

UUSIEN JÄSENTEN KIINNITTYMINEN NUORTEN YSTÄ-
VIEN KLUBITALOILLE

Tommi Toivanen

Opinnäytetyö

Sosiaalialankoulutus
Sosionomi

2023

Tekijä	Tomi Toivanen	Vuosi	2023
Ohjaaja(t)	Mari Louste Matti Virtasalo		
Toimeksiantaja	Nuorten Ystävät Ry		
Työn nimi	Uusien jäsenten kiinnittyminen Nuorten Ystävien klubitaloille		
Sivumäärä	40 + 8		

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, miten uudet jäsenet kiinnittyvät Nuorten Ystävien klubitaloille ja miten kiinnittymis- ja perehdytysprosessia voitaisiin parantaa. Lisäksi selvitin kummitoiminnan merkitystä kiinnittymis- ja perehdytysprosessille.

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen opinnäytetyö. Aineisto kerättiin kyselylomakkeella toukokuussa 2023. Kysely kohdistettiin enintään kolme vuotta klubitalolla jäsenenä olleisiin sekä jäsen tutustujiin, jotka olivat jättäneet yhteystietonsa. Teoriatiedon pohjaksi ja näkökulmaksi valikoitui työntekijän kiinnittyminen, jota tässä tapauksessa pystyttiin soveltamaan työpainoitteisen päivän ympärille. Kyselylomake laadittiin teoriatietoon nojaten. Lähteinä on käytetty poikkitieteellisesti perehdytykseen, kiinnittymiseen ja asiakkuuteen liittyviä julkaisuja. Tulokset on analysoitu kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia menetelmiä käyttäen.

Opinnäytetyön tuloksista saadaan selville, että yhteisöllisyys, mielekäs tekeminen, viihtyisä ympäristö ja tukipalvelut ovat merkittävimmät tekijät, jotka saavat uudet jäsenet liittymään klubitalotoimintaan. Klubitalot olivat vastaajista viihtyisiä ja turvallisia. Jäsenet kiinnittyivät klubitaloille hyvin ja yhteisö koetaan tärkeäksi, mutta ei kuitenkaan yhtä tärkeäksi kuin perhe. Myös perehdytys toimi tulosten perusteella hyvin, joskin parantamisen varaa oli selkeydessä ja eri osallistumismuotojen esille tuomisessa.

Opinnäytetyön tulosten perusteella jäsenyysprosessi toimii hyvin. Sitä voidaan kuitenkin parantaa säännöllisellä seurannalla ja tehostamalla kummijäsenten koulutusta ja osallisuutta perehdytysprosessissa. Asiakaspalautetta on hyvä käydä läpi yhteisesti. Näin saadaan eri näkökulmia ja lujitetaan keskinäistä luottamusta.

Avainsanat perehdytys, kiinnittyminen, asiakkuus, asiakaspalaute, klubitalotoiminta

Author	Tomi Toivanen	Year	2023
Supervisor(s)	Mari Louste Matti Virtasalo		
Commissioned by	Nuorten Ystävät Ry		
Title	Engagement of new members to Nuorten Ystävät clubhouses		
Number of pages	40 + 8		

The aim of the thesis was to study engagement of new members to Nuorten Ystävät clubhouses and how the engagement and orientation process could be improved. In addition, the significance of older members for the engagement and orientation process was investigated.

The thesis is a research-based thesis. The data was collected using a questionnaire in May 2023. The survey was targeted at those who had been a member of the clubhouse for up to three years, as well as visitors who had submitted their contact information. The basis and perspective of the theoretical knowledge was chosen to be the engagement of an employee, which in this case could be applied around a work-oriented day. The questionnaire was drawn up based on theoretical knowledge. Interdisciplinary publications related to orientation, engagement and customer relationships have been used as sources. The results have been analysed using quantitative and qualitative methods.

The results of the thesis show that a sense of community, meaningful activities, a pleasant environment, and support services are the most significant factors that make new members join. The respondents found the clubhouses comfortable and safe. Members' engagement to clubhouses was good. Community was seen as important but not as important as the family. Based on the results, orientation also worked well, although there was room for improvement in clarity and highlighting different forms of participation.

Based on the results of the thesis, the membership process works well. However, it can be improved through regular monitoring and by enhancing the training and involvement of older members in the orientation process. It is a good idea to go through customer feedback together. This will provide different perspectives and strengthen mutual trust.

Keywords orientation, engagement, customer relationship, customer feedback, clubhouse activities

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYS.....	6
3 MITÄ ON KLUBITALOTOIMINTA JA MITEN KIINNITTYMISTÄ VOIDAAN PARANTAA.....	8
3.1 Suomen klubitalot Ry, klubitalo toiminta ja Nuorten Ystävät Ry.....	8
3.2 Palvelupolku Nuorten Ystävien klubitaloilla.....	9
3.3 Kummijäsenet	10
3.4 Asiakkuus ja perehdytys	10
3.5 Kiinnittyminen	11
3.6 Asiakaspalaute	13
4 MENETELMÄLLINEN TOTEUTUS.....	15
4.1 Lähestymistapa ja opinnäytetyön eteneminen	15
4.1.1 Kvantitatiivinen menetelmä	15
4.1.2 Kvalitatiivinen tutkimus	18
4.2 Kyselylomaketutkimuksen toteutus	19
4.3 Luotettavuus ja eettisyys.....	20
5 TULOKSET JA AINEISTON ANALYYSI.....	22
5.1 Taustatiedot	22
5.2 Perehdytys.....	22
5.3 Kiinnittyminen	23
5.4 Kummitoiminta	27
5.5 Palaute.....	28
5.6 Avoimet kysymykset	28
5.6.1 Lähdekritiikki	34
6 POHDINTA.....	35
LÄHTEET	38
LIITTEET	40

1 JOHDANTO

Nuorten Ystävien, myöhemmin NY, klubitalot ovat osa valtakunnallista klubitaloverkostoa, jota koordinoi Suomen Klubitalot Ry. Klubitalo toiminta on määritelty psykososiaalisesti kuntoutukseksi, joka perustuu jäsenen omiin tarpeisiin ja vahvuuksiin. Klubitaloilla arki järjestyy työpainoitteisen päivän ympärille. Työpainoitteeseen päivään kuuluu muun muassa ruoanlaitto, siivous, hallinnolliset tehtävät ja uusien jäsenten perehdytys. Työpainoitteinen päivä mahdollistaa klubitalon toiminnan jäsenten voimin ja tarjoaa heille mielekästä ja tarpeellista työtä ja oppimista. (Hänninen 2016, 35–36.) Työpainoitteinen päivä sitouttaa jäsenet ja henkilökunnan huolehtimaan talon toiminnasta (Hänninen 2016, 52). NY kehittävät toimintaansa jatkuvasti ja yksi kehittämisen kohteista on uusien jäsenien kiinnittyminen klubitaloille. NY haluaa edistää monimuotoisuutta, muutosta, sinnikkyyttä ja yhteiskunnallista vastuuta (Nuorten Ystävät 2023a).

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia miten uudet jäsenet kiinnittyvät NY klubitaloille ja miten kiinnittymis- ja perehdytysprosessia voitaisiin parantaa jäsenten mielestä. Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen. Sen tarkoituksena on tuottaa tietoa jäseneksi tuloprosessista. Aihetta lähestytään teorian kautta ja laaditaan tietoperustan pohjalta kyselylomake. Aineistoa kerätään anonyymisti kyselylomakkeella, jonka jälkeen aineisto analysoidaan ja siitä tehdään johtopäätökset opinnäytetyöraporttiin.

Jäseneksi tuloprosessi vaihtelee yksilöittäin ja klubitaloittain. Prosessi etenee yhteydenotosta tutustumiskäyntiin ja lopulta tutustumisen sekä henkilökohtaisten keskustelujen jälkeen jäseneksi vahvistamiseen. Prosessin aikana tutustujaa perehdytetään talon toimintaan ja hänen tarpeitaan ja tilannettaan kartoitetaan. Jäsen saa valita oman ohjaajansa ja saa tukea niin kauan, kun kokee sitä tarvitsevänsä. (Leiviskä & Santaniemi 2017, 51–52.)

Opinnäytetyöni keskeisiä käsitteitä ovat: kiinnittyminen, perehdytys, asiakkuus, asiakaspalaute sekä klubitalotoiminta.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, miten uudet jäsenet kiinnittyvät Nuorten Ystävien Klubitaloille ja miten kiinnittymis- ja perehdytysprosessia voitaisiin parantaa. Opinnäytetyölle on todettu olevan tarvetta aiemmassa tutkimuksessa. Esimerkiksi Leiviskän & Santaniemen (2017, 126). tutkimushaastatteluissa nousi esille kehittämisen paikkoja juuri kummitoiminnassa ja perehdyttämisprosessissa.

Opinnäytetyön aineisto kerätään Webropol-kyselylomakkeella, jota käytetään NY-järjestelmän välityksellä. Kyselylomake on kestävä kehityksen mukainen tapa toteuttaa tutkimus, joka kohdistuu jäseniin kolmella eri klubitalolla, jotka sijaitsevat pitkien välimatkojen päässä toisistaan Kajaanissa, Oulussa ja Rovaniemellä. Valitun metodin vuoksi tutkimismenetelmäksi valikoituu kvantitatiiviset menetelmät. Jäsenten ja tutustujien yhteystiedot löytyvät Nuorten Ystävien Salesforce-järjestelmästä. Henkilötietoja käsittelevät vain Klubitalojen henkilökunta, jolloin opinnäytetyön anonymiteetti säilyy. Kerätty aineisto jää Nuorten Ystävien käyttöön. Henkilötietoja ei kerätä, eikä kyselyssä käsitellä arkaluontoisia asioita. On tärkeää tehdä taustatyö huolellisesti ja operationalisoida aiemmasta tutkimuksesta kumpuava käsitteistö tutkimuskysymyksiin sopiviksi kysymyksiksi ja vastausvaihtoehdoiksi (Valli 2018, 93). Kyselylomaketta testataan ennen varsinaista kyselyä. Kysely laadittiin sellaiseksi, ettei se rasita henkilöitä, joilla on heikot voimavarat. Kyselyyn voi sisällyttää myös avoimia kysymyksiä, jolloin osan aineistosta voi analysoida laadullisen tutkimuksen menetelmin. (Valli 2018, 114). Kyselylomakkeen alussa kerrotaan opinnäytetyön tarkoituksesta. Sijaisena Kajaanin klubitalolla työskennellessäni havaitsin, että pitkät kyselyt turhauttivat jäseniä, ja niihin vastaaminen ei ollut mielekästä. Tämän vuoksi pyrin pitämään kyselyn mahdollisimman lyhyenä ja selkokielisenä.

Tutkimuskohteeksi rajautui Nuorten Ystävien klubitalojen uudet jäsenet, sekä ne tutustujat, jotka ovat jättäneet yhteystietonsa. Uusilla jäsenillä tarkoitetaan niitä jäseniä, jotka ovat liittyneet NY klubitalolle viimeisen kolmen vuoden aikana. Tutustujilla tarkoitetaan niitä henkilöitä, jotka ovat käyneet tutustumassa klubitaloilla, mutta eivät ole liittyneet jäseniksi. Määritelmä on Nuorten Ystävien tekemän

STEA:n rahoitushakemuksen mukainen. Opinnäytetyössä selvitetään myös kummijäsenten merkitystä kiinnittymisprosessissa. (Leiviskä 2023.) Kummijäsenet ovat NY klubitalojen jäseniä, joiden tehtäviin kuuluu muun muassa vieraiden vastaanotto, klubitalon esittely sekä uusien jäsenten perehdytys (Nuorten Ystävät 2023b).

Tutkimuskysymys:

Mitkä tekijät saavat jäsenet kiinnittymään toimintaan?

Opinnäytetyö on tehty toimeksiantosopimuksella NY:lle. Sen tarkoitus on tuottaa tietoa toiminnan kehittämiseen.

