



LOTTA HEIMO

Ohjaamo Porin toiminnan mittaaminen

SOSIAALIALAN TUTKINTO-OHJELMA
2021

Tekijä(t) Heimo, Lotta	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä 9/2021
	Sivumäärä 23	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi Ohjaamo Porin toiminnan mittaaminen		
Tutkinto-ohjelma Sosiaalian tutkinto-ohjelma		
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten Porin kaupungin näkökulmasta Ohjaamo Porin toivottiin mittaavan toimintaansa. Tarkoituksena oli myös selvittää, oliko Porin kaupungilla olemassa olevia mittareita käytössä, joista voitaisiin saada tietoa Ohjaamo Porin toiminnasta. Tavoitteena oli saada selville, mitä tietoja Ohjaamotoiminnasta toivotaan, jotta Ohjaamo Pori voisi tuottaa tällaista tietoa Porin kaupungille. Tavoitteena oli löytää keinoja, joilla Ohjaamo Pori voisi mitata sekä arvioida toimintansa vaikutuksia sekä lisätä kunnalle ymmärrystä Ohjaamotoiminnasta. Opinnäytetyön tilaajana toimi Ohjaamo Pori.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena verkkokyselyllä, koska kohderyhmän ajateltiin olevan helpoiten saavutettavissa verkkokyselyn kautta. Kohderyhmä kuului Porin kaupungin toimielimiä, joilla oli valmistelu- tai päätäntävaltaa Porin kaupungissa.</p> <p>Tutkimuksesta saatiin selville, että Ohjaamotoiminnasta pidettiin tärkeänä mitata sen taloudellisia vaikutuksia. Kuitenkin tuloksissa korostui Ohjaamotoiminnan ainutlaatuisuus ja taloudellisten vaikutusten mittaamista tärkeämpänä pidettiin sitä, että resurssit käytetään tehokkaasti sekä toiminnalla pyritään saavuttamaan asetut tavoitteet.</p>		
Asiasanat Mittari, indikaattorit, vaikutukset, toiminta, todentaminen		

Author(s) Heimo, Lotta	Type of Publication Bachelor's thesis	Date 9/2021
	Number of pages 23	Language of publication: Finnish
Title of publication Measuring activities of the One-Stop Guidance Centers		
Degree program Bachelor of social services		
Abstract <p>The purpose of this thesis was to study how One-Stop Guidance Center of Pori was expected to measure its actions from the perspective of the city of Pori. The purpose was also to study whether city of Pori had any meters in use that could provide information of actions of the City of Pori. The aim was to find out what information was hoped about the activity of One-Stop Guidance Center, so the One-Stop Guidance Center of Pori could produce that kind of information for the City of Pori. The aim was to find which ways could One-Stop Guidance Center of Pori measure and estimate the effects of its activities and increase the understanding activities of the One-Stop Guidance Center to the municipality. The thesis was ordered by the One-Stop Guidance Center of Pori.</p> <p>The research was executed as a quantitative research with an online survey because the target group was thought to be the most easily to achievable by an online survey. The target group consisted of institutions of Pori that had preparation authority or authority to make decisions in the City of Pori.</p> <p>The results of research indicated that important was accounted to measure economy effects the activities of the One-Stop Guidance Center. However, the uniqueness of the activities of the One-Stop Guidance Center was came to the fore in the results and the most important that measure economy effects was that resources was used effectively and the activities of the One-Stop Guidance Center aspire to achieve aims.</p>		
Key words Meters, indicators, effects, action, authentication		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 KESKEISET KÄSITTEET	6
2.1 Nuoret Ohjaamon asiakkaina	6
2.2 Vaikutukset	7
2.3 Tieto ja indikaattori	7
2.4 Mittarit ja asiakastietojärjestelmät	8
3 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA	9
3.1 Ohjaamotoiminnan ainutlaatuisuus	9
3.2 Tutkimuksen tarkoitus	10
3.3 Opinnäytetyön tavoite	11
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	12
4.1 Kohderyhmä	12
4.2 Tutkimusmenetelmän valinta ja kysymysten laatiminen	12
4.3 Aineiston hankinta ja analyysi	13
5 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	15
5.1 Taustatiedot	15
5.2 Ohjaamo Porin toiminnan taloudellinen vaikutus	15
5.3 Ohjaamo Porin toiminnasta kerättävät tiedot	17
5.4 Millä tavalla Ohjaamo Porin toiminnasta pitäisi saada tietoa	20
5.5 Asiakasrajapinta Ohjaamo Porissa	21
5.6 Olemassa olevat mittarit Ohjaamo Porin toiminnasta	23
5.7 Mittareiden ominaisuudet sekä niiden merkitys Ohjaamotoiminnan arvioimisessa	24
6 POHDINTA	26
6.1 Tärkeimmät tulokset	26
6.2 Tutkimuksen haasteet sekä luotettavuus	26
6.3 Oma ammatillinen kasvu	27

LÄHTEET

LIITTEET

1 JOHDANTO

Koronapandemian takia nuorten työttömyysaste oli lokakuussa 2020 kasvanut 3,7 prosenttia enemmän kuin edellisenä vuonna. Koronan aikana nuorten työttömyysaste nousi nopeammin kuin koko väestön työttömyysaste, mikä kasvatti tarvetta työvoimapalveluille (Lahtinen & Haikkola 2021.) Samalla kun tarve työvoimapalveluille on kasvanut, ovat kunnat joutuneet pohtimaan palveluidensa kannattavuutta. Kuntien palvelut ovat joutuneet mittaamaan toimintaansa ja todentamaan toimintansa vaikutuksia jatkuvasti sekä tekemään näkyväksi toimintansa hyödyn kunnan, etenkin kunnan talouden, näkökulmasta.

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tutkia, miten Ohjaamo Porin toivotaan mittaavan toimintaansa ja arvioivan toimintansa vaikutuksia Porin kaupungin näkökulmasta. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tutkia, onko Porin kaupungilla olemassa olevia mittareita käytössä, joista voisi saada tietoa Ohjaamo Porin toiminnasta. Ohjaamo Satakunnan hanke on päättynyt syksyllä 2020, jonka jälkeen Ohjaamo Satakunnasta muodostui Ohjaamo Pori ja toiminta siirtyi Porin kaupungin palveluksi. Tämän takia Ohjaamo Porilla on tarve osoittaa Porin kaupungille Ohjaamotoiminnan vaikutuksia ja sitä, mitä hyötyä Ohjaamotoiminnalla on. Opinnäytetyössä tarkasteltiin Ohjaamo Porin toimintaa Porin kaupungin näkökulmasta sekä Ohjaamotoiminnan mittaamisen näkökulmasta. Myöhemmin tämän opinnäytetyöprosessin jälkeen voitaisiin esimerkiksi arvioida Ohjaamo Porin vaikutuksia sekä vertailla Ohjaamo Porin tuloksia muiden Suomen Ohjaamoiden toiminnan tuloksiin.

Ohjaamo Pori on alle 30-vuotiaille nuorille suunnattu palvelu, jonka tarkoituksena on, että asiakkaat saavat kaikki palvelut yhdestä paikasta. Ohjaamotoiminnan tavoitteena on sujuvoittaa nuorten siirtymisiä esimerkiksi työhön ja koulutukseen sekä edistää nuorten osallisuutta, toimintakykyä ja elämänhallintaa (Valtakari ym. 2020, 9). Ohjaamotoiminnan tarkoituksena on vähentää nuorten asioiden hoitamista monessa eri paikassa, minkä takia Ohjaamossa päivystää monia eri alojen ammattilaisia saman katon

alla. Ohjaamotoiminta perustuu moniammatillisuuteen, jolloin asiakkaille voidaan tarjota heidän tarvitsemansa palvelut oikeaan aikaan sekä saumattomasti.

Kiinnostukseni tehdä opinnäytetyö Ohjaamo Porin toiminnan mittaamisesta heräsi, koska opinnäytetyölle oli tarve ja se oli hyödyllinen Ohjaamo Porille sekä sen työntekijöille. Minua kiinnosti tehdä töitä nuorten parissa ja koin sen asiakasryhmäksi, joka oli itselleni luontevin. Opinnäytetyön aihe oli myös ajankohtainen, koska Ohjaamo Pori oli siirtynyt kaupungin palveluksi ja kuntavaalit olivat kyselyn toteuttamisen aikaan noin kuukauden päässä. Olin ollut Ohjaamo Porissa harjoittelussa opintojeni aikana ja koin, että opinnäytetyö olisi luontevaa tehdä paikasta, jonka toiminta oli minulle jo ennestään tuttua.

2 KESKEISET KÄSITTEET

2.1 Nuoret Ohjaamon asiakkaina

Nuoruudesta on ikäkautena monia eri määritelmiä eri palveluiden, kulttuurien ja maiden välillä. Nuoruuden määrittelemisessä hankaluutena on näkökulma: pitäisikö nuoruus määritellä kulttuurin vai biologian näkökulmasta. Yhdistyneet Kansakunnat määrittelevät yhden määritelmänsä mukaan nuoriksi 15–24-vuotiaat tilastollisista syistä (Huttunen 2016.) Suomessa nuoruus määritellään usein nuorisolain mukaan. Nuorisolain mukaan nuorilla tarkoitetaan kaikkia alle 29-vuotiaita (Nuorisolaki 1285/2016, 3§). Ohjaamotoiminta on nuorille suunnattu palvelu ja toiminta on tarkoitettu 15–29-vuotiaille. Ohjaamossa asiakkaan ikä ei kuitenkaan ole este asioinnille, koska asiakasta ei käännytetä Ohjaamosta pois.

Esimerkiksi koulutusjärjestelmän takia nuoriin kohdistuu paljon odotuksia ja nuorilta odotetaan paljon asioita, jotka aiheuttavat heille kriisejä. Tämän takia nuoret tarvitsevat paljon ohjausta sekä tukea nuoruudessa (Ikonen 2020, 16.) Monet nuoret eivät saa tarvitsemaansa tukea kotoaan tai muilta läheisiltään, jolloin olisi erityisen tärkeää, että nuori tietää, mistä hän saa tarvitsemansa tuen. Työntekijöiden merkitys korostuu,

koska nuoruudessa tarvitaan myös mahdollisuuksia tulkita omaa tilannetta toisen kanssa, esimerkiksi oman paikkansa löytämisessä tai urasuunnittelussa (Nuutinen & Pesonen 2020, 72.) Oikeanlaisten palveluiden tarjoamisella oikeaan aikaan sekä nuorten päätyemisellä oikeaan palveluun on myös ennaltaehkäisevä vaikutus, kun nuori saa tarvitsemaansa tukea ja ohjausta, jolloin hän pääsee elämässään eteenpäin.

2.2 Vaikutukset

Vaikutuksilla tarkoitetaan tavoiteltuja muutoksia, jotka toiminnalla saadaan aikaiseksi (Vataja 2019, 5). Esimerkiksi Ohjaamotoiminnan vaikutuksia voi olla nuorten työttömyyden väheneminen Porissa tai se, että asiakas saa apua työllisyyteen nopeammin kuin kaupungissa, jossa Ohjaamotoimintaa ei ole saatavilla. Vaikutuksien pitäisi olla konkreettisia sekä niitä pitäisi pystyä todentamaan (Vataja 2019, 5). Tämä onkin Ohjaamotoiminnan vaikutuksien määrittelyä sekä arvioimista haasteena, koska Ohjaamotoiminnan vaikutukset ovat vaikeasti mitattavissa sekä todennettavissa. Ohjaamon vaikutukset ovat myös haastavasti erotettavissa muiden organisaatioiden vaikutuksista, eikä aina voi olla varmuutta, millä palvelulla on todellisuudessa mikä vaikutus.

