

Marko Kytöaho, Tiina Luotonen

## Asiakaspalveluraadin elementit

Läntisen sosiaaliaseman asiakaspalveluraadin pilottimallin jäsenten ja vetäjien kokemuksia

Tekijät Otsikko	Marko Kytöaho ja Tiina Luotonen Asiakaspalveluraadin elementit
Sivumäärä Aika	35 sivua + 5 liitettä Syksy 2011
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaaliala
Ohjaajat	Lehtori Riikka Tiitta Lehtori Arto Salonen
<p>Opinnäytetyömme tarkoituksena on tutkia, millaisia elementtejä ja kehittämistarpeita asiakaspalveluraadin toiminnassa on nähtävissä. Yhteistyötahona opinnäytetyössämme on Läntinen sosiaaliasema, Haagan toimipiste, jossa on vuodesta 2009 alkaen toiminut sosiaaliaseman asiakkaista koostuva 10-jäseninen asiakaspalveluraadin pilottimalli. Opinnäytetyön aihe on rajautunut vuoropuhelussa työelämäyhteistyötahon kanssa.</p> <p>Opinnäytetyömme on kvalitatiivinen tutkimus, jonka aineistonkeruun toteutimme haastatellen sekä asiakaspalveluraadin jäseniä haastateltavien toiveita kunnioittaen joko yksilöinä tai ryhmässä. Tutkimusmenetelmänä käytimme teemahaastattelua, jonka haastattelurungon kokosimme asiakaspalveluraadin toiminnasta saamiemme esitietojen ja toiminnalle asetettujen alkutavoitteiden pohjalta. Aineiston jatkokäsittelyssä etenimme aineistolähtöisyyden periaatetta kunnioittaen. Aineiston analyysimenetelmänä käytimme teemoittelua.</p> <p>Tulosten mukaan asiakaspalveluraadin jäsenet ja ohjaajat kokivat vuorovaikutussuhteensa toisiinsa lähentyneen raadissa toimimisen aikana. Lisäksi jäsenet kokivat saaneensa tietoa heidän arkipäivänsä kannalta olennaisista palveluista ja asiakokonaisuuksista ja kokivat tärkeäksi myös roolinsa tietojen antajana koskien heille suunnattujen palvelujen kehittämistä. Kehitysehdotusten vieminen ylemmälle taholle ja palautteen saaminen kehittämis ehdotuksista koettiin haastavaksi ja vajavaiseksi.</p> <p>Johtopäätöksenä olemme nimenneet asiakaspalveluraadin pilottimallille elementit: Vuorovaikutuksen vastavuoroisuus ja luottamuksellisuus toimijoiden kesken, työntekijän roolin muutos, asiakaspalveluraati vertaisten kohtaamisen mahdollistavana foorumina, jäsenten sosiaalisen verkoston laajeneminen, jaettu asiantuntijuus, asiakaspalveluraati asiakkaan osallistumisen mahdollistaja sosiaaliaseman palveluita kehitettäessä ja osittainen asiakasosallisuus. Kehittämistarpeet liittyivät tiedottamisen lisäämiseen, palautteen saamiseen johtoportaalta, lisävaikutuskanavien löytämiseen ja asiakasosallisuusmittareiden kehittämiseen. Jatkotutkimusaiheena voisi olla vertaileva tutkimus Läntisen sosiaaliaseman uuden asiakaspalveluraadin ja pilottimallin välillä tai tutkimus työyhteisön kokemuksista suhteessa asiakaspalveluraadin toimintaan.</p>	
Avainsanat	Asiakasosallisuus, asiakkaan osallistuminen, dialoginen

	vuorovaikutus, sosiaalialan palveluiden kehittäminen, toinen tieto
--	--

Authors Title Number of Pages Date	Marko Kytöaho and Tiina Luotonen Elements of a Client Panel 35 pages + 5 appendices Autumn 2011
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructors	Riikka Tiitta, Senior Lecturer Arto Salonen, Senior Lecturer
<p>Our Bachelor's thesis was to find out what kind of elements appear in a client panel. The Western Social Service Centre's Haaga office which founded its first client panel in 2009 acted as our labor cooperation partner. The premise of the client panel is to promote and increase the clientele's involvement when developing social services. The theoretical framework of our study consisted of the theories of client participation and orientation, empowerment and interactive relationship.</p> <p>Our thesis was a qualitative study. Data for this study were gathered by carrying out both individual and group interviews among the members and counselors of a client panel. As our study method we used theme interview. The themes of the interviews were constructed on the basis of the client panel objectives and the knowledge we had about the panel. After transcribing the material we proceeded to encoding which was carried out by the material based perspective. The data analysis was implemented by using typecasting.</p> <p>The results showed that proximity between the client panel members and counselors increased during their participation in a client panel. Both members and counselors described their relationship to each other as confidential and equal. We found that understanding between the panel members and counselors increased during the client panel. According to the client members and counselors they had gotten important information from each other. The interviewees brought also forth that it in future it would be important to advertise client panels operation to other interest groups. The results showed that interviewees suffered from the lack of feedback from the decision-makers, and they were not sure that the development proposals would affect the Social Service Centre's services.</p> <p>The results lead to the conclusions that there appears seven different kinds of elements: interactive relationship and confidentiality between the actors, change of counselors role, client panel as an enabling forum for equals to meet, divided expertise, involvement enabling and partial client inclusion. An interesting topic for further research could be comparative research between the old and the new client panel.</p>	
Keywords	client participation and involvement, client inclusion, interactive relationship, development of social services

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Läntisellä sosiaaliasemalla toimiva asiakaspalveluraati	2
2.1	Asiakaspalveluraati	2
2.2	Asiakaspalveluraadin toiminnalle asetetut tavoitteet	4
3	Asiakasosallisuuden, asiakkaan osallistumisen, toisen tiedon ja dialogisuuden näkökulmia	4
3.1	Asiakasosallisuus ja asiakaslähtöisyys palveluiden kehittämisessä	5
3.2	Toisen tiedon merkitys	8
3.3	Dialogisuus ja vertaisyhteisöt voimavarana	9
4	Aiemmat asiakasraadit ja kehittämisasiakkaat	10
5	Aineistonkeruusta tutkimusaineiston analyysiin	12
5.1	Kvalitatiivisen tutkimusprosessin alku	12
5.2	Teemahaastattelurungon taustalla	13
5.3	Haastateltavien valikoituminen ja haastattelujen toteutus	14
6	Tutkimusaineiston analyysi	16
6.1	Aineiston litterointi ja koodaus	16
7	Tulokset	18
7.1	Vuorovaikutuksen ulottuvuudet	19
7.1.1	Jäsenten välillä	19
7.1.2	Jäsenien ja Vetäjien välillä	19
7.1.3	Jäsenten, vetäjien ja ulkopuolisten ryhmien välillä	21
7.2	Ammatillinen tiedon ja toisen tiedon merkitys	23
7.3	Vaikuttaminen palveluiden kehittämiseen	24
7.4	Asiakasosallisuuden volyymin lisääminen	25
8	Tutkimus etiikan ja luotettavuuden valossa	26
9	Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset	28
10	Pohdinta	32

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Suostumuskirje asiakaspalveluraadin jäsenille

Liite 3. Suostumuskirje asiakaspalveluraadin toiminnasta vastaaville työntekijöille

Liite 4. Teemahaastattelurunko asiakaspalveluraadin jäsenille

Liite 5. Teemahaastattelurunko asiakaspalveluraadin toiminnasta vastaaville työntekijöille

## 1 Johdanto

Opinnäytetyömme käsittelee asiakaspalveluraadin pilottimallin elementtejä ja mahdollisia kehittämistarpeita. Asiakaspalveluraati on uusi toimintatapa palveluiden kehittämisessä asiakaslähtöisempään suuntaan. Yhteistyötahona opinnäytetyössämme on Läntinen sosiaaliasema, Haagan toimipiste. Kyseisessä toimipisteessä on vuodesta 2009 alkaen toiminut asiakaspalveluraati. Opinnäytetyömme aihe on rajautunut vuoropuhelussa työelämäyhteistyötahon kanssa. Aihepiirin valinta oli otollinen meille myös johtuen jaetusta kiinnostuksesta aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä kohtaan.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tutkia, millaisia elementtejä tai toisin sanoen piirteitä voidaan nähdä esiintyneen Läntisellä sosiaaliasemalla toimineen asiakaspalveluraadin toiminnassa. Toisaalta tavoitteenamme on myös selvittää, millaisia kehittämistarpeita asiakaspalveluraadin jäsenet ja vetäjät näkevät raadin toiminnassa. Koimme tarpeelliseksi tutkia näitä elementtejä sekä asiakaspalveluraadin jäsenien että vetäjien näkökulmasta molempien ryhmien ollessa olennaisessa roolissa asiakaspalveluraadin toimintaa ja rakenteita luotaessa.

Kyseessä on kvalitatiivinen tutkimus, jonka aineistonkeruumenetelmänä käytimme teemahaastattelua. Haastattelimme asiakaspalveluraadin jäseniä sekä ryhmä- että yksilöhaastatteluin, ryhmän jäsenien toiveita kunnioittaen. Haastattelimme myös asiakaspalveluraadin toiminnasta vastaavia työntekijöitä eli vetäjiä liittyen asiakaspalveluraadille asetettujen tavoitteiden toteutumiseen.

Tutkimuskysymyksemme:

- Millaisia elementtejä asiakaspalveluraadin toiminnassa on nähtävissä?
  - Millaisia kehittämis ehdotuksia asiakaspalveluraadin vetäjät ja jäsenet näkisivät toiminnassa olevan?

Toivomme, että tutkimuksemme tuloksia voidaan mahdollisesti hyödyntää jatkossa asiakaspalveluraadin käyttöä mietittäessä asiakasosallisuutta lisäävänä työmenetelmänä palveluiden kehittämisessä sosiaaliasemilla. Lisäksi opinnäytetyömme tavoitteena on tarjota mahdollisuus muille asiakaspalveluraadin perustamista pohtiville tahoille tutustua kyseisen raadin vetäjien ja jäsenten kokemuksiin.

## **2 Läntisellä sosiaaliasemalla toimiva asiakaspalveluraati**

Hallinnollisesti sosiaaliasemat sijoittuvat sosiaaliviraston aikuisen palveluiden vastuualueeseen. Aikuisten palveluiden vastuualue jakautuu toimistotasoisina yksikköinä sosiaaliseen ja taloudelliseen tukeen, työvoiman palvelukeskukseen, sosiaaliseen kuntoutukseen, vammaispalveluun ja ruotsinkielisiin sosiaalipalveluihin sekä toiminnan ja johtamisen tuki –työryhmään.

Sosiaaliasemat kuuluvat sosiaalisen ja taloudellisen tuen haaraan yhdessä maahanmuuttajapalveluiden, työhön ohjauksen, työhön kuntoutuksen ja talous –ja velkaneuvonnan kanssa. Sosiaaliasemilta aikuisväestö ja lapsiperheet saavat sosiaaliturvatyöhön ja sosiaaliseen muutostyöhön liittyviä palveluita. Asiakasryhmät kuuluvat ikäluokkiin 17–65-vuoden väliltä. Helsingin sosiaaliasemat jakautuvat neljään eri palvelualueeseen pääilmansuuntien mukaisesti, jotka jakautuvat puolestaan eri toimipisteisiin katujaon mukaisesti. Haagan toimipiste kuuluu Läntisen sosiaaliaseman alaisuuteen ja on ainoa toimipiste alueellaan. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto n.d.)

### **2.1 Asiakaspalveluraati**

Läntisen sosiaaliaseman Haagan toimipisteen asiakaspalveluraadin perustamisen lähtökohtina on edistää ja lisätä asiakkaiden osallisuutta palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa, arvioinnissa ja seurannassa yhdessä työntekijöiden kanssa sekä asiakkaiden halukkuus olla vaikuttamassa ja kehittämässä sosiaaliaseman palveluja.



Lisäksi lähtökohtina on mainittu uusien vaikutuskanavien lisääminen ja etsiminen. (Aalto – Sauristo 2009.)

Opinnäytetyössä käsittelemämme asiakaspalveluraati on ensimmäinen laatuaan Läntisen sosiaaliaseman toiminnassa eli toisin sanoen pilottimalli. Asiakaspalveluraati perustettiin vuonna 2009 ja toiminta on kestänyt aina vuoden 2011 kevääseen asti. Haagan toimipisteen tarkoituksena ja tavoitteena on käynnistää uusi asiakaspalveluraati uusine jäsenineen syksyllä 2011.

Asiakaspalveluraati koostuu 10-henkisestä jäsenistöstä, joka on kokoontunut kerran kuukaudessa Haagan toimipisteen tiloissa sosiaalineuvojan ja kumppanuustyöntekijän vetämänä. Kuten jo toimintamuodon nimikin antaa olettaa, koostuu asiakaspalveluraadin jäsenistö sosiaaliaseman asiakaskunnasta. Asiakaspalveluraadin toiminnan vetämisestä vastaavat kaksi ohjaajaa, kumppanuustyöntekijä ja sosiaalineuvoja.

