



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Aino Akinyemi

MAAHANMUUTTAJIEN NEUVONTA- PALVELU OSANA KOTOUTUMISPRO- SESSIA

Tutkimus Vaasan kaupungin maahanmuuttajien neuvontakeskus Wel-
come officen kehittämisen avuksi

Sosiaali- ja terveysala
2017

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Aino Akinyemi
Opinnäytetyön nimi	Maahanmuuttajien neuvontapalvelu osana kotoutumisprosessia – Tutkimus Vaasan kaupungin maahanmuuttajien neuvontakeskus Welcome Officen kehittämisen avuksi
Vuosi	2017
Kieli	suomi
Sivumäärä	72 + 3 liitettä
Ohjaaja	Ahti Nyman

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kerätä tutkimustietoa maahanmuuttajien neuvontakeskus Welcome Officen kehittämistarpeista. Tutkimuksessa haluttiin saada vastaus siihen, mitä Vaasan alueen Welcome Officessa pitää kehittää ja millä keinoin. Tavoitteena oli saada aikaan konkreettisia suosituksia, joita Welcome Officen henkilökunta voi lähteä toteuttamaan.

Työn teoreettinen viitekehys koostui maahanmuuttajien neuvonnan suuntaviivoista, alueuudistuksen tuomista muutoksista, kehittämisen välineistä sekä laista kotoutumisen edistämiseksi. Lisäksi opinnäytetyössä kuvataan Welcome Officen toimintaa ja sen historiaa. Keskeisinä käsitteinä ovat maahanmuuttajat, neuvonta, kotoutuminen sekä kotouttaminen. Tutkimus tehtiin laadullisella tutkimusotteella. Aineisto kerättiin lähettämällä e-kyselylomake sellaisille toimijoille, jotka tekevät työtä maahanmuuttajien kanssa. Kysymykset olivat pääosin avoimia. Lisäksi haastateltiin Welcome Officen henkilökuntaa. Sähköpostin välityksellä kerättiin myös tietoa muilta asiantuntijoilta, jotka tuntevat Welcome Officen toimintaa erityisen hyvin. Kysymykset olivat avoimia. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysin menetelmin.

Tutkimuksessa tuli tavoitteen mukaisesti esiin useita kehittämisen kohteita, mutta myös Welcome Officen vahvuuksia. Welcome Officen toiminta tunnetaan hyvin ja sen toimintaa pidetään merkittävänä kotouttamistyön kentällä. Sen tulee kuitenkin määrittää oman työnsä raamit ja terästää toimintaansa, tehostaa ydinasiakasyhmille markkinoimista ja tarkastaa palveluprosessi ja palvelun laatu. Lisäksi Welcome Offickeen olisi syytä ottaa käyttöön asiakkaiden omakielinen ohjaus, monikanavaista yhteydenottoa, kerätä asiakaspalautetta sekä pohtia internet-sivujen tulevaisuutta.

ABSTRACT

Author	Aino Akinyemi
Title	Advice Service for Immigrants as a Part of the Integration Process - A Study to Support the Development Work in Welcome Office in the City of Vaasa.
Year	2017
Language	Finnish
Pages	72 + 3 Appendices
Name of Supervisor	Ahti Nyman

The purpose of this study was to collect information about the needs of developing Welcome Office, which is a low threshold advice service for immigrants. The goal of this research was to find an answer to what Welcome Office in Vaasa area should develop and how. The goal was to create concrete recommendations that the staff in Welcome Office can use in practice.

The theoretical framework mainly consists of the guidelines of advising immigrants, the demands of the regional reform, the tools for development and the Act on the Promotion of Immigrant Integration. The operations and the history of Welcome Office have as well been described in the study. The key concepts were immigrants, advising, integration, and integration services. The research was qualitative. The research material was collected by sending electronic questionnaires to other actors that are working within integration services. The questions were mainly open-ended questions. In addition, the staff of Welcome Office was interviewed. Information was also collected by email from other specialized professionals that know the operations of Welcome Office. The questions were open-ended. The material was analysed using material based content analysis method.

The study achieved its goals by showing several targets of development and the strengths of Welcome Office. Welcome Office should however define the frames for its work, enhance its operations, improve its marketing to the core target group and check the process of its service and the quality. Welcome Office should provide advice services to its clients in their own different languages, create multiple channels of contact, collect feedback from the clients and consider the future of the website.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	7
2	NEUVONTA OSANA KOTOUTTAVAA TYÖTÄ	8
	2.1 Kotoutuminen ja kotouttaminen	8
	2.2 Maahanmuuttajat Vaasassa ja Vöyrillä	9
	2.3 Maahanmuuttajien tarvitsema neuvonta	9
3	WELCOME OFFICE	12
	3.1 Welcome Officen historia	13
	3.2 Palveluneuvojana Welcome Officessa	14
	3.3 Maahanmuuttajien neuvontapalvelut muissa kunnissa	16
	3.4 Welcome Officen asiakkaat	18
	3.5 Asioiminen Welcome Officessa	20
4	TUTKIMUKSEN TARVE, TUTKIMUSONGELMA JA TAVOITTEET	22
	4.1 Tarve	22
	4.2 Tutkimusongelma	23
	4.3 Tavoite	24
	4.4 Kehittämisen välineitä	24
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	30
	5.1 Tutkimusmenetelmät	30
	5.2 Aineiston kerääminen	30
	5.3 Aineiston analysointi	33
	5.4 Tutkimuksen pätevyys, luotettavuus ja eettisyys	33
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	35
	6.1 Welcome Officen tunnettuus	35
	6.2 Millainen palvelu Welcome Office on muiden toimijoiden näkökulmasta?	37
	6.2.1 Welcome Officeen ohjaamisen syyt	38
	6.2.2 Mielikuva Welcome Officesta	40

6.3	Tehtävänjako Welcome Officen ja muiden organisaatioiden välillä.....	41
6.4	Welcome Officen sijainti.....	45
6.5	Yhteydenottotavat.....	47
6.6	Welcome Officen vahvuudet.....	50
6.7	Welcome Officen kehityskohteet.....	55
7	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	62
7.1	Suosituksset.....	64
7.1.1	Välittömästi toteutettavat suositukset.....	64
7.1.2	Suosituksset pidemmälle aikavälille.....	68
8	POHDINTA.....	71
8.1	Jatkotutkimusaiheet.....	72
	LÄHTEET.....	73

LIITELUETTELO

LIITE 1. Vaasan Welcome Officen Palvelukuvaus 2017

LIITE 2. Welcome Officen tehtävänkuvaukset 2016

LIITE 3. E-lomakkeen kysymykset

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Kehittämisen välineitä (Laamanen, Kamensky, Kivilahti, Kosonen, Laine & Lindell 2005; Lindoos & Lohivesi 2006; Stenvall & Virtanen 2012 & Tuulaniemi 2013).	26
Kuvio 2. Mistä kuulit Welcome Officesta?	36
Kuvio 3. Onko sinulle selvää, millaisissa asioissa voit lähestyä Welcome Officea tai lähettää asiakkaita palveluun?	38
Kuvio 4. Syitä ohjata Welcome Officeen	39
Kuvio 5. Millaisena palveluna Welcome Office nähdään?	40
Kuvio 6. Onko tehtävänjako selvä?	42
Kuvio 7. Hyvä sijainti	45
Kuvio 8. Yhteydenottotavat	48
Kuvio 9. Welcome Officen vahvuudet	51
Kuvio 10. Welcome Officen kehityskohteet	56
Taulukko 1. Welcome Officen asiakkaat 2013-2013. (Alporekisteri)	19
Taulukko 2. Asiakkaiden maahanmuuton syyt (Alporekisteri)	20
Taulukko 3. Asioimissyyt (Alporekisteri)	21

1 JOHDANTO

Maahanmuuttajat tarvitsevat erilaisia tietoja ja taitoja kotoutuakseen uuteen yhteiskuntaan. Täysivaltainen yhteiskunnallinen osallisuus edellyttää myös oman kielen ja kulttuurin ylläpitämistä. Samalla myös ympäröivää yhteiskuntaa tulee tukea sopeutumaan uusien asukkaiden vastaanottoon. Neuvonnan avulla maahanmuuttaja sekä heidän kanssaan työskentelevät henkilöt saavat yhteiskuntaan ja maahanmuuttoon liittyvää tietoa.

Welcome Office oli alun perin kehittämishanke, jonka avulla perustettiin Vaasan alueelle maahanmuuttajien matalankynnyksen neuvontapiste. Hanke onnistui hyvin ja se jalkautettiin Vaasan alueen pysyväksi toiminnaksi, johon opinnäytetyön kirjoittamisen hetkellä kuuluu Vaasa ja Vöyri. Palvelu vastaa kuntien lakisääteeseen velvoitteeseen tarjota maahanmuuttajille neuvontaa.

Welcome Office tekee arvokasta kotouttamistyötä, mutta palvelu kaipaa oman toimintansa fokusointia ja päivittämistä – siis kehittämistä. Asiakkaat ja yhteistyökumppanit ovat palveluun pääsääntöisesti tyytyväisiä, mutta se ei silti tavoita täysin ydinkohderyhmäänsä eikä asiakasmäärät ole erityisen suuret. Kehittäminen on Welcome Officen toiminnan kannalta pitkällä tähtäimellä välttämätöntä mm. maakuntauudistuksen sekä sosiaali- ja terveystalouden uudistuksen luomien kehityspaineiden vuoksi.

Opinnäytetyössä Welcome Officen vahvuudet ja heikkoudet on pyritty selvittämään henkilökunnan haastattelujen, asiantuntijoiden näkemysten ja muille toimijoille suunnatun kyselylomakkeen avulla. Lisäksi on kerätty muuta materiaalia mikä liittyy Welcome Officen kehittämiseen sekä maahanmuuttajien neuvontaan. Tutkimuksessa kysyttiin mitä Vaasan alueen Welcome Officessa pitää kehittää ja millä keinoin.

2 NEUVONTA OSANA KOTOUTTAVAA TYÖTÄ

Tässä luvussa kuvataan maahanmuuttajien kotoutumista edistävää työtä sekä siihen liittyviä käsitteitä. Tutkimuksen keskeiset käsitteet ovat kotoutuminen ja kotouttaminen, maahanmuuttajat sekä neuvonta.

2.1 Kotoutuminen ja kotouttaminen

Kotoutumisella tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä. Sen päämääränä on maahanmuuttajan kokemus siitä, että tämä on yhteiskunnan aktiivinen ja täysvaltainen jäsen. Päämäärään päästäkseen tavoitteena on, että maahanmuuttaja omaksuu sellaisia taitoja ja tietoja, joita tarvitaan yhteiskunnassa ja työelämässä. Tärkeä osa sitä on kuitenkin myös oman kielen ja kulttuurin säilyttäminen ja niiden ylläpitäminen. Näin myös vastaanottava yhteiskunta saa uusia vaikutteita ja sen on mahdollista monimuotoistua. (Kotouttamisen osaamiskeskus 2017.) Timosen, Potin & Pappisen (2016, 10–11) mukaan tämä on olennaista sekä maahanmuuttajajaksilöiden kannalta että koko yhteiskunnan eheyden kannalta. Sen lisäksi, että kantaväestön tulee tukea maahanmuuttajaa ja sallia tämän asettua omaan yhteisöönsä, tulee myös kantaväestöä tukea monimuotoisessa yhteiskunnassa elämisessä. Kotoutuminen on siis koko yhteiskunnan prosessi.

Kotouttamisella tarkoitetaan erilaisia toimia, joilla pyritään edistämään ja tukemaan kotoutumista (Kotouttamisen osaamiskeskus 2017). Kotouttaminen tarkoittaa viranomaisten ja muiden tahojen monialaista kotoutumisen edistämistä ja tukemista eri toimenpiteitä ja palveluja hyödyntäen. Ensisijaisesti toimenpiteet ja palvelut järjestetään osana kunnallisia peruspalveluja sekä työ- ja elinkeinohallinnon palveluina. (TEM 2017 a.) Tällä pyritään Timosen ym. (2016, 10–11) mukaan ikään kuin täydentämään taitoja, joita maahanmuuttajalta puuttuu menestyäkseen yhteiskunnassa.

2.2 Maahanmuuttajat Vaasassa ja Vöyrillä

Maahanmuuttajalla tarkoitetaan henkilöä, joka muuttaa maasta toiseen. Pakolainen on henkilö, joka perustellusti pelkää joutuvansa vainotuksi alkuperän, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen takia. Turvapaikanhakija hakee suojelua vieraasta valtiosta, eikä hänellä ole oleskelulupaa. Pakolaisaseman saa, jos kansainvälistä suojelua myönnetään tai YK:n pakolaisjärjestö UNHCR, katsoo henkilön olevan pakolainen. Ulkomaalaisella tarkoitetaan henkilöä, jonka kansalaisuus ei ole Suomi. Muunkielisellä tarkoitetaan henkilöä, joka äidinkielenään puhuu muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea. (Kotoutumisen osaamiskeskus 2017.)

Vaasaan on vastaanotettu pakolaisia 1990-luvulta alkaen, mutta viime aikoina työperäisten maahanmuuttajien ja kansainvälisten opiskelijoiden osuus on kasvanut (Kotouttamisohjelma 2013, 3–4). Vaasan kaupunkikehityksen tuoreimpien tilastojen mukaan Vaasan asukkaista (67 620 hlö) kansalaisuudeltaan, muita kuin suomalaisia, kaupungissa oli vuonna 2016 4004 henkilö, joka on 5,9 % väestöstä. Suomen- ja ruotsinkielisten lisäksi muun kielisiä Vaasassa on 8,1 %. Suurimmat kielet ovat venäjä, arabia, somali, englanti, albania ja persia. Muun kuin suomen kansalaisista Vaasassa on eniten Somaliasta, Virosta, Venäjältä, Irakista, Vietnamista ja Ruotsista. Vaasassa puhutaan 96 eri kieltä, jotka edustavat 118 eri kansalaisuutta. Vaasassa muun kuin suomen- tai ruotsinkielisiä asukkaita sekä muun maan kansalaisia on kuudenneksi eniten koko maan kaupungeista. Pääkaupunkiseutu (Vantaa, Espoo ja Helsinki) on kärjessä. Muista kunnista Vaasan edelle menevät Kotka ja Turku. (Löytynoja 2017.) Vöyrillä asukkaita vuonna 2016 oli 6684, joista ulkomaan kansalaisia vuonna 2016 oli 6 % (Kuntien avainluvut – Vöyri 2017).

2.3 Maahanmuuttajien tarvitsema neuvonta

Neuvonnalla tarkoitetaan yleensä sellaisia prosesseja, jotka auttavat ihmisiä tekemään perusteltuja valintoja ja siirtymiä koulutusten, ammattien ja oman henkilökohtaisen elämän eri osa-alueilla. Neuvonnassa toteutetaan erilaisia toimintatapoja kuten informointia, neuvojen antamista, ohjausta, arviointia ja palautteen antamis-

ta. Informaation välittäminen on neuvonnassa olennaista. (Puukari & Korhonen 2013, 17.)

Neuvontapalvelu vastaa usein täsmälliseen kysymykseen ja vastaa asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Neuvonta tapahtuu henkilökohtaisesti, puhelimen tai verkon kautta eli monikanavaisesti. Se voi koostua myös useammasta neuvontakerrasta tai ryhmäneuvonnasta. Siinä etsitään usein konkreettisia ratkaisuja ja vaihtoehtoja asiakkaan kysymyksiin. (Hägglund 2014, 3; Huttunen, Kampello, Rahkema, Saloranta, Grossett, Laine, Abbey, Teiss, Sinkkonen, Hallikainen, Jakupovic, Lampelto, Guibert, Pekkala, Karinen, Kallio & Vuorinen 2014, 14; Laitinen, Nykänen & Sirviö 2014, 7; Puukari & Korhonen. 2013, 17.)

Maahanmuuttajien neuvonnassa monikulttuurinen osaaminen on keskeistä. Monikulttuurisella neuvonnalla tarkoitetaan sellaista palvelua, jossa lähtökohtana on kulttuurien erilaisuus ja, jossa kulttuurieroista nousevat haasteet otetaan huomioon. (Puukari & Korhonen 2013, 16.) Alkuvaiheen kotoutumista edistävän Hyvä alku Pohjanmaalla –hankkeen projektipäällikkö Ritva Mertaniemi (2017) toteaa, että tieto on tärkeä kotoutumisen elementti. Ilman tietoa omista oikeuksista ja velvollisuuksista, palvelukentästä tai vaikkapa koulutus- ja työtarjonnasta, harrastuksista, kohtaamispaikoista, on vaikea lähteä rakentamaan arkeansa uudella paikkakunnalla tai uudessa maassa. Siksi matalankynnyksen neuvontapalvelut ovat erittäin tärkeitä kotoutumisen näkökulmasta.

Huttusen ym. (2014, 9) mukaan onnistunut neuvontapalvelu edellyttää, että viranomaiset ja päättäjät ymmärtävät palvelun tarpeen ja kuuntelevat maahanmuuton parissa toimivia työntekijöitä sekä maahanmuuttajia itseään. On tärkeä ymmärtää, ettei neuvonta kuulu ainoastaan sosiaalitoimen järjestettäväksi, vaikka se on tärkeä osa myös heidän kotouttavaa työtään. Maahanmuuttajia on niin monenlaisia, että erityisesti suuremmilla paikkakunnilla jokainen hallinnonala on velvollinen edistämään maahanmuuttajien kotoutumista. Tiedon tarve on suurimmillaan juuri maahan tulon jälkeen (TEM 2014, 12).

Toimintaa ohjaa laki kotoutumisen edistämisestä. Nykyinen voimassaolevan laki (L 30.12.2010/1386) edellyttää, että kotoutumista edistäviä palveluita järjestetään osana kunnan peruspalveluita sekä työ- ja elinkeinohallinnon palveluina ja muina sellaisina toimenpiteinä, jotka edistävät kotoutumista (§6).

Pykälien §7 ja §8 mukaan kunnan on annettava maahanmuuttajalle tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta, hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan niin työelämässä kuin yhteiskunnassa yleensä. Lisäksi tietoa on annettava palvelujärjestelmästä ja kotoutumista edistävästä palveluista. Tätä varten kunnan, työ- ja elinkeinotoimiston sekä muiden viranomaisten on annettava asianmukaista ohjausta ja neuvontaa maahan muuttaneelle. (L 30.12.2010/1386.)

Maahanmuuttajien neuvonnan tarpeeseen on viime aikoina kiinnitetty huomiota. Hankkeiden avulla on useissa kunnissa aloitettu neuvontapalvelu, joka on sittemmin vakinaistettu. Kunnat järjestävät neuvontapalveluja oman kunnan maahanmuuttajien tarpeiden mukaisesti. Siihen vaikuttavat kaupungin strategia sekä kotouttamisohjelma. (Huttunen ym. 2014, 9.) Vaasan kaupungin strategiassa kansainvälisyys sekä hyvät, monikieliset palvelut on nostettu kärkeen (Vaasan kaupungin strategia 2016-2017). Kotouttamisohjelmassa pääpainopisteiksi on nostettu monikieliset ja monimuotoiset palvelut, työmarkkinoille suuntaavien sekä työmarkkinoilla olevien kotoutumisen edistäminen, kotoutumisen edistäminen henkilöillä, jotka tarvitsevat erityistä tukea tai toimenpiteitä, lasten ja nuorten kotoutumisen edistäminen sekä maahanmuuttajien osallisuuden ja yhteisöllisyyden edistäminen. Arvoperustana on monikielisten ja -muotoisten palvelujen tuottaminen sekä hyvien etnisten suhteiden edistäminen. (Kotouttamisohjelma 2013, 5–7.) Kotouttamisohjelman (2013) toteuttamisohjelmaliitteessä Welcome Officelle on määritelty erikseen tiettyjä vastuualueita. Niitä ovat mm. maahanmuuttajille suunnatuista palveluista tiedottaminen sekä kielikurssitarjonnan kokoaminen ja siitä tiedottaminen ja kotoutumista edistäviin koulutuksiin ohjaaminen yhdessä muiden toimijoiden kanssa.

3 WELCOME OFFICE

Welcome Office tukee ja edistää maahanmuuttajien kotoutumismahdollisuuksia sekä edesauttaa aktiivista osallistumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Se pyrkii edistämään tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta ja myönteistä vuorovaikutusta eri väestöryhmien kesken. Sen tarkoituksena on helpottaa sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan ja työelämään. (Liite 1.)

Welcome Officen palvelukuvauksessa (Liite 1) kerrotaan, että neuvontakeskuksen tehtävänä on antaa tietoa maahanmuutosta, suomalaisesta yhteiskunnasta, rekrytoinnista ja julkisista palveluista. Palvelu toimii matalan kynnyksen periaatteella. Vaasan alueen neuvontakeskus toimii myös Vöyrillä. Mustasaarella sekä Närpiön, Maalahden, Korsnäsin, Kristiinankaupungin ja Kaskisen alueella eli K5-alueella toimii kaksi muuta Welcome Officea, omissa organisaatioissaan.

Kohderyhmänä ovat kaikki maahanmuuttajat maahanmuuttosyystä riippumatta. Erityisesti palvelua tarjotaan työperäisille maahanmuuttajille ja heidän perheilleen, avioliiton kautta maahan muuttaneille sekä kansainvälisille opiskelijoille. Näitä ryhmiä yhdistää se, että he ovat ikään kuin palvelujen väliinpuotoajia. (Häglund 2014, 3.)