Opinnäytetyössä tutkittiin Porin kaupungin näkökulmasta, miten Ohjaamo Porin toivottiin mittaavan sekä arvioivan toimintansa vaikutuksia. Opinnäytetyössä tutkittiin myös, oliko Porin kaupungilla käytössään mittareita, joista voitaisiin saada tietoa Ohjaamo Porin toiminnasta. Mittarien avulla voisi olla mahdollista arvioida tai mitata Ohjaamotoiminnan vaikutuksia sekä todentaa näitä Porin kaupungille, mikäli tällaisia mittareita tulisi tutkimuksessa esille.

2.3 Tieto ja indikaattori

Opinnäytetyössä tiedoilla tarkoitetaan asioita, joita Ohjaamo Porissa voitaisiin kerätä tai mitata. Tällaisia asioita voi olla esimerkiksi asiakkaaseen liittyvät tiedot, kuten ikä, sukupuoli, koulutustausta tai tieto asiakkaan hyvinvoinnista. Tiedoilla tarkoitetaan asioita, joita Ohjaamotoiminnasta voitaisiin kerätä esimerkiksi talouden näkökulmasta. Tällaisia asioita on esimerkiksi henkilötyövuodet, eri resurssit, verkostojen ja

yhteistyötahojen kanssa tehtävä toiminta sekä asioivien asiakkaiden kokonaismäärä esimerkiksi vuoden ajalta. Mitattujen ja kerättyjen tietojen avulla tietyn Ohjaamon toimintaa voidaan seurata ja tilastoida sekä sen toimintaa voidaan suhteuttaa esimerkiksi muihin kaupungin tarjoamiin palveluihin.

Indikaattoreilla tarkoitetaan osoittimia tai lukuja, joiden avulla voidaan tiivistää tietoa sekä tarkastella sitä helpommin (Tieteen termipankin www-sivut 2021). Ohjaamotoiminnan näkökulmasta indikaattoreilla tarkoitetaan lukuja, joita Ohjaamo Porissa voitaisiin mitata toiminnasta ja joiden muutokset kertovat Ohjaamotoiminnan kehityksestä. Indikaattorina voi olla tieto Ohjaamotoiminnasta suhteessa Suomen muihin Ohjaamoihin. Opinnäytetyössä tiedoilla sekä indikaattoreilla tarkoitettiin asioita, joita Poriin kaupungin edustajat toivoivat Ohjaamo Porin keräävän toiminnastaan, jotta esimerkiksi Ohjaamo Pori voisi todentaa toimintansa vaikutuksia. Tietojen ja indikaattorien keräämisen sekä mittaamisen avulla Ohjaamo Pori voisi mitata sekä arvioida myös toimintaansa. Mittareiden ja asiakastietojärjestelmien avulla saadaan erilaisia tietoja sekä indikaattoreita selville.

2.4 Mittarit ja asiakastietojärjestelmät

Mittarilla tarkoitetaan välinettä, jonka avulla saadaan tuotettua, kerättyä tai arvioitua tietoa. Mittaria käytettäessä on otettava huomioon, mihin mittaria käytetään ja onko se asian mittaamiseen sopiva sekä onko mittari luotettava. Ennen mittarin käyttämistä on aina määriteltävä tutkittava asia käsitteeksi, jotta sitä voidaan mitata (Tietoarkiston www-sivut 2021.) Opinnäytetyössä mittareilla ja asiakastietojärjestelmillä tarkoitetaan järjestelmiä, joista voidaan suoraan tai välillisesti nähdä tai arvioida erilaisia tietoja. Mittarista voitaisiin esimerkiksi seurata Ohjaamossa asioivien asiakkaiden käyntien määrää, käyntien syytä tai sitä, kenen asiantuntijan luona asiakas on käynyt. Mittarin avulla voitaisiin myös esimerkiksi saada tietoa Ohjaamo Porin toiminnasta ja arvioida toiminnan vaikutuksia. Konkreettisesti mittarit voivat olla esimerkiksi asiantuntijoiden käyttämiä asiakastietojärjestelmiä tai listauksia, kuten KELA:n keräämä lista työmarkkinatuen kuntaosuuksista. Mittareita ja asiakastietojärjestelmiä käytetään esimerkiksi työn mittaamiseen ja monessa palvelussa ne ovat säännöllisesti käytössä.

Mittarit ovat tärkeä työkalu, koska säännöllisesti ja oikea-aikaisesti käytettynä niillä voi olla suuri vaikutus esimerkiksi toiminnan vaikutuksien arvioimisessa.

Ohjaamoilla ei ole valtakunnallisesti käytössä omaa asiakastietojärjestelmää. Ohjaamossa päivystävät asiantuntijat käyttävät suurimmaksi osaksi omien organisaatioitensa järjestelmiä ja mittareita. Yleensä näistä asiantuntijoiden käyttämistä järjestelmistä ei ole mahdollista erottaa Ohjaamon asiakkaita erikseen, vaan asiakkaat menevät asiakkaiksi asiantuntijan organisaatioon. Tämän takia Ohjaamon asiakkaista on hankala saada tietoa, koska järjestelmää tietojen keräämiseen ei ole olemassa tai se ei ole systemaattisesti käytössä.

3 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

3.1 Ohjaamotoiminnan ainutlaatuisuus

Ohjaamotoiminta on ainutlaatuinen palvelu ja se eroaa monin tavoin perinteiseksi koetusta palvelusta. Ohjaamotoiminnan periaatteena on monialaisuus ja yhden luukun periaate sekä toiminta on suunniteltu vain nuoria varten. Ohjaamossa tarjotaan tietoa, ohjausta ja neuvontaan, jotka liittyvät työllistymiseen, koulutukseen, hyvinvointiin sekä elämänhallintaan. Samalla Ohjaamo kokoaa yhteen yksityisen, julkisen sekä kolmannen sektorin toimijoita (Ohjaamon perusteet 2018.) Monimuotoisuudesta johtuen ei paikkakuntien Ohjaamot tarjoavat kuitenkin erilaisia palveluita, eivätkä kaikki Ohjaamot ole yhdenmukaisia. Kuitenkin julkisten, yksityisten ja kolmannen sektorien toimijoiden kokoontuminen Ohjaamoihin voidaan nähdä toiminnassa vahvuutena, koska tästä johtuen Ohjaamoiden kyky tarjota palveluita kasvaa (Kyytsönen 2020, 85.) Ohjaamotoiminnan monialaisuudesta johtuen asiakkaat voivat löytää Ohjaamosta myös palveluita sekä palveluntarjoajia, joita he eivät olisi muuten löytäneet. Ohjaamotoiminnan avulla myös palveluntarjoajilla on mahdollisuus löytää uusia asiakkaita sekä esimerkiksi asiakkailla on mahdollisuus päästä palveluiden piiriin, joihin heillä on oikeus.

Ohjaamotoiminnan haasteena on toiminnan vaikutusten tekeminen näkyväksi, koska toiminnan vaikutukset näkyvät vasta pitkällä aikavälillä (Valtakari ym. 2020, 10). Esimerkiksi hankaluutena on nähdä, mikä oli vaikuttava tekijä nuoren työllistyessä tai hakeutuessa opiskelemaan. Vaikutusten näkyväksi tekemistä hankaloittaa, ettei Ohjaamo Porilla ole käytössään asiakastietojärjestelmää, josta saataisiin tietoa esimerkiksi asiakkaiden jatkosta Ohjaamossa asioimisen jälkeen. Ohjaamotoiminnan periaatteena on aina myös asiakkaiden mahdollisuus asioida Ohjaamossa anonyymina, jolloin nuorilta ei esimerkiksi kerätä henkilötietoja. Mikäli valtakunnallisesti Ohjaamoilla olisi asiakastietojärjestelmä käytössä, ei anonyymisti asioivia asiakkaita voisi järjestelmään kirjata. Ohjaamotoiminnan vaikutukset voivat olla monitasoisia ja -alaisia, mutta mittareiden puuttuessa, ei vaikutuksia voi seurata ja niitä on haasteellista tehdä näkyviksi (Valtakari ym. 2020, 11). Moniammatillisuuden takia Ohjaamotoiminnan haasteena on asiakkuuksien määrittelemisen ja toiminnan seuraaminen, jotta asiakasta osataan palvella oikealla tavalla ja luopua asiakkuudesta oikeaan aikaan (Valtakari 2020, 2–3).

3.2 Tutkimuksen tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, miten Porin kaupungissa Ohjaamo Porin toivottiin mittaavan toimintansa vaikutuksia Porin kuntatalouden näkökulmasta. Tarkoituksena oli tutkia, oliko Porin kaupungilla käytössään mittareita, joista saisi tietoa Ohjaamotoiminnan vaikutuksista Porin kaupungin taloudessa sekä mitkä näiden mittareiden ominaisuudet olivat.

Tutkimuksen tutkimuskysymyksinä oli:

1. Miten Porin kaupungin toimielimet, joilla oli valmistelu- ja päätäntävaltaa kaupungissa, toivoivat Ohjaamo Porin mittaavan toimintaansa ja mitä tietoja Ohjaamo Porin toiminnasta pidettiin tärkeinä kerätä?
2. Oliko Porin kaupungin toimielimillä olemassa olevia mittareita käytössä, joilla voitaisiin suoraan tai epäsuorasti arvioida tai nähdä tietoja Ohjaamo Porin toiminnasta sekä mitkä olivat näiden mittareiden ominaisuudet?

3.3 Opinnäytetyön tavoite

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa, oliko Porin kaupungilla käytössä olemassa olevia mittareita, joista Ohjaamo Pori voisi hyötyä esimerkiksi löytämällä toimivan mittarin Ohjaamotoiminnan vaikutusten mittaamiseen. Koska Ohjaamotoiminnan vaikutukset ovat ensisijaisesti muita kuin taloudellisesti näkyviä, olisi merkityksellistä löytää mittareita, joilla vaikutuksia voisi todentaa kokonaisuutena. Tutkimuksen tavoitteena oli löytää keinoja, joilla Ohjaamo Pori voisi mitata sekä arvioida toimintansa vaikutuksia.

Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa, miten Porin kaupungissa Ohjaamo Porin toivottiin mittaavan toimintansa vaikutuksia ja mitä tietoja pidettiin tärkeinä kerätä Ohjaamon toiminnasta. Kun Ohjaamo Pori tutkimuksen kautta sai tietoonsa, mitä tietoja Ohjaamotoiminnasta heiltä toivotaan, voivat he mahdollisesti tuottaa tällaista tietoa kaupungille. Tutkimuksen avulla odotettiin esille tulevan myös asioita, joita Porin kaupunki toivoisi Ohjaamo Porin keräävän toiminnastaan, mutta mitä Ohjaamon ei olisi mahdollista tuottaa toiminnastaan. Myös tämä toive Ohjaamo Porin toiminnasta olisi tärkeää tietää, koska tutkimuksen tavoitteena oli saada Ohjaamo Porin tietoon toiveita, jotta he voivat todentaa toimintansa vaikutuksia kunnalle. Tavoitteena oli lisätä kunnalle ymmärrystä Ohjaamo Porin vaikutuksista ja näin juurruttaa Ohjaamo Poria kunnan palveluihin.