Vetäjistä kumpikin toimii vuorollaan puheenjohtajana ja sihteerinä. Kokoontumista ennen puheenjohtajan tehtävänä on laatia esityslista asiakaspalveluraadin jäsenten ehdotusten pohjalta. Jokaisen kokouksen jälkeen sihteerin tehtävänä puolestaan on laatia muistio kokoontumiskerralla käsitellyistä asioista. Korvaukseksi aktiivisesta osallistumisesta asiakaspalveluraadin toimintaan ryhmän jäsenet saavat Helsingin seudun liikenteen matkalipun.

Asiakaspalveluraadin käytettävissä on myös sosiaaliaseman päälliköstä, johtavasta sosiaalityöntekijästä ja sosiaalityöntekijästä koostuva PATSAS- tukiryhmä. Tukiryhmän tehtävänä on tarjota tukea ja ohjausta asiakaspalveluraadin vetäjille. Toisaalta tukiryhmällä on myös tehtävä asiakaspalveluraadin esittämien kehittämisideoiden viemisessä eteenpäin sosiaaliasemalle sekä sosiaalisen ja taloudellisen tuen johtoryhmälle.

Käytännössä osaksi asiakaspalveluraadin toimintaa ovat kuuluneet sosiaaliasematasolla kehittämisehdotusten esiintuomisen lisäksi osallistuminen erilaisiin tapahtumiin ja

paneeleihin ja vierailut eri yhteistyötahoille. Lisäksi asiakaspalveluraati on nykyisellä kokoonpanollaan aloittanut uusille asiakkaille suunnatun ”Elämä vastatuudessa” - tietopaketin suunnittelun ja toteutuksen. Tietopaketin tarkoituksena on koota asiakkaiden näkökulmasta olennaiset tiedot eri palvelukokonaisuuksista samojen kansien väliin. Lisäksi asiakaspalveluraati on ollut mukana Haagan toimipisteen asukastilan, Hopealan, suunnittelussa, kehittämisessä ja toteuttamisessa.

Aikuissosiaalityön ja toimeentulotukityön lisäksi läntinen sosiaaliasema toimii yhdessä Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitoksen ja Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen kanssa yhteistyöhankkeessa sosiaalityön opetus- ja tutkimusyksikkö Praksiksessa, joka on toiminut vuodesta 2005 lähtien. Praksiksen toiminnassa yhdistyy sosiaalityön käytännön opetus, tutkimus, asiakastyö ja kehittäminen. Niitä yhdistämällä syntyy erilaisia oppimisen tapoja, sosiaalityötä koskevia jäsennyksiä ja uutta tietämystä. Praksiksen toimintamuotoina on vuosittain toteutettava sosiaalityön yliopisto-opetukseen kuuluva käytännön opetusjakso, aikuissosiaalityön kehittämistyö, tiedontuotanto ja käytäntötutkimus. (Sosiaalityön opetus- ja tutkimusyksikkö Praksis n.d.)

## 2.2 Asiakaspalveluraadin toiminnalle asetetut tavoitteet

Asiakaspalveluraadin toiminnan tavoitteina on asiakaskunnan äänen vahvistaminen, suoran palautteen antaminen sosiaaliaseman palveluista ja palveluiden laadusta, ehdotusten tekeminen palveluiden kehittämisessä ja parantamisessa sekä asiakkaiden osallistuminen keskusteluun ja ideoiden tuomiseen suunniteltaessa ja kehitettäessä sosiaaliaseman palveluja.

## **3 Asiakasosallisuuden, asiakkaan osallistumisen, toisen tiedon ja dialogisuuden näkökulmia**

Lisääntynyt kiinnostus asiakaslähtöisten arviointien käyttöön johtuu osittain myös lainsäädännöstä, hallitusohjelmasta sekä erilaisista valtion ohjeistuksista. Osallisuus on demokraattisen yhteiskunnan perusarvo, jonka mukaan kansalaisella on oikeus

tasavertaisena osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja yhteiskunnan kehitykseen. Osallisuutta määritellään useissa laeissa peruslaista alkaen. (Halttunen-Sommardahl: 3 n.d.)

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 8.)

### 3.1 Asiakasosallisuus ja asiakaslähtöisyys palveluiden kehittämisessä

Asiakas on noussut uudella tavalla voimakkaasti sosiaalityön keskustelujen kohteeksi tavoiteltaessa asiakaslähtöiseksi kutsuttua työkulttuuria. Suomalaisessa järjestelmäkeskeisessä käytännössä asiakasnäkökulma on historiallisesti ollut varsin näkymätön. Voisi jopa hieman kärjistäen sanoa, että asiakasta erikseen analysoitavana toimijana ei ole oikeastaan kovin pitkään aikaisemmin edes ollut, sillä tarkastelujen keskiössä ovat olleet uudet etuudet, palvelut, säädökset ja järjestelmän rakenne sekä työntekijöiden toiminta. Asiakkaan käsite ja asiakaslähtöisyys ovat kehittyneet vähitellen, ja tähän kehityslukuun kietoutuu sitkeästi myös edelleen aikaisempina aikakausina asiakkaaseen liitettyjä näkökulmia. (Pohjola 2010: 19.)

Asiakkaan asema hyvinvointipalvelujen järjestelmässä on murrosvaiheessa. Yhtäältä vanhat historiassa muotoutuneet syvälle juurtuneet ideologiset suhtautumistavat säätelevät sitä edelleen. Asiakas saatetaan vieläkin mieltää jollakin tavalla omana lajityyppinään, erilaisena tai puutteellisena verrattuna omillaan pärjäävään ihmiseen. Avuntarvitsija saatetaan kohdata ongelmansa kautta suodattuneena, ongelman kantajana. Tähän kuvaan ei välttämättä mahdu näkemystä ihmisestä subjektina, oman elämänsä asiantuntijana. Toisaalta asiakas on noussut aivan uudella tavalla yhdeksi tärkeimmistä keskustelujen aiheista. Yhä enemmän puhutaan asiakkaan tarpeista lähtevistä palveluista, asiakaslähtöisyydestä, asiakkaiden osallistumisesta ja heidän kumppanuudestaan. Osaksi puhutaan vielä tavoitekielistä retoriikkaa, joka kuvastaa

hyviä pyrkimyksiä, vaikka todellisuus rakentuukin edelleen pitkälti palvelujärjestelmän lähtökohdista. (Pohjola 2010: 71.)

Asiakaslähtöisyyden käsite alkoi Pohjolan (2010: 46) mukaan yleistyä vasta 2000-luvun taitteen tienoilla, jolloin alettiin nähdä, että asiakaskeskeisyys ei nostanut riittävän vahvasti asiakasta toimivaksi subjektiksi auttamissuhteessa.

Pohjolan mukaan hyvinvointipalveluiden alueella tarvitaan uudenlaista asiakaslähtöistä palvelumuotoilua. Se merkitsee asiakkaiden tasaveroista osallisuutta ja heidän asiantuntemuksensa käyttöä palveluiden suunnittelussa. Asiakas on siis mahdollista nostaa palveluiden kehittäjän asemaan, kehittäjäasiakkaaksi, joka reflektoi ja tutkii sosiaalialan palveluiden toimintaa. Aina ei ole mahdollista olettaa, että päätöksenteon tai tarjottavan palvelun sisältö muuttuu. Osallistuvien kuntalaisten tai asiakkaiden tulisi kuitenkin saada varmuus siitä, että heitä on kuultu. (Pohjola 2010: 60-73; Kettunen 2002: 33.)

Puhuttaessa asiakkaan osallistumisesta ja osallisuudesta, menevät käsitteet usein sekaisin ja niitä käytetään usein rinnakkain samaa tarkoittavina. Yhteistä osallisuuden ja osallistumisen käsitteillä on se, että asiakkaalla katsotaan olevan tärkeä rooli oman palvelutilanteensa ja –kokonaisuutensa määrittelyssä. Osallistuva asiakas toimii ja on mukana työssä, hän ei ole vain passiivinen vastaanottava kohde. Aktiivisuuden vaateelle löytyy tässä positiivinen ilmaisutapa. Syrjäytymistä koskevissa keskusteluissa osallistuminen on tärkeä teema, koska se ehkäisee putoamista yhteiskunnan toiminnoista pois. (Pohjola 2010: 57.)

Pohjolan (2010:58) mukaan puhe asiakkaan osallistumisesta on kuitenkin jäänyt hyvin yleiselle tasolle. On katsottu riittäväksi, että asiakas voi olla mukana prosesseissa, häntä voidaan kuulla ja asiakkaan tavoitteita kirjata ylös palvelusuunnitelmiin. Toisin sanoen järjestelmä asettaa asiakkaan osallistumisen ehdot ja intressit, se ei välttämättä tapahdu asiakkaan omasta aloitteesta. Omia osallistumisen foorumeita asiakkaille on organisoitu suhteellisen harvoin. Asiakas voi olla mukana omaa

palveluaan koskevassa keskustelussa ja suunnittelussa, mutta hänen roolinsa saattaa jäädä myötäilijäksi ja sivustaseuraajaksi sen sijaan, että hän olisi vaikuttava subjekti.

Osallistumista kehittyneempi muoto asiakassuhteessa on asiakkaan tasaveroinen osallisuus palveluissa. Siinä hänen roolinsa on aktiivisempi, ja asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutus rakentuu enemmän yhteistyösuhteeksi, jossa asiakasta aidosti kuunnellaan. Osallisuuden toteutumiseksi organisoidaan myös vuorovaikutteisia tilanteita kuten yhteistyöneuvotteluja, yhteisiä ideointiriihiä ja asiakasneuvostoja sekä käydään arviointi- ja palautekeskusteluja. Osallinen ihminen on oikeasti mukana ja hänen näkemyksensä vaikuttavat palveluiden toteuttamisessa. (Pohjola 2010: 58.)

Pohjolan (2010: 59) mukaan osallisuuden edistynyt muoto on asiakkaan ja työntekijän kumppanuus. Tässä vuorovaikutussuhteessa työntekijästä tulee asiakkaan rinnalla kulkeva tuki. Asiakassuhteen sijaan rakentuu yhteistyösuhde, jossa toiminnan tavoitteet asetetaan ja niiden tavoittamiseen liittyvä työskentelyprosessi toteutetaan aidosti yhdessä.

Asiakkaan todellisen subjektius ja osallisuus perustuvat siihen, että hänet ymmärretään oman elämänsä asiantuntijana. se merkitsee asiakkaan omakohtaisen kokemuksen nostamista palvelun lähtökohdaksi. Samalla se edellyttää asiantuntijuuden hierarkian – asiakas, asiantuntija, erityisasiantuntija – purkamista ja kääntämistä yhteistyösuhteeksi. Asiantuntijuus on jaettua silloin kun työntekijä tuntee ammatillisesti palveluiden antamat mahdollisuudet sekä työprosessin metodiset keinot ja asiakas tietää kokemuksellisesti oman elämänsä puitteet ja tapahtumat. Kun sekä sosiaalityöntekijät että asiakkaat ymmärretään osallistavassa sosiaalityössä täysivaltaisiksi kansalaisiksi, asettuvat osapuolet samalle viivalle. (Juhila 2006: 119; Pohjola 2010: 59.)

Vastavuoroisuus on voimavara, ja se mahdollistaa työskentelytapojen ja ehtojen yhteisen määrittelyn. Luotua yhteisyyttä vahvistetaan ja luottamuksellista suhdetta huolletaan läpi yhteistyöprosessin. Suhteen voidaan nähdä muokkautuvan prosessina, ja siihen liittyy rajojen tarkistusta, joka on hienovaraista neuvottelua ja kompromissien

tekemistä sosiaalisesta järjestyksestä. Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kehittämistyössä ja vastavuoroisissa käytännöissä kyseenalaistetaan vakiintuneita toiminnan muotoja. Kehittäjä-asiakastoiminta luo uudenlaista asennetta sosiaalityöntekijöiden työkuultuuriin ja haastaa sosiaalityötä eettisiin arvoihin perustuvaan päätöksentekoon ja kokonaisvaltaiseen työtoteeseen siitä käytävän retorisen keskustelun sijasta. (Niskala 2010: 305.)

### 3.2 Toisen tiedon merkitys

Marginaalisuuden paikossa syntyvä toinen tieto perustuu ihmisten arkeen ja kokemuksiin, joiden jakaminen on helpointa toisten samankaltaisista paikoista asioita tarkastelevien kanssa. Toisen tiedon välittäminen ja näkyväksi tekeminen myös "ulkopuolisille" on kuitenkin olennainen kysymys. Sosiaalityön kohtaamistilanteet voidaan ymmärtää tällaisiksi välittämistilanteiksi. Sosiaalityön kohtaamisissa asiakkaiden niihin tuoma toinen tieto on läsnä sosiaalityön ammatillisen tiedon ja virallisen hallinnollisen tiedon rinnalla. Sosiaalityön kohtaamisissa korostetaan usein asiakaslähtöisyyden periaatetta, mikä perustelee sitä, että työn lähtökohtana tulisi olla se tieto, joka syntyy asiakkaiden olemisen ja elämisen paikoissa. Kriittinen kohta on siinä millaisen aseman tuo marginaalisuuden paikoissa syntyvä toinen tieto saa näissä kohtaamisissa. (Juhila 2006: 106.)

