



Emilia Vuorela
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan
ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK), kirkon nuorisotyö
Opinnäytetyö, 2021

ASIAKASPALAUTEKYESELY HELSINGIN KAUPUNGIN SOSIAALINEUVONNALLE

TIIVISTELMÄ

Emilia Vuorela
Asiakaspalautekysely Helsingin kaupungin sosiaalineuvonnalle
33 sivua ja 1 liite
Syksy 2021
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK), kirkon nuorisotyö

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Helsingin kaupungin sosiaalineuvonnan palvelua luomalla heidän käyttöönsä asiakaspalautekysely. Sosiaalineuvonta on Helsingin kaupungin aikuissosiaalityön palvelu, joka antaa neuvontaa ja ohjausta sosiaalipalveluista sekä etuuksien tai tukien hakemisesta. Asiakaspalautekyselyn tuli soveltua käytettäväksi kaikissa sosiaalineuvonnan palvelumuodoissa kaikkien asiakasryhmien kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda käyttökelpoinen kysely asiakaspalautekeräämiseksi sosiaalineuvonnan asiakkailta. Lisäksi tavoitteena oli kartoittaa sosiaalineuvonnan asiakaspalautekyselyn laadulliset tavoitteet ja tuloksilla saavutettavat mahdolliset kehitysmahdollisuudet.

Sosiaalineuvonnan työyhteisöltä kartoitettiin, millaisia sisällöllisiä ja laadullisia toiveita heillä on asiakaspalautekyselylle. Yhteistyö sosiaalineuvonnan työyhteisön kanssa tapahtui sähköisiä viestintäkanavia hyödyntäen ja apuna käytettiin työyhteisön päivittäin käyttämää viestintä- ja yhteistyöalustaa. Työyhteisöltä kerättyjen ideoiden ja mielipiteiden sekä kyselytutkimusteoriaan pohjautuvan näkemyksen perusteella siitä, mitä hyvään asiakaspalautekyselyyn kuuluu, laadittiin ensimmäinen kysymysvalikoima. Näin muodostunut kysymysvalikoima jaettiin sosiaalineuvonnan työyhteisölle heidän päivittäin käyttämällään viestintä- ja yhteistyöalustalla. Työyhteisöllä oli mahdollisuus tämän jälkeen antaa palautetta edellä mainitun kysymysvalikoiman kysymyksistä. Palauteen ja korjausehdotuksien perusteella laadittiin valmis asiakaspalautekysely.

Opinnäytetyön tuloksena on asiakaspalautekysely sosiaalineuvonnan palvelun käyttöön, joka soveltuu käytettäväksi kaikissa palvelumuodoissa. Asiakaspalautekysely on laajuudeltaan kahdeksan (8) monivalinta- ja sekamuotoista kysymystä. Lisäksi viimeisen kysymyksen kohdalla on avoimen vastauksen kohta, jossa asiakas pystyy antamaan sanallista palautetta.

Asiasanat: aikuissosiaalityö, arvokas kohtaaminen, asiakaspalautekysely, osallisuus, sosiaalineuvonta

ABSTRACT

Emilia Vuorela

Customer feedback survey for the social services counselling of the City of Helsinki

33 pages and 1 appendix

Autumn 2021

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree in Social Services and Health Care

Bachelor's Degree Programme in Social Services, Christian Youth Work

The purpose of this thesis was to develop the quality of service of the social services counselling of the City of Helsinki, by creating a customer feedback survey, which would be suitable for all service forms of social services counselling, as well as with all the customer groups. Social services counselling is a service included in adult social work in Helsinki. It provides counselling and guidance on social services as well as on applying for benefits and support. The goal of the thesis was to create a usable survey for collecting feedback from the customers of social services counselling. An additional goal was to map out the qualitative aims set for the customer feedback survey and the potential development possibilities to be achieved.

The work community was asked what kind of content and quality related wishes they had for the customer feedback survey. The collaboration with the work community was carried out through online communication channels. Also, the communication and collaboration platform used daily by the work community was utilized. Based on the ideas and opinions gathered from the work community, and on the perspective that is based on survey research theory regarding what should be included in a good customer feedback survey, the first set of questions was composed. This set of questions was shared with the work community of the social services counselling on the communication and collaboration platform used daily by the work community. After that, the work community was given an opportunity to give feedback on the questions in the previously mentioned set of questions. Based on the feedback and correction suggestions, the final version of the customer feedback survey was made.

As the result of the thesis, a customer feedback survey to be used in social services counselling was produced, and is feasible to be used in all service forms. The extent of the customer feedback survey is eight (8) multiple choice questions. In addition in the last question there is also a section in which the customer is able to give verbal feedback.

Keywords: adult social work, encountering, customer feedback survey, involvement, social services counselling

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 AIKUISSOSIAALITYÖ	5
2.1 Asiakaspalvelu	6
2.2 Asiakaskokemus	7
2.3 Asiakastyytyväisyys	9
2.4 Asiakaspalaute.....	10
3 IHMISEN KOHTAAMINEN.....	12
3.1 Hyvinvoinnin määrittely ja mittaaminen	12
3.2 Ihmisarvo	14
3.3 Arvokas kohtaaminen.....	15
3.4 Asiakas vai palvelunkäyttäjä	17
4 KEHITTÄMISTYÖN TAVOITE, TAUSTA JA PROSESSIN VAIHEET	19
4.1 Tarkoitus ja tavoitteet	19
4.2 Prosessin yleinen kuvaus.....	20
4.3 Tausta ja yhteistyökumppani.....	21
4.4 Kyselyn käyttäminen kehittämistyössä.....	22
4.5 Kyselylomakkeen laadinnassa huomioitavaa	24
4.6 Asiakaspalautekyselylomakkeen suunnittelu ja toteutus.....	25
4.7 Asiakaspalautekyselylomakkeen esittely	27
5 POHDINTA	30
5.1 Eettisyys ja luotettavuus.....	32
5.2 Ammatillinen kasvu	33
5.3 Jatkotutkimusehdotukset.....	34
LÄHTEET	36
LIITE 1. Asiakaspalautekysely	40

1 JOHDANTO

Kansainvälisessä ja suomalaisessa sosiaalipalvelujen kehittämistä koskevassa keskustelussa on viime aikoina haluttu yhä enemmän korostaa asiakkaan aktiivista roolia ja mahdollistaa asiakkaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen sisältöön sekä tuottamiseen. Tätä kuvaa osallisuuden käsite, jota pidetään tärkeänä yhteiskunnallisena tavoitteena ja siitä on tullut myös yksi sosiaali- ja terveystalouden tärkeimmistä tavoitteista. Osallisuus on myös yksi seurakuntien keskeisimmistä pyrkimyksistä. Seurakuntien tarkoituksena on lisätä ihmisten osallisuutta kasvattamalla ihmisen kokemusta kuuluvuudesta ja merkityksellisyydestä. (Närhi ym., 2014, s. 227–228; Suomen evankelisluterilainen kirkko, i.a.) Asiakaspalautekysely antaa asiakkaalle mahdollisuuden osallistua palvelun kehittämiseen. Palveluntarjoajan antaessa asiakkaalle mahdollisuuden antaa palautetta saamastaan palvelusta, asiakas kokee, että hänen osallisuudestaan ollaan kiinnostuneita. Asiakaspalautekysely antaa asiakkaalle mahdollisuuden kertoa mielipiteensä ja kokemuksensa palvelusta. Asiakaspalaute antaa välineet palvelun esihenkilöstölle tehdä kehitystyötä asiakkaan antaman palautteen perusteella asiakasystävällisempään suuntaan. Tämän opinnäytetyön aiheen keskeinen käsittelynäkökulma on kirkon ala, sillä tämä opinnäytetyö on osa tutkintoa, joka antaa valmiudet toimia kirkon nuorisotyön ammattilaisena. Tämä näkökulma on kantava teema läpi koko opinnäytetyön ja vaikuttaa käsiteltyihin aiheisiin sekä tehtyihin johtopäätöksiin.

Opinnäytetyön tuotoksena on tarkoitus saada aikaan mahdollisimman toimiva ja kaikkiin sosiaalineuvonnan palvelumuotoihin ja -tarpeisiin sopiva asiakaspalautekysely. Teemoina tässä kyselyssä olisivat esimerkiksi asiakkaan yleinen tyytyväisyys saamaansa palveluun sekä kuinka hyvin palvelu on vastannut asiakkaan tarpeeseen. Kysymysasettelun tulee olla mahdollisimman helposti ymmärrettävää sosiaalineuvonnan monimuotoiselle asiakaskunnalle. Kyselyssä tulee olla monivalintakysymyksiä sekä avoimen palautteen kohta, jotta kysely on vastajaystävällinen sekä mahdollistaa omien mielipiteiden esille tuonnin. Kyselyn tulisi olla käyttövalmis, jotta sosiaalineuvonnan työyhteisö voisi hyödyntää sitä itsenäisesti.

2 AIKUISSOSIAALITYÖ

Aikuissosiaalityön juuret ovat entisajan auttamis- ja sosiaalityössä. Aikuissosiaalityössä on kyse asiakkaan neuvonnasta, ohjauksesta sekä tukemisesta erilaisissa hankalissa elämäntilanteissa. Tällaisia voivat olla esimerkiksi työttömyys, päihde- ja mielenterveysongelmat tai asunnottomuus. Sosiaalityö ottaa huomioon kaikki, myös köyhät ja syrjäytyneet. Aikuissosiaalityön työkenttä on monimuotoinen sisältäen kunnallisen sosiaalityön, moniammatilliset ja julkisen erityispalvelut, järjestöt sekä kirkon diakoniatyön. Aiemmin kunnan aikuissosiaalityö on perustunut lähinnä toimeentulotukityölle, mutta perustoimeentulotuen siirryttyä toisen tahon hoidettavaksi, on päästy kehittämään kunnan aikuissosiaalityötä. (Juhila, 2008, s. 16–18, 86; Kananoja ym., 2011, s. 211–215; Strömberg-Jakka, 2012, s. 140.)

Aikuissosiaalityötä määriteltäessä usein tuodaan esille sanat; ongelma, tavoite ja välineet. Tämä kuvaa hyvin aikuissosiaalityöhön liittyvää suunnitelmallisuutta. Asiakkaan tullessa palveluun hänelle tehdään alkuarvio eli kartoitetaan riskit ja mahdollisuudet sekä löydetään muutoksen ulottuvuudet. Lisäksi rakennetaan asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta. Alkuarvion jälkeen, asetetaan muutostavoitteet sekä mietitään työskentelytavat ja -välineet, joiden avulla nämä tavoitteet saavutetaan. Aikuissosiaalityö perustuu pitkäjänteiselle suunnitelmalliselle työlle, jonka avulla pyritään etsimään vaihtoehtoja elämäntilanteiden parantamiseksi ja motivoidaan asiakasta muutokseen sekä itsenäiseen toimintaan. Työntekijä antaa myös tarvittaessa neuvontaa sosiaalipalveluista ja etuuksista. (Juhila, 2008, s. 16–18; Kananoja ym., 2011, s. 211–215; Ojaniemi & Rantajarvi, 2010, s. 219.)

Helsingin kaupungin internetsivuilla määritellään 16–29- ja yli 30-vuotiaiden sosiaalityö seuraavalla tavalla. Jokaiselle asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelutarpeen arviointi, jonka avulla kartoitetaan asiakkaan palvelujen ja tuen tarve. Näiden perusteella aloitetaan suunnitelmallinen työskentely asiakkaan kanssa, jossa voidaan pohtia elämäntilanteita ja tulevaisuutta sekä löytää uusia näkökul-

mia ja ratkaisuja niihin elämän eri osa-alueisiin, jotka kaipaavat muutosta. Toimenpiteillä pyritään tukemaan asiakkaan itsenäistä pärjäämistä. Sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kautta voi saada tietoa myös muista palveluista ja tarvittaessa voidaan tehdä myös yhteistyötä asiakkaan tarpeiden sekä toiveiden perusteella. Asiakkaaksi hakeudutaan oman iän ja asuinosoitteen perusteella. (Helsingin kaupunki, i.a.-a, i.a.-b.)

