



Digitalisaatiosta apua lain tulkintaan?

Asiakasymmärrys kauneudenhoitoalan
viranomaisten verkko-oppimisympäristöprojektissa

Heidi Hietala

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Digitalisaatiosta apua lain tulkintaan?
Asiakasymmärrys kauneudenhoitoalan viranomaisten
verkko-oppimisympäristöprojektissa

Heidi Hietala

Kosmetiikka-asiantuntijuuden kehittäminen ja johtaminen

Opinnäytetyö

Toukokuu, 2022

Heidi Hietala

**Digitalisaatiosta apua lain tulkintaan? Asiakasymmärrys kauneudenhoitoalan viranomais-
ten verkko-oppimisympäristöprojektissa**

Vuosi

2022

Sivumäärä

71

Hius- ja kauneudenhoitoalalla toimii monimuotoinen ammattilaisten joukko. Perinteisten parturien, kampaajan ja kosmetologin ammattien lisäksi alan toimijoita voivat nykyään olla muun muassa microblading-artistit, ripsi- ja kynsiteknikot sekä esteettiseen ihon- ja kauneudenhoitoon erikoistuneet sairaanhoitajat ja kehonmuokkauspalveluita tai tatuointeja tarjoavat toimijat. Myös kosmetiikkatuotteiden valmistajat ja maahantuojat toimivat samojen lainsäädännön kysymysten parissa. Alan viranomaisvalvonta on jakaantunut useille eri viranomaisille, joista jokainen tarkastelee ja valvoo alaa eri lainsäädännön näkökulmasta. Tarve viranomaisvalvonnan yhteistyön kehittämiseksi on koonnut eri viranomaiset yhteen pohtimaan, kuinka ajantasainen tieto saavuttaisi hius- ja kauneudenhoitoalan asiantuntijat ja ammattilaiset.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli asiakasymmärryksen muodostaminen hius- ja kauneudenhoitoalan verkko-oppimisympäristön kehittämisen pohjaksi. Työ on tutkimuksellinen kehittämistyö, joka tuottaa uutta tietoa hius- ja kauneudenhoitoalaa valvoville viranomaisille. Hankitun tiedon pohjalta luodaan tulevaisuudessa viranomaisten yhteinen verkko-oppimisympäristö, jolla pyritään vastaamaan alan toimijoiden lainsäädäntöön ja viranomaiskäytäntöön liittyviin tarpeisiin. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Turvallisuus- ja kemikaalivirasto.

Tietoperustassa perehdytään asiakasymmärrykseen, asiakaskokemuksen kehittämiseen ja viranomaisviestintään. Digiosallisuus ja saavutettavuus ovat tärkeitä käsitteitä ja teemoja koko työssä. Menetelmälliset valinnat pohjautuvat laadullisen tutkimuksen, palvelumuotoilun ja tutkimuksellisen kehittämistyön teoriaan. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin ryhmä-, pari- ja yksilöhaastatteluja, joihin pyydytetyt henkilöt valittiin yhdessä alaa valvovien viranomaisten kanssa. Haastatteluaineisto analysoitiin koodaamisen, teemoittelun ja aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Haastatteluiden perusteella saatiin tietoa siitä, millaista tietoa alan toimijat viranomaistahoilta tyypillisesti etsivät ja kuinka tieto uudessa oppimisympäristössä kantaisi ryhmitellä, jotta eri viranomaisten tuottama tieto jäsenyisi ja ryhmittyisi juuri käyttäjänäkökulmasta selkeällä tavalla.

Haastattelun tulokset olivat odotusten mukaisia. Vastauksissa ilmeni, että viranomaisten ja lainsäädäntöjen muodostama kokonaisuus hius- ja kauneudenhoitoalalla koetaan epäselväksi ja että tietoa viranomaisvalvonnasta ja lainsäädännön vaatimuksista etsitään eri paikoista. Tiedon hankkimisen todettiin olevan aikaa vievää ja lainsäädännön tulkinnan haastavaa käytännön tilanteissa. Tulosten perusteella alalle kaivataan selkokielistä, faktaan perustuvaa tietoa, joka on helposti saavutettavissa.

Työn tavoitteena oli luoda visuaalinen tuotos, joka havainnollistaa viranomaisille oppimisympäristön potentiaalisten käyttäjien näkökulmia, toiveita ja tarpeita oppimisympäristön sisällön jäsentelyyn. Haastattelututkimuksella kerätyn tiedon sekä visuaalisen tuotoksen avulla viranomaisten yhteisestä verkko-oppimisympäristöstä on mahdollista kehittää kokonaisuus, joka palvelee hius- ja kauneudenhoitoalan toimijoita käyttäjälähtöisesti.

Asiasanat: asiakasymmärrys, viranomaisyhteistyö, saavutettavuus, käyttäjälähtöisyys, digiosallisuus

Heidi Hietala

Could Digitalization Help to Understand Legislation? Customer Understanding Related to Field of Beauty and Cosmetics Regarding the E-Learning Environment Project of the Authorities

Year

2022

Pages

71

A variety of professionals operate in the field of beauty and cosmetics. In addition to a traditional barber, hairdresser and beautician, the field is operated by microblading artists, eye lash and nail technicians, nurses specialized in aesthetic skin care and also tattoo and body modification service providers. The cosmetic products producers and importers are battling with the same questions regarding the legislation. The legislative monitoring of the field has been divided to several authorities and they all have their own perspective and point of interest. The authorities have gathered to improve their co-operation and to solve how to provide up-to-date information of the regulations to the professionals and specialists in the field.

