
**ASIAKASLÄHTÖISYYS PALVELUTALO SAMPOLAN
VAPAA-AJAN KERHOSSA**



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Ohjaustoiminta

Lahdensivu, kevät 2013

Raila Rautaparta

Raila Rautaparta



LAHDENSIVU
Ohjaustoiminta
Pedagoginen pääaine

Tekijä	Raila Rautaparta	Vuosi 2013
Työn nimi	Asiakaslähtöisyys Palvelutalo Sampolan vapaa-ajan kerhossa	

TIIVISTELMÄ

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin asiakaslähtöisyyttä vapaa-ajan kerhossa Palvelutalo Sampolassa. Tutkimuksen teoriaosuudessa avataan asiakas-kuntaan liittyviä ominaisuuksia, jolloin lukijan on helpompi ymmärtää tutkimuksen toimintaympäristö ja sen asiakkaat. Tutkimuksen teoriaosuudessa tarkennetaan, ketkä ovat ohjaajan asiakkaita vapaa-ajan kerhoa suunnitellessa. Tutkimuksessa vastataan kysymyksiin: miten asiakaslähtöisyys otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa, miten se näkyy toiminnassa, miksi vapaa-ajan kerhoa järjestetään ja vaikuttaako asiakaslähtöisyyden huomioiminen kerhon toimintaan. Tutkimuksen keskeisimpiä käsitteitä ovat asiakaslähtöisyys, kuurous, vapaa-aika ja sosiokulttuurinen innostaminen.

Opinnäytetyön lähtökohtaletuksena oli, että asiakaslähtöisyys toiminnan suunnittelussa lisää osallistujia määrää ja kädentaidot eivät kiinnosta käsi-työläisiä enää vapaa-ajalla. Oletuksena oli myös, että nautintoa lisäävät toiminnan aiheet kuten leipominen houkuttelee eniten toimintaan osallistujia.

Opinnäytetyö on toteutettu yhdistäen kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusotetta. Tutkimusmenetelminä on käytetty havainnointia ja kyselyjä. Tutkimusaineistoksi keräsin myös kävijämääristä tilastotietoa. Tutkimusaineisto kerättiin syys- ja kevätkauden 2011 -2012 aikana sekä kokoavan palautekyselyn kerhon asiakkaille toteutettiin syksyllä 2012.

Opinnäytetyön aihe asiakaslähtöisyys on ajankohtainen sosiaali- ja terveysalalla ja se on tärkeä ominaisuus palvelujen tarjoajilla. Opinnäytetyö tuo esille kerhon tämänhetkisen toiminnanmallin ja kokoaa siihen vahvasti liittyvät perusarvot ja toimii näin hyvänä perehdytysaineistona kerhon tuleville ohjaajille sekä on dokumentti yhdestä kerhon toimintavuodesta.

Avainsanat Asiakaslähtöisyys, vapaa-aika, kuurous, sosiokulttuurinen innostaminen

Sivut 29 s. + liitteet 8 s.

LAHDENSIVU

Degree Programme in Crafts and Recreation

Pedagogic Crafts and recreation

Author

Raila Rautaparta

Year 2013**Subject of Bachelor's thesis**

Client-oriented approach in the leisure time club of the Sampola Centre for the Deaf

ABSTRACT

The aim of this thesis was to study client-oriented approach in leisure time club of Sampola Centre for the Deaf. The theoretical part of the study defines the clientele, making it easier for the reader to understand the environment and the clients of this study. The theoretical part tells more about who the clients of the club are when planning the activities. It also answers the questions how client-orientation is taken into consideration when planning the activities, how it is shown in the activities, why the clubs are organized and whether focusing on client-orientation affects the running of the club. The central concepts in this study are client-oriented approach, deafness, leisure time and socio-cultural animation.

The basic assumption prior to the thesis was that client-oriented approach in planning the activities increases the number of participants and that artisans are not interested in arts and crafts on their leisure time. Another assumption was that activities that bring enjoyment, like baking, attract most participants.

This thesis was implemented combining both qualitative and quantitative research methods which were observation, questionnaires and statistics. The material was gathered during the autumn 2011 and spring 2012. A feedback survey among the club's clients was implemented in the autumn 2012.

The topic of the thesis, client-oriented approach, is current in social and health care and it is an important feature for the service providers. This thesis brings forward the operations model of the club at the moment and strongly binds in the basic values that are related to it. Hence, it acts as a good orientation material for new club facilitators and also summarizes and documents one year of club activities.

Keywords
tion**Client-oriented approach, leisure time, deafness, socio-cultural anima-****Pages****29 p. + appendices 8 p.**

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Opinnäytetyön tausta.....	1
1.2	Tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	2
2	TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS.....	2
2.1	Työelämänyhteys eli Palvelutalo Sampola	2
2.2	Kerho.....	3
3	TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	4
3.1	Kuurous ja viittomakieliset	4
3.2	Kuuroudessa kielenkehittymisen ja mielenterveyden riskitekijöiden yhteys	5
3.3	Kehitysvammaisuus	7
3.4	Asiakas, asiakaslähtöisyys, asiakastarpeiden arviointi	8
3.5	Vapaa-aika.....	11
3.6	Sosiokulttuurinen innostaminen.....	13
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	14
4.1	Tutkimustehtävä ja työn eteneminen.....	14
4.2	Havainnointi tutkimusmenetelmänä.....	15
4.3	Kysely tutkimusmenetelmänä	16
4.4	Tulosten luotettavuuden arviointia.....	18
5	TUTKIMUSTULOKSET.....	19
5.1	Kyselyjen tulokset.....	19
5.2	Kerhovuoden saama palaute.....	21
5.3	Havainnot osallistumisesta.....	22
5.4	Tutkimustulosten yhteenveto	23
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET	24
7	POHDINTA JA ARVIOINTI.....	26
	LÄHTEET	28
Liite 1	Yhden kuukauden kerhomainos	
Liite 2	Esimerkki visuaalisesta kerhomainoksesta	
Liite 3	Asiakaskysely syyslukukauden kerho-ohjelmasta 2011	
Liite 4	Asiakaskysely kevätlukukauden kerho-ohjelmasta 2012	
Liite 5	Ote kerhokauden 2011-2012 kuvallisesta palautekyselystä	
Liite 6	Tutkimustulosten yhteenveto taulukko	

1 JOHDANTO

Johdannossa saatan lukijan opinnäytetyöni aiheeseen. Kerron opinnäytetyön aiheen taustaa ja tutkimuksen toteuttamisen ympäristöä. Avaan tutkimukseni tavoitteet ja kerron tutkimukselleni asettamani tutkimuskysymykset.

1.1 Opinnäytetyön tausta

Opinnäytetyöni aihe, asiakaslähtöisyys, on ajankohtainen keskusteluaihe yhteiskunnassa. Asiakaslähtöisyydellä pyritään korostamaan palveluiden laatua sosiaali- ja terveysalalla. Asiakaslähtöisyys on iso haaste asiakas-keskeisille hyvinvointipalveluille. Aihe on päivän iskusanoja palvelujen kehittämisessä, muun muassa Hämeenlinnan kaupunki on nostanut asiakaslähtöisyyden keskeiseksi sisällöksi palveluidensa kehittämisessä (Hämeenlinnan kaupunki 2011). Koen aiheen olevan perusta työnkuvalleni Palvelutalo Sampolan ohjaajana. Ohjaustoiminnan artonomina olen kulttuurialan työntekijä sosiaali- ja terveysalalla. Opinnäytetyössäni haluan tuoda esille innostamisen ja ohjaamisen kulttuuria sosiaali- ja terveysalan työympäristössä.

Toteutin opinnäytetyöni työpaikalleni Palvelukeskus Sampolaan, jossa työskentelen ohjaajana palvelutalon puolella. Palvelukeskus Sampola on Kuurojen Palvelusäätiön alaisuuteen kuuluva viittomakielinen työkeskukseen ja palvelutalon kokonaisuus. Palvelutalon asukkaat ovat kuuroja tai kuurosokeita henkilöitä. Toimin palvelutalon vapaa-ajan kerhon vastuujohtajana vuoden 2011 syksystä vuoden 2012 syksyyn yhtäjaksoisesti. Kerhotoiminnalla on pitkät perinteet Sampolassa, ja asiakkaat ovat omaksuneet sen kuuluvaksi arkeen. Saadessani vapaa-ajan kerhon omaksi vastuualueeksi aloin miettiä kerhon suunnittelua ohjaustoiminnan artonomi osaamisen näkökulmasta. Tavoitteenani oli kehittää kerhoa eteenpäin niin, että asiakasmäärä kasvaisi ja toiminnalle tulisi toimintamalli kerhon jatkoa ajatellen. Toiminnan tulisi olla mukaansa tempaavaa, ymmärrettävää ja mielenkiintoista, että asiakkaat kävisivät siellä. Kerhon toiminnan suunnittelussa tuli ottaa huomioon kerhon asiakkaiden tarpeet ja odotukset sekä ohjaajakollegojeni toiveet ja resurssit.

Päätin tehdä opinnäytetyön vapaa-ajan kerhosta keväällä 2012, jolloin olen voinut toimia tavallisesti ohjaajana suunnitellessani ja toteuttaessani vapaa-ajan kerhoa. Ohjaajana en siis tuolloin vielä tiennyt, ainakaan tietoisesti, tutkivani kerhoa opinnäytetyötä varten. Opinnäytetyössäni tutkin toiminnan suunnitteluun tekemiäni kyselyitä sekä toiminnan toteutumista vertaillen, kuinka asiakaslähtöisyys on toteutunut vapaa-ajan kerhossa. Näkökulma tutkimusaiheeseeni varmistui syksyllä 2012. Tämä on mielenkiintoinen yhteensattuma työelämän taholle, koska vapaa aika on nostettu Kuurojen palvelusäätiössä vuoden 2013 yhdeksi työn painopisteeksi.

1.2 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tavoitteena pyrin selvittämään, millä tavoin asiakaslähtöisyyden huomioon ottaminen vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja sen toteutumiseen. Opinnäytetyössäni tutkin, kuinka asiakaslähtöisyys toteutui vapaa-ajankerhossa kaudella 2011 -2012. Keskeisimpänä tutkimuskysymyksenä pyrin selvittämään vaikuttiko asiakaslähtöisyyden huomioiminen kerhon toimintaan. Muina tutkimuskysymyksinä ovat: miten asiakaslähtöisyys otettiin huomioon toiminnan suunnittelussa ja miksi vapaa-ajan kerhoa järjestetään. Pohdin myös; miten asiakaslähtöisyyden huomioonottaminen kerhon suunnittelussa vaikutti osallistumiseen ja miten kerhon toimintaa voisi kehittää asiakaslähtöisemmäksi.

Opinnäytetyöni tuloksia voidaan hyödyntää kerhon kehittämiseen ja uuden kerho-ohjaajan perehdyttämiseen. Tutkimus tuottaa tietoa hyviksi havaituista käytänteistä, kuten kerhomainoksien visuaalisuudesta ja asiakaskyselyiden teosta. Tutkimukseni teoriaosuus avaa vapaa-ajan ja ohjatun vapaa-ajan tärkeyttä sekä tuo esille kerhon asiakaskuntaan liittyviä ominaisuuksia, jotka vaikuttavat heidän osallistumiseensa ohjattuun toimintaan.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS

2.1 Työelämänyhteys eli Palvelutalo Sampola

Työskentelen Hämeenlinnassa Palvelukeskus Sampolassa joka on yksi Kuurojen Palvelusäätiön seitsemästä yksiköstä Suomessa. Kuurojen Palvelusäätiö tuottaa turvallisia ja viihtyisiä asumispalveluja kuuroille ja kuurosokeille henkilöille heidän omalla äidinkielellään. Kuurojen Palvelusäätiö on valtakunnallinen sosiaalialan järjestö, joka on toiminut vuodesta 1897 lähtien. Säätiön työskentely on tavoitteellista työtä asiakkaiden vuorovaikutuksen edistämiseksi. (Säätiö n.d.)

Vuorovaikutus on nostettu tärkeäksi teemaksi palvelusäätiön arvoperustassa. Palvelusäätiössä ajatellaan ihmisen olevan tärkeä ja arvokas ja jokaisen ihmisen elämän olevan ainutlaatuinen kokonaisuus. Ihminen voi kehittyä koko elämänsä ajan vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. Palvelusäätiössä pyritään luomaan asiakkaillemme mahdollisimman hyvän ja toimivan ympäristön, joka tarjoaa turvaa, tukea ja mahdollisuuden kokea, kehittyä ja oppia uutta. (Laatukäsikirja 2002, 5.)

”Kuurojen Palvelusäätiön toiminta-ajatus on luoda, kehittää ja ylläpitää erityispalveluja, jotka vuorovaikutuksen, vertaisryhmän ja erityisosaamisen avulla tukevat kuuron ja kuurosokean ihmisen kehitystä ja elämänhallintaa eri elämänvaiheissa ja -tilanteissa” (Laatukäsikirja 2002, 6).

Säätiö kehittää toimintaansa saamansa palautteen perusteella, oman työn arvioinnilla, toteuttamalla uusia kehittämisprojekteja Raha-automaatinyhdistyksen tuella ja luomalla yhteistyöverkostoja. Säätiöllä on vahva ja arvostettu asema viittomakielisten palvelujen tuottajana. Säätiöllä

on työntekijöitä Suomessa noin 250 ja palvelujen käyttäjiä noin 1000. (Säätiö n,d.)

Palvelukeskus Sampola on Palvelusäätiön kolmanneksi vanhin yksikkö, ja se on perustettu vuonna 1978 (Säätiö n,d). Nykyiset tilat valmistuivat 2005, ja palvelukeskuksessa toimii palvelutalo ja Suomen ainoa viittomakielinen työkeskus. Työkeskus tuottaa myös työhönvalmennuspalvelua. Sampola tarjoaa vielä toistaiseksi viittomakielistä Kotiväylä-palvelua kotona asuville kuuroille. Kotiväylä tuottaa kotihoitoa kuuroille henkilöille. Palvelutalossa on 18 asuntoa ja yksi seitsemän huoneiston ryhmäasunto. Palvelutalossa asuu noin 30 asukasta. Palvelutalo tarjoaa ympärivuorokautista palvelua ja tukea arjessa selviämiseen viittomakielellä. (Palvelukeskus Sampola n,d.) Ohjaajia palvelutalossa toimii yhdeksän, arkena on yleensä kaksi ohjaajaa aamussa ja kolme ohjaajaa illassa, yksi yössä. Viikonloppuisin ohjaajia on kaksi aamu- ja iltavuorossa. Ohjaajaresurssit painottuvat iltaan, jolloin asiakkaat ovat vapaa-ajalla. Ohjaajat tukevat asukkaita iltaisin kodinhoidossa, kauppa-asioissa ja ohjaavat erilaisia vapaa-ajan toimintoja.

Palvelutalossa järjestetään monenlaista vapaa-ajantoimintaa. Maanantaisin on kokkikerho, tiistaisin liikunta-ilta, torstaisin vapaa-ajankerho, erikseen sovittuina aikoina keskiviikkoisin kokoontuu taidekerho. Arkipäivien vapaa-ajan toimintojen lisäksi järjestetään loma-ajan ohjelmaa ja viikonloppuohjelmaa.

