toimivan kuvakorttisarjan ominaisuudet ovat yleistettävissä myös muihin sarjoihin. Tämä siitä syystä, että tulokset on koottu esiin nousseista ominaisuuksista arvottamatta niitä esiintymistiheyden mukaan. Tällöin myös harvoja mainintoja saaneet ominaisuudet ovat päässeet listaan mukaan ja juuri Ovi-korttisarjan heikkoudet tai vahvuudet eivät korostu yli muiden.

Jos tuloksista lähdetään nostamaan yksittäisiä ominaisuuksia esiin, tulee ensimmäisenä vastaan monipuolisuus. Erityisen mielenkiintoista on, että kuvakorttisarjoihin toivottiin monipuolisuutta selkeästi enemmän kuin mitään muuta. Opinnäytetyön tulosten

valossa näyttäytyy, että monipuolisuus itsessään on kantava ominaisuus kuvakorttisarjoissa. Jos monipuolisuus on heikko, on koko kuvakorttisarja heikko. Toinen mielenkiintoinen ja runsaasti esiin noussut aihe oli korttisarjan linkittyminen käyttäjien arkeen ja kulttuuriin. Nämä kaksi toivetta kiinnittyivät toisiinsa siten, että monipuolisuuden toiveen sisällä korostui erityisesti toive korttisarjan monipuolistamisesta lisäämällä suomalaista arkea lähellä olevia ovia. Kuvien monipuolisuus itsessään ei siis tuntunut riittävän, vaan koekäyttäjät halusivat lisää kosketuspintaa eletävän kulttuurin arkeen. Toivomus on sinänsä ymmärrettävä, koska konteksti, jossa korttisarjaa käytetään, on usein hyvin henkilökohtainen ja tunteikas.

Monipuolisuuden ja arjen läheisyyden teemat itsessään ovat mielenkiintoisia. Toisaalta monipuolisuutta toivottiin korttisarjaan kiihkeästi enemmän kuin mitään muuta. Toisaalta se sai jo nyt käytössä olleesta korttisarjasta kiitosta. Samoin opinnäytetyön aineistosta nousi esiin kritiikkiä nyt käytössä olleiden ovien tunnistamattomuudesta ja arjen kaukaisuudesta. Kuitenkin samaan aikaan osa koekäyttäjistä piti tätä ominaisuutta hyvänä. Lopputulokseksi lienee vedettävissä kompromissi näiden asioiden puolivälistä. Korttisarjaan tarvitaan monipuolisuutta ja arjen läheisyyttä, mutta samaan aikaan myös riittävää etäisyyttä ja tunnistamattomuutta mahdollistamaan kahlitsematon ajatuksen virta.

Monipuolisuuden teemaan liittyy vielä ajatus kuvien yksityiskohdista. Nyt käytössä ollut Ovi-korttisarja sai kiitosta sekä moitteita kuvien yksityiskohdista. Toisaalta niitä pidettiin kuvasarjan vahvuutena ja kuvien punctum-kohtina. Toisaalta korttisarjaa kritisoitiin siitä, että vain niiden avulla korttien kuvat erottuivat toisistaan. Oletettavaa on, että nykyisten Ovi-korttien kanssa kuva tuli asiakkaan valitsemaksi juuri jonkin yksityiskohdan takia, monipuolistetussa sarjassa valinnan perusteena ehkä useammin olisi itse ovi.

Mielenkiintoinen yksityiskohta on tulos, joka kertoo kahdesta asiakasryhmästä, joille Ovi-korttisarja ei sopinut. On enemmän, kuin ymmärrettävää, että kuvakorttisarjan käyttäminen työvälineenä työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa vaatii ymmärrystä tehtävästä työstä ja riittävän määrän sanoja yhteisestä kielestä. Autistisilla

ja kielitaidottomilla maahanmuuttajilla näitä ominaisuuksia ei riittävästi ole. Ilmeisesti Ovi-korttisarjaa konkreettisemmat sarjat kuvineen voisivat mahdollistaa kuvakorttien käytön myös näissä asiakasryhmissä. Korttisarjan käytön kannalta merkittävä huomio on kuitenkin myös toimimattomuuden vastapuoli. Siellä missä yhteinen kieli asiakkaan ja työntekijän välillä oli olemassa, korttisarja toimi hyvin syventäen työskentelyä ja antaen uuden arvon tilanteelle.

Yksi tämän opinnäytetyön vahvuuksista on sen laaja ja monipuolinen otos koekäyttäjistä. Koekäyttäjät jakoutuivat monipuolisesti eri määreissä. Koekäyttäjien joukossa oli eriikäisiä naisia ja miehiä eri ammattiryhmistä ja erilaisilta työnantajilta ympäri Suomen. Myös asiakasryhmiltään koekäyttäjät erosivat merkittävästi toisistaan. Edustettuina olivat pitkälti kaikki mukana olleiden työalojen pääasiakasryhmät. Aikuisten osuus asiakkaissa korostui selvästi. Vain kaksi Ovi-kortteja käyttäneistä asiakkaista oli lapsia. Opinnäytetyön tekijä pitää koekäyttäjäkunnan laajuutta ja monipuolisuutta vahvuutena, vaikka se voidaan myös nähdä heikkoutena muun muassa tiedon sirpaloitumisen vuoksi. Tässä opinnäytetyössä oli tarkoitus kartoittaa mahdollisimman laajaa työntekijäkuntaa palvelevaa tietoa ja monipuolinen koekäyttäjäkunta mahdollisti sen. Keskimäärin koekäyttäjät olivat olleet omalla alallaan töissä yli kymmenen vuotta. Tämä herättää kysymyksen siitä, korostuuko kuvakortteja ja muita luovia menetelmiä työssään käyttävissä kokeneiden ja työhönsä sitoutuneiden työntekijöiden osuus vai onko löydös sattumaa.