3 MITÄ ON KLUBITALOTOIMINTA JA MITEN KIINNITTÄMISTÄ VOIDAAN PARANTAA

3.1 Suomen klubitalot Ry, klubitalo toiminta ja Nuorten Ystävät Ry

Nuorten Ystävät on valtakunnallinen järjestö, joka tarjoaa sosiaalialan palveluja sekä valvoo tukea tarvitsevien ihmisten etuja. Palveluja on yksityisistä kouluista, kursseihin, valmennuspajoihin, erilaisiin hankkeisiin tai vaikkapa klubitaloihin. NY on mukana monissa paikallisissa ja valtakunnallisissa työryhmissä, toimikunnissa ja etujärjestöissä. Nuorten Ystäviä rahoittaa pääasiassa Euroopan sosiaalirahasto (ESR), Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY-keskus) sekä Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (STEA). NY strategia on muodostettu yhdessä henkilöstön kanssa. Toiminta on arvolähtöistä ja -pohjaista. NY haluaa edistää monimuotoisuutta, muutosta, sinnikkyyttä ja yhteiskunnallista vastuuta. (Nuorten Ystävät 2023a)

Nuorten Ystävien klubitalot taas ovat osa Suomen Klubitalot Ry:tä. Klubitalo toiminta on määritelty psykososiaalisiksi kuntoutukseksi, joka perustuu jäsenen omiin tarpeisiin ja vahvuuksiin. Klubitalon yhteisö mahdollistaa yksilölle mahdollisuuksia vertaistukeen, oppimiseen ja osallistumiseen. Klubitalon jäsenellä on oikeuksia, mutta myös velvollisuuksia. Hänellä on oikeus tulla paikkaan, jossa on mahdollista tuntea itsensä tervetulleeksi, tarpeelliseksi ja arvostetuksi. Hänellä on myös oikeus mielekkäaseen toimintaan, työhön ja oppimiseen. Samoin jäsenellä on oikeus mielekkäisiin ja tasavertaisiin ihmissuhteisiin sekä oikeus palata klubitalolle milloin tahansa. Jäsenen velvollisuus on osallistua klubitalon työpainotteisiin päiviin omien voimavarojensa puitteissa, tasavertaisena yhdessä henkilökunnan ja muiden jäsenten kanssa. Työpainotteiseen päivään kuuluu muun muassa ruoanlaitto, siivous, hallinnolliset tehtävät ja uusien jäsenten perehdytys. Työpainotteinen päivä mahdollistaa klubitalon toiminnan jäsenten voimin ja tarjoaa heille mielekästä ja tarpeellista työtä ja oppimista. (Hänninen 2016, 35–36.) Työpainotteinen päivä sitouttaa jäsenet ja henkilökunnan huolehtimaan talon toiminnasta (Hänninen 2016, 52). Työpainotteinen päivä noudattaa tavallisen työn rakennetta, sisältäen tauot, palaverit sekä tehtävänjaot (Hänninen 2016, 136).

Klubitalojen toimintaa ohjaavat arvot ovat: ihmisarvo ja -oikeudet, vapaaehtoisuus, tasa-arvo ja yhdenvertaisuus sekä yhteisöllisyys. Kaikkia kohdellaan ihmisarvoisesti yksilöinä ja kaikki työskentelevät yhdessä mahdollistaen Klubitalon toiminnan. Jäsen itse päättää miten, hän hyödyntää klubitalon mahdollisuuksia. Klubitalon asioista päätetään yhdessä päivittäin työnjaossa ja viikoittain klubitalokokouksissa. (Hänninen 2016, 37.)

Nuorten Ystävien Klubitalot eroavat muista klubitaloissa siinä, että ne muodostavat kolmen klubitalon kokonaisuuden, jonka taustatukena on vahva järjestökonserni. Klubitalot on suunnattu kaikille työikäisille osatyökykyisille, sekä muille, yhteisöä tai toimintaa tarvitseville henkilöille sen sijaan että, olisivat suunnattu pelkästään mielenterveyskuntoutujille. Lisäksi NY ovat kehittäneet klubitalotoimintaa lisäämällä siihen työelämäosallisuutta vahvistavan tuetun työllistymisen toimintamallin. (Hänninen 2016, 126–127.)

3.2 Palvelupolku Nuorten Ystävien klubitaloilla

Jäseneksi tulolle ei ole olemassa tiettyä tapaa. Klubitalomalli on joustava ja mahdollisuuksia liittyä toimintaan on erilaisia. Näin ollen liittymisprosessi voi vaihdella henkilöittäin. NY klubitaloilla jäseneksi tuloprosessi alkaa yhteydenotosta. Sen jälkeen tutustuja käy yleisinfossa, jossa hänelle kerrotaan klubitalon toiminnasta. Tämän jälkeen tutustujan kanssa käydään henkilökohtainen keskustelu, jossa keskustellaan tutustujan elämäntilanteesta laajemmin ja suunnitellaan jatkoa. Keskustelun jälkeen tutustujaa perehdytetään toimintaan ja yksikköön. Perehdytyksen jälkeen käydään jäsenkeskustelu, jonka jälkeen jäsenyys vahvistetaan talokokouksessa ja jäsenyys alkaa. Jäsenkeskustelussa täytetään jäsenrekisteriin tausta- ja yhteystiedot sekä kerrataan säännöt. Jäsenyyteen kuuluu työpainoitteinen päivä, ryhmätoiminta, kurssit ja koulutukset, retket ja vapaa-ajan toiminta jäsenen valinnan mukaan. Jäsen myös valitsee itselleen työhönvalmentajan, joka tukee jäsentä yksilöllisesti ja on mukana jäsenen verkostossa sekä pitää tavoitekeskusteluja. Kun tavoitteet ovat selvillä, niitä kohti edetään eri polkuja pitkin, kuten esimerkiksi opiskelemalla. Jäsen saa tukea niin kauan, kuin kokee sitä tarvitsevansa. Klubitalo myös ottaa jäsenen yhteyttä sovitun ajan kuluttua, mikäli häneen ei ole saatu kontaktia. Tätä kutsutaan reach out -toiminnaksi. (Leiviskä & Santaniemi 2017, 51–52.)

3.3 Kummijäsenet

Kummitoiminnan on tarkoitus tukea uusia jäseniä ja jäsentutustujia. Kummijäsen kulkee tutustujan rinnalla ja tutustuttaa uuden jäsenen klubitalon ihmisiin ja töihin. Kummin tehtäviin kuuluu muun muassa vieraiden vastaanottaminen, toiminnan esittely sekä perehdyttäminen. Lisäksi kummijäsenet edustavat taloa yhteistyöverkostoissa ja tapahtumissa. Kummijäsen toimintaa kehitetään yhdessä kummijäsenten kanssa. Kummijäseneksi voi ryhtyä kuka tahansa klubitalon jäsen. Digi-kummit auttavat erilaisissa digiasioissa ja järjestävät niihin liittyen koulutuksia. (Nuorten Ystävät 2023b.)

Eri klubitalojen kummit ja kummitoiminnan haasteet ovat keskenään erilaisia ja kummikoulutus on siksi toteutettu eri tavalla eri taloilla (Niemelä & Ollikainen 2016. 46–47, 53).

3.4 Asiakkuus ja perehdytys

Sosiaalialalla tavoitellaan asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia jokaisella hyvinvoinnin osa-alueella. Sosiaalityön vuorovaikutustilanteet ovat tärkeitä. Yhteistyön onnistumisen kannalta tärkeää on luottamus ja luottamuksen kokemus. Luottamus lisää ihmisen tulevaisuuden uskoa. Luottamusta tarvitaan tilanteissa, joissa ollaan uuden äärellä, eikä toisen ihmisen reaktioita tai käyttäytymistä osata ennustaa. Asiakkaiden tilanteet ovat erilaisia ja heillä voi jo ennestään olla monenlaisia luottamuksen ja epäluottamuksen kokemuksia. Kohtaaminen sosiaalityössä on aina uusi luottamuksen mahdollisuus tai epäluottamuksen riski. (Raatikainen 2015, 12, 17–18, 20) Ensikohtaaminen sosiaalialan asiakkuuksissa on tärkeä hetki, sillä asiakassuhde lähtee rakentumaan sen hetken perusteella. Kohtaamisessa vaikuttavat taustalla ennakko-oletukset ja -odotukset, asenteet, toiveet sekä motiivit. Uudessa asiakasprosessissa on tärkeää huomioida asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhde sekä asiakkaan näkemys lähtötilanteesta ja arvio muutoksen kohteesta ja keinoista. (Raatikainen 2015, 69) Sosiaalityön keskeinen elementti on työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutus. Asiakassuhde lähtee liikkeelle muutosta vaativasta tilanteesta, johon asiakas hakee apua. Alkuarvioinnissa pyritään täsmentämään elämäntilannetta, ongelman syn-

tymekanismia ja erilaisia ratkaisuja. (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 220.) Alkuarvioinnissa on hyvä miettiä, halutaanko tietoa asiakkaalta, asiakkaasta vai asiakkaan kanssa. Sosiaalityön prosessin alussa on hyvä keskittyä tiedon keräämiseen ja tuottamiseen. Yhteinen tiedon tuottaminen on mahdollista, kun osapuolet luottavat toisiinsa. (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 224, 226.) Työstellessäni sijaisena NY:llä huomasin, että klubitaloille usein ohjaututtiin muista palveluista. Näin ollen heillä oli jo kokemuksia asiakkuudesta. Kokemukset ovat mahdollisesti tuoneet ennakkoluuloja, jonka vuoksi ensi kohtaaminen on erityisen tärkeää.

Jäseneksi tulon kriittinen vaihe on perehdytys. Uusien jäsenten voi olla hankala sopeutua klubitalomalliin, mikäli tukea ei ole riittävästi. On tärkeää, että alkuvaiheen tukea tulisi myös pitkäaikaisilta jäseniltä. (Hänninen 2016, 56.) Perehdyttämisen tarkoitus on saada henkilö mahdollisimman pian osaksi organisaatiota, työyhteisöä ja sidosryhmiä sekä oppimaan työtehtävänsä. Perehdyttäminen tulisi aloittaa henkilökohtaisella keskustelulla, jossa tuodaan esille perehdyttämisen aikataulu. Perehdyttämiseen kannattaa varata aikaa, sillä se luo turvallisuuden tuntoa tulokkaalle. (Joki 2018, 86.) Perehdyttämisessä on hyvä huolehtia seurannasta. Tulokkaan kanssa voi sopia palaverin, jossa arvioidaan työyhteisöön sopeutumista. Näin tulokas saa tilaisuuden kertoa kokemuksestaan. Hyvä perehdyttäjä tuntee aitoa kiinnostusta uutta henkilöä ja tämän osaamista kohtaan. (Joki 2018, 95.) Hyvästä perehdyttämisestä hyötyy niin tulokas kuin organisaatiokin. Organisaatio saa luotua luottamuksen ilmapiiriin, joka luo tuottavuutta ja tulokas saa tietoa, jolla pärjää työpaikan arjessa. Onnistunut perehdyttäminen ottaa huomioon tulokkaan näkökulman, on mielenkiintoista ja välttää informaatioähkyn. Tärkeää on, että tulokkaalle jää perehdytyksen jälkeen positiivinen mielikuva itsestään ja organisaatiosta. (Arthur 2012, 545.)

3.5 Kiinnittyminen

Kumar & Pansari (Kumar & Pansari 2015). puhuvat artikkelissaan Measuring the benefits of employee engagement työntekijän kiinnittymisestä. Käytän tätä lähteenä tässä tapauksessa, koska klubitalojen arki koostuu työpainotteisista päivistä ja on siten ympäristönä työpaikkaan verrattavissa (Nuorten Ystävät 2023d).

Jatkossa siis, kun viitataan Kumarin ja Pansarin (Kumar & Pansari 2015, 68) artikkeliin työntekijän kiinnittyminen (employee engagement), tarkoittaa tässä yhteydessä jäsenen tai tutustujan kiinnittymistä. Kiinnittymisen määritelmiä on vuosikymmenien saatossa syntynyt useita. Osa on määritellyt sen niin, että kun työntekijä ei ole loppuun palanut, on hän kiinnittynyt. Toiset taas niin, että työntekijä on kiinnittynyt, kun hän kokee perustarpeensa tyydytetyksi ja työnsä tarkoitukselliseksi. Kiinnittymistä on myös tutkittu tunteiden kautta keskittyen yksilön kognitiivisiin, tunne- ja käyttäytymisen elementteihin työntekijän suoriutumisessa. Kumar & Pansari (Kumar & Pansari 2015, 68) tutkivat, kuinka työntekijöiden asenteet ja käyttäytyminen vaikuttivat yrityksen tulokseen. He määrittelevät työntekijän kiinnittymisen moniulotteiseksi rakennelmaksi, joka käsittää kaikki erilaiset puolet työntekijän asenteissa ja käyttäytymisessä organisaatiota kohtaan. (Kumar & Pansari 2015, 68.)

Työntekijän kiinnittymisen viisi ulottuvuutta ovat: työntekijän tyytyväisyys, työntekijän identifikaatio, työntekijän sitoutuminen, työntekijän lojaalisuus ja työntekijän suoriutuminen. Työntekijän tyytyväisyys kuvastaa työntekijän myönteistä suhtautumista kokonaisuudessaan työympäristöönsä, sisältäen palkkauksen, kollegat ja esihenkilön. Tyytyväinen työntekijä tekee laadukkaampaa työtä ja sisäistää organisaation arvot ja päämäärät paremmin sekä näkee itsensä osana organisaatiota. Työntekijän identifikaatio tarkoittaa henkilön henkistä sitoutumista organisaatioon. Organisaation kanssa tiiviisti identifioituva työntekijä ottaa organisaatioon kohdistuvan kritiikin tai kehun henkilökohtaisesti. Tällaista voidaan vahvistaa kilpailulla, muista erottautumalla, karismaattisella johtamisella, yksilöllisellä mentoroinnilla ja vahvalla työskulttuurilla. Työntekijän sitoutuminen on vahvempaa organisaation kanssa tiiviimmin identifioituvalla työntekijällä. Sitoutuminen johtaa työntekijän tekemään enemmän kuin mitä heidän työnkuvaukseensa kuuluu. Sitoutuminen on yhteisten kokemusten tulosta ja se kehittyy ajan kuluessa. Sitoutuminen edeltää usein lojaalisuutta. Työntekijän lojaalisuus organisaatiolle luo myönteisen asenteen, joka heijastelee laadukkaampana työnä ja asiakastyytyväisyytenä. Työntekijän suoriutuminen heijastuu organisaation tuotteiden ja palveluiden laadussa. Organisaation panostus valmennukseen, orientointiin ja brändäykseen luo perustan vahvemmalle työntekijän kiinnittymiselle. Keskittymällä

työntekijöiden koulutukseen ja hyvinvointiin organisaatiot voivat vahvistaa suhdettaan heihin. Työntekijän saadessa paljon huomiota, hän tuntee velvollisuudekseen vastata suuremmalla sitoutumisella, joka heijastuu parempana työn laatuna ja vuorovaikutuksena asiakkaiden kanssa. (Kumar & Pansari 2015, 68–69.)

