

www.humak.fi

Palautetta osallistavasti lapsilta ja nuorilta Katusovittelussa

Alvin Koskinen

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma
(210 op)

12/2020



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

Tekijät: Alvin Koskinen
Opinnäytetyön nimi: Palautetta osallistavasti lapsilta ja nuorilta
Sivumäärä: 49 ja 17 liitesivua
Työn ohjaaja: Janina Sjöstrand
Työn tilaaja: Turun NMKY

Turun nuorten miesten kristillisen yhdistyksen (NMKY) hankkeena toimivan Katusovittelun toiminnan tarkoituksena on sovittaa pääasiassa alaikäisten asiakkaiden välisiä rikos- ja riita-asioita pitkälti klassisen sovittelutoiminnan toimintaa mukaillen. Katusovittelu eroaa perintesisestä sovittelusta tarjoamalla mahdollisuuden tukeen ja työskentelyyn sovittelun jälkeenkin. Katusovittelun sovittelijoilla on myös laajamittainen kokemuspohja kasvatustieteen osaamisesta.

Toiminnasta tarvitaan palautetta hankkeen tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden mittaamiseksi rahoittajalle ja sovittelijoille itselleen toiminnan kehittämiskohteiden havainnoinnin ja toiminnan seurannan kannalta. Opinnäytetyö prosessin alkuvaiheessa hankkeella on toimimaton tapa saada riittävästi palautetta, vaikka palautteen keräämiseen tarkoitettujen kysymykset palautelomakkeella ovat teoriassa sisällöllisesti laadukkaita.

Haaste on toiminnasta kertyvän palautteen huomattava vähäisyys tai toisinaan olemattomuus. Haasteen juurisyyt ovat vastaajien asenteissa, tai käsityksissä palautteen merkittävyydestä toiminnan jatkumiseksi ja itse palautteenkeruumenetelmän formaatissa. Palautetta kerätään sähköisellä lomakkeella, jonka nuori voi täyttää itselleen sopivalla hetkellä, kuten sovittelun jälkeen kotiin päästyään.

Tavoitteena on parantaa vastaamisprosenttia selvittämällä syitä, jotka vähentävät palauteaktiivisuutta ja keinoja, sekä teoriaa, jotka puolestaan voisivat nostaa palauteaktiivisuutta. Tavoitteen saavuttamiseksi tutkitaan ihmisten palautteisiin liittyviä asenteita ja tietämystä verkkokyselyn muodossa ja tämän lisäksi tutkitaan kattavasti lapsiin, nuoriin ja palautemenetelmiin liittyvää teoriaa. Aiheen pohjalta kehitetään myös asiantuntijoiden kesken järjestetyn työpajan avulla kaksi palautteenkeruumenetelmää, joista toista lähdetään jalostamaan kentälle.

Tutkimuksien tuloksista selviää, että useimmiten ihmiset jättävät vastaamatta vapaaehtoisin kyselyihin ajan tai kiinnostuksen puutteesta, tai siksi, etteivät koe hyötyvänsä siitä mitään henkilökohtaisesti.

Tuloksien pohjalta rakennettiin tiivis paketti, mikä pitää sisällään kaksi palautteenkeruu menetelmää ”liikennevalopalaute” ja ”osallistava palautekysely”. Tätä pakettia tarjotaan Turun NMKY Katusovittelu hankkeelle valmiina testaukseen ja käyttöön tulevaisuudessa palauteprosentin nostamiseksi.

Asiasanat: Sovittelu, palaute, osallisuus, kehittämistutkimus, tutkimusprojektit

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Degree programme in NGO and Youth Work, Bachelor's Degree

Author: Alvin Koskinen
Title: Gathering feedback from children and youth in street mediation
Number of Pages: 49 and 17 attachment pages
Supervisor: Senior Lecturer Janina Sjöstrand
Commissioner: YMCA Turku, Finland

The mediators of Turku YMCA's Street Mediation Project are professionals of child social care and educational work. When comparing the street mediation to the better-known basic mediation, street mediation is focused on working with underaged citizens and it offers a possibility for continuing work and support even after the mediation process. The main goals of the Street Mediation Project is to mediate criminal and civil cases and offer a trustworthy and safe space to go through the process that led to the conflict.

The project is financed by a third party organization and, mostly because of that, the Street Mediation Project has to collect feedback about its activities to measure its effectiveness. Feedback is also needed to help the mediators to improve the quality of the mediation programme. However, the customers of street mediation do not give feedback as often as needed. The main reasons for this seem to be the form in which the feedback is given and also the timing. Feedback is collected via a link which is sent to the customers at the end of their mediation process.

The purpose of this thesis is to map the various reasons for the low feedback percentage and to improve the feedback methods. The methods used in this thesis were, among others, literature review, survey and creative problem solving.

The results indicate that the most common and typical reason for not giving feedback is the lack of interest and lack of reward for giving feedback.

As a product of this thesis, a new feedback collection system was developed for the Street Mediation Project. It contains two new feedback collection methods, which were named the "traffic light feedback" and the "participatory feedback questionnaire".

Keywords: Mediation, feedback, participatory, development work, development project

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	YMCA	8
2.1	YMCA maailmalla	8
2.2	Turun YMCA toiminnan monimuotoisuus	9
2.3	Katusovittelu Turun YMCA:lla	9
2.4	Kehittämiskohteenä palautteen kerääminen	10
3	TIETOPERUSTA KATUSOVITTELUSTA JA PALAUTTEENKERUUUSTA	11
3.1	Katusovittelu	11
3.2	Tietoperusta palautteen keräämisestä	14
3.3	Miksi palaute on tärkeää	17
4	MENETELMÄT	19
4.1	Kysely	19
4.2	Luova ongelmanratkaisu	20
4.3	Sovittaminen	21
5	KYSELYN ANALYSOINTI	23
5.1	Tulokset ja analysointi	23
6	LUOVAN ONGELMANRATKAISUN TULOKSET	34
7	OSALLISTAVAN PALAUTEKYSELYN SOVITTAMINEN	38
7.1	Toimeksianto	38
7.2	Sovittaminen	38
8	TUOTOS: MENETELMÄPAKKAUS	41
9	POHDINTAA	43
	LÄHTEET	46
	LIITTEET	49

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Turun NMKY:n Katusovitteluhankkeen palautteenkeruumenetelmien nykytila ja parantaa palautteisiin vastaamisaktiivisuutta.

Turun NMKY:n Katusovitteluhanke muistuttaa toiminnaltaan esikuvaansa sovittelu-toimintaa, jonka tarkoituksena on ratkaista erinäisiä rikos- ja riita-asioita oikeussalin ulkopuolella. Katusovittelulle on ominaista kohdentaa toimintansa alaikäisten asiakkaiden pariin. Katusovittelu eroaa perinteisestä sovittelusta käyttämällä toiminnassaan aina kasvatustalon ammattilaisia, sekä tarjoamalla mahdollisuuden työskentelyn ja tuen jatkumiseen sovittelun jälkeen.

Toiminnalle on olennaista pyrkiä tarjoamaan sovittelun osapuolille turvallinen ja puolueeton tila, jossa sovitteluun johtaneita tapahtumia voidaan käydä rauhassa läpi vaihe vaiheelta. Useimmiten katusovittelun asiakkaat ovat ala- tai yläkouluikäisiä lapsia ja näin ollen heidän huoltajansa ovat myös mukana sovittelussa. On myös alleviivattavaa, että toiminnan tarkoitus ei ole suosia eri osapuolia, vaan tarjota jokaiselle osapuolelle mahdollisuus kertoa oma näkemyksensä tapahtumista. Osapuolet voivat sopia sovittelussa myös mahdollisista korvausvaatimuksista keskenään. Sovittelutapauksen kannalta on aina toivottavaa, että lopulta osapuolet pääsisivät yhteisymmärrykseen ja yhteisen sopimuksen laatimiseen, minkä tarkoitus on estää tulevaisuudessa ongelmia osapuolien välillä. Sovittelun perimmäisenä tarkoituksena on kuitenkin tarjota osapuolille mahdollisuus tulla kohdatuksi ja kuulluksi tasapuolisesti.

Katusovitteluhanke pyörii ulkopuolisen toimielimen rahoituksen avulla ja näin rahoittajan on tärkeää saada mustaa valkoisella toiminnan tuloksellisuudesta, sekä vaikuttavuudesta. Myös sovittelijoille itselleen on tärkeää saada toiminnastaan palautetta ja esimerkiksi uusia kehitysideoita

Toimeksiannon mukaan palautteen kerääminen tuottaa kuitenkin nykytilassaan haasteita ja vain hyvin pieni prosentti asiakkaista päätyy antamaan toiminnasta palautetta.

Tehtävänäni on siis selvittää aihepiirin tietoperustan ja itse toteuttamieni tutkimusmenetelmien avulla, miten palautteen saatavuutta voitaisiin Katusovittelussa parantaa. Opinnäytetyön tuotos on menetelmäpakkaus, joka pitää sisällään kaksi palautteenkeruumenetelmää, joiden tarkoituksena on nostaa Katusovitteluhankkeen toiminnasta saatavan palautteen määrää.

Opinnäytetyöni lukuosuus koostuu neljästä pääaihepiiristä. Ensimmäisenä tulee johdanto, jonka jälkeen kerron lyhyesti tilaajajärjestöstäni ja käyn läpi tilannekohtaisen katsauksen liittyen opinnäytetyöni kehittämistyöhön. Seuraavaksi käsittelen tietopohjaa ja teoriaa, jota olen hyödyntänyt opinnäytetyöni selkärankana ja lopullisen tuotoksen pohjana. Kolmas aihepiiri käsittelee käyttämiäni kehittämis- ja tutkimustyön menetelmiä ja niiden avulla hankittuja tuloksia, sekä niiden analysointia. Neljänneksi esittelen lopullisen tuotokseni teoriassa ja lopuksi tiivistän ajatuksiani ja oivalluksia prosessin matkalta pohdintaa-lukuun.

2 YMCA

Tässä luvussa kerron tiivistetysti YMCA toiminnasta maailmalla, Suomessa ja Turussa. Luku käsittelee myös Katusovitteluhanketta Turun YMCA:lla ja avaa sen toimintamalleja, sekä toiminnan palautteen keräämiseen liittyviä haasteita.

2.1 YMCA maailmalla

Turun YMCA (Young men's christian association) on osa laajempaa globaalia järjestökokonaisuutta, joka tunnetaan yleisesti maailmalla lyhenteenä YMCA. YMCA:sta on Suomessa käytetty pitkään suomennettua nimitystä NMKY (nuorten miesten kristillinen yhdistys), mutta viime vuosina kansainvälisyyden ja globalisaation merkityksen myötä Suomessa on alettua puhua enemmän YMCA:sta, kuin NMKY:sta (Suomen YMCA 2020). YMCA:n kansainvälinen punaisen kolmion muotoinen tunnus kuvaa näkemystä, jonka mukaan ihminen on henkisyiden, hengellisyyden ja fyysisyyden muodostama kokonaisuus (YMCA Turku 2020).

YMCA pohjaa arvonsa kristillisestä arvopohjasta ja osa toiminnan muodoista pitää sisällään hengellisyyttä, kuten esimerkiksi Turun YMCA:n rippikoulutoiminta. Kuitenkaan kaikki järjestön toiminta ei ole suoranaisesti hengellistä toimintaa. Esimerkiksi Turun YMCA:n nuorisotyötoiminta, maahanmuuttajien tukitoiminta ja nuorten aikuisten kohtaamispaikka Toivo eivät pidä sisällään hengellisyyttä. (Ym. 2020.) Kristillisen toiminnan näkyvyys toiminnassa on myös hyvin sidonnainen jokaisen YMCA-alueosaston omiin toimintatapoihin.

YMCA on perustettu vuonna 1844 Englantilaisen George Williamsin toimesta, tarkoituksenaan tarjota yhteisöllistä toimintaa sen ajan nuorille miehille kristillisten arvojen sitoman toiminnan kautta (World YMCA 2019). Liike laajeni pikkuhiljaa useisiin maihin ja muutti muotoaan vuosien saatossa. Nykyään Suomen YMCA:n toiminta on monimuotoista aina rippikoulutoiminnasta sukellusjaostoon ja toiminta onkin nykyisin suunnattu kaiken sukupuolisille ja ikäisille ihmisille. YMCA tunnetaan Suomessa enimmäkseen nuorisotyöjärjestönä, mutta se toteuttaa myös toimintaansa esimerkiksi

maahanmuuttajatyön, monipuolisen leiritoiminnan ja sovittelutoiminnan muodoissa. (Suomen YMCA 2020.)

2.2 Turun YMCA toiminnan monimuotoisuus

Turun YMCA:n toiminta on monipuolista ja toimii laajalla sektorilla eri elämäntilanteissa oleville ihmisille. Olen toiminut erilaisissa työtehtävissä YMCA:lle 2018 syksystä lähtien ja täten päässyt kokemaan liikkeen todellisen monimuotoisuuden ja esimerkiksi työntekijöistä, sekä jäsenistään huolehtimisen kulttuurin.

Perinteisesti Turun YMCA:n toiminnan keskiössä ovat olleet leiri- ja rippikoulutoiminta, nuorisotyö, sekä monimuotoinen urheilutoiminta. Vuosien varrella järjestö on laajentanut toimintarepertuaariaan käynnistämällä monenlaisia uusia kehittämispohjaisia hankkeita, kuten nuorten aikuisten kohtaamispaikka Toivo, nuorten ja nuorten aikuisten vapaa-ajan urheilutoiminta *Yökoris*, NMKY:n maahanmuuttajapalvelut, koulusopu-hanke ja katusovittelu. (YMCA Turku 2020.)

2.3 Katusovittelu Turun YMCA:lla

Katusovittelu on Turun YMCA:n tuorein hanke, jonka tarkoituksena on tarjota ratkaisua nuorten ja lasten rikos- ja riita-asioissa selkkauksen molemmille osapuolille. Katusovittelu on suunnattu alaikäisille ja asiakaskunta koostuu pääasiassa ala- ja yläkoululaisista. Toisinaan katusovittelussa voi olla osallisena myös 18 vuotta täyttänyt nuori, mikäli hän kuuluu joukkoon, missä on osallisina myös alaikäisiä.

Sovittelutoiminta itsessään on osapuolille vapaaehtoista, maksutonta ja tähtää pääasiassa ratkomaan kiistanalaisia ongelmia turvallisessa ja luottamuksellisessa ympäristössä. Katusovittelussa käsitellään pahoinpitelyitä, vahingontekoja, laittomia uhkauksia ja kunnianloukkauksia. Osa Katusovittelun tapauksista on myös kouluista ohjautuneita kiusaamistapauksia. (Aseman lapset ry 2018a). Poliisin lisäksi sovittelutapauksia tulee myös Varsinais-Suomen sovittelutoimistolta ja kouluilta.

Sovittelun perimmäinen tavoite on ehkäistä nuorisorikollisuutta ja ohjata jo mahdollisesti rikosrekisterimerkinnän saaneita lapsia kaidalle tielle. On tarkoituksen mukaista, että iältään vielä varsin nuoret ihmiset eivät saisi tapauksesta ”turhaa” rikosoikeudellista prosessia, vaan asia voitaisiin käsitellä kasvatus- ja nuorisoalan ammattilaisten kanssa, kasvatuksellisten keinojen, restoratiivisuuden ja virheistä oppimisen kautta. Sovittelutoiminta ei kuitenkaan poissulje muita viranomaistoimenpiteitä. (mt. 2018a.)

2.4 Kehittämiskohteena palautteen kerääminen

Katusovittelun konsepti itsessään voidaan todeta toimivaksi ja tärkeäksi keinoksi ehkäistä kiusaamista, ratkaista kiista- ja vahingontekotapauksia, sekä katkaista mahdollista aluillaan olevaa rikosmyönteistä elämäntapaa, mutta palautteen keräämisessä ilmenee tiettyjä haasteita. Toiminnan tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden mittaamiseksi sovittelusta olisi tärkeää saada suoraa ja laadullista palautetta sen osanottajilta.