2.2 Kerho

Vapaa-ajan kerholla on pitkät perinteet Sampolassa. Kerhoa on järjestetty vuodesta 1987 jo vanhassa Sampolassa, josta se siirtyi muun toiminnan mukana nykyiseen Sampolaan 2005. Kerhon järjestää ja kustantaa palvelutalo Sampola. Kalliimpiin kertoihin kuten keilaukseen pyydetään osallistujilta pieni osallistumismaksu. Kerhon ideana on saada asiakkaat yhteen viettämään vapaa-aikaa. Sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistaminen ja vuorovaikutuksessa oleminen on nykypäivän kerhon suurin tavoite. Erityisesti uudessa Sampolassa asukkaiden elämä on suuntautunut enemmän omiin koteihin, jolloin yhteinen ajanvietto on vähentynyt. Kerholla on alun perin ollut myös pedagogisia tavoitteita ottaen esille uusia asioita ja asukkaiden tiedottamista. Haastatellessani vanhempaa ohjaajakollegaani, joka on toiminut jo vanhassa Sampolassa, kertoi hän kerhossa opettaneensa asiakkaille mikroaaltouunin käyttöä. Kun raha vaihtui euroon, oli pankista pyydetty virkailijaa tulemaan kertomaan uudesta rahasta ja yhdessä tutkittu uusia rahoja. Nykyisinkin kerhoa käytetään tiedottamiseen, mutta koska kerhossa ei käy kaikki, tiedottamiseen käytetään myös Sampola-lehteä ja erillisiä tiedotustilaisuuksia.

Kerho kokoontuu kerhohuoneella kerran viikossa torstai-iltaisin, yleensä noin puolentoista tunnin verran. Kaiken kerhon ohjelman ei ole pakko toteutua kerhohuoneessa, vaan toiminta voi sijoittua myös Sampolan ulkopuolelle, esimerkiksi keilahalliin tai taidemuseoon. Yleensä kerho kuitenkin kokoontuu kerhohuoneella, koska se mahdollistaa helpommin kaikkien halukkaiden osallistumisen liikuntaesteittä. Kerho on tarkoitettu Sampolan

palvelutalon asukkaille, mutta sinne ovat tervetulleita myös Sampolan tukiasunnoissa asuvat henkilöt ja asukkaiden omaiset.

Erityisryhmille tarkoitettut kerhot ovat tärkeitä; ne tarjoavat virkistävää vapaa-ajan toimintaa, kuntouttavat ja kohottavat itsetuntoa. Yhteisöllisissä vapaa-ajan toiminnoissa pyritään onnistumisen ja selviytymisen kokemukseen, jolloin yhteinen tekeminen tuottaa iloa ja itsevarmuutta kokeilla jatkossakin uusia asioita. Kerhot voivat olla välivaihe siirtymisessä yleisten harrastuksien pariin. (Kaski, Manninen & Pihko 2012, 205, 207 - 209.)

Kerhon suunnittelussa on otettu huomioon asiakkaiden mieltymyksiä ja noudatettu suosituiksi koettuja, perinteiksi muodostuneita juhlapyyhiin liittyviä teemakertoja kuten laskiaispulien leivontaa tai pikkujoulut. Kerhon asiakkailta eli palvelutalon asiakkailta on osalla pitkä yhteinen taival kerhon kanssa. Kerho on arkeen kuuluva osa, mikä tulee esille asiakkaiden mielenkiinnostuksesta kerhossa tapahtuvaan ohjelmaan. Kerhon ohjelmasta tiedotetaan palvelutalon ilmoitustaululla ja Sampola-lehdessä, joka ilmestyy noin kerran kuukaudessa. Ilmoitustaululla on näkyvillä kerhosta kuukauden ohjelmat kerrallaan (katso liite 1), ja viikon kerhosta on erillinen mainos, jossa kerätään tarvittaessa osallistujien nimet ylös etukäteen (katso liite 2). Kaikki asukkaat eivät osaa lukea, jos ilmoituksesta ei käy kuvallisesti ilmi, mitä on ohjelmana, asukkaat käyvät kysymässä ohjaajilta tulkkausta.

3 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Tässä luvussa tuon esille ja avaamun tutkimukseeni kuuluvat teoreettiset lähtökohdat. Palvelutalo Sampolan asukkaat ovat kuulomonomivammaisia henkilöitä, joilla yhteisenä piirteenä on viittomakielisyys. Palvelutalon asukkaiden diagnoosien kirjo on laaja. Haluan korostaa, että Palvelutalo Sampolan kaikki asukkaat eivät kuulu esittelemiini asiakasryhmiin, mielenterveyskuntoutujiin ja kehitysvammaisiin, mutta nämä kaksi asiakasryhmää ovat näkyvimmit asiakasryhmät asukkaissamme.

3.1 Kuurous ja viittomakieliset

Kuuro ja viittomakielinen -käsitteet ovat moniselitteisiä ja osittain päällekkäisiä, riippuen mistä näkökulmasta asioita katsotaan. Kuuroutta käsitellään yleisesti kahdesta eri näkökulmasta, lääketieteellisestä ja kielellis-kulttuurillisesta. Lääketieteellisessä näkökulmassa kuurous nähdään sairautena tai vammaana. Kielellisessä ja kulttuurisessa eli sosiokulttuurisessa näkökulmassa korostetaan kuurojen yhteisöllisyyttä, kulttuuria ja kieltä. Sosiokulttuurisessa näkökulmassa asenne on positiivinen ja myönteinen, jolloin kuuroutta ja viittomakieltä pidetään normaaleina ja arvokkaana. Lääketieteellisesti ryhmään kuuluvat henkilöt, jotka eivät kuule. Kielellis-kulttuurisessa näkökulmassa taas kuurojen yhteisöön voi kuulua kuuroja, huonokuuloisia ja kuulevia henkilöitä. Yhteisöön ei synnytä vaan yhteisöön liitytään, kaikki kuurot eivät ole yhteisön jäseniä. (Luukkainen 2008, 22, 27.)

Kuuroista käytettäviä nimityksiä on ollut monia. *Kuuromykkä*-sana on jo kauan ollut pois käytöstä, koska se loukkaa kuuroja, koska eiväthän he ole mykkiä, päinvastoin heillä on hyvin ilmaisuvoimainen kieli. Kuurosta on käytetty myös termiä *kuulovammainen*, koska *kuuro*-sanaa on pidetty loukkaava ja on ajateltu, että *kuulovammainen* olisi korrekimpi ilmaisu. *Kuulovammainen* henkilö -ilmaisua näkee edelleen sosiaali- ja terveysalalla, mutta se ei kerro henkilöstä, onko hän kuuro vai huonokuuloinen, ja *kuulovammainen* -sana viittaa ikävästi myös vammaisuuteen, mikä ei tunnu mukavalta terveestä kuurosta. Termejä käytettäessä on tärkeää ottaa huomioon se, mitä termiä ryhmä itse käyttää toisistaan. *Kuuro* on hyväksytty, selkeä, neutraali ja hyvä termi. (Malm & Östman 2000, 10 - 11.)

Viittomakielinen -termi on voimistanut asemaansa kuurojen keskuudessa. Viittomakielinen-sana kokoaa myös kuurojen yhteisön jäsenet saman termin alapuolelle. Viittomakielinen voi olla henkilö, joka on kuuro, huonokuuloinen tai kuuleva. Viittomakielisten ryhmään kuuluvat henkilöt, jotka käyttävät suomalaista viittomakieltä äidinkielenään tai ensikielenään. Osittain viittomakielisten ryhmään kuuluvat myös henkilöt, joille suomalainen viittomakieli on toinen kieli, viittomakieli on usein heillä toiseksi eniten käytetty kieli heidän oman äidinkieltensä jälkeen. Ryhmän jäsen kokee itsensä viittomakieliseksi henkilöksi. (Malm & Östman 2000, 11, 80 - 81.)

Kuuro, kuten kuulevakin, voi sairastua tai sairastaa erilaisia sairauksia. Kuuroista suurin osa on terveitä ja elävät samalla lailla kuin kuulevatkin. Kuurouteen liittyy kuitenkin suurempi todennäköisyys sairastua tiettyihin sairauksiin ja vammoihin. ”Synnynnäisesti kuulovammaisista lapsista noin 30 %:lla on kuulovamman lisäksi jokin muu vamma. Tällaista tilaa kutsutaan kuulomonivammaisuudeksi. Kuulovamman lisäksi lapsella voi olla näkövamma, älyllisen tai kognitiivisen toiminnan häiriö, CP-vamma, kehitysvamma, kielellisiä erityisvaikeuksia jne.” (Matero 2004, 343.)

3.2 Kuuroudessa kielenkehittymisen ja mielenterveyden riskitekijöiden yhteys

Ihmisen kehityksen kannalta on tärkeää, että on keino ilmaista itseä. ”Lapsen tasapainoinen psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen kehitys edellyttää, että hänellä on käytössään kieli, jonka avulla hän voi luoda yhteyden läheisiin ihmisiin ja jolla hän voi kertoa ajatuksistaan ja tunteistaan.” (Malm & Östman 2000, 30- 31).

Kuulovammasta voi seurata monia muita lisäongelmia, kuten myös mielenterveydellisiä, mutta ne eivät johdu suoraan kuulovammasta tai kuulon puuttumisesta vaan ne ovat seurauksia vuorovaikutusprosessin häiriintymisestä, johon kuuro lapsi on vammansa vuoksi joutunut. Kielen kehittymiseen liittyvät vaikeudet ovat vain osavuorovaikutuksen häiriöprosessissa, joka edelleen vaikuttaa muihin kuuron ja hänen ympäristönsä välisen vuorovaikutuksen häiriötekijöihin (Pihlajavaino 1998, 8). Yhteisen kielen puuttuminen vaikuttaa esimerkiksi äiti-lapsi-suhteen kehitysvaiheiden hitautena tai heikkoutena, lapsen kiinnittymiseen äitiin ja irtautumiseen äidistä. Vanhemmat voivat toimia kuuroa lasta kohtaan ylisuojelevina, holhoavina, opettavaisempia kuin kuulevaa lasta kohtaan ja kasvatuksessa voi

olla vähemmän luovuutta ja joustavuutta. Kuuron lapsen vanhemmilla on epävarmuus siitä, vaativatko he lapselta liikaa vai liian vähän ja ovatko he yli- vai alisuojelevia lastaan kohtaan. Kuuro lapsi havaitsee käytöseron kuulevien aikuisten ja lasten parissa, mikä voi vaikuttaa negatiivisesti siihen, miten kuulevien lasten parissa toimitaan. Tällaisesta tilanteesta muodostuu herkästi negatiivinen kehä kuuron lapsen ja hänen ympäristönsä vuorovaikutuksen välille, mikä tuottaa lisää vuorovaikutushäiriöitä. Tämentyypiset vuorovaikutusprosessit vaikuttavat yksilön psyyken sisäisiin tapahtumiin, esimerkiksi minäkuvaan. Minäkuvan ja minuuden kehityksessä ensimmäiset ikävuodet ovat merkittäviä. (Pihlajavaino 1998, 8-9.)

Kuurot ihmiset kokevat jäävänsä vähemmistönä kuulevan eli auditiivisen valtaväestön ulkopuolelle. Tiedottaminen tapahtuu nykyaikana vahvasti auditiivisena. Puhelin, hälytykset, ilmoitukset tulevat kuuloaistin kautta perille suurimmalle osalle meistä. Suomen perustuslakiin kirjattiin vuonna 1995 periaate, jolla turvattiin viittomakielen käyttö lailla. Viittomakielisten henkilöiden on kielivähemmistönä pienemmät mahdollisuudet käyttää äidinkieltään kuin valtaväestön omaa äidinkieltään. Noin 5 -10 prosenttia kuuroista syntyy kuuroille vanhemmille, suurimmalla osalla kuuroista on siis kuulevat vanhemmat. Perhe päättää, mikä kieli valitaan perheen yhteiseksi kieleksi, onko se valtaväestön kieli, suomen kieli, jonka, hallitseminen on tulevaisuudessa lapselle tärkeää vai suomalainen viittomakieli, ainoa kieli, jonka lapsi voi oppia spontaanisti. (Luukkainen 2008, 16 - 17.)

Minna Luukkainen väitöskirjassaan *Viitotut Elämät* haastattelee viittomakielisiä nuoria aikuisia saadakseen selvää heidän identiteetin muodostumisesta ja elämästä viittomakielisenä Suomessa. Kirjan luvussa, jossa haastatellaan kuulevassa puhekieltä käyttäneissä perheessä kasvaneita aikuisia, Luukkainen mainitsee äärimmäisen tapauksen lapsen ja kodin välisestä kielimuurista, jossa kuurolla lapsella ei ollut mitään kieltä ennen kouluun menoaan. Samassa luvussa Luukkainen tuo esille norjalaisen Jan- Kåre Breivikin, joka kirjoitti vuonna 2005 kuulevan perheen kuuron lapsen riskeistä saada psyykkisiä oireita ja jopa psyykkisiä sairauksia, jos lapsi on jatkuvasti kokenut itsensä epäonnistujana ja kokenut elävänsä sosiaalisessa ja eksistentiaalisessa tyhjiössä. (Luukkainen 2008, 99 - 102.)

Kuurojen Liiton vuonna 2005 tekemän selvityksen mukaan psyykkistä oireilua esiintyi runsaalla neljänneksellä kyselyyn vastanneista viittomakielisestä aikuisväestöstä. Selvästi koettua psykoterapian tarvetta koki 14 % vastanneista. Tulokset tuovat esille koko väestöä suurempaa psyykkistä oireilua ja psykoterapian tarvetta. Yleisimpiä ongelmia olivat yksinäisyys, viittomakielisen lähiympäristön puute, työelämään liittyvät ongelmat ja ihmissuhdeongelmat. (Lindfors 2005, 2, 14 - 19.)

Vammaisten asema työmarkkinoilla 1995 -2002 vuosien aikana oli kohenunut, mutta verraten koko väestön työllisyyden muuttumiseen, oli vammaisten asema työmarkkinoilla vaikeutunut. Erityisen vaikea asema työllistymiseen koettiin kuulovammaisilla henkilöillä. Heillä työllisyysprosentti oli muihin yksittäisiin vammaisryhmiin verrattuna koko tarkastelujakson aikana ainakin kymmenen prosenttiyksikköä huonompi kuin muilla. Kuurojen lukumäärästä ei ole tarkkaa tietoa, joten heidän työttömyy-

destä tai työllisyydestä ei ole varmoja lukuja, mutta arvioiden mukaan kuurojen työttömyysprosentti on huomattavasti korkeampi muuhun väestöön verrattuna. Vuoden 2005 alussa kuurojen työttömyysprosentin arviointiin olevan 14 prosenttiyksikköä korkeampi kuin muun väestön. Yhtenä syynä korkeaan työttömyyteen ovat työnantajien ennakkoluulot kuurojen työntekijöiden palkkaamiseen. Kuuroilla on nykyään hyvät mahdollisuudet kouluttautua laaja-alaisesti ja yleensä hyvä suomenkielen taitokin, mutta työllistyminen koulutusta vastaavaan työhön on haasteellista. (Luukkainen 2008, 174- 175.)

Mielenterveyden ongelmat yleensä liittyvät johonkin muuhun yhteiskunnalliseen huono-osaisuuteen. ”Huono psyykinen terveys tarkoittaa usein samanaikaisesti huonoa taloudellista asemaa, puutteellisia elinoloja ja ihmissuhdevaikeuksia. Köyhyys, yksinäisyys, turvattomuus ja mielekkään tekemisen puute horjuttavat kenen tahansa hyvinvointia ja mielenterveyttä.” (Savolainen 2011, 147 - 148).