Tutkimuksensa pohjalta Kumar ja Pansari (Kumar & Pansari 2015.) ovat laatineet pisteytystyökalun, jonka avulla työntekijän kiinnittymistä voi mitata edellä mainittujen viiden osa-alueen kautta.

Kuvio 1 Työntekijän kiinnittymistä mittaava pisteytyskortti

THE EMPLOYEE ENGAGEMENT SCORECARD

For companies to get the most out of employee engagement, they need to understand their current HR strategies and the effects of those strategies on employees. Each of the items in the five bulleted lists represents an area in which employees can rate their experience with the organization on a scale of 1 to 5; the minimum possible score on the scorecard is 20, and the maximum is 100.

	EMPLOYEE SATISFACTION	EMPLOYEE IDENTIFICATION	EMPLOYEE COMMITMENT	EMPLOYEE LOYALTY	EMPLOYEE PERFORMANCE		
Number of items:	5	7	3	3	2		
Items used to measure the concept	<ul style="list-style-type: none"> •Receives recognition for a job •Feels close to people at work •Feels good about working at this company •Feels secure about job •Believes that the management is concerned about employees 	<ul style="list-style-type: none"> •Proud to tell others about employment •Feels a sense of ownership •Feels a sense of pride •Views the success of the brand as his own •Treats organization like family •Says "we" rather than "they" •Feels like it's a personal compliment when the brand is praised 	<ul style="list-style-type: none"> •Commitment to deliver the brand promise increases along with knowledge of the brand •Very committed to delivering the brand promise •Feels like the organization has a great deal of personal meaning 	<ul style="list-style-type: none"> •Content to spend the rest of his/her career in this organization •Does not have intention to change to another organization •Intention to stay is driven by competency in delivering the brand promise 	<ul style="list-style-type: none"> •Performance in the last appraisal exceeded expectations •Believes there is increased opportunity for improved performance in this organization 		
Minimum score:	5	7	3	3	2	20	
Maximum score:	25	35	15	15	10	100	

(Kumar & Pansari 2015.)

Työkalun skaala on yhdestä viiteen, jossa 1 on alhaisin ja 5 korkein arvosana. Kysymyksiä on 20. Maksimi pistemäärä on 100 ja minimi 20. (Kumar & Pansari 2015, 70–71.) Mielestäni tämä pisteytyskortti käy mainiosti pohjaksi tutkittaessa asiakkaiden kiinnittymistä NY klubitaloilla.

3.6 Asiakaspalaute

Asiakaspalautetta voi kerätä monin tavoin. Ennen menetelmän valintaa on hyvä pohtia, halutaanko määrällistä vai laadullista tietoa sekä, millaisiin kysymyksiin halutaan vastauksia. Tiedonkeruumenetelmä valikoituu asiakaskunnan ja toimin-

taympäristön mukaan. Asiakaspalautteen keräämisestä olisi hyvä tiedottaa etukäteen, jotta asiakkaat voivat pohtia palvelukokemuksiaan etukäteen. Palautteen antaminen on vapaaehtoista. On hyvä pohtia, miten palautteenantokynnystä voitaisiin madaltaa. Asiakkaan motivaatio kasvaa, kun hän tietää palautteen vaikuttavan palveluihin. On siis hyvä tiedottaa mihin tietoa kerätään ja miten sitä käytetään. Suunnitteluvaiheessa on siis kiinnitettävä huomioita siihen kuka tiedon koostaa ja mihin muotoon, sekä kenen kanssa tulokset käydään läpi. Saadut tulokset on hyvä käydä läpi koko organisaation voimin. Henkilöstön kanssa voidaan pohtia palvelunkehittämistä tulosten perusteella. Päätöksenteosta vastaavat voivat tuloksista nähdä resurssien tarpeellisuuden. Asiakkaiden kanssa voi peilata tuloksia ja miettiä kehitysehdotuksia. Tuloksista kannattaa tiedottaa myös laajemmin, sillä näin asiakkaat tuntevat tulleensa kuulluksi ja organisaatio viestii olevansa kehittämismyönteinen. On myös hyvä pohtia tulisiko palautteen kerääminen olla jatkuvaa. (Pieviläinen, Pyykkönen & Saukkonen 2014, 9–12.)

4 MENETELMÄLLINEN TOTEUTUS

4.1 Lähestymistapa ja opinnäytetyön eteneminen

Ollessani sijaisena klubitalo Tönärillä Tammikuussa 2023 minulle ehdotettiin, että voisin tehdä opinnäytetyöni Nuorten Ystäville. Aloin ottaa selvää aiheesta. Jäsen-ten kiinnittymisestä ei ollut varsinaista aiempaa tutkimusta, mutta asiaa oli sivuttu NY:lle tehdyissä opinnäytetyöissä. Päätin tehdä tutkimuksellisen opinnäytetyön ja menetelmäksi valikoitui kvantitatiiviset menetelmät. Koska kyseessä oli kaikkia kolmea klubitaloa koskeva työ, valitsin lähestymistavaksi kustannustehokkaan kyselylomaketutkimuksen. Klubitalojen arki pyörii tiiviisti työpainoitteisen päivän ympärillä ja on työpaikkaan verrattavissa oleva ympäristö, joten otin näkökulmaksi työntekijän kiinnittymisen. Aihetta olivat tutkineet Kumar & Pansari (Kumar & Pansari 2015), joiden tekemään pisteytyskorttia käytin myös oman kyselylomakkeen pohjana. Myöhemmin lisäsin kyselylomakkeeseen myös avoimia kysymyksiä, jotka käsiteltiin kvalitatiivisten menetelmien mukaisesti. Tarkoitukseni oli tehdä opinnäytetyö kevään aikana, mutta opinnäytetyö suunnitelman kehittäminen kesti ja sain sen valmiiksi vasta huhtikuussa. Sen jälkeen hain tutkimusluvan Nuorten Ystävilta ja teimme tarvittavat sopimukset toukokuun alussa. Teoria ja kyselylomake olivat valmiina ja kyselylomake lähti vielä testiin klubitalojen vastaaville ohjaajille. Laitoin kyselylomakkeen myös opinnäytetyö ohjaajille. Saadun palautteen pohjalta tein pieniä korjauksia kyselylomakkeeseen ja se lähetettiin matkaan jäsenille 11.5.2023. Kyselylomake sulkeutui 25.5.2023. Tämän jälkeen aloitin aineistoanalyysin. Sain palautetta kesäkuun alussa ja viimeistelin opinnäytetyön kesän aikana.

4.1.1 Kvantitatiivinen menetelmä

Määrällisessä tutkimuksessa vastataan kysymyksiin, kuten kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein. Siinä ennen aineistonkeruuta teoria ja hypoteesi on operationalisoitava tutkittavalle ymmärrettävään muotoon ja strukturoitava niin, että niitä voidaan vakioda lomakkeeseen kysymyksiksi ja vaihtoehtoiksi. Määrällisessä tutkimuksessa pyritään objektiivisuuteen eli siihen, että tutkijalla on mahdollisimman vähäinen vaikutus tutkimustuloksiin. Tuloksia tulkitaan tutkimukselle

aiemmin luodussa viitekehyksessä. Tässä mielessä määrällinenkään tutkimus ei ole täysin objektiivista. Määrällisessä tutkimusprosessissa edetään teoriasta käytäntöön eli aineiston keruuseen, jonka jälkeen palataan takaisin käytännöstä teoriaan tulosten analysoinnin ja tulkinnan avulla. Määrällisessä tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat lähteiden ja aineiston laatu, siksi lähdekritiikki on tärkeä osa aineiston analyysiä. (Vilkkä 2007, 14–16, 25, 34.)

Kyselylomaketutkimus voidaan toteuttaa paperisena tai sähköisenä. Sen muoto vaihtelee tarkoituksen ja kohderyhmän mukaan. Yleensä lomake täytetään itsenäisesti, mutta joskus tutkija voi olla läsnä lomaketta täytettäessä. Lomakkeen kysymysten muotoilemisessa on oltava tarkka, sillä ne luovat perustan tutkimuksen onnistumiselle. Kysymysten on oltava yksiselitteisiä, yksinkertaisia, helposti ymmärrettäviä ja ennen kaikkea niiden on tuotettava tietoa tutkimuskysymyseen. Kaikki asiat eivät ole mitattavia ja tällöin tutkija joutuu operationalisoimaan käyttämänsä käsitteet mitattavaan muotoon. Mittaria tehtäessä on tutustuttava aiempaan teoriaan ja tutkimukseen ja löydettävä keskeiset käsitteet ja niiden määritelmät. Tämän jälkeen tutustutaan mittausten menetelmiin ja koostetaan niiden pohjalta kysymysrunko. (Valli 2018, 92–93.)

Kyselylomakkeen alkuun laitetaan yleensä taustoituskysymyksiä, joilla kerätään tietoa vastaajan iästä, sukupuolesta ja suhteesta tutkittavaan ilmiöön esimerkiksi kuinka paljon kyselyyn vastaajalla on kokemusta asiasta. Ne toimivat samalla lämmittelykysymyksinä. Nämä kysymykset toimivat yleensä selittävinä muuttujina eli tutkittavaa ominaisuutta tarkastellaan suhteessa näihin. Tämän jälkeen sijoitellaan helppoja kysymyksiä, jotka johdattelevat aiheeseen. Syvällisemmät ja joskus aaremmat aihealueen kysymykset tulevat näiden jälkeen. Lopuksi laitetaan muutama helpompi kysymys. Joskus taustoittavat kysymykset voidaan sijoittaa myös lomakkeen loppuun. Tällä tavalla vastaajan motivaatio pyritään säilyttämään paremmin läpi koko lomakkeen. Lomake jakautuu siis kolmeen osioon. Ensimmäisessä pyritään rakentamaan luottamus ja osoittamaan tutkimuksen tarpeellisuus. Toisessa vaiheessa mennään itse asiaan. Lopulta motivaation jo hie-man hiipuessa palataan helpompiin kysymyksiin. Vastaajan motivaation kannalta on mietittävä lomakkeen pituutta. Liian pitkään lomakkeeseen ei monikaan vai-

vaudu edes tutustumaan. Myös lomakkeen helppokäyttöisyys, aihealue ja merkitys vastaajalle vaikuttavat motivaatioon. Yleensä hyvä pituus on noin kaksi sivua alaikäisille ja viisi sivua täysi-ikäisille vastaajille. Liian pitkä lomake voi vaikuttaa myös luotettavuuteen, jos kohdehenkilö ei lomakkeen lopussa jaksakaan enää pohtia kysymyksiä riittävästi. Lomakkeessa käytettyyn kieleen on myös hyvä kiinnittää huomiota. Selkeä ja oikeakielinen lomake on miellyttävämpi täyttää. Kysymyksiä hioessa on hyvä ottaa huomioon kohderyhmä. Kysymyksiä muuttaminen henkilökohtaiseen muotoon on pieni, mutta toimiva keino motivoinnissa. Kysymyksiä tehdessä on myös pidettävä mielessä vastausten myöhempi käsittely, kuten syöttäminen tilasto-ohjelmaan. Vastaukset kannattaa numeroida sekä ottaa huomioon se mitä ja miten niitä aikoo analysoida. Hyvä suunnittelu vähentää virheiden ja työn määrä sekä tuottaa tietoa tutkimusongelmasta. (Valli 2018, 94–96.)

Määrällisen tutkimuksen keskeisiä tekijöitä on otannan onnistuminen. Otannalla yritetään saada mahdollisimman hyvä kuva suuresta perusjoukosta, pientä otosta tutkimalla. Siksi otantamenetelmää valitessa on pohdittava, mitkä kaikki tekijät on huomioitava. Otanta-menetelmät ovat satunnaisia, eli kuka tahansa alkuperäisestä joukosta voi tulla valituksi. Yksi päätettävä tekijä on otannan koko. Se riippuu perusjoukon koosta ja tutkittavasta ilmiöstä. Yleensä otoksen kooksi määräytyy alle 20 prosenttia perusjoukon koosta. Tilastollisten menetelmien suorittamisen kannalta on kuitenkin parempi, mitä suurempi otos on. (Valli 2018, 102–103.)