2.1 Asiakaspalvelu

Sosiaalihuolto, joka aiemmin koettiin henkilöitä leimaavana palveluna, on muuttunut asiakaspalvelulähtoisemmäksi korostaen asiakkaiden oikeuksia ja luottamuksellisuutta. Palveluna voidaan pitää konkreettisia asioita, neuvoja ja avun saatavuutta, esimerkiksi pitkiä aukioloaikoja. Tärkeimpiä palvelun osa-alueita ovat; konkreettinen ympäristö, luotettavuus, reagointialttius, vakuuttavuus ja empatia. Asiakas kokee palveluna jokaisen hetken siitä lähtien, kun on hakeutunut palvelun piiriin eli esimerkiksi jonotusaika palveluun pääsemiseksi on myös palvelua. Asiakkaalle on tärkeää palvelua valitessa siitä saatava hyöty. Keskeinen hyöty on kuitenkin se, että joku tekee jotakin asiakkaan puolesta. (Juhila, 2006, s. 43; Koivula ym., 2020, s. 80; Ylikoski, 1999, s.17–20.)

Palvelu käsitteenä on monitahoinen sisältäen erottuvat käsitteet; kontaktipisteet, palvelutuokio ja palvelupolku. Kontaktipisteillä tarkoitetaan kaikkia tiloja ja foorumeita, joissa palvelu itsessään tapahtuu, esimerkiksi odotustila ja internetsivut. Lisäksi kontaktipisteitä ovat erilaiset aistein havaittavat asiat kuten värit, valot ja tuoksut. Palvelutuokiot sisältävät työntekijän ja asiakkaan kohtaamisia esimerkiksi ajan varaaminen, vastaanotolle saapuminen, odotusaika, varsinainen tapaaminen ja lähteminen vastaanotolta. Palvelu on prosessi, jossa asiakas luo mielipiteen kontaktipisteiden ja palvelutuokioiden avulla. Palvelupolku kuvaa palvelua kokonaisuutena ja se usein kuvataan asiakkaan näkökulmasta palvelutuokioiden ketjuna. (Koivula ym., 2020, s. 78–79.)

Kasvokkain tapahtuvassa asiakaspalvelussa korostuu sanattoman viestinnän merkitys. Ensivaikutelma, jonka asiakas muodostaa asiakaspalvelijasta ja asiointiympäristöstä, toimii perustana asiakassuhteelle. Luottamuksen rakentaminen on tärkeää asiakassuhteen alussa. On todettu, että asiantuntijuus ja ammattimaisuus sekä toimiva ja hyväksyvä vuorovaikutus ovat tärkeitä komponentteja vahvistettaessa luottamuksen tunnetta. Hypoteesi hyvästä asiakaspalvelutilanteesta perustuu kohtaamiseen, tarvekartoitukseen ja päätökseen sekä tyytyväiseen asiakkaaseen. Asiakaspalvelijan tulee mahdollisuuksien mukaan tarjota ratkaisuja asiakkaan ongelmatilanteisiin. (Hämäläinen & Patjas, 2018, s. 73; Raatikainen, 2015, s. 69, 79.)

Soittaminen puhelinpalveluun on nopea ja kätevä tapa asioida. Puhelimitse tapahtuvassa asiakaspalvelutilanteessa työntekijän tulee ottaa huomioon puhe-tyyli, selkeä artikulaatio sekä vaikeiden sanojen käyttämisen välttäminen. Lisäksi työntekijällä on hyvä olla työn perusteet sekä palvelussa tyypillisimmin annettavat neuvot tiedossaan, jotta asiakkaan asioiden selvittäminen ja kysymyksiin vastaaminen olisi mahdollisimman nopeaa ja vaivatonta. Vaikka puhelimitse tapahtuvassa kontaktissa ei näekään ihmistä, esimerkiksi äänen sävy ja ammattimaisuus välittyvät. (Hämäläinen & Patjas, 2018, s. 90–92.)

Yhä useammalla taholla on käytössään myös sähköisen asiakaspalvelun väyliä kuten pikaviestipalvelut. Sähköisessä asiakaspalvelussa tulee ottaa huomioon, että asiointin väylä on helposti löydettävissä verkkoympäristöstä. Palvelun tulee olla toimiva ja helppokäyttöinen. Verkossa tapahtuvasta palvelusta puuttuu sanaton viestintä, joten on erityisen tärkeää käyttää kohteliasta kieltä, sillä kaikki kommunikointi on kirjoitetun tekstin varassa. (Hämäläinen & Patjas, 2018, s. 96–97.)

2.2 Asiakaskokemus

Asiakaslähtöisyyden luontaisena jatkeena toimii asiakaskokemus, joka toimii apuna myös asiakaslähtöisyyden toteuttamisessa. Asiakaskokemus kiinnittää huomion siihen, kuinka hyvin pystytään luomaan asiakkaan tarpeiden mukaisia palveluja ja millä tavalla asiakas sekä hänen tarpeensa huomioidaan palveluiden

aikana. Asiakaskokemuksen kehittämiseksi, kun se on oikein suunnattua, voidaan päästä tarkastelemaan oman organisaation tavoiteltua asiakaskokemusta sekä sitä millainen on organisaation mielestä paras mahdollinen asiakaskokemus eli millaisena halutaan asiakkaan palvelun kokevan. (Saarijärvi & Puustinen, 2020, s. 23.)

Asiakaskokemuksen rakentumiseen vaikuttavat useat tekijät. Se ei ole pelkästään yksittäinen palvelun vaihe vaan koostuu useamman vaiheen ketjusta. Ensimmäinen vaihe on palveluun hakeutuminen eli mikä saa asiakkaan hakeutumaan juuri tähän palveluun. Tässä tilanteessa asiakaskokemukseen vaikuttaa esimerkiksi palveluun pääsyn odotusaika. Toinen vaihe on itse palvelu, jonka piiriin asiakas on hakeutunut. Kolmas vaihe on palvelun jälkeinen aika, jolloin selviää, vastasiko palvelu asiakkaan odotuksia sekä tehdään suunnitelma palveluiden jatkumisesta. Nämä edellä mainitut vaiheet ovat subjektiivisia palvelun kokemuksia. Kokemus kuitenkin koostuu moniulotteisesti niin subjektiivisesta kuin kognitiivisesta, emotionaalista, sosiaalisesta sekä sensorisestakin tuntemuksesta. Asiakkaat odottavat palvelun tehokkuutta, helppoutta ja myönteistä tunnekokemusta. Asiakas kokee tärkeäksi henkilökohtaisen kohdatuksi tulemisen asiakastilanteissa. Palvelu saattaa olla todella tehokasta ja helppoa, mutta jos asiakas kokee, että hän voisi olla aivan kuka tahansa eikä häntä ole kohdattu yksilönä, jotakin puuttuu. (Korkiakoski, 2019, s. 51; Saarijärvi & Puustinen, 2020, s. 54.)

Asiakaskokemuksen luomiseen vaikuttavat monet eri osa-alueet. On sellaisia joihin organisaatio voi itse vaikuttaa, kuten palvelun työntekijät ja mainonnan luoma vaikutelma, sekä sellaisia, jotka ovat sisäänrakennettuja asiakkaan mieleen muista samankaltaisista palveluista, kuten aiemmin saadut kokemukset tai yleinen ajattelutapa sekä aikaisempien asiakkaiden mielipiteet. Kokemus syntyy monesta suorasta ja epäsuorasta vaikutuspinnasta. (Saarijärvi & Puustinen, 2020, s. 73–74.)

Asiakkaan hakeutuessa palvelun piiriin hänellä saattaa olla jokin ennako-odotus saamastaan palvelusta. Tähän odotukseen vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan aiemmat kokemukset sekä palveluorganisaation antama mielikuva itsestään.

Muilta mahdollisesti kuullut mielipiteet voivat myös vaikuttaa asiakkaan odotuksiin palvelutilanteessa. Yleisiä asiakasodotuksia ovat esimerkiksi asioinnin viivastavuus, nopeus ja helppous, yhdenmukainen viestintä, osaava ja ammattitaitoinen henkilökunta sekä monikanavainen asiointi, jossa annetaan asiakkaalle mahdollisuus asioida eri tavoin esimerkiksi fyysisesti tai puhelimitse. Nämä edellä mainitut asiakasodotukset vaikuttavat osaltaan siihen, miten asiakas kokee saamaansa palvelun. (Saarijärvi & Puustinen, 2020, s. 94–97.)

2.3 Asiakastytyväisyys

Asiakastytyväisyydellä tarkoitetaan asiakkaan kokeman laadun sekä asiakkaan odotusten ja tarpeiden suhdetta. Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavat palvelukokonaisuuden osat, palvelun ominaisuudet, palvelun käytön seuraukset ja tavoiteltu tarpeentyydytys. Lisäksi palvelun laadun tekijät, esimerkiksi luotettavuus, reagointialttius, palveluympäristö sekä konkreettisten asioiden laatu ja palvelun arvo, ovat tärkeitä tekijöitä. Jokainen asiakas pitää eri asioita tärkeänä palvelukontaktissa ja elämäntilanteet eroavat toisistaan, joten yksilö- ja tilannetekijät vaikuttavat asiakkaan tyytyväisyyteen. (Hämäläinen & Patjas, 2018, s. 132; Ylikoski, 1999, s. 149, 151–153.)

Asiakkaan palvelukokemuksen jälkeen hän on joko tyytyväinen tai tyytymätön saamaansa palveluun. Jotta asiakkaat voidaan saada tyytyväiseksi, täytyy olla olemassa tarkkaa tietoa siitä, mitkä seikat vaikuttavat asiakkaiden palvelutyytyväisyyteen. Tästä syystä tyytyväisyyttä tulee seurata kysymällä asiaa suoraan asiakkaalta. Pelkkä tyytyväisyysseuranta ei kuitenkaan riitä vaan palvelua tulee kehittää saadun palautteen perusteella. Asiakkaat odottavat, että annettu palaute saa aikaan toimenpiteitä. (Ylikoski, 1999, s. 149.)

2.4 Asiakas palaute

Asiakkaan tarpeet ja voimavarat ovat tärkeä osa laadukasta asiakastyötä. Tämä ei silti merkitse sitä, että jokaisessa asiakaskontaktissa tulisi toimia täysin asiakkaan toiveiden, määräysten ja tarpeiden mukaan. Jokaisessa asiakastapaamisessa tulee tehdä tilannekohtaista arviota ja toimia asiakkaan hyväksi. Eettisestä näkökulmasta katsottuna, voi olla haasteellista yhteensovittaa asiakkaan toiveet ja hänen tilanteeseensa parhaiten sopivat palvelut ammatillisesta näkökulmasta. (Ihalainen & Kettunen, 2013, s. 52.)

Asiakkaiden antama palaute on erityisen tärkeää, sillä sen perusteella voidaan kehittää palvelua ja sen toimintaa. Palautetta antavat useammin tyytymättömät kuin tyytyväiset asiakkaat. Palautetta antava asiakas osoittaa olevansa kiinnostunut palvelusta ja sen toiminnasta. Kun asiakas on tyytymätön palveluun, hänellä on kaksi vaihtoehtoa, antaa palautetta tai olla käyttämättä enää palveluntarjoajan palveluita. Tässä tapauksessa palveluntarjoajalle on hedelmällisempää saada asiakkaalta palautetta, jotta palvelua voidaan kehittää. Jokaista palautetta tulisi pitää arvokkaana niin tyytymättömän kuin tyytyväisenkin asiakkaan. (Hämäläinen & Patjas, 2018, s. 104–105.)