The purpose of this thesis was to generate and provide customer understanding as a basis for the e-learning project development for the field of beauty and cosmetics. The thesis was conducted as a research and development work to provide new data to the authorities monitoring the field. Based on the data provided by this thesis, the authorities can develop a multi-authority e-learning platform that provides the required information of regulation and authority monitoring for all the professionals operating in the field of beauty and cosmetics. The commissioner of this thesis is Finnish Safety and Chemicals Agency.

The theoretical framework includes customer understanding, developing the customer experience and external authority communication. Digital inclusion and accessibility are the key terms and themes throughout the thesis. The selected methods were based on the theory of qualitative research, service design and research and development. The data collection methods utilized in the thesis were interviews that were conducted to groups, pairs or individuals. The interviewees were selected together with the relevant authorities. The collected data was analyzed by utilizing coding, theme design and data-driven content analysis. The interviews provided data on what kind of information is typically searched for and how the data should be divided in the e-learning environment so that all the information provided by different authorities would be accessible to a user in a clear and understandable way.

The interview data supported the expectations. The data implied that the entity consisting of the authorities and legislation is unclear and the required data of authority monitoring and legislative requirements are searched for in multiple locations. The research conducted by the professionals takes time and the interpretation of the unclear legislation is challenging. Based on the results, the field requires clear and accessible information that is based on facts.

The aim of the work was to create a visual product that demonstrates the perspective, requirements and comments of the potential users to the authorities regarding how the presented data should be divided in the e-learning environment. Based on the data collected with the interviews and presented in the visual product, the multiauthority e-learning platform can be developed into an entity that provides user-friendly service and data to the professionals operating in the field of beauty and cosmetics.

Keywords: customer understanding, multiauthority co-operation, accessibility, user-friendliness, digital inclusion.

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Kehittämisasetelma	7
2.1	Tarkoitus ja tavoitteet	7
2.2	Kehittämistehtävät ja kehittämiskysymykset	8
3	Viranomaisten yhteistyöprojektin esittely	8
3.1	Toimeksiantaja turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes	9
3.2	Projektin muut viranomaistahot ja toimivalta kauneudenhoitoalalla	11
4	Asiakaskokemus.....	13
4.1	Asiakaskokemuksen ja oppimisympäristön kehittäminen.....	15
4.2	Digiosallisuus ja käyttäjälähtöisyys verkkosivustolla	16
4.3	Saavutettavuuden huomiointi verkkosivuston kehittämisessä	18
5	Julkinen hallinto, avoin hallinto ja viranomaisviestintä	19
5.1	Mitä on viranomaisviestintä?.....	21
5.2	Selkokieliyys	22
6	Kehittämismenetelmät	23
6.1	Tutkimuksellinen kehittäminen	23
6.2	Palvelumuotoilu yhteiskehittämisen lähestymistapana	25
6.3	Tuplatimanttimalli tässä kehittämissuorituksessa	26
7	Laadullinen tutkimus	26
7.1	Teemahaastattelut valikoidulle tutkimusjoukolle	27
7.2	Ryhmähaastattelu vai ryhmäkeskustelu?.....	28
8	Kehittämistehtävän toteutus	29
8.1	Projektikokouksiin osallistuminen	30
8.2	Haastattelun taustatyöt.....	30
8.3	Haastattelut	31
9	Haastatteluaineiston analysointi, menetelmät ja toteutus	31
9.1	Koodaaminen	32
9.2	Teemoittelu ja aineistolähtöinen sisällönanalyysi.....	33
10	Tutkimushaastattelun tulokset	35
10.1	Tutkimusraportti	35
10.2	Tulosten yhteenveto tutkimuskysymysten näkökulmasta	56
11	Johtopäätökset ja pohdinta.....	60
	Lähteet.....	63
	Kuvat	67
	Liitteet	68

1 Johdanto

Suomessa hius- ja kauneudenhoitoalan lainsäädännöllinen ohjaus- ja valvonta jakaantuvat usean eri viranomaistahon kesken. Valvovia ja ohjaavia viranomaisia ovat muun muassa Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes, Säteilyturvakeskus Stuk, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira, Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea ja Tulli. Näiden lisäksi alaa valvovat myös mm. aluehallintovirastot sekä kuntien terveystarkastajat. Valvottavaa kenttä jakautuu lainsäädännössä määritellyn toimivallan perusteella. Alan palvelu- ja tuote-tarjonnan muuttuessa rajapintojen tunnistaminen ja valvonta lisäävät tarvetta viranomaisten yhteistyön kehittämiseksi.

Yksittäisten alan toimijoiden näkökulmasta lainsäädäntöön ja viranomaisvalvontaan liittyvät asiat voivat tuntua monimutkaisilta ja epäselviltä. Parturi, kampaaja, kosmetologi, kosmetiikkaneuvoja, esteettinen sairaanhoitaja, tatuoiija, kynsi- tai ripsiteknikko ja kosmetiikan maahantuoja tai valmistaja sekä kosmetiikan turvallisuuden arvioija ovat kaikki hius- ja kauneudenhoitoalan toimijoita. Näistä jokainen voi tarjota asiakkailleen tuotteita tai palveluita, joiden tuottaminen tai myyminen vaatii perehtymistä useamman lainsäädännön vaatimuksiin tai jonkinlaista rekisteröintiä ennen markkinoille saattamista. Ajantasaista tietoa on paljon saatavilla, mutta juuri oikean tiedon löytäminen voi olla haastavaa ja se voi viedä paljon aikaa.