Mitta-asteikkona kyselylomakkeessa voidaan käyttää semanttista differentiaali, Likertin, Flechen- asteikkoa, VAS-mittaria tai yksisuuntaista intensiivisyysasteikkoa. Yksittäisen kysymyksen muoto määrää, millaista asteikkoa on syytä käyttää ja miten se on hyvä analysoida. Likertin asteikolla mitataan usein asenteita tai mielipiteitä. Se on viisi-, seitsen- tai yhdeksän portainen asteikko, jossa vastakaisissa päissä sijaitsee esimerkiksi täysin samaa – täysin eri mieltä vastaparit. Parittoman asteikon idea on, että keskellä on neutraali vaihtoehto: *en osaa sanoa*. Vastausvaihtoehdot ovat kuitenkin aina haettava mitattavan kohteen asiassällöstä. Joskus neutraaliluokka on jätetty pois mittarista sen vuoksi että vastaajat ottavat paremmin kantaa ja kysymykseen voi jättää vastaamatta, jos ei ole mielihäpeitä. Likertin asteikon heikkoutena on, että jotkut ihmiset eivät ota mielellään

kantaa asioihin ja käyttävät mieluiten neutraalia vaihtoehtoa. Usein vastaajilla jää käyttämättä myös ääripäiden vastausluokat. Varsinkin pienissä aineistoissa tutkija joutuu yhdistämään vastausluokat analyysivaiheessa. Semanttinen differentiaali tai Osgoodin asteikko on kehitetty Likertin asteikon pohjalta ja se vertaa kahta vastakkaista adjektiivia. Mitta-asteikon keskimmainen porrastus on neutraali. Tätä asteikkoa käytetään mittaamaan asennetta, etäisyyttä tai samanlaisuutta. Asteikossa verrataan adjektiivi pareja esimerkiksi huono-hyvä. Adjektiivi parien positiivisen ja negatiivisen ominaisuuden järjestystä on vaihdeltava, jotta vastaukset eivät vääristy. (Valli 2018, 106–112.)

4.1.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Laadullisen tutkimuksen tekemistä voi luonnehtia päätösten sarjaksi. Ensimmäiseksi valitaan mielekäs tutkimuskohde. Kun kohde on valittu, aletaan miettiä työhypoteesia, jonka pohjalta aihetta aletaan rajaamaan. Rajaaminen on tärkeää myöhemmin tulevan aineistonkeruun optimoimiseksi. Rajaamisen ohella rakennetaan myös omaa näkökulmaa tutkittavaan aiheeseen. Kun tiedetään mitä ollaan tutkimassa, voidaan aloittaa aineiston keruu. Laadullisessa tutkimuksessa tutkittava ilmiö käsitteellistetään aineistosta käsin, jolloin teoria voi muokkaantua samalla. Laadullisessa tutkimuksessa ollaan aineistokeskeisiä ja tutkimusasetelma sekä aineistonkeruu ratkaisut kehittyvät vähitellen. Aineistonkeruun jälkeen aineisto kuvataan tutkimuskysymyksen näkökulmasta ja analysoidaan. Laadullisessa tutkimuksessa analyttistä on aineiston luokittelu ja jäsentäminen eri teemoihin. Synteesiä on hahmottaa aineiston läpi kantava temaattinen kokonaisuus ja löytää keskeisimmät käsitteet, joiden kautta aineistoa voidaan tarkastella tutkimusongelman näkökulmasta. Lopuksi tutkimuksen tuloksia ja niiden merkitystä pohditaan. Laadullisessa tutkimuksessa itse tutkimusraporttia voidaan pitää keskeisenä tekijänä luotettavuuden arvioinnissa. (Laine 2018, 49; Kiviniemi 2018, 74–85.)

Teemoittelussa aineistosta etsitään vastauksia yhdistäviä tai erottavia seikkoja tutkimuskysymyksen kontekstissa. Apuna teemoittelussa voi käyttää koodausta tai kvantifiointia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

Koodaaminen on aineiston jäsentelemistä ja luokittelua värien tai merkintöjen avulla. Koodaus helpottaa hahmottamaan samaa aihetta käsittelevät osiot sekä löytämään ne nopeasti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

Kvantifioinnissa laadullisen analyysin tueksi lasketaan eri teemoja tai luokittelujen määriä. Näin laadullisiakin tuloksia voidaan havainnollistaa taulukon tai matriisin muodossa. Laskelmat ovat kuitenkin edelleen tutkijan konstruktioita, joihin vaikuttaa tutkimuskysymys ja tutkijan intressit. Siksi onkin tärkeää tuoda esille, missä kontekstissa luokitteluja on laskettu. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006c.)

4.2 Kyselylomaketutkimuksen toteutus

Perusjoukko rajattiin jäseneksi tulleet/jäsentutustujana olleet aikavälillä 1.5.2020 – 30.4.2023. Perusjoukkoon kuuluvia henkilöitä oli Pölkässä 87. Uusia jäseniä oli 65, joista 57 löytyi sähköpostiosoite. Tutustujia oli 23, joista sähköpostiosoite löytyi kolmelle. Pölkästä lähti sähköpostit yhteensä 60 henkilölle. Roihulassa perusjoukkoon kuuluvia henkilöitä oli 88. Uusia jäseniä heistä oli 69, joista 67 löytyi sähköposti. Tutustujia oli 19, joista 15 löytyi sähköposti. Roihulasta sähköposteja lähti yhteensä 82. Tönärillä perusjoukkoon kuuluvia henkilöitä oli 79. Uusia jäseniä oli 55, joista sähköposti löytyi 40:lle. Tutustujia oli 24, joista sähköposti löytyi kahdeksalle. Tönäriltä sähköposteja lähti yhteensä 48. Yhteensä perusjoukkoon kuului 254 henkilöä, joista 190 henkilölle pystyttiin lähettämään linkki kyselylomakkeeseen.

Lähdin rakentamaan kyselylomaketta Kumar & Pansarin (Kumar & Pansari 2015) pisteytyskortin ympärille. Käänsin väittämät suomen kielelle mieltien samalla, miten niitä voisi soveltaa klubitalomalliin. Pisteytyskortti oli 5- portainen Likertin asteikko, joka sopii hyvin mielipiteiden mittaukseen. Väittämät olivat *samaa mieltä/ eri mieltä* -väittämiä. Kun sain käännöksen valmiiksi, siirryin tekemään lisäväittämiä kummitoiminnasta sekä perehdytyksestä. Väittämien lisäksi laadin kolme avointa kysymystä saadakseni aiheesta riittävästi tietoa. Kyselylomakkeessa oli siis neljä osiota: taustatiedot, perehdytys, kiinnittyminen ja kummitoiminta. Loma-

ketta laatiessani tavoitteena oli pitää se mahdollisimman selkokieleisenä sekä lyhyenä, jotta vastaajat eivät kuormittuisi liikaa. Lomakkeen alkuun kirjoitin tietoa kyselystä ja opinnäytetyön tavoitteista. Kerroin myös, että vastaaminen on vapaaehtoista ja, että vastaamisen voi lopettaa milloin tahansa. Osioiden välillä pyrin motivoimaan vastaajaa jaksamaan kyselyn loppuun asti lyhyillä teksteillä, joiden tarkoitus oli motivoida vastaajaa. Kyselyn lopuksi keräsin vielä palautetta kyselystä. Kyselyn väittämien laatimisessa auttoivat Tönärin vastaava työhönvalmentaja Katariina Hentilä sekä klubitalopäällikkö Lahja Leiviskä. Sitten kirjasin kyselylomakkeen NY Webropol-ohjelmistoon ja se lähetettiin testiin klubitalojen vastaaville ohjaajille. Lähetin valmiin lomakkeen myös ohjaaville opettajille. Lomakkeen testaamisen perusteella tein pieniä korjauksia lomakkeeseen palautteen pohjalta. Kyselylomake pidettiin auki vastaajille kaksi viikkoa, jonka aikana jäseniä muistutettiin sähköpostitse viikkotiedoiteissa, vastaamaan kyselyyn.

4.3 Luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyötä tehdessäni noudatin hyvää tieteellistä käytäntöä sekä Tutkimuseettisenlautakunnan ohjetta. (Keiski, Hämäläinen, Karhunen, Löfström, Näreaho, Varantola, Spoo, Tarkiainen, Kaila & Aittasalo 2023; Kohonen, Kuula-Luumi & Spoo 2019.) Tutkimuksen eettisyyttä pohtiessani koen sen tarpeelliseksi ja hyödylliseksi Nuorten Ystäville ja haluan osaltani tuottaa tietoa, joka parantaa jäsenten kiinnittymisprosessia. Minua huolestuttaa oma kokemattomuuteni tutkijana. Pystynkö tekemään opinnäytetyön sen vaatimalla huolellisuudella, tarkkuudella, objektiivisesti ja vahinkoa tuottamatta? Tässä suhteessa voin onneksi nojata kokeneempien apuun.

Hain opinnäytetyölle tutkimusluvan Nuorten Ystävien kehitysjohtajalta erillisellä lomakkeella. Hakemukseen tarvittiin myös puolto tutkimuksen kohteena olevasta yksiköstä tai toimintakokonaisuudesta. Hakemuksen liitteeksi tarvittiin oppilaitoksen hyväksymä tutkimussuunnitelma sekä tiivistelmä siitä. (Nuorten Ystävät 2023c.) Aineisto kerättiin Webropol -lomakkeella, jota käytettiin NY järjestelmän välityksellä. Jäsenten ja tutustujien yhteystiedot löytyvät Nuorten Ystävien Salesforce -järjestelmästä. Henkilötietoja käsittelivät vain Klubitalojen henkilökunta, jolloin opinnäytetyön anonymiteetti säilyi. Kerätty aineisto jää Nuorten Ystävien

käyttöön. Henkilötietoja ei kerätty, eikä kyselyssä käsitelty arkaluonteisia asioita. Kyselyn alussa kerrottiin opinnäytetyön tarkoituksesta.

Mitä tulee opinnäytetyön luotettavuuteen voin todeta, etteivät opinnäytetyön tulokset kuvaa täysin todellisuutta. Kuten tuloksista käy ilmi, en ole ottanut huomioon klubitalojen toimintaan osallistumisen monimuotoisuutta, vaan olen keskittynyt työpainoitteiseen päivään. Tämän lisäksi vastaajien joukossa ei ollut yhtään kummijäsentä tai tutustujaa. Näin ollen heidän näkökulmansa aiheeseen jää puuttumaan.

5 TULOKSET JA AINEISTON ANALYYSI

Vastauksia tuli 29 kappaletta. Pönkästä vastauksia saatiin 13 kpl, Roihulasta 9 kpl ja Tönäritä 7 kpl. Vastauksia saatiin siis noin 11 % perusjoukosta. Väittämät analysoitiin ristiintaulukoimalla ne eri klubitalojen kautta ja avoimet kysymykset teemoittelemalla ja laskemalla eri teemojen esiintyvyys klubitaloittain. Klubitaloittain vertailun tarkoituksena ei ollut arvottaa toista klubitaloa toista paremmaksi. Jäseneksituloprosessi vaihtelee klubitaloittain ja näin ollen voimme ehkä oppia eri klubitalojen tavasta tehdä asioita.

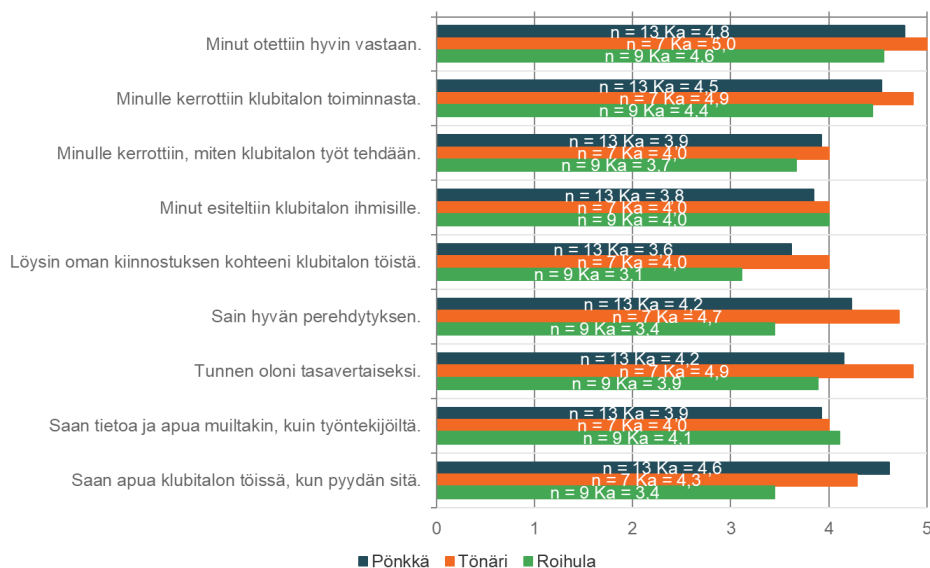
5.1 Taustatiedot

Kysymykset yhdestä viiteen olivat taustoituskysymyksiä. Vastaajien ikäjakauma: 12 vastaajista oli 18–24-vuotiaita, viisi vastaajaa oli 25–34-vuotiaita, yhdeksän 35–44-vuotiaita, kaksi 45–54-vuotiaita ja yksi oli 55–64-vuotiaita. Yli 65-vuotiaita ei ollut yhtään. Vastaajista 17 oli naisia ja 10 miehiä. Kaksi vastaajaa ei halunnut kertoa sukupuoltaan. Kaikki vastaajat olivat jäseniä, joten tutustujien näkökulma jäi puuttumaan. Yksikään vastaajista ei myöskään ollut kummijäsen.

