

Jukka Kokkonen

Jussi Nyrhinen

# KYSELYLOMAKE TOIMINTAKESKUS POLUN TOIMINNAN ARVIOIMISEKSI

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan  
ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomikoulutus

2024



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

|                 |   |
|-----------------|---|
| Tutkintonimike  | Sosionomi (AMK)   |
| Tekijä/Tekijät  | Jukka Kokkonen, Jussi Nyrhinen                            |
| Työn nimi       | Kyselylomake Toimintakeskus Polun toiminnan arvioimiseksi |
| Toimeksiantaja  | Etelä-Savon Vapautuvien Tuki ry / Toimintakeskus Polku    |
| Vuosi           | 2024  |
| Sivut           | 33 sivua, liitteitä 7 sivua                               |
| Työn ohjaaja(t) | Eija Karjalainen  |

## TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen työkaluna käytettävä kysely vaikuttavuuden mittaamiseen. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Etelä-Savon vapautuvien tuki ry:n hallinnoima Toimintakeskus Polku-hanke. Kysely luotiin yhteistyössä Toimintakeskus Polun henkilökunnan ja satunnaisesti valittujen asiakkaiden kanssa. Kysely on kohdistettu Toimintakeskus Polun asiakkaiden täytettäväksi. Työkalulla opinnäytetyön toimeksiantaja Toimintakeskus Polku toivoi saavansa vastauksia siihen, kuinka he onnistuvat palvelemaan asiakkaidensa tarpeita. Kyselyllä pyritään myös nostamaan esiin muita asioita, jotka ovat oleellisia heidän toimintansa kehittämiseksi ja arvioimiseksi. Onko tällaiselle toiminnalle tarvetta Mikkelin kokoisessa kaupungissa nyt ja tulevaisuudessa? Olisiko tällainen toiminta tarpeellista jalkauttaa pysyvästi Mikkeliin? Pystyykö Polku-hanke omalla toiminnallaan tukemaan asiakkaiden perustarpeita, jotta asiakkaat löytävät tästä toiminnasta yhteiskunnallisesti hyväksyttäviä keinoja niiden täyttämiseen?

Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli se, millä mittarilla Toimintakeskus Polun toiminnan vaikuttavuutta asiakkaisiinsa tulisi mitata ja kuinka laatia tämän pohjalta luotettavasti toimiva kyselylomake. Toimintakeskus Polku perustaa toimintansa Mielekkään elämän mallin -viitekehykseen (GLM) ja siinä esitettyihin hyvän elämän osa-alueisiin. Mielekkään elämän mallin osa-alueita käytettiin asiakaskyselyn mittarina vaikuttavuuden mittaamiselle. Kyselyn sisältö peilautuu siis vahvasti mielekkään elämän mallissa määriteltyyn yhdeksään osa-alueeseen, jotka määrittelevät ihmisen perustarpeet.

Opinnäytetyön tuloksena syntynyt valmis kyselylomake luovutettiin Toimintakeskus Polun käyttöön ja Etelä-Savon vapautuvien tuki ry:n hallitus antoi kyselyn onnistumisesta positiivista palautetta. Valmiin kyselyn myötä Toimintakeskus Polku voi hyödyntää sitä jatkotutkimuksessa asiakkaillensa ja arvioida onnistumistaan toiminnassaan. Toimeksiantaja voi myös halutessaan jatkokehittää kyselyn sisältöjä asiakkaidensa tarpeiden mukaisesti.

**Asiasanat:** kyselylomake, mielekkään elämän malli, päihde- ja rikostaustaisuus

|                  |  |
|------------------|--|
| Degree title     | Bachelor of Social Services  |
| Author (authors) | Jukka Kokkonen, Jussi Nyrhinen                                     |
| Thesis title     | Survey form for evaluating the activities of Activity Centre Polku |
| Commissioned by  | Etelä-Savon Vapautuvien Tuki ry / Activity Centre Polku            |
| Time             | 2024   |
| Pages            | 33 pages, 7 pages of appendices                                    |
| Supervisor       | Eija Karjalainen   |

## ABSTRACT

The purpose of the thesis was to develop a survey to be used as a tool for measuring the impact, of the Activity Centre Polku project managed by Etelä-Savon vapautuvien tuki ry. The survey was developed utilizing service design methods. The survey was created in collaboration with the staff of Activity Centre Polku and randomly selected customers, and it is intended to be filled out by the customers of Activity Centre Polku. The commissioner of the thesis, Activity Centre Polku, hoped to obtain answers on how well they are meeting their customers' needs. The survey also aims to highlight other issues that are essential for the development and evaluation of activities. Is there a need for such activity in the city of Mikkeli now and in the future? Would it be necessary to permanently establish such an operating agent in Mikkeli? Can the Polku project support the basic needs of its customers so that they find socially acceptable means to fulfill these needs through Activity Centre Polku?

The research problem of the thesis was to determine the metric by which the impact of Activity Centre Polku's activities on its customers should be measured and how to create a reliable and functional survey form based on this. Activity Centre Polku bases its activities on the Good Lives Model (GLM) and its presented areas of a good life. The areas of the Good Lives Model were used as a metric for measuring impact in the customer survey. The content of the survey strongly reflects the eleven areas defined in the Good Lives Model, which define the basic needs of a person.

The final survey form resulting from the thesis was handed over to Activity Centre Polku and the board of Etelä-Savon vapautuvien tuki ry gave positive feedback on the usefulness of the survey form. With the completed survey, Activity Centre Polku can utilize it in further research with its customers and evaluate its success in its activities. The commissioner can also further develop the contents of the survey according to the needs of their customers, if desired.

**Keywords:** survey form, Good Lives Model, substance abuse and criminal background

## SISÄLLYS

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | JOHDANTO.....                                     | 5  |
| 2   | PÄIHDEPALVELUT JA PÄIHDEHOITO VANGEILLA .....     | 6  |
| 3   | RIKOLLISUUDESTA IRROTTAUTUMINEN.....              | 6  |
| 4   | TOIMINTAKESKUS POLKU.....                         | 7  |
| 5   | MIELEKKÄÄN ELÄMÄN MALLI - GOOD LIVES MODEL .....  | 8  |
| 6   | OPINNÄYTETYÖN TEHTÄVÄ JA TARKOITUS .....          | 14 |
| 7   | KYSELYLOMAKKEEN TOTEUTUS .....                    | 15 |
| 7.1 | Kyselylomakkeen suunnittelu ja kehittäminen ..... | 17 |
| 7.2 | Kokeiluvaihe .....                                | 19 |
| 7.3 | Lopullisten kysymysten laatiminen .....           | 19 |
| 8   | KYSELYN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS .....           | 26 |
| 9   | POHDINTA.....                                     | 28 |
|     | LÄHTEET.....                                      | 31 |
|     | LIITTEET  |    |

Liite 1. Toimintakeskus Polku asiakaskysely

## 1 JOHDANTO

Kriminaalihuollon tukisäätiön tutkimukseen vastanneet vangit kokivat tarvitse-  
vansa tukea monella tavalla vapautumisen jälkeen. Avun ja tuen tarpeet koh-  
distuivat mm. päihteettömyyteen, rikoksettomaan elämään, mielekkääseen te-  
kemiseen ja ihmissuhteisiin. Useampi vapautuva kaipasi tukea rutiinien luomi-  
seen, asioiden järjestelyyn ja yleisesti normaaliin siviilielämään. Vastaaajat ko-  
kivat tarvitsevansa myös tukiverkostoa, vertaistukea, päihteetöntä ja rikokse-  
tonta paikkaa sosiaalisten suhteiden luomiseen ja ylläpitämiseen selvinpäin.  
(Niemelä ym. 2021, 9–10.)

Terveiden ja hyvinvointilaitoksen (THL) tutkimuksen mukaan huumekuolemat  
ovat 2000-luvulla kolminkertaistuneet. Etelä-Savossa on tapahtunut suurin  
muutos ennenaikaisissa kuolemissa. Asiantuntijalääkäri Emma Kajanderin  
mukaan Suomessa on ensimmäistä kertaa alue (Etelä-Savo), jossa huumeet  
ovat suurin ennen aikaisten kuolemien aiheuttaja. (Tolkki 2023.)

Toinen opinnäytteen tekijöistä tapasi työssään Rikosseuraamuslaitoksella  
Polku-hankkeen työntekijöitä, jotka kuultuaan opinnoista ehdottivat yhteis-  
työssä luotavaa asiakaskyselymallia toiminnan kehittämiseksi ja arvioimiseksi.  
Opinnäytetyön aiheena oli luoda työkaluna hyödynnettävä kysely Etelä-Savon  
vapautuvien tuki ry:n hallinnoimalle Toimintakeskus Polku -hankkeelle. Toi-  
mintakeskus Polku on STEA:n (Sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus)  
rahoittama kolmen vuoden hanke, joka aloitti toimintansa keväällä 2023. Toi-  
mintakeskus Polku toimii kohtaustapaikkana päihde- ja rikostaustaisille henki-  
löille Mikkeliissä. Avointen ovien lisäksi Polku järjestää suljettua pienryhmätoi-  
mintaa. Kysely luotiin yhteistyössä Polun henkilökunnan ja muutaman valitun  
asiakkaan kanssa ja se kohdistettiin asiakkaiden täytettäväksi. Kyselylomak-  
keella pyrittiin nostamaan esiin asioita, jotka ovat oleellisia toiminnan kehittä-  
miseksi ja arvioimiseksi. Onko tällaiselle toiminnalle tarvetta Mikkelin kokoi-  
sessa kaupungissa nyt ja tulevaisuudessa? Olisiko tällainen toiminta tarpeel-  
lista jalkauttaa pysyvästi Mikkeliin?

Kyselyn sisältö peilautuu vahvasti Mielekkään elämän mallin (GLM) yksitoista-  
kohtaiseen luetteloon, joka määrittelee ihmisen perustarpeet. Pystyykö Polku-

hanke omalla toiminnallaan tukemaan asiakkaiden perustarpeita, jotta asiakkaat löytävät tästä toiminnasta yhteiskunnallisesti hyväksyttäviä keinoja niiden täyttämiseen?

## **2 PÄIHDEPALVELUT JA PÄIHDEHOITO VANGEILLA**

Sosiaaliset, psyykkiset ja somaattiset ongelmat, jotka aiheutuvat päihteiden käytöstä ovat vankiväestön erityinen ongelma. Vankilasta vapautumisen jälkeinen haitallinen päihteiden käyttö jatkuu usein ja se lisää todennäköisyyttä uusien rikollisten toimintaa. Vankipopulaatiossa esiintyvä huono-osaisuuden ennuste liittyy erityisesti vankien päihdeongelmaan. Taustatekijöiden erilaisuudesta huolimatta huumeiden sekä alkoholin käyttöproblematiikka aiheuttaa huomattavan riskin ennen aikaiseen kuolemaan vankilasta vapautumisen jälkeen. Yleisväestöön verrattuna päihderiippuvuutta esiintyy kymmenkertaisesti vankiväestöllä. (Niemelä ym. 2023, 113.)

Vangeilta kerätyn aineiston perusteella selvisi, että alle puolet vangeista olivat olleet avomuotoisessa päihdehoidossa elinaikanaan. Erityisesti nuoret vangit ilmoittivat olleensa päihdepalveluiden piirissä muita ikäryhmiä selvästi harvemmin. Tämä voi hyvin kertoa siitä, että päihdepalvelujen, ja nimenomaan korjaavan päihdehoidon saatavuus on hyvin vaihtelevaa valtakunnallisesti. (Niemelä ym. 2023, 129.)