Koska valtakunnallisesti Ohjaamoiden vaikutuksia on tutkittu vain URA-järjestelmän kautta, oli tutkimuksen tavoitteena käyttää saatua tietoa myös Ohjaamotoiminnan kehittämiseen. URA-järjestelmän kautta saadaan tietoa vain työllisyyteen liittyvistä asioista, mutta Ohjaamoiden vaikutuksia olisi tärkeä mitata sekä arvioida myös kaupunkien näkökulmasta. Myöhemmin sama tutkimus voitaisiin toteuttaa myös muissa kaupungeissa, joissa on Ohjaamotoimintaa sekä tutkimustuloksia voitaisiin käyttää Ohjaamotoiminnan kehittämiseen.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmäksi valikoitui Porin kaupungin toimielimiä, joilla oli valmistelu- tai päätäntävaltaa Porin kaupungissa. Kohderyhmään kuului esimerkiksi Porin kaupunginvaltuuston sekä lautakuntien edustajia. Kohderyhmä valikoitui sellaisiin henkilöihin, kenellä olisi voinut olla tarve saada tietoa Ohjaamo Porin toiminnasta, esimerkiksi päätöksenteon tueksi, sekä kenellä olisi voinut olla käytössä olemassa olevia mittareita, joista olisi voinut saada tietoa Ohjaamo Porin toiminnasta tai joita Ohjaamo Pori olisi voinut hyödyntää toimintansa vaikutuksien mittaamisessa sekä arvioimisessa. Tutkimus osoitettiin henkilöille, jotka työskentelivät organisaatioidensa johtoportaisissa. Kohderyhmästä rajattiin pois Ohjaamossa päivystävät organisaatiot, Ohjaamon työntekijät sekä Ohjaamon asiakkaat. Kohderyhmään kuului yhteensä 99 henkilöä seitsemästä eri organisaatiosta.

4.2 Tutkimusmenetelmän valinta ja kysymysten laatiminen

Tutkimus toteutettiin määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena verkkokyselyllä. Tutkimusmenetelmäksi valikoitu verkkokysely Google Forms, koska sillä sai suuren otannan isolta kohderyhmältä ja sen käyttäminen oli minulle ennestään tuttua. Määrällinen kysely palveli tutkimuksen tarkoitusta parhaiten, koska tarkoituksena ei ollut saada vastaajilta henkilökohtaisia mielipiteitä tai kokemuksia. Koska tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa vastaajien toiveita sekä olemassa olevia mittareita organisaatioiden sekä kaupungin näkökulmasta, oli määrällinen tutkimus sopivin tutkimusmenetelmäksi.

Verkkokyselyyn päädyttiin paperisen kyselyn sijaan, koska verkossa tehtävä kysely oli etätyöaikaan helpoin ja luontevin toteuttaa, koska vastaaminen kyselyyn ei ollut sidottu paikkaan eikä aikaan. Kohderyhmän ajateltiin olevan helpoin myös saavuttaa verkkokyselyn kautta. Kyselyn etuna oli, että vastaajat pystyivät halutessaan olla täysin anonyymejä, eikä vastaajien henkilöllisyyttä voitu mitenkään selvittää. Tämän uskottiin lisäävän vastaajien totuudenmukaisia vastauksia, jolloin tutkimuksen

luotettavuus kasvoi. Koska vastaajat pystyivät vastaamaan kyselyyn joustavasti töidensä ohessa, oli tutkimuksen haasteena, että kohderyhmä unohtaisi vastata kyselyyn. Tämä haaste pyrittiin ratkaisemaan lähettämällä noin puolessa välissä vastausaikaa muistutusviesti kohderyhmälle kyselyyn vastaamisesta. Saatekirjeen muotoilemiseen sekä sen sisällön miettimiseen käytettiin paljon aikaa, jotta se houkuttelisi kohderyhmää vastaamaan kyselyyn. Saatekirjeessä olevalla linkillä Ohjaamo Porista kertovaan videoon ja Ohjaamo Porin nettisivuihin ajateltiin olevan positiivinen vaikutus vastaajien aktiivisuuteen vastata kyselyyn. Ohjaamo Porin nettisivujen sekä videon linkittämällä oletettiin vastaajien saavan tietoa Ohjaamo Porista, mikäli se ei ollut heille ennestään tuttu. Kun vastaajat saivat tietoa Ohjaamo Porin toiminnasta, ajateltiin heidän helpommin vastaavan kyselyyn sekä he saattoivat vastata kyselyyn eri tavalla, jos eivät olisi perehtyneet Ohjaamo Porin toimintaan ollenkaan.

Eniten aikaa opinnäytetyöprosessissa meni kysymysten laatimiseen ja niitä muotoiltiin useaan otteeseen. Kysymysten laatimisessa kiinnitettiin huomiota siihen, että kaikki kysymykset vastasivat tutkimuskysymyksiä ja olivat oleellisia tutkimuksen kannalta. Kysely haluttiin pitää tiiviinä, jotta siihen vastaamiseen ei kuluisi paljon aikaa, jotta vastaajat jaksaisivat sekä heillä olisi aikaa vastata koko kyselyyn. Kysymykset pyrittiin muotoilemaan siten, että ne olisivat ymmärrettäviä sekä kaikki ymmärtäisivät kysymykset samanlailla. Osaan kysymyksistä lisättiin selityksiä ja esimerkkejä, joissa avattiin kysymysten tarkoitusta sekä näkökulmaa enemmän, jotta kysymykseen vastaaminen olisi ollut helpompaa. Kysymykseen ei haluttu kuitenkaan laittaa liikaa esimerkkejä, jotta ne eivät olisi ohjanneet vastaajia vastaamaan tietyllä tavalla.

4.3 Aineiston hankinta ja analyysi

Kysely toteutettiin aikavälillä 18.5-28.5.2021 ja kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Kyselyn muoto oli standardoitu, jolloin kaikilta vastaajilta kysyttiin kaikki samat kysymykset samassa järjestyksessä sekä samalla tavalla (Vilka 2007, 28). Jotta tulosten analysoinnissa voitiin erottaa eri organisaatioiden vastaukset, lähetettiin eri organisaatioiden jäsenille omat kyselynsä. Tämä tarkoitti, että esimerkiksi jokaiselle eri lautakunnalle sekä kaupunginvaltuustolle tehtiin omat kyselypohjat. Nämä kyselypohjat sekä saatekirjeet olivat keskenään täysin samanlaisia, eivätkä ne eronneet

toisistaan mitenkään. Yhteensä samanlaisia kyselypohjia tehtiin seitsemän, jotta pystyttiin toteuttamaan jokaiselle organisaatiolle oma kyselynsä.

Kyselyssä oli yhteensä 20 kysymystä, joista varsinaisia, tutkimuksen kannalta oleellisia, kysymyksiä oli 19. Viimeinen kysymys oli tarkoitettu myöhempää työskentelyä varten ja siihen vastaaminen oli vapaaehtoista. Muut kysymykset oli laitettu kyselyssä pakollisiksi ja ilman niihin vastaamista ei päässyt kyselyssä eteenpäin. Kysely sisälsi suljettua sekä avoimia kysymyksiä. Suljetut kysymykset olivat monivalintakysymyksiä, joissa oli vastausvaihtoehdot annettu valmiiksi. Jokaisessa monivalintakysymyksessä oli kuitenkin myös mahdollisuus vastata vaihtoehto ”Muu”, johon sai itse kirjoittaa vastauksen, mikäli ei annetuista vastauksista löytänyt sopivaa. Avoimissa kysymyksissä ei ollut valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan niihin odotettiin vastaajan vastaavan omin sanoin. Suljettuja kysymyksiä oli kyselyssä yhteensä 11 ja avoimia 9.

Suljettuja kysymyksiä valikoitui kyselyyn enemmän, koska kyselystä haluttiin selville numeraalista tietoa, jota pystyttäisiin taulukoimaan. Suljettujen kysymyksien kautta saatiin myös paremmin muotoiltuja kysymyksiä, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin. Avoimien kysymysten haasteena ajateltiin olevan niiden analysoiminen, koska vastausten vertailu keskenään olisi haastavaa ja analysoinnissa voisi tulla virheitä, koska vastauksia ei välttämättä ymmärretty samanlailla, kuin vastaaja oli vastauksen ajatellut. Haasteena avoimissa kysymyksissä voisi olla myös, etteivät vastaajat ymmärtäisi kysymyksiä samalla tavalla, jolloin vastauksia ei välttämättä voitaisi vertailla keskenään.

Aineiston analysoiminen aloitettiin tarkastamalla saadut vastauslomakkeet. Lomakkeet tarkistettiin asiattomista ja puutteellisista lomakkeista sekä tarkistettiin, kuinka paljon eri organisaatioiden kyselyistä oli saatu vastauksia. Koska yhdestä organisaatiosta saatiin vain yksi vastaus ja tätä organisaatiota ei voitu yhdistää muiden organisaatioiden vastaukseen, jätettiin se vastauksien analysoinnista kokonaan pois. Tällä yhdellä vastauksella ei ollut tutkimuskysymysten kannalta keskeistä merkitystä. Muiden organisaatioiden vastaukset yhdistettiin tässä vaiheessa, jotta vastauksia pystyttiin tarkastelemaan kokonaisuutena. Tämän jälkeen selvitettiin tutkimuksen kadon määrä, mutta kadon laatua ei voitu selvittää, koska tutkimus oli anonymi. Kysymyksistä saadut vastaukset analysointiin tilastollisin menetelmin tunnuslukujen avulla, koska

vastauksista oli tarkoitus saada numeraalista tietoa. Tuloksista selvitettäviä tunnuslukuja ovat esimerkiksi aineiston prosenttiosuudet, frekvenssit sekä keskiarvot. Tuloksia voidaan esittää kokoamalla ne taulukoihin tai kaavioihin (Alastalo & Borg.) Vastusten analysoinnissa keräsin saadut vastaukset Word-tiedostolle ja selvitin, kuinka monta prosenttia eri vastausvaihtoehtoihin oli tullut vastauksia. Samalla jäsentelin avoimiin kysymyksiin tulleita vastauksia ja tarkastelin, oliko useampi vastaajista vastannut samankaltaisen vastauksen. Esimerkiksi useisiin avoimiin kysymyksiin oli useampi vastaajista vastannut samankaltaisen vastauksen. Suljetuissa kysymyksissä kiinnitin erityistä huomiota myös vastausvaihtoehtoihin, jotka eivät olleet saaneet yhtäkään vastausta.

5 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Taustatiedot

Kyselyyn saatiin 14 vastausta, joista 13 otettiin mukaan tulosten analysoimiseen. Vastausprosentti oli 14 % ja se jäi odotettua alhaisemmaksi. Vastauksia saatiin eri organisaatioista erittäin hajanaisesti ja vastausprosentit organisaatioittain vaihtelivat suuresti. Osasta kohderyhmän organisaatioista ei saatu yhtäkään vastausta. Alhaiseen vastausprosenttiin saattoi vaikuttaa lähestyvä lomakausi sekä monet vastaajista olivat jo kesälomalla kyselyn toteuttamisen aikaan. Osalta vastaajista tuli myös tieto, että he olivat poissa muun vapaajakson takia. Tutkimuksen tuloksista ei ole erotettavissa eri organisaatioiden vastauksia, koska kaikki saadut tulokset yhdistettiin keskenään ja tulokset analysoitiin kokonaisuutena.

