

Asiakaspalaute Ankkuritoiminnassa

Työntekijöiden toiveita ja odotuksia palautteen keräämisestä



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Hämeenlinnan korkeakoulukeskus, Sosionomikoulutus

Kevät, 2020

Leena Salmu

Sosionomikoulutus
Hämeenlinnan korkeakoulukeskus

Tekijä	Leena Salmu	Vuosi 2020
Työn nimi	Asiakaspalaute ankkuritoiminnassa	
Työn ohjaaja	Seija Pajari-Stylman	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kartoittaa ankkuritoiminnan toteuttamiseen osallistuvien työntekijöiden näkemyksiä asiakaspalautteen keräämisestä, edesauttaa palautteen keräämisen kehittämistä ja luoda teoreettista tietopohjaa laajemman aineiston keräämiselle. Opinnäytetyön tutkimusaineisto hankittiin haastattelemalla ankkuritoimintaan osallistuvia työntekijöitä yhden poliisipiirin alueella. Ankkuritoiminta on poliisin, sosiaalityön ja nuorisotyön moniammatillista toimintaa, jonka tavoitteena on ehkäistä nuorten tekemiä rikoksia ja edistää nuorten kokonaisvaltaista hyvinvointia. Ankkuritoiminnan pääkohderyhmä on 13–17 -vuotiaat nuoret. Tutkimuksen toteuttamisessa hyödynnettiin teemahaastattelua.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että alueella käytössä olevat asiakaspalautteen keräämisen menetelmät poikkeavat toisistaan sekä suunnitelmallisuuden tasolla että rakenteeltaan. Toisilla paikkakunnilla palautteen keräämisen syitä on voitu pohtia muita laajemmin. Joillakin paikkakunnilla palautteen keräämismenetelmät ovat strukturoituja siinä, missä joissakin palautteen kerääminen on satunnaista. Yhtenäisiä tapoja palautteen keräämiselle ei vielä ole, mutta kiinnostusta ja ideoita tällaisen toiminnan kehittämiseen löytyi runsaasti. Työntekijöiden näkemykset työn kohderyhmästä, tarkoituksesta ja tavoitteista olivat yhteneviä. Tämä on hyvä pohja alkaa toteuttaa asiakaspalautteen keräämisen menetelmien kehittämistä yhteistyönä käytännön tasolla.

Avainsanat Ankkuritoiminta, asiakaspalaute, teemahaastattelu

Sivut 37 sivua, joista liitteitä 1 sivu

Degree Programme in Social Services
Hämeenlinna University Centre

Author	Leena Salmu	Year 2020
Subject	Client feedback in Ankkuri activity	
Supervisors	Seija Pajari-Stylman	

ABSTRACT

The Ankkuri, “*anchor*”, teams are local, multi-agency teams that provide preventive and early intervention services to tackle youth delinquency and domestic violence. The aim and purpose of this thesis was to examine Anchor workers’ views on collecting client feedback, to contribute to the development of methods for collecting feedback, and to create a theoretical basis for conducting a larger-scale data collection. The material for this thesis was collected using interview-based research methods, more specifically a half-structured thematic interview. All material was collected by interviewing Ankkuri workers within one police precinct.

The results of the study show that the methods for collecting client feedback vary from town to town within the precinct. Differences can be found both in pre-planning and the actual methods for collecting feedback. Even if there is no uniform method in use, the results show that the workers have plenty of ideas and enthusiasm for development work. The workers also have a shared vision of the target group, the purpose and the goals of the activity. This creates a good base for developing common practices in the field.

Keywords Ankkuri, Anchor model, client feedback, thematic interview

Pages 37 pages including appendices 1 page

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TARKOITUS	2
2.1	Tausta ja lähtökohtia.....	2
2.2	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus	3
2.3	Aiheen ajankohtaisuus ja aiheen rajausta.....	4
2.4	Yhteistyökumppani ja työelämäyhteys	5
3	KESKEISET KÄSITTEET JA TIETOPERUSTA.....	6
3.1	Mitä on ankkuritoiminta?	6
3.2	Mistä asiakaspalautteen keräämisessä on kyse?.....	7
4	TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	8
4.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	9
4.2	Tutkimushaastattelu välineenä	10
4.3	Ennakoidut tutkimusteemat	11
4.3.1	Näkemyksiä ankkuritoiminnasta ja sen toimijoista.....	12
4.3.2	Käytössä olevat palautemenetelmät.....	14
4.3.3	Palautteen keräämisen tavoitteet.....	15
4.3.4	Palautteen keräämisen ajankohta.....	17
4.3.5	Kerätyn palautteen seuranta ja palautteen keräämisen arviointi	19
4.3.6	Palautteesta raportointi	19
4.3.7	Kehittäminen	20
4.4	Muut esille nousseet teemat	21
4.4.1	Kehittämisideat ja -toiveet asiakaspalautteen keräämisestä	21
4.4.2	Työn tavoitteiden kehittyminen/selkiytyminen.....	22
4.4.3	Moniammatillisuus voimavarana	23
4.4.4	Asiakkaiden osallisuus	24
5	KEHITTÄMISEHDOTUKSET	26
5.1	Miksi asiakaspalautteen keräämistä olisi hyvä kehittää?	26
5.2	Mitä kaikkea palautekyselyn laatimisessa tulisi ottaa huomioon?.....	29
6	POHDINTA.....	31
7	LUOTETTAVUUS, YLEISTETTÄVYYS JA TOISTETTAVUUS	33
	LÄHDELUETTELO	35

Liitteet

Liite 1 Haastattelukysymykset

1 JOHDANTO

Ankkuritoiminta on poliisin, sosiaali- ja terveystalveluiden sekä nuorisopalveluiden moniammatillista yhteistyötä nuorten rikosten ehkäisyyn ja heidän kokonaisvaltaisen hyvinvointinsa edistämiseksi. Ankkuritoiminnan valtakunnallinen kehittämishanke päättyi maaliskuussa 2019. Hankkeen aikana julkaistiin ankkuritoiminnan käsikirja (Moilanen, Airaksinen & Kangasniemi, 2019), jossa on määritelty toiminnan tavoite ja tarkoitus. Käsikirjassa tarkastellaan myös eri toimijoiden asemaa ja merkitystä toiminnan osina sekä ankkuritoiminnan käynnistämiseen vaadittavia asioita. Käsikirjassa esitellään asiakasprosessi, sekä toimintamalliin liittyvä lähtökohtainen näkemys asiakkaan merkityksellisyydestä ja itsemääräämisoikeudesta (Moilanen ym., 2019, s. 19).

Ankkuritoiminnalle ei kuitenkaan tällä hetkellä ole valtakunnallisesti yhtenäistä asiakaspalautteen keräämismallia. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa ankkuritoiminnan toteuttamiseen osallistuvien työntekijöiden näkemyksiä 1) palautteen keräämisen tarkoituksesta ja tavoitteista sekä 2) miettiä saatujen vastausten pohjalta mahdollisia palaute- ja seurantakyselyiden toteuttamistapoja. Tutkimuksen tavoitteena on edistää palautteen keräämisen kehittämistä ja luoda teoreettista tietopohjaa laajemman aineiston keräämiselle. Tutkimusaineisto kerättiin haastatteleamalla ankkuritoimintaan osallistuvia työntekijöitä yhden poliisipiirin alueella.

Aihe nousi esille, kun keskustelin ankkuritoimintaan osallistuvan nuorisotyöntekijän kanssa. Keskustelimme erilaisista vaihtoehdoista opinnäytetyölle ja yleisellä tasolla asiakaspalautteen merkityksestä toiminnan kehittämisessä. Hän ehdotti aiheeksi jonkinlaista asiakaspalautteen keräämisen yhtenäistämistä valtakunnallisesti. Aiheen laajuuden vuoksi opinnäytetyö on kuitenkin rajattu ennakkoselvityksen tekemiseen, ja haastateltavien työntekijöiden joukko on rajattu kolmeen kaupunkiin.

Idean löytymisen jälkeen tutustuin laajasti asiakaspalautetta ja sen keräämistä käsittelevään kirjallisuuteen. Pohdiskelin aiheen teemoja ja rajamista sekä otin yhteyttä eri tahoihin, joiden kanssa prosessia voisi lähteä toteuttamaan. Aluksi tarkoitukseni oli vertailla keskenään kahden eri puolilla Suomea sijaitsevan kaupungin työntekijöiden näkemyksiä ankkuritoiminnasta, asiakaspalautteen keräämisen merkityksestä sekä mahdollisista käytössä olevista menetelmistä. Ankkuritiimiläisten kanssa käytyjen keskustelujen perusteella tutkimushaastattelujen kohderyhmä kuitenkin muuttui. Tutkimukseen haastateltiin yhden poliisipiirin sisällä ankkuritoimintaa toteuttavia työntekijöitä kolmessa kaupungissa.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TARKOITUS

Ankkuritoiminta on moniammatillista yhteistyötä, jossa eri alojen ammattilaiset hyödyntävät osaamistaan ja verkostojaan. Toiminta pyrkii ehkäisemään nuorten tekemiä rikoksia, estämään väkivaltaiseen ekstremismiin radikalisoitumista sekä edistämään nuorten hyvinvointia. Nuorten rikoksilla tarkoitetaan tässä yhteydessä nuorten toteuttamia omaisuuteen tai henkilöihin kohdistuvia rikoksiksi määriteltäviä tekoja, vakavia rikkeitä sekä nuorten päihteiden käyttöä. Väkivaltaisesta ekstremismistä puhutaan, kun väkivaltaa käytetään, sillä uhataan, siihen kannustetaan tai sitä oikeutetaan aatteellisin perustein (äärioikeisto, -vasemmisto, uskonnolliset liikkeet). Nuorten hyvinvoinnin edistäminen ankkuritoiminnassa tarkoittaa nuoren ja hänen tilanteensa sekä lähipiirinsä huomioimista kokonaisuutena sekä nuoren kohtaaminen kannustavasti ja ratkaisukeskeisesti ongelmakeskeisyyden sijaan.

Koska toimintaa pyritään toteuttamaan asiakkaita varten sekä heidän kanssaan, toiminnan kehittäminen yhteistyössä sen kohderyhmän kanssa on myös tärkeää. Yksi tapa lisätä asiakasryhmän vaikuttamismahdollisuuksia toiminnassa on kerätä siitä asiakaspalautetta sekä kehittää toimintaa saadun palautteen mukaan. Varsinkin ankkuritoiminnan kaltaisissa, strukturoiduissa toimintamalleissa joudutaan kuitenkin varmistamaan tiettyjen osakokonaisuuksien toteutuminen, asiakkaan näkemyksestä riippumatta. (Toisin sanoen, nuori joutuu tekojensa seurauksena joka tapauksessa asiomaan sekä poliisin että sosiaalityön kanssa, mutta ilman ankkuritoimintaa erillisissä tapaamisissa.) Siksi olen keskittynyt opinnäytetyössäni ensisijaisesti siihen, millaista palautetta toimintaan osallistuvat työntekijät kokevat tarkoituksenmukaiseksi kerätä asiakkailta palveluiden kehittämiseksi.

2.1 Tausta ja lähtökohtia

Ankkuri-toimintamalli on kehitetty Hämeenlinnassa 2000-luvun alkupuolella. Toimintamalli kehittyi moniammatillisen yhteistyön tarpeesta ja sitä toteutetaan poliisin, sosiaalityön, terveystalveluiden ja nuorisopalveluiden yhteistyönä. Toiminnan tavoitteena on edistää nuorten hyvinvointia ja ennaltaehkäistä sekä estää rikoksia ja väkivaltaiseen ekstremismiin radikalisoitumista (Moilanen, ym., 2019, s.9).

Tällä hetkellä ankkuritoimintaa toteutetaan Helsingissä, Forssassa (Forssa, Jokioinen, Tammela, Ypää, Humppila), Hämeenlinnassa (Hämeenlinna, Hattula, Janakkala), Päijät-Hämeessä (Lahti, Heinola, Orimattila, Asikkala, Hartola, Hollola, Kärkölä, Padasjoki, Sysmä, Pukkila, Myrskylä), Riihimäellä (Riihimäki, Loppi, Hausjärvi), Kuopiossa, Joensuussa, Mikkelissä, Savonlinnassa, Iisalmissa, Hyvinkäällä, Kaakkois-Suomessa (Kymenlaakso, Etelä-Karjala), Rovaniemellä, Kemi-Tornio -alueella, Turussa, Salossa, Loimaalla

(Loimaa, Aura, Koski T1, Marttila, Oripää, Pöytyä), Porissa, Raumalla, Espoon ja Lohjan alueella, Oulussa (Oulu, Hailuoto, Ii, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Tyrnävä, Utajärvi, Vaala), Kajaanissa, Seinäjoella, Kokkolassa, Tampereella ja Jyväskylässä (Ankkuritoiminta, 2019).

Ankkuritoiminnan valtakunnallisena tavoitteena on, että toiminta leviäisi kaikille alueille ja kaikkiin maakuntiin. Ankkuritoiminnan käytänteiden leviäminen edistäisi nuorten yhdenvertaisuutta ankkuripalveluiden osalta. Kehittämishankkeen esittämässä ajatuksessa, ihannetilanteessa ankkuritoiminnan valtakunnallisesta kehittämisestä vastaisi valtakunnallinen koordinaattori, valtakunnallisen ohjausryhmän ja paikallisten ankkuritoimijoiden kanssa (Moilanen, ym., 2019, ss. 50, 56).

Ankkuritoiminnan käsikirjassa kerrotaan tilastoinnin ja palautteen keräämisen merkityksellisyydestä. Tilastoinnille on myös asetettu tietyt määreet, joita ankkuritoimintaa toteuttavien tahojen tulee noudattaa. Tilastoitavia asioita ovat esimerkiksi ilmoitusmäärä, asiakasmäärä, asiakkaiden ikäjakauma ja rikosnimikkeet. Käsikirjassa esitellyt määreet ja mittarit keskittyvät ensisijaisesti kvantitatiivisiin tekijöihin. Ankkuritoiminnassa korostetaan kuitenkin jokaisen asiakkaan yksilöllistä kohtaamista, jolloin asiakaspalautteen keräämisessä kvalitatiiviset menetelmät saattaisivat tuottaa tarkoituksenmukaisempaa informaatiota toiminnan kehittämiseen käyttäjänäkökulmasta. (Moilanen, ym., 2019)

Tämän tutkimuksen haastatteluissa nousikin jonkin verran esille työntekijöiden pohdintaa siitä, minkälainen toimintaa käsittelevä tutkimus ja tilastointi olisi työn kannalta parasta. Asiakkaista kerätyn määrällisen tilastotiedon avulla on helppo muodostaa ristikkäin vertailukelpoista materiaalia muihin toimijoihin nähden, toisaalta laadullisen palautteen kautta koettiin helpommaksi tehdä näkyväksi sitä, mitä asiakkaat ovat konkreettisesti palvelulta itselleen saaneet.

Opinnäytetyöni perusajatuksena on luoda pohjaa toiminnan pidempiaikaiselle kehittämiselle hankkimalla tietoa, jonka avulla mahdollisia asiakaspalautteen keräämismenetelmiä voidaan kehittää. Tässä vaiheessa kehittämistyössä parhaiten hyödynnettävää materiaalia tarjoaa kuntien työntekijöiden kokemus ja näkemykset siitä, minkälaista palautetta asiakkailta halutaan kerätä, millaiset menetelmät toimisivat työssä parhaiten ja minkälaista kehittämistyötä palautteen keräämisellä halutaan tukea. Jatkossa näitä menetelmiä voidaan kokeilla asiakastilanteissa ja asiakkaat voidaan osallistaa palautteen keräämisen kehittämiseen.