Vangeille kohdistettujen päihdepalveluiden saatavuutta ja valikoimaa pitäisi lisätä, koska suuri osa päihdeongelmaisista vangeista ei ole ollut siviilissä minäänlaisen päihdehoidon vaikutuksen piirissä. Naisten ja nuorten vankien päihdehoitomahdollisuuksiin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Vapautuessaan vankien tarpeet tulisi huomioida niin, että tuki ja hoito jatkuisivat katkotta. Tämän turvaamiseksi yhteistyö palvelujärjestelmän ja vankiloiden kanssa tulee huomioida kokonaisvaltaisesti. (Niemelä ym. 2023, 130.)

## **3 RIKOLLISUUDESTA IRROTTAUTUMINEN**

Rikollisuudesta irrottautuminen eli desistanssi on eräänlainen pitkä prosessi. Tällaisessa prosessissa ihminen irrottautuu aiemmasta elämäntavastaan, joka on sisältänyt rikoksia. Irrottautumiseen liittyy myös aiemman ystäväpiirin sekä

sellaisten olosuhteiden ja käytösmallien hylkääminen, jotka liittyvät päihteiden käyttöön ja rikolliseen elämäntapaan. Laine (2012) kuvaa desistanssia luonteeltaan yksilölliseksi prosessiksi, jonka ytimessä on uuden identiteetin rakentuminen. Tässä tarvitaan toivon ylläpitoa sekä runsasta motivaatiota. Desistanssin rakentamisessa tulee hyödyntää yksilön vahvuuksia ja resursseja, joita riittää myös päihdeongelmaisilla ja rikosten tekijöillä. Rikolliselle uralle ajautuneen ihmisen sosiaalisen pääoman kehittäminen ei yksistään riitä, vaan inhimillisen resurssin kehittäminen on vähintään yhtä tärkeää. (Oikarinen 2022, 29.)

Erilaisten palveluiden väliinputoajiksi osoittautuvat erityisesti vapautuneet vangit. Palveluiden kehittäminen ja erityinen ammatillinen osaaminen korostuvat vapautuneiden vankien auttamisessa ja tukemisessa. (Ahlgren & Sinisalo-Katajisto 2020, 17.)

Rikostaustaisena kokemusasiantuntijana toimiva Pekka on kiinnittänyt huomiota rikollisuuden yhteyteen päihteidenkäytön kanssa. Hänen mielestään olisi aina ensisijaista päästä päihteistä eroon ennen muuta kuntoutumista. Riippuvuuden rahoittaminen ja vastuuton käytös johtuvat päihdeongelmasta. Ihmisellä on aina mahdollisuus elämään uudella tavalla. Miten ihmistä voi tässä tukea? Pekan mukaan: ”Pitää tarjota jotain yhtä houkuttelevaa, mutta silleen terveämmällä tavalla”. Tässä hetkessä on tärkeää, että elämänmuutoksen yhteydessä ihmisen perustarpeita tuetaan ja vapaa-aika täytetään jollain muulla kuin rikollisella toiminnalla ja päihteillä. (Liikala ym. 2019, 46.)

#### **4 TOIMINTAKESKUS POLKU**

Toimintakeskus Polku on Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) rahoittama maksuton matalan kynnyksen päihteetön kohtaamispaikka, jonka kohderyhmänä ovat rikos- ja päihdetaustaiset. Toimintakeskus aloitti toimintansa keväällä 2023 ja hankkeen on määrä kestää kolme vuotta. Toimintakeskus tavoittelee olohuonetoiminnallaan tilaa, jossa jokainen voi olla omanlaisensa ja samalla kohdata muita samankaltaisessa elämäntilanteessa olevia. Keskeisenä tavoitteena on tukea asiakkaita päihteettömässä ja rikoksettomassa elämässä sekä tarjota tähän turvallinen ympäristö. Toimintakeskus Polku järjestää myös pienryhmätapaamisia. Pienryhmät kokoontuvat kolme

kertaa viikossa maanantaisin kello 9.00–12.00, tiistaisin kello 9.00–12.00 sekä torstaisin kello 8.30–12.00. Pienryhmien koko on enintään 8 henkilöä ja kesto noin 8–10 viikkoa kerrallaan. Toimintakeskus Polku perustaa toimintansa Mielekkään elämän malliin, jonka avulla käsitellään hyvän elämän perustana olevia osa-alueita. Ryhmien tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden osallisuutta ja toimijuutta omassa elämässään. Toimintakeskus Polku tarjoaa asiakkailleen myös yksilöohjausta. Yksilöohjauksen kautta tukea tarjoavat sosiaalialan ammattilaiset sekä rikosseuraamusalan kokemusasiantuntija. (Etelä-Savon Vapautuvien Tuki ry s.a.)

## 5 MIELEKKÄÄN ELÄMÄN MALLI - GOOD LIVES MODEL

Good Lives Model (GLM) eli mielekkään elämän malli on kuntoutuksellinen ja voimavarasuuntautunut viitekehys, jossa kohteena on tuen tarpeessa olevan yksilökohtaiset pyrkimykset, kyvyt ja kiinnostuksen kohteet. Mielekkään elämän mallin viitekehyksessä keskitytään ihmisen toimijuuteen. Jokaisella on kykyjä tehdä henkilökohtaisia suunnitelmia ja tavoitteita sekä panna niitä toimeen. Jokainen painottaa omaa hyvää elämäänsä eri lailla ja arvottaa myös toimintaansa henkilökohtaisesti. (Moimas ym. 2023, 12.) Tarkoituksena on laatia suunnitelmat, jotka auttavat asiakkaan kokoamaan kykyjä sekä valmiuksia kohden merkityksellisiä päämääriä. (Vilkas 2020, 57.) Ensisijaisten tarpeiden tavoittelu on kaikkia ihmisiä yhdistävä tekijä, mutta kunkin henkilön tarpeet vaihtelevat yksilöllisesti. (Vilkas 2020, 57.) Mielekkään elämän malli kehitettiin alkuperäisesti kuntoutuksen viitekehyyksi aikuisille, joilla on seksuaalirikostaustaa. Sitä on kuitenkin vuosien aikana otettu käyttöön laajemmin myös muiden rikostaustaisten henkilöiden kuntoutuksessa. (Van Damme ym. 2021, 4)

Ensimmäisenä Ward ja hänen työryhmänsä (2004) kokosivat ihmisen yhdeksän perustarvetta, joita Purvis (2006) myöhemmin täydensi. Vuonna 2011 Purvis, Ward ja Willis määrittelivät seuraavat ihmisen 11 perustarvetta: hyvinvointi, tietämys, pystyvyys vapaa-ajalla, pystyvyys työssä, toimijuus, mielenrauha, yhteenkuuluvuus, yhteisöllisyys, tarkoitus, onnellisuus ja luovuus. (Vilkas 2020, 58.) Mielekkään elämän mallista on kuitenkin yleisimmin käytössä variaatio, jossa kaksi ensisijaisista tarpeista on yhdistetty muihin tarpeisiin.

Pystyvyys työssä ja pystyvyys vapaa-ajalla on yhdistetty toisiinsa. Lisäksi yhteenkuuluvuus ja yhteisöllisyys on yhdistetty toisiinsa. Näin perustarpeita voidaan katsoa olevan yhdeksän.

Saavuttaakseen ensisijaiset tarpeensa jokainen meistä käyttää niiden saavuttamiseksi keinoja, joita kutsutaan toissijaisiksi tarpeiksi. Tavoitteena on saavuttaa ensisijaiset tarpeet yhteiskunnan hyväksymin keinoin lisäämällä asiakkaan kykyjä, taitoja ja tietoja. Mielekkään elämän mallin perusolemuksen mukaan ihmisen toivotaan käyttävän yhteiskunnallisesti hyväksyttyjä keinoja saavuttaakseen ensisijaiset tarpeensa. (Vilkas 2020, 59.)

Mielekkään elämän mallia käytetään työskennellessä rikostaustaisten ihmisten parissa. Meillä jokaisella on tarpeita hyvinvointiin sekä sen edistämiseen. Oleellista on tukea hyvinvointia rikoksenteekijöiden elämässä ja tähän Mielekkään elämän malli antaa erinomaiset valmiudet uusintarikollisuutta vähentämällä. Seksuaalirikollisten ohjelmatyössä Mielekkään elämän mallia on käytetty menestyksekkäästi, mutta malli antaa laajan kokonaisuutensa vuoksi hyviä eväitä muidenkin rikoksenteekijöiden kuntoutuksessa. (Moimas ym. 2023, 12.)

Rikostaustaisten vankeuden jälkeisessä elämässä pärjääminen ja yleinen toimintakyky on oleellisessa asemassa. Erityisesti näitä asioita keskitytään kohentamaan Mielekkään elämän mallilla. Voimavarojen ja vahvuuksien vahvistaminen ja lisääminen on keskiössä, eikä niinkään päihteiden käytön tai rikollisen toiminnan lopettaminen. Rikoksiin syyllistyneiden hyvät pyrkimykset, kyvyt ja kiinnostuksen kohteet ovat erityisen kiinnostuksen kohteina. Pyritään lisäämään kaikkia kykyjä ja mahdollisuuksia, jotta elämä olisi tai siitä tulisi mielekkäämpää. (Moimas ym. 2023, 12.)

## **Hyvinvointi**

Hyvinvointi on käsitteenä laajempi, kuin psykologinen onnellisuus. Yksilön hyvän elämän käsite on synonyymi hyvinvoinnille. Hyvinvointi on hedonistisen teorian mukaan nautintoa. Tarkennetusti hyvinvointi tarkoittaa sitä, että miellyttävät kokemukset ovat epämiellyttävien edellä kaikessa. Hedonismissa on oivallettu, että hyvinvoinnin kannalta miellyttävyyden kokemuksilla on väliä.

Nozickin (1974) mukaan ihmisten halu tehdä tärkeitä asioita on tärkeämpää kuin kokemus asioiden tekemisestä. (Mattila 2018.)

Ihmisen halujen tyydyttäminen on hyvinvointia halujen tyydytys –teorian mukaan. Haluteoria keskittyy hyviin asioihin, joihin ihminen elämässään suuntautuu. Haluteoria koskettaa nykyajan ihmistä, joka väittää, että parasta hänelle ovat ne asiat, joista hän oikeasti välittää. Arvostelua on saanut osakseen myös haluteoria. Eräs ongelma on, että yksilön halut saattavat olla ihmiselle myös vahingollisia. Yksilö saattaa sopeuttaa toiveensa ja halunsa mahdollisuuksiin, jotka ovat arjen elämässä juuri nyt läsnä. Nussbaumin (2000) mukaan alistetut naiset saattavat tyytyä hiljaisesti kohtaloonsa, vaikka heitä käsitellään arjessa omaisuuden lailla. (Mattila 2018.)

L. W. Sumnerin (1999) aito onnellisuus -teoria keskittyy vaikeuksien korjaamiseen halu- ja hedonistisissa teorioissa. Sumnerille autenttinen onnellisuus on samaa kuin hyvinvointi. Tähän sisältyy positiiviset tunteet ja tyytyväisyys omaa arkielämää kohtaan. Haybron (2008) kritisoi subjektiivisia teorioita toimimattomuudesta tilanteissa, joissa elämältä puuttuu hyviä edellytyksiä tai elämä on muuten vain köyhää. (Mattila 2018.)

## **Tietämys**

Mielekkään elämän mallin viitekehyksessä tietämyksellä tarkoitetaan perusasioiden hallitsemista ja itselle tärkeiden asioiden tuntemista (Vilkas 2020, 58). Tietämys on käsitteenä hivenen laajempi kuin pelkkä tieto. Tietämys on tiedon tulkintaa, ymmärtämistä sekä soveltamista. Ihmismielen käsiteltyä tietoa kokemuksen, oppimisen ja ohjeistuksen avulla saadaan aikaiseksi tietämys. Yksilön uskomusten, kokemusten ja oivalluksien muovaamaa sisäistä kokonaisvaltaista tiedon hallintaa. Tietämys ei rajoitu pelkästään mitä-, vaan myös miksi- ja miten-kysymyksiin vastausta etsien. (Hutchinson 2024.)