5.2 Ohjaamo Porin toiminnan taloudellinen vaikutus

Jo kyselyä tehdessä oletettiin, että vastaajien mielestä Ohjaamo Porin pitäisi kerätä talouslukuja toiminnastaan. Tämän takia kyselyssä kysyttiin, mitä tietoja Ohjaamotoiminnasta pitäisi kerätä, jotta toiminnan vaikutuksia Porin kaupungin talouteen voitaisiin arvioida sekä miten Ohjaamo Pori voisi mitata taloudellisia vaikutuksiaan.

Tulokset osoittivat olettamuksen oikeaksi, koska kukaan kyselyyn vastanneista ei ollut sitä mieltä, että Ohjaamo Porin ei pitäisi ollenkaan kerätä talouslukuja toiminnastaan. Tulosten perusteella voi todeta, että Ohjaamotoiminnan vaikuttavuutta arvioitaessa on tärkeää, että talouslukuja mitataan ja kerätään toiminnasta sekä niiden avulla voidaan perustella, miksi Ohjaamotoiminta on merkityksellistä.

Kysymykseen, miten Ohjaamo Pori voisi mitata taloudellista vaikutustaan nousi esille erilaisten vertailulukujen kerääminen Ohjaamotoiminnasta. Tuloksien mukaan Ohjaamo Porin taloudellista vaikutusta voisi mitata vertailemalla Ohjaamotoiminnan tuloksia siihen, kuinka paljon Ohjaamotoimintaan panostetaan. Esimerkiksi paljonko Ohjaamossa annetaan työllisyysneuvontaa verrattuna työllisyyden muutoksiin ja työttömyyden aiheuttamiin kuluihin Porissa. Kysymykseen tuli seuraavanlainen vastaus: ”Euroissa Ohjaamon vaikuttavuutta on mahdoton mitata. Tärkeää on tavoittaa alle 30-vuotiaat ja saada heille tieto Ohjaamon palveluista. Ne, joille Ohjaamon palveluista on apua, pitäisi saada tarttumaan niihin. Ellei tässä onnistuta, on Ohjaamon loistava toimintaidea heikko vaikutuksiltaan. Mitatkaa palveluiden käyttäjille löytyneitä ratkaisumääriä suhteessa nuorten määrään, joille palvelu on suunnattu (ei töissä eikä koulutuspaikkaa). Mitatkaa myös ratkaisujen kestävyyttä eli nuori on pysynyt löytyneessä ratkaisussa. Vrt. edellinen vastaus.” Myös muutamassa muussa vastauksessa nousi esille, että Ohjaamotoiminnassa pitäisi mitata asiakkaille löytyneitä ratkaisuja suhteutettuna Ohjaamon kohderyhmään sekä sitä, onko ratkaisu ollut pysyvä. Esimerkiksi onko asiakas kiinnittynyt työelämään tai opiskeluun.

Ohjaamotoiminnan vaikutuksia on valtakunnallisesti mitattu vertailemalla nuorten työttömyysastetta, NEET-nuorten osuutta, koulutuksen ulkopuolelle jääneiden nuorten osuutta sekä nuorten virtaa yli 3 kuukauden ja 6 kuukauden työttömyyteen kuntiin, joissa ei ole Ohjaamotoimintaa (Valtakari ym. 2020, 99). Myös vastauksien perusteella nuorten työttömyysasteen seuraaminen olisi hyvä mittari Ohjaamotoiminnan arvioimisessa, koska 12 henkilöä eli 92,3 % kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että Ohjaamo Porin pitäisi kerätä tietoa Ohjaamotoiminnan vaikutuksesta nuorten työllisyyteen, jotta toiminnan vaikutusta kaupungin talouteen voitaisiin arvioida. Vastauksissa nousi esille alle 30-vuotiaiden nuorten tavoittaminen ja heille tiedon saaminen Ohjaamotoiminnasta sekä Ohjaamo Porin mahdollisuus toimia tapahtumatuottajana, jolloin voitaisiin verrata toimintaan osallistuneiden määrä toiminnan kuluihin. Osallistujien

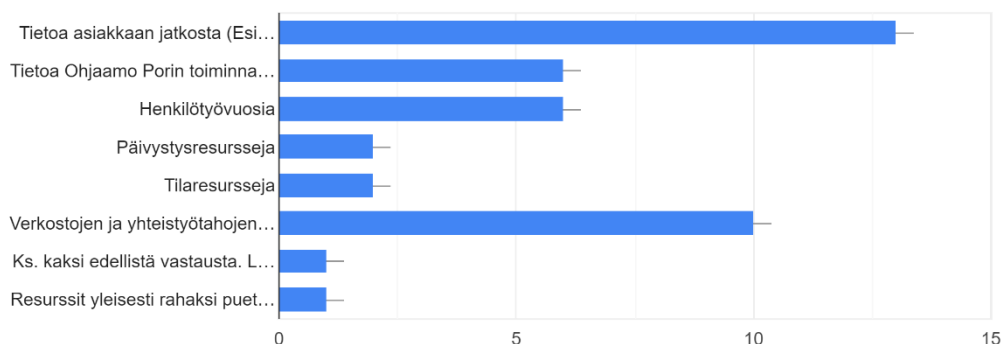
määrän mittaaminen voisi kuitenkin olla haasteellista, koska tällöin Ohjaamo Porilla pitäisi olla selkeästi omat asiakkaansa. Ohjaamon toimenpiteiden vaikutuksia on arvioitu URA-järjestelmän kautta vertailemalla asiakkaita, jotka ovat hakeneet apua Ohjaamosta, asiakkaisiin, jotka eivät ole olleet Ohjaamon asiakkaita. URA-järjestelmän kautta on ollut mahdollista tunnistaa Ohjaamon asiakkaita sekä seurata heidän jatkoja työmarkkina-asemassaan (Valtakari ym. 2020, 108.)

5.3 Ohjaamo Porin toiminnasta kerättävät tiedot

Kaikki kyselyyn vastanneista olivat sitä mieltä, että Ohjaamo Porin pitäisi kerätä tietoa asiakkaan jatkosta Ohjaamossa asioimisen jälkeen (kuvio 1). Haasteeksi kuitenkin tulee, miten asiakkaiden jatkoja voidaan seurata ilman asiakastietojärjestelmiä sekä ottaen huomioon, että asiakkailla on aina Ohjaamossa mahdollisuus asioida anonyymina. Vastauksista nousi kuitenkin esille, että Ohjaamo Porin toiminnasta olisi oleellista kerätä tietoa asiakkaan jatkosta ja sen avulla voitaisiin nähdä konkreettisesti Ohjaamotoiminnan vaikutuksia. Myös kysymykseen, miten Ohjaamo Pori voisi mitata saiko asiakas Ohjaamosta apua tilanteeseensa, liittyi suurimmassa osassa asiakkaan jatkojen seuraaminen. Esille nousi asiakkaille jälkeinpäin lähetettävät palautekyselyt tai asiakkaan ja asiantuntijan välinen jälkiseuranta esimerkiksi vuoden päästä. Yksi kyselyyn vastanneista kertoi seuraavaa ratkaisuksi: ”Sähköinen kysely jakoon somen kautta”. Sähköinen palautekysely sosiaalisen median kautta voisi olla toimiva mittari, mutta se edellyttäisi, että asiakkaat käyttäisivät sosiaalista mediaa löytääkseen kyselyyn. Haasteena kyselyssä olisi, että asiakkaat eivät välttämättä muistaisi vastata kyselyyn tai asiantuntijat eivät Ohjaamossa muistaisi kertoa asiakkaille kyselystä. Toisaalta anonyymiin palautekyselyyn asiakkaiden voisi olla helpompi vastata, kuin esimerkiksi Ohjaamossa vastattavaan palautekyselyyn.

Mitä muita tietoja Ohjaamo Porin pitäisi kerätä toiminnastaan? (Voit valita niin monta vaihtoehtoa, kuin haluat)

13 vastausta



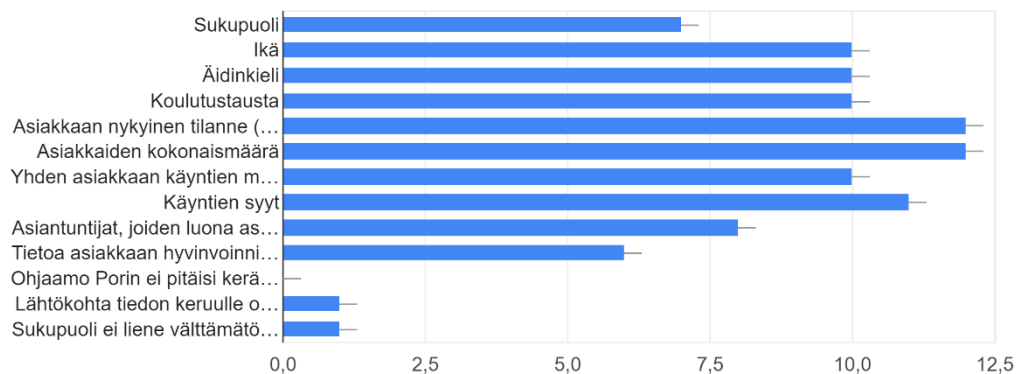
Kuvio 1. Ohjaamo Porin toiminnasta kerättävät tiedot

Vastaajista kymmenen henkilöä eli 76,9 % kertoi, että Ohjaamo Porin pitäisi kerätä tietoa verkostojen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävästä toiminnasta. Moniammatillisuus ja yhteistyön tekeminen yli ammattirajojen on osa Ohjaamon toimintaperiaatetta ja sitä toteutetaan Ohjaamossa paljon. Moniammatillisessa työssä tärkeää on tunnistaa, mitkä ovat yhteistyön hyvät sekä huonot vaikutukset. Moniammatillinen toimintamalli ei sovi jokaiseen tilanteeseen, eikä käytettäväksi jokaisen asiakkaan kanssa (Valtakari ym. 2020, 10.) Tuloksien perusteella voidaan todeta, että yhteistyötahojen kanssa tehtävän työn mittaaminen on tärkeää, jotta voidaan seurata esimerkiksi vastaako Ohjaamotoiminta sille asetettuja tavoitteita. Kysymykseen, mitä tietoa Ohjaamo Porin pitäisi kerätä toiminnastaan yksi vastaaja kertoi seuraavaa: ”- Lähtökohta on Ohjaamon visio. Tärkeää on kerätä tietoa siinä työssä onnistumisessa. Ohjaamon taloudelliset resurssit (htv, käyttöeurot, tilat) ovat oikeutetut, mikäli nuorten tavoitettavuusvisio toteutuu suunnitellusti ja heille löydetään kestäviä ratkaisuja. Ellei loistava toiminta tavoita nuoria ja/tai ratkaisuja ei löydetä heille Ohjaamon avulla, on toiminta valitettavasti tarpeeton ja siihen osoitetut resurssit turhia.” Tuloksista voidaan päätellä, että tärkeintä on, että Ohjaamotoiminnalla päästään asetettuihin tavoitteisiin ja toiminnalla onnistutaan vaikuttamaan nuorten työllisyyteen. Mikäli Ohjaamotoiminnalla onnistutaan parantamaan nuorten työllisyyttä, on se tulosten mukaan riittävä mittari kertomaan Ohjaamotoiminnan vaikutuksista.

