



Mikael Mustonen

Onko teillä kvaliteettia tarjolla? Näkövammaisten liiton Työelämäpalveluiden neuvonta- ja ohjauksen laatu asiakkaiden kokemuksena

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

4.3.2024

Tiivistelmä

Tekijä	Mikael Mustonen
Otsikko	Onko teillä kvaliteettia tarjolla? Näkövammaisten liiton Työelämäpalveluiden neuvonta- ja ohjaustyön laatu asiakkaiden kokemuksena
Sivumäärä	65 sivua + 3 liitettä
Aika	4.3.2024
Tutkinto	Sosionomi YAMK
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Ohjaajat	Lehtori Miia Ojanen

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tehdä selvitys Näkövammaisten liiton Työelämäpalveluiden asiakkaiden kokemasta neuvonta- ja ohjaustyön laadusta. Tein selvityksen haastattelemalla Työelämäpalveluiden asiakkaita. Tarkoituksena oli selvittää millaiseksi Työelämäpalveluiden asiakkaat kokevat saamansa neuvonnan laadun ja mistä tekijöistä laatu muodostuu. Opinnäytetyön tulosten pohjalta kehitetään asiakastyön laadun mittari Työelämäpalveluiden käyttöön.

Opinnäytetyö sijoittuu Näkövammaisten liiton Työelämäpalveluihin ja siellä työskentelevien työelämäasiantuntijoiden asiakastyöhön. Opinnäytetyön teoreettisina viitekehyksinä ovat laatu neuvonta- ja ohjaustyössä, näkövammaisuus, näkövammaisten muuta väestöä heikompi sijoittuminen työmarkkinoille, sosiaali- ja terveystieteiden työ sekä Näkövammaisten liiton työelämäpalveluiden tekemä työ.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineistonkeruun menetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastatteluihin osallistui kahdeksan Työelämäpalveluiden asiakkaina ollutta henkilöä. Haastattelut tehtiin tammi- maaliskuussa 2023. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavalla sisällön analyysillä.

Opinnäytetyön keskeiset tulokset jakoutuivat pääosin kolmeen osa-alueeseen. Ensimmäisenä oli perustiedon saaminen siitä, miten työelämäpalveluiden neuvonta- ja ohjaustoiminta tällä hetkellä toimii laadullisesti. Toisena oli työn laadun osatekijöiden tarkentuminen teoriataustan ja analyysin yhdistyessä. Kolmantena olivat niin sanotut odottamattomat ulottuvuudet, joita olivat asiakkaiden voimaantuminen neuvonta- ja ohjausprosessin aikana sekä vertaisuuteen liittyvän elementin esiintulo työelämäasiantuntijan työssä.

Opinnäytetyön johtopäätöksenä voi sanoa, että Näkövammaisten liiton Työelämäpalvelujen toiminta näyttää vastaavan asiakkaiden tarpeisiin varsin hyvin. Kaikilla tutkimuksen osa-alueilla asiakkaat olivat kokeneet saaneensa hyvää palvelua. Onnistuneesta toiminnasta kertoi paljon myös se, että aineistosta nousi esiin ennalta odottamaton voimaantumisen ulottuvuus, joka tarkoitti asiakkaan roolin muuttumista objektista subjektiksi. Esiin tuli myös vertaisuuden merkitys työssä. Lisäksi esiin saatiin työn laadun seuraamista ja kehittämistä edellyttävä pohjatieto asiakastyön laadun osatekijöistä. Näiden pohjalta on mahdollista jatkaa laadun seuraamiseen ja kehittämiseen paneutuvan menetelmän rakentamista. Jatkossa tämän opinnäytetyön pohjalta on helpompi suunnitella toiminnan tavoitteita sekä arviointimenetelmiä.

Avainsanat Neuvonta- ja ohjaus, laatu, näkövammaisuus

Tämän opinnäytetyön alkuperä on tarkastettu Turnitin Originality Check – ohjelmalla.

Abstract

Author	Mikael Mustonen
Title	Do you offer quality? The quality of the counselling and guidance work of the Finnish Federation of Visually Impaired Working Life Services as a customer experience
Number of pages	65 pages + 3 appendices
Date	4 March 2024
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Social Services
Instructors	Miia Ojanen, Senior Lecturer

The purpose of my thesis was to conduct a study on the quality of counselling and guidance work experienced by the clients of the Working Life Services of the Finnish Federation of the Visually Impaired. I conducted the survey by interviewing the clients of Working Life Services. The aim was to find out how the clients of Working Life Services feel about the quality of the advice they receive and what factors make up quality. Based on the results of the thesis, a measure of the quality of customer work will be developed for the use of Working Life Services.

The thesis is located in the Working Life Services of the Finnish Federation of the Visually Impaired and in the client work of the working life experts working there. The theoretical frameworks of the thesis are quality in counselling and guidance work, visual impairment, the lower placement of the visually impaired in the labor market than the rest of the population, the work of social and health organizations and the work of the work life services of the Finnish Federation of the Visually Impaired.

The thesis was carried out as a qualitative study and a thematic interview was used as the data collection method. Eight people who had been clients of Working Life Services participated in the interviews. The interviews were conducted between January and March 2023. The data was analysed using theory-driven content analysis.

The main results of the thesis were mainly divided into three areas. The first was to obtain basic information on how the counselling and guidance activities of working life services currently work qualitatively. The second was the refinement of the components of the quality of work as theoretical background and analysis were combined. The third was the so-called unexpected dimensions, which included the empowerment of clients during the counselling and guidance process and the emergence of a peer-to-peer element in the work of a working life expert.

As a conclusion to the thesis, it can be said that the activities of the Finnish Federation of the Visually Impaired Working Life Services seem to meet the needs of customers quite well. In all areas of the study, customers had felt that they had received good service. It also said a lot about the success that an unexpected dimension of empowerment emerged from the data, which meant that the customer's role changed from an object to a subject. The importance of peer support at work was also highlighted. In addition, basic information on the components of the quality of customer work that requires monitoring and developing the quality of work was highlighted. Based on these, it is possible to continue building a method that focuses on quality monitoring and development. In the future, it will be easier to plan the objectives of the activities and evaluation methods on the basis of this thesis.

Keywords	Counselling and guidance, quality, visual impairment
----------	--

The originality of this thesis has been checked using Turnitin Originality Check service.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön työelämäkumppani	3
2.1	Näkövammaisten liitto	3
2.2	Näkövammaisten liiton Työelämäpalvelut	4
3	Näkövammaisuus	6
4	Sosiaali- ja terveysjärjestöjen työ	9
5	Laatu neuvonta- ja ohjaustyössä	12
5.1	Laatu käsitteenä	12
5.2	Mitä laatu on palveluissa	13
5.3	Laadun osatekijät	15
5.4	Asiakas laadun lähtökohtana	16
5.5	Vaikuttavuus	19
5.6	Laadun kehittäminen	20
5.7	Opinnäytetyössä käytettävä laadun viitekehys	21
6	Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset	24
7	Tutkimusmenetelmä	25
7.1	Haastateltavien valinta	25
7.2	Haastattelukysymykset	26
7.3	Aineiston analyysi	28
8	Tulokset	34
8.1	Asiakkaan kohtaamisen ulottuvuus	35
8.1.1	Asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys	35
8.1.2	Kuulluksi tuleminen	36
8.1.3	Asiakkaan kohtaaminen	37
8.2	Neuvonnan tiedollinen ulottuvuus	38
8.2.1	Ammattitaito ja asiantuntijuus	38
8.2.2	Moniroolisuus	39
8.3	Neuvonnan käytännöllinen ulottuvuus	40
8.3.1	Konkreettisuus	41
8.3.2	Tuki	41
8.3.3	Tarpeeseen vastaaminen	42
8.3.4	Tavoitettavuus	43
8.4	Voimaantumisen ulottuvuus	43
8.4.1	Asiakkaan voimaannuttaminen	44
8.4.2	Asiakkaan voimaantuminen	44
8.5	Vertaisuuden ulottuvuus	45
8.5.1	Vertaisuuden merkitys	46
8.5.2	Vertaisuus vs. asiantuntijuus	46
8.6	Laadun kokemus	47
8.7	Ongelmat ja puutteet	49
8.8	Tulosten yhteenveto	49
9	Johtopäätökset	53
10	Pohdinta	56
	Lähteet	62
	Liitteet	
	Liite 1. Tiedote tutkimuksesta	
	Liite 2. Suostumus tutkimukseen osallistumiseen	
	Liite 3. Tutkimuksen tietosuojaseloste	

1 Johdanto

Näkövammaisten koulutusaste on alhaisempi kuin muulla väestöllä keskimäärin ja näkövammaisten henkilöiden työllistymisessä on merkittäviä haasteita. Näkövammaisista täystyöllisiä on ainoastaan 24 %, ja vastaavasti työelämän ulkopuolella näkövammaisia on suhteellisesti yli kaksinkertaisesti muuhun väestöön verrattuna. (Ojamo & Tolkinen 2021: 51-53; Gissler & Ojamo & Ritvanen & Uusitalo 2017: 165.) Yhteiskunnan virallisen palvelujärjestelmän pirstaloiduttua yhä vaikeammin hallittavaksi kokonaisuudeksi on Näkövammaisten liiton tehtäväkenttään luontaisesti asettunut näkövammaisten henkilöiden oikeuksien toteutumiseen ja yhdenvertaisuuteen liittyvä ohjaus ja neuvonta. (Mykrä & Varjonen 2010: 35; Pohjola 2010: 30; Iivonen 2010: 42; Näkövammaisten liitto/Työ). Tästä lähtökohdasta Näkövammaisten liiton Työelämäpalvelut toteuttaa työikäisten näkövammaisten neuvontaa ja ohjausta tavoitteenaan näkövammaisten ja näköongelmaisten henkilöiden yhdenvertaisuus työssä ja opiskelussa. (Näkövammaisten liitto/Työ; Tammi 2022.)

Työelämäpalveluiden työn keskiössä on henkilökohtainen neuvonta ja ohjaus. Asiakkaiden tarpeet neuvonnalle vaihtelevat laajasti opiskelun- ja työelämän eri kysymyksissä. Ne voivat liittyä opiskeluun hakemiseen, kuntoutukseen, apuvälineisiin, työssä jatkamisen kysymyksiin tai työkyvyttömyyseläkkeisiin. Joka tapauksessa Työelämäpalveluiden ensimmäisenä työn tavoitteena on, että näkövammaisuuteen liittyvä neuvonta ja ohjaus työelämä- ja opiskeluasioissa on näkövammaisten työikäisten, nuorten ja heidän vanhempiansa tarpeisiin vastaavaa ja riittävää. (Tammi 2022.)

Heikossa asemassa ja vaikeissa elämäntilanteissa neuvonnan ja ohjauksen merkitys korostuu (Sulku 2010: 15). Neuvonnan ja ohjauksen tehtävänä on tukea ihmistä niin, että myös vaikeissa elämäntilanteissa arki olisi mahdollisimman sujuvaa. Keskeinen kysymys onkin, miten saadaan toiminta sellaiseksi, että se palvelee asiakkaana olevaa ihmistä mahdollisimman hyvin. (Pohjola 2010: 30-31.)

Neuvonta- ja ohjaustyön ”tuotteettomuus” tekee työn laadun tulkinnasta vaikean tehtävän (Latif & Latif & Sahibzada & Ullah 2019: 772). Neuvonta- ja ohjaustyön laadun arvioinnissa mitään yksiselitteistä mallia ei ole olemassa. Laatu perustuu kokemukseen ja on siten tilannesidonnainen ja henkilökohtainen määre. (Kääriäinen 2007: 31.) Laadukas ohjaus ja neuvontatyö edellyttää, että asiakas saa ohjausta ja neuvontaa tarpeisiinsa

nähdessä riittävästi, ja samalla laadun kokemuksessa on kyse kaikista niistä osatekijöistä, joista neuvonta- ja ohjaustilanne ja -kokonaisuus rakentuu (Kääriäinen 2007: 33).

Neuvonta- ja ohjaustyössä asiakkaan äänen tulee olla osa järjestelmää. Asiakkaan kokemus on ensiarvoisen tärkeä työn laatua määritettäessä. (Plant & Haug 2018: 380.) Asiakkaiden, jolle palvelut on suunniteltukin, tulisi voida vaikuttaa palvelun laatuun ja asiakkaiden tyytyväisyyden pitää olla jatkuvana huomion keskipisteenä (Danes 2016: 81).

Neuvonta- ja ohjaustyön laadukas toteutus on ensiarvoisen tärkeää, jotta voidaan palvella asiakasryhmää, joka on väistämättä jäänyt tavalla tai toisella muuta väestöä heikompaan asemaan työelämässä. Laatuun on tärkeää panostaa, mutta, jotta laatuun voidaan panostaa, tulee kuulla asiakkaan ääntä. On selvittävää, millaiseksi asiakas kokee Näkövammaisten liiton Työelämäpalveluiden neuvonta- ja ohjaustyön laadun tällä hetkellä. Vasta tämän jälkeen voidaan arvioida, miten palvelun laatua voidaan parantaa, tai onko sitä tarpeen parantaa.

Neuvonta- ja ohjaustyön monipuolinen mittaaminen ja arviointi on noussut ajankohtaisemmaksi viimeisen vuoden aikana. STEA rahoittajana toivoo yhä tarkempaa raportointia toiminnan tuloksista ja palvelun laadusta. Lisäksi Näkövammaisten liitossa kokonaisuudessaan on herätty toiminnan mittaamisen tärkeyteen (Näkövammaisten liitto/Vuosisuunnitelma).

Opinnäytetyöni aiheena oli tehdä selvitys Näkövammaisten liiton Työelämäpalveluiden asiakkaiden kokemasta neuvonta- ja ohjaustyön laadusta. Tein selvityksen haastatteleamalla Työelämäpalveluiden asiakkaita. Tarkoituksena oli selvittää millaiseksi Työelämäpalveluiden asiakkaat kokevat saamansa neuvonnan laadun ja mistä tekijöistä laatu tässä kontekstissa muodostui.

Opinnäytetyö tulee hyödyttämään Näkövammaisten liiton Työelämäpalveluiden toimintaa, ja työn pohjalta onkin jo aloitettu kehittämään asiakastyön laadun seurantaan tarkoitettua mittaria.

2 Opinnäytetyön työelämäkumppani

Opinnäytetyön työelämäkumppanina oli Näkövammaisten liiton Työelämäpalvelut. Työelämäpalveluiden toiminnassa neuvonta- ja ohjaustyö on keskeinen osa työtä. Neuvonta ja ohjaus tapahtuu valtaosin puhelimen tai sähköpostin avulla. Asiakkaat ovat työkäisiä näkövammaisia tai näköongelmaisia henkilöitä.

2.1 Näkövammaisten liitto

Näkövammaisten liitto on näkövammaiskentässä työskentelevien yhdistysten yhteistyöjärjestö sekä näkövammaisten ja kuulonäkövammaisten ihmisten etu-, yhteistyö- ja palvelujärjestö. Näkövammaisten liiton päämääränä on tasa-arvoinen yhteiskunta, jossa näkövammaiset voivat elää omaehtoista, itsenäistä ja omannäköistään elämää. (Näkövammaisten liitto/Organisaatio.)

Näkövammaisten liiton toiminnan perusta on YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksessa, eli keskeisinä periaatteina on taata kaikille vammaisille ihmisille täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti kaikki ihmisoikeudet ja perusvapaudet. Liiton tehtävänä on tuoda esiin näkövammaisten ihmisten asemaa ja palvelutarpeita. Näkövammaisten liitto on monipuolisesti mukana vaikuttamassa vammaisten henkilöiden asemaan ja oikeuksiin lakien ja palvelujärjestelmien uudistuksissa ja vaikuttamassa yhteiskunnan esteettömyyteen. Yksi liiton keskeisiä tavoitteita on näkövammaisten ihmisten oikeuksien tunnetuksi tekeminen. Näkövammaisten liiton palveluvalikoimaan kuuluvat kuntoutus, opaskoirat, apuvälineet, pistekirjoituskoulutus, alueellinen ohjaus ja neuvonta, tiedonsaantiin liittyvät palvelut, työelämäpalvelut ja järjestötyön tuki. (Näkövammaisten liitto/Organisaatio; Näkövammaisten liitto/Vuosisuunnitelma.)

Näkövammaisten liitto toimii etujärjestönä, yhteistyöjärjestönä ja palvelujärjestönä. Työn keskiössä on vammaisten henkilöiden oikeuksien ajaminen, oikeuksien valvonta ja vaikuttamistyö. Liitto toimii yhteistyössä ensinnäkin jäsenyhdistystensä kanssa, mutta myös muiden järjestöjen kanssa. Näkövammaisten liitto tuottaa myös paljon näkövammaisten tarpeisiin perustuvia palveluja, esimerkiksi kuntoutus-, apuväline- ja työelämäpalveluja. Liitto toimii Suomessa asiantuntijana näkövammaisuuteen ja näkemiseen liittyvissä asioissa ja tarjoaa harrastusmahdollisuuksia ja vertaistukea sekä organisoii vapaaehtoistoimintaa. Näkövammaisten liitto järjestää myös koulutusta näkövammaisten kanssa työskenteleville henkilöille. (Näkövammaisten liitto/Organisaatio; Näkövammaisten liitto/Vuosisuunnitelma.)

2.2 Näkövammaisten liiton Työelämäpalvelut

Näkövammaisten liiton Työelämäpalvelut antaa neuvontaa ja ohjausta näkövammaisille ja näköongelmallisille henkilöille työelämään liittyvissä kysymyksissä ja ongelmatilanteissa. Toiminta tarjoaa laaja-alaista yhteiskunnan palveluja täydentävää palvelua (Tammi 2022; Näkövammaisten liitto/Työ.)

Näkövammaisten liiton Työelämäpalvelujen neuvonta ja -ohjaustyön tavoitteena on näkövammaisten ja näköongelmaisten henkilöiden yhdenvertaisuus työelämässä, työssä jaksaminen ja työhyvinvointi. Työelämäpalvelut auttaa työelämän kysymyksissä ja ongelmissa, jotta asiakkaan yhdenvertaisuus työelämässä voi toteutua. (Näkövammaisten liitto/Työ.) Työ perustuu siihen, että näkövammaisten työllistymisen aste ja kouluttautumisen taso ovat muuta väestöä matalammat, ja että näkövammaisten asema työelämässä ja opiskelussa ei ole yhdenvertainen muun väestön kanssa (Tammi 2022).

Työelämäpalveluiden asiakastyön keskiössä on henkilökohtainen ja yksilöllinen neuvonta, motivointi ja palveluohjaus. Nämä toteutuvat ammatinvalintaan liittyvänä neuvontana, opiskeluun liittyvänä neuvontana, uraohjauksena, työn hakemisen ja työllistymisen neuvontana, työelämässä jatkamisen sekä työkyvyn ylläpitämisen tukena. Asiakastyöhön kuuluu myös ammatilliseen kuntoutukseen hakeutumiseen, työn ja opiskelun apuvälineiden hankintaan ja mukautusten käynnistämiseen sekä eläkeratkaisuihin ja eläkkeiden hakemiseen liittyvä neuvonta ja ohjaus. (Näkövammaisten liitto/Työ.) Työelämäasiantuntijoiden rooliin kuuluu myös koordinointi esimerkiksi työympäristön mukautuksissa, opiskelun järjestämisessä, ammatillisen kuntoutuksen osatekijöissä, vammaispalveluissa suhteessa työhön ja opiskeluun sekä yhdenvertaisuuskysymyksissä. Koordinointi voi ulottua myös työllisyyspalvelujen, työkykykoordinaattoreiden ja kuntoutusohjaajien kanssa tehtävään työhön. (Tammi 2022.)

Työelämäpalveluissa on määritelty toiminnan tavoitteet, joita ovat:

- ”1) Näkövammaisuuteen liittyvä neuvonta ja ohjaus työelämä- ja opiskeluasioissa on näkövammaisten työikäisten, nuorten ja heidän vanhempiansa tarpeisiin vastaavaa ja riittävää.
- 2) Vasta näkövammautuneet tunnistavat mahdollisuuksiaan työelämässä ja opiskelussa.
- 3) Työikäiset, työelämän ulkopuolella olevat näkövammaiset tunnistavat nykyistä paremmin mahdollisuuksiaan palata työelämään.

4) Käytännön yhdenvertaisuustoimet ja yhdenvertaisuuslaki tunnetaan sekä näkövammaisten keskuudessa että työpaikoilla, työterveyshuolloissa ja oppilaitoksissa.

5) Näkövammaisten käyttämät työllisyyteen ja opiskeluun liittyvät palvelut ja ohjaus ovat yksilöllisiä tarpeita ja ratkaisuja tukevia sekä vammaisuuden vaikutuksia kompensoivia.

6) Työelämäpalvelujen koordinoiva rooli vahvistaa alueellisesti yhdenvertaisia ja sektorirajat ylittäviä palveluja. Monialaiset palvelut toteutuvat ja ovat toimivia.” (Tammi 2022.)

Näkövammaisten liiton Työelämäpalveluissa työskentelee viisi työelämäasiantuntijaa, digitalisaatioasiantuntija sekä yksikön esihenkilö. Neuvonta tapahtuu pääosin puhelimitse tai sähköpostitse. (Näkövammaisten liitto/Työ.)

3 Näkövammaisuus

Suomessa näkövammaisuuden määrittelyssä nojaututaan WHO:n määritelmään näkövammaisuudesta. Tiettyjen näkemisen mittausten perusteella on siis päädytty määrittämään missä kohdassa alkaa näkövammaisuus ja/tai heikkonäköisyys, ja minkä kriteerien tulee täytyä, jotta henkilöä voidaan kutsua sokeaksi. Kun henkilön näöntarkkuus paremmassa silmässä on vähemmän kuin 0,3, katsotaan hänen olevan virallisesti näkövammaisen. Näöntarkkuus määritetään aina parhaalla mahdollisella lasikorjauksella. (Ojamo & Tolkinen 2021: 6-9; Rudanko 2011: 486; Gissler ym. 2017: 160.) Myöskin näkökentän kavennuttua 20 asteeseen, määritellään henkilö näkövammaiseksi. (Rudanko 2011: 487.)

WHO:n näkövammaisuuden luokittelussa on viisi eri tasoa näkövamman vaikeusasteen mukaan. Ensimmäinen luokka, heikkonäköisyys, alkaa kun näöntarkkuus on vähemmän kuin 0,3. Toiseen luokkaan kuuluvat vaikeasti heikkonäköiset ($V < 0,1-0,05$). Kolmannessa luokassa ovat syvästi heikkonäköiset ($V < 0,05-0,02$ tai näkökentän halkaisija alle 20°). Neljänteen luokkaan kuuluvat lähes sokeat ($V < 0,02-1/\infty$) ja viidenteen sokeat, joilla ei ole edes valon tajua. (Rudanko 2011: 486-487; Ojamo & Tolkinen 2021: 6-9.)

Muita näköön ja näkövammaiseksi luokitteluun vaikuttavia tekijöitä ovat mm. hämärsokeus, kaksoiskuvat, silmien kuivuus, värisokeus, kontrastinäkö jne. Näiden kaikkien tekijöiden yhteisvaikutusta arvioidessa silmälääkäri voi määrittää haitta-asteen ja/tai haittaluokan henkilölle. (Rudanko 2011: 487-488.) Niin sanottu näköongelmaisuus on epämääräisempi käsite normaalin näön ja näkövammaisuuden välimaastossa. Henkilöllä voi olla hyvinkin merkittäviä näkemisen ongelmia, mutta hän ei täytä näkövammaisuuden virallista määrittelyä. (Ojamo & Tolkinen 2021: 9.)

Näkövammaisten lukumäärästä Suomessa ei ole tarkkaa rekisteröityä tietoa. Arviot ovat liikkuneet 30 000 ja 100 000 välillä. (Rudanko 2011: 488). THL:n ja Näkövammaisten liiton ylläpitämä näkövammarekisteri tilastoi näkövammaisten määrää Suomessa. Näkövammarekisterin vuosikirjassa (2021) arvioidaan näkövammaisia Suomessa olevan noin 55 000. Sokeita heistä WHO:n luokituksen mukaisesti on noin 8 400 ja heikkonäköisiä olisi siten Näkövammarekisterin mukaan noin 46 600. Työikäisiä näkövammaisia arvelaan olevan alle 10 000. Koska näkövammaisuus lisääntyy ikääntymisen myötä, ikään-tyneitä näkövammaisia on määrällisesti eniten. Alle 18-vuotiaita näkövammaisia on noin 1 000-1 500. Virallisesti näkövammaisten lisäksi Näkövammarekisteri arvioi Suomessa olevan näköongelmaisia henkilöitä noin 173 000. (Gissler ym. 2017: 160; Ojamo & Tolkinen 2021: 9,11.)

Näkövammarekisterin (2021) ja Gisslerin ym. (2017) mukaan näkövammaisten henkilöiden koulutusaste on alhaisempi kuin suomalaisilla keskimäärin. Korkea-asteen tutkinnon suorittaneiden osuus näkövammaisilla on 21%, kun muulla väestöllä vastaava luku on 34%. Perusasteen varassa olevia näkövammaisissa on 35%, kun muulla väestöllä luku on 21%, eli 1,7-kertaa enemmän kuin koko väestössä. Keskiasteen koulutuksen saaneissa oli vain yhden prosenttiyksikön ero muuhun väestöön verrattuna. (Ojamo & Tolkkinen 2021: 51-53; Gissler ym. 2017: 165.)

Näkövammaisten työllistymisaste on matalampi kuin muulla työikäisellä väestöllä. Työllisiä näkövammaisista on suhteellisesti 11% vähemmän kuin muussa väestössä. Täys-työllisiä näkövammaisista on 24 %, osittain työllisiä 16 %, työttömiä runsaat 3 %, opiskelijoita runsaat 3 % ja eläkeläisiä 50 %, johon on laskettu sekä vanhuuseläkkeellä, että työkyvyttömyyseläkkeellä olevat. Muita työelämän ulkopuolella olevia on alle 2 %. Kokonaisuudessaan työelämän ulkopuolella olevia näkövammaisista on suhteellisesti 2,2-kertaa enemmän kuin muusta väestöstä. (Ojamo & Tolkkinen 2021: 51-53; Gissler ym. 2017: 165.)