2.2 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyöhön sisältyvässä tutkimuksellisessa osiossa selvitettiin, minkälaisia toiveita ja tavoitteita ankkuritoimien työntekijät asettavat asiakaspalautteen keräämiselle sekä siitä, millaisia menetelmiä kentällä tällä hetkellä on käytössä. Haastattelin kolmen tiimin ankkuritoimintaa toteuttavia

työntekijöitä. Tutkimukseen osallistuneiden ankkuritiimien jäseniä oli yhteensä yhdeksän, mutta kaksi heistä oli lopulta estyneitä osallistumaan tutkimukseen. Haastatteluvastauksia kertyi siis yhteensä seitsemältä eri henkilöltä. Tutkimusmateriaalia saatiin kuitenkin kerättyä kaikista poliisipiirin kunnista, joissa ankkuritoimintaa toteutetaan.

Haastateltujen joukossa oli poliisin, sosiaalipalveluiden, terveyspalveluiden ja nuorisotyön edustajia. Näin saatiin moniammatillisesti toimivalta ryhmältä näkemyksiä siitä, millaisten asiakaskokemusten selvittäminen on tärkeää työn kehittämisessä. Tekemäni tutkimustyön tarkoituksena on mahdollistaa sekä paikallistason toiminnan kehittämistä että valtakunnallisen palautteenkeräysmallin kehittämistä ankkuritoimintaan. Tutkimusaineiston ja lähdekirjallisuuden avulla olen pyrkinyt arvioimaan erilaisia mahdollisuuksia palautteen keräämisen. Tämän tavoitteena on parantaa asiakkaan kuulluksi tulemisen edellytyksiä.

2.3 Aiheen ajankohtaisuus ja aiheen rajaus

Ankkuritoiminnan valtakunnallinen kehittämishanke päättyi maaliskuussa 2019, mutta valtakunnallinen kehittäminen jatkuu silti pysyvänä toimintamallina. Ankkuritoiminnan vastuuministeriönä on sisäministeriö, joka vastaa toiminnan valtakunnallisesta kehittämisestä. Valtakunnallisen kehittämisen lisäksi palveluita kehitetään jatkuvasti myös paikallisella tasolla. Eri paikkakunnilla syntyy erilaisia käytänteitä, joita pyritään jakamaan toimijoiden kesken erilaisissa koulutuksissa ja seminaareissa. Näin voidaan lisätä hyvien käytänteiden leviämistä ja vähentää yritys ja erehdys -kokeilujen määrää.

Asiakaspalautteen kerääminen on tärkeä osa palveluiden kehittämistä sellaisiksi, että ne vastaavat paremmin asiakkaan tarvetta. Ankkuritoiminta on moniammatillista yhteistyötä ja toimii toisinaan palveluohjauksena. Asiakas saattaa siis siirtyä yhden käyntikerran jälkeen jonkin yksittäisen toimijan hallinnoiman palvelun asiakkaaksi. Tällainen toiminnan monimuotoisuus tuo oman haasteensa asiakaspalautteen keräämiseen, varsinkin jos halutaan tutkia palvelun vaikuttavuutta asiakkaan näkökulmasta.

Kestävän kehittämisen kannalta päästään parhaisiin tuloksiin, mikäli eri alueilla kerätty palaute on keskenään vertailukelpoista. Määrällisiä tilastoja on helppo vertailla keskenään, mutta laadullisen palautteen kanssa työskenneltäessä joudutaan ottamaan syvällisemmin huomioon palautteen keräämishetkeen liittyvä vuorovaikutus henkilöiden välillä. Palautteen keräämisessä joudutaan ottamaan huomioon myös käytettävissä olevat resurssit. Minkälaisiin toimenpiteisiin on aikaa? Minkälaisilla toimenpiteillä päästään kattavimpaan lopputulokseen? Oman vaikutuksensa tuloksiin luo myös se, kysytäänkö palautetta heti prosessin alussa vai seuranta-palautteena esimerkiksi vuoden päästä.

Tutkimushaastatteluihin ilmeni jossakin määrin toive seurantakyselyistä tai -tapaamisista toiminnan osana. Kaikki haastatteluun vastanneet olivat jotakuinkin yksimielisiä siitä, että palautetta tulisi kysellä aikaisintaan noin kuukausi asiakkuuden päättymisen jälkeen. Haasteena tällaisessa on kuitenkin asiakkaan sitouttaminen/innostaminen palautteeseen vastaamiseen, kun palaute kysytään vasta asiakkuuden päättymisen jälkeen. Silloin asiakkuuden taso (pakollinen osallistuminen) ei ole välttämättä parhaiten toimivassa suhteessa palautteen antamiseen (täysin vapaaehtoista).

2.4 Yhteistyökumppani ja työelämäyhteys

Yhteistyökumppaneiksi opinnäytetyölle löytyi yhden poliisipiirin alueen ankkuritiimien toimijat. Opinnäytetyön tilaajaksi on sopimuksiin merkitty kyseiseen poliisipiiriin kuuluvan, yhden alueen sosiaali- ja terveystuntayhtymä ja opinnäytetyötä ohjaa tämän kunnan ankkuritiimiin kuuluva sosiaaliohjaaja. Työelämän näkemystä nuorisopuolelta ja henkistä tukea on tarjonnut saman kunnan ankkuritiimiin kuuluva nuoriso-ohjaaja.

Opinnäytetyössä hyödynnettyä materiaalia on mahdollista käyttää jatkossa pohjatyönä esimerkiksi valtakunnallisesti yhtenäisen asiakaspalautehallin kehittämiseksi. Opinnäytetyön tulokset ovat julkisia ja ankkuritoiminnan hyödynnettävissä, mikäli kiinnostusta jatkokehittämiseksi löytyy.

Koska haastattelun kohderyhmä on pieni ja tarkkaan rajattu, puhutaan raportissa ainoastaan ankkuritiimeistä ja poliisipiiristä tarkkojen paikkakuntien sijaan. Haastateltujen anonymiteetin säilyttämiseksi myös haastattelulainaukset on merkitty ainoastaan merkinnöillä H1-H6. Vaikka haastateltuja on seitsemän, merkinnät ovat H1-H6 siksi, että yksi haastatteluista on toteutettu parihaastatteluna eikä vastauksia ollut järkevää erotella kahdeksi erilliseksi haastatteluksi.

Johanna Ruusuvuori ja Pirjo Nikander (2017, s. 438) määrittelevät haastatteluaineistojen anonymisoinnin kaikkien niiden tunnistetietojen muuttamiseksi, joiden perusteella haastatellut henkilöt saatettaisiin tunnistaa. Aineiston anonymisoinnilla voidaan taata se, ettei kerätty aineisto muodostu henkilörekisteriksi.

Haastattelun keruun ja käsittelyn ABC -artikkelissa käsitellyistä anonymisoinnin tekniikoista olen hyödyntänyt poistamista, eli tunnistetiedot on hävitetty litterointivaiheessa sekä haastattelunauhoitteet litteroinnin jälkeen. Koska kohderyhmä oli pieni tunnistetietojen muuttaminen tai epäsuorien tunnistetietojen kategorisointi eivät olisi toimineet yhtä hyvin. (Ranta & Kuula-Luumi, 2017, s. 419)

3 KESKEISET KÄSITTEET JA TIETOPERUSTA

Ankkuritoiminta on nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ja rikosten ennaltaehkäisemiseksi kehitettyä moniammatillista yhteistyötä. Toiminnan tavoitteena on järjestää oikea-aikaista tukea ja apua sekä edistää nuoren kuulluksi tulemistä erilaisten järjestelmien välillä.

Asiakaspalautteen keräämisellä tarkoitetaan niitä menetelmiä, joilla palvelua käyttäviä nuoria kuullaan palvelun vaikuttavuuden arvioimiseksi sekä palvelun kehittämiseksi. Palautteen keräämisessä olennaista on, että halutaan kuulla muiden ihmisten näkemys toiminnasta ja sitä ollaan valmiita ymmärtämään. Mielipiteet toiminnasta voivat olla eriäviä ja sen toteuttaja valitsee viime kädessä, mitä näkemystä seuraa. (Ahonen, R. & Lohtaja-Ahonen, S., 2011, s. 136) Palautteen kerääminen voi kuitenkin parhaillaan auttaa molempia osapuolia pääsemään omalta kannaltaan sujuvampaan yhteistyöhön. Palautemenetelmillä tarkoitetaan tässä yhteydessä niitä laadullisia ja määrällisiä mittareita, joita on kehitetty asiakaspalautteen keräämiseksi. Tällaisia mittareita ovat esimerkiksi erilaiset kyselylomakkeet, verkkokyselyt, strukturoidut haastattelut sekä avoin keskustelu asiakkaan tarpeista ja toiveista.

3.1 Mitä on ankkuritoiminta?

Ankkuritoiminta on moniammatillista yhteistyötä, joka kohdistuu alle 18-vuotiaiden hyvinvoinnin edistämiseen ja rikosten ennaltaehkäisemiseen. Moniammatillisella yhteistyöllä ankkuritoiminnassa tarkoitetaan poliisin, sosiaalitoimen, terveystoimen ja nuorisotoimen välistä yhteistyötä, tai näiden alojen asiantuntijuuden ja osaamisen varmistamista toiminnan yhteydessä muilla tavoin. Ankkuritoiminnassa nuori ja hänen perheensä pyritään kohtaamaan mahdollisimman varhain, jolloin myös perheen mahdollisesti tarvitsema tuki on nopeasti saatavilla, ja tukee nuoren kanssa käynnistyvää prosessia. Alle 18-vuotiaisiin suuntautuvan työn lisäksi ankkuritoiminta pyrkii ehkäisemään väkivaltaiseen ekstremismiin radikalisoitumista ilman ikärajoja. (Moilanen, ym., 2019, ss. 13, 17)

Ankkuritoiminnan tavoitteena on edistää nuorten hyvinvointia ja ehkäistä heidän tekemiään rikoksia tarjoamalla heille ja heidän perheilleen tukituksenmukainen apu ja tuki oikeaan aikaan. Tavoitteena on myös tukea nuoren osallisuutta ja ehkäistä syrjäytymistä. Rakenteellisella tasolla ankkuritoiminnan tavoitteena on edistää yhteistyötä ja tiedonvaihtoa muiden varhaisen puuttumisen toimijoiden ja toimintamallien kesken. Tällä edistetään nuorten hyvinvointiin, varhaiseen puuttumiseen ja rikosten ehkäisyyn liittyvän ammattitaidon kehittymistä yli organisaatiorajojen. (Moilanen, ym., 2019, s. 18)

Ankkuritoiminnan keskeisiä periaatteita ovat myös nuoren osallisuus sekä yksilöllisyys ja kokonaisvaltaisuus. Nuoren osallisuudella ankkuritoiminnassa tarkoitetaan sitä, että nuoren osallistuminen perustuu hänen itsemääräämisoikeudelleen. Nuori kohdataan oman elämänsä asiantuntijana ja häntä kohdellaan arvostaen ja kunnioittavasti. Nuorelle puhutaan avoimesti ja rehellisesti ja hän tulee kuulluksi ja saa vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. (Moilanen, ym., 2019, s. 19)

Yksilöllisyys tarkoittaa sitä, että nuoren auttamisen tulisi määräytyä hänen tarpeidensa mukaisesti. Toiminta suunnitellaan vastaamaan jokaisen asiakkaan yksilöllisiä tarpeita. Toiminnassa otetaan huomioon nuoren elämän kannalta merkitykselliset asiat sekä pyritään tunnistamaan hänen voimavaransa. Kokonaisvaltaisuudella tarkoitetaan sitä, että moniammatillisen tiimin lisäksi myös nuoren vanhemmat tai huoltajat otetaan mukaan toimintaan (Moilanen, ym., 2019, s. 19). Yksilöllisyyden huomioimista edistää, jos palautetta saadaan kerättyä kaikilta toimintaan osallistuvilta henkilöiltä. Silloin voidaan aiempaa paremmin havaita niitä kohtia, joissa on erityisesti onnistuttu sekä niitä, joissa voitaisiin vielä kehittyä.

3.2 Mistä asiakaspalautteen keräämisessä on kyse?

Risto Ahonen ja Sirke Lohtaja-Ahonen (2014, s. 13) toteavat, että palautteella on kaksi tehtävää: Ensimmäinen tehtävä on näyttää, missä ollaan ja toinen tehtävä on pitää palautetta saava tai keräävä henkilö tai toiminta oikeassa suunnassa. Palautteen avulla saadaan tietoa siitä, miten toiminta tai sitä toteuttavien henkilöiden toimintatavat vaikuttavat muihin. Palautteen kautta voi saada näkemyksen heikkouksista ja vahvuuksista sekä ohjata päätöksentekoa haluttuun suuntaan. Palaute auttaa saavuttamaan tavoitteet ja kehittymään.

”Kumpi on kalliimpaa, palvelu vai huono palvelu?” kysyvät puolestaan Belinda Gerdt ja Kari Korkiakoski kirjassa Ylivoimainen asiakaskokemus (2016, s. 32). Tässä kysymyksessä kiteytyy asiakaspalautteen keräämisen idea ehkä parhaiten kuulemallani tavalla. Koska asiakkaat ja kokemukset vaihtuvat ja työntekijöiden tapa toteuttaa toimintaa kehittyä kertyvän kokemuksen myötä, palautteen jatkuva kerääminen ja arvioiminen tärkeää, jotta palvelu pystyy mahdollisimman nopeasti reagoimaan esille nouseviin toiveisiin ja kehittämistarpeisiin. Samaan viitataan myös Gerdtin ja Korkiakosken (2016, s. 37) teoksessa, jossa todetaan, että vuoden takainen tieto, vaikka kuinka hyvä, ei enää kerro siitä tilanteesta, jossa tällä hetkellä ollaan.

Gerdt ja Korkiakoski (2016) puhuvat myös siitä, kuinka tärkeää on hahmottaa ja ymmärtää asiakkaiden polku palveluun ja ne tekijät, jotka prosessissa vaikuttavat. Kun polku ja prosessit ovat työntekijöille selkeitä, voidaan asiakaskokemuksen suunnittelussa lähteä siitä, mikä on asiakkaan todellinen kokemus toimintaympäristöstä ja kohtaamisista sen sijaan, että

kehittämiseen lähdetään työntekijöiden olettamuksista siitä, mikä asiakkaan kokemus on (Gerdt & Korkiakoski, 2016, s. 37). Toisaalta voidaan puhua myös asiakasymmärryksestä. Tämä on se osa ammatillista asiantuntijuutta, joka auttaa ymmärtämään niitä tarpeita, joita asiakkaalla on, ilman että hänen tarvitsee pystyä ilmaisemaan niitä täsmällisesti. Hyvien palveluiden voidaan katsoa vastaavan asiakkaan tarpeisiin, vaikka kaikkia toiveita ei voitaisikaan täyttää. (Ahonen, 2017, s. 50–52)

Asiakaspalautteen keräämisessä voidaan siis lyhyesti todeta olevan kyse toiveesta kehittää palvelua sen parhaaksi versioksi yhteistyössä palvelua käyttävien henkilöiden kanssa. Tiettyssä määrin asiakaspalautteeksi voidaan mieltää myös se palaute, jota saadaan yhteistyöverkostojen kautta sekä muilta, suoraan asiakkaiksi miellettyjen tahojen kanssa työskenteleviltä toimijoilta, joihin toteutettava toiminta välillisesti vaikuttaa. Tällainen välillinen vaikuttaminen on yleisimmin palvelusta toiseen siirtyvän asiakkaan mukanaan viemät asenteet ja kokemukset aikaisemmissa tilanteissa kohdatuista palvelukontakteista ja työntekijöiden toiminnasta mainituissa tilanteissa.