Vastauksista saa selville, että Ohjaamotoiminnan mittaamisessa on oleellista kerätä tietoa asiakkaista, koska kukaan kyselyyn vastanneista ei ollut sitä mieltä, että Ohjaamo Porin ei pitäisi kerätä tietoa asiakkaistaan (kuviot 2). Tulosten perusteella Ohjaamon asiakkaista kerättäviä tietoja toivottiin laajasti ja moniin vaihtoehtoihin tuli paljon vastauksia. Tietoa asiakkaan nykyisestä tilanteesta sekä Ohjaamossa asioivien asiakkaiden kokonaismäärää pidettiin kaikista tärkeimpinä tietoina kerätä ja 12 henkilöä toivoi Ohjaamo Porin keräävän toiminnasta näitä tietoja. Mielestäni yllättävänä tuloksena vain seitsemän henkilöä eli 53,8 % vastaajista vastasi asiakkaan sukupuolen tiedoksi, jota toivoi Ohjaamo Porin keräävän asiakkaistaan. Asiakkaiden sukupuoleen liittyen tuli seuraava vastaus: ”Sukupuoli ei liene välttämätön, mutta antaa yleiskuvaa”. Ennen sukupuolta on pidetty erilaisten palveluiden toiminnan tilastoinnissa ja arvioinnissa tärkeänä asiana, mutta nykyään sen merkitys vaikuttaisi vähentyvän. Ohjaamon kohderyhmää arvioitaessa sukupuoli voi nykyään olla jopa merkityksetön asia ja esimerkiksi tärkeämmiksi mittareiksi nousee asiakkaan ikä sekä nykyinen tilanne. Tutkimukseen saatujen vastausten perusteella sukupuolta tärkeämpiä asioita olisi kerätä tietoa asiakkaan iästä, äidinkielestä, koulutustaustasta, yhden asiakkaan käyntien määrästä ja syistä sekä asiantuntijoista, joiden luona asiakas on käynyt. Vastausten perusteella Ohjaamo Porin olisi tärkeää kerätä tietoa asiakkaistaan lähinnä itseään varten, ei Porin kaupungille, sekä tilastointia, valtakunnallisesti Ohjaamoiden vertailua sekä kehittämistyötä varten. Kun Ohjaamolla on tietoa asiakkaistaan, on helpompi kehittää palvelua vastaamaan asiakkaiden tarpeita paikallisesti. Tutkimukseen saatujen vastausten perusteella kuitenkin vastaajat eivät pitäneet asiakkaista kerättäviä perustietoja tärkeimpinä tietoina, mitä he toivoisivat saavansa Ohjaamo Porin toiminnasta.

Mitä tietoja toivot, että Ohjaamo Pori keräisi asiakkaistaan? (Voit valita niin monta vaihtoehtoa, kuin haluat)

13 vastausta



Kuvio 2. Ohjaamo Porin asiakkaista kerättävät tiedot

5.4 Millä tavalla Ohjaamo Porin toiminnasta pitäisi saada tietoa

Tutkimuksessa vastaajilta kysyttiin, millä tavalla he toivoivat saavansa tietoa Ohjaamo Porin toiminnasta. Vastauksista korostui, että Ohjaamotoiminnasta pitäisi saada tietoa raportin kautta ja esille nousi vuosittainen raportointi, jossa kerrottaisiin tiiviisti Ohjaamo Porin toiminnasta sekä taloudesta. Yksi vastaajista vastasi vuosittaiseen raportointiin seuraavasti: ”-- Kerran vuodessa laajempi raportointi esim. osana kaupungin hyvinvointikertomusta. Tärkeää on onnistumisen raportointi suhteessa Ohjaamon vision siihen, miksi se on perustettu. Ohjaamossa on tärkeää sisäisesti arvioida, ovat siellä sisäiset resurssit oikein mitoitettu nuorten käyttämiin palveluihin nähden. Tämä on Ohjaamon vetäjän tehtävä.” Toiseksi eniten vastauksia sai neljännesvuosiraportti, joka on normaali Porin kaupungin palveluiden toimintamalli. Suurimmassa osassa vastauksia korostui, että tiedon Ohjaamo Porin toiminnasta pitäisi olla tiivistä ja säännöllistä sekä tiedon pitäisi olla koottuna yhteen paikkaan. Tuloksien perusteella voi todeta, että huolimatta siitä, millä tavalla Ohjaamo Porin toiminnasta tiedotetaan, pitää tiedon olla helposti saatavilla ja löydettävissä, ytimekästä ja täsmällistä, tiedon pitäisi olla yhdessä paikassa kaikkien saatavilla sekä sähköisessä muodossa. Tieto Ohjaamo Porin toiminnasta voisi olla esimerkiksi uutiskirjeenä, julkaisuna tai raporttina löydettävissä Ohjaamo Porin nettisivuilta, koska sähköisesti saatavan tiedon merkitys korostui vastauksissa. Tuloksien perusteella voi myös todeta, että Ohjaamo Porin toiminnan

sekä taloustietojen lisäksi julkaisusta pitäisi löytyä myös Ohjaamotoiminnan suunnasta kertovaa tietoa sekä onnistumisen raportointia suhteessa Ohjaamon visioon.

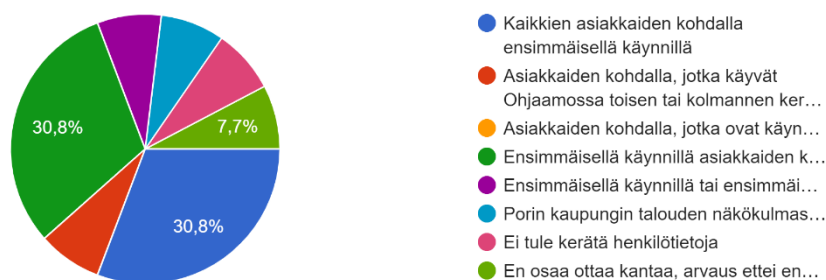
Tutkimuksessa kysyttiin, mihin Ohjaamo Porin toiminnasta kerättävän tiedon pitäisi olla rinnastettavissa, jotta vastaajat voisivat hyödyntää tämän tiedon. Eniten vastaajat kertoivat, että tiedon pitäisi olla rinnastettu muiden Ohjaamoiden lukuihin tai kaupunkiin, joissa ei ole Ohjaamotoimintaa. Yksi kyselyyn vastanneista vastasi seuraavaa: ”Työttömyysturvamenoihin, toimeentulotukeen, sosiaalitoimiston asiakkuuksiin kohderyhmän osalta, ammattikouluttamattomien nuorten määrään, nuorisotakuun toteutumiseen ohjaamon asiakkaiden osalta, aktivointiasteeseen, nuorisotyöttömyyden määrään ja keston. Jos vain olisi jokin keino mitata näitä.” Vastauksista tuli myös esille, että Ohjaamotoiminnasta kerättävän tiedon pitäisi olla rinnastettavissa Ohjaamo Porin edellisen vuoden lukuihin ja nuorten yleiseen hyvinvointiin Porin kaupungissa sekä kerättävästä tiedosta pitäisi olla erotettavissa, mikä tulos on Ohjaamotoiminnalla saatu aikaan ja mikä tulos muilla palveluilla. Haasteena näiden tietojen keräämisessä on, että Ohjaamotoiminnan vaikutukset näkyvät vasta pitkällä aikavälillä ja Ohjaamotoiminnan vaikutuksia työllisyyteen ei voida arvioida lyhyellä aikavälillä (Valtakari ym. 2020, 138). Haasteena tietojen keräämisessä voi olla, ettei käytössä ole sopivia mittareita näiden tietojen keräämiseen. Esimerkiksi mikäli Ohjaamo Porin toiminnasta kerrottava tieto rinnastetaan nuorten yleiseen hyvinvointiin Porissa, pitäisi Ohjaamolla olla saatavilla ajantasaista tutkimustietoa nuorten hyvinvoinnista.

5.5 Asiakasrajapinta Ohjaamo Porissa

Asiakasrajapinta haluttiin ottaa kyselyyn mukaan, jotta saataisiin tietoa Porin kaupungin näkökulmasta, millaisia asiakastietoja Ohjaamo Porissa kerättäisiin millaisenkin asiakkuuden kohdalla sekä missä menee ”raja” näiden asiakkuuksien välillä. Kyselyssä kysyttiin, missä vaiheessa pitäisi kerätä asiakastiedot Ohjaamo Porin asiakkaista, mikäli Ohjaamolla olisi asiakastietojärjestelmä käytössä. Vastaajat olivat selkeästi sitä mieltä, että tiedot pitäisi kerätä joko ensimmäisellä käynnillä asiakkaiden kohdalla, jos sovitaan uusi aika Ohjaamoon tai kaikkien asiakkaiden kohdalla ensimmäisellä käynnillä. Näihin molempiin vastausvaihtoehtoihin vastasi neljä henkilöä eli 30,8 % (kuviot 3). Loput viisi henkilöä vastasivat eri vaihtoehdot. Tulosten perusteella asiakastiedot

pitäisi kerätä asiakkaalta ensimmäisellä käynnillä, mikäli asiakas suostuu tietojen keräämiseen. Jo kysymyksessä painotettiin, että Ohjaamossa on aina mahdollisuus asioida anonymina, jolloin kaikilta asiakkailta ei voida kerätä asiakastietoja, mikäli he eivät halua antaa tietojaan. Yksi henkilö vastasi kysymykseen seuraavaa: ”Porin kaupungin talouden näkökulmasta minulla ei ole tähän kantaa. Tämä kysymys on Ohjaamon sisäinen asia. Kannattaa benchmarkata myös muiden kaupunkien Ohjaamoja asiassa.” Vastauksen perusteella asiakkaan tietojen keräämisen ajankohta Ohjaamon oma asia, johon vaikuttaa myös muiden Ohjaamoiden toimintamalli. Tulosten perusteella voidaan todeta, että loppujen lopuksi Porin kaupungin näkökulmasta ei ole oleellista, missä vaiheessa asiakastiedot kerätään, vaan mitä niiden avulla saadaan tuotettua Ohjaamo Porin toiminnasta.

Ohjaamossa on aina mahdollisuus asioida anonymina, jolloin asiakkaalta ei kerätä esimerkiksi henkilötietoja. Jos Ohjaamolla olisi käytössä asiaka..., missä vaiheessa tiedot asiakkaasta pitäisi kerätä?
13 vastausta



Kuvio 3. Ohjaamo Porin asiakasrajapinta

Tutkimuksessa kysyttiin, pitäisikö kaikkien asiakkaiden kohdalla selvittää samat asiakastiedot ja jokaisen vastaajan mielestä kaikkien asiakkaiden kohdalla pitää selvittää samat tiedot asiakkaista. Tämän takia kysymyksiin 11 ja 12 ei tullut yhtäkään vastausta, koska näissä kysymyksissä olisi tarkemmin selvitetty minkälaisen asiakkuuden kohdalla pitäisi selvittää mitään tietoja asiakkaista. Mikäli Ohjaamossa selvitetään kaikkien asiakkaiden kohdalla samat asiakastiedot, ovat asiakkaat keskenään tasa-arvoisessa asemassa, koska kaikilla on silti myös mahdollisuus asioida Ohjaamossa anonymina. Mikäli asiakas suostuu asiakastietojen keräämiseen, hän tietää, että myös muilta asiakkailta kysytään samat asiat riippumatta asiakkuudesta tai esimerkiksi asiakkaan tilanteesta.