Esteettisestä kauneudenhoidosta on tullut viime vuosien aikana perinteisten kauneudenhoitopalveluiden rinnalle kasvava bisnes. Veitsettömät menetelmät ovat yleistyneet ikääntymismuutosten ja kasvonpiirteiden muokkaamisessa. Menetelmien yleistyminen on johtanut haittavaikutusten määrän lisääntymiseen. Alalla on paljon toimijoita Suomessa ja suuri osa pistohoidoista annetaan muualla kuin lääkäreiden vastaanotoilla. (Suorsa ym. 2021, 1.) Varsinkaan esteettisten kauneudenhoitopalveluiden näkökulmasta palveluiden tarjoaminen tai niiden turvallisuudesta varmistuminen, ei ole pelkästään selkeää.

Lainsäädännön velvoitteet ja valvontatyö on heikosti tunnettua hius- ja kauneudenhoitopalveluita tarjoavien toimijoiden keskuudessa ja lainsäädännöllisiin kysymyksiin on yksittäisen ammatinharjoittajan näkökulmasta haastavaa etsiä ja löytää ajantasaista tietoa. Aihetta ovat aikaisemmin opinnäytetöissään tutkineet Tukesin ylitarkastajat Anna Vuori ja Annina Nyholm. Vuoren tutkimustulosten mukaan kauneudenhoitoalan viranomaisilta kaivataan sähköistä alustaa, jossa kaikki oleellinen tieto on kootusti saatavilla, selkeästi ilmaistuna. (Vuori 2020, 3.) Nyholmin selvitystyö suuntautui tatuointi- ja kestopigmentointialan toimijoihin ja selvityksen perusteella lainsäädännön vaatimukset tunnetaan heikosti. (Nyholm 2020, 3.)

Digitalisaation myötä myös hius- ja kauneudenhoitoalalla tietoa lainsäädännöstä tai viranomaisvalvonnasta on runsaasti saatavilla esimerkiksi viranomaisten nettisivustoilla. Tieto ei siis kuitenkaan joko tavoita, tai sitä ei osata etsiä tai tieto on esitetty muodossa, jonka ymmärtäminen ei ilman syvempää perehtymistä aiheeseen ole yksittäiselle

ammattiharjoittajalle selkeää tai helppoa. Viranomaisten näkökulmasta tietoa sitä etsiville on tarjolla ja yhteystiedot yhteydenottoa varten ovat verkkosivustoilla kaikkien saatavilla, mutta valvontatapausten ja yhteydenottojen perusteella epätietoisuutta ja laiminlyöntejä lainsäädännön vaatimuksia kohtaan ilmenee niin kosmetiikkatuotteiden, kuin palveluidenkin osalta.

Lainema, Hämäläinen ja Syynimaa ovat tutkimuksessaan tutkineet digitaatioita ja työhyvinvointia. He toteavat, että digitalisaation aiheuttamat muutokset työelämässä ovat verrattavissa teolliseen vallankumoukseen. Digitaaliset ympäristöt kehittyvät monipuolisemmiksi ja niiden hyödyntämiseen työn tukena kohdistuu suuria odotuksia. Parhaimmillaan teknologia voi helpottaa ja nopeuttaa työtä. (Lainema ym. 2021, 72.) Tutkimustulosten mukaan käyttäjien osallistaminen digitaalisten ratkaisujen suunnitteluun sekä viestintä muutoksista hyödyttää käyttäjiä antamalla mahdollisuuden vaikuttaa ja sopeutua muutoksiin. (Lainema ym. 2021, 79.)

2 Kehittämisasetelma

Tarve viranomaisyhteistyön kehittämiseksi ja alan lainsäädännöllisten rajapintojen tutkimiseksi on tunnustettu hius- ja kauneudenhoitoalaa valvovien viranomaisten keskuudessa. Tämän tarpeen pohjalta viranomaiset ovat yhteistyöprojektissään päätyneet kehittämään yhteisen verkko-oppimisympäristön. Opinnäytetyö ajoittuu kyseisen viranomaisprojektin alkuvaiheeseen ja opinnäytetyön tavoite on konkreettisen visuaalisen tuotoksen avulla havainnollistaa viranomaisille oppimisympäristön potentiaalisten käyttäjien näkökulmia oppimisympäristön sisältöön liittyen.

2.1 Tarkoitus ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tärkeimpänä tarkoituksena on luoda käsitys siitä, millaista tietoa oppimisympäristöön tulisi tuottaa ja kuinka tieto tulisi esittää, jotta se helpottaisi hius- ja kauneudenhoitoalan asiantuntijoiden ja ammattilaisten tiedonhankintaa lainsäädäntöön ja viranomaisvalvontaan liittyen. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa visuaalinen tuotos, joka havainnollistaa viranomaisille oppimisympäristön mahdollisten käyttäjien toiveita ja tarpeita oppimisympäristön sisällön jäsentelyyn. Haastattelututkimuksella kerätyn tiedon sekä visuaalisen tuotoksen avulla verkko-oppimisympäristöstä on mahdollista muodostaa kokonaisuus, joka palvelee hius- ja kauneudenhoitoalan toimijoita käyttäjälähtöisesti.

Opinnäytetyöhön liittyvässä haastattelututkimuksessa voi tämän lisäksi ilmetä muita, alan ja viranomaisvalvonnan kannalta huomionarvioisia asioita, joten opinnäytetyöllä on myös laajempi merkitys alan kehittämisessä ja uudenlaisen kulttuurin luomisessa.