Näkövammaisuus aiheuttaa siis merkittäviä haasteita sekä kouluttautumiseen että työllistymiseen. Koulutustaso jää usein ikätovereita matalammaksi ja samoin työllistyminen ja uralla eteneminen ovat selvästi haasteellisempia kuin muulla väestöllä. Vaikka tukitoimia opiskeluun ja työhön onkin saatavilla, eivät ne kuitenkaan kompensoi tilannetta riittävästi. (Rudanko 2011: 489-501; Ojamo & Tolkkinen 2021: 51-53.)

Näkövammaisten ja näköongelmaisten ammatillisen kuntoutuksen vastuu jakautuu pääosin eläkevakuutusyhtiöiden ja kelan kesken. Myös TE-palvelut toimii osittain mukana tässä kentässä. Ammatilliseen kuntoutukseen kuuluu esim. työkokeilu, työvalmennus, ammatillinen kuntoutus selvitys ja ammatillinen täydennys- tai uudelleen koulutus. Ammatillista kuntoutusta järjestetään henkilöille, joilla on vamman tai sairauden takia olemassa työkyvyttömyyden uhka lähivuosina. Jos henkilö on ollut sairauslomalla kahden kuukauden ajan, tulee ajankohtaiseksi kuntoutuksen käynnistäminen Kelan taholta. (Ammatillinen kuntoutus 2022: 40, 49; Rudanko 2011: 490.)

Muun ammatillisen kuntoutuksen (työkokeilut, työvalmennus jne.) kustantajataho riippuu henkilön työ- ja ansiohistoriasta. Jos henkilöllä on ollut kohtuullisesti palkkatuloja edeltävän viiden vuoden aikana, on eläkevakuutusyhtiö vastuullinen ammatillisen kuntoutuksen toteuttaja. Muussa tapauksessa kuntoutuksesta vastaa kela. TE-palvelut toteuttavat ammatinvalinnanohjausta, erityistyövoimaneuvojan palveluita, työvoimakoulutusta ja työllistämis- ja elinkeinotukea. (Rudanko 2011: 490; Työeläkekuntoutuksen keinot ja

kuntoutussuunnitelma 2017; Kuntoutusetuudet työeläkekuntoutuksessa 2018; Ammatillinen kuntoutus 2022: 40, 49.)

4 Sosiaali- ja terveystajrjestöjen työ

Suomessa toimii noin 10 000 sosiaali- ja terveystalan järjestöä. Suuri osa näistä on paikallisesti toimivia pieniä järjestöjä, joiden toiminta perustuu pitkälti vapaaehtoisuuteen. Osa järjestöistä taas on suuria, valtakunnallisia järjestöjä, joilla on pääosin palkattua henkilöstöä ja toiminta perustuu vahvaan ammatilliseen osaamiseen ja palvelujen tuottamiseen sote-alalle. Joissain järjestöissä voi toimia molempia, sekä vapaaehtoisia että palkattuja työntekijöitä. (Haikari 2020: 8.)

Yhdistysrekisterissä sote-alan järjestöt on jaettu kuuteen alaluokkaan niiden toiminnan ja tarkoituksen mukaisesti. Nämä ovat 1) sairauteen ja vammaan liittyvät yhdistykset (mm. potilas- ja vammaisyhdistykset, sotainvalidit), 2) lastensuojeluun, -hoitoon, sekä vanhemmuuteen ja huoltajuuteen liittyvät yhdistykset, 3) vanhusten hyvinvointiin liittyvät yhdistykset, 4) päihde-, huume- ym. riippuvuuksiin liittyvät yhdistykset, raittiusyhdistykset, 5) terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen sekä syrjäytymisen ehkäisemiseen liittyvät yhdistykset ja 6) muut sosiaali- ja terveystalan yhdistykset. (Haikari 2020: 9.)

Rahoitus järjestöille voi tulla sekä valtakunnallisista lähteistä sekä kunnilta tai markkina-perusteisesti palvelua ostavilta tahoilta. Nämä auttamis- ja tukitoiminnot määrittyvät palvelutuotannoksi tai yleishyödylliseksi toiminnaksi sote-toimintaa ja kilpailuttamista säätelevien lakien mukaan. Sosiaali- ja terveystajrjestöjen avustuskeskus STEA:n vastuulla on järjestörahoituksen ohjaaminen sosiaali- ja terveystajrjestöille. STEA myöntää rahoitusta yleishyödyllisille yhteisöille ja säätiöille terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseen. Rahoituspäätöksissään STEA arvioi hakijan toimintaa ja sen yleishyödyllisyyttä. (Haikari 2020: 9- 10.)

Neuvonta on keskeinen kansalaisjärjestöjen toiminnan osa. Useimpien sosiaali- ja terveystajrjestöjen perustehtäviin kuuluukin neuvontaa ja ohjausta, opastusta ja monenlaista muuta tiedon välittämiseen ja neuvontaan perustuvaa tukea. (Mykrä & Varjonen 2010: 35; Sulku 2010: 14.)

Suomessa toimivien järjestöjen tilaa ja toimintaa vuosittain selvittävä Järjestöbarometri (2020) sanoo, että sosiaali- ja terveystajrjestöt ovat oman sektorinsa tietopankkeja. Niihin on kertynyt huomattavat määrät niiden asiakasryhmiä koskevaa erityistietoa. Kyse on yhdistelmästä tieteellistä- sekä erilaisiin sairauksiin, vammoihin ja erityisiin elämäntilanteisiin liittyvää tietoa. Juuri tämän erityistiedon välittäminen sitä tarvitseville on yksi järjestöjen keskeisistä tehtävistä. Järjestöbarometrin tekemien kyselyjen mukaan tiedonvälitys, ohjaus ja neuvonta nähdään järjestöissä hyvin tärkeäksi toiminnaksi. (Peltosalmi

ym. 2020: 64.) Sosiaalibarometri (2022), joka tutkii sosiaali- ja terveystalouden ja -palvelujen sekä muiden hyvinvointipalvelujen ajankohtaista tilaa, mainitsee, että neljäsosa valtakunnallisista ja alueellisista järjestöistä on pitänyt keskeisimpänä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toimintanaan tukea tarvitsevien ihmisten neuvontaa ja ohjausta. (Eronen & Londén 2022: 72-73.)

Heikossa asemassa ja vaikeissa elämäntilanteissa olevat ihmiset ovat erityisesti sosiaali- ja terveysjärjestöjen kohde neuvontatyössä (Sulku 2010: 15). Neuvonta ja ohjaus ei ole pelkästään olemassa olevien ongelmien korjaamista, vaan sen avulla ihmisiä voidaan motivoida tekemään yleisesti hyvinvointia edistäviä valintoja (Mykrä & Varjonen 2010: 34). Neuvonta tällaisissa tilanteissa onkin jo lähtökohdaltaan hyvinvoinnin edistämistä. Siten neuvontatyö on nimenomaan sellaista yleishyödyllistä kansalaisjärjestötoimintaa, johon STEA:n avustusjärjestelmä on suunnattu. (Mykrä & Varjonen 2010: 35-36.) (Haikari 2020: 10.) Valtaosa kaikesta järjestöjen tekemästä neuvonnasta toimiikin STEA:n rahoittamana, vaikka järjestöjen olisi mahdollista toteuttaa neuvontaa vaikka maksullisena toimintanakin niin halutessaan. (Iivonen 2010: 48.)

Ihmisten tuen tarpeet voivat olla hyvin vaihtelevia. Usein neuvonnan tarve liittyy vammaan tai sairauteen, yllättävään tapahtumaan, vaikeaan elämäntilanteeseen jne. (Sulku 2010: 15). Neuvoa ja apua pyydetään myös hakemusten ja lomakkeiden täyttämiseen tai erilaisten valitusten tekemiseen. Monesti asiakkaat tarvitsevat tukea viranomaispäätösten selvittämiseen. Neuvontatilanteessa yhdessä asiakkaan kanssa mietitään, millaista tukea ja apua voisi olla saatavissa, ja tarpeen mukaan ohjataan asiakasta asiansa eteenpäin viemisessä. (Sulku 2010: 20-21.)

Yhteiskuntajärjestelmän kokonaisuudessa julkisella palvelujärjestelmällä on lukuisia velvollisuuksia ohjata ja neuvoa kansalaisia. Tämä neuvontavelvollisuus koskee mm. etuuksien hakua, palveluneuvontaa ja vaikkapa kuntoutusohjausta. Järjestölähtöinen neuvonta- ja ohjaustyö toimii erilaisesta lähtökohdasta, mutta parhaimmillaan nämä neuvontatoiminnot voivat tukea ja täydentää toisiaan. Näiden eri tahojen yhteistyöllä on mahdollista muodostaa toimintaketjuja, joiden ideana on varmistaa, että neuvontaa ja tukea tarvitsevat henkilöt ohjautuvat oikeiden palvelujen äärelle ja pystyvät tekemään omaan tilanteeseensa sopivimpia valintoja. (Mykrä & Varjonen 2010: 35-36.)

Järjestöjen antaman ohjauksen ja neuvonnan perusta nojaa herkkyyteen tunnistaa järjestön kohderyhmän elämän ongelmakohtia, ja vertaisuuden sekä erityisasiantuntemuksen keinoin ymmärtää niitä arkielämässä. (Pohjola 2010: 31-32.) Kompleksisessa palvelujärjestelmässä etuuksien- ja niiden hakemisen yhä monimutkaistuessa palvelu-

ohjauksen tarve ja kysyntä on yhä suurempaa. (Mykrä & Varjonen 2010: 35; Iivonen 2010: 42.) Järjestöjen työn tarpeellisuudesta kertoo se, että julkisessa palvelujärjestelmässä ihmisiä jää tarvitsemiensa palvelujen ulkopuolelle. Kuntien sosiaalitoimista ja TE-keskuksista kolmannes sanoo näin tapahtuvan. Samoin Kelan toimistoista neljännes- ja terveyskeskuksista viidennes arvioi näin olevan. Joka kolmannessa kunnassa ihmisiä jää tarvitsemiensa sosiaalietuuksien ulkopuolelle siksi, että palveluja ei joko osata tai haluta hakea. (Sulku 2010: 18.) Järjestöillä onkin siis tärkeä tehtävä palveluohjauksen toteuttajana ja kansalaisten puolestapuhujana.

5 Laatu neuvonta- ja ohjaustyössä

Kun puhutaan neuvonta- ja ohjaustyön laadusta, on tärkeää pitää mielessä ihmisen ensisijaisuus ja oikeudet. Suomalaisissa hyvinvointipalveluissa järjestelmä on monesti rakentunut järjestelmälähtöisesti, jolloin jo lähtökohtaisesti ihminen, asiakas on jäänyt heikommalle sijalle. (Pohjola 2010: 25.) Kysymys onkin sekä rakenteellisista että ideologisista valinnoista ja asennoitumisesta asiakkaana oleviin ihmisiin; Elämmekö maailmassa, jossa osa ihmisistä on huollettavia ja holhottavia, kuten köyhäinhoidon aikaan, vai arvostammeko ihmistä ja hänen kokemustaan huolimatta hänen haastavasta elämäntilanteestaan? Pystymmekö näkemään ihmisen hänen oman elämänsä asiantuntijana? (Pohjola 2010: 31.)

Nykyaikainen näkemys neuvonnasta on se, että neuvonta edellyttää vuorovaikutusta. Asiakas ei siis voi olla passiivinen neuvonnan kohde. Neuvonnalla ei ratkaista asiaa asiakkaan puolesta, vaan autetaan asiakasta selvittämään itselleen, mitä hän haluaa ja tavoittelee ja miten hän voi tämän saavuttaa. Asiakas itse ratkaisee, miten hän asiassa toimii. Neuvonta siis parhaimmillaan rikastaa asiakkaan tietoja ja käsitystä, antaa asiakkaalle näkökulmia sekä luo mahdollisuuksia ja voimavaroja viedä asiaa eteenpäin. (Iivonen 2010: 40.)

Neuvonnan ja ohjauksen kokonaisuus ei rakennu pelkästään neuvontaa antavan työntekijän panoksesta. Neuvonnan optimaalisena onnistumisena voi pitää kahden eri asiantuntijuuden interaktiota; Ihminen on oman elämäntilanteensa ja arkensa asiantuntija. Vastaavasti taas neuvonnan asiantuntemukseen kuuluu se, että osataan sovittaa palvelujärjestelmän mahdollisuudet tukemaan asiakkaan tilannetta. Kohdatessaan nämä kaksi asiantuntijuutta voivat aikaansaada kokemuksen onnistuneesta, laadukkaasta ja hyvin toteutuneesta palvelusta. Jotta palvelu siis olisi hyvin toimivaa, on ehtona se, että se lähtee asiakkaan omista tavoitteista ja asiakas on aktiivinen osa prosessia, ei pelkästään sen kohde. (Pohjola 2010: 31.)

5.1 Laatu käsitteenä

Laadun käsite jo itsessään on epäselvä. Laadun määritelmät, käsitteet ja käsitykset esiintyvät eri merkityksissä. Ne voivat tarkoittaa eri yhteyksissä eri asioita. Sanasto ja terminologia on sekavaa; termeille ei ole yksiselitteisiä määreitä. Ne voivat kuvata samaa asiaa tai olla osittain tai kokonaan päällekkäisiä tai limittäisiä. Lisäksi käännökset englanninkielisestä kirjallisuudesta voivat olla erilaisia ja siten sotkea asiaa entisestään.

(Koivula 2002: 18.) Kääriäinen (2007) sanookin laadun käsitteenä olevan kompleksinen, epäselvä, monivivahteinen, ja käsitteenä laaja, mutta toteaa siitä huolimatta laatukäsitettä käytettävän varsin laajasti tieteellisessä kielessä (Kääriäinen 2007: 29).

Laatu käsitteenä on dynaaminen ja sidoksissa kontekstiin. Sen käyttö ja sisältö vaihtelevat tilanteen mukaan. Laatu on pohjimmiltaan subjektiivinen käsite ja sen sisältö on kiinni siitä, millaiset odotukset, kokemukset, arvot, tarpeet, tiedot, taidot ja näkökulma laatua kulloinkin määrittävällä henkilöllä on. Laatu käsitteenä liittyy arvon ja merkityksen käsitteisiin. (Kääriäinen 2007: 29-30.) Teoksessa Neuvonta- ja ohjaustyön laatu (2017) Torkki ym. mainitsevat, että laadun ulottuvuuksista, näiden ulottuvuuksien lukumääristä ja sisällöistä ei ole yhteistä näkemystä asiantuntijoiden kesken (Torkki ym. 2017: 34). Pollack (2009) taas sanoo, että palvelun laatu voi olla hyvin vaikeaselkoinen ja moniulotteinen käsite joissakin palveluissa ja yksiulotteinen toisissa. Palvelun luonne ja siten myös palvelun laatu vaihtelevatkin eri palvelumuotojen välillä. (Pollack 2009: 44.) Koivula (2002) huomauttaa tässä kaikessa sekavuudessa olevan se vaara, että mikäli laadun eri merkityksiä ei ymmärretä kunnolla, voi laadusta tulla pelkkä iskulause, jota käytetään pelkästään tuomaan asioille ylväämpää moraalista sävyä. Tällöin laadun käsitettä uhkaa inflaatio ja se menettää merkityksensä. (Koivula 2002: 18.)

Laatu-termillä pyritään luomaan mielikuva jostakin arvostetusta ja erinomaisesta. Toisaalta voidaan puhua myös huonosta laadusta. Laatu onkin lopulta määre, joka voi saada positiivisia tai negatiivisia arvoja. (Kääriäinen 2007: 29; Koivula 2002: 18, 30.) Kokemukset laadusta ovat yksilöllisiä ja kokemuksiin vaikuttaa palveluun kohdistetut odotukset, henkilön persoonallisuus ja aiemmat kokemukset palveluista (Torkki ym. 2017: 34). Latif ym. (2019) taas sanovat, että ”ihmisen käyttäytyminen ohjaa palvelun laatua”. Palvelun laatu ja palvelun ulottuvuudet voivat vaihdella erilaisissa tilanteissa. Toki terveydenhuollossa ja teollisuudessa palvelu saa erilaisen rakenteen ja kontekstin, mutta myöskin neuvonta- ja ohjaustyössä tilanteet ovat yksilöllisiä ja siten palvelun laatu ja sen muodot muovautuvat käytännössä koko ajan. Lisäksi ”tuotteettomuus”, eli fyysisten tuotosten puuttuminen tai näkymättömyys tekevät neuvonta- ja ohjaustyön laadun havainnoinnista ja tulkinnasta monimutkaisen ja vaikean tehtävän. (Latif ym. 2019: 772.)

5.2 Mitä laatu on palveluissa

Laadun on usein määritetty tarkoittavan yleisesti sopivaa, asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin kelpoista, hyväksyttävää, virheetöntä palvelua. Joskus se on taas määritetty vakio-
tasoksi, joka tarkoittaa kykyä täyttää asiakkaan tarpeet ja toiveet. Laadun on perinteisesti ajateltu muodostuvan palvelun tavoitteen, tarkoituksen ja lopputuotosten ja loppu-

tulosten välisestä suhteesta. Tämän tyyppisessä ajattelussa laatu voidaan jakaa tekniseen ja toiminnalliseen laatuun. Laatua kuitenkin voidaan ajatella hyvin monista näkökulmista käsin. Kääriäinen mainitsee tällaisia näkökulmia olevan mm. valmistus-, tuote-, käyttäjä- ja arvokeskeinen näkökulma. (Kääriäinen 2007: 30.)

Singhin & Prasherin (2019) näkemyksessä palvelun laatu on erilaisten asiakshavaintojen ja palvelun välittämisen summa. Organisaatioiden on nykyaikana tuotettava laadukkaita palveluja jo johtuen asiakkaiden vaativuudesta. Siten laatu näyttelee keskeistä osaa neuvonta- ja ohjauspalveluja tuottaessa. Laatua voidaan kuitenkin arvioida eri näkökulmista, ja on siis mahdollista, että itse organisaatio arvioi ja määrittää mikä sen mielestä on laadukasta palvelua. Tämä kuitenkin vaatii Singhin & Prasherin mielestä näkökulman täyskäännöksen. Heidän mielestään vain asiakkaan havainnot ja kokemukset ovat merkityksellisiä, kun laatua arvioidaan. Ja onkin tärkeää, että organisaatiossa ymmärretään asiakkaan näkökulma. Tällöin saadaan aikaan arvokkaita tuloksia sekä palvelun tuottajalle että asiakkaalle. (Singh & Prasher 2019: 284.)

Laatu saa määreensä sen mukaan, miten palvelu vastaa asiakkaan odotuksia. Asiakkaan näkökulmasta laatu on odotusten ja palvelun vastaavuuden välinen suhde. Mitä paremmin asiakkaan kokemus vastaa hänen odotuksiaan, sitä paremmaksi asiakas mieltää palvelun laadun. Kääriäinen (2007) mainitsee käsitteen ”laatumielikuva”, joka muodostuu nimenomaan asiakkaan odotusten ja toteutuman välisestä vertailusta. Asiakkaan laatumielikuvan selvittäminen voi auttaa tunnistamaan, millaisen arvon asiakas antaa neuvonnan ja ohjauksen lopputulokselle. Se auttaa myös asiakasta konkretisoimaan tavoitteitaan ja osallistumaan oman tilanteensa hoitoon, joka taas tuottaa lopullisesti parempia tuloksia. (Kääriäinen 2007: 30-31.)

Laatu on siis kokonaisuus, joka koostuu niistä piirteistä ja ominaisuuksista, joihin perustuu palvelun kyky täyttää ne vaatimukset ja odotukset, joita siihen kohdistuu. Hyvä laatu on siten sitä, että asiakas saa palvelua tarpeensa mukaisesti oikeaan aikaan, oikeassa laajuudessa, oikeassa paikassa jne. Laadukas neuvontatyö perustuu parhaaseen käytävissä olevaan tietoon ja näyttöön. Laatu on siihen kohdistettujen vaatimusten ja odotusten mukaista hyvää toimintaa sille annettujen mahdollisuuksien ja resurssien rajoissa. (Pekurinen ym. 2008: 20.)

Tarkiainen ym. (2012) sanovat laadukkaan neuvonnan olevan asiakaslähtöinen ja vuorovaikutteinen prosessi, jossa kerätään tietoa ja sen perusteella tehdään arvio asiakkaan tilanteesta ja avun/neuvonnan tarpeesta sekä toteutetaan neuvonta asiakkaan tarvitsemassa laajuudessa. Tämän lisäksi onnistuneen neuvonnan taustana on myös riittävät

fyysiset, työntekijämäärään ja asiakkaan tarpeeseen perustuvat, sekä tiedolliset ja taidolliset resurssit. Vaikka näin sinällään selkeästi Tarkiainen ym. (2012) määrittävät neuvonnan laadun, toteavat he silti, että ei ole tiedossa mistä kaikista tekijöistä neuvonnan laadukkuus muodostuu. (Tarkiainen ym. 2012: 100, 110.)

Koska kahden samaa palvelua hakevan ihmisen kokemukset neuvonnan ja ohjauksen laadusta voivat poiketa hyvinkin paljon toisistaan, on mahdotonta tehdä täysin kattavia yleistyksiä palvelun laadusta. Asiakastilanteet eivät koskaan ole sellaisenaan toistettavissa tai monistettavissa. Kääriäinen (2007) toteaaakin neuvonta ja ohjaustyön laadun arvioinnissa olevan rajoitteensa. Mitään kaiken kattavaa mallia siitä, mistä osatekijöistä tyytyväisyys tai laadun kokemus saatuun ohjaukseen muodostuu, ei ole olemassa. (Kääriäinen 2007: 31.)

Koivulan (2002) mukaan myös maailmalla vaikuttavat laadun asiantuntijat määrittelevät ja tulkitsevat laadun käsitettä keskenään hieman eri tavoin, mutta yhteinen näkemys kuitenkin on se, että laatu rakentuu kuudesta tekijästä, joita ovat 1) laadun merkityksen tiedostaminen, arvostaminen ja laatuun keskittyminen, 2) asiakaslähtöisyys, 3) johdon vastuu laadusta, 4) laadun kehittämisen jatkuvuus, 5) laadun kehittämiseen ei ole oikotietä ja 6) koulutuksen merkitys jatkuvassa laadun kehittämisessä. (Koivula 2002: 40.)

5.3 Laadun osatekijät

Kääriäisen (2007) määrittämiä laadun kategorioita ovat 1) asiakaslähtöisyys, 2) ohjauksen riittävyys ja 3) ohjauksen toteutus ja vaikutukset. Laadukkaalle ohjaus- ja neuvontatyölle on keskeistä sen asiakaslähtöisyys, jolla tarkoitetaan asiakkaan taustan ja hänen yksilöllisen elämäntilanteensa ja muun yksilöllisyyden huomioimista. Laadukas ohjaus ja neuvontatyö edellyttää, että asiakas saa ohjausta ja neuvontaa tarpeisiinsa nähden riittävästi. Lisäksi ohjauksen toteutuksessa on kyse kaikista niistä osatekijöistä, joista ohjaus rakentuu fyysisestä ympäristöstä äänensävyyn asti. (Kääriäinen 2007: 33). Myöskään neuvojan substanssiosaamista ei voida väheksyä. Osalla asiakkaista korostuu tiedon hakeminen jonkin eksaktin ongelman ratkaisuun. Tällöin neuvojan asiantuntijuus on tärkeä tekijä laadun kokemuksen välittäjänä. (Tarkiainen ym. 2012: 100).

Pollack (2009) määrittelee palvelun laadun sisältävän viisi ulottuvuutta, joita ovat 1) luotettavuus, 2) reagointikyky, 3) varmuus, 4) empatia ja 5) konkreettisuus. Luotettavuus viittaa palveluntuottajan kykyyn tuottaa palvelua luotettavasti ja täsmällisesti. Reagointikyky tarkoittaa halukkuutta auttaa asiakkaita ja tarjota palveluja mahdollisimman nopeasti. Varmuudella tarkoitetaan työntekijän tietotaitoa ja kohteliaisuutta sekä hänen

kykyään herättää luottamusta. Empatialla vastaavasti tarkoitetaan välittävän ja yksilöllisen huomion antamista asiakkaalle. Viimeisenä konkreettisuus monissa yhteyksissä viittaa selviin aineellisiin hyödykkeisiin. (Pollack 2009: 44.) Neuvonta- ja ohjaustyön yhteydessä konkreettisuuden voidaan kuitenkin ajatella olevan konkreettista paneutumista neuvonnan kohteena olevaan asiaan. Ehkä ymmärrettävin esimerkki tällaisesta voisi olla avustaminen hakemusten tms. täyttämässä.

Pekurinen ym. (2008) määrittelevät Tilannekatsauksessa sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun vuonna 2008 melko seikkaperäisesti ja kattavasti keskeiset laadun ulottuvuudet. Näitä ovat asiakaskeskeisyys, palveluiden saatavuus ja saavutettavuus, potilasturvallisuus, korkeatasoinen osaaminen, vaikuttavuus, tuotokset, tuottavuus, kustannusvaikuttavuus, tehokkuus ja johtaminen. Listan alkupäässä onkin tyypillisempiä ulottuvuuksia, joita laatuun muussakin kirjallisuudessa katsotaan kuuluvan. Listan loppupää johtamista lukuun ottamatta on selvemmin tulosta tai jotakin muuta konkreettista palvelun seurauksena syntyvää nimeäviä ja mittaavia osiota. (Pekurinen ym. 2008: 20-22.) Tässä laadun tarkastelukulma onkin laajempi kuin muussa käytetyssä kirjallisuudessa. Mukana asiakkaan kokemuksen lisäksi on selvästi palveluntuottajan näkökulma ja talousajattelu. Näin tulee taas todistetuksi, että laatu on todellakin moniulotteinen kokonaisuus.

5.4 Asiakas laadun lähtökohtana

Asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys ovat saman asian kaksi hivenen erilaista perspektiiviä. Asiakaskeskeisyydessä asiakas on työn keskiössä, kun taas asiakaslähtöisyydessä 'lähdetään liikkeelle' asiakkaan tarpeista ja toiveista. Sinänsä nämä siis tarkoittavat samaa asiaa. Asiakaskeskeisen toimintaperiaatteen mukaan asiakas on subjekti toiminnassa, ja tällöin 'toiminta lähtee hänestä', eli on myös asiakaslähtöistä. Hienoisesta erostaan huolimatta kummatkin termit tarkoittavat asiakkaan kunnioittamista ja itsemääräämisoikeutta peruslähtökohtana palvelussa. (Pekurinen ym. 2008: 20, 29.)