Katusovittelun viimeiseen vaiheeseen kuuluu asiakkailta palautteen kerääminen, mikä tapahtuu niin, että sovittelijat antavat tabletin, jonka avulla voi vastata sähköiseen kyselyyn, tai lähettävät Whatsapissa linkin erikseen nuorelle ja huoltajille tarkoitettuihin palautekyselyihin. Huoltajille ja lapsille on kummillekin hieman yli kymmenen kysymystä ja näihin vastataan ruksaamalla nelivalintaiselta asteikolta ”täysin erimieltä-täysin samaa mieltä”.

Katusovittelu hankkeen työntekijöiden Nurmisen ja Suomisen (2020) mukaan haaste palautteen keräämisen suhteen on vastaamattomuus. Palautteeseen vastaaminen on vapaaehtoista ja monesti pitkän sovitteluprosessin jälkeen sähköisesti täytettävä palaute jää asiakkailta kokonaan antamatta, tai sitten se annetaan nopeasti hutaisten. Haaste koskee niin vanhempia, kuin myös lapsia, mutta tässä työssä tulen keskittymään lapsille suunnattujen palautteenkeruumenetelmien kehittämiseen.

Tutkimustehtävänäni on kehittää erilaisten tutkimusmenetelmien avulla ja aihepiirin tietoperustan pohjalta vaihtoehtoinen palautteenkeruumenetelmä. Tuotoksen on palveltava katusovittelun konseptia ja sen tarkoituksena olisi nostaa sovittelusta saatavan palautteen määrää.

3 TIETOPERUSTA KATUSOVITTELUSTA JA PALAUTTEENKERUUSTA

Tässä luvussa avaan aluksi Katusovittelun taustoja, historiaa ja käyttöä Suomessa. Tekstin tarkoitus on avata lukijalle mitkä teoriat vallitsevat katusovittelun toiminnan taustalla ja kuinka niitä käytännössä sovelletaan sovittelutoiminnassa.

Katusovittelun avaamisen jälkeen keskityn kertomaan seikkaperäisesti palautteen antamisen ja keräämisen käytänteistä sekä teoriasta niiden takana. Avaan tekstissä palautteisiin liittyviä peruskäsitteitä ja peilaan muutamia tutkimuksia omaan työhöni soveltaen analyttisiä näkökulmia.

3.1 Katusovittelu

Aseman Lapset ry toimi pioneerijärjestönä tuomalla ensimmäisen katusovittelu-mallin Suomeen, vuonna 2013. Aluksi toimintaa kokeiltiin pienemmässä mittakaavassa, sen aikaisen Raha-automaattiyhdistyksen (nykyisin Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus, STEA) rahoittamana, josta sitten toimintaa lähdettiin kehittämään isommaksi ilmiöksi, päätavoitteena saada se osaksi Suomen sovittelutoimistojen keinovalikoimaa. (Aseman lapset ry 2020.)

Katusovitteluhankkeen arviointisuunnitelman (2019) mukaan Turun YMCA haki STEA:lta rahoitusta katusovitteluhankkeen pilotoimiseksi vuonna 2018. Hankerahoitusta myönnettiin alkajaisiksi ajalle 2019-2021. Turun YMCA:n katusovittelun työntekijät käyvät Aseman Lapset ry:n järjestämiä sovittelukoulutuksia ja toimivat tämän jälkeen erilaisissa sovitteluissa YMCA:n katusovitteluhankkeelle.

Turun YMCA:n katusovittelu toimii yhteistyössä Aseman Lapset ry:n, Lounais-Suomen poliisilaitoksen, Varsinais-Suomen sovittelutoimiston, THL:n ja rikosuhripäivystyksen (RIKU) kanssa.

Katusovittelun tarve Turussa

Turun YMCA:n katusovittelun arviointisuunnitelman (2019) mukaan Aseman lapset ry:n pääkaupunkiseudulla toteuttama katusovittelutoiminta on vuosien aikana osoittautunut hyödylliseksi ja on näin ollen juurruttanut toimintansa osaksi alueen nuorisotyön ja syrjäytymistä ehkäisevän toiminnan kivijalkaa.

Lounais-Suomen alueella tarve katusovittelulle on myös ollut jo pitkään todellinen. Tämä selviää esimerkiksi poliisin rekisteristä, jonka mukaan vuonna 2017 Lounais-Suomen alueella nuoret ovat olleet epäiltyinä yhteensä 5269 rikoksesta (mt. 2019).

Edellä mainitun kaltaiset rikosluvut alaikäisten keskuudessa ovat hälyttäviä ja vaativat asiantuntijoiden ehdotonta huomiota, jotta rikoksen tekijöiden ja ennen kaikkea rikoksen uusijoiden määrä saataisiin kääntymään laskuun. Yhtenä keinona tämän luvun laskemisessa turvaudutaan katusovitteluun, jonka perimmäisenä tarkoituksena on estää syrjäytymistä ja ehkäistä rikoksissa ensikertalaisten ajautumista rikolliselle tielle. (Aseman lapset ry 2018b.)

Sovittelun keinot ja restoratiivisuus

Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimusjohtaja Janne Kivivuoren (2006, 16) mukaan ihmisen rikosalttius huipentuu nuoruuden ja varhaisaikuisuuden aikana. Tämä tarkoittaa sitä, että nuorella ihmisellä on ympäristön, lähipiirinsä ja hormonaalisten vaihteluidensa vuoksi huomattavat mahdollisuudet ajautua tekemään jotain laitonta, tai yhteiskunnallisesti sopimatonta, verrattuna esimerkiksi keski-ikäiseen ihmiseen, jolla on puhdas rikosrekisteri. Tässä kohtaa vahingon sattuessa kasvatuksellinen väliintulo on äärimmäisen tärkeässä roolissa nuoren elämän suunnan muuttamisen suhteen.

Restoratiivisuus on pääasiassa ihmisen kohtaamista ihmisenä ja itseisarvon tunteen, sekä vastapuolen arvokkuuden palauttamista. Nuorten rikoksista puhuttaessa tulisi aina muistaa, että liian rankaisevat menetelmät ja ns. ”keppiä vai porkkanaa” palkitsemisjärjestelmä ei palvele monia nuoria, etenkin kun juuritavoitteena on saada ihminen tuntemaan inhimillisiä katumuksen ja empatian tunteita. (Elonheimo 2016.)

Katusovittelutoiminta noudattaa restoratiivista lähestymistapaa. Restoratiivisuutta voisi kuvailla sanankääntein korjaavaksi tai uudelleen virittäväksi tavaksi muokata ihmisten välisiä ihmissuhteita, jotka ovat syystä taikka toisesta ajautuneet karille. Tarkoituksena on käydä keskustelua, kuunnella mitä toisella/toisilla on sanottavaa ja hyödyntää ohjatusti erilaisia menetelmiä turvallisessa ympäristössä. (Gellin 2011, 67.)

Katusovittelussa sovittelijan roolissa ei ole tarkoituksen mukaista syytellä, tai asettua puolustusasianajajan rooliin, vaan molemmat osapuolet pyritään kohtaamaan tasavertaisina ihmisinä. Osapuolien välisiä konflikteja pyritään purkamaan käymällä läpi tilanteita, jotka johtivat riitatilanteeseen tai vahingon tekoon. Turvallisen ja luottamuksellisen ympäristön vallitessa pyritään asettumaan vastakkaisen osapuolen asemaan ja näin koitetaan ajatella uudestaan miltä toisesta osapuolesta on mahtanut tapahtumien edetessä tuntua. (Aseman lapset ry 2018c.)

Tällainen toimintamalli tukee lapsen itsereflektiota ja restoratiivista ajattelua ja sen tarkoituksena on saada aikaan oivalluksia, jotka tukevat muutoksia lapsen asenteissa ja kehittävät ajattelutapoja sovittelun kautta opituissa tunnetaidoissa. Reflektion kautta lapsella on mahdollisuus nähdä oma toimintansa ikään kuin kolmannen osapuolen silmin ja tämä voi avata silmiä oman toimintansa arvioimisen kannalta (Gellin 2011, 58-59).

Palauteasiantuntijat Kupias, Peltola ja Saloranta (2011, 184-185) kuvailevat palaute-taitojen kehittämiseen perustuvassa kirjassaan, että reflektointiin kuuluu omien uskomuksien ja näkemyksien haastamista, jonka tarkoituksena on edistää yhteistä, tai yksilöllistä hyvää ja havaita oman toiminnan, tai tutkailtavan kohteen kehityskohtia. Toimintamallin onnistuessa muutoksia syntyy ja aikaisempi toisille osapuolille haitallinen toiminta voi vähentyä tai loppua. (Gellin 2011, 58-60.)

Katusovittelun henki ei kuitenkaan kiellä tapahtuneita asioita vahinkoa tehneen osapuolen kohdalla. Sovittelun ammattilaiset pyrkivät pysymään työssään aina puolueetomina tilanteen avaajina ja vuorovaikutuksen avustajina, jotta mahdollinen rikoksen tekijä oppisi tuntemaan aitoa itsestä kumpuavaa katumusta ja näin lopulta pystyttäisiin laatimaan sovittelun osapuolia sitova lainvoimainen sopimus tulevaisuutta varten. Tässä kohtaa myös sovitaan ja päätetään yhdessä mahdollisista korvausvaatimuksista. Jos sovittelussa on kysymys riitatilanteesta, jossa varsinaista rikosta ei ole tapahtunut,

niin samoin silloin pyritään asettumaan toisen asemaan ja vuorollaan käymään tilannetta läpi omin sanoin pohtien, miten tilanteet ovat edenneet riitaan. (Aseman lapset ry 2018b.)

3.2 Tietoperusta palautteen keräämisestä

Tutkimukseni kannalta oli tärkeää selvittää heti alkuun, että löytyisikö aiheeseeni liittyen valmista tutkimustietoa, jota voisin peilata omaan työhöni. Yleisesti palautekyselyiden niukkaan vastausprosenttiin lasten ja nuorten osalta ei tuntunut löytyvän aikaisempia tutkimuksia. Ymmärrettävästikin aiheen tutkiminen on melko vaikeaa, kun juuriongelmana on tavoittaa vaikeasti tavoitettavat ihmiset vapaaehtoisten kyselyiden pariin. Lopulta kuitenkin löysin tutkimuksia, joita voin peilata omaan työhöni muun muassa oman kyselyni kysymyksien kehittämisessä.

Palautteesta yleisesti

Palaute on modernissa yhteiskunnassa useimmiten se väline, jota hyödyntämällä pyrimme kehittämään jo olemassa olevia palveluita entisestään tai mahdollisesti luomaan täysin uusia palveluita saadun palautteen pohjalta. Palaute sellaisenaan kuin me sen käsitämme on useimmiten kehittävää, kriittistä, positiivista tai neutraalia, mutta sen tarkoituksena on kerätä dataa tehdystä toiminnasta tai palvelusta ja tämän pohjalta vaikuttaa sen kehittämiseen tulevaisuudessa. (Ranne 2014, 6-10.)

Palautetta kerätään ihmisiltä erilaisissa tilanteissa ja yhteisöissä monin eri tavoin. Esimerkiksi suullinen palaute on yksi keino tuottaa palautetta, minkä pohjalta jotain voidaan lähteä kehittämään, mutta pelkkä suullinen palaute sellaisenaan ei useinkaan tuo meille selkeää, helposti mitattavaa ja luotettavaa informaatiota kehitettävästä asiasta. Kirjallisiin palautteisiin vastaaminen on ihmisille usein tuttua etenkin sähköisessä kyselykaavakkeen muodossa ja sen keräämisestä on tullut tietyllä tapaa osa yhteiskuntamme arkinormeja, joihin on totuttu törmäämään tilanteessa kuin tilanteessa. Tällä ilmiöllä on kuitenkin myös käantöpuolensa.

Ojasalo, Moilanen & Ritalahti (2014, 129) esittävät kehittämismenetelmiin perustuvassa kirjassaan, että sähköisten palveluiden yleistymisen ja kehityksen myötä ihmisiä kohtaa tänä päivänä sähköisten kyselyiden tulva, joka on omiaan vähentämään merkittävästi vastausprosenttia ja näin myös sähköisten kyselyiden tutkimuksellista arvoa. Sähköisen kyselyn luominen on käytännössä niin helppoa ja nopeaa, että se on konkreettisesti aiheuttanut ihmisissä kollektiivista vastausväsymystä, minkä vuoksi sähköisten kyselyiden vastausprosentit ovat laskeneet viime vuosina merkittävästi.

Jos perinteiset kirjallinen ja suullinen palaute suljetaan pois, niin voidaan puhua muista aistittavissa olevista keinoista, joiden pohjalta voidaan tehdä palautteen omaisia havaintoja ihmisen ajatusmaailmasta. Tätä voi olla esimerkiksi havainnointi. Havainnointi on havaittavien asioiden muistiin kirjaamisen saralla pätevä tapa kerätä dataa myös tutkimuksellisuuden kannalta luotettavasti ja sitä voidaan käyttää myös palautteen keräämisen keinona, kunhan havainnoitavalle kerrotaan menettelystä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 114-120.)

On tyypillistä, että tutkimusmaailmassa yhdistetään erilaisia kehittämismenetelmiä, jotka tuovat tutkittavasta asiasta usein pätevämpiä vastauksia. Havainnointi on systemaattista tarkkailua, joka toteutetaan luonnollisessa ympäristössä tai ”lavastetussa laboratorioympäristössä” ja sen avulla pystytään esimerkiksi osoittamaan, että toimiiko tutkittava henkilö sanojensa mukaisesti. Tässä on hyvä käyttää rinnalla esimerkiksi haastattelua, jotta voidaan verrata, että syntyykö tuloksissa ristiriitaisuuksia vai toimiiko henkilö kyselyyn vastaamien vastaustensa kanssa yhdenmukaisesti. (Ojasalo ym. 2014, 114,115.)

Suomalainen palautekulttuuri tutkimuksien valossa

Nuorisotutkimusseura (Myllyniemi 2009) suunnitteli ja toteutti nuorison vapaa-ajan viettotapoja koskevan tutkimuksen vuonna 2009. Tutkimus tehtiin puhelimen välityksellä kyselyn muodossa ja vastaajat valittiin satunnaisotannalla ostosrekisteristä. Tutkimuksen pohjalta tehdyn loppuraportin mukaan tutkimuksen tavoiteltu kohderyhmä

oli 10-29-vuotiaat. Jotkut siis asuivat vielä vanhempiensa kanssa ja osa oli nuoria aikuisia. Tutkimus pyrki tavoittamaan 2958 lasta ja nuorta aikuista, joista lopulta 1201 saatiin haastateltua tutkimuskyselyn läpi. Kyselyn tavoitelluista 2958:sta henkilöstä 25-30% jäi tavoittamatta, vääriä numeroita oli 10% ja 15-20% kieltäytyi vastaamasta. Mitä nuoremaksi haastatteluun kieltäytyneistä puhutaan, niin sitä useammin syyksi kieltäytymiseen nousi mielenkiinnon puute. Vanhempien vastaajien kohdalla kieltäytymisen syyksi ilmoitettiin useimmiten ajan puute, tai se että vastaaja ei itse tulisi hyötymään vastaamisesta mitenkään.

Edellisen tutkimuksen kyselyyn vastaamattomien tahojen kieltäytymisen syistä voidaan ainakin olettaa, että vielä noin kymmenen vuotta sitten lapsien kyselyvastaamattomuuteen vaikutti pääasiassa yksinkertaisuudessaan mielenkiinto. Se mikä vaikutti mielenkiinnon puutteeseen ei toki tästä selvinnyt. Tutkimuksen lapset olivat omissa kodeissaan viettämässä vapaa-aikaansa ja tämä voisi viitata siihen, että mikäli lapsella on jo meneillään olevaa ohjelmaa, joka keskeytyy kyselyn vuoksi, tai lapsella on tiedossa jotain muuta alkavaa ohjelmaa, niin keskittyminen ei juuri kiinnity vapaaehtoiisiin kyselyihin vastaamiseen.

