

ASIAKKAIDEN TYYTYVÄISYYS KESKI- SUOMEN TALOUS- JA VELKANEU- VONTAAN

Noora Pasanen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2013

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Matkailu-, ravitsemis-, talousala





Tekijä(t) PASANEN, Noora	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 06.05.2013
	Sivumäärä 28	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi ASIAKKAIDEN TYYTYVÄISYYS KESKI-SUOMEN TALOUS- JA VELKANEUVONTAAN		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) ASUNTA, Jorma		
Toimeksiantaja(t) Keski-Suomen talous- ja velkaneuvonta		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Keski-Suomen talous- ja velkaneuvonta. Tarkoituksena oli kerätä tietoa toimeksiantajan asiakkaiden kokemuksista, jotka liittyivät palvelun laatuun ja heidän saamiinsa neuvoihin. Tavoitteena oli tehdä kysely, jonka vastausten avulla Keski-Suomen talous- ja velkaneuvonta pystyisi sekä parantamaan että tehostamaan palveluaan asiakkaiden hyväksi.</p> <p>Tutkimus toteutettiin määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena kyselylomakkeen avulla. Kyselylomakkeita lähetettiin 100 kappaletta postitse, ja kyselyyn oli mahdollisuus vastata joko kirjallisesti tai sähköisesti Jyväskylän kaupungin internetsivujen kautta. Asiakaskäyntien yhteydessä kyselylomakkeita jaettiin 52 kappaletta. Kyselyyn valitut asiakkaat valittiin sattumanvaraisesti toimeksiantajan tietokannasta. Kyselyyn oli mahdollista vastata 21.1.2013- 8.3.2013 välisenä aikana.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta tuki kyselyn avulla saatuja tuloksia, joten tutkimuksen voidaan katsoa olevan luotettava. Vastauksista kävi ilmi, että suurin osa asiakkaista koki tarjottavan palvelun hyödylliseksi ja että suurimmalla osalla vastanneista velkojen maksaminen oli hoidossa. Vaikka neuvot ymmärrettiin ja palvelu koettiin hyödylliseksi, yli kolmanneksella vastanneista velkaantuminen oli jatkunut palvelun jälkeen. Tuloksista kävi ilmi, että yleisimmät velkaantumiseen johtaneet syyt olivat avioero ja sairastuminen. Avoimissa vastauksissa kävi ilmi, että suurin osa asiakkaista koki jonotusajan liian pitkäksi ja toimeksiantajan resurssit liian pieniksi.</p> <p>Saatujen tuloksien avulla Keski-Suomen talous- ja velkaneuvonta pystyy parantamaan toimintaansa ja puuttumaan asioihin, jotka asiakkaat kokivat puutteellisina. Kyselylomakkeen avulla toimeksiantaja pystyy myöhemmin keräämään päivitettyjä tietoja asiakkaistaan näin halutessaan. Opinnäytetyöstä on siis vielä myöhemminkin hyötyä Keski-Suomen talous- ja velkaneuvonnalle.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Talous- ja velkaneuvonta, velkaantuminen, velkajärjestely		
Muut tiedot		



Author(s) PASANEN, Noora	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 06.05.2013
	Pages 28	Language Finnish
		Permission for web publication (X)
Title CUSTOMERS' SATISFACTION WITH THE CENTRAL FINLAND DEBT COUNSELING		
Degree Programme Degree Programme in Services Management		
Tutor(s) ASUNTA, Jorma		
Assigned by The Central Finland's Debt Counseling		
Abstract <p>The commissioner of the thesis was The Central Finland's Debt Counseling. The idea was to collect information from the customers on debt counseling, their experiences in counseling and the quality of service. The objective was to create a survey the results of which would help the Central Finland's Debt Counseling improve the customer service and make it more efficient.</p> <p>The research was carried out as a quantitative study using a questionnaire. 100 questionnaires were sent by mail and the respondents had the opportunity to respond, either in writing or electronically through the City of Jyväskylä website. Questionnaires were also distributed to the customers during their visits at the Debt Counseling Office. The respondents were randomly selected from the commissioner's database. After that, analyzing the results started.</p> <p>The theoretical base of the thesis supported the results obtained by the questionnaire. Therefore, it can be said that the study was reliable. It came out that most of the respondents experienced that service was useful and that the majority of the respondents had their debt situation under control. Although the advice was understood, more than a third of the respondents said that the incurring of a debt had continued after they had contacted the debt service. The results showed that the most common reasons for debt were divorce and illness. Open responses revealed that the majority of the customers considered the waiting time too long, and that the commissioner's resources were too limited.</p> <p>With the help of the results The Central Finland's Debt Counseling can improve its operations and improve the issues the customers considered inadequate. In the future the commissioner can update the old information about their customers with the help of the questionnaire. Therefore, the thesis will benefit The Central Finland's Debt Counseling also in the future.</p>		
Keywords Debt counseling, incurring of a debt, loan arrangement		
Miscellaneous		

Sisältö

1	JOHDANTO	3
2	NEUVONTATYÖN PERUSTEET	4
3	TALOUS- JA VELKANEUVONTA	5
3.1	Velkojen järjestämisen vaiheet	6
3.2	Vaihtoehdot velkojen järjestämiselle	7
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	9
4.1	Tutkimuksen tavoite	9
4.2	Määrällinen tutkimus	10
4.3	Aineiston keruu	10
4.4	Tutkimuksen luotettavuus	11
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	13
5.1	Asiakkaan kokemus saamistaan tiedoista ja neuvoista	13
5.2	Talous- ja velkaneuvonnan hyöty asiakkaalle	15
5.3	Yhteenveto tuloksista	17
6	POHDINTA	20
	LÄHTEET	22
	LIITTEET	24
	Liite 1. Kyselylomake	24
	Liite 2. Asiakkaille lähetetty saatekirje	27

Kuviot

KUVIO 1. Asiakkaiden tilanne talous- ja velkaneuvonnan jälkeen	16
--	----

Taulukot

TAULUKKO 1. Velkaantuneiden ikäjakauma.....	12
TAULUKKO 2. Neuvojen saaminen aikaa varatessa.....	14
TAULUKKO 3. Asiakkaiden ymmärrys saamistaan neuvoista	14
TAULUKKO 4. Mielenpide talous- ja velkaneuvontaan hakeutumisesta	16
TAULUKKO 5. Velkaantumiseen johtaneet syyt	17
TAULUKKO 6. Työllisyystilanteen vaikutus velkojen maksamiseen.....	18
TAULUKKO 7. Koulutuksen vaikutus työllisyystilanteeseen.....	19

1 JOHDANTO

Kuluttajien velkaantuminen on lisääntynyt ja saanut uusia muotoja 2000-luvulla. Velkaongelmat ja ylivelkaantuminen ovat pysyvä osa nykyaikaista yhteiskuntaamme (Lehtinen, Peura-Kapanen & Raijas 2010, 17). Elämme niin sanotussa luottoyhteiskunnassa, jossa kulutus on keskeinen osa ihmisten elämää ja luottojen käyttö on yleistä, jopa välttämätöntä. Kulutusyhteiskunnassa identiteetin uskotaan määräytyvän kulutuksen mukaan. Kulutuksella kerrotaan omista arvoista ja omasta itsestään: mikä on itselle tärkeää ja mihin ihminen kokee kuuluvansa. Hetkellisesti kulutus luo mielihyvän tunteen, mutta samalla riskit ongelmakuluttamiseen kasvavat. (Jerkku & Smeds 2005.)