Hyvän asiakaspalvelun toteuttamiseksi on pohdittava palvelukokonaisuuden keskeisiä tekijöitä. Perustana on asiakkaan näkökulmasta lähteminen, mikä pohjautuu yhteiseen kieleen ja ihmisen kunnioittamiseen. Sosiaalityössä näkemys asiakkaan tarpeesta ja toiveesta lähtevästä palvelukulttuurista on kehittynyt hitaasti ja sen toteutumiseksi on työskenneltävä jatkuvasti. (Pohjola 2010: 45.)

Kumppanuussuhteeseen perustuvaa, toisen tiedon ja erot lähtökohdaksi ottavaa sosiaalityötä voi luonnehtia osallistavaksi (participatory). Osallistaminen koskee sosiaalityön molempia osapuolia. Asiakkaat osallistavat sosiaalityöntekijöitä omaan tietoonsa ja sosiaalityöntekijät puolestaan pyrkivät tukemaan asiakkaiden

elämänpoliittisia ratkaisuja tavalla, joka mahdollistaisi heille heidän marginaalisuudestaan huolimatta täysivaltaisen kansalaisuuden. (Juhila 2006: 118.)

Asiakkaiden osallisuuden omaan elämäänsä voi ajatella toteutuvan sitä kautta, että sosiaalityön lähtökohdista on asiakkaan omista lähtökohdistaan esiin nostama tieto. Pelkkä toisen tiedon kuunteleminen kuitenkin harvoin riittää, vaikka myös kuuluksi tuleminen, se että tulee otetuksi vakavasti, voi olla merkittävä osallisuuden kokemus. (Juhila 2006: 119.)

### 3.3 Dialogisuus ja vertaisyhteisöt voimavarana

Mönkkösen (2007: 87) mukaan dialogisuuden yksi tärkeä elementti on vastavuoroisuus, jossa jokainen osapuolista pääsee luomaan tilannetta ja vaikuttamaan yhteisiin askeliin. Asiakassuhteessa tämä tarkoittaa, että suhde nähdään molemminpuolisen ymmärryksen rakentamisena, jossa ei mennä joko asiakkaan tai työntekijän ehdoilla, vaan molempien ehdoilla.

Mönkkönen (2007: 94) myös painottaa, että dialogisessa suhteessa ymmärrys ei tarkoita vain toisiinsa sulautumista tai yhteisymmärrystä, vaan nimenomaan uuden alueen löytymistä osapuolten välillä. Keskusteluyhteyden ja tasavertaisen suhteen luomisen voidaan nähdä keskeistä dialogisessa näkökulmassa sen sijaan, että vuorovaikutuksen tavoite olisi ongelmien analysointi tai pelkkä asiakkaan ymmärtäminen siten, että asiakkaan näkökulma ja asiakkaan asemaan asettuminen olisivat keskeisessä asemassa.

Mönkkönen (2007: 103) esittää kolme erilaista tapaa suhtautua asiakassuhteeseen, jotka ovat asiantuntijakeskeinen näkökulma, asiakaskeskeinen orientaatio ja dialoginen orientaatio. Opinnäytetyömme aiheen kannalta keskeisimmiksi edellä mainituista orientaatioista voidaan nähdä asiakaskeskeinen ja dialoginen orientaatio asiakassuhteessa. Mönkkönen kuvaa asiakaskeskeistä korostamista sekä ajatusta nähdä asiakas oman elämänsä parhaana asiantuntijana. Mönkkönen toki tunnustaa näiden seikkojen olennaisuuden auttamistyössä, mutta tuo esille myös, ettei kyseinen

orientaatio asiakastilanteen vuorovaikutuksessa saa tarkoittaa työntekijän liian varovaista ja myötäilevää suhdetta asiakkaaseen, jolloin molempien voimavarat jäävät hyödyntämättä.

Dialogisessa orientaatiossa vuorovaikutus nähdään sen sijaan vastavuoroisena suhteena, jossa molemmat osapuolet vaikuttuvat toisistaan ja pyrkivät rakentamaan asioita yhdessä. Dialogisuudessa pyritään etsimään jotakin todellisuuden osaa, uutta ymmärrystä, jota kumpikaan ei saavuttaa yksin. Vuorovaikutus tapahtuu molempien ehdoilla ja tämän vuoksi voidaankin puhua eräänlaisesta yhteisasiantuntijuudesta. Asiakastyön vuorovaikutuksessa dialogiseksi voidaan kutsua vasta tilanteita, joissa oikeasti avautuu kokonaan uusia perspektiivejä katsoa tilannetta. Lisäksi on tärkeää ottaa huomioon, että hyvä vuorovaikutus tarvitsee aikaa ja luottamusta. (Mönkkönen 2007: 92-104.)

Ihmissuhdeasiantuntijuuteen liittyy aina runsaasti tietoon perustuvaa valtaa, jolloin vuorovaikutuksesta saattaa tulla yksisuuntainen monologi. Vaikka asiantuntijat varmasti ovat omaksuneet asiakaslähtöisyyden periaatteita, ne saattavat jäädä vain retoriseksi ilmaisuksi, ellei vuorovaikutusta ymmärretä nimenomaan vastavuoroisena kehityksenä. Vastavuoroisella kehityksellä Mönkkönen tarkoittaa molempien osapuolien kehittymistä toistensa kautta. Asiantuntijoiden valmiit oletukset ja luokitukset saattavat jäädyttää tuon dialogisen liikkeen paikoilleen. (Mönkkönen 2002: 52.)

Vertaisyhteisöt voidaan nähdä myös voimavarana. Ihmiset, jotka elävät samankaltaisessa marginaalisuuden paikassa, jakavat usein elämäntilanteisiinsa ja ongelmiinsa liittyviä kokemuksia. Nämä kokemukset ja niihin liittyvä toinen tieto tekevät heistä vertaisia. Vertaisuus synnyttää ihmisten välille keskinäistä yhteydenpitoa spontaanisti, mutta toisinaan sitä pyritään aktivoimaan ammattilaisten avustuksella. (Juhila 2006: 130.)

#### **4 Aiemmat asiakasraadit ja kehittämisasiakkaat**



Sirkku Reponen on opinnäyteyössään "Me ollaan sellasii huutolaispoikii, ei meidän asioista kukaan välitä.." tutkinut asiakasraadien toimintaa osana Espoon kaupungin työllisyyspalveluiden kehittämistä asiakaslähtöisempään suuntaan. Raadin tavoitteina oli, että asiakkaat osallistuisivat toiminnan suunnitteluun ja heidän mielipiteensä otettaisiin huomioon palveluita kehitettäessä. Reponen esittää opinnäytetyön päätelmissään, että suunniteltaessa ja kehitettäessä palveluita asiakkaat pitäisi nähdä voimavarana, joka asiakasraadilla tai vastaavalla rakenteella saadaan käyttöön ja jotta asiakkaiden ääni kuuluville palveluita kehitettäessä, vaaditaan työn organisointia järjestämällä aikaa asiakkaiden tapaamiselle ja kykyä kuunnella avoimin mielin asiakkaiden viesti. Reponen esittää lisäksi, että tulevaisuudessa vastaavia asiakasraateja kootessa olisi mielestäni hyvä tapa haastatella ilmoittautunut asiakas ja varmistaa osallistujalta, mitä hän odottaa raadilta. (Reponen 2010.)

Mona Särkelä puolestaan on pro Gradu-tutkielmassaan "Miten huono-osainen voi olla osallinen?" tarkastellut päihteidenkäyttäjien, toimeentulotuen saajien, vankien ja asunnottomien osallisuutta ja aktiivista kansalaisuutta. Särkelä esittää tutkielmassaan, että toimeentulotuen saajia on totuttu tarkastelemaan viranomaisnäkökulmasta, ylhäältä alaspäin, ja samalla tuntuu unohtuneen, että tällä hetkellä yhteiskunta tarjoaa toimeentulotuen saajille monessa suhteessa vastuuta, muttei valtaa. (Särkelä 2009.)

BIKVA-malli ottaa asiakkaat mukaan arviointiin. Samalla se luo yhteyden asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen ja palvelun tai intervention välille. Mallin lähtökohtana ovat asiakkaiden näkemykset palvelujen laadusta ja vaikuttavuudesta. Asiakkaat määrittävät arviointikysymykset omien kriteeriensä mukaan. Mallissa asiakkaat ovat oppimisen käynnistäjiä. Oppiminen alkaa avoimella ryhmähaastattelulla. Siinä asiakkaat voivat omasta näkökulmastaan kuvailla sosiaalityötä ja sosiaalipalveluja. (Bikva-malli n.d.)

Krogstrupin (2004: 8) mukaan Bikva-mallin tavoitteena on, että asiakkaat voivat omin sanoin kuvailla ja tulkita näkemyksiään sosiaalityöstä omasta näkökulmastaan. Tämän jälkeen nämä kuvaukset esitellään muille sidosryhmille. Menetelmä vastaa Bikva-mallin

asiakaskäsitetä: asiakkaita ovat henkiöt, jotka ottavat vastaan julkisen sektorin palveluita. Asiakkaiden osallistamisen taustalla Bikva-mallissa on se, että heidän kiinnostuksen kohteitaan, prioriteettejaan ja valmiuksiaan on kunnioitettava.

## **5 Aineistonkeruusta tutkimusaineiston analyysiin**

### **5.1 Kvalitatiivisen tutkimusprosessin alku**

Tutkimusprosessimme alkoi yhteisellä tapaamisella asiakaspalveluraadin vetäjien, Haagan toimipisteen palveluneuvojan ja kumppanuustyöntekijän kanssa, minkä tarkoituksena oli kartoittaa opinnäytetyön aihetta ja tarkempaa aiheajasta. Yhteistyötahon kanssa käymämme keskustelun ja yhteisen pohdinnan tuloksena päädyimme rajaamaan opinnäytetyömme aiheen koskemaan asiakaspalveluraadin elementtejä. Tapaamisen jälkeen tutustuimme asiakaspalveluraadin kokousmuistioihin vuosilta 2009-2011, jonka jälkeen etenimme varsinaisen tutkimussuunnitelman muotoilemiseen.

Yhteistyötahomme kannalta aihe oli toivottu, koska ensimmäinen asiakaspalveluraati, niin sanottu pilottiversio oli juuri loppumaisillaan nykyisellä kokoonpanolla. Asiakaspalveluraadin vetäjien toiveena oli saada opinnäytetyömme kautta myös mahdollisesti muille yhteistyötahoille tarvittaessa esitettävä kuvaus asiakaspalveluraadin toiminnan kannalta olennaisista elementeistä. Tähän vaikutti muun muassa eri yhteistyötahojen kiinnostus asiakaspalveluraadin toimintaa kohtaan.

Opinnäytetyömme perustuu kvalitatiiviseen tutkimusotteeseen, joka soveltuu Metsämuurosen (2006: 88) mukaan erityisen hyvin käytettäväksi muun muassa silloin, kun halutaan saada tietoa tietyissä tapahtumissa mukana olleiden yksittäisten toimijoiden merkitysrakenteista ja ollaan kiinnostuneista tapahtumien yksityiskohtaisista rakenteista. Tästä näkökulmasta kvalitatiivinen tutkimusote oli luonteva valinta opinnäytetyöllemme, koska opinnäytetyömme perustuu harkinnanvaraiseen näytteeseen.

Kvalitatiiviseen tutkimukseen tähtäävän tutkimusprosessimme toteuttamiseksi vaadittavan tutkimuslupahakemuksen jätimme Helsingin kaupungin sosiaalivirastolle maaliskuussa 2011. Tutkimuslupapäätös saapui myönteisenä ja pystyimme aloittamaan tutkimuksen.

Ennen varsinaisten aineistonkeruuhaastattelujen toteuttamista testasimme molempien haastattelurunkojen kysymykset testihaastattelullamme. Testihaastattelussa esiin tulleiden tulkintavaikkeuksien pohjalta korjasimme ja muokkasimme haastattelukysymyksiä ymmärrettävämpää ja yksiselitteisempään muotoon yhdessä testihaastatteluvamme kanssa. Haastattelukysymysten muokkaamisessa korostui muun muassa lisäkysymysten tarve ja kysymysten muokkaaminen avoimempaan ja ymmärrettävämpään muotoon.

## 5.2 Teemahaastattelurungon taustalla

Haastattelurungon teemat kokosimme asiakaspalveluraadista jo omaamamme tiedon sekä asiakaspalveluraadin toiminnalle asetettujen tavoitteiden pohjalta. Teemoiksi asiakaspalveluraadin jäsenten haastattelurunkoon valitsimme itse jäsenyyden, osallisuuden ja vaikuttamisen sekä kehittämisen osana asiakaspalveluraadin toimintaa. Asiakaspalveluraadin vetäjille suunnattuun haastatteluun valitsimme teemoiksi puolestaan taustatietojen lisäksi itse asiakaspalveluraadin toiminnan ja vaikuttamisen.