Tietämyksen luonne on subjektiivista ja toiminnallista, monesti yhteiskunnan tai henkilökohtaisten ympäristöjen muovaamaa. Tietämystä käytetään uusien innovaatioiden ja ideoiden luomiseen sekä ongelmanratkaisuun tai yksilön päätöksentekoon. Jotta tieto muuttuisi hyödylliseen muotoon, se vaatii tietämystä tullakseen merkitykselliseksi ja hyödylliseksi. Oppimisen olennaisia osia

ovat sekä tietämys että tieto. Pyrkiessämme tiettyyn tavoitteeseen voimme sopeuttaa toimintaamme tiedon ja tietämyksen mukaan. Tietämys rakentuu tiedon perustalle. (Hutchinson 2024.)

## **Pystyvyys**

Banduran (1977) mukaan pystyvyys on ihmisen omaan selviytymiseen liittämä odotus. Pystyvyyden tunne tarkoittaa ihmisen luottamista omiin taitoihinsa, jotka motivoivat oppimista ja joilla hän voi vaikuttaa elämänsä kannalta tärkeisiin tapahtumiin. Pystyvyys perustuu neljänlaiseen tietoon elämästä: suoritukset aiemmasta elämästä, vakuuttelu toisille ihmisille, sijaiskokemus ja tulkinta omista tunnereaktioista. Niin psykiatrisessa kuntoutuksessa, kuin urakehitystä tutkittaessa ja urakehityksessä, pystyvyys -käsitettä on sovellettu runsaasti. Myöhemmin Bandura rakensi mallin, jossa selvitetään, millä kontrollin tasolla yksilö pystyy erottamaan oman moraalinsa tuhoisista teoista, jotka hän on aiheuttanut. Jos tuhoava käyttäytyminen palvelee moraalisia päämääriä, se voidaan saada vaikuttamaan jopa hyväksyttävältä yhteisön ja yksilön mielessä. Tämän vuoksi vetoomukset väkivallan käyttöä vastaan eivät välttämältä saa vastakaikua. (Ahokas s.a.)

Kaikkia elämän osa-alueita ei pystyvyyden tunteen käsite voi pitää sisällään. Me kaikki eroamme siinä, mihin satsaamme omassa pystyvyydessämme ja sen kehittämisessä. Valintoihimme vaikuttaa uskomukset omasta pystyvyydestämme. Tämä taas on kytköksissä tavoitteisiimme ja niiden haastavuuteen, ponnisteluihin tavoitteisiin pyrkimisessä, kokemukseen stressistä sekä ajattelumalleihin kannustavuudesta tai estävyydestä. (Aminoff 2018.)

## **Toimijuus**

Bandura (2001) painottaa toimijuutena ennakkointia, itsesäätelyä ja minäpystyvyysuskomuksia. Perustana ovat minäpystyvyysuskomukset, jotka ovat ihmisen uskomuksia siitä, että yksilö kykenee aikaansaamaan ja toimimaan tuloksekkaasti eri elämänalueilla ja eri tehtävissä. Uskomukset aktivoivat toimijuuden estäjinä tai virittäjinä. Tähän liittyy työskentely valiten ja harkitusti. Tärkeää on, että ihmisellä on tulevaisuuteen kohdistuneita toiminta-aikomuksia.

Ennakoimalla ihminen ohjaa ja motivoi itseään etukäteissuunnitelmin ja odotuksin. Ihminen säätelee ja motivoi itsesäätelyn avulla toimintonsa kulkua. Clausen (1991) painottaa ja jäsentää määrätietoista ja järkipäistä elämänsuunnittelua, jonka edellytykset olisi opittava jo lapsuus- ja nuoruusvuosina. Elämänsuunnittelun taito koostuu valintojen tekemisestä, päämäärien asettamisesta, sosiaalisista taidoista ja sinnikkydestä. Yhdessä nämä mahdollistavat muiden kanssa kommunikoinnin ja tavoitteiden edistämisen. (Vanhalakka-Ruoho 2014, 194–196.)

## **Mielenrauha**

Mielenrauha, ataraksia on ollut epikurolaisten suosimassa elämäntavassa keskeisessä asemassa. Yksilö voi itseään oikealla tavalla harjoittamalla oppia erottelamaan tyhjät halut oikeista haluista, sekä elää elämää järjen ohjaamana ja toteuttaa hyveellistä elämäntapaa. Tällaista elämää elävä saavuttaa ainakin osittaisen mielenrauhan ja tasapainon elämässään. Diogenes Laertiosin mukaan mielenrauhan etsinnässä päämääränä on nautinto, mutta sellainen nautinto, joka tarkoittaa sielun rauhallisuutta ja tuskatonta ruumista. (Martela 2014.) Mielekkään elämän mallin viitekehyksen mukaan henkilön rikollinen elämäntapa on yhteydessä hänen tarpeisiinsa. Kokemusta mielenrauhasta voidaan yrittää tavoitella esimerkiksi päihteiden välityksellä. Tunnesäätelyä tukemalla voidaan päästä tasapainoon henkisesti ja vähentää kuormitusta. (Vilkas 2020, 58–60.)

## **Yhteenkuuluvuus**

Liittyminen ryhmiin ja yhteenkuuluvuuden tunteen etsiminen ovat ihmiselle elintärkeitä. Tämän vuoksi meitä voidaan pitää biologisesti laumaeläiminä. Haemme arvostusta ja turvaa, joita tarjoavat läheiset ihmissuhteet. Jollei tässä onnistuta, tämä johtaa omien mahdollisuuksien ja kykyjen epäilyyn. Oman itsen arvostamattomuus johtaa alemmuudentunteisiin ja haasteisiin muodostaa turvallisia ihmissuhteita myöhemmässä elämässä. Ihmisen psyykkiseen ja fyysiseen terveyteen vaikuttavat sosiaaliset suhteet koko hänen elämänsä ajan. Lyhytaikainenkin sosiaalinen hyljeksintä ja ryhmien ulkopuolelle jättäminen ai-

heuttavat tutkimusten mukaan reaktioita, joita voidaan pitää fyysisen kivun kaltaisina. Läheisten ja yhteisön tuki ovat olennaisina tekijöinä hoitoihin sitoutumisessa. (Fadjukoff ym. 2022, 330.)

Yksilön toimintakyvyn ja hyvinvoinnin kannalta keskeisintä on kuulua omaan tukevaan ryhmään varsinkin kriisitilanteissa. Kiinnittyminen omaan ryhmään kestää myös pidempiaikaiset erossaolot. Yhteiskunnan tukitoimet ja palvelut eivät toisaalta kykene korvaamaan lähipiirissä tapahtuvaa välinpitämättömyyttä ja kaltoinkohtelua ja niistä aiheutuvia vahinkoja. (Fadjukoff ym. 2022, 330.)

## **Tarkoitus**

Asiantuntijoiden teokset elämäntaidosta käsittelevät monia ihmiselämän perusasioita. Parisuhteen onnellisuutta, riippuvuuksista vapautumista tai mielekkään elämän tarkoitusta. Pohjimmiltaan teokset yrittävät hakea vastauksia kysymyksiin: Miten opin rakastamaan, löytämään takaisin ytimeeni tai elää merkityksellistä elämää? Harjoittelemalla elämistä omankaltaisella merkityksellisellä tavalla voi löytää tien elämän tarkoitukseen. Pitää löytää tie elämän sotkuiseen ytimeen, jonne saattaa olla hautautunut aito oma itsesi. (Lehto 2020.) Mielekkään elämän mallissa elämän sisällölliset asiat, sen merkityksellisyyden etsiminen ja ylipäättänsä yksilön arvojen tunnistaminen ovat tärkeässä osassa (Vilkas 2020, 58).

## **Onnellisuus**

Onnellisuus voidaan käsittää psykologisena tilana, jonka jokainen meistä kokee omanlaisenaan. Onnellisuus voidaan käsittää myös ihmiselämän täyttymyksenä tai päämääränä. Hedonismin mukaan ihminen on sitä onnellisempi mitä enemmän hänellä on miellyttäviä kokemuksia. Sama asia voidaan ajatella niin, että mitä vähemmän epämiellyttäviä kokemuksia, sitä onnellisempi yksilö on. (Martela 2014.)

Sumnerin (1996) mukaan myönteinen asenne elämää kohtaan on samaa kuin onnellisuus. Onnellisuudessa olennaista on kysymys siitä, millaista elämää tavoittelemme ja johtaako tämä tavoittelu itsessään onnellisuuteen. (Martela

2014.) Mielekkään elämän mallissa tyytyväisyydellä tavoitellaan oman itsensä ja elämänsä kokemista positiivisessa valossa (Vilkas 2020, 58).

## **Luovuus**

Ihmiselle luovuudella on erityistä merkitystä. Sen on tutkimuksissa todettu toimivan vastoinikäymisten ehkäisijänä, turvallisuuden tunnetta lisäävänä ja potentiaalimme käyttöönottoa auttavana tekijänä. Kaikilla yksilöillä on tarvetta mielen vapaudelle ja luovuudelle. Merkitykselliset kokemukset luovuudesta ja tarpeet itsensä ilmaisemiseen ovat meillä kaikilla erilaisia. Taide ja mahdollisuudet luovuuteen pitäisi ottaa lisääntyvässä määrin osaksi sosiaalialankin käytäntöjä. (Huhtinen-Hilden & Isola 2020.)

## **6 OPINNÄYTETYÖN TEHTÄVÄ JA TARKOITUS**

Kehittämistyön tarve on lähtenyt tilaajaorganisaation eli toimeksiantajan tarpeesta luoda työkalu oman toimintansa vaikuttavuuden mittaamiseen. Kehittämisen lähestymistapana sovellettiin palvelumuotoilua. Palvelumuotoilu on suunnittelua, jonka tavoitteena on luoda helppokäyttöisiä palveluita, tuotteita, tiloja tai prosesseja. Työmme tarkoituksena oli siis palvelumuotoilua soveltaen luoda kyselylomake, jolla vastataan tilaajan tarpeeseen arvioida oman toimintansa, sen kehityskohteita ja toiminnan vaikuttavuutta kohderyhmäänsä.

Opinnäytetyön pääkohderyhmänä olivat päihde- ja rikostaustaiset eteläsavolaiset, jotka osallistuvat Polku-hankkeen toimintaan. Polussa kokoontuu säännöllinen pienryhmä, joille kyselyyn vastaaminen on luonnollinen osa ryhmän toimintaa. Lisäksi kysely tullaan kohdentamaan kaikille päihde- tai rikostaustaisille asiakkaille, jotka käyvät paikalla avointen ovien aikana.

Hyödynsaajina ovat erityisesti Polku-hankkeen vetäjät, jotka saavat kehittämistyön avulla tärkeää tietoa omasta työstään. Miten toimintaa pitäisi kehittää ja miten nykyistä toimintaa arvioida, jotta asiakaskokemukset olisivat rikos- ja päihdekierteestä irrottavia. Polku-hankkeen asiakkaat hyötyvät työn lopputuotoksena muodostetusta kyselystä. Asiakasnäkökulmasta toteutettu toiminnan kehittäminen mahdollistaa hankkeen asiakkaille entistä laadukkaamman ja tarpeisiin vastaavan palvelun toteuttamisen.

Polku-hanketta hallinnoiva Etelä-Savon vapautuvien tuki ry voidaan myös lukea oleellisena hyödynsaajana. He saavat hyvin luodulla kyselyllä asiakastietoa hankkeen vaikuttavuudesta ja toimivuudesta, sekä työkalun Polku-hankkeen rahoittajalle STEA:lle (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) hankkeen tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden arvioinnille.