Vuonna 2011 velallisten asuntokuntien velkaantumisasaste, eli velkojen suhde käytettävissä oleviin rahatuloihin, oli 155 prosenttia. Vuonna 2010 luku oli prosenttiyksikön verran suurempi. Vuosikymmenen aikana luku on kasvanut huomattavasti, sillä vuonna 2002 samainen luku oli vain 70. Velkojen kasvaessa myös tulot ovat kasvaneet. Vuodesta 2010 vuoteen 2011 velallisten asuntokuntien tulot kasvoivat 6,2 prosenttia ja velat 5,5 prosenttia. (Velkaantumistilasto 2011.)

Eniten velkaa oli 35 – 44-vuotiaiden asuntokunnilla, jopa 103 700 euroa velallista asuntokuntaa kohden. 25 – 34-vuotiaiden muodostamilla asuntokunnilla oli eniten asuntovelkaa. Kaikenikäisten asuntokuntien veloista asuntovelkojen osuus oli suurin, ja vielä eläkeikäistenkin veloista lähes puolet oli asuntovelkaa. (Velkaantumistilasto 2011.)

Velkaantumisen taustalta löytyy monia tekijöitä, eivätkä syyt aina ole niin yksiselitteisiä. Yllättävät elämänmuutokset, kuten sairastuminen, avioero tai työttömyys, voivat olla syy velkaongelmien syntymiseen. Erilaiset riippuvuudet, esimerkiksi peliriippuvuus, näkyvät kuluttajien velkaantumisen taustalla vahvasti. Nykypäivänä myös yli varojen eläminen ja kykenemättömyys oman talouden hoitoon ovat lisänneet velkaongelman syntymistä. Myös kulutusluottojen helppo ja nopea saatavuus edistävät velan syntymistä. (Peura-Kapanen & Raijas 2009, 10.)

Opinnäytetyöni tarkoituksena on saada tarkempaa tietoa Keski-Suomen talous- ja velkaneuvonnan asiakkaiden kokemuksista heidän saamastaan palvelusta. Erityisesti tarkkailen asiakkaiden mielipiteitä heidän saamistaan neuvoista ja siitä, kuinka hyvin saadut neuvot palvelivat asiakkaiden tarpeita. Tutkimuksen avulla tarkastellaan myös sitä, kuinka talous- ja velkaneuvonta on vaikuttanut asiakkaiden velkatilanteeseen: onko velkaantuminen jatkunut vai onko se saatu kuriin? Edellä mainittujen asioiden lisäksi teen vielä yhteenvedon saaduista vastauksista, jotta tutkimuksesta olisi mahdollisimman paljon hyötyä toimeksiantajalle. Tarkoituksena on, että toimeksiantaja voisi käyttää kyselylomaketta myöhemminkin halutessaan päivittää tietojaan asiakkaiden ajatuksista. Pohdinnassa mietin kehittämissuhteita Keski-Suomen talous- ja velkaneuvonnan toimintaan. Toimeksiantajanani toimii jo aikaisemmin mainittu Keski-Suomen talous- ja velkaneuvonta. Toimeksiantajan toimipiste sijaitsee Hannikaisenkadun sosiaaliaseman tiloissa, mutta talous- ja velkaneuvontaa järjestetään myös keran kuukaudessa kolmessa lähikunnassa, Saarijärvellä, Viitasaarella ja Jämsässä.

2 NEUVONTATYÖN PERUSTEET

Neuvonta on viestintää eli sanomien välitystä lähettäjän ja vastaanottajan välillä (Hellstedt & Kangas 1995, 19). Neuvonta on vuorovaikutteisempaa kuin pelkkä tiedonvälitys (Onnismaa 2007, 25). Neuvontatilanteessa asiakaspalvelijan tulee saada kontakti asiakkaaseen ja varmistaa, että tämä on ymmärtänyt koko sanoman (Hellstedt & Kangas 1995, 19). Neuvojan koko olemuksen, sanojen ja ilmeiden on oltava samassa linjassa, jotta asiakkaalle syntyy luottamuksellinen kuva. (Mts. 21.) Kun luottamus syntyy, on asiakkaan helpompi avautua ja puhua ongelmistaan.

Neuvontatilanteiden tarkoituksena on auttaa asiakasta auttamaan itseään (Hellstedt & Kangas 1995, 43). Neuvojan avulla selvitetään asiakkaan elämäntilanne, tarpeet ja odotukset. Osapuolet etsivät yhdessä ongelmat ja miettivät ratkaisuvaihtoehtoja näihin ongelmiin. Neuvontatilanteessa asiakas tekee itseään koskevia valintoja, ratkaisuja ja päätöksiä sekä ottaa itse vastuun asioiden hoitamisesta. (Hellstedt & Kangas 1995, 6.)

Neuvontatyö voidaan jakaa kolmeen erilaiseen tyyppiin: henkilökohtaiseen, ryhmä- ja joukkoneuvontaan. **Henkilökohtainen neuvonta** on nimensä mukaisesti neuvonta muodoista henkilökohtaisinta. Se muodostuu neuvojan ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta, ja sitä käytetään erityisesti silloin, kun asiakkaan ongelmat ovat yksilöllisiä tai arkaluontoisia. **Ryhmäneuvonta** on suunnattu ihmisille, joilla on yhteiset tavoitteet ja jotka ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa, kuten esimerkiksi työryhmät. Tällaisen neuvontamuodon etuna on useiden ihmisten samanaikainen tavoittaminen. **Joukkoneuvonnan** avulla tavoitetaan suurempia ihmisjoukkoja kuin ryhmäneuvonnassa, mutta kohde on hajanaisempi ja neuvonnan tuloksia on vaikea arvioida ja selvittää. Erilaiset tuote-esittelyt, messut ja näyttelyt ovat osa joukkoneuvontaa. (Hellstedt & Kangas 1995, 48–51.)

Kuten muissakin palveluissa ja tuotteissa, myös neuvontatyössä laatu tarkoittaa asiakkaiden olevan tyytyväisiä saamaansa palveluun. Asiakkaiden odotukset ovat siis täyttyneet. Neuvonnassa asiakkaiden kokemaan laatuun vaikuttavat muun muassa vuorovaikutuksen laatu ja asiakkaiden kokemus neuvonnan luotettavuudesta. Laatu onkin aina subjektiivinen eli henkilökohtainen ja yksilöllinen kokemus. (Hellstedt & Kangas 1995, 61.)

3 TALOUS- JA VELKANEUVONTA

Vuonna 2000 tuli voimaan laki talous- ja velkaneuvonnasta. Lain mukaan neuvonnan tavoitteena on velkaongelmien ratkaisukeinojen selvittäminen ja ongelmien ennaltaehkäiseminen. (Valkama 2004, 1.) Lain tavoitteena on auttaa yksityishenkilöä talouden suunnittelussa ja velkojen hoitamisessa (mts. 18).

1 § Talous- ja velkaneuvonnan sisältö

Talous- ja velkaneuvonnassa:

- 1) annetaan yksityishenkilöille tietoja ja neuvontaa talouden ja velkojen hoidossa;*
- 2) avustetaan heitä taloudenpidon suunnittelussa;*
- 3) selvitetään velallisen talouteen liittyvien ongelmien ratkaisumahdollisuudet ja avustetaan velallista tämän selvittäessä mahdollisuuksia tehdä velkojensa kanssa sovinto;*

- 4) *avustetaan velallista velkajärjestelyyn liittyvän asian hoitamisessa, erityisesti velkajärjestelyhakemuksen ja muiden yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain (57/1993) edellyttämien selvitysten ja asiakirjojen laatimisessa; sekä*
- 5) *ohjataan velallinen hakemaan tarvittaessa oikeudellista apua. Tässä laissa tarkoitettu talous- ja velkaneuvontapalvelu on asiakkaille maksutonta. (Korhonen 2011, 303.)*

Yleinen johto, valvonta ja ohjaus talous- ja velkaneuvonnasta kuuluu Kuluttajavirastolle. Vastuu palveluiden järjestämisestä ja riittävydestä on kuitenkin lääninhallituksella ja kunnilla. Lain mukaan talous- ja velkaneuvontapalveluiden tuottaminen perustuu kuntien ja lääninhallituksen solmimaan sopimukseen, jossa kunnat ovat sitoutuneet huolehtimaan palveluiden järjestämisestä kunnan asukkaille. (Valkama 2004, 20.) Palvelun järjestämisestä kunnat saavat korvausta, joka määräytyy toimialueen asukasluvun perusteella (L 4.8.2000/713).