Palaute ei ole pelkästään merkityksellistä sitä antavalle asiakkaalle vaan myös hänen kanssaan työskennelleelle työntekijälle. Palaute on nopea tapa osoittaa työn merkitys sekä saada aikaan mahdollisia muutoksia. Ammatillaisen näkökulmasta asiakkaalta saatu palaute mahdollistaa työssä kehittymisen, jolla pystytään ehkäisemään huonolaatuisen työn jatkuminen sekä mahdollisesti lisäämään työntekijän motivaatiota työnsä tekemiseen. Usein ajatellaan, että palautteen kerääminen on menneisiin virheisiin katsomista, mutta se kuitenkin on tulevaisuuteen panostamista. Ensisijaisena syynä palautteenantamisessa ja -pyytämisessä on palvelun kehittäminen. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen, 2014, s. 17, 29, 56, 85.)

Palaute perustuu aisteilla tehtäville havainnoille. Ihminen tekee havainnon jostakin näkemästään tai kokemastaan ja havainnoimisen jälkeen tekee siitä jonkin päätelmän. Palautetta annettaessa tehty havainto ja sen vaikutus ovat keskiössä.

Jos ihmisen huomio on havaintoa tehtäessä kiinnittynyt irrelevanttiin asiaan, mielipide syntyy tästä ja näkyy palautteenannossa. Tästä syystä palaute saattaa olla virheellistä suhteessa mitattavaan asiaan. Joskus tästä syystä on hyvä pitää erillään havainto ja sen vaikutus, mutta tämä on kuitenkin usein hankalaa. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen, 2014, s. 64, 84, 86.)

3 IHMISEN KOHTAAMINEN

Ihmisen hyvinvoinnin osa-alueissa tulee ottaa huomioon fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset sekä hengelliset ulottuvuudet. Jokaisella yksilöllä on oma käsityksensä siitä, mitä on hyvinvointi ja mitä siihen hänen kohdallaan kuuluu. Kohtaamistilanteessa kunnioitetaan ja arvostetaan ihmistä hänen lähtökohdistaan ja elämäntilanteestaan riippumatta. Jokainen yksilö omaa ihmisarvon. Arvokas kohtaaminen vaatii ammattilaiselta laajaa ja tiedostavaa arvo-osaamista, joka sisältää ihmisarvon tiedostamisen. Ihminen kohdataan arvostaen, asettuen hänen tasolleen ja luodaan luottamuksellinen tila. Arvokas kohtaaminen ei synny vain sanoista vaan myös sanattomasta viestinnästä, eleistä ja ilmeistä. Ihmisen arvokasta kohtaamista on pohdittu seuraavissa alaluvuissa myös kirkollisesta näkökulmasta. Sosiaalipalveluissa ihminen on asiakas, kun taas kirkko näkee ihmisen palvelunkäyttäjänä.

3.1 Hyvinvoinnin määrittely ja mittaaminen

Eri oloissa elävät ihmiset arvostavat hyvin erilaisia asioita elämässään, joten heidän käsityksensä sekä määritelmänsä hyvinvoinnista ja hyvästä elämästä eroavat toisistaan. Nykypäivän yhteiskunnassa ei ole varsinaista määritelmää hyvälle elämälle, joka korostaisi materiaalista elintaso. Tämä on kyseenalaista, sillä eri alueilla on erilainen tarve materiaaliselle elintasolle ja sille millaisia asioita tai kuinka paljon se vaatii, jotta ihmisen materiaallinen elintaso tulee tyydytettyä. (Mäkinen ym., 2011, s. 173–174.)

Hyvinvointi voidaan määritellä monella eri tavalla, kuten viiden eri hyvinvointiteorian nojalla. Ensimmäisen teorian mukaan hyvinvointi on nautinto, jolloin miellyttävät kokemukset voittavat epämiellyttävät kokemukset. Toinen teoria määrittelee hyvinvoinnin yksilön halujen tyydytyksenä. Autenttinen onnellisuus on kolmannen teorian mukaan hyvinvoinnin määritelmä, jossa valtaa ottaa subjektiivinen onnellisuus korostaen tyytyväisyyttä ja positiivisia tunteita. Neljännen teorian mukaan hyvinvointi saavutetaan ihmisluonnon ja itsensä täydellä toteuttamisella.

Viides teoria on erilainen, sillä se on niin sanottu listateoria. Teoriaan kuuluu lista, jossa on yhteensä kahdeksan kohtaa, hyvän elämän edellytystä ja näiden toteutumisen jälkeen saavutamme hyvinvoinnin. Listan kohdat ovat; tyytyväisyys elämään, onnellisuus, henkisyys ja mielekkyys elämässä, positiiviset asenteet, tunteet, rakastavat sosiaaliset suhteet, kiinnostavat toiminnot sekä työ. Lisäksi tarvitaan elämän arvojen ja tavoitteiden saavuttaminen, fyysinen- ja psyykkinen terveys sekä materiaalista omaisuutta perustarpeidemme tyydyttämiseksi. Valitettavasti yhteiskunnan ponnisteluista huolimatta kaikki eri väestöryhmät eivät saavuta edellä mainittuja niin sanottuja hyvän elämän edellytyksiä tai ovat ainakin vaarassa olla saavuttamatta niitä. (Mattila, 2018; Saari, 2015, s. 61–62.)

Hyvinvoinnin mittaaminen on vaikeaa, sillä hyvinvointi käsitteenä on moniulotteinen ja näin ollen sitä ei voida mitata ainoastaan yhdellä mittarilla. Hyvinvoinnin mittarit on jaettu objektiivisiin, kohteesta riippumattomiin, ja subjektiivisiin, yksilön huomioon ottaviin, sekä positiivisiin ja negatiivisiin mittareihin. Usein hyvinvointia mitattaessa esille tuodaan hyvinvoinnin käänköpuolta, jota on kritisoitu. Kuitenkin tutkijat ovat perustelleet tätä sillä, että on helpompi arvioida sitä, mikä ihmiselle on vahingollista kuin mikä lisää yksilön hyvinvointia. Pohjoismaisessa hyvinvointitutkimuksessa usein käytetään Erik Allardtin hyvinvoinnin ulottuvuuksia, joita ovat elintaso, sosiaaliset suhteet tai psykososiaalinen hyvinvointi sekä itsensä toteuttaminen tai mielekäs tekeminen. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 2016.)

Allardtin hyvinvointiteoria ei käsitä hengellistä hyvinvoinnin ulottuvuutta, joka tulee ottaa esiin, sillä kyseessä on myös kirkon alan opinnäytetyö. Hengellisyys on kuitenkin monelle avainasemassa hyvinvoinnin tukemisessa. Hengellistä hyvinvointia lisätään seurakunnissa turvallisuuden kautta. Hengellistä turvallisuutta luodaan kohtaamalla jokainen kunnioittavassa ilmapiirissä, jossa ketään ei pakoteta ja toimitaan sensitiivisellä otteella. Lisäksi pidetään yllä ilmapiiriä, jossa mitään ei oleteta tai tiedetä etukäteen, vaan asetetaan toisen ihmisen asemaan ja annetaan hänen itse kertoa tilanteestaan. (Kirkkohallitus, 2019, s. 43.)

3.2 Ihmisarvo

Ihmisarvo on yhtäläistä arvon tai arvokkuuden ilmentymistä jokaiselle yksilölle, joka tulee ottaa huomioon ja sitä tulee kunnioittaa. Ihmisarvo on yksi ihmisen perusarvoista ja sen tueksi on rakennettu erilaisia säädöksiä, lakeja, sopimuksia ja määräyksiä. Jokainen ihminen on oikeutettu perusihmisoikeuksiin, koska jokainen on ihmisarvoinen. Ihmisen arvostaminen ja ihmisarvon oppiminen alkaa jo lapsena. Raamatun ensimmäisen luvun jakeessa sanotaan, että Jumala loi ihmisen omaksi kuvakseen. Tähän lauseeseen tiivistyy ihmisyyden perusta. Jokainen on ainutkertaisen arvokas ja siksi ihmisen elämä on pyhä. (Launis, 2013, s. 12; Pietilä, 2003, s. 46–47; Räsänen, 2013, s. 10–11.)

Seurakunnissa ihmisen arvoa halutaan kunnioittaa ja ottaa huomioon ihmisen fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset sekä hengelliset tarpeet eli huomioidaan ihminen kokonaisuutena. Ihmisarvon lisäksi kunnioitetaan myös ihmisen koskemattomuutta ja vakaumusta sekä painotetaan sitä, että jokaisella on uskonnonvapaus. Jokaista ihmistä arvostetaan yhtä lailla ihmisen taustasta tai elämänkatsomuksesta riippumatta. Ihmisarvon kunnioittaminen korostuu erityisesti, kun ollaan tekemisissä vaikeissa elämäntilanteissa olevien ihmisten kanssa. Kohdattaessa vastoinkäymisiä kokenut ihminen, halutaan luoda hänelle mahdollisimman turvallinen ja hyväksyvä ilmapiiri, sillä tarkoituksena on, ettei aiheuteta lisää negatiivisia kokemuksia. Ihmisarvon näkökulmasta katsottuna on tärkeää myös kunnioittaa ihmisen itsemääräämisoikeutta, jolloin ihminen on päätöksen teossa subjekti eikä objekti. (Kirkkohallitus, 2019, s. 34.)

Jokaisella on ihmiskäsitys, joka on rakentunut omien kokemusten, opetusten, kasvatuksen ja tiedostamisen perusteella. Käsitys perustuu kuitenkin perimmäisenä siihen, pitääkö ihmistä pohjimmiltaan hyvänä vai pahana. Tämä vaikuttaa siihen, miten suhtaudumme muihin ihmisiin ja myös siihen, miten suhtaudumme yhteiskuntaan ja sen toimintoihin. Juuri tämän ihmiskäsityksen pohjalta rakennamme kuvan siitä, kuinka arvokkaana ihmistä pidämme ja sitä kautta pääsemme käsiksi ihmisarvon käsitteeseen. (Pietilä, 2003, s. 37–38.)

Ihmisarvo on tärkeä ja sitä tulee kunnioittaa. Kunnioitukselle on olemassa kaksi eri näkökulmaa negatiivinen ja positiivinen. Negatiivisen näkökulman mukaan kunnioitus on inhimillisten olentojen vahingoittamista estävää toimintaa, kun taas positiivinen näkökulma on inhimillisten olentojen mahdollisuuksia, oikeuksia ja tavoitteita turvaavaa toimintaa. Jokaisen yhtäläinen ja tasa-arvoinen ihmisarvo on se, johon pyritään. Tämä ei kuitenkaan ole tähän päivään mennessä toteutunut, sillä edelleen osa ihmisryhmistä näkee esimerkiksi naisten ja huono-osaisten ihmisarvon vähempänä. Tulisi ajatella, että ihmisarvo on oletusarvo, joka on asetettu koko ihmiskunnalle, jotta jokainen yksilö olisi yhtä arvokas eikä tarvitsisi käydä taistelua ihmisryhmien välillä oikeuksista ja ihmisarvosta. (Haverinen & Janatuinen, 2009, s. 172–173; Launis, 2018, s.15.)

Ihmisarvo on myös yksi sosiaalityön keskeisistä käsitteistä. Lisäksi sosiaalityön ydinteemoihin kuuluvat ihmisyyys ja arvokas asiakas. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaista asiakasta kunnioitetaan riippumatta uskonnosta, rodusta, henkilökohtaisista ominaisuuksista tai suorituskyvystä. Käytännössä kaikessa asiakastyöskentelyssä on tavoitteena, että asiakas saa aidon kokemuksen ihmisarvosta, kuulaksi tulemisesta ja mahdollisuudesta osallistua oman tilanteensa käsittelyyn. Tärkeintä on, että jokainen tapaaminen tapahtuu asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. (Kananoja ym., 2011, s. 128; Laitinen & Pohjola, 2010, s. 11.)