Asiakaskeskeisyys määritetään Tilannekatsauksessa sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun vuonna 2008 (2008) niin, että se tarkoittaa asiakkaan kunnioittamista ja itsemääräämisoikeutta palvelun tuottamisen peruslähtökohtana. Palvelulla pitää pystyä vastaamaan asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, odotuksiin ja toiveisiin. Asiakkaalla tulee olla riittävästi ja ymmärrettävässä muodossa olevaa tietoa tarjolla olevista vaihtoehdoista ja mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoon häntä itseään koskevissa asioissa. Asiakkaan tulee olla toiminnan subjekti. (Pekurinen ym. 2008: 20-21.)

Tarkiainen ym. (2012) sanovat asiakaslähtöisyyden olevan neuvontatyön keskiössä. Outinen & Lindqvist (1999) vahvistavat tämän toteamalla, että erityinen haaste ihmislähtöisyydelle on ihmisten erilaisuus. Ihmisten erilaisuuden takia on tärkeää ymmärtää erilaisten taustojen vaikutus asiakkaan toimintaan ja käyttäytymiseen. Myös ihmisten tarpeet palvelulle vaihtelevat sekä eri ihmisten kesken että samalla ihmisellä eri tilanteissa. Samaten vaihtelevat asiakkaan roolit. Osa asiakkaista on aktiivisia tiedonhakijoita ja osa taas voimakkaammin suoran neuvonnan ja ohjauksen tarpeessa ja osa voi olla jopa vastahakoisia palvelun vastaanottamisessa. (Tarkiainen ym. 2012: 100, 110; Outinen & Lindqvist 1999: 13.)

Tärkeää asiakkaan kokemuksen muodostumisessa ja laadukkaan palvelun toteutumisessa on se, että neuvonta on vastavuoroinen tilanne, jossa aktiivinen kuuntelu ja tunne työntekijän aidosta läsnäolosta välittyvät asiakkaalle. Neuvonta- ja ohjaustyössä työntekijän pitää olla hyvin herkkä tunnistamaan ihmisten ja tilanteiden erilaisuutta, ja siten olla valmiina mukauttamaan omaa toimintaansa suhteessa kulloiseenkin tilanteeseen. Puhe- ja muussa etäneuvonnassa vuorovaikutuksen laatu on selvästi vielä läsnäolotilannetta haasteellisempi johtuen tilanteesta puuttuvasta nonverbaalista viestinnästä. Tällöin työntekijän herkkyys ja osaaminen vuorovaikutustilanteissa korostuvat entisestään. (Tarkiainen ym. 2012: 100, 110; Outinen & Lindqvist 1999: 13.)

Ohjaus- ja neuvontatyössä ammattilainen kulkee herkällä alueella, jossa hänen toimintansa vaikuttaa asiakkaiden elämään. Ammattilainen voi jopa huomaamattaan puuttua asiakkaansa elämään, ja "tietää paremmin". Ammattilainen voi tarjota hyviä neuvoja ja valmiita ratkaisuja ongelmiin. Asiakas ottaa mielellään tämänkin avun vastaan, koska hän kokee pääsevänsä helpommalla. Tällöin asiakkaan oma toimintakyky ei kuitenkaan pääse vahvistumaan. Se, että asiakas nostetaan keskiöön ja tuetaan häntä tasavertaisen ohjausvuorovaikutuksen keinoin, on asiakaskeskeisen työotteen kiteytymä neuvonta- ja ohjaustyössä. (Onnismaa 2021: 174.)

Torkki ym. (2017) toteavat asiakaskokemuksen olevan laaja käsite, ja ettei sille ole olemassa yhtä vakiintunutta määritelmää. Kirjoittajat sanovat asiakaskokemuksen tarkoittavan asiakkaan henkilökohtaista kokemusta kontaktista organisaatioon tai kokemusta organisaatiosta. Vaikka em. henkilökohtainen asiakaskokemus tai asiakastyytyväisyys kuulostaa samalta kuin laatu, päätyvät Torkki ym. kuitenkin määrittelemään erikseen laadun sisältämään asiakaskokemuksen, turvallisuuden, palveluun pääsyn ja palvelun saatavuuden. Kirjoittajat jakavat asiakaskokemuksen tyytyväisyyteen ja kokemukseen palvelurakenteesta ja prosessista. (Torkki ym. 2017: 34.) Koivula (2002) toteaaakin asiakaskokemuksesta ja asiakastyytyväisyydestä, että laadun käsite pelkistettynä asiakas-

tyytyväisyydeksi on riittämätöntä laadun moniulotteisuus huomioon ottaen. Laatu on siis laajempi käsite ja kattaa huomattavan paljon eri osatekijöitä, sisältäen myös asiakastyytyväisyyden. (Koivula 2002: 20.)

Laadun ja asiakastyytyväisyyden välisestä asetelmasta Onnismaa (2021) sanoo, että laatua mitataan usein asiakastyytyväisyydellä. Tämä siitakin huolimatta, että ohjauksen ensisijainen tarkoitus ei ole tehdä asiakasta välittömästi tyytyväiseksi. Ohjaus on monisyinen kokonaisuus ja joskus on niin, että ohjauksessa tullaankin pettymysten ja kivulioiden kokemusten äärelle. Tällöin tyytyväisyyden mittaaminen ei välttämättä kerro juuri mitään ohjauksen laadusta. (Onnismaa 2021: 145.)

Neuvonnan ja ohjauksen laatu ei tarkoita ainoastaan toiminnan erinomaisuutta. Kyse on asiakkaiden tarpeisiin kuuluvien ominaisuuksien kokonaisuudesta. Laadun yksioikoinen määrittäminen ei siten olekaan mahdollista, koska asiakkaat ovat niin vahvasti yksilöitä, ja heidän yksilöllisyytensä vaikuttaa ohjaus- ja neuvontatilanteeseen. Asiakkaiden näkemykset neuvonnan laadusta perustuvat itse koettuun ja ovat periaatteessa asiakastyytyväisyyttä. Asiakastyytyväisyys on laadun kokemusta vahvemmin asenteellinen reaktio, johon yhdistyvät asiakkaan kokemukset ja kognitiivinen todellisuus. (Kääriäinen 2007: 31.)

Asiakkaiden tyytyväisyys rakentuu usein siitä, että he saavat riittävästi tietoa ja ohjausta. Tyytymättömyys vastaavasti muodostuu liian vähäiseksi koetusta tiedosta ja ohjauksesta. Vastaavasti Danes (2016) sanoo, että asiakastyytyväisyydessä on kyse siitä, että saatu palvelu on vähintäänkin samalla tasolla asiakkaan palvelulle kohdistamien odotusten kanssa (Danes 2016: 82). Mutta mistä kaikesta muusta näiden käsitteiden sisällä ja ympärillä on kyse? Voi olla, että määrittävää on puutteet tai vahvuudet tiedonsaannissa, tai tapa, jolla ohjausta on annettu. tai voi olla niin, että asiakas on ensisijaisesti etsinyt tietoa, ja saanut lisäksi ohjausta, jonka hän voi kokea olevan lisäarvo. (Kääriäinen 2007: 29-30, 32.)

Seikkaperäisesti ei ole pystytty näyttämään, mistä osatekijöistä tyytyväisyys ja/tai kokemus laadukkaasta palvelusta muodostuu. Laatua täytyykin tarkastella aina monesta perspektiivistä sen vaihtelevan sisällön ja tulkinnanvaraisten tai jopa epäselvien määritteliden vuoksi. (Kääriäinen 2007: 29-30, 32.) Lisäksi Tarkiainen ym. (2012) tuovat esiin, että aiemmat positiiviset kokemukset neuvonnasta auttavat asiakkaita ymmärtämään ja vastaanottamaan neuvontaa paremmin ja siten ne ovat osaltaan vaikuttamassa laadun kokemukseen. (Tarkiainen ym. 2012: 100).

Danes (2016) esittää teorian kahdesta tekijästä (Theory of dual factors), joka niin ikään voi vaikuttaa kokemukseen laadukkaasta palvelusta. Teorian mukaan asiakkaan tyytyväisyys vaikuttaa epäsuorasti ammattilaisen (neuvojan) tyytyväisyyteen. Ammattilainen saa asiakkaalta 'ammattillista tunnustusta', joka on tärkeä sisäinen motivaatiotekijä. Tämä johtaa 'äärimmäiseen tyytyväisyyden tunteeseen', joka taas saa ammattilaisen työskentelemään yhä paremmin. Tilanteessa muodostuu syklinen vuorovaikutussuhde kahden tekijän (asiakkaan ja ammattilaisen) välillä. Asiakkaan tyytyväisyys saatiin palveluihin ja ammattilaisen tyytyväisyys asiakkaan aktiivisuuteen ammatillisissa kysymyksissä vaikuttavat toinen toisiinsa ja ovat samaan aikaan toistensa edellytyksiä ja seurauksia. (Danes 2016: 83.)

5.5 Vaikuttavuus

Laadun käsitteen ympärillä liikuttaessa törmätään myös termiin "vaikuttavuus". Vaikka vaikuttavuus asettuukin asiakaskokemuksen laadun ulkopuoliseksi asiaksi, on se kuitenkin asiakkaan elämäntilanteessa näkyvä seikka ja siten vaikuttaa hänen kokemukseensa laadusta. (Torkki ym. 2017: 35-36.)

Vaikuttavuudella tarkoitetaan palvelulla aikaansaattua muutosta. Muutoksen voivat saada aikaan tuotos, joka tarkoittaa palveluntuottajan tekemiä toimenpiteitä, asiakkaan tekemät toimet sekä järjestelmän ulkopuoliset tapahtumat. Vaikuttavuus ei siis ole vain palveluntuottajan tekemän työn tulosta, vaan vaikuttavuuteen kuuluu vähintäänkin yhtä vahvasti asiakkaan oma toiminta sekä ympäristö ja muut ns. ulkopuoliset tekijät. (Torkki ym. 2017: 35-36.) Ohjauksen vaikutuksia on mahdollista jaotella Onnismaan (2021) mukaan kolmella tavalla: 1) voidaan nähdä vaikutuksia esimerkiksi hyvinvoinnin, jaksamisen ja virkistymisen kokemuksissa, 2) muutoksia voi tulla esiin asennoitumisessa, ajattelussa ja toiminnassa ja 3) on mahdollista löytää ns. jaettuja tulkintoja keskeisistä kysymyksistä sekä voi muodostua uusia toimintamalleja, ratkaisuja ja käytäntöjä. (Onnismaa 2021: 138.)

Hyvää ammattilaisuutta on se, että toimintatapoja tarkastellaan kriittisesti ja pyritään kehittämään niitä. Asiakkaan osallistuminen on keskeistä toimintojen vaikuttavuutta arvioitaessa. Asiakas on se henkilö, johon vaikutukset kohdistuvat, joten hän on myös oikea ihminen niitä arvioimaan. (Kettunen 2017: 3.)

5.6 Laadun kehittäminen

Plant & Haug (2018) selvittivät tutkimuksessaan uraohjauspalvelun laadun kehittämistä nimenomaan asiakkaiden kokemuksen kautta pohjoismaissa. Tutkimuksen tulosten mukaan 67% vastaajista oli kokenut neuvojan antaneen tukea ja olleen ymmärtäväinen, ja valtaosa oli tyytyväisiä saamaansa palveluun. 77% vastaajista kertoi itse olleensa aktiivisia neuvontaprosessissa. (Plant & Haug 2018: 378.) Danes (2016) taas selvitti tutkimuksessaan asiakkaiden kokemuksia julkisen työvoimaneuvonnan laadusta Romaniassa. Kokonaisuudessaan 89% vastaajista oli joko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä saamansa neuvonnan laatuun. Danes toteaa kuitenkin, että vaikka tulos olisikin hyvä, se ei saa olla tekosyy sille, että mitään ei muuteta tai yritetä parantaa palvelun laatua. Tärkeää on selvittää mistä tekijöistä laatu ja kokemus hyvästä palvelusta syntyy, jolloin siihen voidaan myös vaikuttaa. (Danes 2016: 72, 78.)

Danes (2016) selvitti tutkimuksessaan kolmea pääasiallista laadun osatekijää, jotka olivat tyytyväisyys neuvonnasta saatuun palveluun, tyytyväisyys neuvojan ja asiakkaan (vuorovaikutus)suhteeseen ja tyytyväisyys neuvontapalvelusta saatuun hyötyyn. (Danes 2016: 72, 78, 82.) Plant & Haug (2018) puolestaan muodostivat käsitteen laadusta viiden pääkysymyksen ympärille: kuuntelevatko ammattilaiset ohjauksen käyttäjiä, ovatko käyttäjät mukana ohjauksen suunnittelussa ja kehityksessä, millä tavoin ohjaus toteutetaan, kuinka tyytyväisiä käyttäjät ovat ohjauspalveluihin ja mitä tuloksia ohjauksesta on saatu (Plant & Haug 2018: 377).

Plant & Haug (2018) sanovat, että asiakkaan äänen tulisi olla osa järjestelmää. Myös kriittiset äänet voivat antaa tärkeän panoksen, kun arvioidaan neuvontapalveluiden toteutusta. Kirjoittajat ottavat arvioinnin kohteiksi mukaan palvelujärjestelmän ns. itsestään selvät tavat, menetelmät, aukioloajat jne. aivan palvelun perusarvoihin saakka. Kaikessa tässä asiakkaan kokemus ja näkemys voi olla hyödyksi. (Plant & Haug 2018: 380.)

Kuten jo tämän laatu-luvun alkupuolella todettiin, eivät neuvonta ja ohjaus ole itsetarkoitus, vaan ne ovat olemassa ihmistä varten (Pohjola 2010: 30-31), ja niinpä Plant & Haug (2018) sanoittavatkin keskeisen asian varsin ytimekkäästi lauseeseen ”The users’ voices need to be heard”, asiakkaan ääntä pitää kuulla (Plant & Haug 2018: 381). Tai kuten Danes (2016) saman asian ilmaisee, asiakkaiden, joille palvelut on suunniteltukin, tulee voida vaikuttaa palvelun laatuun. Asiakkaiden tyytyväisyyden tulee olla pysyvä huolenaihe, mikäli halutaan tarjota laadukkaita palveluja. (Danes 2016: 81.)

5.7 Opinnäytetyössä käytettävä laadun viitekehys

Kirjallisuudesta nousi esiin lukuisia laadun osa-alueita. Eri lähteistä nousivat esiin hie-
man eri teemat laadun osatekijöinä. Yhteisiä teemoja kuitenkin myös löytyi useita. Näistä
valikoin tutkimustani koskeviksi laadun osa-alueiksi seuraavat:

- asiakaslähtöisyys
- kuulluksi tuleminen
- asiakkaan kohtaaminen
- asiantuntijuus
- neuvonnan riittävyys
- neuvonnan konkreettisuus
- onko neuvonta vastannut tarpeeseen

Rajasin tietoisesti pois mm. palveluun pääsyn, ohjauksen toteutuksen, empatian, tulok-
sen ja vaikuttavuuden. Palveluun pääsy on ohjaustilanteen ulkopuolinen tekijä, vaikkakin
toki asiakkaan kokemuksena todellinen. Se ei kuitenkaan ole itse neuvonta- ja ohjausti-
lanteen laadun osatekijä. Ohjauksen toteutus taas on ylempi kattotermi, joka sisältää
periaatteessa kaiken muun, ja sikäli se ei ole käyttökelpoinen tämän tutkimuksen kan-
nalta laadun osatekijänä. Empatia, vaikkakin on tärkeä osatekijä ihmisten välisessä vuo-
rovaikutuksessa, ei kuitenkaan ole kovinkaan tarkasti määritettävissä, eikä siten ole käyt-
tökelpoinen teema itsenäinään. Tulos ja vaikuttavuus ovat neuvonnasta välillisesti seuraa-
via tai syntyviä tekijöitä, enkä katso niiden kuuluvan itse neuvonta- ja ohjaustilanteeseen
tai sen laatuun. Kokonaisuuden laatuun ne toki kuuluvat.

Työelämäpalveluiden määrittämät toiminnan tavoitteet:

- ”1) Näkövammaisuuteen liittyvä neuvonta ja ohjaus työelämä- ja opiskeluasioissa on näkövammaisten työikäisten, nuorten ja heidän vanhempiansa tarpeisiin vastaa-
vaa ja riittävää.
- 2) Vasta näkövammautuneet tunnistavat mahdollisuuksiaan työelämässä ja opiske-
lussa.
- 3) Työikäiset, työelämän ulkopuolella olevat näkövammaiset tunnistavat nykyistä
paremmin mahdollisuuksiaan palata työelämään.
- 4) Käytännön yhdenvertaisuustoimet ja yhdenvertaisuuslaki tunnetaan sekä näkö-
vammaisten keskuudessa että työpaikoilla, työterveyshuolloissa ja oppilaitoksissa.
- 5) Näkövammaisten käyttämät työllisyyteen ja opiskeluun liittyvät palvelut ja ohjaus
ovat yksilöllisiä tarpeita ja ratkaisuja tukevia sekä vammaisuuden vaikutuksia kom-
pensoivia.
- 6) Työelämäpalvelujen koordinoiva rooli vahvistaa alueellisesti yhdenvertaisia ja
sektorirajat ylittäviä palveluja. Monialaiset palvelut toteutuvat ja ovat toimivia.”
(Tammi 2022.)

Edellisissä toiminnan tavoitteissa 1. ja 5. on suoraan poimittavissa laadun määrittämiseen liittyviä avainsanoja. Pilkon em. tavoitteet alla avainsanoihin:

Tavoite 1: ...neuvonta ja ohjaus työelämä- ja opiskeluasioissa on tarpeisiin vastaavaa ja riittävää
->neuvonta on tarpeisiin vastaavaa /-asiakaslähtöistä
->neuvonta on riittävää

Tavoite 5: ...palvelut ja ohjaus ovat yksilöllisiä tarpeita ja ratkaisuja tukevia...
->neuvonta tukee yksilöllisiä tarpeita
-> neuvonta on yksilöllistä /-asiakaslähtöistä
->ohjaus on yksilöllisiä tarpeita ja ratkaisuja tukevaa
-> konkreettisuus

Tavoitteet 2. ja 3. ovat yleisluontoisempia tiedon välitykseen liittyviä tavoitteita, mutta vastaavasti avainsanat on johdettavissa seuraavasti:

Tavoite 2: ...tunnistavat mahdollisuuksiaan työelämässä ja opiskelussa
->neuvonnan riittävyys, tieto, informaatio

Tavoite 3: ...tunnistavat nykyistä paremmin mahdollisuuksiaan palata työelämään
->neuvonnan riittävyys, tieto, informaatio

Tavoite 4. on selkeimmin tiedottamiseen ja informaation jakoon liittyvä tavoite:

Tavoite 4: Käytännön yhdenvertaisuustoimet ja yhdenvertaisuuslaki tunnetaan...
->tiedotus, informaatio

Tavoite 6. pohjaa Työelämäpalvelujen koordinoivaan rooliin palvelujärjestelmässä:

Tavoite 6: ...koordinoiva rooli vahvistaa alueellisesti yhdenvertaisia ja sektorirajat ylittäviä palveluja. Monialaiset palvelut toteutuvat ja ovat toimivia
->koordinoiva rooli
->vahvistaa palvelujen toteutumista

Tavoitteiden 4. ja 6. pohjalta ei edellisen mukaisesti ole poimittavissa suoraan neuvontaan liittyviä tekijöitä. Sen sijaan tavoitteet 1. ja 5. liittyvät suoraan neuvontatyöhön ja tavoitteet 2. ja 3. osittain.

Alla vierekkäin aseteltuina aiempana mainitut kirjallisuuden pohjalta valitut laadun osatekijät ja Näkövammaisten liiton Työelämäpalveluiden työn tavoitteista eriteltyt laadun osatekijät:

Valitut laadun osatekijät (kirjallisuudesta):

Työelämäpalveluiden tavoitteista eritelty laadun osatekijät:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • asiakaslähtöisyys ja kuulluksi tuleminen • asiakkaan kohtaaminen • asiantuntijuus • neuvonnan riittävyys • neuvonnan konkreettisuus • onko neuvonta vastannut tarpeeseen | <ul style="list-style-type: none"> • neuvonta on tarpeisiin vastaavaa • neuvonta on asiakaslähtöistä • neuvonta on yksilöllistä • neuvonta on riittävää • neuvonta on konkreettista |
|---|--|

Yhdistäen teoriapohjaiset laadun ulottuvuudet ja Työelämäpalvelujen neuvontatyön tavoitteet, saadaan aikaan synteesi, joista tutkimuksessa käytettävä laadun viitekehys muodostuu. Alla olen jakanut yhdistetyt laadun ulottuvuudet ja jakanut ne kolmen pääulottuvuuden alle:

A. Asiakkaan kohtaamisen ulottuvuus

Asiakaslähtöisyys
Yksilöllisyys
Kuulluksi tuleminen

B. Neuvonnan tiedollinen ulottuvuus

Asiantuntijuus
Neuvonnan ja informaation (tiedon) riittävyys

C. Neuvonnan käytännöllinen ulottuvuus

Konkreettisuus
Tarpeeseen vastaaminen

6 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Työelämäpalveluiden työn raportoinnissa STEA on toivonut enemmän työn vaikuttavuuteen ja laatuun perustuvia tuloksia. Työelämäpalvelut on aiemmin kerännyt palautetta asiakkaille lähetettävien kyselyin. Nyt on siirrytty palautteen antamiseen internet-pohjaisessa kyselyssä, johon löytyy linkki esim. sähköpostiviesteistä. Vuonna 2022 on aloitettu myös havainnointiin perustuvan arviointimenetelmän koekäyttö. Syvempää ja tarkempaa selvitystä neuvonta- ja ohjaustyön laadusta ei ole aiemmin tehty. Laadun selvittämiseksi oli siis selkeä tarve. (Tammi 2022.)

Selvitys neuvonta- ja ohjaustyön laadusta palvelee Työelämäpalvelujen toimintaa tuomalla näkyväksi asiakkaan kokemuksen. Asiakkaan kokemuksen kuulemisen myötä on mahdollista puuttua epäkohtiin ja vahvistaa hyvin toimivia elementtejä työssä.

Laatu kokonaisuudessaan on epäselvä käsite ja varsinkin neuvonta- ja ohjaustyössä on usein epäselvää, mistä tekijöistä työn laatu / laadukkuus muodostuu. Palvelun tarjoaja itse voi ajatella toteuttavansa palvelua laadukkaasti, vaikkei siitä olisikaan olemassa tosiasiallista näyttöä. (Koivula 2002: 18.) Asiakkaan kokemuksen selvittäminen tuo näkyväksi laadun osatekijät asiakkaan näkökulmasta.

Toisena keskeisenä tarpeena opinnäytetyölle oli aiempaan mainittu tarve tarkempaan ja laajempaan toiminnan mittaamiseen ja raportointiin. Opinnäytetyöni ajatuksena oli siis pystyä vastaamaan myös tähän tarpeeseen.

Kaiken kaikkiaan perimmäisenä tarkoituksena oli tämän opinnäytetyön avulla saada esiin mahdollisimman realistinen tieto neuvonta- ja ohjaustyön laadusta. Myöhemmin voidaan arvioida, sopiiko tämän tyyppinen menetelmä jatkuvaan työn laadun arviointiin ja raportointiin. Tämä jälkimmäinen osuus ei kuitenkaan kuulu opinnäytetyöhöni.

Tutkimuskysymykset tässä opinnäytetyössä ovat:

- 1) Millaiseksi Näkövammaisten liiton Työelämäpalveluiden asiakkaat kokevat saamansa neuvonnan ja ohjauksen laadun
- 2) Mistä tekijöistä neuvonta- ja ohjaustyön laatu muodostuu asiakkaan näkökulmasta

7 Tutkimusmenetelmä

Aineistonkeruun menetelmänä käytin teemahaastattelua ennalta muotoilluin apukysymyksin. Tarkoituksena oli ohjata keskustelun suuntaa tarpeen mukaan kysymysten avulla. Haastateltavalle annettiin mahdollisimman avoin tilaisuus kertoa vapaasti, millaiseksi hän laatuun liittyvät tekijät oli kokenut. Kerronnan suuntaa korjattiin kysymysten avulla vain tarpeen mukaan. Koko haastattelun vapaan kerronnan etuna oli se, että se saattoi tuoda esiin seikkoja, joita haastattelija ei edes osannut ajatella. (Hyvärinen & Suoninen & Vuori.)

Haastattelussa käytin ohjaavia teemoja, jotka nousivat aiemmasta laadun osatekijöiden määrittelystä ja Näkövammaisten liiton Työelämäpalveluiden määrittämistä tavoitteista. Yhdistäen nämä osatekijät, muodostin tutkimuksen kannalta keskeisen laadun määrittelyn teoreettisen viitekehyksen, haastattelua ohjaavat teemat ja haastattelukysymykset. Haastattelukysymykset muovautuivat kuitenkin tilanteen ja haastattelun kulun mukaan niin, ettei kysymysten muoto ja runko sitonut haastattelun ja kerronnan etenemistä. (Hyvärinen & Suoninen & Vuori.)

7.1 Haastateltavien valinta

Haastateltaviksi valittiin mahdollisimman tasaisesti asiakkaita työelämäpalvelun työntekijöiltä. Omia asiakkaitani en ottanut haastateltaviksi. Haastateltavat tutkimukseen valittiin ns. eliittiotannalla. Eliittiotanta tarkoittaa otantamenetelmää, jossa haastateltaviksi valitaan sellaiset henkilöt, joilta on luultavaa saada parhaiten tietoa käsiteltävästä asiasta (Tuomi & Sarajärvi 2002, 88). Tällaisena perusteena valinnalle voi olla esimerkiksi taito ilmaista itseään hyvin (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009: 52). Tässä opinnäytetyössä eliittiotannalla tarkoitetaan sitä, että haastateltaviksi valittiin asiakkaat, joiden tiedetään pystyvän sanoittamaan kokemustaan ohjausprosessista ja arvioimaan prosessin toteutumista monipuolisesti. Näin varmistettiin, että haastateltava oli se, joka tuotti materiaalia eikä haastattelijan tarvinnut ohjata tilannetta liikaa. Haastateltavia otettiin mukaan kokonaisuudessaan kahdeksan.