Talous- ja velkaneuvonnassa pyritään kartoittamaan asiakkaan kokonaistilanne ja keksimään velkaongelmille ratkaisuja aina, kun tilanne sen mahdollistaa. (Rantala & Tarkkala 2009, 41). Talousneuvonta on yleisempää talouden suunnitteluun liittyvää neuvontaa, jolla pyritään ennaltaehkäisemään velkaongelmia. Velkaneuvonnalla pyritään ratkaisemaan velkakriisi. (Valkama 2009, 18.)

Lain mukaan neuvojan tehtäviin kuuluu maksuvaikeuksissa olevan henkilön avustaminen taloudenpidon suunnittelussa ja ratkaisukeinojen selvittäminen ongelmatilanteessa. Toiminnan lähtökohtana on, että asiakkaan velkatilanne saadaan hallintaan. (Valkama 2009, 18.)

3.1 Velkojen järjestelemisen vaiheet

Ensimmäinen vaihe velkaongelman hoitamisessa on ongelman tunnistaminen ja tunnustaminen. Velkaantuneen on itse haettava apua ja tunnustettava ongelmansa, muuten häntä ei voida auttaa. (Lehtinen ym. 2010, 38.) Vuorovaikutus ja yhteistyö eri tahojen välillä ovat tärkeä osa velkojen järjestämisessä. Velkojen järjesteleminen on aikaa vievä ja vaiheittain tapahtuva prosessi. (Mts. 37.)

Palveluprosessi alkaa asiakkaan yhteydenotolla, joka tapahtuu puhelimitse. Joissakin tapauksissa yhteydenottoja saattaa olla joku muu kuin asiakas itse, kuten esimerkiksi sosiaalityöntekijä, lähiomainen tai asiainhoitaja. Puhelun aikana neuvoja selvittää asiakkaan taustaa ja tarpeita. Tilanteen ja tarpeiden selvittyä talous- ja velkaneuvoja kertoo vaihtoehtoista ja tarvittaessa tarjoaa asiakkaalle käyntiaikaa. Asiakkaan tilanteen mukaan käyntiaika joko varataan tai asiakas päätyy hoitamaan asiansa itse annettujen ohjeiden avulla.

Ensimmäisellä tapaamiskerralla kartoitetaan asiakkaan kokonaistilanne asiakkaan kertomien tietojen perusteella. Asiakkaan tulot, menot ja suunta-antava tieto velan suuruudesta selvitetään asiakkaan avustuksella. Tapaamisen aikana talous- ja velkaneuvoja kertoo asiakkaalle tämän mahdollisuuksista. Sen jälkeen asiakas päättää jatkosta. Asiakkuus joko päättyy tai jatkuu osapuolten sopimalla tavalla. Jos asiakkuus jatkuu, on tärkeää selvittää asiakkaan motivaatio ja sitoutuminen. Vaikka neuvoja auttaa asiakasta koko prosessin ajan, on todellinen vastuu asian etenemisestä asiakkaalla itsellään. Omatoimisuus ja aktiivisuus korostuvat tilanteen edetessä.

3.2 Vaihtoehdot velkojen järjestelemiselle

Vapaaehtoinen velkajärjestely on aina ensisijainen toimenpide, kun lähdetään järjestelemään velkoja ja lain ensisijaisena tavoitteena onkin aina saada aikaan neuvotteluratkaisu (Tietoa velkojen järjestelemisestä ja velkajärjestelystä 2012, 7).

Vapaaehtoisessa velkajärjestelyssä, talous- ja velkaneuvoja ottaa yhteyttä sidosryhmiin ja yrittää solmia realistisen sopimuksen osapuolten välille. Kaikkien velkojen tulee suostua niin sanottuun sovintoratkaisuun, jotta maksuohjelma voidaan laittaa käytäntöön.

Järjestelylaina liittyy vapaaehtoiseen velkajärjestelyyn, ja sen avulla velallinen voi maksaa pienet erilliset lainat pois, jolloin maksettavaksi jää vain yksi isompi, pitkäaikaisempi ja koroiltaan kohtuullisempi laina. (Kuluttajavirasto 2012.) Järjestelylainan voi saada sosiaalisen luototuksen tai Takuu-Säätiön takauksen avulla. (Matikainen & Ranni, 2007.)

Sosiaalinen luototus on osa kunnan sosiaalihuoltoa, ja sen tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää henkilön ja perheen itenäistä suoriutumista (L. 20.12.2002/1133). Luoton järjestäminen on kunnalle vapaaehtoista toimintaa, ja Suomessa sitä tarjoaa noin 20 kuntaa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012). Luototus voidaan myöntää henkilölle, jolla ei pienituloisuutensa vuoksi ole mahdollista saada kohtuuehtoista luottoa muulla tavoin, mutta jolla on mahdollisuus suoriutua luoton takaisin maksusta. (Rantala & Tarkkala 2009, 42.)

Takuu-Säätiö on valtakunnallinen sosiaalialan järjestö, joka myöntää takauksia pankista saataviin järjestelyluottoihin. Usein takaus myönnetään ennalta arvaamattomasta syystä velkaantuneille henkilöille, joiden tilanne on vakiintunut ja jotka ovat kykeneväisiä selviytymään luoton takaisin maksusta. Henkilön tilanne katsotaan vakiintuneeksi, jos velkaantumiseen johtaneet syyt ovat hallinnassa eikä velkaantuminen ole jatkunut. (Takuu-Säätiö 2013.) Toiminnan tavoitteena on, että takauksen saaja selviytyy arkimenoista uuden lainan hoitamisen ohella eikä lisävelkaa synny. (Rantala & Tarkkala 2009, 42.)

Mikäli sopuratkaisua velkojen hoitamisen suhteen ei löydetä, viimeiseksi vaihtoehdoksi jää lakisääteisen **velkajärjestelyn hakeminen käräjäoikeudelta** (Rantala & Tarkkala 2009, 42). Jos tuomioistuin hyväksyy hakemuksen ja katsoo velkajärjestelylle olevan edellytykset, vahvistaa se maksuohjelman, jonka päättyessä velallinen on vapautunut veloistaan (Velkajärjestely.fi).

Yleisiä edellytyksiä velkajärjestelylle ovat muun muassa velallisen kykenemättömyys maksaa velkojaan, maksakyvyn heikentyminen tai se että, velkojen määrä on maksukykyyn nähden kohtuuttoman suuri. Tuomioistuin ei voi ryhtyä velkajärjestelyyn ilman painavia syitä tai jos järjestelyyn on jokin este. Tällaisi voivat olla muun muassa ilmeisen kevytmielinen velkaantuminen, rikoksesta johtuva velka tai tahallinen väärin tietojen antaminen taloudellisesta asemasta velkojille. (Tietoa velkojen järjestelystä ja velkajärjestelystä, 2012. 7-8.)