Myös sidosryhmille tarjotaan palvelua. Sidosryhmiä ovat esimerkiksi kunnan yksiköt, yritykset, työnantajat, koulutusorganisaatiot, kolmannen sektorin hankkeet ja muut toimijat, joiden asiakkaina on maahanmuuttajia. (Winberg 2017.) Welcome Office osallistuu monialaiseen verkostoyhteistyöhön. Esimerkiksi Resurssirengas on maahanmuuton toimija- ja asiantuntijaverkosto, jonka toiminnassa Welcome Office on mukana (Resurssirengas 2017).

Welcome Office osallistuu myös viranomaispainotteiseen maahanmuuttajatyöryhmään, mikä helpottaa kaupunkiorganisaation sisäistä tiedonkulkua kaikkiin suuntiin. Vaasan kaupungissa toimii myös kaupungin maahanmuuttotoimijoiden yhteistyöryhmä, jossa Welcome Office on mukana (Iitola 2017; Winberg 2017). Welcome Officen työntekijä on osana Aluehallintoviraston (AVI) ja ELY-keskuksen kokoamia ryhmiä alueellisesti toimivissa yhteistyöryhmissä. Korkea-

koulujen kanssa tehdään yhteistyötä. Esimerkiksi syksyisin uusien opiskelijoiden aloittaessa opintojaan, edustaa Welcome Office kaupunkia kansainvälisille uusille opiskelijoille sekä markkinoi Welcome Officen palvelua. (Liite 2: Winberg 2017.) Welcome Officella on lisäksi internet-sivut, joista löytyy kattavasti maahanmuuttajille hyödyllistä tietoa (Welcome Office 2017).

Neuvontakeskus on Vaasan kaupungin kansalaisinfon yhteydessä. Ne toimivat keskushallinnon hallintopalvelujen tulosalueen yksikössä. Welcome Officella ja kansalaisinfolla on sama esimies, mutta erillinen talouden seuranta. Kansalaisinfo ja Welcome Office toimivat tiiminä, vaikka työnkuvat ovat erilaiset. (Winberg 2017; Iitola 2017.)

3.1 Welcome Officen historia

Welcome Office oli alun perin kehittämishanke ajalta 1.3.2012-30.6.2014. Neuvontakeskuksen perustamisen tarve tuli esille Work Place –nimisessä kehittämissankkeessa, jota toteutti Vaasan aikuiskoulutuskeskus ja rahoitti Pohjanmaan liitto EAKR-hankerahoituksella. (Euroopan aluekehitysrahaston (EAKR) rahoittaman projektin kuvaus.)

Lisäksi vuonna 2011 uudistuneen kotoutumislain mukaan maahanmuuttajille oli tarjottava neuvontaa. Hankkeeseen osallistui 12 kuntaa: Vaasa, Mustasaari, Vöyri ja Närpiö, Maalahti, Korsnäs, Kaskinen (K5-aluea) sekä Kruunupyö, Luoto, Pedersöre, Pietarsaari ja Uusikaarlepyy (Pietarsaaren seutukunta). Päävastuun suunnittelusta kantoi Vaasan kaupunki. Yhteistyön tarkoituksena oli yhtenäistää toimintatapoja ja levittää niitä koko alueen käyttöön. (Hägglund 2014, 3–5.)

Konkreettiset tavoitteet hankkeessa oli perustaa neuvontakeskuksia sekä internet-portaali. Perustettavasta neuvontakeskuksesta oli tarkoitus saada helposti ja keskitetysti tietoa maahanmuuttoon, rekrytointiin, työelämään, viranomaispalveluihin ja yhteiskuntaan liittyvissä asioissa. Hankkeen tarkoituksena oli lisäksi edistää kotoutumista yleisemmin ja tukea maahanmuuttajan mahdollisuuksia osallistua aktiivisesti suomalaisen yhteiskunnan toimintaan. (Welcome Office 2017.)

Hankkeen neuvontapisteet sijoitettiin kolmelle kunnalle: Vaasaan, Pietarsaareen ja Närpiöön. Pisteet järjestivät myös kiertävää toimintaa ympäryskunnissa. (Hägglund, 4–13.) Welcome Office –projektia hallinnoitiin Vaasan kaupungin sosiaali-toimesta, mutta sen siirryttyä kuntarahoitteiseksi toiminnaksi, siirtyi Vaasan alueen Welcome Officen hallinnointivastuu keskushallinnolle. (Winberg 2017.) Hankeajan päätyttyä kesällä 2014, alkoivat Vaasan alue (johon kuuluivat Vaasa, Vöyri ja Mustasaari) sekä Rannikko-Pohjanmaan sosiaali- ja perusterveydenhuollon kuntayhtymä K5 (Närpiö, Maalahti, Korsnäs, Kristiinankaupunki ja Kaskinen) rahoittaa neuvontakeskuksia itse kahtena eri yksikkönä. Pietarsaaren seutukunta ei jatkanut Welcome Officen toimintaa. Neuvontapalveluita alettiin myöhemmin toteuttaa osana kotouttamisyksikön toimintaa ja neuvontapisteen nimeksi annettiin Kotouttamisportti. (Hägglund 2014, 4–13; Pietarsaari 2016.) Mustasaari perusti vuoden 2017 alusta oman neuvontapisteen, mutta jatkaa yhteistyötä Vaasan alueen Welcome Officen kanssa (Iitola 2017).

3.2 Palveluneuvojana Welcome Officessa

Vakiinnutetussa Welcome Office -palvelussa työskentelee yksi palveluneuvoja. Welcome Officen työntekijä toimii nimikkeellä palveluneuvoja, mikä on sama nimike kuin Kansalaisinfon työntekijöillä. Sen haluttiin kuvastavan yhteneväisyyttä kansalaisinfon kanssa sekä korostavan neutraalia palvelua. Palveluneuvojan kielivaatimuksina ovat suomi, ruotsi ja englanti. (Iitola 2017; Winberg 2017.)

Vuonna 2013 ALPO-hanke järjesti Tampereella maahanmuuttajien neuvojien tapaamisen, jossa työpajatoiminnan kautta luonnosteltiin neuvontatyön arvoperustaa sekä eettisiä periaatteita:

Neuvoja

- on puolueeton, vaitiolovelvollinen ja luotettava asiantuntija, ja hänellä on hyvät vuorovaikutustaidot
- perusarvoihin kuuluu asiakkaan kunnioittaminen ja yhdenvertaisuus
- tukee asiakkaan omatoimisuutta palveluissa

- ohjaa oikeaan palveluun ja pitää mielessään, että viranomaiset vastaavat omista asioistaan
- tiedostaa oman roolinsa ja rajansa: On inhimillinen toimija, mutta ei kuitenkaan asianhoitaja, kääntäjä tai terapeutti
- varmistaa tarvittaessa, että asiakas on ymmärtänyt ne ohjeet ja neuvot, jotka hänelle on kerrottu
- Neuvojalla on toimenkuva sekä esimies
- Tehtäväänsä katsottuna riittävä koulutus, hyvät verkostot sekä tietoa ja taitoa, jota työssä omaksutaan ja tarvitaan
- Ylläpitää ammattitaitoaan ja osaamistaan sekä huolehtii omalta osaltaan työhyvinvoinnista

(Huttunen ym. 2014, 31.)

Welcome Officen rooli on olla neutraali tiedonvälittäjä. Palveluneuvoja voi olla asiakkaan tukena, mutta hänellä ei ole minkäänlaista valtaa tehdä asiakasta koskevia päätöksiä tai vaikuttaa niihin. (Winberg 2017). Palveluneuvojan tavoite on tehdä itsensä tarpeettomaksi asiakkaalle. Asiakkaan asiat etenevät usein parhaiten silloin kun asiakas osaa kantaa oman osansa palveluprosessissa. Asiakas on aina itse viimekädessä vastuussa omista asioistaan, ei neuvoja. On siksi tärkeää, ettei asioita tehdä asiakkaan puolesta, vaan yhdessä asiakkaan kanssa. (Huttunen ym. 2014, 28.)

Tietämys julkisista palveluista on keskeinen asia (Huttunen ym. 2014, 29). Työssä joutuu aidosti paneutumaan asiakkaan asioihin sekä myös kaupungin ja valtion, yritysten ja yhteisöjen tarjoamiin palvelujen sisältöihin, jotta osaa neuvoa asiakasta hyvin (Iitola 2017). Laadukkaan neuvonnan edellytyksenä on oikea tieto. Maahanmuuttajien neuvojan työssä perusedellytyksenä on tuntee maahantuloprosessi. Kun tiedetään asiakkaan tilanne, on hänet helpompi ohjata edelleen oikeisiin palveluihin. (Huttunen ym. 2014, 29-30.) Iso osa palveluneuvojan työstä on hakeutta tietoa jatkuvasti. Tietoa välitetään niin asiakaspalvelun kautta kuin muitakin kanavia pitkin, kuten internetsivuilla ja Facebookissa. Kohderyhmänä ovat sekä maahanmuuttajat että muut toimijat. (Winberg 2017.)

Winbergin (2017) mukaan asiakas määrittää hyvin pitkälti sen mitä työaikana tehdään ja miten. Työ- ja elinkeinoministeriön laatiman oppaan mukaan neuvonnan palvelulupaus on:

”Asiakas saa ohjeita ja neuvoja tarvitsemaansa asiaan tai ongelmaan. Lisäksi asiakas ohjataan tarvittaessa eteenpäin palvelujärjestelmässä”.
(Huttunen ym. 2014, 28).

Työtehtävät ovat moninaiset. Ne on kuvattu 2016 päivitetystä toimintasuunnitelmasta ja tehtäväkuvaus -dokumentissa (Liite 2). Yksiselitteinen päätehtävä on hoitaa asiakasneuvonnan asiakaspalvelua. Keskeisiä tehtäviä ovat: Markkinointi osallistumalle esim. alueen yhteistyöpalavereihin ja seminaareihin, tilata neuvontapisteelle erilaisia esitteitä, päivittää listaa kielikursseista, laatia ja ylläpitää ohjeita maahanmuuttajille (Steps to stay in Finland, Work in Finland, Information About Studying), maahanmuuttoon liittyvä tiedon ja tilastojen päivittäminen, maahanmuuttajaoppaan päivittäminen Vaasan kaupungille yhteistyössä muiden tahojen kanssa, internet- ja facebook-sivujen päivittäminen, omien tietojen päivittäminen, verkostoituminen sekä osallistuminen tarvittaviin koulutuksiin. Muina tehtävinä on määritelty alan säännöllisiin kokouksiin osallistumiset.

3.3 Maahanmuuttajien neuvontapalvelut muissa kunnissa

Helsinki on ensimmäisenä havainnut tarpeen maahanmuuttajien neuvontapalveluille 90-luvulla. Pidettiin tärkeänä, että neuvonta oli oman kielistä. Lisäksi ohjasta sai suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Sen piiriin pääsi myös muita kuin sosiaalitoimen asiakkaita. Rahoitus saatiin EU-hankkeen avulla ja lisäksi sille varattiin osa alueen sosiaalikeskusten budjetista. Sosiaalitoimi kehitti uuden hankkeen avulla maahanmuuttajien osallisuutta edistävää toimintaa, koska todettiin että sen aikaiset palvelut eivät olleet riittäviä, jotta maahanmuuttajat selviäisivät suomalaisessa yhteiskunnassa ja kotoutuisivat siihen. Lopulta neuvontapalvelu vakinaistettiin Helsingin kaupungissa ja sen lähtökohtana oli, että työntekijöillä oli osaamista nimenomaan maahanmuuttajien neuvontaan. Neuvonnassa tuli huomioida asiakkaan kieli- ja kulttuuritausta. (Huttunen ym. 2014 15–16.)

Sittemmin maahanmuuttajien neuvontapalveluja on tullut yhä useampiin kuntiin. Ne on järjestetty eri tavoin ja myös palvelut poikkeavat toisistaan kunkin kunnan tarpeen ja rahoituksen mukaan.

Tampereen omakieliset neuvontapalvelut toimivat ostopalveluna tulkkikeskuksen yhteydessä maahanmuuttajien infokeskus Mainiossa. Neuvontapalvelua ostetaan toiminimen perustaneilta tulkeilta. Toimintaa koordinoi maahanmuuttokoordinaattori. (Huttunen ym. 2014, 15–25; Tampereen kaupunki 2017.)

Oulussa neuvontaa hallinnoi monikulttuurikeskus Villa Victor, joka myös palvelee suurimpien kieliryhmien kielillä. Villa Victor toimii sekä asiakkaiden parissa että asiantuntijana kaupungin maahanmuutto- ja monikulttuurisuusasioissa. Lisäksi keskuksessa järjestetään kieliopetusta. (Huttunen ym. 2014, 15–25; Oulun kaupunki 2017.)

Turussa neuvontaa hallinnoi hyvinvointitoimiala. Palvelua saa 19 eri kielellä. Se järjestetään Turun kaupungin yhteispalvelupisteessä, Monitorissa, jossa toimivat myös Varsinais-Suomen työ- ja elinkeinotoimiston, Kelan, Poliisin sekä Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän palvelupisteet. Turun kaupunki ostaa omakieliset neuvontapalvelut Sondip ry:ltä eli Varsinais-Suomen monikulttuuristen yhdistysten liitolta. (Huttunen ym. 2014, 15–25; Turun kaupunki 2017.)

Kotkan alueella alkuvaiheen ohjausta ja neuvontaa tarjotaan Virkaneuvossa. Se on suunnattu työn, opiskelun tai perhesiteen perusteella tulleille maahanmuuttajille sekä paluumuuttajille. Se palvelee myös alueen viranomaisia. Palvelukielinä ovat suomi, ruotsi, englanti, venäjä ja ranska. Lisäksi on mahdollista käyttää tarvittaessa tulkkia varatun ajan yhteydessä. Virkaneuvossa on tarjolla vastaanottoa sekä ajanvarauksella että päivystyksenä. (Kotka 2017.) Kotkan maahanmuuttajatyön organisaatiokaaviosta (2017) selviää, että neuvontapalvelu on osa sosiaalipalveluja maahanmuuttajatyön alaisuudessa erillisenä yksikkönä. Virkaneuvossa on kaksi palveluneuvojaa.

Helsingissä maahanmuuttajien neuvonta toimii nykyään osana yleisneuvontaa keskushallinnon alaisuudessa. (Huttunen ym. 2014, 15–25). Helsingissä palvelua

saa suomeksi, englanniksi, arabiaksi, somalin kielellä, venäjäksi, viroksi, dariksi, farsin kielellä, ranskaksi, berberin kielellä sekä bulgariaksi. Palvelua saa henkilökohtaisesti, puhelimitse sekä chat-palveluna. Palveluun on myös mahdollista varata aika. (Helsingin kaupunki 2017.)

Pääkaupunkiseudulla toimii myös Luckan-verkoston maahanmuuttajien neuvonta, joka on erityisesti suunnattu ruotsinkielisille kotoutujille. Lisäksi Helsingin yliopisto järjestää korkeakouluopiskelijoille suunnattua neuvontaa. (Luckan 2017; Helsingin yliopisto 2017.)

Myös Ruotsissa järjestetään vastaavaa toimintaa. Esimerkiksi Rinkebyssä toimii kansalaisinfon tai yhteispalvelupisteen kaltainen kansalaiskonttori (Medborgarkontoret), josta saa henkilökohtaista neuvontaa ruotsalaiseen yhteiskuntaan ja viranomaisiin liittyen. Rinkebyn kansalaiskonttorissa autetaan myös löytämään tietoa internetistä. Konttori toimii yhteispalveluna, jossa tarjotaan esimerkiksi velkaneuvontaa ja apua budjetointiin, 15 minuutin maksutonta lakineuvontaa, kuluttajaneuvontaa, opinto-ohjausta sekä ohjausta työllistymiseen. (Stockholms stad 2017.)

Göteborgissa toimii saman kaltainen kansalaiskonttori kuin Rinkebyssä ja palvelua saa myös omakielisenä. Kielivalikoimaan kuuluu arabia, dari, englantia, persia, somalia, ruotsi ja tigrinja. Yksikkö on osa Göteborgin kaupungin kotouttamiskeskusta. (Göteborg stad 2017.)

3.4 Welcome Officen asiakkaat

Asiakaskäynnit rekisteröidään Alporekisterijärjestelmään. Tarkat tilastoluvut tutkimukseen on saatu Alporekisteristä. Asiakaskäyntien yhteydessä asiakkaita saatetaan olla todellisuudessa useampi kuin yksi henkilö. Vuonna 2016 asiakaskäyntejä oli 372. Uusiksi asiakkaiksi niistä oli merkitty 177. Vuonna 2015 asiakkaita kävi 321, joista 227 merkittiin ensimmäistä kertaa käyneiksi. Vuonna 2014 asiakaskäyntejä oli 356, joista uusia asiakkaita oli 249. Vuonna 2013 432 asiakkaasta 296 kävi asioimassa ensimmäisen kerran. Sekä uusien asiakkaiden määrä että asiakas-

käyntien määrä on siis ollut laskussa, paitsi vuonna 2016 asiakasmäärät kohosivat hieman edellisvuodesta. (Ks. Taulukko 1.)

Alporekisterin mukaan vuosina 2013-2016 oli asiakaskäyntejä keskimäärin 1,5 päivässä. Vuonna 2013 asiakasmäärä oli suurin, 1,7 asiakaskäyntiä. Kokonaisasiakaskäyntien määrä oli ollut 432. Alimmillaan asiakaskäynnit olivat vuonna 2015, jolloin käyntejä oli 321 ja 1,2 käyntiä päivässä. Päivien laskemisessa on huomioitu arkipäivät. (Ks. Taulukko 1.)

Vuonna 2016 asiakaskäynnit olivat kasvaneet kahdesta edellisvuodesta, keskimäärin 1,4 käyntiin päivässä. Asiakaskäyntien kesto oli keskimäärin 23 minuuttia/käynti ja ne pidentyivät joka vuosi. Asiakaspalvelun neuvontapisteellä asioitiin keskimäärin 138,22 tuntia vuodessa vuosina 2013-2016. (Ks. Taulukko 1.) Asiakaspalveluun neuvontapisteellä vuosina 2013-2016 oli käytetty 7,6 % työajasta.

Taulukko 1. Welcome Officen asiakkaat 2013-2016. (Alporekisteri)

Welcome Officen asiakkaat 2013-2016						
Vuosi	Asiakaskäyntejä/ensimmäistä kertaa käyneet asiakkaat	tunteina	Keskiarvo - tunnit	Keskimääräinen kesto		Asiakkaita keskimäärin päivässä
2013	432/296	120,7		17	min	1,7
2014	356/249	128		22	min	1,4
2015	321/227	132,6		25	min	1,3
2016	372/177	171,6		28	min	1,5
2013-2016	1481/949	552,9	138,23	23	min	1,5

Alporekisterissä asiakkaiden lähtömaiksi merkittyjen maiden hajonta oli suurta, mikä kuvastaa sitä, että Welcome Officen asiakaskunta on laaja. Maita merkittiin vuosittain yhteensä 47-55 välillä. Eniten asiakkaiden lähtömaiksi oli merkitty Somalia ja Irak, mutta useissa tapauksissa maa ei tullut asioinnin yhteydessä esille.

Alporekisteriin merkityistä maaryhmistä voidaan nähdä, että joka vuosi (2013-2016) asiakkaita tuli eniten Euroopan ulkopuolelta (kolmansista maista). Toiseksi

eniten asiakkaita kävi EU-maista, joihin oli luokiteltu kuuluvaksi myös Sveitsi ja ETA-maat. Vähiten asiakkaita tiedettiin olevan lähtöisin Pohjoismaista.

Alporekisteriin tilastoidaan myös maahanmuuton syy, mikäli se tiedetään. Welcome Officen asiakastapaamisista vain 60 % :ssa maahantulon syy käy ilmi.

Taulukko 2. Asiakkaiden maahanmuuton syyt (Alporekisteri)

Maahanmuuton syyt			
2013	2014	2015	2016
1. Opiskelija	Pakolainen	Pakolainen	Pakolainen
2. Perheside	Opiskelija	Opiskelija	Tp-hakija
3. Pakolainen	Perheside	Perheside	Perheside
4. Työ	Työ	Tp-hakija	Opiskelija
5. Tp-hakija	Tp-hakija	Työ	Työ

Ensimmäisenä kokonaisuena vuotena asiakkaiden tiedettiin olevat eniten opiskelijataustaisia. Opiskelijoiden määrä oli vähentynyt vuoteen 2016 mennessä, kun pakolaistaustaisten ja turvapaikanhakijoiden osuus oli kasvanut. Vuonna 2015 tapahtuneen turvapaikanhakijoiden (Tp-hakijat) määrän kasvu näkyi vuoden 2016 tilastoissa. Asiakkaista iso osa oli myös työperusteisia maahanmuuttajia sekä perhesiteen perusteella tulleita. Heidän osuutensa asiakkaista oli kuitenkin viime vuosina vähentynyt. Työperäiset maahanmuuttajat eivät olleet alussakaan tilaston kärjessä, mutta olivat vuosina 2015 ja 2016 tippuneet mainituista asiakasryhmistä pienimmäksi. (Ks. Taulukko 2.)

3.5 Asioiminen Welcome Officessa

Tässä alaluvussa kuvataan Welcome Officen asioimisen sisältöä. Valtakunnallisesti neuvontaa annetaan käytännössä usein arkielämään liittyvissä asioissa. Palvelun käyttäjien tarpeet ovat kuitenkin laaja-alaisia. Valtakunnallisesti apua kaivataan usein poliisi- ja oikeusasioihin, lupa-asioihin, maahan muuttoon ja paluumuuttoon sekä sosiaali- ja terveysasioihin liittyen. Kriisitilanteessa saatetaan helposti kääntyä neuvojan puoleen, varsinkin jos tämä on entuudestaan tuttu. (Huttunen ym. 2014, 28.)

Taulukko 3. Asioimissyyt (Alporekisteri)

	2013	2014	2015	2016
Asioimissyyt				
1. Hakemukset, lupa-asiat	90	71	99	163
2. Viranomaisasiat	27	13	5	28
3. Alkuvaiheen maahanmuutto ja paluumuutto	18	40	21	22
4. Sosiaaliasiat ja Kela-asiat	30	16	13	15
5. Terveysasiat	5	6	11	1
6. Asuminen	20	14	9	12
7. Perhe-elämä (lasten koulu, päivähoito, ihmissuhteet)	27	12	22	25
8. Talous (verotus, velat, laskut, pankki- ja kuluttaja-asiat)	24	0	16	11
9. Oikeusasiat	0	0	0	8
10. Kriisitilanteet (perhekriisi, väkivaltatilanteet ym.)	1	12	0	5
11. Työ (TE-palvelut, työnhaku, ammattiliitot jne)	68	76	74	84
12. Kielten opiskelu	61	35	39	59
13. Koulutukseen liittyvät asiat	56	38	44	47
14. Uraohjaus	16	13	7	26
15. Harrastukset ja vapaa-aika	54	56	34	34
16. Muut arkipäivän tilanteet	48	52	21	16
17. Joku muu	42	38	33	32

Asioimissyyt vaihtelivat vuosittain. Taulukkoon on merkitty tummanvihreällä, jos tietty asioimissyys oli merkitty yli 40 kertaa. Vuosittain tällaisia syitä olivat hakemukset ja lupa-asiat, työhön liittyvät asiat sekä koulutukseen liittyvät asiat. Kielten opiskelusta, harrastuksista ja vapaa-ajasta sekä muista arkipäivän asioista oli myös kysytty kohtalaisen paljon. Vuonna 2014 maahanmuuton alkuvaiheeseen liittyvistä asioista tai paluumuutosta kyseltiin muita vuosia enemmän (40 kertaa). Vuodelle 2013 ”muu asia” oli merkitty asioimisen syyksi 42 kertaa. Yleisimmät asioimisen syyt vuosina 2013-2016 olivat: Hakemukset ja lupa-asiat, työ (TE-palvelut, työnhaku, ammattiliitot jne) sekä koulutukseen liittyvät asiat (Ks. Taulukko 3).

4 TUTKIMUKSEN TARVE, TUTKIMUSONGELMA JA TA- VOITTEET

Seuraavaksi kuvataan tutkimuksen tarvetta, tutkimusongelmaa, joidenka pohjalle tutkimus on tehty sekä tutkimuksen tavoitteita. Lopuksi käsitellään kehittämisen teoriataustaa ja työkaluja.

4.1 Tarve

Opinnäytetyössä haluttiin kartoittaa Welcome Officen asiantila ja löytää sopivat keinot sen parantamiseksi. Tutkimuslupa haettiin Welcome Officen toiminnasta vastaavalta esimieheltä Vaasan Kaupungin keskushallinnon hallintopalveluista. Ennen opinnäytetyön aloittamista tiedossa oli, että Welcome Office kaipaa kehittämistä. Selkeästä ongelmasta viesti vähäiset asiakasmäärät siitä huolimatta, että alueella on maahanmuuttajia runsaasti (ks. Taulukko 1). Myös ydinasiakasryhmän katoaminen palvelun asiakaskunnasta viittasi palvelun kehittämistarpeisiin (Ks. Taulukko 3). Vaasan Welcome Officen palveluntarjonta on myös suppeampaa verrattuna muihin suurempiin kaupunkeihin, joissa asuu paljon maahanmuuttajia (Ks. Kohta 3.3).

Mertaniemen (2017) mukaan Welcome Office on toiminut jo useamman vuoden ajan ja on jo osittain löytänyt paikkansa sekä maahanmuuttajien että kotoutumisen parissa työskentelevien toimihenkilöiden mielissä. K5-alueella ja Pietarsaaren seudulla toimivissa toimipisteissä asiakkaiden lukumäärät olivat lähes kolminkertaiset, mikä on yllättävää, kun Vaasan alueella on enemmän maahanmuuttajia. Palveluneuvoja Winberg (2017) toteaa, että hankkeen jälkeen toimintaa ei ole systemaattisesti pyritty kehittämään, koska siihen ei ole koettu olevan tarvetta. Toiminta kulkee tällä hetkellä pitkälti omalla painollaan ilman tietoisia jatkokehitys-suunnitelmia tai päivitettyjä tavoitteita. (Iitola 2017; Winberg 2017.)

Mertaniemen (2017) mukaan maakuntaudistus ja sosiaali- ja terveystalouden uudistus (sote-uudistus) näyttäisi tuovan vaatimuksen eri toimijoiden vahvemmas- ta yhteistyöstä kotouttavan työn kentällä sekä alueellisesti että toimialarajojen yli, synergiaedut hyödyntäen. Tärkeää on selvittää kuntien ja maakunnan tehtävien

yhteensovittaminen niin, että varmistetaan, että neuvontatoiminta ei ole päällekkäistä eikä toisaalta jätä ”aukkoja” palvelujen väliin. Maakuntauudistus lisää toimijoita myös kotouttamisen palvelukentälle ja on varmistettava, että myös ohjaus- ja neuvontapisteessä on tieto siitä, mihin asiakas tulee ohjata.

Maakuntauudistus astuu voimaan 1.1.2020 ja maakuntavaltuuston vaalit pidetään lokakuussa 2018. Maakuntahallinto aloittaa toimintansa 1.1.2019. (Alueuudistus 2017). Neuvontapalveluun vaikuttaa erityisesti kotoutumista edistävän lain muuttuminen. Kotoutumisen edistäminen tulee pääosin maakuntien vastuulle ja työmarkkinoille pyrkivien maahanmuuttajien kotoutumista käsitellään osana tulevia työllisyys- ja kasvupalveluja maakuntauudistuksessa. Palveluja tullaan jatkossakin todennäköisesti järjestämään myös kunnallisina peruspalveluina, maakunnan sosiaali- ja terveystalvveluina sekä muina toimenpiteinä. (Hämäläinen 2017).

Lakiluonnoksessa (1.3.2017) neuvonnasta ja ohjauksesta sanotaan näin:

Maakunnan, kunnan ja muun viranomaisen on huolehdittava kotoutumisen alkuvaiheen neuvonnasta ja maahanmuuttajan ohjauksesta tarvittaviin kotoutumista edistäviin palveluihin. (Lakiluonnos kotoutumisen edistämisestä 1.3.2017.)

Neuvontana annetaan tietoa maakunnan ja sille palveluita tuottavan toimijan, kunnan, muun viranomaisen, oppilaitoksen tai muun kotoutumista edistävän toimijan kotoutumista edistävästä palveluista sekä suomalaisesta yhteiskunnasta ja työelämästä ja maahanmuuttajan oikeuksista ja velvollisuuksista Suomessa. (Lakiluonnos kotoutumisen edistämisestä 1.3.2017.)

4.2 Tutkimusongelma

Opinnäytetyön keskeisinä kysymyksinä ovat se mitä Vaasan alueen Welcome Office:ssa pitää kehittää ja millä keinoin. Welcome Office:lla on suhteellisen lyhyt historia, mutta esimerkiksi hankkeen yhteydessä tehdyn ulkoisen arvioinnin (Viinamäki & Kätänaho 2014) perusteella voidaan päätellä, että se on saanut paljon hyvää aikaiseksi kotouttavan työn osa-alueella. Opinnäytetyön lähtökohtana on,

että tämä näkökulma tulee olla esillä myös kunnan tehtävien muuttuessa ja maakunnan ottaessa vastuun kotouttamistyön kokonaisuudesta (Hämäläinen 2017).

4.3 Tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena oli tarjota tietoa, jonka pohjalta Welcome Officen kehittämistyö voidaan käynnistää lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Huttunen ym. (2014, 5–6) toteaa, että laki kotoutumisen edistämisestä ei määrittele miten neuvontapalvelut tulisi järjestää, mutta useiden hankkeiden kautta perustetuissa neuvontapisteissä keskeisiä tekijöitä ovat olleet omakielinen neuvonta, hyvä saavutettavuus sekä laaja verkostotyö.

Tavoitteena oli, että tutkimuksesta saadaan esiin konkreettisia asioita, mitä Welcome Officen henkilökunta voi lähteä toteuttamaan. Iitolan (2017) mukaan on ollut hyvä nähdä miten, Welcome Office on lähtenyt pyörimään, mutta nyt kuluneiden vuosien jälkeen on aika fokusoida toimintaa. Pienet kustannukset olivat hänen mukaan edellytys sille, että Welcome Office saatiin aikanaan kaupungin pysyväksi toiminnaksi. Scocon & Anderssonin (27, 2015) mukaan maahanmuutto on maahantulosyystä riippumatta kuitenkin investointi tulevaisuuteen. Keskiössä ovat kustannukset suhteessa siihen, mitä tulevaisuudessa maahanmuutolla halutaan saavuttaa. Kyse pitäisi olla kustannusten optimoinnista, ei minimoinnista.

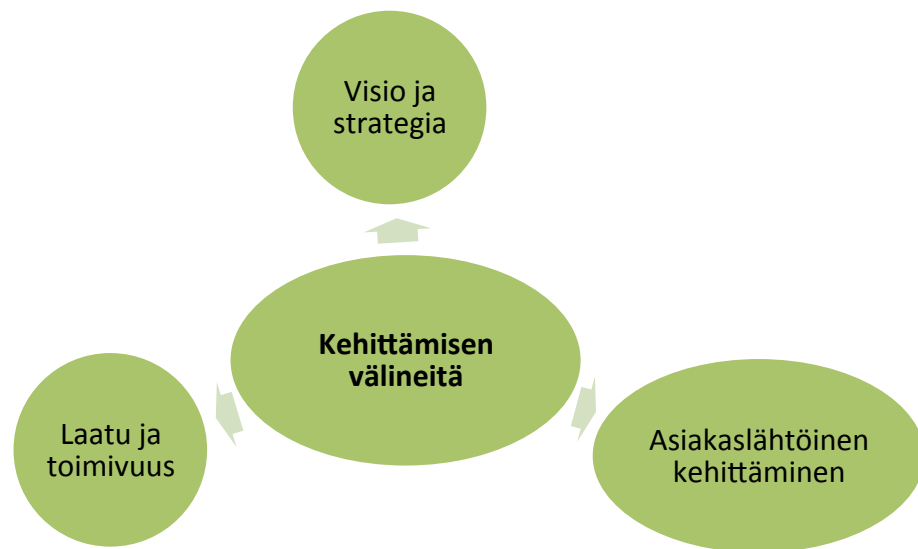
4.4 Kehittämisen välineitä

Welcome Officen -hankkeen ulkoisessa arvioissa kiinnitettiin aikanaan huomiota jatkuvuuteen. Kunnat olivat saaneet testatun ja hiotun konseptin, mutta arvioijat peräänkuuluttivat tulevaisuuteen tähtäviä kehittämistavoitteita. Arvioinnissa ehdotettiin, että kuntarahoitteisessa toiminnassa painotettaisiin kokonaisvaltaiseen maahanmuuton ja kotouttamisen vahvistamiseen keräämällä ja jakamalla tietoa. Entisestään pitäisi keskittyä paikallisen tiedon ylläpitoon sekä yhteistyötahojen työn helpottamiseen. Myös eri toimijoiden vastuiden ja toimivallan täsmentäminen olisi hyödyllistä, jotta toimijoiden on mahdollista täydentää toistensa palveluja maksimaalisesti ja vähentää tarpeetonta päällekkäistä työtä. Neuvontatoimintaa tulisi lisäksi integroida valtion ja kuntien asiakaspalveluhankkeisiin ja ”syöttää”

asiakkaita ja kontakteja muille toimijoille, jotka eivät pääsääntöisesti työskentele maahanmuuttajien kanssa. (Viinamäki & Kätänaho 19–20, 2014.) Timosen ym. (39, 2016) mukaan esimerkiksi sosiaali- ja terveystalvueluissa haasteita tuottaa toisaalta maahanmuuttajien puutteelliset taidot palvelujärjestelmästä, mutta toisaalta myös viranomaisten kulttuurista osaamista pitäisi kehittää. Kielitaito luo haasteita ja asiakassuhteet ovat yleensä aina pidempiä kuin kantaväestöllä. Puutteelliset tiedot ja voimavarat voivat pitkittää avun piiriin hakeutumista, mikä lisää kustannuksia pitkällä aikavälillä.

Palvelun kehittämisessä tavoitteena tulee olla välittömän hyödyn aikaansaaminen esim. parempana laatuna, toimivuutena, käytettävyytenä, saavuttavuutena tai kokemuksena. Julkisasihoitteisessa palvelussa palvelut perustuvat poliittisiin ratkaisuihin ja päätöksiin. Julkisen palveluntuotannon ominaispiirteenä on se, että tarjoamalla palvelua, pyritään pääsääntöisesti tekemään palvelusta tarpeetonta asiakkaalle. Ennaltaehkäisevän työn tarkoituksena on poistaa kustannuksia myöhemmästä vaiheesta. (Stenvall & Virtanen 2012, 46–51.)

Seuraavaksi esitellään erilaisia keinoja, joita voidaan hyödyntää palvelun kehittämisessä (Kuvio 1).



Kuvio 1. Kehittämisen välineitä (Laamanen, Kamensky, Kivilahti, Kosonen, Laine & Lindell 2005; Lindoos & Lohivesi 2006; Stenvall & Virtanen 2012 & Tuulaniemi 2013).

Visio ja strategia. Julkisen sektorin pysyvänä ydintehtävänä on kyky toteuttaa sille määriteltyä perustehtävää, kyky tuottaa perustehtävälle sellaista lisäarvoa, joka voidaan rahoittaa julkisin varoin sekä kyky toimia niin tehokkaasti kuin mahdollista. Menestyvässä organisaatiossa on näkemys siitä, miten ja kenelle se tuottaa perustehtävänsä mukaista lisäarvoa niin, että se tehdään tehokkaasti ja kannattavasti. Tätä varten organisaatiolla on hyvä olla visio ja strategia. (Lindoos & Lohivesi 2006, 24–26.)

Visiolla tarkoitetaan näkemystä organisaation tulevaisuudesta. Hyvän vision elementteihin kuuluu, että se on henkilöstölle innostava, se on asiakkaiden kannalta toimiva ja sitä voidaan mitata uskottavasti (Lindroos & Lohivesi. 2006, 26.) Strategialla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä huolellista suunnitelmaa valittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Sillä viitataan pitkän aikavälin tavoitteisiin sekä sellaisten toimenpiteiden ja resurssipainotusten määrittämiseen, joilla päästään sovituihin tavoitteisiin. (Laamanen, Kamensky, Kivilahti, Kosonen, Laine & Lindell 2005, 33). Strategia toimii vision toteuttajana (Lindroos & Lohivesi 2006, 27).

Strategiassa otetaan kantaa esimerkiksi asiakaspalvelun, palvelun kanavien sekä resurssien kehittämiseen sekä tavoiteltuun tulokseen. Mitä lähempänä asiakaspintaa toimitaan, sitä yksityiskohtaisemmaksi strategia voi mennä. Käytännössä strategiassa kerrotaan selkeäsanaisesti, miten organisaatio aikoo toteuttaa omat päämääränsä ja tavoitteensa. (Lindroos & Lohivesi 2006, 29.) Strategian toteuttaminen tapahtuu jokapäiväisessä työssä, jota johdetaan strategian suuntaisesti (Lindroos & Lohivesi 2006, 47–48).

Asiakaslähtöinen kehittäminen. Asiakas on aina palvelun kehittämisen keskiössä ja jokaisen organisaation tuleekin kuunnella asiakkaitaan. Asiakaspalautteen kerääminen ei kuitenkaan usein anna sellaisia vastauksia, joilla voidaan ennakoida asiakkaiden tarpeita. Henkilöautojen massatuotannon isäksi kutsuttu Henry Ford on toisaalta sanonut, että jos hän olisi kysynyt asiakkailta mitä he olisivat halunneet liikkuaan paremmin, olisivat he todennäköisesti vastanneet haluavansa nopeampia hevosia. (Tuulaniemi 2013, 73). Tähän liittyykin haaste saada maahanmuuttajien näkökulma esille neuvontapalvelun kehittämisessä. Winbergin (2017) mukaan maahanmuuttaja-asiakkaat harvoin esittävät kritiikkiä. Yleensä he osoittavat kysyttäessä ainoastaan tyytyväisyyttä palveluun, koska eivät usein tiedä mitä he voisivat vaatia. Myös tarkkailemalla asiakkaiden toimintaympäristöä ja arkea, voidaan löytää tiedostettuja ja tiedostamattomia tarpeita (Tuulaniemi 2013, 73).

Valtakunnallinen elinikäisen ohjauksen työryhmä on linjannut, että toimintaa ja palveluja tulee kuitenkin kehittää yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas on oman elämänsä toimija ja asiantuntija. (ELO 2016; Tuulaniemi 116, 2013.) Asiakas-kyselyn haasteena on yleisesti ottaen se, että kysymykset asettelee joku muu kuin asiakas itse, jolloin se mitä asiakkaan mielestä olisi tärkeä kertoa, ei välttämättä tule esille. Tästä näkökulmasta Krogstrup (2004) on kehittänyt asiakaslähtöisen kehittämisen mallin, BIKVA-menetelmän. Menetelmässä asiakkaat itse määrittävät kysymykset ja toimivat laukaisijana kehittämiselle (triggers for learning). Esille nousseista asioista käydään vuoropuhelua organisaation ja päättäjien kanssa. Menetelmä soveltuu erityisesti julkisille organisaatioille. (Krogstrup 2014, 5–8.)

On tärkeä tunnistaa miksi asiakkaat ylipäättään hakeutuvat palveluun, jotta voidaan nimetä ja määrittää se, mitä asiakkaille voidaan tarjota. Prosessiajattelun ideana on, että organisaatiossa olisi jotakin pysyvää ja toistuvaa, jota voidaan sekä mallintaa että kehittää. Se edesauttaa sitä, että prosessiin osallistuvat henkilöt ymmärtävät oman roolinsa ja tehtävänsä laajemmassa kokonaisuudessa. Lisäksi prosessidokumentteja voidaan käyttää esimerkiksi uuden työntekijän perehdyttämisessä. Se myös pakottaa ajattelemaan palvelua tehokkuuden ja asiakasvaikutavuuden näkökulmasta. (Stenvall & Virtanen 2012, 66–70.)

Laatu ja toimivuus. Stenvall & Virtanen (2012, 66) määrittelevät laadun olevan ”*prosessin sujuvuutta, sille asetettujen vaatimusten noudattamista ja palveluiden tuottamiseen käytettyä osaamista*”.

Toimiva julkinen palvelu tuottaa asiakkaalle ja yhteiskunnalle arvoa. Palvelun tulee tuottaa kaupungille sellaista arvoa, joka tukee sen tavoitteita. (Stenvall & Virtanen 2012, 51.) Vaasan kaupungin strategiassa vuosille 2016-2017 hyvinvointi, monikieliset palvelut ja kansainvälisyys ovat keskeisiä tavoitteita (Vaasan kaupungin strategia 2016-2017).

Toimiva palvelu koetaan laadukkaaksi palveluksi. Siksi on tärkeä pohtia sitä mitkä seikat vaikuttavat palvelukokemukseen. Niitä voidaan arvioida niin teknisen (millainen palvelu on) kuin toiminnallisen (miten asiakasta kohdellaan palvelutilanteessa) laadun näkökulmasta: 1) Mitkä tekijät saavat aikaan tyytymättömyyttä 2) Mitkä tekijät saavat aikaan tyytyväisyyttä 3) Missä tulee onnistua palvelukokemuksen näkökulmasta (kriittiset tekijät) 4) Millä tekijöillä ei ole vaikutusta (neutraalit tekijät). (Stenvall & Virtanen 2012, 63.)

Valtakunnallinen elinikäisen oppimisen ja ohjauksen ELO-ryhmä, johon myös Welcome Office kuuluu, on linjannut palvelujärjestelmästä, että palvelujen tulee olla helposti saatavilla sekä, että niiden tulee olla laadukkaita ja kustannustehokkaita ja että toimintaa ja palveluita suunnitellaan asiakkaiden kanssa yhdessä (ELO 2016).

Huttusen ym. (2014) julkaisussa on suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen. Julkaisussa on kerätty neuvonnan laatuun liittyviä huomioita, joiden toivotaan säilyvän, vaikka julkiset palvelut tulevatkin lähitulevaisuudessa muuttumaan:

- Maahanmuuttajien neuvontatyön kokonaisvastuu on kunnalla
- Maahanmuuttajien neuvontatyö tapahtuu osana normaalitoimintaa
- Neuvonta järjestetään yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa (esim. osana kaupungin yleisneuvontaa)
- Maahanmuuttajien neuvontatyö on tunnettua ja arvostettua ja sillä on positiivinen kaiku
- Neuvonta on monikanavaista
- Neuvontaa on kattavasti saatavilla alueen maahanmuuttajien tarpeiden mukaisesti
- Toimipisteet ovat viihtyisiä ja toiminnallisia
- Neuvonta toteutetaan alueellisena yhteistyönä
- Neuvojien osaamista kehitetään systemaattisesti

(Huttunen ym. 2014, 43–44.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa tarkastellaan käytettyjä tutkimusmenetelmiä, aineiston keruuta, aineiston analysointia sekä tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä.

5.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus on toteutettu kvalitatiivisesti eli laadullisesti. Tutkimuksen taustatietoja asiakasmääristä, asioimissyistä ja asiakkaiden taustoista on pystytty selvittämään tilastojen avulla kvantitatiivisesti eli määrällisesti. Hirsjärven, Remesin ja Saja-vaaran (2013, 160) mukaan arjessa mielenkiinto onkin usein kysymyksissä kuten: Kuinka paljon, kuinka usein, kuinka monta jne. Tutkimuksen kiinnostuksen kohde on laadullisissa asioissa, joita ei voida mittaamalla määritellä. Siksi tutkimuksen toteutukseen on valittu laadullinen menetelmä. Laadullinen tutkimus pyrkii kokonaisvaltaisuuteen. Sen varjopuolena on, että tutkimuksesta ei saada täysin objektiivista, koska se mitä tutkija tietää, kietoutuu aina mukaan tutkimukseen. Tutkimuksen tavoitteena oli pyrkiä löytämään tai paljastamaan tosiasioita sen sijaan, että todennettaisiin olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi ym. 2013, 161.)

Opinnäytetyössä on haluttu tuoda vastaajien näkökulmat ja ”ääni” näkyville. Kohdejoukko on valittu tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksella. Tapausta käsitellään ainutlaatuisena ja aineistoa tulkitaan nimenomaan Welcome Officen kehittämiseen. (Hirsjärvi ym. 164, 2013.)

5.2 Aineiston kerääminen

Tutkimusongelman mukaisesti tutkimuksessa kerättiin tietoa Welcome Officen kehittämistarpeista. Kysymykset vastaajille aseteltiin Welcome Office –hankkeen ulkoisen arvioinnin pohjalta. Ensimmäisenä haastateltiin Welcome Officen työntekijää, jolta saatiin tärkeää taustatietoa sekä lisätietoa e-lomakkeen kysymysten asetteluun, jolla kartoitettiin sidosryhmien eli muiden maahanmuuttajien kanssa toimivien henkilöiden (jatkossa toimijat) näkemyksiä Welcome Officesta ja sen kehittämisestä. Tietoa kerättiin työntekijän lisäksi myös muilta asiantuntijoilta. Heitä haastateltiin joko kasvotusten tai sähköpostin välityksellä. Osan heistä vas-

tauksia on käytetty tutkimuksen tausta-aineistona. Kaikkien asiantuntijoiden vastauksia on käytetty aineistona kysymyksissä Welcome Officen vahvuuksista (luku 6.6) sekä kehittämiskohteista (luku 6.7). Asiantuntija ja toimija yhdistelmällä saatiin kattavasti tietoa Welcome Officen kehittämistarpeista

Asiantuntijat valikoitiin sen perusteella, että he olivat joko maahanmuuttajien palvelujen asiantuntijoita tai tunsivat Welcome Officen toimintaa erityisen hyvin. Welcome Officen -hankkeen suunnittelussa kartoitettiin mahdolliset yhteistyötahot. Näitä olivat viranomaiset, työnantajat, kouluttajat, kolmassektori ja projektit sekä kunnat ja niiden palvelut (Fogde & Hägglund 2012). Tätä jaottelua on käytetty pohjana yhteistyötahojen määrittelyssä ja toimijat jaoteltiin kunnan palvelussa työskenteleviin, yrityksissä työskenteleviin, kouluttajiin, viranomaisiin sekä kolmannen sektorin toimijoihin.

Haastattelun etuna on se, että sen avulla päästään syvemmälle asiaan ja voidaan käydä keskustelua tiedonantajan kanssa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). Tästä syystä tutkimuksessa oli tarpeellista toteuttaa tiedonkeruu Welcome Officen henkilökunnan osalta nimenomaan haastatteluna. Haastattelun aikana oli mahdollista käydä vuoropuhelua esille tulleista asioista ja tehdä lisä- ja tarkentavia kysymyksiä. Haastattelu toteutettiin teemahaastatteluna, jossa kysymykset ja teemat oli määriteltä etukäteen, mutta muuten ajatusten annettiin virrata mahdollisimman vapaasti (Hirsjärvi ym. 2013, 208). Varjopuolena haastattelun käyttäminen tiedonkeruun menetelmänä on se, että se vie aikaa. (Tuomi ym. 73). Tästä syystä haastattelu toteutettiin kasvotusten vain kahden asiantuntijan kohdalla, jotka kuuluivat Welcome Officen henkilökuntaan. Muille asiantutkijoille lähetettiin kysymykset kesäkuussa sähköpostilla ja he saivat vastata niihin kirjallisesti omassa aikataulussaan, kuitenkin ennen 16.8.2017. Vastaajia muistutettiin sähköpostikyselystä vielä elokuun alussa. Kysymykset laadittiin jokaiselle asiantuntijalle räätälöitynä niin, että he pystyivät vastaamaan asiantuntemuksensa mukaan. Henkilökunnalle kysymykset olivat samat. Asiantuntijoista yksi ei halunnut ottaa kantaa ja yksi ei vastannut lainkaan. Asiantuntijavastauksia tuli yhteensä viisi. Kaksi edusti Welcome Officea, yksi Vöyrin pakolaistoimistoa, yksi Pohjanmaan Elykeskusta ja yksi Hyvä Alku Pohjanmaalla –hanketta.

E-lomakekysely lähetettiin yhteensä noin 45 toimijalle eri organisaatioissa ja yksiköissä, joilla on yhteisiä tai potentiaalisia asiakkaita Welcome Officen kanssa. Eräitä esimiesasemassa olevia henkilöitä pyydettiin välittämään kyselyä työntekijöilleen, jolloin lomakkeen on saattanut saada useampi kuin 45 toimijaa. E-lomakkeeseen pystyi vastaamaan anonyymisti, mutta lomakkeessa kysyttiin organisaatiota, jossa työskentelee sekä tehtävänimikettä. Vastauksia saatiin yhteensä 25. Vastausprosentti tiedossa olevien lukujen perusteella oli 55,6 %. Huomionarvoista on, että yrityspuolelta oli erityisen vaikea löytää vastaajia. Vastauksia pyydettiin yhteensä viidestä eri yrityksestä 11 eri henkilöltä, mutta vastauksia saatiin lopulta vain yksi. Vastauksessa todettiin kuitenkin, ettei Welcome Officen toiminta ole tuttua. Kyselyn vastaamiselle annettiin reilusti aikaa kesälomien vuoksi. Ensimmäisen kerran kysely lähetettiin kesäkuussa. Elokuussa osalle toimijoista lähetettiin vielä kysely uudestaan muistutukseksi. Kyselyyn pystyi vastaamaan 16.8.2017 asti.

Kyselylomakkeessa (Liite 3) oli kaksi taustatietojä kartoittavaa strukturoitua kysymystä yksi monivalintakysymys ja yksi kyllä tai ei –kysymys. Muuten kysymykset olivat avoimia. Haastattelu ja kysely ovat hyviä metodeja silloin kun halutaan tietää mitä ihmiset ajattelevat jostakin asiasta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 72). Kirjallisen kyselyn varjopuolena voi olla se, että siihen on helppo olla vastaamatta tai vastaukset ovat niukkasanaisia (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74). E-lomakkeeseen vastasi 25 henkilöä. Eri tehtävänimikkeitä oli 14. Vastaaajista 8 työskenteli kunnan palvelussa, yksi yrityksessä, 6 vastaajaa toimi kouluttajina, 3 oli viranomaisia ja 7 toimi kolmannella sektorilla.

Kunnan palvelut -kategorian alla työskenteli neuvonnan ja ohjauksen ammattilaisia, osa oli sosiaaliohjaajia tai sosiaalityöntekijöitä sekä muita. Joukossa oli myös kaksi opetustyötä tekevää. Yrityksistä vastauksia saatiin yksi. Henkilö työskenteli päällikön asemassa. Kouluttajien taustat olivat kirjavat. Mukana oli ohjausta tai koordinoitua tekeviä henkilöitä, sekä hallinnon puolen ihmisiä opetustyötä tekevien lisäksi. Viranomaiset tekivät esimies- tai asiantuntijatehtäviä. Kysely lähetettiin TE-toimistoon ja maahanmuuttovirastoon. Kolmannelta sektorilta vastaajia oli yhdistystoiminnasta, seurakunnasta sekä vapaaehtoistyöstä.

5.3 Aineiston analysointi

Laadullisen tutkimuksen analysoinnissa ensimmäinen tehtävä oli valita se, mihin keskityttiin ja muu jätettiin pois. Se mikä oli olennaista, oli tieto mikä vastasi tutkimusongelmaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92.)

Haastattelujen materiaali auki kirjoitettiin eli litteroitiin sekä perehdyttiin niiden sisältöön lukemalla tekstiä läpi. Sekä haastattelumateriaali että kirjallinen aineisto pelkistettiin (redustointi), ryhmiteltiin (klusterointi) ja lopuksi luotiin teoreettiset käsitteet (abstrahointi) yhteenvetona. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.)

Vastauksissa toissijaista oli se, kuinka monta kertaa eri teemoja oli tuotu esiin, koska kyselyn tarkoituksena oli nostaa uusia ajatuksia esille. Usein toistuvat teemat voivat kuitenkin olla painoarvoltaan tärkeämpiä kuin toiset, joten lukumäärä ei ollut täysin merkityksetön. Analysoinnissa olennaisinta oli se mitä kyseessä olevasta aihepiireistä sanottiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93).

Analyysi tapahtui aineistolähtöisesti, jolloin siihen ei vaikuttanut mikään muu, mikä tiedettiin ennalta. Sisällönanalyysin avulla aineisto järjesteltiin johtopäätöksien tekemistä varten. Järjestelty aineisto ei siis vielä kertonut tutkimuksen varsinaisista tuloksista, vaan siitä oli myös kyettävä tekemään uskottavat johtopäätökset (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95-103.) Jokaisen analysoitavan kohdan jälkeen aineistosta kerättiin johtopäätökset, jotka vielä lopuksi koottiin johtopäätökset – osiossa. Johtopäätösten seurauksena tutkimuksessa esitettiin lopuksi suositukset kehittämistoimenpiteistä.

5.4 Tutkimuksen pätevyys, luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyössä pätevyys ja luotettavuus kaksi keskeistä onnistumisen mittaria. Tieteessä luotettavuutta tarkastellaan pätevyyden (validiteetti) ja luotettavuuden (reliabiliteetin) kautta. Pätevyydellä tarkoitetaan sitä, että se vastaa tutkittavaan kysymykseen eli, että tutkitaan oikeaa asiaa. Luotettavuudella puolestaan tarkoitetaan sitä, että tutkimustulokset olisivat samat, vaikka joku muu olisi sen tehnyt. (Kananen 2012, 161.)

Tutkimuksen pätevyys varmistettiin osuvien lähteiden käytöllä. Tutkimus aloitettiin hyvissä ajoin. Se oli välttämätöntä, jotta kyettiin löytämään oikeat tutkimuskysymykset ja teoria-aineisto. Työssä huomioitiin se, että julkisessa organisaatiossa kehittäminen eroaa yksityisellä puolella toimivan yksikön kehittämisestä. Lisäksi pätevyyttä voidaan mitata vertailemalla aineiston vastauksia toisiinsa ymmärtämisen varmistamiseksi (Hirsjärvi ym. 2009, 231–232). Vastaukset olivat pääsääntöisesti linjassa toistensa kanssa, joitakin yksittäisiä epäselviä vastauksia lukuun ottamatta.

Luotettavuutta arvioitaessa pitää muistaa, että tutkimuksen eri osa-alueet tulee olla johdonmukainen kokonaisuus (koherenssi) (Tuomi & Sarajärvi 2014, 140). Selkeään kokonaisuuteen on opinnäytetyössä panostettu ja eri tutkimuksen vaiheet on kirjoitettu näkyviin. Suositukset nojaavat aineiston pohjalta saatuihin seikkoihin, joihin ratkaisuja haettiin teoriasta. Tutkimus on tehty Welcome Officen kehittämisen avuksi, ei absoluuttiseksi totuudeksi. Kehittämistyön toteuttajat saavat käytännön työskentelyssä itse arvioida minkä painoarvon antavat esiin tulleille asioille. Tutkimuksen tulokset eivät ole riippuvaisia tutkijasta. Samanlaiset tulokset olisi ollut mahdollista saada esille, vaikka joku muu olisi toteuttanut sen.

Laadullisessa tutkimuksessa eettisyys on avainasemassa, koska se perustuu kokonaisvaltaiseen tiedonhankintaan ja siinä suositaan menetelmiä, joissa vastaajien ”ääni” ja näkökulmat pääsevät esille. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 125–2016.) Opinnäytetyöntekijä työskenteli sijaisena Welcome Officessa, mikä kerrytti paljon taustatietoa tutkimukseen, mutta riskitekijänä oli, että tieto ja omat mieltymykset saattoivat ohjata tutkimusta liiaksi. Tämä tiedostettiin sen vaikutusta pyrittiin välttämään jokaisessa vaiheessa. Tutkimuksessa noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä (Hirsjärvi ym. 2009, 23). Asiantuntijat saivat esiintyä nimellään tai tuoda esille ainoastaan organisaationsa. Henkilökunta sekä yksi asiantuntija antoivat luvan nimensä käyttämiseen. Silloin oli myös tärkeää, että kyseiset henkilöt saivat nähdä työn ennen sen julkaisemista, jotta he voivat todeta kirjoittajan ymmärtäneen heidän sanomiset oikein. E-lomakkeeseen toimijat vastasivat nimettömästi. Mahdollinen tunnistettavuus hävitettiin e-lomaketta analysoitaessa. Kaikki materiaali käsiteltiin luottamuksellisesti ja aineisto tuhottiin asianmukaisesti työn valmistuttua.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esitelty aineisto kerättiin pääsääntöisesti e-lomakkeella (Liite 3), johon saatiin 25 toimijan vastaukset. Myös asiantuntijoilta saatuja vastauksista analysoitiin tässä luvussa. Asiantuntijoiden vastauksia hyödynnettiin kohdissa 6.6 sekä 6.7 kartoittaessa Welcome Officen toimivia ominaisuuksia sekä kehitettäviä puolia.

Aineisto esitellään seuraavaksi kysymysten järjestyksessä. Vastauksista saadut teemat havainnollistetaan kuvioissa. Teemat avataan kunkin kuvion jälkeen. Teemat on otsikoitu kursivoidulla tekstillä kappaleen alussa. Analyysin tueksi on käytetty esimerkkejä vastauksista. Kunkin luvun lopussa on esitetty yhteenvetoa ja johtopäätöksiä kyseessä olevista vastauksista.

6.1 Welcome Officen tunnettuus

Tässä luvussa tarkastellaan, miten yhteistyökumppanit olivat kuulleet Welcome Officesta ensimmäisen kerran (Kuvio 2). Yksi vastaajista ei ollut kuullut Welcome Officesta aikaisemmin. Vastaaja työskenteli yrityspuolella.



Kuvio 2. Mistä kuult Welcome Officesta?

Eniten vastaajat olivat kuulleet Welcome Officesta työyhteisöltä tai verkostoista, seuraavaksi eniten hankkeen kautta. Kolmanneksi eniten vastaajat olivat kuulleet palvelusta markkinoinnin kautta ja yksi oli kuullut palvelusta ystäviltä.

Työyhteisö tai yhteistyöverkostot. Suurin osa vastaajista oli kuullut Welcome Officesta joko työyhteisön tai yhteistyöverkoston kautta.

”Työtoverilta käydessämme läpi sidosryhmiä”.

”Resurssirenkään kokouksissa ja myös käynyt Welcome Officessa”

Welcome Office –hanke. Monelle Welcome Office oli tullut tutuksi jo projektin kautta.

”Työpaikallani [työpaikan nimi] oli tietoa asiasta aikoinaan, kun wo oli vasta projekti”.

Markkinointi. Markkinointikategorian alle kerättiin vastaukset, joissa vastaaja oli saanut tiedon joko mainoksesta tai Welcome Officen omasta edustustehtävästä. Markkinointi voi tulla myös sivutuotteena osallistumalla erilaisiin yhteistyötapahtumiin. Tämän kategorian vastauksissa kuitenkin huomioitiin tarkoituksellinen markkinointi.

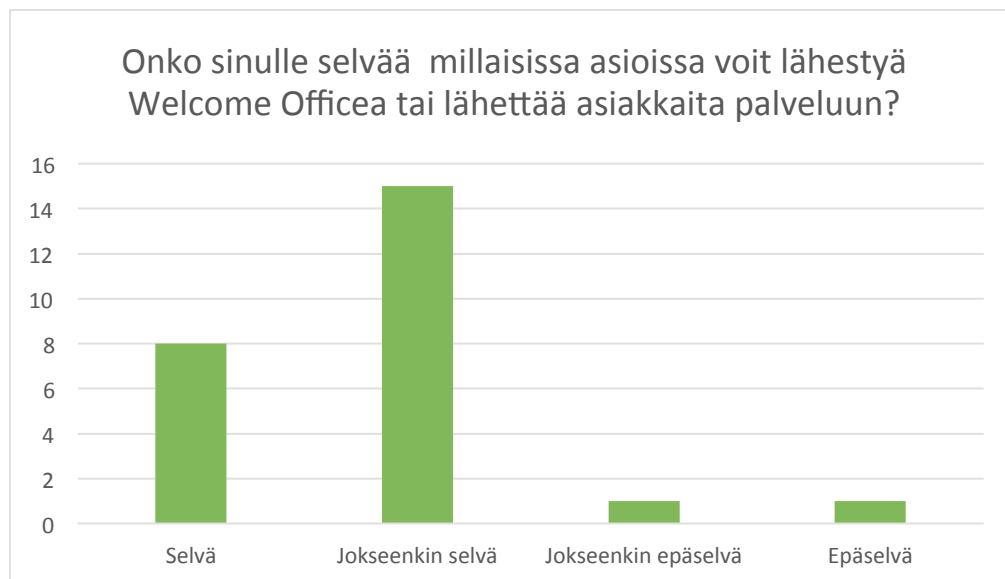
”-- Welcome Office on käynyt jo joinakin vuosina esittäytymässä uusille kansainvälisille opiskelijoillemme syksyisin ja keväisin”.

Ystävät. Yksi vastaaja sanoi kuulleen Welcome Officesta ystäviltä. Vastaaja edusti kolmatta sektoria.

Vastauksista voi päätellä, että Welcome Officen –hankkeen aikainen markkinointi kantaa hedelmää yhä edelleen. Verkostotyöskentely ja hyvät kontaktit toimijoihin on Welcome Officen tunnettuuden kannalta keskeistä. Myös perinteinen markkinointi sekä ”puskaradio” (ystävät, työyhteisö) ovat vastausten perusteella tunnettuuden kannalta vartenotettavia kanavia.

6.2 Millainen palvelu Welcome Office on muiden toimijoiden näkökulmasta?

E-lomakkeessa kysyttiin, oliko vastaajille selvää millaisissa asioissa Welcome Officea voi lähestyä tai lähettää asiakkaita palveluun (Kuvio 3).



Kuvio 3. Onko sinulle selvää, millaisissa asioissa voit lähestyä Welcome Officea tai lähettää asiakkaita palveluun?

8 vastaajaa vastasi asian olevan selvä, 15 vastaajaa kertoi sen olevan jokseenkin selvä, 1 totesi asian olevan jokseenkin epäselvä ja 1 vastaajan mielestä se oli epäselvä. Avoimista vastauksista sai selville kaksi asiaa: Sen mistä syistä asiakkaita Welcome Officeen lähetetään (kuvio 4) sekä sen millainen kuva toimijoilla Welcome Officeesta oli (kuvio 5).

6.2.1 Welcome Officeen ohjaamisen syyt

Alla esitellään vastauksista esiin nousseita esimerkkisyitä lähettää asiakkaita palveluun (kuvio 4). Vastaajat mainitsivat useimmiten enemmän kuin yhden syyn.



Kuvio 4. Sytä ohjata Welcome Officeen

Esimerkit Welcome Officeen palveluun ohjaamiset syistä on lueteltu niin, että yleisimmin esiintynyt esimerkki on ensimmäisenä ja vähiten esiintynyt esimerkki viimeisenä. Opiskelu ja kielikurssit mainittiin 5 kertaa ja tapahtumat 1 kerran. Muita esimerkkejä mainittiin 2-4 kertaa.

Opiskelu ja kielikurssit. Asiakkaita ohjattiin ottamaan yhteyttä Welcome Officeen liittyen opiskelumahdollisuuksiin tai kysymään tietoa erilaisista kielikursseista.

Oleskeluluvat ja muut hakemukset. Asiakkaita lähetettiin hakemaan tietoa oleskeluluvuista ja muista hakemuksista sekä apua niiden täyttämiseen.

Harrastukset. Asiakkaita kehoitettiin kysymään Welcome Officeesta lisätietoa harrastusmahdollisuuksista.

Erilaiset palvelut. Asiakkaita lähetettiin hakemaan tietoa erilaisista maahanmuuttajille sopivista palveluista.

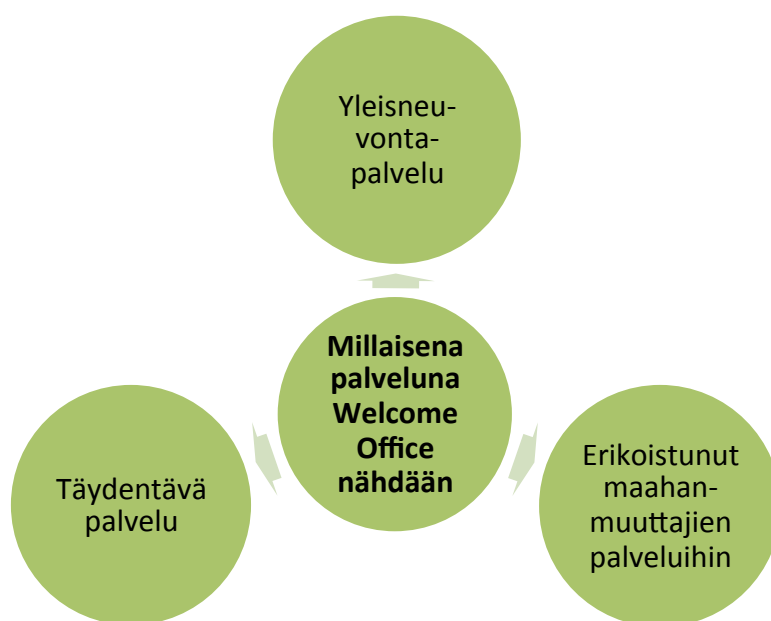
Työnhaku. Welcome Officeesta oli kehoitettu pyytämään apua työn hakuun liittyvissä asioissa.

Asuminen. Asiakkaita oli ohjattu palveluun myös asumiseen liittyvissä asioissa.

Tapahtumat. Welcome Officesta asiakkaiden ajateltiin saavan tietoa myös erilaisista tapahtumista.

6.2.2 Mielikuva Welcome Officesta

Alla olevassa kuviossa (Kuvio 5) on esitelty ne teemat, jotka vastauksista löytyi kuvaamaan sitä, millaisena muut toimijat näkivät Welcome Officen palvelun.



Kuvio 5. Millaisena palveluna Welcome Office nähdään?

Suurin osa vastauksista luokiteltiin kuuluvaksi yleisneuvontapalvelu-kategorian alle. Toiseksi eniten vastauksia luokiteltiin erikoistunut maahanmuuttajien palveluihin -kategoriaan ja vähiten täydentävä palvelu -kategoriaan. Vastaukset pystyi jakamaan näiden teemojen alle kuitenkin suhteellisen tasaisesti.

Yleisneuvonta. Welcome Office profiloituu vastausten perusteella eniten yleisneuvontapaikaksi, jonne asiakkaita voidaan lähettää monesta eri syystä.

” -- En ole ohjannut missään tietyissä asioissa erityisesti vaan kertonut, että tämäkin palvelu on käytettävissä, jos erilaisia kysymyksiä tulee eteen - -”.

Maahanmuuttajien palveluihin erikoistunut. Welcome Office näyttiin tuntevat hyvin paikkana, josta saa maahanmuuttajille suunnattuja palveluita.

”mm. kysymään lisätietoa maahanmuuttajille suunnatuista suomen kielen kursseista, harrastuksista jne”.

Täydentävä palvelu. Welcome Officeen oli ohjattu henkilöitä myös silloin kuin oma aika tai ammattitaito ei ollut riittänyt asiakkaan kysymykseen vastaamiseen.

” Kyllä, koulutusasioissa joissa itse en ole voinut auttaa”

” Olen sanonut, että voivat käydä kysymässä apua erilaisiin [juttuihin], esim. erilaisten hakemusten täyttämiseen, johon meillä ei koulussa aina aika tahdo riittää”.

Verrattaessa Alporekisterin tilastoihin (ks. Taulukko 4), voidaan huomata, että asioimissyyt ja toimijoiden ajatukset palveluun ohjaamisen syistä, korreloivat melko hyvin. Voidaan todeta että, jotta asiakkaat löytävät Welcome Officen palvelun, on sillä merkitystä, että muut toimijat tuntevat Welcome Officen palvelun.

Welcome Officen visiota (ks. Luku 4.4) pohtiessa, voidaan hyvin hyödyntää näitä löydöksiä. Mielikuvilla eli imagolla voidaan ohjata ihmisten odotuksia, joten jo valmiiksi olevia käsityksiä palvelusta voidaan käyttää hyödyksi imagon kehittämisessä. Tuloksia voidaan hyödyntää myös, mikäli ne eivät vastaa sitä ajatusta mihin suuntaan Welcome Officea halutaan viedä. Tietämällä miten muut näkevät palvelun, voidaan mielikuvia myös alkaa systemaattisesti muuttaa.

6.3 Tehtävänjako Welcome Officen ja muiden organisaatioiden välillä

Vastaajista 23 kertoi tarjoavansa itse neuvontapalveluja asiakkailleen. 2 vastasi, ettei tarjoa. Neuvontapalveluja tarjoavilta kysyttiin vielä, että onko heidän näke-

myksensä mukaan tehtävänjako selvä Welcome Officen ja oman organisaation välillä (Kuvio 6).



Kuvio 6. Onko tehtävänjako selvä?

16 vastaajan mielestä tehtävänjako oli selvä. Neljä totesi, että päällekkäisyyttä saattaa esiintyä. Toisaalta sitä ei nähty välttämättä huonona asiana. Yksi vastasi, että tehtävänjako ei ole selvä. Kysymykseen sai vastata avoimesti, mikä avasi vastaajien ajattelua pelkän kyllä tai ei vastauksen lisäksi. Perusteluista löytyi yksiselitteisiä vastauksia monitulkintaisempia vastauksia.

On selvä. Tehtävänjako vaikutti selkeältä useimmille vastaajista.

”Tehtävänjako on mielestäni selvä. Me neuvomme opintoihin liittyvissä asioissa ja opintojen alkaessa pidämme uusille kansainvälisille opiskelijoille luennot mm. kulttuurista ja kielestä, kun taas Welcome Office on laajemmin yhteiskuntaan ja esimerkiksi kaupungin palveluihin liittyen paras taho antamaan neuvontaa”.

Toisaalta joistakin vastauksista jäi epäily siitä, tiedettiinkö aina milloin Welcome Officeen voitiin ohjata. Eräs vastaaja kirjoitti esimerkiksi näin:

” Uskoisin, että kyllä [on selvä]. Oppilaitoksena tarjoamme koulutuksiin ja työelämään liittyvää tietoa.”

Vastaajista siis osa kertoi oman tehtävänsä olevan selvä, mutta vastaukset eivät kertoneet kuinka hyvin vastaajat tunsivat Welcome Officeen palvelut. Näin ei voida olla varmoja, että tehtävänjako itsessään oli selvä.

Yksi toteaa näin:

”näissä omissa muutamissa casessa kyllä”.

Emme tiedä miten hyvin toimijat tunsivat Welcome Officeen potentiaalın kokonaisuudessaan. Sosiaalitoimessa työskentelevillä tuntui myös olevan selkeä kuva siitä, mikä heidän oma tehtävänsä on.

” Mielestäni jako on selkeä. Kunnalle [sosiaalitoimi] kuuluu kansainvälistä suojelua saavien asiakkaiden alkuvaiheen vastaanotto (ja neuvonta ja ohjaus) sekä kotouttaminen. --”.

Aikaisemmasta vastauksesta selviää, että yllä mainitun vastauksen antaja ei ollut lähettänyt asiakkaitaan Welcome Officeen, koska piti ohjausta ja neuvontaa omaan työhönsä kuuluvana. Näin herää kysymys siitä tunnetaanko Welcome Officeen potentiaali, joka voisi esimerkiksi keventää sosiaalipuolen työntekijöiden taakkaa. Sama vastaaja nimittäin jatkaa näin:

”--Tosin viimeisen vuoden aikana palveluita on tältä asiakasryhmältä poistettu/vähennetty vaikka valtio maksaa edelleen kunnalle laskennallista korvausta”.

Selvä, mutta päällekkäisyyttä esiintyy. Kunnan palvelu –kategorian alla vastanneet näkivät, että Welcome Officeen ja oman organisaation palveluissa saattoi esiintyä päällekkäisyyttä, mutta se ei välttämättä haitannut. Vastaajien mukaan asiakkaan kannalta voi olla hyvä, mikäli apua saa useammalta taholta.

”--Pääsääntöisesti tehtävänjako on selvä, mutta taatusti on päällekkäisyyksiäkin. En näe tätä kuitenkaan ongelmana”.

”En kuitenkaan koe sitä huonona, jos asiakasta palvellaan samalla tavoin muuallakin, sehän on vain hyvä, jos asiakas saa mahdollisimman paljon tietoa eri näkökulmista :)”.

Ei ole selvä. Yritys-kategoriaan kuulunut henkilö ei pitänyt tehtävänjakoa selvänä, koska ei tunne Welcome Officen toimintaa. Myös toinen vastaaja piti tehtävänjakoa jokseenkin epäselvänä.

”Mielestäni ei välttämättä ole niin selvää. Kuten aiemmin mainitsin, työskentelen ohjaajana, joten myös itse neuvon asiakkaita asioissa ja arjen toiminnoissa”.

Vastaajat tunsivat Welcome Officen toiminnan melko hyvin. Vastauksista kuitenkin kävi ilmi, että oikean tiedon levittäminen palvelusta, on jatkuvaa työtä. Osa vastaajista saattoi vastata, että tietää oman ja Welcome Officen palvelun tehtävänjaon, mutta vastauksen perusteella heräsi epäily siitä, että näin todella oli. Siksi palvelusta kannattaa tuloksista päätellen aina kertoa toimijoille, vaikka he sanoisivatkin tuntevansa sen. Erityisesti sosiaalitoimen kanssa voisi olla syytä käydä molempien osapuolten tehtävänkuvat läpi neuvonnan suhteen, jolloin myös asiakkaille lähtevä tieto on johdonmukaista. Tämä lisää molempien palvelujen toimivuuden tunnetta, mikä puolestaan edesauttaa hyvän mielikuvan luomista kunnallisista palveluista. Lisäksi se poistaa päällekkäisyyttä, voi keventää sosiaalitoimen taakkaa ja on yhteiskunnalle kustannustehokasta.

Welcome Officella on tulosten perusteella suurin työ saada tieto palvelusta kulkemaan yrityksiin. Tällä hetkellä kontaktia ei näytä olevan. Tehtävänjako ei myöskään muille toimijoille ollut aina selvä, joten sen määrittäminen ensin sisäisesti Welcome Officessa, voisi edesauttaa paketin markkinoinnissa myös yhteistyökumppaneille ja asiakkaille. Kuten edellisessä luvussa kuitenkin todettiin (ks. Luku 6.2), on toimijoilla mielikuva palvelusta jo varsin selkeä.

6.4 Welcome Officen sijainti

Sopivaa sijaintia Welcome Officen neuvontapisteelle kartoittavan kysymyksen vastauksien perusteluista löytyi kolme teemaa, joita vastaajat pitivät tärkeinä (Kuvio 7).



Kuvio 7. Hyvä sijainti

Keskeistä sijaintia kuvaavat vastaukset olivat kaikkein yleisimpiä. Seuraavaksi eniten vastaksissa peräänkuulutettiin sijaintia, johon oli helppo löytää tai helppo päästä paikalle. Kaksi vastaajaa nosti esille yksityisyysnäkökulman.

Keskeinen sijainti. Vastaajista iso osa piti nykyistä sijaintia Vaasan kaupungin pääkirjastossa hyvänä paikkana.

”Nykyinen on aika hyvä: Paikka on keskeinen ja on kiva, että se on kirjaston yhteydessä. Kirjastot ovat kuitenkin myös monikulttuurisuusnäkökul-

masta tärkeitä paikkoja: kv-väki käyttää kirjaston palveluja, kirjastossa järjestetään näyttelyjä tapahtumia yms”.

Kirjaston saattoi toisaalta katsoa sijaitsevan liian syrjässä.

”Olen kyllä joskus miettinyt, löytävätkö potentiaaliset asiakkaat Welcome Officen sieltä mutkan takaa, vai olisiko Rewell Center parempi paikka”.

Myös muu keskeinen paikka kuin kirjasto olisi vastaajien mukaan hyvä paikka Welcome Officelle.

”Mahdollisen keskeinen paikka kaupungin keskustan läheisyydessä --”.

”-- Vaihtoehtoinen sijainti voisi olla RewellCenter tai muu ydinkeskustan rakennus”.

Yksi vastaaja ehdotti sijaintia myös opiskelijoiden kannalta keskeiselle paikalle:

”Kampus-alue”.

Muiden palvelujen läheisyyttä pidettiin myös oleellisena asiana neuvontakeskuk-
sen hyvän sijainnin kannalta.

”--julkinen paikka ja mutakin palveluja tarjolla --”

Helppo löytää/helppo päästä paikalle. Yksi sijainnin perusteista oli se, että sinne olisi helppo löytää tai päästä paikalle, sillä sen katsottiin esimerkiksi madaltavan maahanmuuttajien kynnystä hakeutua palvelun pariin.

”--keskustassa tulisi sijaita, helpointa saavuttaa esim. busseilla”.

”--torilla voisi olla vielä helpommin löydettävissä myös niiden osalta, jotka eivät ole saaneet Welcome Officesta tietoa etukäteen eli eivät osaa sitä etsiä”

Yksityisyys. Pieni osa piti yksityisyyttä tärkeänä. Haluttiin paikka, jossa asiakas uskaltaisi puhua omista asioistaan.

”Oma toimisto/tila, jossa ihmiset uskaltaisi puhua”.

Useimmissa vastauksissa, joita oltiin perusteltu, esiintyi useampi teema saman aikaisesti, kuten alla olevassa esimerkissä.

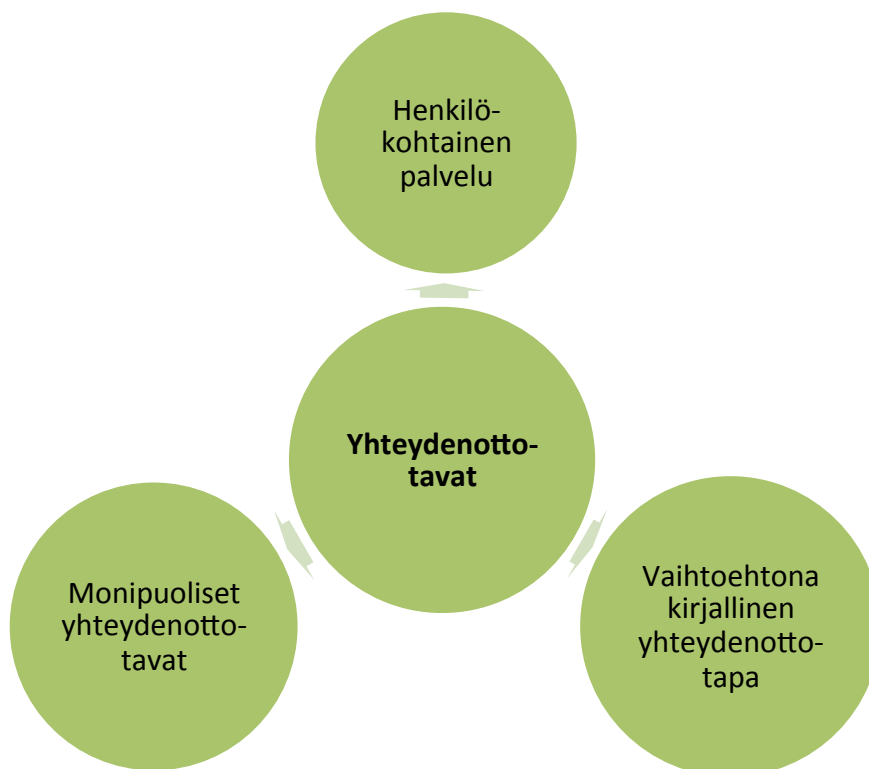
”Mahdollisen keskeinen paikka kaupungin keskustan läheisyydessä. Paikka, joka helppo löytää esim. maamerkkien tai läheisten kauppojen avulla. Paikka, jossa saisi rauhassa asioida”.

Vastausten pohjalta voidaan päätellä, että Welcome Officella ei ole suurta tarvetta muuttaa vastaanottopisteen sijaintia. Vastauksista tuli esille ainoastaan yksi seikka, johon Welcome Office ei vastaa lähes ollenkaan. Pieni osa kaipasi asioimiseen yksityisyyttä, mikä avoimessa tilassa ei tällä hetkellä toteudu.

Mikäli Welcome Office joutuu tulevaisuudessa vaihtamaan paikkaa, tulee vastaajien mielestä sen sijaita keskeisellä paikalla, lähellä muita palveluita. Vähintäänkin kulkuyhteyksien tulee olla sujuvat. Neuvontapalvelun laatutekijöiksi mielletään Huttusen ym. (2014) määritelmän mukaan myös tilan viihtyisyys ja toiminnallisuus (ks. Luku 4.4)

6.5 Yhteydenottotavat

Vastaajilta kysyttiin, mitkä yhteydenottotavat palvelisivat asiakkaita heidän mielestään parhaiten. Esimerkiksi annettiin henkilökohtainen neuvonta, puhelin, s-posti, chat-palvelu, etäyhteys. Kysymykseen sai vastata vapaasti omin sanoin. Vastaukset lajiteltiin kolmeen teemaan. (Kuvio 8).



Kuvio 8. Yhteydenottotavat

Lähes kaikkien vastaajien mielestä henkilökohtainen palvelu oli tärkeä. Seuraavaksi eniten vastauksista nousi esille monipuolisten yhteydenottotapojen tärkeys. Kolmanneksi eniten korostettiin kirjallisen yhteydenottotavan tärkeyttä.

Henkilökohtainen palvelu. Vastauksissa tuotiin esille se, että osa asioista vaatii henkilökohtaista opastusta, kuten esimerkiksi silloin kuin täytetään hakemuksia.

”Henkilökohtainen neuvonta on tarpeen joissain tilanteissa, esim. erilaisien lomakkeiden täyttö”.

Myös kielitaidon vuoksi maahanmuuttaja-asiakkaiden kohdalla henkilökohtaista kohtaamista pidettiin tärkeänä.

” varmastikin henkilökohtainen neuvonta palvelee maahanmuuttajia parhaiten”.

Samalla tuotiin kuitenkin esille, että omankieliset palvelut tai tulkkaus olisi tärkeää.

”--Jotenkin tuntuu, että Welcome office palvelee enemmän englantia osaavia ihmisiä--”.

”Henkilökohtainen käynti, mutta myös tulkkiapua tarvittaisiin tai omakielisiä ohjaajia”.

Yhdessä vastauksessa huomautettiin, että neuvojan pitää myös olla tavoitettavissa.

”-- tärkeää että paikalla on oikea ihminen ei vain nippu esitteitä”.

Toisessa vastauksessa sanottiin suoraa, että Welcome Office tarvitsee lisää työntekijöitä.

”-- Wo:lle tarvitaan enemmän työntekijöitä esim. 2-3 olisi hyvä --”.

Vaihtoehtona kirjallinen yhteydenotto-tapa. Vastauksista tuli esille se, että myös kirjallinen asiointitapa on tärkeä olla. Vastaajat eivät olleet kovin jyrkkiä siinä, pitäisikö sen olla chat-muotoinen vai sähköposti. Tärkeää oli se, että asiaan pystyi palaamaan jälkeinpäin.

”kielimuuri on joskus kova joten henkilökohtaisen neuvonnan lisäksi sähköposti lienee hyvä kommunikointikanava”.

” --Sähköposti ja muu viestintäväline on kätevä, jos pitää antaa esim. nip-pelitietoa, silloin asiakas voi tarkistaa viestistä yksityiskohtaiset tiedot halutessaan”.

Osalle asiakkaista saattaa olla helpompi ymmärtää kirjoitettua tekstiä. Se saattaa myös osan mielestä madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä. Lähes kaikissa vastauksissa kuitenkin esitettiin, että kirjallinen yhteydenottotapa olisi henkilökohtaista asiointia täydentävä.

”Chat-palvelu olisi varmasti nykypäivänä suosittu, sillä se oletettavasti madaltaisi kynnystä ottaa yhteyttä. --”.

Monipuoliset yhteydenotto-tavat. Vastausten perusteella yhteydenottotavoissa tärkeää oli niiden monipuolisuus, jotta tavoitetaan erilaisia ihmisiä. Toisille sopii pa-

remmin kirjallinen viestintä, toisille henkilökohtainen tapaaminen, osa tarvitsee suomen, ruotsin ja englannin kielen lisäksi muita kieliä. Tiedottamisen tärkeys nousi myös esille. Eräässä vastauksessa pidettiin tärkeänä myös sitä, että Welcome Office vierailee eri maahanmuuttajayhteisöissä, jotta tavoittaa mahdollisimman monia asiakkaita.

”Tietenkin mahdollisimman monipuolinen palvelun tarjonta on plussaa. Vierailut eri yhteisöihin, joissa maamme muuttaneet tavoittaa, varsinaisen toimipisteen ulkopuolelle ovat mielestäni tosi hyviä. Silloin tavoittaa monia maamme muuttaneita samanaikaisesti”.

Etäyhteysvaihtoehtoon kukaan e-lomakkeeseen vastanneista ei erikseen tarttunut, mutta muiden muassa sitä pidettiin osassa vastauksista hyvänä vaihtoehtona. Joka tapauksessa esille tuli, että digiteknologiaa voisi käyttää hyödyksi.

”-- Mutta varmasti myös sähköisiä tapoja kannattaa kehittää”.

”--En osaa sanoa, millaisia yhteydenottotapoja nuoret, digimaailmassa elävät asiakkaat eniten arvostavat”.

Monikanavainen palvelu eli palvelu jota voi käyttää useammalla tavalla, nostettiin esille neuvontapalvelun laatutekijöissä (kts. 4.4), mikä vastaakin vastauksissa esiin tullutta linjaa. Henkilökohtainen palvelu koettiin kuitenkin ensiarvoisen tärkeäksi, joten siihen on syytä jatkossakin panostaa. Henkilökohtaista asiointia pidettiin erityisen tärkeänä erityisesti joidenkin kielitaidoltaan heikkojen maahanmuuttajien osalta. Omakieliset palvelut nousivat erityiseksi puutteeksi Welcome Officessa.

6.6 Welcome Officen vahvuudet

Tässä luvussa esitellään seikat, jotka vastaajien mielestä olivat Welcome Officen vahvuuksia. Kuviossa (Kuvio 9) tiivistetään vastauksista nousseet teemat ja jäljempänä niitä avataan sekä asiantuntijoiden näkökulmasta että e-lomakkeeseen vastanneiden näkökulmasta. Vastauksien yhteydessä esitetyt lainaukset eritellään

niin, että sulkeissa mainitaan, mikäli lainaus oli asiantuntijan (*asiantuntija*) tai e-lomakkeeseen vastanneen toimijan (*toimija*).



Kuvio 9. Welcome Officen vahvuudet

Vastauksia ei ole asetettu tärkeysjärjestykseen, vaan vahvuuksia pyrittiin tuomaan esiin monipuolisesti, jotta niitä pystytään hyödyntämään tarkoituksenmukaisesti Welcome Officea kehitettäessä. Yleisimmin vastaus liittyi kuitenkin hyvään maineeseen kentällä.

Hyvä maine kentällä. Welcome Office oli vastaajien mielestä löytänyt paikkansa hyvin maahanmuuttajien ja kotouttavaa työtä tekevien toimijoiden keskuudessa. E-lomakkeessa vastaajat arvelivat asiakkaiden olevan enimmäkseen tyytyväisiä palveluun. Asiantuntijavastausten perusteella palvelu oli suoraviivaista ja selkeää. Apu oli asiakkaalle konkreettista ja se vastasi todelliseen tarpeeseen.

”Welcome Office on tunnettu asiakkaiden ja yhteistyöverkoston keskuudessa. Toiminta on erittäin tärkeää ja hyvää” (Asiantuntija 1).

”--Olen kuitenkin kuullut sekä työkavereilta että asiakkailtakin että palvelu pelaa ja sitä saa helposti :)”. (Toimija 1)

Tietopankki. Asiantuntijat totesivat, että Welcome Officessa on hyvät tiedot maahanmuuttajien tarvitsemista palveluista. Myös e-lomakkeen vastauksista tuli esille, että Welcome Officessa on laajasti tietoa, että se on eräänlainen tietopankki, ja se voi vastata monenlaisiin asioihin, joista toimijoilla ei itsellään ole tietoa.

”— pidämme Welcome Officea erittäin tärkeänä toimijana sekä maahanmuuttajien tiedontarpeeseen vastaajana että tietopankkina maahanmuutosta yhteistyökumppaneille”. (Asiantuntija 1)

Toimijoiden vastauksissa esille nostettiin esimerkiksi tieto viranomaisasioista ja oleskeluluvista. Welcome Office sai asiantuntijoilta kehuja kokonaiskäsityksensä maahanmuuttajien palveluista. Kokonaiskäsitys ehkäisee vastaajien mukaan asiakkaiden pompottelua paikasta toiseen. Asiakkaalle pystytään kertomaan esimerkiksi maahantuloon liittyvistä vaiheista. Vastauksista nousi esiin, että asiakas voi saada konkreettisesti jopa listan asioista mitä pitää tehdä ja minkä viranomaisen luona pitää käydä.

Neutraali, matalan kynnyksen palvelu. Asiantuntijoiden vastauksissa todettiin Welcome Officen olevan neutraali palvelu. Palvelussa ei tehdä asiakkaita koskevia päätöksiä. Sen sijainti Kansalaisinfon yhteydessä oli viesti siitä, että maahanmuuttajien asiat kuuluvat kaikille ja he ovat yhteiskunnan jäseniä siinä missä muutkin.

”Minusta on todella loistavaa, että Vaasassa Welcome Office on sijoitettu kansalaisinfoon. Se on vahva viesti ympäristölle, että maahanmuuttajat ovat kansalaisia/kuntalaisia siinä missä muutkin”. (Asiantuntija 2)

Kotouttaminen ei kuulu yksin sosiaalitoimen vastuulle.

”Että ne maahanmuuttoasiat ei niinku välttämättä ne ei saa kuulua vain.. että niinku leimataan sosiaalipalveluksi”. (Asiantuntija 3).

Toimijoiden vastauksissa tuli kuitenkin usein esille se, että alkuvaiheen ohjauksesta ja neuvonnasta maksetaan sosiaalitoimelle korvauksia valtion taholta, jolloin heillä on myös velvollisuus asiaa hoitaa. Kuitenkin Welcome Office voi toimia jatkeena sosiaalitoimen kotouttavalle työlle valtion korvausajan jälkeen.

”Varmasti Welcome office palvelisi myös minun asiakkaitani (=kotoutumisaikaa), mutta koen että kunnan tulee tarjota heille vielä ohjauspalvelua, koska valtiokin maksaa siitä kunnalle [sosiaalityön ja perheyön tulosalueelle]. ”Säästän” welcome officen palveluita muille maahanmuuttajille tai asiakkailleni kotoutumispalveluiden jälkeen”. (Toimija 4)

Welcome Officeen voi mennä asioimaan matalalla kynnyksellä ilman ajanvaraus-

”Toimivaa on siis se, että ohjausta ja neuvontaa saa helposti ja nopeasti” (Toimija 5)

Tärkeä tekijä kotouttavan työn kentällä. Matalankynnyksen neuvonta on asiantuntijavastausten perusteella tärkeää työtä kotoutumisen edistämiseksi. Welcome Officeessa ei asioita tehdä asiakkaan puolesta vaan kannustetaan omatoimisuuteen. Palvelu on neutraalia eikä se leimaa asiakasta avuntarvitsijaksi.

” -- et onhan se hyvä, et on tollanen palvelu, mikä on, se on semmonen neutraali, et siinä annetaan neutraalia tietoa” (Asiantuntija 3).

Toimijoiden vastausten perusteella Welcome Officeessa pyritään auttamaan maahanmuuttajia integroitumaan yhteiskuntaan ja työllistymään, mikä auttaa sitä kautta suoraa yhteiskuntaa.

”oikeestaan kysymys siitä, että saatais integroitua niitä ihmisiä työelämään ja sillä tavalla saada näihin omiin työvoima haasteisiin, niinkun sitä kautta resurssointia. Närpiössähän tämä on ihan itsestäänselvyys ja siellä Närpiö ei tulisi toimeen ilman näitä maahanmuuttajia --” (Toimija 4).

Ammattitaito. Vastauksista tuli esille, että palveluneuvojalla on hyvä ammattitaito. Kuka tahansa ei voi työskennellä palveluneuvojana, vaan siihen tarvitaan osaamisen lisäksi myös intoa ja motivaatiota parantaa maahanmuuttajien asemaa.

”-- työ perustuu kyllä siihen, et tässähän kyllä kokoajan, siis päivittäin pitää -- perehtyä asioihin ja pitää niinku lukea ja mitä uutta on --” (Asiantuntija 3).

”Tää työ – siinä tarvitaan henkilöä, jolla on intohimoa – tähän alueeseen – on tarve helpottaa maahanmuuttajien mahdollisuuksia Suomessa”. (Asiantuntija 4)

Hyvät verkostot. Welcome Officella on sekä asiantuntijavastauksien että e-lomakkeen vastauksien perusteella hyvät verkostot. Toimintaa edistää se, että kokouksia pidetään säännöllisesti kontaktiryhmän kanssa, johon kuuluvat Welcome Officen toiminnasta ja rahoituksesta vastaavat tahot. Welcome Office osallistuu myös moniin yhteistyökokouksiin ja työryhmiin, joihin kuuluu ihmisiä eri ammattiryhmistä niin kaupungin sisältä kuin muistakin organisaatioista yli kuntarajojen. Lisäksi yhteistyö Vöyrin kanssa oli sujuvaa. Verkostojen kautta maahanmuuttajia koskeva tieto kulkee kaikkiin suuntiin. Erityisesti Resurssirengas-toimijaverkosto ja Kaupungin esimiestason maahanmuuttajatyöryhmä sekä Vaasan kaupungin maahanmuuttajatoimijoiden yhteistyöryhmä nostettiin arvokkaiksi yhteistyötahoiksi.

”-- on hienoa, että on yksi paikka, joka osaa neuvoa useissa eri asioissa ja jolla on hyvät verkostot” (Toimija 6).

Welcome Officella on hyvä maine, laajat tiedot, se tunnustetaan tärkeäksi toimijaksi kotoutumisen kentällä, palveluneuvojalta löytyy ammattitaitoa ja lisäksi Welcome Officella on laajat verkostot. Sen vahvuudet ovat siis merkittäviä ja niiden pohjalta kannattaakin toimintaa kehittää.

Tietojen pohjalta on mahdollista perustella palvelun perustehtävä uudestaan ja pohtia millaista lisäarvoa Welcome Office tuo yhteiskunnalle. Vastauksista saa-

daan näyttöä siitä, että palvelu aidosti edistää maahanmuuttajien kotoutumista yhteiskuntaan. (Ks. Luku 4.4).

Palveluprosessin johtamista auttaa myös, kun tiedetään mikä siinä toimii (Ks. 4.4). Laadukas palvelu tarkoittaa toimivaa palvelua (Ks. Luku 4.4), jolloin vahvuuksiksi nousseihin seikkoihin voi olla kehittämisessä luonteva panostaa. Vahvuuksia voidaan hyödyntää myös resursseja uudelleen kohdentaessa ja priorisoitaessa. Vastauksien perusteella ammattitaitoa Welcome Officessa pidettiin vahvuutena ja sitä tuleekin vaalia. Neuvojien yhteistä arvoperustaa voidaan lisäksi pohtia Welcome Officen näkökulmasta (Ks. 3.2).

6.7 Welcome Officen kehityskohteet

Asiantuntijat nostivat esiin monia asioita, mitä voitaisiin kehittää. Myös e-lomakkeen vastauksesta tuli sekä yleisempiä kehittämisajatuksia että yksityiskohdaisempia ideoita (Kuvio 10).



Kuvio 10. Welcome Officen kehityskohteet

Kehityskohteissa ideoita ei ole arvoitettu keskenään, vaikka osa asioista tulikin toisia useammin esille. Toimijat ja asiantuntijat tuntevat Welcome Officen toiminnasta eri puolia ja eri asioita. Palvelun markkinointia yrityksille korostivat kuitenkin useat vastaajista.

Panostaminen palvelun kehittämiseen. Selkeäksi ongelmaksi nähtiin vähäiset asiakasmäärät ja niukat resurssit. Toiminnan fokusointi oli vastausten perusteella nyt välttämätöntä.

”Alhaisempi kävijämäärä voi johtua monesta asiasta: Toimiiko maahanmuuttajien palvelut Vaasassa niin hyvin, että tarvetta matalankynnykset neuvontaan ja ohjaukseen ei ole? Vai onko niin, että Welcome Office ei edelleenkään tunneta tarpeeksi? Vai onko kysymys siitä, että Welcome Office ei nykyisellä palvelutarjonnallaan vastaa maahanmuuttajien tarpeisiin?” (Asiantuntija 2).

”Meidän pitäisi löytää oma konsepti – ja kirjata se ylös ja todeta, että mitkä siinä on puutteet ja heikkoudet.. vahvuudet. Taas yhdessä tietysti meidän yhteistyökuntien kanssa—”. (Asiantuntija 4).

Resursseja olisi hyvä saada lisää, mutta niukatkin resurssit tulee keskittää oikein.

”Resurssit on sellainen kysymys, että niin paljon kuin vaan saa. Että se ei välttämättä tuo sitä autuutta, mutta sitten että miten kohdentaa niitä resursseja. Niin, että pienilläkin resursseilla voi saada aikaan enemmän kuin ehkä uskoisimme” (Asiantuntija 4).

”Tarvitaan enemmän henkilötyövoimaa. Wo palvelee hyvin niillä resursseilla, jotka sillä on. Näillä resursseilla ei kuitenkaan voi toimintaa kehittää. Vaarana on, että tärkeä palvelu jää kehityksestä jälkeen” (Toimija 7).

Kysymyksinä herää esimerkiksi miten yhteistyökuvioita voidaan hyödyntää entistäkin tehokkaammin. Voisiko joitakin resursseja vaikkapa jakaa toisten kanssa. Welcome Officen voisi asiantuntijavastausten perusteella olla myös syytä seurata tarkemmin, miten muissa kaupungeissa neuvontapalvelut toteutetaan. Welcome Office on yksi harvoista neuvontakeskuksista, joissa ei tarjota omakielistä palvelua tai tulkkausta.

”Omakielinen ohjaus tai tulkkipäivystys olisi hieno asia” (toimija 8).

Lisäksi muissa suuremmissa kaupungeissa neuvontakeskuksissa työskentelee enemmän kuin yksi työntekijä. Kun Welcome Officessa on vain yksi työntekijä, on palvelun takaaminen matalalla kynnyksellä ilman ajanvarausta epävarmaa. Tämä tuli esille sekä asiantuntijavastauksista että toimijoiden vastauksista.

”-- Ja on kokouksia mihin pitää mennä.. Niin sehän tarkoittaa sillon, että siinä ei oo ketään, siinä Welcome Officessa vastaanottamassa asiakasta” (Asiantuntija 3)

”--Henkilökohtainen kontakti on mielestäni näissä asioissa erittäin tärkeä sekä tavoitettavuus” (Toimija 9).

Myös palvelun laatu nousi esille. Kysymyksiä heräsi esimerkiksi siitä mikä on riittävän hyvää palvelua ja missä kulkee raja.

Tulevaisuuteen tähtäävät tavoitteet. Asiantuntijavastauksista nousi esille tarve löytää Welcome Officelle kehityssuunta ja selkeät tulevaisuuden tavoitteet.

”Ei mikään kehity, jos ei oo selkeitä kehittämistavoitteita. Et silloin se tavallaan vaan pyörii samana” (Asiantuntija 3).

Myös esimerkiksi yhdelle vuodelle tavoitteiden asettaminen nousi esiin. Palvelun painopisteet on löydettävä.

Vertaistuki- ja oppiminen. Welcome Officen palveluneuvoja on ainoa henkilö, joka tekee maahanmuuttoasioiden kanssa työtä keskushallinnossa. Erityisosaamista maahanmuuttoasioissa oli keskushallintoon tullut vasta nyt Welcome Officen myötä.

”-- Welcome Office on ainoa semmonen maahanmuuttotyötä tekevä taho keskushallinnossa. Et se on kyllä todella yksinäistä hommaa” (Asiantuntija 3).

Vastauksista nousi esille, että myös muita työntekijöitä voitaisiin kouluttaa tuntemaan paremmin maahanmuuttajien asioita. Huomioitiin myös, että maahanmuuttajien neuvonta ei ole vain maahanmuuttoon erikoistuneiden tehtävä, vaan se kuuluu osaksi normaalipalveluja. Vertaistuki- ja oppiminen ovat tärkeitä asioita. On mietittävä mistä tuki voisi löytyä. Tärkeää olisi, että tuntemus maahanmuuttokysymyksistä olisi vertaistuen antajilla samansuuntainen. Myös Mustasaaren kanssa tehtävän yhteistyön potentiaali on selvitettävä.

Markkinoinnin osuvuus. Markkinointi taustatyönä vaikuttaa asiakasmääriin. Welcome Officen markkinointi erityisesti yrityksiin, nousi selkeäksi kehittämiskohteeksi.

” Palvelun tehokkaampi markkinointi myös yrittäjille!” (Asiantuntija 2).

Asiantuntijavastauksista yhtenä ideana tuli esille, että yrityksille voisi myydä jonkinlaisia yrityksille suunnattuja neuvontapaketteja, jossa palvelua räätälöitäisiin heidän tarpeidensa mukaisesti. Myös yhteistyötä koulujen kanssa haluttiin lisätä.

”-- Luulen, että esim. meidän opiskelijat eivät käytä Welcome office - palveluita. Ehkä pitäisi lukuvuoden alussa pyytää edustaja kertomaan tarjolla olevasta palvelusta” (Toimija 10).

Lisäksi esille tuli kysymys siitä osaavatko muut toimijat ohjata asiakkaita Welcome Officeen oikeasta syystä. Voisi myös miettiä miten maaseudun maahanmuuttajia saataisiin enemmän Welcome Officen asiakkaiksi. Welcome Office käy viikoittain Norrvallan koulutuskeskuksessa Vöyrillä, jossa opiskelee maahanmuuttajia. Kysymys kuului kuitenkin, miten saada myös koulun ulkopuoliset asiakkaat tulemaan Welcome Officeen.

”Vöyrin kanssa niin siinä joutuu aina myöskin miettimään, et miten sitä voisi kehittää. Et miten sais niihin maaseudun ihmisiin yhteyttä” (Asiantuntija 3).

Esimerkiksi etäyhteyden käyttäminen voisi palvella kauempana asuvia.

Tiedon kulku. Vaikka Welcome Officella on hyvät verkostot ja tunnettuus on jo hyvällä tasolla, oli asiantuntijoiden mukaan tiedon kulun kanssa vielä tekemistä, sillä juuri tiedon kerääminen ja välittäminen, on Welcome Officen ydintehtävä. Yrityksiin kontaktit olivat selvästi vielä heikot. Myös kouluihin tiedottamisessa on tekemistä, koska opiskelijat kuuluvat ydinkohderyhmään.

”Kaikki nämä resurssirenkaat ja tämän tyyppiset ja myöskin nämä viranhaltijaryhmät mitä tekee maahanmuuttajien kans työtä, niin nehän on.. Ei sieltä nyt kultajyviä kaiken aikaan tuu, mutta sieltä tulee kuitenkin, kun ollaan samojen asiakkaiden kanssa tekemisissä. Sitä varmaankin pitäis pitää ja ikään kuin tarjota itseänsä. Tai sitä meidän.. palvelua.” (Asiantuntija 4).

Vastausten mukaan tieto kaupungin eri palveluista ei tullut Welcome Officeen itsestään, vaan sitä on systemaattisesti kerättävä. Welcome Office ei ehkä vielä kaikilta osin tavoita kaikkia verkostoja, joiden kanssa olisi hyödyllistä tehdä yhteistyötä.

”Welcome Office voisi tiivistää yhteistyötä yhdistysten kanssa ja osallistua niiden järjestämiin tapahtumiin” (Toimija 11).

Vastauksista nousi esille, että on muistutettava muita toimijoita siitä, että he myös omatoimisesti osaavat tiedottaa Welcome Officelle maahanmuuttajille hyödyllisistä palveluista tai tapahtumista. Asiantuntijavastauksista esille tuli myös, että Welcome Officen kannattaisi parantaa yhteyksiään kaupungin maahanmuuttajaneuvostoon, jotta palvelussa tiedettäisiin yleisemmällä tasolla kaupungin maahanmuutto- ja kotoutumisasiosta.

Lisäksi tehtävänjakoa sosiaalipuolen kanssa voisi selkeyttää ja yhteistyötä tiivistää niin, että Welcome Office voisi olla sosiaalitoimen asiakkaiden apuna erilaisissa arjen pulmissa, kuten esimerkiksi opastaa miten varataan aika lääkäriin tai muihin palveluihin.

Sivupalvelut. Konkreettisia kehittämisen ideoita asiantuntijoiden parissa nousi myös esille. Welcome Officessa voitaisiin miettiä mahdollisuutta ottaa käyttöön maahanmuuttajien alkukartoitukset. Myös internetsivuja voisi kehittää ja tehdä niistä selkeämmät ja entistä kattavammat. E-lomakkeen vastauksista esille tuli esimerkiksi työnhakuun liittyvät teemaillat tai erikoistuminen nimenomaan maahanmuuttajien kielitaidon edistämiseen.

”Eihän sitä tiedä mitkä mahdollisuudet sillä [Welcome Officella] on, koska tämä maailma muuttuu niin kovasti koko ajan – Maahanmuuttajien määrä kasvaa” (Toimija 4).

Vastausten perusteella johtopäätöksenä voidaan sanoa, että tarve Welcome Officen kokonaiskehittämiseen on nyt suuri. Se vaatii kuitenkin panostusta ja resursseja. Ilman resursseja ei juurikaan voida kehittää. Toisaalta pienetkin resurssit voidaan kohdentaa uudestaan palvelun laadun parantamiseksi. Kuitenkin myös

itse kehittämistyöhön tarvitaan resursseja ja siihen täytyy olla johdon tuki. Kyse ei myöskään saisi olla vain pelkästä kulujen minimoinnista vaan niiden optimoinnista, jotta työstä saadaan irti maksimaalinen hyöty (Ks. Luku 4.3).

Vastauksista täysin uusia kehittämiskohteita olivat henkilökunnan lisääminen ja omakieliset palvelut. Kun vertaamme muihin vertailukelpoisiin neuvontapalveluihin, ovat nämä seikat selviä puutteita Vaasan alueen Welcome Officessa (Ks. 3.3) Lisähenkilökunta toisi helpotusta myös tarpeeseen löytää vertaistukea, joiden kanssa voidaan helpottaa vertaisoppimista, mutta vastauksista nousi myös esille, että vertaisia voisi kartoittaa myös jo olemassa olevista kontakteista. Myös sosiaalipuolen kanssa tehtävää työnjakoa tulisi selkeyttää ja yhteistyötä tiivistää. Suunnitelmallisuudella voidaan markkinointityötä kohdentaa niille osa-alueille, joiden halutaan tuntevan Welcome Office paremmin. Vastauksista päätellen yrityksiin ja oppilaitoksiin, tulisi panostaa erityisesti. Monikanavaista palvelua voisi mahdollisesti hyödyntää, jos halutaan tavoittaa maaseudun asiakkaita paremmin. Vaikka laajat verkostot ovatkin Welcome Officen vahvuus, on niiden lujittaminen ja laajentaminen edelleen tärkeää, koska juuri niiden kautta kulkeva tieto on keskeistä koko toiminnan turvaamiseksi. Mikäli palvelua halutaan lisäksi jatkossa laajentaa, tuli vastauksista esiin useita ajatuksia, kuten maahanmuuttajien alkukartoitusten tekemisen aloittaminen, internetsivujen laajentaminen, erikoistuminen tai teemailtojen järjestäminen työhakuun tai kielikurssiin liittyen.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Johtopäätöksissä kootaan tutkimuksessa esiin tulleet löydökset. Tutkimusongelmana eli tavoitteena oli löytää vastaus siihen, mitä Vaasan alueen Welcome Officea pitää kehittää ja millä keinoin Voidaan todeta, että tutkimusongelmaan saatiin vastaus.

Erityisesti asiantuntijoiden vastauksista nousee esille tarve kehittää Welcome Officea kokonaisvaltaisesti. Tutkimus antaa laajaa pohjatietoa kehittämisen kohteista ja ulkoapäin tulevista tarpeista. Henkilökunnan on kuitenkin toteutettava itse kehittäminen ja valittava mihin osa-alueisiin keskittyä ja millä aikataululla. Opin näytetyön pohjalta tullaan jäljempänä esittämään konkreettiset suositukset kehittämisen painopisteistä, keinoista ja mittareista.

Vaasan alueella on paljon maahanmuuttajia. Alueelle on jo pitkään tullut pakolaisten lisäksi myös esimerkiksi opiskelijoita ja työperäisiä maahanmuuttajia perheineen. Se näkyy myös Vaasan kaupungin strategiassa, jossa Vaasan imagoa rakennetaan kansainvälisyyden ja monikielisyyden ympärille. Myös vastauksista oli löydettävissä tarve panostaa maahanmuuttajien kotoutumista edistävään neuvontapalveluun mm. työllistymisen ja omatoimisuuden edistämiseksi. Erityisesti omakielinen ohjaus nousi seikaksi, joka Welcome Officeenkin pitäisi tuoda (ks. Luku 6.7).

Yrityksissä ei tunneta Welcome Officea eikä sinne osata ohjata. Oppilaitoksiin yhteyksiä on olemassa jonkin verran, mutta se ei näytä riittävän. Vastauksista päätellen opiskelijat voisivat tarvita neuvontapalveluita, mutta he eivät ehkä tiedä tarpeeksi palvelun olemassaolosta tai koe hyötyvänsä palvelusta. Tähän tulee panostaa kohdennetun ja suunnitelmallisen markkinoinnin keinoin (ks. Luku 6.7).

Sosiaalitoimella on velvollisuus ohjata ja neuvoa pakolaistaustaisia henkilöitä heidän kolmen vuoden kotoutumisjaksollaan, mutta jakson jälkeen voi Welcome Officeen apu olla vastaajien mukaan tarpeen. Vastaajien mukaan erityisesti sosiaalipuolen palveluissa ja Welcome Officeen neuvontapalvelussa voi olla jonkin verran päällekkäisyyttä, mutta sitä ei välttämättä nähty pahana asiana. Yhteistyöllä

toimintaa pystyisi kuitenkin terästäämään. Aina ei ollut täysin selvää, tiesivätkö sosiaalipuolen ihmiset varmasti, minkälaisissa asioissa asiakkaita pystyi Welcome Officeen ohjaamaan (ks. Luku 6.3). Pakolaistaustaisilla asiakkailla on selkeä tarve myös Welcome Officeen palveluun, joten tarve tulee ottaa huomioon palvelua kehitettäessä. Resurssit on kuitenkin käytettävä tarkoituksenmukaisesti eikä siitä näkökulmasta liiallinen palvelujen päällekkäisyys ole mielekäästä. Sosiaalitoimen ja Welcome Officeen tulee siksi selkeyttää tehtävänkuvansa toisilleen, jotta asiakas saa palvelua oikeasta paikasta. Näin palveluprosessia voidaan selkeyttää, mikä puolestaan tuo lisäarvoa yhteiskunnalle.

Asiakaslähtöisessä palveluprosessissa tunnistetaan se miksi asiakkaat ylipäänsä hakeutuvat palveluun. Niukat resurssit tulee kohdentaa, niin että hyödynnetään jo olemassa olevaa ja vahvistetaan sitä mikä jo toimii. Yleisimmät asioimissyöt Welcome Officeessa ovat olleet hakemukset, lupa-asiat, työnhaku ja koulutukseen liittyvät asiat. Toimijat kertoivat ohjanneensa asiakkaita palveluun hakemaan neuvontaa liittyen oleskelulupiin ja muihin hakemuksiin, hakemaan tietoa erilaisista palveluista, opiskelusta ja kielikursseista, harrastuksista, asumisesta, työnhakusta ja tapahtumista. Opiskelu ja kielikurssit sekä oleskelulupa- ja muut hakemukset nostettiin esille useimmiten (Ks. Luku 6.2.1).

Useat toimijat tunsivat palvelun Welcome Office -hankkeen ajoilta asti. Se on kaupungin kannalta ilmaista mainosta kaupungin Welcome Officeelle -palvelulle, mutta sen toisena puolena on se, että hankkeen aikainen mielikuva ja imago määrittävät nykyistä toimintaa vahvasti. Resurssit ovat kuitenkin niukemmat. Palvelu tunnetaan yleisneuvontana, paikkana, josta saa tietoa erityisesti maahanmuuttajille suunnatuista palveluista sekä muita palveluja täydentävänä palveluna (ks. Luku 6.2.2).

Myös yhteydenottotapojen monipuolisuutta kaivattiin, vaikka henkilökohtaista asiointia pidettiin kaikkein tärkeimpänä asioimisen muotona (ks. Luvut 6.5). Tutkimuksessa useamman kerran tuli esille tarve laajentaa Welcome Officeen toimintaa niin, että maahanmuuttajia neuvoisi useampi kuin yksi henkilö (ks. esim. Luvut 6.4 ja 6.7). Sijainti puolestaan koettiin pääsääntöisesti toimivaksi, mutta Wel-

come Officen edustajan kaivattiin myös vierailevan asiakkaidensa parissa enemmän (ks. Luku 6.4).

Yhden ihmisen varassa toimiva palvelu on haavoittuvainen silloin kun työntekijän pitää osallistua erilaisiin verkostotapahtumiin tai esimerkiksi sairastuu. Vastauksista kävi ilmi, että verkostoituminen ja palvelupisteen ulkopuolella palveleminen ovat yhtä tärkeitä kuin palvelupisteellä palveleminen (ks. 6.6). Siksi näitä kahta seikkaa ei voi asettaa vastakkain vaan resurssit on löydettävä molempiin. Tilanne on tällä hetkellä se, että maahanmuuttajia osaa neuvoa koko hallintokunnassa vain yksi ihminen. Tutkimuksesta löytyy tarve sille, että osaamista pitää ulottaa myös muille työntekijöille ja muihin yksiköihin (ks. 6.7). Niukalla henkilöresurssilla työtehtäviä tulisi priorisoida ja miettiä voisiko joitakin tehtäviä siirtää muille työntekijöille.

7.1 Suositukset

Kehittämisen lähtökohtana on tehdä asiat entistäkin paremmin. Suosituksia laadittaessa on otettu huomioon tutkimuksen tulokset, tausta-aineisto sekä erityisesti Welcome Officen esimiehen ja työntekijän näkemykset. Kehittämistä voi organisoida eri tavoin. Kehittämiskapasiteetin ei ole välttämätöntä löytyä omasta organisaatiosta vaan siinä voi käyttää hyödyksi esimerkiksi verkostoja. Avoimet yhteistyösuhteet voivat tuottaa organisaatiolle huomattavaa lisäarvoa. Muiden käyttökelpoisia ideoita ja tietoa sekä paikallista osaamista on syytä hyödyntää. Kehittämiskapasiteetin kartoittamisessa tulee huomioida oman organisaation voimavarat (Stenvall & Virtanen 2013, 77–78). Siksi kehittämistarpeet tulee priorisoida. Kaikkea ei voi toteuttaa kerralla. Rahoitusta ja kapasiteettia voidaan kehittämiseen myös hakea hankkeen kautta.

7.1.1 Välittömästi toteutettavat suositukset

Tässä luvussa esitellään ehdotukset, joita opinnäytetyöntekijän mielestä kannattaa lähteä toteuttamaan viivytyksettä (Kuvio 11).



Kuvio 11. Välittömästi toteutettavat suositukset

Welcome Officen raamit kuntoon. Vastauksista nousi esiin tarve kehittää Welcome Officea kokonaisvaltaisesti. Welcome Officeen tarvittaisiin myös lisää henkilökuntaa. (ks. luvut 6.5 ja 6.7.) Toiminnan terästmiseksi palvelulle olisi syytä kehittää visiota ja strategiaa. Taustalla kannattaa pitää mielessä Työ- ja Elinkeinministeriön hyvien käytäntöjen opasta (ks. Luku 3.2), jossa on kerätty palvelu-neuvojien ajatuksia laadukkaasta neuvontapalvelusta sekä työn arvoperustasta (ks. Luku 4.4). Lisäksi kannattaa huomioida aineistosta esiin tulleet vahvuudet (ks. 6.6), kehittämiskohteet (ks. 6.7) ja mielikuvat Welcome officesta (ks. 6.2.2). Welcome Office on osa Vaasan kaupungin toimintaa, mikä tarkoittaa sitä, että sen on oltava linjassa kaupungin yleisen strategian kanssa. Pohjolan energiapääkauptunki –visio pitää sisällään kansainvälisen ja monikielisen imagon, johon maahanmuuttajien neuvontapalvelu istuu erityisen hyvin. Welcome Officen kannattaa hyvin pian sopia sekä pitkän aikavälin tavoitteista että esimerkiksi vuosittaisista tavoitteista. Tavoitteiden tulee olla mitattavia, jotta niiden toteutumista voidaan seurata.

Vuosittainen raportointi, jossa arvioidaan tavoitteiden toteutumista ja mittausten tuloksia, on paikallaan. Raporttia voidaan käydä läpi kontaktiryhmän kokouksessa

sekä mahdollisesti myös muissa verkostoissa kuten maahanmuuttajatyöryhmässä ja esimerkiksi maahanmuuttajaneuvostossa.

Asiakasryhmät keskiöön. Tutkimuksen pohjalta tärkeimmät asiakasryhmät Welcome Officessa ovat pakolaiset, opiskelijat ja työperäiset maahanmuuttajat. Palvelua tuleekin tarkastella tästä näkökulmasta.

Pakolaisten palveluntarjontaa tulee pohtia yhdessä sosiaalitoimen kanssa ja tehtävänkuvia heidän kanssaan pitää selkeyttää. Sosiaalitoimella vaikuttaa olevan selkeää, että kotoutumisajan asiakkaat kuuluvat heille. (ks. luvut 6.3). Pakolaistaustaisten asiakkaiden palvelun tarve ei kuitenkaan aina lopu kotoutumisjakson jälkeen. Lisäksi eri vaiheessa olevia pakolaistaustaisia asiakkaita tulee myös Welcome Officeen, jolloin vuoropuhelua asiakkaiden tarpeisiin vastaamisen tehtävänjaoista on syytä käydä. Näin palvelua pystytään myös markkinoimaan pakolaistaustaisille asiakkaille osuvammin ja helpottamaan sosiaalitoimen työtaakkaa. Toisaalta nähdään selkeämmin se mikä ei kuulu Welcome Officen tehtäviin, turvaten kuitenkin se, ettei asiakas tipahda palvelujen väliin.

Opiskelijat ovat ryhmä, joille Welcome Officen palvelua tulee markkinoida jatkuvasti. Uusia opiskelijoita saapuu kaupunkiin vähintään kaksi kertaa vuodessa ja toiset lähtevät. Welcome Officella on jo nyt hyvät suhteet korkeakouluihin, mutta näitä kannattaa entisestään laajentaa ja vahvistaa. Myös yhteistyön tiivistämistä toisen asteen koulujen kanssa kannattaa harkita (ks. 6.7).

Työperäisten maahanmuuttajien saaminen asiakkaaksi edellyttää panostamista kontaktien luomiseen yritysten kanssa. Tutkimuksen perusteella kontakteja yritysmailmaan ei näytä juuri olevan (ks. luvut 5.2 ja 6.7). Niiden luominen on ollut tavoitteena jo pidemmän aikaa, mutta asia on jäänyt muiden tehtävien jalkoihin. Yritysten kanssa tehtävälle yhteistyölle tulee laatia suunnitelma ja aikataulu, jotta työ kyetään priorisoimaan.

Sekä opiskelijoiden että työperäisten maahanmuuttajien tavoittamiseksi kannattaa asettaa selkeät tavoitteet. Tavoite voi olla esimerkiksi asiakasmäärän kaksinkertaistuminen vuonna 2018. Keinoiksi voidaan asettaa aktiivinen yhteistyö yritysten

ja oppilaitosten kanssa. Lisäksi voidaan laatia viestintä ja markkinointisuunnitelma ja toteuttaa se. Aktiivisuutta voidaan mitata yhteistyötapaamisten määrällä sekä julkaisujen määrällä. Asiakasmääriä ja muita mittareita vertailemalla voidaan tarkastella sitä, olivatko toimet tehokkaita ja saavutettiin niillä tavoite.

Palveluprosessi ja laatu tarkistukseen. Vastauksista tuli tarve fokusoida Welcome Officen toimintaa (ks. luku 6.7). Palveluprosessista tulisi käydä keskustelua ja mahdollisesti kirjata ylös erilaisia linjauksia, jotka helpottavat työajan järjestelyä, priorisointia ja mahdollisten uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Asiakkaille se voidaan saattaa näkyväksi päivitetyllä palvelun kuvauksella tai uudella palvelulu-pauksella. Palvelun toimivuutta voidaan tarkastella neljän tekijän kautta. Näitä ovat tekijät, jotka saavat aikaan tyytymättömyyttä, tekijät, jotka saavat aikaan tyytyväisyyttä, kysymys siitä missä tulee erityisesti onnistua palvelukokemuksen näkökulmasta sekä millä tekijöillä ei ole vaikutusta (Ks. luku 4.4).

Tutkimuksesta selviää, että Welcome Officea ei ole systemaattisesti kehitetty viime aikoina (ks. luku 4.1). Laatuun panostaminen vie palvelua eteenpäin. Tutkimuksesta ja tilastoista on löydettävissä yleisimmät asioimisen syyt (ks. luku 3.5). Osaamista kannattaa keskittää niihin asioihin, missä asiakkailta tarvetta on. Lisäksi täytyy tarkkailla, mikäli asiakkaiden tarpeet muuttuvat, mikä onkin todennäköistä, mikäli uudet asiakasryhmät lisääntyvät palvelun käyttäjinä. On syytä keskustella siitä, kuinka pitkälle asiakasta ollaan palvelussa valmiita auttamaan ja osataanko heitä ohjata eteenpäin oikeaan palveluun. Jos havaitaan puutteita osaamisalueissa, pystytään havainnon jälkeen perehtymään näihin osa-alueisiin osuvammin.

Internetsivut. Tutkimuksesta nousi esille yhden vastaajan esittämä tarve kehittää Welcome Officen internet-sivuja. Muut vastaajat eivät maininneet nettisivuja lainkaan. Niistä ei toisaalta myöskään erikseen kysytty, joten niiden käyttöastetta on tutkimuksen perusteella vaikea arvioida. Welcome Officessa voisi kuitenkin miettiä, mikä tarkoitus nettisivuilla on ja täyttääkö se tarkoituksen. Antaako nettisivujen sisältö sellaista lisäarvoa, joka parantaa Welcome Officen palvelun laatua. Voisi myös miettiä kuuluuko niiden päivittäminen välttämättä Welcome Offi-

celle vai voisiko sitä hoitaa joku muu taho, kun henkilöresurssit ovat niukat ja maahanmuuttoasioiden osaamista voisi olla syytä muutenkin ulottaa hallintokunnan muillekin työntekijöille (ks. luku 6.7). Vaihtoehtona omille nettisivuille voisi olla, että Welcome Officesta olisi laajemmin tietoa Vaasan kaupungin nettisivuilla, jolloin päivittämistä koordinoitaisiin viestinnän yksiköstä. Toisaalta tietoa olisi silloin suppeammin esillä. Toisaalta taas infopankki-sivuston merkitys maahanmuuttajille suunnatun tiedon välittäjänä näyttäisi olevan jatkuvasti suurempi. Kysymykseksi jää, onko silloin välttämätöntä, että Welcome Officella on omat sivut.

7.1.2 Suositukset pidemmälle aikavälille

Pidemmän aikavälin suositukset ovat tärkeitä asioita kehittämisen kannalta, mutta vaativat huolellisempaa suunnittelua ja resursseja toteutuakseen (Kuvio 12).



Kuvio 12. Suosituksen pidemmälle aikavälille

Omakielinen ohjaus. Omakielinen ohjaus nousi yhdeksi suurimmista kehittämisen tarpeista (ks. luvut 6.5 ja 6.7). Lähes kaikissa vertailukelpoisissa muissa kaupungeissa neuvontakielinä ovat asiakkaiden eniten käyttämät kielet. Vaasassa suurimmat kieliryhmät suomen ja ruotsin lisäksi olivat vuonna 2016 venäjä, arabia, somali, englantti, albania ja persia. Tähän tietoon nojaten, voisi Welcome Offices-

sa alkaa kartoittaa mahdollisia osa-aikaisia palveluneuvojia, jotka pystyisivät asiomaan asiakkaiden kanssa tiettyinä sovittuina ajankohtina. Omakielinen ohjaus voitaisiin pilotoida hankerahoituksella, jonka jälkeen toimintaa voitaisiin jatkaa kuntarahoitteisena, mikäli se todettaisiin toimivaksi. Jo hankkeen alkuvaiheessa olisi kartoitettava, mikäli rahoituksen turvaamiseksi hankkeeseen lähtisi mukaan muita kuntia Vaasan alueelta Vaasan ja Vöyrin lisäksi. Hankkeen henkilöresurssit tulisi turvata joko ulkopuolista lisätyövoimaa käyttäen tai hakemalla apukäsiä muista yksiköistä. Hanketta täytyisi myös pystyä seuraamaan ja sen hallinnolliseen työhön olisi varattava riittävästi työaika.

Monikanavaiset yhteydenottotavat. Vastauksista tuli ilmi, että henkilökohtainen tapaaminen on toimijoiden mukaan tärkein asioimisen muoto. Vaihtoehtoiset yhteydenottotavat nähtiin kuitenkin tärkeänä. Kirjallinen viestintä nähtiin tärkeänä vaihtoehtona, jotta asiakkaalle jäisi kirjoitettuna muistiin se mitä neuvottiin. (ks. luku 6.5.) Sähköposti on jo nyt vaihtoehto ja sitä käytetäänkin jonkin verran. Suosiossa on kuitenkin myös chat-palvelu ja esimerkiksi Helsingissä se on käytössä (ks. luku 3.3).

Esille tuli myös asiointi videoyhteyden kautta (ks. luku 6.7). Tämä voisi saavuttaa kauempana olevia asiakkaita. Toimijoiden keskuudessa videoyhteys ei saanut erityisen suurta suosiota, mutta sitä ei myöskään tyrmätty. Ainoastaan huoli kaikkien maahanmuuttaja-asiakkaiden teknisistä valmiuksista nousi esiin. Videoyhteys kuitenkin mahdollistaisi laajemman asiakaskunnan palvelemisen, jolloin yhä useampi kunta saattaisi olla kiinnostunut palvelun rahoituksesta. Yhden henkilön resurssilla nämä palvelun muodot ovat kuitenkin mahdoton toteuttaa, mutta mikäli henkilöresursseja saadaan tulevaisuudessa kasvatettua, on chat- ja videoyhteyspalvelua suositeltavaa pitää mielessä.

Asiakaspalautteen kerääminen bikva-menetelmän avulla. Tutkimuksen taustamateriaalista kävi ilmi, että asiakaspalautetta on ollut vaikea kerätä. Asiakkaan näkökulman kuuleminen on kuitenkin olennainen osa kokonaisvaltaista kehittämistä, jota tutkimukseen vastanneet peräänkuuluttivat (ks. luvut 4.4 ja 6.7.) Jatkon kannalta olisikin tärkeä selvittää asiakkaiden toiveita ja tarpeita neuvontapalvelusta,

mikäli Welcome Officea halutaan kehittää kokonaisvaltaisesti. Bikva-menetelmässä ulkopuolinen henkilö kokoaa ryhmän asiakkaita ja keskustelee heidän kanssaan neuvonnan tarpeista. Tämä keskustelu kootaan ja viedään työyhteisöön, jossa työyhteisö reflektoi asiakkailta tulleita ajatuksia ja konkretisoi niitä käytännön parannusehdotuksiksi. Työntekijöiden kautta jalostunut palaute viedään johdon tasolle sekä tarvittaessa poliitikoille, joiden päätäntävallassa julkiset palvelut aina viimekädessä ovat. Menetelmä vaatii aikaa ja resursseja, mutta se voitaisiin mahdollisesti toteuttaa yhteistyössä muiden alojen tai yksiköiden kanssa, joilla voisi olla samanlaisia tarpeita. Bikva-menetelmällä voitaisiin saada arvokasta tietoa nimenomaan asiakkaan näkökulmasta, mikä tähän mennessä on osoittautunut haasteeksi. Menetelmässä myöskään kieli- tai kirjoitustaito ei olisi yhtä suuri haaste kuin kirjallisen palautteen keräämisessä. Myös kynnys ilmaista kriittisiä näkökulmia, voisi keskustelumuotoisesti toteutettuna, olla matalampi. Asiakaspalautteen systemaattinen kerääminen nostetaan esille Welcome Office -hankkeen loppuarvioinnissa. Lisäksi ELO-ryhmä on linjannut, että kehittämisen tulee tapahtua yhdessä asiakkaiden kanssa. Resursseja voisi hakea muista hallintokunnista yhteistyön kautta tai esimerkiksi tarjota aihetta opinnäytetyön tai Progradun tekijöille.

8 POHDINTA

Olin Welcome Officessa töissä palveluneuvojan sijaisena yhdeksän kuukauden ajan, jolloin myös aloitin opinnäytetyön kirjoittamisen. Sijaisuuden aikana kävi yhä selvemmäksi, että palvelua täytyisi kehittää ja terästä. Uutena työntekijänä silmään pisti se, että työtehtävät eivät olleet ydintehtävän lisäksi kovin selkeät eikä niitä oltu dokumentoitu riittävästi. Sinänsä neuvonta on suoraviivaista toimintaa, mutta verkostoituminen, yleinen maahanmuuttajien asioiden edistäminen ja kaikki se muu, mikä työhön liittyi, tuntui uudelle työntekijälle epäselvältä ja aiheutti epävarmuutta. Kun ajatellaan palvelun laatua ja kehittämistä, tarvitaan palvelulle selkeät raamit ja pohja jota tarkastella ja kehittää.

Palveluun oltiin yleisesti suhteellisen tyytyväisiä eikä selkeitä kehittämistarpeita heti noussut esiin. Vähäiset asiakasmäärät kielivät kuitenkin kehittämistarpeista, mikä innoittikin minut tarttumaan tehtävään opinnäytetyön muodossa. Tutkimuskysymyksen muotoutuminen ja oleellisen teorian tiedon kerääminen olivat kovatoisin osa-alue opinnäytetyössä. Kun tavoite oli pitkään epäselvä, oli myös vaikea päättää mihin työssä pitäisi keskittyä. Opinnäytetyö onkin muuttunut moneen kertaan ja hakenut muotoaan. Vielä aineiston keruun aikanakin olin hieman epävarma opinnäytetyön ytimestä, mutta kun aloin saada vastauksia asiantuntijoilta ja toimijoilta, alkoi kokonaisuus valjeta.

Toimijoille laaditun e-lomakekyselyn avoimet kysymykset toivat tavoitteen mukaisesti uusia näkemyksiä Welcome Officen kehittämiseen. Sen heikkoutena oli se, että vastauksia ei oltu välttämättä mietitty aina syvällisesti. Joissain tapauksissa e-lomakkeen vastaukset menivät ohi aiheen. Kattavimmat vastaukset saatiin kysymyksiin, joissa kysyttiin mielipidettä johonkin tiettyyn asiaan. Vähiten tietoa e-lomakkeella saatiin kerätty laajemmista kysymyksistä Welcome Officen vahvuuksista ja kehittämiskohteista, oletettavasti koska kysymykset olisivat vaatineet parempaa perehtymistä asiaan. Kysymys Welcome Officen vahvuuksista ja kehittämiskohteista e-lomakkeessa oli jälkepäin ajateltuna muotoiltu hieman epäselvästi. Olisi ollut järkevämpää asettaa kysymys vahvuuksista ja kysymys kehittämiskohteista erikseen. Heikko kysymyksen asettelu tuli esille analysointivaihees-

sa, kun osa vastaajista vastasi vain toiseen kysymykseen. Toisaalta vastaajia oli suhteellisen monta ja he edustivat melko laajasti eri organisaatioita, mikä puolestaan laajensi vastausten kattavuutta. Lisäksi asiantuntijoilta saadut vastaukset kompensoivat tätä.

Johtopäätöksiä tehtäessä kova taustatyö palkittiin ja ne muodostuivat suhteellisen kivuttomasti. Koko kirjoittamisvaiheen läpi huolta aiheutti laaja teoriaosuus, jota pyrin jatkuvasti tiivistämään. Lopuksi tiukan seulonnan jälkeen kaikki osiot liittyivät olennaisesti johtopäätöksiin ja suosituksiin tai olivat muuten olennaista tietoa Welcome Officen toiminnan hahmottamiseksi ja kehittämiseksi.

8.1 Jatkotutkimusaiheet

Jatkotutkimusaiheena on jo aikaisemmin mainitsemani asiakaskysely BIKVA-menetelmän keinoin. Kehittämistyön vaikuttavuutta kannattaa lisäksi seurata joidenkin vuosien päästä uudella tutkimuksella. Kiinnostavaa olisi nähdä, miten tehdyt muutokset ovat vaikuttaneet Welcome Officen asiakasmääriin ja asiakasprofiiliin.

LÄHTEET

Alueuudistus 2017. Verkkojulkaisu. Aikataulu. Sote- ja maakuntauudistus. Hallituksen reformi. Viitattu 26.2017 <http://alueuudistus.fi/aikataulu>

ELO 2016. Valtakunnallisen elinikäisen ohjauksen yhteistyöryhmä (ELO-ryhmä). Linjaukset ohjauspalveluiden monialaisuudesta. - ELO-ryhmän linjaukset elinikäisen, monialaisen, matalan kynnyksen palvelujen ("linjaukset ohjauspalveluiden monialaisuudesta") luomiseen ja kehittämiseen vuoteen 2025 mennessä. Viitattu 20.6.2017

<https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKE->

wikmvD1pePWAhVDKFAKHWAnBAGQFggguMAE&url=https%3A%2F%2Fpeda.net%2Fhankkeet%2Felotori%2Ft4ve%2Fkokoukset%2Flom2%3Afile%2Fdownload%2F61cdc8d90a46abad3c47aa42c264c8de7ad300a5%2FLinjaukset%2520ohjauspalveluiden%2520monialaisuudesta%252021.9.2016.docx&usg=AOvVaw1T8vEOOjqUzjybPeoD2u6

Euroopan aluekehitysrahaston (EAKR) rahoittaman projektin kuvaus. Viitattu 9.10.2017 <https://www.eura2007.fi/rrtiepa/projekti.php?projektiid=A30576>

Göteborg stad 2017. Medborgarkontoret. Viitattu 20.10.2017

http://goteborg.se/wps/portal/kontakto-oss/medborgarkontor!/ut/p/z1/jdBLT4NAEADg39IDV2Z4dEFvi01JoRS0JYW9NKDLlkhZsmCJ_nqJ9qKxwbnN48tMBhhkwNriUotiqGVbNFOeM3JMjODR9QyKsX-3wvU-

TFbbcOPu4iUc5gbY1MYbQfHqUwOvPk4IroPETLcRtYhNvvzs_hve2C3_53-f5T2ZnoXox-

ac-

zyfvHG3TRyOwjAAlnoN0Ez5YJHQiQizYAQPWc3Wpn_nw3nHII_5SSiUK9SrbQSoI-

gllGlt_fpm1puQKY4hVXXOlvaiqfhqHr7zXUcBxHXUgpGq5XtYZ_iZPsB8h-DEJ3TtM0-

9hX54Pb08XiE5ZatIM!/dz/d5/L2dBISevZ0FBIS9nQSEh/p0/IZ7_42G01J41K86B70ALKC36K7M663=CZ6_P1JQ8B1A0OG9F0ITKPFNKL8SO5=MEserviceUrI!5685==/#Z7_42G01J41K86B70ALKC36K7M663

Hägglund, P. 2014. EAKR-projektin loppuraportti. Ohjelmakausi 2007-2013. Welcome Office. Vaasan kaupunki.

Hämäläinen, S. 2017. TEM. Maakuntauudistuksen vaikutuksia lakiin kotoutumisen edistämisestä, [esitelmä]. Maahanmuuttojohtaja. Työllisyys ja yrittäjyysosasto. TEM. 8.2.2017

Iitola, A-M 2017. Kansliapäällikkö. Vaasan kaupunki. Haastattelu 18.8.2017

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Kotkan kaupunki 2017. Virkaneuvo. Viitattu 28.8.2017
http://www.kotka.fi/asukkaalle/perhe- ja_sosiaalipalvelut/maahanmuuttajat/virkaneuvo

Kotkan maahanmuuttajatyön organisaatiokaavio 2017.

Kotouttamisen osaamiskeskus 2017. Työn tueksi - Keskeiset käsitteet. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 4.8.2017 <https://kotouttaminen.fi/keskeiset-kasitteet>

Kotouttamisohjelma 2013. Vaasan kaupungin kotouttamisohjelma vuosille 2014-2017. Virtaa hyvään elämään Vaasassa.

Krogstrup, H.K. 2014. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Hyvät käytännöt menetelmä –käsikirja. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. FinSoc/Hilkka Nyström. Stakes. Helsinki.

L 30.12.2010/1386. Laki kotoutumisen edistämisestä. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 1.6.2017
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>

Laamanen, T., Kamensky, M., Kivilahti, T., Kosonen, P., Laine, K. & Lindell, M. 2005. Strategisen johtamisen käsitteet – englanniksi ja suomeksi. Suomen strategisen johtamisen seura. WSOY Pro Helsinki.

Laitinen, A., Nykänen, S. & Sirviö, M. 2014. ELO-opas. Kohti elinikäistä ohjausta. Näkökulmia ELO-toimintaan. LAITURI-projekti. Viitattu 20.6.2017
<http://www.elo-opas.fi/1-elinikainen-ohjaus/>

Lakiluonnos kotoutumisen edistämisestä 1.3.2017. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 1.6.2017 <https://tem.fi/documents/1410877/4281155/laki-kotoutumisen-edistamisesta-luonnos-1.3.2017/3ca2de74-d50d-439c-a960-20cd102709b6>

Lindroos, J-E., Lohivesi, K. 2006. Onnistu strategiassa. WSOY Helsinki.

Luckan 2017. Information and guidance. Luckan integration. Viitattu 28.8.2017
<http://integration.luckan.fi/information-and-guidance/>

Löytynoja, J. 2017. Vaasalaiset äidinkielen ja kansalaisuuden mukaan 2000–2016. Tilastosuunnittelija. Vaasan kaupunkikehitys.

Mertaniemi, R. 2017. Projektipäällikkö hankkeessa Hyvä alku Pohjanmaalla. Haastattelu 18.8.2017

OKM 2014. Elinikäisen ohjauksen toimintasuunnitelma Pohjanmaan ELY-keskusalueella. Toimintasuunnitelma 2014-2017. Julkaisu OKM/28/210/2014. <https://www.avi.fi/documents/10191/149160/TOIMINTASUUNNITELMA+2014-2017+Pohjanmaa.pdf/7c3e1cac-f33d-4229-8bda-2d64c2f99eb5>

Oulun kaupunki 2017. Toiminta ja tavoitteet. Villa Victor. Viitattu 24.8.2017
<https://www.ouka.fi/oulu/villavictor/tavoitteet>

Puukari, S. & Korhonen, V. 2013. Monikulttuurisen ohjauksen lähtökohdat. s. 33-56. Teoksessa Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Toim. Korhonen, V. & Puukari, S. PS-kustannus. Juva.

Resurssirengas 2017. Resurssirengas – toiminta. Viitattu 24.8.2017
<http://www.resurssirengas.fi/p/toiminta.html>

Scosso, S. & Andersson, L. F. 2015. 900 miljarder skäl att uppskatta invandring. En analys av invandringens effekter på de offentliga finanserna i Sverige 1950–2014. Arena idé. Viitattu 13.9.2017
<http://www.arenaide.se/files/2015/07/900miljarder1.pdf>

Stenvil, J & Virtanen, P. 2012, Sosiaali- ja terveystalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tietosanoma Oy. AS Pakett, Tallinna.

STM & VTM 2017. Sote- ja maakuntauudistuksen lainsäädäntö. Tiivistelmä hallituksen esityksen keskeisistä asioista. Maakunta- ja sote-uudistus. Hallituksen reformi. Sosiaali- ja terveysministeriö & Valtionvarainministeriö.

Stockholm stad 2017. Medborgarkontoret i Rinkeby. Viitattu 20.10.2017
www.stockholm.se/-/Serviceenhetsdetaljer/?enhet=3a2c2ddcbfe1420e8827072465fff33d&kontakt=

Kuntien avainluvut – Vöyri 2017. Tilastokeskus. Viitattu 3.10. 2017
<http://www.stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?year=2017&active1=946>

Tampereen kaupunki 2017. Maahanmuuttajien palvelut – maahanmuuttajien info. Mainio. Viitattu 24.8.2017
<http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/maahanmuuttajat/mainio.html>

TEM 2017 a. Kotouttamispalvelut. Maahanmuuttajien kotouttaminen. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 16.8.2017
<http://tem.fi/kotouttamispalvelut>

TEM 2017 b. Kotouttamispolitiikka. Maahanmuuttajien kotouttaminen. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 16.8.2017
<http://tem.fi/kotouttamispolitiikka>

TEM 2017 c. Kotouttamisen hallinto ja toimijat. Maahanmuuttajien kotouttaminen. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 16.8.2017
<http://tem.fi/kotouttamisen-hallinto-ja-toimijat>

Huttunen, H-P., Kampello, K., Rahkema, K., Saloranta, A., Grossett, O., Laine, H., Abbey, P., Teiss, K., Sinkkonen, P., Hallikainen, M., Jakupovic, N., Lampelto, R., Guibert, M., Pekkala, H., Karinen, R., Kallio, O & Vuorinen, R. 2014. Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan. Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työ ja yrittäjyys. 5/2014. Edita Prima Oy, Helsinki.

TEM 2014. ALPO-tukirakenteessa opittua. Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maa-hantulon alkuvaiheen palveluihi. Julkaisu 10/2014. Edita Prima Oy.

Timonen, J., Poti, H. & Pappinen, P. 2016. Uusi Me – koko kaupunki kotoutu-massa. Kotoutumisen toimintakyky- ja vuorovaikutushaaste. ADRA Finland sää-tiö.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki

Turkun kaupunki 2017. Infotori – Matalankynnyksen neuvontapiste. Viitattu 25.8.2017 <https://www.turku.fi/infotori>

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. Talentum. Helsinki.

Vaasan kaupungin strategia 2016-2017. Pohjolan energiapääkaupunki – Virtaa hyvään elämään.

Viinamäki, O-P & Kätänaho S. 2014. Welcome Office –hankkeen ulkoinen arvi-ointi. Evapro Consulting Oy.

Kaupungin strategia vuosille 2016-2017. Viitattu 10.8.2017 <https://www.vaasa.fi/kaupungin-strategia>

Welcome Office 2017. Welcome Office. Viitattu 5.6.2017 <http://www.welcomeoffice.fi/sivut/welcome-office/welcome-office.php>

Winberg, P. Palveluneuvoja. Welcome Office, Vaasan kaupunki. Haastattelu 21.6.2017.

LIITE 1 Vaasan Welcome Officen Palvelukuvaus 2017



Welcome Office on neuvontakeskus maahanmuuttajille matalankynnyksen palvelun periaatteella.

Keskuksesta annetaan tietoa maahanmuuttoon, suomalaiseen yhteiskuntaan, rekrytointiin, ja julkisiin palveluihin liittyvistä asioista. Vaasan alueen Welcome Officen kuuluu Vaasan lisäksi myös Vöyri. K5 -alueella (Närpiö, Maalahti, Korsnäs, Kristiinankaupunki ja Kaskinen) sekä Mustasaarella on myös Welcome Office -toimintaa, mutta omana organisaationa.

Welcome Office -neuvontakeskuksen kohteena ja asiakkaina ovat kaikki maahanmuuttajat, riippumatta siitä mikä on maahanmuuton syy. Korostamme erityisesti ohjausta ja neuvontaa työperäisille maahanmuuttajille ja heidän perheilleen, avioliiton kautta tulleille maahanmuuttajille sekä kansainvälisille opiskelijoille. Welcome Office tarjoaa palveluita myös eri sidosryhmien, kuten kunnan, yritysten, työnantajien, eri koulutusorganisaatioiden ja kolmannen sektorin hankkeisiin Vaasan alueella.

Welcome Office tukee ja edistää kotoutumista ja yksittäisen maahanmuuttajan mahdollisuuksia osallistua aktiivisesti suomalaiseen yhteiskuntaan. Neuvontakeskus pyrkii edistämään tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta, sekä myönteistä vuorovaikutusta eri väestöryhmien välillä. Tällä tavalla pyrimme helpottamaan sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan ja työelämään.

Welcome Office

Kansalaisinfo | Medborgarinfo

Kirjastonkatu 13 | Biblioteksgatan 13

65100 Vaasa | Vasa

Puh|Tfn +358 (0)6 325 1551

welcome.office@vaasa.fi

Avoinna: Ma – Pe 10 – 16.15 (Tors 10 – 17)

www.welcomeoffice.fi

 [welcomeoffice.fi](https://www.facebook.com/welcomeoffice.fi)



LIITE 2 Welcome Officen tehtäväkuvaukset 2016



TOIMINTASUUNNITELMA JA TYÖTEHTÄVÄT

Titteli	Henkilö	Pätehtävät	Keskeiset tehtävät	Muut tehtävät
Palveluneuvoja	Petra Winberg	Hoittaa Welcome Office -neuvonnan asiakaspalvelua ja muuta toimistotyötä	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaspalvelu, ohjausta Vaasan, Mustasaaren ja Vöyrin asukkailla: <ul style="list-style-type: none"> vierailut infopisteessä sähköpostitse welcome.office@vaasa.fi puhelimise 06-325 1551 ohjausta asiakastietokoneella kirjaa kaikki asiakaskäynnit ja yhteydenotot tilastointia varten markkinointi omalla alueella osallistamalla yhteistyöpalaveriin, seminaareihin ym. toimiston esitteiden tilaus / järjestäminen <ul style="list-style-type: none"> Welcome Office -esite kielikurssi -listan <i>Language courses in Vaasa area</i> päivittäminen ja monistaminen <i>Steps to Stay in Finland, Work in Finland</i> ja <i>Information About Studying</i> -esitteiden päivittäminen ja monistaminen Uuden tiedon ja tilaston kerääminen asiakkaille ja oman osaamisen asiapäivitys Maahanmuuttaja-oppaan kirjoittaminen kaupungille yhteistyössä m.m. opetusviraston, TE-toimiston, Vaasan 	<ul style="list-style-type: none"> Yhteistyökumppanien kartoittaminen ja verkostoituminen Elinikäisen ohjauksen, ELO -ryhmän (AVI) ja TNO (Tieto-, neuvonta ja ohjauspalvelut) verkoston kokouksiin osallistuminen Pohjanmaan ELY-keskuksen maahanmuuttoasioiden verkostokokous Welcome Officeen edustaja korkeakoulujen infotilaisuuksissa ja messuilla Vaasan maahanmuuttajatoimijoiden verkostokokouksiin osallistuminen Resurssirengas -verkkoon osallistuminen ja tiedottaminen (s-posti). Vastuussa postitustietoista. Auroras -korkeasti koulutettujen naisten verkosto (suomenkielinen)



LIITE 3 E-lomakkeen kysymykset

Kyselylomake tekstinä

Olen sosionomiopiskelija Vaasan ammattikorkeakoulussa. Teen opinnäytetyönä kehitystutkimusta Welcome Officelle. Welcome Office on matalan kynnyksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelu maahanmuuttajille. Tavoitteeni tutkimuksessa on kerätä tietoa siitä, miten Welcome Officea voidaan kehittää.

Vastauksenne ovat tutkimukseni onnistumisen kannalta erityisen tärkeitä, joten toivon, että voitte käyttää hetken (n. 10-20 min) vastataksenne tähän kyselyyn. Kysely käsitellään ja analysoidaan nimettömästi. Aineisto tuhoetaan kun tutkimus on valmistunut.

Taustatiedot

1. Mitä organisaatiota edustat?
Kunnan palvelu
Yritys
Kouluttaja
Viranomainen
kolmas sektori
2. Tehtävänimike

Welcome Office

3. Mistä olet kuullut Welcome Officesta?
4. Oletko ohjannut asiakkaita Welcome Officeen? Mitä asia koski?
5. Onko sinulle selvää millaisissa asioissa voit lähestyä Welcome Officea tai lähettää asiakkaita palveluun?
Selvää
Jokseenkin selvää
Jokseenkin epäselvää
Epäselvä
6. Mikä olisi mielestäsi paras sijainti Welcome Officelle?
7. Kerro myös millaiset yhteydenottotavat mielestäsi palvelisi asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla (esim. henkilökohtainen neuvonta, puhelin, s-posti, chat-palvelu, etäyhteys jne.)?
8. Miten Welcome Office mielestäsi palvelee asiakkaitanne? Mikä on omasta näkökulmastasi katsoen toimivaa ja mitä pitäisi kehittää? Kerro mielellään myös miten.
9. Tarjoatteko neuvontapalveluja asiakkaillenne?
Kyllä
Ei
10. Jos vastasit kyllä, Onko tehtävänjako mielestäsi selvä Welcome Officen ja oman organisaationne välillä?
11. Onko vielä jotain muuta mitä haluaisit kertoa?

Kiitos vastauksistanne!