Tutkimusprosessin tässä kohdassa emme olleet vielä lyöneet lukkoon, millä tavalla kerättyä aineistoa analysoisimme. Lisäksi jo tutkimusaiheemme asetti edellytyksiä tutustua tutkitun ilmiön toimintaan ja tavoitteisiin ennen varsinaisen teemahaastattelurungon työstämistä, mikä puolestaan viitoitti aineistonkeruumenetelmän valintaa ja tätä kautta myös teema-alueiden rajausta haastattelun rungoksi.

Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta valmiita vastausvaihtoehtoja ei käytetä, vaan vastaaja saa vastata omin sanoin.

Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit, teema-alueet, on etukäteen määritetty. Haastattelijan tehtävänä on varmistaa, esimerkiksi erillisen tukilistan avulla, että kaikki teema-alueet käydään haastateltavan kanssa läpi, joskin kysymysten järjestys ja laajuus saattavat vaihdella haastattelusta toiseen. Haastattelujen toteuttamisen näkökulmasta koimme käytännölliseksi sen, että meitä oli kaksi haastattelemassa. Tämä mahdollisti sen, että toisen esittäessä teemahaastattelurungon pohjalta kysymyksiä haastateltaville, oli toisella mahdollisuus valmistella uuden teeman aloitusta ja varmistaa, että kaikki teemat tuli käytyä läpi. (Eskola - Suoranta 2005: 86.)

Haastattelun eteneminen tiettyjen teemojen varassa vapauttaa haastattelun tutkijan näkökulmasta ja tuo tutkittavien äänen kuuluviin. Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä, samoin kun sen, että merkitykset syvenevät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi - Hurme 2010: 48.)

Koemme teemahaastattelun valinnan opinnäytetyömme tutkimusaineiston keruumenetelmäksi toimivaksi sen asettaessa haastattelulle esimerkiksi avoimeen haastatteluun verrattuna tiukemmat rajat antaen kuitenkin haastateltavalle strukturoitua haastattelua laajemmat mahdollisuudet yksilölliseen haastatteluun. Teemahaastattelun valinta opinnäytetyömme aineistonkeruumenetelmäksi voidaan nähdä perusteltuna myös siksi, että se mahdollistaa tarkentavien kysymysten esittämisen haastateltaville haastattelun edetessä. (Eskola – Suoranta 2005: 88.)

### 5.3 Haastateltavien valikoituminen ja haastattelujen toteutus

Tutkimuksen kohdejoukko vaikuttaa siihen, miten haastattelua käytetään ja ketä valitaan haastateltaviksi (Hirsjärvi ym 2010: 59). Haastateltavat valikoituivat opinnäytetyömme tarkasti rajatun kohdejoukon perusteella, sillä tarkoituksenamme oli tutkia tietyn ilmiön merkityksiä toimintaan osallistuneiden keskuudessa. Toisaalta haastateltavien valikoitumiseen vaikutti myös haastateltavien saatavuus ja halukkuus osallistua asiakaspalveluraadin toimintaa koskevaan haastatteluun. Haastatteluun osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen. Ei- satunnaisille otoksille tyypillistä on se,

että koehenkilöt on valittu tutkijan mielenkiinnon mukaan joko saatavuuden (helposti kokoon saatu joukko) tai harkinnan mukaan (halu tutkia olennaisia henkilöitä). Viimeksi mainittu lienee hyödyllistä esimerkiksi laadullista aineistoa koottaessa. (Metsämuuronen 2006: 45.)

Kvalitatiivisesti suuntautuneessa tutkimuksessa on tapana puhua otoksen sijasta harkinnanvaraisesta näytteestä, koska tilastollisten yleistysten sijasta pyritään ymmärtämään jotakin tapahtumaa syvällisemmin, saamaan tietoa jostakin paikallisesta ilmiöstä tai etsimään uusia teoreettisia näkökulmia tapahtumiin ja ilmiöihin. Muutama henkilö haastattelemalla voidaan saada merkittävää tietoa. (Hirsjärvi - Hurme 2010: 59.)

Opinnäytetyömme aihevalinnan huomioon ottaen voidaan mielestämme nähdä perustelluksi ratkaisuksi antaa asiakkaiden itse valita ryhmä- ja yksilöhaastattelun väliltä mieleisensä vaihtoehto, koska asiakaspalveluraadin toimintahan perustuu asiakasosallisuuden lisäämiseen ja asiakaslähtöiseen työskentelyorientaatioon. Käytännössä tavoittelimme valinnanvapauden sallimisella siis asiakaslähtöistä orientaatiota opinnäytetyössämme. Lisäksi koemme, että molemmissa haastattelumuodoissa, niin yksilö- että ryhmähaastattelussakin, on nähtävissä sekä hyvät että huonot puolensa.

Esimerkiksi Eskolan ja Suorannan mukaan ryhmähaastattelussa saatetaan myös saada tietoa tavallista enemmän haastateltavilta: osallistujat voivat yhdessä muistella, herätellä muistikuvia, tukea ja rohkaista. Ryhmähaastattelussa henkilöt voivat myös innostaa toisiaan puhumaan eri aiheista. Ryhmähaastattelun etuna voidaan myös mainita tiedon saaminen nopeasti samanaikaisesti usealta vastaajalta. (Eskola – Suoranta 2005: 94–95; Hirsjärvi – Hurme 2010: 63.)

Haastattelut toteutettiin toukokuussa 2011. Kaiken kaikkiaan suoritimme neljä erillistä haastattelua, joista ensimmäinen koostui neljän hengen haastattelusta, toinen ja kolmas haastattelukerta toteutettiin yksilöhaastatteluna ja viimeisin kahden hengen haastatteluna. Kaiken kaikkeaan haastattelimme yhteensä kuutta asiakaspalveluraadin

jäsentä, neljää miestä ja kahta naista, sekä molempia asiakaspalveluraadin vetäjiä. Kaikki asiakaspalveluraadin jäsenet eivät halunneet osallistua haastatteluun. Kaikki haastattelut suoritettiin saman päivän aikana ja haastattelut tallennettiin sanelukoneella, haastateltavien luvalla. Haastattelut toteutettiin Läntisen sosiaaliaseman Haagan toimipisteen tiloissa.

## **6 Tutkimusaineiston analyysi**

Aineiston koodaamisen toteutimme teoreettisen näkökulman hyödyntämisen sijaan lähestymällä aineistoa aineistolähtoisemmällä tavalla, koska koimme tämän lähestymistavan palvelevan paremmin tutkimusongelmaamme. Aineiston koodaamiseen on olemassa ainakin kaksi periaatteellisesti erilaista tapaa. Toinen tapa on lähteä analysoimaan aineistoa aineistolähtöisesti ilman teoreettisia etukäteisoletuksia. Tällöin tutkijalla kyllä on olemassa etukäteistietoa ja –olettamuksia tutkittavasta kohteesta, mutta niiden ei anneta häiritä aineistosta itsestään nousevia teemoja. (Eskola - Suoranta 2005: 152.)

### **6.1 Aineiston litterointi ja koodaus**

Haastatteluaineiston keräämisen jälkeen eteni tutkimusprosessi kerätyn aineiston litterointiin eli muuttamiseen tekstimuotoon. Lopullisen litteroidun aineiston pituus oli yhteensä 46 A4-arkkia. Tämän jälkeen aineistoon tutustumisen kautta etenimme aineiston koodaamiseen, jonka lähtökohdaksi päädyimme valitsemaan aineistolähtöisen analyysin opinnäyteyömme aiheen innoittamina. Eskolan ja Suorannan (2005: 156) mukaan koodaamisessa voi lähteä liikkeelle aineistolähtöisestä analyysistä eli käytännössä tutkija lukee tekstiään usein useampaan kertaan ja katsoo, minkälaisia mahdollisia koodauksia aineistosta nousee esiin.

Tutkimusprosessimme eteni tämän jälkeen tutkimusaineistoon tutustumiseen perinpohjaisesti, joka käytännössä tarkoitti litteroidun aineiston lukemista useaan otteeseen. Käytännössä toteutimme koodaamisen käsin, käyttäen apuna yliviiuvaustusseja ja tarkastellen toistuvasti aineistossa esiintyviä asiakokonaisuuksia ja

tätä kautta nostimme aineistosta teemat, jotka koimme olennaisiksi tutkimuskysymyksemme kannalta.

Käytännössä aineiston analyysi eteni samanaikaisesti aineistoa ryhmitellen tiettyjen toistuvien teemojen mukaan ja karsimalla tutkimuskysymyksemme kannalta epäolennaista aineistoa pois. Koodauksessa tutkija merkitsee aineistoon tutkimustehtävän ja -kysymysten kannalta olennaisia asioita; pyrkii selkeyttämään aineiston sisältöä. Koodaamalla saadaan siis kartoitettua aineiston rikkautta eli selvitettyä, mitä tutkimusaiheeseen liittyvää siellä on. Näin saadaan monipuolinen käsitys aineistosta, ja tästä on hyvä jatkaa varsinaiseen analyysiin, tiivistämiseen ja tulkintaan. (Koodaus n.d.)

Haastatteluaineistoa purkaessamme ja koodatessamme pidimme kuitenkin asiakaspalveluraadin vetäjien haastatteluaineiston erillään, koska halusimme erottaa työntekijänäkökulman asiakasnäkökulmasta ja mahdollistaa myöhemmän vertailun näiden näkökulmien välillä opinnäytetyössämme. Aineiston teemoittelun kannalta huomionarvoisena voidaan mielestämme nähdä se, että useimmat asiakaspalveluraadin jäsenten haastatteluaineistosta nostamamme teemat toistuivat myös asiakaspalveluraadin vetäjien haastatteluaineistoa koodatessamme.

Toisaalta on kuitenkin huomioitava myös Hirsjärven ja Hurmeen (2010: 173) esittämä näkökulma, jonka mukaan teemoittelulla voidaan tarkoittaa aineiston analyysimenetelmää, jossa aineiston analyysivaiheessa tarkastellaan erilaisia aineistosta nousevia piirteitä, jotka ovat yhteisiä useammalle haastateltavalle. Piirteet saattavat pohjautua teemahaastattelun teemoihin ja odotettavaa onkin, että ainakin lähtökohtateemat nousevat esiin. Sen lisäksi tutkimuksesta saattaa tämän lisäksi tulla esille lukuisia muita teemoja, jotka ovatkin lähtökohtateemoja mielenkiintoisempia.

Teemoittelu voi olla periaatteessa luokituksen kaltaista, mutta siinä painottuu mitä kustakin teemasta on sanottu. Kaikkiaan on kyse laadullisen ainesiton pilkkomisesta ja ryhmittelystä erilaisten aihepiirien mukaan. Näin on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. (Tuomi – Sarajärvi 2004: 93.)

Analyysissa esiin nostetut teemat pohjautuvat lukijan tulkintoihin haastateltavien sanomisista. On erittäin epätodennäköistä, että kaksi haastateltavaa ilmaisisi saman asian täysin samoin sanoin, mutta tutkija koodaa ne kuitenkin samaan luokkaan. (Hirsjärvi – Hurme 2010: 173.)

## **7 Tulokset**

Opinnäytetyömme tulokset olemme ryhmitelleet aineistolähtöisen analyysin pohjalta esiin tulleiden, aineistossa useasti toistuvien teemojen mukaisesti. Tällaisiksi teemoiksi muodostuivat asiakaspalveluraadin toimintaan liittyen vuorovaikutukseen liittyvät ulottuvuudet, ammatillisen ja toisen tiedon merkitykset, vaikuttaminen palveluiden kehittämiseen asiakasosallisuuden volyymin lisääminen sekä Keräämästämme haastatteluaineistosta esimerkiksi valitsemamme sitaatit olemme koodanneet selvyuden vuoksi siten, että kirjaintunnus J tarkoittaa asiakaspalveluraadin jäsenen sanomaa ja kirjaintunnus V asiakaspalveluraadin vetäjän sanomaa.

Asiakaspalveluraadin jäsenistä kolme kertoi jäsenyytensä asiakaspalveluraadissa alkaneen jonkin toisen sosiaalisen sisällä toimivan ryhmän kautta. Yhdelle jäsenistä oli soitettu ja pyydetty mukaan asiakaspalveluraatiin. Yksi haastateltavista ei enää muistanut, miten jäsenyys oli alkanut alun perin ja yksi oli tullut mukaan toimintaan tuttavien pyynnöstä (Haastattelu 2011a).