Mielenterveys on samalla tavalla kuuroille kuin kuulevillekin muuttuva prosessiluoteinen olotila, joka vaatii huomiota. ”Positiiviseen mielenterveyteen kuuluvat hyvinvoinnin kokemus ja yksilölliset voimavarat, mm, myönteisyys, itsetunto ja elämänhallinnan ja eheyden kokemus, kyky solmia, kehittää ja ylläpitää tyydyttäviä ihmissuhteita ja kyky kohdata vastoinkäymisiä.-- Mieleltään terveet ihmiset ovat aktiivisia ja luovia yhteiskunnan jäseniä.” (Iija 2009,15 -17). Mielenterveyden järkkyyessä tilanne muuttuu päinvastaiseksi. Kuuroille mielenterveysongelmat ovat haasteellisia kommunikoinnin rajoittuneisuuden takia. Kommunikoinnin vaikeus vähentää sosiaalista kanssa käymistä ja syrjäytymisen vaara lisääntyy.

3.3 Kehitysvammaisuus

Kehitysvamma tarkoittaa ymmärtämisen ja oppimisen vaikeutta. Kehitysvamman aste vaihtelee lievästä oppimisvaikeudesta vaikeaan kehitysvammaan. Kehitysvamma vaikuttaa ja rajoittaa henkilön toimintakykyä. Kehitysvammaisten henkilöiden tarkkaa lukumäärää ei tiedetä, koska esimerkiksi lieväasteinen älyllinen kehitysvamma on vaikeasti löydettävissä tilastoista, koska se ei estä välttämättä selviytymistä elämästä ilman erityispalveluja. Vammaisuuden aste voi myös joskus olla vaikea määrittää muiden vammojen tai sairauksien vuoksi. Monivammaisuus on tavallista. Älyllinen kehitysvammaisuus voi olla yksi henkilön erikoisominaisuuksista ja siihen voi liittyä erilaisia lisävammoja ja – sairauksia, jotka voivat tulla esille myöhemmin elämän aikana. Kehitysvammaisilla henkilöillä voi olla myös muita sairauksia. Lievää älyllistä kehitysvammaisuutta on 75 % kehitysvammaisista. Kela ”tunnistaa” Suomessa 35 000 kehitysvammaista henkilöä. Suomessa arvioidaan olevan yli 50 000 henkilöllä älyllinen kehitysvamma eli noin 1 %:lla koko väestöstä. Todennäköisesti kaikki kehitysvammaiset eivät osaa hakea tai eivät saa tukea, johon he olisivat oikeutettuja. (Kaski ym. 2012, 15 - 16, 21 - 23.)

”Suomessa voimassa olevan kehitysvammalain mukaan erityishuollon palveluihin on oikeutettu henkilö, jonka kehitys tai henkinen toiminta on

estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiin palveluja. --Vamma tarkoittaa sellaista fyysistä tai psyykkistä vajaavuutta, joka rajoittaa pysyvästi yksilön suorituskykyä.” (Kaski ym. 2012, 16).

Älyllisesti kehitysvammaisista henkilöistä 60 - 70 %:lla on mitattavissa oleva kuulon alentuma. Paremmassa korvassa yli 30 dB:n kohtalainen kuulovamma on 40 %:lla ja 5 -10 %:lla on vaikea kuntoutusta vaativa kuulon alentuma. Älyllisesti kehitysvammaisista henkilöistä kaksi prosenttia on syntymäkuuroja tai varhaiskuuroja eli kuuroutuneet ennen puheen kehittymistä. (Kaski ym. 2012, 128 - 129).

3.4 Asiakas, asiakaslähtöisyys, asiakastarpeiden arviointi

Asiakas

Asiakas käsitteenä, jollaisena se nykyisin tunnetaan, on melko tuore. Kärjistettynä sanoen asiakasta erikseen tutkittavana toimijana järjestelmäkeisessä Suomessa ei ole kovin kauaa ollut, vaan tarkastelussa ovat olleet ennemmin etuudet, palvelut, säädökset, järjestelmän rakenne ja työntekijöiden toiminta. Avaan asiakkuuden käsitettä, koska asiakkaan asema palvelujen käyttäjänä pohjautuu käsitteeseen liittyviin ymmärrystapoihin ja käsityksiin. (Pohjola 2010, 19 - 20.)

Asiakas- käsite on sisällöltään erilainen riippuen siitä, missä yhteydessä sitä käytetään ja millä aikakaudella sitä on käytetty. Alun perin latinankielinen clientum on tarkoittanut riippuvuutta toisista, henkilöä, joka nojaa toisiin. Alkuperäismerkityksessä asiakas on ammattilaisista riippuva vasalli tai alamainen, jonka elämää säädellään ulkoapäin. Englanninkielinen ”client” tarkoittaa asiakkaan lisäksi holhokkia tai suojattia. Kaupallisten palveluiden asiakas, kuluttaja on englannin kielellä customer, asia tai asiominen palveluiden piirissä, mistä suomenkielinen sana asiakas on myös johdettavissa. Kaupallisten palveluiden asiakas on arvokas henkilö, jota palvellaan, joka valitsee palvelunsa ja voi omalla toiminnallaan vaikuttaa palveluntarjontaan. Julkisen puolen sosiaali- ja terveystaloudessa asiakasta ei kannusteta kuluttamaan palveluita mahdollisimman paljon vaan pyritään päinvastoin minimoimaan palveluiden tarvetta. Palvelun tavoitteena on ohjata asiakasta parempaan pidettyyn suuntaan. Suomessa asiakas- sana ennen on käytetty monia erilaisia termejä osoittaen ihmisiä palvelujen käyttäjinä. Sosiaalityössä asiakas- sana sisältää edelleen erilaisuuden tuntoa, vaikka enää asiakkaista ei puhutakaan vaivaisista, huutolaisista, ruotiukoista, irtolaisista, holhokeista tai huollettavista. Asiakaskuva on muuttunut 2000 luvulla aktiiviseksi tekijäksi ja toiminnan kohteeksi. (Pohjola 2010, 19 - 27.)

Vapaa-ajan kerhon vastuuhjaajana ja suunnittelijana minulla on asiakkaina kerhon asiakkaat eli palvelutalon asukkaat ja tavallaan myös ohjaajakollegani jotka ohjaavat kerhoa. Kerhon vetävät ohjaajat, jotka ovat työvuorossa torstai-iltaisina. Pyrin suunnittelemaan kerhotoimintaa siten, että siinä olen ottanut huomioon molempien asiakaskuntieni toiveet. Koen, että

suuremmassa painoarvossa ovat asukailta saamani toiveet kerhon ohjelmaksi, koska asukkaat ovat sekä minun että kollegojeni asiakkaita ja heitä varten kerho on olemassa. Suunnittelijana minun tulee kuitenkin ottaa huomioon ohjaajien toiveet, taidot ja voimavarat, jolloin heillä on mahdollisuus ohjata suunnittelemani kerho-ilta. Suunnitellessani liian vaativan kerho-illan voi ohjaajakollegani kokea sen haastavaksi työtehtäväksi. Olen saanut ohjaajilta toiveina kerhon suunnitteluun, että kerho olisi helposti toteutettavissa olevaa toimintaa, jonka voisi järjestää kerhuhuoneessa. Toiminnan tulee olla sisällöltään sellaista, johon ohjaajilla on resursseja, esimerkiksi ystävänäpäivän askarteluna huulirasvan tekoa en olisi suunnitellut, ellen olisi tiennyt itse olevani sitä kerhossa ohjaamassa.

Ohjaustoiminnan artonomina haluan välillä toteuttaa asiakkaiden kanssa haastavampiakin kädentaidollisia tekniikoita, jotka ovat heille itselleen uusia ja sitä kautta mielenkiintoisia ja innostavia. Silloin kun tiedän itse olevani ohjaajana kerhoillassa, voin suunnitella haasteellisimpiakin ohjaussuunnitelmia, koska otan silloin suunnittelijana ja toteuttajana itse riskin siitä, onnistuuko ohjaus vai ei. Minulla on alan ammattilaisena halu yrittää houkutellessa ja kannustaa asiakkaat mukaan toimintaan ja vaatia heiltä itseltään enemmän. Kaiken uuden ei tarvitse olla aina helppoa, ainakaan heti aluksi. Asiakaskuntamme katselisivat mielellään vain vierestä toimintaa. Heitä pitää kannustaa mukaan toimintaan.

Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyyden käsite yleistyi 2000-luvun alussa, jolloin sosiaali- ja terveysalalle laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista astui voimaan. Lain tarkoituksena oli edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun, kohteluun ja asiakaslähtöisyyteen. Terveystieteidenhuollossa vastaava laki potilaan asemasta ja oikeuksista säädettiin jo vuonna 1992. Asiakaslähtöisyys-käsitteeseen liittyy myös asiakkaan itsemääräämisoikeus. (Pohjola 2010, 46, 48.)

Kerhossa on elänyt asiakaslähtöinen palvelukulttuuri siten, että perinteisesti asukailta on kysytty heidän mielipidettään toiminnan sisällöstä, mutta toiminnan käytäntö on ollut enemmän vallinneiden käytäntöjen ja työntekijöiden asiantuntijuuden mukaista. Hyvän asiakaspalvelun perustana on asiakkaan näkökulmasta lähteminen, joka mikä pohjautuu yhteiseen kieleen ja ihmisen kunnioittamiseen. Asiakaslähtöinen palvelu käsitteenä on ongelmallinen, koska se kuvaa usein tavoitteellisesti palvelujärjestelmää, ei niinkään asiakkaan lähtökohdista lähtevää toimintaa. Asiakaslähtöisestä palvelusta voi tulla ilmaisu, jolla palvelun tuottajat tuovat esille palvelunsa hyvyyttä. Tällöin asiakkaan toiveet eivät olekaan toiminnan keskiössä ja asiakaslähtöinen toiminta jää vain käsitteen tasolle. (Pohjola 2010, 45 - 47.)

Asukkaat päättävät itse, osallistuvatko toimintaan vai ei, mutta heillä on mahdollisuus vaikuttaa palvelun, kerhon, suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan näkökulmasta lähtevät palvelut ovat ihmistä arvostavia, hänet huomioon ottavia, asiallisia ja ystävällisiä rakentuen luottamukseen ja

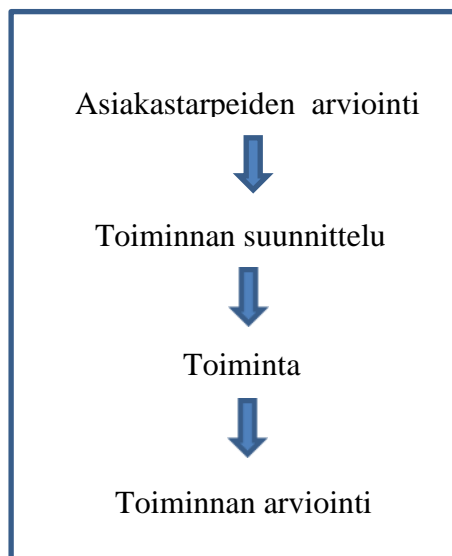
ymmärrettävään kieleen. Palvelut perustuvat yhdessä asiakkaan kanssa työstettyyn suunnitteluun. (Pohjola 2010, 45, 49.)

Ohjaustoiminnassa asiakaslähtöisyys näkyy asiakkaiden yksilöllisten piirteiden huomioon ottamisessa toimintaa suunniteltaessa. Asiakkaan oma arvokkuuden tunne säilyy, kun hänen yksilölliset tarpeensa ja toiveensa otetaan huomioon häntä itseään koskevilla päätöksien teossa. Asiakaslähtöisyyttä on asiakkaan todellisten tarpeiden kartoittaminen ja luottamus annettujen lupauksen pitämisessä. (Kempainen n.d.)

Asiakastarpeiden arviointi

Ohjaustoiminnan opetuksen taustalla on humanistinen ihmiskäsitys. Pyrimme ymmärtämään ihmistä hänen omien subjektiivisten kokemustensa valossa. Ihmisen ja ympäristön välillä on molemminpuolinen vuorovaikutus. Ajatteleminen, että ihmisellä on valinnan vapaus ja vastuu omista valinnoistaan. Ihmisellä on mahdollisuus muutokseen ja pyrkimys itselle tärkeiden ihanteiden edistämiseen. Näemme, että ihmisellä on tarvetta itsensä toteuttamiseen. (Kempainen 2011.)

Asiakastarpeiden arvioinnissa etsitään ihmisestä mahdollisuuksia, piileviä kykyjä ja toiveita, joiden avulla osataan suunnitella hänelle oikeanalaista toimintaa. Arvioinnissa asiakkaan ajatuksilla on arvoa. Asiakastarpeiden arvioinnissa on tarkoitus kerätä tietoa asiakkaasta, tehdä tarpeiden kartoitus hänen kyvyistään, rajoituksistaan, odotuksistaan ja haluistaan. Tietoja kerätään etupäässä asiakkaalta itseltään, mutta tietoa voi saada myös dokumenteista sekä läheisiltä. Keräämiensä tietojen pohjalta ohjaaja voi tehdä asiakkaasta johtopäätöksiä ja luoda tavoitteita toiminnalle. Ohjaustoiminnan prosessissa (katso kuvio 1) asiakastarpeiden arvioinnilla on suuri merkitys prosessin onnistumiseen. Asiakastarpeiden arviointi luo pohjan toiminnalle. (Kempainen 2011.)



Kuvio 1. Ohjaustoiminnan prosessin kuvaus

Asiakastarpeiden arviointi liittyy ohjaustoiminnan prosessin kautta laatuun. Toiminnan laatuun vaikuttaa toiminnan suunnittelu, ja suunnitteluun vaikuttavat asiakastarpeiden arvioinnilla asiakkaat, joille toimintaa järjestetään. Asiakastarpeiden arvioinnissa luodut toiminnan tavoitteet toimivat toiminnan arvioinnin pohjana: onko tavoitteet saavutettu. Asiakkaat voivat olla mukana arvioimassa toimintaa, jolloin toiminnan laatu muuttuu subjektiiviseksi käyttäjien arvioidessa sitä omien tarpeidensa ja kokemuksien pohjalta. (Kempainen n,d.)

Ilman asiakastarpeiden arviointia on vaikea toteuttaa onnistunutta toimintaa, ja ilman tavoitteita on vaikea perustella toimintaa. Koen tavoitteellisen toiminnan olevan laadukasta ja eettistä toimintaa, koska silloin tiedetään, miksi tehdään ja miten tehdään asiakkaiden kanssa ja milloin toiminta on asiakaslähtöistä.

3.5 Vapaa-aika

Vapaa-aika käsitteenä kuulostaa yksinkertaiselta, vapaalta ajalta. Vapaa-ajasta, kuitenkin on monta erilaista näkökulmaa. Näkökulma riippuu asiayhteydestä ja aikakaudesta.

Yhteiskunnallisesti vapaa-aika on aina liittynyt vahvasti työhön. Työn ja vapaa-ajan välisessä keskustelussa ajatellaan olevan kaksi päälinjaa. Vapaa-aikaa pidetään työn vastapainona, välttämättömään lepäämiseen tarkoitettuna aikana, jonka jälkeen jaksaa taas tehdä töitä. Toinen näkökulma on, että vapaa-aika on kaikkein tärkeintä ihmisen elämässä ja siihen liittyy inhimillisimmät arvot ja työ on vain se, joka antaa vapaa-ajalle sille kuuluvan arvon. Vapaa-ajan tarpeellisuus on vaihdellut aikakausien ja vallalla olleiden ajattelutapojen myötä. Vapaa-ajan ja työn eriytyminen alkoi klassisessa Kreikassa, jossa vapaa-aika kosketti ensin vain vapaita miehiä. Tällöin vapaa-ajan tärkein päämäärä oli hengen kehitys ja vapaa-ajalla oli poliittinen merkitys. Vapaat miehet kokoontuivat keskustelemaan ja päättämään yhteisistä asioista. Myöhemmin vapaa-aika tuli kaikkien oikeudeksi. Roomalaisessa kulttuurissa vapaa-aika muotoutui työn ulkopuoliseksi virkistäväksi toiminnaksi, jonka ajateltiin valmistavan entistä innostuneempaan työntekoon. Nykyaikainen kulutuksen vapaa-aika on peräisin Rooman vapaa-ajan muodoista sirkuksesta ja teatterista. (Kurki 2008, 19 - 26, 34 - 35.)