Opinnäytetyöllä haluttiin luoda kyselylomake, joka vastaa seuraaviin tilaajan ensisijaisina pitämiin kysymyksiin:

1. Miten hyvin Polku-hanke vastaa asiakkaidensa tarpeisiin mielekkään elämän mallin viitekehyksessä?
2. Millä tavalla toimintaa pitäisi kehittää, jotta se vastaisi paremmin asiakkaiden tarpeisiin?

## **7 KYSELYLOMAKKEEN TOTEUTUS**

Kyselylomaketutkimuksen toteuttamiseen on useita erilaisia vaihtoehtoja, joita ovat mm. postikysely, internetissä täytettävä verkkokysely tai kontrolloitu kyselytutkimus. Postikyselyssä kyselylomake lähetetään sen täyttäjälle ja siihen vastattuaan sen täyttäjä postittaa kyselyn takaisin kyselyä toteuttavalle osapuolelle. Tällöin kyselyn mukana toimitetaan yleisesti saatekirje ja palautuskuori. Postikyselyn etuina ovat suhteellisen vaivaton aineiston saanti, mutta haittapuolena postikulujen tuomat kustannukset ja matala vastausprosentti. (Hirsjärvi ym. 2009, 196.) Verkkokysely on perinteistä postikyselyä nykyaikaisempi vaihtoehto, jonka avulla voidaan postikyselyyn verrattuna karsia kustannuksia ja saavuttaa suuri määrä vastaajia nopeasti, mutta haittapuolena voidaan edelleen pitää matalaa vastausprosenttia. Kontrolloidussa kyselyssä kyselyn toteuttaja voi toimittaa kyselylomakkeen henkilökohtaisesti ja samalla kertoa kyselyyn vastaajille sen tarkoituksesta ja keskustella mahdollisista epäselvyyksistä vastaajien kanssa (Hirsjärvi ym. 2009, 196–197). Tilaajan kanssa käytyjen keskustelujen perusteella päädyimme, että kehitämme kyselylomakkeen, joka täytetään paikan päällä toimintakeskuksessa, siten että sen täyttämistä ohjaa työntekijä. Tällöin kyseessä on siis kontrolloitu kyselytutkimus, jossa saatekirjeen sijaan työntekijä voi kertoa vastaajalle kyselyn tarkoituksesta. Päädyimme kontrolloidun kyselytutkimuksen toteuttamiseen, koska se vaikutti tilaajan puolelta luonnollisimmalta tavalta toteuttaa kyselyä. Asiakkaat

ovat toimintakeskuksessa valmiiksi läsnä ja kyselyyn vastaaminen onnistuu suhteellisen vaivattomasti ja matalammalla kynnyksellä. Ongelmana tämän kyselylomakevaihtoehdon valitsemisessa voi kuitenkin olla se, että asiakkaat eivät välttämättä vastaa täysin rehellisesti tilanteessa, jossa työntekijä on osittain mukana tai asiakkaat eivät välttämättä koe itseään täysin anonyymiksi. Työntekijät voivat kuitenkin omalla toiminnallaan pyrkiä varmistamaan kyselyn anonyymiteetin esimerkiksi käyttäen suljettua keräyslaatikkoa.

Kyselylomakkeen laatimisessa tärkeää on myös suunnitella käytetyt kysymystyypit siten, että ne toimivat tarkoitukseen nähden mahdollisimman hyvin ja tarjoavat riittävästi tietoa. Yleisimmin kyselylomakkeissa käytettyjä kysymystyyppejä ovat avoimet kysymykset, monivalintakysymykset sekä erilaiset asteikot ja skaalat, kuten Likert-asteikko (Hirsjärvi ym. 2009, 198–200). Avoimien kysymysten hyvänä puolena nähdään vastaajan mahdollisuus sanoa asiat niin kuin ne todellisesti hänelle näyttäytyvät ja monivalintakysymysten voidaan katsoa rajoittavan vastaukset jo turhankin valmiisiin vaihtoehtoihin. Toisaalta avoimien kysymysten nähdään tuottavan hyvinkin laajan kirjon vastauksia, joita voi olla vaikea analysoida luotettavasti. Monivalintakysymysten etuna onkin niiden myötä syntyvä helposti analysoitava aineisto. (Hirsjärvi ym. 2009, 201.) Päädyimme käyttämään kyselylomakkeessa lähinnä monivalintakysymyksiä sekä Likert-asteikollisia kysymyksiä. Avointen kysymysten määrä haluttiin pitää vastaamatta jättämisen riskin vuoksi vähäisenä, jotta asiakkaat vastaisivat kyselylomakkeeseen mahdollisimman laajasti. Kyselylomaketta kehitettäessä kysymykset eroteltiin toisistaan niiden väliin sijoitetulla viivalla. Viivan käytön takana oli kuitenkin myös samalla ajatus tarjota vastaajalle tilaa kirjoittamiselle. Halutessaan vastaaja voi siis tarkentaa monivalintakysymyksen vastausta vapaalla kirjoituksellaan.

Kyselylomaketta suunniteltaessa on tärkeää pitää mielessä jatkuvasti kyselyn kohderyhmä eli kyselyyn vastaavat henkilöt. Kysymysten ja ohjeistusten täytyy olla suunniteltu siten, että kaikki kyselyyn vastaavat henkilöt ymmärtävät ne vaikeuksitta. Kysymysten pituuden kasvaessa lisääntyy myös samalla niiden vaikealukuisuus. Monitulkintaisia kysymyksiä tai ohjeita on syytä välttää sillä kysymysten sisällöllinen merkitys tulisi olla kaikille vastaajille samanlainen. Myös vaikeampia käsitteitä on syytä välttää ja tarvittaessa käytetyt käsitteet

on hyvä avata. Lisäksi kysymyksissä tulisi välttää johdatteluvaa kieltä. (Hirsjärvi ym. 2009, 202–203.)

Hyvän kyselylomakkeen laatimiseen kuuluu olennaisesti myös kyselyn ulkonäkö ja rakenne. Kun lomake on luovutettu sen täyttäjälle, ei sen sisältöä voi enää muokata tai täydentää. On tärkeä varmistua lomakkeen olevan kiinnostava ja selkeä. Huolellisesti muotoilluilla kysymyksillä ja selkeällä esitystavalla voidaan vaikuttaa myönteisesti lomakkeen onnistumiseen. (Vilkka 2007, 63.) Kyselyn ulkonäkö vaikuttaa kyselylomakkeen houkuttelevuuteen ja sitä kautta vastaamisaktiivisuuteen. Hyvän kyselylomakkeen rakenne on selkeä ja se etenee loogisesti.

Kyselylomakkeisiin usein liitetään kyselyyn vastaajalle tarkoitettu saatekirje, joka pitää sisällään tiedon siitä miksi kysely toteutetaan ja mitä tarkoitusta varten tietoa kerätään. Saatekirjeessä myös kerrotaan, miten kyselystä saatua tietoa käsitellään ja mitkä tahot tähän tietoon pääsevät käsiksi. Saatekirjeellä onkin tärkeä tarkoitus myös kyselytutkimuksen eettisyyden varmistamisessa. Vastaajilla täytyy olla riittävä tieto siitä, mihin käyttöön heidän antamiaan tietoja käytetään. Kehittämistyössä tilaajan kanssa on sovittu, että toimintakeskuksen ohjaajat ohjeistavat kyselyiden täyttämässä asiakkaita, minkä vuoksi saatekirjettä ei koettu tarpeelliseksi. Haasteena suullisessa ohjeistamisessa on se, että kyselyä toteuttavilla ohjaajilla täytyy olla riittävä perehdytys ja tieto kyselyn käyttötarkoituksista ja sen eettisyyden varmistamisesta. Kyselyä ohjeistava työntekijä on osaltaan myös vaikuttamassa vastaajan motivaatioon ja tätä kautta saatujen vastausten laatuun.

## **7.1 Kyselylomakkeen suunnittelu ja kehittäminen**

Asioiden vaikuttavuutta voidaan tarkastella yleisellä tasolla hyvin moniulotteisesti. Jotta jonkin tarkasteltavan asian vaikuttavuutta kohteeseensa voidaan mitata edes jokseenkin luotettavasti, on ensin määriteltävä tarkoin konkreettinen mittari, joka parhaiten vastaa tilaajan käsitykseen toivotusta vaikutuksesta kohteeseensa. Ensimmäiseksi olikin siis tärkeää selvittää tarkasti millä mittarilla Toimintakeskus Polun vaikuttavuutta olisi syytä lähteä yleisesti mittaamaan. Tapasimme Toimintakeskus Polun työntekijöitä luodaksemme yhteisen käsityksen toimintakeskuksen toivotusta vaikutuksesta heidän asiakkaillensa.

Tapaamisessamme hyödynsimme aivoriihityöskentelyä, jonka avulla pystyimme tehokkaasti luomaan huomattavan määrän aineistoa, joista valitsimme yhteisesti parhaimmat ehdotukset vaikuttavuuden mittaamisen näkökulmaksi.

Toimintakeskus Polun toiminta pohjaa Mielekkään elämän malliin, joka määrittelee ihmisen yksitoista ensisijaista tarvetta. Toimintakeskuksen työntekijöiden mukaan he käyttävät mallista yleisesti käytössä olevaa yhdeksän kohdan mallia, jossa kaksi ensisijaisista tarpeista on yhdistetty muihin tarpeisiin. Pystyvyys työssä ja pystyvyys vapaa-ajalla ovat yhdistetty toisiinsa. Lisäksi yhteenkuuluvuus ja yhteisöllisyys ovat yhdistetty toisiinsa. Mielekkään elämän mallin nähtiin olevan toimintakeskuksen keskeisin toimintaa ohjaava viitekehys. Samalla pääsimme yhteisesti siihen lopputulokseen, että mielekkään elämän malli olisi luonnollisin mittari toimintakeskuksen vaikuttavuuden mittaamiseksi.

Keskustelimme työntekijöiden kanssa aivoriihityöskentelyä hyödyntäen myös siitä, onko heillä mielessään jo tässä vaiheessa selkeitä heitä askarruttavia kysymyksiä, joihin he toivovat kyselylomakkeen tuovan vastauksia. Tapaamisessa määrittelimme myös, oliko tilaajalla erityisiä toiveita koskien kyselyn muotoa ja pituutta. Toimintakeskus Polun työntekijät toivoivat mahdollisimman napakkaa kyselyä, jotta vastaaminen ei tuntuisi heidän asiakkaistaan liian työläältä ja mielenkiinto lomakkeen täyttämiseen säilyisi sen alusta loppuun. Lomakkeen pituudeksi sovittiin noin kaksikymmentä kysymystä. Perinteinen paperinen kyselylomake koettiin helpoimmin lähestyttävänä ja tarpeen mukaan se olisi myös siirrettävissä sähköiseen muotoon. Toimintakeskus Polun työntekijöillä oli selkeä toive helppokäyttöisestä, käyttäjäystävällisestä ja visuaalisesti selkeästä kyselystä heidän asiakkailleen. Kyselylomaketta rakennettaessa panostettiin visuaalisuuteen ja helppokäyttöisyyteen. Kyselyn tuli olla helppo silmille sekä selkeä sisällöltään. Tällä tavoin pyrittiin varmistamaan mahdollisimman helposti lähestyttävissä oleva kyselylomake, jossa pyrittiin siihen, ettei asiakas kokisi kyselyyn vastaamisen olevan liian vaivalloista tai jopa taakaksi koettavaa. Asiakkaan voidaan katsoa olevan omien asioidensa paras asiantuntija ja oikeiden kysymysten esittäminen nähtiin toimintakeskuksen työntekijöiden mielestä myös tietyllä tavalla voimauttavana kokemuksena asiakkaalle itselleen. Jos kysely on rakennettu siten, että esitetyt kysymykset eivät kohtaa asiakkaille tärkeiksi koettujen asioiden kanssa, on vaarana luoda asiakkaalle turhautumisen tunteita tuotettua palvelua kohtaan.