4 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Varsinainen tutkimuksellinen osuus opinnäytetyössäni liittyi ankkuritiimien jäsenten haastatteluun. Koska otos oli pieni, valitsin tutkimusmenetelmäksi teemahaastattelu. Tutkimuksen haastattelut on toteutettu marras–joulukuussa 2019 ja tulosten analysointi sekä raportointi keväällä 2020. Opinnäytetyön aikana kertynyt materiaali sekä varsinainen opinnäytetyöraportti jäävät tutkimukseen osallistuneiden ankkuritiimien hyödynnettäviksi.

Tutkimushaastatteluihin osallistui kolmesta kaupungista yhteensä seitsemän työntekijää. Alkuperäinen tutkimusjoukko oli yhdeksän henkilöä, mutta aikataulun ja sairastumisen takia kaksi vastaajista jäi pois lopullisesta tutkimuksesta. Tutkimusjoukko koostui kahdesta nuoriso-ohjaajasta, sosiaaliohjaajasta, sosiaalityöntekijästä, kahdesta poliisista sekä psykiatriesta sairaanhoitajasta. Teemahaastattelun varsinaiset kysymykset on lisätty opinnäytetyön liitteeksi. Tutkimushaastattelun perusteellisemmat teemat, niihin saadut vastaukset ja tieteellinen pohdinta esitetään osana tätä lukua. Teemahaastattelu toteutettiin yksilöhaastatteluina, neljän henkilön osalta, kaksi työntekijää haastateltiin samanaikaisesti ja seitsemäs vastasi haastattelukysymyksiin sähköpostilla.

Haastattelut tallennettiin Windows-ääninauhurilla suoraan tietokoneelle, ja ne kestivät puolesta tunnista tuntiin ja varttiin. Nauhoitukset on litte-roitu, minkä jälkeen materiaali jaoteltiin teemoittain. Alkuperäisiä teemoja oli seitsemän ja haastatteluista esille nousseita teemoja löytyi lisäksi neljä.

Tutkimushaastattelu oli puolistrukturoitu, ja perusrunko muuttui keskustelujen mukaan haastattelujen aikana. Kaikissa haastatteluissa on kuitenkin käsitelty kaikki kysymykset, vaikka kysymysten järjestys ja täsmällinen muoto jossakin määrin vaihteli.

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöhöni muodostui kaksi tutkimuskysymystä:

- 1) Minkälaisia merkityksiä ankkuritoimintaan osallistuvat työntekijät asettavat palautteen keräämiselle?
- 2) Minkälaisia palautteen keräämistapoja on tällä hetkellä käytössä ja minkälaiset tavat palautteen keräämiselle työntekijät kokevat järkevinä?

Ensimmäinen tehtävä kysymysten muotoilussa oli tutustua riittävän laajasti saatavilla olevaan tausta-aineistoon, kuten tutkimuksen toteuttamista, palautteen keräämistä ja siinä hyödynnettäviä menetelmiä sekä ankkuritoimintaa käsittelevään aineistoon.

Tutkimuskysymyksiä kehittämisessä hyödynsin Juha Hakalan artikkelia Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen (2018). Hakala pyytää tutkijaa miettimään, onko hänen tutkimuskysymyksensä tarpeeksi täsmällinen sekä huomioimaan sen, että saadakse aineistosta tarpeeksi irti ja kyetäkseen tekemään valistuneita johtopäätöksiä tutkijan on hyvä hallita aineiston analysointimenetelmiä jo aineiston keruuvaiheessa. Jos aineistoa pystyy luokittelemaan ja analysoimaan jo siinä vaiheessa, kun sitä kerätään ja litteroidaan, on sen jatkotyöstäminen ehkä vaivattomampaa, jopa hedeelmällisempää, kuin kaiken työn tekeminen toisistaan täysin erillisinä vaiheina. (Hakala, 2018)

Samaan viitataan myös Johanna Ruusuvuoren ja Pirjo Nikanderin (2017, s. 431) artikkelissa Haastatteluaineiston litterointi: ”Aineiston litterointi on paitsi materiaaliin tutustumista myös osa koodauskeemojen rakentelua ja ensitulkintojen koettelua. Litteroinnin kautta aineisto saatetaan lukijan omien tulkintojen ja arvioinnin kohteeksi, ja sen yleisölle näyttämisessä onkin kyse myös laadullisen tutkimuksen läpinäkyvyydestä ja validiteetista.”

Opinnäytetyön haastattelututkimuksen kysymysten muotoilussa käytin hyödyksi myös Leinosen, Otonkorpi-Lehtorannan ja Heiskasen (2017, s.94) kyselyhaastattelua käsittelevää artikkelia. Artikkelissa todetaan kysymysten mahdollisimman yksityiskohtaisen etukäteismuotoilun vähentävän niitä koskevaa neuvottelutarvetta haastattelijan ja haastateltavan välillä. Toisaalta liian yksityiskohtainen muotoilu voi johtaa kömpelöihin ja vaikeasti jäsennettäviin kysymyksiin. (Leinonen, Otonkorpi-Lehtoranta & Heiskanen, 2017, s. 94). Kysymysten pitää siis olla tarpeeksi selkeitä, että haastattelijan toiminnasta johtuvat virheet tutkimuksen tuloksissa voidaan eli-

minoida. Toisaalta puolistrukturoitu haastattelu antaa hyvälle haastattelijalle mahdollisuuden pitää haastattelutilanne keskustelunomaisena ja luonnollisempana vuorovaikutustilanteena, jolloin voidaan välttää kankean vuorovaikutuksen aiheuttamia väärintulkintoja. Leinonen, Otonkorpi-Lehtoranta sekä Heiskanen (2017, s.90) toteavatkin artikkelissaan hyvien kyselyhaastattelukysymysten olevan mahdollisimman yksiselitteisiä. Tällaisella menettelyllä kummallekaan osapuolelle ei jää liiallisen tulokinnan mahdollisuutta ja siitä johtuva merkitysten arvailu jää pois.

Tutkimuskysymysten muotoilun jälkeen valitsin menetelmäksi puolistrukturoidun haastattelututkimuksen, kehitelin tarkemmat teemat ja niiden sisälle tarkemmat, haastattelussa esitetyt kysymykset. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä oli mielestäni perusteltu, sillä tarkoituksena oli erityisesti nostaa esille haastateltujen tulkintoja työhön olennaisesti liittyvästä kehittämisestä ja niistä toiveista ja odotuksista, joita kehittämiseen kohdistuu. Jari Metsämuuronen (2006, s. 115) toteaa puolistrukturoidun haastattelun perustuvan sille, että teemat on valittu ennalta, mutta kysymysten muoto ja esittämisjärjestys saattavat vaihdella. Hirsjärvi, Remes, ja Sajavaara (2007, s. 122) kehottavat puolestaan tutkijaa varautumaan siihenkin, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa myös varsinainen tutkimustehtävä saattaa tutkimuksen edetessä muuttua.

Artikkelissa ”Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas” on teemahaastattelusta menetelmänä kirjoitettu, että se sisältää rakenteen, mutta ei ole paikoilleen jäykistynyttä. Tällainen vapaamuotoinen rakenne helpottaa haastattelijan asemaa, koska kysymysten järjestystä voi vaihdella niin, että haastattelu säilyy keskustelun omaisena tilanteena haastattelijan ja haastateltavan välillä (Eskola, Lähti & Vastamäki, 2018, s.29). Toisaalta tällainen menetelmä vaatii haastattelijalta hyvää perehtyneisyyttä paitsi haastateluun työmenetelmänä myös käytössä olevaan haastattelurunkoon, taustamateriaaleihin sekä yleistä perehtyneisyyttä aiheeseen. Tällöin mahdolliset muutokset haastattelutilanteessa eivät vaikuta häiritsevästi haastattelun kulkuun tai siihen, millaisia tuloksia haastattelun kautta saadaan kerättyä.

4.2 Tutkimushaastattelu välineenä

Haastattelu on ollut opinnäytetyöni tutkimustehtävän kannalta hyvä tutkimusväline. Se on joustava ja tehokas menetelmä varsinkin silloin, kun pyritään keräämään ihmisten näkemyksiä ja kokemuksia siitä, miten ja miksi jotakin toimintaa toteutetaan. Näkemystäni tukee myös Johanna Ruusuvooren ja Liisa Tiittulan (2017, ss. 46–47) tutkimushaastattelua ja vuorovaikutusta käsittelevä artikkeli, jossa tarkastellaan, kuinka tutkimushaastattelulla on tietty tarkoitus ja kuinka tiedon ja tietämättömyyden merkitys haastattelijan ja haastateltavan välillä korostuu ja vaihtelee. Aktiivisella kuuntelulla ja hyvällä vuorovaikutuksella voidaan päästä parhaimmillaan rakentamaan sellaisia merkitysten kokonaisuuksia, joita tiukemmin strukturoiduilla menetelmillä ei välttämättä kyetä saavuttamaan.

Ruusuvuori ja Tiittula (2017, ss. 68–69) viittaavat myös siihen, kuinka hyvän haastattelijan tulisi olla neutraali. Hänen roolinsa on tehtävien, eli haastattelututkimuksessa kysymysten esittäminen ja vastaamiseen kannustaminen. Tekijät kirjoittavat myös siitä, kuinka todellisen neutraaliuden saavuttaminen voi olla hyvin vaikeaa. Haastattelututkimuksissa, varsinkin määrällisesti pienten aineistojen kanssa työskenneltäessä ei voida välttyä siltä, että tutkijan tulee tehdä pohdintaa ja johtopäätöksiä keräämänsä aineiston, taustamateriaalien ja oman ammatillisen kokemuksensa pohjalta. Tällainen pohdinta ja johtopäätökset luovat niitä hypoteeseja ja teemoja, joiden saavuttamiseksi tutkimusta on alun perinkin lähdetty toteuttamaan valitulla menetelmällä. Toisaalta pienet aineistot, vaikkakin arvokkaita itessään voivat olla epätarkkoja hypoteesien todentamiseksi.

Näissä tilanteissa tutkimushaastattelujen lajeista puolistrukturoitu teema-haastattelu lienee toimivin valinta (Hirsjärvi & Huttunen, 1993, s. 28–36). Menetelmän hyötynä on, että käytettävissä olevan haastattelumateriaalin vähäisyyden todennäköisyys on otettu huomioon kysymysten suunnittelussa jo ennen tutkimuksen toteuttamista. Teemojen rakentaminen vaatii kuitenkin melko laajaa esityöskentelyä taustamateriaaleihin ja aiheeseen perehtymisen osalta. Tätä perehtyneisyyttä tutkija hyödyntää valistuneiden arvausten tekemisessä – niiden oletettuja tuloksia koskevien johtopäätösten tekemisessä, joiden varaan tutkimuksen teemat rakentuvat. Myös Ruusuvuori ja Tiittula (2017, s. 72) muistuttavat tutkijaa siitä, että haastateltavaa voi joutua patistelevaan tai johdattelevaan, jotta vastauksista saataisiin tarpeeksi laajoja. Tätä ongelmaa voidaan pyrkiä kiertämään huolellisella kysymystenasettelulla siten, että kysymykset eivät mahdollista kyllä tai ei -vastausten antamista.

4.3 Ennakoidut tutkimusteemat

Toteuttamani haastattelututkimuksen kaksi tutkimustehtävää jakautuivat seitsemään eri teemaan, jotka puolestaan jakautuivat useampaan kysymykseen ja niitä tukeviin apukysymyksiin. Tutkimusaineisto on koostettu näitä teemoja ja kysymyksiä hyödyntämällä. Tutkimuksen teemojen kehityksessä olen hyödyntänyt Teemahaastattelu -kirjaa (Hirsjärvi & Hurme, 1993, s. 41-43) sekä Laadullisen tutkimuksen käsikirjaa (Metsämuuronen, 2006), jonka teemahaastattelua koskeva osio tosin pohjautui enimmäkseen Hirsjärven ja Hurmeen Teemahaastattelu-teoksen kolmanteen painokseen vuodelta 1985.

Teemat ovat haastattelututkimuksessa niitä osa-alueita, joita halutaan päästä tutkimaan tarkemmin ja joista tietoa halutaan kerätä. Ne ohjaavat haastattelukysymyksien muotoilua, ja niiden kautta kerättävää aineistoa voidaan ryhtyä osittain luokittelemaan ja analysoimaan jo siinä vaiheessa, kun aineistoa kerätään. Teemat opinnäytetyöhöni muodostuivat pohja-aineiston perusteella muotoilluista hypoteeseista sekä siitä, mistä työn tilaajan kanssa käydyn keskustelun perusteella toivottiin saatavan lisää tietoa.

Alakappaleissa käsittelen tarkemmin näitä seitsemää eri teemaa sekä niihin saatuja vastauksia. Ennakoidut teemat olivat: Näkemyksiä ankkuritoiminnasta ja sen toimijoista, käytössä olevat palautemenetelmät, palautteen keräämisen tavoitteet, palautteen keräämisen ajankohta, kerätyn palautteen seuranta ja palautteen keräämisen arviointi, palautteesta raportointi ja viimeisenä teemana, kehittäminen.

4.3.1 Näkemyksiä ankkuritoiminnasta ja sen toimijoista

Yksi tutkimusteema oli toiminnan tavoitteet. Näiden kysymysten kautta halusin taustoittaa vastaajien asemaa organisaatiossa, heidän näkemystään ankkuritoiminnasta sekä sitä, hahmottavatko kaikki työntekijät toimintaa samoin. Toisin sanoen – onko ankkuritoimintaan osallistuvilla työntekijöillä yhteinen kieli ja käsitteistö työn toteuttamisessa.

Tämä taustoittaminen on mielestäni tutkimuksen sovellettavuuden ja yleistettävyyden kannalta olennaista. Mikäli halutaan toteuttaa yhteistä kehittämistä työn menetelmien edistämiseksi, on tärkeää, että todella puhutaan samoista asioista sen sijaan, että tehdään oletuksia toisten näkemyksistä oman toimintamallin pohjalta.

Taustatiedot voitiin jaotella kolmeen alaryhmään: Ankkurityöntekijöitä ja heidän roolejaan koskeva tieto, asiakasryhmä/toiminnan pääkohderyhmä sekä käsitykset ankkuritoiminnan toteuttamisesta ja toiminnan merkityksestä. Työntekijöiden näkemykset toiminnan tavoitteista olivat enimmäkseen yhteneväisiä. Toisaalta eri alojen ammattilaiset painottivat nimenomaan oman työalansa panosta tiimin toiminnassa.