Uskonnollakin on oma merkityksensä vapaa-ajan viettoon. Kristinuskon levittyä keskiajalla kirkko sääteli vapaata aikaa. Uudella ajalla teollisen vallankumouksen jälkeen työn tekeminen oli keskiössä ja vapaa-aika koettiin epäilyttävänä. 1700-luvulla kirkon valta väheni ja liberalismi muutti näkemystä maailmasta. 1900-luvulla työläiset yhdistyivät ja syntyi työlainsäädäntö, työlle ja vapaa-ajalle säädettiin ajat. Yhteiskunnan muuttuessa vapaa-aika on lisääntynyt merkittävästi. Työajan lyhentymisen lisäksi vapaa-ajan lisääntymiseen vaikuttavat muutkin tekijät. Nuoruus ennen työelämään siirtymistä on pidentynyt, eläkkeelle jääään aiemmin ja koti-töihin kuluva aika on vähentynyt teknologian kehittymisen myötä. Työttömyys on tuonut myös pakollista vapaa-aikaa. (Kurki 2008, 19 - 26, 34 - 35.)

Vapaa-ajan merkitys on kasvanut ihmisten elämässä viimeisen kymmenen vuoden aikana, kertoo Tilastokeskuksen vuonna 2002 tekemä vapaa-aikatutkimus. Vapaa-ajallaan ihmiset tekevät paljon erilaisia asioita, vaikka heillä olisikin taloudellisia tai muita rajoittavia tekijöitä. Harrastaa voi itse tai järjestetysti, osallistua järjestötoimintaan tai seurata mediaa eri tietokanavien välityksellä. Suomessa 60 %:lla väestöstä on kodin ulkopuolella ainakin yksi harrastus. Vapaa-aikatutkimuksessa kysyttiin, mitä tarkoittaa harrastus ja milloin voi sanoa harrastavansa jotakin. Vastaajien määritelmät harrastamiseen liittyivät vapauteen, individualismiin ja elämän laatuun. Harrastuksen pitää olla vapaaehtoista eikä siitä saa tulla ”pakkopul-laa”. Harrastus on rentoutuskeino ja vastapaino työlle. Harrastukset lisäävät henkilökohtaisia taitoja ja toimivat ihmisen itsensä kehittäjinä. (Liik-kanen, Sauri & Hanifi 2005, 9, 26, 129.)

Vapaa-aika on edelleen vahvasti sidottuna työelämään. Vapaa-aika kuvas-taa mahdollisuutta tehdä, mitä itse haluaa, se on todella vapaata aikaa. En-tä kun töitä ei ole ja vapaata on omasta tahdosta riippumatta? Vapaa-aika voi olla tyhjää, pitkäväteistä ja jopa kauhistuttavaa. Vapaa-aika luo mah-dollisuuksia omalle päätökselle tehdä, mitä haluaa tehdä. Omilla valinnoil-la voi olla negatiivisia seurauksia sosiaaliseen, taloudelliseen ja terveydel-liseen elämään. Vapaa-ajalla voi esimerkiksi ajautua juomaan alkoholia, mikä tuottaa ongelmia. Vapaa-ajan voi kokea poissaolemisen kokemukse-na, jos vapaa-aika on yksinäistä, poissaoloa sosiaalisesta yhteisöstä. Pois-saoloa ihminen pelkää, se on aikaa, jolloin ei ole mitään tekemistä ja se on tylsää. Yksilön kannalta poissaoleminen on hyvin negatiivista. Viikonlop-puja, lomina ja eläkkeelle jäämistä voidaan pelätä. Vapaa-ajasta voidaan puhua myös vaarallisena vapaa-aikana, jonka seuraamukset ovat ihmiselle vahingollisia ja negatiivisia persoonalliselta tai/ja sosiaaliselta kannalta. Vapaa-ajalla voi siis olla myös negatiiviset puolensa. (Kurki 2008, 22 – 23,36.)

Ajoittain tuntuu, että vapaa-aikaa on palvelutalo Sampolan asukkailla lii-kaa. Liiallinen vapaa-aika tuottaa osalle palvelutalon asiakkaista ongelmia. Vapaa-aika ilman tekemistä tekee osan asiakkaista rauhattomiksi tai sitten syrjään vetäytyviksi. Muun muassa tästä ongelmasta ja sen seuraamuksista johtuen tarjoamme asiakkaillemme ohjattuja ja itsenäisesti toteutettavia vi-rikkeitä vapaa-ajalle. Suunniteltu ja ohjattu vapaa-aika pitää herkemmin syrjään vetäytyvät asiakkaat kiinni tässä päivässä ja tukee sosiaalisen suhteiden ylläpitoa ja taas auttaa toisia asiakkaita purkamaan ylimääräisen energiansa hyvään tekemiseen. Kerho on yksi esimerkki mielekkästä te-kemisestä, joka jaksottaa vapaa-aikaa ja tukee arjessa jaksamisessa.

Ohjattu vapaa-aika, tässä tapauksessa vapaa-ajan kerho, on toiminnan tuot-tajien näkökulmasta *eksoteelista* vapaa-aikaa, joka pyritään saavuttamaan asiakkaiden terveyttä, koulutusta ja kuntoutumista. Asiakkaille se on *auto-teelista* vapaa-aikaa, joka on todellista vapaata aikaa, jolla ei varsinaisesti ole hyötytavoitteita. Sen perustana on todellinen ihmisen sisäiseen oikeu-teen perustuva vapaus valita. (Kurki 2008, 36.) Asiakkaille se on itsensä toteuttamista kerhossa, jossa yhdessä tehdään jotain mukavaa joka torstai-iltana ja jossa lopuksi juodaan kahvit.

Erityisryhmien voi olla vaikea löytää harrastuksia. Ohjaajat voi korjata vapaa-ajasta jäävää tyhjiötä tarjoamalla monipuolista toimintaa. Vaihtoehtojen tarjoamisessa olisi hyvä perinteisten ehdotuksien lisäksi kokeilla jotain uutta. Lähtökohtana toiminnan suunnittelulle on yksilölliset tarpeet ja odotukset. Vapaa-ajan toimintoihin lasketaan erilaisia päivittäisiä toimintoja, kuten kaupassa käynti ja asioiden hoitoa. Ohjaajan tehtävä on tarjota ja mahdollistaa harrastaminen, opettaa vapaa-ajan viettämistä. (Kaski ym. 2012, 207.) Avoimiin tarjolla oleviin vapaa-ajan toimintoihin osallistuminen ja erilaisiin harrastuksiin ja sitoutuminen on Sampolan asukkailla vaikeaa. Tämä on yksi iso tekijä palvelutalon pyrkimyksessä tuottaa omia vapaa-ajan toimintoja, joissa ohjaajat tuntevat asiakkaat ja palvelu tuodaan viittomakielisenä asiakkaiden luokse.

3.6 Sosiokulttuurinen innostaminen

Suomessa sosiokulttuurinen innostaminen (*Animation socioculturelle*) on suhteellisen uusi asia, mutta toimintaan innostaminen on meille jo sinänsä tuttua. Sosiokulttuurinen innostaminen syntyi toisen maailmansodan jälkeen Ranskassa, mutta varsinaisesti sosiaalisen kasvatuksen ammattina innostaminen syntyi 1960-luvulla vapaaehtoistyön pohjalta. Innostajia toimii monilla eri ammattialojen kentillä turismista päihdetyöhön, vanhustyöhön, nuorisotyöhön, urheiluun ja taiteesta vapaan sivistystyön moniin eri toimintoihin. Erityisesti innostaminen on kasvattanut suosiotaan sosiaali- ja terveystyössä.

Innostaminen (*anima/animus* lat.) alkuperäisessä merkityksessään tarkoittaa muun muassa elämän ja hengen antamista ja toimintaan motivoitumista. Innostamisessa kiinnitetään huomiota ihmisen kokonaiskehitykseen, ja sen tavoite on saada ihmiset osallistumaan oman elämänsä ja yhteisöjen elämän aktiiviseen ja tiedostavaan rakentamiseen. ”..innostaminen on ensisijaisesti osallistumista, sillä vain osallistuessaan ihmiset voivat rakentaa arkipäiväänsä, ja innostamisessa ihminen itse onkin viranomaisen sijaan keskeinen toimija omien tarpeidensa määrittelyssä, todellisuutensa tutkimisessa ja analyysissa, toiminnan suunnittelussa, huomisen utopian luomisessa ja toiminnan jatkuvassa arvioinnissa”. (Kurki 2008, 106.)

Työntekijä on innostaja, tukija, koordinoija, motivoija ja herättelijä. Innostajan tehtävä on tärkeä asiakkaiden osallisuuden tukemisessa. Aito osallistuminen ei onnistu, ellei asiakas ole motivoitunut ja herkistynyt. Herkistymisellä tarkoitetaan kiinnostuksen heräämistä jotain asiaa kohtaan, mikä vaikuttaa asiakkaan elämään tai hän kokee sen itselleen tärkeäksi, jolloin asiakas motivoituu ja tuntee tarvetta ja halua osallistua mukaan toimintaan. Innostajan ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus perustuu tasavertaiseen minä-sinä-dialogiin, jossa asiakas vähitellen huomaa, mikä on hänelle tärkeää ja toimii itse sen pohjalta. Oleellista innostamisessa on, että muistaa toiminnan luonteen olevan avointa ja vapaaehtoista sekä kunnioittaa osallistujien kulttuurien moniarvoisuutta. Innostaja on valmis väistymään silloin, kun asiakkaan omat voimavarat lähtevät liikkeelle. (Kurki 2008,107.)

Innostamisessa ajatellaan ihmisen sitoutuvan toimintaan oman arkipäivän-
sä ja elämänsä paremmaksi muuttamisessa. Tämä on palvelutalossa ohjaa-
jilla asiakkaiden kanssa yhtenä toiminnan tavoitteena. Kaikilta palveluta-
lon asukkailta ei löydy tarvittavaa pitkäjänteisyyttä, voimia ja kykyä sitou-
tumaan oman toimintansa muuttamisessa itselleen paremmaksi. Kerho-
toiminnassa ja vapaa-ajan toiminnassa, kuten kaikessa muussakin toimin-
nassa, ohjaajat ovat asiakkaiden innostajia. Minun tehtävänäni ohjaustoi-
minnan artonomina on toimia innostajana vapaa-ajan sektorilla koko työ-
yhteisöäni kohtaan. Innostan omalla esimerkilläni innostajia innostamaan
asiakkaita osallistumaan.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa avaan tutkimukseni aineiston keruumenetelmiä. Tuon esille
opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiä ja sitä, kuinka tutkimukseni toteutui.
Arvioin lopuksi tutkimustuloksien luotettavuutta.

4.1 Tutkimustehtävä ja työn eteneminen

Opinnäytetyöni tutkimustehtäväni on tutkia asiakaslähtöisyyttä Palvelutalo
Sampolan vapaa-ajan kerhossa. Tutkin sitä, miten asiakaslähtöisyyden
huomioon ottaminen on vaikuttanut vapaa-ajan kerhon suunnitteluun ja to-
teutumiseen.

Opinnäytetyöni aiheen valitsin keväällä 2012 havaitessani keränneeni töis-
sä vastuualueeni kehittämistä varten tutkimustietoa, joka sopisi loistavasti
myös opinnäytetyöhön. Minulla oli kahdet itse asiakkaille tekemäni kyse-
lyt ja havainnoista ylläpitämäni kerhokertoihin osallistuneiden lukumäärät
koko kerholukukaudelta syksy 2011 - kevät 2012. Olin säästänyt kerho-
ohjelmat, joita pystyin osallistujatilaston kanssa vertailemalla päättelemään
päivämäärien avulla, mitkä kerhokerrat olivat olleet suosittuja ja mitkä ei-
vät. Tutkimusmateriaali oli minulla melkein valmiina käytettäväksi. Teet-
tämäni kyselyt olin tarkoittanut tiedon saamiseksi siitä, mitä asiakkaat ha-
lusivat tehdä kerhossa. Toteutuneita kerho-ohjelmia ja asiakkailta saatuja
toiveita vertaillen sain tietoa siitä, mitä asiakkailta saadulla tiedolla oli teh-
ty. Oliko asiakaslähtöisyys toteutunut vai ei, oliko asiakkaiden toiveita
otettu huomioon kerhoa suunniteltaessa ja jos oli, miten se oli vaikuttanut
esimerkiksi osallistujamäärään?

Kysyin työnantajaltani heidän toiveitaan opinnäytetyöni aiheeseen liittyen,
mitä he haluavat, että tutkin vapaa-ajan kerhosta. Opinnäytetyö jäi kesän
ajaksi tauolle ja jatkoin sen työstämistä syksyllä 2012. Teetin tutkimuk-
seeni viimeisen kyselyn kerhon asiakkailta, ja siinä halusin tietää, vaikut-
tiko kerhokerran onnistumiseen se, oliko kerhon aihe asiakkailta itseltään
vai ohjaajan päättämä. Syksyllä 2012 keräsin tutkimusaineistot yhteen;
säästämani kerhomainokset, suunnitelmat ja osallistujamäärät.

Toteutin opinnäytetyöni yhdistäen kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusotetta. Molemmilla tutkimussuuntauksilla voi selittää samaa tutkimuskohdetta, mutta eri tavoin. Yhdistäessäni nämä tutkimusotteet koen saavani parhaiten tietoa asiakasryhmästä jossa on kommunikaatioon liittyviä haasteita.

Tekemässäni tutkimuksessa kvantitatiivista tutkimusotetta käytin tarkkailakseni ihmisten välistä sosiaalista merkityksien maailmaa. Merkitykset näkyvät suhteina, ja ne muodostavat merkityskokonaisuuksia, jotka ovat ihmisestä lähteviä ja ihmiseen päättyviä tapahtumia, esimerkiksi ajatuksia ja toimintoja. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on kerätä ihmisten kuvaukset omista kokemuksistaan tutkittavasta tilanteesta. Tutkija ei etsi totuutta, vaan tutkija muodostaa kuvaa esimerkiksi ihmisen toiminnasta tulkiten tutkittavien kokemuksia. Kokemuksien tulkinnan avulla luodaan tutkimuksessa toimintaperiaatteita, ohjeita ja kuvauksia tutkittavasta asiasta. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa korostuvat tutkimuskohteen konteksti, ilmiön intentio ja prosessi. (Vilkkä 2005, 97-99.)

Kvalitatiivista tutkimusotetta käytin tuloksien konkreettiseen saamiseen tilastoimalla kävijämäärät luvuiksi ja tekemällä yhteenvedon kyselyistä numeromuodossa selkeästi ymmärrettäväksi. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään kuvaamaan tutkittavaa kohdetta numeroiden ja tilastojen avulla. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita erilaisista syy- ja seuraussuhteista ja perustellaan ilmiöitä numeerisin tuloksin. (Jyväskylän yliopisto n.d.)