## 7.2 Kokeiluvaihe

Kyselylomakkeen laatimisen alkuvaiheessa luotiin kyselystä ensimmäinen luonnos. Tätä luonnosta lähdettiin muokkaamaan tilaajan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Tilaajalta pyydettiin palautetta koskien kyselyyn tehtyjä muutoksia, ja palautteen perusteella muokkaamista jatkettiin. Kyselyä lähdettiin kokeilemaan käytännössä Toimintakeskus Polun asiakkailla. Kyselyyn vastasi kaksi satunnaisesti valikoitua asiakasta, joilta kyseltiin lopuksi päällimmäisiä ajatuksia kyselyn toteutuksesta. Keskustelua ohjaavat kysymykset oli jaoteltu kyselylomakkeen helppokäyttöisyyden, kyselyn sisällön ja sen tarpeellisuuden teemojen ympärille. Palaute oli pääsääntöisesti positiivista. Kehitysehdotuksia ilmeni kuitenkin muutama. Kyselyyn vastanneiden mielestä jotkin käytetyt sanamuodot koettiin hiukan epäselvinä ja avoimet kysymykset jokoseenkin työläänä vastata. Kuitenkin sellaiset kysymykset, joissa asiakkaat joutuivat konkreettisesti pohtimaan sitä, mitä he ovat Toimintakeskus polun kautta saaneet itselleen, koettiin mielekkäimmiksi.

Kyselylomakkeen kokeilun jälkeen pohdimme vielä yhdessä sitä, miten hyvin kysely vastaa sen viitekehykseen eli mielekkään elämän malliin ja siihen liittyvään yhdeksään tarpeeseen. Havaitsimme, ettei kyselylomake anna riittävästi tietoa eri tarpeiden toteutumisesta ja sitä kautta toimintakeskuksen toiminnan vaikuttavuudesta. Kokeiluvaiheen jälkeen päädyimme muokkaamaan kyselyä ja lisäämään vielä erikseen kysymykset, joiden tarkoituksena on erityisesti mitata toiminnan vaikutusta mielekkään elämän mallin mukaisten tarpeiden toteutumiselle. Yleisesti palvelumuotoilua hyödyntävissä kehitysprosesseissa ominaista onkin iteratiivisuus eli toistaminen. Toistamisen kautta lopulta päästään haluttuun tuotteeseen. Kehityksen aikana voi olla välillä syytä palata taaksepäin ja tarkastella asiaa uudesta näkökulmasta, jotta voidaan siirtyä onnistuneesti prosessissa eteenpäin. (Alhonen & Iloranta 2021, 4.) Käytyjen keskustelujen pohjalta lähdimme luomaan valmista kysymyslomaketta.

## 7.3 Lopullisten kysymysten laatiminen

Kokeiluvaiheen jälkeen tehtyjen muutosten jälkeen saimme valmiiksi lopullisen version kyselylomakkeesta. (Liite 1) Päädyimme selkeyden vuoksi jakamaan

kyselylomakkeessa käytetyt kysymykset niiden kahden eri tarkoituksen mukaan, jotka ovat:

1. kehittämistarpeet ja asiakaspalaute
2. mielekkään elämän mallin toteutumisen/vaikuttavuuden arviointi

Kyselylomakkeen neljä ensimmäistä kysymystä liittyvät kehittämistarpeiden selvittämiseen ja asiakaspalautteen keräämiseen. Ensimmäisessä kysymyksessä kartoitetaan, mistä asiakkaat ovat kuulleet Toimintakeskus Polun toiminnasta. Kyseessä on avoin kysymys, jonka tarkoituksena on saada selkeää tietoa, jota toimintakeskus voi käyttää hyväkseen toimintansa kehittämisessä ja markkinoinnissa. Kysymyksen on tarkoitus antaa tietoa siitä, mitä kautta asiakkaat ovat yleensä saaneet tietoa toimintakeskuksen toiminnasta ja toisaalta mitkä mahdolliset markkinointipaikat eivät ole tavoittaneet asiakkaita. Kysymyksellä voidaan saada tietoa esimerkiksi sosiaalisen median toimivuudesta tiedotuskanavana. Toinen kysymys on monivalintakysymys, joka täydentää ensimmäistä avointa kysymystä. Toisessa kysymyksessä kysytään mitkä olivat merkityksellisimmät tekijät, jotka saivat sinut tulemaan Toimintakeskus Polkuun. Kysymykseen annettiin yleisimpiä vaihtoehtoja, mutta myös mahdollisuus avoimelle vastaukselle. Tarkoituksena on saada tietoa siitä mikä lopulta sai asiakkaan tulemaan paikalle sen jälkeen, kun hän oli saanut tietää toiminnasta. Vaikka kysymyksellä pyritään kartoittamaan kehittämiskohteita, paikalle saapumisen itsessään voidaan myös katsoa olevan jo ensimmäinen askel vaikutuksen kokemiseen.

Kyselyn kolmannessa kysymyksessä kysytään, onko vastaaja kokenut toimintakeskuksen toiminnasta olevan hyötyä. Kysymys luokiteltiin asiakaspalautteen alle, sillä tarkoituksena on saada tietoa siitä, mihin toiminnasta on koettu olevan hyötyä. Tätä tietoa voidaan käyttää kehittämisen tukena jatkossa. Kysymys on monivalintakysymys, jossa on annettu vaihtoehtoja yleisimmille elämänhallintaa ylläpitäville ajankäytön toiminnoille. Lisäksi vastaajalla on mahdollisuus täydentää vastausta avoimeen kysymykseen. Myös kyselyn neljäs kysymys luokiteltiin asiakaspalautteen alle. Neljännessä kysymyksessä kysytään, onko vastaaja kokenut olevansa tervetullut toimintaan. Kyseessä on kyselylomakkeen ensimmäinen Likert-asteikollinen kysymys, jossa on viisi eri vastausvaihtoehtoa. Skaalan toisessa päässä on väittämä ”Täysin eri mieltä”

ja toisessa päässä ”Täysin samaa mieltä”. Kysymyksellä yritetään tarkastella tilannetta, jossa asiakas on tullut paikalle pakotettuna (pakollinen toimintavaikeus), mutta kokee tilanteen epämiellyttäväksi. Onko Polussa tällaisia asiakkaita? Ja jos on, niin mitä pitäisi tehdä tilanteen parantamiseksi. Jos vastaus on usein kielteinen, olisi työntekijöiden hyvä tehdä jotain tilanteen kartoittamiseksi. Itsensä tervetulleeksi kokeminen on tarkasteltavissa kuitenkin hyvin moniulotteisesti. Kokemukseen voi vaikuttaa henkilökemialliset tekijät, mutta myös tavanomaisemmat asiat kuten viihtyvyys, esimerkiksi sisustus tai vaikkapa vain epämiellyttävä juliste ulko-oven luona. Lomaketta suunnitellessa kysymykset eroteltiin toisistaan väliviivalla, jonka tarkoituksena on tarjota vastaajalle mahdollisuus myös avoimen lisätiedon antamiseen.

Kyselyn seuraavat yhdeksän kysymystä eli kysymykset numero 5–13 liittyvät kaikki mielekkään elämän mallin toteutumiseen ja Toimintakeskus Polun vaikuttavuuden arviointiin. Kysymyksillä on tarkoitus saada tietoa siitä, miten mielekkään elämän mallin mukaiset tarpeet tulevat otettua huomioon toimintakeskuksen toiminnassa, ja onko toimintakeskuksella ollut näihin tarpeisiin kehittävää vaikutusta. Näiden kysymysten kautta saadaan tietoa, onko Polun toiminnalla onnistuttu toimintakeskuksen omissa tavoitteissa. Päädyimme laatimaan aina yhden kysymyksen yhtä perustarvetta kohden, jotta kyselyn pituus pysyisi sopivana. Seuraavaksi on eritelty nämä mielekkään elämän mallin perustarpeita mittaavat kysymykset.

*“5. Toimintakeskuksen toiminta on parantanut elämänlaatuani ja/tai hyvinvointiani.”*

Kysymyksellä on pyritty kartoittamaan mielekkään elämän mallin tarpeista hyvinvointia. Elämänlaatu ja hyvinvointi ovat laajoja käsitteitä. Mielekkään elämän mallissa puhutaan kuitenkin paljon hyvinvoinnista ja Toimintakeskus Polussa sitä käsitellään pienryhmissä ja yleisessä keskustelussa paikan päällä. Kyselyn vastaajalla on suurella todennäköisyydellä käsitys mitä hyvinvoinnilla tässä tarkoitetaan. Haasteena kysymyksessä on kuitenkin se, että elämänlaatu ja hyvinvointi voidaan ajatella vastaajasta riippuen hyvin eri tavoin, jolloin kysymykseen jää paljon tulkinnanvaraa.

*"6. Olen oppinut toimintaan osallistumisen myötä uusia ja hyödyllisiä taitoja tai tietoa."*

Kysymyksellä kartoitetaan mielekkään elämän mallin tarpeista tietämystä. Toimintakeskuksen yhtenä tavoitteena on auttaa asiakkaita löytämään keskusteluilla elämänhallintaa tukevia voimavaroja. Yhtenä toiminnan muotona on myös ryhmissä tapahtuva uteliaisuus omien seinien ulkopuolella. Onko toimintakeskuksen toiminnalla onnistuttu lisäämään pystyvyyttä vapaa-ajalla? Kysymykseen vastatessaan vastaaja voi itse päättää, mitkä taidot ovat hänelle itselleen hyödyllisiä tai merkityksellisiä. Kysymyksen tulkinnassa voi olla siis melko paljon tulkintaeroja riippuen siitä, mitä vastaajat kokevat merkitykselliseksi omassa elämässään. Muutoin kysymys itsessään on todennäköisesti helposti ymmärrettävissä.

*"7. Pystyn hallitsemaan elämäni ja vaikuttamaan enemmän omaan elämäni ja itselleni tapahtuviin asioihin toimintaan osallistumisen myötä."*

Kysymyksellä on pyritty kartoittamaan mielekkään elämän mallin tarpeista pystyvyyttä. Oleellinen osa toimintakeskuksen toimintaa on oman toimijuuden vahvistaminen. Mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihin ja hallinnan tunteen lisääntyminen on keskeinen koko Polun toimintaa ympäröivä teema. Kysymyksen kautta toivotaan, että vastaaja pohtisi syvällisemmin, miten toimintakeskukseen toimintaan osallistuminen on vaikuttanut toimijuuteen ja hallinnan tunteeseen. Onko osallisuudella ollut hallinnan tunnetta lisäävä vaikutus? Kysymyksellä palataan toimijuuden keskeiselle osa-alueelle. Haasteena on toisaalta se, vaatiiko kysymykseen vastaaminen liiankin syvällistä pohdintaa, johon vastaaja ei ole välttämättä varautunut palautelomaketta täyttäessään.

*"8. Koen osaavani paremmin asioita ja olevani kykenevämpi (työssä, vapaa-ajalla ja/tai ihmissuhteissa) toimintakeskukseen toimintaan osallistumisen myötä."*

Kysymyksellä on tarkoitus kartoittaa mielekkään elämän mallin tarpeista toimijuutta. Tässäkin kysymyksenä haasteena saattaa olla se, että kysymys jättää paljon vastaajan tulkinnanvaraan. Miten kukin ymmärtää mitä tarkoitetaan sillä, että on kykenevämpi työssään, vapaa-ajalla tai ihmissuhteissa.