Monipuolisuus vahvuutena näkyy tässä opinnäytetyössä myös erilaisten koekäyttötilanteiden määrässä. Yhteensä koekäyttötilanteita oli 84, mikä on suuri määrä laadulliselle opinnäytetyölle. Opinnäytetyön kiinnostavuudesta ja ajankohtaisuudesta saatiin viitteitä koekäyttäjäksi halunneiden ihmisten suuresta määrästä ja valituksi tulleiden sitoutumisesta opinnäytetyöhön. Harva opinnäytetyö saa vastausprosenttikseen yli 100 %, kuten tässä työssä kävi. Oma osuutensa kiinnostuneiden määrän kasvattamisessa oli varmasti palkkioksi osallistumisesta luvattulla Ovi-korttisarjalla. Nykypäivän kuvakorttisarjat ovat kalliita ja sarjan saaminen ilmaiseksi työhön osallistumalla houkutteli osallistujia mukaan. Koekäyttäjät ovat

voineet myös kokea velvollisuudekseen toimittaa vastauksensa opinnäytetyön tekijälle, koska ovat saaneet arvokkaan korttisarjan palkkioksi osallistumisestaan.

Kun opinnäytetyön vastauksia peilaa korttisarjapalkkion saamista vasten, jää kysymyksiä avoimena ilman. Mikä merkitys Ovi-korttisarjan saamisella palkinnoksi on esimerkiksi siinä, että epäonnistuneita koekäyttötilanteita oli vain vähän ja niistä suurimmalle osalle löytyi selitys epäonnistumiselle korttisarjan ulkopuolelta? Vain kaksi koekäyttäjää raportoi tilanteesta, jossa koekäyttötilanteen epäonnistumisen syy löytyi juuri Ovi-korttisarjasta. Muissa tilanteissa syy löytyi pääosin turvattomasta ryhmästä tai asiakkaiden asenteesta työskentelyä kohtaan. Samaan teemaan liittyen ilmaan jää myös kysymys siitä, mikä merkitys vastausten sisältöön oli sillä, että koekäyttäjät olivat tunnistettavissa palautteestaan vastausten perusteella. Vai näkyikö onnistuneiden asiakastilanteiden määrässä kenties työntekijöiden työvuosien tuoma vahva ammattiosaaminen ja sitoutuminen työhön?

Kaiken kaikkiaan tämä opinnäytetyö kokoaa kriteerejä, joita hyvältä asiakastyössä käytettävältä kuvakorttisarjalta vaaditaan. Samoin se tekee näkyväksi tarpeen kuvakorttisarjoille. Vaikka asiaa ei erityisesti koekäyttäjiltä kysytty, saatiin vastaukseksi korttisarjojen syventävän asiakastyötä. On oikeutettua tehdä tutkimusta välineestä, jonka koetaan toimivan syventävänä elementtinä asiakastyölle. Tavoite kohti tulevaisuutta tulisi olla työvälineen kehittyminen yhä paremmaksi ja toimivammaksi asiakkaiden kanssa ja heidän auttamisessaan.

5.2 Luotettavuudesta ja pätevyydestä

Kuten kaikissa opinnäytetöissä, myös tässä työssä on pyritty välttämään virheitä. Vaikka virheiden välttäminen on johtotähtenä opinnäytetöissä, niiden luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat ja siksi niitä on arvioitava. Luotettavuutta arvioitaessa kiinnitetään huomiota reliabiliteetin ja validiteetin arviointiin. Reliaabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta ja validius tarkoittaa käytetyn menetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoitus mitata. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 231.)

Laadullisessa tutkimuksessa reliabiliteetin ja validiteetin mittaaminen on haasteellista. Tutkimus ei ole sellaisenaan toistettavissa ja näin todettavissa luotettavaksi. Myös määrällisen tutkimuksen puolella käytössä olevat tutkimuksen mittareiden luotettavuutta arvioivat tilastolliset menettelytavat istuvat huonosti laadulliseen tutkimukseen. Kuitenkin myös laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä tulisi jollain tavalla arvioida. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 231–232.)

Laadullisessa tutkimuksessa validius merkitsee kuvauksen ja siihen liitettyjen selitysten ja tulkintojen yhteensopivuutta. Tutkimuksen validiutta etsittäessä haetaan vastausta kysymykseen sopiiko selitys kuvaukseen eli onko selitys luotettava. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta sanotaankin kohentavan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Kuvauksessa on panostettava tarkkaan selvitykseen muun muassa aineiston tuottamisen olosuhteista, mahdollisista virhetulkintoista ja luokittelun perusteesta sekä synnystä. Samoin tulkinnassa on kerrottava millä perusteella tutkija esittää tulkintoja ja mihin päätelmänsä perustaa. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 232–233 ja Tuomi, Sarajärvi 2002, 124.)