Jokaisen kerhoon osallistujan kokemus ja kollegojeni kokemukset suunnitelmistani kerhokerroista ovat heidän omansa. Voin luoda havaitsemieni kokemuksien kautta kerhosta kuvan ja hahmotella toimintaperiaatteita kerhon suunnittelulle. Tutkimuksessani tuon esille kerhon asiakaskuntaan liittyvät ja kerhoon vaikuttavat tekijät. Tuon esille myös tutkimuksessa eri asiakkaideni motiivit kertoa omat kokemuksensa ja kuvaan tutkimusprosessia kertomalla tutkimukseni toteutumisen ja aikataulun.

4.2 Havainnointi tutkimusmenetelmänä

Havainnointi on hyödyllinen tutkimusmenetelmä, sillä se mahdollistaa pääsyn luonnollisiin ympäristöihin. Havainnoinnilla saadaan suoraan tietoa siitä miten yksilö, ryhmä tai organisaatio toimii. Tutkimusmenetelmänä havainnointi on hyvä silloin, kuin kohderyhmänä on henkilöitä, joilla on kielellisiä vaikeuksia. Havainnoinnin objektiivisuuteen voi vaikuttaa heikentävästi havainnoitsijan ja havainnoitavien liian läheinen suhde sekä havainnoitsijan ennakoasenteet. Havainnointia voi toteuttaa myös videoimalla havainnoitavia kohteita, mutta se voisi rajata havainnointia sekä vääristää kohteiden käyttäytymistä. Videoimisen hyviä puolia ovat havainnotomateriaalin tallentaminen ja tilanteen uudelleen ja uudelleen läpikäymisen mahdollistaminen. Havainnointia voi tehdä osallistuvana havainnoitsijana tai vain havainnoitsijana. (Sievers 2011.)

Omassa tutkimuksessani havainnoitsijani rooli vaihteli aktiivisen osallistuvan havainnoitsijan ja passiivisen havainnoitsijan välillä. Havainnointini on strukturoimaton havainnointia jossa hain mahdollisimman monipuolista tietoa kerhon toiminnan edistämiseksi. Havainnoidessani en voinut luokitella ennakkoon tarkoin, mitä havainnoin, koska en vielä silloin tiennyt kerääväni tietoa opinnäytetyötäni varten. Videointi olisi omassa havainnointiympäristössäni ollut mahdotonta, koska se olisi vääristänyt käyttäytymistä ja luonut ahdistusta ja pelkoa asiakkaissa.

Toimin kerhon vastuunohjaajana tietämättäni tekevänä toiminnasta opinnäytetyötä. Toteutin havainnointia kuitenkin tietoisesti siinä määrin, että halusin viedä kerhotoimintaa eteenpäin ja havaita kerhoon liittyviä ongelmia ja löytää niihin ratkaisuja. Havainnointi alkoi siitä, kun sain suullisesti perehdytyksen kerhon entiseltä vastuunohjaajalta. Havainnoin työskennellessäni ohjaajakollegoistani työilmapiiriä, asenteita ja tunteita kerhoa kohtaan. Keräsin tietoa kysymällä kollegoiltani kerhon ohjaamisesta ja saadessani palautetta kerhokertojen suunnittelusta. Työyhteisössä havainnointi on kuuntelemista ja aistimista. Kerho-ohjaajana taas havainnoin asiakkaiden asenteita ja tunteita. Asiakkaiden osallistuminen kerhokertaan kertoi konkreettisesti, oliko kerhosuunnitelma heille mieluinen vai ei. Keräsin tilastotietoa kerhossa käyneiden lukumäärästä. Keskustellessani kerhomainoksesta asiakkaiden kanssa sain palautetta kerhokerran sisällyttä, oliko se innostavaa vai ei. Yleensä, jos asiakas kysyi minulta, mitä kerhossa tapahtuu, nähtyään mainoksen, kertoi se heti, ettei kerhomainos ollut kuvallisesti tarpeeksi informatiivinen. Informatiivisessa kerhomainoksessa tulee kuvien avulla ilmi kerhossa tapahtuva toiminta (katso liite 2).

4.3 Kysely tutkimusmenetelmänä

Kyselylomakkeella on pitkät perinteet tutkimusaineiston keräämisessä. Kyselyn muoto vaihtelee käyttötarkoituksen mukaisesti. Kyselyä suunniteltaessa on hyvä ottaa huomioon kohderyhmä ja se, että kysymykset ovat selkeät. Kysymyksen muodot aiheuttavat eniten virheellisiä vastaustuloksia, jos vastaaja ajattelee kysymyksen eri tavalla kuin tutkija. Kyselyn voi tehdä isolle ryhmälle kerralla ja kyselyn laatija voi olla mukana kyselyä teettämässä. Kyselyn laatimisessa on tärkeää, että lomakkeen tulisi olla mahdollisimman yksiselitteinen ja kysely ei saa olla liian pitkä, ettei kyselyyn osallistujan väsy ja sen vuoksi tutkimustulokset vääristy. Kyselyyn osallistujat voivat tällöin saada apua kyselyyn vastaamisessa, jos kokevat sen vaikeaksi tai eivät ymmärrä kysymystä. Kaikki ihmiset eivät silti käytä tätä vaihtoehtoa, vaikka se olisi mahdollista. (Valli 2007, 102, 107.)

Toteutin tutkimukseni kyselyt syksyllä 2011, keväällä 2012 ja syksyllä 2012. Kaksi ensimmäistä kyselyä toteutin rasti ruutuun – menetelmänä, joissa kysyin tulevalle kerhokaudelle asiakkaiden mieltymyksiä ohjelman suhteen. Kyselyssä oli lueteltu aiempien kerhosuunnitelmien pohjalta valittuja aiheita ja kaudelle osuviin juhlapyyhiin liittyviä teemoja. Asiakkaat saivat valita raksimalla ruutuihin viisi (5) heidän mielestään parasta ehdo-

tusta tulevan kerhokauden ohjelmaksi. Kyselyn lopussa oli vielä tilaa vapaamuotoisille omille ehdotuksille.

Ensimmäisen kyselyn toteutin 18.8.2011, jolloin paikalla oli 12 asiakasta. Ensin kerroin, mistä kyselyssä on ideana. Halusin tietää ja kuulla, mitä asiakkaat haluaisivat tehdä kerhossa. Painotin asiakkaille, että kerhoa ohjataan heitä varten ja heidän toiveidensa mukaan suunnittelisin kerhokerrat. Nyt he saivat tuoda esille, mitkä teemat heitä itseään kiinnostavat. Jaoin kyselypaperit (katso liite 3) ja kynät kaikille osallistujille. Kävin kyselylomakkeen vaihtoehdot läpi asiakkaille ja kertosin vielä tarvittaessa heille, mitä mikin aihe tarkoitti, eli tulkkasin suomenkielisiä sanoja viittomakielelle. Osa osallistujista ei itse osannut kirjoittaa omia ehdotuksiaan, joten he viittoivat ne ja minä kirjoitin ne heidän kyselykaavakkeeseen heidän puolestaan. Osa asiakkaista valitsi alle viisi (5) vaihtoehtoa. Osa vastaajista puolestaan rasti kaikki mieluisat vaihtoehdot. Valittuja vaihtoehtoja oli yhteensä 58 kappaletta ja asiakkaat olivat keskimäärin valinneet viisi (5) vaihtoehtoa.

Toisen kyselyn toteutin 19.1.2012. Paikalla oli yhdeksän asiakasta. Tällä kerralla olin tilannut tulkin paikalle ja teimme hyvin pitkälti samalla lailla kyselyn kuin viimeksikin, mutta nyt pystyin varmistamaan sen, että asiakkaat saivat varmasti oikean tulkkauksen vaihtoehdoista ja pystyin itse selittämään heille asioita vapaammin, kun minun ei itse tarvinnut miettiä, miten ne asiat tuon viittoen esille. Tällä kertaa painotin myös, että jokainen valitsee viisi (5) parasta vaihtoehtoa, mitä itse haluaa kerhossa kevätkaudella toteutettavan (katso liite 4). Tälläkään kerralla rastiheiden toiveiden lukumäärä ei silti pitänyt paikkaansa, vaan kyselylomakkeissa oli ylimääräisiä rasteja. Yhteensä kyselylomakkeissa oli valittuina vaihtoehtoja 58 kappaletta, jolloin yhdeksän asiakasta oli valinnut kukin keskimäärin kuusi (6) vaihtoehtoa.

Kolmannen kyselyn toteutin palautekyselynä 6.9.2012. Paikalla oli 12 asiakasta jotka olivat osallistuneet kerhotoimintaan edellisenä kerhon lukuvuotena. Kolmannella kerralla tiesin jo tekeväni tästä aiheesta opinnäytetyön ja kysely oli koko viime kerho lukukauden kokoava. Toteutin viimeisen kyselyn uuden kerholukukauden ensimmäisellä kokoontumiskerralla, ja toteutin sen eri lailla kuin aiemmat kyselyt. Keräsin koko kevätkauden kerhoiltojen teemoista kuvallisen koosteen. Kuvat koosteessa olivat samat mitkä kunkin teeman kerhon ilmoituksessa olivat olleet. Halusin tietää, mitkä kerhokerrat olivat asiakkaiden mielestä parhaimmat, tykkätyimmät ja mitkä huonoimmat. Kyselyn tuloksista näkisin, onko asiakaslähtöisyyden huomioon ottaminen vaikuttanut asiakkaiden valintoihin. Valittaisiinko parhaiksi tai tykkätyimmiksi kerhokerroiksi ne kerrat, joita oli eniten toivottu aiemmissä kyselyissä vai saisivatko ohjaajan omien ideoiden perusteella toteutetut kerrat kannatusta?

Jokainen asiakas sai käydä liimaamassa vuorollaan valitsemiensa kerhon teemakuvien kohdalle symbolit. Paras kerta sai tähtisymbolin, tykkäykseksi kerta sai sydänsymbolin ja surunaama oli huonon kerran vertauskuva. Asiakkaat pitivät tästä tiedonkeruun menetelmästä. Kuvat olivat tutut ja selkeät. Pysin visuaalisella tavalla tehdyssä palautekyselyssä siihen, ettei kielikyn-

nys tai ymmärtämisen vaikeus vaikuttaisi kyselyn tuloksissa niin paljoa kuin aiemmissa suomenkielisissä kyselyissä. Viimeisen kyselyn tuloksiin vaikutti myös se, että nyt symboleita oli sama määrä vastauksissa kuin vastaajia. Symboleiden liimaaminen tehtiin valvotusti, ja samalla viitoin varmuuden vuoksi kuvien merkityksen. Tällöin kuvien sisällön väärinkäsittäminen minimoitui ja asiakkaiden oli pakko valita vaihtoehdoista vain yksi kutakin symbolia kohden.

Viimeinen kerta oli kyselyistä kokoavin ja mielenkiintoisin. Kyselyssä kysyin parasta, tykättyä ja huonointa kerho-iltaa, johon siis vaikuttivat teeman lisäksi monet muut tekijät. Millainen ilmapiiri illassa oli, se mikä illasta teki parhaan, siitä en saanut tietoa. Sain tiedon, mistä kerhokerroista asiakkaat olivat pitäneet ja mistä eivät. Ohjaajana tällaisen kerhoillan ohjaaminen oli innostavaa, kun sai palautetta siitä, missä oli onnistuttu ja missä ei.

4.4 Tulosten luotettavuuden arviointia

Kahdessa ensimmäisessä kyselyssä viallisten vastausten tulemiseen vaikutti kyselyssä vaadittava suomen kieli. Kysely tulkattiin molemmilla kerroilla viittomakielelle, ensimmäisellä kerralla ohjaajien toimesta, toisella tulkin toimesta, mutta silti asiakkaat, joilla on älyllistä kehitysvammaa tai muuta ongelmaa ymmärtämisen ja hahmottamisen puolella, saattoivat tehdä valinnat kyselylomakkeeseen osittain tuurilla. Lomakkeen sanat eivät olleet selkokielisesti kirjoitettuja, joten asiakkaat saattoivat ymmärtää vain osan vaihtoehdon sanoista ja raksittaa sen vaihtoehdon, ymmärtämättä kokonaisuudessaan valitsemaansa vaihtoehtoa. Esimerkiksi kyselylomakkeen kohta ”kävely + makkaranpaisto rantareitillä” on vaikea ymmärtää, jos ei osaa kunnolla suomen kieltä. Asiakas on voinut ymmärtää vain sanan kävely ja/tai makkara ja rastittanut niiden perusteella vaihtoehdon ymmärtämättä paikkaa jonne vaihtoehto toiminnan osoitti.

Havaintojen perusteella tehdyissä osallistumistilastoissa on joitakin kohtia, joihin ei ole voinut varmaksi kirjoittaa osallistujien lukumäärää, jolloin informaatio on hävinnyt kerhon ohjanneen ohjaajan kirjaamien muistiinpanojen ja minun ylläpitämäni tilastoinnin välissä. Havainnot olen tehnyt ohjaajana, joka on pyrkinyt keräämään tietoa kerhon kehittämiseen. Havaintojen keräämisen aikana en vielä tiennyt kerääväni tietoa opinnäyte-työhöni, jolloin havainnoistani ei ole osallistumistilastojen, kyselyjen, kyselyjen tulosten, osan kerhomainosten, kerhokauden suunnitelmien ja kerhokauden toteutumisien lisäksi muita muistiinpanoja.

Koen tutkimukseni tuloksien olevan luotettavia ja suuntaa antavia. Kyselyiden ja havaintojen yhteen vetäminen antaa mahdollisuuden tutkimukseni kysymyksiin vastaamiseen. Ajattelen havainnoinnin ja kyselyn olleen parhaat mahdolliset keinot tutkimusaineiston keräämiseen kyseisessä toimintaympäristössä.

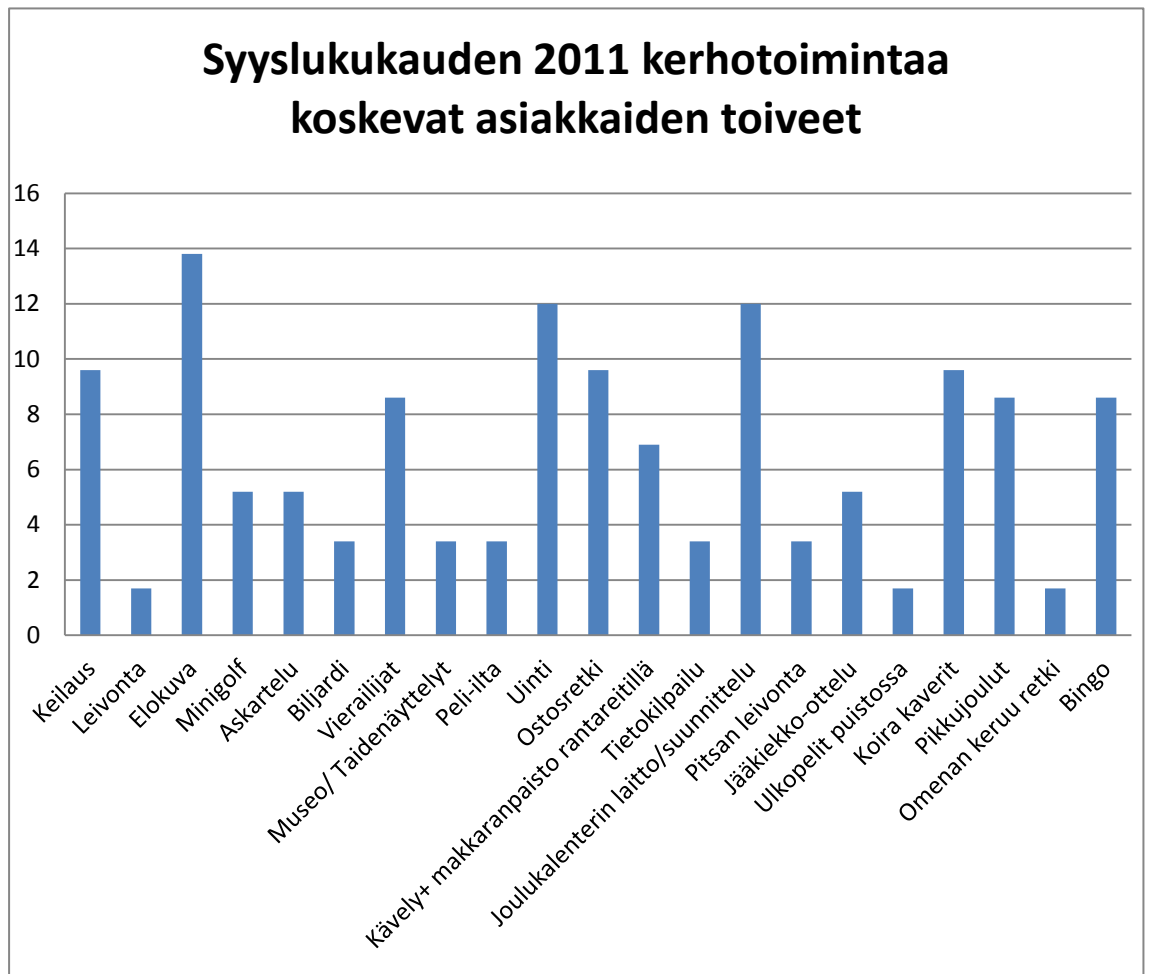
5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulokset -luvussa kerron tutkimukseni kahden eri tiedonkeruumenetelmän tuloksista ja siitä millaisen kuvan ne antavat toteutuneesta kerholukukaudesta. Olen tehnyt tuloksista havainnollistavia kuvioita todentaakseni saamiani tutkimustuloksia visuaalisilla tavoilla.