*”9. Toimintakeskuksesta on ollut hyötyä merkityksellisten sosiaalisten suhteiden muodostamisessa ja ylläpitämisessä.”*

Kysymyksellä kartoitetaan mielekkään elämän mallin tarpeista yhteenkuuluvuutta. Yhteenkuuluvuus on yksi tärkeä palanen mielekkään elämän mallissa. Ystävyys, läheisyys sekä yhteys perheeseen ja läheisiin. Kysymykseen vastaavan asiakkaan on täytynyt pohtia yhteenkuuluvuuden teemaa osallistuaan Polun toimintaan. Sosiaaliset suhteet ovat kaikille elämän tärkein asia, mutta harva joutuu tätä erikseen pohtimaan. Jos Polku on toiminnallaan onnistunut lisäämään asiakkaiden tietoisuutta kehittää sosiaalisia suhteita, niin se on onnistunut työssään erinomaisen hyvin. Tässäkin kysymyksessä saattaa olla vastaajalla haasteita tulkita mitkä ovat merkityksellisiä sosiaalisia suhteita.

*”10. Toimintakeskuksen toiminta on lisännyt sisäistä mielenrauhaani ja kykyä kohdata vastoinkäymisiä elämässä.”*

Kysymyksellä on pyritty kartoittamaan mielekkään elämän mallin tarpeista mielenrauhaa. Vapaus stressistä ja tunnemyllerryksistä sekä henkinen tasapaino. Tämä on Polun toiminnan yksi tavoitteista ja yksi tärkeä toiminnan kulmakivi. Jos vastaaja kykenee asiaa pohtimaan, hän on jo pitkällä omassa eheytyksen prosessissa. Tämän kysymyksen kohdalla on mahdollista, että vastaaja jää epävarmaksi siitä mitä sisäisellä mielenrauhalla tarkoitetaan, ja tämä saattaisi vaikuttaa vastauksiin.

*”11. Toiminta on lisännyt kokemusta elämän merkityksellisyydestä ja tarkoituksesta eli siitä, mikä on itselleni tärkeää ja mitä haluan elämässäni saavuttaa.”*

Kysymyksellä on pyritty kartoittamaan mielekkään elämän mallin tarpeista tarkoitusta. Oman elämän merkityksellisyyden ja sisällön löytämistä. Kysymys vaatii kyvykkyyttä pohtia elämää kokonaisvaltaisesti sekä taaksepäin että tulevaisuuteen. Kysymyksen vastauksia pitää tarkastella koko Polun toimintaa ja sen tarkoitusta peilaten. Haasteena kysymyksessä on jälleen sen syvällistä pohdintaa vaativa luonne. On mahdollista, ettei tilanteessa, jossa palautekyselyä täytetään, vastaajilla ole riittävästi motivaatiota miettiä kysymystä niin syvällisesti mitä se todellisuudessa vaatisi.

*”12. Toiminta on lisännyt kokemustani onnellisuudesta ja tyytyväisyydestä itseeni ja elämääni.”*

Kysymyksellä on pyritty kartoittamaan mielekkään elämän mallin tarpeista onnellisuutta. Tyytyväisyyttä elämään ja omaan itseen. Kysymys sivuaa vahvasti edellistä kysymystä elämän tarkoituksesta. Vastaajan täytyy olla pohtinut elämänsä syvästi ja erottaa elämän kulku ennen Polkuun tuloa ja nyt. Tämäkin voi olla vastaajille vaikea kysymys, mutta liittyy oleellisesti Toimintakeskuksen ohjelmaan. Työntekijöiden voi olla hyvä tulkita vastausta yhdessä edellisen kysymyksen kanssa. Tällaisen ei niin konkreetin kysymyksen vastauksia voisi hyvin pohtia yhdessä asiakkaiden kanssa. Haasteena tässä kuitenkin asiakkaiden anonymiteetin pysyminen vastauksissa.

*”13. Toiminta on tuonut mahdollisuuksia ilmaista luovuuttani eri tavoilla.”*

Kysymyksellä on pyritty kartoittamaan mielekkään elämän mallin tarpeista luovuutta. Itselle ominaisella tavalla mahdollisuutta luovuuden ilmaisuun. Polussa harrastetaan yhdessä monin tavoin ja kysymyksellä saadaan suuntaa siihen, onko toiminta ollut riittävän monipuolista. Onko asiakkaiden mahdollisuudet luovuuden lisääntymiseen voitu ottaa toiminnassa huomioon? Kysymyksen vastauksia voidaan käyttää puheeksi ottamisen keinona kehitettäessä toimintaa yhdessä asiakkaiden kanssa.

Kyselylomakkeen kysymykset numero 14–17 liittyvät pääsääntöisesti kehittämistarpeiden selvittämiseen ja asiakaspalautteen keräämiseen. Mukana on kuitenkin kysymyksiä, jotka mittaavat myös osin Toimintakeskus Polun vaikutavuutta asiakkaisiinsa yhteisöllisyyden näkökulmasta. Toimintakeskus Polku tarjoaa kohtaamispaikan rikos- ja päihdetaustaisille asiakkailleen. Mielekkään elämän mallin mukaisesti yhteisöllisyyden ja yhteenkuuluvuuden katsotaan olevan osa kokonaisuutta, johon kuuluu ympäröivän yhteiskunnan osana oleminen, yhteys läheisiin, ystävyys, tuki ja vastavuoroisuus.

Kysymyksessä neljatoista pyritään kartoittamaan työntekijöiltä saadun tuen hyödyllisyyttä ja kannustavuutta. Kyseessä on kehittämistarpeiden ja asiakas-

palautteen keräämiseen tarkoitettu monivalintakysymys, jossa monivalintavaihtoehdot mahdollistavat laajemman palautteen keräämisen. Vastaajalla on mahdollisuus myös avoimen lisätiedon antamiseen. Vastaaja tietää, että läsnä on palkattua sosiaalialan ammattihenkilökuntaa. Työntekijöillä on velvollisuus tukea ja auttaa asiakkaita. Onnistutaanko tässä parhaalla mahdollisella tavalla? Jos tuki on kannustavaa, tukevaa ja hyödyllistä, niin tällöin henkilökunta on onnistunut työssään. Kysymys viisitoista tarkastelee samankaltaista kysymystä kuitenkin hiukan eriävästä näkökulmasta. Onko Toimintakeskus Polku onnistunut ylipäättensä tarjoamaan juuri sellaista yksilöllistä tukea, mitä vastaaja kokee tarvitsevänsä. Monivalinnassa vaihtoehtoina ovat arjen hallinta, päihteettömyys ja rikokseton elämä, jotka katsottiin olevan Toimintakeskus Polun keskeisimpiä tavoitteita. Oikeanlaisen tuen tarjoaminen vaatii työntekijältä ammatillisuutta. Asiakas saattaa peitellä ja hävetä tekemiään rikoksia. Tällöin varsinkin rikosten puheeksi ottaminen ja niiden käsittely vaatii erityistä herkkyyttä. Sama koskee päihteiden käyttöä. Kysymyksen vastauksia voidaan käyttää puheeksi ottamisen keinona kehitettäessä toimintaa yhdessä asiakkaiden kanssa.

Kysymys kuusitoista ja seitsemäntoista luokiteltiin kehittämistarpeiden selvittämiseen ja vaikuttavuuden arviointiin yhteisöllisyyden näkökulmasta tarkasteltuna. Kysymykset liittyvät ensisijaisesti Toimintakeskus Polun olkkaritoiminnan kehittämiseen. Toimintakeskus on pieni yhteisö. Vertaistuki määrittää oleellisesti toimintaa ja yhteenkuuluvuus lukeutuu Mielekkään elämän mallin osaluokkiin. Tunneside läheisiin ystäviin ja toisten seurasta nauttiminen ovat osa eheytymisprosessia. Kysymyksessä kuusitoista tiedustellaan ovatko muut asiakkaat onnistuneet tarjoamaan vastaajalle tarvittua tukea toiminnassa. Monivalintakysymyksessä vaihtoehtoina ovat arjen hallinta, päihteettömyys ja rikokseton elämä. Vastausvaihtoehdot antavat mahdollisuuden verrata vastauksia edeltävään kysymykseen, jossa vaihtoehdot olivat samat. Jos vastaajan oma tunne saamastaan tuesta kääntyy enemmän vertaistuen ja kokemusasiantuntijuuden puoleen, niin toimintaa voi olla kannattava kehittää tämän suuntaisesti. Kysymys seitsemäntoista antaa vastaajalle mahdollisuuden pohtia kriittisesti omaa toimintaansa. Vertaistuki on ihanteellisesti vastavuoroista sanallista ja sanatonta kommunikaatiota. Auttamisen ja tukemisen kokemus on myötäelämisen tunnetta. Vastaamalla kysymykseen vastaajan on mietittävä

omaa osaansa yhteisössä. Vastaukset tarjoavat myös Toimintakeskus Polun henkilökunnalle arvokasta tietoa toiminnan kehittämiseksi.

Kysymykset 18–20 luokiteltiin kehittämistarpeiden ja asiakaspalautteen alle. Kysymyksellä kahdeksantoista on tarkoitus kartoittaa, onko toiminnassa tilanteita, joissa vastaaja kokee vaikeaksi puhua asioista avoimesti. Monivalintakysymyksessä on tarjottu vastausvaihtoehtoiksi kyllä ja ei. Vastausvaihtoehtojen taustalla on ajatus tarjota vastaajalle helppo tapa tuoda mielipiteensä esiin. Vastausvaihtoehtoja täydentää vapaaehtoinen avoin lisäkysymys siitä, haluaako vastaaja avata näitä tilanteita tarkemmin. Kysymyksellä yhdeksäntoista tiedustellaan, onko vastaajalla tiedossa edesauttaako Toimintakeskus Polku epäsuorasti rikollista toimintaa. Kysymys koettiin Toimintakeskus Polun henkilökunnan puolesta tärkeältä kysyä. Polussa kokoontuu rikos- ja päihdetaukaisia ihmisiä. Onko seuraan liittynyt asiakkaita, jotka käyttävät osallisuutta edistämään omaa rikollista toimintaansa? Kysymys antaa vastaajalle mahdollisuuden tiedon antamiseen nimettömästi ja Toimintakeskus Polulle mahdollisuuden pyrkiä estämään väärinkäytöksiä.

Kyselylomakkeen viimeisessä kysymyksessä numerolla kaksikymmentä kysytään avointa asiakaspalautetta ja kehittämis ehdotuksia. Kyselylomakkeen yhtenä tarkoituksena oli toiminnan kehittämisen mahdollistaminen ja avoimen palautteen kautta vastaaja voi halutessaan kertoa palautteen monipuolisimmin. Kehittämis ehdotuksia voidaan käsitellä yhdessä asiakkaiden kanssa.

## **8 KYSELYN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS**

Toimeksiantajan pyynnöstä kysely on luovutettu heidän käyttöönsä 31.7.2024. Luovuttamisen yhteydessä on toimeksiantajan kanssa keskusteltu asiakasläh- töisyydestä ja kyselyyn liittyvästä etiikasta. Opinnäytetyönämme oli kehittää työkaluna käytettävä kysely toimeksiantajan käyttöön ja sen kautta tehtävä jat- kotutkimus on siirretty Toimintakeskus Polun vastuulle. Toimintakeskus Polun henkilökuntaan kuuluu tällä hetkellä kaksi koulutettua sosionomia (AMK). Vas- tauksien lukeminen ja analysointi ovat ainoastaan heidän vastuullaan. Täytet- tyjä vastauslomakkeita ei saateta Toimintakeskus Polun asiakkaiden luetta- vaksi.

