



AIKUISTEN OHJAAMON KEHITTYMINEN HÄMEENLINNASSA

Hämeenlinnan TyöParkki

Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Sosionomi (AMK)

Kevät 2024

Sara Westerholm

Koulutuksen nimi Sosionomi (AMK)

Tekijä Sara Westerholm

Työn nimi Aikuisten Ohjaamon kehittyminen Hämeenlinnassa – Hämeenlinnan TyöParkki

Ohjaaja Liisa Harakkamäki

Tiivistelmä

Vuosi 2024

Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä päivittyy 1.1.2025, ja TE-palvelut muuttuvat kuntien järjestämisvastuulle. Uudistuksen takia Hämeenlinnan kaupungille on tullut tarve kokeilla yli 30-vuotiaille aikuisille suunnattua, ohjaamomaista toimintaa eli aikuisten Ohjaamo. Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia aikuisten Ohjaamon kehittymistä sekä tehdä kuvaukset toiminnan kehittämistä ja alkamisesta sekä ehdotuksia toiminnan jatkumiselle. Tutkimuskysymykset olivat: Miten aikuisten Ohjaamo on käynnistynyt? ja Mitä tulisi huomioida tulevaisuudessa toiminnan jatkuessa? Tavoitteena oli tuottaa tietoa, joka hyödyttää jatkokehittelyä. Aikuisten Ohjaamon idealla kehitettävä toiminta on kokeilu ja sai Hämeenlinnassa nimekseen TyöParkki. Opinnäytetyön tilaajana oli Hämeenlinnan kaupunki.

Tietoperusta koostui nuorten ja aikuisten Ohjaamoista sekä palvelumuotoilusta ja työntekijöiden osallisuudesta kehittämisessä. Aiempina tutkimuksina esiteltiin OECD:n suositus aikuisten palvelupisteistä sekä Rovaniemen Osaamo-palvelupisteen kehittäminen. Menetelmänä oli laadullinen tutkimus, joka sisälsi toimintatutkimusta ja etnografiaa. Aineistoa tuotettiin havainnoimalla TyöParkkia kehittävän kehittämistiimin tapaamisia, TyöParkin toimintaa sekä tiimin työntekijöiden tuottamaa materiaalia, esimerkiksi tiimin Microsoft Teams -kanavaa. Lisäksi teemahaastateltiin viittä työntekijää. Aineistot analysoitiin teemoittelemalla.

Opinnäytetyön tarkoituksen ja tilaajan toiveen mukaisesti tuloksena syntyivät kuvaukset TyöParkin kehittämisprosessista eli toiminnan kehittämisestä ja alkamisesta sekä ehdotuksia toiminnan jatkumiselle. Kuvauksien syventämiseksi työntekijöiden kokemuksia avattiin analyysistä saatujen teemojen perusteella. TyöParkki lähti kehittämään toimintaansa nopeasti kokeilemalla: ensimmäisestä kehittämistiimin tapaamisesta kesti noin seitsemän viikkoa ensimmäiseen TyöParkin aukiolopäivään. Tuloksista ilmeni, että työntekijät tekivät kehittämistä omaehtoisesti, yhdessä ja osallisuutta kokien. Kehittämisen kerrottiin yleisesti onnistuneen ja toiminnan käynnistyneen hyvin, vaikka siinä oli haasteita. TyöParkissa työskentelyn kerrottiin olevan yhteisöllistä ja hyödyllistä asiakasohjaukselle. Ehdotuksissa toiminnan jatkumiselle ilmenivät esimerkiksi kehittämisen ja tilan kehittäminen, sekä toiminnan tunnettavuuden lisääminen. Asiakkaat eivät olleet mukana kehittämisessä, ja tämä olisi jatkossa syytä ottaa huomioon.

Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää TyöParkin jatkokehittämisessä. TyöParkkiin liittyvät jatkotutkimusehdotukset ovat asiakaslähtöisyyden kehittäminen ja jatkotutkimus tulevaisuuden TyöParkista. Lisäksi tarvitaan tutkimusta siitä, mikä aikuisten Ohjaamo on ja mitä se käsitteenä sisältää, sillä se ei käsitteenä vaikuta olevan yhtenäinen.

Avainsanat Kehittäminen, Ohjaamo, osallisuus.

Sivut 44 sivua ja liitteitä 9 sivua

Degree Programme in Social Services

Author Sara Westerholm

Subject Development of TyöParkki in Hämeenlinna - One-Stop Guidance Center for Adults over the Age of 30

Supervisors Liisa Harakkamäki

Abstract

Year 2024

Employment and economic development services will transfer to municipalities on January 1st 2025. Due to this reform, it has become necessary for the city of Hämeenlinna to try out one-stop guidance center's concept for adults over the age of 30. This type of activity is also known as an adults' Ohjaamo. The purpose of this practice-based thesis was to examine the development of the adults' Ohjaamo in Hämeenlinna. The purpose was also to document the development and launching of the activity as well as to propose suggestions for continued activities. The aim of the thesis was to create information that would benefit the adults' Ohjaamo in its further development. The Hämeenlinna's adults' Ohjaamo is named TyöParkki, and it is an experiment.

The theoretical background of the thesis consists of Ohjaamo, adults' Ohjaamo, service design and employees' participation in development. Earlier studies deal with OECD's recommendation of adults one-stop-shops and development of Osaamo, a one-stop-shop in Rovaniemi. The methods used were qualitative research, action research and ethnographic research. The research data consisted of observation of the development team's meetings, the TyöParkki and development team's Microsoft Teams channel. In addition, five members of the development team were interviewed using semi-structured thematic interviews. The research materials were analyzed using thematization.

The thesis and its commissioner's aim were met with the thesis outcome. The outcome of the thesis were descriptions of the TyöParkki's development and beginning as well as propositions for the activity's future. To create in-depth descriptions, employees' experiences were examined according to the themes from the thematization. The TyöParkki started quickly developing its activity by experimenting. From the first meeting of the development team, it took approximately seven weeks to open the doors of the TyöParkki for clients. Based on the thesis results the employees engaged in the development proactively, together and experiencing participation. The development was generally reported to be successful. The activity was considered to start well despite some issues. Working in the TyöParkki was considered communal as well as beneficial for client assistance. In the propositions for the activity's future emerged for example a need to develop the development activities and the premises and increasing the TyöParkki's recognizability. The clients were not involved in developing the TyöParkki, and this aspect should be taken into consideration in the future. The results of the thesis can be used to further develop the TyöParkki. Topics for the further studies could be to develop the TyöParkki's client-oriented approach and to do an additional study about the TyöParkki in the future. Moreover, more research is needed to create a coherent concept of adults' Ohjaamo and its definition.

Keywords Development, One-Stop Guidance Center, Ohjaamo, participation.

Pages 44 pages and appendices 9 pages

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Ohjaamot matalan kynnyksen palvelupisteinä.....	2
2.1	Nuorten Ohjaamo.....	2
2.2	Ohjaamon monialainen yhteistyö ja monialainen verkosto	3
2.3	Aikuisten Ohjaamot ja niiden kehittyminen	4
3	Uuden palvelun kehittäminen	6
3.1	Palvelumuotoilu ja yleinen palvelumuotoiluprosessi	6
3.2	Työntekijöiden osallisuus kehittämisessä	7
4	Aiemmat tutkimukset.....	8
5	Opinnäytetyön toteutus	10
5.1	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	10
5.2	Tutkimusmenetelmät.....	10
5.2.1	Havainnointiaineisto	12
5.2.2	Teemahaastattelut.....	13
5.3	Aineiston analyysi	14
5.4	Opinnäytetyön eettisyys ja kestävyys.....	16
6	Tutkimuksen tulokset	18
6.1	Kuvaus toiminnan kehittämisestä.....	18
6.2	Työntekijöiden kokemukset kehittämisestä	20
6.3	Kuvaus toiminnan alkamisesta.....	23
6.4	Työntekijöiden kokemuksia toiminnan alkamisesta	26
6.5	Ehdotuksia toiminnan jatkumiselle	29
7	Johtopäätökset.....	37
8	Pohdinta.....	39
	Lähteet	41

Kuvat, taulukot ja kaavat

Kuva 1. Aineiston yläkategoriat sekä niiden teemat.	16
Kuva 2 Kehittämisprosessin aikataulu yksityiskohtaisemmin.....	19
Kuva 3 TyöParkin ulkopuolella oleva mainos opasti avajaisissa kohti TyöParkin tilaa. 25	

Kuva 4 Työntekijöiden kehitysideat TyöParkille – kehittäminen.....	31
Kuva 5 Työntekijöiden kehitysideat TyöParkille – toiminnan tunnettavuus.	32
Kuva 6 Työntekijöiden kehitysideat TyöParkille – toiminta.	33
Kuva 7 Työntekijöiden kehitysideat TyöParkille – tila.	34
Kuva 8 Työntekijöiden kehitysideat TyöParkille – lisäideat.....	36

Liitteet

Liite 1.	Aineistonhallintasuunnitelma
Liite 2.	Teemahaastattelun runko
Liite 3.	Suostumus tutkimukseen osallistumisesta
Liite 4.	Tietosuojailmoitus
Liite 5.	Työntekijöiden kehitysideat TyöParkille

1 Johdanto

Matalan kynnyksen palvelupiste Ohjaamoita alle 30-vuotiaille on olemassa ympäri Suomea noin 70 kappaletta (TEM, 2018, s. 2; Ohjaamo, n.d.-a). Nuori saa Ohjaamosta monialaista apua yhdeltä luukulta muun muassa työhön, opiskeluun ja elämänhallintaan (TEM, 2018, s. 2; Ohjaamo, n.d.-b). Yli 30-vuotiaille tämän kaltaisia palvelupisteitä on huomattavasti vähemmän. Aikuisten Ohjaamoita tai ohjaamomaista toimintaa on kehitetty esimerkiksi hankerahoilla vastaamaan kyseisen paikkakunnan tarpeisiin (ks. Euroopan unioni, n.d.-a; Euroopan unioni, n.d.-b). Edessä siintävä työ- ja elinkeinopalveluiden uudistus muuttaa TE-palvelut kuntien vastuulle (Työ- ja elinkeinoministeriö, n.d.). Uudistuksen odotetaan vaikuttavan positiivisesti työllisyyteen, siirtävän työllisyys- ja elinkeinopalvelut lähemmäs asiakkaita ja muuttavan muun muassa työttömyysetuuksien osalta kunnan rahoitusvastuuta (Valtioneuvosto, 2023, ss. 3, 4, 6, 15).

Opinnäytetyön tilaajana toimii Kanta-Hämeessä sijaitseva Hämeenlinnan kaupunki. Hämeenlinnassa ei ole ennestään yli 30-vuotiaille suunnattua Ohjaamon kaltaista toimintaa. TE-palveluiden uudistuksen myötä kaupungille on muodostunut tarve kokeilla aikuisten Ohjaamon kaltaisen toiminnan konseptia. Aikuisten Ohjaamon vetovastuuna toimii Työllisyyden kuntakokeilu. Olen suorittanut tilaajalle harjoittelussa kehittämistehtävänä koosteen aiemmin kehitetyistä aikuisten Ohjaamoista, mikä avasi mahdollisuuden toteuttaa opinnäytetyö kyseisellä aiheella kaupungille. Aikuisten Ohjaamo oli aiheena siten ennestään tuttu ja mielenkiinto tarpeellista palvelua kohtaan on lisäksi omakohtaista.

Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia aikuisten Ohjaamon kehittämistä ja sen alun toimintaa Hämeenlinnan kaupungille. Tarkoituksen saavuttamiseksi käytetään laadullista tutkimusta, joka sisältää toimintatutkimusta etnografisella otteella. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat: Miten aikuisten Ohjaamo on käynnistynyt? ja Mitä tulisi huomioida tulevaisuudessa toiminnan jatkuessa? Aikuisten Ohjaamo toimii opinnäytetyön lähtökohtana, mutta tutkittava toiminta on nimeltään TyöParkki. Tuloksena syntyy kuvaus TyöParkin kehittämisestä, toiminnan alkamisesta ja ehdotuksia toiminnan jatkumiselle. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa, jota tilaaja voisi hyödyntää aikuisten Ohjaamon jatkokehittelyssä. Yli 30-vuotiaille tarkoitettua Ohjaamon kaltaista toimintaa ja aikuisten Ohjaamoja käytetään opinnäytetyössä tarkoittamaan samaa asiaa.

Opinnäytetyössä esitellään aluksi tietoperustaa, jossa avataan nuorten Ohjaamon konsepti sekä monialainen yhteistyö ja monialainen verkosto Ohjaamon näkökulmasta katsottuna.

Tietoperustassa avataan myös aikuisten Ohjaamojen kehittymistä ja esitellään muualla toteutettua aikuisten ohjaamomaista toimintaa. Tietoperusta päättyy kehittämiseen palvelumuotoilun ja työntekijöiden osallisuuden avaamisen kautta. Aiemmissä tutkimuksissa esitellään Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestön, eli OECD:n, suositusta aikuisten palvelupisteistä sekä Rovaniemen Osaamo-palvelupisteen kehittämistä. Luvussa viisi keskitytään opinnäytetyön toteutukseen: ensin valotetaan tutkimusongelma, josta siirrytään tutkimusmenetelmien kautta aineistonhankintaan ja analyysiin sekä tarkastellaan opinnäytetyön eettisyyttä ja kestävyyttä. Tutkimuksen tulokset kertovat kuvaukset TyöParkin kehittämisestä ja toiminnan alkamisesta sekä työntekijöiden kokemukset näistä molemmista. Tutkimuksen tuloksista löytyvät myös ehdotukset toiminnan jatkumiselle, jossa pääosin TyöParkin kehittämistiimin työntekijät kertovat TyöParkin tulevaisuudessa huomioitavista asioista. Sen jälkeen siirrytään johtopäätöksiin, jossa yhdistetään tutkimuksen tuloksia ja teoretietoa. Viimeisenä lukuna on pohdinta, jossa nimen mukaisesti pohditaan opinnäytetyötä sekä ja annetaan jatkotutkimusehdotuksia.

2 Ohjaamot matalan kynnyksen palvelupisteinä

Luvussa avataan tietoperustaa, jota voidaan liittää aikuisten Ohjaamon kaltaiseen toimintaan. Aikuisten Ohjaamot pohjautuvat alle 30-vuotiaille tarkoitetun Ohjaamon malliin (Minkkinen, 2019, s. 9; 6Aika ym., n.d., s. 3). Tämän takia on tarpeen avata nuorille suunnattua Ohjaamoa sekä monialaisuutta ja monialaista yhteistyötä Ohjaamon näkökulmasta käsin. Lisäksi valotetaan aikuisten Ohjaamoja ja esitellään kevyesti Lahden, Rovaniemen ja Haminan aikuisten ohjaamomaiset toiminnat sekä Mahdollisuuksien pohjoinen- JobBoost Koillis-Suomi -hankkeen kehittämät palvelupisteet.

2.1 Nuorten Ohjaamo

Ensimmäiset Ohjaamot aloittivat toimintansa vuonna 2015. Ohjaamo on Euroopan sosiaalirahaston rahoituksella luotu valtakunnallinen matalan kynnyksen palvelupistekonsepti alle 30-vuotiaalle. Ohjaamon valtakunnalliset tavoitteet ovat: ”sujuvoittaa nuorten siirtymiä työhön ja koulutukseen tai muuhun toimintaan” ja ”edistää nuorten osallisuutta, toimintakykyä ja elämänhallintaa”. Ohjaamon tavoitteiksi on asetettu myös: “[Ohjaamo] kokoaa yhteen palveluntuottajia monialaiseksi kokonaisuudeksi” sekä ”toimintaa ohjaavien tavoitteiden saavuttamista seurataan järjestelmällisesti.” Ohjaamot seuraavat omien tavoitteidensa lisäksi Euroopan nuorisotakuun tavoitteita. (Valtakari ym., 2020, s. 8; TEM, 2018, s. 2; ks. myös Savolainen ym., 2015, s. 10)

Ohjaamossa kohtaavat nuori ja monialainen verkosto eri ammattilaisia. Toimintaa mainostetaan lausahduksella: ”Jos et tiedä mistä aloittaa, aloita Ohjaamosta!”. Työtä tehdään nuoren auttamisessa ja tukemisessa esimerkiksi työhön, koulutukseen, asumiseen, arkeen, toimeentuloon ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Ohjaamon pääajatuksena on tuoda eri toimijat nuoren saataville yhden katon alle. Saman katon alla toimivia tahoja ovat esimerkiksi nuoriso-, työllisyys-, sosiaali-, ja terveystoimi sekä toisen asteen oppilaitokset, Kela ja paikalliset yksityisen tai kolmannen sektorin toimijat. (Valtakari ym., 2020, s. 8; TEM, 2018, ss. 2, 3; Ohjaamo, n.d.-b)

Ohjaamoita toimii Suomessa noin 70 kappaletta ja ne ovat nuorelle maksuttomia. Nuori voi mennä mihin tahansa Ohjaamoon asuinpaikkakunnastaan riippumatta, vaikka osa palveluista voi olla vain kyseisen alueen nuorille saavutettavissa. Ohjaamo on oman paikkakuntansa tuote: palvelut, Ohjaamossa työskentelevät ammattilaiset, moniammatilliset toimintatavat ja ohjaukset vaihtelevat Ohjaamoittain. (Ohjaamo, n.d.-c; Valtakari ym., 2020, ss. 30, 152; ks. myös Ohjaamo, n.d.-a)

Ohjaamot ovat valtakunnallisesti toimivia ja niiden tukemiseksi on toteutettu esimerkiksi Kohtaamo-koordinaatiohanke. Hanke koordinoi vuosien ajan Ohjaamojen toimintaa ja konseptin vakiinnuttamista. Nykyisin Ohjaamoita tuetaan KEHA-keskuksen eli ELY-keskusten ja TE-toimistojen yhteisen kehittämis- ja hallintokeskuksen toimesta. (Savonmäki, 2020; KEHA-keskus, n.d.; ks. myös ELY-keskus, n.d.)

Mikko Valtakarin ja kumppaneiden (2020, ss. 5, 153, 155) tutkimus kertoo Ohjaamoiden vaikutusten näyttäytyvän muun muassa yksilön ja yhteiskunnan tasoilla. Yksilön tasolla nuoret ovat suunnitelleet, selkeyttäneet ja edistäneet omaa tilannettaan sekä saaneet vaikuttamisen ja kuulluksi tulemisen kokemuksia Ohjaamoista. Yhteiskunnan tasolta esiin tulee erityisesti työllisyyden kulma ja sen vaikutukset, ja tutkimuksen mukaan: ”-Ohjaamot kattavat kulunsa julkisen talouden säästöillä.”

2.2 Ohjaamon monialainen yhteistyö ja monialainen verkosto

Monialaisuus linkittyy läheisesti Ohjaamon toimintaan ja se on mainittu Ohjaamon valtakunnallisissa tavoitteissa sekä tunnuspiirteissä. Monialaisuudella voidaan kuvata toimintaa, joka yhdistää hallinnon- ja tieteenalat. Ohjaamon toimintaa voidaan kuvata monialaisuuden termillä, kun esimerkiksi sivistys- ja työllisyystoimi tekevät yhteistyötä. Toisinaan monialaisuuden sijasta käytetään moniammatillisuuden termiä. Termi kuvastaa eri ammattilaisten tekemää yhteistyötä, mikä näyttäytyy Ohjaamossa esimerkiksi

nuorisopalveluiden ja työllisyystoimen ammattilaisten tehdessä yhteistyötä nuoren hyväksi. Moniammatillista yhteistyötä toteutetaan asiakastilanteissa, jossa tarvitaan useamman eri alan tai ammattilaisen yhdistettyä osaamista asiakkaan tilanteen auttamiseksi. (Nieminen, ym., n.d.; TEM, 2018, ss. 2–3; ks. myös Mönkkönen ym., 2019, s. 7)

Vaarana monialaisuudelle ovat, etteivät ammattilaiset tunne toistensa työnkuvia, toimivat omissa siiloissaan tai toiminta on näennäisesti monialaista, mutta ei ylitä kulttuurisia, asenteellisia, rakenteellisia tai asiantuntijuuteen liittyviä rajoja. Toimiessaan monialainen yhteistyö on useiden rajojen ylittämistä ja yhteisen tavoitteen muodostusta. Se haastaa etsimään yhteistä kieltä, käsitteistöä ja ymmärrystä sekä keskinäistä luottamusta eri alojen ammattilaisten kesken. Monialainen yhteistyö mahdollistuu muun muassa, kun rakenteet sallivat toiminnan tekemisen, siihen saadaan johdon tuki sekä varataan aikaa yhteisille keskusteluille ja yhteiselle työnteolle. (Kekoni ym., 2019, ss. 21–22, 24; Koskela & Leppänen, 2020, ss. 31, 35)

Nuoria autetaan muun muassa tarjoamalla palveluita yhteistyöverkostosta, joka sisältää Ohjaamon toimintaan sopivia toimijoita alueelta. Ohjaamon monialaisen yhteistyömallin kerrotaan esimerkiksi edistävän asiakasprosesseja tehostetulla palveluihin ohjauksella ja nuoren Ohjaamokäyntien jälkeisillä palvelujatkumoilla. Ammattilaisten osalta yhteistyömallin kerrotaan kehittävän Ohjaamossa työskentelevien palveluosaamista. (Valtakari ym., 2020, ss. 5, 48, 85, 153)

2.3 Aikuisten Ohjaamot ja niiden kehittyminen

Aikuisten Ohjaamolla tai ohjaamomaisella toiminnalla tarkoitetaan nuorten Ohjaamon kaltaista toimintaa, jonka kohderyhmänä ovat yli 30-vuotiaat. Esimerkiksi 6Aika Osaamo -hankkeen suunnitteluvaiheessa ajateltiin aikuisten Ohjaamo-mallin ottavan mallia nuorten Ohjaamosta, sen monialaisuudesta, verkostomaisuudesta ja matalasta kynnyksestä sekä toimimisesta palvelu- ja kohtaamispaikkana. Vuonna 2019 Aikuisten Ohjaamoita ei ole ollut olemassa melkein ollenkaan. (Minkkinen, 2019, ss. 9, 33; 6Aika ym., n.d., s. 3)

Aikuisten ohjaamomaisen toiminnan edelläkävijäksi on keuhuttu Lahdessa toiminutta Vauhdittamo. Vauhdittamo oli Euroopan sosiaalirahaston rahoittama hanke vuosina 2017–2020. Hankkeen asiakaskuntaa olivat yli 30-vuotiaat työttömät ja työttömyysuhan alaiset lahtelaiset, joiden työllisyysnäkyvät olivat lähitulevaisuudessa. Lisäksi asiakaskuntaa olivat lahtelaiset työnantajat. Vauhdittamosta sai yhden luukun periaatteella ohjausta ja neuvontaa työllistymisen ja kouluttautumisen tueksi. (Euroopan unioni, n.d.-a; Minkkinen, 2019, s. 34)

Rovaniemellä aikuisten ohjaamomaista toimintaa lähdettiin kehittämään vuodesta 2019 alkaen. Rovaniemi toteutti aluksi Kohti aikuisten ohjaamo -esiselvityshankkeen, josta siirryttiin Osaamo -kohtaantoa edistämässä -hankkeeseen. Hankkeet olivat Euroopan sosiaalirahaston rahoittamia. Rovaniemi aloitti palvelupiste Osaamon toiminnan, ja hankeaikana asiakasryhmänä olivat työnantajat sekä yli 30-vuotiaat työnhakijat, jotka olivat työllistymis- ja koulutusvaiheessa. Nykyään Osaamo on työllisyyspalveluiden alaisuudessa ja tarjoaa yhdeltä luukulta apua työhön, yrittäjyyteen ja koulutukseen liittyvissä asioissa. Työnantajille tarjolla on rekrytointitukea. Palvelupiste toimii samoissa tiloissa nuorten Ohjaamon kanssa. (Euroopan unioni, n.d.-b; Rovaniemen kaupunki, n.d.; ks. myös Euroopan unioni, n.d.-c)

Myös Haminassa oli aloitettu pohtimaan aikuisten Ohjaamon kehittämistä vuonna 2019, mutta vasta 2021 toiminnan kehittäminen lähti käyntiin Laura Luukkosen YAMK-opinnäytetyön siivittämänä. Haminaan kehitettiin palvelupiste Koppaamo, jota kaupungin nettisivuilla kutsutaan aikuisten Ohjaamoksi. Koppaamon asiakaskuntaa ovat yli 30-vuotiaat haminalaiset työkäiset. Koppaamo kertoo toimivansa matalalla kynnyksellä ja antavan yksilöllistä ohjausta ja neuvontaa työhön, koulutukseen ja asiakkaan talouden asioihin, eri alojen ammattilaisia tarvittaessa hyödyksi käyttäen. Koppaamo toimii samoissa tiloissa nuorten Ohjaamon kanssa. (Haminan kaupunki, n.d.; Luukkonen, s. 6, 2023)

Kuten edellä mainituista palvelupisteistä on kerrottu, ovat palvelupisteet itse määritelleet olevansa aikuisten Ohjaamoita tai niiden kehityksen tausta-ajatuksena on ollut luoda aikuisille suunnattua ohjaamomaista toimintaa. Aikuisille on kehitetty edellä mainittujen kaltaista ohjaamomaista toimintaa myös ilman että se on määritelty aikuisten Ohjaamoksi. Lisäksi tämän suuntaisia palvelupisteitä on onnistuttu luomaan paikkakuntien välisessä yhteistyössä.

Aikuisille suunnattuja työllisyyteen painottuvia palvelupisteitä on kehitetty toimintaan asti esimerkiksi osana Mahdollisuuksien pohjoinen- JobBoost Koillis-Suomi -hanketta vuosilta 2020–2023. Hankkeessa kehitettiin tuleva TE24-uudistus mielessä pitäen kolme palvelupistettä: Kuusamossa sijaitseva työllisyyspalvelupiste Kieppi, Taivalkosken työllisyyspalvelupiste Arpeetti sekä Pudasjärven monipalvelupiste Pirtin Kohtaamo. Hankkeen päättymisen jälkeen kaikki kolme palvelupistettä ovat toiminnassa. Kieppi, Arpeetti ja Pirtin Kohtaamo antavat apua työllistymiseen, kouluttautumiseen ja yrittämiseen liittyvissä asioissa työtä ja/tai palveluita etsiville sekä muun muassa rekrytointiapua työnantajille. Palvelupisteiden kerrotaan toimivan omilla painotuksillaan. Kiepissä toimii nuorten Ohjaamo ja päivystyksellisesti Kela, Arpeetissa on lisäksi omat nuorten neuvonta- ja ohjauspalvelut,

sekä Pirtin Kohtaamossa toimii Kelan asiointipiste. Palvelupisteiden kerrotaan omaavan laajat yhteistyöverkostot kaupungin, kolmannen sektorin ja oppilaitosten kanssa. (Naturpolis Oy, 2023; Taivalkoski, 2023; Kieppi, n.d.; Pirtin Kohtaamo, n.d.)

Aikuisten Ohjaamolle on yritetty kehittää kansallista mallia osana 6Aika Osaamo- hanketta ja sen sisäisiä osahankkeita vuosina 2020–2022. Hankkeessa oli mukana oppilaitoksia ja kaupunkeja yhteensä yhdeksän kappaletta. Koronapandemian ja Työllisyyden kuntakokeilun tulon myötä kansallisen mallin luonnissa epäonnistuttiin. (6Aika ym., n.d., ss. 5, 7, 34)

3 Uuden palvelun kehittäminen

Opinnäytetyö tutkii uuden palvelun eli TyöParkin kehittämistä. Avattavina käsitteinä ovat palvelumuotoilu ja yleinen palvelumuotoiluprosessi. Kehittämisessä on mukana aktiivinen joukko työntekijöitä, minkä takia avattavana käsitteenä on lisäksi työntekijöiden osallisuus kehittämisessä. Asiakkaita ei ole opinnäytetyön aikana otettu mukaan palvelun kehittämiseen, jonka takia tätä ulottuvuutta ei käsitellä tässä luvussa.

3.1 Palvelumuotoilu ja yleinen palvelumuotoiluprosessi

Palvelua kehittäessä voidaan käyttää hyödyksi palvelumuotoilua. Siinä perinteisiin kehittämisen tapoihin on lisätty mukaan muotoilun keinot ja toimintatavat. Palvelumuotoilussa suunnitellaan ja kehitetään palvelua asiakas keskiössä, yhdistäen asiakkaan ja palveluntuottajan tarpeet. Tarkastelussa ovat asiakkaan palvelukokemus ja miten sitä voidaan kehittää positiiviseksi. Palvelumuotoilussa kehittäminen tähtää hyödyllisyyteen ja arvon tuottamiseen. Asiakas käyttää palvelua saavuttaakseen jonkin asian. Aikuisten Ohjaamon asiakas voi esimerkiksi kokea saavansa arvoa, kun hän toimintaan osallistumalla saavuttaa ratkaisun ongelmaansa. Palvelumuotoilun ytimessä on asiakkaan tarpeiden ja toiminnan motiivien kautta muodostunut asiakasymmärrys. Jotta tähän tavoitteeseen päästäisiin, on tarpeellista osallistaa kehittämiseen kaikki prosessin toimijat. Aikuisten Ohjaamoä kehitettäessä tämä tarkoittaisi, että mukaan otettaisiin niin kehitettävän toiminnan työntekijät, asiakkaat kuin yhteistyöverkoston jäsenet. (Tuulaniemi, 2011, ss. 24–31, 35, 71, 116)

Palvelumuotoilussa palvelua voidaan kehittää yleistä palvelumuotoiluprosessia käyttäen. Prosessin vaiheet ovat: määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto ja arviointi. Määrittelyvaiheessa kehitystyön tarpeet ja tavoitteet määritellään sekä tehdään esitutkimus

palvelua kehittävästä organisaatiosta. (Tuulaniemi, 2011, ss. 126, 128, 132, 136)

Tutkimusvaiheessa kootaan tietoa asiakasymmärryksestä ja tehdään strateginen suunnittelu. Strateginen suunnittelu yhdistää uuden asiakasymmärryksen sekä määrittelyvaiheesta saadut tiedot yhteiseksi ymmärrykseksi palvelun kehittämiseksi. Kolmantena vaiheena on suunnitteluvaihe, jossa palveluun kohdistuvia ratkaisuehdotuksia ideoidaan, ja kehitetään palvelusta kokonaiskuva. Suunnitteluvaiheessa myös luodaan ja testataan palvelun ensimmäistä versiota: prototyyppiä. (Tuulaniemi, 2011, ss. 142, 174, 182, 191, 196)

Neljännessä vaiheessa, tuotantovaiheessa, projekti pilotoidaan. Pilotointi tarkoittaa palvelun käynnistämistä keskeneräisenä, jotta nähdään, miten palvelu toimii. Tähän vaiheeseen kuuluu myös lanseeraaminen eli valmiin palvelun käyttöön tuominen. Viimeisenä vaiheena toimii arviointivaihe, joka sisältää jatkuvan kehittämisen. Palvelu on nyt toiminnassa, mutta tarvitsee jatkuvaa kehittämistä vastatakseen asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin. Jatkuvan kehittämisen tukena käytetään muassa erilaisia mittauksia, arviointeja ja seurantoja. (Tuulaniemi, 2011, ss. 232, 239, 241, 245–246)

Yleinen palvelumuotoiluprosessi on vain esimerkki palvelumuotoiluprosessin etenemisestä. Palvelumuotoiluprosessi etenee sykleissä ja sisältää iteratiivisuutta, toistoa. Palvelumuotoiluprosessissa iteratiivisuus on läsnä kehitysmenetelmänä ja prosessina. Iteratiivisuutta on muun muassa se, kun siirrytään palvelumuotoiluprosessin vaiheissa edestakaisin asetetun tavoitteen saavuttamiseen asti. Iteratiivisuutta voidaan myös hyötykäyttää, kun palvelun prototyyppiä kehitetään jatkuvan toistamisen avulla. Toistoilla etsitään oikeaa suuntaa kehitykselle, opitaan uutta, arvioidaan ratkaisuehdotuksia ja testataan palvelun toimivuutta. Esimerkiksi TyöParkki toteuttaa iteratiivisuutta kehittämisessä: palvelun prototyyppiä kehitetään jokaisen aukiolopäivän aikana kohti haluttua lopputulemaa. (Koivisto ym., 2019, ss. 38, 50, 230; Tuulaniemi, 2011, ss. 112, 126)

3.2 Työntekijöiden osallisuus kehittämisessä

Osallistamista ja osallisuutta käytetään toisinaan tarkoittamaan samaa asiaa. Ne voidaan myös määritellä toisistaan erillisiksi, jolloin osallisuus nähdään osallistumista kokonaisvaltaisempana. Sosiaalipedagogisesti osallisuuden ajatellaan olevan kytköksissä ihmisen ja yhteisön väliseen tasapainoiseen suhteeseen. Osallisuuden syntymiseen tarvitaan samanaikaisesti henkilön kuuluminen yhteisöön sen jäsenenä, hänen oma tunteensa tähän kuulumisesta sekä hänen osallistumisensa yhteisön jäsenenä. Vaikuttavaksi osallisuus muodostuu, kun yhteisön jäsenet voivat aidosti vaikuttaa yhteisöön, kehittää yhteisön

toimintaa ja olla osallisena päätösten teossa. (Nivala & Ryyänen, 2019, ss. 138–139; Isola ym., 2017, ss. 30, 38).

Henkilö voi kokea osallisuutensa kautta toimijuutta, mikäli toiminta on pidempikestoista eli esimerkiksi toiminnalliseen prosessiin osallistumista. Tiivistetyksi toimijuus tarkoittaa, että henkilö on toimija, joka vaikuttaa ja muokkaa omaa elämäänsä ja ympäristöään tekemillään valinnoilla. Onnistuakseen toimijuus tarvitsee toisia ihmisiä ja henkilöltä itseltään tahtoa, kykyä ja mahdollisuuksia tehdä valintoja ja vaikuttaa. (Nivala & Ryyänen, 2019, ss. 95, 139)

Ilmakankaan ja Takamäen (2019, ss. 28–30) oppaassa kerrotaan työntekijöillä olevan ensikäden tietoa omasta työstään ja sen kehittämisen tarpeista. Työntekijöillä koetaan olevan hiljaista tietoa, jota ei ole tunnistettu tai osattu vielä hyödyntää. Osallistamisen ajatellaan olevan ratkaisu saada tätä osaamista ja tietoa mukaan muun muassa toiminnan kehittämiseen. Osallistaminen jaetaan oppaassa viiteen eri tasoon. Ensimmäisellä tasolla johto antaa ylhäältä alaspäin tulevia käskyjä eikä työntekijöitä kuulla päätöksenteossa. Tasojen edetessä johto ja työntekijät alkavat toimimaan enemmän yhdessä, kunnes päästään viimeiseen eli viidenteen tasoon. Viidennellä tasolla työntekijät ovat itseohjautuvia, vaikutusvaltaisia ja motivoituneita sekä heillä on vastuuta työn kehittämisessä. Päästäkseen viimeiselle tasolle tarvitaan molemminpuolista luottamusta, avointa keskustelua, työntekijöiden otattamista osallisiksi kehittämiseen ja päätöksentekoprosessia, johon työntekijöiden mielipiteet vaikuttavat.

4 Aiemmat tutkimukset

Tietoperustassa on avattu aiemmin kehitettyjä aikuisten ohjaamomaisia toimintoja. Tämän takia niiden avaaminen luvussa neljä ei ole tarpeellista. Aiemmista tutkimuksista avataan Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestön suositusta neuvonta- ja ohjauspalveluista. Lisäksi esitellään Joni Minkkisen esiselvitysraporttia aikuisten Ohjaamon kehittämisestä ja esiselvitysraporttia seuranneen Osaamo -kohtaantoa edistämässä -hankkeen loppuyhteenvetoa.

Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö OECD, on vuonna 2020 suositellut Suomen kehittävän edelleen kattavaa neuvontaa ja ohjausta antavia keskitettyjä palvelupisteitä. OECD toteaa neuvonnan ja ohjauksen olevan tehokkaimmillaan, kun kaikki neuvonta on saatavilla yhden katon alta ja se on räätälöity yksilöllisten tarpeiden mukaan. Palvelupisteitä suositellaan laajennettavan koskemaan muun muassa kaikkia niitä aikuisia, joilla on

heikommat perustaidot. Suosituksessa heikommat perustaidot määriteltiin tarkoittamaan 25–64-vuotiaita ihmisiä, jotka omaavat muun muassa matalat luku- ja/tai laskutaidot. OECD:n mukaan tälle ryhmälle on tarjolla vain vähän kohdennettua tukea. Kehittämisen tueksi suositellaan ottamaan mallia nuorille, maahanmuuttajille ja pitkäaikaistyöttömille kehitetyistä palvelupisteistä. OECD kehottaa lisäksi pohtimaan voitaisiinko palveluita virtaviivaistaa, jotta estettäisiin neuvonta- ja ohjausjärjestelmän pirstoutumista. Lisäksi nostetaan esiin palvelupisteiden kehittämiseen liittyviä mahdollisia haasteita kuten eri palveluntuottajataustoista olevien ihmisten lähestymistapojen ja työkalutuuriin yhteensovittamisen, heikommassa asemassa oleviin väestöryhmiin kohdistuvan jalkautuvan työn sekä tarpeen osallistaa terveystalvelut mukaan heikommassa asemassa olevien kohderyhmien palvelemiseksi. (OECD, 2020, ss. 8, 71, 88)

Joni Minkkinen on toteuttanut esiselvitysraportin Kohti aikuisten ohjaamoja, jossa tutkittiin ohjaamomaisen konseptin tuomista Rovaniemelle, toiminnan toteutumisen suuntia sekä muissa kaupungeissa toteutettuja aiheeseen liittyviä vertailukehittämisen kohteita. Minkkisen mukaan nuorten Ohjaamojen toimintaa ei voida suoraan siirtää yli 30-vuotiaille, vaan toimintaa tulee kehittää asiakasryhmälle sopivaksi. Lisäksi tulisi huomioida ja toteuttaa toimintaa alueellisia tarpeita vastaaviksi. Esiselvitysraportissa toimintaa kehystäväksi asioiksi nousivat yhtenäinen palvelukokonaisuus, yhden luukun periaate, yhdessä tekeminen sekä työnhakijoiden, työnantajien ja eri toimijoiden kohtaaminen kasvokkain yhdellä alustalla. Esiselvitysraportissa kiinnostus oli selvittää millainen olisi juuri aikuisten työllistymiseen ja kouluttautumiseen kohdistuva aikuisten ohjaamomainen malli, jota voitaisiin hyödyntää toiminnan käynnistämässä paikkakunnalla. (Minkkinen, 2019, ss. 5–6, 33)

Muun muassa Minkkisen työ jatkui Osaamo – kohtaantoa edistämässä -hankkeen tiimoilla. Hanke vastasi aikuisille suunnatun ohjaamomaisen toiminnan ja työllisyyden edistämisen kehittämiseen. Hankkeen aikana perustettiin uusi palvelupiste Osaamo Rovaniemelle ja samalla luotiin uusi osaamomainen toimintamalli. Asiakkaiden kohtaaminen asiantuntevasti ja yksilöllisesti kerrotaan olevan toimintamallissa keskeistä. Toimintamallin pääajatuksena on yhdessä tehtävä työ yhdeltä alustalta, josta on saatavissa palvelut yhteisille työnhakija- ja työnantaja-asiakkaille. Toimintamalli panostaa yhdessä tekemiseen. Sen kehittäminen tehdään tekemisen kautta. Kehittämisessä olivat hankeajankautana mukana viranomaiset, työnhakijat, työnantajat ja verkoston jäsenet. Toimintamallissa kehitettiin yhteinen tila sekä yhteiset käytänteet ja työkalut toiminnalle. Lisäksi luotiin toimijoiden yhteinen ajanvarauskalenteri, järjestettävien tapahtumien konsepti, palvelut kokoavat nettisivut ja asiakkaan ohjaukseen viranomaiselta verkostoon tarkoitettu asiakasohjauksen malli. Myös

yhteinen asiakastietojärjestelmä tuli aiheelliseksi ja siihen tarpeeseen vastasi ForeAmmatti-järjestelmä. (Rovaniemen kaupunki ym., 2023, ss. 3–6, 8, 12, 14, 16)

5 Opinnäytetyön toteutus

Luvussa kuvataan opinnäytetyön toteutus. Aluksi esitellään tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset. Niistä siirrytään tutkimusmenetelmiin, joihin sisältyvät havainnointi- ja haastatteluaineistojen hankinta sekä aineistojen analyysit. Lopuksi pohditaan opinnäytetyön eettisyyttä ja kestävyyttä.

5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Toiminnallinen opinnäytetyö selvitti tutkimusongelmanaan aikuisten ohjaamomaisen toiminnan eli TyöParkin kehittymistä Hämeenlinnan kaupungissa. Opinnäytetyön metodeina toimivat laadullinen tutkimus sisältäen toimintatutkimusta etnografisella otteella. Tuotetun aineiston perusteella tehtiin toiminnallisena osuutena kuvaukset toiminnan kehittämisestä ja toiminnan alkamisesta sekä ehdotuksia toiminnan jatkumiselle. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

1. Miten aikuisten Ohjaamo on käynnistynyt?
2. Mitä tulisi huomioida tulevaisuudessa toiminnan jatkuessa?

Aineisto kehittämisestä ja toiminnasta hankittiin monialaiselta kehittämistiimiltä. Aineisto perustui kehittämistapaamisista koostettuihin muistiinpanoihin sekä kehittämistiimin tekemiin materiaaleihin. Toiminnan kehittämisestä vastasi kehittämistiimi, joka tuotti toiminnastaan virtuaalisia dokumentteja, muistiinpanoja ja kaavioita muun muassa Microsoft Teams -ohjelmalla. Lisäksi opinnäytetyön aineistoa hankittiin haastatteleamalla osa kehittämistiimin jäsenistä.

5.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Se on työelämälähtöistä kehittämistoimintaa, joka ei kuitenkaan unohda tutkimusperusteisuutta (Vilka, 2021-a, s. 21). Tässä tapauksessa toiminnallisuus tarkoittaa TyöParkin kuvauksen tekemistä toiminnan kehittämisestä ja alkamisesta sekä ehdotuksia toiminnan jatkumiselle. Opinnäytetyön viitekehysnä toimi laadullinen tutkimus, joka sisälsi toimintatutkimusta ja etnografiaa.

Laadullista tutkimusta voidaan käyttää, kun halutaan tutkia esimerkiksi kehittämisessä olevien ihmisten kokemuksia ja näkökulmia. Laadullinen tutkimus perustuu tulkintaan, eikä siinä keskitytä numeerisen muodon aikaansaamaan aineistoon. Aineistot tuotetaan ihmisten normaalielämässä ja tulkitaan sen kautta. Tutkija näkee tutkittavat toimijoina, joilla on omat näkökulmansa, kokemuksensa ja tavoitteensa. Tutkimusta tehdään esimerkiksi olemalla suorassa yhteydessä tutkittavien kanssa tai olemalla mukana tutkittavassa toiminnassa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaineistona ovat muun muassa tekstit, keskustelut ja haastattelut. Tutkija käyttää niin aineistoja, joiden muodostumiseen hän ei ole vaikuttanut, kuin haastatteluita, joiden ajatellaan olevan vuorovaikutustilanteita tutkijan ja haastateltavien välillä. Tarkoituksena on luoda kuvaa tutkittavien näkökulmasta, heidän kokemusmaailmastaan. (Juhila, n.d.-a; ks. myös Vilka, 2021a, s. 11)

Toimintatutkimus tähtää todellisuuden muuttamiseen ja havaitun ongelman ratkaisuun. Sitä voidaan käyttää kehittämisen välineenä. Tutkimuksena se ei ole laadullista tai määrällistä, vaan oma tapansa tehdä tutkimusta. Toimintatutkimusta käytetään muun muassa kehittämishankkeissa. Tutkimustyyppinä sille ovat ominaista prosessimainen kehittäminen ja toiminnassa mukana olevien osallisuus kehittämisessä. Tutkimusta tehdään toiminnan kautta, jossa toimintaa havainnoidaan, arvioidaan ja muokataan spiraalimaisesti, kunnes halutussa muutoksessa onnistutaan ja alun ongelmaan löydetään ratkaisu. Opinnäytetyön tutkimuksessa havainnoitiin TyöParkin kehittymistä kehittämistapaamisten ja TyöParkin aukiolopäivien muodossa. Tutkimuksen aikana tietoa hankittiin lisää ja sitä arvioitiin aineiston tuottamisen edetessä spiraalimaisesti, jotta tutkimusongelmaan saatiin vastattua. (Jyrämä, n.d.)

Etnografia on lähestymistapa, jossa tutkitaan muun muassa vieraita yhteisöjä, organisaatioita ja kulttuureja sekä sitä voidaan käyttää palveluiden kehittämisessä palvelumuotoilun kanssa. Opinnäytetyössä etnografisuus näyttäytyi tutkittaessa uuden palvelun kehittymistä. Esimerkiksi havainnoinnin ja tehtyjen muistiinpanojen osalta käytettiin etnografista lähestymistapaa. Etnografista aineistoa olivat niin opinnäytetyön tekijän havainnoinnin kautta tuotettu aineisto kuin kehittämistiimin tuottamat kirjalliset ja kuvalliset aineistot. Etnografiassa tutkittava toiminta nähdään alati muuttavana ja prosessin kuluessa tuotetun tiedon ajatellaan täsmentyvän. Lähestymistavan havainnoinnissa keskitytään konkretian kuvaamiseen, johon myös opinnäytetyössä tähdättiin. Kiinnostavina havainnoinnin seikkoina olivat muun muassa kehittämistiimin tapaamiset ja niiden sisältö eli mitä tapaamisissa keskusteltiin, mikä nousi esille ja miten kehitettävä toiminta muotoutui tapaamisten kuluessa. (Vilka, 2021a, s. 126; Kinnunen & Kallinen, n.d.)

5.2.1 Havainnointiaineisto

Havainnointia voidaan tehdä esimerkiksi osallistuvana havainnointina. Tutkija on silloin mukana toiminnassa havainnoimassa, mutta ulkopuolisena. Osallistuminen tehdään tutkittavien ja toiminnan ehdoilla. Havainnointia menetelmänä voidaan hyödyntää, kun esimerkiksi halutaan tutkia ilmiötä pidemmän aikaa. Kun havainnointia tehdään kohdistettuna, saadaan siitä irti enemmän analysoitaessa. Muistiinpanoihin on oleellista kirjata kaikki, mikä voisi olla hyödyksi kyseisen tutkimuksen teossa tulevaisuudessa sekä toteuttaa kirjaaminen systemaattisesti. Opinnäytetyössä havainnointi kohdistui kehitettävään toimintaan ja tietoon, pyrkien faktatiedon kirjaamiseen. Havainnoinnin ulkopuolelle jätettiin kehitettävään toimintaan liittymättömät asiat, joita tuotiin esiin muun muassa kehittämistiimin tapaamisissa. Havainnointia toteuttavan tutkijan on hyvä olla selvillä myös teknologian kautta tapahtuvasta toiminnasta, mikä opinnäytetyössä tarkoitti havainnoinnin kohdistamista kehittämistiimin omaan Microsoft Teams -kanavaan. Havainnointi ei ole itsessään riittävä menetelmä kokonaiskuvan saavuttamiseksi, jonka takia se ei ollut opinnäytetyössä ainut aineiston tuottamisen tapa. (Vilka, 2021a, ss. 55–57; ks. myös Paalumäki & Vähämäki, 2020, ss. 127–128, 132)

Havainnointi alkoi ensimmäisestä kehittämistiimin tapaamisesta ja loppui syksyn viimeiseen tapaamiseen, kestäen hieman yli kolme kuukautta. Kehittämistiimin tapaamisia oli tänä aikana kahdeksan kertaa ja ne kestivät noin 1–2 tuntia per tapaaminen. Havainnointia tehtiin seitsemässä kehittämistiimin tapaamisessa ja kuudessa näistä havainnointia tehtiin koko tapaamisten ajalta. Ennen kuin virallinen tutkimuslupa saatiin, saatiin kehittämistiimiltä suullinen lupa osallistua kehittämistiimin tapaamisiin. Tämä mahdollisti syvemmän ymmärtämisen kehitettävästä toiminnasta. Kehittämistiimin tapaamisissa havainnoitiin infotut, päätetyt ja päätettävät asiat, esiin nousivat seikat sekä mihin seikkoihin palattiin toistuvasti ja miten/millä tavalla kehittämistä tehtiin. Havainnot kirjattiin lyhyinä katkelmina ja luettelmina. Muistiinpanoja havainnoista kertyi yhteensä noin yhdeksän A4-sivua. Kehittämistiimin tapaamisia oli kolme TyöParkin aloitettua toimintansa.

TyöParkki oli auki syksyllä 2023 kuusi kertaa ja havainnointia toteutettiin kolmella eri TyöParkki-kerralla. TyöParkissa ollessa kiinnitettiin huomioita siihen miltä tila näytti, miten tila toimi, millaiselta toiminta näytti ulkoa päin, mitä paikalla olevat henkilöt kertoivat toiminnasta, mitä toiveita kyseisillä henkilöillä oli toiminnasta ja miten kehittäminen näyttäytyi TyöParkissa. Havainnointikerroilla keskusteltiin TyöParkissa työntekijöiden, palveluntuottajien, yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden kanssa. TyöParkin havainnointikertojen kesto oli puolesta tunnista seitsemään tuntiin. Pidemmän ajan

tarkoituksena oli nähdä toiminnan näyttäytyminen päivän aikana. Havainnoista kertyi noin viisi A4-sivua muistiinpanoja.

Tutkimusaineistona käytettiin Microsoft Teams-kanavan ja verkkotyötila Miron virtuaalista materiaalia, joita kehittämistiimi oli tehnyt kehittämisestään. Materiaaleina käytettiin myös virtuaalisia TyöParkista kertovia artikkeleita, tiedotteita ja sosiaalisen median julkaisuja. Kehittämistiimi tuotti kirjallista ja kuvallista materiaalia muun muassa kehittämistiimin tapaamisista ja käytännön järjestelyistä sekä mainoksia toiminnastaan muun muassa kaupungin nettisivuille. Alun kehittämisestä kertovaa aineistoa oli niukasti, sillä osa kehittämistiimin materiaalista katosi Teams-kanavalta. Aineistoa havainnointiin ja tutkittiin samoilla kriteereillä kuin kehittämistiimin tapaamisia. Analysoinnin helpottamiseksi tehtiin virtuaalisesta materiaalista muistiinpanot, joita kertyi noin 12 A4-sivua.

5.2.2 Teemahaastattelut

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu. Siinä ei ole tarkkoja kysymyksiä, vaan haastattelussa keskitytään teemoihin, jotka ovat kaikille haastateltaville samat. Menetelmän avulla tutkija häivyttää vastausten yksityiskohtaista rajaamista ja antaa mahdollisuuden haastateltavien äänen kuulumiselle sekä tutkittavan ilmiön paljastumiselle. Tutkijalla voi olla haastattelutilanteessa tiedonsaannin varmistamisen apuna teemaluettelo ja hän käyttää teema-alueita haastattelua rajatakseen. Teemahaastattelussa tärkeitä ovat haastateltavien elämysmaailma ja heidän antamansa merkitykset ja määritelmät tutkittaville asioille. Oleellista on haastatteluiden tallentaminen esimerkiksi nauhoittamalla. (Hirsjärvi & Hurme, 2022, ss. 47–48, 68, 94, 106)

Koska tähtäimessä oli tiedon saaminen TyöParkin kehittämisestä, oli luonnollista pyytää haastateltaviksi aiheesta omakohtaista kokemusta omaavia henkilöitä (Vilkka, 2021b, s. 109). Haastateltavien valintaan vaikutti lisäksi palvelumuotoilun ajatus kehittämistiimin monialaisuudesta, sillä siinä erilaista osaamista ja eri näkökulmia pidetään kehittämisen onnistumisen kannalta tärkeinä (Koivisto ym., 2019, s. 41). Kaikki haastattelupyynnön saaneet suostuivat haastatteluun. Haastateltaviksi valikoitui viisi erilaista osaamista omaavaa kehittämistiimin jäsentä.

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Haastatteluiden teemat olivat jokaisessa haastattelussa samat (Hirsjärvi & Hurme, 2022, s. 48). Teemat valikoituivat tutkimuskysymysten ja kuvauksen kokoamisen näkökulmista (Vilkka, 2021-b, s. 100). Valitut teemat olivat:

- aikuisten Ohjaamo yleisenä ”käsitteenä” ja toimintana
- Hämeenlinnan aikuisten Ohjaamon eli TyöParkin synty ja käynnistäminen (ml. karikot, onnistumiset)
- TyöParkin kehittämisessä mukana oleminen
- osallisuuden kokemus kehittämisessä
- monialaisuus toiminnassa
- TyöParkin tulevaisuus, huomioitavat asiat

Teemat lähetettiin haastateltaville noin viikkoa ennen haastattelua. Teemojen lisäksi haastatteluihin valmisteltiin joukko avoimia apukysymyksiä (Hirsjärvi & Hurme, 2022, s. 110; Hyvärinen, 2017, s. 25). Apukysymyksiä oli 4–6 kappaletta per teema ja niitä käytettiin tarvittaessa haastatteluiden aikana. Haastattelun runko apukysymyksineen löytyy liitteestä 2. Haastattelun aikana myös kysyttiin tarkentavia kysymyksiä ja jatkokysymyksiä haastateltavien kertomuksista (Hirsjärvi & Hurme, 2022, s. 111). Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja yhden haastattelun kesto oli noin 1,5 tuntia. Haastatteluista kaksi oli kasvokkain tapahtuvia ja kolme Microsoft Teams-ohjelman kautta tehtyjä. Kaikki haastattelut nauhoitettiin tietokoneen Voice Recorder -ohjelmalla.

5.3 Aineiston analyysi

Opinnäytetyön aineiston analyysiin kuului teemahaastatteluiden litterointi. Litterointi tarkoittaa esimerkiksi nauhoitetun aineiston purkamista tekstiksi sanasta sanaan. Äänitiedostoina olleet haastatteluiden nauhoitukset raakalitteroitiin Word-ohjelman sanelutyökalulla. Raakalitterointi tarkastettiin tämän jälkeen huolellisesti, muuttaen se vastaamaan haastatteluiden nauhoitteita. Litterointityylejä on olemassa erilaisia. Tässä opinnäytetyössä litterointi toteutettiin sanatarkasti, jättäen pois muun muassa haastateltavien äänenpainot, tauot ja naurahdukset. (Hirsjärvi & Hurme, 2022, ss. 145, 147)

Haastatteluaineiston selkeyttämiseksi sieltä poistettiin osa täytesanoiksi määriteltäviä sanoja kuten 'niinku', 'tota'. Lisäksi poistettiin toisinaan takelteluja ja osa toistetuista peräkkäisistä sanoista. Poistot tehtiin huolella harkiten, jotta haastateltavien asia ei muuttuisi selkeyttämisen myötä. Anonymiteetin varmistamiseksi haastateltavien käyttämiä erikoisia sanoja, esimerkiksi murre sanoja, on saatettu muuttaa yleiskielelle.

Opinnäytetyö seurasi laadullisen aineiston käsittelyn vaiheita. Aineistoa käsiteltäessä aineiston analyysin ajatellaan etenevän aineistokokonaisuudesta osioihin ja luokitteluihin.

Opinnäytetyössä myös teorialähtöisesti toteutettu analyysi ohjasi tarkastelemaan aineistoa teorian asettamasta viitekehystä. Sopivaksi analyysimenetelmäksi valikoitui teemoittelu. Teemoittelu ei tarkoita samaa kuin teemahaastattelu. Teemoittelussa aineistosta nousee esiin teemoja eli toistuvia aiheita, jotka ovat oleellisia asioita tutkimusongelman kannalta. Tutkija tietää vasta analyysi-vaiheessa minkälaisia teemoja aineistosta alkaa nousemaan. Analyysin jatkuessa aineistoa vertaillaan ja yhdistellään. Valikoituneista teemoista luodaan yläkategorioita ja lopulta kaikki teemat yhdistyvät yhdeksi yläkategoriaksi. Tästä siirrytään uudistuneen kokonaisuuden pariin, jota tulkitaan ja päästään kiinni ilmiön syvällisempään ymmärtämiseen. (Juhila, n.d.-b; Hirsjärvi & Hurme, 2022, ss.151–152; ks. myös Puusa, 2020, s. 147)

Opinnäytetyön aineiston analyysissa käytettiin vahvasti teemoittelua: sitä käytettiin jokaisen aineistotyypin kohdalla. Käsien kirjoitetut muistiinpanot kirjoitettiin puhtaaksi Word-tiedostolle. Analysointia varten muistiinpanot yhdistettiin kehittämistiimin virtuaalisesta aineistosta tehtyjen muistiinpanojen kanssa (Vilka, 2021a, s. 71). Kootusta aineistosta teemoiteltiin esiin nousevia aiheita, jotka taulukoitiin. Myös teemahaastattelun analyysissa käytettiin teemoittelua. Teemahaastatteluiden teemoja käytettiin alustavina teemoina analyysissa (Hirsjärvi & Hurme, 2022, s. 156). Teemoittelun avulla saatiin kaikista kolmesta aineiston tuottamisen tavasta nousemaan esiin opinnäytetyön tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten kannalta tärkeät aiheet. Eri aineistojen teemat sulautettiin keskenään vasta tutkimuksen tulosten kirjoittamisessa. Saatujen yläkategorioiden kautta kokonaisuutta jaoteltiin vastaamaan tutkimusongelmaan. Yläkategoriat luotiin kuvauksen aihealueiden mukaan, sillä kaiken aineiston sulauttaminen keskenään ei palvellut tutkimusongelmaan vastaamista. Tutkimusongelman mukaan jaotellut yläkategoriat ja aineiston teemoittelua esitellään kuvassa 1.

Opinnäytetyössä tilaajan tarpeena oli saada kuvaus toiminnan kehittämisestä, toiminnan alkamisesta ja ehdotuksia toiminnan jatkumiselle, mikä oli luonnollisesti huomion kohteena analyysivaiheessa (Vilka, 2021a, ss. 93–94). Kuvauksen tekemisessä kaikkea tuotettua aineistoa ei ollut mielekästä analysoida teemoittelemalla. Tällaista aineistoa olivat esimerkiksi kehittämisen aikataulut ja kehittämistiimin tapaamisten infomaiset sisällöt. Analyysissa keskityttiin edellä mainitun tiedon kokoamiseen selkeäksi kokonaisuudeksi tilaajan tarpeeseen vastatakseen. Tähän kuvauksen runkoon yhdistettiin teemoittelussa käytetty aineisto.

Kuva 1. Aineiston yläkategoriat sekä niiden teemat.



Analyysissa painottui aineiston näkökulmana fakthanäkökulma. Hankkimalla aineisto havainnoinneilla ja haastatteluilta, eli useammalla tavalla, haettiin monipuolisempaa tietoa TyöParkin kehittämisestä ja kehittämisestä. Analyysissa fakthanäkökulma tarkasteli ihmisten itsensä sijaan heidän kokemuksiaan, tulkintojaan ja kertomuksiaan tutkittavasta aiheesta. (Puusa, 2020, ss. 145–146; ks. myös Viikka, 2021a, s. 70)

5.4 Opinnäytetyön eettisyys ja kestävyys

Opinnäytetyössä tulee noudattaa muun muassa yleisiä eettisiä periaatteita. Tutkimuseettinen neuvottelukunta, TENK, listaa eettisiksi periaatteiksi esimerkiksi tutkittavien ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen sekä tutkimuksen toteuttamisen minimoiden haittoja, vahinkoja ja riskejä. Haastateltavat saivat ennen haastateltaviksi suostumistaan sähköpostiinsa tietoa tutkimuksesta, lomakkeen tutkimukseen osallistumisen suostumisesta ja tutkimuksen tietosuojailmoituksen. Lomake tutkimukseen osallistumisen suostumisesta löytyy liitteestä 3 ja tietosuojailmoitus taas liitteestä 4. Antamalla tietoa tutkimuksesta sekä tutkimukseen liittyvät lomakkeet etukäteen kunnioitettiin tutkittavan oikeuksia ja

mahdollistettiin haastateltavan tosiasiallinen mahdollisuus perehtyä tutkimukseen ja päättää tutkimukseen osallistumisestaan rauhassa. Haastateltavat allekirjoittivat kirjallisen suostumuksen tutkimukseen osallistumisestaan ja ennen haastattelua käytiin vielä läpi tutkittavien oikeuksia. Esimerkiksi tutkimukseen osallistuvan tulee osallistua vapaaehtoisesti ja hän voi kieltäytyä osallistumisestaan, keskeyttää osallistumisensa halutessaan tai perua suostumuksensa. Opinnäytetyössä käsiteltiin henkilötietoja. Henkilötietoja ovat mitkä tahansa tiedot, joista voidaan välillisesti tai välittömästi tunnistaa henkilö. Esimerkiksi haastateltavan ääni lasketaan henkilötiedoksi. Henkilötietojen käsittelyssä käytettiin erityistä huolellisuutta ja huomioitiin mahdolliset riskit. Liitteenä 4 oleva tietosuojailmoitus kertoo lisää henkilötietojen käsittelystä opinnäytetyössä. (TENK, 2019, ss. 7–9, 11–12)

Havainnoimisessa olisi voitu toteuttaa paremmin tutkimusetiikkaa: kehittämistiimin tapaamisista kerättiin muistiinpanoja ennen virallisen tutkimusluvan saamista. Muistiinpanojen tekemiseen oli saatu suullinen lupa kehittämistiimin tapaamisissa sekä tutkimuksen tarkoitukselta ja muistiinpanojen tekemisestä oltiin tietoisia kehittämistiimin sisällä (Paalumäki & Vähämäki, 2020, s. 137). Muut aineiston tuottamiset tehtiin virallisen tutkimusluvan saatua.

Suunnitelmavaiheessa ja aineiston tuottamisen aikana opinnäytetyön tutkimuseettiset kysymykset liittyivät muun muassa kehittämistiimin informointiin. Koko kehittämistiimi ei ollut aina samaan aikaan paikalla ja uusia tiimiläisiä tuli mukaan toimintaan matkan varrella. Tiimiä tiedotettiin opinnäytetyön tekemisestä kehittämistiimin eri tapaamisissa. Havainnointia tehtiin TyöParkissa sen ollessa avoinna ja paikalla oli kehittämistiimin ulkopuolisia henkilöitä. Tällöin TyöParkissa oleville työntekijöille, palveluntuottajille ja osalle asiakkaista kerrottiin opinnäytetyön tekemisestä ja saadusta tutkimusluvasta Hämeenlinnan kaupungilta. Opinnäytetyön tekemisestä tiedottaminen keskittyi niihin ihmisiin, joiden kanssa keskusteltiin TyöParkissa sen aukiolon aikana. Opinnäytetyön teossa ei osallistuttu työntekijöiden kanssa asiakastapaamisiin.

Ympäristöministeriö kertoo kestävä kehityksen olevan seuraavanlaista: ”Kestävä kehitys on maailmanlaajuisesti, alueellisesti ja paikallisesti tapahtuvaa jatkuvaa ja ohjattua yhteiskunnallista muutosta, jonka päämääränä on turvata nykyisille ja tuleville sukupolville hyvät elämisen mahdollisuudet.” Kestävään kehitykseen lasketaan mukaan ekologinen, taloudellinen, sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys. Sosiaalinen kestävyys tarkoittaa muun muassa hyvän arjen saavuttamista kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kautta. Sosiaalisessa kestävyudessa esimerkiksi vähennetään eriarvoisuutta ennaltaehkäisevien palveluiden avulla. Kestävän kehityksen sosiaalinen aspekti näyttäytyi opinnäytetyössä siinä, että se tutki

matalan kynnyksen aikuisten ohjaamomaisen toiminnan kehittymistä ja tuotti tietoa toiminnasta sen jatkokehittelyä varten. Näin ollen opinnäytetyö saattoi vastata kestävään kehitykseen niin sosiaalisen kestävyuden osalta, mutta myös taloudellisen kestävyuden kautta. (Ympäristöministeriö, 2023; Kuntaliitto, 2022)

6 Tutkimuksen tulokset

Luvussa esitellään tutkimuksesta saadut tulokset. Tulokset ovat yhdistelmä havainnointiaineistoista ja teemahaastatteluista saatuja tuloksia. Työntekijöiden kokemuksia avataan analyysistä saatujen teemojen perusteella. Tulokset ovat jaoteltu opinnäytetyön tilaajan tarpeen mukaisesti kuvaukseksi toiminnan kehittämisestä ja toiminnan alkamisesta sekä ehdotuksiksi toiminnan jatkumiselle.

Kuvauksessa toiminnan kehittämisestä esitellään TyöParkin kehittäminen. Toiminnan alkamisen kuvauksesta löytyy taas kuvaus TyöParkin toiminnasta syksyllä 2023. Kuvaukset ovat jaoteltu koskemaan kehittämistä ja työntekijöiden kokemuksia itse kehittämisestä sekä toimintaa ja työntekijöiden kokemuksia toiminnasta. Kehittäminen ja TyöParkin toiminnassa olo ovat tapahtuneet osin päällekkäin, mutta selkeyden säilyttämisen vuoksi ne ovat eroteltu omiin kappaleisiinsa. Viimeiseksi esitellään ehdotukset toiminnan jatkumiselle, josta löytyvät ehdotusten lisäksi työntekijöiden näkemyksiä toiminnan jatkolle. Liitteestä 5 löytyy koottu tiivistys työntekijöiden kehittämisehdotuksista TyöParkille.

Tuloksissa on esillä teemahaastatteluiden haastateltavien suoria lainauksia. Haastatellut työntekijät ovat merkitty kirjainyhdisteillä T1, T2, T3, T4 ja T5. Numerot eivät vastaa haastattelujärjestystä, vaan ne ovat arvottu.

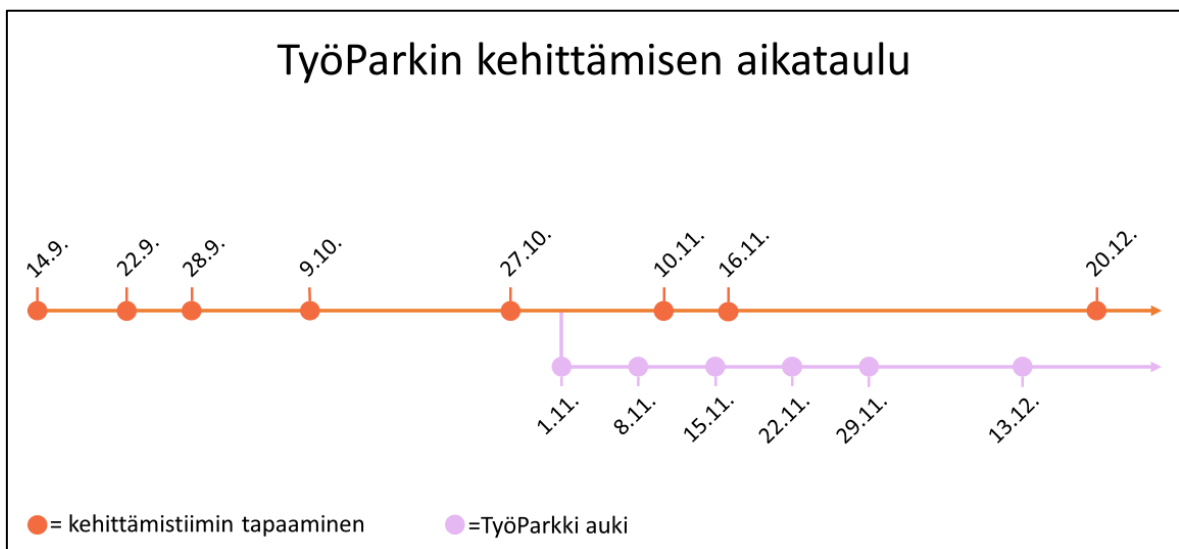
6.1 Kuvaus toiminnan kehittämisestä

Tuleva TE-palveluiden uudistus siirtää työllisyyspalvelut kuntien vastuulle, työllisyysalueille. Uudistus on luonut tarpeen kehitellä uudenlaista toimintamallia, reaktorimallia, jota TyöParkilla lähdettiin kokeilemaan. Reaktorimallilla harjoitellaan monialaisen tiimin rakentumista. TyöParkin kehittämisen vetovastuussa on Työllisyyden kuntakoikeilu ja sen työntekijät. Työntekijät saivat pääosin tulla mukaan kehittämistiimiin vapaaehtoisesti. Työntekijät koostuivat niin asiakastyötä tekevästä kuin niistä, jotka eivät tee asiakastyötä. Kehittämistiimissä olevat toimivat normaalisti työssään eri tiimeissä, joissa heillä oli omat osaamisalueensa eli esimerkiksi tietty asiakasryhmä. Kehittämiseen ei ollut varattu erillisiä

resursseja eli työntekijät osallistuivat muiden töidensä ohella siihen. Kehittämiseen osallistui välillä muutama työntekijä TE-toimistosta ja Kanta-Hämeen hyvinvointialueelta.

TyöParkin kehittäminen alkoi työntekijöiden osalta syyskuussa 2023. Kehittämistä ”emännöi” kehittämistiimin vetäjä, joka organisoii tapaamiset. Kehittämistiimin ensimmäisestä tapaamisesta kesti noin seitsemän viikkoa TyöParkin ensimmäiseen toimintapäivään. Kehittämistiimin tapaamisia oli kahdeksan, joista kolme järjestettiin TyöParkin aloitettua toimintansa. Kehittämisen aikataulu on esitelty kuvassa 2. Yksi toiminnan aloitettua järjestetty kehittämistiimin tapaaminen oli työntekijöiden järjestämä. Yhdessä tapaamisessa oli kerrallaan noin 6–15 henkilöä ja henkilöt vaihtelivat osin tapaamiskertojen välillä. Työntekijät järjestivät myös keskenään kehittämistapaamisia pienemmällä porukalla ja kehittivät toimintaa TyöParkissa ollessaan.

Kuva 2 Kehittämisprosessin aikataulu yksityiskohtaisemmin.



Ensimmäisessä ja toisessa tapaamisessa orientoiduttiin tulevaan toimintaan, TyöParkkiin, ideatasolla. Kehittämistiimille esiteltiin toiminnasta kertova ideapaperi. Työntekijät tekivät tulevaisuuden muistelu -tehtävän ja SWOT-analyysit toiminnasta, joiden tulokset käytiin yhdessä läpi. Tapaamisilla ideoitiin ja pohdittiin seuraavia kehittämisen askelia sekä luotiin yhteistä ymmärrystä TyöParkista. Vetäjä teki toisen tapaamisen jälkeen välyhteenvedon ja selvitysmäisen kyselyn TyöParkista kehittämistiimin jäsenille.

Kolmannessa, neljännessä ja viidennessä tapaamisessa kirkastuivat TyöParkin aloitusaikataulu ja tuleva TyöParkin tila. Kehittämistiimille oli luotu oma Microsoft Teams-kanava, joka toimi heillä keskinäisen viestinnän välineenä ja jonne työntekijät tekivät

näkyväksi kehittämistään. Työntekijät ohjeistettiin jakautumaan ryhmiin, jotka valitsivat kehitettäväkseen tehtäväalueen listasta. Tehtäväalueissa oli muun muassa valittavissa aukioloaikojen selvittämistä, palveluntuottajien kontaktoimista ja viestintää. Osa työntekijöistä jaettiin ryhmiin jo kolmannella tapaamisella, mutta yleisesti kehittämistiimiläiset valitsivat itsenäisesti haluamansa ryhmän seuraavilla kerroilla. Ryhmät kehittivät itsenäisesti valitsemiaan osa-alueita omien aikataulujensa mukaan ja kertoivat tilanpäivityksiään tapaamisissa. Toiminnan aloitus- ja avajaispäivät päätettiin ja kehittämistiimi suunnitteli niitä yhteisesti. Työntekijät kävivät tutustumiskäynnillä TyöParkin tulevassa tilassa tapaamisten välissä. Kehittämistiimin yhteinen keskustelu keskittyi tilan valmisteluun, tilan välineisiin ja TyöParkissa konkreettiseen työn tekemiseen liittyviin asioihin.

Kuudes ja seitsemäs tapaaminen pidettiin Työparkin käynnistymisen jälkeen.

Kehittämistiimin yhteisestä keskustelusta nousivat esiin työn tekemisen välineet tilassa, TyöParkin avajaisten suunnittelu, yhteistyökumppanien saaminen sekä markkinointi ja viestintä. TyöParkin tila oli konkretisoitunut työntekijöille työn tekemisen kannalta ja siihen liittyvät käytännön asiat kuten avaimet, huonekalut ja yhtenäiset paidat avajaisia varten nousivat puheenaiheiksi. Kehittämistiimi valmistautui avajaisiin sopimalla tehtävänjaot käytännön asioiden järjestämiseksi. TyöParkkia myös päätettiin lähteä tekemään teemapäiväpainotteisesti. Tällöin tietyille aukiolopäiville sovittiin yhteinen teema, kuten yrittäjäyys, jota alettiin kehittämään hakemalla sen ympärille esimerkiksi palveluntuottajia.

Kahdeksas tapaaminen järjestettiin TyöParkin jäätyä joulutauolle. TyöParkki-kokeilu oli saanut luvan jatkaa toimintaansa seuraavana vuonna. Kehittämistiimi päätti alkuvuoden aukioloajat ja valitsi osan teemapäivistä. Teemapäivien järjestämisvastuut jakautuivat tapaamisen aikana työntekijöille heidän valitessaan itsenäisesti haluamansa teemat. Koko kehittämisen ajan pinnalla ollut tapahtuma päätettiin sulauttaa osaksi TyöParkkia, mutta sen suunnittelut jätettiin myöhemmäksi. Kehittämistiimi kävi läpi yhteenvedon TyöParkin kehittämisen ja toteuttamisen tuntemuksistaan. Keskusteluun nousivat TE-toimiston saaminen mukaan toimintaan, työn tekemisen tavat ja tavoitteellisuus sekä markkinointi ja viestintä. Kehittämistä päätettiin jatkaa vuoden vaihteen jälkeen tekemällä kysely organisaation asiakkaille, kertomalla monialaisen tiimin hyvinvointivaikutuksista säännöllisesti työpaikan yhteisissä kokouksissa sekä konseptoimalla TyöParkin toiminta.

6.2 Työntekijöiden kokemukset kehittämisestä

Kehittäminen alkoi työntekijöiden osalta kehittämiseen mukaan lähtemisestä. Kaikki haastateltavat kertoivat pitävänsä kehittämistyöstä. Kehittämiseen lähdettiin mukaan lisäksi

oman motivaation, sopivan elämäntilanteen ja toiveiden pohjalta. Esimerkiksi mukaan lähdön syiksi kerrottiin, että itsellä koettiin olevan annettavaa kehittämiseen, kehitettävä toiminta nähtiin tarpeellisena ja että haluttiin tehdä töitä kollegoiden kanssa paikan päällä.

Kaikki haastateltavat kertoivat erityisesti alun kehittämiseen kuuluneen kiireen tunnetta, nopeutta tai vauhdikkuutta. Osa haastateltavista piti totutusta poikkeavasta tyylistä kehittää. Osaa kehittämisen nopeus ja ulkopuolelta tuleva painostus häiritsi.

T2: Tykkään kyllä myös tästä mallista, että tehdään tai kehitetään kokeilemalla ja tekemällä, että ei suunnitella ja hiota loppuun asti ensin ja sitten aletaan tekemään. Vaan että aletaan vaan tekemään.

T5: Joskus se kiire taas pukkaa päälle, se on tyhmää. Mut sit taas ehkä kiireessä tulee tehtyä ne parhaimmat ratkaisut, kun ei ole kauheasti aikaa pohtia. Että jos puoli vuotta mietin sitä, ni se ehtii muuttua se suunnitelma siinä monta kertaa. Mut sit kun on deadline kahen päivän päästä, niin sit se on pakko kehitys fokusoida siihen.

T1: Todella moni on sanottanutkin sitä omaa epämukavuutta lähteä jonkun keskeneräisen asian kanssa liikkeelle. Ja toisaalta sitten ulkoapäin on tullut semmoinen paine, että ”kiire, kiire, kiire”, ja sitten on ollut se epämukavuus siellä, että ”miksi pitää olla niin kiire?” ja sitten taas toiset on sillai, että ”eikö voida jo niinku tehdä?”.

Haastateltavat kertoivat kokeneensa kehittämisen onnistuneena ja kehittämisestä yleisesti ottaen pidettiin. Haastateltavat näkivät kehittämisen olevan muun muassa kivaa, innostavaa, työlästä ja yhteisöllistä. Osa rinnasti kehittämisen tavallisen työn tekemiseksi.

Haastattelija: Millaiseksi sä oot kokenut tän kehittämisen?

T1: No tää on ollut tosi innostavaa ja mukaansa tempaavaa, työlästä. Ja tästä on oppinut paljon. Ja sitouttavaa, siis sillain hyvällä tavalla. Että oon myös tän kautta jotenkin ehkä kiinnittynyt itse osaksi työtä ja työyhteisöä.

T4: No on se mun mielestä siis ihan tavallaan onnistunut kehittäminen tai sillai. Et toi [kehittämistiimin vetäjä] on vetänyt tosi hyvin tätä ja se on tosi hyvin pitänyt näitä palaverreja. Ja meillä on melkein venynyki aina ne palaverit, ku musta tuntuu, että meillä on niin paljon ideoitakin sitten koko porukalla.

Aineistoista nousi esiin kehittämisen omaehtoisuus. Työntekijät itse päättivät, milloin kehittivät ja kuinka paljon aikaa siihen käyttivät. Työntekijät esimerkiksi osallistuivat niihin kehittämistiimin tapaamisiin, joihin halusivat ja pystyivät. Kehittämisen omaehtoisuutta tuki kehittämistiimin vetäjän tapa johtaa kehittämistä ja suurin osa haastateltavista kertoi kehittämistiimin vetäjän onnistuneen kehittämisen johtamisessa. Omaehtoisuuden varjopuolena osa näki omien sovellusten keksimisen, johon yhteen vetämisen ja yhdessä kehittämisen kerrottiin auttavan.

T4: [kehittämistiimin vetäjä] ei oo laatinut meille sitä miten me tää tehdään. Vaan se, että me saadaan osallistua niihin mihin halutaan kehittää ja sitten me ollaan vaan keskenään niitä lähetty kehittää ja [kehittämistiimin vetäjälle] vähän niinku siinä isossa tiimissä sitten infottu, että missä tilanteessa mennään. Et siinä mielessä [kehittämistiimin vetäjä] johtaa tätä, mutta tavallaan me ollaan se joka sitä kehittää.

T3: Tavallaan se pitää hoksata itsekin, että okei et voi tehdä näin. Että ei mun tarvii ottaa joltain [kehittämistiimin vetäjältä] lupaa, että saanks mä tehdä sinne pari saraketta lisää. Vaan että teen ja katotaan sitten mitä tulee.

T2: Kyl mä jotenkin haluan sitä korostettava, että tän projektin johto [kehittämistiimin vetäjä] on kyllä onnistunut tosi hyvin juuri siinä, että ei mikromanageerata eikä puututa yksityiskohtiin ja luotetaan ja annetaan tehdä.

Haastateltavat kertoivat, että kehittämistä tehtiin yhdessä. Kehittämistä muun muassa kuvailtiin yhteiseksi ponnistukseksi. Haastatteluista nousi esiin myös kehittämistiimin hyvä yhteishenki, toimiva yhteistyö ja vastuun jakaminen.

T4: Meillä on ehkä jotenkin nyt semmoinen kauhee tehotiimi tässä ja me saadaan tosi nopeastikin ratkaistuu sitten asioita mitä huomataan, että tarvitsee enemmän kehittämistä ja aikaa. Ni ollaan yllättävän nopeasti saatukin niitä sitten hoidettua.

T2: Mun mielest ylipäättään tämä jotenkin tiimin tai tän porukan ketä tätä tekee, niin se yhteishenki ja semmoinen on ollut mun mielestä tosi hyvä ja tässä on semmoinen oikeanlainen henki ja meininki ollu koko ajan. - - sitä tehdään sillai hyvällä porukalla ja tosi jotenkin tiiviisti yhteistyössä ja jaetaan vastuuta.

T1: Sekin on ollut tosi iso onnistuminen se aidosti tämmöinen luottamukseen ja turvallisuuteen perustuva yhteinen kehittäminen.

Kaikki haastateltavat kertoivat kokeneensa omakohtaista osallisuutta kehittämisessä. Osa haastateltavista sanoitti osallisuutensa jopa erittäin vahvaksi ja kuvaili kehittämistä osallistavaksi. Haastateltavien kertomuksissa toistuivat positiivinen kokemus omasta osallisuudesta ja kokemus kuulluksi tulemisesta.

T2: Puhun nyt omasta puolestani, mutta just tullut silleen, että saa oikeasti esittää ne ajatukset. Eikä nikotella vastaan ja jotenkin sillai, että niitä ei heti tyrmätä tai muuteta sitten vaikka johdon puolesta tai muuta. Niin se on ollut tosi ihanaa ja sellai, että kaikki tulee nähdyksi ja kuulluksi ja silleen, että siin on tärkeä tällöinen sosiaalisaspekti.

T5: No kyllä mun mielestä tässä meidän kehittämisporukassa niin oon saanut olla ihan tarpeeksi osallisena ja kaikki muutkin on.

T4: Kaikkien mielipiteitä on kuunneltu. Kaikki on sanonut niitä mielipiteitään. - - Kyllä ehkä semmonen sillain osallistava, että kaikki saa sanoa mielipiteensä ja ehkä tässä ei ole tavallaan tarvinnut edes niin kun pelätä sitä, että epäonnistuu.

T1: Mun mielestä se [osallisuus] on ollut tosi tasa-arvoista ja tasaveroista ja sallivaa, oikeudenmukaista. - - Mutta mun fiilis ja ajatus on, että se [osallisuus] on ollut niinku kaikille mahdollista ja on ollut mahdollistavaa.

Työntekijöiden kokemukset kehittämisestä rajautuivat neljään pääteemaan: kehittämisen alkuun, kehittämisen omaehtoisuuteen, yhteiseen kehittämiseen ja osallisuuteen kehittämisessä. Tuloksista nousi esille, että kehittämiseen tuli mukaan kehittämistyöstä pitäviä työntekijöitä ja TyöParkin kehittämisen kerrottiin olevan onnistunutta. Kehittämistä tehtiin omaehtoisesti, mutta yhteisesti. Haastateltavat lisäksi kertoivat kokeneensa omakohtaista osallisuutta kehittämisen aikana.

6.3 Kuvaus toiminnan alkamisesta

TyöParkki oli auki kuusi kertaa syksyn aikana ja sen toiminta alkoi 1.11.2023. Aukioloajoiksi valikoituivat keskiviikot klo 10–18. TyöParkin kohdeasiakasryhmänä olivat Hämeenlinnan seudulla asuvat yli 30-vuotiaat. Tähän laskettiin kuuluvan työttömät työnhakijat, työttömyysuhan alaiset henkilöt, työssä käyvät ja alan vaihtajat. TyöParkki tarjosi kävijöilleen ilman ajanvarausta olevaa neuvontaa työllistymiseen liittyvistä asioista niin Työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajien kuin yhteistyökumppaneiden toimesta. TyöParkin yhteistyökumppaneissa oli esimerkiksi työllistämisen tukitoimia tarjoavia kolmannen sektorin

toimijoita, yksityisiä työllisyydenhoidon palveluntuottajia, oppilaitoksia, hankkeita ja Uusyrityskeskus. TyöParkki sai kävijöikseen kohderyhmäänsä kuuluvia asiakkaita. Asiakkaita kävi 1–5 asiakasta per päivä, paitsi avajaispäivänä 22.11., jolloin saavutettiin syksyn suurin asiakasmäärä: 13 asiakasta päivän aikana. Keskimäärin asiakkaita kävi siis noin viisi per päivä.

TyöParkissa oli paikalla vähintään kaksi työntekijää, mutta usein työntekijöitä oli enemmän. Tarkoituksena oli kuitenkin testata monialaisen tiimin työskentelyä. TyöParkissa työskentelevät työntekijät kuuluivat myös kehittämistiimiin. TyöParkissa tehtävää työtä ei ajateltu päivystysluontoiseksi, sillä työntekijät tekivät muita töitä silloin kun eivät palvelleet TyöParkin asiakkaita. Työntekijöillä oli käytössä yhteinen Excel-tiedosto, johon he ilmoittivat milloin olivat TyöParkin käytössä. Työntekijät kutsuivat TyöParkkiin myös omia asiakkaitaan tapaamisiin, kuten kehittämistiimin tapaamisissa oli sovittu. TyöParkkiin ei lähetetty velvoittavia tapaamiskutsuja asiakkaille. Työvoimaviranomaisten tapaamiset voivat olla velvoittavia, jolloin esimerkiksi työttömyysetuutta saavan asiakkaan toistuva pois jääminen työllisyysuunnitelman laatimisesta voi aiheuttaa henkilölle sanktioita (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012 luku 2 § 13, § 15).

TyöParkin parina ensimmäisenä kertana työntekijät kutsuivat erityisesti omia asiakkaitaan paikalle. Asiakkaiden kanssa harjoiteltiin aluksi TyöParkissa toimimista. Tämän jälkeen ryhdyttiin markkinoimaan toimintaa enemmän ulos päin. TyöParkista tehtiin esimerkiksi sosiaalisen mediaan päivityksiä. Paikallismediaa kutsuttiin 15.11. paikalle, mutta sitä ei saapunut. Siitä huolimatta kehittämistiimin tekemä lehdistötiedote poiki yhden artikkelin paikallislehteen. TyöParkkia myös markkinoitiin Työllisyyden kuntakokeilun asiakkaille lähtevällä uutiskirjeellä sekä massatekstiviesteillä.

TyöParkin tilassa ei alussa ollut opasteita, minkä takia esimerkiksi tilan ohi kävelevät ihmiset eivät tieneet mitä tilassa tapahtui. Tämä osin korjaantui, kun tilaan ja sen läheisyyteen tehtiin opasteita avajaispäivää varten. Kuvassa 3 näkyy Parkki Business Parkin käytävässä oleva TyöParkin mainos, joka opasti kohti TyöParkkia avajaispäivänä. Avajaisissa oli mukana myös yhteistyökumppaneita eli tässä tapauksessa palveluntuottajia. Avajaisissa paikalla olevilta asiakkailta ja palveluntuottajilta pyydettiin palautetta TyöParkista Post it-lapuille. Avajaisten jälkeen Hämeenlinnan kaupungin nettisivuille tehtiin TyöParkista artikkeleita.

Kuva 3 TyöParkin ulkopuolella oleva mainos opasti avajaisissa kohti TyöParkin tilaa.



TyöParkki oli avajaisten jälkeen auki vielä kaksi kertaa syksyn aikana. Molempina kertoina TyöParkissa oli käytössä teemapäivät. Toinen teemoista oli yrittäjyys ja toinen koulutus. Teemapäivissä oli mukana yhteistyökumppaneita eli esimerkiksi palveluntuottajia, hanketyöntekijöitä ja oppilaitosten edustajia. Yhteistyökumppanit olivat paikalla itselleen sopivalla tavalla eli esimerkiksi tietyinä aikoina päivästä. Yhteistyökumppanit kertoivat toiminnastaan, keskustelivat kävijöiden kanssa ja kontaktoivat uusia asiakkaita.

TyöParkin tila löytyy Hämeenlinnan keskustasta. Tilana toimii Hämeenlinnan Ikkuna -niminen tila, joka on Parkki Business Parkin läheisyydessä. Avoimen malliseen tilaan mahtuu kerralla noin 20 henkilöä. Tila sisältää muun muassa pöytiä ja tuoleja sekä keittiön ja vessan. Lisäksi tilassa on isohko näyttö sekä kadulle päin oleva "infonäyttö". Tilalla on myös muita käyttäjiä Työparkin lisäksi, minkä takia työntekijät muun muassa siirsivät TyöParkin tarvikkeet ja tilan huonekalut TyöParkki-päivän aluksi ja lopuksi halutunlaisille paikoille. Syksyn aikana tilan esteettömyyteen vaikutti rakennuksessa käynnissä ollut remontti. Hämeenlinnan Ikkuna -tilan lisäksi TyöParkin käytössä olivat toisesta kerroksesta löytyvät kaksi pienempää tilaa kahden keskisiä keskusteluita varten.

TyöParkissa ollessaan työntekijät pohtivat tietoturvallisesti omia asiakastilanteitaan ja saivat monialaista konsultaatiota kollegoiltaan. Työntekijät keskustelivat työkäytänteistä sekä tulevista muista uudistuksista, jotka koskivat työpaikkaa tai lainsäädäntöä sekä auttoivat

toisiaan muun muassa asiakastietojärjestelmän käytössä ja vaihtoivat kuulumisia keskenään. Työntekijät myös verkostoituivat paikalla olevien yhteistyökumppaneiden kanssa. TyöParkissa kävi lisäksi asiakastyötä tekemättömiä työntekijöitä, jotka hyödynsivät myös yhteistyökumppaneiden kanssa verkostoitumisen mahdollisuutta.

6.4 Työntekijöiden kokemuksia toiminnan alkamisesta

Haastateltavat kertoivat toiminnan käynnistyneen hyvin tai tosi hyvin, vaikka osa kertoi kehittämisen aikataulun vaikuttaneen toimintaan. Haastateltavien mielestä toiminnan alussa olisi ollut parantamisen varaa valmistelussa, markkinoinnissa ja viestinnässä. Esimerkiksi organisaation sisäisessä viestinnässä TyöParkin tunnettavuuden kerrottiin olevan liian vähäistä. TyöParkin kerrottiin kehittyvän pikkuhiljaa kohti haetunlaista toimintaa ja alun haasteita korjailtiin matkan varrella. Osa työntekijöistä kertoi TyöParkin olevan työllisyyspuolen byrokraattisuutta keventävä ja antavan tilaa myös pienille asiakaskohtaamisille. TyöParkin myös kerrottiin tavoittaneen asiakkaita, joita muuten ei ehkä olisi tavoitettu.

Haastattelija: Miten sun mielestä tää toiminta on käynnistynyt?

T5: No sillain ehkä hyvin, jos lähtökohtaisesti ajattelee, et sen asian kanssa oli mun mielestä ihan liian turhan kiire. - - Et kyl ihan melkein yöstä ponkastiin tonne yks keskiviikko aamu, et ”täällä ollaan, mitäs me nyt sitten tehdään?”. Et se pohja oli vähän heikko, mutta se oli sen aikataulun takia semmoinen.

T2: Mun mielestä se on lähtenyt aika suunnitellusti. Että siinä mitä sillä omalla porukalla puhuttiin, niin mun mielestä se on mennyt juuri niin. Että oli just ajatuskin, että aletaan vaan tekemään rauhassa joitain viikkoja. Että ei mitään hätää. Tehdään, kokeillaan, kehitetään. - - Mut sillai mun mielestä tosi hyvin lähtenyt varsinainen kokeilu tässä nyt liikkeelle.

T3: No siis mun mielestä se on käynnistynyt hyvin, mutta mä uskoisin, että siinä joko siinä on tiedottamisessa joku. Varsinkin se sisäinen tiedottaminen olisi voinut mennä alussa vähän paremmin. Että se varmaan jäi semmoisille, jotka ei ollut itse suunnittelemassa tätä asiaa, niin jäi ehkä vähän hämäräksi, että mikä tää TyöParkki on.

Aineistosta kävi ilmi TyöParkissa työskentelyyn liittyen yhteisöllisyys. TyöParkissa toimivien työntekijöiden ja haastateltavien keskuudesta nousivat esille hyvä työilmapiiri, yhteishenki ja työhyvinvoinnin ulottuvuus. TyöParkin työntekijät ovat yleensä muissa töissään hybridimallisesti paikalla ja lähipäivinä esimerkiksi asiakkaita tavataan useissa eri paikoissa. Muita töitä tehdään yleensä paljon yksin. Työntekijät kertoivat TyöParkissa työskentelyn olevan hyödyllistä omalle ammattitaidolle ja esimerkiksi asiakkaiden ohjaamiselle. Haastateltavat kertoivat jättävänsä osan mieltään askarruttavista asiakastilanteista TyöParkki-päiville, jolloin heillä oli mahdollisuus saada monialaista tukea asiakkaan tilanteeseen.

T3: - - meillä on tosi hyvä henki keskenämme. On kauhee kiva mennä töihin keskiviikkoisin. Ja sitten se, että kaikki kysyy kaikilta. Ettei se oo niin vaa, että minä oon aina vaatimassa, että ”sano ny vaan mitä mä teen ton kanssa”, vaan että multakin kysytään apua ja neuvoa ja se tuntuu kivalta, että voi olla avuksi.

T3: Esimerkiksi oon ottanut vastaan asiakkaan siinä TyöParkin tilassa ja - - siinä on ollut vaikka [palvelu x:n] porukkaa paikalla, joka on sivusilmällä seurannu sitä tilannetta ja nähnyt sen asiakkaan. Niin on sitten voinut jälkeempäin esimerkiksi kysyä että ”no mitäs mieltä olisit, että olisko tämä mun asiakas [palvelu x:lle] kuuluva asiakas ja sitten on voitu puhua siitä. Niin semmoset on mulle ainakin hirveen tärkeitä.

T5: Mä voin sinne [TyöParkkiin] tavallaan jättää semmoisia asioita mitkä mua mietityttää. Niin mä voin keskustella paikan päällä niiden ihmisten kanssa, et ”katos nyt tää asiakas, et mitä sä tekisit?”. Kun se, että mä yksin pohdin kotona tai sitten mä saatan soittaa jollekulle, joka ei vastaa, ku sil on kiire. Niin se on myös semmoista monialaista konsultaatiota.

Kaikki haastateltavat kertoivat TyöParkin monialaisuuden pohjan koostuvan TyöParkissa pääosin erilaisista asiakastyötekevästä Työllisyyden kuntakokeilun työntekijöistä, mutta sitä täydensivät myös sidosryhmät ja yhteistyökumppanit. TyöParkin kerrottiin olevan hyvä paikka yhteistyöhön ja verkostoitumiseen. TyöParkki mahdollisti paikan päällä esimerkiksi palveluntuottajien ja työntekijöiden kohtaamisen. Osa työntekijöistä kertoi palveluntuottajien kohtaamisen jääneen ennen TyöParkkia hieman etäiseksi, ja kohtaaminen TyöParkissa koettiin tärkeänä asiakasohjauksen näkökulmasta. TyöParkin kävijöissä kerrottiin olevan TE-toimiston asiakkaita, joiden asiakastietoihin TyöParkin työntekijät eivät päässeet. TE-toimiston kanssa hiipunut yhteistyö pohditutti kaikkia haastateltavia: TE-toimisto oli ollut mukana kehittämisessä, mutta ei ollut tullut mukaan TyöParkin toimintaan.

T3: Palveluntuottajien tapaamisesta on kyllä ollut hyötyä, että siin on voitu sitten yhteisiä asiakkaita, niitten asioita käydä läpi ja sitten palveluntuottajan tilannetta ja toimintatapoja ja semmosia. Niin ne on ollu kyllä ihan hyödyllisiä kohtaamisia.

T5: Niin sitten mä oon pitänyt sitä muutenkin aina tosi tärkeänä, että mä - - tiedän henkilön kenelle mä ohjaan asiakkaan. Koska kaikki tyylit ei sovi kaikille, sanotaanko näin. Niin sun pitää olla sillai tietoinen, että sä tapaavat sen asiakkaan, niin sä tiedät, et kenelle sä voit ohjata ja kenelle et.

T1: No on sekin kyllä ollut iso onnistuminen, että miten hienosti se [TyöParkki] on otettu palveluntuottajien puolelta vastaan. Ja selkeästi huudettu sitä tarvetta, että tällöinen tarvitaan ja lähdetty tosi ennakkoluulottomasti siihen mukaan. Ja niitä yhteistyökumppaneita on löytynyt.

T2: Jos miettii mitä me alunperin tavoiteltiin, just se TE-toimiston kanssa yhteistyö. Niin mun mielestä se on kyllä semmoinen, että se pitäisi saada toimimaan. Että se on kuitenkin niin oleellinen osa tätä, että jos se palikka jää tästä pois niin se on vähän eri kuin mitä lähdettiin [tavoittelemaan].

Jokaisessa haastattelussa nousi enemmän tai vähemmän esille TyöParkin käytössä oleva tila. Tila mainittiin kaikissa haastatteluissa useamman kerran sekä se nousi esiin myös jokaisessa kehittämistiimin tapaamisessa. Työntekijät eivät olleet vaikuttaneet tilan valintaan. Tilan kerrottiin olevan hyvä muun muassa sen keskeisen sijainnin takia, sopivan kokeilun luonteeseen ja olevan yhteisöllinen. Yksi haastateltavista kuvaili tilaa ylipäätään hyvänä. Tila ei kuitenkaan kaikkien haastateltavien mukaan vastannut toiminnan tarpeita. Esimerkiksi työntekijät kuvailivat tilaa hälyiseksi, pieneksi ja kolkoksi. Myös tilassa työskentelyyn liittyen ergonomiaa ei pidetty ideaalina ja asiakaspuheluiden soittamiset tilassa kerrottiin haastaviksi.

T1: No se [tila] on mielenkiintoinen. Se mahdollistaa. On siinä omat rajoitteensa, mutta se on keskeisellä paikalla. Se on näkyvä. Se on yhteisöllinen. Ja siinä on kuitenkin se mahdollisuus, että sieltä [Parkki Business Parkista] saa niitä erillisiä työskentelytiloja. Niin kyllä mä nään sen hyvänä.

T5: Toi Hämeenlinnan ikkuna ei ehkä vastannut niitä meidän ajatuksia. Siin on mun mielestä ehkä se suurin kari tossa tilassa. Et se ei ollut semmoinen ehkä niin tarkoituksen mukaista. Mutta ei se mitään näillä mennään tai ainakin sit alkuun.

T3: Kyllä se tila on vähän mun mielestä liian pieni siihen käyttöön. - - Että tuol on vähän se ääni ollut ongelma, että jos jonkun kanssa juttelet tässä ja sitten kolme ihmistä toisen puolel sitä tilaa juttelee, niin tulee vähän semmoinen hälynen olo siitä. Et se ei ehkä sillä lailla palvele, että sitte pitäisi heti sen asiakkaan mennä jonnekin muualle siitä, jonnekin sinne tapaamistiloihin. - - Toi nykyinen [tila] menee tämmöisenä kokeiluhommana, mutta että toimiiko se pidemmän päälle niin siitä en ole varma.

Työntekijöiden kokemukset toiminnan alkamisesta rajattiin neljään pääteemaan: toiminnan alkuun, yhteisöllisyyteen, toiminnan monialaisuuteen ja tilaan. Tuloksista kävi ilmi, että toiminta alkoi hyvin, vaikka siinä oli haastekohtia. TyöParkissa työskentelystä nousi esiin yhteisöllisyys ja sen tuomat hyödyt työntekijöille ja asiakkaiden ohjaamiselle. TyöParkki mahdollisti kasvokkaista yhteistyötä organisaation rajojen yli, mutta TE-toimistoa ei ollut saatu toimintaan mukaan. Toiminnan käytössä oleva tila nähtiin pääosin kokeilun luonteeseen sopivaksi, vaikka tilasta nousi esiin haastekohtia nykyisen käytön ja tulevaisuuden osalta.

6.5 Ehdotuksia toiminnan jatkumiselle

TyöParkin kokeilu jatkuu vuodelle 2024 ja toiminnan rinnalla myös kehittäminen jatkuu. Enemmistö haastateltavista kertoi TyöParkin tulevaisuuden olevan positiivinen. Lisäksi osa kertoi ylemmän johdon tukevan kehittämistä. Myös yksi haastateltavista kertoi uskovansa toiminnan jatkossa innostavan organisaation sisältä mukaan myös muita kuin kehittämistiimin jäseniä.

Haastattelija: Miltä TyöParkin tulevaisuus näyttää susta?

T2: Minusta se näyttää tosi hyvältä. En mä tiedä oliko se ikinä kyseenalaista, etteikö se jatkuisi, että eihän noin lyhyen kokeilun perusteella pystyisi vielä muutenkaan mitään päätöksiä tai johtopäätöksiä tekemään.

T1: TyöParkin tulevaisuus näyttää valoisaalta ja jatkuvalta.

T5: No mä haluan uskoa, siis mä haluan nähdä et TyöParkin tulevaisuus lähtee kukoistamaan. Ei meistä kukaan oo valmiita lyömään hankskoja tiskiinkin. Enkä mä usko - meillä on onneksi niin meidän päällikköpuoli – mitähän mä nyt sanoisin - he on niin innovatiivisia ja semmoisia, et he ei ainakaan tule sanomaan meille, et ”lopettakaa nyt,

tosta ei tule yhtään mitään”. Että meillä meidän työkuultuurissa saa yrittää ja kokeilla. Että mä luulen, että kyllä me saadaan toi homma toimimaan.

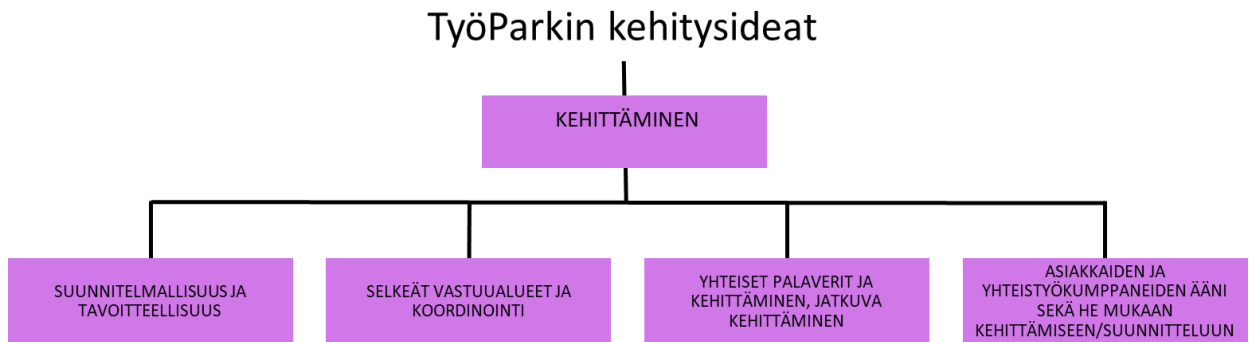
Aineistosta ilmeni kehittämiseen tähtäviä kehittämisideoita, jotka ovat tiivistetty kuvaan 4. Kolme haastateltavaa nosti esiin suunnitelmallisuuden ja/tai tavoitteellisuuden, joita he kertoivat tarvittavan kehittämisen tulevaisuuteen. Kaksi haastateltavista korosti myös vastuualueiden selkeyttämistä tai niiden koordinoimisen tarvetta jatkon suhteen. Haastateltavat pohtivat tulevaisuuden näkymissä olevan myös esimerkiksi yhteistä kehittämistä, kehittämisen palavereita sekä jatkuvaa kehittämistä. Haastateltavat kertoivat, ettei asiakkaita ole juuri kuultu TyöParkin kehittämisessä. Asiakkaiden mielipiteitä oli työntekijöiden toimesta kysytty TyöParkin avajaispäivänä Post it -lappujen muodossa, mutta muuten asiakkaiden ääni ei ollut kuulunut kehittämisessä. Osa haastateltavista kertoi, että asiakkaiden tarpeita olisi hyvä selvittää ja saada heitä mukaan kehittämiseen. Kaksi haastateltavista nostivat myös yhteistyökumppaneiden eli esimerkiksi palveluntuottajien äänen kuulemisen esille. Tulevaisuudessa pidettiin tärkeänä, että niin asiakkaat kuin palveluntuottajat otettaisiin mukaan kehittämiseen ja toiminnan suunnitteluun.

T5: No se vaatii kyl sit sitä suunnittelua. Että ei me voida lennosta heittää enää kauhean montaa kertaa. Että nyt me ollaan heitetty tää alkusyksy, mikä oli vähän tarkoituskin. Että ei me nyt ehkä lähdettykään mukaan siihen hiki päässä painamaan sitä asiaa, juntaamaan eteenpäin. Mut kyl nyt on pakko ruveta tekemään sitäkin työtä hieman tavoitteellisemmin. Et on pakko asettaa jotain tavoitteita ja teemoja ja suunnitella sitä vuotta vähän etukäteen. - - Tavoitteellisuus olisi mun mielestä nyt se avainsana.

T1: Jatkamalla edelleen [tulevaisuudessa] tätä yhteiskehittämisen mallia ja sitä tapaa tehdä yhdessä - -.

T1: Asiakkailta ei ole kysytty mitä he haluaa. Asiakkaita ei ole kuultu. He ei ole ollut meidän mukana tässä kehittämisessä. Että se on ehdottomasti semmoinen osuus ja asia, mikä pitää ottaa jatkossa huomioon ja mitä pitää kehittää.

Kuva 4 Työntekijöiden kehitysajat TyöParkille – kehittäminen.



Aineistosta nousi esiin toiminnan tunnettavuuteen liittyviä asioita, mitkä löytyvät tiivistetyistä kuvasta 5. Kaikkien haastateltavien osalta nousi esiin huomion kiinnittäminen viestintään ja/tai markkinointiin. Toiveena oli saada enemmän kävijöitä TyöParkiin. Neljä haastateltavista pohti tiedon lisäämistä tai kulkeutumisen tehostamista kehittämistiimin ulkopuolella oleville kollegoille. Edellä mainittujen pohdittiin vaikuttavan TyöParkiin kohdistuvaan asiakasohjaukseen. Asiakasohjaukseen kerrottiin myös vaikuttavan toisille työntekijöille kulkevan esimerkiksi teemapäivän tiedottamisen ajankohta. Asiakasohjauksen näkökulmasta kerrottiin, että tapahtuman pitäisi olla tiedossa enemmän kuin kahta viikkoa ennen itse tapahtuman ajankohtaa, jotta siitä olisi edes mahdollista kertoa asiakkaille. Toiminnan tunnettavuuden lisäämiseksi yksi haastateltavista myös pohti muiden organisaation työntekijöiden kutsumista TyöParkiin tutustumaan tietynä ajankohtana. Haastateluista nousi lisäksi esiin TyöParkissa olevien asiakkaiden järjestelmällinen tilastointi ja palautteen kerääminen. Esimerkiksi asiakkaiden määrän, tulosityn ja asiakasryhmään kuulumisen kirjaamisen sekä palautteen keräämisen kerrottiin olevan tärkeää TyöParkin kehittämiseksi.

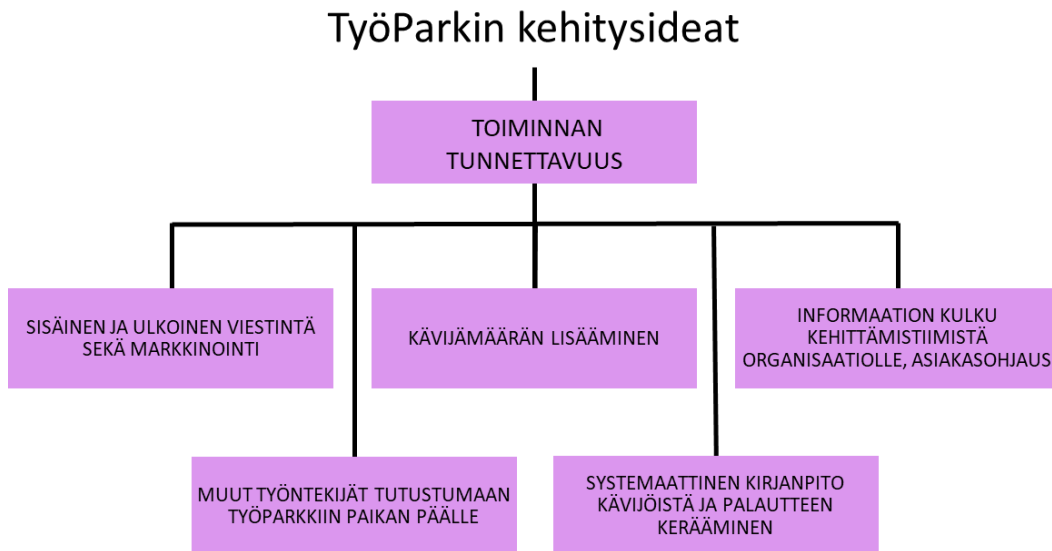
T2: Että se ei riitä, että siellä on, vaan siitä pitää myös kertoa. Ni se on yksi iso, että siihen tarvitaan sitten jatkuvaa ja just semmoista ennakoivaa viestintää ja markkinointia.

T5: Muut omavalmentajat, ketkä ei edelleenkään oikein tiedä mitä täällä tapahtuu, niin heidän on vaikea markkinoida sitä asiakkaalle, jos ei he tiedä mistä on puhe tai kyse. Niin noi teemat, että ne sovittaisi ajoissa, jotta voidaan sitä asiaa, viedä sanaa eteenpäin. Et se ei riitä, että meidän porukka tietää, vaan kaikki muutkin tietäisi.

T5: Jos me pämahdetään kaikille tiedoksi, että "hei kutsukaapas asiakkaita tuonne kahden viikon päästä olisi tuommoinen tai viikon päästä olisi tämmöinen". Niin ne on kaikki sillai, et "no kuule en kerkeä, ei kerkeä".

T1: Varmaan tälle pitää nyt jatkossa sopia tavallaan semmoinen seuranta. Ja että sitä systemaattisesti seurataan, että miten siellä käy ihmisiä ja kerätään palautetta. Et se kehittäminen ei voi olla, että se vaan kehitettiin ja sitten "that's it".

Kuva 5 Työntekijöiden kehitysideat TyöParkille – toiminnan tunnettavuus.



TyöParkin toiminta keräsi haastateltavilta kehittämissuhteita, jotka ovat tiivistetty kuvaan 6. Esimerkiksi neljä viidestä haastateltavasta nosti esiin työn toimintaan vaikuttavan yksityiskohdan: käytössä olevan työvuorolistan kehittämisen. Yksi haastateltavista korosti asiakkaiden ja TyöParkin tarpeiden selvittämistä ja yhdistämistä. TyöParkin konseptointi nousi myös esiin toiminnan kehittämisehdotuksena. TyöParkissa mukana olon vapaaehtoisuuden toimintamallina nosti esiin kaksi työntekijää. Työntekijät pohtivat lisäksi yhteistyön tiivistämistä tai lisäämistä yhteistyökumppaneiden kanssa. Esimerkiksi TE-toimisto, terveyspalvelut, sosiaalitoimi, mielenterveys- ja päihdepalvelut, talous- ja velkaneuvonta sekä kulttuuri- ja hyvinvointi nousivat haastatteluista sekä muusta aineistosta esille. Erityisesti haastateltavat pohtivat TE-toimiston saamista mukaan toimintaan asiakkaiden, reaktorimallin testaamisen ja monialaisuuden takia. Yksi haastateltavista pohti myös työntekijöiden toimintavaltuuksia yhteistyökumppaneiden mukaan pyytämässä.

T4: Mä oon jossain vaiheessa sanonukkin, että alusta alkaen, siihen on pitänyt tehdä semmoinen niinku, lukujärjestys tai semmoinen kalenteri. Että siellä ihan oikeasti sitten sitoudutaan olemaan x päivinä. Et se ei mun mielestä toi monialaisen tiimin testaus onnistu, jos siellä on kaks ihmistä.

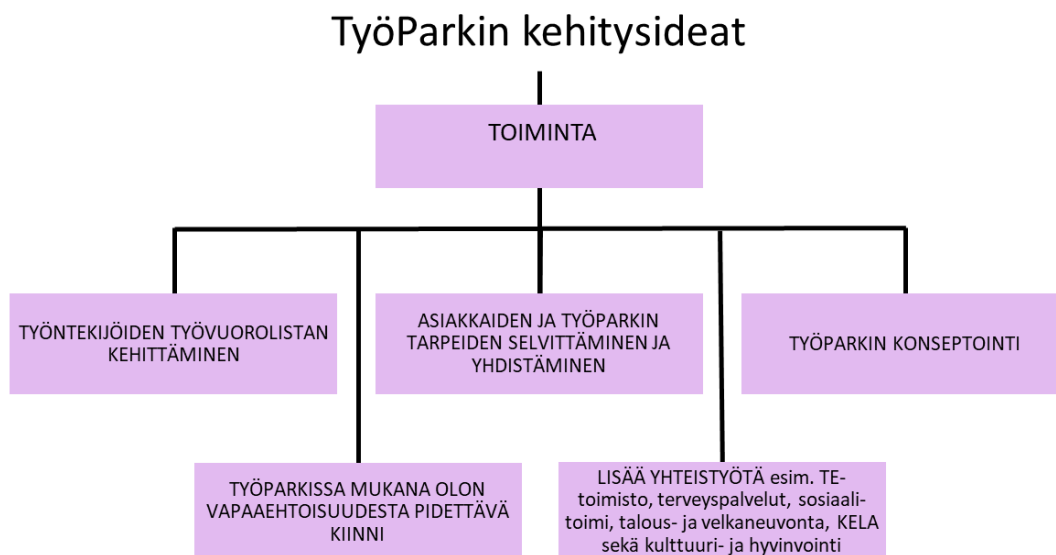
T3: Kun siihen on saanut tulla mukaan kaikki sellaiset, jotka siitä on oikeasti kiinnostuneita. Niin se näyttää siltä pohjalta ainakin toimivan mun mielestä hyvin. Että sitten taas, että jos siihen aletaan pakottaa niin mä en tiä, ei ehkä toimisi näin hyvin.

T1: Edelleenkin olen sitä mieltä, että kaiken pitää olla vapaaehtoista ja itsestä jotenkin syntyvää. Että ei millään määräyksillä tai neuvotteluilla tai vaatimisella tai maanittelulla, suostuttelulla.

T2: Et kyl meilläkin pitää olla ehkä jotain tavoitteita ja semmoisia, että mitä ja kenelle ja miksi me ollaan olemassa. Että nää ihan ydinperuskysymykset on tosi tärkeitä miettiä meidän itsekin. Mutta toki sitten siihen yhdistettynä se, että mitä asiakkaat tarvitsee ja haluaa ja et mikä se tarve on. Et nää yhdistää jotenkin semmoiseksi ja viedä sitä siihen suuntaan. Se on varmasti se ensi vuoden tärkeä juttu.

T3: Et sitten vielä pitäisi kehittää sitä, että siellä saatas se terveydenhuolto ja sosiaalitoimi ja Kela jotenkin mukaan. Et se on nyt vähän jäänyt vaiheeseen, ehkä se on sitten vaihe kakkosessa, 2.0-asioita, että kehitetään sitä.

Kuva 6 Työntekijöiden kehitysideoita TyöParkille – toiminta.



Kuten edellisessä luvussa 6.4, kävi aineistosta jälleen vahvasti ilmi tila. Näitä kehittämisehdotuksia esitellään kuvassa 7. Tilaan liittyi kaikilla haastateltavilla sanoitettuja toiveita. Esimerkiksi tilan tarkoituksenmukaisuus, viihtyisyys ja kutsuvuus nousivat esiin. Neljän haastateltavan mielestä TyöParkin kanssa samassa rakennuksessa oleva BusinessPark sisälsi tiloja, jotka sopisivat TyöParkin toiminnalle. Esimerkiksi kaksi

haastateltavista ilmaisivat toritilan olevan malli toimivalle tilaratkaisulle. Toritila on TyöParkin nykyistä tilaa isompi ja siinä on sisään rakennettuna erillisiä tapaamishuoneita. Haastateltavat lisäksi pohtivat TyöParkin tilaa asiakasnäkökulmaan peilaten. Aineistosta nousi esiin asiakkaiden, työntekijöiden ja palveluntuottajien tarpeiden kuulemisen tarve myös tilan suhteen. Työnteon mielekkyydessä näkyivät tilan pysyvyys, tietoturvallisuus ja ergonomia, joista kerrottiin osassa haastatteluista sekä muualla aineistossa. Yksi haastateltavista pohti myös asiakasmäärän ja tilan tulevaisuuden suhdetta.

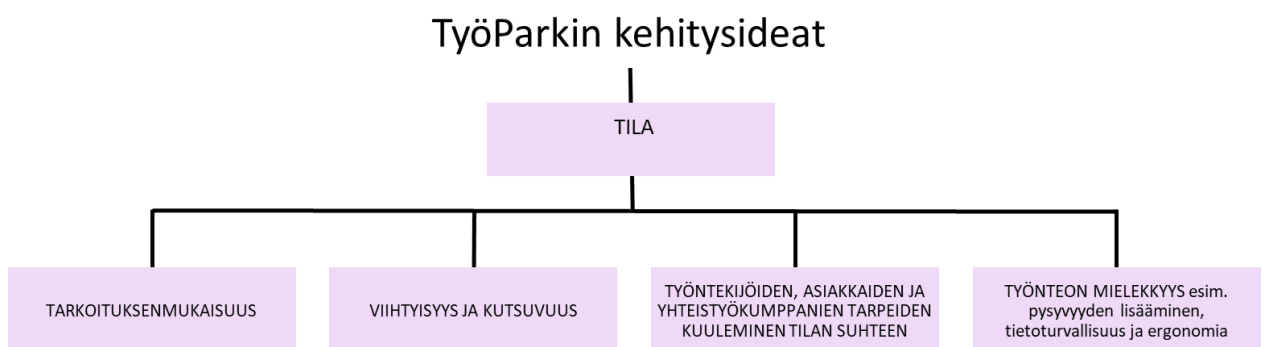
T3: Että tilat olisi oikeasti työhön sopivat ja sitten se, että jotka siinä on työskennellyt, että ne saisi vähän sanansa sanotuksi, ääntänsä kuuluviin, että esittää toiveita sille työskentelytilalle.

T5: Mun mielest toi on aika hyvän kokoinen, jos miettii tätä [Business]Parkkii, esimerkiksi toi toritila tossa alhaalla. Siellä on niitä muutamia huoneita - - se [toritila] on vähän semmoinen, et se olisi parempi. - - ja sitten tietty mikä kanssa vaikuttaa tohon meidän TyöParkkii on tietty se, että koska me ei olla ainoot ketä käyttää tota tilaa. Ni ei me voida sitä suunnitella oman maun mukaan. Ei me voida tuoda sinne kasveja tai laittaa tauluja seinälle, kun ne pitää ottaa kaikki pois, kun seuraava käyttäjä tulee. Et se olisi semmoinen pysyvä tila. Se olisi ihan ykköskriteeri.

T2: Sitten myös palveluntuottajia ajatellen niin varmaan, että miten he pystyisivät parhaiten niitä omia juttujaan siellä kanssa esittelee ja tuomaan ilmi. Se on varmaan semmoinen mitä pitää just miettiä ja kehittää sitten eteenpäin.

T3: Mutta sit - sittenhän siin on se, että ku siel on aika vähän käyny ihmisiä, niin kuka rupeaa sitten satsaamaan tiloihin, jos ei pystytä osoittamaan et sille on kovasti tarvetta?

Kuva 7 Työntekijöiden kehitysideat TyöParkille – tila.



Haastatteluiden aikana kaikilta haastateltavilta kävi ilmi erilaisia TyöParkin jatkoon liittyviä kehittämisehdotuksia. Työntekijöiden ideoita kävi ilmi myös muun aineiston kautta. Osa näistä ehdotuksista on teemoiteltu lisäideoiksi ja ne esitellään kuvassa 8. Esimerkiksi ideat kuten asiakkaiden houkuttelu TyöParkiin palkintojen avulla, työpariajattelu kehittämisessä, TyöParkin aukioloaikojen lisääminen sekä työttömien terveystarkastuksen sisällyttäminen TyöParkiin nousivat esiin. TyöParkkia pohdittiin myös kahtena erilaisena versiona: kaupungissa pysyvänä olevana toimintana, mutta myös liikkuvana TyöParkkina, joka mahdollistaisi palveluiden viennin myös pitäjiin. Yksi haastateltavista kertoi myös nuorten Ohjaamon ja TyöParkin yhdistämisen mahdollisuuden olevan tutkimisen arvoinen ja pohti sen tuovan synergiaetuja, parempaa yhden luukun politiikkaa ja huomioivan ongelmien ylisukupolvisuutta.

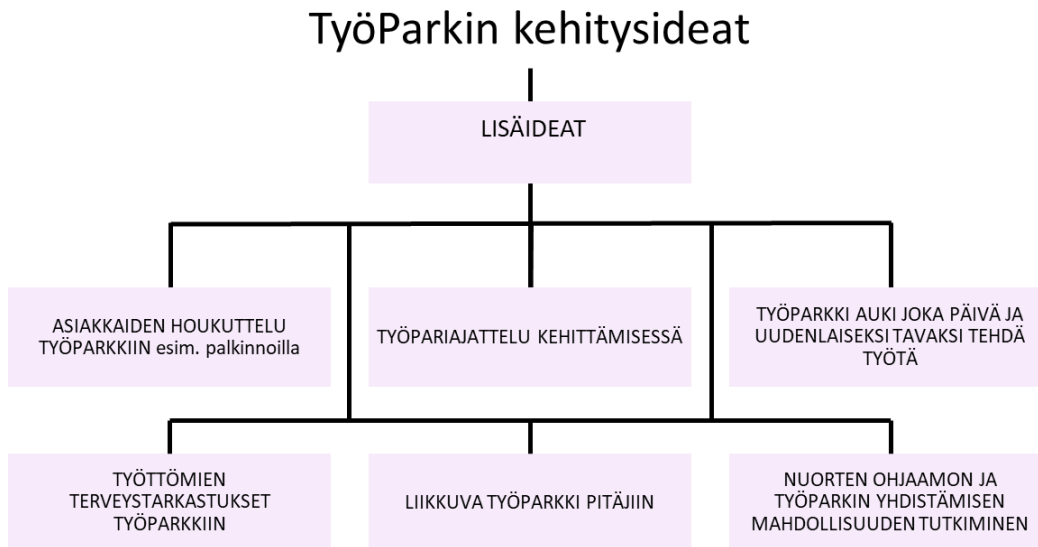
T4: - - jollain palkinnoilla tai jollain pitäisi vähän houkutella sitä porukkaa sinne. - - pullakahvit on erittäin hyvä vaihtoehto, millä voi houkutella ihmisiä sinne. - - Voihan sinne ajatella oikeasti vaikka niinku vapun ympärillä ollaan, niin jotkut vappubileet, vappukahvit tai jotkut.

T1: Kyllä minä näen tässä mahdollisuuksia ja potentiaalia siihen, että TyöParkki voisi olla vaikka joka päivä auki oleva tapa ottaa asiakkaat vastaan. Että sen ei tarvitse olla jatkossa mikään erillinen saareke, vaan että se TyöParkki voi olla se tapa miten tätä työtä ylipäänsä tehdään.

T3: Ja sitten yks mitä mä oon ajatellut, niin semmoinen työpariajattelu tässäkin voisi olla paikallaan. Että tavallaan ollaan yhdessä vastuussa, ettei kukaan ole yksin. Ettei tavallaan sitten taakka tuu liian suureksi.

T3: Sitten se yhdistäminen siihen nuorten Ohjaamoon mun mielestä olisi tutkimisen arvoinen asia, koska siinä voisi olla aika paljonki synergiaetuja.

Kuva 8 Työntekijöiden kehitysajat TyöParkille – lisäajat.



Työntekijöiden ehdotukset toiminnan jatkumiselle rajautuivat viiteen pääteemaan: kehittämiseen, toiminnan tunnettavuuteen, toimintaan, tilaan ja lisäajoihin. Tuloksista kävi ilmi, että TyöParkin tulevaisuus nähtiin positiivisena. Kehittämiseen kaivattiin osin aiemmasta kehittämisestä eroavaa otetta eli esimerkiksi tavoitteellisuutta. Toiminnan tunnettavuuden toivottiin lisääntyvän. Toimintaa itsessään kehitettäisiin muun muassa työvuorolistan kehittämisellä ja yhteistyön lisäämisellä yhteistyökumppaneiden kanssa. Tilan suhteen toivottiin uusia ulottuvuuksia tai ratkaisuja. Työntekijöillä oli useita lisäajoihin niin TyöParkin kehittämisen, tulevaisuuden toiminnan kuin laajentamisen näkökulmista.

Havainnoitaessa TyöParkin toimintaa, kyseltiin myös eri päivinä paikalla olleilta viideltä yhteistyökumppanilta heidän ”fiiliksiään” ja odotuksiaan TyöParkista. Positiivisina seikkoina nousivat matala kynnys, hyvä sijainti, paikan rentous ja että uudet asiakkaat olivat löytäneet tiensä vähintään yhden palveluntuottajan luokse. Lisäksi mainittiin tilan olevan hyvä toiminnan aluksi. TyöParkissa pohditutti TyöParkki toimintana, mitä asiakas saa toiminnasta, kuinka sanoittaa toimintaa omille asiakkaille, mainonnan selkeys sekä itse tila. Palveluntuottajat toivoivat tulevaisuuteen lisää paikalle löytäviä asiakkaita ja teemapäiviä sekä tilan muutosta ja yrityksiä mukaan toimintaan.

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat: 1. Miten aikuisten Ohjaamo on käynnistynyt? ja 2. Mitä tulisi huomioida tulevaisuudessa toiminnan jatkuessa? Tutkimuskysymykset keräsivät laajan kokonaisuuden tuloksiin. Tuloksissa esiteltiin TyöParkin kehittyminen, toiminnan alkaminen ja ehdotukset toiminnan jatkumiselle. Johtopäätöksissä tuloksia peilataan tietoperustaan ja aiempiin tutkimuksiin. Tulosten laajuuden takia johtopäätöksissä keskitytään yleisesti kehittämiseen ja toimintaan liittyviin ylemmän tason kokonaisuuksiin. Näitä ovat: työntekijöiden osallisuus, TyöParkin vertailu Rovaniemen hankkeiden kanssa, asiakkaat kehittämisessä, palvelumuotoilu ja mallin ottaminen muista palvelupisteistä.

Tuloksista ilmeni, että TyöParkin työntekijät ovat tehneet kehittämistä omaehtoisesti ja haastateltavat ovat kokeneet osallisuutta kehittämisessä. Kehittämistä on onnistuttu tekemään Ilmakankaan ja Takaniemen oppaan mukaisesti osallistamisen ylimmällä eli viidennellä tasolla. Tämän tason mukaisesti kehittämistä on toteutunut niin, että työntekijöillä on ollut valtaa ja vaikutusmahdollisuuksia sekä he ovat olleet vastuussa kehittämisestä kehittämistiimin vetäjän avustuksella. He ovat saaneet valita, mitä kehittämisen alueita kehittävät, ja he ovat olleet omatoimisia kehittämisessään. THL:n Osallisuuden edistäjän oppaassa todetaan työntekijän osallisuuden tarvitsevan muun muassa johtoa, joka tukee uusia ideoita sekä työyhteisöä, joka kannustaa ja rohkaisee työntekijää esimerkiksi omien näkemysten kertomiseen. TyöParkin tuloksista nousevat molemmat seikat esille. Lisäksi oppaassa kerrotaan, että työntekijöiden valtaistuminen tukee myönteistä suhtautumista työhön, lisää ongelmanratkaisukykyä ja luo väylän oman osaamisen harjoittamiseen yhteiseksi hyväksi. Haastateltavat ovat tuoneet esiin TyöParkin kehittämisestä pitämisen ja osan kertomuksista on ilmennyt uudenlaista tapaa toimia kehittämisessä. Lisäksi tuloksista on ilmennyt yhteisöllisyys ja työkavereiden auttaminen oman osaamisen avulla. (Ilmakangas & Takamäki, 2019, ss. 29–30; THL, 2023, ss. 122, 124)

Tulosten mukaan kehittämistiimi on tehnyt kehittämistä yhdessä ja se on koostunut pääosin yhden organisaation henkilöstöstä. Kehittämisen aloittamisesta on kulunut toiminnan aloittamiseen vain noin seitsemän viikkoa. Esimerkiksi Rovaniemen hankkeiden palvelupisteen luonnissa toteutettiin yhteiskehittämistä (Minkinen, 2019, s. 4; Rovaniemen kaupunki ym., 2023, s. 4). Erona TyöParkin ja Rovaniemen hankkeiden välillä on valmisteluun käytetyt resurssit kuten aika ja yhteisen kehittämisen tahot. Rovaniemessä jo ennen toiminnan kehittämisen alkua toteutettiin esiselvitysraportti paikkakunnan tilanteesta ja haettiin yhteistä ymmärrystä tulevalle toiminnalle osallistaen niin asiakkaita kuin

työllisyyspalveluiden rajojen yli olevia yhteistyökumppaneita (Minkkinen, 2019, s. 4). Rovaniemen sijaan TyöParkki on lähtenyt kehittämään toimintaansa nopeasti kokeilemalla.

Asiakkaat eivät olleet mukana TyöParkin kehittämisessä. Tutkimuksessa asiakkaiden mahdollisiksi tarpeiksi luokiteltavia asioita ja äänen kuulemista mainitaan enemmän tai vähemmän niin kehittämisessä, työntekijöiden kokemuksissa toiminnan alkamisesta kuin ehdotuksissa toiminnan jatkumiselle. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (THL, 2023, ss. 14, 23, 97) oppaassa todetaan yhdessä asiakkaiden kanssa kehittämisen luovan asiakaslähtöisempiä palveluita, joiden avulla voidaan varmistaa tarpeisiin vastaamista. Oppaassa kerrotaan, että yhteiskehittämistä olisi muun muassa palvelun ideointiin osallistuminen, mutta esimerkiksi vain sisältöjen ehdottaminen ei kata yhteiskehittämisen määritelmää. Kehittäminen muodostuu yhteiseksi tasaveroisen kumppanuuden myötä. Oppaassa myös kerrotaan, että palvelulle olisi hyödyllistä saada mukaan niitä ihmisiä, jotka ovat siitä kauimpana. Näin toimimalla saataisiin erilaista perspektiiviä kehittämiseen. Opas toteaa, että saadakseen ihmisiä mukaan kehittämiseen on mentävä heidän luokseen ja siinä voivat olla apuna esimerkiksi muut palvelut, järjestöt tai ruokajonot. Tähän kohtaan on myös hyvä mainita, että esimerkiksi Rovaniemen hankkeessa asiakkaita ohjautui palvelupisteelle eniten seuraavassa järjestyksessä: TE-toimistosta, itsenäisesti ohjautuen ja kuntakokeilun kautta (Rovaniemen kaupunki ym., 2023, s. 12).

Myös palvelumuotoilussa korostetaan asiakasta. Palvelumuotoilu nostaa keskiönsä muun muassa asiakkaan, asiakaskokemuksen ja asiakkaan tarpeet (Tuulaniemi, 2011, ss. 26, 66). Palvelumuotoilun käyttö TyöParkissa auttaisi tavoittelemaan kehittämisessä yhteistoimintaa, mikä TyöParkissa tarkoittaisi niin TyöParkin, asiakkaiden kuin yhteistyökumppaneiden osallistamista jo palvelun suunnitteluun. Yhdessä olisi mahdollista rakentaa mukana oleville tahoille parempaa palvelua. (Tuulaniemi, 2011, ss. 25, 28–29)

OECD suosittelee ottamaan kehittämisessä mallia muista samankaltaista toimintaa tekevistä palvelupisteistä (OECD, 2020, s. 88). Mikäli toimintaa halutaan viedä kohti ohjaamomaista toimintaa, voivat kehittämistiimi ja TyöParkissa työskentelevät tutustua toimintaan nuorten Ohjaamossa paikan päällä ja/tai aikuisten ohjaamomaista toimintaa tekevässä palvelupisteessä. Jos ohjaamomaisuus ei ole jatkossa tavoiteltava asia, niin Ohjaamosta voitaisiin silti saada vinkkiä nykyisellään juuri monialaiseen matalan kynnyksen toimintaan ja sen käytännön erityisyyksiin.

8 Pohdinta

Hyvän tieteellisen käytännön perusteet ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. Kiinnitin suurta huomiota hyvään tieteelliseen käytäntöön muun muassa huolellisuudella, tarkkuudella ja rehellisyydellä, mitkä näkyivät tutkimuksen teon osa-alueissa ja kokonaisuudessa. Valitsin luotettavat lähteet, joita käytin ja merkitsin asianmukaisella tavalla. Tutkimuksen teossa huomioin tutkimuksen teolle asetetut vaatimukset. (Kuula, 2011, s. 26; ks. myös TENK, 2023, s. 12)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan omat valinnat vaikuttavat tulosten rakentumiseen eli siinä on subjektiivinen ulottuvuus. Tutkimuksen tutkija vaikuttaa itse tutkimusta tehdessään sen luotettavuuteen. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus perustuu muun muassa tutkimuskohteen, tulkitun materiaalin ja teorianmuodostuksen kautta. Tutkimuksen teon jokaisessa vaiheessa tulisi huomioida tehdyt valinnat, ratkaisut ja teot sekä arvioida näitä luotettavuuden linssien läpi sekä peilaten näitä muun muassa teoriaan, tutkimiseen ja tuloksiin. Koko opinnäytetyöprosessin ajan tein tietoon perustuvia, perusteltavia ja rehellisiä valintoja sekä toimin yleisesti ottaen huolellisesti. Esimerkiksi aineiston analysoinnissa aloitin teemoittelun useita kertoja uudestaan, etsien jokaisella kierroksella lisää teoriaa oikeasta analysointitavasta tukemaan työskentelyä aineiston parissa. (Vilkkä, 2021b, ss. 154–156; ks. myös Paalumäki & Vähämäki, 2020, s. 134)

Opinnäytetyöprosessissa olisin voinut tarkentaa alun suunnitelmallisuutta. En aina tiennyt, mihin minun olisi hyvä osallistua kehittämistiimin tapaamisten lisäksi aineiston tuottamisen kannalta. Esimerkiksi TyöParkki-päivien havainnointi jätti systemaattisuuteen toivomisen varaa. Mikäli aion joskus toteuttaa kehittämiseen liittyvää opinnäytetyötä, osaan ottaa eri kehittämispaikat paremmin huomioon aineiston keruun aikana ja varautua rivakkaan aikatauluun.

Opinnäytetyö lisäsi ammatillista kehittymistäni tutkimuksen tekijänä sekä tulevana sosionomina. Laadullisen tutkimuksen tekeminen ja sen kiemuroissa pyöriminen lisäsivät ymmärrystäni tutkimustavasta ja sen erikoislaatuudesta. Erityisen hyödylliseksi koin haastatteluiden tekemisen ja litteroinnin. Tein haastatteluita ja litterointeja viikkojen ajan päällekkäin, mikä mahdollisti parempana haastattelijana toimimisen. Haastatteluiden tekeminen paransi taitojani kuuntelemisessa ja kirjaamisessa sekä auttoi tekovaiheessa korjaamaan haastattelutyylini toimivampaan suuntaan.

Opinnäytetyön tutkimuksen tulokset ovat koostaneet TyöParkin kehittämisen ja toiminnan alun tiedot yhteen. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää TyöParkin kehittämisen todentamisena ja TyöParkin alkutaipaleen kokemusten esiin tuojana. Mielestäni uuden palvelun kuvaus mahdollistaa tämän näkyväksi tekemistä toisella tavalla kuin mitä työntekijät voisivat työnsä äärellä toteuttaa. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää juuri työntekijöiden työn näkyväksi tuomisena, mutta myös kehittämisen itsereflektion välineenä. Opinnäytetyön tavoitteena oli vastata tilaajan toiveeseen saada tietoa, joka hyödyttää TyöParkkia sen jatkokehittelyssä. Osin tämän voi todeta toteutuneen sillä, että monet haastateltavista kertoivat jo haastatteluun osallistumisensa jäsentäneen TyöParkkia itselleen. Haastatteluiden aikana he myös saivat uusia kehittämisen ideoita. TyöParkin kehittymisen kuvausta voidaan hyödyntää myös muiden aikuisten ohjaamomaisten toimintojen kehittämisen apuna.

Tulevaisuuden tutkimusehdotuksiani on kolme: yksi aikuisten Ohjaamon käsitteeseen ja kaksi TyöParkkiin liittyvää. Aikuisten Ohjaamo ei näyttäisi olevan yhtenäinen käsite vaan tarkoittavan eri henkilöille eri asioita. Aikuisten ohjaamomaisesta toiminnasta ei juuri ole löydettävissä yhteen koottua tietoa. Opinnäytetyöni nimessä on aikuisten Ohjaamo ja se käsittelee aikuisten Ohjaamoa, koska se oli tilaajani lähtökohtana TyöParkin kehittämisen alkaessa. Tutkimusta tarvitaan lisää siitä, mikä aikuisten Ohjaamo on ja mitä tämä käsite pitää sisällään. TyöParkin ensimmäisenä jatkotutkimusehdotukseni on TyöParkin asiakaslähtöisyyden kehittäminen tai sen kehittymisen tutkiminen. Miten asiakkaiden äänen kuuleminen toteutuu TyöParkin tulevaisuudessa? Miten TyöParkki vastaa asiakkaiden tarpeisiin? Miten asiakkaat kokevat TyöParkin palveluvalikoimassaan? TyöParkki on kokeilu ja sen tulevaisuuden tilanne on toinen jatkotutkimusehdotukseni. Olisi kiinnostavaa tietää mihin suuntaan TyöParkki on kehittynyt ja minkälaista asiakaskuntaa se on saanut. Vastaako esimerkiksi TyöParkki TE-palveluiden uudistuksen kautta heränneeseen tarpeeseen ja miten TyöParkin käy jatkossa?

Opinnäytetyö kuvaa TyöParkin tilanteen jähmettyneenä vuoden 2023 loppuun.

Opinnäytetyön analysoinnin ja viimeistelyn aikana TyöParkki on jatkanut kehittymistään. Maaliskuuhun 2024 mennessä TyöParkki on onnistunut nostamaan tunnettavuuttaan ja suurin päiväkohtainen kävijämäärä on ollut jopa 40 kävijää. TyöParkki on saanut mukaan toimintaansa TE-toimiston sekä talous- ja velkaneuvonnan. Lisäksi palvelumuotoilu on nostettu kehittämistyössä esille ja pitäjiin liikkuvan TyöParkin kehittäminen on aloitettu.

Lähteet

- 6Aika, BusinessOulu, Helsingin kaupunki, Tampereen kaupunki, Turun kaupunki, Vantaan kaupunki, Tampereen aikuiskoulutuskeskus TAKK, Tampereen ammattikoulu, Tredu & Laurea ammattikorkeakoulu Oy. (n.d.). *Osaamo-hankkeen ulkoinen arviointi*. https://www.businessoulu.com/media/tiedostot/osaamo_hankkeen_materiaalit/osaamo-hankkeen-ulkoinen-arviointi_loppuraportti.pdf
- Euroopan unioni. (n.d.-a). Hankkeen nimi: Vauhdittamo. *Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus*. Vipuvoimaa EU:lta 2014–2020. <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projektkoodi=S21062>
- Euroopan unioni. (n.d.-b). Hankkeen nimi: Osaamo -kohtaantoa edistämässä. *Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus*. Vipuvoimaa EU:lta 2014–2020. <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projektkoodi=S21857>
- Euroopan unioni. (n.d.-c). Hankkeen nimi: Kohti aikuisten ohjaamo -esiselvityshanke. *Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus*. Vipuvoimaa EU:lta 2014–2020. <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projektkoodi=S21675>
- ELY-keskus. (n.d.). *KEHA-keskus*. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Haettu 20.2.2024 osoitteesta <https://www.ely-keskus.fi/keha-keskus>
- Haminan kaupunki. (n.d.). *Koppaamo*. Haettu 27.9.2023 osoitteesta <https://www.hamina.fi/asukkaalle/kaupunki-ja-paatoksenteke/tyollisyyspalvelut/koppaamo/>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2022). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus.
- Hyvärinen, M. (2017). Haastattelun maailma. Teoksessa M., Hyvärinen, P., Nikander ja J., Ruusuvoori (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja* (ss. 9–38). Vastapaino.
- Ilmakangas, V. & Takamäki, M. (2019). *Onnistu muutoksessa. Henkilöstöjohtamisen hyvät käytännöt*. KT Kuntatyönantajat.
- Isola, A.-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. (2017). *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>
- Juhila, K. (n.d.-a). Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://tinyurl.com/yyjaky85>
- Juhila, K. (n.d.-b). Teemoittelu. Teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://tinyurl.com/ejn4d5fy>
- Jyrkämä, J. (n.d.). Toimintatutkimus. Teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://tinyurl.com/7d4852ur>

- KEHA-keskus. (n.d.). *Monialaisten palvelujen tuki*. Haettu 20.2.2024 osoitteesta <http://tinyurl.com/mr48p6yw>
- Kekoni, T., Mönkkönen, K., Harjula, A., Laulainen, S. & Hirvonen, J. (2019). 2 Moniammatillisuus käsitteinä ja käytänteinä. Teoksessa K, Mönkkönen, T., Kekoni ja A., Pehkonen (toim.), *Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla* (ss. 12–32). Gaudeamus.
- Kieppi. (n.d.). *Työllisyyspalvelupiste Kieppi – Merkityksellisiä tarinoita työelämään*. Kieppi työllisyyspalvelupiste. Haettu 20.11.2023 osoitteesta <https://www.kieppikuusamo.fi/>
- Kinnunen, T. & Kallinen, T. (n.d.). Etnografinen havainnointiaineisto. Teoksessa J. Vuori (toim.). *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://tinyurl.com/mpjnznie>
- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J., & Forsberg, S. (2019). *Palvelumuotoilun bisneskirja*. Alma Talent.
- Koskela, S. & Leppänen, A. (2020). Ohjaamo-toimijoiden kuvauksia monialaisen uraohjauksen käytänteistä – miten ja kenen kanssa? Teoksessa *Valtakunnalliset suositukset Ohjaamojen monialaisen uraohjauksen laadunvarmistukseen. URAA! – Uraohjausosaamisen kehittäminen Ohjaamoissa* (ss. 31–37). Hämeen ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-784-823-7>
- Kuntaliitto. (1.9.2022). *Sosiaalinen kestävyys*. Haettu 9.2.2024 osoitteesta <https://www.kuntaliitto.fi/hyvinvointi-ja-sivistys/sosiaalinen-kestavyys>
- Kuula, A. (2011). *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Vastapaino.
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>
- Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä 380/2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2023/20230380>
- Luukkonen, L. (2023). *Koppaamo. Haminalaisten hyvinvointia ja osallisuutta edistämässä monialaisella matalan kynnyksen palvelupisteellä* [opinnäytetyö, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2023052915357>
- Minkkinen, J. (2019). *Kohti aikuisten ohjaamoja*. Esiselvitysraportti (ESR). Rovaniemen kaupunki. <https://www.rovaniemi.fi/loader.aspx?id=68428244-5a37-457e-bbff-94e1c1b95ad5>
- Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. (2019). 1 Johdanto. Teoksessa K., Mönkkönen, T., Kekoni ja A., Pehkonen (toim.), *Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla* (ss. 6–11). Gaudeamus.
- Naturpolis Oy. (23.5.2023). *Mahdollisuuksien Pohjoinen – JobBoost Koillis-Suomi -hankkeen loppuseminaari* [video] (11:58-17:29, 25.31–25:47). YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=VN1mZiilQdw>

- Nieminen, S., Majala, V., Laurila M., Ojala, K., Tamminen, P., Tolonen, T. & Koivisto, J-M. (n.d.). *Sanoitetaan monitoimijuutta – moniammatillisuus, monialaisuus ja monitoimijuus toimialojen diskurssien pyörteessä*. SotePeda 24/7. <https://tinyurl.com/3t29rhvm>
- Nivala, E. & Rynnänen, S. (2019). *Sosiaalipedagogiikka. Kohti inhimillisempää yhteiskuntaa*. Gaudeamus.
- OECD. (2020). *Continuous Learning in Working Life in Finland*. Getting Skills Right. OECD Publishing, Paris. <https://doi.org/10.1787/2ffcffe6-en>
- Ohjaamo. (n.d.-a). *Etsi Ohjaamo*. Haettu 13.9.2023 osoitteesta <https://ohjaamot.fi/lahin-ohjaamo>
- Ohjaamo. (n.d.-b). *Jos et tiedä mistä aloittaa, aloita Ohjaamosta!* Haettu 20.9.2023 osoitteesta <https://ohjaamot.fi/>
- Ohjaamo. (n.d.-c). *Mikä on Ohjaamo? Usein kysytyt kysymykset*. Haettu 20.9.2023 osoitteesta <https://ohjaamot.fi/usein-kysytyt-kysymykset>
- Paalumäki, A. & Vähämäki, M. (2020). Havainnointi organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa A. Puusa ja P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (ss. 127–137). Gaudeamus Oy.
- Pirtin Kohtaamo. (n.d.). *Mikä Pirtin Kohtaamo on?* Pirtin Kohtaamo monipalvelupiste. Haettu 20.11.2023 osoitteesta <https://www.pirtinkohtaamo.fi/>
- Puusa, A. (2020). Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa A. Puusa ja P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (ss. 141–152). Gaudeamus Oy.
- Rovaniemen kaupunki. (n.d.). *Työllisyyspalvelut – palvelupiste Osaamo*. Haettu 4.10.2023 osoitteesta <https://www.rovaniemi.fi/Yritys--ja-tyollisyyspalvelut/Tyollisyyspalvelut---palvelupiste-Osaamo>
- Rovaniemen kaupunki, Osaamo, Lapin AMK, Lapin yliopisto, Rovaniemen koulutuskuntayhtymä REDU, TE-palvelut ja Euroopan unioni. (2023). *Osaamomainen toimintamalli – yhteenveto yhdessä tehdystä. Osaamo – kohtaantoa edistämässä ESR-hanke*. https://drive.google.com/file/d/15gU9W_TCKalpsVACG5EpJ47ks_7UfPV6/view
- Savolainen, J., Vimes, E., Hilppinen, M. & Palola, E. (2015). *Nuorisotakuu-työryhmän loppuraportti ja suositukset jatkotoimiksi*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, työ ja yrittäjyys 19/2015. Työ- ja elinkeinoministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-227-970-5>
- Savonmäki, P. (2020). *Kohtaamo-koordinaatiohankkeen viimeinen vuosi alkoi*. ELO-tori. Ajankohtaista elinikäisestä ohjauksesta nro 18, helmikuu 2020. <https://peda.net/hankkeet/elotori/ajankohtaiskatsaus/nro18/5>

- Taivalkoski. (7.8.2023). *Taivalkosken työllisyyspalvelupiste Arpeetti*. Haettu 20.11.2023 osoitteesta <https://www.taivalkoski.fi/yritytajyys-ja-tyo/arpeetti/>
- TEM. (2018). *Ohjaamon perusteet*. TEM esitteet. 8/2018. Työ- ja elinkeinoministeriö, Opetus- ja kulttuuriministeriö ja Sosiaali- ja terveysministeriö.
<https://tem.fi/documents/1410877/2934378/Ohjaamotoiminnan+perusteet>
- TENK. (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf
- TENK. (2023). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023*. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf
- THL. (2023). *Osallisuuden edistäjän opas. Ohjaus 10/2023*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-088-0>
- Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Talentum.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. (n.d.). *TE-palvelut 2024 -uudistus*. Haettu 20.2.2024
<https://tem.fi/te-palvelut-2024-uudistus>
- Valtakari, M., Anrkil, R., Eskelin, J., Mayer, M., Nyman J., Sillanpää, K., Spangar, T., Ålander, T & Yli-Koski M. (2020). *Ohjaamot – monialaista yhteistyötä, vaikuttavuutta ja uutta toimintakulttuuria. Tutkimus monialaisen yhteistyön vaikuttavuudesta nuorten työllistymistä edistävissä palveluissa*. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoimintaan julkaisusarja 2020:13. Valtioneuvoston kanslia. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-932-5>
- Valtioneuvosto. (2023). *TE-palvelut 2024*. Valtioneuvosto. <https://tinyurl.com/3zaeh7f6>
- Vilkka, H. (2021a). *Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin*. PS-kustannus.
- Vilkka, H. (2021b). *Tutki ja kehitä*. PS-kustannus.
- Ympäristöministeriö. (15.3.2023). *Mitä on kestävä kehitys?* Haettu 13.10.2023 osoitteesta <https://ym.fi/mita-on-kestava-kehitys>

Liite 1. Aineistonhallintasuunnitelma

Opinnäytetyön nimi:

Aikuisten Ohjaamon kehittyminen Hämeenlinnassa – Hämeenlinnan TyöParkki

Opinnäytetyön tekijä:

Sara Westerholm

1 Aineistonhankinnan menetelmät ja aineiston muoto

- Aineisto kerättiin uutta toimintaa kehittävältä kehittämistiimiltä, joka koostui monialaisesta joukosta työllisyyspalveluiden työntekijöitä. Lisäksi käytettiin kehittäjätiimin tuottamaa aineistoa eli esimerkiksi dokumentteja, muistiinpanoja, kaavioita ja koottua kehittämisaineistoa muun muassa Teams-ohjelman kanavalta.
- Aineistonhankinnan menetelminä käytettiin havainnointia ja haastattelua.
- Analysoitava aineisto koostui toiminnasta, tekstistä, kuvista, kaavioista ja äänestä.
- Opinnäytetyössä kerättiin henkilötietoja ja siitä informoitiin tutkittavia ennen aineistonkeruuta. Henkilötietojen keräämisestä tehtiin tietosuojailmoitus. Henkilötietojen keräämiseltä ei voitu välttyä, koska tehtiin haastatteluja. Käytetystä aineistosta poistettiin tunnistetiedot ja aineisto anonymisoitiin.

2 Aineistojen säilytys opinnäytetyöprosessin aikana

- Aineisto tallennettiin opinnäytetyön tekijän henkilökohtaisen tietokoneen D-asemalle, mistä se varmuuskopioitiin kahdelle muistitikulle. Tietokone on salasanalla suojattu. Muistitikkuja säilytettiin opinnäytetyön tekijän kotona lukkojen takana. Aineistoa pääsi käsittelemään vain opinnäytetyön tekijä ja opinnäytetyötä ohjaava opettaja.
- Aineistosta säilytetään erikseen sellainen tekstiversio, jota ei ole käsitelty analyysivaiheessa.

- Aineistoa ei säilytetty pilvipalvelussa. Aineistoa kuitenkin säilytettiin opinnäytetyön ohjausjärjestelmässä Wihissä, missä siihen tarkoitukseen on olemassa luottamuksellinen alue. Tätä säilytyspaikka käytettiin vain opinnäytetyön ohjauksen mahdollistamiseksi.

3 Aineistojen käsittely opinnäytetyön valmistuttua

- Opinnäytetyötä varten kerättyä aineistoa käytettiin vain opinnäytetyössä ja aineistoa säilytetään tutkimuseettisesti.
- Opinnäytetyön tekijä ei säilytä kerättyä aineistoa henkilökohtaisella tietokoneellaan opinnäytetyön valmistuttua, vaan aineistoa säilytetään siihen tarkoitettulla muistitikulla. Aineisto ei ole muiden kuin opinnäytetyön tekijän ulottuvilla. Kerättyä aineistoa säilytetään yhden vuoden ajan opinnäytetyön valmistumisen jälkeen muistitikulla, jonka jälkeen aineisto tuhotaan.
- Aineistoa ei jatkokäytetty.

Liite 2. Teemahaastattelun runko

TEEMAHAASTATTELUN RUNKO

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

- Miten aikuisten ohjaamo on käynnistynyt?
- Mitä tulisi huomioida tulevaisuudessa toiminnan jatkuessa?

1. Aikuisten Ohjaamo yleisenä ”käsitteenä” ja toimintana

Apukysymykset: Mitä aikuisten Ohjaamo tarkoittaa sinulle? Millainen aikuisten Ohjaamo on yleisesti mielestäsi? Miten aikuisten Ohjaamo eroaa nuorten Ohjaamosta vai eroaako? Onko sinulla aikuisten Ohjaamolle odotusarvoa, miten perustelisit tämän.

2. Hämeenlinnan aikuisten Ohjaamon eli TyöParkin synty ja käynnistäminen (ml. karikot ja onnistumiset)

Apukysymykset: kerro TyöParkin synnystä. Miksi lähdit mukaan toimintaan? Miten toiminta on käynnistynyt? Onko käynnistämässä ollut karikoita ja jos on, niin mitä/millaisia? Onko käynnistämässä ollut onnistumisia, ja jos on, niin mitä/millaisia?

3. TyöParkin kehittämisessä mukana oleminen

Apukysymykset: Miten olet ollut mukana kehittämisessä? Millaista kehittämistä olet tehnyt? Kerro esimerkki kehittämisestäsi. Millaiseksi olet kokenut kehittämisen?

4. Osallisuuden kokemus kehittämisessä

Apukysymykset: Miten työntekijät on otettu mukaan kehittämiseen? Miten olet kokenut osallisuuden kehittämisessä? Mikä on onnistunut? Missä olisi kehitettävää?

5. Monialaisuus toiminnassa

Apukysymykset: Mitä monialaisuus tarkoittaa sinulle? Miten monialaisuus mielestäsi näkyy TyöParkissa ja sen toiminnassa? Miten olet huomannut tämän?

6. TyöParkin tulevaisuuden näkymät, huomioitavat asiat

Apukysymykset: Miltä TyöParkin tulevaisuus näyttää sinusta? Mitä mielestäsi pitäisi huomioida TyöParkin tulevaisuudessa? Mitä karikoita voisi olla TyöParkin edessä? Mitä onnistumisia TyöParkilla voisi olla edessä? Miten TyöParkkia voitaisiin kehittää kohti onnistumisia?

Liite 3. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Tutkimuksen nimi:

Aikuisten Ohjaamon kehittäminen ja miten se rakentuu Hämeenlinnassa

Tutkimuksen tekijä:

Sara Westerholm

Tietoa tutkimuksesta

Tutkimus on Hämeen ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija Sara Westerholmin opinnäytetyö. Tutkimuksen tavoitteena on tutkia Hämeenlinnassa kehitettävän aikuisten Ohjaamon kehittämistä. Tuloksena syntyy kuvaus aikuisten Ohjaamon käynnistämisestä, toiminnan alkamisesta ja ehdotuksia toiminnan jatkumiselle. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tietoa, joka hyödyttää aikuisten Ohjaamoa sen jatkokehittämissä.

Tutkimuksessa aineistoa kerätään havainnoimalla kehittäjätiimin tapaamisia ja kehittäjätiimin tuottamaa aineistoa sekä tekemällä teemahaastatteluita. Tutkimuskysymykset ovat: 1. Miten aikuisten Ohjaamo on käynnistynyt? 2. Mitä tulisi huomioida tulevaisuudessa toiminnan jatkuessa?

Tutkimusaineistosta ei erotella kehittäjätiimin jäsenten emo-organisaatioita. Tutkimuslupa on saatu opinnäytetyön tilaajalta eli Hämeenlinnan kaupungilta. Opinnäytetyöstä ja kuvauksesta ei voida tunnistaa yksittäisiä vastaajia.

Suostumus

Allekirjoittamalla tämän kaavakkeen suostun siihen, että olen mukana tutkimuksessa ja tiedän, että voin perua suostumukseni tutkimukseen osallistumisesta milloin tahansa.

Päiväys ja allekirjoitus:

Tutkimuksen tietosuojailmoitus on luettavissa osoitteesta: https://hameenamk-my.sharepoint.com/:w/g/personal/sara20120_student_hamk_fi/EaPcLhMsdwFAoidRbMdZ2sIBc1uDdpIOnF-zPY6sQ7fedg?e=0MgfgW

Liite 4. Tietosuojailmoitus



Tietosuojailmoitus
6.11.2023

1 (4)

Tietosuojailmoitus Aikuisten ohjaamon kehittäminen ja miten se rakentuu Hämeenlinnassa

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Tutkimus on Hämeen ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija Sara Westerholmin opinnäytetyö. Tutkimuksen tavoitteena on tutkia Hämeenlinnassa kehitettävän aikuisten Ohjaamon kehittämistä. Tuloksena syntyy kuvaus aikuisten Ohjaamon käynnistämisestä, toiminnan alkamisesta ja ehdotuksia toiminnan jatkumiselle. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tietoa, joka hyödyttää aikuisten Ohjaamoa sen jatkokehittämissä.

Tutkimuksessa aineistoa kerätään havainnoimalla kehittäjäiä tapaamisia ja kehittäjäiä tuottamaa aineistoa sekä tekemällä teemahaastatteluita. Tutkimuskysymykset ovat: 1. Miten aikuisten Ohjaamo on käynnistynyt? 2. Mitä tulisi huomioida tulevaisuudessa toiminnan jatkuessa? Opinnäytetyötä ohjaa Hämeen ammattikorkeakoulun opettaja Liisa Harakkamäki.

Tutkimuksen kesto: 13.10.2023-29.2.2024. Kyseessä on kertatutkimus.

Yhteyshenkilö tutkimusta koskeissa asioissa

Sara Westerholm



Tutkimuksen suorittajat

Sara Westerholm

Käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen.

Henkilötietosisältö ja säilytysajat

Tutkimuksessa kerätään seuraavat tiedot:

- Henkilöiden suorat tunnisteet: nimi ja mahdollisesti nimen mukainen sähköpostiosoite sekä haastattelussa haastateltavan ääni
- Epäsuorat tunnisteet: ammatti

Tutkimuksessa kerätyt henkilötiedot anonymisoidaan analyysivaiheessa. Henkilötietoja ei näy tuloksissa eikä opinnäytetyönä tehdystä kuvauksessa.

Aineistosta säilytetään erikseen sellainen versio muistitikulla, jota ei ole käsitelty analyysivaiheessa. Kerättyä tutkimusaineistoa säilytetään 1 vuoden ajan opinnäytetyön valmistumisen jälkeen lukkojen takana olevalla yksittäisellä muistitikulla, jonka jälkeen aineisto tuhotaan.

Rekisteröidy

Rekisteröityinä ovat tutkimukseen suostumuksensa antaneet aikuisten Ohjaamon kehittämistiimin jäsenet.

Rekisterin tietolähteet

Henkilötietoja on saatu suoraan rekisteröidyiltä saatujen henkilötietojen lisäksi aikuisten Ohjaamon kehittäjätiimin tuottamasta aineistosta.

Henkilötietojen vastaanottajat

Henkilötietojen vastaanottaja on tutkimuksen tekijä.

Rekisterin suojauksen periaatteet

A Manuaalinen aineisto

Osaa aineistosta käsitellään paperisena. Aineistoa kerätään tarvittaessa muistikirjaan. Paperiaineisto hävitetään tietoturvasestisesti, kun se on siirretty ATK muotoon.

B ATK:lla käsiteltävät tiedot

Aineisto tallennetaan opinnäytetyön tekijän salasanalla suojatulle henkilökohtaiselle tietokoneelle, mistä se varmuuskopioidaan kahdelle muistitikulle. Muistitikkuja säilytetään opinnäytetyön tekijän kotona lukkojen takana. Aineistoa pääsee käsittelemään opinnäytetyön tekijä ja tarvittaessa opinnäytetyötä ohjaava opettaja.

Aineistoa voidaan säilyttää opinnäytetyön ohjausjärjestelmässä Wihissä, missä sillä on tarkoituksenmukainen luottamuksellinen alue.

Tunnistetiedot poistetaan analyysivaiheessa.

Rekisterinpitäjä

Sara Westerholm



Tietosuojavastaava

Tutkimuksella ei ole tietosuojavastaavaa.

Automaattinen päätöksenteko

Rekisterissä ei tehdä automaattista päätöksentekoa.

Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

Rekisteröidyn oikeudet ja niiden rajoittaminen

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679) antaa rekisteröidyille seuraavat oikeudet:

Oikeus peruuttaa suostumuksen

Tutkittavia ei rekisteröidä eikä tutkimuksessa kerätä rekisteriä. Tutkittavalla on milloin tahansa oikeus peruuttaa suostumuksensa. (artikla 7)

Oikeus saada pääsy tietoihinsa

Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjältä vahvistus siitä, käsitelläänkö häntä koskevia henkilötietoja. Rekisteröidyllä on oikeus saada pääsy tietoihinsa. Tarkastusoikeudesta voidaan periä maksu tai siitä voidaan kieltäytyä, jos pyynnöt ovat ilmeisen perusteettomia tai kohtuuttomia, erityisesti jos niitä esitetään toistuvasti. (artikla 12 ja artikla 15)

Oikeus tietojen oikaisemiseen

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia rekisterissä olevan virheellisen tiedon oikaisemista (artikla 16). Korjaamispyyntö tehdään kirjallisesti. Joissain tietojärjestelmissä henkilö pystyy myös itse korjaamaan omat tietonsa.

Oikeus tietojen poistamiseen

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia henkilötietojensa poistamista, jos yksi seuraavista toteutuu (artikla 17):

- Henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin tai joita varten niitä muutoin käsiteltiin.
- Rekisteröity peruuttaa suostumuksen, eikä käsittelyyn ole muuta laillista perustetta.
- Rekisteröity vastustaa käsittelyä eikä käsittelyyn ole olemassa perusteltua syytä (artikla 21).
- Henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti.
- Henkilötiedot on poistettava unionin oikeuteen tai jäsenvaltion lainsäädäntöön perustuvan rekisterinpitäjään sovellettavan lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi.

Rekisteröidyllä kuitenkin ei ole oikeutta tietojen poistamiseen tutkimuksissa, mikäli tietojen poistaminen todennäköisesti estää kyseisen käsittelyn tai vaikeuttaa sitä suuresti.

Oikeus käsittelyn rajoittamiseen

Rekisteröidyllä on oikeus käsittelyn rajoittamiseen, jos yksi seuraavista toteutuu (artikla 18):

- Rekisteröity kiistää henkilötietojen paikkansapitävyyden, jolloin käsittelyä rajoitetaan ajaksi, jonka kuluessa rekisterinpitäjä voi varmistaa niiden paikkansapitävyyden.
- Käsittely on lainvastaista ja rekisteröity vastustaa henkilötietojen poistamista ja vaatii sen sijaan niiden käytön rajoittamista.
- Rekisterinpitäjä ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta rekisteröity tarvitsee niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi.
- Rekisteröity on vastustanut henkilötietojen käsittelyä artikla 21 kohdan nojalla odottaessa sen todentamista, syrjäyttävätkö rekisterinpitäjän oikeudet perusteet rekisteröidyn perusteet.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Rekisteröidyllä on oikeus saada koneluettavassa muodossa häntä koskevat henkilötiedot, jotka hän on rekisterinpitäjälle toimittanut, mikäli käsittely perustuu suostumukseen ja käsittely tapahtuu automaattisesti. (artikla 20)

Pyynnöt näiden oikeuksien käyttämiseen osoitetaan:

Sara Westerholm

Oikeus tehdä valitus

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistolle. Lisätietoja <https://tietosuoja.fi/>.

Liite 5. Työntekijöiden kehitysideat TyöParkille