5.1 Kyselyjen tulokset

Ensimmäisessä kyselyssä eniten toiveita sai elokuva kahdeksalla (8) raksilla. Toiseksi eniten toiveita sai uinti ja joulukalenterin laitto/suunnittelu saaden seitsemän (7) raksia. Kolmanneksi eniten toiveita sai kuudella (6) raksilla keilaus ja koirakaverit. Neljänneksi eniten toiveita saivat pikkujoulut ja vierailijat viidellä (5) raksilla. Viidenneksi eniten toiveita saivat kävely + makkaranpaisto rantareitillä ja bingo neljällä (4) raksilla. Kuu-deneksi eniten toiveita sai kolmella (3) raksilla minigolf, askartelu ja jääkiekko-ottelu. Seitsemänneksi eniten toiveita sai biljardi, peli-ilta, tietokilpailu ja pitsanleivonta kahdella (2) raksilla. Yhden raksin saivat leivonta ja omenankeruuretki.

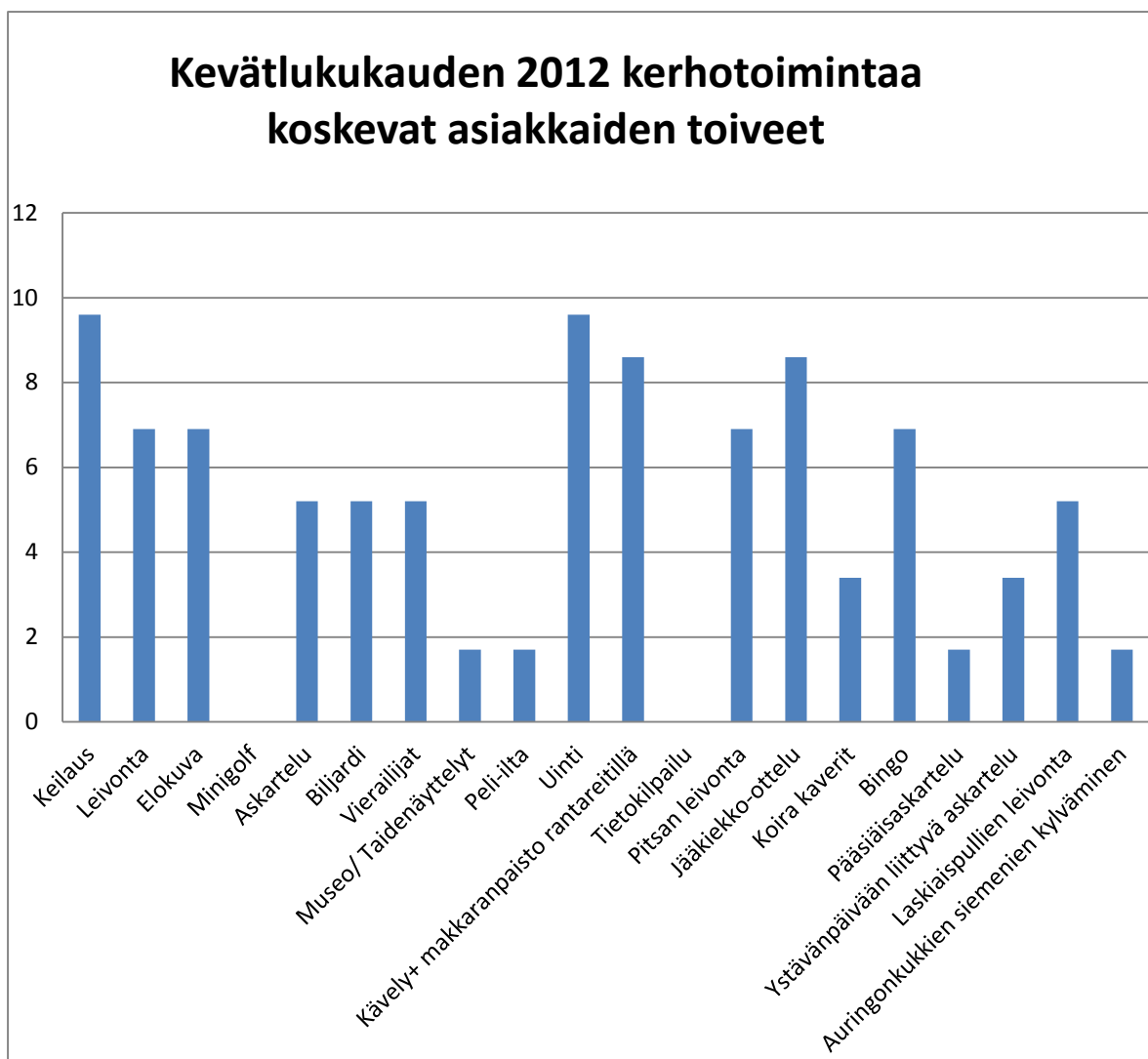
Omia ehdotuksia asiakkailta tuli kyselylomakkeen avoimeen kohtaan halloween -juhlasta, Kuurojen yhdistyksen vieraista, Aulangolle uimiseen lähtemisestä ja ostosmatkasta Ideaparkiin. Kollegoiltani tuli ehdotus hygienia –asioiden läpikäynnistä kerho-illassa.



Kuvio 2. Syyslukukauden 2011 kerhotoiminnan kiinnostuksen aiheen kyselyn tuloksissa huomattavasti suosituimmiksi aiheiksi nousivat elokuva, uinti ja joulukalenterin laitto/suunnittelu.

Toisessa kyselyssä eniten toiveita keräsi tasapistein keilaus ja uinti saaden kumpikin kuusi (6) raksia. Toiseksi eniten toiveita sai jääkiekko-ottelu ja kävely + makkaranpaisto rantareitillä viidellä (5) raksilla. Kolmanneksi eniten toiveita saivat neljällä raksilla leivonta, elokuva, pitsan leivonta ja bingo. Neljänneksi sijoittui kolmella (3) raksilla askartelu, biljardi, vierailijat ja laskiaispullien leivonta. Viidenneksi tulivat kahdella (2) raksilla koirakaverit ja ystävänpäiväaskartelu. Yhden raksin saaneita olivat peli-ilta, pääsiäisaskartelu, museo/taidenäyttely ja auringonkukkien siemenien kylväminen. Ilman rakseja jäivät vaihtoehdoista minigolf ja tietokilpailu.

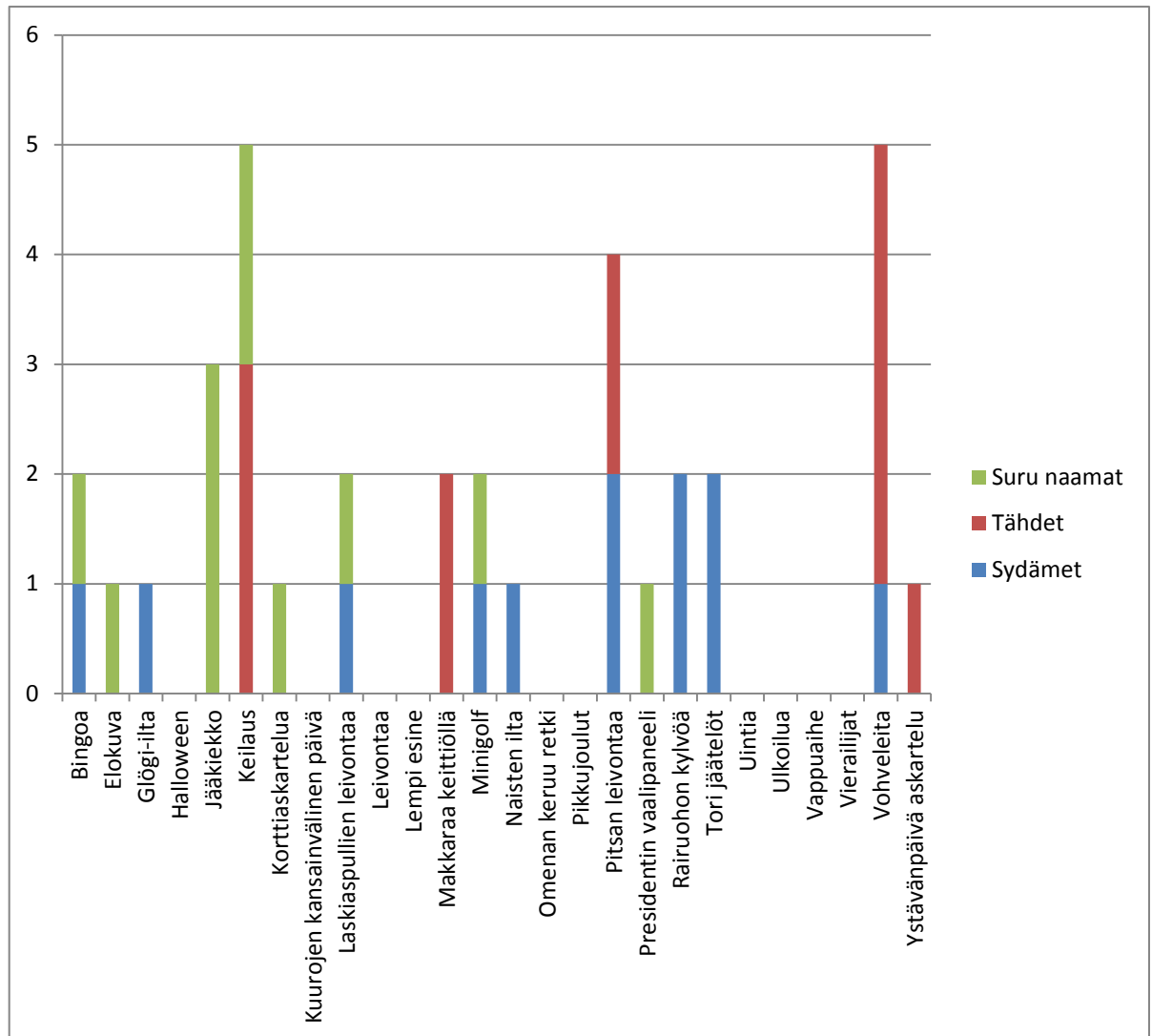
Omia ehdotuksia asiakkailta tuli kyselylomakkeen avoimeen kohtaan entisen asukkaan vierailulle kutumisesta, Kuurojen yhdistyksen tai kuurojen liiton vierailijoista, matkasta Tampereen Näsinneulaan, urheilusta ja saunakävelystä.



Kuvio 3. Kevätlukukaudella 2012 kiinnostuksen aiheen kyselyssä vastaukset jakautuivat tasaisemmin vaihtoehdoille.

5.2 Kerhovuoden saama palaute

Kolmannessa kyselyssä kyselyn vastaukset eivät olleet yhteneväisiä toivottujen teemojen kanssa. Kyselyssä oli esillä koko kerholukukauden ohjelmisto kuvina. Olin tulostanut kerhovuoden aikana tarjolla olleista ohjelmista samat kuvat jotka olivat olleet kerhokertojen mainoksissa. Ote kuvallisesta palautekyselystä (katso liite 5). Ensimmäistä kertaa asiakkaat antoivat palautetta toteutuneesta kerhokaudesta. Aiemmin heiltä on vain kysytty ideoita tulevalle kaudelle, mutta nyt he pääsivät antamaan palautetta ja huomasin, että se oli heistä mielenkiintoista.



Kuvio 4. Asukkaiden mielipiteiden jakautuminen kerholukukauden 2011 - 2012 parhaimmista, tykättyimmistä ja huonoimmista kerhokerroista.

Kyselyiden vastauksia vertailemalla tuli yllättäviä eroja (katso liite 6). Elokuvaa ja uintia oli toivottu molemmilla kausilla, mutta se ei saanut erityistä huomiota kerhokautta kokoavassa palautekyselyssä. Jääkiekkoa ja keilausta oli toivottu aiemmilla kerroilla, mutta nyt ne keräsivät huonoimpien kertojen symboleita. Ruokailu ja perinteiset juhlapyhään liittyvä toiminta keräsi odotetusti tykkäys- symboleita ja paras kerta- symboleita.

5.3 Havaintoja osallistumisesta

Kerhoiltoja oli tilastoni mukaan 40 kertaa lukuvuodella 2011 - 2012, joista 28 kerralta on tiedossa osallistujamäärät, näillä kerroilla oli yhteensä 286 kävijää. Tutkimustulosten yhteenvetotaulukkoon (katso liite 6) on kirjattu kävijämäärät eri kerhokertojen mukaan. Keskiarvona kerroilla, joista osallistujien lukumäärä on tiedossa, 10,2 kävijää/kerhokerta. Neljästäkymmenestä kerhokerrasta jäi viisi kertaa toteutumatta kokonaan liian vähäisen

osallistujamäärän tai osallistujien puuttumisen vuoksi. Seitsemällä kerralla jäi osallistujien tarkka lukumäärä tilastoimatta, ja ne olen tutkimuksen laadun takaamiseksi kirjannut kokonaan ”ei tietoa” -osioiksi.

Asiakkaat osallistuvat kerhoon, jos kerhon aihe heitä kiinnostaa. Kerhon aiheen se saavat selville ilmoitustaululla olevasta kerhon mainoksesta ja kysymällä toisilta asukkailta tai ohjaajilta. Mainoksen visuaalisuudella on merkitystä asiakkaan tiedon saannin kannalta.

Kerhoaiheista ruokaan liittyvät kerhokerrat vetivät asiakkaita eniten paikalle (katso liite 6). Herkut saattoivat nousta osalla asiakkaista aina päärooliin, vaikka illan ohjelmassa oli muutakin toimintaa. Asiakkaiden osallistuminenkin yhteiseen tekemiseen oli osalla huonoa. Leivontakerralla kolme asiakasta osallistui konkreettisesti leipomiseen ja loput osallistujat katsoivat sohvalta ja odottivat herkkuja. Positiivista kuitenkin oli, että ne jotka uskalsivat ja halusivat, pääsivät leipomaan ja kaikille osallistujille suotiin mahdollisuus tulla mukaan. Pelkkä läsnäolokin on osalle asiakkaita hyvin suotavaa ja kuntouttavaa toimintaa.