Haastattelemamme jäsenet kuvasivat asiakaspalveluraatia asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia tutkivaksi toimintamuodoksi, jonka tavoitteena on asiakkaiden näkökulmasta kiinnittää huomiota sosiaalisen tehtävän työn epäkohtiin ja tuoda näitä epäkohtia esille kehittämissä ehdotusten kautta. Jäsenistä suurin osa painotti myös asiakaspalveluraadin roolia sosiaalisena tapahtumana, jossa vastavuoroinen vuorovaikutus koettiin tärkeänä elementtinä. Haastattelun tuloksien mukaan asiakaspalveluraadin vetäjät olivat asettaneet alkutavoitteet asiakaspalveluraadin toiminnalle toiminnan markkinoinnin ja ensimmäisen asiakaspalveluraadin jäsenten rekrytoinnin mahdollistamiseksi (Haastattelu 2011b).



## 7.1 Vuorovaikutuksen ulottuvuudet

### 7.1.1 Jäsenten välillä

Kaikki haastattelemamme asiakaspalveluraadin jäsenet toivat haastattelujen aikana esille uusien sosiaalisten suhteiden ja suhteiden lähenemisen merkittävänä asiakaspalveluraadin toiminnassa. Tämä ilmeni muun muassa siten, että jäsenet kutsuivat toisiaan kavereiksi ja ryhmää kaveripiiriksi, vaikkeivät tunteneetkaan suurin osa toisiaan entuudestaan. Useimmat haastateltavat mainitsivat myös vaitiolovelvollisuuden ja luottamuksen merkityksen kertoessaan asiakaspalveluraadin vuorovaikutuksesta jäsenistön välillä. Vaitiolovelvollisuuden merkitys ilmeni haastateltavien kokemana turvallisuuden tunteena ryhmän ilmapiiriä kohtaan; jäsenet kokivat turvalliseksi kertoa omista henkilökohtaisista asioistaan ja mielipiteistään ilman pelkoa siitä, että nämä asiat leviäisivät asiakaspalveluraadin ulkopuolelle.

Suurin osa haastateltavista jäsenistä myös kuvasi asiakaspalveluraatia mahdollistavana foorumina keskustella toisten samassa asemassa olevien ihmisten kanssa. Tämä ilmeni siten, että haastateltavat kokivat vaikeaksi alkaa keskustelemaan muiden sosiaaliaseman asiakkaiden kanssa esimerkiksi kadulla. Jäsenet kuvasivat toisiaan kavereiksi ja jäsenet kertoivat olevansa yhteyksissä toisiinsa myös asiakaspalveluraadin tapaamiskertojen ulkopuolella.

Puolet haastattelemistamme jäsenistä koki, että kaikkien jäsenten ryhmään sitoutuminen on tärkeää asiakaspalveluraadin toimivan yhteishengen kannalta. Tämä ilmeni muun muassa jäsenten kokemuksena sanktioiden riittämättömyydestä jäsenen jättäessä useita asiakaspalveluraadin kokouksia väliin. Tämä ilmeni kolmen raatilaisen toiveena siitä, että Helsingin seudun liikenteen matkakorttietu otettaisiin pois niiltä jäseniltä, jotka eivät osallistu aktiivisesti raadin tapaamisiin.

### 7.1.2 Jäsenien ja Vetäjien välillä

Kaikki haastateltavat asiakaspalveluraadin jäsenet kokivat suhteen vetäjiin muuttuneen läheisemmäksi raadin toiminnan aikana. Haastateltavat kuvasivat suhdetta vetäjiin tasavertaiseksi ja vetäjiä kavereiksi. Lisäksi asiakaspalveluraadin jäsenet kokivat, että varsinaista asiakkaan ja työntekijän vastakkainasettelua ei ollut nähtävissä asiakaspalveluraadin toiminnassa.

J: Kyl nuo meidän asiat on toiminut ja ennen kaikkea kaveripiiri on kasvanut. Tää on aika tiukka kaveripiiri, mikä täs on. Siihen kuuluu sit myös nää työntekijät, et ne on samanlailla kavereita kuin me ollaan tässä. Ilman, että siihen aina liitetään joku raha, mikä pyydetään tai jotain..

J: ..mut muutenhan me ollaan niinku kavereita keskenään et ei siinä oo mitään niinku semmosta vastakkaisuutta, et siinä ois työntekijöitä ja asiakkaita , et samaa poppoota ollaan.

Vetäjät kokivat myös roolinsa erilaiseksi suhteessa sosiaaliaseman arjessa tehtävään yksilötyöhön. Haastateltavat kokivat, että yksilötyö toi mukanaan enemmän rajoituksia muun muassa toimeentulotuen myöntämisperusteiden kautta. Asiakaspalveluraadin toiminnassa vetäjät kokivat roolinsa kiitollisempänä ja palkitsevampana suhteessa yksilötyöhön. Tähän vaikuttavana tekijänä vetäjät näkivät mahdollisuuden toimia yhdessä raadin jäsenten kanssa yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi eli asioiden eteenpäin viemiseksi.

V: ..ja nyt me ollaan kolme vuotta tunnettu noi tyypit niin mehän ollaan niiden kanssa kavereita, me ollaan niinku silleen, sillee heille hyvin tuttuja. He on meille, et kylhä se niinku on niin erilainen rooli on tavallaan ku muuten asiakas-työntekijä-rooli, et siinä me ollaan niin toisenlaises roolis.

Asiakaspalveluraadin vetäjät kokivat tärkeäksi asiakaspalveluraadin toiminnan kannalta erityisesti sen, että heitä oli kaksi vetämässä asiakaspalveluraatia, varsinkin asiakaspalveluraadin aloitusvaiheessa. Perusteena haastattelivat mainitsivat tälle vetäjään kohdistuvan paineen asiakaspalveluraadin toiminnan kokonaisuutta ylläpitäessä ja samanaikaisesti jäsenistön tunnetilojen vastaanottamisen. Toisaalta vetäjät kokivat tärkeänä myös mahdollisuuden jakaa asiakaspalveluraadin toiminnassa esiin tulleet haasteet työparin kanssa.

Raadin vetäjät kokivat kokousten esityslistojen väljyyden tärkeänä osana asiakaspalveluraadin toimintaa. Vetäjät kokivat väljyyden tärkeäksi asiakkaan äänen kuulemisen, jäsenten vapaamuotoisen keskustelun ja mukavan ilmapiirin säilyttämisen mahdollistamiseksi. Vetäjät näkivät kokouskäytännössä hyvänä puolena, että kokoukset eivät olleet liian virallisia, vaan pikemminkin vapaamuotoisia, mikä mahdollisti vetäjien mukaan raadin kokousten mukavan ilmapiirin säilymisen. Asiakaslistojen väljyyden raadin vetäjät kokivat merkittävänä seikkana myös asiakkaan äänen kuulemisen mahdollistamisen näkökulmasta. Vetäjät kokivat tärkeäksi oman innostuksena asiakaslähtöistä työmenetelmää kohtaan ja korostivat asiakkaan asiantuntijuuden tärkeyttä sosiaalialan palveluita kehitettäessä.

Suurin osa jäsenistä koki kokouskäytännössä myös positiiviseksi kokousten vapaamuotoisuuden ja tätä kautta syntyvän joustavuuden. Puolet jäsenistä koki, että liiallinen järjestelmällisyys kokouksissa aiheuttaisi kankeutta ja kaavoihin kangistumista. Toisaalta yksi jäsenistä koki nykyistä hieman tiukemmat säännöt puheenvuorojen jakamisessa tärkeänä, jotta kokouksissa pystyttäisiin käsittelemään useampia asioita.

Suurin osa jäsenistä koki kuitenkin myös tärkeäksi, että vetäjät asettivat tarpeen tullen rajat puheenvuoroille ja asiasisällöille. Vetäjät kokivat myös reunaehtojen asettamisen kehittämis ehdotusaihepiireille olennaisena realiteettien säilymisen kannalta, koska jotkin asiakaspalveluraadin antamat kehittämis ehdotukset saattoivat olla epärealistisia. Tällaisena voidaan nähdä esimerkiksi haastatteluissa esiin tulleet lapsilisän huomioimatta jättäminen tuloksi toimeentulotukilaskelmissa ja Helsingin seudun liikenteen matkalipun veloitusetta saaminen kaikille toimeentulotukiasiakkaille, jotka edellyttäisivät lainsäädäntötason muutosta. Vetäjät kertoivat käyvänsä myös neuvottelua johtoportaan kanssa siitä, mitkä kehittämis ehdotukset olisivat mahdollisia ja mitkä eivät.

### 7.1.3 Jäsenten, vetäjien ja ulkopuolisten ryhmien välillä

Kaikki haastattelemamme asiakaspalveluraadin jäsenet kertoivat kohdanneensa ongelmia kertoessaan asiakaspalveluraatiin kuulumisestaan muille asiakaspalveluraadin

ulkopuolisille sosiaaliaseman asiakkaille. Tämä ilmeni muun muassa siten, että osapuoli jolle toiminnasta kerrottiin, epäili asiakaspalveluraadin jäsenten pääsevän käsiksi heidän henkilökohtaisiin tietoihinsa ja keskustelevan näistä asioista kokouksissa.

J: Kun ihmiset on käsittänyt tän hieman väärin kun ne luulee et me pengotaan vaan niiden asioita. mutta eihän me kosketa mihinkään niiden papereihin tai katota niitä. Ja sit täytyy hieman oikoa sitä et ei, ei, ei, vaan ehdottakaa jotain kivaa, mitä haluaisitte tai jos on joku epäkohta.

Haastateltavista suurin osa toi myös esille, että he olivat joutuneet korjaamaan asiakkaiden väärinkäsityksiä liittyen asiakaspalveluraadin toimintaan ja samat haastateltavat kokivat myös, että asiakaspalveluraadin toiminnasta olisi hyvä tiedottaa enemmän myös muille asiakkaille väärinkäsitysten välttämiseksi. Asiakaspalveluraadin jäsenet toivat haastattelussa esille, että he ovat toisinaan tuoneet käsiteltäväksi kehitysehdotuksia myös raadin ulkopuolisilta sosiaaliaseman asiakkailta.

Asiakaspalveluraadin vetäjät puolestaan kokivat, että asiakaspalveluraadin perustaminen sosiaaliasemalle oli saattanut synnyttää epäluuloisuutta ja vastahankaisuutta toiminnan alkuvaiheessa. Haastateltavien mukaan sosiaaliaseman työntekijöiden epäluulot ilmenivät muun muassa pelokkuutena asiakkaiden vaatimusten kasvua kohtaa asiakkaiden saadessa lisää tietoa sosiaaliaseman palveluista.

Haastateltavat kokivat, että eivät olleet saaneet riittävästi palautetta kehittämis ehdotusesityksistään ylemmältä taholta, PATSAS -ryhmältä ja sosiaaliaseman johtoportaalta. Suurin osa haastateltavista toivoi palautetta ylemmältä taholta liittyen siihen, miten raadin esittämät kehittämis ehdotukset olivat edenneet. Lisäksi raatilaiset toivoivat perustelua sille, miksi jokin kehitysehdotus oli edennyt ja jokin ei. Osa haastateltavista koki palautteen saannin tärkeänä kuulluksi tulemisen kokemuksen kannalta ja yksi haastateltavista mainitsi palautteen roolin tärkeyden olevan suhteessa toiminnan kokemiseen mielekkäänä.

J: Katotaan niinku, niin tarpeelliseksi näitä asioita, et ei nyt ihan turhaan istuta täällä. Mitäs sitä kannattaa maailmaa parantaa, jos ei se siit parane yhtään.

J: No mikä täs aikasemmin on tullut et saataisiin kuulla niistä ehotusten vastaanotosta sieltä ylemmältä taholta et olis.. että sieltä päin tulis sit infoa myös meille päin. Et joko ihan et onko sitä otettu et onko se menossa ettei oltais vaan ihan tietämättömiä kaikesta.

Asiakaspalveluraadin vetäjät kokivat tarpeelliseksi PATSAS -tukiryhmän olemassaolon. Haastateltavat kuvasivat tukiryhmän olennaiseksi kehitysehdotusten eteenpäinviemisen, oman työn ohjaamisen ja kokemusten käsittelyn kannalta. Vetäjät kokivat, että sosiaaliaseman päällikkö oli kuunnellut asiakaspalveluraadin kehittämisehdotukset, mutta kehittämisehdotusten vieminen laajemmin sosiaalisen ja taloudellisen tuen johtoportaan tapahtui hyvin hitaasti. Haastateltavat kokivat tärkeäksi myös sosiaaliaseman johdon tarjoaman kannustuksen raadin toiminnan aloittamiselle. Tämä ilmeni muun muassa päälliköiden myönteisenä suhtautumisena asiakaspalveluraadin toiminnan aloittamiseen. Toisaalta vetäjät kokivat, että asiakaspalveluraadin kehittämisehdotusten eteenpäin vieminen vaatisi uusia vaikutuskanavia, koska nykyisessä toiminnassa kehittämisehdotukset etenevät vain tiettyyn pisteeseen asti. Kehittämisehdotukset pysähtyvät sosiaaliasemakohtaiselle tasolle.

V: Et me kuullaan nää asiat niin ei siit kauheest oo muuta hyötyä ku et meil on ihan kivaa keskenään mut et ei siel vie asiaa hirveesti eteenpäin.