Tässä opinnäytetyössä keskeisessä roolissa on asiakaskokemus ja asiakasymmärryksen muodostaminen. Kehittämistyössä, oli kyseessä organisaation, palvelun tai tuotteen kehittäminen, on ylipäättään keskeistä ymmärtää toimintaympäristöä ja asiakkaiden tarpeita, odotuksia ja toimintaa. Tässä työssä erityispiirteiden asiakaskokemukselle luo se, että asiointi ja vuorovaikutus tapahtuvat viranomaisten kanssa.

2.2 Kehittämistehtävät ja kehittämiskysymykset

Yhteiskehittämällä ja haastatteleamalla, palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen, pyritään luomaan käsitys siitä, millaista tietoa lainsäädännöstä ja viranomaissääntelystä eri rooleissaan hius- ja kauneudenhoitoalalla toimivat tekijät työssään etsivät ja tarvitsevat. Toisaalta tutkimuskysymysten avulla selvitetään, miten viranomaisten tulisi tietoa verkko-oppimisympäristössä jäsenellä ja esittää, jotta asiakkaiden odotuksiin kyetään vastaamaan.

Kehitystyölle asetettiin ennen tutkimusta hypoteesi, jonka mukaan viranomaisten yhteinen verkko-oppimisympäristö helpottaisi hius- ja kauneudenhoitoalan toimijoiden tiedonhankintaa liittyen lainsäädännön ja viranomaisten vaatimuksiin. Opinnäytetyön aiheen rajaus ja tavoitteet muodostuivat viranomaisten yhteisen kehittämisprojektin pohjalta. Näihin perustuen tutkimuskysymyksiksi muodostettiin kaksi keskeistä kysymystä:

1. Mitä ovat tyypillisimmät asiat, joita hius- ja kauneudenhoitoalan toimijat lainsäädännöstä tai viranomaissääntelystä etsivät?
2. Miten tieto tulisi verkko-oppimisympäristössä ryhmitellä ja esittää, jotta se olisi helpposti löydettävissä ja palvelisi tulevien käyttäjien tarpeita?

Tutkimuskysymyksissä on nähtävillä kaksi näkökulmaa: hius- ja kauneudenhoitoalan toimijoiden ja viranomaisten. Työn tietoperustassa kysymyksiä lähestytään molemmista näkökulmista. Teoreettisen viitekehyksen kautta pyritään erityisesti ymmärtämään ja tekemään näkyväksi viranomaisten näkökulmaa ja taustoja asiakaskokemuksen kehittämiseen digitaalisissa ympäristöissä. Tietoperustan luomiseen käytetyt lähdeaineet tuovat näkökulmiin lisätietoa muun muassa erilaisten strategioiden, lainsäädännön ja tieteellisten julkaisujen muodossa. Kehittämistyöhön liittyvien haastatteluiden avulla kerätään kokemuksia kohderyhmältä. Kehitystyön tuloksena ja ratkaisuna tutkimuskysymyksiin, syntyy visuaalinen tuotos viranomaisten kehittämisjärjestelmän tueksi.

3 Viranomaisten yhteistyöprojektin esittely

Hius- ja kauneudenhoitoalaa valvovien viranomaisten yhteistyöprojektin tavoitteena on kehittää verkko-oppimisympäristö, josta lainsäädäntöön ja alan viranomaissääntelyyn liittyvä tieto

olisi helposti löydettävissä yhdestä paikasta. Alaan vaikuttavia lainsäädäntöjä on lukuisia. Kosmetiikka- ja kemikaalituotesäätelyn lisäksi alaan kytkeytyvät tiiviisti muun muassa kuluttajaturvallisuus- ja kuluttajansuoja-, terveydensuojelu- ja säteilylainsäädäntö, sekä lääkevalmisteisiin, lääkinnällisiin laitteisiin ja yksityisen terveydenhuollon lupiin liittyvä sääntely. Näiden lisäksi on otettava huomioon mm. tuotteiden maahantuontiin ja muuhun yritystoimintaan vaikuttava säädäntö.

Projektissa ovat mukana kauneudenhoitoalaan kytkeytyviä tuotteita, laitteita ja palveluita valvovat tahot. Projekti käynnistyi säteilyturvakeskus STUKin aloitteesta. Projekti alkoi syksyllä 2021 mahdollisuuksien ja käytettävissä olevien ratkaisujen kartoittamisella. (Nyholm 2022.) Keväällä 2022 ilmeni tarve selvittää tulevan oppimisympäristön käyttäjien mielipiteitä siitä, millainen sisältö ja sisällön ryhmittely vastaisi parhaiten kohderyhmän tarpeita. Näistä lähtökohdista syntyi aihe tälle opinnäytetyölle.

Opinnäytetyön kirjoittaja on hius- ja kauneudenhoitoalan opettaja, joka on toiminut hiusalalla erilaisissa rooleissa yli 15 vuotta.

3.1 Toimeksiantaja turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes on lupa- ja valvontaviranomainen Suomessa. Tukes edistää tuotteiden, palveluiden ja teollisen toiminnan turvallisuutta ja luotettavuutta. (Tukes 2022a). Valvonta ulottuu kylpyvaahdoista teollisuuslaitoksiin. Tukes valvoo toimialojen tuotteita, palveluita ja tuotantojärjestelmiä sekä toimeenpanee näihin liittyvää lainsäädäntöä. Toiminnan tarkoituksena on suojella ihmisiä, omaisuutta ja ympäristöä turvallisuusriskeiltä. (Tukes 2022b.)

Tukesin organisaatiossa on viisi yksikköä: kemikaali-, teollisuus-, tuote-, tieto- ja kehitysyksikkö sekä FINAS-akkreditointipalvelu. Tukesin toimintaa ohjaavat useat eri ministeriöt. Hallinnollisesta ohjauksesta ja valvonnasta vastaa työ- ja elinkeinoministeriö (TEM). TEMin lisäksi virastoa ohjaavat liikenne- ja viestintäministeriö, maa- ja metsätalousministeriö, sisäministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö ja ympäristöministeriö. (Tukes 2022c.)