Kerrat, jossa aiheena oli tiedotus tai vaikuttamaan pääsemisen mahdollisuus, keräsivät myös hyvin asiakkaita kerhoiltaan. Toisaalta en ole varma, kokivatko asiakkaat esimerkiksi presidentin vaalipaneelin kerho-illaksi, koska se oli eri tilassa suuren osallistujamäärän vuoksi ja siinä oli erityinen yhteiskunnallinen aihe.

5.4 Tutkimustulosten yhteenveto

Tarkasteltaessa asiakaslähtöisyyden toteutumista (katso liite 6) voidaan vertailla asiakkaiden toiveiden toteutumista, toivottujen kerhokertoihin osallistumista ja palautekyselyjen tuloksia. Kuten liitteestä 6 voidaan katsoa paljon toiveita saaneet keilaaminen ja elokuva keräsivät myös paljon osallistujia. Taas uinti joka keräsi myös paljon toiveita ei toteutunut osallistujien puuttumisen vuoksi. Uintiin osallistumismaksu on korkeimpia osallistumismaksuja mikä todennäköisesti vaikutti negatiivisesti osallistumiseen. Asiakkaista on mukava lähteä uimaan kylpylään, mutta toiminnan pitäisi olla myös edullista. Elokuva on edullinen toteuttaa katsomalla yhdessä vuokraelokuva Sampolassa, jolloin siihen asiakkaiden on matalampi kynnyksen osallistua. Keilauksen osallistumismaksu on myös pienempi ja useat asukkaat ovat harrastaneet keilausta aktiivisesti mikä vaikuttaa sen suosioon niin toiveissa kuin siihen osallistumisessa.

Tasavertaisesti toiveita saaneet kerhokerrat, jotka toteutettiin, ja jotka keräsivät kohtalaisesti osallistujia, jäivät ilman erityistä huomiota palautekyselyssä. Nämä voidaan tulkita positiivisesti onnistuneina asiakaslähtöisinä kerhokertoina. Toivottu aihe toteutui ja siinä käytiin, eikä se herättänyt tuntemuksia puolesta eikä vastaan.

Tutkimustulosten yhteenveto taulukosta voi havaita kevätkauden viimeisten kerhokertojen jääneen toteutumatta. Toukokuun ja kesäkuun kerhokertoja peruttiin eniten osallistujien puuttumisen vuoksi. Asiakkaiden itsenäi-

nen toiminta vapaa-ajalla lisääntyi kesää kohti, jolloin kerho ei enää kerännyt osallistujia. Ruoka nautintoihin liittyvät kerrat, kuten vohvelinpaisto ja torijäätelö kerrat toteutuivat silti näillä kuukausilla. Näistä kerroista ei ole osallistujia määriä tiedossa, mutta palautekyselyn tuloksista päätellen asiakkaat pitivät herkuttelukerroista keräten eniten tykkäys- ja paras kerta-symboleita. Yli puolet 7/12 paras – symboleista ja tykkäys -symboleista 8/12 oli annettu ruokaan liittyville kerhoaiheille.

Tutkimustulosten yhteenvedosta (katso liite 6) voi päätellä, että asiakkaiden toiveita ja mielipiteitä on kuunneltu ja toteutettu kerhokaudella 2011 - 2012. Asiakkaiden toiveiden kartoittamiseen tehty asiakaskysely helpotti kerhon suunnittelua, koska asiakkailta sai suoraan tietää, mitä kertoja he halusivat. Suosituimpia kerhoaiheita toteutettiin määrällisesti toisia aiheita enemmän. Aiheet, joita oli toivonut vain muutama asiakas, ei ollut toteutettu.

Toisaalta aiheita, joita oli toivottu vain vähän mutta jotka olivat ohjaajan mielestä hyviä aiheita, toteutettiin, esimerkiksi omenankeruuretkä ei ollut toivonut kuin yksi henkilö ja se toteutettiin silti. Ohjaaja oli tuonut kerhotoimintaan asiakaskyselyn ulkopuolelta omia aiheita, jotka olivat keränneet asiakkaita paikalle. Ohjaajan mieltymykset eivät saisi vaikuttaa ohjelmia päätettäessä, mutta kuten aiemmin toin esille; toimiessani ohjaajana en tiennyt tutkivani asiakaslähtöisyyttä kerhossa. Toisaalta ohjaajan ollessa innostunut itse paljon asiasta, saa hän omalla innostavuudellaan asiakkaita mukaan toimintaan mikä heille voi olla uutta ja mielenkiintoista.

Tutkimuskysymykseeni, miten asiakaslähtöisyyden huomioon ottaminen on vaikuttanut vapaa-ajan kerhon toimintaan, voisin sanoa asiakaslukujen kasvaneen. Kollegojeni kanssa käydyn keskustelun pohjalta, jossa he pitivät kerhon osallistujien keskiarvolukua korkeana kävijämääränä, voisi päätellä, että kerhossa kävi enemmän asiakkaita kuin edellisenä kerhokautena. Tämä on ohjaajien tunne asiasta; varmaa tilastotietoa, johon verrata lukuja, ei ole. Asiakaslähtöisyyden lisääntyminen tai voimistuminen kerhossa näkyy asiakkaiden innokkuutena olla osallistumassa kerhon suunnitteluun. Sosiokulttuurinen innostaminen on levinnyt asiakkaisiin ohjaajasta. Asiakkailta saa ideoita ja toiveita kerhon ohjelman suunniteltuun pitkin vuotta. He tulevat myös kysymään oman suosikki aiheen, esimerkiksi keilaamisen seuraavaa toteutumisaikakohtaa. Asiakkaat houkuttelevat mielenkiintoiseen toimintaan toisia asiakkaita. Innostavuus toimintaan leviää parhaiten asiakkaista toisiin asiakkaisiin.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET

Tulkin mukana olo helpotti asiakkaita avointen ehdotuksien esille tuomisesta. Toisella kyselykerralla kyselylomakkeen avoimeen kohtaan tuli enemmän ehdotuksia asiakkailta suoraan. Tulkin käyttäminen asiakkaiden kanssa keskustelemisessä lukukausien kerho-ohjelmasta on hyvä tapa helpottaa kommunikointia puolin ja toisin. Tulkin tilaamiseen kerhokauden avauskertoihin olisi omien kokemuksieni mukaan suotavaa myös jatkossa.

Asiakkailta itseltään tulleista ehdotuksista suurin osa oli mahdotonta toteuttaa kerhossa aika-, raha- ja ohjaajapulan vuoksi. Asiakkaiden kanssa olisi tietysti voinut tuoda kerhon toiminnan realiteetit esille samalla, kun kysyi ehdotuksia kerhotoiminnalle. Asiakslähtöisyyden toteutumiseen vaikuttaa toiminnan mahdollisuuksien tietoinen rajaaminen ja niistä tiedottaminen. Ohjaaja ei saa antaa asiakkaille kuvitelmia sellaisen toiminnan toteutumisesta mitä ei pysty kerhossa järjestämään. Asiakkaan toivoessaan jotain toimintaa, asiakas jää odottamaan sen toteutumista ja kokee, ettei hänen toiveitaan ole kuunneltu, koska hänen toivettaan ei toteuta.

Asiakaskyselyssä oli ehdolla vanhoista kerhokansioista poimittuja aiheita, joita ei voinut toteuttaa enää kerhoilloissa, esimerkiksi koirakavereita oli toivottu kummassakin kyselyssä paljon, mutta sitä ei toteutettu enää kerhotoiminnassa vaan viikonloppuisin. Samoin jääkiekko-ottelua oli vaikea toteuttaa torstaisin, koska jääkiekko-otteluita ei järjestetty sinä ajankohtana, mahdollisuutta lähteä jääkiekko-otteluun tarjottiin kerran viikonloppuna. Asiakaskysely olisi ollut järkevää toteuttaa selkokielisenä ja visuaalisempaan alusta alkaen.

Kerhon palautekyselyn tulokset olivat mielenkiintoiset. Vastaukset antoivat erilaista palautetta, kuin mitä osasin odottaa. Asiakkaat olivat toivoneet keilaamista ja jääkiekkoa ja niitä oli toteutettu, mutta niille asiakkaat antoivat huonoimpien kertojen symboleita. Selitykseksi he kertoivat keilailuun, että sitä oli ollut liikaa. Tämä oli hyvää palautetta, koska keilausta oli tarjottu kevätkaudella viisi kertaa ja se ilmeisesti oli ärsyttänyt osaa asukkaista. Jääkiekkoilu, joka toteutui kerran viikonlopputoteutuksena, keräsi surunaamoja sen takia, että jäähallissa on kylmä ja jääkiekkoa voi katsoa televisiostakin. Parhaimmiksi kerroiksi oli päässyt ohjaajan ideoimia kertoja ja ruokaan liittyviä kertoja. Asiakkailta kaikki saatu palaute on hyväksi toiminnan kehittämistä varten, vaikka välillä asiakkaiden toiveet toiminnan suhteen, toimintaan osallistuminen ja toiminnasta saatu palaute olivat ristiriitaisia keskenään.

Asiakkaiden mielipiteet voivat vaihdella vuoden sisällä, ja odottamaton kokemus toiminnasta, kuten että jäähallissa on kylmä, voi olla syy siihen, ettei toteutettu toiminta miellyttänyt osallistujia. Psykkisen ja fyysisen kunnan äkillisetkin muutokset voivat vaikuttaa asiakkaiden toimintaan osallistumiseen. Asiakkaalla voi olla toiveita ehdottaessa hyvä toiminnallinen kausi, mutta esimerkiksi talven pimentyessä toimintakyky heikkenee ja osallistuminen sosiaalisiin toimintoihin on vaikeaa.

Kerho- ohjaajana olen ohjannut asiakkaat toiminnan tekijöiksi ja pyrkinyt siihen, että asiakkaat osallistuvat kerhoillan aiheeseen, jonka jälkeen on odotettu kahvihetki. Näin olen saanut hätäisimmätkin asiakkaat pysymään kerhossa mukana ja saamaan näin kokemuksia yhdessä toimimisesta vapaa-ajalla, kuten muut mukana olijat. ”Kerho ei ole mikään baari”, kuten eräs kollegani totesi. Loppujen lopuksi asiakkaat kuitenkin nauttivat ja ovat tyytyväisiä, että lähtivät mukaan toimintaan ja saivat jotain tehdyksi.

Koen kerhossa tärkeimpänä sisältönä olevan kiinnostava sosiaalinen kanssakäyminen. Uusien taitojen ja tietojen oppiminen tai kokeminen on hyviä

keskustelun pohjia. Keskusteleminen esimerkiksi muistellen yhteisistä tai yhteiskunnallisista asioista on helpompaa osalle kuin omasta itsestään kertominen. He jotka kokevat sen mieluisaksi, voivat kertoa esimerkkejä omasta elämästään. Asiakkaista on mielenkiintoista kuulla toisten ihmisten elämästä, mutteivät he välttämättä halua kertoa toisilleen omista asioistaan.

7 POHDINTA JA ARVIOINTI

Siirtyessäni kerhon vastuuhjaajaksi 2011 syksyllä oli tilanne kerhon kannalta ollut aiemmin aika heikko. Vapaa-ajan kerho on kaikista vastuualueista työteliäimpiä, koska se toteutetaan palvelutalossa joka arkitorstai, lukuun ottamatta loma-aikoja. Kerhon suunnitteluun kului aikaa, ja aiheita oli ajoittain vaikea keksiä. Havaitsin ajoittain kollegoissa kerhon kyseenalaistamista, kun sen suunnitteleminen vei aikaa ja asukkaat eivät käyneet kerhossa, vaikka heille tällaista palvelua tarjottiin. Kerholle oli nimetty yleensä useampi vastuuhenkilö, mutta yleensä yksi heistä oli päävastuussa kerhon suunnittelusta ja toiset olivat olleet sen toteuttajina, jos olivat työvuorossa kerho-iltaisin. Vaikutti kuin kerhon ohjaaminen iltaisin olisi ollut taakka iltavuorolaisille. Kerhon vastuuhjaaja oli vaihtunut useita kertoja, ja kerhon perehdytys tapahtui suullisesti edelliseltä ohjaajalta seuraavalle. Kerholla oli oma mappinsa, joka oli täynnä vanhoja kerhomainoksia. Uutena kerhon vastuuhjaajana aloin miettiä, kuinka saisin kerhon suunnittelusta ja toteutumisesta vaivattomampaa ja kuinka osaisin tehdä suunnitelmia kuukausiksi eteenpäin valmiiksi niin, ettei kerhon järjestäminen olisi jokaviikkoinen ongelma.

Asiakaskeskeisyyttä kerhossa on ollut aiemminkin: asiakkaat ovat olleet toiminnan keskiössä, heille on suunniteltu ohjelmaa ja heidän ideoitaan on otettu suunnittelussa huomioon. Asiakaslähtöisyys näkyi kerhon toiminnassa 2011 - 2012 lukuvuotena monella tapaa. Tein asiakaskyselyn innoittamana kerhon toiminnalle raakaversioon puolivuositaisen suunnitelmasta. Suunnitelma vahvistui kuukausittain ilmoitustaululle (katso liite 1). Suunnitelma saattoi muuttua, jos tuli tarvetta informoida jostain asiasta, kuten kevätkaudella kuurojen kulttuurifestivaaleille lähdöstä tein oman kerhoilun, koska leirille lähtevien asiakkaiden piti täyttää esitietokaavake. Asiakkaat tulivat toivomaan ohjelmaa suoraan minulta, jolloin halusin pyrkiä toteuttamaan sellaisia aiheita kannustaen näin heitä jatkossakin esittämään toiveita kerhotoiminnan edistämiseksi. Sää ja ohjaajien työvuorot vaikuttivat myös suunnitelmien muuttumiseen. Keilausta tai muuta toimintaa, joka ulottuisi Sampolan ulkopuolelle, en suunnitellut torstaille, jolloin ohjaajia oli vähemmän iltavuorossa.

Pyrin toiminnassani ottamaan molemmat asiakaskuntani huomioon suunnitellessani ohjelmaa. Kehitin omaa vastuualuettani eteenpäin siten, että tein kerhon ohjaamisesta ohjaajakollegoilleni mahdollisimman vaivatonta. Selkeät ohjeet ja hyvin valmisteltu pohjatyö ovat keventäneet torstai-iltavuorolaisten ohjauspaineita. Etsin ja hankin valmiiksi tarvittavat materiaalit, varasin keilaradat, invataksin ja tarvittaessa tulkin. Leivontakertoi-

hin tulostin reseptit, ja askartelukertoihin tein valmiita malleja ja sabluunoita. Ohjaajilla on mukavaa kerhossa, mikä välittyy asiakkaille ja minulle. Kerho on vakiinnuttanut asemaansa yhtenä vapaa-ajan toiminnan muotona.