Haastateltavat etsittiin pyytämällä Työelämäpalvelujen työntekijöiltä ehdotuksia haastateltaviksi. Työntekijöille kerrottiin, millaisesta menetelmästä on kyse, ja selvitettiin eliittiotannan idea tässä tutkimuksessa. Haastateltavien määrää tärkeämpää oli haastateltavan kyky sanoittaa kokemustaan. Tutkimuksessa haettiin asiakkaan subjektiivista kokemusta, jolloin määrälliset tekijät eivät olleet keskeisiä.

Haastateltavilta kysyttiin ensin puhelimitse kiinnostusta ja suostumusta tutkimukseen osallistumiseen. Tämän jälkeen haastateltavalle lähetettiin suostumuskaavake, jossa hän antoi luvan haastatteluun, haastattelun tallentamiseen ja haastattelumateriaalin käyttöön tutkimuksessa. Suostumuslomakkeessa kerrottiin, että tutkimus koskee Työelämäpalveluiden neuvonta- ja ohjauksen laatua ja tutkimuksella halutaan selvittää asiakkaan kokemusta laadusta. Lomakkeessa kerrottiin, että haastattelu nauhoitetaan ja nauhoitus litteroidaan. Litteroinnin jälkeen nauhoitus tuhottiin ja materiaalia käytettiin pelkästään tekstinä. Tässä vaiheessa myös poistettiin haastateltavan tunnistamisen mahdollistavat seikat niin pitkälti kuin mahdollista (nimi, muut henkilötiedot, asuinpaikka, puhelinnumero jne.). Samoin tekstistä poistettiin kaikki sellaiset viittaukset sairaus- tai asiakashistoriaan, joiden perusteella asiakas olisi ollut tunnistettavissa. Asiakkaalle kerrottiin, että tutkijaa sitoo vaitiolovelvollisuus.

Haastattelut tehtiin puhelimitse. Haastattelu nauhoitettiin. Haastattelun jälkeen nauhoitus litteroitiin. Litteroinnin jälkeen haastattelun nauhoitus tuhottiin poistamalla se nauhurin muistista ja lopulta formatoimalla muisti (digitaalinen tallennin). Haastatteluaineistoa käsiteltiin tästä eteenpäin vain tekstinä. Teksti nimettiin koodilla.

7.2 Haastattelukysymykset

Haastattelukysymysten runkona oli jo aiempana esittämäni tutkimuksessa käytettävä laadun viitekehys. Haastattelun alussa kysyin yleisluontoisempia kysymyksiä. Sen jälkeen käytiin läpi em. viitekehysten mukaisesti muotoillut kysymykset. Lopussa kysyin jälleen yleisluontoisempia sekä laadun kehittämiseen liittyviä kysymyksiä.

Ennen haastattelun aloittamista haastateltavalle kerrottiin, että opinnäytetyössä pyritään selvittämään Työelämäpalveluiden asiakastyön laatua. Lisäksi tämä informaatio oli jo välitetty asiakkaalle pyydettäessä hänen suostumustaan.

Haastattelukysymykset:

A. Tausta ja asiakkaan asia

-Millainen tilanteesi on työelämässä / ammatillisesti tms.?

-Millaisissa asioissa työelämäasiantuntija on sinua auttanut?

B. Laadun osatekijät

-Kun ajatellaan neuvontatyön laatua, mistä osatekijöistä ajattelet laadukkaan neuvontatyön muodostuvan? Jos ajattelet parasta mahdollista neuvontaa ja ohjausta, mitä se sisältää? Millaista se on?

C. Asiakkaan kohtaamisen ulottuvuus

- | | |
|------------------------|--|
| 1) Asiakaslähtöisyys | -Miten työelämäasiantuntija huomioi ohjauksessa/neuvonnassa nimenomaan sinun tilanteesi? |
| 2) Yksilöllisyys | -Millä tavoin sinun ja tilanteesi yksilöllisyys näkyi ohjauksessa/neuvonnassa? |
| 3) Kuulluksi tuleminen | -Miten työelämäasiantuntija huomioi sinun mielipiteesi? / Miten työelämäasiantuntija varmisti, että tulit kuulluksi? Millainen kokemus sinulle tuli kuulluksi tulemisesta ohjauksessa / neuvonnassa? |

D. Neuvonnan tiedollinen ulottuvuus

- | | |
|---|--|
| 1) Asiantuntijuus | -Miten arvioisit työelämäasiantuntijan ammattitaitoa? |
| 2) Neuvonnan ja informaation Riittävyys | -Miten arvioisit ohjauksessa/neuvonnassa saamaasi tietoa ja informaatiota? Millaisissa asioissa ja millaista tietoa ja / tai informaatiota sait? |

E. Neuvonnan käytännöllinen ulottuvuus

- | | |
|---------------------------|---|
| 1) Konkreettisuus | -Miten arvioisit ohjauksen/neuvonnan (neuvojen) konkreettisuutta? Millä tavoin konkreettisuus tuli esiin? |
| 2) Tarpeeseen vastaaminen | -Millä tavalla ohjaus/neuvonta vastasi sinun tarpeeseesi? |

F. Yleinen arvio ja arvio laadusta

- | | |
|---------------------|--|
| 1) Yleisarvio | -Mitä ajattelet saamasi ohjauksen / neuvonnan kokonaisuudesta ja onnistumisesta? |
| 2) Kokemus laadusta | -Millainen kokemus tai tunne sinulle jäi ohjauksen / neuvonnan laadusta / laadukkuudesta? Miten laadukkuus näkyi / tuli esiin? |

G. Ongelmat / puutteet / kehittämistarpeet

- | | |
|----------------------|--|
| 1) Ongelmat | -Oliko ohjauksessa/neuvonnassa tai prosessissa ongelmia? Millaisia? |
| 2) Puutteet | -Mitä ajattelisit ohjauksesta/neuvonnasta jääneen mahdollisesti puuttumaan tai mitä olisi pitänyt olla enemmän? (Oliko asioita, joita olisi pitänyt käydä tarkemmin läpi?) |
| 3) Kehittämistarpeet | -Mitä kehitettävää/parannettavaa em. ohjauksessa/neuvonnassa mielestäsi on? |

7.3 Aineiston analyysi

Aineiston analysointiin olen käyttänyt tässä opinnäytetyössä teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi sopii menetelmäksi, kun laajasta ja ehkä epäselvästäkin aineistosta pyritään tiivistämään selkeä ja ytimekäs kokonaisuus. Tiivistetystä aineistosta nostetaan esiin tärkein ja keskeisin tieto, joita sitten suhteutetaan tutkimuskysymykseen (Eskola & Suoranta 2014: 138). Sisällönanalyysin metodissa sanallisesti tulkittavat merkityssuhteet ja merkityskokonaisuudet ovat menetelmän keskiössä. Pyrkimyksenä oli muodostaa tutkittavasta ilmiöstä selkeä ja yksinkertainen tulkinta. Tätä tulkintaa käyttäen voidaan tehdä johtopäätöksiä tutkitusta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 117.)

Teoriaohjaava analyysi menetelmänä ei tukeudu suoraan teoriaan, mutta teoreettiset yhteydet ja kytkennät ovat kuitenkin menetelmässä läsnä. Aineiston luokittelussa ei siis käytetä teoriataustasta nousevia analyysiyksiköitä, vaan analyysiyksiköt muodostetaan aineiston perusteella. Kuitenkin teorian ohjaava vaikutus tulee esiin siten, että aiempi tieto ja teoria auttaa hahmottamaan ja jäsentämään tutkimusmateriaalia sekä muodostamaan yhdistäviä luokituksia analyysiyksiköille. Tieto ja teoreettinen tausta siis jossain määrin auttaa ohjaamaan analyysia. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 96–97.)

Tuomi ym. (2018) sanoo aiemman tiedon ja teorian vaikutus aineiston analysoinnissa, että sen vaikutus on tiedostettava, mutta kuitenkin tarkoituksena on pyrkiä löytämään uusia selityksiä ilmiöille, ei mitata teorianmallin pitävyyttä. Abduktiivisessa päättelyssä aineistolähtöisyys ja aiempien teorianmallien tulisi keskustella tutkijan ajatteluprosessissa. Tutkijan tehtävänä on tulkita malleja ja yhdistellä niitä, jolloin on mahdollista löytää uusia tulkintoja ilmiöille. (Tuomi ym. 2018: 109–110.)

Sisällön analyysi rakentuu kolmesta vaiheesta. Ensimmäisessä vaiheessa, aineiston pelkistämisenä karsitaan aineistosta ilmiön kannalta epäolennainen informaatio pois. Tässä vaiheessa ikään kuin kysytään tutkimuskysymyksen kannalta keskeisiä kysymyksiä, ja tutkimuskysymykset ohjaavat pelkistämistä. Tutkimuskysymykset ovat siis tekijöitä, joiden mukaan aineisto pilkotaan ja tiivistetään. Ennen pelkistämistä valitaan analyysiyksikkö, jota tekstistä etsitään. Analyysiyksikkö voi olla ilmaisu, sana, ajatusrakenne tai muu vastaava temaattinen rakenne. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 108-110.)

Seuraavana vaiheena on ryhmittely, eli aineiston klusterointi. Samankaltaisia asioita kuvaavia käsitteitä ryhmitellään ja yhdistellään luokiksi, joista muotoutuu alaluokat. Ryhmittelyn perusteena voi olla jokin tutkittavan ilmiön ominaisuus tai piirre, joka tulee

aineistosta esiin. Ryhmiteltäessä aiheisto tiivistyy yksittäisten tekijöiden sisältyessä laajempiin käsitteisiin. (Tuomi ym. 2018: 122-125.)

Abstrahointi on aineiston käsittelyn kolmas vaihe ja tarkoittaa sitä, että aineistosta muodostetaan abstraktimpia käsitteitä. Käsitteiden muodostaminen kulkee siis alkuperäisen materiaalin käsitteiden kautta teoreettisiin (abstrakteihin) käsitteisiin ja niiden kautta johtopäätöksiin. Luokitusten yhdistelyä jatketaan, kunnes on saatu muodostettua selkeät yläluokat. Nämä yläluokat muodostavat tulosten teemat. (Tuomi ym. 2018: 122-125.)

Analyysissa on keskeistä, että tutkittavien ajatukset ja heidän sanoittamansa kokemukset ovat tutkijan huomion keskipisteenä. Vaikka aiempana olenkin maininnut aiemman tiedon ja teoria auttavan analyysissa, ei ole kuitenkaan tarkoitus, että teorian pohjalta rakennetaan tulkinta. Teoria kulkee mukana yhteistyössä aineiston, tulkintojen ja johtopäätösten kanssa muodostaen ehkä uudenlaisen teoreettisen mallin tai selittäviä tekijöitä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 112–113.)

Analyysin viimeisessä vaiheessa verrataan aineistosta muodostettua mallia ja johtopäätöksiä teoreettiseen viitekehykseen laadun tekijöistä neuvonta- ja ohjaustyössä, eli valittuihin laadun osatekijöihin ja neuvonnan tavoitteisiin.

Haastattelujen jälkeen litteroin aineiston käyttämällä osittain puheentunnistusohjelmistoa ja sen litterointitoimintoa apunani, jolloin ns. raaka litterointivaihe helpottui huomattavasti. Litteroitua aineistoa muodostui yhteensä 77 sivua. Puheentunnistuksen litteroitu teksti oli raakatekstiä, eli pisteitä yms. ei tekstissä ollut, ja kokonaisuus vaati kuitenkin läpikäymisen ja lausekokonaisuuksien selkeyttämisen.

Litteroinnin jälkeen aineiston pelkistäminen ja oleellisen esiin nostaminen tapahtuu koodaamalla. Aineiston käsittelyyn sopivan koodaustavan voi kehittää itse (Kananen 2017: 136.) Lähdin käsittelemään aineistoa koodaamalla sitä eri väreihin, jotka viittasivat tiettyihin temaattisiin kokonaisuuksiin. Etsin aineistosta tutkimuskysymysten kannalta merkittäviä asiakokonaisuuksia ja ilmaisuja. Halusin antaa tilaa myös vähän epäselvemmille ilmaisuille, joissa vaikutti olevan jokin merkitys. Tiesin joutuvani käymään aineistoa läpi monet kerrat ja olin varma, että epäselvätkin asiat avautuisivat ja pystyisin muodostamaan niistä selvempiä käsitteitä.

Koodattuani jokaisen haastattelun aineiston väreihin, aloin siirtää lauseita, sanoja ja jopa kokonaisia kappaleita taulukkoon samoja teemoja käsitteleviin sarakkeisiin. Yhdistin

haastattelumateriaalit liittämällä kaikkien haastattelujen klusteroidut asiakokonaisuudet samaan taulukkoon.

Taulukko 1. Esimerkki klusteroidusta aineistosta temaattisesti kerättyinä.

TEEMA
<p>TUKI Se xxx oli sit mukana kun oli semmonen neuvottelu työkkärissä.</p> <p>En mä ite ois osannu kertoa mitä kaikkee se näkö aiheuttaa. Et se kerto siinä, että missä asioissa se yleensä tekee ongelmaa ja sit et miten se mulla on, ni kyl se oli hyvä.</p> <p>Hän niinku varmisti että että mä pystyn sen tekemään kysyy että tarvitsenko mä jossain apua siinä että nyt onnistuuko se.</p> <p>... että tavallaan niin kun mulla oli alussa se sellainen kauhean sekava olotila ja vähän hätää että miten tää tästä menee, niin hänhän oli niinku siinä mukana tavallaan niinku rauhoittamassa mua.</p> <p>Tavallaan se sellainen niinku valtava taakka vierähtää pois omilta harteilta, että yhtäkkiä mä voinkin tavallaan jättäytyä siihen sellaiseen uskoon, että tää menee hyvin tai että jos ei tää menee hyvin, niin se ei ole niinku siitä kiinni että minä sen sössisin.</p>

Tämän jälkeen pelkistin aineistoa muokkaamalla lauseista ja kappaleista sanoja tai lyhyitä lauseita. Merkitsin numerolla ilmaisun perään, kuinka monta kertaa ilmaisu oli toistunut klusteroidussa aineistossa. Tämän ajatuksena oli se, että pystyisin näkemään asioiden välisiä painoarvoja esiintymistiheyden muodossa. Seuraavana vaiheena oli pelkistetyin aineiston abstrahointi (taulukko 2.). Periaatteessa kyse oli asian edelleen tiivistämisestä ja pelkistämisestä, mutta pelkistetyt ilmaisut alkoivat luonnostaan saada abstraktimpia nimiä. Tässä vaiheessa taulukointiin tuli mukaan teemat eri ulottuvuuksien alle. Teemat olivat pitkälti alkuperäistä teoriaa vastaavia ja niitä mukailevia, mutta kuitenkin aineistosta nousseita ja asiakokonaisuuden mukaan nimettyjä. Lisäksi aineistosta löytyi kaksi odottamatonta teemakokonaisuutta, joita ei teoriataustan pohjalta tai muutoinkaan osattu ennakoida. Näistä muodostui voimaantuminen ja vertaisuus.

Lisäksi asiakkailta oli kysytty yleisemmin mistä asioista laatu muodostuu sekä prosesseissa ilmenneistä ongelmista. Näitä en käsittele sisällönanalyysin keinoin koska vastaukset laatuun liittyvässä kysymyksessä olivat niin suoraan laatua kuvaavia, ettei varsinaisen analyysiprosessi pelkistystä lukuun ottamatta ollut tarpeellinen. Prosessin ongelmista taas tuli niin vähän vastauksia, että kyseistä osa-aluetta ei voi käsitellä juuri mitenkään. Käyn nämä osa-alueet kuitenkin myöhemmässä vaiheessa läpi tuloksia esitellessäni.

Taulukko 2. Esimerkki aineiston pelkistämisestä ja abstrahoinnin ensimmäisestä vaiheesta.

Ulottuvuus	teema	Pelkistäminen 1	Abstrahointi, 1. vaihe
ASIAKKAAN KOHTAAMISEN ULOTTUVUUS	ASIAKASLÄHTÖISYYS YKSILÖLLISYYS	<ul style="list-style-type: none"> -minun mielipiteeni oli tärkeä 2 -liikkeelle minun tilanteestani 6 -Kysyi miten haluat toimia 2 -asiantuntija oli minua varten 3 -minä olin ”ykkösihminen” -en ole mikään numero 3 (”mä olen ihminen mä en ole numero”) -yksilöllinen tilanneselvitys 2 -oli kiinnostunut minusta -otettu asia tosissaan 2 -paneutui tilanteeseeni -heittäytyi tilanteeseen -heittäytyminen asian kimppuun -omistautui asialleen -tekee työtä sydämestään 	<p>Asiakkaan ajatusten arvostaminen</p> <p>Asiakas keskiössä</p> <p>Kokonaisvaltainen asiaan paneutuminen</p>

Ensimmäisen vaiheen abstrahoinnin jälkeen jatkoin abstrahointia toiseen vaiheeseen, jossa yhdistin eri ulottuvuuksien alla olevat teemat saman alkuperäisen ulottuvuuden alle ja jatkoin käsitteiden muodostamista yksinkertaisemmiksi ja selkeämmiksi. Periaatteessa tämä oli jo käsitteellistämisen esiaste, tai ainakin osittain rinnakkainen vaihe käsitteellistämiseksi.

Käsitteellistämisen vaiheessa abstrahoidut teemat muotoituivat selviksi käsitteiksi (esim. asiakaslähtöisyys ja asiakkaan kohtaaminen, asiakkaan kuuleminen jne.). Tämän jälkeen muotoilin käsitteiden pohjalta hyvin suoraan syntyvät luokat. Tässä vaiheessa analyysi eteni siis kolmen ennalta muodostetun ulottuvuuden (asiakkaan kohtaamisen ulottuvuus, neuvonnan tiedollinen ulottuvuus ja neuvonnan käytännöllinen ulottuvuus) kategorioissa. Lisäksi mukana oli odottamattomien teemojen ulottuvuus, joka oli nyt jaettu asiakkaan oman toiminnan merkityksen ja vertaistuen kategorioiksi. Tämä siksi, että nämä olivat temaattisesti niin erilaisia kokonaisuuksia, että niiden erottaminen toisistaan oli välttämätöntä.

Luokkien muodostamisen jälkeen piti muodostaa enää vain yläkäsitteet luokille. Kolme ensin mainittua alkuperäistä ulottuvuutta muotoutuivat ko. alueiden lopullisiksi yläkäsitteiksi. Analyysin tulos näiden osalta päättyi siis samoihin käsitteisiin, joista alun perin oli

lähdetty liikkeelle (Taulukko 3.). Odottamattomista teemoista muotoutui voimaantumisen ulottuvuus ja vertaisuuden ulottuvuus (Taulukko 4.).

Taulukko 3. Teoriapohjan mukaisten ulottuvuuksien analyysin eteneminen abstrahoinnin 2. vaiheesta käsitteelliseen yläluokitukseen asti. (TEAT=työelämäasiantuntija)

Abstrahointi, 2. vaihe	Käsitteellistäminen	Luokittelu	Käsitteellinen yläluokitus
Asiakaslähtöisyys / asiakaskeskeisyys As. kohtaaminen ja kuuntelu Asiakkaan arvostus Asiakkaan tilanteen ymmärtäminen	Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan kohtaaminen as. kuuleminen	Asiakaslähtöisyys Kohtaaminen Kuulluksi tuleminen	Asiakkaan kohtaamisen ulottuvuus
TEAT:n moniroolisuus Alan erityistuntemus TEAT asiantuntijana ja yhteistyötoimien ohjaajana Koordinointi As.prosessin hallinta As. puolen pitäminen	TEAT:n moniroolisuus: Asiantuntija Koordinaattori As.prosessin ohjaaja As.oikeuksien valvoja	Ammattitaito ja asiantuntijuus Moniroolisuus	Neuvonnan tiedollinen ulottuvuus
Apu Riittävän laaja neuvonta Tuki Henkinen ja konkreettinen tuki Avoimuus prosessin suhteen / rehellisyys Yhteydensaannin toimivuus	Tuki Neuvonta Neuvonnan avoimuus Tavoitettavuus	Avun konkreettisuus Tuki Tarpeeseen vastaaminen Tavoitettavuus	Neuvonnan käytännöllinen ulottuvuus

Taulukko 4. Odottamattomien ulottuvuuksien analyysin eteneminen abstrahoinnin 2. vaiheesta käsitteelliseen yläluokitukseen asti.

Abstrahointi vaihe 2.	Käsitteellistäminen	Luokittelu	Käsitteellinen yläluokitus
<p>Asiakkaan itsenäisyyden tukeminen ja voimaannuttaminen</p> <p>As. voimaantuminen ja itsenäistyminen prosessin aikana</p> <p>As. oma aktiivisuus asioihin vaikuttavana tekijänä korostuu</p> <p>Tuki auttaa toimimaan itse</p> <p>Itsenäisyys nousee esiin tuen myötä</p> <p>Vastuuta pienin askelin</p> <p>Voimaantuminen – oman toiminnan merkityksen ymmärtäminen – vastuun ottaminen</p>	<p>As.tukeminen ja vastuuttaminen -></p> <p>voimaantuminen ja itsenäistyminen</p> <p>-> as.oma aktiivisuus lisääntyy-></p> <p>as.oma vastuunotto lisääntyy</p>	<p>Asiakkaan voimaantuminen / voimaannuttaminen</p>	<p>Voimaantumisen ulottuvuus</p>
<p>Asiakkaan kohtaaminen vertaisena</p> <p>Vertaisen ymmärrys tilanteesta</p> <p>Asiantuntija vai vertaisuuden tuoma ymmärrys</p> <p>Asiantuntijuus, ammattitaito keskeisiä</p> <p>Kaipaa / ei kaipaa vertaisuutta</p>	<p>Vertaisuus työkaluna</p> <p>Vertaisuuden merkitys= kiistanalainen</p> <p>Asiantuntijuus vs. vertaisuus</p>	<p>Vertaisuuden merkitys</p> <p>vertaisuus vs. asiantuntijuus</p>	<p>Vertaisuuden ulottuvuus</p>

8 Tulokset

Tässä opinnäytetyössä selvitin Näkövammaisten liiton Työelämäpalveluiden neuvonta- ja ohjaustyön laatua asiakkaiden kokemana. Analyysin tuloksena muodostin teoriataustasta tehtyyn eri laadun ulottuvuuksien luokitteluun perustuvan uuden, korjatun luokittelun. Luokittelussa ulottuvuudet ovat yläluokkia ja teemat niiden alla olevia alaluokkia.

Kokonaisuudessaan analyysin lopputuloksena oli nähtävissä se, että käsitelty aineisto palautui samoihin ulottuvuuksiin, joista teoriataustassa oli lähdetty liikkeelle. Teemojen pieniä muutoksia ulottuvuuksien alla tapahtui, mutta muutos alkuperäiseen teoriapohjasta muodostettuun luokitteluun verrattuna oli suhteellisen vähäinen. Asiakkaan kohtaamisen ulottuvuudessa teemat asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys osoittautuivat analyysissä niin saman sisältöisiksi asioiksi, että ne yhdistettiin asiakaslähtöisyyden ja yksilöllisyyden teemaksi. Kuulluksi tuleminen pysyi ennallaan. Lisäksi tuli asiakkaan kohtaamisen teema. Neuvonnan tiedollisesta ulottuvuudesta jäi pois neuvonnan ja informaation riittävyys. Alkuperäinen asiantuntijuus - teema muuttui ammattitaito ja asiantuntijuus - teemaksi. Lisänä tähän ulottuvuuteen tuli moniroolisuus. Neuvonnan käytännöllisessä ulottuvuudessa teemoina alun perin oli konkreettisuus ja tarpeeseen vastaaminen. Nyt lisäksi tulivat tuen ja tavoitettavuuden teemat.

Uusina, ennalta odottamattomina ulottuvuuksina aineiston pohjalta analyysissä muodostui voimaantumisen ulottuvuus ja vertaisuuden ulottuvuus. Nämä odottamattomat ulottuvuudet olivat erittäin tervetulleita siksi, että niiden syntyminen oli osoitus siitä, että aineisto 'puhui' ja toi esiin jotain muuta kuin tutkijan oman teoreettisen näkemyksen. Voimaantumisen ulottuvuuden alateemana on asiakkaan voimaantuminen / voimaannuttaminen, ja vertaisuuden ulottuvuuden alateemoina ovat vertaisuuden merkitys ja vertaisuus vs. asiantuntijuus (Taulukko 5.).

Taulukko 5. Luokittelun ja ulottuvuuksien muutos.

Alkuperäinen luokittelu	Analyyysin tulosten perusteella muodostunut luokittelu
A. Asiakkaan kohtaamisen ulottuvuus <ul style="list-style-type: none"> • Asiakaslähtöisyys • Yksilöllisyys • Kuulluksi tuleminen 	A. Asiakkaan kohtaamisen ulottuvuus <ul style="list-style-type: none"> • Asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys • Kuulluksi tuleminen • Asiakkaan kohtaaminen
B. Neuvonnan tiedollinen ulottuvuus <ul style="list-style-type: none"> • Asiantuntijuus • Neuvonnan ja informaation (tiedon) riittävyys 	B. Neuvonnan tiedollinen ulottuvuus <ul style="list-style-type: none"> • Ammattitaito ja asiantuntijuus • Moniroolisuus

<p>C. Neuvonnan käytännöllinen ulottuvuus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konkreettisuus • Tarpeeseen vastaaminen 	<p>C. Neuvonnan käytännöllinen ulottuvuus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konkreettisuus • Tuki • Tarpeeseen vastaaminen • Tavoitettavuus <p>D. Voimaantumisen ulottuvuus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan voimaannuttaminen • Asiakkaan voimaantuminen <p>E. Vertaisuuden ulottuvuus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertaisuuden merkitys • Vertaisuus vs. asiantuntijuus
--	---

Seuraavassa käyn tulokset ulottuvuuksittain ja alateemoittain läpi. Käsittelen tuloksia myös tekstilainauksien avulla. Käytän tekstilainauksia melko paljon ja osa niistä on melko pitkiä. Kuitenkin juuri nuo haastateltujen omin sanoin tuottamat asiakokonaisuudet ovat koko opinnäytetyön tulosten helmi. Tästä syystä haluan tuoda esiin nimenomaan asiakkaan äänen sellaisena kuin minä olen sen kuullut. Tekstilainauksien alkuperäiset sanojat on häivytetty näkyvistä sekä koodeina että puhettavan tai muun tunnistettavuuden puolesta. Tekstilainat ovat vain jonkin haastatellun sanomia asioita. Tekstilainauksissa käytetty kolmen pisteen merkintä tekstin välissä tarkoittaa taukoa puheessa, tekstilainauksen alussa tai lopussa kolme pistettä tarkoittaa, että kohta on leikattu pitemmästä kokonaisuudesta.