Asiakkaan tilanteesta riippuen maksuohjelma kestää kolmesta viiteen vuotta. Asunonsäilytys- tai muissa erikoistilanteissa maksuohjelman pituus voi olla jopa 20 vuotta. Jos velallisella ei ole todettu velkajärjestelyyn liittyvää estettä, toteutuu kolmen

vuoden maksuohjelma. Vaikka velkajärjestelylle olisi este, voidaan se toteuttaa painavien syiden perusteella. Tällöin maksuohjelma kestää viisi vuotta. Mikäli asiakkaan maksuvelvollisuus poistetaan kokonaan eli hänelle hyväksytään niin sanottu nollaohjelma, kestää maksuohjelma viisi vuotta. Jos maksukyvyyn katsotaan kuitenkin puuttuvan pysyvästi esimerkiksi sairaus tai iän vuoksi, voi maksuohjelma olla viittä vuotta lyhyempi. (Tietoa velkojen järjestelystä ja velkajärjestelystä, 2012. 9.) Jos käräjäoikeus katsoo velallisen olennaisesti laiminlyövänsä maksuohjelman noudattamista, voi se määrätä maksuohjelman raukeamaan (Mutttilainen & Valkama 2003, 34).

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tavoitteena toimeksiantajaa ajatellen on saada vastauksia muun muassa seuraaviin kysymyksiin: kuinka asiakkaat kokivat ja ymmärsivät saamansa neuvot ja millainen on asiakkaiden tilanne tällä hetkellä. Tavoitteena on toimeksiantajan palvelun tehostaminen ja laadun parantaminen. Kyselyn vastauksien avulla toimeksiantaja saa uusia näkökulmia palvelustaan, mikä edesauttaa tavoitteisiin pääsyä. Tavoitteena on tehdä kyselystä helposti vastattavissa oleva ja pitkäaikainen. Näin ollen toimeksiantaja voi käyttää sitä jatkossa päivittääkseen tietojaan. Yksinkertaisen kyselylomakkeen avulla varmistetaan mahdollisimman suuri vastausprosentti.

Henkilökohtaisena tavoitteenani on tehdä tutkimus ja opinnäytetyö, joista voin olla ylpeä. Tavoitteena on tuoda kursseilla oppimani käytäntöön. Opinnäytetyöni avulla haluan tuoda esille tietämykseni alasta ja osaamisestani. Työn tavoitteena on laajentaa tietämystäni talous- ja velkaneuvonnasta. Oppimaani uutta tietoa voin käyttää hyödyksi tulevaisuudessa esimerkiksi työelämässä tai jatko-opinnoissa. Tavoitteenani on tehdä opinnäytetyö, joka helpottaa työllistymistä alalle.

4.2 Määrällinen tutkimus

Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus pyrkii yleistämään ja sen lähtökohtana on tutkimusongelma, johon haetaan ratkaisua (Kananen 2008, 10 ja 11.). Määrällinen tutkimus vastaa kysymykseen, kuinka paljon tai kuinka usein (Vilka 2007, 13). Perusediana on kysyä pieneltä joukolta tutkittavaa ilmiötä tutkimusongelmaan liittyviä kysymyksiä. Pienen joukon eli otoksen vastaajien edellytetään edustavan koko joukkoa eli perusjoukkoa. Näin ollen tutkimustulosten voidaan katsoa edustavan koko joukkoa. (Kananen 2008, 10.) Tutkimustyyppin tavoitteita ovat muun muassa hypoteesi eli ennakoivan tutkimusongelman muotoilu, teorian hyödyntäminen mittaamisessa ja asioiden välisten erojen löytäminen sekä erojen selittäminen syy-seuraus-suhteina (Vilka 2007, 18). Vilkan (2007, 19) mukaan tutkimuksen avulla voidaan selittää, kuvata, kartoittaa, vertailla tai ennustaa esimerkiksi ihmistä koskevia asioita ja ominaisuuksia.

Määrällisessä tutkimuksessa käsitellään mittauksen tuloksena saatua aineistoa tilastollisin menetelmin. Mittauksilla tarkoitetaan havaintoyksiköiden määrää. Tutkimus edellyttää riittävästi havaintoyksiköitä, jotta tulokset olisivat luotettavia ja ne voitaisiin siirtää koskemaan koko perusjoukkoa. Määrällinen tutkimus perustuu positivismiin, jossa korostetaan tiedon perusteluja, luotettavuutta ja yksiselitteisyyttä. (Kananen 2008, 10.)

Ominaista määrälliselle tutkimukselle on tiedon strukturointi, mittaaminen, tiedon käsittely ja esittäminen numeroin sekä tutkimusprosessin objektiivisuus (Vilka 2007, 17). Strukturointi tapahtuu ennen aineiston keräämistä ja se tarkoittaa tutkittavan asian ja sen ominaisuuksien suunnittelua ja vakiointia. Objektiivisuudella tarkoitetaan tutkijan puolueettomuutta. Tutkijasta riippumaton tutkimustulos on objektiivinen. Tutkija ei siis vaikuta tutkimuksen tuloksiin. (Mts. 13–14.)

4.3 Aineiston keruu

Määrällisessä tutkimuksessa tavallisin aineiston keruu tapa on kyselylomake, jota myös minä käytin omassa tutkimuksessani. Muun muassa systemaattinen eli järjes-

telmällinen havainnointi tai valmiiden rekisterien ja tilastojen käyttö ovat vaihtoehtoisia aineiston keruu tapoja (Vilkkä 2005, 73).

Tutkimukseni alkoi toimeksiantajan tapaamisella, jossa mietimme mitä haluamme saada selville ja millaisilla kysymyksillä pääsemme tavoitteeseemme. Tapaamisen jälkeen loin ensimmäisen version kyselystä. (Liite 1.) Sovimme toimeksiantajani kanssa uuden tapaamisen, jossa kävimme läpi luomaani kyselyä. Toimeksiantaja oli tyytyväinen kyselyyn eikä suuria muutoksia tarvinnut tehdä. Pienten korjausten jälkeen lähetin kyselyn sekä sen saatekirjeen (Liite 2.) sähköpostitse toimeksiantajalle. Koska minulle ei myönnetty lupaa käsitellä asiakkaiden henkilötietoa, Keski-Suomen talous- ja velkaneuvonta hoiti kyselyiden postituksen asiakkaille. Lomakkeita postitettiin asiakkaille 100 kappaletta ja asiakaskäyntien yhteydessä niitä jaettiin 52 kappaletta. Asiakkaat joille kyselyt lähetettiin, valittiin satunnaisesti kaikkien Keski-Suomen talous- ja velkaneuvonnan nykyisten asiakkaiden joukosta. Kyselyyn oli mahdollisuus vastata sekä kirjallisesti, että sähköisesti 21.1.2013 - 8.3.2013 välisenä aikana. Postitse vastauksia tuli 39 kappaletta ja sähköisesti vastanneita oli 26. Vastausprosentiksi saatiin noin 42,7 %.

Sähköinen kyselylomake luotiin Digium-ohjelman avulla, johon asiakkaat pystyivät vastaamaan Jyväskylän kaupungin nettisivujen kautta. Vastausajan umpeutuessa saadut vastaukset tallennettiin tietokoneelle analysointia varten. Vastausten analysointi tapahtui SPPS-ohjelmalla, joka on tarkoitettu tilastotieteellisen aineiston analysointiin.

Tietoperustaa varten hain tietoa internetistä sekä kirjoista. Löysinkin paljon hyvää materiaalia, sekä kirjallista, että sähköistä. Myös jo aikaisemmin saamani lehtiset toimivat hyvinä lähdeaineistoina.

4.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen tarkoituksena on saada mahdollisimman luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa. Luotettavuutta voidaan arvioida käyttämällä apuna reliabiliteetti- ja validiteettikäsitteitä, jotka molemmat viittaavat luotettavuuteen. (Kananen 2008, 79.)

Reliabiliteetti arvioi tulosten pysyvyyttä mittauksesta toiseen. Kysymys on tutkimuksen toistettavuudesta. Jos toistetussa mittauksessa saadaan sama tulos riippumatta tutkijasta, on tutkimus luotettava ja tarkka. (Vilkka 2007, 149.) **Validiteetti** liittyy tutkimuksen pätevyyteen ja siihen, että tutkitaan oikeita asioita tutkimusongelman kannalta (Kananen 2008, 79). Jos tarkkoja tavoitteita ei ole asetettu, on vaarana tutkia vääriä asioita (Heikkilä 2008, 29).