V: Ehkä turhauttavaa on ollu siinä kohtaa, ku tuntuu et asiat ois olemassa, mut me saada niit eteenpäin, et tavallaan valta ei riitä viemään asiaa eteenpäin niin se on niinku ehkä semmonen musta aika hankala kohta, että..

## 7.2 Ammatillinen tiedon ja toisen tiedon merkitys

Kaikki haastateltavat jäsenet kokivat saaneensa asiakaspalveluraadin kautta lisää tietoa sosiaaliaseman palveluista ja muun muassa toimeentulotuen myöntämisen perusteista.

Yksi haastateltavista mainitsi myös pystyneensä neuvomaan tuttaviaan sosiaalipalveluihin ja toimeentulotukeen liittyvissä asioissa. Raadin vetäjät kokivat myös, että asiakaspalveluraadin jäsenillä ei välttämättä ollut riittävässä määrin tietoa toimeentulotuen myöntämisen perusteista sekä sosiaaliaseman tarjoamista palveluista huolimatta pitkäaikaisesta toimeentulotukiasiakkuudesta.

J: Vähän silleen mä oon miettinyt, et pitäis osata eka pelin säännöt ja sitten pelata. Mä en oo osannu ikinä pelata, enkä osaa pelin sääntöjä. Se johtuu siit, etten mä osaa niit pelin sääntöjä, niin mä en osaa pelata. Eli on hakusessa yks sun toinen asia - niinku monella on – ne ei tiedä, mitä täällä vois saada niinku apua tai missä vois neuvoa asioissa, ottaa yhteyttä tai tämmösiä..

Asiakaspalveluraadin jäsenet kokivat tärkeäksi erityisesti Elämä vastatuudessa -oppaan kokoamisen. Opas on suunnattu uusille sosiaaliaseman asiakkaille ja oppaan tarkoituksena on olla tiivis tietopaketti sekä sosiaaliaseman että muiden sosiaaliviraston tarjoamien palveluista. Raatilaiset kokivat olevansa olennaisessa asemassa oppaan luomisessa, koska he tiesivät henkilökohtaisesti asiakkaan näkökulmasta, mitä oppaaseen tarvitaan ja mitkä asiat sosiaalialan palveluista ja toimeentulotuesta olisi hyvä tietää uutena asiakkaana. Jäsenet kokivat myös tärkeäksi, että saivat vaikuttaa oppaan kirjoitusasuun ja kieleen, koska kokivat tämänhetkisten sosiaaliviraston oppaiden olevan kirjoitettuja liiaksi byrokratian kielellä.

Toisaalta osa haastateltavista jäsenistä toi myös esille toiveen, että raadin jäsenistöön kuuluisi myös esimerkiksi vammaispalveluita käyttävä henkilö, joka osaisi tuoda enemmän tietoutta koskien kyseisiä palveluita oppaan kokoamiseen. Raatilaiset kokivat haastavana oppaan kokoamisessa juuri kirjoittamisen palveluista, joista heillä ei ollut henkilökohtaisesti kokemusta.

### 7.3 Vaikuttaminen palveluiden kehittämiseen

Asiakaspalveluraadin jäsenet ja vetäjät kokivat asiakaspalveluraadin yhtenä aikaansaamana vaikutuksena olleen tiedottamisen lisäämisen sosiaaliasemalla. Tiedottamisen lisäämiseen asiakaspalveluraati oli vaikuttanut käytännössä muun

muassa seuraavilla tavoilla: toimeentulotuen myöntämisperusteiden postittaminen asiakkaille kotiin päätösten mukana aina vuoden alussa ja Elämä vastatulessa oppaan suunnittelu, toteutus ja jakaminen uusille asiakkaille. Jäsenet kokivat myös päässeensä vaikuttamaan muun muassa osallistuessaan Lännen paletti tapahtumaan sekä päästessään käymään Pakilan työkeskukseen kommentoimaan toimeentulotukena myönnettävien huonekalujen kehittämistarpeita.

Tulosten mukaan vetäjät kokevat, että asiakaspalveluraadin aikaansaamat vaikutukset painottuvat muutoksien aikaansaamiseen pienissä asioissa, kuten esimerkiksi edellä mainittu toimeentulotuen myöntämisperusteiden postittaminen asiakkaille. Vetäjät kuvasivat ehkä merkittävimmäksi saavutetuksi vaikutukseksi asiakkaiden mukaan ottamisen osaksi sosiaaliaseman palveluiden kehittämistä. Tärkeänä vetäjät mainitsivat tästä näkökulmasta myös sen, että asiakkaille annetaan mahdollisuus kertoa oma mielipiteensä heille kohdistetuista palveluista ja samalla pystytään myös lähestymään asiakasosallisempaa ja asiakaslähtoisempää orientaatiota sosiaaliasemalla tehtävässä asiakastyössä.

V: Pienin askelin, semmosia pieniä juttuja. Se nyttien ylipäänsä, et avataan näitä meidän byrokratian juttuja, et otetaan näit meidän asiakkaita mukaan erilaisiin juttuihin, sanomaan oma mielipiteensä.

V: ..että ei oo mitää salajuttuu tää mitä tehään – et et tää on ihan julkist tää kaikki et lakisäätöist oikeutta, et asiakkaat pääsee asiantuntijoiks omassa asiassaan..

#### 7.4 Asiakasosallisuuden volyymin lisääminen

Vetäjät kokivat asiakasosallisuutta mittaavien mittareiden kehittämisen erittäin tärkeänä tekijänä suhteessa asiakaspalveluraadin kaltaisen toiminnan levittämisessä muillekin sosiaaliasemille. Vetäjät näkivät asiakasosallisuusmittarit tärkeänä, jotta sosiaalivirasto pystyy mittaamaan asiakaspalveluraadilla saavutetun asiakasosallisuuden lisääntymisen ja tätä kautta tekemään päätöksen mahdollisten asiakaspalveluraatien aloittamisesta muillakin sosiaaliasemilla.

Kaikki jäsenet kokivat tärkeäksi ja toivottavaksi, että asiakaspalveluraateja perustettaisiin myös muille sosiaaliasemille, jotta saataisiin enemmän erilaisia näkökulmia ja mielipiteitä sosiaaliasemien palveluiden kehittämiseksi. Asiakaspalveluraadin jäsenet kokivat toiminnan levittäytymisen tärkeänä myös kehittämis ehdotusten vaikuttavuuden kannalta, koska suurempi joukko mahdollistaisi asiakkaiden äänen kuulluksi tulemisen. Pelkkään aloitelaatikon kaltaiseen ratkaisuun tyytyminen ei ollut jäsenten näkemyksen mukaan riittävää asiakasnäkökulman saamiseksi.

Kaikki haastattelemamme asiakaspalveluraadin jäsenet toivat esille myös mielenkiintonsa ja halukkuutensa lähteä esittelemään asiakaspalveluraadin toimintaa myös jatkossa raadin toiminnasta kiinnostuneille tahoille. Tämä ilmeni muun muassa toiveena päästä antamaan neuvoja siitä, mitä asiakaspalveluraadin toiminnassa kannattaa ottaa huomioon, taholle, joka olisi asiakaspalveluraatia perustamassa.

J: Et tää asiakasraati tää on yhdellä sosiaaliasemalla, et se on niin pieni ryhmä et mahdollisuus saada äänensä kuulumaan kun tää on niin pieni.

## **8 Tutkimus etiikan ja luotettavuuden valossa**

Olemme pyrkineet säilyttämään haastateltavien anonymiteetin tutkimuksessa. Tutkimuksen aineistonkeruuseen eli haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista ja haastateltavilta pyydettiin erillinen kirjallinen suostumus haastatteluun osallistumiseen ja kerätyn aineiston hyödyntämiseen opinnäytetyössämme (Liitteet 2 ja 3). Haastateltaville annettiin myös kirjallisen suostumusdokumentin allekirjoittamisen yhteydessä saatekirje, jossa haastateltaville kerrottiin tutkimuksen tarkoitus ja tavoite (Liite 1). Tutkimukseen osallistuvat henkilöt jäävät nimettömiksi tutkimustuloksia julkaistaessa. Tutkimustietoja emme tule käyttämään muuhun kuin haastateltaville luvattuun tarkoitukseen. Kerroimme haastateltaville myös ennen haastattelujen toteuttamista, että olemme vaitiolovelvollisia, jonka toivoimme lisäävän haastateltavien avoimuutta.



Haastateltavat valikoituivat tutkimukseemme harkinnanvaraisen otoksen perusteella. Haastattelimme kaiken kaikkiaan kuutta asiakaspalveluraadin jäsentä kymmenestä. Itse haastattelujen sopiminen tapahtui raadin vetäjien välityksellä, joten emme voi olla varmoja, miten haastateltavat loppujen lopuksi valikoituivat. Toiveenamme kuitenkin alun alkaen oli, että vetäjät välittävät haastattelupyynnön kaikille raadin jäsenille. Mahdollisesti tutkimuksen tulokset saattaisivat olla eriävät, mikäli myös neljä muuta raadin jäsentä olisivat olleet haastateltavina.

Olemme pyrkineet kuvaamaan tutkimusprosessin kulun mahdollisimman tarkasti, jotta tutkimus on haluttaessa toistettavissa. Olemme pyrkineet myös perustelemaan tekemämme valinnat opinnäytetyössämme ja kertoneet, miten päädyimme valitsemaan itse tutkimusotteen, tutkimusmenetelmän ja analyysimenetelmän. Tutkimuksemme tulokset eivät kuitenkaan ole yleistettävissä, koska haastattelemamme kohderyhmän kokemukset ovat subjektiivisia ja tutkimme opinnäytetyössämme asiakaspalveluraadin pilottimallia, jonka toiminta on jo loppunut. Toisin sanoen opinnäytetyömme tulokset eivät välttämättä toistuisi, vaikka tutkittavana olisi vastaavanlainen toiminta kuten esimerkiksi Läntisen sosiaalikeskuksen seuraava asiakaspalveluraati.

Haastattelun tuloksiin on saattanut vaikuttaa myös ryhmähaastattelun valinta yhdeksi aineistonkeruumenetelmäksi, koska ryhmähaastattelussa haastateltava saattaa jättää ilmaisematta eriävän mielipiteensä ryhmän kontrollin vuoksi. Jos haastateltavia yhdistää jokin ryhmän jäsenyys tai vaikkapa yhteinen harrastus, niin ryhmän kontrolloiva vaikutus voi olla olennainen. (Sulkunen 1998: 265.)

Eskolan ja Suorannan (2005: 214) mukaan useamman havainnoitsijan käytöllä koetetaan varmistaa tutkimuksen objektiivisuus. Pyrimme säilyttämään objektiivisuuden mahdollisuuksiemme mukaan opinnäytetyömme prosessissa ja varsinkin aineistoa analysoidessa työskentelemälle yhdessä. Tunnustamme toisaalta kuitenkin tekemiemme tulkintojen subjektiivisuuden ja mahdollisen vaikutuksen tutkimuksemme tuloksiin ja johtopäätöksiin varsinkin, koska lähdimme rakentamaan opinnäytetyömme aineiston koodiluetteloa aineistolähtöisestä näkökulmasta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että nostimme aineistosta teemat, jotka toistuivat

siinä useasti. Puhdasta aineistolähtöisyyttä voidaan kyllä epäillä yhtä paljon kuin ajatusta puhtaasta havainnosta, sillä voi hyvin kysyä, mitä aineistosta sitten oikeastaan etsitään jos siihen ei sovi ottaa minkäänlaista näkökulmaa. (Eskola - Suoranta 2005: 152.)

Aineistosta nostamamme teemat perustuvat subjektiivisiin tulkintoihimme. Eskolan ja Suorannan mukaan (2005: 156) aineistoista itsestään ei nouse yhtään mitään vaan kyseessä on tutkijan konstruktio. Ja vaikka tutkija kuinka pyrkisi kuuntelemaan ja ymmärtämään aineistoaan, niin silti häntä ainakin piiloisesti ohjaavat tutkimuksen tarkoitukset, oma lukeneisuus ja aikaisemmat teoriat. Näin ollen aineistolähtöinen analyysi idealistisista lähtökohdistaan huolimatta on jonkinlainen sekoitus tutkijan ennakkoluuloja ja aineiston tulkintaa.

## **9 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset**

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tutkia, millaisia elementtejä asiakaspalveluraadin toiminnassa on nähtävissä ja millaisia mahdollisia kehittämistarpeita raadin pilottimallin jäsenet ja vetäjät toivat esille. Tarkoituksenamme oli luoda kuvaus Läntisellä sosiaalialueella toimineen asiakaspalveluraadin pilottimallin toiminnasta tarjoten samalla mahdollisuus muille asiakaspalveluraadin perustamista pohtiville tahoille tutustua kyseisen raadin vetäjien ja jäsenten kokemuksiin. Elementillä voidaan tarkoittaa perusainesta tai perusosaa (Suuri suomalainen sivistyssanakirja 2000).