Anna Kylmäso (2016) suunnitteli ja toteutti tutkimuksen osana maisterintutkielmaansa, jonka tarkoituksena oli selvittää päivittäiskaupan asiakkaiden tottumuksia ja asenteita palautteenkeräämisen suhteen. Tutkielman luvussa neljä (mt. 2016 31-42) perehdytään tutkijan kannalta neutraaleista lähtökodista selvittämään mitä kuluttajat ajattelevat palautteen antamisesta. Tutkimuksen asiakashaastatteluista käy ilmi suomalaisen kuluttajan mielenmaisema palautteiden suhteen. Tutkimus paljastaa, että tyypillisesti suomalainen yhdistää sanan ”palaute” ensisijaisesti negatiivisiin mielleyhtymiin. Kylmäso (2016, 36) kertoo, että Knox G. ja Van Oest R. mukaan palaute sanan kielteinen kaiku kansalaisilla kumpuaa usein ihmisten luontaisesta taipuvaisuudesta enemmän menetyksille kuin hyödyille, jonka takia esimerkiksi neutraali tai positiivinen palaute jää usein antamatta. Kylmäso (2016) alleviivaakin tutkimuksessaan ihmisten usein ajattelevan palautteesta, että joko palvelun pitää olla huomattavan paljon totuttua parempaa, tai huonompaa, jotta siitä olisi sopivaa antaa palautetta. Tämänkin

jälkeen positiivista palautetta ei anneta yhtä herkästi kuin negatiivista. Tutkimus nostaa yhdeksi syyksi olla jättämättä palautetta myös haastateltujen omin sanoin kuvaileman laiskuuden ja viitsimättömyyden.

Vaikka tulokset edellisestä tutkimuksesta puhuttelevat kaupan maailmaa ja oma kehityskohteeni on lapsissa, nuorissa ja sovittelukentällä, niin selkeitä linjauksia voi vetää totuttuihin käyttäytymisnormeihin, mitä ihmiset todennäköisesti soveltavat jonkin verran kaikilla elämän alueillaan.

Tutkimuksessa ei ollut mainintaa alaikäisten ihmisten vastauksista, mutta tämän työn kirjoitushetkellä noin kuusi vuotta sitten, itse ollessani alaikäinen, en juuri palautelomakkeita täyttänyt tai muutenkaan antanut minkäänlaista rakentavaa, tai positiivista palautetta kauppojen tai minkä tahansa muiden palveluiden piirissä asioimiseni aikana. Ainoat tilanteet, kun muistan antaneeni palautetta, johtui siitä, että siitä sai suoran konkreettisen hyödykkeen tai jos olin saanut kassatapahtumasta liian vähän rahaa takaisin. Onkin siis mahdollista, että Suomessa ihmiset ovat pitkälti kollektiivisesti hyväksyneet mallin, jonka mukaan palaute useimmiten merkitsee jotain vain, jos on todella jotain valittamisen aihetta.

3.3 Miksi palaute on tärkeää?

Palaute on ryhmässä toimimisen työkalu. Ihminen on laumaeläin ja yksilö joka omaa lukemattomia mielipiteitä, visioita, näkemyksiä ja kokemuksia. Näistä seikoista puhuttaessa täytyy tiedostaa, että ryhmän sisällä nämä käsitteet eivät aina kohtaa. Sama tilanne tapahtuu usein palvelun tarjoajan ja asiakkaan välillä. Asiakkaalla saattaa olla tietty yllättävänkin tarkka mielikuva haluamastaan palvelusta ja puolestaan palveluntarjoajalla saattaa olla käytössä vanhentunut toimintatapa tai toimimaton tuote. (Ranne 2006.)

Bisnesmaailman klassisessa tilanteessa asiakas on pettynyt palveluun, tai hankki- maansa tuotteeseen ja antaa asiasta negatiivista palautetta tunnekuohun saattelemana. Tähän asiantuntija vastaa joko asianmukaisesti, tai epäasianmukaisesti ja asiakas kuitenkin useimmiten palvelukulttuuri painotteisessa yhteiskunnassamme saa jonkinlaisen hyvityksen ”viallisesta tuotteesta tai palvelusta”. (Ranne 2006, 20-32.)

Palvelun tarjoajan kuuluessa kolmannen sektorin piiriin harvemmin sattuu erimielisyyksiä, jotka johtaisivat palvelun tarjoajia korvaamaan jotain menetettyä etua asiakkaalle. Toki esimerkiksi väärinkäsityksiä, sekä tyytymättömyyttä tälläkin kentällä esiintyy, mutta useimmiten tässä konseptissa palautteen rooli ei ole välttämättä suomalaiselle totuttuun tapaan ainoastaan keino reklamoida. Myös Kylmäsuon (2016) tutkimuksien mukaan tavanomaisissa bisnekseen perustuvissa palveluissa palautteen merkitys kasvaa toiminnan merkittävyyden ja tuloksellisuuden mittaamisena. Tämä sama sääntö koskee myös kolmannen sektorin aluetta ja voi joissakin tapauksissa olla erittäin tärkeää esimerkiksi toiminnan jatkumisen vahvistamiseksi, jos kyse on hanketoiminnasta, joka saa rahoituksensa ulkopuolelta.

Palaute monipuolistaa näkökulmia ja vähentää omia sokeita pisteitä. Jäsen-ten yksilölliset näkökulmat pääsevät täydentämään toisiaan. Palaute avar-
taa, rikastaa omia käsityksiä ja auttaa näkemään sellaisia asioita ja kohtia, joita ei ole itse huomannut tai ainakaan nähnyt selkeästi. Palaute tarkoittaa ihmisen käsitystä, karttaa, ympäröivästä todellisuudesta. Vaikka jokaisen ihmisen käsityksissä ja näkökulmissa on aina jonkin verran kapeutta, palaute vähentää sitä. Jos yksilön näkemys on kapea tai virheellinen, toisten antama palaute täydentää tai korjaa sitä. (Ranne 2006, 24.)

Todellisuudessa palaute on uusiutumisen ja kehityksen kannalta kaikille toimijoille erittäin tärkeää. Palautteen antamisen konsepti sitoo asiakkaan ja palvelun tuottajan ainutlaatuisen tilaisuuteen kehittää yhteistyössä jotain, minkä arvo hyödyttää sekä asiakasta, kuin myös tuottajaa. Monesti palaute palvelee tilanteissa, missä on jumiu-
duttu tai jämähdetty keskinkertaisuuden tielle, tai suoranaisiin ongelmiin. Toisinaan myös jatkuvasti kehittyvä ja muuntautuva palveluntarjoaja tarvitsee ulkopuolelta kumpuavia raikkaita mielipiteitä, jotta maaleihin päästäisiin joka kerta aina vähän varmemmin. (Silvennoinen & Tilli 2017).

4 MENETELMÄT

Työni lopputuloksen kehittäminen vaati empiiristä, sekä teoreettista tietoa, joten lähdin hyödyntämään menetelmissä molempia osiltaan. Koin myös tärkeäksi hyödyntää luovia menetelmiä, innovatiivisuutta ja ryhmätyöskentelyä ideoiden, sekä ajatusten kierrättämiseksi ja jalostamiseksi. Kehittämismenetelminäni käytin nettikyselyä, luovaa ongelman ratkaisua ja itse luomaani menetelmää sovittamista. Päädyin luomaan kolmannen menetelmäni, sovittamisen siksi, että koin itsekehittelyn, mutta perustellun innovatiivisen ja jalostavan menetelmän sopivan minulle parhaiten tuotokseni kehittämisen kannalta.

4.1 Kysely

Kyselylomaketta pidetään yleisesti hyvänä tutkimusmenetelmänä ja se onkin yleisimmin käytetty menetelmä määrällisten tutkimuksien kentällä. Tutkimuskyselyn hyvinä puolina voidaan pitää anonyymiteettiä, mutta miinuksena tulee usein melko alhainen vastaamisprosentti. (Vilkkä 2015, 61-66.)

Kyselyä tehdessä täytyy alleviivata itselleen miksi ja mitä kyselyllä halutaan selvittää. Näistä muodostetaan teoreettinen viitekehys ja käsitteet, jotka määräävät kyselyn teemoja ja mittareiden eli kysymysten asettelua. Tutkijalle on tärkeää saada muunnettua nämä keskeiset käsitteet kyselyyn siihen muotoon, että jokaiselle vastaajalle käy helposti selväksi kysymykset ja mitä niillä haetaan. (ym. 2015, 66-68.)

Pyrkimyksenäni oli kerätä nettikyselyn avulla tietoa ja materiaalia suoraan kentältä, sillä arvioin että kehittämistyössäni on tärkeää kuulla asiakaskunnalta itseltään mielipiteitä ja kehittämisideoita palautteen keräämisen mielekkyyden lisäämiseksi. Kuitenkaan asemassani ei ollut mahdollista lähteä järjestämään kyselyä entisille katusovittelun asiakkaille, tai se olisi tuntunut ajatuksena vähintäänkin absurdilta, kun kehittämistyöni tarkoituksena on parantaa ennestään kehnoa palautteisiin vastaamisprosenttia.

Päätin, että lähden rakentamaan kyselyä kuitenkin iältään noin 10-20 vuotiaille henkilöille, koska ajattelin iän olevan merkittävä tekijä kun pyritään selvittämään mitä tietyn ikäinen ihmisryhmä ajattelee palautteen antamisesta.

Pian minulle aukesi mahdollisuus kohderyhmän tavoittamiseksi opiskelijakollegani Venla Elovaaran järjestämässä Hackathon-digitapahtumassa 26.9.2020 mihin osallistuisin mentorin ja palauteasiantuntijan roolissa. Tapahtumaan oli tiedossa 15-29 vuotiaita osallistujia ja tämä ikäryhmä tulisi palvelemaan tarkoitustani mainiosta.

Tapahtuman tarkoituksena oli osallistaa nuoria vapaaehtoiseen tapahtumaan, jossa esimerkiksi pohdittaisiin erilaisia päihteiden käyttöön liittyviä ongelmia ja annettaisiin nuorille mahdollisuus vaikuttaa eräänlaisen tulevan kännykkäpelin kehitykseen. Kuten kehittämisessä yleensä, niin myös pelin kehittämisessä palaute on tärkeää, joten roolini toimia tapahtumassa ”palauteasiantuntijana” sopi hyvin teemaan.

Tapahtumassa roolini oli toimia asiantuntijana ”palautepaja” nimisellä Discord kanavalla, missä keskustelin palautepajan vierailijoiden kanssa aiheesta ”mitä kaikkea palaute merkitsee ja miksi se on tärkeää?”. Osallistujat vierailivat palautepajallani noin viiden hengen ryhmissä ja koko tapahtuman aikana osallistujia oli yhteensä 25.

Lopuksi jokaisen keskusteluseSSION päätteeksi jaoin suoran linkin Webropol-kyselyyni ja kerroin, että kyselyn pohjalta pyritään kehittämään NMKY hankkeen palautteenkeruumenetelmiä lapsilta ja nuorilta kerättävän palautteen tueksi. Kerroin myös, että tulen käyttämään vastauksia opinnäytetyössäni Humanistisen ammattikorkeakoulun opiskelijana.

4.2 Luova ongelmanratkaisu

Luova ongelmanratkaisu muistuttaa tutkimusmenetelmänä yleisesti paljon tutumpaa aivoriihi työskentelymallia. Luovassa ongelmanratkaisussa pyritään löytämään uusia ratkaisuja havaittuihin ongelmiin, tai puutteisiin luovuuden kautta ja ajattelemalla ”laatikon ulkopuolelta”. Menetelmän prosessiin kuuluu ongelman huomaaminen, siihen liittyvien tosiasioiden ja näkemyksien tunnistaminen, tavoitteen asettaminen ja visioiminen, ideoiden tuottaminen, ideoiden arvioiminen ja ratkaisun valitseminen,

sekä lopuksi hyväksyttäminen ja toteuttaminen. Luovan työskentelyn parissa on tärkeää muistaa luoda ilmapiiri, joka palvelee kiireettömyyttä ja avoimuuden tuntua, jotta produktiivisuus olisi parhaimmillaan. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 158-159.)

Luovaan ongelman ratkaisuun lähtiessä on tärkeää pitää ideointi ja arviointi selkeästi erillään, jotta jatkuva arviointi ei tukahduttaisi ajatusten virtaa ja uusia innovaatioita. Innovatiivisuus vaatii useimmiten aluksi sovinnaisien ja tavanomaisimpien ideoiden läpikäymistä jotta, pureutumista mielikuvituksellisempiin ja yllättäviinkin ideoihin voidaan harjoittaa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 158-160.)

Luova ongelmanratkaisu palvelee työni tarkoitusta parhaiten, kun pyritään kehittämään tuotosta, jonka kehittämiseksi on saatavilla vain niukasti tutkimustietoa ja jonka tutkimiseksi on erittäin hankala tavoittaa ”nukkuvia vastaajia” eli ihmisiä, joiden ääni ei helposti tule kuuluviin.

Järjestin työpajan kyseisen menetelmän hengessä kahden eri osa-alueen, mutta saman koulutusalan asiantuntijoiden kanssa, johon palaan tarkemmin luovan ongelman ratkaisun analysointi luvussa.

4.3 Sovittaminen

Sovittaminen on oma menetelmäni, joka kytkeytyy tiiviisti luovaan ongelman ratkaisuun. Ideana on, että sovittaminen toimii testauskoneistona, sekä jalostamona luovan ongelman ratkaisun kautta saatujen ideoiden käyttöön ottamiseksi.

Olellaista sovittamisessa on, että sovitettavalle tuotteelle löydetään aito työelämän ympäristö alustaksi, jossa tuotetta voidaan testata testihenkilöillä. Tuotoksen testauksesta ei sinänsä kerätä erillistä palautetta, vaan tuotteen toimivuutta arvioidaan havainnoinnin ja ennalta asetettujen tavoitteiden keinoin.

Sovittamisen tarkoituksena on kentällä testaamisen kautta alleviivata erilaisia seikoja, joita ei olisi tullut ajatelleeksi ennen niiden havaitsemista käytännön toiminnan kautta. Nämä seikat voivat olla merkittävän suuria, tai tuote voidaan myös mahdollisesti todeta riittäväksi sovitusprosessin lopuksi, jonka jälkeen tuote voidaan ottaa virallisesti käyttöön.

Menetelmä perustuu toistoihin, eli kun tutkija katsoo jo kehitettyä ja kertaalleen, tai useampaan kertaan sovitettua tuotosta, niin usein hän näkee siinä uusia asioita. Tämän lisäksi näiden asioiden vertaaminen tuotoksen ennakko-odotusten kanssa mahdollistaa tuotteen jalostamisen entisestään.

Pääsin itse sovittamaan luovan ongelmanratkaisun kautta tullutta prototyyppiä kuudennen luokan oppilaille, josta kerron yksityiskohtaisemmin sovituksen analysointi luvussa.

5 KYSELYN ANALYSOINTI

Kyselyni (*liite1*) vastausten suhteen todettakoon heti alkuun, että vastauksista saadun materiaalin oli tarkoitus tulla pääosin 15-20 vuotiailta nuorilta, mutta osallistujakadon vuoksi tämän ikäistä vastausryhmää oli tapahtumaa edeltävällä aikataululla mahdotonta tavoittaa.

Tapahtuman muututtua verkostotapahtumaksi potentiaalisia vastaajia oli 25 henkilöä erialaisilta ammattialoilta ikähaarukalla 20-61-vuotta. Mukana oli muun muassa poliisi, yrittäjä, opiskelijoita ja eri järjestöjen toimijoita.