Tässä opinnäytetyössä on noudatettu erityisesti ohjetta tarkasta opinnäytetyön kulun raportoinnista. Jokaisen kohdan tarkkaan raportoimiseen lukijalle on panostettu ja kirjoitetusta raportista on pyritty tekemään mahdollisimman selkeä ja helposti seurattava. Opinnäytetyön tekstistä on hyvin nähtävissä prosessi, joka on edeltänyt tulosten saamista. Samoin tekstistä on nähtävissä, mihin saadut tulokset perustuvat eli miten prosessi aineiston saapumisesta postilaatikkoon on edennyt listaksi toimivalta korttisarjalta vaadittavia ominaisuuksia. Opinnäytetyötä tehtäessä noudatettiin myös huolellisuutta ja tarkkuutta aineiston koodaamisessa. Tämä näkyy muun muassa siinä, että aineistoa käytiin läpi useita kertoja ja se saatiin koodattua väreillä osa-alueisiin siten, että vain vähän materiaalia jäi yli. Tarkkuuden lisäksi tämä kertoo myös siitä, että kyselykaavakkeilla ja asiakastilanneraportointien ohjeilla on osattu kohdentaa koekäyttäjien vastauksia juuri tutkimuskysymyksiin. Opinnäytetyön tekijä pitää työn tuloksia luotettavina suhteessa nyt käytössä olleeseen aineistoon. Aineistosta saatiin hyvin tietoa nyt käsittelyssä olleesta aiheesta.

Yksi keino lisätä opinnäytetyön validiutta ja saadun tiedon luotettavuutta on käyttää siinä useita menetelmiä eli käyttää triangulaatiota. Tässä opinnäytetyössä on käytetty kahta eri aineiston keruumenetelmää eli on käytetty metodologista triangulaatiota. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 233; Metsämuuronen 2006, 134, 268.) Aineistoa on kerätty ehkäpä perinteiseksi nimitettävällä kyselykaavakkeella avoimin kysymyksin ja vähemmän käytössä olevalla päiväkirjamenetelmällä. Molempien aineistot on analysoitu ensin erikseen ja lopuksi liitetty yhteen lopullisia tuloksia varten. Erityisesti molempien aineistojen runsas samankaltaisuus antaa aiheutta olettaa tulosten olevan luotettavia. Tämä on erityisen merkittävää myös siksi, että aiheesta ei löytynyt aikaisempia tutkimuksia, joiden tuloksiin nyt saatuja tuloksia voisi verrata.

Tehdyn opinnäytetyön luotettavuuteen ja pätevyYTEEN vaikuttaa aina myös yhteinen ymmärrys työn tekijän ja vastauksen antajien kesken. Onko opinnäytetyön aikana puhuttu tai kirjoitettu kieli ymmärretty samalla tavalla vai onko erilainen ymmärrys vaikeuttanut luotettavien tulosten syntymistä? (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 229.) Tässä opinnäytetyössä nousi selvästi esiin se, että eri ammattiryhmissä käytettiin erilaista kieltä ja suunnattiin näkökulmaan asioihin toisista poikkeavalla tavalla. Esiin nousi myös eri murrealueiden vaikutus vastauksiin. Koekäyttäjät hankittiin tarkoituksellisesti eri ammattiryhmistä ja eri puolilta Suomea. Tämä on varmasti vaikuttanut annettuihin vastauksiin ja niiden tulkintaan. Pyrkimys vastauksia tulkitessa oli, että opinnäytetyön tekijä saisi ymmärryksen annetusta vastauksesta ja sen kontekstista.

5.3 Eettisyydestä

Opinnäytetyön tekemiseen liittyy aina etiikka ja eettisyys. Eettinen kestävyys on selkeä kriteeri hyvälle opinnäytetyölle. Pääsääntöisesti opinnäytetyön ja etiikan yhteys tulee näkyviin kahtena puolena. Ensinnäkin eettiset kannat vaikuttavat opinnäytetyön tekijän työssään tekemiin ratkaisuihin ja toisaalta työn tulokset vaikuttavat niin työn tekijän kuin muiden ihmisten eettisiin ratkaisuihin. Etiikan ja eettisyyden voidaan siis sanoa olevan läsnä koko opinnäytetyön prosessissa aina ajatuksen synnystä kirjaston

hyllylle ja työn lukijoihin asti. Varsinaisesti tieteen etiikaksi kuitenkin kutsutaan opinnäytetyön tekijän työssään tekemiä eettisiä ratkaisuja. (Tuomi, Sarajärvi 2002, 122–124.)

Opinnäytetyön eettisyys tulee työn tekijää vastaan jo aihetta valittaessa. Heti aiheen valinnan jälkeen opinnäytetyön tekijä tekee etiikkaan liittyviä ratkaisuja tiedonhankinnassa ja aineiston keräämisessä. Seuraavaksi vastassa on aineiston analysointi ja tulosten esittäminen. Jokaisessa opinnäytetyön vaiheessa eettisyys ja etiikka ovat vahvasti läsnä tehtäessä päätöksiä työn etenemisestä. Erityisen suuren huomion kohteeksi joutuu tai pääsee opinnäytetyötä tehtäessä analyysimenetelmien luotettavuus ja tutkittavien suoja. Erityisesti tutkittavien suojaa varten on luotu kriteerit, joiden mukaan osallistujille on selvitettävä tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit ymmärrettävällä tavalla. Tutkittavien osallistumisen tulee myös olla tiedetyn vapaaehtoista ja keskeytettävissä milloin tahansa. Lisäksi osallistujien tulee tietää, mistä opinnäytetyössä on kyse. Osallistujien oikeudet sekä hyvinvointi on aina turvattava ja tutkimustietojen on oltava luottamuksellisia. (Tuomi, Sarajärvi 2002, 125–130.)