Lomakkeiden säilyttäminen ja tuhoaminen ovat Toimintakeskus Polun koulutetun henkilökunnan vastuulla. Kyselylomake on suunniteltu täytettäväksi nimettömästi. Jotta anonymiteetti on mahdollista säilyttää, tulee lomakkeet säilyttää esimerkiksi suljetussa vastauslaatikossa ja avata vastauslaatikko vasta kun vastauksia on kertynyt useita. Muuten kyselylomakkeisiin annetut vastaukset ovat mahdollisesti identifioitavissa asiakkaisiin. Opinnäytetyön tekijät ovat keskustelleet tilaajan kanssa yksityisyyden suojasta ja anonymiteetistä. Tilaajaorganisaatio on sitoutunut säilyttämään vastauslomakkeita lukitussa tilassa ja tuhoamaan ne analysoinnin jälkeen niin, ettei ulkopuolinen taho pääse niitä lukemaan ja anonymiteetin säilyttäen. Sekä työn tilaaja, että opinnäytetyön tekijät ovat yhdessä pohtineet kyselyyn liittyvää luotettavuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Kyselyn vastaajalle tulee taata rauha ja yksityisyys vastaamisen ajaksi. Henkilökunta saa palata eikä keskustella yksittäisen asiakkaan kanssa hänen antamistaan vastauksista. Vastauksia voidaan kuitenkin käsitellä yleisellä tasolla Polun asiakkaiden kanssa toimintakeskuksen työn kehittämisen näkökulmasta.

Kyselylomaketta kehitettäessä ei kerätty henkilötietoja ja kyselylomakkeen kehittämistyössä syntynyt aineisto on tuhottu. Aineisto koostui pääsääntöisesti kootuista muistiinpanoista, jotka siirrettiin suoraan kyselylomakkeeseen sen kehitysvaiheessa. Kyselylomakkeesta kerättiin jatkuvasti palautetta kaikilta sen kehitykseen osallistuneilta henkilöiltä. Merkittävimpänä palautteena kyselylomakkeen kehittämiseksi pidettiin kyselyyn vastaajien mielipiteitä. Eettisten kysymysten lisäksi kehittämissvaiheessa tuli ottaa huomioon myös kyselyn luotettavuus. Kyselyn luotettavuutta voidaan arvioida kyselyn validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Kyselyn validiteetilla tarkoitetaan kyselyn oikeellisuutta, eli sitä, miten hyvin kysely mittaa juuri sitä ilmiötä mitä sen on tarkoitettukin mittaavan. Kyselyn reliabiliteetilla tarkoitetaan puolestaan sitä, miten luotettavasti ja toistettavasti kysely mittaa juuri sitä, mitä sen halutaan mittaavan. Kun kyselyn reliabiliteetti on korkea, sen antamat tulokset ovat johdonmukaisia eivätkä vaihtelee sattumanvaraisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.) Kyselyn sisältö rakennettiin teoreettisen viitekehyksen ympärille ja kyselylomakkeen ymmärrettävyyttä arvioitiin kriittisesti kehityksen jokaisessa vaiheessa.

## 9 POHDINTA

Toimintakeskus Polku toimii kohtaustapaikkana päihde- ja rikostaukeaisille henkilöille Mikkeliissä. Toimintakeskus on Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskcsuksen rahoittama, keväällä 2023 toimintansa aloittanut kolmen vuoden hanke. Toimintakeskuksen vaikuttavuutta ei ole vielä sen toiminta-aikana tutkittu, joten opinnäytetyön tilaajalla oli tarve näyttöön ja tieteelliseen lähdemateriaaliin perustuvasta vaikuttavuuden mittaamisesta. Opinnäytetyömme tarkoituksena olikin laatia toiminnan vaikuttavuutta sekä asiakastytytyvääisyyttä arvioiva kyselylomake. Kyselylomakkeella saatavaa tietoa on jatkossa tarkoitus käyttää toiminnan kehittämiseen. Kyselylomake kehitettiin yhteistyössä tilaajan kanssa ja sitä muokattiin saadun palautteen perusteella. Opinnäytetyössä ei kuitenkaan analysoitu kyselylomakkeesta saatuja tuloksia ja niiden merkitystä toimintakeskuksen kehittämiseen, vaan kehittämistyön tuloksena syntynyt kyselylomake jää tilaajan hyödynnettäväksi jatkotutkimukselle tulevaisuudessa.

Lopullinen kyselylomake laadittiin teoreettisen viitekehyksen pohjalle. Toimintakeskus Polku perustaa toimintansa mielekkään elämän mallin viitekehyseen (GLM) sekä mallin mukaisiin hyvän elämän osa-alueisiin. Toimintakeskuksen vaikuttavuuden mittarina käytettiin mielekkään elämän mallin osa-alueita ja kehitetyn kyselylomakkeen sisältö peilautuu vahvasti näihin ihmisen perustarpeita määritteleviin hyvän elämän osa-alueisiin. Lisäksi kyselyn tarkoituksena oli kerätä asiakaspalautetta ja kehittämistarpeita toimintakeskuksen toiminnan kehittämisen tueksi.

Mielekkään elämän mallin yhdeksää hyvän elämän osa-alueita mitattiin kyselyssä kutakin omalla kysymyksellään. Nämä kysymykset koettiin tärkeiksi ja ajatuksia herätteleviksi. Lopullista kyselyä arvioidessa havaittiin, että kysely koostui melko tasaisesti sekä teoreettiseen viitekehykseen keskittyvistä kysymyksistä että konkreettisimmista toiminnan kehittämistarpeita ja asiakaspalautetta mittaavista kysymyksistä. Kyselyn kahdestakymmenestä kysymyksestä yhdeksän kysymystä oli tarkoitettu puhtaasti mittaamaan mielekkään elämän mallin viitekehyksen toteutumista, kun taas yksitoista kysymystä liittyi enemmän asiakaspalautteeseen ja kehittämistarpeisiin. Osittain kysymyksissä

oli päällekkäisyyttä siten, että saman kysymyksen voitiin katsoa liittyvän sekä asiakaspalautteeseen, että johonkin mielekkään elämän mallin osa-alueista.

Kehittämistyön aikana saatu palaute kyselylomakkeesta on ollut pääosin myönteistä. Asiakkaiden mielestä kyselylomakkeen täyttäminen oli tuntunut aluksi pitkältä täyttää, mutta lopulta kuitenkin kyselylomakkeen täyttäminen oli koettu myönteisenä asiana. Kyselyn täyttäminen oli herättänyt muun muassa erästä asiakasta miettimään toiminnan merkitystä itselleen uudella tavalla. Myös Etelä-Savon vapautuvien tuki ry:n hallitus on ollut tyytyväinen kyselyn sisältöön ja ulkoasuun. Kehittämisprosessissa sen luotettavuuden voidaan nähdä tarkoittavan lopputuotteen käyttökelpoisuutta (Toikko & Rantanen 2009, 121-122). Kyselylomakkeen tarjoama tieto soveltuu hyvin vaikuttavuuden arvioimiseen sekä asiakaspalautteen keräämiseen.

Jotta kyselylomake mittaisi sitä, mitä sen on tarkoitus mitata, käytiin kysymyksiä läpi useaan otteeseen tilaajan kanssa. Tilaajan kanssa sovittiin myös yhteisesti kyselylomakkeessa käytetystä mittarista, joka parhaiten vastaa tilaajan näkemykseen toimintansa tavoitteesta. Usein kyselylomakkeiden kehittämiseen käytettävä aika on pieni ja kiireellisestä aikataulusta johtuen valitun mittarin pätevyys voidaan kyseenalaistaa (Toikko & Rantanen 2009, 123). Opin näytetyönä toteutettu kyselylomakkeen kehitys antaakin tilaajalle erinomaiset lähtökohdat kyselyn validiteetin todentamiselle. Haasteeksi kyselyn luotettavuudelle havaittiin osassa kysymyksissä kysymysten ja niissä käytettyjen käsitteiden monitulkintaisuus. Annettujen palautteiden perusteella tämä näkyi erityisesti mielekkään elämän mallin osa-alueisiin liittyvissä kysymyksissä. Luotettavuutta tässä asiassa pyrittiin lisäämään varmistamalla, että kyselyn vastaajilla on kattava ohjeistus ennen kyselyn täyttämisen aloittamista. Kyselylomaketta kehitettäessä pyrittiin jatkuvasti siihen, että kysely on mahdollisimman helppolukuinen eikä siinä käytetä johdattelevaa kieltä. Kyselyn ymmärtävyyttä osaltaan lisää se, että Toimintakeskus Polussa on hyvin pieni määrä työntekijöitä. Koska lomakkeen täyttämiseen ohjeistavat henkilöt eivät vaihdu, vastaajan saaman perehdytyksen lomakkeen sisältöihin voidaan olettaa olevan aina samanlainen. Jos hankkeen toiminta laajenee myöhemmin merkittävästi, on samalla syytä pohtia saatekirjeen käyttöönottoa.

Kehittämistyössä laaditun kyselylomakkeen heikkoutena voidaan nähdä se, että kyselylomake on suunniteltu tarjoamaan laadullista tietoa. Tämä vastaa tilaajan toiveita, sillä tarkoituksena ei ole ollut muuttaa kyselytutkimuksen tarjoamaa tietoa määrällisiksi tilastoiksi. Toisaalta määrällinen tieto tarjoaisi paremmat mahdollisuudet vertailla tilastollisesti eri ajankohtina tehtyjen kyselytutkimusten tietoja keskenään. Toisaalta suuri osa kyselylomakkeen kysymyksistä on asteikkollisia, joten pienillä muokkauksilla kyselylomakkeen tarjoamat tiedot on mahdollista muuttaa myös määrällisiksi.

Opinnäytetyömme tuloksena on valmis kyselylomake Toimintakeskus Polulle vaikuttavuuden mittaamista sekä kehittämistarpeiden ja asiakastyytyväisyyden kartoittamista varten. Kyselylomakkeen hyödyntäminen vaatii vielä tilaajalta aktiivista työtä, jotta kyselyn käyttö juurrutetaan osaksi toimintakeskuksen toimintaa. Parhaimman hyödyn kyselytutkimus tarjoaa, jos kyselyä käytetään säännöllisesti, jolloin toiminnan kehittymistä voidaan seurata myös pidemmällä aikavälillä. Tämä vaatii kuitenkin sen käytön juurruttamista osaksi organisaation toimintakulttuuria. Palautteen antaminen on tärkeää mahdollistaa aina, mutta kyselylomakkeen täyttöä voitaisiin asiakkaille ehdottaa säännöllisesti, esimerkiksi puolen vuoden välein.

Tavoitteenamme oli tehdä opinnäytetyö, jonka tilaaja kokee hyödyllisenä, ja johon sekä me että tilaaja ovat tyytyväisiä. Saadun palautteen perusteella näemme, että olemme saavuttaneet tavoitteemme. On ollut etuoikeus tehdä tätä opinnäytetyötä Toimintakeskus Polun henkilökunnan ja heidän asiakkaidensa kanssa. Toivomme opinnäytetyön auttavan Toimintakeskus Polkua arvioimaan ja kehittämään omaa toimintaansa.

## LÄHTEET

Ahlgren, A. & Sinisalo-Katajisto, P. 2020. "Mun tarina olis eri näköinen ja erilainen jos ois puututtu". Vapautuvien vankien kertomuksia kohtaamisista ja sosiaalityöstä elämänsä aikana. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Maisteritutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://hdl.handle.net/10138/313406> [viitattu 2.12.2023].

Ahokas, M. s.a. Sosiaalipsykologian klassikkojen esittelyjä. Albert Bandura (1977): Social learning theory. Helsingin yliopisto. Avoin yliopisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.avoin.helsinki.fi/oppimateriaalit/sosiaalipsykologia/bandura.htm> [viitattu 19.4.2024].

Alhonen, M. & Iloranta, R. 2021. Palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja arkeen. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. E-kirja. Saatavissa: <http://www.urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021060835207> [viitattu 3.12.2023].

Aminoff, P. 2018. Pystyvyyden tunne-tärkeä perusta itseohjautuvuudessa. MindAvenue. Blogi. Saatavissa: <https://www.mindavenue.fi/mindavenue-blogi/pystyvyyden-tunne> [viitattu:18.4.2024].