Yhdessä reliabelius ja validius muodostavat tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. Kokonaisluotettavuus on hyvä silloin, kun otos edustaa perusjoukkoa ja mittaamisessa on mahdollisimman vähän satunnaisvirheitä. (Vilkka 2007, 152.) Alhainen reliabiliteetti alentaa mittarin validiteettia, mutta reliabiliteetti on riippumaton validiudesta (Heikkilä 2008, 187).

Tekemäni tutkimus on mielestäni luotettava vaikka vastausprosentti jäi alle 50. Tutkimuksessa kyselyn vastauksia huomataan vastausten olevan melko samanlaisia kuin, mitä jo aikaisemmin on saatu selville. Esimerkiksi vuoden 2011 Velkaantumistilaston mukaan velkaantuneimpia ovat 35 – 44-vuotiaat asuntokunnat. Kyselyn vastauksista ilmenee, että eniten velkaantuneita on 26 - 40 sekä 41 - 55 ikäluokissa. (Ks. taulukko 1.) Kyselyn vastaukset myötäilevät siis käyttämäni tietoperustaa, joten tutkimusta voidaan pitää luotettavana.

TAULUKKO 1. Velkaantuneiden ikäjakauma

Ikä	N	Prosenttia vastauksista
Alle 25	6	9,2
26-40	18	27,7
41-55	29	44,6
yli 55 vuotta	10	15,4
Yhteensä	63	96,9
Yhteensä	65	100,0

Suomi ei ole ainoa maa, jossa ihmiset ovat ajatuneet velkakierteeseen ja kokevat velkojen takaisinmaksun haasteelliseksi. Isossa-Britanniassa sijaitseva Warwickin yliopisto on käynnistänyt vuonna 2008 projektin, jossa tutkitaan pitkäaikaisen velkaneuvonnan vaikutusta pienituloisiin kotitalouksiin. Projektin ensimmäisestä raportista käy

ilmi samanlaisia tietoja, mitä tekemäni kyselyn avulla havaittiin. Raportista käy ilmi yleisimmät velkaantumiseen johtaneet syyt. Syiksi mainitaan yllättävä elämäntilanteen muutos ja helppous ottaa paljon luottoa (Michael Orton, 2008). Raporttia tutkiessani huomasin paljon yhtäläisyyksiä tekemäni tutkimuksen ja kyseisen rapostin välillä. Velkaantuminen on siis ongelma muuallakin ja syyt siihen ovat samankaltaisia kuin Suomessa. Edellämäinittu raportti lisää tutkimukseni ja tuloksieni luotettavuutta entisestään ja tukee kirjoittamaani.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Asiakkaan kokemus saamistaan tiedoista ja neuvoista

Aikaa varatessaan asiakkaat kokivat saavansa neuvoja tilanteensa hoitamiseen. Jopa 87,7 prosenttia vastanneista oli mielestään saanut riittävästi neuvoja tapaamisaikaa varatessaan. Vain 12,3 prosenttia asiakkaista oli sitä mieltä, ettei saanut tarvitsemaansa tietoa puhelimitse. (Ks. taulukko 2.) Asiakkaat, jotka kokivat saavansa neuvoja, myös ymmärsivät saamansa neuvot. Vain 6,2 prosenttia vastanneista koki, ettei ymmärtänyt saamiaan neuvoja. Kysymykseen vastaamatta jätti 3 henkilöä eli 4,6 prosenttia kaikista vastaajista. (Ks. taulukko 3.)

Talous- ja velkaneuvojat kohtaavat useita asiakkaita viikossa, ja jokaisella asiakkaalla on erilainen tilanne ja tietämys velkajärjestelyyn liittyvistä asioista. Neuvojien tulisi-kin muistaa selittää ammattiin ja velkajärjestelyyn liittyvät sanat asiakkailleen, jotta nämä kokisivat saavansa kaiken mahdollisen tiedon ja ymmärtäisivät koko tilannetta paremmin. Asiakaskohtaamisen lopussa talous- ja velkaneuvojien tulisi varmistaa, että vuorovaikutus on luotu ja tarvittava tieto on siirtynyt asiakkaalle.

TAULUKKO 2. Neuvojen saaminen aikaa varatessa

Saitteko neuvoja varatessanne aikaa	N	%
Kyllä	57	87,7
Ei	8	12,3
Yhteensä	65	100,0

TAULUKKO 3. Asiakkaiden ymmärrys saamistaan neuvoista

Ymmärsittekö saamanne neuvot	N	%
Kyllä	58	89,2
Ei	4	6,2
Yhteensä	62	95,4
Ei vastausta	3	4,6
Yhteensä	65	100,0

Kyselyssä saatujen vastausten perusteella voidaan sanoa enemmistön olleen tyytyväisiä saamiinsa neuvoihin ja myös ymmärtäneen ne.

Sain tarpeeksi tietoa, mutta tilanne ja tapaaminen pelottivat niin paljon etten muista paljoakaan niistä neuvoista.

Kyselyn avulla selvitettiin myös, millaista tietoa asiakkaat jäivät kaipaamaan (Liite 1). Monet mainitsivat, että olisivat kaivanneet lisää tietoa velkajärjestelyprosessin etenemisestä ja siitä, kuinka elämäntilanteen muutokset vaikuttavat prosessiin. Myös lomakkeiden täyttöön olisi kaivattu enemmän apua.

Ensimmäisellä kerralla ei tullut tietoa kaikista mahdollisuuksista hoitaa asioita, vasta nyt viimeisellä kerralla, kun oli itse selvittänyt ja osasi kysyä.

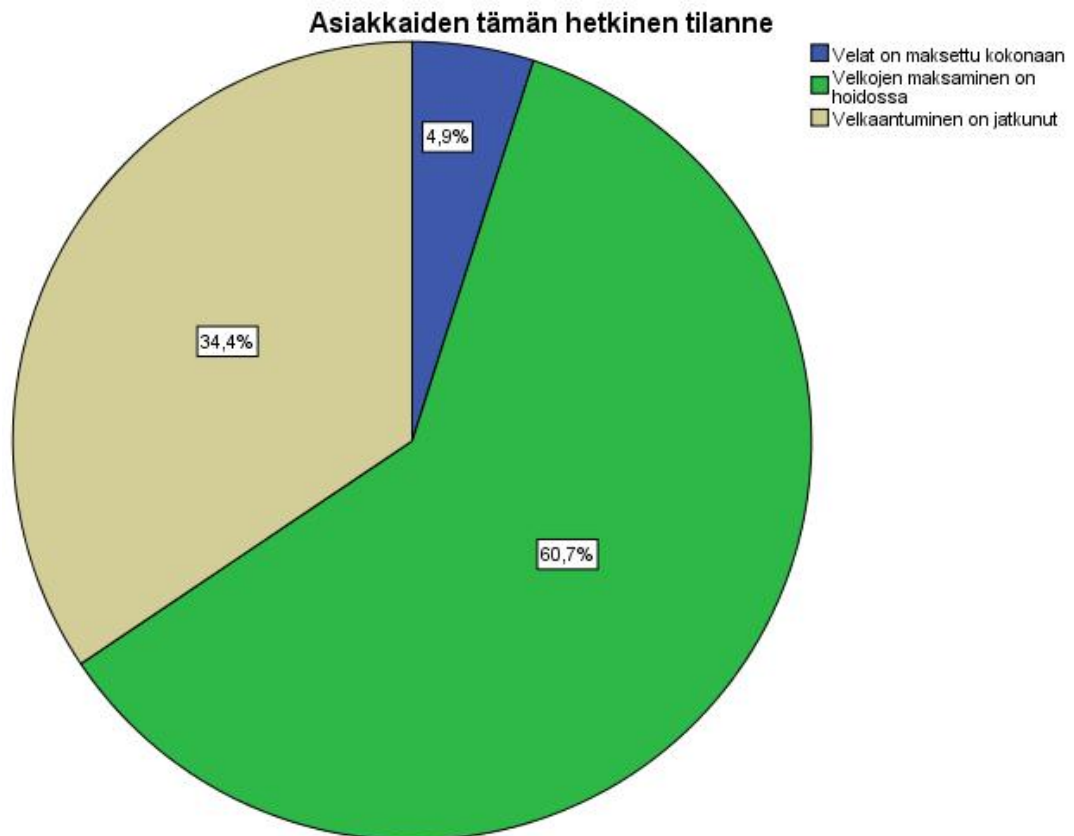
Enemmän tietoa siitä, miksi täytyisi yrittää säästää varoja siihen asti kunnes velkajärjestely aloitetaan. Tämä oli minun kohdalla iso asia ja