Kerhon asiakkaista näkee heidän viihtyneen kerhossa ja toiminnan monipuolistuneen. Asiakkaiden aktiivisuus toimijoina ja kiinnostus kerhoa kohtaan on lisääntynyt. Toiminnan sisältö ei ole kiveen hakattu vaan se muuttuu asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Ohjaaja ei ylhäältä käsin päättä mitkä kerho-ohjelmat ovat hyväksi asiakkaille vaan kerho suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Se onkin suurin syy sanoa kerhon muuttuneen asiakaskeskeisestä toiminnasta asiakaslähtöisemmäksi toiminnaksi. Opinnäytetyöni perustelee hyvin kerhon olemassaolon ja mielekkään vapaa-ajan merkitystä juuri meidän asiakasryhmillemme. Opinnäytetyöni teoriaosuus vastaa kysymykseen, miksi vapaa-ajan kerhoa järjestetään. ”Asiakkaiden mielenterveyden edistämisessä on tärkeää tukea osallistumista ja osallisuutta sekä vahvistaa ihmisissä olevaa terveyttä ja toimintakykyä” (Savolainen 2011, 149 - 150).

Itse olen kehittynyt kerhon vastuuohjaajana itsevarmemmaksi ja tietyllä tasolla vaativammaksi asiakkaita ja itseäni kohtaan ajan ja opinnäytetyöni myötä. Asiakaslähtöisyys on jatkuva prosessi. Opinnäytetyöni ohjaava opettaja toi esille ajatuksen sensitiivisistä asiakaslähtöisyydestä. Ohjaajana ollessani jatkuvasti läsnä asiakkaiden kanssa voin tulkita heidän tarpeitaan ja odotuksiaan ja pyrkiä toteuttamaan niitä esimerkiksi vapaa-ajan kerhossa. Asiakkaamme ovat mielenkiinnolla oppimassa uusia asioita, mutteivät välttämättä osaa tuoda esille sellaisia asioita, joita he eivät vielä tiedäkään haluavansa. Samoja teemoja voi myös käyttää hyödyksi ja keksiä niille vain uusia sisältöjä. Monipuolisuus on kaiken a ja o, kuten kyselyjen tuloksia visuaalisesti avaavat kuvio 2. ja kuvio 3 osoittavat. Uskon kirjallisen tuotoksen auttavan tulevien kerhon vastuuohjaajien perehtymistä kerhon ideologiaan ja sen taustaan. Mukana olevat kyselyjen pohjat ja kyselyjen yhteenvedot toimivat esimerkkinä siitä, miten kerho on ohjattu 2011 - 2012 lukuvuonna.

Opinnäytetyöni tarkoitus oli kehittää kerhoa eteenpäin, lisätä asiakaslähtöisyyttä ja tuoda uudenlaista toimintakulttuuria. Opinnäytetyössäni olen oppinut keräämään tietoa viittomakieliseltä kohderyhmältä ja kehittänyt tutkimukseni aikana oheistuloksena uutta asiakaslähtöistä tiedonkeruutapaa visuaalisella palautekyselyllä. Opinnäytetyö on avannut myös omia silmiäni asiakaslähtöisemmiksi, vaikka haluan kehittyä ammatillisesti ohjaajana itse, se pitää mennä asiakkaiden ehdoilla. Laatu ja asiakaslähtöisyys ovat lähekkäin toisiaan. Voisi sanoa, että asiakaslähtöistä on pitää toiminta laadukkaana ja asiakaslähtöinen toiminta on laadukasta.

LÄHTEET

- Lingfors, O. 2005. Psykkinen oireilu ja psykoterapian tarve viittomakielisellä aikuisväestöllä. Kuurojen Liitto ry:n julkaisu 35. Helsinki.
- Pohjola, A. 2010 Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Tallinna: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Luukkanen, M. 2008. Viitotut elämät. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Väitöskirja. Kuurojen palvelusäätiö. Loimaa: Priimus Paino Oy.
- Iija, A. 2009. Mielenterveyden edistäminen sosiaalisen kestävyuden näkökulmasta. Teoksessa Kuuntele minua- mielenterveystyön käytännön menetelmiä, Henttinen, K., Iija, A. & Mattila, E. (toim.) Kustannusosakeyhtiö Tammi. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Pihavainio, R. 1998. Voisimmeko keskustella? Uusia näkökulmia perheterapiaan kuurojen parissa: Kuurot vähemmistöryhmänä – uusi haaste perheterapialle. Kuurojen Liitto ry. Helsinki: Paintek- Pihlajamäki Oy.
- Savolainen, K. 2011. Sosiaalityö toivon luoja. Teoksessa T.P. Ruuskanen, K. Savolainen, Katri & M Suonio (toim.) Toivo sosiaalisessa, toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Painettu EU:ssa.
- Arjessa mukana – pohdintoja asiakaslähtöisyydestä 2011. Hämeenlinnan kaupunki.
- Liikkanen, M. 2005. Vapaa-aika muutoksessa - merkitykset, rajoitteet ja valinnat. Teoksessa Hannula (toim.) Yksilöllisiä valintoja, kulttuurien pysyvyyttä. Tilastokeskus. Helsinki: Edita Prima Oy
- Hanifi, R. 2005. Vapaa-ajan harrastukset - itse tekeminen, aktiivinen harrastaminen. Teoksessa Hannula (toim.) Yksilöllisiä valintoja, kulttuurien pysyvyyttä. Tilastokeskus. Helsinki: Edita Prima Oy
- Laatukäsikirja 2002. Kuurojen palvelusäätiö, Helsinki.
- Kurki, L. 2008. Innostava matkailu. Oy FINN VECTURA Ab, Juvenes Print. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Malm, A. & Östman, J.-O 2000. Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura.
- Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, H. 2012. Kehitysvammaisuus. 5. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Matero, M. 2004. Kuulovammaisuus. Teoksessa M. Malm, M. Matero, M. Repo M. & E.L Talvela (toim.) Esteistä mahdollisuuksiin, vammaistyön perusteet. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Vilka, H 2005. Tutki ja kehitä. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Valli, R. 2007. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa J. Aaltola & V. Raine toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I, PS-kustannus. Juva: WS Bookwell Oy.

Kemppinen, H. n.d. Laatu ja asiakaslähtöisyys. Asiakastarpeiden arviointi. Luentomateriaali. Hämeen ammattikorkeakoulu.

Kemppinen, H. 2011. Johdatus asiakastarpeiden arviointiin. Asiakastarpeiden arviointi. Luentomateriaali. Hämeen ammattikorkeakoulu.

Sievers, A. 2011. Johdatus tutkimusmenetelmiin. Verkkoaineisto. Hämeen ammattikorkeakoulu. Moodle. Viitattu 23.2.2013. https://moodle.hamk.fi/PowerPoint-oppimateriaali_diat_2-4,6-7,9-10.

Jyväskylän yliopisto. n.d. Verkkoaineisto. Jyväskylän yliopisto. Humanistinen tiedekunta. Viitattu 27.3.2013
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>

Säätiö. Kuurojen palvelusäätiö. Viitattu 26.1.2013.
<http://www.kuurojenpalvelusaatio.fi/fin/saatio/>

Palvelukeskus Sampola. Kuurojen palvelusäätiö. Viitattu 26.1.2013.
http://www.kuurojenpalvelusaatio.fi/fin/palvelukeskukset/sampola_hameenlinna/

Liitteet merkitään omalla tyyllillään:

Liite 1

YHDEN KUUKAUDEN KERHOMAINOS

1

SYYSKUUSSA KERHOSSA TAPAHTUU:

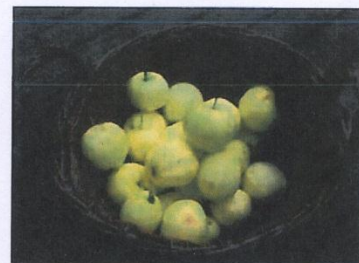
1.9 ELOKUVAN KATSELUA SAMPOLASSA



8.9 KEILAUS



15.9 OMENAN POIMINTARETKI



22.9 KUUROJEN KANSAINVÄLINEN PÄIVÄ



29.9 LEIVONTAA

ESIMERKKI VISUAALISESTA KERHOMAINOKSESTA

**OMENAN KERUU RETKI VISANMÄESSÄ
TORSTAINA 15.9
KLO 17.00**

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

7. _____

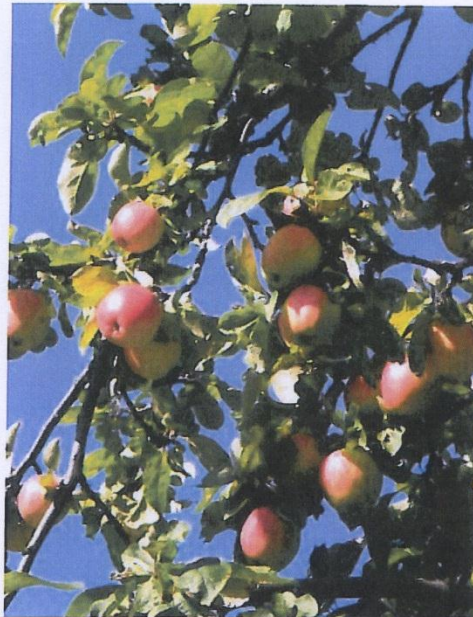
8. _____

9. _____

10. _____

11. _____

12. _____



ASIAKASKYSELY SYYSLUKUKAUDEN KERHO-OHJELMASTA 2011

Valitse 5 parasta

- Torikahvittelua
- Mөлkkyy
- Pannukakun leivontaa
- Minigolf
- Salaatin valmistusta
- Pyöräretki
- Keilaus
- Museokäynti/Taidenäyttely
- Silmät sidottuina tavaroiden tunnistamista
- Lumiukkojen tekoa
- Korttipelin peluuta, esim. Skippo
- Tietokilpailu
- Jousiammuntaa
- Piirtämistä/ maalausta/ askartelua
- Isänpäivä askartelua
- Bingo
- Elokuva
- Hupiolympialaiset
- Retki valkeaan taloon
- Retki Tampereen/Helsingin kuurojen yhdistykseen
- Halloween naamiaiset
- Teatteri
- Tutustumiskäynti Jäätelötehtaalle Turenkiin/ Hämeen Sanomiin
- Jääkiekkoa katsomaan jäähalliin

Omia ehdotuksia ja ideoita

ASIAKASKYSELY KEVÄTLUKUKAUDEN KERHO-OHJELMASTA 2012

Valitse 5 parasta




- Keilaus
- Leivonta
- Elokuva
- Minigolf
- Askartelu
- Biljardi
- Vierailijat
- Museokäynti/Taidenäyttely
- Peli-ilta
- Uinti
- Kävely + makkaranpaisto rantareitiltä
- Tietokilpailu
- Pitsan leivonta
- Jääkiekko- ottelu
- Koira kaverit
- Bingo
- Pääsiäisaskartelu
- Ystävänäpäivään liittyvä askartelu
- Laskiaispullien leivonta
- Auringonkukkien siemenien kylväminen

Omia ehdotuksia ja ideoita

OTE KERHOKAUDEN 2011 - 2012 KUVALLISESTA PALAUTEKYSELYSTÄ



TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETOTAULUKKO

Asiakaskyselyis- sä vaihtoehtoina olleet kerho aiheet ja niiden saamat toive määrät SYKSY KEVÄT	Päivä- määrä	Ohjaajan ennak- koon suunnitte- lemat kerho aiheet ja asiak- kaiden toiveiden toteuttaminen	Toteutuneet kerho aiheet	Osallistu- ja määrät	Paras 	Tykät- ty 	Huo- no 
Keilaus ***** *****	29.9 26.1, 15.3, 12.4, 10.5, 28.6	ok ok ok ok ok ok	Leivontaa ok ok ok Ei osallistujia Ei osallistujia	10 12 11 11 0 0	0	3	2
Leivonta * ****	8.9 19.4	ok	Keilausta	11 9	0	0	0
Elokuva ***** ****	15.9 15.12 8.3	ok ok ok	Omenan keruu retki ok ok	4 Ei tietoa 12	0	0	1
Minigolf ***	25.8 31.5 21.6	ok ok ok	ok Ei osallistujia Ei osallistujia	3 0 0	1	0	1
Askartelu *** ***	3.5	Korttiaskartelua	ok	7	0	0	1
Biljardi ** ***	--	--	--	--	0	0	0
Vierailijat ***** ***	17.11	ok	ok	7	0	0	0
Museokäynti /taidenäyttely ** *	--	--	--	--	0	0	0
Peli-ilta ** *	--	--	--	--	0	0	0
Uinti ***** *****	6.10	Aulangolle ui- maan	Ei osallistujia	0	0	0	0
Kävely+ makkaranpaisto rantareitiltä ****	22.3	ok	Makkaraa keitti- öllä	22	0	2	0

Asiakaslähtöisyys Palvelutalo Sampolan vapaa-ajan kerhossa

Tietokilpailu **	--	--	--	--	0	0	0
Pitsan leivonta ** ****	3.11	ok	ok	11	2	2	0
Jääkiekko-ottelu *** *****	20.10	ok	Elokuva	9	0	0	3
Koira kaverit ***** **	--	--	--	--	Ei tietoa		
Bingo **** ****	10.11 1.3	ok ok	ok ok	7 8	1	0	1
Joulukalenterin laito/suunnittelu *****	1.12	Joulukauden avajaiset	ok	7	Ei tietoa		
Ulkopelit puistossa *	--	--	--	Ei tietoa			
Pikkujoulut *****	26.11	ok	ok	Ei tietoa	0	0	0
Omenan keruu retki *	1.9	ok	Elokuva	10	0	0	0
Ostosretki esim. joululahjat *****	--	--	--	--	Ei tietoa		
Pääsiäisaskartelu *	29.3	ok	ok	10	2	0	0
Ystävänäpäivään liittyvä askartelu **	9.2	ok	ok	9	0	1	0
Laskiaispullien leivonta ***	16.2	ok	ok	16	1	0	1
Auringonkukkien siemenien kylväminen *	--	--	--	--	Ei tietoa		
Ohjaajan omat kerhon aiheet	12.1	Presidentin vaalipaneeli	ok	27	0	0	1
	18.8 19.1	kauden avaus	ok ok	12 9	Ei tietoa		
	13.10	Naistenilta	ok	3	1	0	0
	22.9	Kuurojen kansainvälinen päivä	ok	Ei tietoa	Ei tietoa		

Asiakaslähtöisyys Palvelutalo Sampolan vapaa-ajan kerhossa

	27.10	Halloween juhlat	ok	18	0	0	0
	8.12	Glögi-ilta	ok	Ei tietoa	1	0	0
	26.4	Vappuaihe	ok	13	0	0	0
	24.5	Kuurojen valtakunnalliseen kulttuuripäiville lähtemisestä info	ok	Ei tietoa			
	7.6	Vohveleita	ok	Ei tietoa	1	4	0
	14.6	Kävellään Tiiriöön jäätelölle	Tori jäätelöt	Ei tietoa	2	0	0
Asiakkailta itseltään tulleet kerho aiheet							
Aulangolle uimaan		Toteutui uinti kerralla			0	0	0
Retki ideaparkiin	--	--	--	--	Ei tietoa		
Hygieniä	--	--	--	--	Ei tietoa		
Entisen asukkaan vierailu	--	--	--	--	Ei tietoa		
Kuurojen yhdistykseltä tai Kuurojen liitolta vierailija	--	--	--	--	0	0	0
Matka Tampereen Näsinneulaan	--	--	--	--	Ei tietoa		
Urheilukerta	23.2	ok	ok	5	0	0	0
Sauvakävelyä	--	ok, ajateltu sisältyvän urheiluun ja makkaranpaisto retkeen	--	--	0	0	0
YHTEENSÄ	40 kerho kertaa	26/40 toteutui suunnitellusti ja 4/40 vaihtoivat aikataulullisesti paikkaa	35/40 toteutui	286 asiakas- käyntiä tiedossa. Keskiarvo osallistujista kerhoilta (28), joista osallistujia määrät tiedossa on 10,2 asiakasta.	12	12	11