Kemikaaliyksikkö hoitaa mm. kemikaalituotevalvontaan, EU:n REACH- ja CLP-asetuksiin sekä biosidilainsäädäntöön liittyviä tehtäviä ja valvontaa sekä kasvinuojeluaineiden riskinarviointiin, hyväksymiseen ja rekisteröintiin liittyviä tehtäviä. Kemikaaliyksikköön kuuluu myös jalometallituotteiden valvonta. Hius- ja kauneudenhoitoalan tuotteista EU:n kemikaalilainsäädännön ja REACH- ja CLP-asetuksen piiriin kuuluvat mm. tatuointi- ja kestopigmentointivärit. (Tukes 2022c.)

Tuoteyksikkö valvoo markkinoilla olevien tuotteiden turvallisuutta ja luotettavuutta. Markkinoilla olevien tuotteiden on oltava turvallisia ja vaatimustenmukaisia. Kuluttajapalveluiden

turvallisuusvalvonta kuuluu myös tuoteyksikölle. Turvallisuuden lisäksi valvotaan sähkölaitteiden sähkömagneettisia häiriöominaisuuksia sekä merkintöjä ja energiatehokkuutta. (Tukes 2022c.)

Tukes valvoo Suomessa markkinoilla olevia valmisteita sekä Suomessa toimivia maahantuojia ja jakelijoita. Eu:n ja Eta-alueen ulkopuolelta tapahtuvan maahantuonnin ja varastoinnin valvonta kuuluu sen sijaan Tullille. (Tukes 2022d.)

Tuote- ja palveluvalvonta kosmetiikkatuotteiden ja -palveluiden osalta perustuu muun muassa Eu:n kosmetiikka -asetuksen (EY nro 1223/2009) ja Suomen kosmetiikkalain (492/2013) vaatimuksiin. Kuluttajapalveluiden valvonta tapahtuu yhteistyössä useiden muiden viranomaisten kanssa. Kuluttajaturvallisuuslaki (920/2011) on väistynyt yleislaki, jota sovelletaan, jos jonkin asian turvallisuudesta ei ole säädetty tarkemmin erityislainsäädännössä. Usein erityislainsäädäntöä ja kuluttajaturvallisuuslakia sovelletaan rinnakkain. (Tukes 2022e.)

Hius- ja kauneudenhoitoalalla esimerkiksi kosmetiikkalainsäädäntö koskee sekä kuluttaja- että ammattikäyttöön tarkoitettuja kosmeettisia valmisteita ja kuluttajaturvallisuuslaki velvoittaa palveluntarjoajia niin hius- ja kauneudenhoitopalveluiden, kuin tatuointi-, kestopigmentointi- ja kehonmuokkauspalveluidenkin osalta.

Kuluttajille tarjottavien palveluiden turvallisuutta valvotaan riskiperusteisesti ja pistokokeenomaisesti. Valvonnalla pyritään varmistamaan, että yritykset noudattavat lainsäädäntöä ja että yritykset, laitteistot, kemikaalit, tuotteet ja muu toiminta on turvallista ja vaatimustenmukaista. Valvonnan tavoitteena on ehkäistä terveys- ja ympäristöhaittoja sekä onnettomuuksia ja vahinkoja, jotka kohdistuvat henkilöihin, omaisuuteen tai ympäristöön. Valvonnalla pyritään yritysten tasapuoliseen kohteluun ja siihen, etteivät yritykset saa kilpailuetua laiminlyömällä lainsäädännön vaatimuksia. (Tukes 2022f.)

Suomessa ja EU/ETA-alueella myytävää kosmetiikkaa ei tarkisteta etukäteen, ennen markkinoille saattamista. Markkinoilla olevia kosmeettisia valmisteita valvotaan pistokokein. Valvovat viranomaiset, Tukes ja Tulli voivat käynnistää valvontatoimia kuluttajien tekemien ilmoitusten, Tukesin valvontaprojektien ja Safety Gate-järjestelmän kautta tulevien ilmoitusten perusteella. (Tukes 2022d.)

Palveluiden kehittäminen ja digitalisaation hyödyntäminen ovat selkeitä strategisia painopisteitä Tukesin vuoteen 2022 ulottuvassa strategiassa. Näillä tarkoitetaan muun muassa palvelujen virtaviivaistamista ja tuote-, markkina-, ja teollisuusvalvonnan uudistamista niin, että ne vastaavat digitalisoituvan toimintaympäristön tarpeisiin. Tukesin strategista palvelujen kehittämistä ja digitalisaation hyödyntämistä määritellään ja ohjataan viraston sisäisellä kehittämisohjelmalla, jossa määritellään viraston digitalisaation tavoitetila. Tavoitetilakuvauksessa (kuva 1) nostetaan keskeisiksi valinnoiksi mm. asiakkaiden ja sidosryhmien ylläpitäminen

kehityksen keskiössä, jota tälläkin kehittämistyöllä voidaan tukea. (Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (Tukes) ulkoinen arviointi 2022, 52-53.)



Kuva 1: Tukesin digitalisaation tavoitetila. (Turvallisuus- ja kemikaaliviraston ulkoinen arviointi 2022, 53, kuvio 27.)