5.2 Perehdytys

Kysymys 6: millaisen perehdytyksen sain?

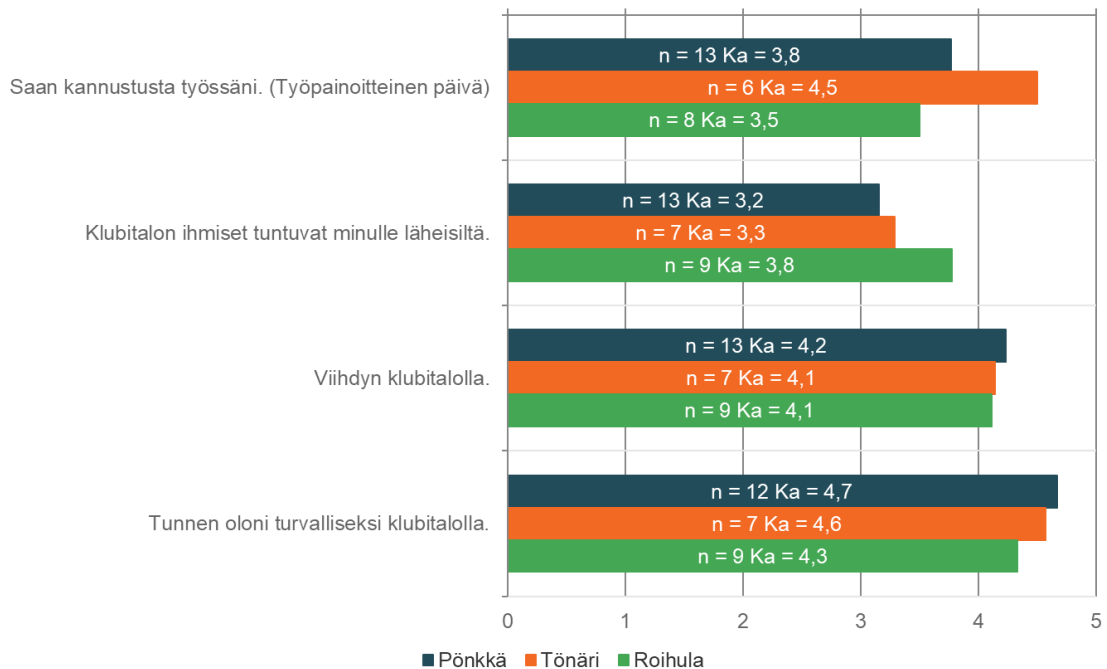
Vastaajien määrä 29. Asteikko 1–5.



Klubitalojen vastaukset ovat hyvin linjassa toistensa kanssa, paitsi muutamissa väittämässä, joissa Roihulan keskiarvo on muita klubitaloja heikompi. Selitys tähän löytyy siitä, että kyselylomakkeessa ei ole huomioitu sitä vaihtoehtoa, että jäsen ei ole osallistunut työpainoitteiseen päivään, jolloin vastaaja on vastannut tähän *ei samaa tai eri mieltä* eli 3. Tämä käy ilmi kyselyn lopuksi kysytystä palautteesta. On myös mahdollista, että joku vastaaja on vastannut tähän 1 *täysin eri mieltä*. Varsinkin väittämässä: *Löysin oma kiinnostuksen kohteeni klubitalon töistä* Roihulan vastaajista 66 % vastasi 3 *ei samaa*, eikä *eri mieltä*. Tämä vääristymä vaikeuttaa klubitalojen vertailua ja tulosten arvioimista. Keskiarvojen perusteella jäsenet saavat hyvin tietoa klubitalon toiminnasta ja kokevat saaneensa hyvän vastaanoton. Klubitalon töistä kertomisessa on hieman parantamisen varaa, sillä keskiarvo putoaa noin neljään eli *jokseenkin samaa mieltä*. Samoin klubitalon ihmisille esittely on samaa luokkaa. Jäsenet ovat jokseenkin löytäneet kiinnostuksen kohteensa talon töistä.

5.3 Kiinnittyminen

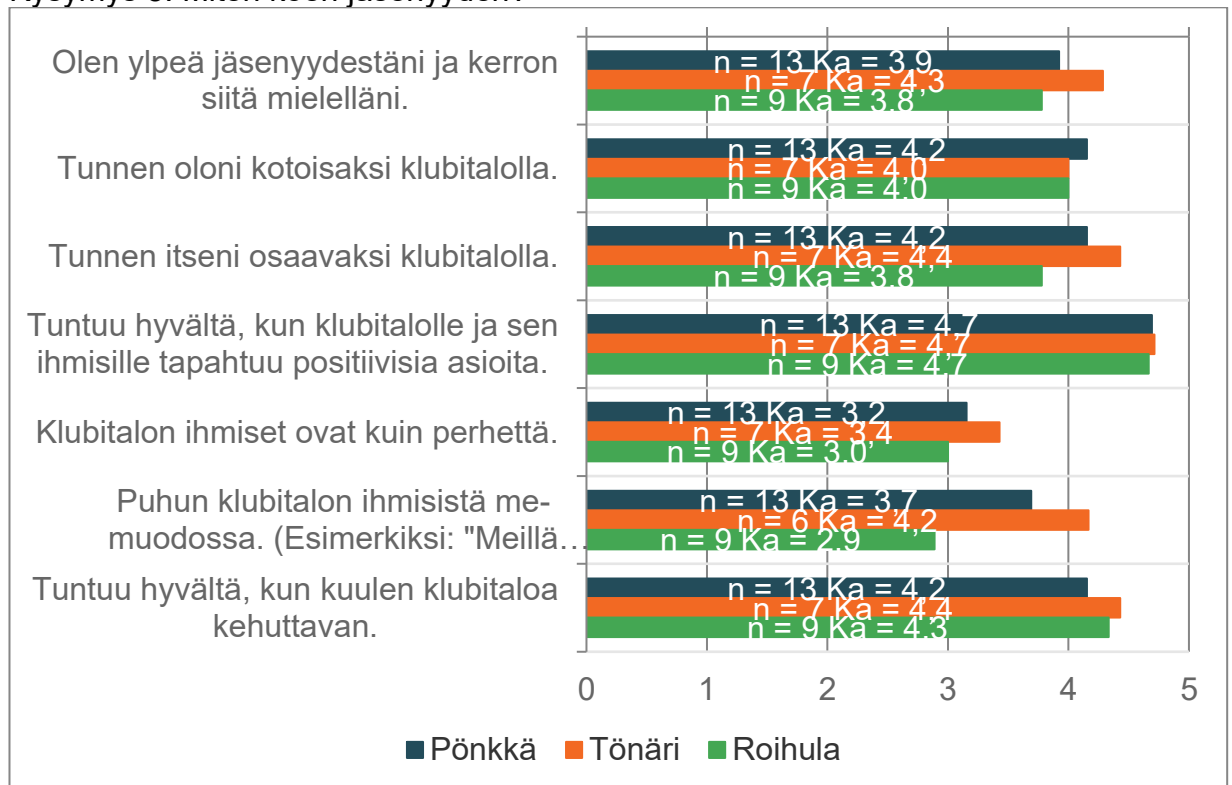
Kysymys 7: Koenko itseni tyytyväiseksi klubitalolla



Osion maksimi pistemäärä on 20. Pönkän keskiarvojen yhteen laskettu summa on 15,9, Tönäriin 16,5 ja Roihulan 15,7. Tyytyväisimpiä klubitaloon olivat siis

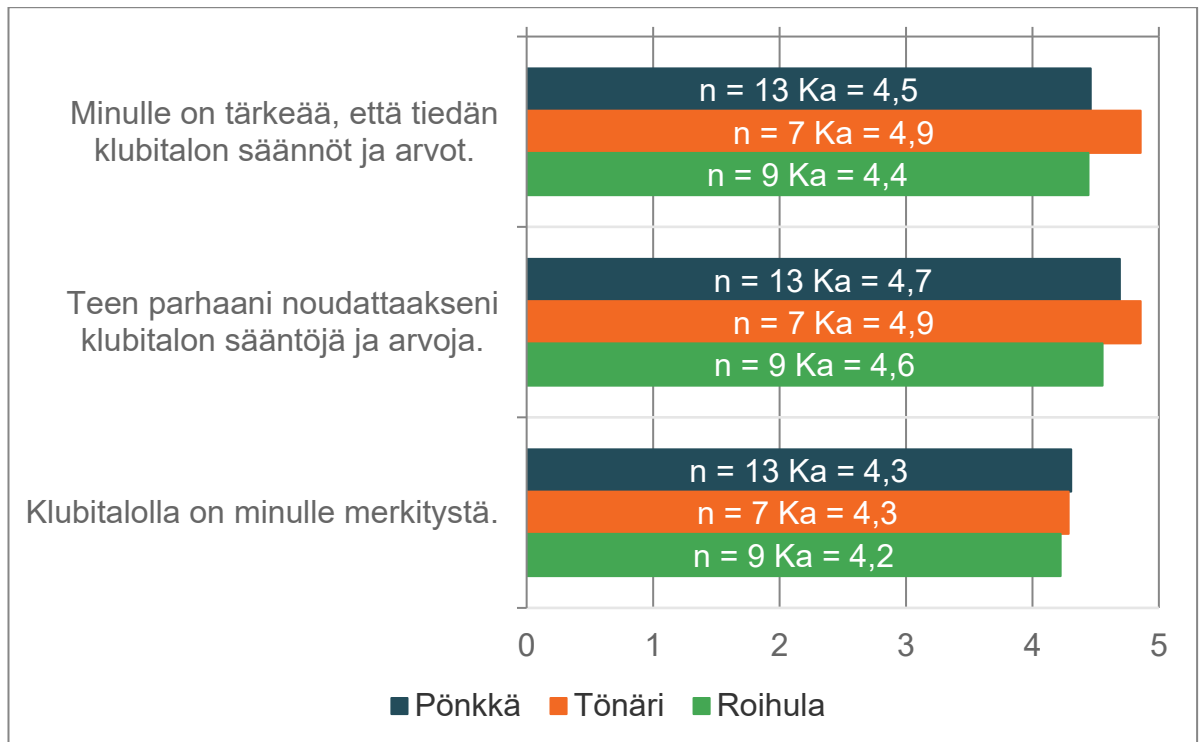
Tönärin jäsenet. Kaikki vastanneet eivät ole osallistuneet työpainoitteiseen päivään ja näin ollen väittämän saan kannustusta työssäni vastaukset ovat vääristyneet. Tästä huolimatta näyttäisi siltä, että jäsenet kokevat saavansa kannustusta. Eniten kannustusta vastausten perusteella annetaan Tönärillä. Klubitalon ihmiset eivät kuitenkaan tunnu vastanneista erityisen läheisiltä. Jäsenet viihtyvät klubitalolla hyvin ja tuntevat olonsa turvalliseksi.

Kysymys 8: Miten koen jäsenyyden?