Ennen tapahtumaa jouduin uudistamaan kyselyäni muotoon, jonka koin parhaiten palvelevan nuorison sijasta kaikenikäisiä ihmisiä, jotta saisin kehittämiskohdettani varten mahdollisimman paljon hyödyllistä materiaalia. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää vastaajien palautteenantamisen tottumuksia, vastaushalukkuutta ja kerätä mielipiteitä, sekä ideoita miten palautteen keräämisestä saisi entistä mielekkäämpää.

Ennen varsinaisen tutkimuskyselyn valmistumista luotiin kyselyn prototyyppi, jota pilotoitiin suljettuna kyselynä viiden ihmisen koeryhmällä kyselyn kehittämiseksi ja hiomiseksi lopulliseen muotoonsa.

5.1 Tulokset ja analysointi

Tässä alaluvussa esittelen kyselyni tuloksia, sekä analysoin niitä pääasiallisesti suoraan tuloksien yhteydessä.

Kyselyyn potentiaalisesta 25:ä vastaajasta kyselyn avasi 76% (n=19), joista vastaamisen aloitti 44% (n=11) ja loppuun asti vastasi 28% (n=7). Otanta itsessään siis ei ole kovin laaja, eikä näin ollen vastausten perusteella voida vetää kovin suoria johtopäätöksiä, mutta alkuperäisten suunnitelmien mukaan odotettavissa olleiden nuorten osallistujien, sekä eri verkostotoimijoiden puuttuessa toteutuneen kyselyn vastausprosenttia voidaan pitää prosentuaalisesti ja määrällisesti onnistuneena.

Kyselyn analysoinnissa ei juuri keskitytä taustamuuttujiin, muutamaa kysymystä lukuun ottamatta. Taustamuuttujia ei katsottu tutkimuksen kannalta merkittäviksi runsaan enemmistön ollessa 20-25-vuotiaita. Vastaajien lukumäärän ollessa niukka, ei voida muutenkaan vetää selkeitä johtopäätöksiä, jotka kuvaisivat tietyn ihmisryhmän ajatuksia.

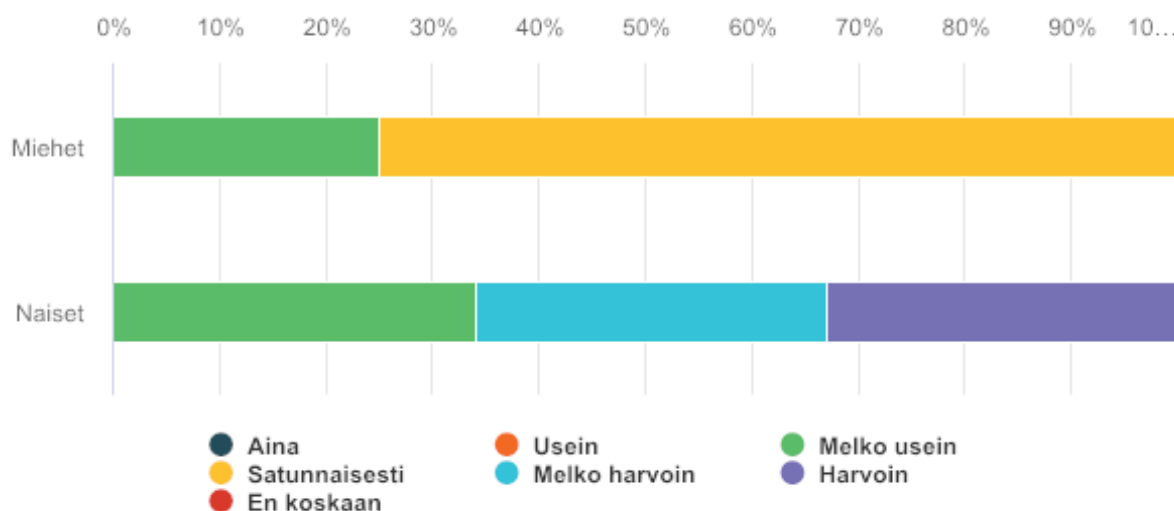
Tutkimuksellisesti positiivista kyselyyn vastanneissa on nuoreen ikäpolveen painottunut vastausjakauma (*taulukko 1*). Tavoitteenani oli kuitenkin kehittää palautteenkeruuta lapsille ja nuorille, joten voidaan pitää tutkimuksellisesti tärkeänä sitä, että vastaajista selkeä enemmistö on verrattain lähellä kohderyhmääni. Toki ihanteellisinta ja tärkeintä vastaajaryhmää (14-19-vuotiaat) kyselyni ei tavoittanut, joka täytyy kuitenkin ottaa huomioon aineistoa hyödyntäessä.

TAULUKKO 1. Vastaajien sukupuoli ja ikä.

	Miehet		Naiset		Yhteensä
	n	Prosentti	n	Prosentti	
14-19 vuotta	0	0%	0	0%	0
20-25 vuotta	3	75%	2	66,67%	5
26-32 vuotta	0	0%	0	0%	0
33-45 vuotta	0	0%	1	33,33%	1
46 vuotta tai enemmän	1	25%	0	0%	1
Yhteensä	4		3		7

Ensimmäinen palauteaiheinen kysymykseni (*kuvio 1*) koski palautteisiin vastaamisen aktiivisuutta omassa arjessa. Vastauksista käy ilmi, että tutkimukseen osallistuneista miehistä 3 vastaa arjessaan palautekyselyihin satunnaisesti ja 1 melko usein. Tutkimuksen naiset ovat palautteen antajina puolestaan passiivisimpia ja heistä 1 vastaa palautekyselyihin satunnaisesti, 1 melko harvoin ja 1 harvoin.

Tästä ei sinällään voi päätellä vielä paljoo, mutta vastauksien perustella kukaan ei ainakaan edusta ääripäitä, eli jätä vastaamatta koskaan, tai vastaa kyselyihin aina niitä kysyttäessä. Toki henkilöt ketkä mahdollisesti kokevat jättävänsä vastaamatta aina palautekyselyihin tuskin olisivat vastanneet tähänkään kyselyyn.



KUVIO 1. kysymys; kuinka usein vastaat palautekyselyihin? (vastaukset)

”Mitä ajattelen palautteista”-kysymyksien vastaukset ja analysointi.

Seuraavat viisi (taulukot 3, 4 ja 5) kysymystä koostuvat ennakkovastausvaihtoehdoista kysymykseen ”mitä ajattelen palautteista?” joihin vastaajat valitsevat eniten omaa mielipidettään kuvaavan vaihtoehdon asteikolla ”täysin samaa mieltä- täysin erimielä”

Ensimmäisen väittämän (taulukko 3) ”pidän palautetta tärkeänä” miespuolisista vastaajista 2 ovat täysin samaa mieltä ja loput 2 ovat samaa mieltä. Kyselyn kaikki naiset taas pitävät palautteita poikkeuksetta erittäin tärkeinä. Vastaukset yllättivät, sillä ole-

tuksena ajattelin hajonnan olevan laajempaa. Toki kyselyyn vastanneita ihmisiä voidaan pitää tavanomaista nuorta aktiivisempina ja valveutuneempina jo pelkästään vapaaehtoiseen verkostotapahtumaan osallistumisen perusteella.

TAULUKKO 2. ”Mitä ajattelen palautteista?”: pidän palautetta tärkeänä. (vastaukset)

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä	Täysin eri mieltä
Miehet	50%	50%	0%	0%	0%
Naiset	100%	0%	0%	0%	0%

Seuraava väittämä palautteen vastaamisiin liittyen on ”Se ei vie paljoa aikaani”. Ajattelin kyselyn luomisen aikana, että omasta mielestäni palautteen antaminen vievät toisinaan liikaa aikaa ja siksi päätin kysyä mitä mieltä vastaajani ovat. (Taulukosta 4) käy ilmi, että niukka enemmistö on pääsääntöisesti sitä mieltä, että palautteen antaminen useimmiten ei vie liikaa aikaa. Kaksi seitsemästä vastaajasta kuitenkin kertoo olevansa eri mieltä ja yksi ei osaa sanoa.

TAULUKKO 4. ”Mitä ajattelen palautteista?”: se ei vie paljoa aikaani. (vastaukset)

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä	Täysin eri mieltä
Miehet	25%	25%	25%	25%	0%
Naiset	0%	66,67%	0%	33,33%	0%

Seuraava väittämä oli ”palautteen antaminen on mielekästä” (taulukko 5). Jakauma painottui tässä kysymyksessä täysin samaa mieltä- eri mieltä sektorille, josta suurin painopiste sijaitsi ”samaa mieltä” sarakkeessa. Vastaukset sinänsä yllättivät ennako odotukset ja olin kuvitellut enemmistön vastaavan kysymykseen päinvastaisesti. Toki opinnäytetyöni tuotosta ajatellen tämä kysymys ei välttämättä tuo kauheasti lisäarvoa, jos ajatellaan, että kouluikäisen mielipide kysymykseen saattaisi todellisuudessa olla jotain aivan muuta.

TAULUKKO 5. ”Mitä ajattelen palautteista?": Sen antaminen on mielekästä. (vastaukset)

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo	Medi-aani
Miehet	25%	25%	25%	25%	0%	2,5	2,5
Naiset	0%	100%	0%	0%	0%	2	2

Kyselyssä selvitettiin myös vastaajien käsityksiä vaikutusmahdollisuuksista palvelun tai tuotteen kehittämiseksi palautteen keinoin. Vastauksien perusteella suurin piirtein kaikki vastanneet ymmärtävät enemmän tai vähemmän palautteiden vaikutuspotentiaalini asioiden ja tuotteiden kehittämisessä. Ainoastaan yksi vastaaja vastasi ”en osaa sanoa”.

Tämän kysymysosion viimeisessä väittämässä selvitettiin, että ymmärtävätkö vastaajat mahdollisuutensa antaa kritiikkiä tai välittää kiitosta toiminnan järjestäjille palautteen avulla. Suurin osa vastasi ”täysin samaa mieltä” ja loput olivat ”samaa mieltä”. Tämän ymmärtäminen on tärkeää, sillä palautteen antamisen perimmäiset syyt juur-

tavat juuri tämän seikan ymmärtämiseen. Palauteasiantuntija Ranneen (2006) mukaan positiivinen palaute antaa motivaatiota työntekijöille laadun säilymisen takaajana ja kritiikki mahdollistaa keskittymisen kehityskohteisiin.

Alustat ja pituus

Palautetta voi kerätä perinteisen kysymyslomakkeen lisäksi monin muinkin keinoin. Pysin seuraavalla kysymyksellä (*taulukko 6*) selvittämään mikä olisi vastanneiden mielestä paras alusta kerätä palautetta vastaajan näkökulmasta.

100% (n=7) vastaajista oli sitä mieltä, että vastaajan näkökulmasta paras tapa kerätä palautetta on sähköinen kyselylomake. Lopputulos oli verrattain helppo arvata etukäteen, mutta olisi ollut myös täysin mahdollista, että osa vastaajista olisi liputtanut toiminnallisten menetelmien tai vaikkapa oman visionsa mukaisen menetelmän puolesta. Sähköiseen tapaan toteutetun kyselyn sovittamista Katusovitteluun tulee pohtia, ottaen huomioon jo aikaisemmin tässä työssä ilmenneet seikat sähköisten kyselyiden ongelmallisuuteen liittyen.

TAULUKKO 6. Alustat (vastaukset)

	Miehet		Naiset		Yhteensä
	n	Prosentti	n	Prosentti	
Sähköinen kyselylomake (kuten tämä kysely)	4	100%	3	100%	7
Paperinen kyselylomake	0	0%	0	0%	0
Toiminnallinen tapa (esim. kuvakortit, tai tarrataulu)	0	0%	0	0%	0
Suullinen palautteen antaminen	0	0%	0	0%	0
muu, mikä?	0	0%	0	0%	0

Palautekyselyiden sopiva pituus seuraavassa kysymyksessä (*Taulukko 7*) jakoi mielipiteitä. Jakauman mukaan kolmen vastaajan mielestä sopiva pituus olisi 6-9 kysymystä, toisten kolmen vastaajan mielestä 9-13 kysymystä ja yhden vastaajan mielestä hyvä pituus kyselylle olisi 13-20 kysymystä. Näkisin vastauksien perusteella, että hyvä kuluttainen keskitie palautekyselyn pituudelle olisi varmasti siellä 8-12 kysymyksen paikkeilla.

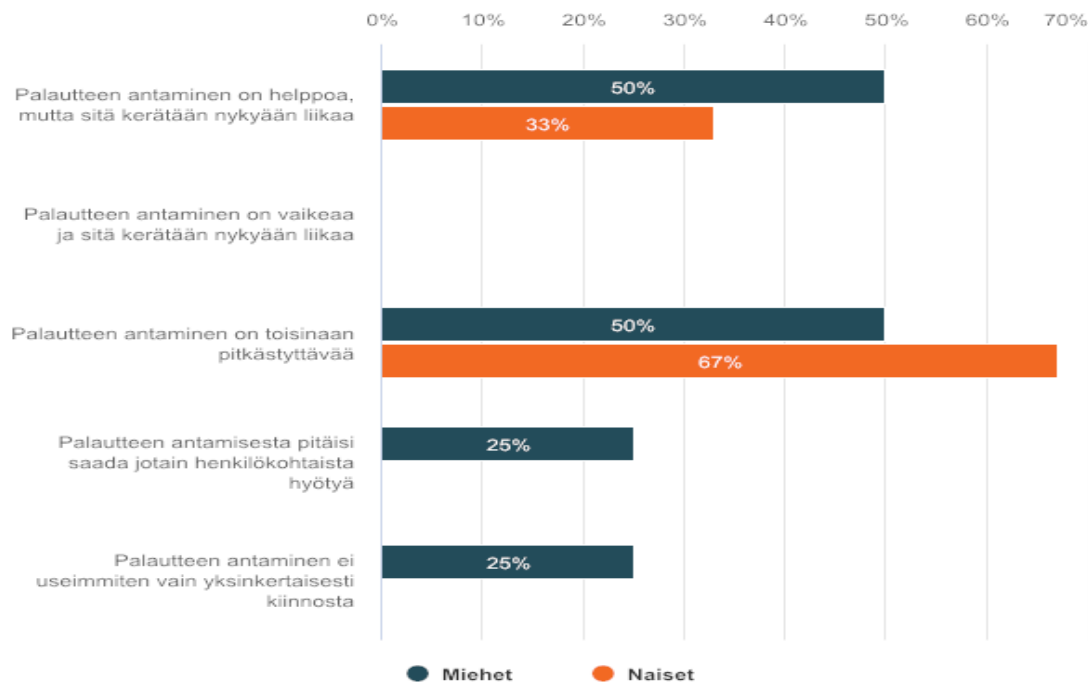
TAULUKKO 7. Kysymysmäärän selvitys. (vastaukset)

	Miehet		Naiset		Yhteensä
	n	Prosentti	n	Prosentti	
3-6 kysymystä	0	0%	0	0%	0
6-9 kysymystä	1	25%	2	66,67%	3
9-13 kysymystä	2	50%	1	33,33%	3
13-20 kysymystä	1	25%	0	0%	1
Yhteensä	4		3		7

Motivaation selvitys ja kyselyn loppupalaute

Kyselyn viimeisessä jaksossa pyrin vielä syvemmin selvittämään vastaajien syitä ja motivaatiota vastata yleensäkin palautteisiin, sekä miten niitä mahdollisesti voisi korjata.

Seitsemännessä kysymyksessä pyydän vastaajia rastittamaan jonkun, tai useamman alla olevasta kuviosta (*kuvio 2*) näkyvistä vastausvaihtoehdoista, mikäli vastaukset kuvaisivat heitä. Olin valinnut kysymyksiksi omia ajatuksia, sekä lyhyiden haastatteluiden pohjalta nousseita pointteja.