Tässä opinnäytetyössä eettiset pohdinnat ja ratkaisut ovat olleet läsnä jokaisessa vaiheessa. Opinnäytetyön tekijä on ottanut niihin kantaa osin tietoisesti asioita pohtien, osin tiedostamattaan yleisen moraalinsa ja etiikkansa pohjalta. Aiheen valinnassa ei opinnäytetyössä ollut eettisiä ongelmia pohdittavaksi, mutta aineiston keräämisessä pohdittavaa oli. Opinnäytetyön tekijä on joutunut miettimään, keneltä ja miten aineistoa kerätään, jotta sen avulla voidaan parhaalla mahdollisella tavalla vastata opinnäytetyön kysymyksiin ja saada luotettavin tieto aiheesta. Samalla kuitenkin täytyi pystyä varmistumaan asiakastilanteiden ainutlaatuisuuden ja toimivuuden turvaamisesta. Koekäyttäjiä pyydettiin toteuttamaan koekäyttötilanteet aidoissa asiakastilanteissa ja tästä syystä alue oli eettisesti haasteellinen. Työntekijän ja asiakkaan välinen tilanne on herkkä ja ansaitsee arvostavan kohtelun. Opinnäytetyötä tehtäessä oli siis varmistuttava, ettei opinnäytetyön tekeminen vahingoita aitoa asiakastilannetta. Tähän eettiseen haasteeseen pyrittiin vastaamaan luottamalla koekäyttäjien ammattitaitoon arvioida kenen asiakkaan tai potilaan kanssa he

korttisarjaa koekäyttävät ja ohjeistamalla koekäyttöä mahdollisimman vähän. Näin ajateltiin saatavan monipuolista, mutta asiakastilanteita arvostavaa tietoa, koska arvioinnin korttisarjan käytöstä oli tehnyt asiakastilanteensa parhaiten tunteva työntekijä, opinnäytetyön koekäyttäjä.

Aineiston käsittelyssä ja analysoinnissa noudatettiin hyvää tutkimustapaa. Osa tutkittavien anonymiteetistä syntyi jo tilanteesta, jossa koekäyttäjät olivat kirjoittaneet raporttinsa anonymisti. Opinnäytetyön tekijän tiedossa oli vain koekäyttäjien tiedot, ei koekäyttötilanteisiin osallistuneita asiakkaita yksilöiviä tietoja. Asiakkaista opinnäytetyön tekijän tiedossa oli vain anonymisti kirjoitetut raportit tilanteen etenemisestä sekä koekäyttäjän antamaa yleisinformaatiota koskien asiakkaita. Anonymiteetin varmistamiseksi opinnäytetyön raportoinnista jätettiin vielä pois asiakkaiden iät sekä diagnoosit. Lisäksi kolme pientä koekäyttäjien ammattiryhmää yhdistettiin yhdeksi isommaksi, jolloin asiakkaiden tunnistaminen vaikeutui entisestään. Koekäyttäjien anonymiteettia vahvistettiin sillä, että taustoitustietoja ei vedetty yhteen siten, että lukijalla olisi mahdollisuutta tietää, minkä ammattiryhmän edustaja on miltä paikkakunnalta tai minkä ikäinen.

Tutkittavien suoja jäi tässä opinnäytetyössä perusteiltaan osittain heikoksi. Opinnäytetyön tekijä ei liittänyt koekäyttäjille lähetettyihin tietoihin mainintoja muun muassa riskeistä tai mahdollisuudesta keskeyttää osallistuminen. Samoin heille ei kerrottu vastausten käyttämisestä vain tähän tutkimukseen ja saatujen vastausten säilyttämisestä tai tuhoamisesta. Sen sijaan koekäyttäjille kerrottiin opinnäytetyön tavoitteista ja menetelmistä sekä jo alusta lähtien luotiin pohjaa vapaaehtoisuudelle tarjoamalla mahdollisuus itse ilmoittautua mukaan. Koekäyttäjien hyvinvoinnista pyrittiin myös huolehtimaan tiedottamalla heille tarkasti tarpeellisista asioista. Samoin luottamuksellisuudesta puhuttiin koekäyttäjille alusta lähtien. Joidenkin koekäyttäjien kanssa luottamuksellisuudesta ja anonymiteetista käytiin erillistä keskustelua sähköpostilla. Vapaaehtoisuus osallistumisessa siirtyi rajapinnalle eettisyyden näkökulmasta siinä vaiheessa, kun opinnäytetyön tekijä lähetti useita muistutusviestejä koekäyttäjille raporttien ja vastausten palauttamisesta. Näissä

viesteissä ei puhuttu niinkään vapaaehtoisuudesta, vaan vedottiin sitoutumiseen palauttaa materiaalia opinnäytetyötä varten.

Sinänsä aihe kuvakorttien ominaisuuksista ei ole eettisesti niin haavoittuva ja monimuotoinen kuin monet muut aiheet. Eettinen näkökulma on kuitenkin otettava huomioon ja pidettävä mielessä koko prosessin ajan. Viimeisimpänä prosessissa on pidettävä mielessä työn tekijän vastuu tuloksia käytäntöön sovellettaessa. (Tuomi, Sarajärvi 2002, 127.) Tulosten saamista edeltänyt analyysi ja tulosten soveltaminen käytäntöön on eettisen pohdinnan alaista toimintaa, mutta tämän opinnäytetyön tekijän on vaikea kuvitella, miten opinnäytetyön tuloksia voisi käyttää epäeettisesti. Eniten toimimattoman ja huonon korttisarjan valmistaminen vahingoittaa korttisarjan valmistajaa tuotteen menekin vähäisyydellä, koska korttisarjoja käyttävät työntekijät tuntevat tämän tutkimuksen perusteella olevan valveutuneita. He arvioivat käyttämiään materiaaleja ja tarpeen mukaan osaavat paikata heikommin toimivan korttisarjan ominaisuuksia omalla toiminnallaan.