harmittaa jälkeenpäin, kun virkailijat eivät selkeästi kertoneet, miksi pitäisi säästää pienistä tuloista. Nyt tiedän miksi ja toivonkin, että tästä asiasta kerrotaan erittäin yksityiskohtaisesti ja muistutetaan joka käynnillä/yhteydenotolla. Muilta osin sain erittäin hyvää ja ammattitaitoista tietoa. Kiitos.

5.2 Talous- ja velkaneuvonnan hyöty asiakkaalle

Kyselyn tulosten perusteella voidaan sanoa talous- ja velkaneuvonnan olevan hyödyllinen apu velkojensa kanssa kamppaileville (ks. kuvio 1). Ylivoimaisesti suurin osa kyselyyn vastanneista eli 60,7 prosenttia, on saanut velkojensa maksun hoitoon. Melkein jopa viidellä prosentilla kyselyyn vastanneista velat on kokonaan maksettu.

Vaikka velkojen hoitaminen on enemmistöllä hallussa, on velkaantuminen jatkunut kuitenkin jopa 34,4 prosentilla vastanneista. Syitä velkaantumisen jatkumiseen on monia, kuten esimerkiksi asiakkaan motivaation puute ja väärät käsitykset talous- ja velkaneuvonnan toiminnasta. Jotkut asiakkaat ajattelevat velkojen häviävän ja tilanteen korjaantuvan jo talous- ja velkaneuvontaan hakeutumisella. Se ei kuitenkaan pidä paikkaansa. Velkojen järjestely on pitkä prosessi, joka vaatii ennen kaikkea asiakkaan omaa panosta asian hoidossa. Talous- ja velkaneuvojat ovat vain asiakkaan tukena ja antavat ammattilaisen tietämyksen asiaan.



KUVIO 1. Asiakkaiden tilanne talous- ja velkaneuvonnan jälkeen

TAULUKKO 4. Mielenpide talous- ja velkaneuvontaan hakeutumisesta

Oliko talous- ja velkaneuvontaan hakeutuminen oikea päätös?	N	%
Oli	62	96,9
Ei ollut	2	3,1
Yhteensä	64	100,0
Puuttuu	1	
Yhteensä	65	

Kuten yllä olevasta taulukosta voidaan päätellä, suurin osa kyselyyn vastanneista piti hakeutumista talous- ja velkaneuvontaan oikeana. Vain kaksi vastanneista eli 3,1 prosenttia piti talous- ja velkaneuvontaan hakeutumista vääränä päätöksenä. Koska 95,4 prosenttia vastanneista piti talous- ja velkaneuvontaan hakeutumista oikeana päätök-

senä (ks. taulukko 4.) ja 60,7 prosentilla vastanneista velkojen maksaminen on hoidossa (ks. kuvio 1.), voidaan kuntien tarjoamaa velkaneuvontapalvelua pitää tarpeellisena ja välttämättömänä velkojensa kanssa kamppaileville. Velkaneuvonta ei auta asiakasta pelkästään taloudelliseen tasapainoon vaan myös henkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin.

5.3 Yhteenveto tuloksista

Tutkimuksen avulla saatiin paljon hyödyllistä tietoa, jota toimeksiantaja voi käyttää parantaakseen palveluaan. Edellä keskityin analysoimaan asiakkaiden kokemuksia saamistaan neuvoista ja siitä, millainen on asiakkaiden nykytilanne. Tässä luvussa kokoan vastauksista yhteenvedon ja tuon saamiani tuloksia esille.

Peura-Kapasen ja Raijaksen (2009) mukaan velkaantuminen on monien tekijöiden summa, eikä siihen aina löydy yksiselitteistä vastausta. Tekstissään he mainitsevat kuitenkin yleisimmiksi syiksi yllättävät elämänmuutokset, kuten avioero tai sairastuminen. Kun tarkastelee kyselyni vastauksia, näyttävät tulokset melko samoilta. (Ks. taulukko 5.) Avoimista vastauksista käy ilmi, että avioero ja sairastuminen ovat johtaneet velkaantumiseen. Myös oman yrityksen konkurssi nousee esille vastauksissa. Myös se voidaan katsoa yllättäväksi elämänmuutokseksi. Muun muassa näiden vastausten perusteella voi sanoa tutkimukseni olevan luotettava ja varteenotettava tietolähde tutkittaessa talous- ja velkaneuvonnan asiakkaita ja heidän velkaantumistaan.

TAULUKKO 5. Velkaantumiseen johtaneet syyt

Velkaantumiseen johtaneet syyt			Prosenttia vastanneista
	N	Prosenttia vastauksista	
Työttömyys	23	26,4%	35,4%
Päihdeongelmat	7	8,0%	10,8%
Eläminen yli varojen	18	20,7%	27,7%
Jokin muu, mikä	39	44,8%	60,0%
Vastauksia yhteensä	87	100,0%	133,8%

Vastanneista 35,3 prosenttia nimesi työttömyyden johtaneen velkaantumiseen. Tämä vastausvaihtoehto oli toiseksi suurin syy velkaantumiseen. Jopa 60 prosenttia vastanneista nimesi velkaantumiseen jonkin muun syyn kuin mitä taulukosta löytyy. Avoumissa vastauksissa kolme eniten mainittua syytä olivat avioero, sairastuminen ja yritystoiminnan loppuminen. Päihdeongelmat ja eläminen yli varojen olivat kaksi vähiten velkaantumista aiheuttavaa tekijää. Koska vastausvaihtoehtoja pystyi valitsemaan useamman kuin yhden, oli vastausten määrä yhteensä 87 kappaletta eli 133,8 prosenttia vastaajien määrästä.

TAULUKKO 6. Työllisyystilanteen vaikutus velkojen maksamiseen

Työllisyystilanne	Tilanteenne tällä hetkellä			Yhteensä
	Velat on maksettu kokonaan	Velkojen maksaminen on hoidossa	Velkaantuminen on jatkunut	
Työsuhteessa	1 3,7%	21 77,8%	5 18,5%	27 100,0%
Työtön	1 3,8%	11 42,3%	14 53,8%	26 100,0%
Yhteensä	2 3,8%	32 60,4%	19 35,8%	53 100,0%

Yllä olevasta taulukosta käy ilmi, että työllisyystilanteella on suuri vaikutus velkojen hoitoon. Jopa yli puolella (53,8 %) työttömistä velkaantuminen on jatkunut velkaneuvonnan jälkeen, kun taas työssäkävillä tämä luku on vain 18,5 prosenttia. Toisaalta, kun katsomaan saraketta, jossa ilmenee velkansa kokonaan maksaneiden määrä, huomataan, että työttömillä tämä prosenttiluku on hieman suurempi. Vastauksien perusteella voidaan kuitenkin päätellä, että ilman työpaikkaa ja säännöllisiä tuloja on velkojen maksaminen lähes vaikeaa ja riski uudelleen velkaantumiseen suuri.