KUVIO 2. Syitä vastaamiselle. (vastaukset)

Puolet miehistä oli sitä mieltä, että palautteen antaminen on helppoa, mutta sitä kerätään nykyään liikaa ja sen antaminen on toisinaan pitkästyttävää. Yksi nainen kertoi, että palautteen antaminen on helppoa, mutta sitä kerätään nykyään liikaa ja kaksi naista, olivat sitä mieltä, että palautteen antaminen on toisinaan pitkästyttävää. Yksi miesvastaaja oli sitä mieltä, että palautteen antamisesta pitäisi saada jotain henkilökohtaisista hyötyä motivaation kohottamiseksi ja sama lukumäärä ilmoitti, että palautteen antaminen ei vain yksinkertaisesti kiinnosta.

Vastaukset kertovat ainakin sen, että palautteen antamista ei pidetä haastavana, mutta verrattain usein pitkästyttävänä ja suurimman osan mielestä sitä kerätään nyky maailmassa liikaa. Pitkästyttävyyteen voitaisiin vaikuttaa yrittämällä kehittää palautteenkeruutapaa esimerkiksi visuaalisesti miellyttävämmäksi, tai lisäämällä siihen jonkin verran huumoria.

Kahdeksannessa kysymyksessä (kuvio 3) kysyin suoraan, mitkä seikat motivoisivat vastaamaan palautekyselyihin aktiivisemmin. Olin esittänyt vastausvaihtoehdoiksi erilaisia kysymyksiä, joihin olisi mahdollisesti helppo samaistua tai olla erimieltä. Kuvion arvo 1 merkitsee täysin samaa mieltä ja arvo 5 täysin eri mieltä.



KUVIO3. Motivaatiotekijät. (vastaukset)

Vastauksien pohjalta käy ilmi, että runsaan enemmistön mielestä palautteen on tärkeää pysyä mahdollisimman vapaaehtoisena, sillä pakottaminen ei kannusta vastaamaan mihinkään. Enemmistö on myös sitä mieltä, että palautekyselyn keräämisen tarkoitus ja syyt on tärkeää tai erittäin tärkeää avata vastaajalle huolellisesti, vastaamismotivaation kannattamiseksi.

Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että kyselyt vievät usein liikaa aikaa. Kaksi vastaajaa ei osannut sanoa ja muut vastaajat olivat sitä mieltä, että ne eivät vie liikaa aikaa. Vastaukset saattavat viitata joko siihen, että ihmiset kokevat yleisesti vapaa-ajan tärkeänä

ja arvokkaan rajallisena, tai siihen, että palautekyselyt tulisi todella pitää kompakteina ja nopeina tapahtumina. Molemmassa viittauksessa lienee osa totuutta.

Yhtä vastaajaa lukuun ottamatta kaikki olivat enemmän tai vähemmän sitä mieltä, että palautelomakkeen täyttämisen aikana ei tarvita ohjausta, vaan ennalta annetut ohjeet riittävät. Yksi ihminen kuitenkin ajatteli hyötyvänsä palautteen täyttämisen aikana tapahtuvasta ohjauksesta.

Kysyttäessä mielipiteitä siihen, tulisiko palautteen antamisesta saada jotain henkilökohtaisia hyödykkeitä niin yksi ihminen oli jyrkästi tätä vastaan. Loppujen vastaajien kesken mielipiteet jakautuivat melko tasaisesti joka sektorille. Viitatun kysymyksen vastauksista täytyy todeta, että mikäli nuoret ja lapset olisi tavoitettu vastaamaan, niin vastaukset olisivat luultavasti olleet hyvin toisenlaiset.

Kuvio 3 viimeisen väittämän mukaan palautteenkeräämisessä tulisi olla ripaus huumoria tai omaperäisyyttä. Kaksi miestä ja kaikki kyselyyn osallistuneet kolme naista olivat sitä mieltä, että kyselyssä olisi hyvä olla ripaus huumoria. Huumorin lisääminen kyselyyn voi siis olla voimavara, mikä tekee kyselystä miellyttävämmän täyttää ja näin se saattaa tuntua vastaajasta mielekkäämmältä.

Kyselyn loppuanalysointi ja vapaat vastaukset

Lopuksi pyysin palautetta kyselyni rakenteesta, mutta jätän ne julkaisematta tähän analysointi lukuun, sillä ne eivät juuri palvele tarkoitusta kehittää katusovittelun lapsille ja nuorille suunnatun palautteenkeruumenetelmien kehittämistä.

Jokaiselta vastaajalta kysyttiin myös lopuksi omin sanoin muotoiltuja ehdotuksia, joita tulisi ottaa huomioon palautekyselyä suunnitellessa ja vain yksi vastaaja antoi oman ehdotuksensa.

”Ehkä keräämiseen voisi hyödyntää myös aiheeseen liittyvää digitaalisista lähteistä kerättyä dataa” – vastaaja

Valitettavasti palautetta kerätessä ei voida turvautua muihin lähteisiin, kuin itse vastaajilta tulleisiin vastauksiin.

Kokonaisuudessaan järjestämäni kyselyn validiteetti on osin kyseenalainen, sillä kyselyyn vastasi ensisijaisestikin he, jotka yleensä kyselyihin ovat valmiita vastaamaan ja tämä itsessään selittää miksi kyselyyni vastasi vain 7 henkilöä 25:stä. Validiteetti tarkoittaa, että käytettävä mittari kykenee uskottavasti antamaan tuloksia halutusta asiasta faktana (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226-228). Toisekseen tavoiteltu ikäryhmä jäi tavoittamatta ja näin ollen vastaukset tulisivat luultavasti poikkeamaan, jos samat kysymykset kysyttäisiin tavoittelemltani kohderyhmältä. Lisäksi kyselyyni vastanneiden ihmisten alhainen lukumäärä on olennainen alentaja kyselyn realibiteetin täyttymisen kannalta, joten vastauksien pohjalta on turhaa vetää liian suoria johtopäätöksiä. Realibiteetti tarkoittaa käytännössä, että vaikka sama kysely järjestettäisiin uudelleen ja uudelleen niin tulokset olisivat aina samat satunnaisvaihteluista huolimatta (Hirsijärvi, ym. 2007, 226-228).

Kysely toi kuitenkin arvokasta tietoa ohjeellisesta pituudesta kyselylle, erilaisista motivaatiotekijöistä, mitkä kannustavat jaksamaan kyselyn loppuun asti ja erilaisista asenteista, mitä ihmisillä on palautteen keräämiseen ja sen vaikuttavuuteen liittyen. Osa vastauksista aiheutti pohdintaa ja pani kyseenalaistamaan, että voisiko vastausten mukainen menettely toimia tämän opinnäytetyön tuotoksen toteuttamisessa.

6 LUOVAN ONGELMANRATKAISUN TULOKSET

Tarkastelen tässä luvussa käyttämäni kehittämismenetelmää, eli Luovaa ongelmanratkaisua. Raportoin luovan ongelmanratkaisun teemaan pohjautuneen työpajan kulua ja tuloksia. Teksti on kirjoitettu reportaasin omaisesti. Reportaasille on ominaista, että tekstissä näkyy selkeästi, mutta puolueettomasti myös tekstin kirjoittajan oma ääni (Forssan yhteislyseo 2020.) Sisällytän reportaasiin myös tietoperustaa ja avaan keskeisiä käsitteitä lukijalle.

En nauhoittanut, tai muutenkaan taltioinut työpajasessiota, sillä koin myös itse toimiessani innovoijana ja osallistujana (vetäjän roolissa), että se olisi ollut tarpeetonta, kun puhutaan nopeasti muuttuvista, esiin nousevista ehdotuksista ja ideoista.

Moniammatillinen työpaja

Aloitin työpajan suunnittelun, kun pohdin erilaisia keinoja saada kehittämiskohteeni hyväksi uusia ideoita, mielipiteitä ja moniammatillista näkökulmaa.

Aluksi lähdin kartoittamaan sopivia asiantuntijoita, joiden ammattitaidosta yhteisöpedagogin, tai vastaavan humanistisen alan työn kentällä koin saavani lisäarvoa ajatus-työpajaan. Tavoitin työpajaani varten kaksi valmistunutta yhteisöpedagogia, Laura Pollarin ja Vesa Suvannon, jotka työskentelevät molemmat yhteisöpedagogin eri kentillä. Suvannolla on laajamittaista kokemusta vapaaehtoistoiminnasta, järjestötyöstä, sekä vaikuttamistyöstä poliittisella kentällä. Nämä seikat toivat runsaasti perspektiiviä eri kenttien palautteenkeräämiseen liittyen.

Toinen tavoittamistani henkilöistä on vuoden sisään valmistunut yhteisöpedagogi, Laura Pollari, joka työskentelee tällä hetkellä yksityisen sektorin lastenkodin varajohdajana. Pollari omaa kokemusta lastensuojelun kentällä noin kolmen vuoden takaa ja tämä tuo näkökulmaa lasten maailmasta palautteenkeruumenetelmien kehittämiseksi. Vuonna 2019 valmistunut Pollari teki opinnäytetyönsä lastensuojelulaitoksen lasten toimintakyvyn mittaamiseksi ja on näin ollen hiljattain toteuttanut erilaisia kyselyitä, sekä haastatteluita oman aiheeni kohderyhmän ikäisiltä lapsilta.

Aloitimme kokoontumalla etäpalaveriin zoom-palvelun kautta. Aluksi palautin muistiin osallistujille aiheemme ja mitä varten pyrin kehittämään tuotostani luovien menetelmien avulla. Selvitin myös tarkemmin osallistujille, mitä luova ongelmanratkaisu menetelmänä tarkoittaa ja kuinka tulisimme sen avulla sparraamaan ideoita ”palautteenkeräämiseen lapsille” kehitettäväksi.

Aluksi esittelin osallistujille katusovittelun voimassa olevan tavan kerätä palautetta ja kerroin sen olevan toimimaton, sillä palautetta ei tosiasiasa toiminnasta juuri saada. Kerroin myös seikkaperäisesti, kuinka koko Katusovittelun prosessi etenee alusta loppuun ja mikä siinä on tavoitteena.

Keskustelimme seuraavaksi voimassa olevan palautteenkeruumenetelmän hyvistä ja huonoista puolista. Hyviä ja huonoja ominaisuuksina pohtiessa, kyselyä pohdittiin pitkälti lapsen näkökulmasta, myös palautteen antamisen tilanne mukaan huomioiden.

Hyvät puolet: Selkeä, sopivan pituinen, helposti ymmärrettävä, yksinkertaisuus, joustavuus.

Huonot: yksinkertaisuus, palautteen sitoutumattomuus aikaan ja paikkaan, yksipuolisuus, sähköinen malli, lapselle haastava motivoitua.

Tosiasioina tunnistimme pitkälti yksimielisesti, että kyselyformaatti todellakin voi toimia osalle nuorista ja lapsista ja tässä tapauksessa sitä voi pitää hyvänä tapana osallistua ja luottaa, että asiakas vastaa kyselyyn myöhemmin omalla ajallaan. Kuitenkin yleinen ajatus mikä nousi, oli se, että mahtaako olla niin sanotusti ”liikaa pyydetty” asiakkaalta, joka ensinnäkin on joutunut sovitteluun jonkun ikävän asian vuoksi, kun jopa aikuisilla (kuten myös asiakkaiden huoltajilla) on toisinaan vaikeuksia motivoitua antamaan palautetta erilaisissa palautteenkeräämis yhteyksissä.

Seuraavaksi ohjeistin meitä asettamaan tavoitteen työpajalle ja päätimme yhdessä, että se olisi yksi tai useampi prototyyppi vaihtoehtoisista palautteenkeruumenetelmistä.

Tavoitteen päättämisen jälkeen aloitimme visioimisen, joka eteni niin, että kahden minuutin ajan kirjoitimme jokainen omalle paperille niin monta erilaista palautteenkeruumenetelmää lapsille, kuin vain suinkin keksimme. Toistimme tämän kolme kertaa

ja huomasimme, että viimeisillä papereilla oli huomattavista vähiten ehdotuksia. Kävimme vuorollamme läpi toistemme menetelmiä ja perustelimme miksi mikäkin menetelmä olisi hyvä. Tähän vaiheeseen liittyi myös tietynlaista kriittistä näkökulmaa ja pyrimme rehellisesti tunnistamaan myös suosikki-ideoidemme huonoja puolia.

Muutama menetelmä erottui lopulta selkeästi joukosta ja lähdimme työstämään niiden kehitystä seuraavaan vaiheeseen, jonka määränä oli käydä läpi katusovittelun palautteenkeräämisen vaihe niin, että osa meistä esittäisi vuorollaan sovittelijaa, asiakasta ja vanhempaa. Rooleissa vaihtelimme hankalan ja helpon asiakkaan välillä.

Työpajan lopputulos

Lopputulokseksi valitsimme kaksi menetelmää, joista toista lähtisin myöhemmin **sovittamaan** kentälle.

Ensimmäinen menetelmä on osallistava kysely (jonka myös lopulta valitsimme jatkojalostettavaksi tulokseksi ”sovittaminen” menetelmää varten).

Osallistavassa kyselyssä on kysyjä ja vastaaja. Kysyjällä on kädessään tabletti, tai paperi, josta hän lukee kysymykset vastaajalle. Vastaajalle jaetaan paperi, missä on otsikko, muutaman sanan ohjeistus ja haluttu määrä sarakkeita alkaen numerosta 1. Ideana on, että kun kysyjä kysyy esimerkiksi kysymyksen numero 1. niin vastaaja rastittaa paperiltaan vastaussarakkeesta 1. kysymykseen omasta mielestään parhaiten omaa tunnetilaansa kuvaavan vaihtoehdon. Lapsille ja nuorille suunnatuissa tapauksissa on hyvä käyttää erilaisia tunnetiloja kuvaavia kuvia, tai esimerkiksi nuorille tuttuja emojiä kuvaamaan vastaajan tunnetta kysytyyn kysymykseen.

Osallistava palautekysely päädyttiin lopulta toteuttamaan fyysisessä muodossa sähköisen formaatin sijaan, vaikka aikaisemman tutkimuskyselyni perusteella sähköinen tapa olisi selkeästi mielekkäin vastaajan näkökulmasta. Nimenomaiselle menetelmälle katsottiin kuitenkin olennaiseksi sovittelijan ja soviteltavan dialogisuus, sekä osallisuus, jotka toteutuvat parhaiten, kun palautekyselyn kysyjät ja vastaajat ovat vuorovaikutuksessa. Periaatteessa menetelmää voisi toteuttaa myös niin, että palauteky-

selyn vastaus-, sekä kysymyslomakkeet molemmat olisivat sähköisinä ja niitä käytettäisiin esimerkiksi tabletin avulla, mutta tämän toteuttamiseen tarvittavaa teknistä osaamista ei itselläni ole riittävästi.

Toinen menetelmä on liikennevalopalaute.

Liikennevalopalaute on hyvä menetelmä nuoremmille lapsille, mutta voi toimia myös vanhemmille. Menetelmä on yksinkertaisuudessaan A4-paperi, missä on lyhyitä ja ytimekkäitä palautekysymyksiä noin 8-12 kappaletta.

Paperin ulkonäkö määrittyy seuraavasti: Vasemmassa laidassa on numeroituja kysymyksiä ja näiden kysymyksien oikealla puolella on liikennevaloja kuvaavat mittarit, joista värit kuitenkin puuttuvat. vastaajan tehtävänä on vastata kysymyksiin värittämällä liikennevalosta kuvaava väri vastauksen merkiksi. Vihreä väri merkitsee positiivista ilmaisu, keltainen neutraalia ja punainen negatiivista. Kyselyn loppuun kysytään avoimessa kentässä ajatuksia sovitteluprosessin kulusta.