8.1 Asiakkaan kohtaamisen ulottuvuus

Asiakkaan kohtaamisen ulottuvuuteen kuuluivat asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys, kuuluksi tuleminen ja asiakkaan kohtaaminen. Näistä alkuperäisessä teoriapohjassa ei ollut asiakkaan kohtaamista mukana, mutta oli jokseenkin selvää, että tämä teema tulee tavalla tai toisella esiin haastatteluissa. Ja koska haastattelu oli rakenteeltaan joustava, asiakas sai painottaa kokemustaan sille sektorille minkä tunsikin tärkeäksi. Asiakkaan kohtaaminen muodostuikin lopulta varsin tärkeäksi osa-alueeksi.

8.1.1 Asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys

Haastateltavat kertoivat hyvin vilpittömästi ja avoimesti siitä, miten heidät oli kohdattu yksilöinä ja nimenomaan heitä oli pidetty keskipisteenä toiminnassa. Kukaan haastateltavista ei tuonut missään vaiheessa esiin, että olisi joutunut kokemaan millään tavalla kylmää virkamiesmäistä kohtelua tai että työelämäasiantuntija olisi kohdellut asiakasta jollain tavoin yhtenä samanlaisena tapauksena asiakasmassasta. Kaikki olivat kokeneet

saaneensa henkilökohtaista ja nimenomaan heille ja heidän tilanteeseensa suunnattua palvelua. Kaikki tehdyt toimet oli suunniteltu ja toteutettu asiakkaan toiveita kunnioittaen, ja nimenomaan niin, että asiakkaalle oli tarjottu vaihtoehtoja, jos sellaisia tilanteessa oli olemassa. Useissa kommentteissa tuli esiin ajatus siitä, että asiakas koki olevansa ihminen, ei numero. Samoin useissa kommentteissa tuli esiin kokemus siitä, että työelämä-asiiantuntija oli tilanteessa omistautuneesti nimenomaan asiakasta varten.

”Tämä oli mulle sellainen, että mä en ollut hänelle vaan joku numero vaan ihminen, joka tarvitsee apua ja hän on vilpittömästi valmis auttamaan mua...et mun mielipiteellä oli merkitystä”

”Alusta lähtien siinä hän lähti ihan liikkeelle vain minun asiasta, minun tilanteesta. Hän niinku haastatteli ja kyseli pitkään ja hänelle oli tärkeää että hän pääsee mahdollisimman tarkkaan kärryille, että mikä se juuri sen mun tilanne on ja kyllä hän niinku käytti siihen paljon aikaa ja toisaalta oli hirveän taitava siinä että ei mun tarvinnut niin kun rautalangasta mitään vääntää... hänhän oli ihan pro joka levelillä siinä.”

”Koko ajan niinku tavallaan minä edellä siinä mentiin. Minä olin niinku se, joka sai päättää. Hän kysyi koko ajan minulta, että miten sä haluat tehdä esimerkiksi sen neuvottelun työkkärissä...niin hän anto tavallaan niinku vaihtoehtoja, että miten sen voi tehdä... esimerkiksi se, että onko hän siinä mukana... ja että mä itse päätin sitten että miten se tehdään.”

”Koko ajan oli se sellainen asetelma, että vaikka hän on asiantuntija, niin hän on tavallaan niin kun minua varten, että minä olen se ykkösihminen. Hän auttaa nimenomaan minua. Minä en oo häntä varten vaan hän on minua varten.”

”...ja ihan niinku alusta sinne tappiin saakka niin niin kyllähän mä olin siinä ikään kuin se siinä roolissa, että mä sain palvelua osakseni.”

8.1.2 Kuulluksi tuleminen

Kuulluksi tulemisen osa-alueella haastatellut kertoivat siitä, miten työelämäasiantuntija oli kuunnellut ”herkällä korvalla” tai ”erittäin kärsivällisesti” asiakkaan kertomaa omasta tilanteestaan. Se, että asiakas koki olevansa koko asian lähtökohta, oli merkittävä kuulluksi tulemisen kokemus. Monissa haastatteluissa tuli myös esiin se, että työelämäasiantuntija varmisti asioita useampaan kertaan mahdollisten virhetulkintojen välttämiseksi, ja toisaalta varmistaakseen, tarvitseeko asiakas apua jossakin kohdin. Ehkä paras asiakkaan kertoma kokemus kuulluksi tulemisesta oli se, että ”kuulluksi tuleminen ei ollut vain yksittäisiä asioita vaan koko prosessin läpi kantava toimintatapa” (viimeinen lainaus).

”...sitten semmoinen niinku tavallaan että hän (työelämäasiantuntija) osaa niinku olla herkällä korvalla ja että hänellä on niinku tota semmoinen ihmistuntemus...”

”No se xxx (työelämäasiantuntija) kuunteli aina erittäin kärsivällisesti ja erittäin hyvin, että minkälainen tilanne minulla on.”

"Minähän olin se lähtökohta. Minuahan hän kuunteli nimenomaan... haastatteli pitkään ja kyseli, koska mä en itse osannut aluksi kertoa niitä keskeisiä asioita, niin hän niin kun niillä kysymyksillä kaivo esiin sitä asiaa ja sitten hiljalleen mä opin niinku kertomaan, että niin mitä kaikkea siihen kuuluu."

"Hänhän niinku varmisti monta kertaa aina, että hän on ymmärtänyt oikein ja, että esimerkiksi kun joitakin neuvottelua mietittiin, niin hän varmisti, että miten mä haluan sen tehdä tai että kun täytetään jotain kaavaketta, niin miten mä haluan sen tehdä. Toisaalta hän samalla niin kun yritti antaa vähän sitä potkua persuuksiin pikkuisen...niitä voimavaroja, että sä pystyt ja osaat itsekin, mutta että jos siltä tuntuu, niin hän on mukana. Mun mielestä se on niinku erinomainen esimerkki siitä, että miten mä tulin kuulluksi."

"...että se ei välttämättä ole niinku yksittäisiä asioita, miten mä tulin kuulluksi, vaan se on niinku koko sen homman mittainen juttu se kuulluksi tuleminen... ihan siitä alusta sinne loppuun asti niinku viimeiseen moikkaan asti se kuulluksi tuleminen."

8.1.3 Asiakkaan kohtaaminen

Haastatellut kertoivat monin tavoin työelämäasiantuntijan kohtaamisen epävirallisuuden olleen yksi merkittävä tekijä kohtaamisen onnistumisessa. Puheluissa oli juteltu muuta-kin kuin vain pelkkää asiaa. Asiakas oli kohdattu monisyisenä ihmisenä, ei pelkästään ratkaistavana ongelmana. Haastateltavat kokivat kohtaamiset inhimillisiksi ja rennoiksi. Myös se, että työelämäasiantuntija oli saattanut kertoa asiakkaalle esimerkiksi omasta elämästään jotain, oli luonut merkittävän kohtaamisen tunteen. Asiakasta ei ollut vastassa pelkästään vastauksia tuottava asiantuntija, vaan ihminen, jolla saattoi olla samankaltaisia kokemuksia kuin asiakkaalla. Inhimillisuus loi luottamusta ja luottamus teki kohtaamisesta onnistuneen. Arvoasetelmaa ei esiintynyt vaan kohtaaminen oli kaikkien haastateltujen mielestä ollut hyvin tasavertainen.,

"...että siitä mun mielestä tulee semmoinen luottamussuhde tai sellainen että hän on valmis antamaan jotain omasta itsestään omasta yksityisyydestään mulle... fiilikset on niin että mä saan toiselta myöskin jotain sellaista, että mä pääsen hänen - miten sen voisi sanoa - hänen sisäänsä tai sillee. Me ollaan niinku tasavertaisia...että se on se mikä on hirveän tärkeää."

"...niin ehkä sitä inhimillisyyttä toi se, että sä pystyt vaan soittaa sille ihmiselle. Ja jos se ihminen ei pysty vastaamaan niin se laittaa kuitenkin sulle viestin tai soittaa takaisin, niin se on ollut mun mielestä niinku kovaa laatua, kun missään muualla se ei ole näin."

"...niinku oon kokenut sillä tavalla että tota minun asia on niinku otettu sillee niinku tosi tosissaan."

"...kun se ei ole tuntunut semmoiselta kumminkaan semmoiselta painostukselta... että kyllä se jotenkin mulle tuntuu enemmän niinku tutulta henkilöltä tai jotenkin että me puhutaan kaverillisesti."

”...niin hän hirveästi kyseli kuulumisia...ja just se että miten oot jaksanut ja täl-
laista, että ei pelkästään sitä niinku lääketieteellistä puolta vaan just se, että ihmi-
senä miten mä jaksan...”

”Se että pystyy niinku...että pystyy luottaa toiseen niin paljon, että se selvittää kai-
ken mitä siinä pitää selvittää.”

”...että ei tarvitse hirveästi niinku teititellä ja että hän kertoi omaakin tarinaansa ja
muuta ja siinä käytiin vähän maailman tilannetta läpi, että oltiin vähän laukaistu
aina niitä kierroksia pois...eli kaikesta tämmöistä luottamusta tulee niinku hirveän
äkkiä siinä.”

8.2 Neuvonnan tiedollinen ulottuvuus

Neuvonnan tiedollisen ulottuvuuden alueella lopullisiksi teemoiksi muodostui yhdistynyt ammattitaito ja asiantuntijuus sekä moniroolisuus. Asiantuntijuus ja ammattitaito olivat haastateltujen kerronnassa niin lähellä toisiaan, että ne oli loogista sijoittaa yhteen. Sen sijaan moniroolisuus syntyi itsenäisesti analyysin edetessä, kun kävi selväksi, miten työelämäasiantuntija toimii monilla eri osa-alueilla oman specialiteettinsa lisäksi. Alkuperäisessä teoriaan pohjautuvassa luokituksessa ollut neuvonnan ja informaation riittävyys jäi pois, koska tämä ei tuonut analyysissä juuri mitään esiin – tai korkeintaan sen, että tähän oltiin tyytyväisiä. Tämän osa-alueen voi katsoa kuuluvan myös työelämäasiantuntijan ammattitaitoon.

8.2.1 Ammattitaito ja asiantuntijuus

Työelämäasiantuntijan ammattitaidosta ja asiantuntijuudesta haastateltavat kertoivat erittäin paljon. Vastauksissa maalattiin monesti kuvaa tietopankista, jolla oli kaikki vastaukset valmiina. Toisaalta vastauksissa heijasteltiin hyvin paljon osaamista erilaisissa neuvottelutilanteissa, esimerkiksi työterveysneuvottelut, neuvottelut TE-toimistossa tms, joissa työelämäasiantuntija oli ollut ainut, jolla oli ollut antaa suoria vastauksia ja ohjeita siihen, miten näkövammaisen henkilön kohdalla pitää toimia ja miten prosessien kuuluu edetä.

Myös se, että työelämäasiantuntija pystyi pitämään asiakkaan prosessien lankoja käsissään ja koordinoimaan prosessin etenemistä, koettiin erittäin merkittäväksi osaksi ammattitaitoa ja asiantuntijuutta. Haastateltavat kertoivat monissa kohdin, ettei vastaavaa kykyä ohjata prosessien kulkua ollut tullut missään muussa yhteydessä aiemmin vastaan.

Ammatilliseksi varmuudeksi koettiin laajasti myös se, jos työelämäasiantuntija oli sanonut jonkin kysymyksen kohdalla, ettei tunne asiaa tai ei osaa sanoa miten ko. asia toimii. Tämä koettiin hyvin rehelliseksi, koska samalla tiedostettiin, että yksi ihminen ei voi tuntea kaikkia mahdollisia asioita. Tähän samaan yhteyteen kuitenkin liittyi se, että työelämäasiantuntija yleensä selvitti ko. epäselvän asian tai ohjasi asiakkaan sellaisen tahon kanssa yhteyteen, josta tämä sai vastauksen kysymykseensä. Se, että työelämäasiantuntija ei ollutkaan onnipotentti tietolähde, ei heikentänyt asiakkaan uskoa tämän ammattitaitoon, vaan pikemminkin loi kuvan rehellisestä ammattilaisesta, joka haluaa tarjota asiakkaalle vain oikeaa tietoa, eikä pelkää myöntää sitä, jos ei tunne jotakin asiaa.

"...mutta hänen kokemuksensa siitä ja kaikesta muusta ja se itsevarmuus mikä hänellä oli siinä ja tietämys, että missä mennään vaikka me ei oltu koskaan tavattu vielä sitä ennen..."

"...että siinä on ammatti-ihminen, koska mä en tiedä mitä me oltaisiin niinku esimiesten ja työterveyslääkärin kanssa tehty... että ei me oltaisi tiedetty yhtään mistään mitään"

"...koko ajan siinä oli mutkia niin paljon matkalla. Mutta se, että hänellä (työelämäasiantuntijalla) oli taito pitää sitä asiaa vireillä koko ajan ja lunastaa uskoo siihen, että miten tässä toimitaan. Se oli niin kuin se, joka monessa paikassa monelta ihmiseltä puuttuu, mutta hänellä se taito on."

"...kun tuntu, et ei ne työkkärissä ees osannu...tai tienny, että miten mikäkin homma menee ja sillee, ni xxx(työelämäasiantuntija) sit vaan niinku kerto et miten se näkövammassa menee. Se oli niin hyvä."

"...ja kun tommoset tilanteet on niin....eihän niissä ite osaa sanoo mitään, kun ei tiedä miten asiat menee ja sillee, ni olihan se hyvä, että xxx (työelämäasiantuntija) oli siinä. Itehan sitä ois ollu ihan vietävissä ja nehän ois voinu sanoo mitä vaan enkä mä ois tienny, miten sen pitää mennä...että sehän (työelämäasiantuntija) koko ajan sitten niinku tiesi, että mitä pitää tehdä....et ei tullut missään vaiheessa semmoista että se ei olisi osannut toimia."

"Se on ammattitaitoa, että hän koko ajan ajattelee sitä, että mitä niinku eteenpäin tapahtuu ja suhteuttaa sitä siihen mun tilanteeseen. Ei tule niinku semmoista, että tavallaan jäätäisi mihinkä vaiheeseen jumiin tai jäätäisi lillumaan. Tavallaan koko ajan on sellainen niinku määränpää näkyvissä, vaikka siinä olisikin jonkunlaisia vaiheita niin hän niinku tiesi, että tälleen mennään eteenpäin."

"On sellainen fiilis, että laadukas ei tarkoita, että osaat kaikki, vaan laadukas on, että olet rehellinen ja uskallat sanoa, että 'en tiedä'. Minusta tämä on tosi iso osa laadusta...Eli rehellisyys ja että otetaan selvää asioista ja palataan sitten asiaan."

8.2.2 Moniroolisuus

Moniroolisuuden teema syntyi analyysin edetessä, kun yhä selvemmäksi kävi miten työelämäasiantuntija oli saattanut toimia hyvinkin monissa rooleissa. Ilman muuta hänellä oli ollut asiantuntijan ja neuvojan rooli, mutta tämän lisäksi koordinaattorin, yhteistyötoimien ohjaajan rooli sekä asiakkaan tukijan ja voimaannuttajan rooli. Työelämäasian-

tuntijan tehtäväkuvassa nimenomaan näyttääkin olevan olennaista moniroolisuus ja monipuolinen osaaminen eri sektoreilta sekä uskallus tehdä hyppäyksiä rooliin kuuluvien raja-aitojen yli.

”...ja se niinku...sillä oli koko ajan jotenkin hallussa se, että miten tää juttu menee, ja se ohjeisti mua, se ohjeisti mun pomoa ja HR:ää ja työterveyslääkärinä ja vakuutusyhtiöä ja... et semmonen valtava hallinta siitä, että mikä palikka toimii mitenkään. Et vaikka hän laitto mut tekee paljon niistä yhteydenotoista ja semmosista, niin häneltä mulla oli kumminkin selvät ohjeet mitä pitää sanoa – ja myös missä vaiheessa pitää lyödä luuri korvaan (nauraa). Et mä en oikein ees tiedä onks asiantuntija oikee sana, kun tää koko homman hallinta oli paljon enemmän. Ja se mitä mä jossain vaiheessa ite ajattelin, että kumminkin se anto mulle tilaa...tavallaan niinku mun oppia ite tätä kokonaisuutta ja miten asiat toimii. Missään vaiheessa se ei ollu mikään paalujunta, vaan tavallaan hyvin rennosti heitti faktaa tiskiinkin ja sano, et tää juttu on näin. Piste. Eikä kukaan sitä kyseenalaistanu. Se oli sillee kauheen ihailtavaa, et ei se huutanut ja riehunu, vaan ihan vaan osaamisella laitto asiat kuosiin. Ihan käsittämätöntä hallintaa.”

”Sitä mä en kans käsittäny, et miten se noin vaan hyppäs oman roolinsa ulkopuolelle vähän niinku vieraille vesille ja kumminkin suvereenisti hoiti senkin osa-alueen. Tavallaan niinku seikkaili eri rooleissa.”

”Se (työelämäasiantuntija) niinku aika siinä alussa selkeästi sanoi, että nää on ne speksit ja nää on ne säädökset ja tällaisia on kohtuulliset mukautukset. Se vähän niinku opetti lääkäriä ja terveydenhoitajaa ja työnantajaa... että siinä käytiin vähän niin kuin semmoinen opetushetki niinku ekalla kerralla.”

”...että joka voi niinku avata tavallaan sitä asiaa työnantajallekin vielä, kun tuntu, et ei ne työkkärissäkään osannu tai tienny, että miten mikäkin homma menee ja sillee.”

”Hän niin kun tavallaan antoi sitä apua...oli tavallaan niinku mun palvelijana koko ajan, mutta samaan aikaan hän sitten niinku potki mua eteenpäin ja antoi mulle uutta voimaa, uutta virtaa siihen, että mä itse selviäisin.”

”Työterveysneuvottelut tulossa...niin tuota että sinnekin niinku hän tarjoutui, että hän voi tulla kyllä jos tarvitsee...niin tuota jos tuntuu siltä yhtään, että siellä niin kun tarvitset vähän jelppiä tai tukea ja semmoista niinku”

”Kun xxx (työelämäasiantuntija) tuli siihen kelkkaan mukaan ja meillä oli ne kaikki verkostot lääkärin tai työnantajan HR:n ja kaikkien kanssa, niin hän oli kaikissa mukana... joo ihan selvästi ohjeisti että miten niinku toimitaan.”

”Se oli sit mukana kun oli semmonen neuvottelu. En mä ite ois osannu kertoa mitä kaikkee se näkö aiheuttaa. Et se kerto siinä, että missä asioissa se yleensä tekee ongelmaa ja sit et miten se mulla on, ni kyl se oli hyvä.”

8.3 Neuvonnan käytännöllinen ulottuvuus

Neuvonnan käytännöllisen ulottuvuuden alakategorioiksi muotoutui analyysin myötä konkreettisuus, tuki, tarpeeseen vastaaminen ja tavoitettavuus. Alkuperäisessä teoriapohjaan perustuvassa luokittelussa oli ollut mukana vain konkreettisuus ja tarpeeseen

vastaaminen. Tuki ja tavoitettavuus muodostuivat analyysissä varsin merkittäviksi asioiksi, vaikka alun perin teoriapohjassa olinkin rajannut tavoitettavuuden laadun osatekijöiden ulkopuolelle.

8.3.1 Konkreettisuus

Neuvonnan konkreettisuus oli haastatelluille tärkeä asia. Monet toivat haastatteluissa esiin, miten konkreettiset neuvot ja konkreettinen apu auttoivat eteenpäin. Muutama haastateltava viittasi siihen, että on muissa yhteyksissä törmännyt hyvin yliolkaiseen ohjeistamiseen ja lähinnä kehotukseen etsiä netistä tietoa. Sen sijaan suorat vastaukset ja saattaminen oikean tiedon äärelle olivat asiakkaiden mielestä hyviä toimintamalleja. Epäselvässä tilanteessa henkilön ajattelu on jo muutoinkin kapeutunut, eikä hän pysty välttämättä yhtä laajalla skaalalla näkemään asiayhteyksiä ja mahdollisuuksia kuin normaalisti pystyisi.

”Neuvot ja kaikki ohjaus oli hyvin konkreettista...hyvin konkreettista todella niinku tarkkoja eksakteja neuvoja miten hommassa pitää edetä ja nimenomaan siihen minun tarpeeseen kaikki vastasi.”

”...eli hän voisi siinä jatkossa olla sitten uudessa puhuttelussa apuna.”

”Aina hän on tarjonnut sitä, että hän voi... esimerkiksi just niin kuin tulla näihin työterveysneuvotteluihin tai auttaa jos tarvitsee hakemuksissa apua.”

”...on sellaisia kontakteja, joista minä mietin, että jos ei olisi ollut hänen kautta, en ehkä olisi edes löytänyt. Tästä näkökulmasta se oli tosi iso apu,”

”Työkykykeskustelun jälkeen, kun mä juttelin mun esimiehen kanssa, hän oli kanssa sitä mieltä että hyvä että xxx (työelämäasiantuntija) oli siinä keskustelussa, koska kaikki sai sellaista tietoa mistä ei ollut niinku mitään käryä.”

”xxx (työelämäasiantuntija) on ollu apuna oikeistaan joka kohdassa, ku on pitäny jotain tehdä. Niis kaikis, kun työkokeilu piti alkaa miettii ja järkkäilee, ni koko ajan xxx (työelämäasiantuntija) neuvo miten kannattaa tehdä.”

”Apuahan oli tietysti se semmoinen ihan selkeä, että neuvot ja se miten hän kertoi, että miten mitään pitää tehdä...esimerkiksi näitä just mitä mun piti itse kirjoitella jotain juttuja, niin hän kertoi, että miten ne pitää tehdä...se oli niinku ihan semmoista selkeätä konkreettista apua.”

8.3.2 Tuki

Tuki tarkoitti haastatelluille sekä konkreettista että henkistä tukemista asiakkaan asian hoitamisessa. Monesti asiakkaan prosessit saattoivat olla vaikeita ja monisyisiä ja niissä saattoi olla mukana monia vaikuttavia tahoja, joiden kanssa toimimisesta asiakkaalla ei välttämättä ollut juurikaan kokemusta. Tuki tällaisissa tilanteissa oli haastatelluille usein

hyvin merkittävää, koska hänen ei yksin tarvinnut kohdata vaikeita tilanteita. Vaikka konkreettinen tuki olikin monella tavoin merkittävää, oli henkinen tuki prosesseissa jopa merkittävämpi.

"...niin yleensä xxx (työelämäasiantuntija) soitti etukäteen, vaikka tuntia ennen ja me käytiin se asia läpi mitä me ollaan tulossa tekemään...että sitten samalla siitä tuli itselle se tsemppi taas, koska se jännitti ihan pirusti aina mennä niihin tilanteisiin"

"...hänhän koko ajan tuki mua... hän niinku varmisti sen, että mä osaan ja pystyn ja näin pois päin. Ja sitten toisaalta oli niinku ihan tarpeen mukaan läsnä ja puhe-lyhytyhdessä tai sähköpostiyhteydessä ja anto ohjeita tai mitä milloinkin...Että se hän oli niinku tosi hyvä tuki."

"...tukea taas...niin kun tietenkun onhan se koko juttu sitä tukea, mitä hän hän oli siinä mukana, mutta että jos mä ajattelen niinku mitä mulle tuki tarkoittaa, niin se on niinku enemmän sitä mitä hän oli siinä niinku henkisesti."

"Se tietoisuus siitä, että mulla on mahdollisuus saada apua...että sama ihminen tarpeen mukaan auttaa mua, on se ongelma sitten missä kohdassa tahansa, niin se on niinku valtava tuki."

"...koko ajan oli se sellainen asetelma, että vaikka hän on asiantuntija, niin hän on tavallaan niin kun minua varten...että minä olen se tärkein."

8.3.3 Tarpeeseen vastaaminen

Tarpeeseen vastaamisen alueella tulee selvästi esiin se, miten tärkeää on saada apua kulloinkin akuuttina olevaan asiaan, ja että voi olla varma siitä, että saa apua. Asioiden hoidon riipeys oli monesti asiakkaille tärkeää siitäkin syystä, että monien asioiden hoitaminen oli venynyt liian pitkään koska asiakkaalla itsellään ei ollut tietoa oikeista menettelytavoista, eikä hän saanut ohjeita asioiden hoitamiseen muualta.

Esiin tuli myös se, että asiakas ei välttämättä itse edes tiennyt mitä tarpeita hänellä omaa asiaansa koskien oli. Jo pelkästään monissa hakemusasioissa asiakas ei ollut tietoinen mitä edeltäviä vaiheita hänen tulee hoitaa ennen varsinaisen hakemuksen tekemistä. Tällöin työelämäasiantuntijan kautta asiakas sai tietoa näistä edeltävistä vaiheista, eli omista tarpeistaan.

"...just että niinku sellaista henkilökohtaista palvelua, ja just se, että tuntee silleen, että saa tukea ja että ei tarvitse olla epävarma siitä jos kysyy apua... tuntee että musta välitetään"

"...niin mä tiedän että mä voin olla milloin tahansa sinne yhteydessä ja tiedän että tulen saamaan sieltä apua."

"...se että asioihin suhtaudutaan vakavasti ja riipeästi...että niin kun ryhdytään heti tuumasta toimeen."