Asiakkuusprosessien alkupiste hahmotettiin siihen, kun nuoresta tulee tiimille ilmoitus. Suurin osa haastatelluista oli yhtä mieltä siitä, että yleensä asiakkuus alkaa lastensuojeluilmoituksesta, mutta ilmoitustyyppejä oli myös muita. Tällaisia saattoivat olla koulusta tullut ilmoitus tai vanhempien vapaaehtoinen yhteydenotto, johonkin ankkuritoiminnan toteuttamiseen osallistuvaan tahoon:

Yleisimmin, tosiaankin ilmoitukset tulee poliisin kautta. Ja ne hän, kun me tehdään pääsääntöisesti virka-aikaan töitä, niin ne voi olla, että nuori on jäänyt illalla tai viikonloppuna jostakin kiinni ja tuota, ne kentän partiot on siitä sen ikään kun aloittanut, soittanut kotiin, että tulkaa hakemaan ja meille tulee sitten kirjallinen lastensuojeluilmoitus arkena. Mut jos aatellaan sitä itse ankkuritiimiä, niin sehän on, suurin osa niistä tapaamisista, mitkä meille tulee, niin tavallaan siinä perustana on se lastensuojeluilmoitus. Yleensä tietysti poliisilta tullut, mutta kouluistakin, tai vahemmat ite, tai näin. (H5)

Me saadaan joku kontakti siitä nuoresta, joltakin taholta, joltakin ihmiseltä ja me lähdetään sitä asiaa pyörittämään. (H4)

Se alkaa siitä, että on tullu lastensuojeluilmoitus, tota poliisin kautta tai sitten jostain muualta. Voi olla kirjallinen lastensuojeluilmoitus, voi olla rikosilmoitus, joku sellanen muu kirjallinen, joka tulee poliisille tai sitten se voi olla myös suullinen ilmoitus, yhteydenotto huoltajalta tai joltain muulta, jolla on huoli tai tieto jostain nuoresta, joka on tehny jotakin, mitä ei olis pitäny tehdä. (H3)

Asiakkuusprosessihan alkaa yleensä siitä, että asiakas tulee jossakin tilanteessa esimerkiksi poliisin tietoon. Tää voi olla myöskin, välillä tulee vaikka kuraattorin kautta, että ois hyvä kahtoa asiaa, mutta yleensä se vaatii, että tehdään lastensuojeluilmoitus tai sitten rikosilmoitus poliisille. (H2)

Seuraavaksi asianosaiset kutsutaan ankkuripalaveriin keskustelemaan tilanteesta. Tapaamisen tarkoituksena on puhuttaa nuorta sekä pohtia, millaisia jatkotoimia mahdollisesti tarvitaan tai tulisi käynnistää. Alkukeskustelut saattavat jossakin määrin poiketa toisistaan asiakkaan lähtötilanteen takia. Samoin palveluiden monipuolisuus ja palvelun kesto vaihtelevat asiakkaan tarpeen mukaan:

Kutsutaan se nuori ja vanhemmat, tai ainakin toinen vanhempi tapaamiseen ja käydään sit asia, mistä syystä johtuen se on tehty. On sitte kyse rikoksesta tai jostakin muusta huolesta. Tavataan, katotaan tilanne ja mietitään jatkotoimet. (H3)

(Kartoitetaan) Mitä on tarvetta tehdä? Riittääkö, että me puhutetaan sitä, vai ohjataan se jonnekin, vai niin, että lähetään ihan kunnolla tutkiin sitä asiaa, jolloin meidän pitää tarvittaessa kuulustella kaikki osapuolet. (H4)

Ankkuritoiminnan toteuttamisen tarkoituksena ja vahvuutena vastaajat näkivät moniammatillisen palveluohjauksen ja nopean puuttumisen nuoren haasteisiin. Nuoren ja huoltajien kanssa käytävään keskusteluun osallistuvat tiimin jäsenet vaihtelevat sen mukaan, millaisesta tilanteesta nuoren kohtaamisessa on kyse. Tapaamisessa voivat olla paikalla esimerkiksi poliisi ja sosiaalityöntekijä, tai sosiaalihoaja ja mielenterveyshoitaja, tai vaikkapa poliisi ja nuorisotyöntekijä.

Pääkohderyhmänä ankkuritoiminnalle pidettiin yläkouluikäisiä nuoria, joilla on päihdekokeiluja tai näpistelyä. Näistä alle 15-vuotiaat kutsutaan puhutteluun. Lähtötilanteesta riippuen, yli 15-vuotiaiden kanssa voidaan järjestää myös varsinainen kuulustelu poliisin toimesta. Vaikka pääkohderyhmän ikäjakaumasta oltiin haastatteluissa yksimielisiä, myös joitakin poikkeuksia tuli esille:

(Nuorimmat asiakkaat) on ollut jotain tokaluokkalaisia. Ne on siis tosi harvinaisia, ja mä ajattelen, että meillekin, että kyllä meidän pääkohderyhmä on vähän toisaalla. Kuudennesta luokasta ylöspäin, että pystyy jo vähän puhumaankin päih-teistä ja vaatimaan enemmän tavallaan semmosta. Ne on ollut aina mukana, niinku vaikka isompien sisarusten kanssa, esimerkiksi näpistämässä tai siis, mitä tekevätkin... Mutta sit-ten jos tulee koulusta jotain pahoinpitelyjuttuja, niin siellä saattaa olla kolmos-nelosluokkalaisia ja tietysti on tärkeääkin puuttua niihin jo, varsinkin väkivaltaiseen käytökseen, ennen kuin kasvetaan fyysisestikin isommaks, että on jo voimaakin enemmän. Mutta nämä on olleet kaikki isommassa poru-kassa hölmöilemässä. (H5)

4.3.2 Käytössä olevat palautemenetelmät

Yhdellä kolmesta poliisipiirin ankkuritiimeistä on käytössä säännöllinen pa-lautteenkeräämismenetelmä. Yksi tiimeistä kerää palautetta satunnaisesti ja enimmäkseen suullisesti sekä epäsuorana palautteena. Kolmas toimija ei käytössä olevien resurssien takia ole kokenut järjestelmällisen palaut-teen keräämistä niin tärkeäksi, että pystyisi käyttämään niitä siihen tällä hetkellä.

Käytössä oleva konkreettinen menetelmä on strukturoitu Webropol-poh-jaan toteutettu kysely, johon ohjaava linkki lähetetään tekstiviestitse kai-kille niille asiakkaille ja huoltajille, joiden yhteystiedot ovat ankkuritiimillä. Webropol-kysely sisältää kysymyksiä, joihin voi vastata neliportaisella as-teikolla (viidentenä vaihtoehtona on en tiedä). Ääripäiden vastaukset (täy-sin samaa mieltä, täysin eri mieltä) avaavat mahdollisuuden täydentää tie-toa kirjoittamalla avoimeen kohtaan tarkempi näkemys aiheesta.

Epäsuoraa palautetta tiimit saavat, toimintaan liittyen, suullisesti sekä so-siaalisen median kanavien kautta:

Jonkun verran tulee palautetta esimerkiksi Instagram-tilin kautta. Joku laittaa hyvää läppää ja jotkut laittaa huonoa pa-lautetta sitten. Suurin osa positiivista. (H2)

Mut toisaalta, kyl me nyt sit aina tapaamisen lopuksi kysy-tään. Siis semmonen palaute, mutta ei sitä kirjata mihinkään ylös. (H3)

Sellaisia (palautemenetelmiä), että tapaa niitä perheitä tuolla Prismassa sitten vapaa-ajalla, niin ne sanoo että kiitos, oli tosi hyvä. Että se oli sellainen ainut. Tai tietysti tapaamisen lopuksi aina kysytään, että onko jotain mielessä ja siinä nyt yleensä tuleekin esiin, että mitä mieltä ollaan asioista ja muusta. (H5)

Tässä teemassa osoittautui haasteeksi se, että lähtöhypoteesini haastattelun osalta oli väärä. Oletin, että kaikki haastateltavat tahot keräisivät strukturoitua palautetta ja että näistä käytössä olevista malleista pääsisi kertyvän tiedon perusteella tekemään suoraan johtopäätöksiä ja kehittämistyötä. Toiveita ja ideoita palautteen keräämiseen kuitenkin kertyi runsaasti. Niihin palataan luvussa 4.4.1.

4.3.3 Palautteen keräämisen tavoitteet

Palautteen keräämisen tavoitteet jakautuivat haastattelujen tuloksissa kolmeen ryhmään. Mitkä ovat tavoitteet palautteen keräämiselle 1.) asiakkaan kannalta, 2.) työntekijän/ankkuritoiminnan kannalta sekä 3.) muiden taustatahojen kannalta. Osittain tavoitteet koettiin selkeinä ja osittain niitä ei ollut pohdittu aiemmin.

Asiakkaan kannalta palautteen keräämisen yleisin tavoite oli toiminnan kehittämisen asiakkaan toivomusten pohjalta. Myös mahdollisuus tulla uudelleen kuulluksi nousi esille, mutta siinä koettiin haasteelliseksi, ettei vastauksista voida erotella, kuka on se asiakas, joka koki jääneensä kuulematta tai vaille apua. Myös asiakkaan osallisuuden kokemuksen lisäämistä pidettiin yhtenä palautteen kysymisen vahvuutena. Muutamassa vastauksessa todettiin palautteen kysymisen antavan asiakkaalle mahdollisuuden reflektoida prosessia ja sen kautta saavutettua muutosta:

No tietysti se, että kyllä mä aattelen, että tarkoitus on kuitenkin tässä palvella niitä asiakkaita ja asiakkaita vaten ollaan, niin kyl mä ajattelen, että se lisää sitä asiakkaan osallisuuden kokemusta. (H5)

Ainakin sen, et miten nuori koki sen tilanteen. Ja lähtisin aika alusta, että silleen, kronologisesti siitä, et miten nuori aluks, kun se tapahtuma tuli niin nää koki. Sitte kun hän tuli ankkuritiimiin, miten hän koki sen asian, saatiinko se hoidettua. Et kokeeko hän, että oli apua, jos hän peilaa tämän hetken lähtötilanteeseen, oliko siitä apua hänelle. (H6)

Silloin se vois olla myöskin asiakkaalle semmonen pohdinnan paikka. Tavallaan sitä, että jos se täyttää sitä kyselyä, niin tulee pohdittua vähän pidemmälle sitä asiaa, jolloin se vois palvella vähän tämmöisenä, miten sitä ny sanois, peilausmahdollisuutena siinä. Tossa oltiin silloin ja nyt ollaan tässä, että mitä tässä nyt on tapahtunu. (H2)

Työntekijän/ankkuritoiminnan kannalta palautteen keräämiselle nousi kaikilta toimijoilta samoja tavoitteita. Palautteen kerääminen koettiin arvokkaaksi, koska sen avulla voidaan arvioida oman työpanoksen merkityksellisyyttä sekä sitä, kuinka palvelua voitaisiin edelleen kehittää siten, että se

palvelisi mahdollisimman monipuolisesti kaikkia toimintaan osallistuvia tahoja – niin asiakkaita, työntekijöitä kuin yhteistyökumppaneitakin. Asiakaspalautteen kerääminen koettiin hyödylliseksi myös siksi, että sen avulla voidaan entistä paremmin perustella oman toiminnan tarpeellisuutta sekä etenkin tiimien moniammatillisuutta taustaorganisaatioille.

No, kehittää omaa työtä. Se on arvokasta tietää se, mitenkä meillä on mennä. Niitten näkökulmasta, että ne keitä varten tätä työtä tehdään. Totta kai se on tärkeää tietää, mikä on mennä hyvin ja mikä taas ei. (H1)

Niin, sellaista palautetta, että me pystyttäis se osaltaan kääntään noin, että tää on ainakin tosi tarpeellista, että on nuorisotyöntekijä mukana tai tämmösissä jutuissa on aina tosi tärkeä, että siel on yks sairaanhoitaja tai... (H5)

Koska se on tosi mielenkiintoista kuitenkin, että ethän sä muuten sais niinku sitä tietää, että miten on mennä, jos ei sitä keräis sitä tietoa. Niin, että mun mielestä on sitten tosi mielenkiintoista lukea näitä palautteita. (H1)

Se antais mahdollisuuden seurata vähän sitä, että miten onnistutaan siinä kohtaamisessa nuorten kanssa ja myöskin se, että mitenkä ne toimenpiteet, tai se palveluohjaus mitä tehdään, ni pystyy puuttumaan niihin tilanteisiin. (H2)

Osa haastatelluista koki asiakaspalautteen keräämisen tärkeäksi myös muiden taustatahojen kannalta. Tietoa jakamalla voidaan seurata tilanteiden muutosta niissä yhteisöissä, joissa nuoret käyttävät paljon aikaa (koti, koulu) sekä kehittää moniammatillisuutta edelleen, asiakkaan etua palvelevana elementtinä.

Sit kun puhutaan paljon koulujutuista, niin meillä on, näkykö se minkäänlaisena se tapaaminen sitten siellä koulumaailmassa, että varmasti pystyis näkeen sen etäämpää kuin nuori ite. (H5)

Ajattelen, että palautteen voisi kerätä nuorelta itse, hänen huoltajilta ja mahdollisesti myös omalta sosiaalityöntekijältä, jos hänellä sellainen on. Tällä tavalla tulisi eri näkökulmilta palautetta. (H6)

Toisaalta tätä kehitystyötä varten palautetta tulisi kerätä myös kyseisiltä yhteistyötahoilta, mutta se koettiin haasteelliseksi. Ajan puutteen, yhteisten kanavien puutteen sekä vastausten hajanaisuuden koettiin hankaloittavan palautteen keräämistä, vaikka palautteen keräämistä yhteistyötahoilta, nuorilta saadun palautteen lisäksi pidettiin lähtökohtaisesti hyvänä ajatuksena.

Se, mikä välillä ehkä isoimpana taakkana siinä on ehkä se, että jollakin tavalla saadaan niiltä yhteistyötahoilta ne tiedot, jonkinlaista palautetta siitä, miten me on toimittu täällä. (H4)

Mutta tää, eihän se ois niinkun tavallaan, huono asia, et esimerkiksi koulun kautta tää ois tullu, tää ilmoitus, että sitte niiltäkin tiedusteltais, että miten se koulussa näkyy nytten tää, tän jälkeen. (H5)

Todettiin, että me ei oikein pystytty hyödyntämään sitä millään lailla. Siinä oli, vaikka se meni monelle ja siihen vastattiin paljon, ni vaikka yhteen kysymykseen oli vastannu vaikka kymmenen ihmistä, ni todettiin, että me ei voida yleistä niitä vastauksia yhteen mihinkään. Me ei hyödytä tästä millään tavalla, että me lähetetään ja saadaan vastauksia, kun ne oli niin yksittäisiä ne vastaukset. Siinä ei ollut mitään järkeä. (H1)

4.3.4 Palautteen keräämisen ajankohta

Tutkimushaastattelu sisälsi muutamia kysymyksiä asiakaspalautteen oikeasta ajankohdasta. Kysyin ankkuritoimijoilta myös sitä, onko käytössä jonkinlaista esikartoitusta tai jatkoseurantaa. Koska asiakaskontaktit ovat ankkuritoiminnassa hyvin lyhyitä (yleensä yhdestä kolmeen tapaamista, kuitenkin korkeintaan viisi kertaa) ja asiakkuudet syntyvät yleensä rikosilmoituksen tai lastensuojeluilmoituksen kautta, esikartoituksen ajateltiin kuluttavan resursseja turhaan. Pitkäaikaisseurantaa ei pääsääntöisesti toteuteta, mutta ajatusta siitä pidettiin mielenkiintoisena mahdollisuutena toiminnan vaikuttavuuden arviointiin ankkuritoiminnan ja taustaorganisaatioiden kannalta.