3.3 Arvokas kohtaaminen

Jokaisessa sosiaalityössä tapahtuvassa kohtaamisessa ja asiakastilanteessa tulisi toteutua arvostavuus. Kohdatessa asiakasta on tärkeää ottaa huomioon omat asenteet ja uskomukset sekä ennakkoluulot, sanavalinnat, läsnäolo ja oma ajankäyttö. Näiden avulla rakennetaan luottamus ja vuorovaikutus. Jokainen kohtaaminen on ensiarvoisen tärkeä. Jokainen asiakas kohdataan ennakkoluulottomasti ja tuomitsematta, luottamuksella sekä luomalla asiakkaalle tunne, että hän on ainutlaatuinen. (Laitinen & Kemppainen, 2010, s. 138, 153; Selin & Selin, 2013, s. 191.)

Asiakkaan arvokas kohtaaminen vaatii ammattilaiselta kattavaa arvo-osaamista. Ammattilaisen tulee osata reagoida erilaisiin tilanteisiin sekä taitavasti yhdistellä organisatorisia rakenteita ja ehtoja yhteen asiakassuhteiden kanssa. Jos nämä tunnusmerkit jäävät tunnistamatta, voi arvokkaan kohtaamisen perusta jäädä ohueksi. Asiakkaiden monimutkaiset, emotionaaliset ja psyykkisesti kuormittavat elämäntilanteet saattavat haastaa ammattilaisen arvo-osaamista. Tilannetta ei myöskään helpota se, että sosiaalityön toimintaympäristö on ristiriidassa asiakastyön kokonaisvaltaisuuden kanssa. Sosiaalityössä pyritään asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaiseen arvioimiseen, joka vaatii aikaa, useita tapaamisia ja luottamuksen syntymistä. Samaan aikaan vaaditaan tehokkuutta ja nopeita tuloksia. Arvostavan kohtaamisen saavuttamiseksi on tärkeää keskittyä työskentelyorientaatioon, joka on rakenteellista ja asiakaskeskeistä korostaen etuuksia. Tällä tavalla voidaan vaikuttaa epätasa-arvon syntymekanismiin, joita yhteiskunta tuottaa ja ylläpitää. (Laitinen & Kempainen, 2010, s. 138–139, 150–151.)

Ammatillisuus luo varmuutta ja luottamusta ammattilaisen kohdatessa asiakkaan. Ammattilainen kokee, että kykenee hoitamaan työnsä ja saa ammatillisuudesta keinoja sekä välineitä kohtaamiseen. Kuitenkaan ammatillisuus ei ole verho, jonka taakse voisi piiloutua kohtaamistilanteissa, sillä ilman ihmistä, kohtaamista ei tapahdu. Kaikki kohtaaminen tapahtuu vain ihmisyyden kautta, kohtaaminen on toista ihmistä kohti käymistä. Kohtaamisessa ei ole kyse suorituksesta vaan läsnä olemisesta, ei neuvojen antamisesta vaan jakamisesta ja ymmärtämisestä. (Mattila, 2007, s. 12.)

Auttamistyössä on tärkeää pitää itsensä asiakkaan tasolla eikä nousta niin sanotusti ammatillisuuden korokkeelle. Arvokkaan kohtaamisen onnistuminen ei ole kiinni vain ammattilaisen taidoista ja osaamista, jos asiakas ei ole valmis sitä vastaanottamaan esimerkiksi tunnetilansa vuoksi tai kokee olevansa niin sanotusti kohtalonsa uhri. Kohtaamista saattaa vaikeuttaa myös molempien osapuolien tilanteessa nousevat näytetyt ja piilotetut tunteet. Luottamus ja luotettavuus sekä vaitiolovelvollisuus kuitenkin toimivat avainasemassa arvokkaassa kohtaamisessa. Ne tuovat turvaa niin asiakkaalle kuin ammattilaisellekin. Luottamuksen saavuttaminen kuitenkin vaatii aikaa ja sen ylläpitäminen vaatii myös ammattilaisen toimia. (Mattila, 2007, s. 20–25.)

Kaikki kohtaamisessa tapahtuva viestintä ei ole sanottavissa. Suuressa osassa kaikessa ihmisten välisessä kanssakäymisessä on niin sanottu sanaton viestintä joko tietoisesti tai tiedostamattomasti. Eleet, ilmeet ja kehonkieli kertovat halukkuudesta vuorovaikutukseen, vireystilasta ja tunteista. Lisäksi äänenpaino ja äänensävy tukevat puhetta. Kaikki ymmärtävät sanatonta viestintää. Jos puhe- ja kehonkieli ovat ristiriidassa, sanaton viestintä voittaa. (Burakoff & Lahti, 2020, s. 136–137.)

Kirkon työssä kohtaaminen ja sen arvostaminen korostuvat. Kohtaaminen on määritelty tärkeäksi myös kirkon nuorisotyönohjaajien ydinosamiskuvauksessa. Porkan ja Hillebrandin ([painossa]) tekemän tutkimuksen mukaan nuoret kokevat erittäin tärkeänä sen, että tulevat kohdatuksi seurakunnan nuorisotoiminnassa ihmisarvoisina lähtökohdistaan huolimatta. Seurakunnan nuorisotoiminnan työntekijöiden huomioida nuoret yksilöinä ja yhdenvertaisina toisiinsa nähden. Tutkimukseen osallistuneiden nuorten vastauksista oli tulkittavissa, että nuorten kohtaamiseen käytetty aika ja intensiteetti vaikuttaa nuorten näkemykseen seurakunnan nuorisotyöstä. Monelle nuorelle seurakunta sekä sen muodostama yhteisö voi olla ainoa paikka, jossa nuori uskaltaa olla oma itsensä ja seurakunta saattaa muodostua kodinomaiseksi paikaksi vaikeiden elämäntilanteiden keskellä. (Porkka & Hillebrand [painossa].)

3.4 Asiakas vai palvelunkäyttäjä

Kirkossa ihmiset muodostavat yhteisön, joka rakentuu yhteisestä uskosta ja yhteydestä, toisin kuin muut yhteisöt, jotka rakentuvat esimerkiksi ulkoisten tekijöiden ja menojen varaan. Tällainen kirkon ajatus yhteisöstä on inhimillinen ilmentymä. Kirkon strategioiden ydintä ovat osallisuus ja esimerkiksi kumppanuus, yhteisvastuullisuus sekä yhteys jäsenten välillä. Kirkon jäsenet ovat osallisia yhteisössä ja sitä ei perusteta sille, kuinka aktiivinen jäsen on. Osallisuuteen riittää se, että on seurakunnan jäsen ja usein sitäkään ei vaadita vaan jokainen ihminen on tervetullut. Työntekijäkeskeisyys seurakunnissa aiheuttaa sen, että työntekijät nähdään toimijoina ja palveluntarjoajina. Seurakunnan jäsenet ovat näin ollen palvelunkäyttäjiä ja toimintaan osallistujia eli heitä ei kutsuta asiakkaiksi kuten

sosiaalipalveluissa. Tällaista kirkon ja seurakunnan jäsenyyden, palvelunkäyttäjän ajatusta on tärkeää pitää yllä, sillä edelleen yhä useampi nuori aikuinen pohtii kirkkoon kuulumistaan ja sen merkitystä. (Kaira, 2020, s. 62–64, 105–106; Kirkkohallitus, 2010, s. 67–68.)

4 KEHITTÄMISTYÖN TAVOITE, TAUSTA JA PROSESSIN VAIHEET

Tässä luvussa avataan opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet sekä prosessin kuvauksen avulla opinnäytetyön välivaiheita. Myös kyselytutkimuksen teoriaa ja kyselyn laatimista käsitellään, koska näitä on käytetty lähdemateriaalina asiakaspalautekyselyn laadinnan tukena. Luvussa käsitellään tarkemmin kehittämistyön taustaa, prosessin eri vaiheita sekä esitellään yhteistyökumppani. Luvun loppupuolella esitellään valmis asiakaspalautekysely ja tarkemmin sen sisältö.

4.1 Tarkoitus ja tavoitteet

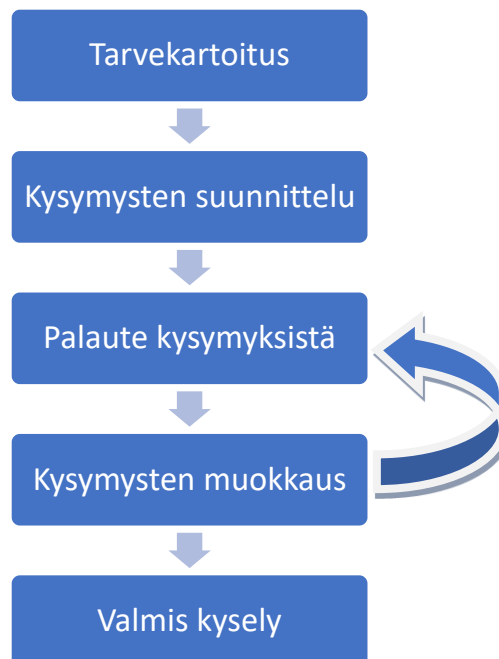
Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Helsingin kaupungin sosiaalineuvonnan palvelua luomalla heidän käyttöönsä asiakaspalautekysely, joka soveltuu käytettäväksi kaikissa sosiaalineuvonnan palvelumuodoissa mahdollisimman monien asiakasryhmien kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda käyttökelpoinen kysely asiakaspalautteen keräämiseksi sosiaalineuvonnan asiakkailta. Lisäksi tavoitteena on kartoittaa sosiaalineuvonnan työyhteisön asiakaspalautekyselylle asettamat sisällölliset ja laadulliset toiveet.

Kehitystyön tarve on lähtenyt sosiaalineuvonnan työyhteisöltä. Tarve asiakaspalautekyselylle on syntynyt siitä, että sosiaalineuvonnalla ei ole olemassa tällä hetkellä keinoa, millä asiakas voisi antaa kohdennettua palautetta sosiaalineuvonnan palveluista. Tähän tarpeeseen olisi tarkoitus vastata, sillä asiakkaalla on oikeus antaa palautetta saamastaan palvelusta. Lisäksi asiakaspalaute antaa sosiaalineuvonnan työyhteisölle tietoa siitä, mitä palvelussa tulisi kehittää, jotta se palvelisi palvelun asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla.

4.2 Prosessin yleinen kuvaus

Opinnäytetyön kehittämisen prosessi etenee vaiheittain seuraten alla olevaa prosessikuvauksen kaaviota. Kuvio 1 mukaan, prosessi aloitetaan tarvekartoituksella ja alkutilanteen määrittelyllä. Tämän vaiheen jälkeen suunnitellaan kysymykset lähdemateriaalia apuna käyttäen. Seuraavaksi edetään kaaviossa vaiheeseen, jossa pyydetään palautetta suunnitelluista kysymyksistä. Palautteen perusteella muokataan kysymyksiä. Prosessikuvauksessa kuvattu nuoli tarkoittaa mahdollisuutta uudelle palautteen keräämiselle, kun kyselyä on muokattu edellisen palautteen perusteella. Kun näiden edellä mainittujen vaiheiden kautta on saatu luotua molempien osapuolien hyväksymät kysymykset, on lopputuotoksena valmis kysely.

Prosessikaavio, kuvio 1, on luotu havainnollistamaan ja auttamaan hahmottamaan prosessin kulkua sekä sen vaiheita. Tämän luvun teksti kulkee johdonmukaisesti prosessin eri vaiheiden mukaisesti ja kaikki kuviossa mainitut vaiheet sekä niiden tarkempi kuvaus on löydettävissä opinnäytetyöstä.