5.6 Olemassa olevat mittarit Ohjaamo Porin toiminnasta

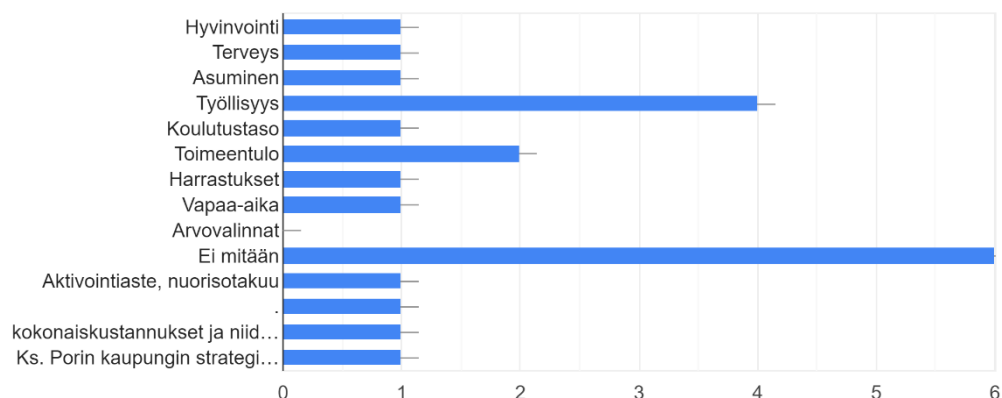
Kysymyksiin, mitä mittareita vastaajilla on käytössä, joista Ohjaamo Pori voisi hyötyä tai joista voisi suoraan tai välillisesti nähdä tai arvioida Ohjaamo Porin toiminnan tuloksia, tuli vastaukseksi monia työllisyyden mittareita, kuten työnvälityksen tilastot, URA-järjestelmän tilastot, TYPPI-järjestelmä, Kykyviisari, työllisyyskatsaus, työmarkkinatuen kuntaosuus sekä työllisyyden kehittyminen. Ohjaamotoimintaa on valtakunnallisesti mitattu NUTI-tilastoiden sekä Ohjaamoiden keräämien asiakaspalautteiden avulla. Valtakunnallisesti Ohjaamot ovat voineet hyödyntää toimintansa arvioimisessa esimerkiksi 3X10D-mittaria sekä Kykyviisaria (Valtakari ym. 2020, 47–48.) Eräs kyselyyn vastanneista kertoi seuraavaa: ”Talouden näkökulmasta lähtökohta on, että kaikki toiminta on määrärahan mukaista. Toki yliresursointia ei saa olla. Ohjaamon on itse luotava omat vaikuttavuusmittarit, mutta se on ratkaisevasti osa Porin kaupungin strategisia painopistealueita ja strategisia mittareita.” Tuloksien perusteella Ohjaamo Pori hyötyy eniten toimintansa mittaamisesta sekä arvioimisesta työllisyyteen liittyvien mittarien käyttämisestä, koska Ohjaamotoiminnalla pyritään esimerkiksi nuorten työllisyyden parantamiseen. Tuloksien perusteella on tärkeää mitata Ohjaamotoimintaa suhteessa sen tavoitteisiin sekä varmistaa, että resurssit käytetään tehokkaasti. Näiden mittaaminen on oleellisempaa, kuin Ohjaamo Porin toiminnan mittaaminen euroissa.

Vastauksien perusteella suhteellisen suurella osalla kyselyyn vastanneista ei ollut käytössään mittareita, joista Ohjaamo Pori voisi hyötyä tai joista voisi suoraan tai välillisesti nähdä tai arvioida Ohjaamo Porin toiminnan tuloksia tai he eivät osanneet sanoa, onko heillä käytössä tällaisia mittareita. Yhteensä neljä henkilöä eli 30,8 % vastasi kysymykseen, etteivät he osaa sanoa tai heillä ei ole käytössä tällaisia mittareita. Vastajat saattoivat vastata kysymykseen näin, koska heillä ei välttämättä ollut tietoa käytettävistä mittareista ja siitä, olisiko mittareista Ohjaamotoiminnan arvioinnista hyötyä, heillä ei ollut riittävää osaamista tai aikaa pohtia kysymystä. Kysymys myös saattoi olla huonosti muotoiltu, eivätkä vastaajat ymmärtäneet, mitä kysymyksellä tarkoitettiin.

5.7 Mittareiden ominaisuudet sekä niiden merkitys Ohjaamotoiminnan arvioimisessa

Vastausten perusteella eniten käytössä olevista mittareista pystyttiin näkemään tai arvioimaan Ohjaamon asiakkaiden työllisyyttä ja tämän vaihtoehdon vastasi neljä henkilöä eli 30,8 % vastaajista (kuvio 4). Mielestäni tämä ei ollut yllättävää, koska Ohjaamotoiminta nähdään usein ennen kaikkea työllisyyspalveluna. Kuitenkin myös työllisyyspalveluissa olisi tärkeää huomioida asiakas kokonaisvaltaisesti ja ottaa huomioon esimerkiksi asiakkaan yleinen hyvinvointi, koulutustaso sekä asuminen. Nämä ovat tärkeitä tietoja asiakkaista myös työllisyyspalveluissa, jotta löydetään asiakkaalle paras ratkaisu. Toiseksi eniten käytössä olevista mittareista saatiin Ohjaamon asiakkaista tietoa heidän toimeentulostaan, johon vastasi 15,4 % vastaajista eli kaksi henkilöä. Kuusi henkilöä eli 46,2 % vastaajista vastasi, etteivät he saa mitään tietoa Ohjaamon asiakkaiden hyvinvoinnista käyttämistään mittareista. Kysymykseen, mitä tietoja käytössä olevista mittareista saadaan, josta voi suoraan tai välillisesti nähdä tai arvioida Ohjaamo Porin toiminnan tuloksia, kolme vastaajista eli 23,1 % vastasi saavansa tiedon kustannuksista, joita kaupungille aiheutuu Ohjaamotoiminnasta. Viisi henkilöä eli 38,5 % vastaajista eivät saaneet mitään tietoa tai he eivät osanneet vastata kysymykseen. Tulosten perusteella mittareista saadaan eniten selville Ohjaamotoiminnan taloudellisia vaikutuksia, kuten nuorten työllisyyden sekä toimeentuloon liittyviä asioita.

Mitä hyvinvoinnin osa-alueita Ohjaamon asiakkaista otetaan huomioon näissä käyttämissäsi tai seuraamissasi mittareissa, joista voi suoraan tai väli...ia? (Voit valita niin monta vaihtoehtoa, kuin haluat)
13 vastausta

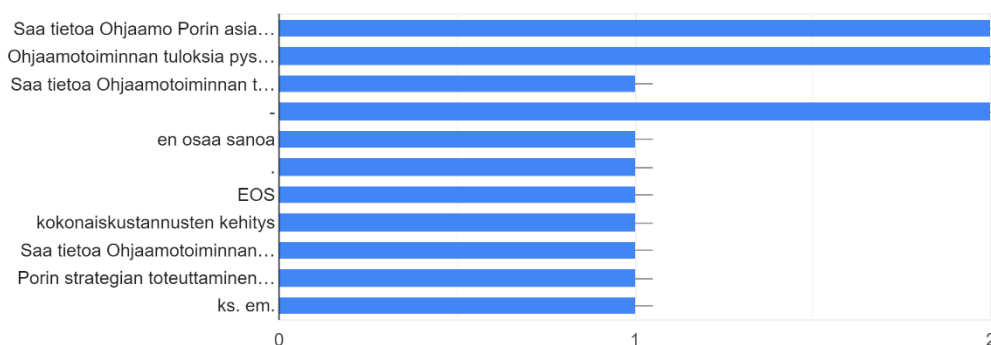


Kuvio 4. Hyvinvoinnin osa-alueet Ohjaamon asiakkaista käytettävissä mittareissa

Tulosten perusteella olemassa olevilla mittareilla on kuitenkin merkitys Ohjaamo Porin toiminnan arvioinnissa, koska mittarien avulla pystytään todentamaan Ohjaamo Porin toimintaa. Ilman mittareita olisi vielä haastavampaa arvioida, mitä Ohjaamotoiminnalla oikeasti saadaan aikaan. Kysymykseen, millainen merkitys mittareilla Ohjaamo Porin toiminnan arvioimisessa on, vastasi viisi vastaajista eli 38,5 %, etteivät he osanneet vastata kysymykseen (kuvio 5). Kuitenkin kaksi henkilöä eli 15,4 % vastaajista vastasi, että mittarien avulla saadaan tietoa Ohjaamo Porin asiakaskunnasta sekä Ohjaamotoiminnan tuloksia pystytään seuraamaan. Ohjaamotoiminnan arvioinnissa mittareita pidettiin tärkeinä myös, koska niiden avulla saadaan tietoa Ohjaamotoiminnan tuloksista, voidaan nähdä kokonaiskustannusten kehitystä sekä saadaan tietoa Ohjaamotoiminnan kustannuksista. Tuloksissa selkeästi korostui tärkeys nähdä, että Ohjaamotoiminta on sen tavoitteiden mukaista sekä taloudellisten lukujen mittaaminen on merkityksellistä.

Millainen merkitys näillä käyttämilläsi tai seuraamillasi mittareilla on Ohjaamo Porin toiminnan arvioinnissa? (Voit valita niin monta vaihtoehtoa, kuin haluat)

13 vastausta



Kuvio 5. Mittareiden merkitys Ohjaamotoiminnan arvioimisessa

6 POHDINTA

6.1 Tärkeimmät tulokset

Kyselyyn tulleissa vastauksissa korostui vahvasti Ohjaamotoiminnan ainutlaatuisuus ja tulosten perusteella tuli esille, ettei Ohjaamotoimintaa voi mitata samanlailla, kuin esimerkiksi muita kaupungin palveluita mitataan. Tuloksien perusteella Ohjaamotoiminnan mittaamisessa tärkeintä on, että toiminnalla pyritään saavuttamaan sille asetetut tavoitteet sekä kaikki työskentely on oleellista Ohjaamo Porin vision kannalta. Tulosten perusteella taloudellisten vaikutusten mittaaminen Ohjaamotoiminnasta on tärkeää ja niiden avulla voidaan tehdä näkyväksi, mikä merkitys Ohjaamotoiminnalla on. Kuitenkaan Ohjaamotoimintaa ei voida mitata rahassa, jolloin tulosten perusteella tärkeintä on, että annetut resurssit käytetään tehokkaasti. Tulosten perusteella Ohjaamotoimintaa pystytään parhaiten mittaamaan sekä arvioimaan työllisyyden mittarien, kuten työllisyyden kehittymisen, työmarkkinatuen kuntaosuuden, URA-järjestelmän tilastoiden sekä TYPPI-järjestelmien, avulla.

Vaikka kyselyyn tulleiden vastausten perusteella Ohjaamotoiminnan mittaamisessa tärkeää on kerätä tietoja Ohjaamon asiakkaista, tärkeämmäksi nousi yleiset tiedot asiakkaista, eikä yksittäisen asiakkaan tiedot. Tulosten perusteella tärkeinä pidettiin asiakkaan jatkojen seuraamista sekä asiakkaiden kokonaismäärän keräämistä. Tulosten perusteella nousi esille, että asiakkaiden jatkoja seuraamalla voitaisiin saada monelta kannalta tietoa Ohjaamotoiminnan vaikutuksista. Vastauksista tuli myös esille, että selkeästi osalle vastaajista Ohjaamotoiminta oli hyvin tuttua tai Ohjaamotoimintaan oli perehdytty ennen kyselyyn vastaamista.