Päällimmäisen tutkimuskysymyksemme mukaisesti tutkimme, millaisia elementtejä asiakaspalveluraadin toiminnassa ilmenee. Aineistosta nostamiemme teemojen mukaisesti elementit liittyvät asiakaspalveluraadin toiminnassa ammatillisen tiedon ja toisen tiedon luonteeseen, asiakasosallisuuden volyymin lisäämiseen, vuorovaikutukselliseen ja vaikuttavuuden ulottuvuuteen. Toisaalta niin sanotusti alatutkimuskysymyksen mukaisesti tarkoituksenamme on vastata kysymykseen,

millaisia kehittämistarpeita asiakaspalveluraadin jäsenet ja vetäjät kokisivat asiakaspalveluraadin toiminnassa olevan kokemuksensa pohjalta.

Tarkastelimme asiakkaiden ja vetäjien kokemuksia ja tätä kautta asiakaspalveluraadin toiminnasta nostamiimme elementtejä asiakkaan osallistumisen, asiakasosallisuuden ja kumppanuuteen perustuvan asiakassuhteen, vuorovaikutuksen ja toisen tiedon näkökulmasta. Käyttämämme teoreettinen viitekehys perustuu toisaalta asiakaspalveluraadin toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin sekä toisaalta opinnäytetyömme aineistosta nostamiimme teemoihin. Teoreettinen viitekehys ja nimeämämme elementit liittyvät ja sulautuvat tiukasti toisiinsa.

Ensimmäisenä elementtinä voidaan puolestaan nähdä vuorovaikutuksen vastavuoroisuus ja luottamuksellisuus toimijoiden kesken. Asiakassuhteen vuorovaikutuksen voidaan nähdä lähestyneen dialogista orientaatiota jäsenien kuvatessa sekä suhdetta toisiinsa että vetäjiin luottamukselliseksi, vastavuoroiseksi, tasavertaiseksi sekä toimintaa yhteisiin tavoitteisiin pyrkiväksi, jotka nähdään dialogisuuden keskeisinä piireinä. Tulosten mukaan asiakaspalveluraadin voidaan nähdä mahdollistaneen dialogisen vuorovaikutussuhteen synnyn niin jäsenten kuin jäsenten ja työntekijöiden välillä. Jäsenten ja vetäjien vuorovaikutussuhteessa on nähtävissä myös kumppanuussuhteeseen perustuvan sosiaalityön elementtejä. Jäsenet kokivat tullessa kuulluiksi johtoportaan palautteen puuttumisesta huolimatta sekä saaneensa lisää tietoutta sosiaaliaseman tarjoamista palveluista ja toimeentulotuen myöntämisen perusteista. Lisäksi kumppanuussuhteelle luonteenomaisena piirteenä aineistossa esiintyi toiminnalle yhteistoiminnassa asetetut ja muotoillut tavoitteet, joita kohti sekä jäsenet ja vetäjät kuvasivat pyrkineensä. Toisin sanoen dialogiselle asiakasorientaatiolle luonteenomaisena piirteenä asiakaspalveluraati toimi sekä vetäjien että jäsenien ehdoilla.

Keskeisenä elementtinä tässä suhteessa esiintyy myös koettu työntekijän roolin muutos. Sekä itse raadin vetäjät että jäsenet kokivat vetäjänroolin eroavana suhteessa sosiaaliasemalla tehtävään yksilötyöhön. Vetäjät kokivat roolinsa suhteessa yksilötyöhön palkitsevammaksi ja kokivat helpommaksi olla asiakkaiden puolella

asiakaspalveluraadin toiminnassa. Toisaalta jäsenet hyväksyivät ja osittain toivoivatkin vetäjien asettamia tavoitteita toiminnalle. Vetäjien orientaation asiakastyössä voidaan nähdä lähestyvän asiakaskeskeisyyden sijasta dialogisuutta, koska vetäjät eivät olleet myötäilleet liiaksi jäsenten eli toisin sanoen asiakkaiden kaikkia ehdotuksia ja ideoita, vaan asettaneet tietyt reunaehdot.

Asiakaspalveluraati koettiin jäsenten keskuudessa vertaisten kohtaamisen mahdollistavana toimintamuotona. Jäsenten kokemusten mukaan sosiaaliaseman asiakkaana he eivät olleet kokeneet vertaisuuden synnyttäneen spontaania yhteydenpitoa toisiin samassa asemassa oleviin asiakkaisiin. Tulosten mukaan asiakaspalveluraadin toiminnan osana voidaan nähdä pyrkimys synnyttää spontaania vuorovaikutusta vertaisten välillä, joka on ammattilaisten aktivoimaa. Asiakaspalveluraadissa vetäjät vastasivat toiminnan alkutavoitteiden asettamisesta sekä jäsenistön kokoamisesta. Jäsenet kokivat asiakaspalveluraadin mahdollistavana foorumina kohdata toisia samassa asemassa olevia henkilöitä, minkä he kokivat myös mielekkääksi. Kolmantena elementtinä esiintyy asiakaspalveluraati vertaisten kohtaamisen mahdollistavana foorumina.

Neljäntenä elementtinä nimeämme jäsenten sosiaalisen verkoston laajenemisen. Jäsenet kokivat toiminnan tuoneen sisältöä arkipäiväänsä ja synnyttäneen uusia sosiaalisia suhteita. Jäsenet kokivat uusien sosiaalisten suhteiden syntymisen tärkeänä ja olennaisena osana asiakaspalveluraadin toimintaa. Tulosten mukaan voidaan päätyä siihen johtopäätökseen, että vertaisyhteisöön kuuluminen on voimavara jäsenten arjessa.

Viidentenä elementtinä asiakaspalveluraadin toiminnassa on nähtävissä jaettu asiantuntijuus, jolla tarkoitamme ammatillisen ja toisen tiedon vastavuoroisuutta. Tulosten mukaan asiakaspalveluraadin toiminnassa voidaan nähdä läsnä jaetun asiantuntijuuden näkökulma asiakkaan tuodessa omaa subjektista näkökulmaansa esiin sosiaalialan palveluista ja työntekijän tuntiessa palveluiden antamat mahdollisuudet. Asiakaspalveluraadin vetäjien edustaman ammatillisen tiedon ja raatilaisten edustaman toisen tiedon voidaan nähdä kohdanneen toisensa lisäksi vastavuoroisessa

vuorovaikutussuhteessa. Tämän näkökulman voidaan nähdä tulevan esiin muun muassa asiakaspalveluraadin jäsenten salliessa vetäjien rajojen asettamisen, vetäjien kokiessa tärkeäksi antaa tilaa asiakkaiden kuulemiselle kuitenkin toiminnan realiteettien asettamista unohtamatta toiminnan mielekkyyden kannalta, raadin jäsenten kokiessa voineensa kertoa mielipiteensä arastelematta ja kokiessa saaneensa lisää tietoa sosiaaliaseman palveluista sekä syventyneen ymmärryksen synnyttyä jäsenten ja vetäjien välillä. Tästä näkökulmasta toiminnan voidaan nähdä toteuttaneen dialogisuutta, koska toiminta on tapahtunut molempien ehdoilla.

Asiakaspalveluraadin voidaan nähdä toteuttaneen tavoitteensa asiakkaiden osallistumisesta keskusteluun ja ideoiden tuomiseen suunniteltaessa ja kehitettäessä sosiaaliaseman palveluja. Asiakkaat kokivat tullessa kuulluiksi ainakin raadin vetäjien taholta. Lisäksi jäsenet kokivat voineensa ilmaista mielipiteensä. Toisaalta myös vetäjät toivat esille halunsa mahdollistaa asiakkaiden kuulemisen muun muassa esityslistan väljyydellä. Tulosten mukaan asiakaspalveluraadin toiminnan ei nähdä jäävän vain pelkän puheen ja retoriikan tasolle asiakaslähtöisyyden, osallistumisen ja kumppanuuden ollessa kyseessä. Kuudenneksi elementiksi nimettäköön näin ollen asiakaspalveluraati asiakkaan osallistumisen mahdollistajana sosiaaliaseman palveluita kehitettäessä.

Asiakaspalveluraadin toiminnassa ei voida nähdä asiakasosallisuuden toteutuvan täysin, koska jäsenet eivät kokeneet saaneensa täyttä varmuutta siitä, että heitä on kuultu johtoportaan taholta. Tämä ilmeni muun muassa jäsenten toiveessa saada palautetta kehitysehdotuksistaan ja perusteluja ehdotusten hylkäämiselle. Toisaalta tulosten mukaan asiakaspalveluraadin toiminnassa esiintyy myös osallisuuteen viittaavia elementtejä jäsenten kokiessa olevansa olennaisessa roolissa kehitettäessä sosiaaliaseman palveluita asiakasnäkökulmasta muun muassa Elämä vastatuulella -oppaan suunnittelun ja toteuttamisen myötä. Vetäjät kokivat tärkeäksi asiakasnäkökulman mukaan ottamisen mietittäessä palveluiden kehittämistä. Viimeisenä elementtinä nimeämme osittaisen asiakasosallisuuden.

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli vastata myös kysymykseen, mitä kehitettävää jäsenet ja vetäjät näkisivät asiakaspalveluraadin toiminnassa olevan kokemuksensa perusteella. Jäsenten näkökulmasta ensinnäkin kehitettävää olisi palautteen saanti johtoportaalta, jotta he pystyisivät kokemaan asiakaspalveluraadin toimintaan osallistumisen hyödylliseksi ja mielekkääksi. Toisaalta asiakaspalveluraadin jäsenet toivoivat kattavampaa ja laajempaa tiedottamista asiakaspalveluraadin toiminnasta ja tavoitteista myös ryhmän ulkopuolelle, sosiaaliaseman muille asiakkaille ja sosiaaliasemille.

Vetäjät puolestaan kokivat kattavamman tiedottamisen tärkeäksi työyhteisön sisällä, jotta työyhteisössä mahdollisesti heräävät epäluulot vähenisivät ja asiakaspalveluraadin toimintaan suhtauduttaisiin kenties jatkossa myönteisemmin. Toisaalta vetäjät näkivät kehittämistarpeeksi myös riittävien vaikutuskanavien löytämisen ja asiakasosallisuusmittareiden kehittämisen, jotta asiakaspalveluraadin toiminnalla saavutetut hyödyt olisi mahdollista esittää tavalla, jonka myös sosiaalivirasto ymmärtää laajemmin.

## **10 Pohdinta**

Nähdäksemme asiakaspalveluraadin kaltaisen toimintamuodon levittämällä myös muille sosiaaliasemille voidaan nähdä olevan myönteisiä vaikutuksia työntekijän ja asiakkaan vastavuoroisen ymmärryksen lisääntymisen sekä sosiaalisten verkostojen syntymisen näkökulmasta. Toisaalta asiakaspalveluraatien perustamisen muille sosiaaliasemille voidaan nähdä perusteltuna myös lakisääteisestä näkökulmasta, jotta asiakkailla on mahdollisuus päästä osallistumaan heille suunnattujen palveluiden kehittämiseen. Kenties olisi kuitenkin ensiarvoisen tärkeää pohtia, miten olisi mahdollista lisätä asiakkaiden osallistumista sosiaaliaseman palveluiden kehittämiseen myös muiden asiakkaiden, ei vain asiakaspalveluraadin jäsenten muodostaman rajatun joukon, kohdalla. Opinnäytetyömme tuloksien mukaan asiakaspalveluraadin jäsenet kokivat aloitelaatikon kaltaisen ratkaisun riittämättömänä, jonka voidaan nähdä

kertovan toiveesta saada lisää mahdollisuuksia osallistua sosiaaliaseman palveluiden kehittämiseen.

Huomionarvoisena näemme myös, että vaikka asiakaspalveluraati toimintana toikin asiakkaita lähemmäksi viranomaisten hallinnoimaa ammatillista tietotaitoa, jäi asiakkaiden osallistaminen tähän tietotaitoon vajavaiseksi juuri kehitysehdotusten jatkokäsittelyyn valikoitumisen osalta. Toisin sanoen tutkimuksen tulosten perusteella voisi olettaa, että kehittämissuositusten realistisuus voi olla helposti arvioitavissa lainsäädännölliset ja vastuualuekohtaiset lähtökohdat tuntevien vetäjien ja PATSAS - tukiryhmän näkökulmasta, mutteivät välttämättä ainakin osittain asiaan ainakin osittain vihkiytymättömien asiakkaiden näkökulmasta. Mikäli asiakaspalveluraadin toiminnalla on tarkoitus pyrkiä asiakkaiden osallistumisen lisäksi varsinaisen asiakasosallisuuden lisäämiseen, voidaan jäsenten ja vetäjien kokemusten mukaan tulla siihen tulokseen, että asiakaspalveluraadin toiminnassa ei toteutunut osallistavalle sosiaalityölle ominainen piirre asiakkaan varmuudesta tullessa kuulluksi johtoportaan osalta.