Kuvio 1. Prosessin kuvaus

4.3 Tausta ja yhteistyökumppani

Opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimii Helsingin kaupungin sosiaalineuvonta. Sosiaalineuvonta on Helsingin kaupungin aikuissosiaalityön palvelu, joka antaa neuvontaa ja ohjausta sosiaalipalveluista, etuuksien tai tukien hakemisesta sekä kaikissa näihin liittyvissä kysymyksissä. Sosiaalineuvonnan eri palvelukanavissa asiakas pääsee keskustelemaan sosiaalialan ammattilaisen kanssa elämäntilanteestaan, hänelle tehdään tilannekartoitus ja tarvittaessa sen perusteella ohjataan oikean palvelun piiriin. Sosiaalineuvonta tekee yhteistyötä terveyspalveluiden kanssa terveys- ja hyvinvointikeskuksissa. (Helsingin kaupunki, 2021.) Sosiaalihuoltolaissa on määritelty, että jokaiselle kunnan asukkaalle tulee olla saatavilla neuvontaa ja ohjausta sosiaalihuollosta (L 1301/2014). Helsingin kaupungin sosiaalineuvonnan palveluita ovat palvelupisteiden vastaanottoajat ilman ajanvarausta, puhelinpalvelu ja chat-palvelu. Sosiaalineuvonnan sosiaaliohjaajat ovat tavattavissa viidessä eri palvelupisteessä; Kalasatamassa, Vuosaaressa, Myllypurossa, Haagassa ja Kampin kappelissa. (Helsingin kaupunki, 2021.) Aikuissosiaalityö Helsingin kaupungilla jakautuu nuorten aikuissosiaalityöhön, joka käsittää 16–29-vuotiaat, ja aikuissosiaalityöhön, joka on yli 30-vuotiaille (Helsingin kaupunki, i.a.-a, i.a.-b).

Helsingin kaupungin sosiaalineuvonnalla on tällä hetkellä käytössään chat-keskustelun jälkeinen lyhyt palautelaatikko, joka on ainut tapa antaa palautetta asiakaspalvelusta. Palautetta voi antaa seuraaviin kysymyksiin vastaamalla; saitko tarvitsemaasi palvelua, kuinka tyytyväinen olit sosiaalineuvonnan chat-palveluun tänään, kuinka todennäköisesti suosittelisit chat-palveluamme muille, chat-palvelun käyttäminen oli vaivatonta. Kysymyksiin vastataan numeroin 1-5 tai valitsemalla mielipidettä vastaava hymiö, surullisesta iloiseen. Lisäksi lopussa on tila avoimelle palautteelle. Tällainen chat-keskustelun jälkeinen kysymyslaatikko kehittää yleisesti chat-palvelua, mutta ei yksilöllisesti sosiaalineuvonnan palvelua. Lisäksi sosiaalineuvonnan kahdessa toimipisteessä, Kalasatamassa ja Vuosaaressa, on ollut aiemmin käytössä Feedbackly -laitteet, joilla on voinut antaa kyseisissä toimipisteissä palautetta sosiaalineuvonnan palvelusta. Muissa toimipisteissä tällaisia laitteita ei ole ollut käytettävissä. Maailmanlaajuisen pandemian

vuoksi laitteet eivät ole käytössä, mutta niiden on tarkoitus palata takaisin käyttöön tilanteen rauhoituttua.

Sosiaalineuvonnassa on jo käytössä toimintamalli, jonka mukaan jokaisen asiakaskontaktin jälkeen sosiaalineuvonnan työntekijät täyttävät anonyymien tilastointilomakkeen. Tällainen tilastointi tuo työyhteisölle tietoa siitä, millaisia palvelutarpeita asiakkailla on ja helpottaa näin ollen esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Tilastointilomakkeeseen täytetään asiakkaan asiointiaika, palvelutarve, ikäjakauma, onko asiakkaalla omatyöntekijää vai asioiko asiakas ensimmäistä kertaa, jatko-ohjaustaho, työntekijän työskentelypiste ja jonotusaika, jos kyseessä vastaanotto ilman ajanvarausta -palvelu. Joidenkin valintojen jälkeen tulee myös tarkentavia kysymyksiä. Tällaisessa tilastoinnissa ei työyhteisön tietoon kuitenkaan tule asiakkaan mielipide palvelusta ja sen laadusta, jota tarvitaan palveluiden kehittämiseen asiakasystävällisempään suuntaan.

Asiakaspalautekyselyä luotaessa tulee ottaa huomioon sosiaalineuvonnan kohderyhmä, jonka siihen toivotaan vastaavan. Tästä syystä kyselyn tulisi olla käytökelpoinen niin eri ikäisille kuin eri kielitaustaisille ja erilaisissa elämäntilanteissa oleville. Erilaiset kielitaustat pystytään huomioimaan luomalla kyselystä mahdollisimman helppo lukuinen ja ymmärrettävä. Lisäksi kyselylomakkeen kehittämissä vaiheissa tulee pohtia, olisiko kyselylomake tarpeellista laatia useammalla kielellä. Koko prosessi tehdään etänä työyhteisön kanssa, sillä sosiaalineuvonta on koko kaupungin kattava palvelu ja etäjohdettu tiimi eli kaikki työntekijät eivät ole samassa rakennuksessa töissä. Lisäksi vallitsevan pandemian takia kaikki tiimin jäsenet eivät tavanneet toisiaan, vaan ainoastaan oman työpisteen työntekijät satunnaisesti.

4.4 Kyselyn käyttäminen kehittämistyössä

Asiakaspalautekyselyn suunnittelussa käytettiin apuna kyselytutkimuksen teoriaa. Tästä syystä kyseistä teoriaa on alla käsitelty soveltuvin osin. Riittävän pe-

rusteellinen kyselytutkimuksen teorian tuntemus on olennaista kyselyä laadittaessa, jotta laaditussa kyselyssä otetaan huomioon kyselytutkimusteorian asettamat vaatimukset asiakaspalautekyselylle.

Kysely on yksi tapa kerätä tarvittavaa tietoa. Kyselytutkimuksen etuina pidetään sitä, että tietoa voidaan kerätä laajalla otannalla. Myös tiedon analysointi sekä käsittely on nopeaa, varsinkin jos kyselylomake on sähköisessä muodossa. Myöskään tutkivalta taholta ei mene aikaa aineiston keräämiseen. Haittoina taas pidetään, että vastaukset saattavat helposti jäädä pinnallisiksi eikä tiedetä, onko vastaaja paneutunut ja rehellinen vastatessaan kyselyyn. Myös väärinymmärryksiä on mahdollista tulla, eikä palautetta lomakkeesta ole niin helppo saada. Lisäksi vastaamattomuus ja matala vastausprosentti ovat mahdollisia. Hyvässä kyselylomakkeessa kuitenkin toteutuu sekä tilastollinen että sisällöllinen näkökulma, jotta esimerkiksi toteutunut otos eli kyselyyn vastanneiden määrä on todettavissa ja vastauksille voidaan laskea keskiarvo. Kyselylomake tulee siis olla hyvin suunniteltu. (Hirsjärvi ym., 1997, s. 193, 195; Vehkalahti, 2019, s. 20; Vilkka, 2015, s. 100, 105.)

Kyselyä tutkimusmenetelmänä voidaan käyttää kahdella eri tavalla, laadullisena ja määrällisenä tutkimusmenetelmänä. Laadullisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on ihmisten valitsemien merkitysten eli laatujen, esimerkiksi arvot ja uskomukset, avulla ymmärtää yksilön tai yhteisön toimintaa. Tämä tunnetaan myös nimellä kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on kuvailla asiaa, sen muutosta tai vaikutusta toiseen asiaan. Kuvailu tapahtuu selittämällä asiat esimerkiksi numeraalisesti tai teknisesti. Kyselylomakkeet ovat määrällisen tutkimusmenetelmän tutkimuksia. (Vilkka, 2015, s. 105, 224–225.)

Verkkokysely on kyselytutkimuksen keinoista nopein ja vaivattomin aineistonkeruutapa. Kuitenkin vaarana on jo aiemmin mainittu vastaamattomuus ja sitä myötä matala vastausprosentti. Paperilomakkeen vastausten tallentaminen vie aikaa ja virhenäppäilyyn on mahdollisuus. Verkkolomakkeeseen vastaamiseen vastaajalla tulee olla käytössään internetyhteys sekä yhteyttä käyttävä laite, joten tämä saattaa sulkea osan vastaajista ulkopuolelle. Valittaessa kyselylomakkeen

muotoa on tärkeää miettiä kohderyhmää, jolta vastauksia toivotaan. Joskus saattaa olla tarpeen olla olemassa sekä paperinen että sähköinen lomake. Matalaan vastausprosenttiin voidaan kuitenkin vaikuttaa esimerkiksi sillä, että osoitetaan kyselyyn vastaaminen tietyille kohderyhmälle, kuten tietyn palvelun käyttäjille. Myös se, että asiakas tuntee, että hänen palautteellaan on merkitystä vaikuttaa vastausmotivaatioon. (Hirsjärvi ym., 1997, s. 196; Vehkalahti, 2019, s. 48.)

4.5 Kyselylomakkeen laadinnassa huomioitavaa

Ensimmäisenä, ennen kuin voidaan aloittaa kyselylomakkeen suunnittelemista, tulee tietää, mitkä ovat tutkimuksen tavoitteet eli mihin kysymyksiin halutaan kyselylomakkeen avulla saada vastauksia. Kyselylomakkeen kysymyspatteristoa rakentaessa on tärkeää pohtia, millaisia kysymyksiä halutaan käyttää; avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä, sekamuotoisia kysymyksiä vai asteikkoihin perustuvia kysymyksiä. Avoimissa kysymyksissä esitetään vastaajalle kysymys, johon hänellä on mahdollisuus vastata omin sanoin, vastausta ei rajata millään tavalla. Tällainen kysymysvalinta vaikeuttaa tulosten käsittelyä ja tilastointia, sillä vastaukset ovat monenlaisia ja saattavat olla luotettavuudeltaan kyseenalaisia. Monivalintakysymyksissä vastaajalle on laadittu valmiiksi vastausehdot, joista hän valitsee. Tällaisten vastausten vertailu on helppoa. Sekamuotoisissa kysymyksissä on annettu samalla tavalla vastausvaihtoehtoja kuin monivalintakysymyksissä, mutta vastausvaihtoehtoina on myös yksi tai useampi avoin kohta. Tällaiset kysymykset ovat tarpeen, jos ei voida olla varmoja kaikkien vastausvaihtoehtojen todellisesta määrästä. Asteikkoihin perustuvissa kysymyksissä vastaajalle esitetään väittämä, johon vastataan valitsemalla skaalasta parhaiten mielipidettä vastaava vaihtoehto. Skaalat ovat usein 5–7 portaisia nousevia tai laskevia asteikkoja. (Hirsjärvi ym., 1997, s. 198–201; Vilkka, 2015, s. 105–106.) Yksi tällaisista numeroasteikoista on Likert -asteikko, jota on yleisesti käytetty kasvatustutkimuksen ja yhteiskuntatieteiden tutkimuksessa. Likert -asteikko on yleensä 5 portainen, missä numeroita vastaavat valmiiksi laaditut sanalliset vastausvaihtoehdot. (Joshi ym., 2015.)

Kyselylomakkeen tulee olla mahdollisimman selkeä, helposti ymmärrettävä eikä siinä saa käyttää liian vaikeaa kieltä kuten ammattisanastoa. Kysymysten tulee olla mahdollisimman lyhyitä ja rajattuja. Tarkoitus on, että kysymykset eivät olisi yleisiä tai tulkinnanvaraisia. Pitää varoa myös kysymästä samassa kysymyksessä kahta asiaa, jolloin vastaaja ei tiedä kumpaan vastata. Lisäksi vastausvaihtoehtoissa pitää tarvittaessa olla tarjolla myös neutraali tai ei mielipidettä vaihtoehto ja suosia mieluummin monivalintakysymyksiä kuin samaa tai eri mieltä vaihtoehtoja. Alussa kannattaa olla helppoja kysymyksiä ja loppua kohti mentäessä kysymykset muuttuvat spesifisemmiksi. Lopussa kannattaa kiittää saaduista vastauksista. (Hirsjärvi ym., 1997, s. 204; Vilkka, 2015, s. 107.)