Tämä menetelmä hyväksyttiin fyysisessä muodossa sähköisen sijaan, pääasiassa sähköisen toteutuksen teknisen haastavuuden vuoksi.

7 OSALLISTAVAN PALAUTEKYSÉLYN SOVITTAMINEN

Sain opinnäytetyötäni tehdessä mahdollisuuden päästä kokeilemaan tutkimusmenetelmäni ”sovittaminen” aidossa työelämän ympäristössä. Testaamiskenttänäni toimi peruskoulun 6-luokka, johon pääsin sovittamaan aikaisemman työpajani tuloksia, eli menetelmää ”osallistava palautekysely”. Luokalla oli yhteensä 19 oppilasta, joista suurin osa oli aina vierailujemme aikana paikalla.

7.1 Toimeksianto

2020 syksyllä sain Turun NMKY katusovittelulta toimeksiannon lähteä suunnittelemaan ja toteuttamaan työparin kanssa eräälle Varsinais-Suomalaiselle luokalle luokkahengen parantamiseen tähtäävää toimintaa. Toiminta ei ollut sinänsä sovittelutoimintaa, vaan enemmänkin koulusoputoimintaa. Koulusovussa on ominaista, että käydään kutsuttuna eri koulujen luokissa, joissa on noussut tarve ulkopuoliselle ammattilaiselle, esimerkiksi korjaamaan luokkahenkeä tai selvittämään kiusaamistilanteita. Sovimme luokan opettajan kanssa päivämäärät, ja käyntikertojen määrän, joiden aikana pyrimme avaamaan luokkahengen ongelmakohtia ja pureutumaan niihin toiminnallisten ja osallistavien harjoitteiden kautta.

7.2 Sovittaminen

Lähdin suunnittelemaan tapaa, jolla saisin kokeiltua osallistavaa palautekyselyä luokkalaisilta luonnollisesti ja mahdollisimman aidossa tilanteessa. Saimme ajatuksen käyttää koulussa myös toista mittaria yleisen fiiliksen mittaamiseksi, johon käytimme jo valmiiksi NMKY:n toimistolta löytyvää fiilismittaria. Fiilismittari on pahville piirretty jana, jonka varrella on erilaisia hymiöitä kuvaamaan tunnetiloja. Jokaisen osallistujan on tarkoitus kiinnittää pyykkipoika siihen kohtaan janaa, mikä kuvailee par-

haiten hänen tuntemuksiaan sillä hetkellä. Fiilismittarin tuloksia tarkkailtiin ja taltioitiin toiminnan vaikuttavuuden seuraamiseksi. Tarkoituksena tässä oli kerätä jokaisen lapsen fiilis ennen ja jälkeen jokaisen vierailumme ja näin tarkkailla, miten vierailumme vaikuttivat välittömästi.

Olimme sopineet luokan opettajan kanssa käyvämme koululla vierailemassa yhteensä 5 kertaa, jonka aikana pyrimme saavuttamaan tavoitteemme paremmasta luokkahengestä. Kyselymenetelmäni sovittamista varten lähdin suunnittelemaan sopivia kysymyksiä mittaamaan toimintamme hyötyä ja vaikuttavuutta. Tämän työn (osallistava palautekysely) kysymyspaperia suunnitellessani hyödynsin aikaisemmin opinnäytetyössäni käyttämäni tietopohjaa, sekä aikaisemmassa tutkimusmenetelmässäni ”kysely” selvinneitä lopputuloksia.

Kehittelin lopulta 8 kysymystä sisältävän kysymyspatteriston, jonka kysymykset pyrkivät mahdollisimman yksinkertaisesti, mutta laadukkaasti selvittämään koulusopu-toimintamme vaikutuksia luokkahenkeen.

Vastauspaperiani suunnitellessa pyrin toteuttamaan sitä visuaalisesti, aikaisemmin järjestämäni luovan ongelmanratkaisun työpajan tuloksien pohjalta ja päädyin käyttämään mittarin tunnetilojen kuvaajina emoji-hymiöitä.

Menetelmän jalostus

Viimeisellä vierailukerrallemme luokalla pääsin sovittamaan osallistavaa palautekyselyä luokkaympäristöön ja keräsin lapsilta palautetta toiminnastamme osallistavalla kyselylomakkeella. Tapahtumasta nousi seuraavia huomioita:

Menetelmä toimi hyvin. Lapset kuuntelivat ohjeeni osallistavan kyselylomakkeen täyttöön liittyen ja ymmärsivät idean heti. Aikaa kyselyn toteuttamiseen meni 18 ihmiselle yhteensä noin 4 minuuttia ja tähän sisältyy myös ohjeiden antaminen, sekä vastauslomakkeiden palauttaminen.

Yksi mitä en ollut aikaisemmin ajatellut oli papereiden palautus. Ohjeistuksessa oli kyllä kerrottu, että jokainen katsoo vain omaan paperiansa, mutta palautusvaiheessa moni jätti paperin palautuspinoon oikein päin ja näin myös osa lapsista pystyi näke-

mään toistensa vastauksia. Toki tässä kohtaa lapset eivät todennäköisesti tuon muuttaman sekunnin aikana juuri keskittyneet, tai kiinnittäneet huomiota, vaikka olisivatkin nähneet toisen lapsen vastaukset, mutta ajatellessa menetelmän soveltamista katusovittelun konseptiin, voi monelle lapselle olla tärkeää, että kukaan ei pysty myöhemmin erottamaan häntä henkilökohtaisesti vastaajien joukosta. Tästä heräsi idea palautelaatikosta, jota lähdetäisiin toteuttamaan postilaatikkotyylisesti.

Lopuksi pohdin vielä menetelmän mahdollista istuvuutta katusovittelutilanteeseen, joka on kuitenkin luonteeltaan hyvin erilainen verrattuna nyt toteutuneeseen testaus-tilanteeseen. Katusovittelun sovittelutilat ovat usein tiiviit ja sovitteluaiheiden vuoksi tunnelma on usein herkempi ja yksityisempi.

Sovittamisen tulokset

Kokonaisuudessaan vastaukset olivat helposti tilastoitavissa ja kyselytapa oli laadullisesti uskottava. Muita hyviä puolia osallistavassa kyselyssä on selkeys, nopeus ja vastauksien merkityksen korostuneisuus dialogisen täyttötavan myötä.

Tuotos palvelee sellaisenaan riittävän hyvin, eikä sitä tarvitse muokata.

Lopulliseen versioon tullaan kuitenkin lisäämään sovittamisen prosessista nousut idea anonymiteettia suojaavasta palautuslaatikosta. Vastaaja jättää mallissa vastauspaperin ”postilaatikkoon”, jotta anonymiteetti säilyy vastaajan osalta. Anonymiteetin suojaamiseksi postilaatikko tyhjennetään myöhempää tilastointia ja analysointia varten vasta kun siellä on enemmän vastauksia.

8 TUOTOS: MENETELMÄPAKKAUS

Lopullisena tuotoksena sain valikoitua kaksi erilaista ja eri tilanteisiin sopivaa palautteenkeruumenetelmää, joita olisi helppo mitata, sekä toteuttaa. Uudet palautteenkeruumenetelmät on suunniteltu pitkäjänteisen tietoperustan tutkimisen, sekä itse toteuttamieni tutkimus- ja kehittämismenetelmieni pohjalta.

Palautteenkeruumenetelmieni lopullinen muoto on toistaiseksi fyysinen. Kysymys siitä, että tuotanko lopullisen tuotoksen sähköisenä, vai fyysisenä oli varjona työstämisen ajan ja vaati laajaa pohdintaa. Toisaalta Hackathon tapahtumassa toteuttamani kyselyn mukaan sähköisiä kyselyitä pidetään vastaajaystävällisimpinä ja parhaina keinoina saada laadullista dataa. Toisaalta taas kysely tavoitti vain 28 % vastaajista ja vastaajat eivät iällisesti olleet juuri haluttua kohderyhmää. Sähköisten kyselyiden ongelmallisuutta pohdin jo tietoperusta-luvussa ja viittasin tutkijat Ojasalon, Moilasen ja Ritalahden (2014, 129) havaintoihin ja mittauksiin sähköisten kyselyiden huonoista puolista.

Lopulta edellä mainittujen seikkojen jälkeen palautteenkeruumenetelmien lopullisen muodon määrääjänä oli kehittämäni menetelmä sovittaminen. Sovittamisesta saadut tulokset olivat niin positiivisia, että vaakakuppi kallistui toteuttamaan lopullisen tuotoksen fyysisessä muodossa tiukan pohdinnan ja arvioinnin jälkeen.

Osallistava palautekysely

Ensimmäisen palautteenkeruumenetelmän nimi on osallistava palautekysely (*liite 2*), joka on jo testattu kehittämismenetelmäni, sovittamisen kautta ja näin ollen todettu toimivaksi ainakin isommissa porukoissa.

Osallistavan palautekyselyn täyttäminen tapahtuu sovittelun loppupuolella niin, että toisen sovittelijan kirjatessa sopimus pohjaan yhdessä sovittuja asioita, toinen sovittelija jakaa osapuolille vastauslomakkeet. Seuraavaksi hän antaa ohjeistuksen ja lukee ääneen kysymyslomakkeen kysymykset kaikessa rauhassa, jolloin vastaajat vastaavat omalla lomakkeellaan kysymyksen numeron mukaiseen sarakkeeseen ruksaamalla

eniten omaa mielipidettään kuvaavan hymiön paperilta. Kun sovittelu on lopussa ja osapuolet alkavat poistua sovittelutilasta niin he palauttavat vastauslomakkeensa ovensuussa sijaitsevaan palautelaatikkoon. Ehdotus on, että palautteet tyhjennetään laatikosta kahden kuukauden välein kirjaamista ja arkistointia varten. Asiakkaille on myös hyvä kertoa, että laatikko tyhjennetään vain tietyin väliajoin mikä takaa vastaajalle anonymiteetin.

Liikennevalopalaute

Liikennevalomallissa (*liite 3*) on olennaista muistaa, että tapa palvelee mahdollisesti paremmin alakoululaisia kuin yläkoululaisia, toisesta asteesta puhumattakaan. Idea liikennevaloihin tuli luovan ongelman ratkaisun työpajassa, jossa ideoitiin, perattiin ja kehiteltiin erilaisia palautteenkeruumenetelmiä ajatustyöpaja henkisesti.

Liikennevalopalautekyselyn toteutus vaatii toimiakseen punaisen, keltaisen ja vihreän tussin käyttämistä paperille, jotta vastaaja voi kuvata värin perusteella mielipidettensä kysytystä asiasta. Tarkoituksena on, että sovittelun loppuvaiheessa vastaajille jaetaan värit ja palautelomakkeet. Samaan aikaan toinen sovittelija kirjaa ylös sopimus pohjaan sovittuja asioita ja toinen sovittelija ohjeistaa palautteen täyttötävän.

Molemmat mainituista palautteenkeruumenetelmistä ovat saaneet lopulliset muotonsa monien prosessien kautta ja ovat nyt valmiita kentälle testattaviksi katusovittelutoimintaa varten. Kysymyksien sisältöön, pituuteen ja aseteluun on käytetty hyväksi aiemmin toteuttamastani kyselystäni saatuja vastauksia, testauksen ja sovittamisen tuloksia, työn tilaajien mielipiteitä, sekä aihepiirin tietokirjallisuutta.

9 POHDINTAA

Katusovittelussa palautetta kerätessä tärkeintä on menetelmän soveltuvuus tilanteeseen ja ikätasoon, sekä palautteen keräämisen vakiinnuttaminen osaksi prosessia entistä lujemmin. Tarkoitin tällä sitä, että vaikka tutkimukset osoittavat esimerkiksi lapsille suunnatun palautteenkeruumenetelmän x olevan ihanteellinen, niin todellisuudessa pelkkä metodi vaatii toimiakseen myös oikeanlaiset sivutekijät. Näitä ovat ympäristö, tilanteen luonne, palautteen kerääjät, sovitteluun käytetty aika ja yleinen ilmapiiri.

Palautteenkeruumenetelmiä kehittäessäni oivalsin, että Katusovittelussa kysymys on useimmiten poliisin, koulun, tai muun vastaavan auktoriteetin kanssa vaikeuksiin joutuneesta lapsesta. Näin on siis syytä ottaa huomioon tiettyjä hienovaraisuus seikkoja palautetta kerätessä. Tavallinen palautelomake ei välttämättä lasta kiinnosta, kun taas liian leikkimielinen toiminnallinen keino voi olla epäuskottava ja aiheuttaa lapsessa tai nuorella vastareaktion, eikä toivottua kehittävää tai rakentavaa palautetta.

Yksi mainittava huomio, joka heräsi prosessin aikana, liittyy toteuttamaani kyselyyn. Kyselyssä sain paljon hyviä vastauksia ja tietoa, mutta kysyessäni alaluvussa **alustat ja pituus** ihanteellista alustaa kerätä palautetta kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että sähköinen kyselylomake olisi ehdottomasti paras ja mielekkäin keino. Tämä jäi mietittävään pitkäksi aikaa, sillä Katusovittelun alkuperäinen sähköinen palautelomake sisälsi kaksi vastausaktiivisuuden kannalta ongelmallista elementtiä: sähköisyys ja myöhemmin täytettävyyys. Sähköisyyden ongelma myös konkretisoitui avaamassani tietopohjassa moneen kertaan ja sen mukaan sähköisten kyselyiden heikkouksiin kuuluu vastaushalukkuuden alhaisuus. Näiden seikkojen lisäksi visuaalisesti miellyttävän ja oikein toimivan osallistavan palautekyselyn, tai liikennevalopalautemallin toteuttaminen sähköisesti olisi myös ollut teknisesti osaamisalueeni ulkopuolella.

Viimeisessä palaverissa työni tilaajieni kanssa kuitenkin ilmeni, että Turun YMCA:lle on tulossa pian harjoitteluun graafikko-opiskelija keneltä löytyisi tietotaitoa juuri tämänkaltaisten menetelmien mallintamisesta sähköiseen muotoon. Totesimme yh-

dessä, että tätä mahdollisuutta kannattaa ehdottomasti hyödyntää, jotta kehittelemistäni menetelmistä saadaan tulevaisuudessa luotua myös sähköiset mallit ja niitä voidaan näin testata rinnakkain.

Toteuttamani tutkimukset, toisten toteuttamat tutkimukset ja teorian tieto puhuvat sen puolesta, että uudet kehittelemäni menetelmät oikein käytettyinä tulevat nostamaan vastausprosenttia ja tämän toteutuessa työni voidaan katsoa onnistuneen.

Kehittelemäni menetelmäpakkauksen vahvuudet tulevat esiin myös monikäyttöisyydessä. Menetelmäpakkaus on soveltuva Katusovittelun lisäksi myös mihin tahansa muihin tilanteisiin, kun halutaan kerätä palautetta nuorilta ja lapsilta, millä tahansa toiminnan alalla.

Tilaaajalta saadun palautteen mukaan molempia kehittelemiäni menetelmiä pidetään onnistuneina ja menetelmäpakkauksen toimivuuteen Katusovittelussa uskotaan paljon. Erityisiä positiivisia huomioita nousi osallistavan palautekyselyn dialogisuudesta, joka voi rauhoittaa ja keskittää vastaajan huomion paremmin sen sijaan, että vastaaja vastaisi hiljaisuudessa yksin omalle palautelapulleen. Myös nuorille tuttu emoji-hymyöiden käyttöä mielipiteen ilmaisun työkaluna pidetään hyvänä ideana. Myös liikennevalopalautte sai tilaaajilta kiitosta kekseliäisyydestä ja erilaisuudesta. Värikkäät liikennevalot toimivat ilmaisun mittarina pienemmille osallistujille ja sen käytännön mahdollisuuksiin uskotaan.