Jos työllisyystilanteella on suuri vaikutus velkojen maksamiseen, niin koulutuksella on vielä suurempi vaikutus työllistymiseen. (Ks. taulukko 7.) Kyselyn perusteella jopa 70 prosenttia vain peruskoulun käyneistä on työttömiä. Kouluttautuneilla työttömyysprosentti oli jopa 30 prosenttiyksikköä pienempi. Parhaiten työllistyneitä ovat ammatikoulun käyneet. Heistä 60 prosenttia on työsuhteessa. Kyselyyn vastanneista asiakkaista vain 53,7 prosenttia oli työsuhteessa kyselyyn vastaamishetkellä. Jopa 46,3 prosenttia vastanneista ilmoitti itsensä työttömäksi. Tutkittaessa taulukoita 6 ja 7 huoma-

taan, kuinka suuri vaikutus koulutuksella on työllistymiseen ja työllistymisellä talouden hoitoon. Johtopäätöksenä voidaan sanoa talouden hoidon olevan vaikeaa ilman kunnollista koulutusta ja työpaikkaa. Riski kulutusluottojen ottamiseen ja velkaantumiseen kasvaa koulutuksen puutteen ja työttömyyden vuoksi.

TAULUKKO 7. Koulutuksen vaikutus työllisyystilanteeseen

Koulutus	Työllisyystilanne		Yhteensä
	Työsuhteessa	Työtön	
Peruskoulu	3 30,0%	7 70,0%	10 100,0%
Ylioppilas	1 50,0%	1 50,0%	2 100,0%
Ammattitutkinto	21 60,0%	14 40,0%	35 100,0%
Korkeakoulututkinto	4 57,1%	3 42,9%	7 100,0%
Yhteensä	29 53,7%	25 46,3%	54 100,0%

6 POHDINTA

Idea opinnäytetyöhöni lähti kesällä 2012, kun suoritin esimiesharjoitteluni Keski-Suomen talous- ja velkaneuvonnassa. Kiinnostukseni alaa kohtaan kasvoi kesän edessä ja halusin hyödyntää oppimaani myös jatkossa opinnoissani. Näin toimeksiantajakseni päätyi Keski-Suomen talous- ja velkaneuvonta ja aiheekseni yksikön asiakkaiden tyytyväisyyden tutkiminen.

Tavoitteena oli saada uutta ja päivitettyä tietoa toimeksiantajan asiakkaista ja heidän näkemyksistään. Kyselyssä keskityttiin erityisesti siihen, kuinka asiakkaat kokivat saamansa neuvot ja kuinka hyvin he ymmärsivät ne. Seuratessani asiakastapaamisiani harjoitteluni aikana huomasin, ettei talous- ja velkaneuvojien joka päivä käyttämät ilmaukset auenneetkaan niin sanotulla maallikolle. Jo silloin mietin, kuinka paljon asiakkaat todellisuudessa ymmärsivät saamistaan neuvoista. Tästä johtuen päätin tutkia asiaa. Toisena tutkimus kohteena oli asiakkaiden tämän hetkinen elämäntilanne, toisin sanoen se, kuinka talous- ja velkaneuvonta on todellisuudessa vaikuttanut asiakkaidensa elämäntapoihin ja – tilanteisiin. Kyselylomakkeen tuli olla myös sellainen, että sitä voitaisiin käyttää myös jatkossa.

Vaikka kyselyn vastausprosentti jäi alle 50 prosentin, ovat vastaukset silti luotettavia. Verrattaessa tietoperustaa saamiini tuloksiin, huomataan niissä olevan yhtenäisyyksiä. Tietoperusta siis tukee kyselyn vastauksia ja se taas tekee tutkimuksesta ja vastauksista luotettavamman. Kuten jo aikaisemmin mainitsin, tutkimuksen luotettavuuskappaleessa, huomataan tietoperustan ja kyselyn vastauksien olevan samanlaisia tarkastellessa muun muassa velkaantuneiden iäkiä. (Ks. taulukko 1.) Myös asiakkaiden vastaukset velkaantumiseen johtaneista syistä ovat melko samanlaisia johdannon tekstin kanssa. Peura-Kapasen ja Rajaksen (2009) mukaan syyt velkaantumiseen liittyvät usein äkilliseen ja yllättävään elämäntilanteen muutokseen. Kun tutkitaan kyselyn vastauksia, huomataan että asiakkaat mainitsevat avioeron ja sairastumisen yleisimmiksi syiksi velkaantumiseen. (Ks. taulukko 5.) Nämä kaksi edellä mainittua asiaa voidaan lukea äkillisiksi elämäntilanteen muutoksiksi. Muun muassa näiden kahden esityksen perusteella voidaan sanoa tutkimuksen olevan totuudenmukainen.

Opinnäytetyö ja kysely olivat onnistuneita, mutta parannettavaakin toki löytyy. Tietoperustan kerääminen ja eri lähteiden käyttö oli onnistunutta. Koska tietoperusta tuki kyselyn vastauksia, on se mielestäni onnistunut osa opinnäytetyössä. Opinnäytetyön epäonnistumiset liittyvät asiakaskyselyyn. Suurempi vastausprosentti olisi lisännyt luotettavuutta ja antanut laajemman kuvan vastaajista. Kyselylomakkeen kysymyksiä olisi voinut testata etukäteen ennen virallista kyselyä ja muokata kysymyksiä testauksen perusteella.

Jos toimeksiantaja haluaa parhaimman mahdollisen hyödyn opinnäytetyöstä, sen tulee perehtyä asiakkaiden mainitsemiin puutteisiin palvelussa. Poistamalla mainittuja puutteita toimeksiantaja parantaa samalla asiakaspalveluaan ja palvelun laatua. Myös tehokkuus ja tulokset paranevat. Kyselyn hyödyllisyys ulottuu asiakkaisiin asti. Kysely on hyödyllinen vielä vuosienkin kuluttua, sillä toimeksiantaja voi käyttää sitä uudelleen tietojen keräämiseen päivitystä varten.

Kyselyn vastauksien ja omien mielipiteideni perusteella toimeksiantajan pitäisi kehittää resurssiaan. Lisätyövoiman palkkaus auttaisi jo paljon esimerkiksi jonotusaikojen lyhentymiseen. Nykyinen noin 3 kuukauden jonotusaika voisi lyhentyä jopa 2 kuukauden yhden uuden työntekijän avulla. Jopa reilu viidennes asiakkaista eli 21,5 prosenttia asiakkaista pitää jonotusaikaa liian pitkänä. Uskon prosenttiluvun olevan tulevaisuudessa pienempi, jos toimeksiantaja puuttuu asiaan.

Olen tyytyväinen tekemääni työhön, ja uskon siitä olevan apua toimeksiantajalle. Kirjoittaessani opinnäytetyötä sain käyttää kursseilla oppimaani ja lisätä tietämystäni. Opin, kuinka tehdään kysely, tehdään siitä sähköinen versio ja analysoidaan sen vastauksia. Vaikka työkalut olivat tutut, en ollut käyttänyt niitä itsenäisesti ennen opinnäytetyötäni. Opinnäytetyön kirjoittaminen antoi minulle itsevarmuutta. Aiemmin raportit oli kirjoitettu ryhmissä ja nyt oli vuorossa itsenäinen ja tärkein, raportti. Onnistuin raportoinnissa hyvin ja se lisäsi itsevarmuuttani.

Tutkiessani kirjoja ja vanhoja opinnäytetyitä lisäsin tietämystäni velkaantumisesta ja velkaneuvonnasta. Nyt voin käyttää uutta tietämystäni esimerkiksi työelämässä, koska työ talous- ja velkaneuvonnan parissa kiinnostaa minua erittäin paljon. Uskon opinnäytetyöni aiheesta olevan apua etsiessäni töitä alalta.