4.6 Asiakaspalautekyselylomakkeen suunnittelu ja toteutus

Asiakaspalautekyselyn luomisen prosessi aloitettiin tiedottamalla sosiaalineuvonnan työyhteisöä informointikirjeellä sähköpostitse. Prosessiin annettiin mahdollisuus osallistua koko sosiaalineuvonnan työyhteisölle, joka käsittää 16 sosiaaliohjaajaa sekä johtavan sosiaaliohjaajan (Anri Viskari-Lojamo, johtava sosiaaliohjaaja, henkilökohtainen tiedonanto 24.8.2021). Työyhteisön informoinnin jälkeen jaettiin työyhteisön päivittäin käyttämällä viestintä- ja yhteistyöalustalla tekstitiedosto, johon työyhteisön jäsenillä oli mahdollisuus käydä kirjoittamassa anonyymisti mielipiteensä ja ideansa siitä, millainen sosiaalineuvonnan palvelun asiakaspalautekyselyn tulisi olla. Tekstitiedostoon oli kirjattu ohjaavia kysymyksiä mielipiteiden ja ideoiden kirjaamisen tueksi. Kysymykset olivat; ”Minkälainen kyselyn tulisi olla?”, ”Mitä kyselyn avulla halutaan saada tietää?”, ”Suoria kysymysehdotuksia?” ja ”Mitä muuta?”. Ideoita ja mielipiteitä tuli tekstitiedostolle runsaasti.

Sosiaalineuvonnan työyhteisöltä saatujen mielipiteiden ja ideoiden perusteella asiakaspalautekyselyn tulisi olla mahdollisimman selkeä ja yksinkertainen, jonka ymmärtää ja johon pystyy vastaamaan myös kielimuurin tai muita ymmärrykseen vaikuttavia ongelmia omaava asiakas. Kyselystä haluttiin mahdollisimman yksiselitteinen, ytimekäs ja että kyselyssä lähdetään liikkeelle yksinkertaisista kysymyksistä ja viimeisenä olisivat pohdintaa vaativimmat kysymykset. Toiveissa oli

myös, että kysely olisi saatavilla sekä suomeksi että englanniksi. Asiakaspalautekyselyä ei ole tarpeellista olla saatavilla ruotsin kielellä, sillä lähtökohtaisesti sosiaalineuvonnan palvelua tarjotaan suomen kielellä. Sosiaalineuvonnan palvelu on osa Helsingin kaupungin aikuissosiaalityötä, johon kuuluu myös ruotsinkieliset aikuissosiaalityön palvelut. (Kaisu Lumila, vs. johtava sosiaaliohjaaja, henkilökohtainen tiedonanto 20.9.2021.) Ruotsinkielisiin aikuissosiaalityön palveluihin kuuluvat myös neuvonta- ja ohjauspalvelut, jotka ovat osoitettu asiointikielenään ruotsia käyttäville asiakkaille (Helsingfors stad, 2021).

Sosiaalineuvonnan työyhteisö halusi kyselyn tuovan esille kehityskohteita, asiakkaan odotuksia ja kokemuksia palvelusta sekä oliko palveluun pääseminen ja sen löytäminen helppoa sekä mistä asiakas kuuli palvelusta. Suorat kysymysehdotukset sisälsivät teemoja palvelun suosittelusta, kuulluksi tulemisesta, kehittämisehdotuksista ja asiakastyytyväisyydestä. Työyhteisö ehdotti kyselyyn liitettäväksi myös avoimen palautteen kohdan. Työyhteisön mielipiteiden ja ideoiden perusteella aloitettiin luomaan asiakaspalautekyselyä. Toive kaksikielisyydestä toteutui ja monet suorat kysymysehdotukset tulivat osaksi kyselyä. Kyselyä luotaessa apuna käytettiin myös opinnäytetyössä käytettyä lähdemateriaalia, joka sisälsi muun muassa käsityksen siitä, millainen on hyvä asiakaspalautekysely.

Luotu asiakaspalautekysely jaettiin tekstitiedostona työyhteisölle viestintä- ja yhteistyöalustalla ja mukaan liitettiin tekstitiedosto, johon työyhteisön jäsenillä oli mahdollisuus kommentoida kyselyä. Mukana oli jälleen ohjaavia kysymyksiä kirjaamisen avuksi; mitä puuttuu, onko kysely sellainen, kun haluaisit sen olevan, mitä poistetaan ja muita muutosehdotuksia. Laadittuun asiakaspalautekyselyyn tuli positiivista ja rakentavaa palautetta, joka sisälsi myös yksittäisiä muutosehdotuksia, jotka liittyivät pääasiallisesti sanavalintoihin ja lauserakenteisiin. Palautte oli kuitenkin sen kaltaista, että uutta palautetta kysymyksistä ei tarvinnut kerätä. Kommenttien perusteella luotiin valmis kysely, LIITE 1. Valmis kysely esitettiin, työyhteisön ja esihenkilöiden pyynnöstä, elokuussa 2021 järjestetyssä tiimikokouksessa.

4.7 Asiakaspalautekyselylomakkeen esittely

Kehittämistyön prosessin tuotoksena on sosiaalineuvonnan palvelulle asiakaspalautekysely, LIITE 1. Asiakaspalautekyselylomake on kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmän mukainen. Kysely sisältää monivalinta- ja sekamuoto-kysymyksiä sekä avoimen palautteen kohdan. Vastausvaihtoehtoina ovat viisi erilaista hymiötä tai peukalot ylös ja alas. Nämä kyseiset vastausvaihtoehdot valikoituivat niiden universaalin tunnettavuuden ja helpon ymmärrettävyyden takia. Kyseisillä vaihtoehdoilla on myös vähemmän todennäköistä ymmärtää vastausvaihtoehdot väärin. Vastausvaihtoehtoja ei myöskään tarvitse kyselyn alussa selittää auki niiden universaalin tunnettavuuden vuoksi.

Kysymykset on sanavalinnoiltaan valittu mahdollisimman ymmärrettäväksi, jotta vähäisemmän kielitaidonkin omaavan on mahdollista vastata kysymyksiin. Avoimen palautteen kohta on lisätty kyselylomakkeeseen, koska asiakkaalla on oikeus antaa myös omin sanoin palautetta ja kritiikkiä palvelusta näin halutessaan. Avoimen palautteen kohtaan voi myös täydentää tai kertoa tarkemmin jonkin vastauksen valinnan perusteita näin halutessaan. Asiakaspalautekysely on saatavilla sekä suomeksi että englanniksi. Kysymykset on sijoitettu järjestykseen yksinkertaisesta enemmän pohdintaa vaativampiin. Kysymyksiin vastataan rastittamalla vastaustaan kuvaava ruutu, merkitsemällä omaa mielipidettään vastaava vaihtoehto hymiöistä tai peukaloista ja kertomalla omin sanoin vastausviivalle tai vastauslaatikkoon. Tulostettuna versiona kyselyn ulkoasu on selkeä ja helposti ymmärrettävä. Kysely on helppo myös siirtää digitaaliseen muotoon esimerkiksi jollekin digitaaliselle kyselyohjelmalle. Asiakaspalautekysely on sosiaalineuvonnan palvelulle sopiva ja käyttökelpoinen sosiaalineuvonnan työyhteisöltä ja esihenkilöltä saadun palautteen perusteella.

Asiakaspalautekysely koostuu kysymyksistä, joiden sisältö ja muoto on määritetty sosiaalineuvonnan työyhteisön mielipiteiden, ideoiden ja palautteen perusteella. Kyselyn kysymykset alkavat kysymyksellä, jossa valitaan vaihtoehdoista, mitä sosiaalineuvonnan palvelukanavaa käytettiin. Tämän avulla voidaan tilastoida palautteet palvelukanavoittain. Seuraavien kahden kysymyksen myötä asi-

akkaalta kysytään yleistä tyytyväisyyttä palvelusta ja tiedustellaan vastasiko palvelu, jota asiakas sai, hänen odotuksiaan. Näiden kysymyksien tarkoituksena on selvittää, tavoitettiin palvelulla sosiaalineuvonnan palvelulupaus ja täytettiin odotukset sekä perustuivatko asiakkaan odotukset palvelulupaukselle vai jollekin muulle ennako-odotukselle.

Kyselylomakkeen seuraavassa osassa kysytään, saiko asiakas ratkaisun asiaan, jota varten hakeutui sosiaalineuvonnan palveluun eli selvitetään, saatiin kaikki hoidettua kerralla vai hoidetaanko asiaa eteenpäin muissa palveluissa. Tämän kysymyksen avulla voidaan tilastoida sitä, kuinka monen asiakkaan asiat saadaan hoidettua sosiaalineuvonnassa ja kuinka monen henkilön asiat kaipaavat vielä muiden erityyppisiä palveluja tarjoavien tahojen palveluita. Kysymyksessä tiedustellaan myös asiakkaan henkilökohtaista mielipidettä ratkaisun saamisesta. Tämän jälkeisessä osiossa asiakkaalta kysytään, otettiin hänen elämänsä kokonaistilanne huomioon. Kyseinen kysymys on liitetty lomakkeeseen, koska sosiaalineuvonnan palvelulla on käytössään asiakastyönmalli, jonka mukaan asiakkaalta tulisi tiedustella hänen kokonaistilanteestaan, vaikka asiakas olisi hakeutunut palveluun vain yhden asian takia. Tämä koetaan tarpeelliseksi siitä syystä, että asiakas ei tilanteessaan automaattisesti huomaa ottaa puheeksi kaikkia elämän osa-alueitaan, joihin voisi kaivata apua.

Seuraavien kysymyksien tarkoituksena on tilastoida, mitä kautta asiakas on hakeutunut sosiaalineuvonnan palvelun piiriin. Vastausvaihtoehdoiksi on valikoitunut yleisimpiä asiakaskontaktien perusteella sosiaalineuvonnan työntekijöiden havaitsemia sosiaalineuvonnan palveluun hakeutumisen keinoja. Lisäksi halutaan tiedustella, oliko palveluun pääsy vaivatonta eli löysikö asiakas helposti perille, joutuiko asiakas jonottamaan kauan ennen palveluun pääsyä, pääsikö asiakas puhelinlinjoille helposti sekä joutuiko asiakas odottamaan kauan ennen kuin chat-palvelussa asiakaspalvelija liittyi keskusteluun. Näillä kysymyksillä halutaan saada tietoa siitä, voitaisiinko joitakin asioita muuttaa ja sillä tavoin tehdä asiakkaiden asioimisesta vaivattomampaa. Toinen palvelun kehittämisen kannalta oleva oleellinen asia on, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelisi sosiaalineuvonnan palvelua muille. Osa sosiaalineuvonnan asiakkaista hakeutuu palveluun

muiden ihmisten suosittelujen perusteella ja saadut suosittelut saattavat vaikuttaa myös asiakkaan ennakoasenteeseen ennen palvelukontaktia. Viimeisenä lomakkeessa on avoimen palautteen kohta, johon asiakas voi jättää sanallisesti palautetta saadustaan palvelusta ja sen sujumisesta. Sosiaalineuvonnan työyhteisö oli ehdottomasti sitä mieltä, että avoimen palautteen kohta tulee löytyä lomakkeesta, jotta jokainen, joka kokee, että haluaisi kertoa omin sanoin kokemuksestaan, pystyy sen tekemään.