”Niin no olihan se sillee, että kun mulla oli joku ongelma tai juttu, mitä mä en osannu ite hoitaa, niin aina mä sain siihen avun. Eikä hän jääny kiertelemään ja kaartelemaan vaan ihan niinku, että nyt hoidetaan tää. Ja sit toisaalta taas olihan siinä paljon semmostakin, että kun tää koko homma oli aika iso ja pitkä juttu, niin enhän mä edes tiennyt mitä kaikkee apua mä tarvitsen. Mut hän sit osas kertoa sen et täs tulee nyt eteen sitä ja sitä ja sitä, ja viedä asiat siihen suuntaan, et ne tuli hoidettua. Et jos puhutaan tarpeeseen vastaamisesta, niin hänhän ne mun tarpeet sit lopulta ties paremmin.”

8.3.4 Tavoitettavuus

Tavoitettavuus on monin paikoin tänä päivänä vaikeaa erilaisia palveluja hakiessa. Ihmiset ovat jopa tottuneet siihen, että virastoista tms. ei ihmisiä tahdo saada kiinni ja soitto-pyyntöihin ei vastata. Työelämäpalvelujen osalta tilanne oli päinvastainen. Kaikki haastatellut toivat esiin, että yhteydensaaminen oli suhteellisen helppoa ja vaivatonta. Tietenkään aina ei heti oltu puhelimeen vastattu, mutta asiaan oli kuitenkin palattu mahdollisimman pian, tai kerrottu esim. tekstiviestillä milloin voi asiaan palata. Haastateltujen mielestä tavoitettavuus olisi siis hyvää luokkaa. Tavoitettavuus nousi niin merkittäväksi tekijäksi laadun kokemuksessa, että se nostettiin omaksi osa-alueekseen neuvonnan käytännöllisen ulottuvuuden alle.

”Se heittäytyi siihen mun juttuun täysin mukaan. Se eli myöten siinä ja mä pystyin soittaa milloin tahansa, ja se soitti aina takaisin jos se oli huono hetki.”

”Oli koko ajan semmoinen tunne, että pystyy soittamaan ihan milloin vaan. Ja jos hän oli kiireinen, niin sanoi että hän soittaa sulle tunnin päästä uudelleen ja aina tuli se puhelu.”

”...silleen niin kyllä se ihan hyvin saanut silleen yhteyksiä esimerkiksi niinku sähköpostilla ja puhelimella.”

”...se on niin kuin tehty suht vaivattomasti ja se että ollaan niinku tavallaan tavoitettavissa kuitenkin niinku suurin piirtein niinku aina.”

”No siis ei tietenkään sillee, että se nyt joka kerta olisi heti vastannut. En mä niinku edes oletanut sellaista, mutta että joka kerta kun sitä asiaa oli, niin jos mä viestin laitoin tai jotain, niin kyllähän hän asiaan palasi ja kaikki asiat tuli hoidettua ajallaan. Ja turha odottaa, että niin kuin tällainen palvelu olisi sellaista, että siellä niinku pelkästään sua varten istutaan ja odotetaan käsi puhelimen kahvalla, että josko se nyt soittaisi...ei, ei kyllä se joo...kyllä todellakin sain ihan hyvin yhteyden. Ei mitään ongelmaa.”

8.4 Voimaantumisen ulottuvuus

Voimaantumisen ulottuvuus kulki analyysissä pitkään asiakkaan ”oman toiminnan muutoksena”. Voimaantuminen kuitenkin on tunnetumpi ja yksiselitteisempi termi kuva-

maan sitä muutosta, joka haastatteluissa tuli esiin. Voimaantumisen ulottuvuus oli toinen ennalta odottamattomista teemoista, joita haastatteluaineistosta löytyi. Tämän ulottuvuuden alakategoriaksi muodostui asiakkaan voimaannuttaminen ja asiakkaan voimaantuminen.

8.4.1 Asiakkaan voimaannuttaminen

Haastateltujen vastauksissa tuli esiin se, miten työelämäasiantuntija oli tukenut asiakkaan itsenäistymistä ja voimaantumista antamalla tälle osatehtäviä ja asioita hoidettavaksi, jotta asiakkaalle tulisi osallistuva rooli prosessissa. Tämän myötä haastatellut huomasivat, että he pystyivätkin toimimaan itse ja viemään omaa asiaansa eteenpäin.

"Niin tää oikeastaan on niinku laajempi käsite kuin palvelu... että hänhän sitten tavallaan niin kun tiputteli mulle semmoisia tehtäviä. Ei mitenkään niin kuin määrännyt. että nyt sinä teet tämän. Niinku sormi pystyssä käskenyt ja lyönyt nyrkkiä pöytään, vaan sillai niinku sanoi, että nyt olisi tällainen homma tehtävänä ja että se olisi niin kun minun tehtävä. Ja se oli ihan ok. Vähän niin kun pukkasi mua eteenpäin ja tavallaan vähän niin kun opetti mua...valmisteli tulevaisuuden varalle vastaaviin taistoihin, että mä ehkä pystyisinkin itse hoitaa enemmän tämmöisiä asioita. Että tavallaan se oli siinä mun mielestä hirveän hyvää, että hän ei niin kun tehnyt kaikkea mun puolesta, vaan se, että hän antoi mulle asioita tehtäväksi...toki varmisti että mä saan ne tehtyä, koska mun näkö nyt on mitä se on ja muutkin taidot voi olla vähän mitä sattuu, mutta että kuitenkin, että enhän mä nyt tyhmä ole. Kyllähän mä pystyn monia asioita tekemään itekin."

"Eli tästä tuli vähän myös oma pohdintaa ja oma ajattelua ja tämä on myös hyvä koska minusta tuntuu että asiantuntijan rooli on myös vähän... no avata minun silmiä, kun tuntuu, että ehkä asiakas on...no ennakkoluuloinen. Ja siihen kuuluu se että sen asiantuntijan pitää...pitää haastaa minua vähän..."

"Hän sitten tavallaan niinku potki mua eteenpäin ja antoi mulle uutta voimaa, uutta virtaa siihen, että niinku mä itse selviäisin."

8.4.2 Asiakkaan voimaantuminen

Haastatteluaineistossa tuli voimakkaasti siis esiin se, miten haastateltavien omassa toiminnassa ja asennoitumisessa oli tapahtunut selviä muutoksia passiivisesta vastaanottajasta aktiiviseksi tekijäksi. Tieto ja ohjaus oli auttanut merkittävästi, mutta samalla myös työelämäasiantuntijan esimerkki ja tuki asioiden hoitamiseen oli herättänyt asiakkaan siihen, että hän pystyy itsekin tekemään asioiden hyväksi paljonkin. Haastateltavat olivat alkaneet toimimaan enemmän itse ja samalla kokeneet voimaantumista omien asioiden hoitamisen suhteen. Haastatellut uskoivat olevansa jatkossa valmiimpia hoitamaan vastaavanlaisia asioita itsenäisemmin. Kyse ei siis ollut enää voimaannuttamisesta vaan asiakkaan voimaantumisesta, eli muutoksesta objektista subjektiksi.

"Mä rupesin niin kun tajuamaan asioita ja tavallaan opin, että miten nää menee ja pystyinkin alkaa hoitamaan niitä asioita itse. Se on ihan selkeästi sellainen niinku muutos. Ja nyt kun mä ajattelen itseäni, niin mä oon enemmän... mä oon niinku valmiimpi tollaisiin juttuihin. Että kun sehän voi olla että eräänä päivänä pitää hakea täyttä työkyvyttömyyseläkettä sitten niin ehkä mä... en mä tiedä pystynkö mä yksin sitä tekemään, mutta ehkä mä pystyn tekemään enemmän kuin nyt, ja tavallaan mä tiedän nyt niinku tarkemmin että... mä tiedän mistä lähtee hakemaan apua. Asiat on saanut nimiä. Mä tiedän, että miten ja mistä asioita kysellään, millä perustein mitäkin voi saada ja toisaalta mä tiedän, että jos mä en jotakin tajua, jos mä en jotakin juttua löydä, niin mä tiedän mistä sitä voi kysyä - muualtakin kun näkövammaisten liitosta... että esimerkiksi eläkeyhtiöstä tai kelasta tai työkkäristä tai mistä millonkin."

"Jokaisella itsellä on se vastuu siinä työllistymisessä...sitä niinku ei kaikki portit aukene silleen tuosta vaan"

"...että siihen niinku havahtu, että siinä sitä omaa aktiivisuutta vaan tarvitaan...itse asiassa aika paljonkin... että ei oikein voi kukaan niinku toisen puolesta tehdä kaikkea valmiiksi. Näin se vaan tahtoo olla. Eli asiakkaana mulla on myös vastuullisuus itsenäisesti tehdä, että mä voisin lähteä myös eteenpäin enkä vaan odottaa."

"...tuli vähän lisää pohdintaa...keskustelun tai palaverin jälkeen minulla ei ole koko ratkaisua, koska itse asiassa se on oma elämä. Eli kukaan muu kuin minä ei voi ratkaista minkälainen tilanne minulla on ja mihin minä haluan lähteä. Se on minulle erittäin tärkeää."

"Se oli oikeasti tosi hyvä juttu, koska nyt niinku jälkikäteen ajatellen mä niin kun ajattelen, että mä oon nyt niinku jotenkin voimakkaampi. Ja musta siinä kun se eteni se homma, niin koko ajan - mä en vain silloin sitä tajunnu - mutta että koko ajan mä tavallaan niin kun tulin voimakkaammaksi...miten mä sen sanoisin... että mulle tuli niinku isompi rooli siinä ja mä aloin tarttua itse asioihin. Selvästi musta tuli... niin kun mun rooli siinä kasvoi koko ajan."

8.5 Vertaisuuden ulottuvuus

Vertaisuuden ulottuvuus kokonaisuudessaan on analyysinkin mukaan kiistanalainen, sillä haastatteluaineistossa tuli esiin vain kahden henkilön lähes päinvastaiset, toisensa kumoavat mielipiteet. Näiden kahden henkilön kommentteja oli myös hyvin pitkälti toisiansa vastaava määrä. Näistä kahdesta haastatellusta toinen selvästi piti vertaisuuden aspektia hyvin merkittävänä tekijänä ja toinen ei pitänyt vertaisuutta millään tavoin tarpeellisenä vaan painotti asiantuntemuksen merkitystä. Koska tämä teema kuitenkin tuli esiin, täytyy se myös tuoda tuloksena esiin, vaikkakaan sen merkitys ei ollut yksiselitteinen tai vakuuttava. Vertaisuus, vaikka tässä yhteydessä onkin kiistanalainen, ei kuitenkaan ole tyhjä teema, jonka voisi sivuuttaa täysin. Vähintäänkin vertaisuuden merkitys täytyy tiedostaa ja huomioida, mutta yhtä lailla pitää ymmärtää, että ennen kaikkea ammattitaito on tärkein tekijä neuvonta- ja ohjaustyössä.

8.5.1 Vertaisuuden merkitys

Haastatteluaineistossa tulee esiin em. kahden henkilön kommentteja vertaisuuden merkityksestä neuvonta- ja ohjaustilanteessa. Mielipiteissä on joko vahvasti vertaisuutta kannattava sävy, tai ns. ei väliä – sävy. Eli jälkimmäinen ei koe työntekijän vertaisuuden tuovan mitään erityistä lisäarvoa tilanteeseen. Tosin hän ei myöskään sano, että työntekijän oma näkövamma haittaisikaan mitään. Ensin mainittu, vertaisuuden puolesta puhunut henkilö mitä ilmeisimmin koki aidosti saavansa jotakin sellaista näkövammaiselta työntekijältä, jota hän ei normaalisti näkevältä saisi. Toisena mainittu henkilö taas oli täysin varma, ettei näkövammaisen työntekijä pystyisi tuomaan tilanteeseen mitään erityistä lisäarvoa.

”...joku ymmärtää mistä minä olen puhumassa, että on ymmärrystä siitä, että näkövamma ei ole vain, kun istuu työpaikalla tai vain kun olet taksissa. Minusta se, että se on näkövammaisen henkilö kenen kanssa minä olen keskustelemassa, se oli valtavan tärkeä kun puhutaan näkövammaisten liitosta... koska päässä on se, että jos olet näkövammaisen, sinä voit kuvitella millaista on olla näkövammaisen, mutta tavallisesti kun yrittää kuvitella, sinä kuvittelet vain yhden tilanteen jos olet työssä tai jos olet matkustamassa... eli minusta tuntuu että se on erittäin tärkeää, että on näkövammaisen henkilö, vaikka näkötilanne on kokonaan erilainen. Ei tarkoita yhtään mitään, että osaatko lukea samalla tavalla kuin minä, osaatko piste-kirjoitusta samalla tavalla kuin minä, osaatko liikkua samalla tavalla kuin minä... eli se spontaani ymmärrys, että tämä on tilanne ja tällaisia haasteita päivän aikana löytyy. Eli minusta tuntuu, että se syvempi ymmärrys ja se oma kokemus, että näkövammaisen elämä menee näin... tämä on erittäin tärkeää...se...siinä niinku tulee väistämättä semmonen erilainen se kohtaaminen kuin taas näkevän kanssa.”

”Mä oon aina sanonut sitä että oman tilanteeni puhjetessa että mun mielestä ainoa joka näkövammaista ymmärtää on toinen näkövammaisen”

”Mä en osaa edes ajatella tuolla tavalla. Joo, mä oon nyt itse tässä tilanteessa, joo...mutta en mä niinku mitenkään kaipaa sitä sellaista samanlaisuuden ja yhtenäisyyden hegemoniaa. Mulla ei tule yhtään sen parempi olo siitä. Me eletään ihan tavallisessa samassa yhteiskunnassa kaikki on sitten näkövammaisen tai ei. Jos jonkun mielestä se näkövammaisuus on joku tällainen suuri yhdistävä tekijä tai että...että minäpä tykkään nyt näkövammaisten kanssa enemmän jutella, niin se on mun mielestä jotenkin...se on mun mielestä vähän outo ajatus. Eihän siinä ole mitään järkeä. Me ollaan kaikki tavallisia ihmisiä. Jokaisella on jotain remppaa.”

”Mä oon niin vahvasti kyllä sitä mieltä, et ei näkövamma oo juttu, joka lois mun ja jonkun ihmisen välille sen suurempaa ymmärrystä. Mä en edes oikein varmaan...nii... tai että haluiskaan...et se, joka mun asiaa ajaa, ois toinen näkövammaisen. Tai no,,oikeistaan se on ihan sama. Jos on, ni on. Mut ei tarvi olla. Mun kohdalla kyllä ihan voi kirjoittaa kyllä isoilla kirjaimilla, että ei todellakaan tarvitse olla näkövammaisen”

8.5.2 Vertaisuus vs. asiantuntijuus

Vertaisuuden merkitystä puolustanut haastateltu toi esiin, että asiantuntijan oma näkövammaisuus on niin merkittävä tekijä, että se luo ymmärryksen, jota normaalisti näkevä

henkilö ei pysty vankallakaan osaamisella saavuttamaan. Hän käytti ilmaisuja ”kokemus-asiantuntijuus”, ”vihdoin se ymmärtää” ja ”tietää mistä minä olen puhumassa”. Toinen haastateltu taas painotti hyvin voimakkaasti työn asiantuntijuus- ja ammattilaisuusaspektia. Hän painotti sitä, että kyse on pääasiassa työelämään liittyvistä asioista ja niiden erityisosaamisesta. Hänkin ymmärsi näköasioiden osaamisen perusteen, mutta näki senkin vahvasti ammatillisena asiana. Lisäksi hän totesi vertaistuen olevan eri asia.

”...ja se ehkä vähän niinku jotenkin tuota auttaa, että jos on omakohtaista kokemusta niin se ehkä jotenkin osaa paremmin vielä neuvoa...että tietenkin se että sitä omakohtaista kokemusta, se auttaa silleen tässä...niin kuin on semmoista kokemusasiantuntijuutta.”

”Se on erittäin rentouttavaa kun asiantuntija on näkövammaisen myös. Sitä tapahtuu vähän liikaa, että esimerkiksi kun puhutaan näkövammaisuudesta, jos henkilöllä ei ole ihan syvää kokemusta näkövammaisuudesta, aina fokus on, että miten voi tehdä työtä... eli apuvälineet-näkökulmaa...ja kun asiantuntija on näkövammaisen, vihdoin se ymmärtää se henkilö, kenelle minä olen puhumassa, ymmärtää heti, ja tietää mistä minä olen puhumassa.”

”Mä en oo edes ajatellu, että neuvojan pitäis olla näkövammaisen. Toihan ihan tiukasti on asiaa. Toi on ammattitaitoa. Toi on osaamista. Nää on eksakteja juttuja. Nää on...nää on myös sitä ihan pelkkää nippelitietoa, mutta että nää on kokonaisuuksien hallintaa. Mä en tiedä millä tavalla vois olla parempi, että se olis näkövammaisen se ihminen, tai...tai myöskään, että se olisi huonompi jos se olisi näkövammaisen...tai...Että kun täs ei oo kyse sen ammattilaisen näkemisestä, vaan mun...mun näkemisestä, ja siitä miten mä selviän. Jos on pro, ni se on pro. Tyyppi, joka on kakskyt vuotta tahkonnu tän alan sorvia, tietää jo ihan tasan millanen se näköhommeli millonkin on. Ei sen tarvi ite olla näkövammaisen et se osais neuvoa näis jutuis. Ja niinku työhön liittyvään tää neuvonta on ollu eikä mitään...nii...tai nii.”

”Voihan se olla, että siinä tulee joku tällainen...joillekin ihmisille tällainen yhteisyyden kokemus. Ei mulle tule. Mutta että eihän se yhteisyyden kokemus...eihän se ole se juttu tässä. Tässähän on asiasta kyse. Asiantuntijuudesta. Jonkun tiukan sektorin osaamisesta niinku tää juttu. Vertaistuki on kokonaan sitten eri asia. Sitä tarjoillaan sitten jossain muualla. Täs haetaan vastauksia ja ratkaisuja.”

8.6 Laadun kokemus

Asiakkaiden näkemyksiä laadun osatekijöistä saatiin haastatteluissa esiin suhteellisen vähän, vaikka asiakkaan näkemystä laatuun liittyvistä osatekijöistä erikseen kysyttiin haastattelussa, Ilmeisesti on niin, että asian kautta, eli em. kysymysten ja teemojen kautta laatuun liittyviä osatekijöitä on helpompi hahmottaa, kun taas erillisenä kysymyksenä koko teema muuttuu abstraktimmaksi ja siten vaikeammin hahmotettavaksi. Konkreettisten teemojen kohdalla haastateltavat saattoivat puhua hyvinkin pitkään jostain ilmiöstä, mutta laadun muodostumiseen vastaukset olivat selvästi lyhyempiä ja niitä saatiin paljon vähemmän koska haastateltavat eivät alkaneet tuottaa spontaania kerrontaa

samaan tapaan kuin muiden kysymysten kohdalla. Vastausten vähyyden yksinkertaistin analyysiprosessia laadun määrittelyn kohdalla, joskin periaatteessa samat vaiheet kävin läpi. Kun muut osa-alueet olivat käsitelleet samoja teemoja, pelkistäminen ja asettelu luokkiin toi jo esiin riittävästi niitä laadun tekijöitä, joita haastateltavat kokivat oleellisiksi neuvonta- ja ohjaustyölle ja tällöin nämä oli myös helppo sijoittaa eri ulottuvuuksien alle (Taulukko 6.).

Taulukko 6. Esiin tulleet laadun määreet haastatteluissa.

Haastatteluissa esiin tulleita laadun määreitä	Alaluokat	Ulottuvuus
vilpittömästi välitetään Kohdellaan ihmisiä Henkilökohtaista palvelua Turvallisuuden tunne Suhtaudutaan vakavasti	Asiakaslähtöisyys Asiakkaan kohtaaminen Kuulluksi tuleminen	A. Asiakkaan kohtaamisen ulottuvuus
Osaaminen Ammattitaito Asiantuntijuus Järjestelmän tuntemus Kokonaisuuden hallinta Valmis poikkeamaan omasta roolista Palvelija-ohjaaja-sparraaja-eteenpäin työntäjä-opettaja-tietopankki	Ammattitaito ja asiantuntijuus Moniroolisuus	B. Neuvonnan tiedollinen ulottuvuus
Yhteyden saaminen Tuki Ripeys Ohjauksen saaminen	Tarpeeseen vastaaminen	C. Neuvonnan käytännöllinen ulottuvuus

Näissä haastateltujen esiin tuomissa laadun määreissä siis toistuu varsin selvästi asiakkaan kohtaamisen ulottuvuus, neuvonnan tiedollinen ulottuvuus ja neuvonnan käytännöllinen ulottuvuus, eli kaikki alkuperäisen luokittelun mukaiset teemat. Lisänä mukaan on noussut moniroolisuus.

Tekstilainauksissa näkyy se, miten tärkeää asiakkaalle on neuvojalta saadut vastaukset ja ammattitaito sen suhteen, että asiantuntija pystyy hahmottamaan kokonaisuuksia asiakkaan tilanteesta ja viemään tilannetta hallitusti eteenpäin.

”Hyvä palvelun laatu on myös se, että kun minulla on kysymys, minä saan tietysti vastauksia kysymyksiin, mutta myös vähän lisää...”

”...se sellainen palvelu...jossa tää järjestelmän tunteminen ja tavallaan se niitten palasten yhdisteleminen...se kuuluu varmaan siihen asiantuntijuuteen.”

”...näähä rakentuu silleen palasittain...siellä on palanen, tuolla palanen, tuolla palanen, niin hän niin kun osaa ne yhdistellä...ja sen tavallaan sen synkronoinnin, että miten tää menee, missä aikataulussa...”

”Semmoinen että hän on tukena. Se kyllä on aika tärkeä.”

”Se että niinku se kaikki apu ja tuki... että se vastaa...että se on niinku sitä mitä mä tarvitsen, niin siitä se laatu muodostuu.”

8.7 Ongelmat ja puutteet

Työelämäpalveluiden neuvonta- ja ohjaustyön ongelmia ja puutteita haastatteluaineistosta ei käytännössä saatu esiin lainkaan. Haastatteluihin valikoituneet henkilöt olivat kokonaisuudessaan hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. On mahdollista, että kyse on eliittivalinnan tuottamasta harhasta ja että satunnaisotannalla tilanne olisi erilainen. Joka tapauksessa tämän aineiston valossa toiminta näytti vastaavan tarpeeseen varsin hyvin. Toki on muistettava, että kyse on pienestä otannasta, eikä tulosta suoraan voi yleistää koskemaan koko asiakaskuntaa. Haastatellut asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja olivat kokeneet tulleet autetuiksi. Tämän myötä myöskin vastaukset olivat lyhyitä ja niitä tuli hyvin niukasti. Listauksenomaisesti alla esiin tulleita mainintoja:

”paljon vaihtoehtoja, ei ongelma”

”ei jäänyt tunnetta että voisi tehdä toisin”

”jos ei heti tavoittanut puhelimella, niin kohta soitti takaisin”

”ei varsinaisia ongelmia”

”itse ei edes tiedä mitä haluaisi”

8.8 Tulosten yhteenveto

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tehdä selvitys Näkövammaisten liiton Työelämäpalveluiden asiakkaiden kokemasta neuvonta- ja ohjaustyön laadusta. Tein selvityksen haastattelemalla Työelämäpalveluiden asiakkaita. Tarkoituksena oli selvittää millaiseksi Työelämäpalveluiden asiakkaat kokevat saamansa neuvonnan laadun ja mistä tekijöistä laatu muodostuu. Tutkimusaineisto muodostui kahdeksan asiakkaan haastatteluista. Haastateltavat valittiin eliittiotannalla, jonka tarkoituksena oli varmistaa asiakkaan soveltuvuus tuottamaan itse kerrontaa mahdollisimman luonnollisesti. Haastattelut tehtiin puhelimitse.

Teoriataustan perusteella oli jo ennen aineiston analyysia muodostettu kolme keskeistä laadun ulottuvuutta, joita olivat asiakkaan kohtaamisen ulottuvuus, neuvonnan tiedollinen ulottuvuus ja neuvonnan käytännöllinen ulottuvuus. Haastatteluaineiston analyysissa puretut ilmaisut ja teemat palasivat näiden samojen ulottuvuuksien alle. Näiden kolmen pääulottuvuuden lisäksi täysin aineiston tuottamana syntyi voimaantumisen ulottuvuus ja vertaisuuden ulottuvuus. (Taulukot 7. ja 8.)

Taulukossa 7. on esitetty edellä mainitut kolme pääulottuvuutta ja niihin sisältyviä olennaisia osatekijöitä. Nämä kolme ulottuvuutta olen merkinnyt taulukkojen alareunaan ”perusvaatimustasoksi”, sillä nämä ovat osoittautuneet teoriassa sekä analyysissa olevan tekijät, joiden tulee tämän tyyppisessä työssä täyttyä. Neuvonta- ja ohjaustyön laadukkaan toteuttamisen peruspilareihin kuuluu jo varsin laaja paletti asiakkaan hyvän kohtaamisen, asiakkaan kuulemisen ja asiakaskeskeisyyden kautta asiantuntijuutta ja moniroolisuutta vaativien tehtävien jälkeen neuvonnan käytännöllisen ulottuvuuden alueen toimia, joissa apu konkretisoituu neuvonnan ja ohjauksen jälkeen teoiksi.

Taulukko 7. Neuvonta- ja ohjaustyön laadun pääulottuvuudet

Neuvonta- ja ohjaustyön laadun pääulottuvuudet		
Asiakkaan kohtaamisen ulottuvuus	Neuvonnan tiedollinen ulottuvuus	Neuvonnan käytännöllinen ulottuvuus
Asiakaslähtöisyys Asiakaskeskeisyys Kohtaaminen As. kuuleminen As. arvostus As. päättävältä As. tilanteen ymmärtäminen	Ammattitaito Asiantuntijuus Moniroolisuus Koordinaattori As. prosessien ohjaaja As.oikeuksien valvoja Alan erityistuntemus Yhteistyötahojen ohjaaja As. puolen pitäminen	Apu Henkinen tuki Konkreettinen tuki As. tarpeeseen vastaaminen Tavoitettavuus Neuvonta Neuvonnan avoimuus Neuvonnan riittävyys Avoimuus prosessin suhteen Rehellisyys Yhteydensaannin toimivuus
<i>Perusvaatimustaso</i>	<i>Perusvaatimustaso</i>	<i>Perusvaatimustaso</i>

Analysoidun aineiston palaaminen kolmen alkuperäisen ulottuvuuden alle kertoo siitä, että teoriataustan pohjalta tehty ennako-oletus näistä ulottuvuuksista oli oikea. Jonkin verran ulottuvuuksien alateemoissa tuli muutoksia, mutta pääulottuvuudet pysyivät kuitenkin muuttumattomina.