Kuten edellä on kirjoitettu, opinnäytetyön uskottavuus ja tekijän eettiset ratkaisut kulkevat käsi kädessä. Uskottavuuden perusta on, että tutkija noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Vastuu tämän käytännön noudattamisesta ja opinnäytetyön rehellisyydestä on tietenkin työn tekijällä itsellään, mutta opinnäyteöissä myös opiskelijan työtä ohjaavalla opettajalla. Tämän opinnäytetyön analyysimenetelmät on valittu ohjaavan opettajan valvonnassa ja niitä on käytetty luotettavan kirjallisuuden avulla. Opinnäytetyön tulokset on siis saatu valvotusti ja hyväksytysti. (Tuomi, Sarajärvi 2002, 129–130.)

5.4 Jatkotutkimusideoita

Opinnäytetyön tekeminen virittää työn tekijää kohti tulevaisuutta. Aihe, jonka äärellä on viettänyt paljon aikaa, alkaa elää monin eri tavoin mielessä. Näistä ajatuksista syntyvät jatkotutkimusideat, joihin ehkä joskus on mahdollista palata. Opinnäytetyön

valmistumisen jälkeen jatkotutkimusideat jäävät mielen pohjalle muhimaan ja mahdollisesti tulevaisuudessa pulpahtavat esiin oikean tilanteen tullen.

Ovi-korttisarjaopinnäytetyötä tehdessä työn tekijän mieltä jäi kaiheartamaan varmuus tulosten luotettavuudesta. Miten yhden korttisarjan käyttöön perustuvan opinnäytetyön perusteella voidaan sanoa mitään pätevää aiheesta. Niinpä ensimmäinen jatkotutkimusidea lähtee ajatuksesta todentaa nyt esiin nousseita tuloksia. Nyt tehdystä opinnäytetyöstä voisi poimia hyvän korttisarjan kriteerit ja peilata niitä jo olemassa oleviin korttisarjoihin. Täyttävätkö hyvin menestyneet korttisarjat tämän opinnäytetyön luomat kriteerit? Paljastuuko vielä muitakin ominaisuuksia hyvälle korttisarjalle tai jääkö joku nyt asetetuista kokonaan pois? Opinnäytetyön tekijä haluaisi siis tietää, mikä merkitys tuloksiin on ollut nyt käytössä olleella Ovi-korttisarjalla. Miten paljon tämän opinnäytetyön tuloksissa heijastuvat juuri Ovi-korttisarjan heikkoudet ja vahvuudet?

Tässä opinnäytetyössä lähestyttiin aihetta korttisarjoja käyttävän työntekijän näkökulmasta. Asiakkaiden ääni kuului työntekijöiden seulan läpi ja vain siinä mittakaavassa, kuin he sen sallivat. Mielenkiintoista olisi tutkia myös asiakkaiden näkökulmaa samasta asiasta. Miten asiakkaat kokevat kuvakorttisarjojen käytön? Millaisia ominaisuuksia asiakkaat arvostavat hyvissä ja toimivissa korttisarjoissa? Hyvä ja kattava yhdistelmä tietoa syntyisi liittämällä asiakkaiden ajatukset tämän opinnäytetyön tuottamiin tuloksiin.

Yhdeksi toimivan korttisarjan määreeksi tässä opinnäytetyössä asetettiin kuvien hyvä laatu ja korttisarjan monipuolisuus. Nämä molemmat määreet ovat hyvin moniulotteisia ja niinpä niitä voisi tutkia edelleen. Mitä ne oikeastaan tarkoittavat korttisarjoista puhuttaessa? Mitä kaikkia ominaisuuksia kantaa sisällään hyvänlaatuinen kuvakorttisarja? Entä millaisia ulottuvuuksia saa käsite monipuolinen, kun puhutaan kuvakorttisarjoista?

Ovi-korttisarjaopinnäytetyössä paljastui kaksi asiakasryhmää, joiden kanssa Ovi-korttisarja ei toiminut. Jatkotutkimusten osalta opinnäytetyön tekijää kiinnostaa ajatus

siitä, millaisia ominaisuuksia vaaditaan autistien ja kielitaidottomien maahanmuuttajien kanssa käytettäviltä korttisarjoilta. Mitkä ovat hyvän korttisarjan kriteerit puhuttaessa näistä ja mahdollisesti muista korttisarjojen kannalta haasteellisista asiakasryhmistä?

Opinnäytetyössä nousi myös esiin halu saada korttisarjaan ihmisten arkea ja elämää lähellä olevia kuvia. Tämä toive on ymmärrettävä, mutta mieleen tulee kysymys missä kulkee raja hyvän ja liiallisen tuttuuden välillä. Milloin kuvakorttisarjan sisällöstä tulee liian tuttu ja tuttuus estää korttisarjan toimivuutta? Entä mikä merkitys liialliselle tuttuudella on korttisarjan käyttötilanteelle ja sitä käyttävälle asiakkaalle? Onko parempi, että kuvakorttisarja kunnioittaa ihmisten tarvetta tuttuun ja turvalliseen eli itseä lähellä olevaan vai kuljettaa käyttäjiään kohti jotakin outoa ja erilaista? Joku koekäyttäjistä pyysi Ovi-kortteihin esimerkiksi sukunimiä oviin. Liikutaanko tällöin jo liian lähellä tuttuutta ja intiimiyttä?