3.2 Projektin muut viranomaistahot ja toimivalta kauneudenhoitoalalla

Säteilyturvakeskus STUK

Säteilyturvakeskus STUK on turvallisuusviranomainen, jonka toiminnan tarkoituksena on ihmisten, yhteiskunnan, ympäristön, sekä tulevien sukupolvien suojelu säteilyn haittavaikutuksilta. STUK valvoo säteily- ja ydinturvallisuutta Suomessa. Valvonnan perustana on säteily- ja ydinturvallisuutta koskeva lainsäädäntö, turvallisuusmääräykset ja ohjeet. (Stuk 2022a.)

Säteilyturvakeskus valvoo säteilyn käyttöä. Säteilyä käytetään hyödyksi mm. terveydenhuollossa, teollisuudessa ja tutkimuksessa. Säteilyn käytön pitää olla hyväksyttävää, ennalta suunniteltua ja turvallista. Laserit, solariumit ja tietyt kosmeettiset sovellukset kuuluvat ionisoimattoman säteilyn valvonnan piiriin. Laitteita, kuten laseria, valvotaan pistokokein markkina-valvontana. Lupaa edellyttävillä laitteilla lupaa haetaan STUKilta. STUK valvoo myös solariumin käyttöä yhdessä kuntien terveydensuojeluviranomaisten kanssa mm. käyttöpaikkojen tarkastuksilla. Vuodesta 2012 lähtien solariumin käyttö on ollut kiellettyä alle 18-vuotiailta. Terveydenhuollon osalta STUK ohjeistaa, myöntää luvan säteilyn käyttöön ja tekee säännöllisesti tarkastuksia säteilynkäyttöpaikoilla. (Stuk 2022b.)

Useat kauneudenhoitoalalla tehtävät laitehoidot perustuvat kehon tai ihon käsittelyyn ionisoimattomalla säteilyllä. Käytettäviä tekniikoita voivat olla mm. optinen säteily, radiotaajuinen säteily (RF-säteily) sekä ultraääni. Optiseen säteilyyn sisältyy näkyvän valon lisäksi laser-, ultravioletti- ja infrapunasäteily. Kyseisiä tekniikoita käytetään ihon puhdistamiseen, kynsi- ja geelilakan kovettamiseen, ihomuutosten hoitoihin, tatuointien tai karvojen poistoon, sekä vartalon muotoiluun kuten rasvan tai selluliitin poistoon. Turvallisuuden huomioiminen hoidoissa on tärkeää, koska liian voimakas säteily voi aiheuttaa moninaisia, vakaviakin vaurioita. (Stuk 2022c.)

Säteilyturvakeskus valvoo ionisoimattoman säteilyn käyttöä ja sen turvallisuutta kauneudenhoidossa. Hoidon turvallisuudesta vastaa kuitenkin aina yksinomaan palvelun tarjoaja. STUK ei ota kantaa hoitojen toimivuuteen. (Stuk 2022c.)

Valvira

Valvira on sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan keskusvirasto, joka ohjaa valtakunnallisesti terveydensuojelun toimeenpanoa ja valvontaa. Valvira myöntää sosiaali- ja terveydenhuollon hallinnonalan lupia sekä ohjaa aluehallintovirastoja, tavoitteena yhdenmukaiset lupa-, ohjaus-, ja valvontakäytännöt koko Suomessa. Valvira ja aluehallintovirastot toteuttavat valvontatehtäviä yhdessä laadittujen valvontaohjelmien mukaisesti. (Valvira 2022.)

Valviran terveydensuojelun valvontaohjeisto ohjaa kauneushoitoloiden, tatuointiliikkeiden ja vastaavien työtilojen tarkastusten tekemistä ja tilojen varustusta. Ohjeistuksen mukaan erityisesti sellaisissa terveydensuojelulain valvonnan piiriin kuuluvissa toimenpiteissä, joissa läpäistään iho, kuten esimerkiksi kauneushoitoloissa annettavissa injektioissa, tatuoinneissa, lävistyksissä ja kuppauksessa, on suuri infektioriski. Infektioriskin aiheuttajana voi olla kontaminoituneet toimenpidevälineet, epähygieeniset työtavat tai toimenpidetilat. (Terveydensuojelun valvontaohjeisto 2014, 2.)

Terveydensuojelulaki (763/1994) edellyttää kirjallista ilmoitusta kunnan terveydensuojeluviranomaiselle mm. sellaisen huoneiston perustamisesta tai käyttöönotosta, jonka hygieenisille olosuhteille on sen toiminnan luonne huomioon ottaen asetettava erityisiä velvoitteita. Terveydensuojeluviranomainen tarkastaa ilmoituksen ja tekee sen perusteella päätöksen. Terveydensuojeluviranomainen voi toiminnanharjoittajaa kuultuaan, päätöksessään antaa terveyshaittojen ehkäisemiseksi tarpeellisia määräyksiä tai kieltää toiminnan harjoittamisen kyseisessä paikassa, jos terveyshaittaa ei voi muutoin estää. (Terveydensuojelun valvontaohjeisto 2014, 2.)

Edellä mainituista huoneistoista on säädetty myös tarkemmin sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella eräistä terveydensuojelulaissa tarkoitetuista huoneistoista tai laitoksista sekä ilmoituksesta liikkuvasta ajoneuvosta tai laitteesta (167/2003). Asetuksen mukaan

ilmoitusvelvollisuus koskee mm. kauneushoitola, parturia tai kampaamoja tai muuta huoneistoja, jossa harjoitetaan ihonkäsittelyä tai -hoitoa. (Terveydensuojelun valvontaohjeisto 2014, 2.)