Taulukossa 8. on vastaavasti esitetty aineistosta nousseet odottamattomat ulottuvuudet, jotka olen otsikoinut ”neuvonta ja ohjaustyön laadun lisäulottuvuuksiksi”. Taulukoiden alareunaan olen merkinnyt, miten ulottuvuus sijoittuu hierarkkisesti.

Taulukko 8. Neuvonta- ja ohjaustyön laadun lisäulottuvuudet

Neuvonta- ja ohjaustyön laadun lisäulottuvuudet	
<p>Voimaantumisen ulottuvuus</p> <p>As. voimaantuminen As. voimaannuttaminen As.tukeminen ja vastuuttaminen As. itsenäistyminen As.oma aktiivisuus lisääntyy As.oma vastuunotto lisääntyy As. itsenäisyyden tukeminen As. oma aktiivisuus asioihin vaikuttavana tekijänä korostuu Tuki auttaa toimimaan itse Itsenäisyys esiin tuen myötä Vastuuta pienin askelin Oman toiminnan merkityksen ymmärtäminen Vastuun ottaminen Muutos omassa roolissa</p> <p><i>Tavoiteltava muutos</i></p>	<p>Vertaisuuden ulottuvuus</p> <p>Vertaisuuden merkitys vertaisuus vs. asiantuntijuus Vertaisuus työkaluna Vertaisuuden merkitys kiistanalainen Asiakkaan kohtaaminen vertaisena Vertaisen ymmärrys tilanteesta Asiantuntijuuden vai vertaisuuden tuoma ymmärrys</p> <p><i>Optionaalinen elementti</i></p>

Aiempana mainitut kolme ennalta odotettua ulottuvuutta (asiakkaan kohtaamisen ulottuvuus, neuvonnan tiedollinen ulottuvuus ja neuvonnan käytännöllinen ulottuvuus) ovat rakenteellisesti Työelämäpalveluiden työn peruslähtökohdat, perusarsenaali työlle, vaikka asiakkaan kanssa läpikäytävässä prosessissa kaikkia näitä osioita ei tarvittaisikaan. Vertaisuuden ulottuvuus asettuu jonnekin tämän perustason tuntumaan, optioksi niihin tilanteisiin, joissa asiakas tarvitsee vertaisuutta yhtenä ylimääräisenä työkaluna. Kaiken Työelämäpalveluissa tehtävän asiakastyön päämääräksi voi asettaa voimaantumisen ulottuvuuden, eli sen, että asiakas muuttuu objektista subjektiksi. Kaikki muut ulottuvuudet ovat ikään kuin työkaluja tämän tavoitteen toteutumiseksi.

Kun tuloksia katsoo kokonaisuutena opinnäytetyön kannalta, voi sanoa, että tutkimuskysymyksiin on saatu vastaukset. Ajateltaessa tuloksia taas työelämäpalveluiden toiminnan laatua mittaavana selvityksenä, tulokset ovat varsin hyviä. Esiin ei tule epäkohtia tai puutteita. Asiakkaat ovat kokeneet saamansa palvelut hyviksi ja laadukkaiksi.

Asiakkaan kohtaamisen ulottuvuudessa haastatellut olivat kokeneet tulleensa kuulluiksi ja kohdatuiksi rennosti ja hyvällä tavalla epävirallisesti. Asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys oli ollut kaikilla koko prosessin ajan itsestään selvä asia. Haastatellut olivat kokeneet

olevansa ihmisiä, eivät numeroja. Haastatellut olivat kokeneet työelämäasiantuntijan työskennelleen nimenomaan heitä (asiakkaita) varten.

Neuvonnan tiedollisen ulottuvuuden alueella ammattitaito ja asiantuntijuus korostuivat vahvasti. Työelämäasiantuntijoiden tietoa, osaamista ja kykyä toimia eri tilanteissa ja rooleissa arvostettiin. Se, että työelämäasiantuntija pystyi ohjaamaan asiakkaan prosessia ja pitämään lankoja käsissään, oli monille hyvin merkittävä kokemus. Haastatellut olivat pitkälti joutuneet aiemmin hoitamaan itse omia asioitaan kuitenkin osaamatta hoitaa niitä.

Edellinen liittyy myös neuvonnan käytännölliseen ulottuvuuteen elimellisesti, koska prosessien ohjauksessa ja eri yhteistyössä eri tahojen kanssa oli kyse asiakkaalle annetusta tuesta. Tuki oli siis henkisen tuen lisäksi monin paikoin hyvinkin konkreettista. Käytännölliseen ulottuvuuteen kuuluivat myös tavoitettavuus ja tarpeeseen vastaaminen. Molemmat näistä ovat elimellisiä osatekijöitä onnistuneessa asiakkaan kohtaamisessa. Ja näissä molemmissa oli haastatteluaineiston mukaan onnistuttu.

9 Johtopäätökset

Opinnäytetyössäni selvitin Näkövammaisten liiton työelämäpalveluiden neuvonta- ja ohjaustyön laatua asiakkaiden kokemuksena. Tutkimuskysymysten pohjalta muodostin opinnäytetyön tavoitteet. Vastauksia niihin haettiin muodostamalla teoreettinen laadun viitekehys ja tutkimalla asiakaskokemusta haastattelujen ja teorialähtöisen sisällönanalyysin avulla. Opinnäytetyön tärkeimpinä teoreettisina viitekehysinä ovat toimineet laatu neuvonta- ja ohjaustyössä ja Näkövammaisten liiton työelämäpalveluiden työn tavoitteet. Lisäksi asiaan vaikuttavina teoreettisina viitekehysten osina olivat näkövammaisuus, näkövammaisten muuta väestöä heikompi sijoittuminen työmarkkinoille ja sosiaali- ja terveysjärjestöjen työ.

Opinnäytetyön keskeiset tulokset jakautuivat pääosin kolmeen osa-alueeseen, joista ensimmäisenä oli perustiedon saaminen työelämäpalveluiden neuvonta- ja ohjaustoiminnan laadusta. Toisena oli työelämäpalveluiden toiminnan laadun osatekijöiden selkiytyminen teoriataustan ja analyysin tulosten yhdistyessä. Kolmantena olivat aineiston analyysistä nousseet odottamattomat ulottuvuudet, joita olivat asiakkaiden voimaantuminen sekä vertaisuuteen liittyvän elementin esiintulo. Tämän opinnäytetyön perusteella voidaan sanoa, että Näkövammaisten liiton Työelämäpalveluiden toiminta vastaa asiakkaiden tarpeeseen varsin hyvin.

Kaikilla tutkimuksen osa-alueilla asiakkaat olivat kokeneet saaneensa hyvää palvelua. Onnistuneesta toiminnasta kertoi paljon aineistosta esiin noussut voimaantumisen ulottuvuus, joka tarkoitti asiakkaan roolin muuttumista objektista subjektiksi. Esiin tuli myös vertaisuuden merkitys työssä, joskin tämän teeman kohdalla oli kyse vain kahden haastatellun mielipiteistä, ja niissäkin lähes toisensa kumonneista mielipiteistä.

Esiin saatiin työn laadun seuraamista ja kehittämistä edellyttävä pohjatieto asiakastyön laadun osatekijöistä. Tämän ja muiden saatujen tulosten pohjalta on mahdollista muodostaa laadun seuraamiseen ja kehittämiseen paneutuva menetelmä Työelämäpalvelujen käyttöön. Tästä opinnäytetyöstä saatu tieto auttaa jatkossa myös toiminnan tavoitteiden asettamisessa sekä toiminnan tulosten raportoinnissa.

Työelämäpalveluiden työn tavoitteena on, että näkövammaisuuteen liittyvä neuvonta ja ohjaus työelämä- ja opiskeluasioissa on näkövammaisten työikäisten, nuorten ja heidän vanhempiensa tarpeisiin vastaavaa ja riittävää (Tammi 2022). Keskeistä on kiinnittää jatkuvaa huomiota siihen, onko toiminta sellaista, että se vastaa asiakkaan tarpeeseen, tai miten toiminta saadaan sellaiseksi. (Pohjola 2010: 30-31.) Neuvonta- ja ohjaustyössä

laadullinen arviointi on usein vaikeasti toteutettavaa sen kompleksisen kokonaisuuden ja monien, joskus epäselvienkin osatekijöiden vuoksi (Latif & Latif & Sahibzada & Ullah 2019: 772). Neuvonta- ja ohjaustyön laadun arviointiin ei ole olemassa yhtä ainoaa mallia. Laatu perustuu pääosin asiakkaan kokemukseen palvelusta ja on siten lopulta vaikeasti todennettavissa (Kääriäinen 2007: 31).

Asiakkaan kokemuksen tulee olla tärkein neuvonta- ja ohjaustyön laatua määrittävä tekijä. Tyytyväisyys palvelun laatuun on pidettävä keskipisteenä sekä laadun mittaamisessa että sen kehittämisessä. Asiakkaiden tulee pystyä vaikuttamaan palvelun rakenteisiin ja laatuun, ja asiakkaan äänen tulee siten olla kiinteä osa työn rakennetta (Danes 2016: 81; Plant & Haug 2018: 380.) Hyvät tulokset laadun mittauksessa eivät tarkoita sitä, etteikö toiminnan laatua tulisi siitä huolimatta pyrkiä kehittämään. Sosiaalialan työ on jatkuvassa muutoksen tilassa. Tällöin jatkuva arviointi ja kehittäminen on oltava osa toiminnan perusrakennetta.

Näkövammaisten liiton Työelämäpalveluissa työskentelevät työelämäasiantuntijat ovat kaikki johonkin spesifiin sektoriin suuntautuneita asiantuntijoita, esimerkiksi nuorten opiskelu- ja työllistymisasioihin, uraohjaukseen, eläkkeisiin, yrittäjyyteen jne. Yhteistä kaikille on vankka osaaminen näkövammaisuudesta ja sen erityisvaatimuksista. Työelämäasiantuntijoille tarjotaan paljon kouluttautumismahdollisuuksia ja muita tilaisuuksia pysyä ajan hermolla esim. työelämään liittyvissä kysymyksissä. Työelämäpalvelut kokonaisuudessaan on hyvin itseohjautuva yksikkö ja työntekijät itseään johtavia ja motivoituneita. Tämä kaikki heijastuu ulospäin niin, että työntekijät ovat vilpittömän halukkaita toimimaan asiakkaidensa parhaaksi ja tarvittaessa jopa tekemään hyppäyksiä rooliinsa kuuluvien raja-aitojen yli vain pystyäkseen auttamaan asiakasta kokonaisvaltaisesti.

Pohjolan (2010) mukaan asiakkaaseen asennoitumisessa on kysymys sekä rakenteellisista että ideologisista seikoista. Jos suhtaudumme asiakkaaseen kuin holhottavaan, hän toimii kuin holhottava. Mutta jos työotteessa jo perustaltaan on mukana ihmisen ja hänen kokemuksensa arvostaminen, johtaa tämä usein hyviin tuloksiin, etenkin silloin kun mitataan asiakkaiden tyytyväisyyttä ja kokemusta palvelun laadusta. (Pohjola 2010: 31.)

Opinnäytetyön tulosten mukaan asiakasta ja hänen mielipidettään arvostettiin ja asiakas oli käytännössä koko prosessin läpi toiminnan keskiössä ja tärkein tekijä koko yhtälössä. Toisinaan asiakkaalla oli tilanne, että hän ei tiennyt mitä hän reaalisesti tarvitsee. Asiakas oli keskellä ongelmatilannetta kykenemättömänä toimimaan. Iivonen (2010) toteaa, että asiakas ei saa olla pelkästään neuvonnan kohde vaan häntä autetaan selvittämään

itselleen, mitä hän tarvitsee, ja miten hän tämän voi saavuttaa. Neuvonta- ja ohjaustyön roolina on siis antaa asiakkaalle tietoa ja näkökulmia omiin mahdollisuuksiinsa sekä edesauttaa asiakkaan voimaantumista, niin, että hän voi ottaa itse aktiivisen roolin omaa elämäänsä koskevissa asioissa. (Iivonen 2010: 40.) Juuri tällaisissa tilanteissa työelämäasiantuntijan tuli mahdollisimman konkreettisesti selvittää tilanne ja sen mahdollisuudet asiakkaan kanssa, jotta asiakas kykeni ottamaan aktiivisen roolin päätöksenteossa.

Asiakkaan auttaminen muodostui lopulta hyvin monisäikeisestä kokonaisuudesta. Kyse ei ollut vain tukemisesta tai avusta hakemusten kanssa. Kyse oli kokonaisvaltaisesta asiakkaan kohtaamisesta, hänen arvostamisestaan ja hänen toiveidensa huomioimisesta sekä toimimisesta niiden mukaisesti. Samaan aikaan asiakkaan auttamiseen sisältyi myös informointia ja asiakkaan 'herättelyä' oman tilanteensa näkemiseen. Asiakkaan saama tuki ja hänen ymmärryksensä lisääntyminen saivat aikaan lopulta asiakkaan voimaantumisen ja kokemuksen siitä, että hän oli itse ollut vaikuttamassa omaan asiaansa.

10 Pohdinta

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää neuvonta- ja ohjaustyön laatua Näkövammaisten liiton Työelämäpalveluiden asiakkaiden kokemana. Halusin saada esiin Työelämäpalveluiden asiakkaiden kokemuksen neuvonnan laadusta, ja mistä tekijöistä laatu muodostuu. Taustana opinnäytetyölle on se, että neuvonta- ja ohjaustyön monipuolinen mitaaminen ja arviointi on noussut yhä ajankohtaisemmaksi ja tarpeellisemmaksi. Opinnäytetyöni pohjalta kehitetäänkin asiakastyön laadun seurantamenetelmä Työelämäpalveluiden käyttöön.

Opinnäytetyöni oli laadullinen tutkimus, jossa aineisto kerättiin haastattelemalla Työelämäpalveluiden asiakkaita. Haastatteluihin valittiin eliittiotannalla kahdeksan Työelämäpalveluiden asiakkaana ollutta henkilöä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 88). Kenelläkään näistä henkilöistä ei ollut haastatteluhetkellä keskeneräistä prosessia Työelämäpalveluissa. Eliittiotannan tarkoituksena oli pelkästään varmistaa, että haastatteluihin saadaan henkilöt, jotka pystyvät mahdollisimman luontevasti ja oma-aloitteisesti tuottamaan kertontaa kokemastaan palvelusta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009: 52). Minulla oli teemat ja kysymykset olemassa haastattelua varten, mutta pidin itse parempana, jos asiat tulevat spontaanisti asiakkaan kertomina esiin. Ohjasin haastattelua kuitenkin tarpeen mukaan lisäkysymyksin, mutta en käytännössä halunnut jarruttaa asiakkaan kertontaa. Luotin siihen, että asiakas kertoo hänelle tärkeistä asioista eniten, joten vahva haastattelun ohjaaminen olisi käytännössä voinut rajoittaa asiakkaan ilmaisua.

Laadulliseen tutkimukseen kuuluu vahvana hyvän tieteellisen käytännön mukainen toiminta ja se, että tutkija itse toimii rehellisesti ja on avoin ja vastuullinen tulosten suhteen (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019). Koska kyseessä oli omaan työpaikkaani kehitettävän menetelmän ns. taustatutkimus, suhtauduin luonnollisesti em. kysymyksiin varsin vakavasti. Esimerkkinä mainitakseni aioin jättää vertaisuuden ulottuvuuden ensin kokonaan tulosten ulkopuolelle, koska vastaajia ko. teemassa oli vain kaksi ja heidänkin kommenttinsa lähes toisensa kumoavia. Ymmärsin kuitenkin, että ei ole kyse siitä, kuinka moni asiasta puhuu tai ovatko maininnat ristiriidassa toistensa kanssa. Kyse on esiin tulleesta ilmiöstä. Eli juuri siitä perimmäisestä juuresta, jota laadullisella tutkimuksella etsitään. Ja se, että esiin tullut ilmiö 'puhuu jotakin', on jo sinällään merkittävää ja vähintäänkin raportoimista vaativaa. Lisäksi tulosten vääristäminen millään tavoin vaikeuttaisi vain Työelämäpalveluiden toimintaan tarvittavan mittarin kehittämistä ja pahimmillaan voisi vääristää sillä saatavia tuloksia.

Toinen merkittävä laadullista tutkimusta koskettava asia on aineiston saturaatio. Itse termi ”saturaatio” tulee kuvataiteesta; esim. vahaliidulla voidaan piirtää kevyesti tai voimakkaasti. Kun sillä piirretään niin voimakkaasti, että paperiin ei saada siirtymään enää yhtään enempää tai intensiivisempää väriä, väri on kylläntynyt, täynnä. Laadullisessa tutkimuksessa kuitenkin värin saturoitumisen sijasta puhutaan aineiston saturoitumisesta, joka yksinkertaisuudessaan tarkoittaa aineiston ’kylläntymistä’, eli sitä tilannetta, että haastattelut eivät tuota enää uutta tietoa. Saturaatio on ”täynnä”. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 98-99). Kun haastateltujen henkilöiden määrä oli vain kahdeksan, voidaan helposti kyseenalaistaa saturoituminen. Kuitenkin haastatteluja tehdessäni kaikkien muiden osalueiden, paitsi aiempänä mainitun vertaisuuden ulottuvuuden kohdalla, aineisto oli jo varsin kylläntynyttä ja haastattelut jopa toistivat toisiaan niin, että analyysivaiheessa tutkijana olisi toivonut välillä löytävänsä jotakin odottamatontakin eikä vain keräävänsä samankaltaisia lauseita toinen toisensa perään.

Onnekseni analyysi kuitenkin tuotti kaksi odottamatonta ulottuvuutta, eli voimaantumisen ja vertaisuuden ulottuvuuden. Nämä olivat suunnattoman tärkeitä löydöksiä, etenkin kun en ollut osannut ennakoida niitä. Toki on myönnettävä, että aineiston palaaminen sen purkamisen ja analyysin jälkeen kolmen perusulottuvuuden alle (asiakkaan kohtaamisen ulottuvuus, neuvonnan tiedollinen ulottuvuus ja neuvonnan käytännöllinen ulottuvuus) oli niinkään merkittävä tulos. Teoriataustan selvittäminen oli siis ollut kattava ja hyvin oikeaan osuva. Toki alateemoissa tapahtui pieniä muutoksia, mutta kokonaisuudessaan tuo kolmen ulottuvuuden peruspilaristo pysyi ehjänä.

Kolmantena merkittävänä tekijänä laadullisessa tutkimuksessa pidetään usein tutkijan subjektiivisuuden tunnistamista, tai kääntäen sanoen mahdollisimman suurta objektiivisuutta. Subjektiivisuus tulee siis tuoda esiin, jos ja kun on mahdollista, että se vaikuttaa esimerkiksi haastatteluaineiston tulokseen. (Puusa & Juuti 2020: 179.) Jo opinnäytetyön alkuvaiheessa tein rajauksen, etten ota haastatteluihin ns. omia asiakkaitani, vaan haastattelen ainoastaan kollegoideni asiakkaita. Periaatteessa olisin voinut haastatella omia asiakkaitanikin, mutta analyysissa aineiston luotettavuus olisi ollut selvästi vaikeampi osoittaa. Nyt kun haastattelemani asiakkaat olivat minulle täysin vieraita, ei heillä ollut tarvetta vääristää millään tavalla kerrontaansa eikä minulla ollut heihin minkäänlaista ”siddettä”, joka olisi vaikuttanut tulkintoihini. Lisäksi haastateltaville kerrottiin jo alusta lähtien ensimmäisessä infokirjeessä ja jokaisessa yhteydenotossa, ettei haastattelua kirjata millään tavoin asiakkaan tietoihin. Ei edes sitä, että häntä on haastateltu. Näin haluttiin varmistaa se, että haastateltavat uskaltavat kertoa kokemuksiaan mahdollisimman avoimesti ja rehellisesti.

Alun perin siis pyysin kollegoiltani kysymään alustavaa kiinnostusta heidän sopiviksi ajattelemltaan asiakkailta. Tämän jälkeen otin itse yhteyttä asiakkaisiin ja tein lopullisen valinnan haastateltaviksi. Edes haastateltavia välittäneen kollegani eivät siis tienneet ketä asiakkaita valitsin haastateltaviksi. Ja lopulta kun aktiivisesti poistin kaiken tunnistamista mahdollistavan tiedon puhetapaa yms. myöten, ja aineisto sekoittui vain kerätyiksi ilmaisuiksi, en edes itsekään enää kaikin kohdin tiennyt kuka asiakas oli sanonut mitään. Lopulta valtaosa materiaalista oli siis minullekin vain tekstiä. Tästä poikkeuksena voi mainita kahden haastatellun kertomat vertaisuuden ulottuvuudesta, jotka olivat aiheensa puolesta tunnistettavissa.

On selvää, että täydellinen objektiivisuus on mahdotonta silloin kun tutkija itse työskentelee vastaavissa tehtävissä kuin haastateltavan kanssa työskennellyt henkilö. Toisaalta täyden objektiivisuuden mahdollistaisi vain täysin organisaation ulkopuolinen haastattelija, ja tällöin ongelmaksi muodostuisi haastattelijan kontekstin ja alan kielen ja käsitteiden osaamattomuus. Tämän takia tällaisessa tutkimuksessa haastattelijan täytyy olla varsin hyvin perillä niistä asioista, joista haastateltava kertoo, ei yksittäistapauksena vaan esim. toimintatapana, rakenteena tms. Tutkijan pitää siis pystyä myös näkemään asiakkaan kertoman taakse ja osata arvioida tilanteeseen mahdollisesti vaikuttaneita osatekijöitä, vaikkakaan hän ei tietenkään voi niillä haastattelutilanteessa 'selittää mitään pois'. (Puusa & Juuti 2020: 179.) Haastattelijan ja analyysin tekijän osaaminen kyseisestä alasta ja ilmiöstä on juuri se tekijä, jonka avulla voidaan aineistosta löytää ilmiöitä, joiden selittäminen vaatii syvää asiantuntemusta ja kriittistä silmää alan ilmiöille.

Opinnäytetyön rakenteen kannalta katsottuna alkuperäiseen suunnitelmaan nähden tuli muutos, jonka voi nähdä sekä virheenä että tuloksena; alkuperäisessä asetelmassa tarkoituksena oli nimenomaan selvittää Näkövammaisten liiton työelämäpalveluiden neuvonta- ja ohjaustyön laatua. Eli nimenomaan vain sitä työtä, jota asiakkaan kanssa tehdään kahden kesken puhelimesta tai sähköpostilla tai läsnä ollen. Tietoisesti annoin kuitenkin asiakkaille vapauden kertoa siitä, mikä oli heille tärkeää. Ja monin osin aihe laajeni alkuperäisasetelman yli. Asiakkaat esimerkiksi kertoivat työelämäasiantuntijan roolista erilaisissa neuvotteluissa, hänen koordinoivasta roolistaan prosessissa, tavoitettavuudesta, voimaantumisesta, vertaisuudesta jne. Nämä eivät kuuluneet alkuperäiseen asetelmaan. Mutta jos nämä asiakkaiden kertomat olisi jyrkästi karsinut pois tai rajannut haastattelua niin tiukasti, ettei näistä asioista olisi voinut puhua, olisi merkittävä osa tärkeätä informaatiota jäänyt saamatta. Sinänsä kyseessä on tutkimuksen kannalta tekninen virhe, mutta tutkimuksen kannalta hedelmällinen mahdollisuus saada paljon

oleellista informaatiota esiin. Toisaalta voi ajatella niinkin, että jos neuvonta- ja ohjaustyön perimmäisiä elementtejä aletaan miettimään, ovat nuo edellä mainitut käytännön osuudet työssä yksi elimellinen osa neuvonta- ja ohjaustyötä. Lopultakaan kun ei ole aina kyse pelkästään asiakkaan, vaan hyvin usein myös yhteistyötahojen, työelämätahtojen, lääketieteellisten tahojen yms. neuvonnasta ja ohjauksesta asiakkaan asian yhteydessä. Ilman tätä yhteistyötä, asiakastyö ei olisi 'kokonaista'. Myöskään tavoitettavuus ei ole täysin ulkopuolinen asia, kuten eivät voimaantuminen ja vertaisuuskaan.

Tarpeeseen vastaaminen on sikäli mielenkiintoinen teema, että aina asiakas ei tiennyt itse mitä hän tarvitsee. Miten siis oli mahdollista vastata tarpeeseen, jonka olemassaoloa asiakaskaan ei tiennyt? Iivonen (2010) sanoo selkeästi, että neuvonnalla ei ratkaista asiaa asiakkaan puolesta, vaan autetaan asiakasta itse selvittämään itselleen, mitä hän haluaa ja tavoittelee ja miten hän voi tämän saavuttaa. Neuvonta ja ohjaus siis lisää ja vahvistaa asiakkaan tietoja ja käsityksiä asiasta, antaa näkökulmia tilanteeseen sekä luo konkreettisia mahdollisuuksia ja voimavaroja asiakkaan viedä asiaansa eteenpäin. (Iivonen 2010: 40.) Tässä tullaan asiantuntijuuteen kuuluvaan informaation jakamiseen; Työelämäasiantuntijan tehtävänä on 'avata asiakkaan silmiä' kertomalla mahdollisuuksista ja vaihtoehtoista asiakkaan tilanteessa, kuten myös niistä reaalista raameista, joita esimerkiksi asiakkaan näkötilanne aiheuttaa. Tämän informaation myötä asiakas pyrittään saamaan tietoiseksi tilanteestaan ja siinä olevista vaihtoehtoista, jotta hän voi itse tehdä päätöksiä tilanteensa suhteen.