Asiakkaiden osallisuuden kokemus jäi kuitenkin vajavaiseksi johtoportaalta saatavan palautteen puuttumisen myötä. Asiakaspalveluraadin voidaan nähdä toteuttaneen asiakasosallisuuden ihannetta aina tiettyyn rajaan asti: Asiakkaat on otettu mukaan palveluiden kehittämiseen jakamaan asiantuntijuuttaan yhdessä asiakaspalveluraadin vetäjien edustaman ammatillisen tiedon kanssa. Toisaalta asiakkaiden osallisuuden kokemuksen voidaan nähdä pysähtyvän alempien virkamiesten tasolle, koska asiakaspalveluraadin jäsenet eivät olleet saaneet suoraa palautetta ja perusteluita toisten kehittämissuositusten eteenpäin viemiselle ja toisten hylkäämiselle.

Toisaalta myös asiakaspalveluraadin pilottimallin jäsenien kehittämissuositusten vienti myös muille sosiaaliasemille saattaisi olla kannattavaa, mikäli toiminnan vaikuttavuutta ja asiakasnäkökulmaa sosiaaliasemilla tehtävissä töissä halutaan lisätä. Tällä tavalla myös toimintamuodon kautta mahdollisesti saatavat hyödyt olisivat myös muiden sosiaaliasemien nähtävissä.

Kenties myös tiedottaminen on olennaisessa osassa mietittäessä keskeisiä kehitysesityksiä asiakaspalveluraadin toimintaa liittyen. Muut sosiaaliaseman asiakkaat ja osittain työyhteisökin suhtautui asiakaspalveluraatiin epäilevästi ja ennakkoluuloisesti osittain juuri riittävän toiminnasta tiedottamisen puutteen vuoksi. Asiakaspalveluraadin ulkopuolisten tahojen lisääntynyt tieto voisi samalla lisätä myös ymmärrystä raatia sekä sen jäseniä että vetäjiä kohtaan.

Opinnäytetyömme olisi saattanut onnistua paremmin, mikäli meillä olisi ollut riittävästi aikaa saada varmuus tekemiemme tulkintojen oikeuden varmuudesta ja esiluetuttaa opinnäytetyö haastattelemillamme henkilöillä. Opinnäytetyömme aineistolähtöinen analyysi saattaa saada osakseen myös suhteessa enemmän kritiikkiä verrattuna teorialähtöisesti ohjautuvaan analyysiin, joskin olemme pyrkineet varautumaan mahdollisiin subjektisyytöksiin perustelemalla valintoja muun muassa opinnäytetyömme aihepiirillä. Koemme, että aineistolähtöisyys saattaa olla helposti kyseenalaistettavissa, koska tuolloin saattaa tulla kysymykseen, miten teemat oikein aineistosta on nostettu, jos ohjaavia teoriaan perustuneita kriteereitä ei ole ollut. Teemat olemme nostaneet niiden toistuvasti esiintymisen perusteella.

Mielenkiintoisena jatkotutkimusaiheena voisi olla esimerkiksi vertaileva tutkimus Läntisen sosiaaliaseman uuden asiakaspalveluraadin ja opinnäytetyössämme käsittelemämme asiakaspalveluraadin toiminnassa esiintyvien elementtien, toisin sanoen asiakkaan kokemusten, välillä. Toisaalta kiintoisaa saattaisi olla myös tutkia työyhteisön näkökulmaa suhteessa asiakaspalveluraadin toimimiseen sosiaaliasemalla, millaisia kokemuksia ja tuntemuksia asiakaspalveluraadin kaltaisen toiminnan perustaminen sosiaaliasemalle synnyttää työyhteisössä.

Mikäli asiakaspalveluraadin kaltaisella toiminnalla pyritään asiakaskunnan osallistumisen mahdollistamiseen sosiaaliaseman palveluita kehitettäessä vastaa toimintamuoto varmasti tavoitteisiin. Mutta mikäli kyseeseen tulee asiakasosallisuuden lisääminen sosiaaliaseman toiminnassa, tulee kenties olennaiseksi pohtia, miten asiakasosallisuuden toteutumista on mahdollista mitata ja vastata vaikutuskanavien lisäämisen haasteeseen.



## Lähteet

Aalto, Annamari – Sauristo, Hannele 2009. Asiakaspalveluraadin perustaminen ja toiminta. Helsingin kaupunki Läntinen sosiaaliasema. Asiakirja.

Asiakaspalveluraadin jäsenet. 2011a. Läntinen sosiaaliasema, Haagan toimipiste. Helsinki. Haastattelu 26.5.

Asiakaspalveluraadin vetäjät. 2011b. Läntinen sosiaaliasema, Haagan toimipiste. Helsinki. Haastattelu 26.5.

BIKVA-malli. Hyvä käytäntö. Sosiaaliportti. Verkkodokumentti. <<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvakaytanto/prosessi/mitenarvioin/bikva/>> Luettu 6.10.2011.

Eskola, Jari – Suoranta, Juha 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä Gummerus Kirjapaino Oy.

Halttunen-Sommardahl, Riitta. Osallistavia menetelmiä ja rakenteita sosiaaliviraston työssä. Opas sosiaaliviraston työntekijöille. Helsinki: Helsingin kaupunki. Sosiaalivirasto. Kehittämispalvelu.

<[http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/ed7d37804a176e1293d7fb3d8d1d4668/osallistavat\\_menetelma.pdf?MOD=AJPERES](http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/ed7d37804a176e1293d7fb3d8d1d4668/osallistavat_menetelma.pdf?MOD=AJPERES)> Luettu 12.6.2011.

Helsingin kaupungin Sosiaalivirasto. Taloudellinen tuki. Sosiaaliasemat. Läntinen sosiaaliasema, Haagan toimipiste. Verkkosivut. <[http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/taloudellinen\\_tuki/sosiaaliasemat/haagan\\_toimipiste](http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/taloudellinen_tuki/sosiaaliasemat/haagan_toimipiste)> Luettu 27.10.2011.

Hirsjärvi, Sirkku – Hurme, Helena 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press Oy, Tallinna.

Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Jyväskylä: Vastapaino.

Kettunen, Pekka 2002. Miksi osallistumisesta puhutaan? Osallistumisen kehittäminen suomalaisissa kunnissa. Teoksessa Bäcklund, Pia - Häkli, Jouni - Schulman, Harry (toim.) Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Tampere: Tammer - Paino Oy. 18–34.

Koodaus. KvaliMOTV. Verkkodokumentti. <[http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L7\\_2\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L7_2_2.html)> Luettu 6.10.2011.

Krogstrup, Helena Kathrine 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Hyvät käytännöt-menetelmäkäsikirja. Helsinki: Stakes.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Annettu Helsingissä 22.9.2000.

Metsämuuronen, Jari 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

Mönkkönen, Kaarina 2002: Dialogisuus kommunikaationa ja suhteenä. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion yliopisto painatuskeskus.

Mönkkönen, Kaarina 2007: Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Niskala, Asta 2010. Mallinnus sosiaalityön kehittämisen välineenä. Teoksessa Laitinen, Merja – Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki:Gaudeamus. 277-305.

Pohjola, Anneli 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja – Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki:Gaudeamus. 19-74.

Reponen, Sirkku 2010: "Me ollaan sellasii huutolaispoikii, ei meidän asioista kukaan välitä..". Kokemuksia Espoon työllisyyspalveluiden asiakasraadista. Opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Sosiaalityön opetus- ja tutkimusyksikkö Praksis. Socca – pääkapunkiseuden sosiaalialan osaamiskeskus. Verkkodokumentti. Luettu 27.10.2011.  
<[http://www.socca.fi/opetus/aikuissosiaalityon\\_praksis](http://www.socca.fi/opetus/aikuissosiaalityon_praksis)>

Sulkunen, Pekka 1998. Ryhmähaastattelujen analyysi. Teoksessa Mäkelä, Klaus (toim.): Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Saarijärvi: Gaudeamus. 264-285.

Särkelä, Mona 2009: Miten huono-osainen voi olla osallinen? Tarkastelussa päihteenkäyttäjien, toimeentulotuen saajien, vankien ja asunnottomien osallisuus ja aktiivinen kansalaisuus. Pro gradu-tutkielma. Yhteiskuntapolitiikka/Kansalaisyhteiskunnan asiantuntijuuden maisteri ohjelma. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto.

Tuomi, Jouni - Sarajärvi, Anneli. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Valpola, Veli 2000. Suuri sivistyssanakirja. Helsinki: WSOY

## Saatekirje

Tavoitteenamme on tutkia opinnäytetyössämme, mitä elementtejä on nähtävissä osana hyvän asiakaspalveluraadin toimintaa. Kyseessä on kvalitatiivinen tutkimus, jonka aineistonkeruumenetelmänä käytetään teemahaastattelua.

Opinnäytetyö toteutetaan vuoden 2011 aikana. Alustavan suunnitelmamme mukaan keräämme osan aineistosta haastattelemalla asiakaspalveluraadin jäseniä sekä asiakaspalveluraadin toiminnasta vastaavia työntekijöitä huhti-toukokuun aikana. Ennen haastatteluja tutustumme muun muassa vuosien 2009–2011 aikana tehtyihin muistioihin asiakaspalveluraadin toiminnasta ja kokouksista. Tutkimuksen aikana keräämämme aineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.

Haastateltavilta ei tulla keräämään tunnistamistietoja, joten haastateltavien anonymiteetti tullaan säilyttämään.

Marko Kytöaho  
Tiina Luotonen

Metropolia Ammattikorkeakoulu  
Sosionomi (AMK)  
Sosiaalialan koulutusohjelma

## **Suostumuskirje asiakaspalveluraadin jäsenille**

Suostumus

Annan suostumukseni, että minua saa haastatella ja havainnoida hankittaessa ymmärrystä ja tietoa asiakaspalveluraadin toiminnasta. Haastateltavilta ei kerätä tunnistamistietoja. Valmis opinnäytetyö tulee olemaan luettavissa Metropolia ammattikorkeakoulun kirjastossa.

Allekirjoitus, paikka ja päiväys

---

Marko Kytöaho  
Tiina Luotonen

Metropolia Ammattikorkeakoulu  
Sosionomi (AMK)  
Sosiaalialan koulutusohjelma

## **Suostumuskirje asiakaspalveluraadin toiminnasta vastaaville työntekijöille**

Suostumus

Annan suostumukseni, että minua saa haastatella ja havainnoida hankittaessa ymmärrystä ja tietoa asiakaspalveluraadin toiminnasta. Valmis opinnäytetyö tulee olemaan luettavissa Metropolia ammattikorkeakoulun kirjastossa.

( ) Annan luvan julkaista nimeni valmiissa opinnäytetyössä.

( ) En anna lupaa julkaista nimeäni valmiissa opinnäytetyössä.

Allekirjoitus, paikka ja päiväys

---

Marko Kytöaho  
Tiina Luotonen

Metropolia Ammattikorkeakoulu  
Sosionomi (AMK)  
Sosiaalialan koulutusohjelma

# Teemahaastattelurunko asiakaspalveluraadin jäsenille

## 1. Jäsenyys

- Toimintaan lähteminen
- Tavoitteet
- Asiakaspalveluraati
- Säännöt ja toiminta
- Asiakkaan kohtelu
- Asiakaspalveluraadin jäsenyys
- Uuden tiedon saaminen
- Tapaamiskerrat
- Vuorovaikutus

## 2. Osallisuus ja vaikuttaminen

- Konkreettiset aikaansaannokset
- Osallistuminen
- Toimintoihin ja tapahtumiin osallistuminen
- Vaikuttaminen
- Etäisyys työntekijöihin
- Työntekijöiden toimiminen

## 3. Kehittäminen

- Asiakaspalveluraadin kehittäminen
- Toiminnan hyvät ja huonot puolet
- Toiminnan jatkuvuus
- Toiminnan vieminen muille sosiaaliasemille
- Tyytyväisyys toimintaan
- Tuleva asiakaspalveluraati
- Muuta

## **Teemahaastattelurunko asiakaspalveluraadin toiminnasta vastaaville työntekijöille**

### 1. Taustatiedot

- Koulutus
- Työkokemus
- Asiakaspalveluraadin idean syntyminen

### 2. Toiminta

- Asiakaspalveluraati
- Tavoitteet
- Työskentely jäsenten kanssa
- Haasteet
- Oppiminen
- Työntekijän rooli
- Tuki toiminnalle
- Asiakkaiden suhtautuminen toimintaan
- Palveluverkon kehittäminen
- Käsitys asiakkaista
- Asiakkaiden valikoituminen

### 3. Vaikuttaminen

- Vaikuttaminen ja kehittäminen
- Kehittämisehdotukset ja ylempi taho
- Vaikutuskanavat
- Konkreettiset aikaansaannokset
- Suhde asiakkaisiin
- Asiakasosallisuus

#### 4. Kehittäminen

- Toiminnan kulku
- Asiakaspalveluraadin hyvät ja huonot piirteet
- Samankaltainen toiminta tulevaisuudessa
- Levittäytyminen muille tahoille/sosiaaliasemille
- Toiminnan kehittäminen jälkeenpäin