Fimea

Fimea on sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan viranomaisorganisaatio, jonka tehtävänä on valvoa lääkkeitä, veri- ja kudostuotteita, biopankkeja sekä kehittää lääkealaa. Viraston tehtäviin kuuluvat lääkealan lupa- ja valvonta-, tutkimus- ja kehittämistehtävät sekä lääketiedon tuottaminen ja välittäminen lääkehuollon ja lääkehoitojen parantamiseksi. Fimea kuuluu eurooppalaiseen lääkevalvonnan viranomaisverkostoon ja tekee aktiivisesti kansainvälistä yhteistyötä. (Fimea 2022a.)

Fimea valvoo Suomessa myös lääkinnällisten laitteiden vaatimuksenmukaisuutta ja alan toimijoita. Vaatimuksenmukaisuuden valvonta koskee markkinoille saatettuja lääkinnällisiä laitteita ja niiden ammattimaista käyttöä ja ylläpitoa. Valvontaa toteutetaan yhteistyössä muiden EU:n viranomaisten kanssa. Tämän lisäksi Fimean tehtäviin kuuluu lääkinnällisten laitteiden markkinoinnin valvonta, vaaratilanneilmoitusten käsittely, myynnin esteettömyystodistusten myöntäminen sekä tutkimus- ja poikkeuslupien myöntäminen. (Fimea 2022b.)

Hius- ja kauneushoitoalan osalta Fimean valvonta koskettaa siis käytännössä esimerkiksi esteettisten kauneushoitojen yhteydessä käytettäviä puudutevoiteita ja täyteaineita. Täyteaineiden luokittelu lääkinnälliseksi laitteeksi, on ongelmallista mm. potilasturvallisuuden näkökulmasta, eikä Suomessa tällä hetkellä ole niiden käyttöä säätelevää lainsäädäntöä. (Suorsa, E., ym. 2021). Läkinnällisten laitteiden uusi EU-asetus (EU) 2017/745) uudistaa ja yhtenäistää vaatimuksia koko EU-alueella.

Fimean tehtävänä on myös lääkelain perusteella päättää, luokitellaanko aine tai valmiste lääkkeeksi. Luokittelu perustuu valmistekohtaiseen koostumuksen ja käyttötarkoituksen arviointiin. Luokittelussa käytetään perusteena hakijan antamien tietojen lisäksi, valmisteen markkinoinnissa kuvailtuja tietoja sekä tieteelliseen kirjallisuuteen perustuvaa tietoa valmisteen aineosien vaikutuksista. Päätöksissä huomioidaan EU-tuomioistuimen oikeuskäytäntö. (Lääkkeeksi luokittelun perusteet 2022.)

4 Asiakaskokemus

Asiakaskokemuksella kuvataan yrityksen ja asiakkaan välistä vuorovaikutussuhdetta, sekä asiakkaan käsitystä yrityksestä. Asiakkaan käsitykset voivat muodostua erilaisten kohtaamispisteiden, kuten yhteydenottojen tai käyntikokemusten perusteella. Asiakastietoja

hyödyntämällä voidaan tarjota asiakkaalle henkilökohtaisia kokemuksia, jotka parantavat asiakasuskollisuutta. (Customer experience Management 2022.)

Asiakaskokemus on siis se mielikuva ja tunne, joka asiakkaalle muodostuu kaikista kohtaamisista yrityksen edustajien, kanavien ja palveluiden kanssa. Asiakaskokemukseen vaikuttavat mm. tapa, jolla asiakasta kohdellaan eri kanavissa sekä palvelun luotettavuus. Digitaalisella, globaalilla aikakaudella asiakas valitsee yleensä sen tahon, joka tarjoaa parasta asiakaskokemusta, juuri hänelle sopivana ajankohtana, sopivassa paikassa. (Ahvenainen, Gylling, Leino 2017, 9-11.) Viranomaisasioinnissa asiakkaalla ei ole mahdollisuutta valita tahoa, jolta palvelua hankkii, mutta se ei vähennä asiakaskokemuksen merkitystä osana viranomaisen ja asiakkaan vuorovaikutusta. Viranomaisasioinnissa luotettavuus on arvo, jonka pohjalle asiakaskokemus usein rakentuu.

Digitaalisella aikakaudella eletään vaihtoehtojen ja infoähkyn aikaa, jolloin asiakas määrittää asiointikanavan ja tarjolla olevan palvelun todellisen laadun ja arvon. Ainutlaatuinen ja mieleenpainuva asiakaskokemus on ainoa tapa erottua ja pärjätä kilpailussa. (Ahvenainen ym. 2017, 9.) Viranomaisasioinnissa palveluiden tarjoaminen on asiakkaan näkökulmasta usein tarkkarajaista ja säänneltyä, kun sen asiakaskokemuksen näkökulmasta tulisi olla joustavaa ja monikanavaista. Viranomaisasioinnissa ei käydä kilpailua asiakkaista, vaan viranomaisten toiminnan ja palveluiden tulisi ilman kilpailuakin saavuttaa kaikki toimijat. Asiakaskokemuksen kehittämisellä voidaan kenties parantaa myös mielikuvaa viranomaisten saavutettavuudesta tai parantaa vuorovaikutusta viranomaisten ja asiakkaiden kesken.

Suurin osa asiakkaiden tarpeista ja odotuksista liittyy arkipäiväisiin asioihin. Hyvään asiakaskokemukseen riittää usein se, että asia tapahtuu nopeasti ja vaivattomasti. Hyvä asiakaskokemus voi myös syntyä, kun asiat tapahtuvat ikään kuin huomaamatta. Yritystoiminnassa usein sokeudutaan nopeasti niihin yksityiskohtiin, jotka ensimmäistä kertaa asiakkaaksi tulevalle ovat merkityksellisiä. Tämän vuoksi on tärkeää, että suunnittelu- ja kehitystyössä on mukana eri taustaisia ihmisiä, myös aitoja asiakkaita. (Filenius 2015, 25.)