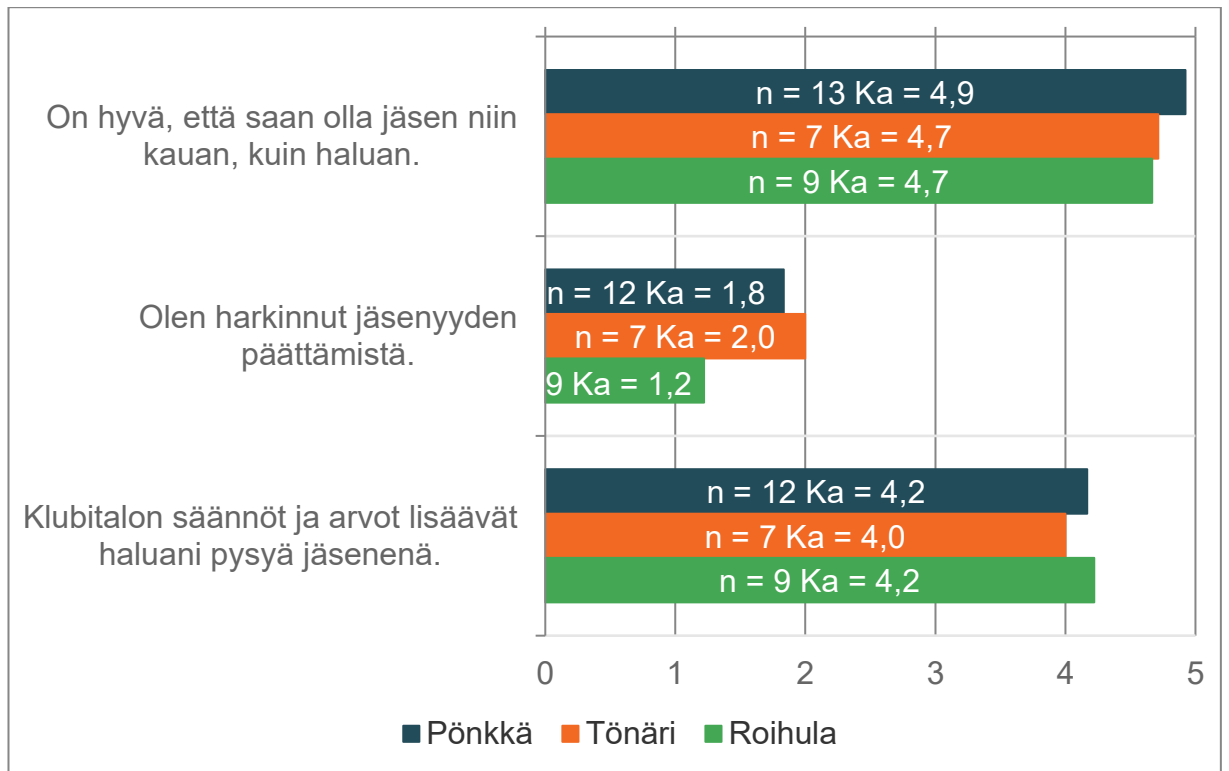
Tässä osiossa maksimi pistemäärä on 35. Pönkän keskiarvojen summa on 28,1, Tönärin 29,4 ja Roihulan 26,5. Parhaiten klubitaloon sitoutui Tönärin vastaajat. Vastausten perusteella klubitalo koettiin omaksi, mutta ei kuitenkaan yhtä läheiseksi kuin perhe. Huomattavin ero nähdään väittämässä, *puhun klubitalon ihmisistä me-muodossa*, jossa Roihulan vastausten keskiarvo on yli yhden yksikön päässä Tönärin vastaavasta.

Kysymys 9: Miten koen klubitalon arvot?



Osion maksimi pistemäärä on 15. Pönkän keskiarvon summa on 13,5, Tönäriin 14,1 ja Roihulan 13,2. Klubitalon arvot ja säännöt koettiin tärkeiksi kaikissa klubitaloissa. Väittämä klubitalon merkityksellisyydestä näyttää varsin tasaiselta keskiarvoista tarkasteltaessa, mutta mediaanin perusteella Roihulassa merkityksellisyys on hiukan muita alhaisempi.

Kysymys 10: Miten koen klubitalolle sitoutumisen?

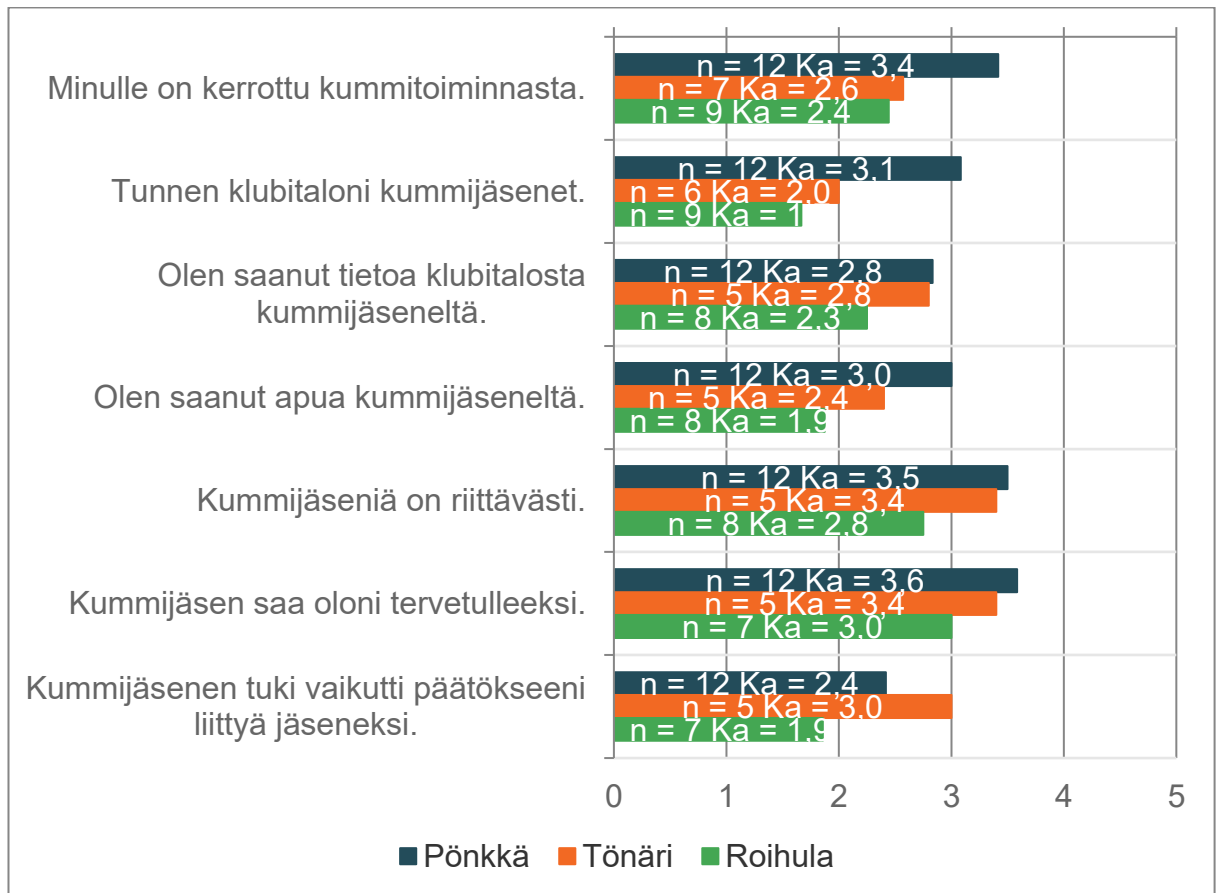


Osion maksimi pistemäärä 15. Pönkän keskiarvon summa 10,9, Tönäriin 10,7 ja Roihulan 10,1. Tässä huomaan asettaneeni väittämän *Olen harkinnut jäsenyyden päättämistä* väärinpäin se olisi pitänyt olla *En ole harkinnut jäsenyyden päättämistä*, jolloin pisteet olisivat pysyneet samoin päin. Jos korjaa pisteytyksen sen mukaisesti muuttuvat keskiarvojen summat näin 13,3, 12,7 ja 13,7. Näin ollen sitoutuneimpia oltiin Roihulassa.

Kiinnittymistä mittaavan osion maksipistemäärä on 85. Pönkän pisteet tässä osiossa on 70,8, Tönäriin 72,7 ja Roihulan 69,1.

5.4 Kummitoiminta

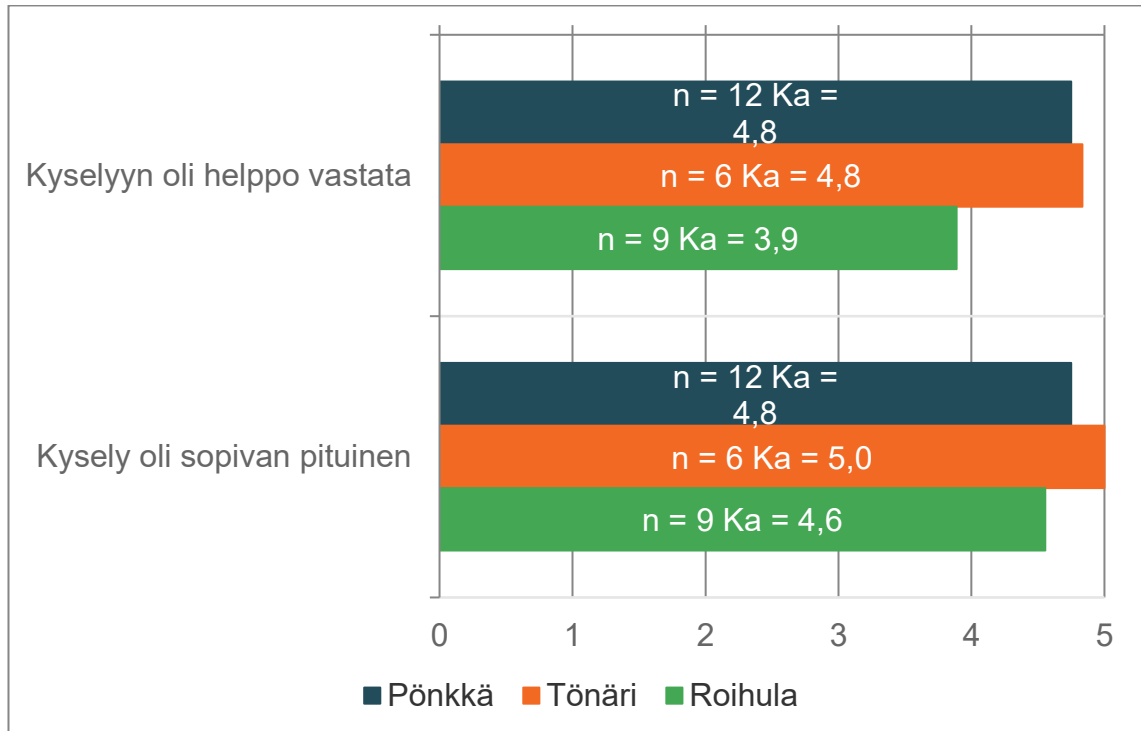
Kysymys 11: Miten kummitoiminta auttoi tutustumistani?



Vastausten perusteella kummitoiminta ei ole merkittävä tekijä jäseneksi liittyessä. Roihulassa ja Tönärillä suuri osa vastaajista ei tunne kummitoimintaa tai klubitalonsa kummijäseniä. Vaikka Pönnkässä kummitoiminnasta tiedetään paremmin, ei sielläkään kummijäsenen tuki ole vaikuttanut päätökseen jäseneksi liittymisestä. Syitä kummijäsenten vähäiseen tuntemukseen voi olla monia. Ehkä perehdytyksessä ei muisteta kertoa kummijäsenistä tarpeeksi. Ehkä kummijäsenet ovat työllistyneet tai muutoin jääneet pois klubitalotoiminnasta, eikä uusia ole ehditty kouluttamaan tilalle. Voi myös olla, että vastaaja on osallistunut vain tiettyyn ryhmään klubitalolla, jolloin kummijäsenen kanssa kohtaaminen jää epätoennäköisemmäksi.

5.5 Palaute

Kysymys 12: Anna palautetta kyselystä.



Lopuksi kysyin palautetta kyselystä. Vastausten perusteella kysely oli sopivan mittainen, mutta kysymysten selkeydessä on parantamisen varaa. Kyselyyn vastaamisen helppoutteen vaikuttaa varmasti jo edellä mainittu virhe jättää huomiotta muut kuin työpainoitteiseen päivään osallistuvat jäsenet.

5.6 Avoimet kysymykset

Avoimia kysymyksiä oli kolme kappaletta. Vastaukset ristiintaulukoitiin klubitaloit-
tain ja teemoiteltiin sekä koodattiin väreihin. Tämän jälkeen luokittelua yhdistettiin
vielä yhteen tai useampaan pääteemaan.

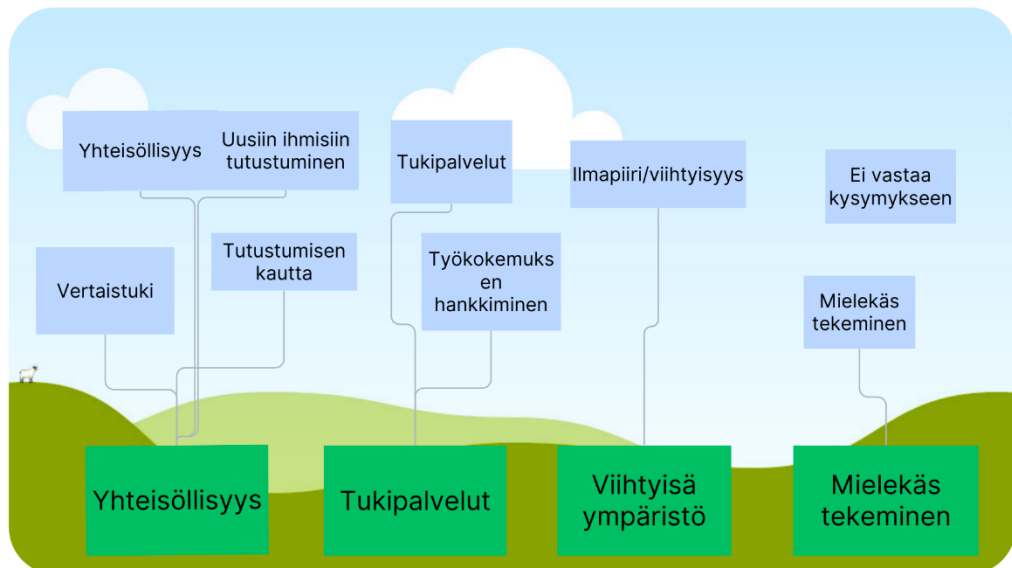
Kysymys: Mikä sai sinut liittymään jäseneksi?