Sitten riippuen siitä, minkälainen se asiakkaan jatko siihen on, että onko tarve käsitellä jälkikyselyllä. Ei kaikilla todellaakaan oo, että jos joku näpistelijä siinä, jolla, että tietää, että ei tuu toistumaan, että ei sen kummempaa. Se vaan teki tällasen virheen, tai jos se on nuori, jolla on paljon vaikeuksia ollenkaan päästä eteenpäin, niin olis hyvä, jos olis myös tällanen jatkokysely. (H4)

Joissakin tilanteissa tehdään se, että otetaan jonkinlainen jälkiseuranta, että soitetaan vaikka sille tyypille tai sit kun nähdään seuraavan kerran, tai sovitaan jossain välissä, että nähdään vaikka kuukauden päästä ja katotaan, miten on mennyt. (H2)

Vaikka haastateltavat toivat esille, että tapaamisten lopuksi käydään yleensä myös avointa keskustelua, jonka aikana nuori tai hänen huolta-

jansa voivat ilmaista näkemyksensä prosessista sekä siitä, tulivatko kuul-
luiksi tai ymmärretyiksi he olivat palautteen keräämisen ajankohdasta
melko yksimielisiä. Aikaa pitäisi kulua vähintään kaksi viikkoa, mielellään
kuukausi.

Vaikee sanoa, mikä olis se aikaraja, koska mun mielestä se
riippuu siitä, keneltä nuorelta kysyttäis. Koska nuorten osalta
se vois olla ehkä niinkun viikon päästä, ehkä kaks... No ei se
olis huono, että olis akuutimminkaan, että heti siinä jälkeen,
koska kuulis nuorelta, että miten se näkis sen asian, että onks
siitä hyötyä ja onks siitä ollu apua, niinku onko tullu se tunne,
että on tullu kuulluksi, vaikka mä uskon, että muistaa aika hy-
vinkin tämän jälkeen, että ei siinä ja että ei välttämättä vai-
kuttais kauheena, että he näkis tässä sen, mikä apu on ollu,
mutta kuitenkin parempi ehkä se on se viikko vähintään. (H4)

...lopuksi, että mitä mieltä olitte tapaamisesta ja, mutta se oli
vähän epäreilu asetelma sille kuultavalle, joka siinä on, kun
hän ei tässä ole vapaaehtoisesti ja asiat ei välttämättä ole
kauheen miellyttäviä, ni sitte jos miettii, että nuorelta kysy-
tään. Kun ei aikunenkään ihminen sellaisessa tilanteessa vält-
tämättä pystyisi vastaamaan sinne mitään rakentavaa, että
kaikki oli paskaa, tai mitä nyt oli jossakin nuoren vastauk-
sessa. Niin ehkä se ei oo semmonen tilanne, missä vois olet-
taa saavansa jotain. (H1)

Meidän pyrkimys on kumminkin, tietyllä tavalla, yleensä
saada joku tietty käyttäytyminen loppumaan tai joku tietty
haaste selätettyä, niin se, ei voida olettaa, että voi antaa ko-
vinkaan tarkkaa vastausta siihen. Että loppuko sulla vaikka
päihteitten käyttö siihen, viis minuuttia sen jälkeen kun pa-
tisteltiin, että se luotettavuus ei välttämättä ole silleen kor-
kee, kuin jos vähän myöhemmin saadaan esitettyä se sille.
(H2)

No tietysti se, että on vielä tuoreessa muistissa viikon jäl-
keen, eli se olis helppo vastata, mikä fiilis tuli tapaamisella ja
onko puhuttu oikeita asioita. Mutta sitten jotenkin mä aatte-
len, että kun haasteet ei kasaannu hetkessä, niin ei se muu-
toskaan mitenkään hetkessä ja sormia napsauttamalla sitten
tapahdu, mutta olis semmonen aika, missä vahemmat näkee,
että no ei, että nyt tää kevät lähtikin meneen paremmin ja et
ehkä siinä mielessä vois olla, että olis sit heti pian sen tapaa-
misen jälkeen ja sitte ois joku (tapaaminen myöhemmin).
(H5)

4.3.5 Kerätyn palautteen seuranta ja palautteen keräämisen arviointi

Palautteen analysoinnin ja sen keräämistapojen arvioinnin käytännöt olivat kirjavia. Säännönmukaista, yhtenäistä menetelmää palautteen vaikuttavuuden arviointiin tai keräämismenetelmien kehittämiseen ei ole piirin alueella käytössä.

Jossakin määrin palautteen keräämisen menetelmiä arvioidaan kehittämispäivissä ja keskusteluissa työn arjessa. Palautetta hyödynnetään työn suunnittelussa, mutta sen käyttö ei ole systemaattista.

Me voidaan tehdä sillä lailla, miten, tehokkaammin ei oo oikea sana, vaan mm... asiakaslähtöisemmin. Ja sitten, mitä on vaikka ollut tota, kehitys... kehittämissuunnitelma, edellisvuoden, että onko ne toteutunu, mitä on sovittu vaikka edellisessä kehittämispäivässä. Ja että onko näistä pidetty kiinni. (H1)

Ja tota, varmaan ajattelisin, että sehän on se tärkein mittari, niinku nyt, että kyllähän se on se, kun nuoria tuolla kohtaa. Pelkästään, että ne tulee tervehtiin ja tulee ikään kuin juttu sille tuolla, kun ollaan vaikka iltavuorossa, niin kyllä mä ajattelen, että se on paras palaute, että ei me ihan hirveitä olla oltu. Mut sellasta, että me kerättäs ihan systemaattisesti jotain palautetta, ei oo koskaan ollu. On me sitä monesti mietitty, mutta on tää perustyövoima niin pieni, että ei. (H5)

Se on kyllä tietenkin yks. Että onko niitä kysymyksiä, että onko ne aseteltu silleen, että onko niitä tarvetta muuttaa... Ei oo sellaista (pitkäaikaisseurantaa) tehty ja sit me ollaan tosiaan kehitetty tätä meidän kyselyä, mä en tiedä oisko ne täysin vertailukelpoisia. Viimeks oli sillai, että jos joku on aivan eri mieltä, ni siinä ei ollu välttämättä mitään selitystä, miks on eri mieltä, ni sit yritettiin sinne lisätä sellasia juttuja, että jos on täysin eri mieltä, ni se antaa uuden kysymyksen, johon sit kirjottaa jotain. Mitä ois pitäny tehdä toisin. (H1)

4.3.6 Palautteesta raportointi

Moniammatilliset tiimit vaikuttavat siihen, että asiakaspalautteesta, siinä missä toiminnasta yleisemminkin, raportoidaan kirjavin tavoin eri paikkoihin. Eri taustaorganisaatioiden oma tilastointi ei välttämättä perustu samoille mittaristoille. Ankkuritoiminnan asiakaspalautteesta raportoidaan kuitenkin yhtenäisesti ohjausryhmälle, yleensä osana toimintakertomusta. Tämän lisäksi jokainen työntekijä raportoi omasta toiminnastaan sille emoorganisaatiolle, jonka alaisuuteen hän kuuluu.

Näähän on aika isoja nää meidän taustaorganisaatiot ja jos ajatellaan, että esim. mää ja psyk. sairaanhoitaja ollaan (työyksikön nimi) työntekijöitä, niin mä näkisin, että niitä varmankin käytäis läpi jossain (työyksikön nimi) jutuissa. Ja sitten taas (alueen) poliisilaitoksella tietenkin, niin käsittää tämän talon ulkopuolisetkin ja sama sitten kaupunkiorganisaation tasolla. En osaa sanoa sitten, mitä ne ikään kuin, mihin asti ne pitäis mennä. (H5)

Me ei palautetta kerätä, mutta me kerätään tavallaan suoritteita... Niin, se ohjelmisto pystyy laskemaan esimerkiksi sen, että kuinka monta nuorta on saapunut mistäkin syystä. Se pystyy laskemaan sitä meidän reagointiaikaa, se pystyy laskemaan esimerkiksi myös meidän palavereitten (määriä) ja ne on semmosia asioita tavallaan, että se on se numeraalinen palaute ehkä ulospäin kuvaavaa, että kuinka paljon me ollaan tehty. (H2)

No, meidän kaikkien omille organisaatioille ja sit tottakai tarvittaessa myös nuorille, markkinoitas sitä, et meiltä saa apua. Et me oletetaan, että on tyytyväisiä, mikä on sit mututuntuma tuohon, että jos päästään siihen, että me oikeesti halutaan sitä asiakaspalautetta, että olis näyttää omille organisaatioille jotain, että omalle organisaatiolle näkyväks tehtäs, miten ihmiset kokee tän meidän toiminnan ja kiinostas tietää, miten muutkin näkee tän meidän (toiminnan), myös se palaute antamaan eteenpäin. (H3)

Yksi toive esimiehille raportoinnissa on myös oman työn merkityksellisyyden todentaminen. Palautteen avulla halutaan perustella sitä resurssien tarvetta, joka toiminnassa ilmenee – varsinkin, jos toiminnassa olisi tarvetta isommalle resurssi-investoinnille.

Esimiesten olis tärkeitä ikään kuin suunnitella myös sitä työtä ja arvioida sitä, tehdäänkö me täällä kunnon työtä vai ei. Ja tietty sitten painetta, että koko (terveyskuntayhtymän) alueella pystyä palvelemaan sitten asiakkaita ja (maakunnan asukkaita) eikä vaan (kaupungin) asukkaita. Mutta tällä hetkellä ja resurssilla ei pystyt, että ehkä noille esimiehillekin on, jos pystyisi sitten perustelemaan niitä resursseja, että pystytään vielä entistä paremmin palvelemaan koko alueen väkeä. (H5)

4.3.7 Kehittäminen

Ankkuritoiminnan kehittäminen voidaan jakaa haastattelututkimuksessa saatujen vastausten perusteella paikalliseen ja valtakunnalliseen kehittämiseen. Molemmissa kehittämisen tasoissa nousi esille näkemyksiä niin

varsinaisesta toiminnasta, asiakaspalautteen keräämisen menetelmistä kuin tilastoinnin sisältöjen kehittämisestä.

Paikallisen kehittämisen osalta esille nousseita teemoja olivat 1) ankkuritoiminnan kohderyhmän muodostuminen paikallisten tarpeiden mukaisesti, 2) tiimin yhtenäisen näkemyksen selkiyttäminen toiminnasta ja sen tavoitteista, 3) ammatillisen verkostoitumisen kehittyminen ja ylläpito, sekä 4) asiakaspalautteen keräämisen mallien kehittäminen.

Yhtenä osana tutkimushaastattelua oli tutustua ankkuritoimintaa toteuttavien henkilöiden näkemyksiin valtakunnallisesta kehittämisestä. Tähän liittyviä teemoja olivat 1) toiveet muiden kokemusten hyödyntämisestä, 2) toiminnan pitkäaikais seurannan kehittyminen, 3) toimintatapojen yhtenäistäminen saman nimikkeen alla toimittaessa (paikalliset erityispiirteet huomioiden), 4) mahdollisuus verrata omaa toimintaa muualla toteutettuun ankkuritoimintaan sekä 5) pelko alueellisen itsemääräämisoikeuden katoamisesta suhteessa valtakunnalliseen kehittämiseen.

Jos on olemassa hyvä malli mikä toimii, niin minun mielestäni olisi eduksi, että kaikki käyttää samaa menetelmää. (Kaupungissa), missä ei vielä ole ankkuritoimintaa kunnolla, tällainen malli olisi hyvä saada. Jos toimiva keino on jo keksitty, niin turha toisten on yrittää keksiä omaa menetelmää. (H6)

4.4 Muut esille nousseet teemat

Haastatteluissa nousi esille myös teemoja, joita en ollut ennakoanut kyselyä laatiessani. Enimmäkseen nämä uudet teemat keskittyivät työn menetelmien ja moniammatillisuuden kehittämiseen. Myös asiakkaiden osallisuuden kokemuksen lisääminen toiminnassa oli selkeästi esillä.

Tutkimuksen tekijän kannalta juuri nämä, ennakoimattomat esille nostot, ovat yksi mielenkiintoisin osa tutkimuksen toteuttamista. Puolistrukturoidun haastattelun ehdottomia voimavaroja on mielestäni se, että tutkijalla on mahdollisuus tutustua ennakoimattomiinkin teemoihin. Ainakin, mikäli haastatteluille varattu aika sen sallii.

4.4.1 Kehittämisideat ja -toiveet asiakaspalautteen keräämisestä

Vaikka osittain sivusin kehittämistä jo perusteemoissa, olin kyselypohjaa laatiessani siinä enakkokäsityksessä, että kaikissa tutkimukseen osallistuvissa kaupungeissa olisi käytössä jonkinlainen strukturoitu malli asiakaspalautteen keräämiseen ja analysointiin. Olin hämmentynyt, kun haastatteluissa nousi esille, ettei malleja ole käytössä tai ettei palautteen tarkempaa jatkokäsittelyä tai palautteen keräämisen tavoitteita ollut harkittu pitkäaikaisen kehittämisen näkökulmasta.

Olin kuitenkin positiivisesti yllättynyt siitä, kuinka innokkaasti suurin osa haastateltavista suhtautui asiakaspalautemallien kehittämiseen, palautteen keräämiseen työn kehittämisen välineenä sekä jo olemassa olevien mallien hyödyntämiseen ja edelleen kehittämiseen. Haastattelun vastaukset tuovat mielestäni esille sitä kehittämishalua, joka tähtää nimenomaisesti asiakaskokemuksen parantamiseen.

En tiää, mikä olis se menetelmä, sähköpostilla vai kirjeellä, vai sit jotain muuta. Ja sitähan tuossa pohdiskeltiin. Mut toisaalta, kyl me nyt sit aina tapaamisen lopuksi kysytään. Siis että semmonen palaute, mutta ei sitä kirjata mihinkään ylös... No kyllä se, ehkä se semmonen sähkönen, elikkä siis käytännössä joku tällanen mobiilipalaute, lähetetään linkki, johon voi vastata, tai sit lähetetään takasin, olis hyvä keino tietenkä. Mutta sitten me pohdittiin myös sitä, että lähetetäänkö se tälle nuorelle erikseen, vanhemmille erikseen, vai lähetetäänkö yhteinen, mihin voi molemmat vastata. (H3)

Jaa, no ite varmaan ihan vaan tekstiviestikysely, mikä tulis sitte linkki takasi, tai sitte ihan vaan tekstiviestillä, olis varmaan helpoin. Et sitä ei välttämättä tarvi ees heti täyttää, että joku palautelomake ei välttämättä toimis. (H4)

Mun mielestä arvokasta olis hahmottaa, että mitkä on semmosia tilanteita, joissa me ei oo onnistuttu niin tehokkaasti. Ja tietysti se on palautekyselyn kannalta hyvin haasteellinen, koska ne, joiden kohdalla ei oo onnistuttu, ei halua sitä täyttää. (H2)

4.4.2 Työn tavoitteiden kehittyminen/selkiytyminen

Ankkuritoiminta on työmuotona suhteellisen uusi toimintamalli. Myös tiimien kokoonpanot ja toimenkuvat vaihtelevat paikkakunnittain. Yksi ilon ja ihmetyksen aihe kyselyyn vastanneille oli työn toteuttaminen ja sen tarkoituksen selkiytyminen.

Tässä on vuoden aikana huomannu sen, että, tää ei ehkä oo ankkuritoimintaan, mut on hyvä, että tästä tehdään eri näköisiä tutkimuksia, koska ankkuritoiminta ei oo eri organisaatioissa, ei oo edes omalle organisaatiolle, mistä se on lähtöisin, ni selvää tää työ laajuus. Et mitä siinä tehdään. Et se on itellekin selvinnu tässä niinku pikkuhiljaa, vuoden aikana. Et kuinka laajasti tehdään, et mitä käytetään aikaa. (H4)

Tarkoitusta työlle antoi nuorten asian edistäminen. Hyvin toteutetun työn kautta syntyy myös toive siitä, että voitaisiin näyttää muillekin, miten hyvää työtä tehdään ja mistä toimintamallissa viimekädessä on kyse.

