

# Kokeilut kehittämisen metodina Asiakaspalautteen keräämiskokeilu työyhteisössä

Päivikki Hoolan  
Sosiaalityön käytäntötutkimus  
Sosiaalityö  
Helsingin yliopisto  
Joulukuu 2017

## TUTKIMUKSEN KONTEKSTI

Palvelujen vaikuttavuus on yksi istuvan hallituksen lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) tavoite (STM 2017). Tutkimuksen kohteena olevan kunnan lapsiperheiden sosiaalipalveluissa on vaikuttavuutta lähdetty arvioimaan asiakashyötyä mittaamalla. Asiakashyötyä on mitattu paperisella asiakaspalautelomakkeella.

Asiakaspalautteen kerääminen on annettu työpisteeni työntekijöille uutena työtehtävänä vuoden 2017 huhtikuusta lähtien. Palautteen kerääminen ei kuitenkaan ole lähtenyt käyntiin toivotulla tavalla. Kesän alkunostuksen jälkeen palautteen kerääminen omassa työpisteessäni on tyrehtynyt kokonaan.

## TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Tutkimuksen tarkoituksena oli kehittää asiakaspalautteen keräämistä lastensuojelun avohuollon työyksikössä työyhteisön kokeilun avulla.

Tutkimuskysymys: Miten toteutetaan asiakaspalautteen keräämistä työnantajan ja työyhteisön kannalta toimivasti ja merkityksellisesti?

## AINEISTO JA ANALYYSI

Tutkimusaineisto koostui työyhteisön jäsenten kahdesta ryhmäkeskustelusta, joka tuotti 13 sivua litteroitua tekstiä. Aineiston analyysissä käytin teorialähtöistä laadullista sisällönanalyysia (Tuomi ja Sarajärvi 2006).

Analyyysiä ohjaavana runkona toimi toimijaverkkoteoria (*actor-network-theory*) ja sen keskeinen käännökseen (*translation*) käsite.

Tutkimuksessani toimijaverkko kuvaa niitä toimijoita, joita tarvitaan asiakaspalautteen keräämisen onnistumiseksi. Säännönmukaista toimintaa tuottavaan toimijaverkkoon tarvitaan teorian mukaan sekä inhimillisiä että materiaalisia toimijoita.

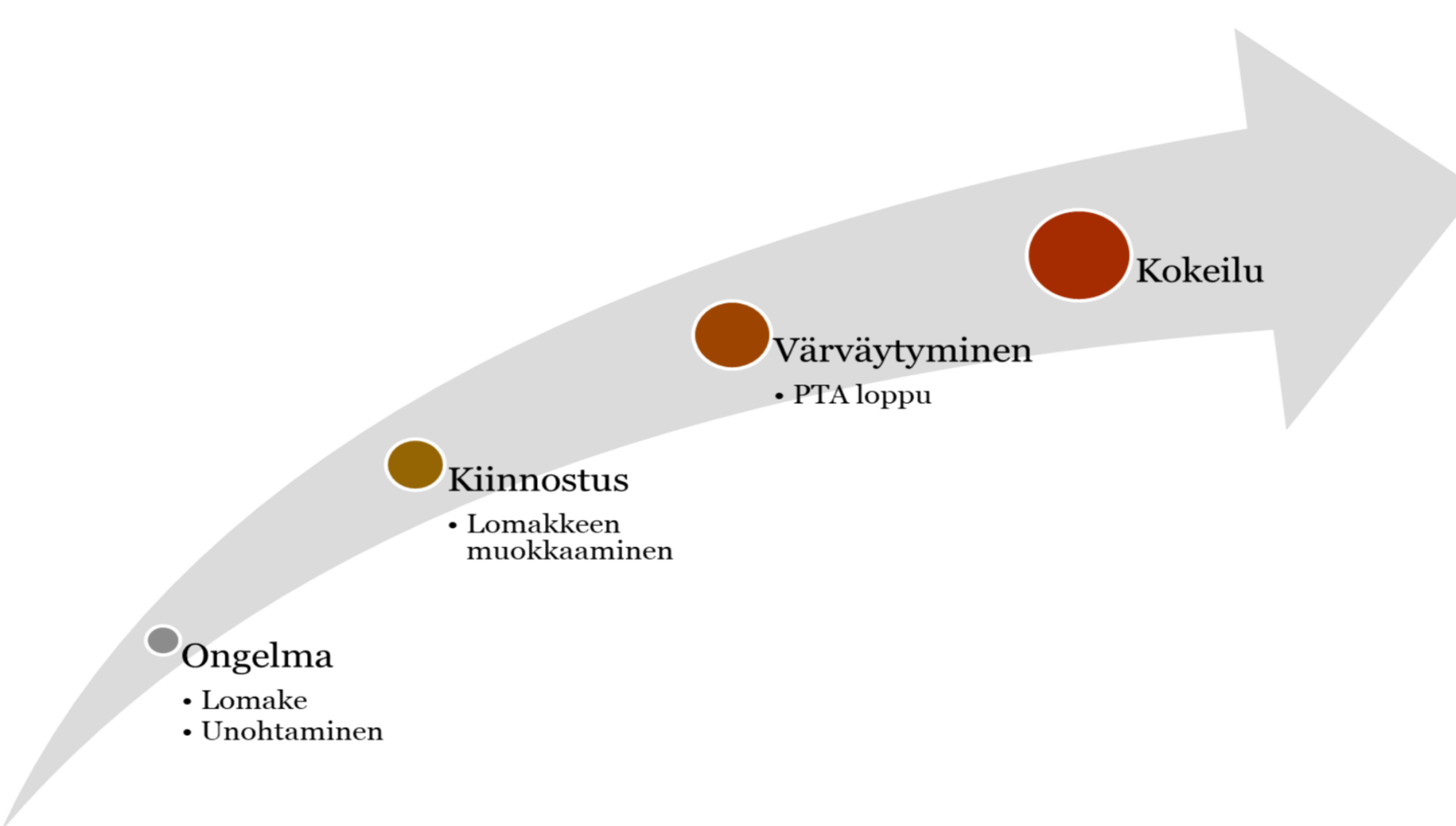
Toimijoita seuraamalla sain tietoa siitä, miten ne järjestäytyivät toimijaverkoksi, tässä tapauksessa asiakaspalautteen keräämisen toimijaverkoksi. Sain tietoa myös siitä, minkälaista vastustusta, valta-asetelmia ja preferenssejä toimijaverkon muotoutumiseen liittyi. (Law 1992, 386-389.)