LÄHTEET

- Berger, John; Blomberg, Sven; Fox, Chris; Dibb, Michael & Hollis, Richard 1974. Ways of seeing. London: The British Broadcasting Corporation (BBC).
- Grönros, Eija-Riitta; Haapanen, Minna; Heinonen, Tarja Riitta; Joki, Leena; Nuutinen, Liisa & Vilkkamaa-Viitala, Marjatta (toim.) 2006 a. Kielitoimiston sanakirja A-K. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.
- Grönros, Eija-Riitta; Haapanen, Minna; Heinonen, Tarja Riitta; Joki, Leena; Nuutinen, Liisa & Vilkkamaa-Viitala Marjatta (toim.) 2006 b. Kielitoimiston sanakirja L-R. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.
- Grönros, Eija-Riitta; Haapanen, Minna; Heinonen, Tarja Riitta; Joki, Leena; Nuutinen, Liisa & Vilkkamaa-Viitala, Marjatta (toim.) 2006 c. Kielitoimiston sanakirja S-Ö. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.
- Halkola, Ulla; Mannermaa, Lauri; Koffert, Tarja & Koulu, Leena (toim.) 2009. Valokuvan terapeutinen voima. Helsinki: Duodecim.
- Halkola, Ulla 2009. Symboliset valokuvat terapeutin apuvälineenä. Teoksessa Halkola, Ulla; Mannermaa, Lauri; Koffert, Tarja; Koulu, Leena (toim.) Valokuvan terapeutinen voima. Helsinki; Duodecim, 175–188.
- Halkola, Ulla 2009a, Mitä valokuvaterapia on? Teoksessa Halkola, Ulla; Mannermaa, Lauri; Koffert, Tarja; Koulu, Leena (toim.) Valokuvan terapeutinen voima. Helsinki; Duodecim, 13–22.
- Harju, Virpi 2003. Valokuva työvälineenä. Hämeen ammattikorkeakoulu. Wetterhoff. Ohjaustoiminnan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Jyväskylän katulähetys i.a. Perhepolku. Viitattu 13.9.2010.
<http://www.jyvaskylankatulahetys.fi/perhepolku/tilannekuvat.html>
- Lahden lähimmäispalvelu i.a. Ryhmänohjausmateriaalit. Viitattu 13.9.2010.
http://www.lahdenlahimmaispalvelu.fi/lahden_lahimmaispalvelu_ry/ryhmanohjausmateriaalit/

Mikkonen, Kai 2005. Kuva ja sana Kuvan ja sanan vuorovaikutus kirjallisuudessa, kuva taiteessa ja ikonoteksteissä. Helsinki: Oy Yliopistokustannus University Press Finland.

Mun juttu tm. i.a. Mun juttu. Viitattu 13.9.2010. <http://www.munjuttu.fi>

OH Publishing i.a. Ainutlaatuinen assosiaatiokorttien sarja. Viitattu 13.9.2010.

http://www.oh-cards.com/files/flyer_finn.pdf

Pesäpuu ry i.a. Korttisarjat/pelit. Viitattu 13.9.2010.

<http://www.pesapuu.org/index.php?cPath=22>

Poikien ja tyttöjen keskus i.a. Kerhotarvikkeet. Viitattu 13.9.2010.

http://www.ptk.fi/index.php?option=com_virtuemart&page=shop.browse&category_id=1&Itemid=97

Reserviläisliitto i.a. Tilaa ainutlaatuinen Talvisota 70 vuotta -korttisarja. Viitattu 13.9.2010. http://www.reservilaisliitto.fi/jasenedut/talvisota_70_-korttisarja

Soininen, Marjaana & Merisuo-Storm, Tuula 2009. Kasvatustieteellisen tutkimuksen perusteet. Turku: Turun yliopisto, Rauman opettajankoulutuslaitos.

Spectrovisio i.a. Spectrokortit. Viitattu 13.9.2010. <http://www.spectrovisio.net/>

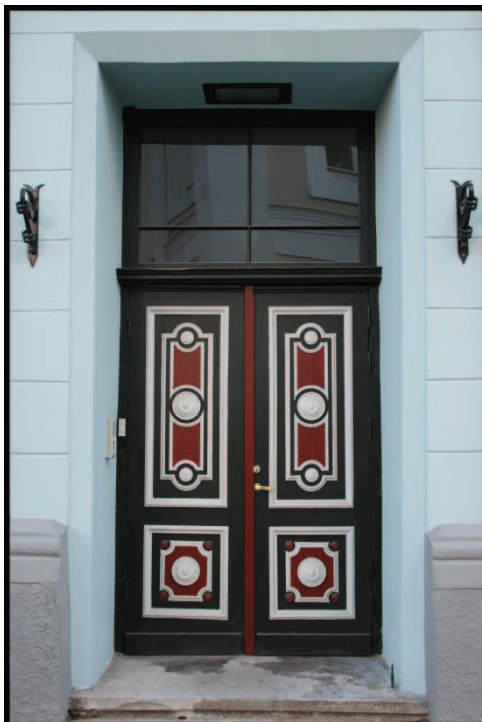
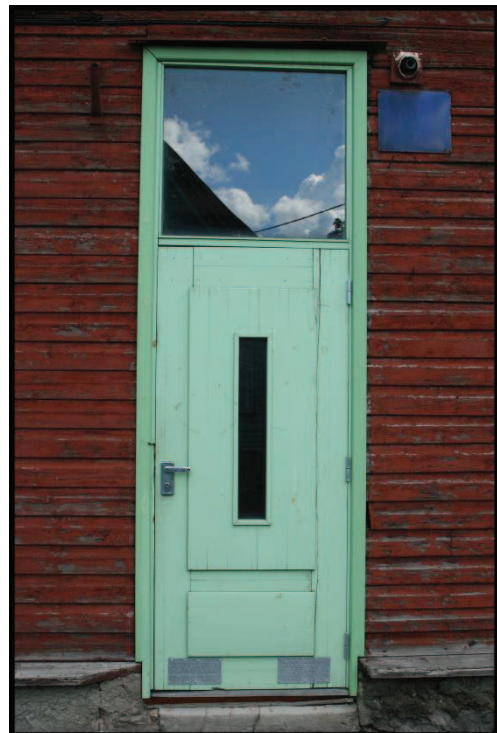
Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Walker Joel 2008. The Walker Visuals Therapeutic Images. A guide for therapists. Toronto, Canada.