Että se riittää sitten nuorellekin, kelkka kääntyy ihan toiseen suuntaan, että siinä tehdään tärkeää työtä, ja se, et ois hyvä, että pystyis sitä näyttämään sitten muillekin. (H3)

4.4.3 Moniammatillisuus voimavarana

Moniammatillisuus nousi esille teemana useaan otteeseen. Yhtä lailla, kuin osa toiminnan tarkoitusta se oli haastatteluihin vastanneille voimavara ja mahdollisuus. Sen avulla koettiin mahdolliseksi tarjota asiakkaita paremmin palvelevaa toimintaa. Se nähtiin myös laajana tulevaisuuden kehittämisalueena.

Pirjo Helminen ja Kirsi Sukula-Ruusunen (2017, s. 48) määrittelevät moniammatillisuuden kokonaisvaltaiseksi kohtaamiseksi, jolla voidaan vaikuttaa paitsi asiakkaan sen hetkiseen tilanteeseen, myös elämänlaatuun, joka muodostuu siitä, miten yksilö omaa toimintaansa hahmottaa. Tämä periaate toteutuu ankkuritoiminnan periaatteissa ja haastattelussa esille nousseiden vastausten perusteella vahvasti myös käytännön toiminnassa.

Nuorisoasema on ainakin semmonen, mihin, eli siellä on nuorisotyöntekijä, sairaanhoitaja ja sosiaalityöntekijä. Se tavallaan liitetään moneti näihin meidän. Osa tulla sinne asiakkaan kanssa, että ehkä niinku meidän omien organisaatioiden puolella. Sitte jonki verran tietysti sovittelutoimiston kanssa (tehdään tiivistä yhteistyötä). (H1)

Välillä joudun ikään kuin menemään paikkaamaan sinne sosiaalipäivystykseen. Ja oon sillä lailla resurssina siihen. Tokikin myös, näin päin, että jos on jotakin, vaikka mun sukulainen, tai joku tämmönen, niin sitten tietysti omasta vuorosta sieltä päin saan tietysti myös apuja. (H5)

Sieltä sosiaalipäivystyksestä meillä on myöskin niitä työntekijöitä. Voidaan sitten pyytää apua, tai jos on sitten semmoissa tilanteissa, että on vaikka jollekin sosiaalityöntekijälle tuttu nuori, niin se olis sitten se sosiaalityöntekijä, joka paikkaa sitten tota meidän sosiaalityöntekijää. (H2)

Moniammatillisuuden kehittämisessä olennaiseksi muodostuu toimijoiden välillä käytävä dialogi. Marja Lindholm ja Ilse Vogt (2017, ss. 260–269) toteavat moniammatillisuuden kehittymisestä seuraavaa artikkelissaan Työnohjaus moniammatillisuuden rakentajana: Moniammatillinen yhteistyö on eri koulutustaustaisten, eri ammattinimikkeisten, samassa tai erillisissä organisaatioissa työskentelevien ammattilaisten yhteistyötä asiakkaan parhaaksi, yhteistä päämäärää tavoitellen. Myös Tuomo Lyhty ja Vuokko Nietola (2015, s. 152) kuvailevat moniammatillisuuden kehittymistä osuvasti: ”Parhaimmillaan moniammatillinen yhteistyö on asiakaslähtöistä toimintaa, jossa asiakkaan elämäntilanne ja arki nähdään monista

osista koostuvana kokonaisuutena, johon työskentelytavan avulla pystytään tarjoamaan kokonaisvaltaisempaa palvelua.”

Moniammatillinen toimijuus antaakin laajoja mahdollisuuksia yhteistyökumppanuuksien muodostamiselle. Nämä kumppanuudet tarjoavat parhaimmillaan paitsi laajempaa apua asiakkaina oleville nuorille myös hyötyä molempiin suuntiin työtä toteuttaville tahoille, esimerkiksi tiedon ja käytänteiden jakamisena.

Se auttaa aika paljon, että meillä on täällä eri alojen edustajia, ni vois kattoo sen, että mitä on tarjolla vaikka siihen, jos tyyppi on hyvin ahdistunu, pystyykö hän saamaan siihen jotain apua. Ja sitten toisaalta voidaan tulla, jos vaikka perheessä on haasteita, sosiaalityö voi tukea tämmösessä ja sitten taas meikäläinen voi olla siinä rinnalla, käydä kattomassa, että mitä se tekee vapaa-ajan puolella, tai missä se on. (H2)

Me on haluttu yks sairaanhoitaja meidän tiimiin vuosia, mutta ei me oo jotenkin ymmärretty, että kuinka merkityksellinen linkki se on, ennen kuin nyt, kun yks sairaanhoitaja on täällä alottanu. Nyt meillä on niin kokonaisvaltainen paketti tässä kasassa, että jokaisella on se oma emo-organisaatio siellä taustalla, mistä saadaan sitten ikään kuin nopeasti tukea sitten. (H5)

Sitten meillä tässä ylimääräisenä on, ei tavallaan suoraan ryhmään kuulu, mutta tehdään aika paljon yhteistyötä, tuon (henkilön nimi) kanssa, joka on henkilöitten kanssa toimiva poliisi, joka toimii huoltajien kanssa ja siinä on se, tuo meidän sairaanhoitaja tekee yhteistyötä siinä, jos tuossa on vaikka joku, tulee vaikka huoli, että tapahtuu perheelle jotain pahaa, ni tyyppi pääsee nopeemmin hoitoon... Ja sitten on koulupoliisi, joka sitten tekee enemmän yhteistyötä. Aika paljon meillä on semmosia juttuja, joita tulee sieltä koululta ja paljon yhteistyötä siinä välillä. (H2)

Koko ajan on enemmän ja enemmän sitä, että tehdään tuolla erilaisissa verkostoissakin sitä työtä ja ollaan mukana työryhmissä ja muuta ja sitten me nähdään niin hirveen monipuolisesti tää, että mitä nuorille kuuluu, niin meillä on paljon annettavaa taas sinne päin ja heillä on annettavaa meille. (H5)

4.4.4 Asiakkaiden osallisuus

Osallisuutta voidaan hahmottaa monin tavoin. Se voidaan nähdä konkreettisena osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuutena, kokemuksena siitä, että on osa jotakin ryhmää tai järjestelmää tai että halutessaan pystyisi osallistumaan tai vaikuttamaan elämäänsä ja niihin rakenteisiin, jotka

siihen vaikuttavat. Osallisuudelle voidaan hahmottaa myös eri tasoja. Näitä tasoja ovat kokemuksellinen osallisuus (henkilökohtainen tunne), aineellinen ja fyysinen osallisuus (rakenteiden olemassaolo ja toimintaan osallistuminen satunnaisena kuluttajana) sekä toiminnallinen osallisuus (vaikuttamisen mahdollisuuksien olemassaolo sekä niiden mahdollisuuksien aktiivinen hyödyntäminen).

Osallisuutta ja kokemusta siitä voidaan pyrkiä lisäämään paitsi toimintamahdollisuuksia tarjoamalla, myös pakottamalla asiakas ottamaan vastuuta itsestään. Sosiaalialan agentin käsikirjassa aihetta lähestytään epätietämisen käsitteen kautta: "...asiakkaiden osallisuus täytyy toteutua jokaisessa kohtaamisessa yksinkertaisesti siten, ettemme suostu tietämään asioita etukäteen" (Lehtinen & Hulkkonen, 2014, s. 45). Tällä tarkoitetaan ensisijaisesti sitä, että työntekijä pidättäytyy ennako-oletusten tekemisestä ja aktiivisesti kannustaa asiakasta kertomaan itsenäisesti niistä asioista, joita ollaan käsittelemässä – vaikka työntekijällä olisikin laajasti aiheeseen liittyvää ennakkotietoa.

Se mennään kaavan mukaan, että siinä ei tietysti kauheesti mielipiteitä sitten kysellä, mutta tavallaan niinku nää alle 15-vuotiaitten jutut ja nää lievemmat jutut, niin tottakai nuorelta aina kysytään, kun on kuulusteltu ja tietysti vielä kehitetään omaa työtämme niin ottaisin paremmin huomioon sen osallisuuden. (H5)

Siihen (asiakaspalautteeseen) pitäis tosiaankin pistää panosta, koska se on tärkeä meille, että nuoret, jollakin lailla osallisuus on siihen merkitty, että missä palvelussa olet ja mitä se palvelu tekee sinulle. Koska tämä kuitenkin on lopun päälle tavallaan vapaaehtoista, että periaatteessa pystyis kieltäytymäänkin tästä. Tosin se johtaa kyllä sitten toimenpiteisiin, että aika vähiin se jäis. Mut että meidän pitäis ajatella tätä sellaisena palveluna, että me annetaan niille nuorille jotain. (H2)

Paitsi nuoret itse, haastattelussa nousi jossakin määrin esille se, että myös nuoren taustatahot, kuten huoltajat ja koulut tulisi ottaa huomioon entistä paremmin: Niin kehittämisessä, kuin tiedonkulun osaltakin.

Tietysti aina tulee sillain niin, että siinähan kuuluis olla molempiin huoltajiin yhteydessä ja silleen, mutta kiire tekee sen, että ollaan liian usein silleen, että meneekö sun kautta tieto sille poliisille tai huoltajalle. Että toinen huoltaja tulee sitte puolen vuoden päästä lankoja pitkin, että hänelle ei oo tullu mitään tietoa tämmösestä, miksi te ette oo soittanu, että tietysti sellasta on niinku, kyllähän se on ihan totta. Että meidän kuuluis olla, niinku yhteydessä, mutta se valitettavasti jää. (H5)

5 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tiedon lisäämisen ensisijaisena tarkoituksena lienee aina näkemyksen laajentaminen. Asiakkaiden kanssa työskennellessä tätä näkemystä halutaan yleensä laajentaa suuntaan, joka tarjoaa heille aiempaa toimivampia palveluita. Kuten opinnäytetyöni aikaisemmissa osissa on todettu, asiakaspalautte on tälle kehittämistyölle erinomainen väline.

Koska opinnäytetyöni tutkimuskysymykset käsittelivät asiakaspalautteen keräämiselle annettuja merkityksiä sekä palautteen keräämistapoja ja niihin liittyviä toiveita olen jaotellut kehittämisehdotukseni kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa haluan tarjota asiakaspalautteen kehittämiseksi taustatietoa sekä tuoda esille niitä syitä, joita tutkimukseen osallistuneet henkilöt kehittämiseksi näkivät. Toinen osa keskittyy lyhyesti esittelemään niitä tapoja ja menetelmiä, joita asiakaspalautteen keräämisessä olisi mahdollista kokeilla, hyödyntää ja kehittää edelleen.

5.1 Miksi asiakaspalautteen keräämistä olisi hyvä kehittää?

Kun palautteen keräämisen menetelmät on rakennettu hyvin, saadaan todennäköisemmin sellaisia vastauksia, jotka vastaavat siihen tarpeeseen, jonka pohjalta toiminnan tai menetelmän kehittämiseen halutaan lähteä. Hyvin rakennettu asiakaspalautekysely antaa mahdollisuuden työn kehittämiseen, sekä asiakkaan että kehitettävää työtä toteuttavan tahon toivomista lähtökohdista.

Hyvää kyselyä rakennettaessa tulisi pohtia paitsi sitä, mitä kysytään, myös miksi kysytään niitä asioita, jotka on nostettu esille. Mitä minkäkin kysymyksen esittämisellä halutaan saavuttaa ja miksi halutaan saavuttaa juuri niitä asioita, tai tuloksia? Palautetta kysyttäessä kannattaa miettiä erikseen jokaisen esitettävän kysymyksen merkitystä. Mitä tämä kysymys antaa meille toimijoina? Mitä kysymys puolestaan antaa asiakkaalle, joka käyttää aikaansa kysymykseen vastaamiseen?

Ankkuritoiminnassa asiakkuudet ovat lyhyitä, niinpä asiakkaat ja kohdatut tilanteet muuttuvat nopeasti. Mikäli siis asiakaspalautetta halutaan konkreettisesti hyödyntää työn kehittämisen välineenä, sitä tulee kerätä säännöllisesti ja tarpeeksi usein. Keräämisen lisäksi palautetta tulisi arvioida ja toimintaa kehittää säännöllisesti, jotta asiakkaiden toiveisiin toiminnan vaikuttavuudesta pystytään vastaamaan mahdollisimman nopeasti. Toisaalta käytännön työssä kertyvät kokemukset kasvattavat työntekijöiden ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja siitä, miten palvelua sen toteuttajan kannalta tulisi kehittää. Näin asiakkaan tarpeiden ennakkointi muuttuu toimijan kannalta sitä helpommaksi, mitä säännöllisemmäksi prosessi muuttuu.

Mikäli palautteen keräämisellä tavoitellaan ankkuritoiminnan kehittämistä, voitaneen siihen soveltaa sosiaali- ja terveysalan kehittämisprosessihin tarkoitettua viisiportaista järjestelmää. Järjestelmän askeleet ovat ymmärrys, muotoilu, kokeilu, toteutus ja arviointi (Ahonen, 2017, s. 74). Ymmärrys tarkoittaa tässä yhteydessä sitä, että määritellään kehittämisen kohteet (esimerkiksi asiakaspalautteesta nousseiden toiveiden perusteella), tutkitaan kehittämistoiveiden syitä ja hankitaan kokonaisymmärrys tilanteeseen vaikuttavista tekijöistä. Muotoilulla puolestaan tarkoitetaan kehitystyön ideointia ja konkreettisempaa hahmottelua. Muotoilun jälkeen kokeillaan ideoita käytännössä ja arvioidaan sitä, kuinka muotoiltu kokonaisuus vastasi tarpeeseen ja alkuperäisiin tavoitteisiin. Kokeiluvaihe sisältää myös muotoillun toiminnon tai alueen hiomisen kokeilusta saadun palautteen ja kokemusten pohjalta.

Tämän jälkeen muotoiltu kokonaisuus viedään osaksi käytännön toteutusta. Viides porras on arviointi. Kaiken kehittämistyön tulisi aina olla niin järjestelmällistä ja siinä määrin pitkäkestoisuutta tavoittelevaa, että toteutettua kehittämistä ja siinä onnistumista arvioidaan. Arvioinnin jälkeen prosessi on valmis. Tosin hyvässä kehittämistyössä valmiskin prosessi on osa jatkuvaa toimintaa. Näin ollen se alkaa alusta. Ei välttämättä välittömästi, mutta nämä kehittämisen syklit on hyvä ottaa huomioon jo kehittämiseen tähtäävien prosessien alkuvaiheessa.

Joka tapauksessa kysymys, mitä palautteella halutaan saavuttaa, on kysymisen arvoinen, jos asiakaspalautetta ylipäänsä kerätään. Yhtä lailla kannattaa miettiä jo prosessin alussa, mitkä ovat se tulokset tai toiminnot, jotka todentavat asetettujen tavoitteiden saavuttamisen. Jos tavoite on esimerkiksi asiakastyytyväisyyden paraneminen, mikä osoittaa sen, että asiakkaiden tyytyväisyys kokonaisuudessaan on parantunut?

Jos taas asiakaspalautteen keräämisen tai toiminnan kehittämisen kautta halutaan vaikuttaa asiakkaan näkemykseen palvelusta, tulisi huomioida, kuinka asiakkaaseen vaikuttavat 1.) hänen aiemmat kokemuksensa palvelusta tai sitä toteuttavista tahoista sekä palveluun liittyvät uskomukset, 2.) se, mitä asiakas mahdollisesti on kuullut tai saanut muuten tietää toisilta asiakkailta tai muilta, toimijasta riippumattomilta lähteiltä sekä 3.) se, miten palvelun markkinointi ja brändäys vaikuttavat siihen, millaisena tarjottu palvelu nähdään (Gerdt & Korkiakoski, 2016, s. 73).