LÄHTEET

- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Hellstedt, M & Kangas, P. 1995. Neuvonnan perusteet. Opetushallitus.
- Kananen, J. 2008. Kvantti- kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä.
- Korhonen, S. 2011. Sosiaalipalveluiden ja –etuuksien lainsäädäntö. Helsinki: Edita.
- Kuluttajavirasto 2012. Järjestelylainat ja sosiaalinen luototus. Viitattu 30.1.2013. [Http://www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi), kuluttajalle, raha-asiat, velkojen järjestely, järjestelylainat ja sosiaalinen luototus.
- L. 20.12.2002/1133. Laki sosiaalisesta luototuksesta. Viitattu 30.1.2013. Valtion säädöstietopankki Finlex. [Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.
- L. 4.8.2000/713. Laki talous- ja velkaneuvonnasta. Viitattu 28.1.2013. Valtion säädöstietopankki Finlex. [Http://www.finlex.fi/fi/](http://www.finlex.fi/fi/), lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.
- Lehtinen, A-R, Peura-Kapanen, L & Raijas, A. 2010. Velkatunneli – Takuu-Säätiön asiakkaiden selviytymiskokemuksia. Tampere. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 3/2010.
- Matikainen T & Ranni M. 2007. Kulutusluotoilla velkakierteeseen - Jyväskylän seudun talous- ja velkaneuvonnan asiakkaiden kokemuksia ylivelkaantumisesta. Opin näytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Viitattu 30.1.2013. [Http://urn.fi/URN:NBN:fi:jamk-414](http://urn.fi/URN:NBN:fi:jamk-414).
- Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö - aikaa, huomiota ja kunnioitusta. 2.p. Helsinki: Gaudeamus.
- Orton, M. 2008. The long-term impact of debt advice on low income households. University of Warwick. Viitattu 25.4.2013. [Http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/ier/research/debt/wp2year1report.pdf](http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/ier/research/debt/wp2year1report.pdf)
- Peura-Kapanen L & Raijas A. 2009. Kuluttajien taloudellinen osaaminen 2000-luvulla. Keskustelualoitteita 38. Kuluttajatutkimuskeskus. Viitattu 28.1.2013. [Http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5352/2009_38_keskustelualoite_talous.pdf](http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5352/2009_38_keskustelualoite_talous.pdf).
- Rantala, K & Tarkkala, H. 2009. Kotitalouksien velkaongelmien nykytila ja kehitys. Helsinki. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 90.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Sosiaalinen luototus. Viitattu 30.1.2013. [Http://www.stm.fi](http://www.stm.fi), toimeentulo, sosiaalinen luototus.
- Takuu-Säätiö 2013. Takuu-Säätiön takaus. Viitattu 30.1.2013. [Http://www.takuusaatio.fi](http://www.takuusaatio.fi), Takuu-Säätiön takaus.

Tietoa velkojen järjestelystä ja velkajärjestelystä 2012. Kuluttajavirasto.

Tilastokeskus 2013. Velkaantumistilasto 2011. Viitattu 28.1.2013.
[Http://tilastokeskus.fi](http://tilastokeskus.fi), tilastot, tulot ja kulutus, velkaantumistilasto.

Velkajärjestely.fi. Yksityishenkilön velkajärjestely. Viitattu 30.1.2013.
[Https://www.velkajarjestely.fi](https://www.velkajarjestely.fi), tietoa, velkajärjestely.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

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

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Taustatiedot

Sukupuoli	a) Nainen	b) Mies
Ikä	a) Alle 25	b) 26 - 40
	c) 41 - 55	d) yli 55 vuotta
Koulutus	a) Peruskoulu	b) Ylioppilas
	c) Ammattitutkinto	d) Korkeakoulututkinto
Työllisyystilanne	a) Työsuhteessa	b) Työtön _____ kuukautta

Syventävät kysymykset

Velkaongelmaan johtaneet syyt

- a) Työttömyys
- b) Päihdeongelmat
- c) Uhkapelaaminen
- d) Eläminen yli varojen
- e) Muu syy, mikä? (esim. avioero, sairastuminen) _____

Oliko kynnyks talous- ja velkaneuvontaan hakeutumiseen korkea?

- a) Oli
- b) Ei ollut

Kuinka kauan jouduitte odottamaan ensimmäistä tapaamista talous- ja velkaneuvojan kanssa?

- a) Alle 2 kuukautta
- b) 2-3 kuukautta
- c) Yli 3 kuukautta

Koitteko jonotusajan vaikuttuvan motivaatioonne asian hoidon suhteen?

- a) Kyllä b) Ei

Saitteko neuvoja tilanteeseen varatessanne aikaa?

- a) Kyllä b) Ei

Ymmärsittekö saamanne neuvot?

- a) Kyllä b) Ei

Koitteko saavanne tarpeeksi tietoa ensimmäisellä tapaamiskerralla?

- a) Kyllä b) Ei

Minkälaista tietoa olisitte kaivanneet lisää?

Millaiseen velkojen järjestelyyn päädyitte?

- a) Käräjäoikeuden velkajärjestely
b) Takuu-Säätiön velkajärjestely
c) Vapaaehtoinen velkajärjestely
d) Velkojani ei järjestelty vielä tässä vaiheessa
e) Jokin muu, mikä? _____

Tilanteenne tällä hetkellä

- a) Velkojen maksaminen on hoidossa
b) Velkaantuminen on jatkunut
c) Velat on maksettu kokonaan

Jälkeenpäin ajatellen, oliko talous- ja velkaneuvontaan hakeutuminen oikea päätös?

a) Oli

b) Ei ollut

Mistä saitte tiedon talous- ja velkaneuvonnan tarjoamista palveluista?

a) Internetistä

b) Sanomalehdestä

c) Sosiaalisemalta

d) Ulosotosta

e) Jostain muualta, mistä? _____

Miten Keski-Suomen talous- ja velkaneuvonta voisi parantaa palveluitaan?

Liite 2. Asiakkaille lähetetty saatekirje

Hyvä Keski-Suomen talous- ja velkaneuvonnan asiakas,

Opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa palvelujen tuottamista ja johtamista. Opinnäytetyönäni suoritan asiakaskyselyn talous- ja velkaneuvontaan. Tutkimuksen tavoitteena on saada lisää tietoa teistä asiakkaista, jotta palvelua voidaan parantaa entisestään.

Pyytäisinkin teitä vastaamaan ohessa olevaan kyselyyn ja auttamaan minua keräämään tietoa opinnäytetyötäni varten. Kyselyyn vastataan nimettömänä, eivätkä henkilökohtaiset tietonne tule esille missään vaiheessa. Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan S-ketjun lahjakortti. Jos haluatte osallistua lahjakortin arvontaan, täyttäkää ohessa oleva yhteystietolomake. Voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Vastattuanne kyselyyn lähettäkää kysely- sekä yhteystietolomake, viimeistään **8.3.2013**, osoitteeseen

Keski-Suomen talous- ja velkaneuvonta

PL 583

40101 Jyväskylä

tai toimittakaa lomake Hannikaisenkadun sosiaaliaseman postilaatikkoon osoitteeseen **Hannikaisenkatu 37.**

Voitte vastat kyselyyn myös netissä, osoitteessa www.jyvaskyla.fi/sote/velkaneuvonta

Kysely on lähetetty Keski-Suomen talous- ja velkaneuvonnan toimesta, eikä henkilö- tai osoitetietojanne ole annettu allekirjoittaneelle tai muille ulkopuolisille.

Ystävällisin terveisin

Noora Pasanen

Jyväskylässä 16.1.2013

Yhteystietolomake

Nimi: _____

Osoite: _____

Puhelinnumero: _____

Sähköpostiosoite: _____