Asiakkaan tietoiseksi tuleminen taas liittyy oleellisesti hänen voimaantumiseensa, hänen roolinsa muutokseen. Tarkoitus ei ole antaa asiakkaille valmiiksi pureskeltuja vastauksia, vaan saada asiakas itse olemaan oman tilanteensa asiantuntija. Voimaannuttaminen ja voimaantuminen ovatkin osa kaikkea Työelämäpalveluiden asiakastyötä. Ja se, että aineisto itse tuotti ennalta odottamatta voimaannuttamisen ja voimaantumisen, on merkki siitä, että tämä osa-alue on ensinnäkin syvään hitsattu toimintaperiaate työelämäasiantuntijoiden toiminnassa, mutta myös merkki siitä, että tällä osa-alueella on onnistuttu. Lähes kaksi vuosikymmentä sitten työskennellessäni näönkuntoutuksen puolella, sanoi kollegani: "silloin kun asiakas alkaa kuntouttaa itse itseään, minä olen tehnyt työni riittävän hyvin". Tämä sama allegoria pätee nytkin; Kun asiakas saa voimia ja tietoa alkaa toimia itse, on työelämäasiantuntija tehnyt työnsä riittävän hyvin.

Voimaantumisen ja voimaannuttamisen osa-alueella liikuttaessa neuvojan herkkyys aistia ja tunnistaa asiakkaan tilanne ja henkilökohtaiset voimavarat on kuitenkin entistäkin kriittisemmässä asemassa. Mitä vaikeampi asiakkaan tilanne on, sitä voimakkaampaa ja konkreettisempaa apua ja tukea ihminen tarvitsee johtuen siitä, että hyvin vaikeissa ja

haastavissa tilanteissa ihmisen ajattelu kapeutuu, eikä hän pysty näkemään tilannetta realistisesti. Asiakas on selviytymismoodissa. Kun tilanne helpottuu, pystyy asiakas alkaa ajattelemaan tilannetta laajemmin ja hänen ohjaamistaan voi keventää sekä antaa hänelle itselleen vastuuta. Tällaisissa vaikeissa tilanteissa on kuitenkin aina riski tulkita asioita väärin, koska asiakas ei itse pysty välttämättä tuottamaan loogista kerrontaa. Häätäily ja asian pikainen hoitaminen ei tällöin ole ratkaisu, vaan on mietittävä rauhassa mistä oikeasti on kyse, selvitettävä tosiseikat ja avattava mahdollisuudet.

Voimaantuminen ja voimaannuttaminen ei siis ole itsestään selvää tai kaiken sivussa tapahtuvaa – vaikkakin se monesti tapahtuukin ikään kuin huomaamatta. Voimaantumisessa on kyse asiakkaan tiedollisista, taidollisista, kokemukseen perustuvista, persoonallisista ja luonteelle tyypillisistä ominaisuuksista yhdistyen ohjaavan henkilön ammatitaitoon, kohtaamisen taitoon, kykyyn ohjata ja ohjeistaa, taitoon valmentaa ja rohkaista. Lisäksi vielä on niin, että sattumalla, kaaoksella, entropialla, oikealla hetkellä jne. on merkitystä. ”Päivät eivät ole veljiä keskenään” sanoi vanha kansa, ja käytännössä tämä tarkoittaa, että saman asiantuntijan kohtaaminen saman asiakkaan kanssa eri ajankohdalla ehkä hieman eri olosuhteissa voikin tuottaa erilaisen tuloksen, tai olla tuottamatta tulosta lainkaan. Lopulta siis vaikka työkaluksi piirrettäisi voimaantumiskaavio, jossa on määritetty kaikki osatekijät, joita tarvitaan jotta asiakas lähtee voimaantumaan, voi silti olla niin, että voimaantumista ei tapahdu.

Ihmistieteissä ollaan väistämättä toisinaan selittämättömän äärellä. Jos positiivinen muutos asiakkaassa käynnistyy, voidaan ajatella, että ollaan saavutettu jotakin hyvää. Jos tämä muutos ei kuitenkaan käynnisty kaikista toimista huolimatta, ei se välttämättä kuitenkaan tarkoita, etteikö olisi saatu mitään aikaan asiakkaan voimaantumisen suhteen. Ihmiset reagoivat ja prosessoivat asioita eri tavoin, ja toiset prosessoivat asioita ja oppimaansa selvästi pitemmällä aikavälillä. Asiakas siis saattaa kokea muutoksia ja oivalluksia ajattelussaan, mutta ne eivät johda välittömään muutokseen toiminnassa, vaan saattavat vaatia paljonkin pitemmän aikavälin. (Onnismaa 2021: 138.) Asiakkaan voimaantumista ei siis suoraan voi ottaa neuvonta- ja ohjaustyön ensisijaiseksi tavoitteeksi, koska sen toteutuminen ei ole aina heti näkyvässä. Työn perustavoitteena tuleekin olla perustavamman tason toimia ja asioita, joita on mahdollista todentaa. Voimaantuminen on erityinen lisä ja suuri saavutus, mutta sen tavoittaminen jokaisen asiakkaan kohdalla ainakaan lyhyellä aikavälillä ei ole realistista. Lopulta on vain luotettava siihen, että annettu neuvonta- ja ohjaus saavat voimaantumisprosessin käynnistymään asiakkaassa itsessään.

Vertaisuuden ulottuvuus kokonaisuudessaan jätti kysymyksiä avoimeksi. Vertaisuus on varmasti asia, johon täytyy asiakastyössä kiinnittää huomiota. On ilmeistä, että on olemassa asiakkaita, jotka kokevat vertaisuudesta olevan selvästi hyötyä. Toki on muistettava, että kyse on viime kädessä kuitenkin asiantuntijatyöstä. Mutta mikäli on niin, että vertaisuuden kokemus auttaa joitakin asiakkaita, on hyvä myös huomioida tämä tarve.

Opinnäytetyöni tulokset, kuten olen jo aiempana kertonut, jakautuivat kolmeen pääosaan. Ensimmäinen, ja opinnäytetyön tavoitteen kannalta tärkein tulos oli se, että esiin saatiin perustieto siitä, miten Työelämäpalveluiden neuvonta- ja ohjaustyö toimii laadullisesti. Tämä oli nimenomaan se, mitä opinnäytetyöllä lähdettiin hakemaan, jotta tulosten pohjalta voidaan jatkaa mittarin kehittämiseen. Toisena tärkeänä tuloksena erityisesti mittarin kehittämistä silmällä pitäen, oli työn laadun osatekijöiden tarkentuminen teoriataustan ja analyysin yhdistyessä. Kolmantena, niin ikään yhtä tärkeinä löydöksinä olivat asiakkaiden voimaantumiseen sekä vertaisuuteen liittyvien ulottuvuuksien esiintulo.

Opinnäytetyö ei siis pelkästään vastannut kysymyksiin, vaan tuotti enemmän informaatiota kuin oli oletettu. Johtopäätöksenä voi sanoa, että Näkövammaisten liiton Työelämäpalvelujen toiminta näyttää tämän aineiston valossa vastaavan asiakkaiden tarpeisiin hyvin. Kaikilla tutkimuksen osa-alueilla asiakkaat olivat kokeneet saaneensa hyvää palvelua. Lisäksi esiin saatiin työn laadun seuraamista ja kehittämistä edellyttävä pohjatieto asiakastyön laadun osatekijöistä. Näiden pohjalta on mahdollista jatkaa laadun seuraamiseen ja kehittämiseen paneutuvan menetelmän rakentamista.

Tulosten ja itse opinnäytetyön herättämänä mieleeni on noussut paljonkin tutkittavia aihealueita, joihin jatkossa voisi paneutua tarkemmin. Yksi näistä on ilman muuta vertaisuuden merkitys työelämäasiantuntijan työssä. Tämä siitä syystä, että materiaali jäi tässä opinnäytetyössä tämän teeman osalta kovin pieneksi. Laadun osatekijöitä ja työn tavoitteita, mukaan lukien asiakkaan voimaantumista, olisi hyvä tutkia hierarkkisena rakenteena, jolloin eri osa-alueiden painoarvo saataisi vielä tarkemmin esiin. Myös niin sanottu asiakkaan profilointi voisi olla hyödyllinen työkalu: perusajatuksena profiloinnissa olisi tehdä asiakkaan taustaa, näkövammaa, persoonaa ja toiveita esittävä kuvaaja, jonka perusteella olisi mahdollista pystyä painottamaan asiakkaan yksilöllisyyttä ja hänen henkilökohtaista suuntautumistaan vielä selvemmin, ja ehkä tämän avulla pystyä valitsemaan juuri kyseiselle asiakkaalle sopivia menetelmiä yhteistyön työkaluiksi.

Lähteet

Ammatillinen kuntoutus, etuusohje 2022. KELA. <<https://www.kela.fi/etti/16249df3-5fca-468f-9c94-df59a8530804>> Viitattu 7.10.2022

Birch, Kean & Whittam, Geoff 2008. The Third Sector and the Regional Development of Social Capital. *Regional Studies*, Vol. 42.3, pp. 437–450

Danes, Luminita 2016. The subjective perception of quality and beneficiaries' satisfaction with the quality of employment counseling services offered by public employment services. Study. Doctoral School of Psychology and Educational Sciences Faculty, Bucharest University. *Euromentor Journal* Volume VII, NO. 3/September 2016

Eronen, Anna & Londén, Pia 2022. Sosiaalibarometri 2022 erityiskatsaus: Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Helsinki.

Gissler, Mika & Ojamo, Matti & Ritvanen, Annukka & Uusitalo, Hannu 2017. Lasten silmäsairaudet ja näkövammaisuus Suomessa – mitä rekisterit kertovat? *Duodecim* 2017;133:159–166

Haikari, Janne 2020. Järjestötieto SOTE-uudistuksessa. Tarpeet, tietovarannot ja tiedontuotannon kehittämisen suuntaviivat. Raportti. Järjestö 2.0 – Järjestöt mukana muutoksessa. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.

Hyvärinen, Matti & Suoninen, Eero & Vuori, Jaana. Haastattelut. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>> Viitattu 28.1.2023.

Iivonen, Esa 2010. Teoksessa Kari, Anu & Liimatainen, Helena & Pieviläinen, Hanna & Puumalainen, Heidi & Sulku, Sirpa (toim.) 2010. Tukea ja ohjausta. Sosiaali- ja terveysjärjestöt neuvontatyössä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.

Kettunen, Pekka 2017. Vaikuttavuuden arviointi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Tutkimusraportteja 2/2017. Turun kaupunki. Kaupunkitutkimusohjelma.

Koivula, Sampo 2002. Jumalainen laatu. Laatu organisaatiokulttuurisena sopusointuna. Oulun yliopiston opetus- ja opiskelijapalveluiden julkaisuja Sarja A 22. Oulu.

Kuntoutusetuudet työeläkekuntoutuksessa 2018. Soveltamisohje. Työeläkelakipalvelu. <https://www.tyoelakelakipalvelu.fi/telppublishing/vepa/search.faces?&document_id=312084> Viitattu 7.10.2022

Kääriäinen, Maria 2007. Potilaohjauksen laatu: hypoteettisen mallinen kehittäminen. Väitöskirja. *Acta Universitatis Ouluensis, D Medica* 937. Oulun Yliopisto. Oulu.

Latif, Khawaja Fawad & Latif, Imran & Sahibzada, Umar Farooq & Ullah, Mohsin 2019. In search of quality: measuring Higher Education Service Quality (HiEduQual). *Total Quality Management & Business Excellence*, 2019 Vol 30:7, 768-791.

Mykrä, Pekka & Varjonen, Elina 2010. Teoksessa Kari, Anu & Liimatainen, Helena & Pieviläinen, Hanna & Puumalainen, Heidi & Sulku, Sirpa (toim.) 2010. Tukea ja ohjausta. Sosiaali- ja terveysjärjestöt neuvontatyössä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.

Niemelä, Jorma 2019. Järjestöt sote-suomea rakentamassa. *Kunnallisan kehittämisseätiön Julkaisu 25*.

Näkövammaisten liitto/Jäsenyhdistykset. Näkövammaisten liiton internet-sivu. <https://www.nakovammaistenliitto.fi/jasenyhdistykset>. Viitattu 10.11.2022.

Näkövammaisten liitto/Organisaatio. Näkövammaisten liiton internet-sivu. <https://www.nakovammaistenliitto.fi/organisaatio>. Viitattu 10.11.2022.

Näkövammaisten liitto/Työ. Näkövammaisten liiton internet-sivu. <https://www.nakovammaistenliitto.fi/fi/tyo>. Viitattu 10.11.2022.

Näkövammaisten liitto/Vuosisuunnitelma. Näkövammaisten liiton internet-sivu. <https://www.nakovammaistenliitto.fi/fi/vuosisuunnitelma>. Viitattu 10.11.2022.

Ojamo, Matti & Tolkkinen, Laura 2021. Näkövammarekisterin vuosikirja 2020. THL ja Näkövammaisten liitto. Helsinki.

Onnismaa, Jussi 2021. Ohjaus- ja neuvontatyö - Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. *Gaudemus*. Helsinki.

Outinen, Maarit & Lindqvist, Tuija (Toim.) 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus, STM, Stakes, Suomen kuntaliitto, 1999. Jyväskylä.

Pekurinen, Markku & Räikkönen, Outi & Leinonen, Tuija 2008. Tilannekatsaus sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun vuonna 2008. STAKES Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes, Helsinki.

Peltosalmi, Juha & Eronen, Anne & Haikari, Janne & Laukkarinen, Matti & Litmanen, Tapio & Londén, Pia & Ruuskanen, Petri 2020. Järjestöbarometri. SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry. Helsinki

Pestoff, Victor 2012. Co-production and Third Sector Social Services in Europe: Some Concepts and Evidence. *Voluntas* (2012) 23:1102–1118

Plant, Peter & Haug, Erik Hagaseth 2018. Unheard: the voice of users in the development of quality in career guidance services. Department of Culture, Religion and Social

Studies, University College of Southeast Norway, Drammen, Norway; Department of Social Work and Guidance, Inland Norway, University of Applied Sciences, Lillehammer, Norway. *International Journal of Lifelong Education* 2018, VOL. 37, NO. 3, 372–383

Pohjola, Anneli 2010. Teoksessa Kari, Anu & Liimatainen, Helena & Pieviläinen, Hanna & Puumalainen, Heidi & Sulku, Sirpa (toim.) 2010. *Tukea ja ohjausta. Sosiaali- ja terveysjärjestöt neuvontatyössä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.*

Pollack, Birgit Leisen 2009. Linking the hierarchical service quality model to customer satisfaction and loyalty. *Journal of Services Marketing*. Volume 23, Number 1, 2009; 42–50. College of Business Administration, University of Wisconsin Oshkosh, Oshkosh, Wisconsin, USA. Emerald Group Publishing Limited

Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2020. *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy. Helsinki.*

Rudanko, Sirkka-Liisa 2011. *Näkövammaisten kuntoutus, apuvälineet ja sosiaaliturva. Kirjassa Toim. Saari, K. Matti. 2011. Silmätautioppi. 6. painos. Kandidaattikustannus Oy. Helsinki.*

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2009. *Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV, Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja 2009.*
<<https://docplayer.fi/93964-Anita-saaranen-kauppinen-anna-puusniekka-menetelmaopetuksen-tietovaranto-kvalimotv-kvalitatiivisten-menetelmien-verkko-oppikirja.html>>
Viitattu 28.1.2023.

Salamon, Lester M. & Sokolowski S. Wojciech 2016. Beyond Nonprofits: Re-conceptualizing the Third Sector, *International Society for Third Sector Research. Voluntas* (2016) 27:1515–1545

Singh, Ajwinder & Prasher, Ajay 2019. Measuring healthcare service quality from patients' perspective: using Fuzzy AHP application. Department of Management, IKG Punjab Technical University, Jalandhar, Punjab, India; School of Management, Bahra University, Wahnaghat, HP, India. *Total Quality Management & Business Excellence*, 2019 30:3-4, 284-300.

Sulku, Sirpa 2010. Teoksessa Kari, Anu & Liimatainen, Helena & Pieviläinen, Hanna & Puumalainen, Heidi & Sulku, Sirpa (toim.) 2010. *Tukea ja ohjausta. Sosiaali- ja terveysjärjestöt neuvontatyössä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.*

Tammi, Taru 2022. *Työelämäpalveluiden vuosisuunnitelma vuodelle 2023. Sisäinen asiakirja. Näkövammaisten liitto. Helsinki.*

Tarkiainen, Kaisa & Kaakinen, Pirjo & Kyngäs, Helvi & Kääriäinen, Maria 2012. Kva-sikokeellinen tutkimus puhelinneuvonnan laadusta päivystyksyksikössä. *Hoitotiede* 2012, 24 (2); 98-113.

Torkki, Paulus & Leskelä, Riikka-Leena & Linna, Miika & Torvinen, Anna & Klemola, Katja & Sinivuori, Kari & Larsio, Antti & Hörhammer, Iiris 2017. Ehdotus sosiaali- ja terveyspalveluiden uudeksi kansalliseksi mittaristoksi. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. Julkaisusarja 36/2017

Tuomi, Jouni. & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Tammi.

Tuomi, Jouni. & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Tammi.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki. Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkauseräilyjen käsitteleminen Suomessa 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023. <https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf> Viitattu 29.2.2024.

Työeläkekuntoutuksen keinot ja kuntoutussuunnitelma 2017. Soveltamisohje. Työeläkelakipalvelu. <https://www.tyoelakelakipalvelu.fi/telppublishing/vepa/search.faces?document_id=308724> Viitattu 7.10.2022

Liite 1

Tiedote tutkimuksesta

Ohjaus- ja neuvontatyön laadun selvitys

Työskentelen Näkövammaisten liiton työelämäpalveluissa työelämäasiantuntijana ja suoritan sosiaalialan ylemmän AMK:n opintoja, johon liittyen teen opinnäytetyönäni tutkimuksen Näkövammaisten liiton työelämäpalveluiden neuvonta- ja ohjaustyön laadusta. Tutkimuksessa pyrin selvittämään mikä neuvonta- ja ohjaustyössämme toimii ja mikä ei. Asiakkaan ääni on se, jonka haluan kuulla.

Haastattelen tutkimukseen osallistuvia henkilöitä puhelimitse. Haastattelu kestää puolesta tunnista noin kahteen tuntiin. Keskeistä haastattelussa on se, että sinä haluat kertoa omin sanoin kokemuksistasi neuvonta- ja ohjaustyöstämme.

Haastattelu tehdään ensisijaisesti puhelimitse. Haastattelun tallennus poistetaan sen jälkeen, kun haastattelu on saatettu tekstiksi. Myös kaikki henkilötiedot ja vastaavat poistetaan aineistosta. Tutkimukseen / haastatteluun osallistuminen ei vaikuta millään tavalla kanssasi tehtävään työhön. Osallistumista tutkimukseen ei merkitä asiakastietoihin.

Toivon, että olet halukas kertomaan kokemuksistasi työelämäpalveluiden neuvonta- ja ohjaustyöstä ja arvioimaan sen laatua. Kriittinenkin arviointi on tervetullutta. Osallistumisestasi on merkittävästi apua toimintamme laadun kehittämisessä.

Tietosuojaseloste ja tutkimussuunnitelma ovat halutessasi saatavissa sähköpostitse. Annan lisätietoja mielelläni.

Mikael Mustonen
Työelämäasiantuntija

mikael.mustonen@Nakovammaistenliitto.fi

050 – xxx xxxx

Näkövammaisten liitto:
Työelämäpalvelut
PL30
IIRIS 00030



Suostumus tutkimukseen osallistumiseen

Tutkimuksen/opinnäytetyön nimi: *"Onko teillä kvaliteettia tarjolla?"*

Metropolia Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö (sosiaalialan YAMK)

Tutkimuksen/opinnäytetyön toteuttaja:

Metropolia Ammattikorkeakoulun sosiaalialan YAMK tutkinto-ohjelman opiskelija
Mikael Mustonen, email: mikael.mustonen@Nakovammaistenliitto.fi, p. 050 xxx xxxx

Opinnäytetyön ohjaajana Metropolia Ammattikorkeakoulusta toimii
lehtori Miia Ojanen, email: miia.ojanen@metropolia.fi, p. 040 xxx xxxx

Minua _____ on pyydetty osallistumaan haastatteluun, joka tehdään osana yllä mainittua opinnäytetyötä. Opinnäytetyöhön liittyvässä tutkimuksessa tarkoituksena on selvittää Näkövammaisten liiton Työelämäpalveluiden neuvonta- ja ohjaustyön laatua asiakkaan kokemuksena.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen. Vahvistan lukeneeni tämän suostumuskaavakkeen molemmat sivut ja hyväksyn siinä esitetyt seikat.

Tutkimukseen liittyvien henkilötietojen käsittelyperusteena on suostumus. Vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni yllä kuvatulla tavalla.

Opinnäytetyön tutkimusosiossa käsitellään myös terveystiedon kaltaisia tietoja. Nämä tiedot ovat EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen artiklan 9 mukaisia arkaluonteisia henkilötietoja. Niitä saa käsitellä vain rekisteröidyn nimenomaisella suostumuksella. Vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni terveystiedon kaltaisten tietojen käsittelyyn.

Opinnäytetyöhön liittyvässä tutkimuksessa käsitellään henkilötietoja. Opinnäytetyön tutkimukseen liittyvien henkilötietojen käsittelyperusteena on **suostumus**. Opinnäytetyöhön liittyvässä tutkimuksessa käsitellään myös terveystiedon kaltaisia tietoja. Nämä tiedot ovat EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen artiklan 9 mukaisia arkaluonteisia henkilötietoja. Niitä saa käsitellä vain rekisteröidyn nimenomaisella suostumuksella.

Olen saanut tutkimustiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimukseen liittyvään tietosuojaselosteeseen.

jatkuu sivulla 2

Minua ei ole painostettu osallistumaan tutkimukseen.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumuksen, minusta keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerätyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Paikka

Päivämäärä

_____. _____, 2023

Allekirjoitus: _____

Nimenselvennys: _____

Liite 3.

Tietosuojaseloste 1/2023



TUTKIMUKSEN TIETOSUOJASELOSTE

Tutkimus: *Onko teillä kvaliteettia tarjolla?*

Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-asetus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on opinnäytetyön tekijä Mikael Mustonen

Rekisterinpitäjien vastuut

Opinnäytetyön tekijä Mikael Mustonen

- vastaa tietojen käsittelystä koko niiden elinkaaren ajan.
- vastaa tietojen käsittelyssä käytettävistä työvälineistä ja vastaa näiden tietoturvasta.
- vastaa rekisteröityjen oikeuksien toteuttamisesta.
- vastaa rekisteröidyn informoinnista.

Voitte kysyä lisätietoja henkilötietojenne käsittelystä rekisteripitäjältä

Mikael Mustonen
Näkövammaisten liitto:
PL41, 00030 IIRIS
p. 050 xxx xxxx
mikael.mustonen@Nakovammaistenliitto.fi

Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja

Nimi
syntymäaika/henkilötunnus
Puhelinnumero
sähköpostiosoite

Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietoja vaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietojanne muista lähteistä.

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojanne käytetään vain tutkimuksen ”Onko teillä kvaliteettia tarjolla?” liittyviin tarpeisiin. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Näkövammaisten liiton Työelämäpalveluiden neuvonta- ja ohjaustyön laatua asiakkaan kokemuksena.

Henkilötietojenne käsittelyperuste

Henkilötietojenne käsittelyperusteena on suostumus tutkimukseen.

Tutkimuksen kesto-aika (henkilötietojenne käsittelyaika)

Tutkimus kestää maksimissaan kaksi vuotta, eli tammikuuhun 2025 (aikaväli 1/2023 – 1/2025).

Henkilötietojen käsittely ja hävittäminen

Haastateltavien esivalinta tapahtuu Näkövammaisten liiton Työelämäpalveluiden työelämäasiantuntijoiden toimesta. He välittävät opinnäytetyöntekijä Mikael Mustoselle esivalittujen haastateltavien nimet ja puhelinnumerot. Tämän jälkeen opinnäytetyöntekijä ottaa yhteyttä esivalittuihin haastateltaviin ja tekee lopullisen valinnan. Esivalinnan tehneet työntekijät eivät tiedä keitä opinnäytetyöntekijä valitsee haastateltaviksi.

Haastateltavien nimi, henkilötunnus, osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite ovat tietoja, joita tarvitaan haastattelujen suostumuksen allekirjoittamiseen ja haastattelujen vaatimaan yhteydenottoon. Nämä tiedot jäävät tutkimuksen ajaksi sähköisinä tiedostoina opinnäytetyön tekijän arkistoon salasanalla suojatulle erilliselle kiintolevyllä opinnäytetyön tekemisen ajaksi.

Haastattelut tehdään puhelimitse ja tallennetaan digitaalisella tallentimella (ääni-tiedostona, mp3). Tallennus poistetaan, kun haastattelu on litteroitu. Myös kaikki henkilötiedot ja henkilötietoja vastaavat poistetaan aineistosta tässä vaiheessa ja litteroitu aineisto kulkee tutkimuksessa vain koodinumerolla. Koodi ei ole jäljitettävissä haastateltavaan. Litteroitu aineisto pilkotaan analyysissä pienempiin yksiköihin ja sekoitetaan muiden haastateltujen henkilöiden litteroidun aineiston kanssa. Litteroitu ja koodattu aineisto jäävät tutkimuksen ajaksi sähköisinä tiedostoina opinnäytetyön tekijän arkistoon salasanalla suojatulle erilliselle kiintolevyllä opinnäytetyön tekemisen ajaksi.

Digitaalinen haastattelu ja litteroitu aineisto säilytetään edellä mainitusti vain tarpeellisen ajan erillisellä salasanalla suojatulla kiintolevyllä, johon vain opinnäytetyön tekijällä on pääsy. Aineiston käytön jälkeen aineisto poistetaan ja lisäksi materiaalin tallennukseen käytetty kiintolevy formatoidaan, jolla varmistetaan kaiken tiedon poistuminen levyiltä. Samoin haastattelujen ääniaineistoon tallennukseen käytetyn tallentimen muisti formatoidaan.

Tutkimukseen / haastatteluun osallistuminen ei vaikuta millään tavalla muuhun haastateltavan kanssa tehtävään työhön. Osallistumista tutkimukseen ei merkitä asiakastietoihin. Tieto tutkimukseen haastatelluista henkilöistä on vain opinnäytetyöntekijän tiedossa.

Haastatteluissa saatuja tietoja ei käytetä mihinkään muuhun tarkoitukseen.

Rekisteröitynä teillä on oikeus

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot

- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Jos rekisterinpitäjä ei pysty tunnistamaan rekisteröityä, oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon ja käsittelyn rajoittamiseen ei voida myöntää.

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.