Yksi osa asiakaspalautekyselyiden kehittämistä on kyselyn toimivuuden arviointi. Onko palautteen kysymisellä saavutettu sitä, mitä on tavoiteltu? Ovatko vastaukset olleet odotusten mukaisia? Onko jotakin olennaista jäänyt pois tai onko ilmennyt uusia näkökulmia, joita kyselyssä tulisi huomioida? Myös näitä asioita voidaan kartoittaa asiakaspalvelukyselyn yhteydessä, tai antamalla asiakkaille tai yhteistyökumppaneille mahdollisuus arvioida kerätyn palautteen kohdentuvuutta ja toimivuutta.

Palautemenetelmien kehittämistä pohdittaessa kannattaa pohtia myös sitä, millaisin tavoin sekä toimintaa kehuva että toimintaa kritisoiava palaute voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisen välineinä. Palautteen saaminen toiminnasta ei automaattisesti tarkoita sitä, että palveluun oltaisiin tyytymättömiä - asiakas saattaa olla tyytyväinen palveluun ja toivoa siihen jotakin lisää. Toisaalta suorat tyytymättömyyden osoituksetkaan eivät automaattisesti tarkoita sitä, että palvelu olisi kokonaisuudessaan huono. Palautteen keräämistä suunniteltaessa kannattaa myös kiinnittää erityistä huomiota kysymysten muotoiluun. Kysymysten tulisi olla mahdollisimman neutraaliin sävyyn esitettyjä, jotta voidaan välttää ennakko-oletusten syntymistä. Kysymys voidaan esimerkiksi muotoilla: ”Oliko palvelussa jotain, mitä tulisi kehittää? Miksi?” sen sijaan että kysyttäisiin ”Mikä palvelussa oli huonoa?” Jälkimmäinen kysymys tuo mukanaan lähtöoletuksen siitä, että palvelussa täytyy olla jotakin, joka ei asiakkaan kannalta ole toimivaa.

Vielä yksi hyvä asia harkittavaksi asiakaspalautteen kehittämisessä on, mitä tehdä silloin, jos saatu palaute ei vastaa sitä ennakko-oletusta, joka toimijalla on palautekyselyä laadittaessa ollut. Johtuuko tulos vastausprosentista tai kysymysten muotoilusta? Jos ennakko-oletus on ollut virheellinen, mistä virhe saattaisi johtua? Jos ennakko-oletus ei ole virheellinen, voidaanko kyselyä tai sen toteuttamistapoja muuttaa ja vaikuttaako muutos tulokseen? Asiakkaiden kannalta on hyvä pohtia myös sitä, millä tavoin palautteeseen vastaamisen vaikutukset toimintaan voidaan tehdä näkyviksi sekä toimintaan jo osallistuneille että niille, jotka mahdollisesti päätyvät asiakkaiksi myöhemmin.

Tällä hetkellä asiakaspalautteen keräämisen käytännöt eri ankkuritiimeissä vaihtelevat. Kaikki tiimit eivät myöskään kerää suoraan asiakaspalautetta toiminnassaan. Valtakunnallisesti toiminnan seuranta perustuu vuosiraportteihin, joita tiimit toimittavat ohjausryhmille sekä omien alojensa esimiehille. Asiakaspalautteen tulisi olla osa tätä raportointia, mikäli sitä kerätään.

Ankkuritoiminnan kaltaisessa moniammatillisessa palvelussa asiakaspalautteen kysymisessä on olennaista pohtia, millaisia tuloksia palautteen kysymisellä halutaan saavuttaa ja missä muodossa tulokset halutaan saada. Tulosten muoto on olennaista siksi, että toiminnasta raportoidaan, paitsi ankkuritoiminnan johtoryhmille, myös jokaisen toimintaan osallistuvan tahon johdolle. Eri toimijat käyttävät toiminnassaan usein toisistaan poikkeavia mittaristoja. Työntekijöiden kannalta ei siis ole samantekevää, mistä asioista tietoa halutaan saada. Raportoinnin kannalta palautteen keräämisessä olisi hyvä miettiä, keille kaikille toiminnasta raportoidaan ja mitä toiminnasta olisi hyvä pystyä esittämään näissä raporteissa.

Myös asiakaspalautteen keräämisen ajankohdat vaihtelevat tiimeittäin ja asiakaskohtaisesti. Osa tiimeistä kerää asiakaspalautetta jo ensimmäisellä

tapaamisella siitä, mitä asiakas mahdollisesti prosessilta odottaa. Osa kerää palautteen jokaisen tapaamisen päätteeksi, ja osa tiimeistä kerää seurantalapalautetta. Joissakin tapauksissa palautteen kerääminen saatetaan toteuttaa siinä palvelussa, jonne asiakas ankkuritoiminnan kautta ohjautuu.

Timo Jokela (2019, s. 60–62) kertoo kohdemaailma-analyysia käsittelevässä kirjassaan, miten kehittämishankkeissa törmää usein väitteisiin siitä, ettei hankkeen vaatimuksia kannata määritellä perusteellisesti hankkeen alussa, sillä ne saattavat muuttua. Jokela kuitenkin toteaa, että epäselvät-kin asiat on hyvä pyrkiä tarkentamaan jo hankkeen alussa, jotta halutun mallinnuksen toteuttaminen olisi mahdollisimman selkeää ja joustavaa.

Erilaisia käytännön tason menetelmiä palautteen keräämiselle on monia. Nämä voivat olla strukturoituja tai vapaamuotoisia, toiminnallisia, sähköisin menetelmin tai haastatellen kerättyjä, nettilinkkejä, tekstiviestejä – mahdollisuuksia on paljon. Haastatteluvastausten perusteella vaikuttaisi kuitenkin siltä, että parhaiten ankkuritoiminnan tarpeita tällä hetkellä palvelisi strukturoitu, sähköinen kyselylomake, johon vastaaminen ei vaadi asiakkaalta liikaa aikaa.

5.2 Mitä kaikkea palautekyselyn laatimisessa tulisi ottaa huomioon?

Se, millaisia malleja asiakaspalautteen keräämiseksi halutaan käyttää, riippuu siitä, mitä asioita palautteesta halutaan tilastoida tai analysoida tarkemmin. Toisaalta palautteen keräämisen mallinnukseen vaikuttaa myös se, millaisella menetelmällä palautetta halutaan kerätä ja missä vaiheessa prosessia palautteen kerääminen halutaan toteuttaa.

Vaikka tutkimuksen vastauksista ensisijaisesti nousi esille, että hyvä palautteen keräämisen ajankohta olisi vähintään kaksi viikkoa ankkuritapaamisen jälkeen, kannattaa harkita muitakin ajankohti. Esimerkiksi tapaamisen yhteydessä toteutettavan palautekyselyn hyötyjä olisi korkeamman vastausprosentin saavuttaminen. Nykyisin käytössä olevan, sähköisen palautekyselyn, vastausprosentti on noin 40. Korkeammilla vastausprosentteilla saatujen tulosten luotettavuus paranee. Nyt ongelmaksi koettiin josakin määrin myös se, että jälkeinpäin lähetettävään kyselyyn vastaavat ensisijaisesti ne, jotka ovat olleet palveluun tyytyväisiä.

Tutkimukseen vastanneet eivät pitäneet ajatusta jo aikaisemmassa vaiheessa kerättävästä palautteesta huonona. Hyvin toteutettuna puolistrukturoitu kyselyrunko teemoineen ja apukysymyksineen voi toimia myös keskustelua ohjaavana välineenä. Rungon oheen olisi mahdollista toteuttaa myös vastauspohja, johon työntekijän olisi helppo täyttää ennalta määriteltynä tunnuslukuina asiakkaan vastauksista ne tiedot, joiden keräämiselle koetaan toiminnan kehittämisessä tai tilastoinnissa olevan hyötyä.

Myös se, mitä mietittiin, on se, että välillä on sellanen tun-
tuma, että esimerkiksi on nuorien ja lapsien perheen kanssa,
niinku huoltajiensa kanssa, niin se ei välillä nuori halua kertoa
ihan kaikkia asioita niin, että siinä on toiset korvat paikan
päällä. Ja välillä kun kuunnellaan, niin tavallaan pyydetään,
että otetaan vähän aikaa kahden kesken ja sitten keskustel-
laan. Niin, että se semmosena, niinkun avustavana lomak-
keena, niin pystyis ehkä sanottamaan jotain sellaista, mitä ei
muuten saa siinä kerrottua. (H2)

Ankkuritoiminnassa kerätään jo tällä hetkellä joitakin tunnuslukuja toimin-
taan liittyen. Näiden tuottamaa tietoa ja tiedon hyödyntämistä olisi hyvä
arvioida ennakkoon, jos asiakaspalautteen keräämisen menetelmiä halu-
taan lähteä kehittämään. Toinen ennakkoasetelma, jota kehittämisen kan-
nalta olisi syytä tarkastella on, millaiset tekijät yhdistävät ja erottavat eri
kaupunkien toimijoita (toiminnan painopisteet, työntekijöiden määrä, ti-
mien koostumus). Varsinkin silloin, jos halutaan lähteä toteuttamaan alu-
eellisesti tai valtakunnallisesti yhtenäisempiä menetelmiä, joiden tulokset
ovat keskenään vertailukelpoisia. Yhtä lailla on hyvä pohtia sitä, millaista
tietoa tiimin eri jäsenten taustaorganisaatiot vaativat ankkuritoiminnasta,
sen toteuttamisesta ja siihen osallistumisesta.

Yhdellä haastatteluihin osallistuneella ankkuritiimillä on tällä hetkellä käy-
tössä Webropol-pohjainen kysely. Asiakas saa kyselyyn linkin, joka lähete-
tään tekstiviestillä. Kyselyyn vastaaminen vaatii linkin avaamista se-
laimessa. Kysely on strukturoitu ja sisältää sekä määrällisiä että laadullisia
kysymyksiä. Vastausvaihtoehdot ovat viisiportaisia: Täysin samaa mieltä,
hieman samaa mieltä, hieman eri mieltä, täysin eri mieltä, en osaa sanoa.
Täysin samaa tai eri mieltä ilmaiseva vastaus aukaisee avoimen kysymyk-
sen, jossa tiedustellaan tarkempaa syytä mielipiteelle. Kyselyn toteutuksen
ongelmana, haastatteluun vastanneet työntekijät pitivät sitä, ettei nuor-
ten ja huoltajien vastauksia pysty erottamaan toisistansa palvelun anta-
massa koosteessa. Ainoastaan avoimissa kysymyksissä käytetty kieli antaa
viittauksia siitä, millaisilla prosenteilla huoltajat tai nuoret ovat kysymyk-
siin vastanneet.

Mikäli tiimeillä on käytössään resursseja ja tiimin jäsenillä on mielenkiintoa
aiheeseen, voidaan asiakaspalautetta kerätä myös jäsenilemättömiltä
foorumeilta. Helpoin tapa on kenties poimia palautteen aihioita ankkuri-
toiminnan omilta foorumeilta niistä viesteistä, joita asiakkaat ovat kirjoit-
taneet. Laajempi menetelmä on hyödyntää sosiaalista kuuntelua. Tästä kir-
joittavat Belinda Gerdt ja Kari Korkiakoski (2016, s. 137) teoksessaan Yli-
voimainen asiakaskokemus:

Sosiaalisella kuuntelulla tarkoitetaan verkosta saatavien asia-
kas- tai kilpailijaviestien järjestelmällistä keräämistä ja analy-
soimista. Sosiaalisen kuuntelun ratkaisuista on tullut keskei-

nen osa proaktiivista asiakaspalvelua. Asiakkaat myös antavat entistä enemmän palautetta verkossa, asiakaspalveluprosessien ulkopuolella. Palautteen löytäminen ja siihen reagoiminen on haastavaa, lähes mahdotonta, ilman kehittyntä teknologiaa. Sosiaalisen kuuntelun ratkaisu kerää määriteltyjen asiasanojen perusteella verkon avoimilla foorumeilla käydyistä keskusteluista tiedot yrityksen analysoitavaksi.

Menetelmän laaja hyödyntäminen vaatii sekä edistyneitä teknologisia ratkaisuja että resursseja, menetelmän kokonaisvaltainen hyödyntäminen on ehkä kustannustehokkaampaa valtakunnallisella tasolla. Tämä ei kuitenkaan estä idean pienimuotoisempaa toteuttamista paikallisellakin tasolla.

6 POHDINTA

Tärkeintä hyvässä asiakaspalautteen keräämisessä on mielestäni halu osallistaa asiakkaat aidosti toimintaprosessien kehittämiseen. Kun palvelua käyttäviltä asiakkailta kysytään kokemuksia ja näkemyksiä siihen, mitä on tehty ja miten tehdyt asiat toteutuivat tai vaikuttivat, saadaan arvokasta tietoa siitä, missä kohdissa on onnistuttu ja mitä kenties tulisi vielä parantaa. Kun kerättyä tietoa vielä arvioidaan ja hyödynnetään toiminnan kehittämiseksi järjestelmällisesti, voidaan sanoa, että palautteen keräämisellä on ollut merkitystä.

Tutkimuksen toteuttaminen oli mielenkiintoista ja haastavaa. Päädyin käyttämään teemahaastattelua aineiston hankintamenetelmänä osin kahdesta syystä: 1. Aiheen valinta vaikutti kohdejoukon kokoon. Tietoa kerättiin pieneltä ryhmältä, ja ankkuritoiminnalla työmenetelmänä on selkeästi rajatut lähtökohdat. 2. Minulla on aikaisempaa kokemusta haastattelututkimusten tekemisestä sekä ihmisten haastattelemisesta yleensäkin. Olen toteuttanut haastattelututkimuksen aiemmin osana Yhteisöpedagogi (AMK) -opintojani ja toiminut lehtimiehenä. Olen myös avustanut muita henkilöitä haastatteluaineistojen litteroinnissa, joten pystyin melko hyvin arvioimaan valitsemaani menetelmään kuluvaan työskentely ajan.

Tutkimus ei antanut yksiselitteisiä tuloksia mutta vastasi mielestäni hyvin tarkoitustaan. Olihan lähtöajatuksena nimenomaan tehdä pohjatyötä ja tuottaa taustamateriaalia jatkokehittämistä varten. Tutkimuksessa saatua tietoa on analysoitu osana tätä opinnäytetyötä, ja tulokset tullaan esittelemään tutkimukseen osallistuneille ankkuritoimijoille toukokuussa 2020. Tuotetun aineiston jatkokäsittely riippuu siitä, haluavatko ankkuritoimijat hyödyntää tuotettua materiaalia omassa työssään.

Ne tulokset, joita tutkimuksesta saatiin, osoittavat mielestäni selkeästi, että ainakin haastatteluihin osallistuneen poliisipiirin alueella ankkuritoimijoilla on suuri halu kehittää toimintaa. Itselleni tutkimuksen toteuttamisessa mielenkiintoisinta olivat ennakoimattomien teemojen esille nouseminen haastatteluaineistosta.

Vaikka valitsemani menetelmä oli perusteltu, aiheen käsittely jää mielestäni kesken. Mikäli pääsisin itse jatkamaan kehittämistyötä, esisijaisesti kasvattaisin kerätyn aineiston määrää. Pyrkisin ensin rakentamaan strukturoitua kyselylomaketta ja etsimään jo kerätyn aineiston perusteella sellaisia teemoja ja luokitteluja, jotka voidaan jakaa muuttujiksi. Tämä työskentely helpottaisi suurempien aineistojen käsittelemistä ja mahdollistaisi määrällisen aineiston keruumenetelmien yhdistämisen laadullisiin menetelmiin.

