



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

## **Lähiötalon toiminnan arviointi asiakkaiden ja lä- hiasukkaiden näkökulmasta**

*Susanna Holappa*

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön ko. (210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika 05 / 2014

[www.humak.fi](http://www.humak.fi)

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Koulutusohjelman nimi

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Susanna Holappa	<b>Sivumäärä</b> 44 ja 5 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Lähiötalon toiminnan arviointi asiakkaiden ja lähiasukkaiden näkökulmasta	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Kari Keuru	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Lähiötalo Kirsti Kurki	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Opinnäytetyöni tilaajana toimi vuonna 2012 toimintansa aloittanut ViaDia Joensuu ry:n hanke Lähiötalo. Lähiötalo on kaikille avoin matalankynnyksen kohtaamispaikka Joensuun Rantakylässä. Toiminta on suunnattu etenkin lapsille ja heidän perheilleen. Toiminnan tavoitteena on tukea ja vahvistaa lapsiperheiden hyvinvointia sekä ehkäistä syrjäytymistä. Toiminnan tarkoituksena on myös lisätä yhteisöllisyyttä ja sosiaalista pääomaa.</p> <p>Lähiötalo sai vuoden 2014 alusta ensimmäistä kertaa rahoituksen toiminnalleen Raha-automaattiyhdistykseltä. Nyt koettiin, että oli aika arvioida mennyttä toimintaa ja kehittää toimintaa uuden hankkeen tavoitteita vastaaviksi.</p> <p>Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää Lähiötalon kävijöiden ja lähiasukkaiden mielipiteitä sekä kehittämisideoita toiminnasta kyselyn avulla. Tarkoituksena oli selvittää myös syitä, miksi potentiaaliset asiakkaat eivät käy Lähiötalolla. Kyselyn avulla pyrittiin myös selvittämään toiminnan vaikutuksia.</p> <p>Toteutin opinnäytetyöni kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla. Kysely vietii 110 lähiasukkaalle sekä kyselyyn oli mahdollisuus vastata niin internetissä kuin paperin avulla Lähiötalolla. Vastauksia kyselyyn saatiin yhteensä 55, joista 31 saatiin paperiversiona ja 24 webropolin kautta.</p> <p>Tulokset vastasivat melko hyvin tutkimuskysymyksiin. Konkreettiset kehitysideat jäivät vähiin, mutta tulokset auttavat kuitenkin toiminnan kehittämisessä. Kyselyn avulla saatiin selville syitä miksi henkilöt eivät käy Lähiötalolla ja millainen vaikutus Lähiötalolla on sen kävijöihin.</p> <p>Kyselyn tulokset ja opinnäytetyöni auttavat Lähiötaloa kehittämään toimintaansa. Tuloksia käytetään hyväksi myös Raha-automaattiyhdistykselle suoritettavassa arvioinnissa.</p> <p>.</p>	
<b>Asiasanat</b> lapsiperheiden hyvinvointi, toiminnan arviointi, kohtaamispaikka	

**HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**  
**Name of the Degree Programme**

**ABSTRACT**

<b>Author</b> Susanna Holappa	<b>Number of Pages</b> 44 and 5 appendixes
<b>Title</b> Evaluation of Lähiötalo's activities from customers and Lähiötalo's neighbors' aspect	
<b>Supervisor(s)</b> Kari Keuru	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> Lähiötalo Kirsti Kurki	
<b>Abstract</b> <p>The subscriber of my thesis was ViaDia Joensuu ry's Lähiötalo-project. Lähiötalo started its activity in 2012. Lähiötalo is a meeting place in Rantakylä. Lähiötalo is open for everyone, especially for the families with children. Lähiötalo is a meeting place to where is easy to come. Aim of the Lähiötalo's activities is to support families' welfare and prevent social exclusion. Aim is also to increase area's communality and social equity.</p> <p>For the first time in its history Lähiötalo received Raha-automaattiyhdistys' funding in the beginning of the year 2014. Because Lähiötalo has not received funding from RAY before now was a good time to evaluate activities and its effects. After evaluation Lähiötalo is able to develop its activities towards its new projects goals.</p> <p>There were three purposes in my thesis. The first was to find out the opinions and ideas how to develop the activities of Lähiötalo. Ideas and opinions were asked from customers and neighbors' of Lähiötalo. The second was to find out reasons why people do not go to Lähiötalo and the third was to find out the effects of the Lähiötalo's activities to its customers.</p> <p>I used quantitative research method and enquiry in my thesis. Enquiry was taken to 110 neighbors. Customers were able to answer to the enquiry via internet or with the paper that was available in Lähiötalo. After the deadline 55 had answered to the enquiry. 24 answered via internet and 31 answered to paper.</p> <p>Results were almost what I was looking for. There were not a lot of concrete ideas how do develop Lähiötalo's activities, but still results help Lähiötalo to develop its activities. Results gave also reasons why people do not go to Lähiötalo and how Lähiötalo has effected to its customers.</p> <p>The results of the enquiry and my thesis are helping Lähiötalo to develop its activities. Results can be used to evaluation that Raha-automaattiyhdistys needs.</p>	
<b>Keywords</b> welfare of families with children, assessment, meeting place	

## SISÄLLYS

1. JOHDANTO	5
2. TOIMINTAYMPÄRISTÖ	6
2.1 ViaDia ry ja ViaDia Joensuu ry	6
2.2 Lähiötalo	7
3. LÄHIÖTALO LAPSIPERHEIDEN HYVINVOINTIA TUKEMASSA	9
3.1 Lähiötyö	9
3.2 Lapsiperheiden hyvinvointi	11
3.3 Perhetyö	13
3.4 Sosiaalipedagogiikka ja sosiokulttuurinen innostaminen	14
3.5 Raha-automaattiyhdistyksen itsearviointi	16
4. PROSESSIN KULKU	17
4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset	18
4.2 Tutkimusmenetelmät	18
4.2.1 Kvantitatiivinen työote	19
4.2.2 Kysely	20
4.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	21
5. TULOKSET	23
5.1. Vastaaajien taustatiedot	24
5.2 Tutkimuskysymykset	28
5.2.1 Millaisia vaikutuksia Lähiötalon toiminnalla on asiakkaisiin?	28
5.2.2 Mitä syitä potentiaalisilla asiakkailla, jotka eivät käy Lähiötalolla, mahdollisesti on?	30
5.2.3 Mitä mieltä vastaajat ovat Lähiötalon tiloista, mainostamisesta ja henkilökunnasta?	32
5.2.4 Miten Lähiötalon toimintaa voisi kehittää vastaajien mielestä?	36
6. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA	37
7. LOPPUSANAT	41
LÄHTEET	43
LIITTEET	45

## 1. JOHDANTO

Lapsiperheiden hyvinvointia uhkaavat tekijät ja riskit ovat viime vuosina lisääntyneet. Tämän seurauksena lapsiperheiden hyvinvointiin on alettu kiinnittämään viime aikoina enemmän huomiota. Tämä näkyy muun muassa erilaisten järjestöjen toimintasuunnitelmissa, hallitusohjelmissa sekä laissa. Perheiden, lasten ja nuorten hyvinvointi on nostettu myös yhdeksi kohdaksi Jyrki Kataisen hallituksen hallitusohjelmassa. Kolme tärkeintä ydintä perhepolitiikassa ovat tulonsiirrot, palvelut sekä perheen ja työn yhteensovittaminen. Perhepolitiikan avulla lapsille on tarkoitus luoda turvallinen kasvuympäristö sekä tukea vanhemmuutta. (Valtioneuvoston Kanslia 2011, 62.) Uhkaavien tekijöiden ja riskien lisääntyessä on alettu panostamaan enemmän ennaltaehkäisevään perhe- ja lastensuojelutyöhön, etenkin järjestökentällä.

Juuri ennaltaehkäisevään perhe- ja lastensuojelutyöhön pitää panostaa jatkossakin. Yksi keino tähän on matalankynnyksen ja kaikille avoimet kohtaamispaikat, joiden pyrkimyksenä on tukea lapsiperheiden hyvinvointia parhaalla mahdollisella tavalla. Joensuun Rantakylässä sijaitseva Lähiötalo on suunnattu juuri lapsiperheille. Parin vuoden toimintansa aikana Lähiötalosta on tullut suosittu paikka, ja sen merkitystä lapsiperheiden hyvinvointiin ei voida väheksyä. Lähiötalolla työskentelevien ja muiden vanhempien tuki on ollut monille vanhemmille korvaamatonta. Lähiötalon tarjoama toiminta ei vaikuta vain hyvinvointiin, vaan monille vanhemmille Lähiötalon tarjoama ruoka- ja vaatejakelu voivat auttaa myös taloudellisesti paljon.

Lähiötalo sai vuoden 2014 alussa ensimmäistä kertaa rahoituksen toiminnalleen Raha-automaattiyhdistykseltä. Nyt oli aika arvioida mennyttä toimintaa ja kehittää toimintaa. Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää Lähiötalon kävijöiden, lähiasukkaiden ja muiden Lähiötaloon toimintaan osallistuvien henkilöiden mielipiteitä Lähiötalon toiminnasta. Tarkoituksena on myös saada selville syitä siihen, miksi potentiaaliset asiakkaat eivät ole käyneet Lähiötalolla.

Idea opinnäytetyön tekemisestä Lähiötalolle lähti siitä, kun suoritin projektiopintoni Lähiötalolle. Olin tutustunut Lähiötaloon jo aiemmin, joten opinnäytetyön tekeminen Lähiötalolle tuntui luontevalta jatkumolta. Pohjatieto oli jo projektiopintojen ansiosta

olemassa. Tämä helpotti opinnäytetyön tekemistä, koska ei tarvinnut tutustua täysin uuteen ympäristöön. Pohjatiedon ansiosta kyselylomakkeen suunnittelemisen ja laatiminen oli helpompaa. Pohjatiedon avulla osasin paremmin keskittyä olennaisiin kysymyksiin.

Käytin opinnäytetyössäni kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä tuntui parhaimmalta vaihtoehdolta, ottaen huomioon käytettävissä olevan ajan ja opinnäytetyön aiheen. Päädyin keräämään aineistoa kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake on suunnattu Lähiötalon kävijöille, lähitalojen asukkaille ja kaikille, jotka ovat kiinnostuneita Lähiötalon toiminnasta.

## 2. TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Opinnäytetyöni tilaajana toimi Lähiötalo- hanke. Järjestö Lähiötalo-hankkeen taustalla on ViaDia Joensuu ry. Seuraavassa kerron hieman tarkemmin Lähiötalosta sekä hankkeen takana toimivasta ViaDia Joensuu ry:stä. Kerron myös hieman valtakunnallisesta ViaDia ry:stä, joka on Via Dia Joensuu ry:n kattojärjestö.

### 2.1 ViaDia ry ja ViaDia Joensuu ry

ViaDia on valtakunnallinen diakoniatyötä tekevien yhdistysten kattojärjestö. ViaDia ry on perustettu vuonna 1936. Perustamishetkellä järjestön nimi oli Kristillinen raittiusliitto ry. Järjestö sai ViaDia nimensä vuonna 2007. ViaDia kokoaa eri diakonia- ja sosiaalityötä tekevät järjestöt yhteen, joiden taustalla toimii Vapaakirkko. (ViaDia ry 2014a.) Tällä hetkellä ViaDia ry:llä on 19 eri järjestötoimintaa ympäri Suomen. ViaDian kohderyhmää ovat erityisesti kaikista heikoimmissa asemassa olevat. ViaDia pitää heistä huolta esimerkiksi järjestämällä erilaisia tapahtumia sekä jakamalla vaate- ja ruoka-avustuksia. (ViaDia Joensuu ry 2013, 5.)

ViaDia ry:n visiona on Jumalan ja lähimmäisten palveleminen. Perustehtävänä ViaDia ry:llä on seurakuntien ja paikallisyhdistysten palveleminen. Tämän seurauksena

kyseiset seurakunnat ja paikallisyhdistykset voivat puolestaan palvella muita. (ViaDia ry 2014b.) Vuosiksi 2014–2016 ViaDia ry:llä on kuusi erilaista painopistettä. Ensimmäinen painopiste on ViaDia verkoston kehittäminen ja uusien paikallisyhdistysten perustaminen. Toisena painopisteenä on vankilatyön kehittäminen ja ajanmukaistaminen. Kolmantena painopisteenä ovat erilaiset koulutukset. Neljäntenä painopisteenä on diakoniaviikon vakiinnuttaminen. Viidentenä painopisteenä ovat vanhustyön kehittäminen sekä ViaDia-koti -toimintamallin luominen. Kuudentena painopisteenä on operatiivisen toiminnan vahvistaminen. (ViaDia ry 2014c.)

ViaDia Joensuu on perustettu 2010. ViaDia Joensuu ry on yksi valtakunnallisen ViaDia ry:n jäsenistä. ViaDia Joensuun taustalla toimii Joensuun Vapaaseurakunta. Yhdistys tekee erilaista diakoniatyötä. Tarkoituksena on tehdä diakoniatyötä aineellisen, henkisen ja hengellisen hädän lieventämiseksi. Työtä tehdään myös päihteettömän elämäntavan ja elämänhallinnan edistämiseksi. ViaDia Joensuu jakaa erilaisia ruoka-avustuksia muun muassa EU-ruoka-apua ja kauppojen ylijäämäruokaa viikoittain. Viikoittaisesta ruoka-avusta nauttii yli sata henkilöä. ViaDia Joensuu ry kantaa myös huolta lapsiperheistä, jotka kamppailevat taloudellisissa vaikeuksissa. (ViaDia Joensuu ry 2014.)

## 2.2 Lähiötalo

Lähiötalo on vuonna 2012 käynnistynyt hanke. Lähiötalo sijaitsee Joensuun Rantakylässä olevassa lähiössä. Lähiötalon konkreettisina tiloina toimivat Joensuu Kodit oy:ltä vuokrattu kerrostalohuoneisto. Lähiötalon tarpeen taustalla ovat lapsiperheiden hyvinvointia uhkaavat tekijät. Tällaisia tekijöitä ovat muun muassa huostaanottojen määrän ja toimeentulotukea saavien perheiden lisääntyminen. Lähiötalon toiminnasta vastaa toiminnanjohtaja Kirsti Kurki. Toiminnanjohtajan lisäksi Lähiötalolla toimii paljon vapaaehtoisia, opiskelijoita, kuntouttavan työtoiminnan henkilöitä sekä työ- ja elinkeinotoimiston kautta työllistettyjä henkilöitä. (ViaDia Joensuu ry 2013, 6.)

Lähiötalo aloitti toimintansa Päivikki ja Sakari Sohlbergin säätiön avulla. Sohlbergin toiminta rahoitti Lähiötalon toimintaan kesäkuuhun 2013 asti. Loppuvuosi 2013 Lähiötalo toimi sponsorirahoituksen turvin. (ViaDia Joensuu ry 2013, 6.) Vuoden 2014

alusta Lähitalo sai toiminnalleen ja uudelle hankkeelleen ”Lähisverkosto” rahoituksen Raha-automaattiyhdistykseltä. Päivikki ja Sakari Sohlbergin säätiö jatkoi myös vuoden 2014 alusta uuden hankkeen rahoitusta.

Lähiötalo on kaikille avoin matalankynnyksen kohtaamispaikka. Lähiötalo on erityisesti tarkoitettu lapsille ja heidän perheilleen. Kuitenkin Lähiöotalolla käy myös maahanmuuttajia ja perheettömiä kävijöitä. Lähiötalo on avoinna joka arkipäivä kello 10 – 14. Avoimen toiminnan lisäksi Lähiötalo järjestää esimerkiksi erilaisia retkiä ja tapahtumia, ohjattuja toimintatuokioita lapsille sekä asiantuntijavierailuja aikuisille. Lähiötalon toimintatapana on sosiaalipedagoginen sosiokulttuurisen innostamisen keinoin. (ViaDia Joensuu ry 2013, 6.)

Lähitalon toiminnan tavoitteena on tukea ja vahvistaa lapsiperheiden hyvinvointia. Tavoitteita ovat myös syrjäytymisen ja sosiaalista hyvinvointia uhkaavien ongelmien ja riskien ennaltaehkäisy. Lähiötalon tavoitteena on myös alueen asukkaiden yhteisöllisyyden ja sosiaalisen pääoman lisääminen. (ViaDia Joensuu ry 2013, 6.)

Vuoden 2014 alusta Lähiöotalolla alkoi uusi hanke: Lähisverkosto. Päämääränä uudessa projektissa on kehittää Lähiötalon toimintaa ennaltaehkäisevän perhetyön palveluympäristönä. Projektilla on neljä erilaista tavoitetta. Ensimmäisenä tavoitteena on vahvistaa lapsiperheiden sosiaalista ja henkistä hyvinvointia. Toisena tavoitteena on rakentaa ennaltaehkäisevän perhetyön toimintatapoja ja kumppanuusverkostoja. Kolmantena tavoitteena on kytkeä ja levittää Lähiötalon toimintamallia ja toimintatapoja lapsiperhepalvelujen kehittämiseksi. Neljäs tavoite on kehittää ennaltaehkäisevää kohdennetun perhetyön verkostomaista toimintamallia. (ViaDia Joensuu ry 2013, 7.)

Lähisverkosto projektin kohderyhmää ovat kaikki lapsiperheet, etenkin Rantakylä – Utra alueella. Projektin avulla pyritään kuitenkin erityisesti tavoittamaan tietynlaisia perheitä. Tällaisia perheitä ovat esimerkiksi teiniperheet, niin sanotut huoliperheet, maahanmuuttajaperheet sekä perheet, jotka tarvitsevat tukea kodin arjen tai arkirutiinien hallintaan. (ViaDia Joensuu ry 2013, 8.)



### 3. LÄHIÖTALO LAPSIPERHEIDEN HYVINVOINTIA TUKEMASSA

Joensuun alueella asuu yhteensä 19 693 perhettä. Näistä perheistä 3482 perhettä asuu Rantakylä – Utra alueella. Tilastollisesti pelkästään Rantakylän alueella asuu enemmän perheitä kuin muilla alueilla. (Joensuun kaupunki 2012, 11.) Juuri suuri perhemäärä Rantakylä – Utra alueella, oli yksi syy, miksi Lähiötalo rantautui Rantakylään.

Lähiötalon tavoitteena on tukea lapsiperheiden hyvinvointia sekä luoda uusia ehkäisevän perhetyön malleja (ViaDia Joensuu ry 2013 6 – 7). Sen takia onkin hyvä tarkastella hieman lähemmin, mitä lapsiperheiden hyvinvointi sekä perhetyö tarkoittavat. Lapsiperheiden hyvinvointiin liittyy olennaisesti siihen vaikuttavat tekijät. Lähiötyö on Lähiötalon tapa toteuttaa toimintaansa ja saada tavoitteet toteutumaan. Siksi onkin tarpeen tutkia mitä lähiötyö itse asiassa tarkoittaa.

Lapsiperheiden hyvinvointi ja lähiötyö ovat opinnäytetyöni kannalta keskeisiä käsitteitä, koska opinnäytetyöni tavoitteena oli myös arvioida, miten Lähiötalon toiminta on vaikuttanut lapsiperheiden hyvinvointiin tekemällään työllään. Ennaltaehkäisevä perhetyö on uuden Lähisverkosto -hankkeen yksi keskeisimmistä tavoitteista, joten koin sen myös ajankohtaiseksi käsitteeksi opinnäytetyöni kannalta. Lähiötalon toimintatapa on yhtenä keinona Lähiötalon tavoitteiden saavuttamisessa. Sen takia on tärkeä käsitellä myös sosiaalipedagogista toimintatapaa ja sosiokulttuurista innostamista opinnäytetyössäni.

#### 3.1 Lähiötyö

Lähiökäsite tuli Suomeen 1940-luvulla. Lähiö käsite tarkoittaa yleensä kaupunkialueeseen liittyvää asuinalueita. Lähiö on varsinaisesta kaupungista erilleen rakennettu alue. Lähiöille on myös olennaista, että ne ovat riippuvaisia kaupungista. Suomalai-

selle lähiörakentamiselle ominaisia piirteitä ovat aluerakentaminen, rationalisointi, standardointi ja elementtirakentaminen. (Kokkonen, Seppälä & Haapola 2009, 3-4.)

Nykyisin joka viidennelle suomalaiselle lähiö muodostaa fyysisen ja sosiaalisen ympäristön eli heidän päivittäisen elinpiirinsä. Lähiöille on olennaista niiden jatkuva kehittyminen. Nykyisin painopisteenä lähiöissä on itse lähiöiden kehittäminen ja korjausrakentaminen. Lähiöille tyypillistä on myös se, että joillekin lähiöt ovat vain paikka, josta lähdetään töihin ja vapaa-ajan viettoon. Toisille se puolestaan on paikka, jossa vietetään suurin osa ajasta. (Kokkonen, Seppälä & Haapola 2.)

Lähiöitä on kehitetty jo vuodesta 1970-luvun lopulta alkaen. Keskeinen ajatus kehittämistyössä oli sosiaalityön laajentaminen yksilöstä yhteisöön. Toinen keskeinen ajatus oli saada asukkaita enemmän osallisiksi luomalla erilaisia vaikutuskanavia sekä kehittämällä asukasdemokratiaa. 1990-luvulla, kun projektimuotoinen lähiöiden kehittäminen oli vakiinnuttanut asemansa, voitiin valtakunnallinen lähiöprojektin suunnittelu käynnistää. (Karjalainen 2004, 6.)

Lähiötyön avulla pystytään kehittämään lähiöelämää. Yleensä lähiöelämää pyritään kehittämään niin fyysisillä peruskorjauksilla kuin erilaisten sosiaalisten toimintojen muotojen avulla. Toimivan lähiötyön keskellä on asukkaiden yhdessä toimiminen. Lähiötyössä on olennaista, että itse asukkaat järjestävät mukavaa toimintaa yhdessä. Vaikka yhteisen toiminnan järjestäminen on tärkeää, on kuitenkin osattava huomioida ne henkilöt, jotka tarvitsevat tukea tai eivät yleensä osallistu mukaan toimintaan. (Röpelinen 2008, 130 & 139.)

Lähiötyö on yksi yhteisösosiaalityön työmuodoista. Lähiötyön yhtenä tavoitteena on ennaltaehkäistä ja lievittää asukkaiden elämänongelmia. Toisena tavoitteena lähiötyössä on ihmisten elinolosuhteiden kohentaminen. Toimintamuotoina lähiötyössä yleensä käytetään erilaisia ryhmä- ja yhteistyömuotoisia tapoja. (Röpelinen 2008, 130.)

Vaikka lähiötyö on yksi ammatillisen sosiaalityön työmuodoista, on se silti pitkälle käyttämätön voimavara. Lähiötyötä tehdessä on tärkeää kuunnella asukkaiden mieli-

piteitä, jotta heidän äänensä tulee kuuluviin. Lähiötyötä tehdessä on tärkeää myös ymmärtää ennaltaehkäisevän lähiötyön mahdollisuudet. (Röpelinen 2008, 139.)

Röpelinen (2008) on tutkinut Lippuniemi-projektia lisälnessä. Kyseinen tutkimus on osoittanut, että lähiötyöllä voi olla suuri merkitys yksilötasolla. Yksilötasolla lähiötyöllä voi olla suuri vaikutus etenkin yksilöillä, jotka ovat vaikeissa elämäntilanteissa. Lähiötyö on pääasiassa ennaltaehkäisevää työtä, jonka voimavaroja ei vielä ole täysin ymmärretty. (Röpelinen 2008, 138 – 139.)

Lähiötalon yhtenä tavoitteena on lisätä alueen yhteisöllisyyttä. Juuri sen takia Lähiötalolle on ollut tärkeää kuunnella asukkaiden mielipiteitä toiminnasta ja sen suunnittelusta. Lähiötalo toteutti kyselyn lähiasukkaille ennen toiminnan aloittamista ja nyt, jotta juuri lähiasukkaiden mielipiteet saataisiin paremmin huomioon. Tämän avulla on mahdollista paremmin toteuttaa yhteisöllisyyttä ja tehdä ennaltaehkäisevää lähiötyötä.

### 3.2 Lapsiperheiden hyvinvointi

Hyvinvoinnin käsitettä ei ole kovin helppo määritellä. Tähän syynä on se, että hyvinvointiin vaikuttaa monta eri tekijää. Ensimmäisen määritelmän mukaan hyvinvointiin vaikuttaa niin objektiivisesti mitattavat asiat, kuten terveys, elinolot ja toimeentulo, kuin subjektiiviset arvostukset ja tuntemukset kuten sosiaaliset suhteet, itsensä toteuttaminen ja onnellisuus. (Moisio, Karvonen, Simpura ja Heikkilä 2008, 14.)

Toisen määritelmän mukaan hyvinvointi jaetaan kolmeen osaan. Nämä osat ovat terveys, materiaallinen hyvinvointi sekä koettu hyvinvointi. Hyvinvoinnissa olevat erot johtuvat yleensä terveyden ja materiaallisen hyvinvoinnin tekijöistä. Elinolot ja toimeentulo kuuluvat materiaallisen hyvinvointiin ja koettuun hyvinvointiin vaikuttaa ihmisen oma käsitys hyvinvoinnistaan. (Vaarama, Moisio & Karvonen 2010, 11 – 12.)

Luvun 1990 puolivälistä lähtien lasten hyvinvointi ja huoli lasten pahoinvoinnin lisääntymisestä ovat olleet yleisissä keskusteluissa ydinteemoja. Lasten ja lapsiperheiden hyvinvoinnista saatavat tiedot ovat melko rajalliset. Toimeentulo ja köyhyys ovat kak-

si asiaa, joista saadaan eniten tietoja, koskien lapsiperheiden hyvinvointia. Lapsiperheissä vanhempien työttömyys on vähentynyt, jonka seurauksena perheillä on enemmän varaa käytössään. (Rimpelä 2008, 62 – 63.)

Huoli toimeentulotukea saavien perheiden lisääntymisestä on Lähiötalon tarpeen taustalla. Salmen, Saulin ja Lammi-Taskulan (2009, 78) mukaan yhä useampi lapsista kuuluu pienituloisiin perheisiin. Pienituloisille perheille yleistä on, etteivät he yllä samaan kulutustasoon kuin muut. Pienituloiset perheet ovat kärsineet siitä, että erilaiset tuet, kuten lapsilisät, vanhempainpäiväraha ja kotihoidon tuet, ovat reaaliarvoiltaan alentuneet. Nykyään myös monet perheet yrittävät tulla toimeen pelkän vähimmäispäivärahan avulla. (Salmi, Lauri & Lammi-Taskula 2009, 78 & 83.)

1990-luvulla koettu lama koetteli lapsiperheitä suuresti. Tämä on ollut yksi taustatekijöistä, kun Matti Vanhasen hallitus loi hallitusohjelmaa 2007. Yhtenä hallitusohjelman tavoitteista oli lasten, nuorten ja perheiden pahoinvoinnin ja syrjäytymiskehityksen vähentäminen. Toisena tavoitteena oli lapsiperheiden köyhyyden vähentäminen. Tavoitteena oli myös lapsiperheiden taloudellisen aseman parantaminen, jonka seurauksena puututaan eriarvioitumiskehitykseen. (Valtioneuvosto 2007, 55.) Vaikka kyseisen laman jälkeen monien suomalaisten elämäntilanne on parantunut, on monien lapsien ja lapsiperheiden pahoinvointi yleistynyt. Tämän seurauksena on tullut kasautuvaa pahoinvointia pienelle osalle väestöä. (Lammi-Taskula ja Salmi 2010, 198 – 199.) Lamalla on ollut suuret vaikutukset myös lapsiperheiden suhteelliseen köyhyyteen. Laman jälkeen juuri lapsiperheiden köyhyys on lisääntynyt. Vanhempien toimeentulo-ongelmien lisääntyessä kärjistyvät lasten huostaanotot, mielenterveysongelmat, rikollisuus, kouluttamattomuus ja toimeentulo-ongelmat. Tuen suuntaamiseen perheille, joilla on erilaisia selviytymiseen liittyviä ongelmia, on panostettava enemmän. Mahdollisesti tämän tuen avulla voidaan ehkäistä lasten ongelmien syntymistä ja kasautumista. (Hakkarainen, Londén, Luhtanen, Peltosalmi, Siltaniemi & Särkelä 2012, 8 – 9.)

Lapsiperheiden hyvinvoinnilla on omat vaikutuksensa tasa-arvon toteutumisessa. Lasten ja nuorten tulevaisuus on omalla tavallaan riippuvainen lapsiperheiden hyvinvoinnista. Koettu hyvinvointi on viime aikoina nostanut suosiotaan tutkimuskohteena.

Enää ei riitä pelkät tiedot taloudellisesta hyvinvoinnista. Nykyään on tärkeää saada tietoa jokaisen yksilön hyvinvointikokemuksista. (Törrönen 2012, 9 & 11.)

Juuri lapsiperheiden hyvinvointi ja heidän hyvinvointinsa lisääminen ovat tärkeitä tavoitteita Lähiötalolle. Etenkin materiaallinen ja koettu hyvinvointi ovat asioita, joihin Lähiötalolla pyritään vaikuttamaan. Materiaalista hyvinvointia tuetaan esimerkiksi erilaisin ruoka-avustuksin ja vaatejakelun avulla. Koettua hyvinvointia puolestaan tuetaan pelkällä avoimella toiminnalla. Tarkoituksena on, että Lähiötalolla on niin hyvä ilmapiiri, että kaikki voivat tulla sinne. Tämä mahdollisesti kasvattaa ihmisten sosiaalisia verkostoja, joka puolestaan lisää ihmisten hyvinvointia.

### 3.3 Perhetyö

Perhetyön avulla autetaan perheitä heidän ongelmien ennaltaehkäisyssä. Perhetyöllä myös tuetaan perheiden selviytymistä erilaisissa selviytymistilanteissa. (Lanula 2009, 3.) Perhetyölle on olennaista se, että sitä tehdään yhteistyössä perheen ja perheenjäsenten kanssa. Keskeisintä perhetyössä on lapsen edun turvaaminen. Perustehtävänä ennaltaehkäisevässä perhetyössä on perheiden elämänhallinnan ja omien voimavarojen käyttöönoton tukeminen. Perustehtävänä on myös arjessa selviytymisen vahvistaminen. (Sosiaaliportti 2013.)

Yleensä perhetyön kohteeksi määritellään koko perhe. Perhe voi olla joko objektina tai subjektina. Perhe on subjektina ennaltaehkäisevässä työssä ja objektina korjaavassa perhetyössä. Perhetyön kohdeperheitä ovat perheet, joissa avun ja tuen tarpeet vaihtelevat. Perheissä vaihtelevat myös intervention vahvuus ja intensiivisyys. Kaikki perhetyön kautta kohdattavat perheet eivät välttämättä ole kriisissä, vaan osa perheistä voi olla myös hyvinvoivia. Yleensä perhetyön kohteena on koko perhe. Kaikki halukkaat perheet voivat saada osansa perhetyöstä. (Uusimäki 2005, 41 – 43.)

Perhetyötä ohjaa laki. Perhetyölle ei ole olemassa yhtä tiettyä menetelmää tai toimintatapaa, vaan perhetyötä voidaan tehdä monin erilaisin keinoin. Perhetyötä on vaikea selittää kokonaisvaltaisesti, koska se vaihtelee erittäin paljon paikkakuntaakohtaisesti.

Muuttuvia asioita ovat sisältö, toimintamuodot, tavoitteet, tekijät ja organisointi. Yleensä perhetyö on käytännön avun ja psykososiaalisen tuen yhdistelmä. (Sosiaaliportti 2013.)

Perhetyö lähtee siitä, että mietitään mitä ennaltaehkäisyllä ja varhaisella tuella tarkoitetaan. Tärkeää on miettiä varsinkin sitä, mitä merkitystä ennaltaehkäisyllä ja varhaisella tuella on kolmannella sektorilla. Perhetyössä on olemassa kuusi eri lähtökohtaa. Lähtökohtia ovat asiakaslähtöisyys, perhekeskeisyys, voimavara- ja ratkaisukeskeisyys, moniammatillinen tiimityö, etsivä työ sekä työntekijöiden tuki. (Häggman-Laitila, Ruskomaa & Euramaa 2000, 20 – 21.)

Perhetyön on tärkeä noudattaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluille asetettuja tavoitteita. Tavoitteita on olemassa kolme. Ensimmäinen tavoite on, että tuetaan perheiden omia voimavaroja ja perheen omaa selviytymistä. Toisena tavoitteena on, että perhettä tukiessa otetaan huomioon perheen ainutkertaisuus. Kolmas tavoite on, että palvelut määrittelevät sitä, mikä on normaalia ja tarkoituksenmukaista. (mt. 36.)

Perhetyö voidaan nähdä projektina. Tällöin perhetyössä on olemassa määritelty alku ja loppu. On kuitenkin hyvä muistaa perhetyöstä se, että se on arvaamatonta ja yllätyksellistä. Tämä johtaa siihen, että perhetyötä ei voida nähdä pelkästään prosessina, jossa on alku ja loppu. Perhetyössä on muistettava, että annettava tuki suuntautuu tulevaisuuteen ja niihin tavoitteisiin, jotka yhdessä on määritelty. Perhetyöhön liittyy myös kontrolli, jonka avulla huolehditaan siitä, että tavoitteet saavutetaan yhteistyön avulla. Kuitenkin on muistettava antaa tilaa myös inhimilliselle prosessille. (mt. 37.)

### 3.4 Sosiaalipedagogiikka ja sosiokulttuurinen innostaminen

Sosiaalipedagogiikassa on tarkoituksena syrjäytymisen ja huono-osaisuuden lieventäminen ja ehkäisy. Sosiaalipedagogiikassa olennaista on, että korostetaan ajattelun ja tekemisen tärkeyttä. Siinä korostetaan myös teorian ja käytännön yhteenliitettävyyttä ja vuorovaikutusta. Tarkoituksena sosiaalipedagogiassa ei pelkästään ole on-

gelmien kuvaaminen ja selittäminen. Sosiaalipedagogiassa pyritään myös selvittämään kyseiset ongelmat. (Hämäläinen 1999, 17.)

Yksi sosiaalipedagogisen tärkeimmistä tutkimuskohteista on inhimillisen kasvun prosessit. Tehtävänä sosiaalipedagogiassa on sosiaalisten ongelmien parissa elävien, osattomuudesta ja integraatio-ongelmista kärsivien auttaminen sekä osattomuuden ja integraatio-ongelmien ehkäisy ja lieventäminen. (Hämäläinen 1999, 32 & 36.)

Tyypillistä sosiaalipedagogisessa toimintatavassa on, että yhteiskunnallista todellisuutta tarkastellaan yksilön näkökulmasta. Tällainen tarkastelutapa on esimerkiksi se miten yhteiskunta mahdollistaa yhteiskunnan jäsenten ihmisten kasvamisen, osallisuuden ja osallistumisen sekä riittävän elämänhallinnan ja subjektiivisuuden saavuttamisen. Tarkoituksena sosiaalipedagogiassa on auttaa ihmisiä itseapuun ja tuottaa subjektiivisuutta. Subjektiivisuus on ihmisen itsetoteutusta jokapäiväisessä elämässä, itsenäisyyttä, vastuun ottamista, toimimista moraalisenä persoonallisuutena. Olennaista subjektiivisuudessa on tietoinen yhteiskunnan jäsenyys, osallisuus ja yhteiskunnallinen osallistuminen. (Hämäläinen 1999, 60 & 62.)

Kuten jo aikaisemmin mainitsin, sosiaalipedagogian tavoitteena on syrjäytymisen ja huono-osaisuuden estäminen. Yksi keino näiden estämiseen on korvata syrjäytymisestä ja huono-osaisuudesta aiheutuvat negatiiviset kierteet positiivisilla kierteillä. Tavot, joilla tuotetaan positiivisia kierteitä, tuottavat elämänhallintaa, selviytymistä, yhteiskunnallista osallisuutta ja täysipainoista ihmisenä elämistä. (Hämäläinen 1999, 64.)

Sosiokulttuurinen innostaminen on yksi sosiaalipedagogian muodoista. Sosiokulttuurisessa innostamisessa korostetaan ihmisen tietoisuuden heräämistä sekä kasvua oman itsensä ja yhteisönsä aktiiviseksi kehittäjäksi. (Hämäläinen 1999, 72.) Sosiokulttuurisesta innostamisesta on olemassa monia erilaisia määritelmiä. Kuitenkin yksi asia on yhteinen kaikille määritelmille. Yhteinen ajatus on, että innostaminen on tapa, jonka avulla elähdytetään ihmisen herkistymisen ja itsetoteutuksen prosessia. Sosiokulttuurisen innostamisen tavoitteena on herättää ihmisten tietoisuutta, organisoida toimintaa ja saada ihmiset liikkeelle. (Kurki 2000, 19.)

Sosiokulttuurisen innostamisen perusvaatimuksena on, että ihmiset saadaan herkimään, lähtemään liikkumaan ja motivoitumaan. Sosiokulttuurisessa innostamisessa korostetaan vuorovaikutusta ja osallistumista. Sosiokulttuurisen innostamisen tavoitteena on asenteiden ja ihmisten välisten suhteiden muuttaminen. Olennaista sosiokulttuurisessa innostamisessa on, että tuetaan ihmisten vapautta ja omaaloitteisuutta. Sosiokulttuurinen innostaminen auttaa ihmisiä myös tiedostamaan ongelmia ja tarpeita. Vuorovaikutuksen avulla on tarkoituksena ratkaista ongelmia yhdessä. Jotta toimintaa voidaan sanoa sosiokulttuuriseksi innostamiseksi, täytyy toiminnan olla suunniteltua ja päämäärätietoista. (Kurki 2000, 24 – 27.)

Sosiokulttuurisen innostamisen keskeisenä tavoitteena on, että ihmiset tulevat tietoisiksi omasta historiallisesta roolistaan yhteisössään, yhteiskunnassa ja maailmassa. Sosiokulttuurinen innostaminen yhdistää eri toimenpiteitä, joiden avulla yritetään, että ihmiset kasvaisivat aktiivisiksi kansalaisiksi toimijoiksi. (Kurki 2000, 20.)

Kuten jo aikaisemmin mainitsin sosiaalipedagogiikka ja sosiokulttuurinen innostaminen ovat Lähiötalon toimintatapoja. Juuri syrjäytymisen ja huono-osaisuuden ennaltaehkäiseminen ovat Lähiötalolle tärkeitä, kuten myös Lähiötalon tavoitteissa on mainittu. Sosiaalipedagogiikka ja sosiokulttuurinen innostaminen toteutuvat erittäin hyvin Lähiötalolla. Juuri kaikkien ihmisten vapauden ja omaaloitteisuuden tukeminen on tärkeää Lähiötalolle.

### 3.5 Raha-automaattiyhdistyksen itsearviointi

Raha-automaattiyhdistyksen rahoittamat järjestöt joutuvat arvioimaan toimintaansa aina silloin tällöin Raha-automaattiyhdistykselle. Tämän takia Raha-automaattiyhdistys on kehittänyt järjestöille oppaan, jossa neuvotaan miten järjestöjen toimintaa voidaan suunnitella ja kehittää. Lähiötalo sai ensimmäistä kertaa rahoituksen Raha-automaattiyhdistykseltä vuoden 2014 alusta. Tämä opinnäytetyö on luomassa pohjaa juuri Lähiötalon arvioinnille Raha-automaattiyhdistykselle.

Oppaassa neuvotaan miten järjestöt voivat käyttää itsearviointia toiminnan kehittämisen välineenä. Itsearvioinnin avulla pystytään sekä kehittämään että suunnittelemaan



tehtävää työtä. Oikein ja kunnolla tehtynä itsearviointi voi olla palkitsevaa, helppoa ja yksinkertaista. (Raha-automaattiyhdistys 2013, 3.)

Oppaassa itsearvioinnilla tarkoitetaan järjestön itse toteuttamaa arviointia. Itsearvioinnin tarkoituksena on saada selville toimijoiden näkemyksiä eri asioista. Tällaisia näkemyksiä ovat esimerkiksi toimintaan liittyvät kehittämistarpeet ja toiminnan vahvuudet. Arvioinnin avulla puolestaan tuotetaan tietoa toiminnasta. Arvioinnin pitäisi olla arkista toimintaa, jota tehdään päivittäin. Arvioinnilla arvioidaan onnistumisia, vaikutuksia ja aikaansaatuja tuloksia suhteessa toiminnan tavoitteisiin. (Raha-automaattiyhdistys 2013, 5.)

Arviointi voidaan toteuttaa monin eri keinoin. Tällainen keino on esimerkiksi erilaiset arviointikysymykset, joista voidaan saada joko numeraalinen tai laadullinen arvio. Arviointikysymyksillä tarkoitetaan yksityiskohtaisia kysymyksiä. Näiden kysymyksien avulla pyritään saamaan vastauksia, joiden avulla pystytään arvioimaan eri asioita. Numeraalisella arviolla tarkoitetaan sitä, että palautetta annetaan sovitun mittasteikon mukaan. Laadullinen arvio tarkoittaa puolestaan suullista tai kirjallista palautetta. (Raha-automaattiyhdistys 2013, 6.)

Opinnäytetyöni avulla saadaan sekä numeraalista että laadullista arviota Lähiötalon toiminnasta tähän mennessä. Opinnäytetyön avulla saadaan tietoa niin kehittämistarpeista kuin toiminnan vahvuuksista. Saadun tiedon avulla Lähiötalo pystyy kehittämään toimintaansa parempaan suuntaan ja vastaamaan enemmän vastaajien toiveita. Tärkeää itsearvioinnissa on myös toiminnan vaikutusten arviointi. Tähän haluttiin myös saada tietoa kyselyn avulla.

#### 4. PROSESSIN KULKU

Opinnäytetyöni prosessi alkoi konkreettisesti tammikuussa 2014. Olin ensiksi yhteydessä Lähiötalon toiminnanjohtajan kanssa ja sovimme alustavasti opinnäytetyönaiheen. Tammikuun lopulla sovin lopullisen opinnäytetyönaiheen tilaajaorganisaation ja

ohjaavan opettajan kanssa. Helmikuussa 2014 oli opinnäytetyösuunnitelmani valmis. Maaliskuun aikana kaikilla halukkailla oli mahdollisuus vastata kyselyyn.

#### 4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tarkoituksena oli kyselyn avulla selvittää Lähiötalon asiakkaiden mielipiteitä Lähiötalon toiminnasta ja vaikutuksista. Kyselyn avulla oli tarkoitus myös selvittää onko Lähiötalon toiminnassa jotain kehitettävää. Kyselyn avulla haluttiin saada myös heidän mielipide huomioon, jotka eivät käy Lähiötalolla. Kyselyn avulla haluttiin siis saada selville niitä syitä, jotka takia ihmiset eivät käy Lähiötalolla.

Opinnäytetyössäni pyrin vastaamaan seuraaviin kysymyksiin

1. Millaisia vaikutuksia Lähiötalon toiminnalla on asiakkaisiin?
2. Mitä syitä potentiaalisilla asiakkailla, jotka eivät käy Lähiötalolla, mahdollisesti on?
3. Mitä mieltä vastaajat ovat Lähiötalon tiloista, mainostamisesta ja henkilökunnasta?
4. Miten Lähiötalon toimintaa voisi kehittää vastaajien mielestä?

Tutkimuksen aineisto kerättiin kyselylomakkeella. Kyselyyn pystyi vastaamaan joko paperiversiolla tai internetissä. Kysely vietiin Lähiötalon lähikerrostalojen asukkaille. Yhteensä kyselyjä vietiin hieman 110 kappaletta. Paperiversio kyselystä laitettiin myös tarjolle Lähiötalolle, jotta siellä kävijät voivat vastata paperiversioon niin halutessaan. Lähiötalo tarjosi mahdollisuuden vastata paperiversioon sillä aikaa kun työntekijät leikkivät lasten kanssa. Linkki webropol kyselyyn laitettiin Lähiötalon facebook-sivuille, jotta halukkaat pystyivät vastaamaan kyselyyn sitä kautta.

#### 4.2 Tutkimusmenetelmät

Toteutin opinnäytetyöni kvantitatiivisen työotteen avulla. Tutkimusmenetelmänä minulla oli kyselylomake. Seuraavassa kerron hieman tarkemmin mitä kvantitatiivinen työote tarkoittaa sekä hieman kyselylomakkeesta. Kyselylomakkeesta kerron etenkin ne asiat, jotka minä koin tärkeäksi kyselylomaketta laadittaessa.

#### 4.2.1 Kvantitatiivinen työote

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa olennaista on, että muuttujat muodostetaan taulukkomuotoon. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineisto saatetaan yleensä tilastollisesti käsiteltävään muotoon, jotta siitä saadaan tehtyä tilastollinen analyysi. Tärkeää määrällisessä tutkimuksessa on, että aineisto soveltuu määrälliseen, numeeriseen mittaamiseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 136.)

Kyselyä suunniteltaessa oli tärkeää muistaa kvantitatiivisen tutkimuksen olennaispiirre eli aineisto on tilastollisesti käsiteltävässä muodossa. Tämän takia suurin osa kysymyksistä oli suljettuja kysymyksiä. Mutta avoimien kysymyksiä avulla haluttiin saada lisätietoja joihinkin suljettuihin kysymyksiin.

Kvantitatiivisen eli myös tilastollisen tutkimuksen avulla pyritään selvittämään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Jotta tähän pystyttäisiin, tarvitsee otoksen olla tarpeeksi suuri ja edustava. Yleensä kvantitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on tulosten yleistettävyyden. Yleistäminen pyritään tekemään tilastollisen päätelyn avulla. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa oleellista on se, että sen avulla ei pystytä selvittämään syitä asioiden takana. Kvantitatiivisella tutkimuksella selvitetään yleensä olemassa olevaa tilannetta. (Heikkilä 2008, 16.)

Lopulliseksi vastaajamääräksi tuli 55 vastaajaa. Määrä on melko suuri, joten vastauksia pystyy yleistämään, etenkin heidän kohdalla, jotka ovat käyneet Lähiötalolla. Vastaajia, jotka eivät ole käyneet Lähiötalolla oli yhdeksän, joten niitä tuloksia ei pysty yleistämään, mutta ne vastaukset antavat kuitenkin uutta tietoa Lähiötalolle. Tutkimuksen tarkoituksena, kuten kvantitatiiviselle tutkimukselle olennaista on, oli selvittää vastaajien mielipiteitä Lähiötalon toiminnasta. Syitä ei pyritty selvittämään kuin heidän kohdalla, jotka sanoivat, että eivät ole käyneet Lähiötalolla.

Kvantitatiivisissa tutkimuksissa, jos aineisto kerätään itse, tutkimusongelma auttaa päättämään kohderyhmän ja tiedonkeruumenetelmän. Mahdollisia tiedonkeruumenetelmiä, itse keräämään aineistoon, ovat postikysely, puhelin- ja käyntihaastattelu se-

kä informoitu kysely. (Heikkilä 2008, 18.) Minä käytin opinnäytetyössäni sekä postikyselyä että webropol -kyselyä. Kohderyhmäksi valikoituivat Lähiötalon kävijät sekä lähitalojen asukkaat. Internetin kautta kuitenkin kohderyhmäksi lisääntyivät myös henkilöt, jotka eivät ole koskaan käyneetkään Lähiötalolla, mutta ovat potentiaalisia asiakkaita.

#### 4.2.2 Kysely

Kyselyssä on olemassa omat vahvuutensa ja heikkoutensa. Yksi vahvuuksista on se, että sen avulla voidaan kerätä laaja aineisto. Huolellisesti laaditun kyselyn tulokset ovat myös helposti analysoitavissa. Haittoja ovat esimerkiksi, että aineisto on mahdollisesti pinnallinen ja tutkimukset ovat teoreettisesti vaatimattomia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 190.)

Tämän kyselyn ehdottomana vahvuutena oli laaja aineisto. Vaikka aineisto olikin laaja, oli se silti helposti analysoitavissa juuri suljettujen kysymysten ansiosta. Kysely oli myös huolellisesti suunniteltu. Tutkimustuloksia tutkittaessa aloin kuitenkin miettimään, että oliko yhtenä heikkoutena epäselvät kysymyksen annot. Muutamassa vastauslomakkeessa oli aluksi vastattu väärin, mutta korjattu sitten oikeaksi ja yhdessä oli vastattu suljettuihin kysymyksiin päinvastoin, mitä avoin vastaus antoi olettaa. Heikkoutena voi pitää myös sitä, ettei tiedä kuinka suuri kato oli, koska vastauksissa ei eroteltu Lähiötalon kävijöiden vastauksia ja lähiasukkaiden vastauksia.

Hyvällä kysymyslomakkeella on olemassa tiettyjä tunnusmerkkejä. Tunnusmerkit auttavat laatimaan houkuttelemaan vastaavan kyselylomakkeen, joten kyselylomakkeen on tärkeä noudattaa edes joitakin kyseisistä tunnusmerkeistä. Minulle tärkeimpiä tunnusmerkkejä oli yhdeksän erilaista. Näistä yhdeksästä tärkeimpiä kuitenkin ehkä olivat se, että kyselylomake on selkeä, siisti ja houkuttelevan näköinen, selkeät ja yksiselitteiset vastausohjeet, lomake ei saa olla liian pitkä sekä kyselyn on oltava helppo syöttää ja käsitellä tilasto-ohjelmilla. (Heikkilä 2008, 48 – 49.)

Huolellisesti laaditun kyselyn tekeminen vie aikaa. Koska oli tärkeää, että kysely on huolellisesti laadittu ja siisti, käytettiin sen tekemiseen paljon aikaa. Kyselyä muokat-

tiin paljon, jotta siihen olisi helppo vastata ja tulokset olisivat myös helposti analysoitavissa. Minua auttoivat monet henkilöt muokkaamaan kyselylomaketta, jotta siitä saisi tähän tarkoitukseen parhaimman mahdollisimman. Kyselylomakkeen testaus olisi ollut myös tärkeää, mutta se ei oikein onnistunut. Onneksi kuitenkin yksi Lähiötalon entisistä kävijöistä, nykyinen työntekijä, vastasi kyselyyn ja antoi palautetta siitä, joten kyselylomake tuli testattua edes kerran.

Kyselyn tekeminen paperiversiona oli heti selvä ratkaisu. Kaikilla ei ole mahdollista vastata internetin kautta kyselyyn, joten paperiversio on hyvä olla tarjolla. Tietenkin paperiversioon on myös helpompi vastata Lähiötalolla, jolloin työntekijät voivat huolehtia lapsista. Paperiversio tietenkin vietiin myös lähiasukkaille. Koska tavoitteena oli myös saada heidän äänensä kuuluviin, jotka eivät ole käyneet Lähiötalolla, mutta ovat potentiaalisia asiakkaita, webropol -kyselyn tekeminen tuntui luontevalta vaihtoehdolta. Webropolin avulla pystyy myös analysoimaan tuloksia, joka puolsi myös päätöstä tehdä webropol -kysely. Webropol -kysely oli helppo tehdä paperiversion jälkeen, koska muutoksia ei tarvinnut tehdä kuin pariin kohtaan.

#### 4.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimusta tehtäessä on tärkeää muistaa eettisyys. Eettisesti hyvässä tutkimuksessa on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa muun muassa sitä, että noudatetaan rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta, sovelletaan eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä sekä tutkimus on suunniteltu, toteutettu ja raportoitu asetettujen vaatimusten mukaisesti ja huolellisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 23 – 24.)

Tutkimusta tehtäessä oli alusta asti selvää, että kaikki kyselyt käsitellään nimettömästi ja luottamuksellisesti. Koko tutkimuksen teon ajan tärkeää oli myös rehellisyys. Tutkimustuloksia ei ole alettu väärentämään, jotta tulokset vaikuttaisivat paremmilta. Ja epäselviä vastauksia ei ole lähdetty arvailemaan, jotta tutkimuksen rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus pysyisivät läpi tutkimuksen.

Yksi tärkeimmistä eettisistä asioista, joka on tärkeä ottaa huomioon, on ihmisarvon kunnioittaminen. Jos kohderyhmän jäsen ei halua vastata kyselyyn, ei häntä voi siihen pakottaa, vaan hänellä on oikeus päättää itse. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 23 – 24.) Tämä eettinen asia on toteutunut hyvin aineistoa kerätessä. Kyselylomakkeesta on mainittu Lähiötalolla kävijöille ja viety kaikille lähiasukkaille, mutta kukaan ei ole pakottanut heitä vastaamaan. Suositeltu tietenkin on, mutta pakotettu ei ole. Jos henkilö ei ole halunnut vastata kyselyyn, ei sille ole sitten voinut mitään. Se on ollut hänen oma päätöksensä. Kyselyssä ei mikään kysymys ollut myöskään pakollinen kysymys, joten vastaaja pystyi vastaamaan haluamiinsa kysymyksiin ja kohtiin.

Eettiset kysymykset on hyvä muistaa läpi koko tutkimuksen teon. Vaikka kysely olisi toteutettu eettisiä periaatteita noudattaen, ei se automaattisesti tarkoita, että raportointi olisi eettisesti tehty. Raportoinnissa on tärkeää ilmoittaa rehellisesti myös asiat, jotka eivät toimineet odotetusti tai asiat, jotka menivät pieleen.

Koko tutkimuksen teon ajan on myös tärkeä muistaa tutkimuksen ja tulosten luotettavuuden arviointi. Tuloksen luotettavuuden arvioinnissa on kaksi tärkeää mittaria: reli-aabelius ja validius. Reliaabeliudella eli luotettavuudella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta. Toisin sanoen tutkimus antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimusta voidaan pitää reliabelina, jos kaksi tai useampia tutkijoita saa saman tuloksen. Validius eli pätevyys tarkoittaa sitä, että tutkimuksella mitataan sitä, mitä on aiottu mitata. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 226.)

Kyselyä suunnitellessa validius oli tärkeä. Kyselyä suunnitellessa oli tärkeätä muistaa kysyä niitä asioita, jotka olivat olennaisia tutkimuskysymysten ja tilaajan toiveiden kannalta. Luotettavuutta on myös muistettava arvioida koko prosessin ajan, varsinkin tutkimuksen tuloksia tulkittaessa. Oli tärkeä yrittää myös muistaa kyselyä laadittaessa ja tuloksia analysoidessa, että tutkimuksen tulokset eivät ole sattumanvaraisia ja, että vaikka tutkimuksen tekisi joku toinen, vastaukset olisivat samat. Kyselynvastaaja määrä oli sen verran iso, että saatu vastausmäärä lisää tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä.

Omalta osaltaan tutkimuksen luotettavuutta heikentävät vajaat vastaukset. Kuitenkin kyselyssä oli tarkoitus, että vastataan niihin kysymyksiin joihin vastaaja osaa/pystyy. Eli tämä on voinut vaikuttaa vajaisiin vastauksiin. Kuitenkin se, että ei vastattu kaikkiin taustatietokysymyksiin, heikentää jonkin verran vastauksia. Luotettavuutta heikentää myös se, ettei voi tietää varmaksi onko kysymykset ymmärretty oikein.

Syitä siihen, miksi lähitalojen asukkaat eivät vastanneet kyselyyn, voi vaan veikata. Yksi syy mahdollisesti on se, että heitä ei vaan kiinnostanut vastata kyselyyn. Toisaalta kysely on saattanut unohtua, vaikka olisikin halunnut vastata. Uskon kuitenkin, että omalta osaltaan mahdollisuus vastata kyselyyn internetin kautta lisäsi vastaus innokkuutta.

Harmiksi kyselyyn vastasi vain muutama maahanmuuttaja ja mies. Syitä heidän vastausvähyyteen voi myös vain arvailla. Maahanmuuttajien kohdalla voisi yhtenä syynä olettaa automaattisesti olevan kieli. Vaikka he osaisivatkin puhua suomenkieltä, kirjoittaminen ja lukeminen voi olla heille vaikeaa. Miesten vastausvähyyden voi arvella johtuvan siitä, että Lähiötalolla ei muutenkaan käy kovin paljoa perheen isiä.

## 5. TULOKSET

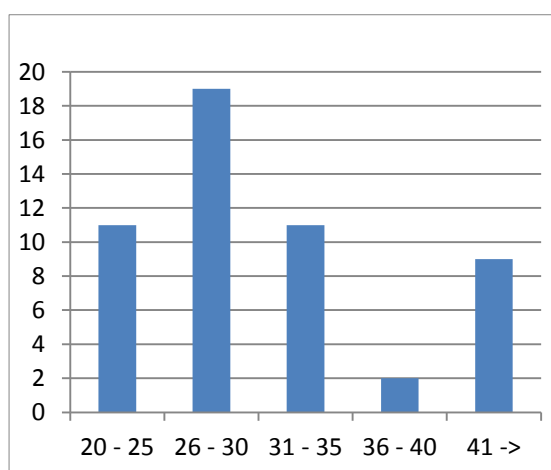
Vastausajan loppumiseen mennessä vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 55 kappaletta. Paperiversiona vastauksia saatiin 31 ja webropolin kautta 24. Katoa, siitä kuinka monta kyselyä ei palautettu lähitaloista, en pystynyt määrittämään, koska kaikki kyselyn vastaukset menivät samaan paikkaan. Kuitenkin vastausten määrää voi pitää hyvänä, koska viimeisimmässä palautekyselyssä, joka toteutettiin keväällä 2013, vastausten määrä oli 33.

Lähdin analysoimaan kyselyn tuloksia Webropolin automaattisen peruseräraportin avulla. Webropol auttoi analysoimaan tuloksia, koska kaikki tulokset olivat samassa paikassa. Jaoin tulosten analysoinnin kahteen eri osaan. Ensimmäisenä analysoin taustatiedot ja sen jälkeen analysoin vastaukset tutkimuskysymyksiini.

## 5.1. Vastaajien taustatiedot

Lähiötalolta nousi toive kyselyä suunniteltaessa, että taustatietoihin pitäisi panostaa kunnolla. Siksi kyselylomakkeessa kysyttiin monipuolisesti vastaajien taustatietoja. Kyselyyn tuli siis yhteensä 55 vastausta. Tutkimustuloksia selatessani huomasin, että osa vastaajista ei ollut täyttänyt henkilötietoja. Osa oli vastannut vain osittain ja osa ei ollenkaan. Vastaajissa oli 6 miestä ja 47 naista. Eli kaksi kyselyyn vastannutta ei ole kertonut sukupuoltaan. Miesvastaajia oli vähän, joten sukupuolen mukaan syntyviä eroja ei voida yleistää.

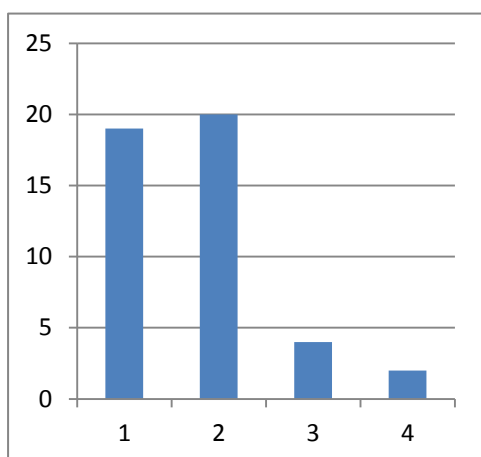
Vastaajien ikähaarukka oli suuri. Nuorimmat vastaajat olivat 22-vuotiaita ja vanhin oli 77-vuotias. Ikänsä vastaajista oli kertonut 52. Eli kolme ei ollut vastannut tähän kohtaan ollenkaan. Vastauksia analysoidessa jaoin iät ryhmittäin, vaikka kyselylomakkeessa kysyttiin tarkkaa ikää. Jaoin vastaajat ikäryhmittäin helpottamaan tulosten analysointia. Vastaajien jakaantuminen eri ikäluokkiin nähdään kuviossa 1. Suurin osa vastaajista oli 26–30-vuotiaita. Tähän ikäryhmään kuuluvia oli 19 vastaajaa. Sekä 20–25-vuotiaita että 31–35-vuotiaita oli molempia 11 vastaajaa, 36–40-vuotiaita oli kaksi ja yli 41-vuotiaita oli 9.



Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma

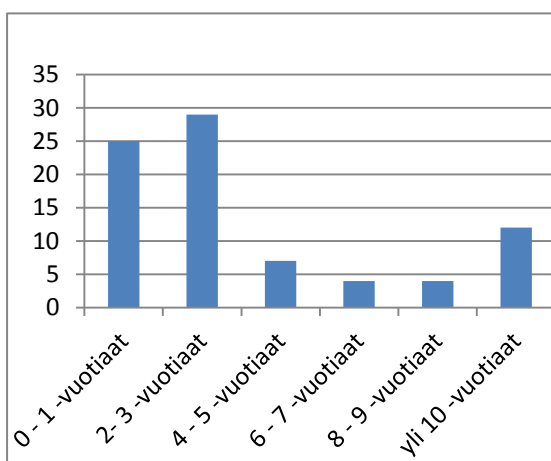
Vastaajista 45 vastasi, että heillä on lapsia. Kyselyyn on vastannut pariskuntia, joten osa lapsista saattaa olla mainittuna kahdesti. Lasten lukumäärä vastaajia kohden on kuvattu pylväsdiagrammina kuviossa 2. Vastaajista 19:llä oli yksi lapsi, kaksi lasta oli 20:lla vastaajista, kolme lasta oli neljällä vastaajalla ja neljä lasta oli kahdella vastaajalla. Keskimäärin vastaajilla oli lapsia 1,44 ja mediaani oli 2.





Kuvio 2. Lasten määrä

Kyselyssä kysyttiin myös lasten iäiä, jotka käyvät ilmi kuviossa 3. Ikäjakama oli suuri, puolikuukautisesta yli 30-vuotiaaseen. Jaoin myös lasten iät ikäryhmittäin. Eniten lapsia kuului 2–3-vuotiaiden ikäryhmään, johon kuului yhteensä 29 lasta. Vähiten lapsia kuului puolestaan 6–7- ja 8–9-vuotiaiden ryhmiin, joissa molemmissa oli neljä lasta. Lasten keskimääräinen ikä oli 5 ja mediaani 2.



Kuvio 3. Lasten iät

Taustakyselyn avulla haluttiin saada myös selville vastaajan kansalaisuus. Tähän oli taustalla vaikuttamassa se, että kyseisessä lähiössä tiedettiin asuvan paljon maahanmuuttajia. Haluttiin saada selville myös heidän mielipiteensä toimintaa koskien. Lähiötalon yhtenä tavoitteena on myös tavoittaa maahanmuuttajaperheitä. Kyseiseen

kysymykseen vastasi 51. Heistä 49 oli syntynyt Suomessa ja kaksi oli muuttanut Suomeen. Toinen oli muuttanut kaksi vuotta sitten ja toinen viisi vuotta.

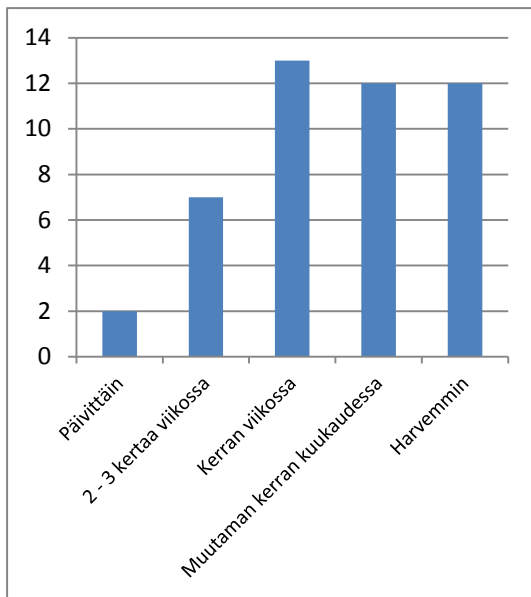
Taustatiedoissa haluttiin selvittää myös vastaajien elämäntilanne, koulutus, työtilanne ja asuinpaikka. Suurin osa vastaajista sanoi olevansa avioliitossa, heitä oli yhteensä 29 kappaletta. Avoliitossa oli 14 vastaajaa, naimattomia oli kuusi, eronneita oli kolme ja leskiä oli kaksi.

Koulutuksissa oli tarkoituksena vastata viimeisimpään käytyyn koulutukseen. Suurin osa vastaajista (24) oli käynyt toisen asteen ammatillisen koulutuksen. Kansa- tai keskikoulun oli käynyt kaksi, peruskoulun oli käynyt viisi, ammattikorkeakoulun tai alemman akateemisen tutkinnon oli käynyt 14 ja yliopiston tai korkeamman akateemisen tutkinnon oli käynyt viisi.

Työtilannetta selvittäessä vaihtoehdot olivat työelämässä, työtön, opiskelija, eläkeläinen tai jokin muu. Suurin osa vastaajista kuului ryhmään jokin muu. Siihen kohtaan vastasi 17. Jokin muu vaihtoehdon jälkeen oli kysymys ”mikä?”. Vastauksia tähän olivat muun muassa äitiysloma, kotiäiti ja vanhempainvapaa. Työelämässä vastaajia oli 14, työttömiä 10, opiskelijoita kahdeksan ja eläkeläisiä neljä.

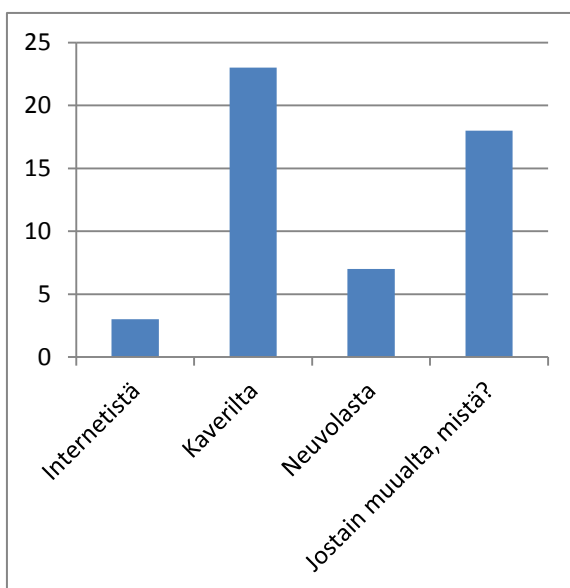
Asuinpaikkaa selvittäessä vaihtoehdot olivat Rantakylä, Utra ja muualla. Suurin osa vastaajista (35) asui Rantakylässä. Utrassa asui seitsemän ja muualla asui 11. Kohtaan muualla asuvat vastanneet asuivat ympäri Joensuuta esimerkiksi Karsikossa, Mutalassa ja Niinivaaralla. Vastaajia löytyi muutama myös muualta kuin Joensuusta. He asuivat Mikkelissä ja Kontiolahdella.

Taustatiedoissa haluttiin myös selvittää heiltä, jotka käyvät Lähiötalolla, kuinka usein he siellä käyvät (kuvio 4). Suurin osa vastaajista käy Lähiötalolla kerran viikossa (28 %). Vain neljä prosenttia sanoi käyvänsä Lähiötalolla päivittäin. Vastaajista 15 % sanoi, että hän käy Lähiötalolla 2 – 3 kertaa viikossa. Tulosten perusteella voisi sanoa, että Lähiötalon toiminta on miellyttävää ja perheille sopivaa, kun he viikoittain menevät käymään Lähiötalolla.



Kuvio 4. Kuinka usein kävijä käy Lähiötaalolla?

Kyselyn avulla haluttiin myös selvittää mistä vastaajat saivat tietää Lähiötaalosta (kuvio 5). Suurin osa vastaajista (45 %) sanoi, että he saivat kuulla Lähiötaalosta kaveriltaan. Vastaajista 35 % oli kuullut Lähiötaalolta jostain muualta. He, jotka sanoivat saaneensa tiedon muualta, sanoivat saaneensa tiedon kun kirje tuli postiluukusta, luke-neensa lehdestä, kuulleensa sukulaisilta sekä perhetyöntekijältä ja perhekerhosta. 14 % vastaajista sanoi saaneensa tiedon neuvolasta ja kuusi prosenttia sanoi saaneensa tietää internetistä.



Kuvio 5. Mistä sait tietää Lähiötaalosta?

## 5.2 Tutkimuskysymykset

Tässä osiossa olen analysoinut vastauksia tutkimuskysymyksiini nähden. Tutkimuskysymyksiä oli neljä. Millaisia vaikutuksia Lähiötalon toiminnalla on asiakkaisiin? Mitä syitä potentiaalisilla asiakkailla, jotka eivät käy Lähiötalolla, mahdollisesti on? Mitä mieltä vastaajat ovat Lähiötalon tiloista, markkinoinnista ja henkilökunnasta? Miten Lähiötalon toimintaa voisi kehittää vastaajien mielestä?

### 5.2.1 Millaisia vaikutuksia Lähiötalon toiminnalla on asiakkaisiin?

Kyselyn avulla haluttiin selvittää myös toiminnan vaikutuksia kävijöihin (Taulukko 1). Toiminnan vaikutusten arviointi on erittäin tärkeää itse toimintaa arvioitaessa. Lähiötalon toiminnan vaikutuksia kysyttiin kahdella eri kysymyksellä. Ensimmäisessä kysymyksessä oli lueteltu asioita, joihin vastaaja arvioi sitten asteikolla, kuinka paljon toiminnalla on ollut vaikutuksia kyseisiin asioihin. Toinen kysymys oli avoin kysymys, jossa kysyttiin konkreettisia hyötyjä. Ensimmäiseen kysymykseen vastasi 48 henkilöä ja toiseen oli vastannut 33 henkilöä.

Taulukko 1: Toiminnan vaikutukset eri osa-alueisiin.

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Omaan jaksamiseen	21	13	7	4	3	48	2,06
Omaan vireystilaan	17	16	6	6	3	48	2,21
Lapsien hyvinvointiin	20	12	11	2	2	47	2,02
Ystävyyssuhteiden laajentumiseen	25	5	9	6	3	48	2,1
Tuen saamiseen arjen asioissa	17	10	13	4	4	48	2,33
Lisännyt uutta sisältöä elämään	20	14	6	6	2	48	2,08

Vastauksista käy ilmi, että noin 71 % sanoi, että Lähiötalolla on ollut joko erittäin paljon tai paljon vaikutusta omaan jaksamiseen. Vastauksista näkee myös, että suurimman osan mielestä toiminnalla on ollut erittäin paljon tai paljon vaikutusta omaan vireystilaan ja lapsien jaksamiseen. Huomioitavaa on, että 52 % vastaajista sanoi, että Lähiötalolla on ollut erittäin paljon vaikutusta ystävyyssuhteiden laajentumiseen. Vastauksista käy ilmi, että suurin osa (57 %) oli sitä mieltä, että toiminta on auttanut

erittäin paljon tai paljon tuen saamisessa arjen asioihin. Lisäksi toiminta on vastausten mukaan lisännyt uutta sisältöä elämään suurimmalle osalle ihmisistä.

Keskiarvoja tutkittaessa huomataan, että kaikissa kohdissa keskiarvo on lähelle kah- ta. Eli toiminnalla on ollut paljon vaikutusta luetelluissa asioissa. Keskiarvojen perusteella eniten vaikutusta on ollut lasten hyvinvointiin, omaan jaksamiseen sekä uuden sisällön saamisessa. Puolestaan vähiten vaikutusta keskiarvojen perusteella on ollut tuen saamisessa arjen asioissa sekä omaan vireystilaan.

Toisessa vaikutuksia kysytyssä kysymyksessä sai vapaasti kirjoittaa konkreettisia hyötyjä, mitä toiminnan kautta on saatu. Konkreettiset hyödyt olivat hyvin monipuolisia. Moni vastaajista sanoi konkreettiseksi hyödyksi uudet ystävät. Vanhemmille oli myös tärkeätä se, että sai hetken omaa aikaa esimerkiksi juomalla kupin kahvia samalla kun henkilökunta leikkii lasten kanssa. Myös toisille vanhemmille juttelu oli erittäin tärkeätä. Toisilta vanhemmilta saatiin myös seuraa ja vertaistukea.

Vastaajat sanoivat, että Lähiötalon toiminnasta oli ollut hyötyä myös lapsille. Lapset saivat uusia ystäviä ja uutta leikkiseuraa. Myös toisten aikuisten kanssa leikkiminen koettiin tärkeäksi. Lapset saivat myös toiminnalla virikkeitä päivään. Seuraava suora lainaus konkretisoi hyvin monien vanhempien ajatukset.

*”Lepohetki arkipäiviin. Lähiötalolla saan juoda kupin kahvia rauhassa ja jutella toisten aikuisten kanssa samalla kun työntekijät katsovat lapsieni perään. Tämä toimii erittäin hyvin ja lastenkin mielestä on mukavaa touthuta välillä muiden kuin omna äidin kanssa. Lähiötalolla lapset ovat saaneet kontakteja erilaisten ihmisten kanssa esim. maahanmuuttajat, vanhukset ja koululaiset.”*

Lähiötalon toiminnalla on ollut vaikutusta myös koululaisten elämään ja sitä kautta heidän vanhempien elämään. Siitä konkreettisena esimerkkinä on seuraava suora lainaus yhden vanhemman ajatuksista.

*”helpotusta yksinhuoltajan ja 3-vuorotyötätekevän äidin arkeen tarjoamalla lapsille ajanvietettä, seuraa, huolenpitoa ja mielekästä tekemistä”*

Konkreettisina hyötyinä mainittiin myös, että saa rytmiä päivään, toiminta auttaa jaksamaan paremmin sekä saa tietoa erilaisista asioista erialojen asiantuntijoiden kautta. Todella konkreettinen hyöty on ollut vaate- ja ruoka-apu. Toiminnalla on ollut vaikutuksia myös itsetunnolle ja masennuksesta parantumiseen.

*”leipäjakelu on vähentänyt kauppalaskua, olen saanut lapsille vaatteita, oma jaksaminen heijastuu koko -perheen jaksamiseen”*

*”Lämminhenkinen, vastaanottava ja kiinnostunut ilmapiiri tekee hyvää itsetunnolle”*

5.2.2 Mitä syitä potentiaalisilla asiakkailla, jotka eivät käy Lähiötalolla, mahdollisesti on?

Kyselyllä haluttiin saada myös selville syitä, minkä takia potentiaaliset asiakkaat eivät ole käyneet Lähiötalolla. Syitä haluttiin selvittää sen takia, että toimintaa pystyttäisiin muokkaamaan myös enemmän heidän toiveidensa mukaan ja mahdollisesti saamaan uusia asiakkaita Lähiötalolle. Syitä siihen, miksi potentiaaliset asiakkaat eivät ole käyneet Lähiötalolla, saatiin yhteensä yhdeksältä eri vastaajalta. Syitä ja mahdollisia toiveita toimintaa kohtaan kysyttiin kahdella avoimella kysymyksellä. Yhtenä syynä miksi he eivät käy Lähiötalolla mainittiin aukioloaika.

*”Kotona pieni tyttövauva,niin aamuisin ja aamupäivisin olen ollut niin armottoman väsynyt että sosiaallisten suhteiden ja äitikavereiden etsiminen ei ole ollut ihan ykkösasiana mielessä. Ja iltapäivästä kun jo heräilee kunnolla tähänkin päivää ja olisi enempiintoa käydäkin jossain niin tämä lähiötalo on yleensä jo kiinni.”*

*”Työssäkäynti, joten ei ole päivisin siihen aikaa vaikka jotain yhteisöllisyyttä kaipaisikin.”*

Muut syyt, jotka sanottiin, voidaan yhdistää mainostamiseen. Syiksi sanottiin muun muassa, että Lähiötaloa luultiin vain Rantakylässä asuville sekä ettei olla varmoja onko paikka heille, koska heillä ei ole lapsia. Syyksi sanottiin myös, että aikaisemmin ei ole kuultu paikasta sekä luultu, että paikka on vain lapsiperheille. Yhdestä kommentista mainostaminen nousi selkeäksi syyksi.

*”jos mainontaa on ollutkaan, se voisi kenties olla henkilökohtaisempaakin ja samoin houkuttelevaa, ettei kynnys lähteä ensimmäistä kertaa olisi korkea.”*

*”... mitä mainoksista on katsottu niin ei ole sillain ollut mitään kiintosiisaa...”*

Kuitenkin syistä sai silti sellaisen kuvan, että halukkuutta käydä Lähiötalolla olisi. Mainonnan pitäisi vain olla parempaa tai aukioloajan olla eri, että kaikki pääsisivät käymään. Pari vastaajaa sanoikin, että pitäisi käydä tutustumassa.

Toisena kysymyksenä heille, jotka vastasivat, etteivät ole käyneet Lähiötalolla, oli kysymys siitä millaista toimintaa Lähiötalolla pitäisi olla. Tähänkin vastasi yhdeksän henkilöä. Toiveissa oli pitempi aukioloaika, mahdollisesti myös lauantai aukioloaika, iltatoimintaa ja ihan normaalia toimintaa. Toimintana toivottiin erilaisia tapahtumia, keppijumppaa, käsityökerhoa ei niin hyvälle tai jotain vastaavaa. Osa ei tietenkään osannut sanoa mitään, koska eivät olleet tutustuneet toimintaan.

*”Ilta toimintaa! Jotain tapahtumia, askarteluhetkiä tms. vastaavaa”*

*”Mukavaa yhdessäoloa, mahdollisesti lapsille ohjattua toimintaa(jopa jo 2vuotiaille)”*

*”Aukioloaika voisi pidentää arkisin vaikka klo 18 asti jolloin lähialueen työssäkäyvät lapsiperheet pääsisivät paremmin osallistumaan. Myös lauantai aukioloa toivotaan perheessämme kovasti.-)”*

### 5.2.3 Mitä mieltä vastaajat ovat Lähiötalon tiloista, mainostamisesta ja henkilökunnasta?

Lähiötalon tiloja pyydettiin kuvaamaan vastakohta-asteikolla (Taulukko 2). Vastakohtapareja oli yhteensä neljä. Ensimmäinen vastakohta pari oli sopivan kokoiset – liian pienet. Vähän reilut puolet vastaajista (58 %) olivat sitä mieltä, että Lähiötalon tilat ovat hieman liian pienet. Toinen pari oli pohjaratkaisultaan toimivat – pohjaratkaisultaan toimimattomat. Tässä parissa vähän yli puolet (59 %) sanoivat, että pohjaratkaisultaan toimivat kuvaavat parhaiten Lähiötalon tiloja. Kolmas pari oli sijainnilisesti hyvät – sijainnilisesti huonot. Suurin osa vastaajista (noin 84 %) sanoi, että Lähiötalon tilat ovat sijainnilisesti hyvät. Viimeinen pari oli viihtyisät – ankeat. Melkein kaikki (noin 89 %) sanoi, että Lähiötalon tilat ovat viihtyisät.

Taulukko 2. Vastaajien arviot Lähiötalon tiloista.

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Sopivan kokoiset	2	10	7	17	9	Liian pienet	45	3,47
Pohjaratkaisultaan toimivat	7	19	10	8	0	Pohjaratkaisultaan huonot	44	2,43
Sijainnilisesti hyvät	23	14	5	1	1	Sijainnilisesti huonot	44	1,7
Viihtyisät	20	20	4	1	0	Ankeat	45	1,69

Tulosten perusteella voi sanoa, että vastaajat ovat muuten tyytyväisiä Lähiötalon tiloihin, paitsi kokoon. Tämä huomataan myös kun tutkitaan tulosten keskiarvoja. Koon keskiarvo on 3,47 eli enemmän liian pienien puolella kuin sopivan kokoiset. Muiden parien keskiarvot ovat 1,69 - 2,43 eli lähempänä positiivista tulosta kuin negatiivista.

Lähiötalon mainostamista kysyttiin yhdellä kysymyksellä. Siinä kysyttiin mitä mieltä vastaajat olivat esitetyistä väitteistä. Kysymyksellä yritettiin saada selville miten Lähiötalon mainostaminen toimii. Kyselyn tulokset näkyvät taulukossa 3. Ensimmäisenä asiana tuloksista pistää silmään, että suurin osa vastaajista ei osannut sanoa ViaDia:n yhdistyksen sivuista mitään. Tästä voisi olettaa, että yhdistyksen nettisivut eivät ole kaikkien tiedossa tai tietoa niiltä ei ole tarvinnut koskaan etsiä. Mutta heistä, jotka olivat käyneet internetsivuilla, suurin osa sanoi yhdistyksen sivujen olevan toimivat ja riittävät.



Taulukko 3: Lähiötalon mainostamisen toimiminen

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Lähiötalon Facebook-sivuilta löytyy hyvin tietoa	22	10	12	0	2	46	1,91
Facebook-sivut päivitetään tarpeeksi usein	18	10	12	3	2	45	2,13
Facebook-sivuilla mainostetaan hyvin tulevia tapahtumia ja ohjelmia	25	6	11	2	2	46	1,91
ViaDia yhdistyksen nettisivuilta löytyy Lähiötalosta kaikki tarvittava tietoa	7	5	28	2	1	43	2,65
Yhdistyksen nettisivut ovat tarpeeksi laajat	4	7	30	2	1	44	2,75
Lähiötalon nettisivuja päivitetään tarpeeksi usein	7	7	25	3	1	43	2,63
Lähiötalolla oleva ilmoitustaulu on toimiva	21	16	7	0	3	47	1,89
Tapahtumista ilmoittaminen toimii hyvin kerrostalojen ulko-ovissa ja Lähiötalon ilmoitustaululla	21	11	10	1	3	46	2
Lähiötalon ohjelmasta ja toiminnasta kertominen ja mainostaminen on riittävää	18	16	7	5	2	48	2,1
Henkilökohtainen mainostaminen toimii hyvin	27	13	6	0	4	50	1,82

Tuloksista voisi päätellä, että suurin osa vastaajista on käynyt Lähiötalon facebook - sivuilla ja heidän mielestään ne ovat toimivat. Kaikissa facebook -sivuja koskevissa väitteissä yli 62 % sanoi olevansa täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä väitteiden kanssa.

Väitteen ”Lähiötalolla oleva ilmoitustaulu on toimiva” kanssa täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä oli noin 79 % eli suurin osa vastaajista. Suurin osa (70 %) vastasi kohtaan ”Tapahtumista ilmoittaminen toimii hyvin kerrostalojen ulko-ovissa ja Lähiötalon ilmoitustaululla” olevansa väitteen kanssa täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä. Tähän kohtaan oli annettu palautetta yleisessä palaute osiossa. Vaikka suurin osa olikin sitä mieltä, että ulko-ovissa mainostaminen toimii hyvin, tuli palauteosioon melko suoraa palautetta juuri ulko-ovissa mainostamisesta. Toisessa palautteessa oli myös sanottu, että mainonnan pitäisi olla toisenlaista.

*”sopivaa mainontaa!! Ei pelkästään ulko-oveen jotain ”tilkkutäkkejä” ei niihin kukaan kiinitä huomiota!!!!”*

Noin 71 % sanoi olevansa täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä sen kanssa, että Lähiötalon ohjelmasta ja toiminnasta kertominen ja mainostaminen ovat riittäviä.

Seitsemän vastaajaa ei osannut sanoa, ja seitsemän vastaajaa oli osittain eri mieltä tai täysin eri mieltä. Henkilökohtaisesta mainostamisesta kysyessä 80 % oli väitteen kanssa täysin samaa tai osittain samaa mieltä. Kuusi vastaajaa ei osannut sanoa, ja neljä vastaajaa oli täysin eri mieltä.

Keskiarvoistakin huomataan, että yhdistyksen internetsivuista suurin osa ei osannut sanoa mitään. Keskiarvot vaihtelevat 2,63 ja 2,75 välillä. Keskiarvojen perusteella parhaiten toimivat henkilökohtainen mainostaminen sekä Lähiötalolla oleva ilmoitustaulu.

Henkilökuntaa pyydettiin arvioimaan kolmella eri kysymyksellä sekä avoimella palautte osiolla. Vastaajia pyydettiin arvioimaan henkilöstöä vastakohta-asteikolla. Ensimmäinen pari oli: henkilöstöä on riittävä määrä tai liian vähän kerralla. 31 vastaajaa oli enemmän riittävän määrän puolella. Puolestaan seitsemän vastaajaa oli enemmän liian vähän kerralla puolella. Kahdeksan vastaajaa ei osannut sanoa tähän mitään. Toinen pari, jota selvitettiin, oli: pysyvä tai liian usein vaihtuva. 23 vastaajaa oli enemmän pysyvän puolella, ja kahdeksan oli enemmän liian usein vaihtuvan puolella. En osaa sanoa kohtaan vastasi 13 henkilöä. Keskiarvo oli ensimmäisessä 2,13 ja toisessa 2,48 eli enemmän riittävän määrän ja pysyvän puolella kuin liian vähän kerralla ja liian usein vaihtuvan.

Kyselyssä pyydettiin arvioimaan toiminnanjohtajaa myös samanlaisella asteikolla. Ensimmäisenä parina oli: vastuuntuntoinen tai vastuuntunnoton. Melkein kaikki (43) vastaajaa sanoi, että toiminnanjohtaja on vastuuntuntoinen. Vain kaksi vastaajaa vastasi, että en osaa sanoa. Yksikään vastaaja ei sanonut toiminnanjohtajan olevan vastuuntunnoton. Toinen pari oli: sosiaalinen tai epäsosiaalinen. Tähän pariin saatiin samat vastaukset kuin ensimmäiseen pariin. Keskiarvo oli molemmissa 1,13 eli toiminnanjohtajaan ollaan kyselyn perusteella erittäin tyytyväisiä.

Näiden kahden asteikon jälkeen kysyttiin vielä kaksi kysymystä, joilla yritettiin selvittää mielipiteitä henkilöstöstä. Ensimmäinen kysymys oli: "Huomioiko henkilökunta kaikkia samalla lailla?" Toinen kysymys oli: "Onko henkilöstön kanssa helppo tulla toimeen?" Vastausvaihtoehdot molemmissa kysymyksissä oli kyllä, ei tai en osaa sanoa. Ensimmäiseen kysymykseen vastasi yhteensä 45 henkilöä. Ensimmäiseen

kysymykseen vastanneista 37 vastasi, että kyllä, yksi vastasi, että ei, ja seitsemän vastasi, että en osaa sanoa. Toiseen kysymykseen vastasi yhteensä 46 henkilöä. Heistä kyllä vastasi 43, kukaan ei vastannut, että ei ja vain kolme vastasi, että en osaa sanoa. Tulosten perusteella vastaajat kokivat, että henkilöstön kanssa on helppo tulla toimeen ja että he kohtelevat kaikkia tasapuolisesti.

Sitten kaikilla halukkailla oli mahdollisuus antaa vielä palautetta henkilökunnalle. Palautetta antoi yhteensä 28 vastaajaa. Suurin osa palautteesta oli positiivista. Henkilökuntaa sanottiin muun muassa avuliaaksi, lämminhenkisesti, ystävälliseksi ja ammattitaitoiseksi. Juuri henkilökunnan lämmin vastaanotto ja jututtaminen ovat syitä miksi kävijät tulevat paikalle yhä uudestaan. Positiivista palautetta sai myös se, että maahanmuuttajat oli hyvin huomioitu henkilökunnassa. Henkilökunta on myös luomassa Lähiöotalolle turvallista ja lämminhenkistä ilmapiiriä, joka koettiin erittäin hyväksi. Yksi kommentti nousi kyllä yli kaiken, joka hyvin kokoaa yhteen suurimman osan kommentteista.

*”Kirsti on juuri oikeanlainen ihminen vetämään Lähiötaloa, hän on Lähiöotalon sydän. Se, kuinka hän ottaa kaikki kävijät yhtä lailla huomioon, on aina kiinnostunut, ystävällinen ja auttavainen ja saa kaikki tuntemaan olonsa tervetulleeksi on luultavasti suuri syy siihen että ihmiset tulevat Lähiöotalolle. On aivan ihanaa että nyt oli mahdollista palkata Malla Luodelahti Kirstin apuriksi, paras mahdollinen työntekijä jonka voin hommaan kuvitella! Uskon, että vuodesta 2014 tulee tällä kokoonpanolla menestyksekkäs. Vielä jos saataisiin Lähiöotalolle pysyvämpi keittiötyöntekijä niin asetelma olisi täydellinen :)”*

*”tosin hyvin huomioitte uudet ihmiset. Ihanaa kun saa luvan kanssa hetken olla huolehtimatta muksusta turvallisessa paikassa. siis myös alle 3 veestä”*

*”Henkilökunta on monin tavoin rikasta, myös maahanmuuttajat ovat hyvin huomioitu. Viimeksi yksi työntekijä osasi jopa venäjää, mikä on tärkeää täällä itärajalla. Henkilökunta on todella mukavaa ja Lähiöotalolla viihdytään”*

Vaikka suurin osa kommenteista oli positiivista, nousi esille myös muutama kehitys-idea henkilöstölle. Yhtenä toiveena oli, että henkilökunnalta kiellettäisiin tupakointi töiden aikana. Toisena toiveena oli, että Lähiötalon keittiölle löytyisi sosiaalisempi ja pysyvämpi henkilö.

#### 5.2.4 Miten Lähiötalon toimintaa voisi kehittää vastaajien mielestä?

Kyselyllä haluttiin selvittää kuinka tärkeäksi vastaajat kokevat, että Lähiötalolla järjestettäisiin lueteltuja asioita. Vastaukset näkyvät taulukossa 4. Kyseisen kysymyksen avulla haluttiin saada selville ne asiat, joita Lähiötalolla pitäisi järjestää ja, joita ei. Vastausten perusteella neljä eniten ääniä saanutta erittäin tärkeäksi koetussa ryhmässä ovat perhetapahtumat (60 %), koululaisten iltapäivätoiminta (58 %) sekä asiantuntijavierailut (56 %). Kolme vähiten ääniä saanutta, erittäin tärkeitä ryhmässä, ovat parisuhdeluennot (21 %), teemaillat eri kohderyhmille (24 %) ja aikuisten kerhotoiminta (29 %).

Taulukko 4 Kuinka tärkeäksi vastaajat kokivat, että Lähiötalolla järjestetään seuraavia asioita

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Ohjatut toimintatuokiot (laululeikit, tarinat)	20	22	4	1	2	49	1,84
Kerhotoiminta koululaisille	26	8	12	1	2	49	1,88
Koululaisten iltapäivätoiminta	29	8	10	1	2	50	1,78
Vanhempien vertaisryhmät	27	16	5	2	1	51	1,71
Parisuhdeluennot	10	20	12	5	1	48	2,31
Perhetapahtumat	30	14	4	0	2	50	1,6
Asiantuntijavierailut	28	15	5	1	1	50	1,64
Lastenhoito, lastenparkki	24	17	8	1	1	51	1,78
Pihakirppikset	17	23	7	3	1	51	1,98
Leipä- ja vaatejakelu	26	17	5	2	2	52	1,79
Lounas mahdollisuus	18	20	8	3	2	51	2,04
Pidempi aukioloaika	25	12	9	3	2	51	1,92
Ulkoleikkejä kesällä	24	19	5	2	1	51	1,76
Aikuisten kerhotoiminta	15	17	13	5	1	51	2,22
Yhteiset retket	23	16	9	1	1	50	1,82
Teemaillat eri kohderyhmille	12	23	12	2	1	50	2,14

Kun katsotaan puolestaan tuloksien keskiarvoja, nähdään myös niistä ne, jotka ovat tärkeimmät ja ne, jotka eivät ole niin tärkeitä. Keskiarvojen perusteella tärkeimmät

ovat perhetapahtumat (1,6), asiantuntijavierailut (1,64) sekä vanhempien vertaisryhmät (1,71). Keskiarvojen perusteella voisi puolestaan sanoa, että parisuhdeluennot (2,31), teemaillat eri kohderyhmille (2,14) ja aikuisten kerhotoiminta (2,22) eivät ole niin tärkeitä. Katsotaan sitten prosenttituloksia tai keskiarvotuloksia, tulokset ovat suurin piirtein samoja. Tärkeimpien joukoissa vaihtelevat samat kuten myös vähiten tärkeimpien joukossa.

Lähiötalon toimintaa pyydettiin arvioimaan myös kahden muun kysymyksen avulla. Kysymykset olivat ”oletko tyytyväinen Lähiötalon toimintaan” ja ”onko Lähiötalolla tarpeeksi ohjattua toimintaa. Ensimmäiseen kysymykseen 92 % prosenttia vastasi olevansa tyytyväinen Lähiötalon toimintaan. Eli vain 8 % sanoi, ettei ole tyytyväinen toimintaan. Perusteluja siihen, miksi he eivät ole tyytyväisiä olivat muun muassa: iselle pitäisi olla enemmän toimintaa, parempaa mainontaa, pitempi aukioloaika sekä, että toimintaa ei tunnettu tarpeeksi.

Toiseen kysymykseen 94 % vastasi niin, että heidän mielestään Lähiötalolla on tarpeeksi ohjattua toimintaa. Eli tähän kohtaan vain kuusi prosenttia sanoi, että Lähiötalolla ei ole tarpeeksi ohjattua toimintaa. Ei-vastanneita pyydettiin myös kertomaan miksi eivät ole tyytyväisiä, ja millaista ohjelmaa pitäisi olla. Syitä olivat muun muassa, että koululaisille, lapsille ja mummoille saisi olla enemmän kerhoja sekä Lähiötalo saisi järjestää enemmän lauluja, leikkejä ja pelailua.

## 6. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA

Taustatiedoista huomasi selvästi, että suurin osa vastaajista oli henkilöitä, joilla oli lapsia. Suurin osa vastaajista oli myös kotiäitinä tai vanhempainvapaalla. Eli voisi sanoa Lähitalon kohderyhmän, lapsiperheet, toteutuneen hyvin. Osa syynä siihen, että moni vastaajista käy Lähiötalolla, voi olla se, että he ovat kotiäitejä tai vanhempainvapaalla. Tämän seurauksena nousee mieleen aukioloaika. Pitäisikö aukioloaika muuttua, jotta mahdollisesti myös työssäkäyvät pääsevät käymään Lähiötalolla, kun kaikista vastaajista työelämässä oli 14.

Taustatiedoista nousi selkeästi esille maahanmuuttaja- ja miesvastaajien vähäinen määrä. Kuitenkin on muistettava, että Lähiötalolla ei käy monia miehiä, joten siihen nähden heidän vastausmääränsä oli hyvä. Maahanmuuttajavastaajien määrä oli kuitenkin hieman pettymys. Kuitenkin on tiedossa, että lähitaloissa asuu maahanmuuttajia. Maahanmuuttajat ovat myös Lähiötalon uuden hankkeen yksi kohderyhmistä. Mahdollisesti yhtenä syynä siihen, että useampi maahanmuuttaja ei vastannut kyselyyn, voi olla se, että he eivät ymmärrä kieltä. Kysely oli tehty Suomeksi ja monet maahanmuuttajat eivät osaa lukea suomea. Siinä riittääkin miettimistä, miten Lähiötalo saisi houkuteltua enemmän maahanmuuttajia osallistumaan toimintaan, jotta uuden hankkeen kohderyhmä toteutuisi paremmin.

Kun kysyttiin, mistä vastaajat olivat kuulleet Lähiötalosta, pystyy tulosten perusteella sanomaan tiedon Lähiötalosta levinneen hyvin kävijöiltä uusille henkilöille. Tulosten perusteella voisi sanoa juuri tiedon leviämisen kävijöiden ja uusien kävijöiden välillä olleen paras keino mainostamiseen ja paikasta kertomiseen.

Kun mietitään toiminnan vaikutuksia kävijöihin, voidaan tuloksista huomata kuinka suuri merkitys toiminnalla todella on ollut. Kaikkien kohtien vastausten keskiarvo on lähellä kahta eli toiminnalla on ollut paljon vaikutusta. Kommentit kysymykseen mitä konkreettista toiminta on antanut, olivat myös positiivisia. Se, että toiminta on auttanut jotakin henkilöä pääsemään yli masennuksesta, on todella konkreettinen ja todellinen esimerkki kuinka tärkeää ja vaikuttavaa työtä Lähiötalolla tehdään. Tutkittaessa toiminnan vaikutuksen tuloksia huomataan myös kuinka suuri merkitys toiminnalla on ystävyysuhteiden laajentumiseen. 25 vastaajaa sanoi, että toiminnalla on ollut erittäin suuri vaikutus ystävyysuhteiden laajentumiseen. Muutenkin kommentteista nousi melkein kaikilla uudet ystävät.

Toiminnan vaikutusten tulokset ovat samansuuntaisia kuin keväällä 2013 toteutetussa palautekyselyssä. Eli tuloksia voidaan pitää luotettavina. Vuonna 2013 toteutetussa kyselyssä esimerkiksi 74 % sanoi, että Lähiötalolla on ollut joko erittäin paljon tai paljon vaikutusta ystäväverkon laajentumiseen. (Kurki 2013.) Nyt toteutetussa kyselyssä samassa kysymyksessä prosenttiosuus oli 63.

Syyt, miksi jotkut henkilöt eivät ole käyneet Lähiötalolla, voidaan yleistää aukioloaikaan ja mainostamiseen. Aukioloaika on asia, jota pitäisi miettiä kunnolla. Pitäisikö aikataulua muuttaa vain sen takia, että saataisiin muutama uusi asiakas vai pidetäänkö nykyinen aukioloaika, joka kuitenkin on toimiva? Mainostaminen on kuitenkin sellainen johon on hyvä panostaa. Lähiötalon on hyvä tuoda paremmin esille se kelle kaikille Lähiötalo on tarkoitettu, mistä tietoa löytyy ja mitä Lähiötalolla järjestetään. On syytä myös miettiä, missä mainostetaan ja miten, jotta kaikki halukkaat saisivat tietoa Lähiötalosta.

Yleisesti ottaen voisi sanoa, että suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä mainostamiseen, henkilöstöön ja tiloihin. He, jotka eivät olleet tyytyväisiä, eivät kuitenkaan antaneet konkreettisia ideoita, miten toimintaa voisi kehittää. Kyselyn tulokset kuitenkin kertovat ne asiat, joita pitää parantaa, joten toimintaa pystytään kehittämään parempaan suuntaan.

Mainostaminen saisi olla parempaa, mutta konkreettiset kehittämisideat mainostamisen parantamiseksi jäivät puuttumaan. Tuloksien perusteella voisi kuitenkin huomata, että yleisesti mainostamiseen ollaan tyytyväisiä, lukuun ottamatta ViaDia Joensuu ry:n internetsivuja. Prosenttiosuus oli suuri, en osaa sanoa vaihtoehdon kohdalla, yhdistyksen internetsivuja koskevien väittämien kohdalla. Kuitenkin olisi ehkä ihan hyvä, jos ViaDia Joensuu ry:n internetsivut tiedettäisiin paremmin ja niiltä löytyisi paremmin tietoa.

Facebook -väittämistä saatujen tulosten perusteella pystyy päättelemään, että facebook -sivut ovat toimiva väylä mainostamisessa. Kuitenkin on muistettava, että kaikilla ei välttämättä ole olemassa facebookia, joten he eivät välttämättä saa mistään tietoa mitä Lähiötalolla tapahtuu. Siinä riittääkin miettimistä, miten mainostaa jotain erikoista toimintaa henkilöille, joilla ei ole facebookia ja jotka käyvät Lähiötalolla harvoin. Tässä kohtaa palataan ViaDia Joensuu yhdistyksen nettisivuihin. Jos sivut olisivat paremmat ja mahdollisesti paremmin tiedossa, voisi monet löytää sieltä tietoa Lähiötalosta.

Toiveena oli henkilökohtaisempaa mainostamista ja vähemmän ”tilkku-täkkejä” ovis- sa. On tärkeää huomioida toiveet, mutta kuitenkin myös otettava rahankäyttö huomi-

oon. Henkilökohtainen mainostaminen jokaisesta tapahtumasta, että viedään posti-laatikoon mainos, ei välttämättä ole paras mahdollinen keino, juuri kustannuksien takia.

Mainostamisesta kysytyssä kysymyksissä huomattiin myös, että henkilökohtainen mainostaminen ja mainostaminen Lähiötalon ilmoitustaululla toimivat hyvin. Muutenkin mainostamiseen oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Tietenkin oli muutamia henkilöitä, jotka toivoivat parempaa mainostamista. Sen takia voi vaan pohtia, pitääkö muuttaman palautteen takia muuttaa, jotain mikä toimii suurimman osan mielestä. Voi myös miettiä, mikä olisi parempi keino mainostaa kuin ulko-ovet. Kuitenkin Lähiötalolla tapahtuva henkilökohtainen ja ilmoitustaulun kautta tapahtuva mainostaminen toimivat. Tästä voisi päätellä, että jatkossakin tapahtumista ja ohjelmista kannattaa ilmoittaa ilmoitustaululla ja henkilökohtaisesti, jos vastaajista suurin osa kerta oli sitä mieltä, että ne ovat toimivia.

Tiloista ja henkilökunnasta kysyttäessä, vastaukset olivat pääasiassa positiivisia. Henkilökunnan toimintaan ollaan tyytyväisiä ja vaihtelevuuskaan ei haittaa. Kuten kommentteistakin huomasit henkilökuuntaan oltiin erittäin tyytyväisiä ja juuri henkilökunnan avulla Lähiötalon tunnelma on mikä on. Muutamia kehitysideoita lukuun ottamatta henkilökuunta sai vain positiivista palautetta. Täytyy myös huomioida se, että vastaajat eivät kokeneet henkilökunnan vaihtelevan liian usein, vaikka vaihtelevuutta on paljon. Joka päivä voi olla eri henkilöitä vapaaehtoisina. Ehkä kävijät kokevat tämän vaihtelevuuden vain positiivisena asiana, koska siellä on kuitenkin myös ne pysyvät työntekijät.

Tilat olivat vastaajien mukaan ehkä hieman liian pienet, mutta muuten tiloihin oltiin tyytyväisiä. Erityisesti sijaintiin ja viihtyvyyteen oltiin tyytyväisiä. Kommentteista huomasit myös, että tiloihin oltiin tyytyväisiä vaikka välillä ne kävivät hieman liian ahtaiksi, mutta se ei menoa haitannut. Syytä onkin pohtia, pitäisikö Lähiötalon yrittää saada nykyistä paikkaansa isommat tilat, mutta kuitenkin samalta alueelta. Tilat voivat käydä erittäin pieneksi, jos kävijöitä tulee vielä kovinkin paljon lisää.

Konkreettisia ideoita siitä, mitä Lähiötalolla kannattaa järjestää ja mitä ei kannata järjestää antoi kysymys siitä, kuinka tärkeäksi koetaan, että Lähiötalolla järjestettäisiin



tietyjä asioita. Laskettujen prosentiosuuksien ja keskiarvojen perusteella voi huomata tärkeimmät ja ei niin tärkeät kohdat. Tämän kysymyksen avulla Lähiötalolla voidaan panostaa niihin, jotka vastaajat kokivat tärkeimmiksi ja kenties unohtaa kokonaan ei niin tärkeät. Tulosten perusteella tärkeimpiä ovat vanhempien vertaisryhmät, perhetapahtumat, asiantuntijavierailut sekä ulkoleikit kesällä. Ei niin tärkeitä puolestaan olivat aikuisten kerhotoiminta, parisuhdeluennot ja teemaillat eri kohderyhmille.

Kun kysyttiin tyytyväisyyttä Lähiötalon toimintaan ja onko vastaajien mielestä Lähiötalolla tarpeeksi ohjattua ohjelmaa, suurin osa sanoi kyllä. Konkreettisia kehitysideoita saatiin heiltä, jotka vastasivat kyseisiin kohtiin, että ei. Onkin syytä pohtia pitääkö heidän toiveita kuunnella ja järjestää erilaisia kerhoja enemmän esimerkiksi mummoille ja koululaisille. Onhan se mahdollista, että toiveita kuuntelemalla ja erilaisia kerhoja järjestämällä saataisiin uusia kävijöitä Lähiötalolle.

## 7. LOPPUSANAT

Opinnäytetyö prosessissa oli omat haasteensa, mutta myös positiivisia kokemuksia. Kyselylomakkeen laatiminen ja itse opinnäytetyön kirjoittaminen olivat haasteellisia, mutta erittäin opettavaisia kokemuksia. Pääsin opinnäytetyöni aikana myös tekemään jotain sellaista, mitä en ole aikaisemmin tehnyt, joten opin paljon. Pääsin opinnäytetyön aikana konkreettisesti tekemään kyselylomakkeen ja tutustumaan kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmään tarkemmin. Myös tiedon etsiminen laajemmin tuotti aluksi vaikeuksia, mutta vaikeuksien kautta voittoon. Tulosten suuri määrä yllätti minut erittäin positiivisesti.

Työn tekemistä helpottivat lähtötietoni Lähiötalosta. Projektini aikana pääsin tutustumaan kunnolla Lähiötaloon, joten opinnäytetyötä aloittaessani paikka oli jo erittäin tuttu. Uskon, että työn tekeminen olisi ollut paljon haasteellisempi, jos olisin tehnyt opinnäytetyöni jonnekin täysin vieraaseen paikkaan.

Tilaajan kommentit olivat työstä pääasiassa positiivisia. Ennen lopullisia tuloksia, tilaaja oli tyytyväinen jo siihen, että saatiin vastauksia myös heiltä, jotka eivät ole käy-

neet Lähiötalolla. Tilaaja toivoi myös enemmän konkreettisia kehitysideoita. Kuitenkin tulokset auttavat, tilaajan mukaan, kehittämään toimintaa. Tuloksien avulla pystytään myös raportoimaan toiminnasta Raha-automaattiyhdistykselle. Tulokset myös vahvistivat aikaisempien kyselyjen tuloksia. Tulokset lähetettiin myös tilaajan puolesta Via-Dia Joensuu ry:n hallitukselle sekä projektin ohjausryhmälle nähtäväksi. Tulokset tulivat myös nähtäville Lähiötalolle, jotta kaikki halukkaat saavat tutustua tuloksiin.

## LÄHTEET

- Hakkarainen, Tyyne & Londén, Pia & Luhtanen, Marjukka & Peltosalmi, Juha & Silta-niemi, Aki & Särkelä, Riitta 2012. Sosiaalibarometri 2012. Helsinki: SOSTE Suo-men sosiaali ja terveys ry.
- Heikkilä, Tarja 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja Kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Häggman-Laitila, Arja & Ruskomaa, Leena & Euramaa, Katri-Ina 2000. Varhaista tukea lapsiperheille. Kokemuksia Lapsiperhe-projektin perhetyöstä. Helsinki: Man-nerheimin Lastensuojeluliitto.
- Hämäläinen, Juha 1999: Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopio: Kuopion yliopisto
- Joensuun kaupunki 2012. Väestö. Viitattu 17.3.2014  
<http://www.joensuu.fi/documents/11127/168340/V%C3%A4est%C3%B6%202012/ff47cd9a-2283-4b09-800f-15908ef5362c>
- Karjalainen, Pekka 2004. Uudenlaisia otteita ja kertaustyylejä – Lähiöuudistus 2000 -ohjelman arvioinnin loppuraportti. Helsinki: Ympäristöministeriö. Suomen ympäris-tö 703. Viitattu 21.3.2014  
[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/40431/SY\\_703.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/40431/SY_703.pdf?sequence=1)
- Kokkonen, Juha & Seppänen, Marjaana & Haapola, Ilkka 2009. Lähiöiden kehittämi-nen Suomessa. Kokemuksia asukkaiden osallistumisesta. Koulutus- ja kehittämis-keskus Palmenia. Helsingin Yliopisto. Viitattu 17.3.2014.  
[http://www.helsinki.fi/palmenia/hankkeet/2009/Osterit\\_asukasosallistumisen\\_koke-mukset.pdf](http://www.helsinki.fi/palmenia/hankkeet/2009/Osterit_asukasosallistumisen_koke-mukset.pdf)
- Kurki, Leena 2000. Sosiokulttuurinen innostaminen. Tampere: Osuuskunta Vastapai-no
- Kurki, Kirsti 2013. Lähiötalon palautekyselyn tulokset.
- Lanula 2009. Perhetyön kriteerit. Viitattu 9.2.2014.  
[http://www.tampere.fi/material/attachments/p/5jSLD5oAo/Perhetyon\\_kriteerit\\_2\\_10.pdf](http://www.tampere.fi/material/attachments/p/5jSLD5oAo/Perhetyon_kriteerit_2_10.pdf)
- Moisio, Pasi & Karvonen, Sakari & Simpura, Jussi & Heikkilä, Matti 2008. Johdanto. Teoksessa Moisio, Pasi & Karvonen, Sakari & Simpura, Jussi & Heikkilä, Matti (toim.) Suomalaisten hyvinvointi. Vammala: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämis-keskus. 14 – 25.
- Raha-automaattiyhdistys 2013. Itsearviointi toiminnan kehittämisen välineenä. Viitat-tu 17.3.2014.  
[https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi\\_mediabank/Itsearviointiopas.pdf](https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi_mediabank/Itsearviointiopas.pdf)
- Rimpelä, Matti 2008. Lasten ja nuorten hyvinvointi. Teoksessa Moisio, Pasi & Karvo-nen, Sakari & Simpura, Jussi & Heikkilä, Matti (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2008. Vammala: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämis-keskus. 62 – 76.
- Röpelinen, Anne-Mari 2008. Lähiötyö lapsiperheiden parissa – mukavaa puuhastelua vai ongelmiin tarttumista. Teoksessa Roivainen, Irene & Nylund, Marianne & Kor-

- kiamäki, Riikka & Raitakari, Suvi (toim.) 2008. Yhteisöt ja sosiaalityö. Kansalaisen vai asiakkaan asialla? Jyväskylä: PS-kustannus, 127 – 140.
- Salmi, Minna & Sauli, Hannele & Lammi-Taskula, Johanna 2009. Lapsiperheiden toimeentulo. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna & Karvonen, Sakari & Ahlström, Salme (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 78 – 93.
- Sosiaaliportti 2013. Perhetyö. Viitattu 17.3.2014. <https://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/perhetyo/>
- Törrönen, Maritta 2012. Onni on joka päivä. Lapsiperheen arki ja hyvinvointi. Helsinki: Gaudeamus.
- Uusimäki, Mervi 2015. Perhetyötäkö kaikki? Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Viitattu 21.3.2014 [https://vk.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu\\_20.pdf](https://vk.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu_20.pdf)
- Valtioneuvoston Kanslia 2011. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma. Viitattu 20.3.2014 <http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>
- Valtioneuvosto 2007. Pääministeri Matti Vanhasen II hallituksen ohjelma. Helsinki: Edita Oy Viitattu 21.3.2014 <http://valtioneuvosto.fi/tietoarkisto/aiemmat-hallitukset/vanhanenII/hallitusohjelma/pdf/hallitusohjelma-painoversio-040507.pdf>
- ViaDia ry 2014a. Saammeko palvella? Viitattu 17.3.2014 <http://www.svk.fi/?sid=482>
- ViaDia ry 2014b. ViaDia ry vuosikertomus 2012. Viitattu 17.3.2014 <http://www.svk.fi/?sid=702>
- ViaDia ry 2014c. ViaDia ry:n strategia vuosiksi 2014 – 2016. Viitattu 17.3.2014 <http://www.svk.fi/?sid=705>
- ViaDia Joensuu ry 2013. ”Lähisverkosto” – Lähiötalo ennaltaehkäisevän perhetyön palveluympäristönä Joensuun Rantakylä-Utra asuinalueella 2014 – 2016.
- ViaDia Joensuu ry 2014. ViaDia Joensuu ry. Viitattu 24.2.2014. <http://viadiajoensuu.yhdistysavain.fi/>

## LIITTEET

## Liite 1

## LÄHIÖTALON PALAUTEKYSELY KEVÄT 2014

## YMPYRÖI sopivimmat vastaukset

1. Oletko käynyt Lähiötalolla?

- a. kyllä (siirry kysymykseen 4)
- b. en (vastaa ainakin kysymyksiin 2 ja 3 sekä 18 – 25)
- c. en, mutta kouluikäinen lapseni on (vastaa kysymyksiin joihin pystyt)

2. Onko jotain tiettyä syytä, miksi et ole käynyt Lähiötalolla? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Millaista toimintaa Lähiötalolla pitäisi olla, että toiminta saisi sinut tulemaan Lähiötalolle? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Kuinka usein käyt Lähiötalolla?

- a. päivittäin
- b. 2-3 kertaa viikossa
- c. kerran viikossa
- d. muutaman kerran kuukaudessa
- e. harvemmin

5. Mistä sait tietää Lähiötalosta?

- a. Internetistä (facebook & internetsivut <http://viadiajoensuu.yhdistysavain.fi/> )
- b. Kaverilta
- c. Neuvolasta
- d. Jostain muualta, mistä? \_\_\_\_\_

6. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? (Asteikolla 1 – 5, jossa 1 = täysin samaa mieltä, 2 = osittain samaa mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = osittain eri mieltä, 5 = täysin eri mieltä)

- |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| a. Lähiötalon Facebook -sivuilta löytyy hyvin tietoa  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. Facebook -sivut päivitetään tarpeeksi usein  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. Facebook -sivuilla mainostetaan hyvin tulevia tapahtumia ja ohjelmia                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d. ViaDia yhdistyksen nettisivuilta löytyy Lähiötalosta kaikki tarvittava tieto                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e. Yhdistyksen nettisivut ovat tarpeeksi laajat   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| f. Lähiötalon nettisivuja päivitetään tarpeeksi usein   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| g. Lähiötalolla oleva ilmoitustaulu on toimiva  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| h. Tapahtumista ilmoittaminen toimii hyvin kerrostalojen ulko-ovissa ja Lähiötalon ilmoitustaululla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| i. Lähiötalon ohjelmasta ja toiminnasta kertominen ja mainostaminen on riittävää                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| j. Henkilökohtainen mainostaminen toimii hyvin  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7. Kuinka tärkeäksi koet, että Lähiötalolla järjestetään tai järjestettäisiin seuraavia asioita? (Arvioi asteikolla 1 – 5, jossa 1 = erittäin tärkeä, 2 = tärkeä, 3 = en osaa sanoa, 4 = ei niin tärkeä, 5 = ei ollenkaan tärkeä)

- |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| a. ohjatut toimintatuokiot (laululeikit, tarinat) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. kerhotoiminta koululaisille                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. koululaisten iltapäivätoiminta                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d. vanhempien vertaisryhmät                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e. parisuhdeluennot                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| f. perhetapahtumat                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

g. asiantuntijavierailut	1	2	3	4	5
h. lastenhoito, lastenparkki	1	2	3	4	5
i. pihakirppikset	1	2	3	4	5
j. leipä- ja vaatejakelu	1	2	3	4	5
k. lounas mahdollisuus	1	2	3	4	5
l. pidempi aukioloaika	1	2	3	4	5
m. ulkoleikkejä kesällä	1	2	3	4	5
n. aikuisten kerhotoiminta	1	2	3	4	5
o. yhteiset retket	1	2	3	4	5
p. teemaillat eri kohderyhmille	1	2	3	4	5

8. Oletko tyytyväinen Lähiötalon toimintaan?

a. kyllä

b. en, jos et, niin miksi et? \_\_\_\_\_

9. Onko Lähiötalolla mielestäsi tarpeeksi ohjattua toimintaa?

a. kyllä

b. ei, miksi ei ja millaista ohjelmaa pitäisi olla lisää? \_\_\_\_\_

10. Missä määrin Lähiötalo on vaikuttanut seuraaviin asioihin? (Arvioi asteikolla 1 – 5, jossa 1 = erittäin paljon,

2 = paljon, 3 = jonkin verran, 4 = vähän ja 5 = ei lainkaan)

a. omaan jaksamiseen	1	2	3	4	5
b. omaan vireystilaan	1	2	3	4	5
c. lapsien hyvinvointiin	1	2	3	4	5
d. ystävyysuhteiden laajentumiseen	1	2	3	4	5
e. tuen saamiseen arjen asioissa	1	2	3	4	5
f. lisännyt uutta sisältö elämään	1	2	3	4	5

11. Mitä konkreettista hyötyä Lähiötalon toimintaan osallistuminen on antanut sinulle? \_\_\_\_\_

12. Kuvaa Lähiötalon tiloja valitsemalla jokaiselta riviltä sopivin vaihtoehto asteikolla 1 – 5 (1 = vasemman puoleinen vaihtoehto, 3 = en osaa sanoa ja 5 = oikean puoleinen vaihtoehto) .

a. Sopivan kokoiset	1	2	3	4	5	Liian pienet
b. Pohjaratkaisultaan toimivat	1	2	3	4	5	Pohjaratkaisulta huonot
c. Sijainnillisesti hyvät	1	2	3	4	5	Sijainnillisesti huonot
d. Viihtyisät	1	2	3	4	5	Ankeat

13. Kuvaa Lähiötalon henkilöstöä valitsemalla jokaiselta riviltä sopivin vaihtoehto asteikoilla 1 – 5. (1 = vasemman puoleinen vaihtoehto, 3 = en osaa sanoa ja 5 = oikean puoleinen vaihtoehto)

riittävä määrä	1	2	3	4	5	liian vähän kerralla
pysyvä	1	2	3	4	5	usein muuttuva
Toiminnanjohtaja						
vastuuntuntoinen	1	2	3	4	5	vastuuntunnoton
sosiaalinen	1	2	3	4	5	epäsosiaalinen

14. Huomioiko henkilökunta kaikkia samalla lailla? kyllä ei en osaa sanoa

15. Onko henkilöstön kanssa helppo tulla toimeen? kyllä ei en osaa sanoa

16. Risut ja ruusut henkilökunnalle \_\_\_\_\_

17. Halutessasi voit antaa yleistä palautetta Lähiötalolle \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

18. Olen a. mies b. nainen 19. Olen \_\_\_\_\_ -vuotias 20. Minulla on \_\_\_\_\_ lasta, joiden iät ovat \_\_\_\_\_

21. Oletko syntynyt Suomessa? a. kyllä b. en, olen asunut Suomessa \_\_\_\_\_ vuotta

22. Elämäntilanne

- a. avioliitossa
- b. avoliitossa
- c. naimaton
- d. eronnut
- e. leski

23. Koulutukseni

- a. kansa- tai keskikoulu
- b. peruskoulu
- c. ylioppilas
- d. toisen asteen ammatillinen tutkinto
- e. ammattikorkeakoulu tai alempi akateeminen tutkinto
- f. yliopiston tai korkeakoulun ylempi akateeminen tutkinto

24. Työtilanne

- a. työelämässä
- b. työtön
- c. opiskelija
- d. eläkeläinen
- e. jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

25. Asun

- a. Rantakylässä
- b. Utrassa
- c. Muualla, missä? \_\_\_\_\_

## Liite 2

### Saatekirje

Hyvät Lähiötalon asiakkaat, lähiasukkaat ja Internetin kautta kyselyyn vastaavat

Olen Joensuun Humanistisen ammattikorkeakoulun kolmannen vuoden yhteisöpedagogiopiskelija ja teen tällä hetkellä opinnäytetyötäni Lähiötalolle. Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää kyselyn avulla Lähiötalon asiakkaiden ja lähiasukkaiden mielipiteitä Lähiötalon toiminnasta.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 15 minuuttia. Teidän vastauksenne ovat tärkeitä, sillä ne auttavat Lähiötaloa kehittämään toimintaansa teidän toiveitanne vastaaviksi. Vaikka ette olisikaan käyneet Lähiötalolla, toivon teidän silti vastaavan kyselyyn, sillä teidän näkemyksenne ovat myös erittäin tärkeitä Lähiötalon toiminnan kehittämässä.

Vastauksenne ovat luottamuksellisia ja ne käsitellään nimettömästi. Vastauksenne auttavat sekä kehittämään Lähiötalon toimintaa että minua tekemään opinnäytetyötäni. Opinnäytetyöni on tarkoitus valmistua toukokuussa 2014.

Kyselyyn voi vastata 4.4.2014 asti. Kyselyyn voi vastata joko paperilla tai internetissä. Linkki kyselyyn löytyy Lähiötalon facebook -sivuilta.

Kiitos vastauksistanne!

Susanna Holappa



### Liite 3

#### Saatekirje

Hyvät Lähiötalon lähiasukkaat

Olen Joensuun Humanistisen ammattikorkeakoulun kolmannen vuoden yhteisöpedagogiopiskelija ja teen tällä hetkellä opinnäytetyötäni Lähiötalolle. Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää kyselyn avulla Lähiötalon asiakkaiden ja lähiasukkaiden mielipiteitä Lähiötalon toiminnasta. Lähiötalo on kaikille avoin matalankynnyksen kohtaamispaikka osoitteessa Riihisärkänkatu 6 B 10.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 15 minuuttia. Teidän vastauksenne ovat tärkeitä, sillä ne auttavat Lähiötaloa kehittämään toimintaansa teidän toiveitanne vastaaviksi. Vaikka ette olisikaan käyneet Lähiötalolla, toivon teidän silti vastaavan kyselyyn, sillä teidän näkemyksenne ovat myös erittäin tärkeitä Lähiötalon toiminnan kehittämässä.

Vastauksenne ovat luottamuksellisia ja ne käsitellään nimettömästi. Vastauksenne auttavat sekä kehittämään Lähiötalon toimintaa että minua tekemään opinnäytetyötäni. Opinnäytetyöni on tarkoitus valmistua toukokuussa 2014.

Kysely on palautettava \_\_\_\_\_ mennessä Lähiötalolle (Riihisärkänkatu 6 B 10). Jos useampi taloudessanne haluaa vastata kyselyyn, lisää kyselylomakkeita saa Lähiötalolta. Kyselyyn voi vastata myös internetissä. Linkki kyselyyn löytyy Lähiötalon facebook -sivuilta.

Kiitos vastauksistanne!

Susanna Holappa