"Hyvä ja viihtyisä ilmapiiri. Löysin ryhmän, jonka toimintaan osallistun säännöllisesti." Vastaja 26

Vastauksia tähän kysymykseen kertyi 28 kappaletta. Kaksi vastauksista muistuttaa hyvin paljon toisiaan, mutta eivät ole identtiset. Vastaja on voinut täyttää

kyselylomakkeen kahteen kertaan tai vastaajat ovat täyttäneet kyselylomakkeet yhdessä. Koska vastaukset eivät olleet identtiset jää mahdollisuus, että vastaus ei ole kaksoiskappale, jätin vastaukset osaksi aineistoa. Aluksi luokittelin ja koodasin vastaukset yhdeksään ryhmään: tutustumisen kautta, uusiin ihmisiin tutustuminen, yhteisöllisyys, ilmapiiri/viihtyisyys, vertaistuki, työkokemuksen hankkiminen, mielekäs tekeminen, tukipalvelut sekä ei vastaa kysymykseen. Sitten tiivistin vielä teemoittelua oheisen kuvion mukaisesti, jonka jälkeen laskin vastaukset klubitaloittain.

Kuvio 2 Teemojen yhdistyminen: Mikä sai sinut liittymään jäseneksi?



Yhteisöllisyys ja mielekäs tekeminen näyttävät olevan pääasiallinen syy liittyä jäseneksi. Molemmat esiintyvät 11 kertaa vastauksissa, kuten kuviosta kolme käy ilmi.

Kuvio 3 Teemojen esiintyminen klubitaloittain: Mikä sai sinut liittymään jäseneksi?

Mikä sai sinut liittymään jäseneksi? Teemojen esiintyminen klubitaloittain.	Pönkkä	Tönäri	Roihula
Yhteisöllisyys	8	2	1
Viihtyisä ympäristö	5	1	0
Mielekäs tekeminen	4	1	6
Tukipalvelut	1	1	2

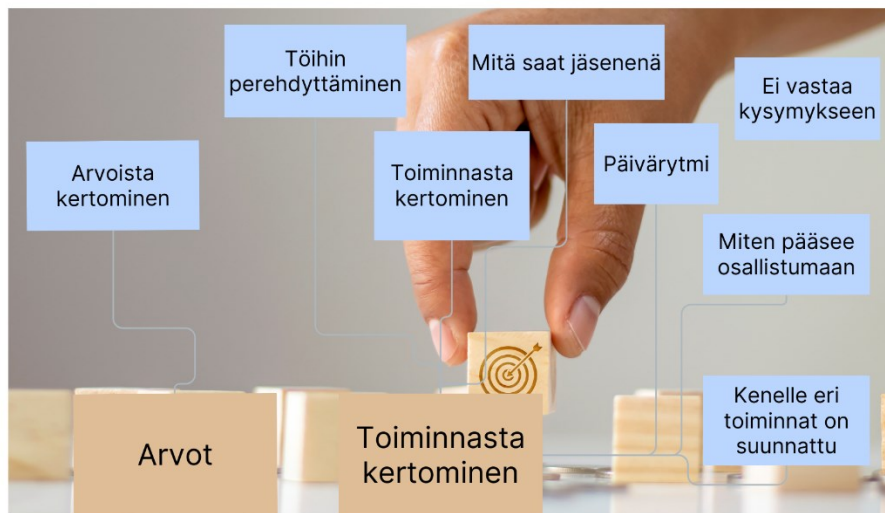
Yhteisöllisyys on merkityksellisintä Pönkässä. Mielekäs tekeminen esiintyy eniten Roihulassa. Tönärin vastauksista yhteisöllisyys esiintyy muita enemmän. Viihtyisä ympäristö oli toiseksi suurin syy liittyä jäseneksi. Viihtyvyyttä arvostettiin klubitaloista eniten Pönkässä. Mielenkiintoista on, että Roihulan vastauksissa ei mainittu viihtyisää ympäristöä kertaakaan. On hankala sanoa, miksi viihtyisyys koetaan toisessa klubitalossa tärkeämmäksi kuin toisessa. Ehkäpä asia otetaan itsestäänselvytenä. Tukipalvelut jäivät neljänneksi syyksi liittyä jäseneksi. Tukipalvelut esiintyivät vastauksissa tasaisesti.

Kysymys: Mitä olisi mielestäsi tärkeää kertoa klubitalon perehdytyksessä?

”On tärkeää kertoa toiminnasta monipuolisesti. Miten eri aktiviteetteihin pääsee mukaan, kenelle mikäkin toiminta on suunnattu.” Vastaja 21

Vastauksia tähän kysymykseen tuli 11 kappaletta. Vastaukset koodattiin värein, jonka jälkeen teemat yhdisteltiin vielä alla olevan kuvion mukaisesti.

Kuvio 4 Teemojen yhdistyminen: Mitä olisi mielestäsi tärkeää kertoa klubitalon perehdytyksessä?



Vastajat kokivat perehdytyksessä tärkeiksi asioiksi arvoista ja toiminnasta kertomisen. Arvoissa nousi esille eritoten tasa-arvoisuudesta kertominen. Toiminnasta kertomisessa toivottiin tietoa eri toimintamahdollisuuksista sekä päivärytmistä. Myös talon töihin toivottiin enemmän perehdytystä. Eniten toiminnasta kertominen esiintyi Roihulan vastauksissa, kuten kuvioista viisi käy ilmi.

Kuvio 5 Teemojen esiintyminen klubitaloittain: Mitä olisi mielestäsi tärkeää kertoa klubitalon perehdytyksessä?

Mitä olisi mielestäsi tärkeää kertoa klubitalon perehdytyksessä? Teemojen esiintyminen klubitaloittain.	Pönkkä	Tönäri	Roihula
Toiminnasta kertominen	1	3	4
Arvot	1	1	0

Vastaajien näkemykset näyttävät olevan linjassa klubitalojen perehdytyksen kanssa. Perehdytyksessä voisi ehkä painottaa enemmän eri mahdollisuuksista ja käytännön päivärytmistä kertomista.

Kysymys: Miten jäseneksi tuloa pitäisi mielestäsi kehittää?

”Ehkä hieman enemmän perehdytystä klubitalon toimintaan.”

Vastauksia saatiin kahdeksan kappaletta. Vastaukset koodattiin värein ja yhdisteltiin pääteemaksi: *perehdytys*, kuvion kuusi mukaisesti.

Kuvio 6 Teemojen yhdistyminen: Miten jäseneksi tuloa pitäisi mielestäsi kehittää?



Vastauksen pääteemaksi nousi perehdytyksen parantaminen, joka esiintyi tasaisesti vastauksissa ja jokaisen klubitalon kohdalla, kuten kuviosta seitsemän nähdään.

Kuvio 7 Teemojen esiintyminen klubitaloittain: Miten jäseneksi tuloa pitäisi mielestäsi kehittää?

Miten jäseneksi tuloa voidaan parantaa? Teemojen esiintyminen klubitaloittain.	Pönnkä	Tönäri	Roihula
Uutta/erilaista tekemistä	1	0	0
Toiminnan mainostaminen	0	0	1
Perehdytyksen parantaminen	1	1	1
Rohkaisu toimintaan osallistumiseksi	0	0	1

Lisäksi ehdotettiin uutta erilaista tekemistä ja toiminnan mainostamista. Toisaalta eräs vastaaja ei kokenut tarvetta kehittää jäseneksi tuloa. Perehdytyksen parantamisessa kehityskohdiksi nähtiin sen kohdentaminen klubitalon toimintaan sekä aktiivisemmaksi rohkaisuksi toimintaan osallistumiseksi.

5.6.1 Lähdekritiikki

Aiheesta löytyi aiempaa tutkimusta vähän tai sitä ei ole ollenkaan. Lähteissä on viitattu opinnäytetöihin, koska ne liittyvät läheisesti aiheeseen ja taustoittavat tätä opinnäytetyötä. Päälähteen pisteytystaulukko on suunniteltu yritysten käyttöön ja on siksi väljästi sovellettavissa sosiaalialan asiakkuuksia koskevaan kiinnittymiseen. Lähteitä voisi olla enemmän, mutta koen, että opinnäytetyön laajuuteen nämä riittävät. Käytetyt lähteet ovat uskottavia ja monista oli otettu useampia painoksia. Lähteet olivat myös suhteellisen tuoreita.

6 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten uuden jäsenet kiinnittyvät NY klubitaloille ja miten prosessia voitaisiin parantaa. Samalla selvitettiin myös kummitoiminnan merkitystä kiinnittymis- ja perehdytysprosessille.

Jäseneksi liittymiseen näyttää vastauksien perusteella vaikuttavan eniten yhteisöllisyys ja mielekäs tekeminen. Muita esiin nousseita teemoja olivat viihtyisyys ja tukipalvelut. Yhteisöllisyys onkin yksi Nuorten Ystävien kantavia arvoja. Klubitalotoiminta tarjoaa rajallisen määrän työtehtäviä toiminnan ylläpitämiseksi, mutta erilaisilla ryhmillä saadaan lisää vaihtoehtoja mielekkäälle tekemiselle, joka ylläpitää ja parantaa terveyttä ja toimintakykyä. Sen sijaan kummitoiminnalla ei näytä olevan suurta vaikutusta jäseneksi liittymisen kannalta. Vastauksista käy ilmi, että kummitoiminnasta ei juurikaan tiedetä Tönärillä ja Roihulassa. Voi olla, että kummijäsenet ovat työllistyneet tai lakanneet käymästä klubitalolla, eikä uusia kummijäseniä ole koulutettu tilalle. Ongelmana voi olla jäsenten nopea läpivirtaus, kun jäsenet työllistyvät ja kuntoutuvat niin, etteivät enää koe tarvitsevansa klubitalon palveluita. Toisaalta vastaajat eivät kokeneet, että kummijäsenen tuella olisi ollut vaikutusta päätökseen liittyä jäseneksi. Tässä suhteessa on parannettavaa. Kummijäsenten tehtäviin kuuluu tulokkaiden vastaanotto ja perehdytys. Uskoisin, että kouluttamalla ja ottamalla kummijäsenet tiiviimmin mukaan perehdytysprosessiin tuloksia voidaan parantaa. Lisäksi kummikoulutuksen pitäisi olla jatkuvaa, jotta kummeja olisi toiminnassa mukana jatkuvasti.

Tuloksista voidaan päätellä, että perehdytys toimii hyvin. Vastaajille on jäänyt muistikuva hyvästä vastaanotosta. Ensikohtaamisen tärkeyttä painotettiin myös teoriaosuudessa, joten tässä on onnistuttu hienosti. Jos jossain parantamisen varaa oli niin talon töihin perehdyttämisessä. Perehdyttämiseen tulisi varata reilusti aikaa. Usein työntekijöillä on paljon tekemistä, eikä perehdyttämiseen ehdi panostaa niin paljon kuin haluaisi. Ehkäpä pidempiaikainen jäsen tai kummijäsen voisi ottaa uuden tulokkaan suojiinsa tutustumisen ensimmäisinä viikkoina vielä tiiviimmin kuin aiemmin. Tämä auttaisi myös yhteisön jäseniin tutustumisessa. Lisäksi jäseneksi tulon tavoitekeskusteluihin voisi ottaa mukaan perehdyttämisen seurannan. Avoimissa kysymyksissä perehdytyksen sisällössä vastaajat toivoivat

selkeää tietoa erilaisista mahdollisuuksista osallistua toimintaan sekä päivärytmin avaamista. Samat teemat nousivat esille kysyttäessä jäseneksi tulon kehittämistä.

Kiinnittymistä tutkivassa osiossa selvisi, että jäsenet viihtyvät klubitalolla hyvin ja kokevat olonsa turvalliseksi. Yhteisö koetaan tärkeäksi, mutta ei kuitenkaan yhtä läheiseksi kuin perhe. Vastajaat kokivat klubitalojen arvot tärkeiksi ja ne saavat sitoutumaan toimintaan. Kiinnittyminen näyttäisi olevan tasaista klubitalojen välillä. Kiinnittymistä voidaan parantaa luomalla me-henkeä ja panostamalla jäsenien perehdyttämiseen klubitalotoimintaan.