Palautetta tuli myös yhteydenpidosta opinnäytetyön prosessin aikana mikä olisi voinut olla tiiviimpää. Lopulta tilaaajalle tuli hieman kiire lukea opinnäytetyö ennen kuin se lähetettäisiin esitarkistukseen. Opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan toi kuitenkin uusia näkökulmia sovitteluun liittyviin seikkoihin ja muuten yhteistyö sujui hyvin.

Opinnäytetyön luomisprosessi opetti lopulta paljon ja toi uusia ideoita kokeilua ja soveltamista varten. Katusovittelun toimistolla olisikin nyt hyvä pitää kirjaa palautteen määrän muutoksesta uusien menetelmien käyttöönoton jälkeen ja verrata tuloksia vanhojen menetelmien tuloksiin.

Vastausprosentit vapaaehtoisissa kyselyissä ovat jatkuva ja kasvava haaste ja niiden kehittämiseksi olisi tietyin aikavälein paikallaan järjestää tuokio työryhmän sisällä innovoimaan ja miettimään mahdollisia vaihtoehtoisia ratkaisuja kerätä dataa. On tärkeää oivaltaa, että elämme jatkuvan muutoksen aikaa ja kaikki meille ennestään tuttu muuttuu ja uusiutuu nopeammin kuin koskaan ennen ihmiskunnan historiassa. Mikäli tahdomme pysyä perillä lasten ja nuorten elämästä sekä ymmärtää heidän kulttuuriin, meidän täytyy myös muokata omia tapojamme sen mukaan, mikä on heille luontevaa ja mielekästä.

Lopulta on myös tärkeää muistaa Myllyniemen (2009) tutkimuksessa selvinneitä yksinkertaisia syitä modernin ihmisen palautevastaamattomuuteen. Vaikka palautteenkeruumenetelmät olisivat kuinka hyviä tahansa, niin toisinaan kiinnostuksen puute, ainainen kiire seuraavaan paikkaan ja vastaamisesta saatavan hyödykkeen puuttuminen ovat tosiasioita. Näitä seikkoja vastaan taistelemisen tulee olemaan kaikkien hankkeiden, tai minkä tahansa muiden toimijoiden toiminnan kannalta elinkaaren mittainen haaste, jonka äärelle aikaansa seuraavan organisaation on aiheellista palata aina silloin tällöin.

LÄHTEET

Aseman lapset ry 2018a. Katusovittelijan opetusmateriaalit: Aluksi... Viitattu 16.11.2020. Ei julkaistu.

Aseman lapset ry 2018b. Katusovittelijan opetusmateriaalit: Sovitteluprosessi. Viitattu 16.11.2020. Ei julkaistu.

Aseman lapset ry 2018c. Katusovittelijan opetusmateriaalit: Restoratiivisuus. Viitattu 16.11.2020. Ei julkaistu.

Aseman lapset ry 2020, Katusovittelu, katusovittelun tausta. Viitattu 01.07.2020 <https://www.asemanlapset.fi/fi/toimintamuotomme/katusovittelu>

Elonheimo, Henrik 2016. Restoratiivinen oikeus ja sovittelu nuorisrikollisuuden kontrollimuotona Suomessa. 10-vuotis juhlaseminaari Turun yliopistolla. videotallenne. Viitattu 13.10.2020 <https://www.youtube.com/watch?v=n5ILlu-vUXA>

Forssan yhteislyseo 2020. kirjoittamisohjeita, reportaasi. viitattu 15.10.2020 <https://peda.net/forssa/forssan-yhteislyseo/oppiaineet/jk/kirjoittaminen/kirjoittamisohjeita/reportaasi>

Gellin, Maija 2011. Sovittelu koulussa. Jyväskylä: PS-kustannus

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Kivivuori, Janne & Honkatukia, Päivi 2006. Nuorisrikollisuus: määrä, syyt ja kontrolli. Helsinki

Kupias, Päivi & Peltola, Raija & Saloranta, Paula 2011. Onnistu palautteessa. Helsinki: WSOYpro.

Kylmäsuu, Anna. 2016. Suullisesti paras! Kuluttaja palautteenantomenetelmien valitsijana ja käyttäjänä päivittäistavarakaupassa. Helsingin yliopisto

Myllyniemi, Sami 2009. Aika vapaalla. Nuorten vapaa-aikatutkimus 2009. Helsinki: Yliopistopaino

Nurminen, Paula & Suominen Vilma 2020. Suullinen tiedonanto 8.9.2020.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma pro: Helsinki

Ranne, Jari 2006. Anna palaa! käytännön palautetaitokirja. Helsinki: Hakapaino

Ranne, Jari 2014. Anna vaikuttaa! Tee palautteesta vaikuttavaa! Helsinki: Hakapaino

Silvennoinen, Markku & Tilli, Anna-Mari 2017. Palautemestari. Markku Silvennoinen

Suomen YMCA 2020, Historia. Viitattu 18.06.2020 <https://ymca.fi/historia/>

Turun NMKY katusovittelu 2019, katusovitteluhankkeen arviointisuunnitelma 2019-2021. Ei julkaistu.

Vilka, Hanna. 2015. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

World YMCA 2019, The founding of the YMCA movement worldwide. Viitattu 18.06.2020. www.ymca.int

YMCA Turku 2020, Historia. Viitattu 01.07.2020 <https://www.ymcaturku.fi>

LIITTEET

Liite1

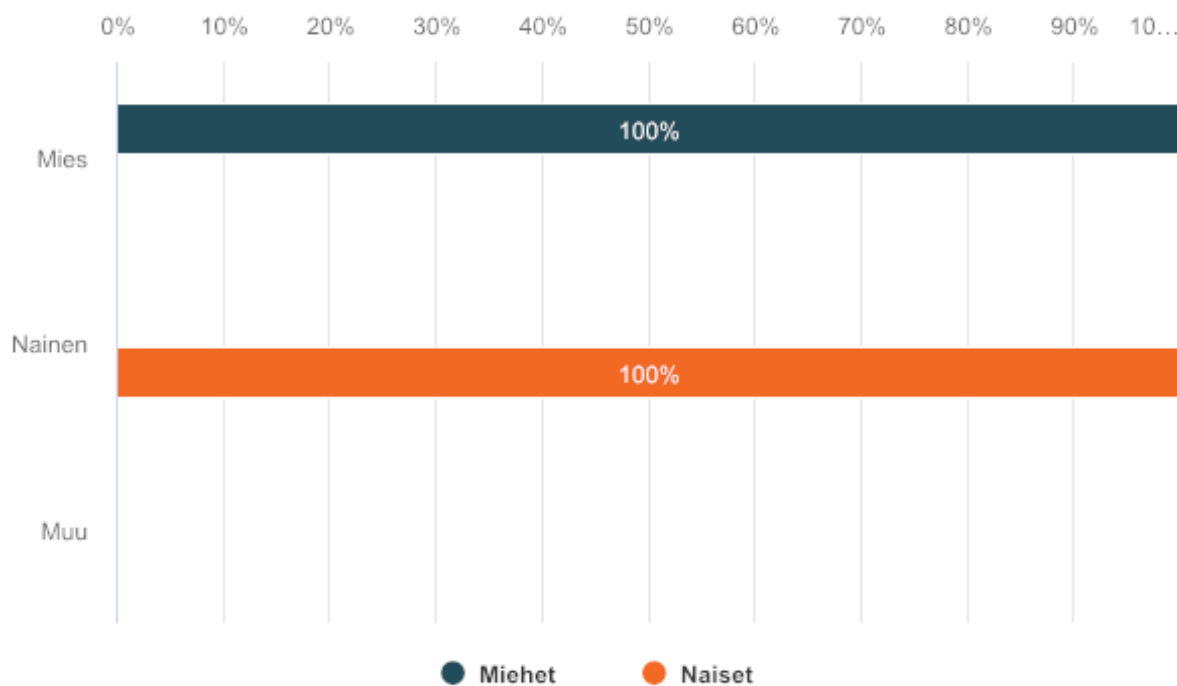
Palautetutkimuskyselyn

Perusraportti

Vastaajien kokonaismäärä: 7

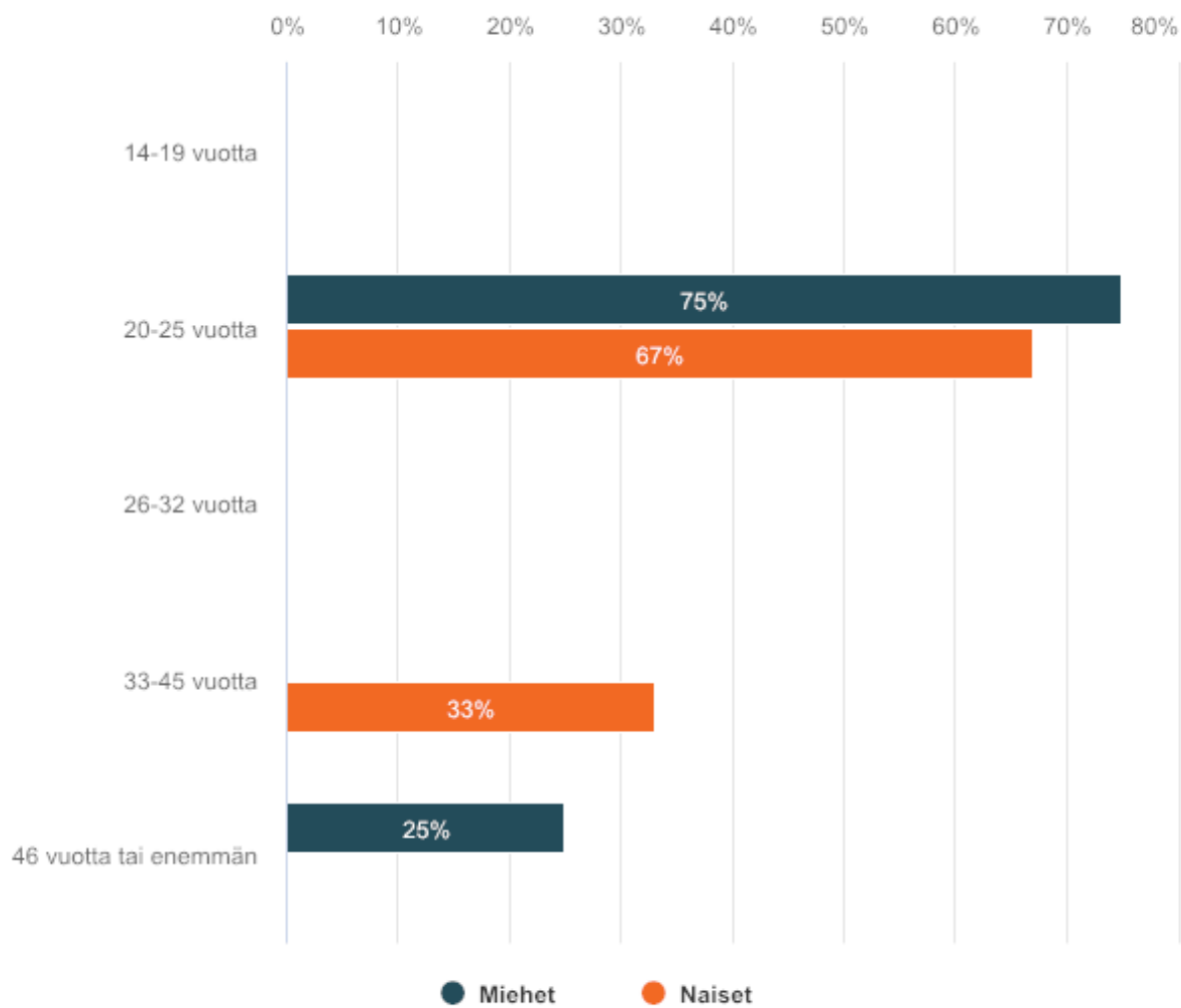
1. Sukupuoli

Vastaajien määrä: 7



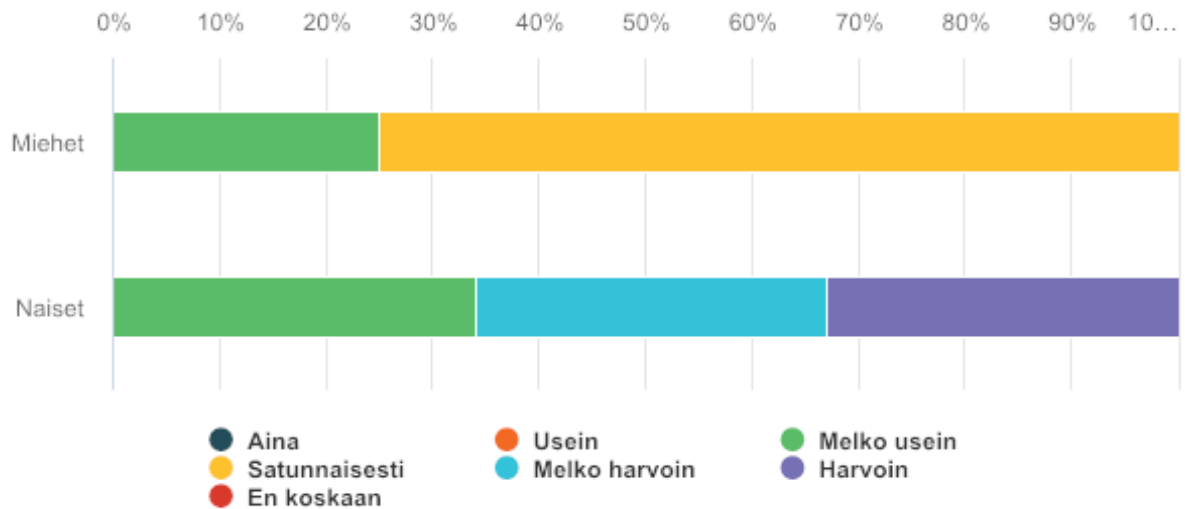
2. Ikä

Vastaajien määrä: 7



3. Kuinka usein vastaat vapaaehtoisin palautekyselyihin?

Vastaajien määrä: 7



4. Mitä ajattelen palautteista

Vastaajien määrä: 7

Pidän palautetta tärkeänä	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo	Mediानी
Miehet	50%	50%	0%	0%	0%	1,5	1,5
Naiset	100%	0%	0%	0%	0%	1	1

Se ei vie paljon aikaani	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo	Mediaani
Miehet	25%	25%	25%	25%	0%	2,5	2,5
Naiset	0%	66,67%	0%	33,33%	0%	2,67	2