Walker Joel i.a. The Walker Visuals therapeutic images Viitattu 15.9.2010.

<http://www.joelwalker.com/joel%20Walker%20Photography/Walker%20Visuals.html>

LIITE 1: ESIMERKKEJÄ OVI-KORTTISARJAN KORTEISTA



LIITE 2: KOEKÄYTTÄJIEN HANKINNAN SÄHKÖPOSTI

Hei!

Tammikuu 2010

Nimeni on Virpi Harju ja opiskelen sosionomi ylempi amk –tutkintoa Diakonia-ammattikorkeakoulun Porin toimipaikassa. Teen opinnäytetyötä kuvakorttien käytöstä asiakastyössä. Tutkin työssäni erityisesti sitä, millaisia ominaisuuksia hyvältä kuvakorttisarjalta vaaditaan.

Etsin sosiaalialan ja sitä lähellä olevien alojen (esim. terveydenhuolto, kasvatus, terapia, ohjaustoiminta jne.) työntekijöitä koekäyttämään kuvaamaani Ovi-korttisarjaa ja antamaan sen käytöstä palautetta. Voit ilmoittaa halukkuudestasi kuvasarjan koekäyttäjäksi tammikuun 2010 loppuun mennessä alla olevaan osoitteeseen. Tutkimukseen valitaan halukkaiden joukosta noin kymmenen koekäyttäjää, joille lähetetään maksutta käyttöön Ovi-korttisarja. Koekäyttäjät käyttävät korttisarjaa asiakastyössään yksilöiden tai ryhmien kanssa ja kirjaavat ylös käyttökokemuksiaan. Korttisarjat jäävät tutkimukseen osallistujille kiitokseksi osallistumisesta. Korttisarjat lähetetään käyttöön helmikuun aikana ja koekäyttäjät sitoutuvat käyttämään niitä maaliskuun-huhtikuun aikana, sekä raportoimaan vähintään kolmesta asiakastilanteesta, joissa ovat korttisarjaa käyttäneet. Raportointi tapahtuu tarinallisesti eli kirjoittamalla vapaamuotoisesti kyseisistä asiakastilanteista ja erityisesti korttisarjan toimivuudesta niissä. Ohjeita sekä apukysymyksiä raportoinnin tueksi lähetetään korttisarjan mukana. Jos olet kiinnostunut osallistumaan tutkimukseen korttisarjan koekäyttäjänä, ota minuun yhteyttä 31.1.2010 mennessä sähköpostitse osoitteeseen virpi.harju@iki.fi. Kerro viestissäsi kuka olet, mikä on koulutuksesi, missä työskentelet ja millaisten asiakkaiden kanssa voisit korttisarjaa käyttää. Samasta osoitteesta tai alla olevasta puhelinnumerosta saat myös lisätietoja tutkimukseen liittyen. Otan henkilökohtaisesti yhteyttä tutkimukseen valittuihin koekäyttäjiiin helmikuun alussa 2010.

Ystävällisin terveisin

Virpi Harju

virpi.harju@iki.fi

050 3698 113

LIITE 3: YLEISKIRJE SAAPUVASTA LÄHETYKSESTÄ

Hei!

Tässä sinulle Ovi-korttisarja käyttöösi, ole hyvä.

Korttisarjan lisäksi kuoressa on kyselykaavake, ohjeita asiakastilanneraportointiin sekä palautuskuori. Käytä palautuskuorta palauttaessasi täytetyn kyselykaavakkeen sekä asiakastilanneraportit.

Korttisarja on nyt koevedosvaiheessa ja tieto siitä lukee jokaisen kortin takana. Tämä tarkoittaa sitä, että korttisarja ei ole lopullisessa muodossa, vaan tulevaisuus tuo tullessaan vielä muokkauksia siihen. Tekijänoikeudet korttisarjassa on minulla. Kuvien muokkauksessa on suurena apuna ollut media-assistenttiopiskelija Kristiina Aro.

Toivon kevään tuovan sinulle antoisia hetkiä työhösi ja Ovi-korttisarjan omalta osaltaan auttavan niiden luomisessa. Kiitos mukana olostasi tutkimuksessa, panoksesi siihen on merkittävä.