Etelä-Savon Vapautuvien Tuki ry s.a. Toimintakeskus Polku. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.toimintakeskuspolku.fi/Toimintakeskus/index.php/> [viitattu 23.7.2024].

Fadjukoff, P., Kainulainen, S., Pirhonen, J., Saaranen, T., Valokivi, H., Vauhkonen, A. 2022. Sosiaalinen hyvinvointi turvaa terveyttä. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti. 3, 327–335. Verkkojulkaisu. Saatavissa: <https://doi.org/10.23990/sa.111453> [viitattu 18.4.2024].

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Huhtinen-Hilden, L. & Isola, A-M. 2020. Luovuus on voimavara, josta on arjessa monenlaista hyötyä. Blogi. Saatavissa: <https://blogi.thl.fi/luovuus-on-voimavara-josta-on-arjessa-monenlaista-hyotya/> [viitattu: 20.4.2024.]

Hutchinson, C. 2024. Tieto ja tietämys: Miten tiedosta tulee osaamista? CLANED.com. WWW-dokumentti. Päivitetty 15.1.2024. Saatavissa: <https://claned.com/fi/tieto-ja-tietamys-miten-tiedosta-tulee-osaamista/> [viitattu 18.4.2024].

Lehto, P. 2020. Mikä on elämän tarkoitus? Ihmisen kolme tärkeintä kysymystä. Evermind. WWW-dokumentti. Päivitetty: 11.8.2020. Saatavissa: <https://www.evermind.fi/mika-on-elaman-tarkoitus-ihmisen-kolme-tarkeinta-kysymysta/> viitattu 19.4.2024].

Liikala, A., Kempas, P., Lampenius, M., 2019. Usko mahdollisesti irrottautumisen. Teoksessa Lindström, J. & Kuparinen, K. (toim.) Desistanssia, toipumista ja kokonaisvaltaista sosiaalista kuntoutumista. Kokemusasiantuntijoiden tarinoita. Laurea-ammattikorkeakoulu. E-kirja. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-536-8> [viitattu 20.4.2024].

Martela, F. 2013. Onnellisuus. Filosofia.fi. WWW-dokumentti. Päivitetty 23.9.2014. Saatavissa: <https://filosofia.fi/fi/ensyklopedia/onnellisuus> [viitattu 19.4.2024].

Mattila, A. S. 2018. Hyvinvoinnin teorit. Teoksessa Onnentaidot – Kohti hyvää elämää. 1. painos. Mattila, A. S. & Aarninsalo, P. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. WWW-dokumentti. Päivitetty 27.8.2018. Saatavissa: <https://www.terveyskirjasto.fi/ont00202> [viitattu 18.4.2024].

Moimas, M., Haapa-aho, E., Vienonen, T., Lampainen, M. 2023. Käsikirja vankila-aikaisen päihdekuntoutuksen luomiseen ja toteuttamiseen. Kokemuksia Karikka-hankkeen kuntoutuksesta vuosina 2020–2023. Kalliola & Oikeusministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://kalliola.fi/wp-content/uploads/2023/09/Karikan\\_kasikirja\\_saavutettava.pdf](https://kalliola.fi/wp-content/uploads/2023/09/Karikan_kasikirja_saavutettava.pdf) [viitattu 4.12.2023].

Niemelä, H., Turunen, S., Harsu, A., Kaurala, M., Sunikka, S., Daavittila, T. 2021. ”Et vapautues olis elämä, jota elää”. Selvitys rikosseuraamusasiakkaiden avun tarpeista ja oikeuksien toteutumisesta. Kriminaalihuollon tukisäätiön verkkojulkaisu 11/2021. Helsinki: Kriminaalihuollon tukisäätiö. E-kirja. Saatavissa: <https://rets.fi/wp-content/uploads/2021/11/Kysely-vangeille-verkkojulkaisu-2021.pdf> [viitattu 20.4.2024].

Oikarinen, S. 2022. Tukemistyön haasteet ja onnistumisen tekijät desistanssin prosessissa. Jyväskylän yliopisto. Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:juu-202206303731> [viitattu 30.10.2023].

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino oy. E-kirja. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-7732-4> [viitattu 25.8.2024].

Tolkki, K. 2023. Nämä syyt kaatavat suomalaisia hautaan ennen aikojaan, katso oman alueesi tilanne. Yle Uutiset. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://yle.fi/a/74-20057157> [viitattu 28.10.2023].

Niemelä, S., Kuusaari, K., Matilainen, T., Raitasalo, K., Levola, J., Mishina K., Rautanen, M. Päihteiden käyttö ja käyttöhäiriöt. 2023 Teoksessa Rautanen, M., Harald, K. & Tyni, S. (toim.) Vankien terveys ja hyvinvointi 2023. Wattu IV -vankiväestötutkimus. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. 113–132.

- Van Damme, L., Fortune, C-A., Hoeve, M., Vanderplasschen, W., Colins, O. 2021. The role of personal resilience and interpersonal support in building fulfilling and prosocial lives: Examining the good lives model among young women four years after youth detention. *International journal of offender therapy and comparative criminology* 00(0), 1–22. Verkkolehti. Saatavissa: <https://www.goodlivesmodel.com/Van%20Dammeetal2021Resilience.pdf> [viitattu 7.8.2024].
- Vanhalakka-Ruoho, M. 2014. Toimijuus elämänkulussa - ohjaustyön perusta? *Aikuiskasvatus* 3, 192–201. Verkkolehti. Saatavissa: <https://doi.org/10.33336/aik.94099> viitattu 18.4.2024].
- Vilkas, A. 2020. Mielekkään elämän malli (GLM). Minuiksi itseni kanssa -teoria- ja sisältökäsikirjan GLM-osioita mukaillen. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.goodlivesmodel.com/GLM\\_Finnish\\_v2\\_c.pdf](https://www.goodlivesmodel.com/GLM_Finnish_v2_c.pdf) [viitattu 26.11.2023].
- Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi. E-kirja. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0099-9> [viitattu 8.8.2024].

## TOIMINTAKESKUS POLKU

## ASIAKASKYSELY

## 1. Mistä olet kuullut Toimintakeskus Polun toiminnasta?

---

---

## 2. Mitkä olivat merkityksellisimmät tekijät, jotka saivat sinut tulemaan Toimintakeskus Polkuun?

(Rastita kaikki sopivat vaihtoehdot)

- ☐ Ohjaajat
- ☐ Muut asiakkaat
- ☐ Mielekäs tekeminen
- ☐ Päihteettömyys
- ☐ Viihtyisyys / Rauhallisuus

Muu, mikä/mitkä?

---

## 3. Koetko toimintakeskuksen toiminnasta olleen hyötyä

(Rastita kaikki sopivat vaihtoehdot)

- ☐ Vapaa-aikaan
- ☐ Työllistymiseen
- ☐ Opiskeluun
- ☐ Sosiaalisiin suhteisiin

Muhun, mihin?

---



## TOIMINTAKESKUS POLKU

## ASIAKASKYSELY

(Rastita sopivin vaihtoehto.)

## 4. Koen olevani tervetullut toimintakeskukseen.

Täysin eri mieltä

Jokseenkin eri mieltä

Ei samaa eikä eri  
mieltäJokseenkin samaa  
mieltä

Täysin samaa mieltä

5. Toimintakeskuksen toiminta on parantanut  
elämänlaatuani ja /tai hyvinvointiani.

Täysin eri mieltä

Jokseenkin eri mieltä

Ei samaa eikä eri  
mieltäJokseenkin samaa  
mieltä

Täysin samaa mieltä

6. Olen oppinut toimintaan osallistumisen myötä  
uusia ja hyödyllisiä taitoja tai tietoa.

Täysin eri mieltä

Jokseenkin eri mieltä

Ei samaa eikä eri  
mieltäJokseenkin samaa  
mieltä

Täysin samaa mieltä



## TOIMINTAKESKUS POLKU

## ASIAKASKYSELY

7. Pystyn hallitsemaan elämäni ja vaikuttamaan enemmän omaan elämään ja itselleni tapahtuviin asioihin toimintaan osallistumisen myötä.

Täysin eri mieltä

Jokseenkin eri mieltä

Ei samaa eikä eri mieltä

Jokseenkin samaa mieltä

Täysin samaa mieltä



8. Koen osaavani paremmin asioita ja olevani kykenevämpi (työssä, vapaa-ajalla ja/tai ihmissuhteissa) toimintakeskukseen toimintaan osallistumisen myötä.

Täysin eri mieltä

Jokseenkin eri mieltä

Ei samaa eikä eri mieltä

Jokseenkin samaa mieltä

Täysin samaa mieltä



9. Toimintakeskuksesta on ollut hyötyä merkityksellisten sosiaalisten suhteiden muodostamisessa ja ylläpitämisessä.

Täysin eri mieltä

Jokseenkin eri mieltä

Ei samaa eikä eri mieltä

Jokseenkin samaa mieltä




Täysin samaa mieltä



## TOIMINTAKESKUS POLKU






## ASIAKASKYSELY

10. Toimintakeskuksen toiminta on lisännyt sisäistä mielenrauhaani ja kykyä kohdata vastoinkäymisiä elämässä.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| Täysin eri mieltä   | Jokseenkin eri mieltä   | Ei samaa eikä eri mieltä  | Jokseenkin samaa mieltä   | Täysin samaa mieltä   |
|  |  |  |  |  |






---

11. Toiminta on lisännyt kokemusta elämän merkityksellisyydestä ja tarkoituksesta eli siitä, mikä on itselleni tärkeää ja mitä haluan elämässäni saavuttaa.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| Täysin eri mieltä   | Jokseenkin eri mieltä   | Ei samaa eikä eri mieltä  | Jokseenkin samaa mieltä   | Täysin samaa mieltä   |
|  |  |  |  |  |

---

12. Toiminta on lisännyt kokemustani onnellisuudesta ja tyytyväisyydestä itseäni ja elämäni.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| Täysin eri mieltä   | Jokseenkin eri mieltä   | Ei samaa eikä eri mieltä  | Jokseenkin samaa mieltä   | Täysin samaa mieltä   |
|  |  |  |  |  |

---



## TOIMINTAKESKUS POLKU

## ASIAKASKYSELY

13. Toiminta on tuonut mahdollisuuksia ilmaista luovuuttani eri tavoilla.

Täysin eri mieltä

Jokseenkin eri mieltä

Ei samaa eikä eri  
mieltäJokseenkin samaa  
mieltä

Täysin samaa mieltä



14. Työntekijöiltä saamani tuki on ollut hyödyllistä  
ja kannustavaa.

Täysin eri mieltä

Jokseenkin eri mieltä

Ei samaa eikä eri  
mieltäJokseenkin samaa  
mieltä

Täysin samaa mieltä



15. Oletko saanut tarvitsemaasi tukea henkilökunnalta/ohjaajilta?



Arjen hallintaan



Päihitteettömyyteen



Rikoksettomaan elämään



## TOIMINTAKESKUS POLKU

## ASIAKASKYSELY

16. Oletko saanut tarvitsemaasi tukea muilta asiakkailta.

- ☐ Arjen hallintaan
- ☐ Päihteettömyyteen
- ☐ Rikoksettomaan elämään

---

17. Koetko itse auttaneesi muita saamaan vertaistukea näissä samoissa asioissa?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

---

18. Oletko kokenut toiminnassa tilanteita, joissa et voi puhua avoimesti?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Jos vastasit kyllä, haluatko avata näitä tilanteita tarkemmin?



## TOIMINTAKESKUS POLKU

## ASIAKASKYSELY

19. Tiedätkö, onko joku henkilö käyttänyt Toimintakeskus Polkua edesauttamaan rikollista toimintaa tai päihteiden käyttöä.

☐ Kyllä

Ei

20. Onko sinulla kehittämis ehdotuksia Toimintakeskus Polun toiminnan parantamiseksi tai muuta palautetta?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.