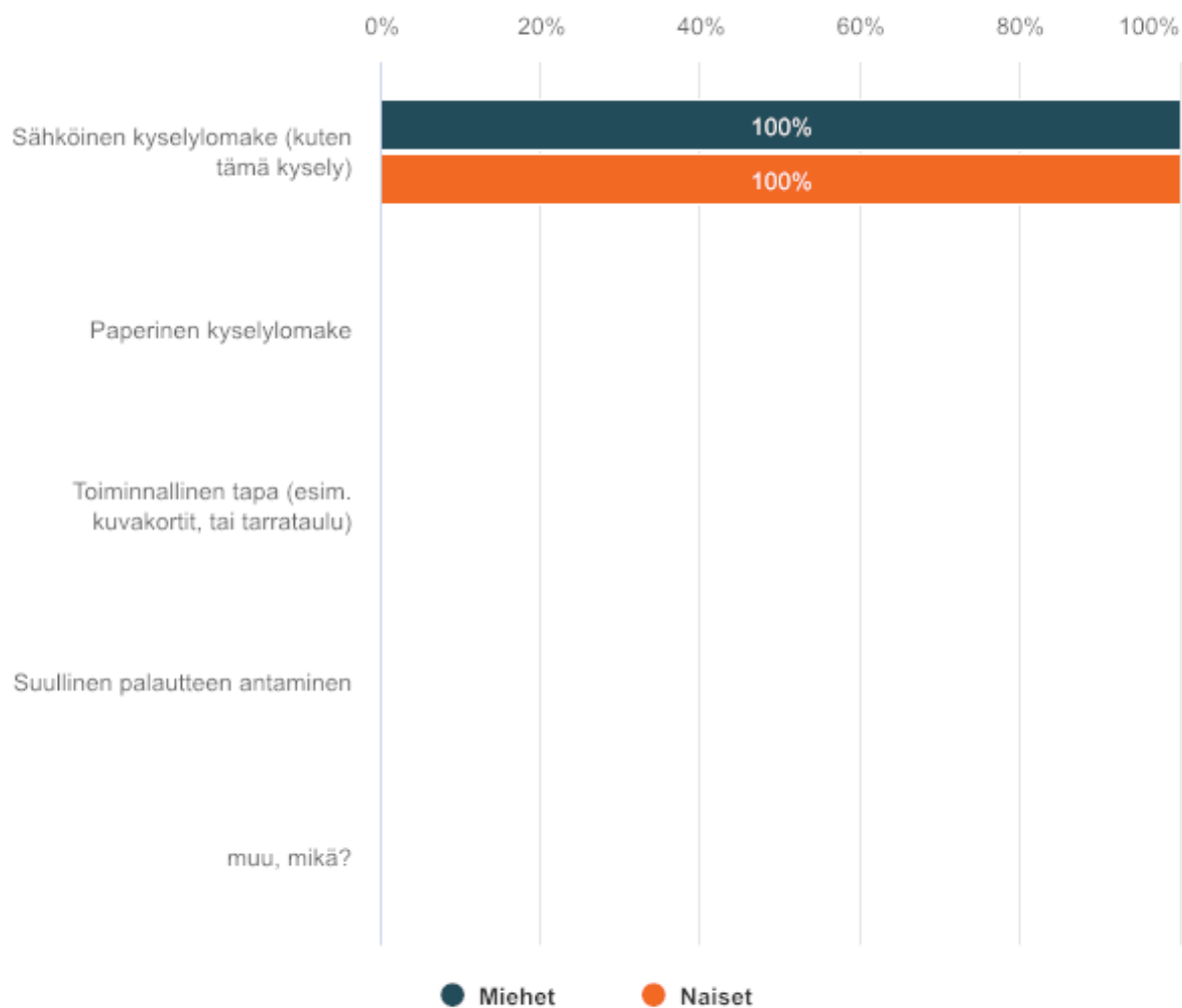
Sen antaminen on mielekästä	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo	Mediaani
Miehet	25%	25%	25%	25%	0%	2,5	2,5
Naiset	0%	100%	0%	0%	0%	2	2

Siten voin vaikuttaa palvelun tai tuotteen kehitykseen	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo	Mediaani
Miehet	50%	25%	25%	0%	0%	1,75	1,5
Naiset	33,33%	66,67%	0%	0%	0%	1,67	2

Voin kiittää tai antaa kritiikkiä palautteen kohteelle	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo	Mediaani
Miehet	75%	25%	0%	0%	0%	1,25	1
Naiset	33,33%	66,67%	0%	0%	0%	1,67	2

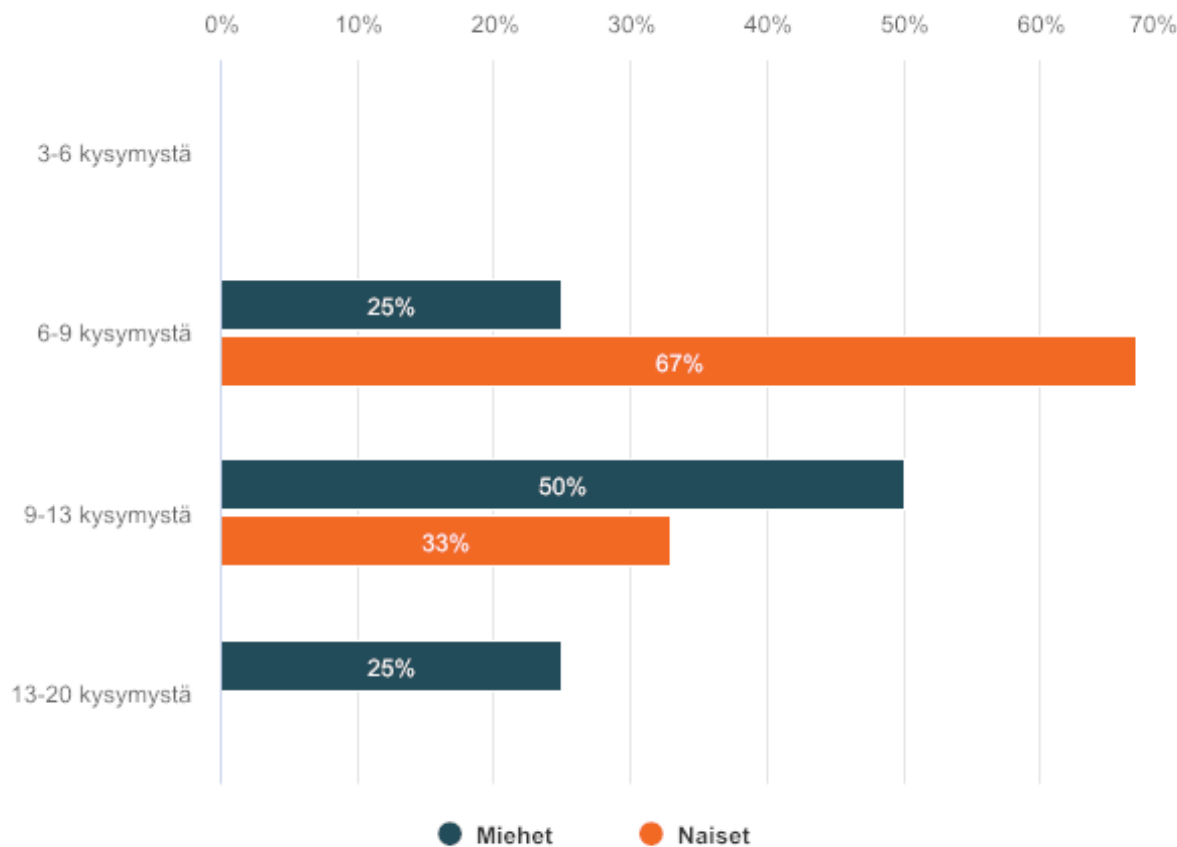
5. Mielekkäin tapa antaa palautetta olisi...

Vastaajien määrä: 7, valittujen vastausten lukumäärä: 7



6. Sopiva pituus palautekyselylle olisi...

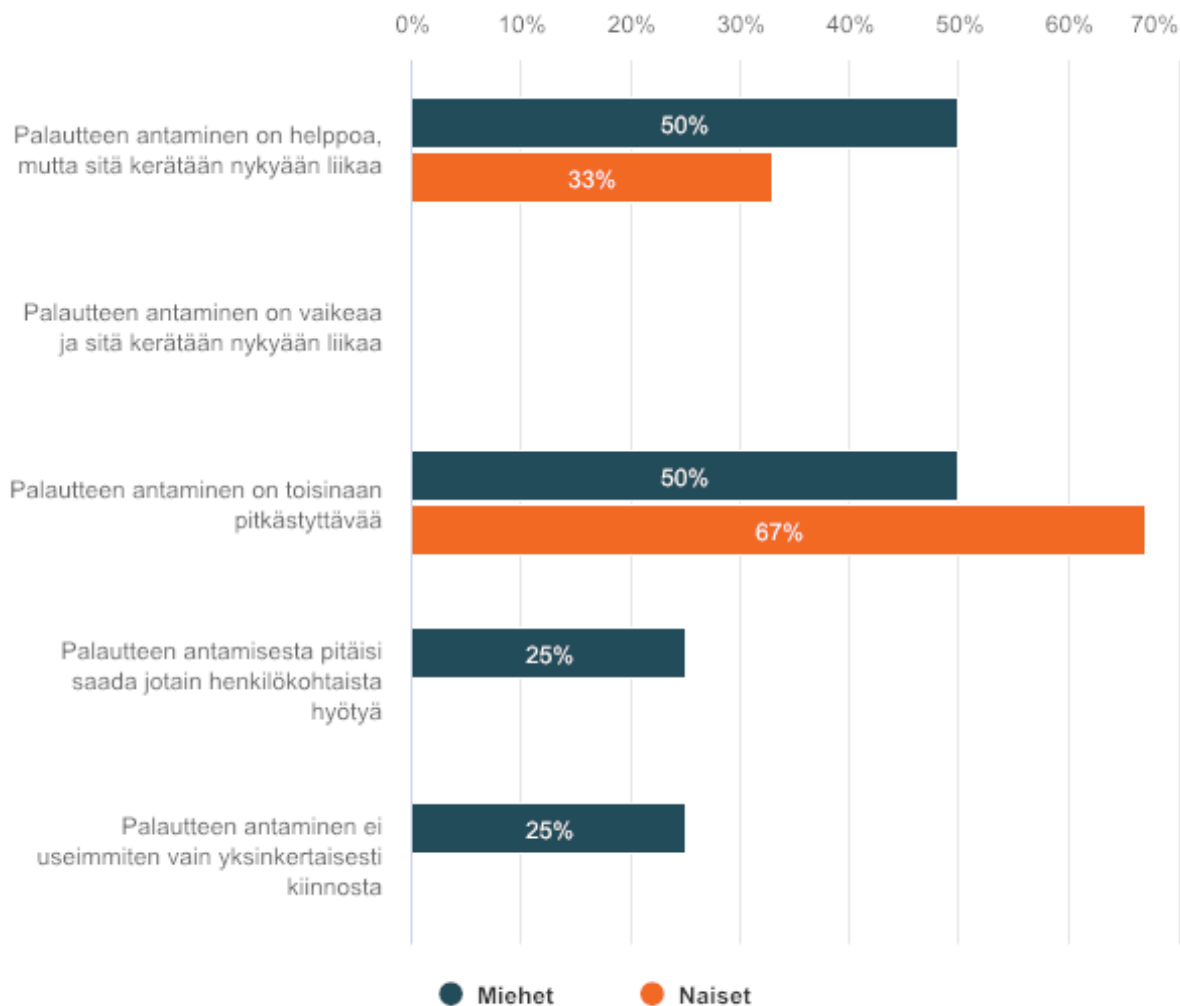
Vastaajien määrä: 7



	Miehet		Naiset		Yhteensä
	n	Prosentti	n	Prosentti	
3-6 kysymystä	0	0%	0	0%	0
6-9 kysymystä	1	25%	2	66,67%	3
9-13 kysymystä	2	50%	1	33,33%	3
13-20 kysymystä	1	25%	0	0%	1
Yhteensä	4		3		7

7. Rastita seuraavista väittämistä vain JOS ne kuvaavat sinua

Vastaajien määrä: 7, valittujen vastausten lukumäärä: 9



8. Mikä motivoisi vastaamaan palautteisiin aktiivisemmin?

Vastaajien määrä: 7



Ne olisivat enemmän pakollisia kuin vapaaehtoisia	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskisarvo	Mediaani
Miehet	0%	25%	0%	75%	0%	3,5	4
Naiset	0%	0%	0%	33,33%	66,67%	4,67	5

Minulle kerrottaisiin tarkemmin palautekyselyn tarkoitus	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskisarvo	Mediaani
Miehet	50%	50%	0%	0%	0%	1,5	1,5
Naiset	0%	66,67%	0%	0%	33,33%	3	2

Ne veisivät vähemmän aikaa	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskisarvo	Mediaani
Miehet	25%	25%	25%	25%	0%	2,5	2,5
Naiset	33,34%	33,33%	33,33%	0%	0%	2	2

Minua ohjattaisiin palautteen täyttämisen ajan	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskisarvo	Mediaani
---	----------------------------	---------------------	----------------------	-------------------	--------------------------	-------------------	-----------------

Miehet	0%	25%	0%	75%	0%	3,5	4
Naiset	0%	0%	0%	66,67%	33,33%	4,33	4

Siitä saisi jonkun palkinnon/etuuden, esim suklaapatukka tai kuulakärkikynä	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo	Mediानी
Miehet	0%	50%	0%	50%	0%	3	3
Naiset	0%	0%	66,67%	0%	33,33%	3,67	3

Niissä olisi riipaus huumoria tai omaperäisyyttä	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo	Mediानी
Miehet	50%	50%	0%	0%	0%	1,5	1,5
Naiset	100%	0%	0%	0%	0%	1	1

9. Tässä kyselyssä oli hyvä...

Vastaajien määrä: 7

Pi-tuus	Täysin sa-maa mieltä	Samaa mieltä	Neut-raali	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	Kes-kiarvo	Medi-aani
Mie-het	50%	25%	25%	0%	0%	1,75	1,5
Nai-set	100%	0%	0%	0%	0%	1	1

Sel-keys	Täysin sa-maa mieltä	Samaa mieltä	Neut-raali	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	Kes-kiarvo	Medi-aani
Mie-het	50%	25%	25%	0%	0%	1,75	1,5
Nai-set	66,67%	0%	33,33%	0%	0%	1,67	1

Mielen-kiintoi-suus	Täysin sa-maa mieltä	Samaa mieltä	Neut-raali	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	Kes-kiarvo	Medi-aani
Miehet	25%	25%	50%	0%	0%	2,25	2,5
Naiset	0%	100%	0%	0%	0%	2	2

Aiheen tärkeys	Täysin sama mieltä	Samaa mieltä	Neutraali	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo	Medi-aani
Miehet	25%	75%	0%	0%	0%	1,75	2
Naiset	0%	66,67%	33,33%	0%	0%	2,33	2

Ohjeistus	Täysin sama mieltä	Samaa mieltä	Neutraali	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo	Medi-aani
Miehet	25%	50%	25%	0%	0%	2	2
Naiset	66,67%	33,33%	0%	0%	0%	1,33	1

10. Jos sinulla tuli mieleen ideoita tai asioita mitä tulisi ottaa huomioon kyselyä tehdessä tai palautetta kerätessä niin kerro alas omat ajatuksesi, ne ovat tärkeitä!

Vastaajien määrä: 1

Miehet	Naiset
	Ehkä keräämiseen voisi hyödyntää myös aiheeseen liittyvää digitaalisista lähteistä kerättyä dataa









































Liite2

Osallistava palautekysely *-kysymykset*

1. Fiilikseni ennen Katusovittelua
2. Minulle kerrottiin riittävästi Sovittelusta ja sen merkityksestä
3. Sovittelussa minua kuunneltiin ja sain kertoa minulle tärkeät asiat
4. Sovittelijat kohtelivat minua reilusti ja olivat tasapuolisia
5. Katusovittelu oli hyvä tapa selvittää asiaa
6. Katusovittelusta oli apua tilanteeseeni
7. Voisin suositella sovittelua jollekin toiselle samankaltaisessa tilanteessa olevalle
8. Fiilikseni Katusovittelun jälkeen

Katusovittelun palautekysely

Rastita omaa tuntemustasi parhaiten kuvaava Emoj taulukosta!

1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					



Vapaamuotoinen palaute omin sanoin:

MP tästä palautelomakkeesta?

Liite3

Katusovittelun Palautekysely!

1. Fiilikseni ennen Katusovittelua



2. Minulle kerrottiin riittävästi Sovittelusta ja sen merkityksestä



3. Sovittelussa minua kuunneltiin ja sain kertoa minulle tärkeät asiat



4. Sovittelijat kohtelivat minua reilusti ja olivat tasapuolisia



5. Katusovittelu oli hyvä tapa selvittää asiaa



6. Katusovittelusta oli apua tilanteeseeni



7. Voisin suositella sovittelua jollekin toiselle samankaltaisessa tilanteessa olevalle



8. Fiilikseni Katusovittelun jälkeen



Vapaamuotoinen palaute Katusovittelusta omin sanoin



: