



# ASIAKASRAADIT kehitystyön apuna

OPAS

# SISÄLLYS

1. Mikä on tämän oppaan tarkoitus? .....	3
2. Miksi asiakasraadit ovat tärkeitä?.....	4
3. Kun asiakasraati järjestetään maahanmuuttajille .....	6
4. Asiakasraadin käytännön järjestelyt .....	7
5. Vinkkejä onnistuneen asiakasraadin järjestämiseksi .....	10
6. Riittääkö pelkkä keskustelu? .....	11
7. Kuka vetää asiakasraadin?.....	12
8. Asiakasraadin säännöt .....	13
9. Asiakasraadin ohjaus .....	14
10. Asiakasraadin yhteenveto ja tulosten käsittely.....	15
11. Asiakasraatien merkitys kehitystyölle.....	16
Esimerkki kysymysrungosta .....	17

**Sisällöt:** Uudenmaan ELY-keskus **Toimitus ja taitto:** Viestintä Oy Drum **Julkaisun valokuvat:** Tomi Nuotsalo

# 1. MIKÄ ON TÄMÄN OPPAAN TARKOITUS?

**Tämä opas on tarkoitettu käytännön työkaluksi maahanmuuttajapalveluiden kanssa työskenteleville henkilöille.**

Asiakasraadit kehitystyön apuna -opas kuvaa asiakasraadin perustamista, käytännön järjestelyitä sekä raadin tulosten käsittelyä. Oppaassa mallinnetaan kotoutumiskoulutuksen asiakasraatia, mutta mallia voidaan hyödyntää muidenkin palveluiden asiakasraatien apuna. Lisäksi opas kertoo asiakkaiden osallistamisen merkityksestä ja hyödyistä. Tämä opas perustuu Uudenmaan ELY-keskuksen toteuttaman Töihin Suomeen -hankkeen kokemuksiin asiakasraatien järjestämisestä.

## **Palveluiden laadunvalvonnasta**

Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehitystyöhön on hyödyllistä, jotta palveluja voidaan kehittää vastamaan aitoja tarpeita. Asiakasymmärryksen lisäämisellä tunnistetaan olennaisia menestystekijöitä ja vältetään palveluiden ongelmakohtia. Palveluiden laadunvalvonta on tärkeä osa julkisten resurssien järkevää käyttöä ja vaikuttavuuden mittaamista. Laadunvalvonta täytyisi mieltää keskeiseksi osaksi hankintaa ja resursoida sen mukaisesti.

Laadunvalvontaa kannattaa tehdä ennaltaehkäisevästi eikä vasta siinä vaiheessa, kun mahdollisia ongelmia ilmaantuu. Onnistuessaan laadunvalvonta kehittää palveluita hedelmällisellä tavalla.

Tässä oppaassa laatu tarkoittaa palveluiden vaikuttavuutta ja tavoitteisiin pääsemistä asiakkaan näkökulmasta.





# 2. MIKSI ASIAKASRAADIT OVAT TÄRKEITÄ?

Kaikkien palveluiden kehittäminen vaatii asiakasymmärrystä. Tämä tarkoittaa asiakkaan tarpeiden ja haasteiden tiedostamista. Asiakasymmärryksen merkitystä perustellaan usein liiketoiminnallisista lähtökohdista. Kansalaisten osallisuuden lisääminen ja asiakaskeskeisyys ovat olleet viime vuosien kehityskohteita myös julkisissa organisaatioissa. Tavoitteena on parantaa ihmisten mahdollisuuksia vaikuttaa omaa elämää koskeviin asioihin.

## Asiakasraati on:

- menetelmä, jonka tarkoitus on kerätä tietoja ja kokemuksia palvelun käyttäjältä
- asiakkaan osallistamista heitä koskevien palveluiden kehittämiseen
- keskustelunomainen tilanne, jossa käytetään kevyttä rakennetta
- haastattelu, jossa käsitellään ennalta sovittuja teemoja
- tilanne, jossa asiakas saa kertoa häntä itseä kiinnostavasta aiheesta haastattelu-teemojen puitteissa.

## Miten asiakasraati eroaa palautekyselyistä?

Asiakasraati on vuorovaikutteinen tapahtuma, jossa palaute annetaan suullisesti. Vuorovaikutteisuus mahdollistaa ennalta arvaamattomien asioiden ja kommenttien käsittelyn. Asiakasraadissa pyritään palautekyselyitä aktiivisemmin tuomaan esiin uusia ideoita kehittämistyön ja laadunvalvonnan tueksi. Asiakasraadissa voi kommentoida asiakkaiden ajatuksia välittömästi. Asiakkailla saattaa olla virheellisiä olettamuksia, joiden korjaantuessa asiakastyytyväisyys voi parantua merkittävästi.







# Asiakasraadilla pitää olla todellista vaikutusvaltaa tutkittavana olevaan ilmiöön, tuotteeseen tai palveluun.

---

## Asiakasraadilla on oltava tavoite

Asiakasraadilla täytyy olla tavoite tuottaa tietoa. Raadilla pitää olla todellista vaikutusvaltaa tutkittavana olevaan ilmiöön, tuotteeseen tai palveluun. Ilman varmuutta vaikuttavuudesta raatilaisten osallistuminen voi jäädä pintapuoliseksi.

Asiakasraadin jäsenille on harvoin mahdollista luvata, että asiat kehittyisivät saman tien. Usein raatilaisten riittää tieto siitä, millä tavoin raadin tuloksia käsitellään ja viedään eteenpäin.



# 3. KUN ASIAKASRAATI JÄRJESTETÄÄN MAAHANMUUTTAJILLE

Maahanmuuttajien mahdollisuudet vaikuttaa heitä koskeviin palveluihin ovat yleensä heikot. Palvelut on järjestetty suomalaisten viranomaisten toimesta, eivätkä maahanmuuttajat ole päässeet osallistumaan palveluiden suunnitteluun. Asiakasymmärryksen lisääminen erityisesti maahanmuuttajien palveluissa on tärkeää. Kantasuomalainen viranomais tai palveluntarjoaja ei aina pysty samaistumaan maahanmuuttajan tilanteeseen tai tarpeisiin.

## Maahanmuuttajat eivät ole yhtenäinen ryhmä

Maahanmuuttajilla on hyvin erilaisia käsityksiä ja kokemuksia julkisista palveluista, viranomaisista ja palautteen antamisesta. Myös käsitykset ja kokemukset opiskelusta sekä itseohjautuvuudesta voivat vaihdella. Nämä seikat on hyvä huomioida, kun asiakasraateihin osallistuu maahanmuuttajapalveluiden asiakkaita.

## Suhtautuminen asiakasraatiin voi olla negatiivista

Työhallinnon palvelut ovat yleensä pakollisia ja niihin osallistuminen vaikuttaa suoraan asiakkaan toimeentuloon. Asiakas ei aina voi valita, osallistuuko hän palveluun vai ei. Pakolliseen palveluun saatetaan suhtautua negatiivisemmin kuin sellaiseen palveluun, jonka henkilö on itse valinnut. Mahdollinen negatiivinen suhtautuminen kannattaa ottaa huomioon, kun järjestetään asiakasraatia.



# 4. ASIAKASRAADIN KÄYTÄNNÖN JÄRJESTELYT

Asiakasraatien määrä, kokoontumisten tiheys ja sisältö riippuvat palvelusta ja sen pituudesta. Esimerkiksi noin vuoden kestävässä kotoutumiskoulutuksessa sopiva määrä raateja Töihin Suomeen -hankkeen perusteella on kahdesta kolmeen. Määrään vaikuttaa myös se, mitä asiakasraadilta odotetaan ja millaisiin kysymyksiin sen toivotaan vastaavan.

## ASIAKASRAADIN JÄRJESTÄMISEN VAIHEET

### A Miksi raati järjestetään?

Asiakasraadin suunnittelun ensimmäinen vaihe on tavoitteiden määrittely. Miksi asiakasraati halutaan järjestää? Miten asiakasraadilla saatuja tuloksia käytetään? Tässä vaiheessa on hyvä keskustella tietotarpeista sekä palvelua hankkivan että palvelua tuottavan organisaation sisällä, jotta asiakasraadin tavoitteet ovat kaikille selvät.

### B Kenelle raati järjestetään?

Keitä asiakasraateihin halutaan osallistuvan? Mitkä ovat keskeisimmät asiakasryhmät? Kun suunnitellaan kotoutumispalveluiden asiakasraatia, on ensin selvitettävä, miten muodostetaan sopivan kokoinen asiakasraatiryhmä, joka puhuu keskenään samaa kieltä. Asiakasraadin voi koota kotoutumiskoulutuksen eri ryhmien samankielisistä asiakkaista.

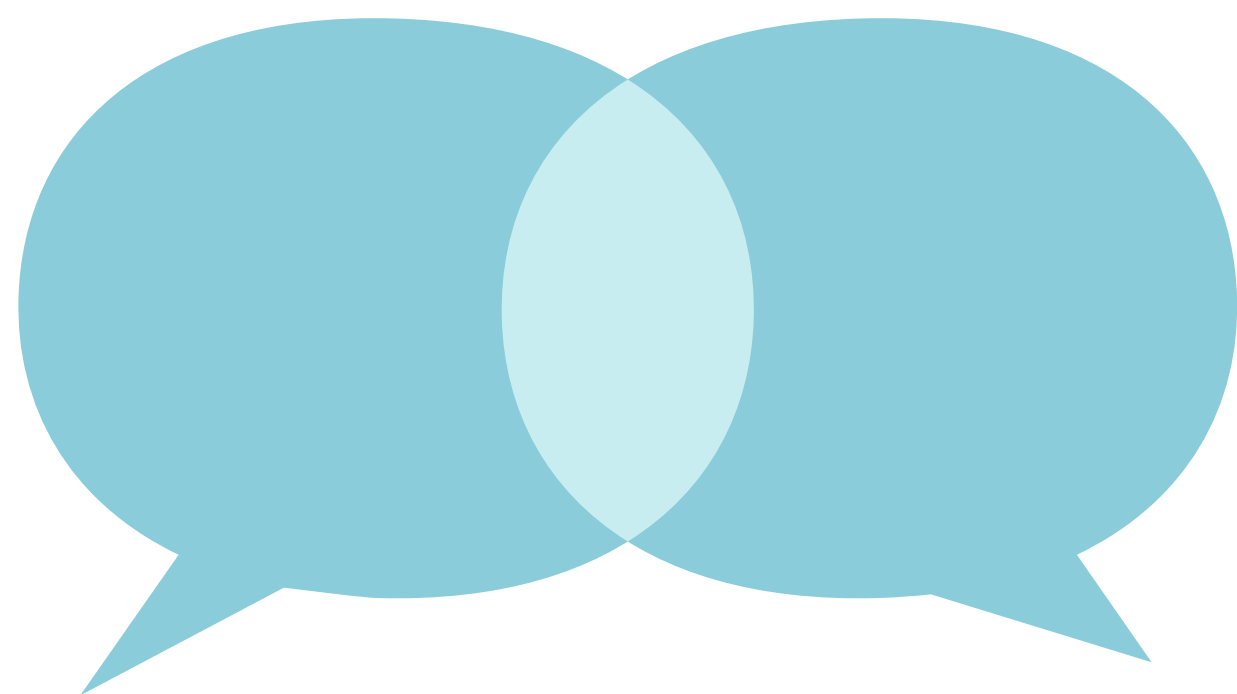
Raadin olisi hyvä koostua yhden saman palveluntuottajan opiskelijoista, jotta asiakaskokemukset voidaan yhdistää samaan tahoon.

Pienempien kieliryhmien huomioiminen vaatii enemmän resursseja. Yleensä asiakasraadit on helpointa toteuttaa suurimmille kieliryhmille.

### C Lähetä osallistujille kutsu

Palveluntuottajalle on tärkeää kertoa asiakasraadin tarkoituksesta, tavoitteista, käytännön järjestelyistä sekä tulosten käsittelystä. Palveluntuottaja nimeää yhteyshenkilön asiakasraadin käytännön järjestelyjä varten. Yhteyshenkilöä pyydetään varaamaan asiakasraadille sopiva aika





**Kun osallistujamäärä on maltillinen, kaikki pääsevät ääneen ja saavat sanottua asiansa.**

ja tila sekä tiedottamaan opiskelijoita. Voidaan käyttää myös opiskelijoille osoitettua kirjallista kutsua, jossa on kerrottu asiakasraadın periaatteista ja käytännöistä. Kutsun tulee olla samalla kielellä, jolla asiakasraati järjestetään.

On tärkeää painottaa jo etukäteen sitä, että raatiin osallistuminen on vapaaehtoista. Palveluntuottajaa pyydetään varmistamaan, että raatiin pääsee osallistumaan tarvittava määrä opiskelijoita sovittuna ajankohtana.

#### **D** Päätä asiakasraadın sopiva koko

Asiakasraadın sopiva koko on noin 8–12 henkilöä. Tarpeeksi suuri ryhmä takaa sen, että vaihtelevia mielipiteitä eri aihealueista saadaan tarpeeksi. Kun osallistujamäärä on maltillinen, kaikki pääsevät ääneen ja saavat sanottua asiansa.

#### **E** Varaa tulkki

Tilaisuus voidaan järjestää suomen kielellä ilman tulkkia vain, jos kaikkien osallistujien kielitaito on sellaisella tasolla, että raadın aiheista pystytään keskustelemaan.

Asiakasraadissa käsitellään laajoja ja monimutkaisiakin asioita, joista pitäisi voida keskustella

omalla äidinkielellä. Kaikkien osallistujien täytyy ymmärtää keskustelun sisällöt hyvin. Tämän vuoksi tulkki on yleensä tarpeellinen. Asiakasraadın kysymysrunko ja muu tarpeellinen materiaali on hyvä lähettää tulkille etukäteen.

#### **F** Suunnittele sisältö

Asiakasraadın sisällön suunnittelussa on keskeistä pohtia, mitä raadilla pyritään saavuttamaan. Onko tavoitteena asiakasymmärryksen lisääminen ja hankitun palvelun kehittäminen? Vai onko tavoite ainoastaan arvioida palvelua? Mitä teemoja ja aiheita raadın halutaan pohtivan? Mitkä ovat kriittisimmät kysymykset, joihin halutaan saada vastauksia?

Palveluntuottajan ja hankkijan välisen sopimuksen sisältö on hyvä tuntee. Kannattaa myös tutustua etukäteen palveluntuottajan tekemään tarjoukseen ja siinä mahdollisesti mainittuihin laatu- tai asiakaslupauksiin. Asiakasraadın sisällön ja kysymysten suunnittelussa kannattaa katsoa kyseisen palvelun tarjouspyynnöstä ainakin palvelukuvaus, vähimmäisvaatimukset ja laatuksymykset.

Ennen asiakasraadın kokoontumista tapaamisen rakenne ja aikataulu tulee suunnitella huolellisesti. Kahden tunnin mittainen asiakasraati on tiivis tilaisuus, jonka täytyy sujua jouhevasti. Näin asiakasraadista saadaan irti kaikki tarvittava.



## Asiakasraadien eteneminen

1

Tavoite ja tarpeet:  
miksi raati järjestetään?

2

Käytännön asioista  
sopiminen palvelun-  
tuottajan kanssa

3

Tulkin varaus  
ja perehdytys  
aiheeseen

6

Keskustelun  
ohjaus teemojen  
mukaisesti

5

Asiakasraati alkaa:  
alustus, säännöt jne.

4

Raadin rungon, kysymysten  
ja tehtävien suunnittelu.  
Roolien sopiminen

7

Asiakasraadien  
dokumentointi

8

Kiitokset ja jatko-  
toimenpiteiden kertaus

9

Keskustelu  
palveluntuottajan  
kanssa

# 5. VINKKEJÄ ONNISTUNEEN ASIAKASRAADIN JÄRJESTÄMISEKSI

## Suosi "miksi" ja "miten"-kysymyksiä

Kannattaa suosia "miksi" ja "miten"-kysymyksiä. Tällaiset kysymysmuodot herättävät pohtimaan aihetta syvällisemmin kuin "mitä"-alkuiset kysymykset. Vältä "kyllä" tai "ei"-vastausmahdollisuuden sisältäviä kysymyksiä. Aloita "mitä"-kysymyksellä, ja johdattele "miksi"-kysymysten kautta asiakas pohtimaan tarkemmin ja syvällisemmin aiheen luomia ajatuksia ja mielikuvia. Vasta syvempiin motiiveihin ja arvolatauksiin paneutumalla raadista saadaan irti kaikista tärkeimpiä asioita.

### Esimerkki:

Mitä tunteita sinulle tulee mieleen sanasta kotoutumiskoulutus?

Miksi asia herättää positiivisia tai negatiivisia tunteita?

Miten kotoutumiskoulutus voisi herättää sinussa mukavampia tuntemuksia?

Miten voisit itse vaikuttaa kokemukseesi?

## Muista kulttuuritekijät

Kulttuuritekijät voivat vaikuttaa asiakasraadintoteutukseen. Esimerkiksi joissain kieli- ja kulttuuriryhmissä naiset eivät välttämättä ole tottuneet tuomaan mielipiteitään esiin samalla tavoin kuin miehet. Tällöin kannattaa kiinnittää huomiota siihen, että jokainen saa puheenvuoron. Raadin järjestäjän tulee jakaa puheenvuoroja tasapuolisesti.

## Pidä puheenvuorot napakoina

Asiakasraadintuokien aikana on hyvä muistaa seurata, että puheenvuorot eivät veny liian pitkiksi. Puheenvuorojen tulisi jakaantua tasaisesti, ei vain muutamille henkilöille.



# 6. RIITTÄÄKÖ PELKKÄ KESKUSTELU?

Joskus keskustelun tueksi kannattaa kehittää toiminnallisia menetelmiä, jotta kaikki osallistujat saisivat äänensä kuuluviin.

## Seuraavana muutamia esimerkkejä:

### 1. Piirtäminen

Omien ajatusten sanoittaminen saattaa olla helpompaa piirtämisen keinoin. Asiakasraadin voi aloittaa piirustustehtävällä, jossa raatilaiset kuvaavat omia tuntemuksiaan palvelua kohtaan. Piirustukset käsitellään yksitellen. Asiakas kuvailee piirtämäänsä kuvaa ja kertoo sanallisesti omista tuntemuksistaan.

### 2. Kuvakortit

Kuvakortteja voi käyttää samoilla periaatteilla kuin piirustuksia. Erilaisia kuvakortteja hyödyntämällä asiakkaat kertovat ajatuksiaan käsiteltävästä aiheesta. Keskustelut voi aloittaa pienryhmissä ja sen jälkeen jatkaa yhdessä.

### 3. Yksin – parin kanssa – yhdessä

Tässä menetelmässä pohditaan kysymystä ensin yksin, jonka jälkeen vaihdetaan ajatuksia parin kanssa. Lopuksi käydään yhteiskeskustelu.

### 4. "Unelmien palvelu"-post it -laput

Muistilappuja hyödyntämällä asiakkaat voivat kirjata asioita ylös esimerkiksi teemalla "unelmien palvelu", jonka jälkeen laput ryhmitellään ja käydään yhteinen keskustelu.

### 5. Viisi kertaa miksi

Kysymällä viisi kertaa kysymys "miksi" on tekniikka, jolla saadaan syvempi ymmärrys asioiden syy- ja seuraussuhteista. Miksi-kysymystä jatketaan niin kauan, kunnes ongelman todellinen syy on löytynyt.





# 7. KUKA VETÄÄ ASIAKASRAADIN?



Asiakasraadin toteuttaja voi olla esimerkiksi palvelua ostavan organisaation edustaja, kuten palvelun ostanut hankkija. Kotoutumiskoulutuksen palveluntuottaja ei osallistu asiakasraatiin. Palveluntuottajan läsnäololla saattaa olla vaikutus asiakasraadin tuloksiin sekä ilmapiiriin.

Kun palveluita hankkiva organisaatio on todennut asiakasraatien tarpeellisuuden palveluiden laadun valvonnassa ja kehittämisessä, tähän työhön tulee varata riittävästi aikaa sekä tarpeelliset henkilöresurssit.

Tilaisuuden alussa esitellään asiakasraadin vetäjät ja heidän taustaorganisaationsa. Kaikkein tärkeintä on aluksi kertoa selkeästi, miksi asiakasraati on kutsuttu kokoon ja mitä merkitystä asiakasraadilla osallistujien kannalta on.



# 8. ASIAKASRAADIN SÄÄNNÖT

Asiakasraadin säännöt sovitaan heti ensimmäisellä kokoontumiskerralla. Säännöt voi kirjata esimerkiksi fläppitaululle, jossa ne ovat esillä koko tilaisuuden ajan. Tärkein asiakasraadin sääntö on järjestäjän lupaus keskustelun yksityisyyden suojasta. Yksittäisten osallistujien mielipiteitä ei tuoda julki, vaikka keskustelun tuloksia hyödynnetään.

## Esimerkki asiakasraadin säännöistä

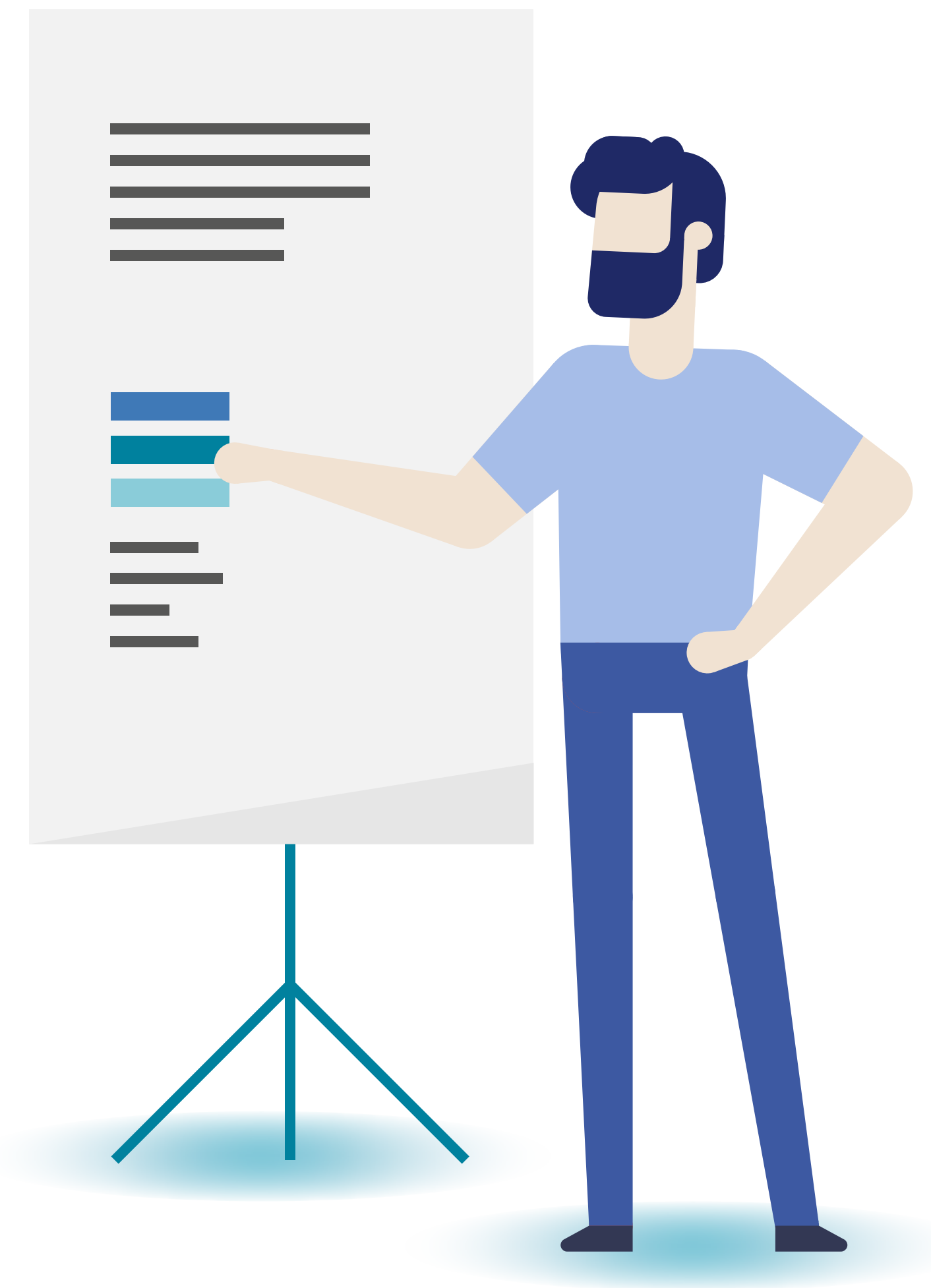
1. Yksityisyyden suoja ja luottamuksellisuus: keskustelu käydään nimettömänä eikä yksittäisen ihmisen mielipiteitä kerrota ulkopuolelle.
2. Keskustelut kirjataan ja tallennetaan, jotta muistetaan mistä puhuttiin.
3. Jokainen on asiantuntija, jokaisen mielipide on tärkeä ja toisten mielipiteitä kunnioitetaan.
4. Pidetään puheenvuorot lyhyinä ja puhutaan yksi kerrallaan. Asiakasraadin vetäjä jakaa puheenvuorot.
5. Annetaan tulkille aikaa tulkata asiakkaiden puheenvuorot.
6. Asiakasraadissa ollaan loppuun asti ja keskitytään tilaisuuteen.
7. Matkapuhelimien käyttöä tulee välttää raadin aikana.

## Kaikkien käytössä sama kieli

Kotoutumiskoulutuksen opiskelijoiden kielitaito vaihtelee saman ryhmän sisällä paljon. Osa opiskelijoista osaa jo suhteellisen hyvin suomea, osalla kielitaito on alkeellista. Raadin aikana ohjeistetaan käyttämään omaa kieltä tulkattuna, jolloin kaikki raadin jäsenet ovat saman arvoisessa asemassa.

## Tulkin rooli raadin aikana

Ammattitaitoinen tulkki tietää, että hänen tehtävänsä ei ole osallistua keskusteluun, vaan ainoastaan kääntää kysymykset ja puheenvuorot niin kuin ne esitetään. Tulkin rooli ja tehtävät kannattaa käydä aina läpi yhdessä tulkin ja raatilaisten kanssa ennen asiakasraadin alkua.



# 9. ASIAKASRAADIN OHJAUS

Asiakasraadin vetäjä on vastuussa keskustelun ohjauksesta. Raadin on pysyttävä etukäteen määritellyissä aiheissa. Esimerkiksi kotoutumiskoulutusten asiakasraadeissa keskustelu kääntyy monesti TE-toimistoon liittyviin kysymyksiin. Näistä aiheista ei ole tarkoitus keskustella asiakasraadin aikana.

## Muistilista asiakasraadin ohjaukseen

- Keskustelun aikana on hyvä käyttää äänitallenninta, sillä kirjaaminen vaatii usein liikaa keskittymistä.
- Tallentamiseen vaaditaan kaikkien suullinen suostumus.
- Kannattaa keskittyä niihin kysymyksiin, joista raatilaiset keskusteleivat vilkkaimmin.
- Asiakasraadin voi vetää yksi henkilö tulkin kanssa.
- Jos raatia vetää kaksi henkilöä, toinen voi toimia kirjurina ja toinen haastattelijana.
- Rooleja voi myös vaihtaa kesken raadin.





# 10. ASIAKASRAADIN YHTEENVETO JA TULOSTEN KÄSITTELY

**Asiakasraadin päättyessä tehdään yhteenveto. Yhteenveto helpottaa tulosten käsittelyä ja auttaa hyödyntämään raadista kerättyä tietoa. Tulokset täytyy myös analysoida palvelun toiminnan kehittämiseksi.**

Kehitysideoiden eteenpäin viemisen polku sekä oikeat vaikuttamisen kanavat kannattaa suunnitella jo ennen asiakasraatia. Raatiin osallistuvien henkilöiden on tärkeää tietää, miten heitä koskevia asioita viedään eteenpäin. Myös aikataulu palvelun kehittämisestä kannattaa esitellä osallistujille pääpiirteittäin.

Asiakasraadin tulokset käydään palveluntuottajien kanssa läpi ja pohditaan, mihin toimenpiteisiin ryhdytään. Tulokset käydään läpi myös kotoutumiskoulutuksen hankkijoiden ja muiden oleellisten sidosryhmien kanssa.





# 11. ASIAKASRAATIEN MERKITYS KEHITYSTYÖLLE

Asiakaskokemuksen mittaaminen ja asiakasymmärryksen kasvattaminen on tärkeää, jotta palveluja voidaan kehittää asiakaslähtöisesti. Asiakasraadeilla on oltava todellista vaikutusta päätöksentekoon ja palvelun kehitystyöhön.

Maahanmuuttajien palveluiden osalta asiakasraatia ei usein ole mahdollista tarjota kaikille kieliryhmille. Asiakasraati ei kuitenkaan voi olla palvelun ainoa arviointi- tai kehittämismenetelmä, jos se on pidetty vain yhdelle kieliryhmälle. Palvelun arvioinnin pitäisi perustua aina useampaan tietolähteeseen.

Joskus raadin osallistujien kokemukset perustuvat väärinymmärrykseen tai väärään tietoon. Palveluntarjoaja saakin asiakasraadin kautta tärkeää tietoa siitä, millaisia asioita heidän tulee kerrata, jotta väärinymmärryksiltä vältytään.

## **Omia vaikuttamismahdollisuuksia epäillään**

Maahanmuuttajat saattavat suhtautua epäilevästi omiin mahdollisuuksiinsa vaikuttaa palveluihin. Asiakkaiden tai kansalaisten kuuleminen ei ole välttämättä tuttu toimintatapa. Epäilevä asenne saattaa johtaa siihen, että raadin aikana asioista ei uskalleta puhua avoimesti. Pelkona voi olla esimerkiksi TE-toimiston päätös lopettaa koulutus, mikäli palvelua arvostellaan. Asiakasraadin vetäjän on tärkeä korostaa, että raatiin osallistuneiden tietoja ei paljasteta ulkopuolisille. Osallistujille täytyy painottaa, että asiakasraadin tarkoitus on huomata epäkohtia ja kehittää palvelua yhdessä.

## **Tärkeintä on tulla kuulluksi**

Kuulluksi tulemisella on parhaimillaan hyvin voimaannuttava vaikutus. Motivaatio tehdä työtä oman kotoutumisen eteen voi vahvistua, kun ihminen tuntee pääsevänsä osallistumaan itseä koskeviin prosesseihin. Palveluiden kehittäminen yhdessä voi lisätä myös positiivista asennetta koko yhteiskuntaa kohtaan.



# Esimerkki kysymysrungosta

---

Seuraavalta sivulta näet Uudenmaan ELY-keskuksen Töihin Suomeen -hankkeen asiakasraatien kysymysrunгон. Ensimmäisessä raadissa on käsitelty kielen oppimista ja yhteiskuntatietoutta. Toisessa asiakasraadissa kotoutumiskoulutuksen päättyessä on käsitelty kokemuksia työharjoittelusta sekä ammatinvalintaa ja ohjausta koskevia kysymyksiä.

# Tervetuloa asiakasraatiin!

Esittelyt (myös tulkki)  
Miksi tilaisuus pidetään  
Asiakasraadin säännöt  
Tulosten käsittely

## Lämmittelyksi piirustustehtävä:

Mikä on yleistunnelma kotoutumiskoulutukseen osallistumisesta? Piirrä spontaanisti ajatuksia ja tunteiloja paperille. Piirrokset käydään systemaattisesti yhdessä läpi: millaisia piirroksia ja tunteita syntyi.

## Kysymykset:

### Kielen oppiminen

- Miten hyvin olette mielestänne oppineet suomen kieltä kotoutumiskoulutuksessa? Olisiko kieltä voinut oppia paremmin – miten?
- Käytättekö vapaa-ajalla suomen kieltä – miten? Mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että suomen kieltä ei harjoiteta vapaa-ajalla?
- Oletteko saaneet tietoa paikoista, missä voisitte kieltä käyttää?

### Yhteiskuntatietous

- Millaisia asioita olette oppineet suomalaisesta yhteiskunnasta kotoutumiskoulutuksessa?
- Onko asioita ollut vaikea ymmärtää ja mitkä ovat olleet vaikeimpia asioita ymmärtää?
- Mitä asioita mielestänne pitäisi käsitellä lisää?
- Olisiko asioita ollut helpompi ymmärtää omalla äidinkielellä?
- Mitä mielestänne tarkoittaa tasa-arvo? Entä demokratia?

## Työharjoittelu

- Missä olit työharjoittelussa ja millainen kokemus se oli? Oliko kokemus hyödyllinen kielen oppimisen tai työkokemuksen kannalta? *(Käydään kierros, jossa jokainen saa kommentoida omaa työharjoitteluaan)*
- Miten työharjoittelupaikan saaminen sujui? Oliko harjoittelupaikan saaminen helppoa vai vaikeaa?
- Miten harjoittelupaikan saamista voisi tukea?
- Miten kielen oppimista voisi vauhdittaa työharjoittelussa?
- Onko työharjoittelun pituus ja ajankohta mielestänne hyvä?

## Ammatinvalinta ja ohjaus

- Minkälaista tietoa olette saaneet eri ammateista ja työtehtävistä ja niiden vaatimuksista?
- Minkälaista tietoa olette saaneet koulutuspoluista?
- Oletteko saaneet tarpeeksi tietoa liittyen ammatinvalintaan ja koulutusmahdollisuuksiin? Miten näitä asioita on käsitelty? Mistä haluaisitte tietää lisää?
- Minkälaista henkilökohtaista ohjausta olette saaneet? Onko ohjausta ollut riittävästi? Millaisissa asioissa olisitte kaivanneet lisää apua tai ohjausta?
- Millaisia tulevaisuudensuunnitelmia teillä on? Tiedättekö, mitä haluatte tehdä kotoutumiskoulutuksen jälkeen? *(Käydään kierros)*

## Kotoutumiskoulutus

- Mikä on ollut mielestänne onnistunutta kotoutumiskoulutuksessa?
- Miten kehittäisit kotoutumiskoulutusta; sen sisältöä tai organisointia?

## Parikeskustelu

- Keskustellaan 2–3 hengen ryhmässä aiheesta omatoiminen kotoutuminen ja kielen opiskelu.
- Kotoutuminen ei tapahdu pelkästään täällä luokkahuoneessa vaan myös luokan ulkopuolella. Miten voisitte edistää omaa kotoutumistanne Suomeen ja suomalaiseen yhteiskuntaan?
- Lopuksi pohdimme asiaa yhdessä.

## Kiitos osallistumisestanne asiakasraatiin!



# ASIAKASRAADIT kehitystyön apuna



Tämä opas perustuu Uudenmaan ELY-keskuksen Töihin Suomeen -hankkeen kokemuksiin asiakasraatien järjestämisestä.



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



**Kotona Suomessa**