6.2 Tutkimuksen haasteet sekä luotettavuus

Tutkimukseen osallistuminen oli vastaajille vapaaehtoista sekä vastaaminen tapahtui anonymisti, jolloin vastaajien henkilöllisyyttä ei voitu vastauksien perusteella selvittää. Kuitenkin kyselyyn tuli vastauksia oletettua vähemmän ja kaikkia vastauksia ei voitu ottaa kyselyyn mukaan. Positiivista saaduissa vastauksissa oli, että kyselyyn vastanneet olivat käyttäneet aikaa vastaamiseen sekä perehtyneet Ohjaamo Porin

toimintaan. Syynä, miksi tutkimukseen ei saatu toivottua määrää vastauksia, voi olla kyselyn toteuttamisen ajankohta. Tutkimus toteutettiin loppukeväästä, jolloin lomakausi oli alkanut ja osalta kohderyhmän henkilöiltä tuli kyselyyn vastauksena lomaviesti tai muu vapaajaksoon liittyvä ilmoitus. Kyselyn toteuttamisen aikaan myös kuntavaalit olivat vain muutaman viikon päästä, mikä saattoi vaikuttaa siihen, ettei kohderyhmällä ollut aikaa vastata kyselyyn. Kyselyn pieneen vastausprosenttiin saattoi vaikuttaa, ettei Ohjaamotoiminta ollut kohderyhmälle tuttua tai he eivät kokeneet kyselyyn vastaamista tarpeellisena. Kohderyhmä saattoi ajatella, etteivät he voineet vastata kyselyyn, mikäli heillä ei ollut tarpeeksi tietoa Ohjaamo Porin toiminnasta tai he eivät kerenneet perehtymään toimintaan tarpeeksi. Voi olla, ettei kohderyhmä ymmärtänyt tutkimuskysymyksiä tarpeeksi hyvin tai ne oli muotoiltu vaikeasti, jolloin kyselyyn vastaamisen kynnys nousi. Voi olla, että kyselyssä käytettyjä käsitteitä ei ollut selitetty tarpeeksi tai riittävän hyvin, jolloin kohderyhmälle ei tullut selväksi, mitä kyselyllä haettiin ja tämä vaikutti tutkimuksen pieneen vastausprosenttiin.

Tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin lisäämään sillä, että kiinnitettiin huomiota kysymysten muotoiluun, jotta vastaajat ymmärtäisivät kysymykset samalla tavalla. Kyselyä tehdessä kiinnitettiin huomiota myös siihen, että kaikki kysymykset olisivat keskeisiä tutkimuskysymysten kannalta, jotta kyselyssä ei kysyttäisi mitään tarpeetonta (Hirsjärvi & Hurme 2008, 187.) Tutkimusta varten haettiin tutkimuslupa Porin kaupungilta sekä viimeiseen kysymykseen tulleita yhteystietoja ei luovutettu kuin Ohjaamo Porin työntekijöille. Tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin lisäämään tarkastamalla käytetyn verkkokyselyn pohjan toimivuus useasti sekä kyselyn toimivuus, kuten esimerkiksi erilaisten siirtymien toimivuus (Hirsjärvi & Hurme 2008, 184). Koko opinnäytetyöprosessin aikana pidin kirjaa uusista ideoista, muistettavista asioista sekä muutettavista asioista, jotta ne eivät päässet unohtumaan.

6.3 Oma ammatillinen kasvu

Pitkä opinnäytetyöprosessi on kasvattanut sinnikkyyttäni sekä taitoja tehdä päämäärätietoisesti töitä pitkään saman projektin parissa. Opin uusia malleja, miten opinnäytetyötä kannatti jaksottaa, aikatauluttaa sekä suunnitella. Opinnäytetyöprosessiin vaikutti toinen ammatillinen harjoittelu sekä muut päällekkäiset opinnot, joihin kului

oletettua enemmän aikaa sekä voimavaroja. Tämän jälkeen töiden aloittaminen vei myös aikaa opinnäytetyöltä ja opinnäytetyön tekeminen samaan aikaan töiden kanssa vaati aikataulutusta, motivaatiota sekä oman jaksaminen arvioimista. Opinnäytetyönraportin kirjoittamiselle tein viikkoaikataulun, jotta saisin raportin kirjoitettua ajallaan. Aikataulussa pysyminen toi positiivista painetta tehdä opinnäytetyö loppuun, mutta samalla opin kuuntelemaan omaa jaksamistani ja pitämään välissä vapaapäiviä opinnäytetyön tekemisestä. Opinnäytetyön tekemiseen käytettyjä tunteja oli mahdollista laskea, koska työtä prosessoiti koko ajan mielessä ja uusia ideoita syntyi ajasta sekä paikasta riippumatta. Myös välillä opinnäytetyön aloittaminen vei aikaa, mutta vauhtiin päästessä työn tekeminen oli helpompaa. Haastavaa opinnäytetyön tekemisessä oli pysyä aiheessa ja huomata, mikä oli oikeasti oleellista opinnäytetyön kannalta. Haasteellista oli tarkastella omaan työtään eri näkökulmasta, koska tuntui, että omalle työlleen tuli nopeasti ”sokeaksi”. Ratkaisin tämän ongelman kysymällä muilta mielipiteitä ja apua sekä tauotin työtä eri päiville, jotta pystyin palaamaan samaan asiaan monena eri päivänä.

LÄHTEET

- Alastalo, M. & Borg, S. Numerolukutaito: Tutkimuksen analyysivaihe. Viitattu 26.8.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/numerolukutaito/analyysi/>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Huttunen, S. 2016. Ihmisoikeudet kuuluvat jokaiseen elämänvaiheeseen. Viitattu 22.5.2021. <https://www.ykliitto.fi/uutiset-media/yk-blogi/blogi-ihmisoikeudet-kuuluvat-jokaiseen-elamanvaiheeseen>
- Ikonen, P. 2020. Kohtaamisen ytimessä – Kohti jaettua ohjauksen tilaa. Teoksessa M. Määttä & A. Souto (toim.) Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo. Nuorisotutkimusseura, 13–18.
- Kyytsönen, M. 2020. Ohjaamo-toiminta itsearviointikyselyn avaamana. Teoksessa M. Määttä & A. Souto (toim.) Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo. Nuorisotutkimusseura, 83–89.
- Lahtinen, J. & Haikkola, L. 2021. Nuorten työvoimapalveluiden käyttö ja kokemukset palveluista korona-ajan ensimmäisen puolen vuoden aikana. Viitattu 22.5.2021. <https://www.nuorisotutkimusseura.fi/nakokulma68>
- Nuorisolaki. 2016. L 21.12.2016/1285 muutoksineen.
- Nuutinen, H. & Pesonen, H. 2020. Itseohjautuvuus ohjauksen haasteena ja tavoitteena. Teoksessa M. Määttä & A. Souto (toim.) Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo. Nuorisotutkimusseura, 70–80.
- Ohjaamon perusteet. 2018. Työ- ja elinkeinoministeriön esitteet. Viitattu 29.6.2021. <https://tem.fi/documents/1410877/2934378/Ohjaamotoiminnan+perusteet>
- Tieteen termipankin www-sivut. Indikaattori. Viitattu 26.8.2021. https://tieteentermipankki.fi/wiki/Avoin_tiede:indikaattori
- Tietoarkiston www-sivut. Mittaaminen. Viitattu 26.8.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/mittaaminen/mittaaminen/>
- Valtakari, M., Arnkil, R., Eskelinen, J., Mayer, M., Nyman, J., Sillapää, K., Spangar, T., Ålander, T. & Yli-Koski, M. 2020. Ohjaamot – monialaista yhteistyötä, vaikuttavuutta ja uutta toimintakulttuuria. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:13. Viitattu 20.5.2021. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162134/VNTEAS_2020_13.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vataja, K. 2019. Vaikuttava ja tulevaisuussuuntautunut hanketoiminta. Viitattu 29.6.2021. <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/vaikuttava-ja-tulevaisuussuuntautunut-hanketoiminta-katri-vataja-sitra.pdf>

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Tammi.

Hei,

olen Lotta Heimo ja opiskelen sosionomiksi Satakunnan ammattikorkeakoulussa. Teen opinnäytetyötäni yhteistyössä Ohjaamo Porin kanssa, joka toimii myös opinnäytetyöni tilaajana.

Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia, miten Porin kaupungissa toivotaan Ohjaamo Porin mittaavan vaikuttavuuttaan kuntatalouden näkökulmasta. Tarkoituksena on tutkia, onko kaupungilla käytössä mittareita, joista saisi tietoa Ohjaamotoiminnan vaikutuksista Porin kaupungin taloudessa.

Tutkimuksen avulla voit tuoda esille Porin kaupungin näkökulmasta, mitä tietoja haluaisit Ohjaamo Porin keräävän toiminnastaan. Tutkimuksen avulla voit tuoda esille, mitä yksikkösi mittareita käytät ja seuraat, joista voi suoraan tai välillisesti nähdä tai arvioida Ohjaamo Porin toiminnan tuloksia.

Tutkimuksen tulokset annetaan Kohtaamon ja KEHA-keskuksen käyttöön ja tutkimuksesta saatua tietoa käytetään Ohjaamotoiminnan kehittämiseen. Tämän takia olisi merkityksellistä saada tutkimuksen avulla selville, mitä tietoja toivot Ohjaamo Porin toiminnasta.

Mikäli et ole oikea henkilö vastaamaan kyselyyn, ohjaathan kyselyn eteenpäin, kiitos. Ennen kyselyyn vastaamista, voit tutustua Ohjaamo Porin esittelyvideoon sekä Ohjaamon verkkosivuihin. Video kestää reilun minuutin.

Tästä pääset kyselyyn ja siihen on aikaa vastata 28.05.2021 asti. Kyselyyn vastaamiseen menee aikaa noin 10 minuuttia ja se sisältää monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Kysely toteutetaan organisaatioittain, jotta tuloksista voidaan erotella eri organisaatioiden vastaukset. Aineiston analysoimisen jälkeen vastaukset hävitetään.

Mikäli haluat kysyä jotakin, voit ottaa yhteyttä minuun sähköpostitse osoitteeseen lotta.heimo@student.samk.fi.

Kiitos osallistumisesta! 😊

Ystävällisin terveisin,

Lotta Heimo

Mikäli sinulle nousee Ohjaamo Porin toiminnasta kysymyksiä liittyen opinnäytetyöhöni, voit olla yhteydessä Ohjaamo Poriin.

Ohjaamopalveluiden perusyksikön esimies Hanna-Riikka Vesterholm

hanna-riikka.vesterholm@pori.fi

Ohjaamo Porin toiminnan mittaaminen

Tässä kyselyssä tutkitaan, mitä tietoja toivot Ohjaamo Porin keräävän sekä mitä yksikkösi mittareita käytät ja seuraat, joista voi suoraan tai välillisesti nähdä tai arvioida Ohjaamo Porin toiminnan tuloksia.

Vastaathan kyselyyn Porin kaupungin näkökulmasta.

Kiitos osallistumisesta!

*Pakollinen

1. Mitä tietoja Ohjaamo Porin pitäisi kerätä, jotta sen toiminnan vaikutusta Porin kaupungin talouteen voitaisiin arvioida? (Voit valita niin monta vaihtoehtoa kuin haluat) *

Tällä kysymyksellä selvitetään, mitä tietoja Ohjaamo Porin toiminnasta halutaan tietää Porin kaupungin talouden näkökulmasta.