5 POHDINTA

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kehittää Helsingin kaupungin sosiaalineuvonnan palvelua luomalla heidän käyttöönsä asiakaspalautekysely, joka soveltuu käytettäväksi sosiaalineuvonnan eri palvelumuodoissa mahdollisimman monien asiakasryhmien kanssa. Lisäksi tavoitteena oli luoda käyttökelpoinen kysely asiakaspalautteen keräämiseksi sosiaalineuvonnan asiakkailta ja kartoittaa sosiaalineuvonnan työyhteisön asiakaspalautekyselylle asettamat laadulliset ja sisällölliset toiveet. Tuotoksen ja prosessin perusteella voidaan todeta, että tavoitteet on saavutettu. Prosessin tuotoksena on Helsingin kaupungin sosiaalineuvonnalle luotu asiakaspalautekysely, joka soveltuu käytettäväksi kaikissa sosiaalineuvonnan palvelukanavissa. Asiakaspalautekyselyn kysymysten avulla on mahdollista kerätä palautetta asiakkailta sosiaalineuvonnan palvelusta. Prosessin aikana kartoitin sosiaalineuvonnan työyhteisön sisällölliset ja laadulliset toiveet siitä, millainen sosiaalineuvonnan asiakaspalautekyselyn tulisi olla sekä mitä sillä halutaan saavuttaa. Sosiaalineuvonnan työyhteisö oli tyytyväinen saatuihin tuloksiin ja käytettävään uuteen työvälineeseen eli asiakaspalautekyselyyn, työyhteisöltä ja esihenkilöiltä saadun palautteen perusteella.

Sosiaalineuvonnan työyhteisölle tehdyn sisällöllisten ja laadullisten toiveiden tarkoituksen perusteella voin todeta, että työntekijöiden mielipiteet ja ideat sosiaalineuvonnalle tulevasta asiakaspalautekyselystä ovat keskenään samankaltaisia. Selkeästi päämäärä asiakaspalautekyselyllä haluttavista tuloksista ja kehitysmahdollisuuksista olivat samanlaiset sekä kommentit kyselyn sisällöstä ja ulkomuodosta olivat yhtenevät. Tämä helpottaa tulevaisuudessa asiakaspalautekyselyn käyttöönottoa ja käyttämistä.

Opinnäytetyön teoriaosuuksiin oli löydettävissä paljon lähdemateriaalia esimerkiksi aikuissosiaalityöstä ja ihmisen kohtaamisen tematiikasta. Kuitenkin itse sosiaalineuvonnan palvelusta ei ole olemassa tieteellistä kirjallisuutta, koska sosiaalineuvonnan kaltainen palvelu on sosiaalialan palveluorganisaatiossa uudempiä osioita ja näin ollen kirjallisuutta aiheesta ei ole vielä julkaistu. Sosiaalineuvonta kuuluu kuitenkin aikuissosiaalityön palvelukokonaisuuteen, mikä antaa

mahdollisuuden käyttää siitä tehtyä kirjallisuutta. Sosiaalityön periaatteisiin kuuluu jokaisen ihmisen arvostaminen ja kunnioittaminen sekä arvostava kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen. Nämä arvot mahdollistivat pohdinnan kirkollisesta näkökulmasta, josta kirjallisuutta löytyi riittävästi.

Opinnäytetyöni käsittelee kohtaamisen ja osallisuuden teemoja myös kirkollisesta näkökulmasta. Osallisuutta on lisätty seurakuntien palveluihin, millä on pyritty siihen, että palveluiden piirissä oleva ihminen saisi kokemuksen siitä, että on merkityksellinen ja tulee kuulluksi. Seurakuntien työssä osallisuus on osa toimintamallia ja paremmin hyödynnettyä suhteessa sosiaalipalveluihin. Tämän eroavaisuuden voi huomata esimerkiksi siitä, että seurakunnissa palveluiden piirissä olevat ihmiset ovat palvelunkäyttäjiä, kun taas sosiaalipalveluissa vastaavassa asemassa olevia ihmisiä kutsutaan asiakkaiksi. Asiakas nimitys viittaa siihen, että tilanteessa osapuolina ovat asiantuntija ja asiakas, joka välttämättömästi tarvitsee palveluita. Palvelunkäyttäjä taas ei leimaa ihmistä avun ja palveluiden tarvisijaksi samalla tavalla vaan kertoo ihmisen osallisuudesta palveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen. Tämän tyyppinen käsitteiden ongelmallisuuden pohdinta monelta eri näkökannalta on mielestäni tärkeää, sillä tuleva tutkintoni antaa minulle valmiudet toimia myös kirkon nuorisotyön ammattilaisena.

Vehkalahden (2019, s. 47–48) mukaan kyselylomakkeeseen kannattaa liittää saatesanat tai -kirje, jolla motivoidaan vastaamaan, kerrotaan mistä on kysymys, mitä saaduilla vastauksilla tehdään ja kerrotaan kyselyn tärkeydestä. Saate on tärkeä, sillä se saattaa ratkaista sen, aikooko vastaaja vastata kyselyyn. Vaikka kyselylomake olisi kuinka hyvä, mutta saatesanat eivät, saattaa vastaaminen jäädä. (Vehkalahti, 2019, s. 47–48.) Kyseiset kyselyn osat eivät löydy opinnäytetyöni tuotoksesta, sillä niiden laatiminen ei ollut osa opinnäytetyön yhteistyökumppanilta saatua toimeksiantoa. Sosiaalineuvonnan palvelun eri muodot ovat keskenään erilaisia ja vastausohjeet, saatesanat tai –kirje sekä esimerkiksi palautteen palautuspaikka eroavat todennäköisesti toisistaan. Tästä syystä on laadittu asiakaspalautelomakkeen kysymykset, joita sosiaalineuvonnan työyhteisö voi käyttää palautteen keräämiseen. Työyhteisö voi tarvittaessa luoda tarkoituksenmukaiset ja palvelumuotoihin sopivat saatetekstit ja muut ohjeet asiakaspalautekyselylomakkeelle.

5.1 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyö on tehty noudattaen ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisiä suosituksia, joita ovat; tutkimuslupa, henkilötietojen asianmukainen käsittely, hyvä tieteellinen käytäntö, esteellisyysarviointi, tekijänoikeudet, plagiointi sekä suunnitelmallinen aineistohallinta. Lisäksi suosituksiin lukeutuvat; opinnäytetyön julkisuus, sopimukset, riittävä perehtyneisyys aiheeseen ja eettinen ennakkoarviointi. Diakonia-ammattikorkeakoulun eettisyyden käytänteisiin kuuluvat erityisesti sopimukset, sitoumukset ja luvat. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene, 2020; Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.) Henkilötietoja on käsitelty prosessin aikana tietosuojalakea noudattaen (L 1050/2018).

Opinnäytetyöprosessia aloitettaessa, yhteistyökumppanina Helsingin kaupungin sosiaalineuvonta, on haettu tutkimusluvat Helsingin kaupungilta. Ennen tutkimuslupien hakemista sosiaalineuvonnan esihenkilöiden kanssa oli sovittu opinnäytetyön aiheesta ja sen prosessin vaiheista sekä perehdytty ennen prosessin aloitusta sosiaalineuvonnan työhön, työtehtäviin ja työympäristöön. Lisäksi on tutustuttu ja perehdytty useampaan erilaiseen opinnäytetyön aiheeseen liittyvään materiaaliin opinnäytetyöprosessin aikana ennen niiden käyttämistä lähdemateriaalina.

Tutkimuslupien hakemisen yhteydessä tehtiin tietosuojaseloste, sillä prosessiin osallistuvien työyhteisön jäsenten henkilötiedot ovat tiedossa. Prosessin vaiheet tapahtuivat kuitenkin kaikki anonymisti eikä kenenkään henkilötietoja tallennettu. Kaikki prosessin vaiheista syntyneet materiaalit, asiakaspalautekyselylomaketta lukuun ottamatta, hävitetään tietoturvallisesti prosessin päätyttyä tai viimeistään elokuun viimeinen päivä tutkimusluvan perusteella. Materiaalia säilytetään tietoturvallisesti ja vain kehittämistyötä tekevillä on mahdollisuus päästä käsiksi aineistoon. Opinnäytetyön kaikki osiot voidaan julkaista, sillä ne eivät sisällä salassa pidettävää tietoa.

Anonyymius prosessin vaiheissa antoi työyhteisön jäsenille mahdollisuuden avoimemmalle kommentoinnille ja näin ollen takaa paremman luotettavuuden. Tämä

siitä syystä, että sosiaalineuvonnan työyhteisön jäsenet ovat päivittäin tekemisissä kollegojensa kanssa. Yleisesti, jos näet jonkun toisen vastaavan tietyllä tavalla ja sinulla on jokin yhteys häneen, tämä saattaa vaikuttaa mielipiteeseesi tai vastaamatta jättämiseen. Anonyymius aiheuttaa myös sen, ettei ole varmuutta siitä osallistuivatko kaikki työyhteisön jäsenet prosessiin. Prosessiin vaikuttivat myös työntekijöiden vuosilomien ajankohdat sekä lisäksi vallitseva pandemia. Nämä ovat saattaneet vaikuttaa prosessiin, ja ne ovat siitä syystä tärkeää ottaa huomioon. Työyhteisön jäsenille oli etukäteen kerrottu prosessista informointikirjeellä. Työyhteisö oli tietoinen, että kehittämistyötä suorittaa sosiaalialan ammattikorkeakouluopiskelija.

5.2 Ammatillinen kasvu

Opinnäytetyöprosessi on tukenut molempien ammattialojen, sekä sosiaali- että kirkon alan, kompetenssieni kehittymistä. Molempien alojen kompetensseissa korostuu eettinen- ja arvo-osaaminen, yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon tavoittelu, heikommassa asemassa olevan ihmisen huomioiminen sekä osallisuuden mahdollistaminen ihmisen taustasta ja elämäntilanteesta huolimatta. Sosiaalineuvonnan asiakaskunta on monimuotoista ja heidät kaikki tulee ottaa huomioon erityistarpeineen. Asiakaspalautekyselyä luodessa työskentelin asiakkaan etu edellä, vaikka tätä palautekyselyä olenkin luonut yhteistyössä työyhteisön kanssa ja heidän tarpeitaan kuunnellen. Kuitenkin asiakaspalautekyselyä luodessa keskiössä on se, että asiakas saa äänensä kuuluviin palautteen avulla, kun kyseessä on asiakasta varten tehtävä palvelu. Asiakas pääsee vaikuttamaan ja osallistumaan palvelun kehittämiseen, asiakasta osallistetaan. Prosessi on opettanut minulle myös lainsäädännön soveltamista tämän kaltaisessa projektissa.

Molempien alojen kompetensseissa korostuu lisäksi kehittämis- ja innovaatio-osaaminen. Opinnäytetyössäni olen kehittänyt sosiaalineuvonnan asiakastyön menetelmää eli luonut asiakaspalautekyselyn ja soveltanut erilaisia kehittämismenetelmiä. Prosessin aikana olen toiminut kehittämistyön eettisten periaatteiden ja ohjeiden mukaisesti. Opinnäytetyöprosessin aikana ammatillinen osaami-

seni on lisääntynyt kompetenssien kautta ja se on opettanut suunnittelua, toteutusta ja arviointia kehittämistyössä sekä laadun ja vaikuttavuuden arviointia. Opin työn ja tulosten arviointia sekä niiden vaikutuksista. Lisäksi opin työn organisointia ja itseni johtamista, joka on nykypäivän työelämässä enenevässä määrin nousut yhä tärkeämmäksi. Opinnäytetyöprosessi on monisyinen ja monivaiheinen pitkäkestoinen projekti, jossa korostuvat itsensä johtaminen ja työn organisointi sekä työn ja aikataulun yhteen sovittaminen ja yhteistyökumppanin kanssa työskentely. Opinnäytetyön valmiiksi saattaminen antaa valmiudet työelämässä isompien työprojektien haltuunottoon.