Toimijaverkkoteoriassa käännökseen käsite kuvaa uuden

toimintavan tai innovaation käyttöönoton prosessia. Käännökseen vaiheet ovat ongelman määrittely, toimijoiden kiinnostus löytää ongelmaan ratkaisu, toimijoiden värväytyminen ongelman ratkaisuun, ja ongelman ratkaisemiseksi suunniteltu toiminta. (Lovio ja Muurinen 2016.)

## TULOKSET

Asiakaspalautteen saamista pidettiin työyhteisössä tärkeänä oman työn kehittämisen välineenä.



### Käännökseen prosessi asiakaspalautekokeilussa

Syynä sille, ettei palautetta tästä huolimatta oltu aikaisemmin kuluvana vuonna kerätty, mainittiin unohtaminen. Toisaalta olemassaolevaa paperilomaketta pidettiin huonosti muotoituna. Käännökseen toisessa vaiheessa palautelomaketta muokattiin työyhteisön mieleiseksi. Työntekijöiden toiveena oli sähköinen lomake. Keskustelussa kävi ilmi, että toinen työyksikkö oli kehittänyt sähköisen palautelomakkeen. Kyseisen työyksikön työntekijän kanssa muokattiin luotua sähköistä lomaketta oman työyhteisöni ehdotusten mukaisesti ja lomake saatiin käyttöön kokeilua varten.

Käännökseen kolmannessa vaiheessa sähköisellä lomakkeella päätettiin kokeilla palautteen keräämistä lastensuojelun palvelutarpeen arvion asiakkailta arvion lopulla.

Käännökseen mobilisaatiovaihe, kokeilu, kesti kuukauden. Sen loputtua kävi ilmi, että vain yksi työntekijä oli lähettänyt palvelutarpeen arvion asiakkaille linkin sähköiseen asiakaspalautelomakkeeseen. Kokeilun vastustus oli siis suurta. Syinä vähäiseen osanottoon mainittiin unohtaminen, kiire, sähköisen palautelomakkeen lähettämisen työläys ja se, ettei kokeilun aikana päättynyt yhtään palvelutarpeen arviota. Jotkut kokivat, että työntekijältä itseltään tuleva palautelomake voi vaikuttaa palautteeseen.

Asiakaspalautteita lähettänyt työntekijä koki, että

työtehtävä vaati aikaa ja muistamista.

Kokeilussa keskeisiä toimijoita olivat työyhteisön jäsenet. Työntekijöiden rooli oli kokeilussa sekä kehittäjän että toteuttajan. Keskeistä toimijuutta kokeilussa oli myös asiakaspalautelomakkeella. Sen toimimattomuus koettiin esteenä palautteen keräämiselle. Toisaalta toiveena ollut sähköinen lomakekaan ei loppujen lopulta ollut toimiva, koska sitä ei kokeilun aikana käytetty.

## IDEAT KEHITTÄMISEEN

Työyhteisössä esitettiin, että asiakaspalautteen kerääminen tulisi automatisoida. Käännökseen sosiologian termein työntekijät toivoivat, että heidät ulkoistetaan asiakaspalautteen keräämisen toimijaverkosta kokonaan.

Muita kehitysehdotuksia oli, että asiakaspalautetta kerättäisiin kausittain, esimerkiksi kuukauden ajan keväällä ja syksyllä. Yleisemmin toivottiin, että kerääminen olisi mahdollisimman yksinkertaista.

Kehitysehdotuksille yhteistä oli se, että työntekijät toivoivat, ettei asiakaspalautteen kerääminen kuormita kiireistä työarkea. Pidänkin kokeilun vastustusta osoituksena työntekijöiden työtilanteesta. Kunnan lastensuojelupalveluissa sekä lastensuojeluilmoitusten että huostaanottojen määrä on kasvussa. Asiakaspalautteen keräämisen jatkokehittämisessä työtehtävän kuormittavuus on tärkeä huomioitava seikka.

## KIRJALLISUUTTA

Law, John (1992) Notes on the Theory of the Actor-Network: Ordering, Strategy and Heterogeneity, *Systems Practice* 5(4), 379-393

Lovio, Ilkka, Muurinen, Heidi (2016) Kokeileminen sosiaalipalvelujen kehittämisen menetelmänä ja strategiana. Teoksessa Mirja Satka ym. (toim.) *Käytäntötutkimuksen taito – Praktikforsningens konst*. Helsinki: Heikki Waris -instituutti & Matilda Wrede Institutet, 136-160.

Tuomi, Ilkka, Sarajärvi, Anneli (2006) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Yliruka, Laura, Karvinen –Niinikoski Synnöve (2013) How can we enhance productivity in social work? Dynamically reflective structures, dialogic leadership and the development of transformative expertise. *Journal of Social Work Practice* 27(1), 191-206.