Toisessa vaiheessa pyrkisin arvioimaan tarkemmin eri kaupunkien välisiä eroja ja niiden vaikutusta muuttujiin sekä toiminnan rakenteeseen ja toiminnalle annettuihin merkityksiin. Tässä kohtaa voisi haastatella sekä valikoitua joukkoa ympäri maata että erityyppistä ankkuritoimintaa toteuttavien kaupunkien ankkuritoiminnan ohjaustiimejä. Haasteena tällaisen tutkimuksen toteuttamisessa on saada taustalleen sellainen organisaatio, jonka tuella voidaan saavuttaa tarpeeksi suuri kohderyhmä tutkimukseen osallistujia validien tulosten varmistamiseksi.

Asiakaspalautteen keräämismenetelmien kehittämisen lisäksi opinnäyte työn toteuttaminen avasi myös muita mielenkiintoisia näkökulmia ja haaveita mahdollisista tutkimusaiheista. Todella mielenkiintoista olisi esimerkiksi tutustua tarkemmin ankkuritoimintaan osallistuvien yksittäisten tahojen (sosiaali- tai terveyspalvelut, nuorisopalvelut, poliisi) ja näiden taustaorganisaatioiden syihin osallistua ja/tai toteuttaa toimintaa sekä niihin näkökulmiin, mitä toimintaan osallistumisen koetaan antavan takaisin päin, omalle organisaatiolle. Myös toiveet toiminnan valtakunnallisen kehittämisen suuntaviivoista olisi mielenkiintoinen tutkimusaihe.

Mikäli palautteen keräämiseen halutaan kehittää valtakunnallisesti yhteisempää toimintamallia, edessä on pitkäkestoinen prosessi. Projektin valmistelu vaatii oman aikansa, puhumattakaan aineiston keräämisestä, analysoimisesta ja erilaisten palautteen keräämismallien kehittämisestä toimintatasolla siihen pisteeseen, että niitä päästään käyttämään ja arvioimaan käytännön asiakastyössä. Näin isolla tasolla voidaan puhua vuosien kehittämistyöstä. Toisaalta kehittämisessä on kyse jatkuvasta liikkeestä. Tutkimuksen vastauksista voitiin poimia halu nimenomaisesti paikallisella tasolla tapahtuvaan kehittämiseen. Ankkuritoiminnan moniammatilliset verkostot antavatkin hyvän mahdollisuuden laaja-alaiseen jo olemassa olevien menetelmien tutkimiseen ja hyödyntämiseen. Jokainen toimija voi tuoda pöytänsä omassa taustaorganisaatiossaan käytössä olevan tiedon. Kehittämistyö voi siis ylhäältä käsin määrittelyn sijaan olla myös käytännössä kehittyvien toimintamenetelmien jakamista ja käyttöön ottamista.

Joka tapauksessa voidaan todeta asiakaspalautteen keräämisen ja hyödyntämisen olevan tärkeää. Moniammatillinen dialogi asiakastyössä -artikkelissa (Lyhty & Nietola, 2015, s.156) todetaan aiheesta seuraavaa: ”Asiakaiden ottaminen mukaan palveluprosessiin on eettisesti perusteltua, sillä palveluiden käyttäjillä on syvällistä kokemuseräistä tietotaitoa palveluista. Heiltä saadaan tärkeää tietoa ammattilaisten työskentelystä ja sitä kautta haastetaan ammattilaisia arvioimaan auttamisjärjestelmiä.” Asiakaiden tarpeiden arviointi ammattilaisen näkökulmasta sekä tämän näkökulman laajentaminen asiakkaiden omilla mielipiteillä auttaa kehittämään toimintaa ja sen prosesseja suuntaan, joka parhaiten palvelee molempia osapuolia.

7 LUOTETTAVUUS, YLEISTETTÄVYYS JA TOISTETTAVUUS

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta on aina haasteellisempaa todentaa kuin määrällisen. Koska otokset ovat usein pieniä, voi merkittävien korrelaatioiden todentaminen olla vaikeaa. Myös tutkimusaiheet laadullisessa tutkimuksessa usein sisältävät joko kohteen aiheesta tekemää tulkintaa tai tutkijan tulkintaa aiheille annetuista merkityksistä.

Hirsjärvi ja Hurme (1993, s. 128) viittaavat teemahaastatteluun pehmeänä menetelmänä, jolla voidaan tehdä oikeutta todellisuuden moni-ilmeisyydelle. Koska se kuitenkin on tutkimusmenetelmä muiden joukossa, sen luotettavuutta tulee voida arvioida. Hirsjärvi ja Hurme (1993, s. 128) jatkavat: ”Haastattelun luotettavuutta punnittaessa on pohdittava, mitkä seikat tutkimuksen eri vaiheissa vaikuttavat luotettavuuteen.”

Hirsjärven ja Hurmeen (1993, ss. 129–130) listaamat, tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat tekijät ovat käsitevalidius, sisältövalidius, haastattelijasta johtuvat virheet, haastateltavien valinta, siirtämistarkkuus, eli litterointi/haastattelujen koodaus, muuttujien muodostusvaihe sekä tutkijan tekemät johtopäätökset. Käsitevalidiudella tarkoitetaan tutkittavan asian olennaisten piirteiden löytämistä sekä olennaisen teoriataustan ymmärtämistä. Sisältövalidius käsittää ajatuksen siitä, että tutkija on onnistunut muodostamaan tutkittavan aiheen kannalta olennaiset teemat tutkimushaastattelun toteuttamista varten. Tähän tutkimukseen haastateltavat on valittu yhden poliisipiirin alueelta ja haastateltaviksi suostuivat kaikki alueen ankkuritoimintaa toteuttavat henkilöt. Kaikki ovat omaan työhönsä sekä tiimien toimintaan perehtyneitä, koulutettuja ammattilaisia, joiden voi täten katsoa olevan pätevä joukko vastaamaan työtään koskeviin kysymyksiin.

Koska tutkimusryhmä oli pieni ja vastaukset näkemysriippuvaisia, ei aineistoa kannattanut koodata. Litteroinnin pyrin toteuttamaan sanatarkasti siten, että ainoastaan peräkkäin toistuvat täytesanat (ni, ja, tuota, niinku)

jätettiin pois haastattelujen siirtovaiheessa. Olin myös ainoa haastatteluja toteuttanut henkilö, joten useiden eri haastattelijoiden haastatteluteknisiä eroja ja niistä johtuvaa vaihtelua ei analyysissä tarvinnut myöskään ottaa huomioon. Olen pyrkinyt ottamaan huomioon hypoteesieni kannalta myös vastakkaisia näkemyksiä sekä sisällyttänyt suoria lainauksia haastatteluista omien johtopäätösteni yhteyteen vähentääkseni tutkijan tekemästä vastausten tulkinnasta johtuvien virhepäätelmien todennäköisyyttä.

Myös Jari Metsämuuronen (2006, s. 132) on listannut hyvin toteutetun laadullisen tutkimuksen raportointiin vaikuttavia tekijöitä. Näitä tekijöitä olen pyrkinyt hyödyntämään koko opinnäytetyöprosessin läpi, niin pohtiessani tutkimuskysymystä, suunnitellessani tutkimuksen tarkempaa rakennetta kuin silloin, kun olen pohtinut raportoinnin toteuttamista ja sitä, miten parhaiten saisin lukijalle välitettyä aidosti sen tiedon, jota tutkimukseen vastanneet henkilöt ovat halunneet nostaa esiin. Sekä teoreettisen tietopohjan laajuus että havaintojen kytkeminen käsitteisiin on tärkeä lähtökohta onnistuneelle tutkimukselle. Myös menetelmien muokkaaminen prosessin aikana vastaamaan tarkoitusta on olennaista. Toki siten, että ne on muotoiltu valmiiksi varsinaista haastattelututkimuksen aloittamista varten. Haastavinta mielestäni on objektiivisen roolin ylläpitäminen tutkijana, varsinkin kun aihe on henkilökohtaisella tasolla mielenkiintoinen. Tämä vaati paljon haastattelun kysymyksen asettelulta. Laaditut kysymykset eivät voi olla liian ohjaavia tai joustamattomia; samanaikaisesti kun niiden tulee kuitenkin olla täsmällisiä ja mahdollisimman selkeitä.

Haastattelututkimuksesta saadut tulokset ovat jossakin määrin yleistettävissä, sillä niissä oli keskinäisiä samankaltaisuuksia. Tutkimuksen sisältö käsitteli myös tiiviisti rajatun, selkeästi määriteltä tehtävää toteuttavan joukon ammatilliseen arvioon pohjautuvia näkemyksiä. Varsinainen yleistettävyyden määrittely vaatii kuitenkin suurempaa perusjoukkoa. Suuremmalla perusjoukolla asiakaspalautteen kehittämisessä voidaan myös hyödyntää määrällisiä aineiston keräämismetodeja. Toteuttamaani haastattelututkimusta voi mielestäni käyttää hyvin tietopohjana esimerkiksi strukturoidun kyselylomakkeen laatimiseksi. Siinä määrin teemoista löytyy yleistettäviä vastauksia hypoteesien laatimista varten.

Vaikka haastattelututkimusten toistaminen täsmälleen samantyyppisenä on monesti haastavaa, voidaan samoja kysymyksiä ja metodeja hyödyntämällä saman kohdejoukon kanssa päästä samaan lopputulokseen myös toisen tutkijan toimesta. Olettaen, että tutkimuskysymykset voidaan yllä mainitun perustelun vuoksi todeta hyvin toteutetuiksi, on samansuuntaisten tulosten syntyminen toisena ajankohtana tai toisella kohdejoukolla todennäköistä. Toisaalta tulosten raportointi haastattelututkimuksissa vaatii aina jossakin määrin tulkintaa. Silloin uutta tutkimusta suunniteltaessa tämä kannattaa ottaa huomioon jo suunnitteluvaiheessa sekä toivotun tuloksen että ei toivotun, tuloksia mahdollisesti vääristävän tulkinnan osalta.

LÄHDELUETTELO

- Ahonen, R. & Lohtaja-Ahonen, S. (2014). *Palaute kuuluu kaikille*. Helsinki: Human Interest.
- Ahonen, T. (2017). *Palvelumuotoilu sotessa – Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen*. Muutoksen voima.
- Eskola, J., Lähti, J. & Vastamäki, J. (2018). Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1*. Jyväskylä: PS-kustannus, ss. 27–51.
- Gerdt, B. & Korkiakoski, K. (2016). *Ylivoimainen asiakaskokemus – Työkä-lupakki*. Helsinki: Talentum.
- Hakala, J. (2018). Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1*. Jyväskylä: PS-kustannus, ss. 14–26.
- Helminen, P. & Sukula-Ruusunen, K. (2017). Kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen ja tilannearviointi ohjaustyössä. Teoksessa J. Helminen (toim.) *Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Helsinki: Edita, ss. 46–58.
- Hirsjärvi S. & Hurme, T. (1993). *Teemahaastattelu*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2007). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Jokela, T. (2019). *Kohdemaailma-analyysi*. Tuusula: Ketterät Kirjat Oy.
- Lehtinen, M. & Hulkkonen, M. (2014). *Sosiaalialan agentin käsikirja*. Turku: Raison kaupunki ja Turun ammattikorkeakoulu oy.
- Leinonen, M., Otonkorpi-Lehtoranta, K. & Heiskanen, T. (2017). Kyselyhaastattelu. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.) *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino, ss. 87–110.
- Lindholm, M. & Vogt, I. (2017). Työnohjaus moniammatillisuuden rakentajana. Teoksessa J. Helminen (toim.) *Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Helsinki: Edita. s. 260–279.
- Lyhty, T. & Nietola, V. (2015). Dialoginen moniammatillisuus asiakastyössä. Teoksessa P. Näkki & T. Sayed (toim.) *Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla*. Helsinki: Edita, ss. 142–159.

Metsämuuronen, J. (2006). Metodologian perusteet ihmistieteissä. Teoksessa J. Metsämuuronen (toim.) *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Jyväskylä: Gummerus, ss. 16–77.

Metsämuuronen, J. (2006). Laadullisen tutkimuksen perusteet. Teoksessa J. Metsämuuronen (toim.) *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Jyväskylä: Gummerus, ss. 81–147.

Moilanen, T., Airaksinen, M. & Kangasniemi, M. (2019). *Ankkuritoiminnan käsikirja – Moniammatillinen yhteistyö nuorten hyvinvoinnin edistämiseen ja rikosten ennaltaehkäisemiseen*. Sisäministeriön julkaisuja 2019:16. Helsinki: Sisäministeriö. Haettu 18.10.2019 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN 978-952-324-256-2>

Ranta, J. & Kuula-Luumi, A. (2017). Haastattelun keruun ja käsittelyn ABC. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.) *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino, ss. 413–426.

Ruusuvuori, J. & Nikander, P. (2017). Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.) *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino. s. 427–444.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (2017). Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.) *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino, ss. 46–83.

HAASTATTELUKYSYMYKSET

- Kertoisitko nimesi?
 - Mikä on koulutuksesi/työnimikkeesi + roolisi ankkurissa
 - Kauanko olet ollut mukana ankkuritoiminnassa
 - Mikä on näkemyksesi ankkuritoiminnasta (kuvaile omin sanoin, mitä se on)
 - Mistä alkaa, mitä tapahtuu, mihin päättyy
 - Minkälainen menetelmä, tai minkälaisia menetelmiä asiakaspalautteen keräämiseen teillä (ankkuritoiminnassa) on tällä hetkellä käytössä?
 - Ketkä ovat niitä asiakkaita, joilta palautetta kerätään?
 - Keiltä sitä tulisi kerätä? Miksi?
 - Mikä käytössä oleva menetelmä on mielestäsi toimivin asiakaspalautteen keräämiseen?
 - Miksi palautetta kerätään juuri tällä menetelmällä?
 - Mikä on palautteen keräämisen tavoite?
 - Työntekijöille / ankkuritoiminnalle
 - Mitä hyötyä palautteen keräämisestä on ajateltu koituvan asiakkaalle
 - Missä vaiheessa palautetta kerätään?
 - Onko lähtökyselyä, onko seurantapalautetta?
 - Millä tavoin kerättyä palautetta seurataan ja arvioidaan?
 - Esim. pitkäaikaisseuranta, asiakastyytyväisyyden kehittyminen, miten on vastattu toiveisiin
 - Miten kerättyä palautetta hyödynnetään?
 - Miten kerätystä palautteesta raportoidaan?
 - Mitä palautteesta raportoidaan ja kenelle?
 - Millä tavoin palautemenetelmien toimivuutta seurataan, arvioidaan ja kehitetään?
 - Millä tavoin kerätty palaute vaikuttaa toiminnan kehittämiseen?
 - Miten koet ajatuksen valtakunnallisesti yhtenäisen palautteen keräämismallin kehittämisestä?
 - Mitä siinä pitäisi erityisesti mielestäsi huomioida?
- Tukikysymykset/täydentävät kysymykset
- Onko mielestäsi jotakin erityisen tärkeää, jota minun tulisi huomioida?
 - Onko jotakin, jota en ole kysynyt, tai josta haluaisit muuten puhua?
 - Mikä on asiakkaan tukiverkoston rooli palautteen antamisessa
 - Vanhemmat/huoltajat, lähettävä taho, mahdollinen tuki?
 - Tiimin rakenne ja roolit?