Tämän opinnäytetyöprosessin aikana olen kasvanut sekä sosiaali- että kirkon alan ammattilaisena. Käsitteeni asiakkaan ja palvelunkäyttäjän asemasta sekä roolista palveluiden piirissä on selkiytynyt. Olen saavuttanut uuden ammatillisen näkökulman, jota pystyn hyödyntämään tulevaisuuden työelämässäni. Olen sisäistänyt asiakaspalautteen syntymekanismit eli asiakaspalveluprosessin ja asiakaspalautteen välisen syy- ja seuraussuhteen. Kaikki perustuu asiakaspalveluun, josta asiakas muodostaa henkilökohtaisen kokemuksensa ja tästä syntyy asiakaspalaute sen perusteella, kuinka tyytyväinen asiakas on ollut saamaansa palveluun. Olen perehtynyt kyselytutkimuksen teoriaan ja sisäistänyt, mitkä asiat ovat kyselyssä tärkeitä asiakkaan ja työyhteisön näkökulmasta, mitä kaikkea pitää huomioida, kun luodaan kyselyä ja sen kysymyksiä. Tärkeää on myös mahdollisten vastausvaihtoehtojen pohdinta tulevan tilastoinnin, palvelun kehittämisen ja asiakkaiden kyselyyn vastaamisen vaivattomuuden näkökulmasta. Opinnäytetyöprosessin aikana olen myös pohtinut käsitteitä ihmisarvosta ja arvokkaasta kohtaamisesta sekä miten ne liittyvät toisiinsa ja opinnäytetyöni viitekehukseen. Lisäksi olen pohtinut hyvinvointia sen määrittelyä ja mittaamista sekä sen osa-alueita ja miten ne vaikuttavat jokaisen ihmisen elämään.

5.3 Jatkotutkimusehdotukset

Opinnäytetyöni tuotoksena on asiakaspalautekysely, joka on valmis yhteistyökumppanin käyttöön. Jatkotutkimusehdotukseni on kyselyn tuomien vastauksien analysointi ja millä tavalla ne vaikuttavat sosiaalineuvonnan työn kehittämiseen.

Tulevina kehittämishankkeina voisi tarkastella kuinka hyvin asiakaspalautekysely toimii käytännössä, tuoko kysely niitä vastauksia tai kehitysehdotuksia todellisuudessa mitä sosiaalineuvonta haluaa ja onko kyselyn kysymyksissä mahdollisesti kehitettävää. Jatkokehityksenä tulee eteen mahdollisesti myös asiakaspalautekyselyn siirtäminen eri palvelumuotojen alustoille sekä kyselyn toimivuuden tarkastelu näissä eri muodoissa. Tulee pohtia myös, tarvitaanko mahdollisesti eri palvelumuodoille omanlaisensa kyselyt vai toimiiko samanlainen kaikissa. Jatkokehitysideoina voisi myös tiedustella sosiaalineuvonnan asiakkailta heidän mielipiteitään sosiaalineuvonnan asiakaspalautekyselyn toimivuudesta ja mielekkyydestä antaa palautetta sen suomilla tavoilla sekä miten sosiaalineuvonnan työntekijät kokevat palautteenkeruun.

LÄHTEET

- Ahonen, R., & Lohtaja-Ahonen, S. (2014). *Palaute kuuluu kaikille*. Human Intere st.
- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene (2020). *Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset 2020*. Arene. <http://www.arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/>
- Burakoff, K., & Lahti, S. (2020). Olemuskieli kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen välineenä. Teoksessa A. L. Karjalainen & K. Wallenius-Penttilä (toim.), *Eri tavoin kommunikoivien kohtaaminen sosiaali- ja terveystyössä*. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu (i.a.). *Avoin tiede ja tutkimus. Tutkimusetiikka Diakissa*. Saatavilla 28.9.2021 <https://www.diak.fi/kumppanille-ja-kehittajalle/avoin-tiede-ja-tutkimus/tutkimusetiikka-diakissa/#ddb1c429>
- Haverinen, S., & Janatuinen, M. (2009). *Paimenuus, ihmisarvo ja sukupuoli*. Kustannus Oy Uusi Tie.
- Helsingfors stad (18.1.2021). Rådgivning och socialt arbete. Socialt arbete för vuxna. <https://www.hel.fi/helsinki/sv/social-och-halso/ekonomiskt/socialt-arbete-och-radgivning/socialt-arbete/>
- Helsingin kaupunki (26.8.2021). *Aikuissosiaalityö ja neuvonta. Sosiaalineuvonta*. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/sosiaalityo/sosiaalineuvonta/>
- Helsingin kaupunki (i.a.-a). *Aikuissosiaalityö 16–29-vuotiaille. Palvelukuvaus*. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=7584>
- Helsingin kaupunki (i.a.-b). *Aikuissosiaalityö. Palvelukuvaus*. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=7669>
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (1997). *Tutki ja kirjoita*. Kustannusyhtiö Tammi.
- Hämäläinen M., & Patjas, L-M. (2018). *Palvelun taitajaksi*. Sanoma Pro Oy.

- Ihalainen, J., & Kettunen, T. (2013). *Turvaverkko vai trampoliini. Sosiaaliturvan mahdollisuudet*. Sanoma Pro Oy.
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal D. K. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396-403.
- Juhila, K. (2006). *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Vastapaino.
- Juhila, K. (2008). Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa A. Jokinen, & K. Juhila (toim.), *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Vastapaino.
- Juhila, K. (2008). Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa A. Jokinen, & K. Juhila (toim.), *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Vastapaino.
- Kaira, T. (2020). ”Sitä kohti, mikä on edessä”. *Strategia-ajattelun ominaispiirteet Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa*. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja 131. Kirkon tutkimuskeskus. https://evl.fi/documents/1327140/75979077/Sita_kohti_mika_on_edessa_tutkimuksen_julk_131_NETTI_20_01_08.pdf/d977800f-f509-8652-5e7a-e53a3d790cbd?t=1598860715275
- Kananoja, K., Lähteinen, M., & Marjamäki, P. (2011). *Sosiaalityön käsikirja*. Tietosanoma Oy.
- Kirkkohallitus (2010). *Kirkko 2020. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon tulevaisuusselonteko*. https://asiakas.kotisivukone.com/files/marja-sinikka.ajatukset.fi/SRK_vaalit2014/kirkko2020-tulevaisuusselonteko.pdf
- Kirkkohallitus (2020). *Turvallinen seurakunta*. Suomen ev.-lut. kirkon julkaisuja 79. Kirkko ja toiminta. <https://evl.fi/documents/1327140/39461555/Turvallinen+seurakunta+-ohjeistus.pdf/d7914fda-53ac-7c79-a85f-c7d6768c7776?t=1554885485000>
- Koivula, U-M., Hautaviita, P., & Laaksonen, H. (2020). Laatu ja vaikuttavuus. Teoksessa H. Laaksonen, H. Laitinen, & H. Hiilamo (toim.), *Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä*. Sanoma Pro Oy.
- Korkiakoski, K. (2019). *Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Uusi aika. Uudenlainen johtaminen*. Alma Talent Oy.

- L 1050/2018. Tietosuojalaki 5.12.2018/1050. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>
- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Laitinen, M., & Kemppainen, T. (2010). Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.), *Asiakkuus sosiaalityössä*. Gaudeamus Oy.
- Laitinen, M., & Pohjola, A. (2010). Asiakkuus – sosiaalityön ydinteema. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.), *Asiakkuus sosiaalityössä*. Gaudeamus Oy.
- Launis, V. (2018). *Ihmisarvo*. Vastapaino.
- Mattila, A. S. (27.8.2018). Hyvinvoinnin teorit. *Duodecim*. <https://www.terveyskirjasto.fi/ont00202>
- Mattila, K-P. (2007). *Arvostava kohtaaminen. Arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä*. PS-kustannus.
- Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A., & Saarnio, T. (2011). *Ammattina sosionomi*. WSOYpro Oy.
- Närhi, K., Kokkonen, T., & Matthies, A-L. (2014). Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. *Janus*, 22(3), 227–228. <https://journal.fi/janus/article/view/51212>
- Ojaniemi, P., & Rantajärvi, K-M. (2010). Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen sosiaalityöhön. Teoksessa M. Laitinen, & A. Pohjola (toim.), *Asiakkuus sosiaalityössä*. Gaudeamus Oy.
- Pietilä, H. (2003). *Mikä meitä yhdistää. Ihmisyys ja perusarvot*. PS-kustannus.
- Porkka, J., & Hillebrand, R. [painossa]. Aikaa, kohtaamista, rajoja ja uskoa. Tutkimus diakoniajärjestöjen nuorisotyöstä Itä-Euroopassa ja Keski-Aasiassa. Teoksessa S-M. Saarelainen, T. Innanen, & A. Kimanen. (toim.), *Uskonto – yhteisö – yksilö: Uskonnollinen kehitys moninaistuvassa yhteiskunnassa. Juhlakirja Antti Räsäselle hänen täyttäessään 60 vuotta*. (Suomalaisen Teologisen Kirjallisuusseuran julkaisuja). Suomalainen Teologinen Kirjallisuusseura.
- Raatikainen, E. (2015). *Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla*. PS-kustannus

- Räsänen, P. (2013). Ihmisarvosta seuraa oikeus elämään. Teoksessa M. Puolimatka, *Minkä arvoinen on ihminen*. Kristillinen kirja- ja musiikkikustannus Oy.
- Saari, J. (2015). *Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla*. Gaudeamus Oy.
- Saarijärvi, H. & Puustinen, P. (2020). *Strategiana asiakaskokemus. Miksi, mitä, miten*. Dodenco Oy.
- Selin, E., & Selin, J. (2019). *Kaikki on kiinni asiakkaasta. Avaimia asiakastyökentelyn hallintaan*. Hansaprint Oy.
- Strömberg-Jakka, M. (2012). Miksi sossu ei tee mitään? Teoksessa M. Strömberg-Jakka, & T. Karttunen (toim.), *Sosiaalityön haasteet: tukea ammattilaisten arkeen*. PS-kustannus.
- Suomen evankelisluterilainen kirkko (i.a.). *Osallisuus*. Saatavilla 26.8.2021 <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/diakonia/sosiaalinen-hyvinvointija-ihmissuhteet/osallisuus>
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. (2016). *Hyvinvoinnin mittaaminen*. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/hyvinvoinnin-mittaaminen>
- Vehkalahti, K. (2019). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsingin yliopisto. <http://hdl.handle.net/10138/305021>
- Vilka, H. (2015). *Tutki ja kehitä*. PS-kustannus.
- Ylikoski, T. (1999). *Unohtuiko asiakas?* KY-Palvelu Oy.

LIITE 1. Asiakaspalautekysely


**SOSIAALINEUVONNAN ASIAKASPALAUTEKYSELY / SOCIAL SERVICES COUNSELLING
CUSTOMER FEEDBACK SURVEY**

Missä palvelussa asioit? / Which service did you use?

- Vastaanotto ilman ajanvarausta, kasvokkain / Service counselling without appointment, face to face
- Palvelunumero / Service number
- Chat

Kuinka tyytyväinen olet saamaasi palveluun? / How satisfied were you with our service?



Vastasiko saamasi palvelu odotuksiasi? / Did the service you received meet your expectations?



Saitko ratkaisun asiaan, jota varten tulit sosiaali-neuvontaan? / Did you receive a solution to the matter for which you came to our service?



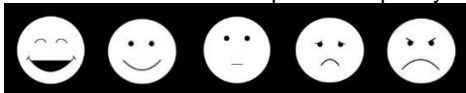
Otettiinko elämäsi kokonaistilanne huomioon? / Was your overall life situation taken in consideration?



Mistä kuulit sosiaali-neuvonnasta? / From where did you hear about our service?

- Kela
- Hel.fi
- Sosiaalinen media / Social media
- Te-palvelut / Te services
- Tutulta / From an acquaintance
- Mistä? / From where? _____

Oliko sosiaali-neuvonnan palveluun pääsy vaivatonta? / Was our service easily accessible?



Kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua muille? / How probably would you recommend our service to others?



Avoin palaute / Open feedback

(risuja ja ruusuja, mitä olisimme voineet tehdä paremmin? / pros and cons, what we could do better?)