Talvisin keväänodotusterveisin

Virpi Harju

virpi.harju@iki.fi

050 3698 113

LIITE 4: ASIAKASTILANNERAPORTOINNIN OHJE

Käytä Ovi-korttisarjaa vähintään kolmessa asiakastilanteessa huhtikuun 2010 loppuun mennessä ja raportoi käyttökerroista vapaamuotoisesti oheisen alla olevan ohjeen mukaan. Lähetä kirjoittamasi raportit yhdessä täytetyn kyselykaavakkeen kanssa minulle oheisessa kuussa 30.4.2010 mennessä.

Kirjoita raporttisi joko koneella tai selkeällä käsialalla. Kerro tekstissäsi mahdollisimman selvästi mitä tapahtui, keitä oli läsnä, miten käytit korttisarjaa ja miten arvioit tilannetta korttisarjan toimivuudesta käsin. Alle on listattu esimerkkejä raportin sisällöstä. Listan viimeisiin kysymyksiin ”korttisarjoista yleensä” voit vastata halutessasi vain yhden kerran, koska ne eivät liity erilaisina jokaiseen käyttökertaan.

Kiitos tekemästäsi työstä!

Virpi Harju

Perustietoa asiakastilanteesta:

Kerro yleisesti tilanteesta, jossa korttisarjaa käytit.

Kerro mikä oli tavoitteesi asiakastilanteen suhteen.

Kerro keitä tilanteessa oli läsnä. Nimiä ei tarvitse kirjoittaa, mutta määrittele missä roolissa kukin oli ja millaisella taustalla tilanteessa mukana. Jos haluat, voit antaa osallistujille omat ”koodinimet” kirjoittamisen helpottamiseksi.

Kerro asiakkaiden diagnooseista, jos kuulut ryhmään, jossa diagnoosit ovat olennainen osa työtäsi.

Tilanteen kulku:

Kerro mitä tapahtui ja mitä tehtiin. Kerro lyhyesti myös tapahtumasta kokonaisuutena, ts. miten korttisarjan käyttö nivoutui tilanteen kokonaisuuteen.

Kerro miten ohjeistit korttisarjan käyttöä ja millainen oli oma roolisi tilanteessa.

Kerro millaista palautetta sait asiakkailta korttisarjan ja sen käytön suhteen.

Oma Arviointisi tilanteesta:

Kerro miten Ovi-korttisarja toimi tilanteessa.

Kerro, miten kokemuksesi perusteella muuttaisit korttisarjaa, että se toimisi vielä paremmin ja / tai mitä ehdottomasti et muuttaisi, koska se toimi erityisen hyvin.

Kerro mitä tekisit toisin, jos sama tilanne tulisi eteesi uudelleen ja / tai mitä ehdottomasti tekisit samalla tavalla.

Korttisarjoista yleensä

Jos olet käyttänyt aiemmin työssäsi muita korttisarjoja, vertaa nyt käyttämääsi Ovi-korttisarjaa niihin. Mitä eroja löysit, mitä samankaltaisuuksia löysit?

Mikä merkitys korttisarjoja käyttäessä on ohjaajalla? Kumpi on merkityksellisempää, osaava ohjaaja vai täysin toimiva korttisarja?

Määrittele omin sanoin millainen on oman työsi kannalta mahdollisimman hyvä korttisarja.

LIITE 5: KYSELYKAAVAKE KOEKÄYTTÄJILLE

Olet mukana Ovi-korttisarjan käyttötutkimuksessa koekäyttäjänä. Olet sitoutunut raportoimaan vähintään kolmesta ryhmäsi mukaisesta asiakastilanteesta, joissa olet korttisarjaa käyttänyt. Raportointiohje asiakastilanteisiin on erillisellä paperilla. Asiakastilanneraporttien lisäksi täytä tämä kyselykaavake ja palauta kaikki yhdessä minulle 30.4.2010 mennessä postitse oheisella kuorella.

Kiitos mukanaolostasi ja panoksestasi tutkimukselle!

Virpi Harju

Ikäsi:

Sukupuolesi:

Koulutuksesi:

Työpaikkasi ja työnantajasi eli paikka, jossa käytit Ovi-korttisarjaa (tietoa ei julkaista tutkimuksen raportissa, vaan se toimii taustatietona työnantajien kokoa määriteltäessä):

Kunta tai kaupunki, jossa työpaikkasi sijaitsee:

Keskeisimmät työtehtäväsi työssä, jonka osana korttisarjaa käytit:

Tyypillisimmät asiakasryhmäsi työssä, jonka osana korttisarjaa käytit:

Miten pitkään olet tehnyt kyseistä työtä?

Miten pitkään olet ollut nykyisellä työalallasi (esim. vanhustyö, vammaistyö, päihdetyö jne)?

Onko kuvien tai kuvallisen materiaalin käyttäminen työn osana sinulle tuttua? Jos kyllä, niin millä tavoin ja kuinka usein käytät niitä työssäsi?

Kerro kolme hyvää asiaa Ovi-korttisarjan ulkoasusta (materiaali, kuvien laatu jne.):

Kerro kolme kehittävää asiaa Ovi-korttisarjan ulkoasusta:

Kerro kolme hyvää asiaa Ovi-korttisarjan kuvien sisällöstä:

Kerro kolme kehittävää asiaa Ovi-korttisarjan kuvien sisällöstä:

Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät ominaisuudet, joita hyvältä asiakastyössä käytettävältä korttisarjalta edellytetään:

Onko vielä jotain, mitä haluat sanoa Ovi-korttisarjaan tai tutkimukseen liittyen?

KIITOS VASTAUKSESTASI!