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Ohjaamotoiminnan vaikutus nuorten työllisyyteen
- Ohjaamotoiminnan vaikutus Porin kaupungille aiheutuvien kustannusten näkökulmasta
- Kaupungin menojen muuttumisen Ohjaamotoiminnasta johtuen (Esim. Verrattuna siihen, jos kaupungissa ei olisi Ohjaamotoimintaa)
- Ohjaamon ei pitäisi mitata talouslukuja ollenkaan

Muu: _____

2. Miten Ohjaamo Pori voisi mitata taloudellista vaikutustaan? *

3. Mitä muita tietoja Ohjaamo Porin pitäisi kerätä toiminnastaan? (Voit valita niin monta vaihtoehtoa, kuin haluat) *

Tällä kysymyksellä selvitetään, mitä tietoja Ohjaamo Porin toiminnasta halutaan tietää Porin kaupungin näkökulmasta.

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Tietoa asiakkaan jatkosta (Esim. työllistymisestä tai koulutukseen hakeutumisesta Ohjaamossa käymisen jälkeen)
- Tietoa Ohjaamo Porin toiminnasta suhteessa muihin Suomen Ohjaamoihin
- Henkilötyövuosia
- Päivystysresursseja
- Tilaresursseja
- Verkostojen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää toimintaa

Muu: _____

4. Mitä tietoja toivot, että Ohjaamo Pori keräisi asiakkaistaan? (Voit valita niin monta vaihtoehtoa, kuin haluat) *

Tällä kysymyksellä selvitetään, mitä tietoja Ohjaamo Porin toiminnasta halutaan tietää Porin kaupungin näkökulmasta.

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Sukupuoli
- Ikä
- Äidinkieli
- Koulutustausta
- Asiakkaan nykyinen tilanne (Esim. Opiskeleeko, onko töissä, onko työtön)
- Asiakkaiden kokonaismäärä
- Yhden asiakkaan käyntien määrä
- Käyntien syyt
- Asiantuntijat, joiden luona asiakas on käynyt
- Tietoa asiakkaan hyvinvoinnista (Esim. Asiakkaan kokemasta hyvinvoinnista tällä hetkellä)
- Ohjaamo Porin ei pitäisi kerätä tietoja asiakkaistaan

Muu: _____

5. Miten Ohjaamo Pori voisi mitata, saiko asiakas Ohjaamosta apua tilanteeseensa? *

6. Mitä tietoja toivoisit Ohjaamo Porin toiminnasta olevan saatavilla? (Voit valita niin monta vaihtoehtoa, kuin haluat) *

Tällä kysymyksellä selvitetään, mitkä tiedot Ohjaamo Porin toiminnasta olisivat tärkeitä sinulle yksikkösi kannalta, esimerkiksi Ohjaamotoiminnan tuloksien seuraamisessa.

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Asiakkaiden kokonaismäärän
- Yhden asiakkaan käyntien määrän
- Käyntien syyt
- Asiantuntijat, joiden luona asiakas on käynyt
- Asiakkaan perustiedot (Esim. Sukupuoli, koulutustausta, nykyinen tilanne)
- Tietoa asiakkaan hyvinvoinnista (Esim. Asiakkaan kokemasta hyvinvoinnista tällä hetkellä)
- Ohjaamotoiminnan vaikutuksen työllisyyteen
- Tiedon kustannuksista, joita kaupungille aiheutuu Ohjaamotoiminnasta
- Kaupungin menojen muuttuminen Ohjaamotoiminnasta johtuen
- Tietoa asiakkaan jatkosta (Esim. työllistymisestä tai koulutukseen hakeutumisesta Ohjaamossa käymisen jälkeen)
- Tietoa Ohjaamo Porin toiminnasta suhteessa muihin Suomen Ohjaamoihin
- Tietoa henkilötyövuosista
- Tietoa pätevyyttäresursseista
- Tietoa tilaresursseista
- Tietoa verkostojen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävästä toiminnasta

Muu: _____

7. Millä tavalla toivot saavasi tietoa Ohjaamo Porin toiminnasta? *

8. Mihin tarvitsemasi tiedon Ohjaamo Porin toiminnasta pitäisi olla rinnastettavissa, jotta voisit hyödyntää tiedon? *

9. Ohjaamossa on aina mahdollisuus asioida anonymyminä, jolloin asiakkaalta ei kerätä esimerkiksi henkilötietoja. Jos Ohjaamolla olisi käytössä asiakastietojärjestelmä ja sen avulla haluttaisiin saada tilastotietoja, pitäisi asiakkailta kerätä henkilötiedot. Jos Ohjaamolla olisi asiakastietojärjestelmä käytössä, missä vaiheessa tiedot asiakkaasta pitäisi kerätä? *

Tällä kysymyksellä selvitetään, mitä asiakastietoja kerättäisiin millaisenkin asiakkuuden kohdalla sekä missä menee "raja" näiden asiakkuuksien välillä

Merkitse vain yksi soikio.

- Kaikkien asiakkaiden kohdalla ensimmäisellä käynnillä
- Asiakkaiden kohdalla, jotka käyvät Ohjaamossa toisen tai kolmannen kerran
- Asiakkaiden kohdalla, jotka ovat käyneet Ohjaamossa useammin kuin kolme kertaa
- Ensimmäisellä käynnillä asiakkaiden kohdalla, keiden kanssa sovitaan uusi aika Ohjaamoon
- Ensimmäisellä käynnillä tai ensimmäisen yhteydenoton kohdalla (esim. puhelimessa)
- Muu: _____

10. Selvitetäänkö kaikkien asiakkaiden kohdalla samat asiakastiedot? *

Merkitse vain yksi soikio.

Kyllä Siirry kysymykseen 13

Ei Siirry kysymykseen 11

11. Minkälaisen asiakkuuden kohdalla selvitetään mitäkin tietoja? *

Mikäli taulukossa ei ole mieleistäsi vastausvaihtoehtoa, voit vastata sen seuraavaan kysymykseen

Merkitse vain yksi soikio riviä kohden.

	Kaikkien asiakkaiden kohdalla ensimmäisellä käynnillä	Asiakkaiden kohdalla, jotka käyvät Ohjaamossa toisen tai kolmannen kerran	Asiakkaiden kohdalla, jotka ovat käyneet Ohjaamossa useammin kuin kolme kertaa	Ensimmäisellä käynnillä asiakkaiden kohdalla, keiden kanssa sovitaan uusi aika Ohjaamoon	Ensimmäisellä käynnillä tai ensimmäisen yhteydenoton kohdalla (esim. puhelimessa)
Yhden asiakkaan käyntien määrä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyntien syyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiantuntijat, joiden luona asiakas on käynyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan perustiedot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedot asiakkaan hyvinvoinnista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Mikäli edellisen kysymyksen taulukossa ei ollut mieleistäsi vastausvaihtoehtoa, voit vastata sen tähän.

13. Mitä mittareita sinulla on käytössäsi, joista Ohjaamo Pori voisi hyötyä? *

Tällä kysymyksellä selvitetään, onko käytössä mittareita, joista saatua tietoa Ohjaamo Pori voisi hyödyntää esimerkiksi toimintansa mittaamisessa ja arvioinnissa. Esimerkiksi KELA:n keräämä lista työmarkkinatuen kuntaosuuksista.

14. Mitä yksikkösi mittareita käytät tai seuraat, joista voi suoraan tai välillisesti nähdä tai arvioida Ohjaamo Porin toiminnan tuloksia? *

Tällä kysymyksellä selvitetään, onko jo olemassa olevia mittareita käytössä, joilla saa tietoa Ohjaamo Porin toiminnasta tai, jolla Ohjaamo Pori voisi mitata toimintansa vaikutuksia kaupungin näkökulmasta.

15. Mitä hyvinvoinnin osa-alueita Ohjaamon asiakkaista otetaan huomioon näissä käyttämässäsi tai seuraamissasi mittareissa, joista voi suoraan tai välillisesti nähdä tai arvioida ohjaamo Porin toiminnan tuloksia? (Voit valita niin monta vaihtoehtoa, kuin haluat) *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Hyvinvointi
- Terveys
- Asuminen
- Työllisyys
- Koulutustaso
- Toimeentulo
- Harrastukset
- Vapaa-aika
- Arvovalinnat
- Ei mitään

Muu: _____

16. Mitä tietoja saat Ohjaamo Porin toiminnasta näistä käyttämistäsi tai seuraamistasi mittareista, joista voi suoraan tai välillisesti nähdä tai arvioida Ohjaamo Porin toiminnan tuloksia? (Voit valita niin monta vaihtoehtoa, kuin haluat) *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Asiakkaiden kokonaismäärä
- Yhden asiakkaan käyntien määrän
- Käyntien syyt
- Asiantuntijat, joiden luona asiakas on käynyt
- Asiakkaan perustiedot (Esim. Sukupuoli, koulutustausta, nykyinen tilanne)
- Tietoa asiakkaan hyvinvoinnista (Esim. Asiakkaan kokemasta hyvinvoinnista tällä hetkellä)
- Ohjaamotoiminnan vaikutuksen työllisyyteen
- Tiedon kustannuksista, joita kaupungille aiheutuu Ohjaamotoiminnasta
- Kaupungin menojen muuttuminen Ohjaamotoiminnasta johtuen
- Tietoa asiakkaan jatkosta (Esim. työllistymisestä tai koulutukseen hakeutumisesta Ohjaamossa käymisen jälkeen)

Muu: _____

17. Mitä haasteita näissä käyttämissäsi tai seuraamissasi mittareissa on, joista voit nähdä tai arvioida Ohjaamo Porin toiminnan tuloksia? (Voit valita niin monta vaihtoehtoa, kuin haluat) *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Hankalakäyttöinen
- Ei saa tietoa Ohjaamotoiminnan tuloksista
- Ei pysty seuraamaan Ohjaamotoiminnan tuloksia
- Ei saa tietoa Ohjaamo Porin asiakaskunnasta
- Ei saa täsmällistä tietoa, jota tarvitsisi
- Käyttäminen vie aikaa

Muu: _____

18. Mitä hyviä puolia näissä käyttämissäsi tai seuraamissasi mittareissa on, joista voi nähdä tai arvioida Ohjaamo Porin toiminnan tuloksia? (Voit valita niin monta vaihtoehtoa, kuin haluat) *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Helppokäyttöinen
- Saa tietoa Ohjaamotoiminnan tuloksista
- Pystyy seuraamaan Ohjaamotoiminnan tuloksia
- Saa tietoa Ohjaamo Porin asiakaskunnasta
- Saa täsmällistä tietoa, jota tarvitaan
- Käyttäminen ei vie paljoa aikaa

Muu: _____

19. Millainen merkitys näillä käyttämilläsi tai seuraamillasi mittareilla on Ohjaamo Porin toiminnan arvioinnissa? (Voit valita niin monta vaihtoehtoa, kuin haluat) *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Saa tietoa Ohjaamo Porin asiakaskunnasta
- Ohjaamotoiminnan tuloksia pystyy seuraamaan
- Saa tietoa Ohjaamotoiminnan tuloksista

Muu: _____

20. Jätähän tähän yhteystiedot, joihin Ohjaamo Porista voidaan olla yhteydessä opinnäytetyöprosessin jälkeen.

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

Google Forms