Asiakaspalautetta olisi hyvä kerätä jatkossa säännöllisesti. Tuloksista on hyvä käydä keskustelua niin jäsenten kanssa kuin organisaation sisälläkin, sillä se rakentaa luottamusta ja antaa viestin, että asia on tärkeä. Säännöllinen seuranta antaa pohjan kehittää jäsenyysprosessia havaintojen perusteella. Tätä kyselylomaketta en voi suositella asiakaspalautteen pohjaksi jatkossa, aikaisemmin luvussa 4.3 mainituista syistä. Muokkaamalla ja lisäyksin kyselylomaketta voidaan käyttää pohjana tuleviin asiakaskyselyihin.

Kummitoimintaa olisi hyvä tehostaa, sillä sen merkitys jäsenprosessissa näyttää olevan heikko. Kummeja täytyy kouluttaa enemmän ja heidät olisi hyvä ottaa vielä tiiviimmin mukaan perehdytysprosessiin ja sen seurantaan. Perehdytyksen seuranta kannattaa myös tehostaa ottamalla se mukaan tavoitekeskusteluihin.

Haluaisin myös huomiota tiedonkeruuseen. Perusjoukkoon kuuluvia jäseniä ja tutustujia oli kaikissa klubitaloissa noin 80. Silti sähköpostiosoitteita löytyi eri klubitaloissa hyvinkin erilaisia määriä. Tämä voi toki johtua siitä, että henkilöt eri paikkakunnilla haluavat jakaa yhteystietojaan eri tavalla. Pitäisin kuitenkin todennäköisempänä, että henkilötietoja kerätään eri tavalla jokaisessa klubitalossa. Voisikin olla hedelmällistä miettiä jonkinlaista yhteistä lomaketta, jonka jokainen tutustuja täyttää tullessaan klubitalolle ensikertaa. Näin yhteystietoja voisi saada paremmin talteen mikä helpottaisi asiakaspalautteen keräämistä tulevaisuudessa.

Vastaajat kokivat tarvetta NY klubitalojen yhteisöllisyydelle ja tasavertaiselle arvomaailmalle. Vastaavia aikarajoitteettomia ja ilmaisia paikkoja on yhteiskunnassamme harvassa. Silti järjestöjen rahoitus on viime vuosina pienentynyt huomattavasti. Miten käy yhteisöllisyyden, kun palvelut siirtyvät verkkoon ja paikat, joissa yhteisöllisyyttä voi kokea, leikataan olemattomiin?

LÄHTEET

Arthur, D. 2012. Recruiting, interviewing, selecting & orienting new employees. 5. Painos. AMACOM Div American Mgmt Assn.

Hänninen, E. 2016. Mieleni minun tekevi: Mielenterveyskuntoutujien Klubitalot 20 vuotta Suomessa. Pdf. Viitattu 19.3.2023
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130605/Mieleni_minun_tekevi_VE_RKKO%2010.5.2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Joki, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 7. uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari. Hansaprint Oy, Vantaa.

Keiski, R., Hämäläinen, K., Karhunen, M., Löfström, E., Näreaho, S., Varantola, K., Spoof, S-K., Tarkiainen, T., Kaila, E. & Aittasalo M. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. Helsinki. Pdf. Viitattu 20.3.23 https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf.

Kiviniemi, K. 2018. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R.(toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. 5. uudistettu ja täydennetty painos. Otavan Kirjapaino. Keuruu.

Kohonen, I., Kuula-Luumi, A., & Spoof, S. K. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Pdf. Viitattu 20.3.23. https://tenk.fi/sites/default/files/202101/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarviointin_ohje_2020.pdf.

Kumar, V., & Pansari, A. 2015. Measuring the benefits of employee engagement. MIT Sloan management review, 56. 67–72.

Laine, T. (2018). Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma Teoksessa Valli, R.(toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. 5. uudistettu ja täydennetty painos. Otavan Kirjapaino. Keuruu.

Leiviskä, L. 2023. STEAn tavoite 1. Yksityinen sähköpostiviesti. 1.3.2023. Viestin saaja: Tomi Toivanen. Tulostettu 20.3.23.

Leiviskä, L., & Santaniemi, A. 2017. " Voi lähteä niitten omien voimavarojen mukkaan, turvallisiin, pienin askelin": Jäsenten työllistymisen tukeminen Nuorten Ystävien klubitaloissa. Viitattu 20.3.23
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/136058/Leiviska_Lahja.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Nuorten Ystävät 2023a. Keitä olemme. Viitattu 18.3.2023
<https://nuortenystavat.fi/keitaolemme/>.

Nuorten Ystävät 2023b. Kummi- ja digikummitoiminta. Viitattu 23.3.2023
<https://nuortenystavat.fi/ponkka/>.

Nuorten Ystävät 2023c. Ohje tutkimusluvan hakemisesta. Pdf. Ladattu 14.3.2023.

Nuorten Ystävät 2023d. Toiminta. Viitattu 3.4.2023
<https://nuortenystavat.fi/ponkka/>.

Ollikainen, A., & Niemelä, J. 2016. Kummitoiminnan käynnistäminen Nuorten Ystävien klubitaloilla. Viitattu 20.3.2023
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/109975/OPINNAYTETYO_OLLIKAINEN_NIEMELA%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Ojaniemi, P., & Rantajärvi, K. M. 2010. Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen lastensuojelun sosiaalityöhön. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola toim. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. 219-244

Pieviläinen, H., Pyykkönen, A. & Saukkonen, T. 2014. Asiakkaan äänellä: Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys. Viitattu 28.3.2023
<https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/02/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-14052014.pdf>.

Raatikainen, E. 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006a. 7.3.4 Teemoittelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 24.7.2023
https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/L7_3_4.html.

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006b. 7.2.2 Koodaus. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 24.7.2023
https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_2.html.

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006c. 7.3.3 Kvantifiointi. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 24.7.2023
https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_3.html.

Valli, R. 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa Valli, & R. Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus. 5. uudistettu painos. Otavan Kirjapaino. Keuruu.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet.

LIITTEET

Liite 1. Kysely uusille jäsenille ja jäsentutustujille 2023

Liite 1 1(8)



Kysely uusille jäsenille ja jäsentutustujille 2023

NY klubitalot Pönnkä, Roihula ja Tönäri

Hei. Olen Tomi Toivanen, viimeisen vuoden sosionomiopiskelija ja tämä kyselylomake on osa opinnäytetyötäni. Tämän kyselyn tarkoitus on tuottaa tietoa uusien jäsenten toimintaan osallistumisesta. Uusilla jäsenillä ja jäsentutustujilla tarkoitetaan alle kolme vuotta klubitalotoiminnassa mukana olleita.

Vastaamalla kyselyyn autat Nuorten Ystävien Klubitaloja kehittämään jäseneksi tulon eri vaiheita. Kysely koostuu neljästä osiosta: taustatiedot, perehdytys, kiinnostuminen ja kummitoiminta. Lopuksi voit halutessasi antaa palautetta kyselystä. Kysymykset ovat vaihtoehtokysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja voit jättää vastaamatta mihin tahansa kysymykseen. Voit myös jättää kyselyn kesken milloin tahansa. Tosin olen erittäin kiitollinen, kun jaksat vastata loppuun asti. Kyselyyn vastaaminen kestää noin saman verran, kuin auringosta lähteneen valon kestää saavuttaa maapallo. Eli noin 8 minuuttia 😊

Kysely suoritetaan anonymisti, jolloin vastauksiasi ei voida tunnistaa.

Liite 1 2(8)

Taustatiedot

Lämmitellään aluksi vastaamalla taustakysymyksiin. Vastaa kysymyksiin niin, kuin asia on tällä hetkellä. Taustatiedoilla on tarkoitus luoda vertailukohtia.

1. Minkä klubitalon jäsen olet?

- Klubitalo Pönkkä
- Klubitalo Roihula
- Klubitalo Tönäri

2. Ikä

- 18–24
- 25–34
- 35–44
- 45–54
- 55–64
- 65 tai vanhempi

3. Sukupuoli

- Nainen
- Mies
- Muu
- En halua kertoa

Liite 1 3(8)

4. Olen

- Jäsen
- Kummijäsen
- Tutustuja
- Kävin tutustumassa, mutta en halunnut liittyä jäseneksi.

Kysymyksen säännöt

Olen

Jäsen

Ei vaihtoehdon sääntöjä

Kummijäsen

Ei vaihtoehdon sääntöjä

Tutustuja

Ei vaihtoehdon sääntöjä

Kävin tutustumassa, mutta en halunnut liittyä jäseneksi.

Sääntö: Näytä kysymyksiä

Jos vaihtoehto on valittu Näytä kysymyksiä Miksi et halunnut liittyä jäseneksi?

5. Olen ollut klubitalon jäsenenä?

- Alle vuoden
- 1–2 vuotta
- 2–3 vuotta

6. Mikä sai sinut liittymään jäseneksi?

Millaisen perehdytyksen sain?

Hyvä! Nyt, kun olet päässyt vauhtiin, kysellään perehdytyksestä. Perehdyttäminen on sitä, kun tutustujalle kerrotaan klubitalon toiminnasta ja hänelle esitellään klubitalon ihmisiä sekä opastetaan tekemään klubitalon töitä.

Kiitos kun vastaat myös avoimiin kysymyksiin, se on minulle tärkeää. 😊

7. Millaisen perehdytyksen sain?

Vastaa seuraaviin väitteisiin.

1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = ei eri mieltä tai samaa mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

	1	2	3	4
Minut otettiin hyvin vastaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle kerrottiin klubitalon toiminnasta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle kerrottiin, miten klubitalon työt tehdään.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minut esiteltiin klubitalon ihmisille.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löysin oman kiinnostuksen kohteeni klubitalon töistä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain hyvän perehdytyksen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen oloni tasavertaiseksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tietoa ja apua muiltakin, kuin työntekijöiltä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan apua klubitalon töissä, kun pyydän sitä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 1 5(8)

8. Mitä olisi mielestäsi tärkeää kertoa klubitalon perehdytyksessä?

Tässä osiossa keskitytään siihen, miltä jäsenyys tuntuu ja miten omaksesi klubitalotoiminnan tunnet. Näiden kysymysten jälkeen olet jo yli lomakkeen puolen välin.

9. Koenko itseni tyytyväiseksi klubitalolla?

Vastaa seuraaviin väittämiin. 1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = ei eri mieltä tai samaa mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5	
Saan kannustusta työssäni. (Työpainoitteinen päivä)			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klubitalon ihmiset tuntuvat minulle läheisiltä.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viihdyn klubitalolla.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen oloni turvalliseksi klubitalolla.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 1 6(8)

10. Miten koen jäsenyyden?

Vastaa seuraaviin väittämiin. 1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = ei eri mieltä tai samaa mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5	
Olen ylpeä jäsenyydestäni ja kerron siitä mielelläni.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen oloni kotoisaksi klubitalolla.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen itseni osaavaksi klubitalolla.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuntuu hyvältä, kun klubitalolle ja sen ihmisille tapahtuu positiivisia asioita.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klubitalon ihmiset ovat kuin perhettä.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puhun klubitalon ihmisistä me-muodossa. (Esimerkiksi: "Meillä klubitalolla on tapana..."; "Me päätetään asioista yhdessä.")			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuntuu hyvältä, kun kuulen klubitaloa kehuttavan.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Miten koen klubitalon arvot?

Vastaa seuraaviin väittämiin. 1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = ei eri mieltä tai samaa mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5	
Minulle on tärkeää, että tiedän klubitalon säännöt ja arvot.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teen parhaani noudattaakseni klubitalon sääntöjä ja arvoja.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klubitalolla on minulle merkitystä.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 1 7(8)

12. Miten koen klubitalolle sitoutumisen?

Vastaa seuraaviin väittämiin. 1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = ei eri mieltä tai samaa mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
On hyvä, että saan olla jäsen niin kauan, kuin haluan.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen harkinnut jäsenyyden päättämistä.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klubitalon säännöt ja arvot lisäävät haluani pysyä jäsenenä.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hienoa! Enää viimeinen rutistus! Tässä kysytään kokemuksiasi kummitoiminnasta.

13. Miten kummitoiminta auttoi tutustumistani?

Hienoa! Enää viimeinen rutistus! Tässä kysytään kokemuksiasi kummitoiminnasta.

	1	2	3	4	5
Minulle on kerrottu kummitoiminnasta.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen klubitaloni kummijäsenet.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut tietoa klubitalosta kummijäseneltä.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut apua kummijäseneltä.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kummijäseniä on riittävästi.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kummijäsen saa oloni tervetulleeksi.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kummijäsenen tuki vaikutti päätökseeni liittyä jäseneksi.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Miten jäseneksi tuloa pitäisi mielestäsi kehittää?

Liite 1 8(8)

Palaute kyselystä

15. Anna palautetta tästä kyselystä

Vastaa seuraaviin väittämiin. 1 = täysin erimieltä, 2 = jokseenkin erimieltä, 3 = ei erimieltä tai samaa mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

	1 4	2 5	3	
Kyselyyn oli helppo vastata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kysely oli sopivan pituinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Halutessasi voit antaa kirjallista palautetta kyselyyn liittyen.