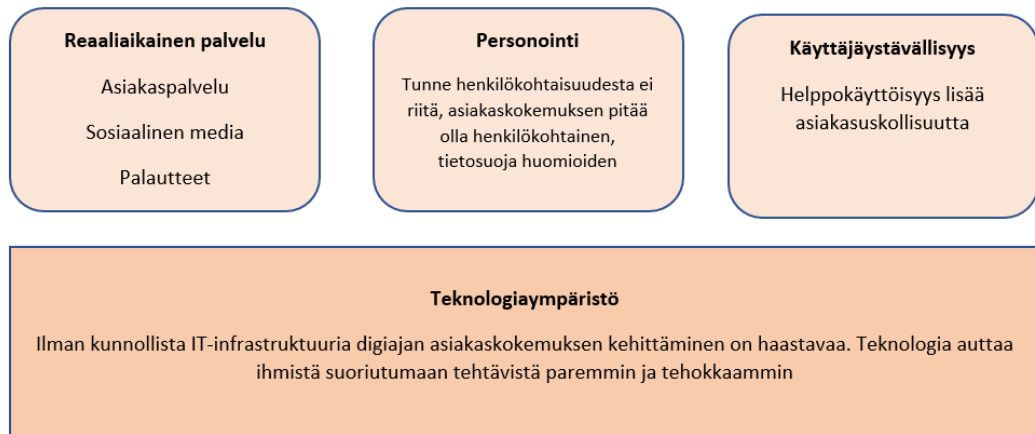
Julkishallinnossa asiakaslähtöisyys ja sen kehittäminen ei ole niin yleistä kuin yksityisellä puolella. Asiakaskokemuksen johtamisessa julkisissa palveluissa on kyse siitä, että toiminnan suunnittelussa ja johtamisessa huomioidaan myös kansalaisten näkökulma. Palvelunkehitysprosesseihin otetaan kansalaisia mukaan ja ymmärrystä heidän tarpeistaan pyritään keräämään systemaattisesti. Kehittämisen tavoitteena voi olla myös palveluntarpeen vähentäminen tai ennaltaehkäisy. (Vuorinen 2021.) Viranomaisen on työssään asiantuntijan ja neuvojan roolissa, ja viranomaiselta vaaditaan neuvoja. Toisaalta viranomaiselta odotetaan myös yksilöllistä apua ja ymmärrystä. (Heinonen 2009, 38.)

4.1 Asiakaskokemuksen ja oppimisympäristön kehittäminen

Tämän opinnäytetyön aloitusvaiheessa projektiin osallistuvilla viranomaisilla oli jo olemassa yhteinen materiaalipankki, johon jokainen viranomainen oli tahollaan kerännyt oppimisympäristöön sopivaa materiaalia. Haastattelututkimuksen avulla pyritään löytämään niitä asioita, joita ei mahdollisesti ole osattu huomioida oppimisympäristön sisällön keräämisessä viranomaisten toimesta. Asiakaskokemuksen avulla saadaan tietoa siitä, miten eri lähteistä tulevat tiedot tulisi uudessa oppimisympäristössä esittää ja ryhmitellä. Oppimisympäristön kehittäminen on siis tässä tapauksessa myös asiakaskokemuksen kehittämistä, ja toisinpäin.

Asiakkailta saadun tiedon hyödyntämisessä on tärkeää eri tietolähteiden yhdistäminen, tiedon analysointi ja rikastaminen. Asiakkaat haluavat nopeasti päivittyvää, ajantasaista ja ajankohontaista tietoa. Varsinkin sitoutuneita asiakkaita tulisi tiedottaa proaktiivisesti ja ajantasaisesti. Tähän ei valitettavasti monikaan taho vielä pysty. (Gerdt & Eskelinen 2018, 75.)

Kehittämisessä on aina lähdettävä asiakkaasta ja asiakkaan tarpeista. Asiakaskokemuksen kehittäminen ei ole yksittäinen projekti, vaan jatkuvaa toimintaa, joka koostuu asiakaspolun eri vaiheista ja osa-alueita kehittäivistä projekteista. Digitalisaatio, uudet teknologiat ja asiakkaiden odotukset vauhdittavat kehitystyön muutosta. Asiakkaiden vaatimukset ovat kasvaneet ja kasvavat entisestään. Asiakkaat ovat tietoisia uusista mahdollisuuksista ja tuntevat saatavilla olevan teknologian joskus jopa paremmin kuin yritykset. (Gerdt & Eskelinen 2018, 41.)



Kuva 2: Digiajan asiakaskokemuksen nelikenttä (Mukailten Gerdt & Eskelinen 2018, 56, Kuva 9 Asiakaskokemuksen keskeiset kehitysalueet digiaikana).

Gerdt ja Eskelinen kuvaavat teoksessaan digiajan asiakaskokemusta oheisen kaltaisen nelikenttämallinnuksen avulla. Heidän mukaansa samoja asioita on painotettu asiakaskokemuksen

kehittämisessä pitkään, mutta digitalisaatio on nostanut nämä asiakaskokemuksen elementit uudelle tasolle. (Gerdt & Eskelinen 2018, 56.) Viranomaisten yhteisen oppimisympäristön tavoitteena ja lähtökohtana voidaan myös pitää tätä nelikenttää. Verkko-oppimisympäristö tarjoaa viranomaistietoa ajasta ja paikasta riippumatta, reaaliaikaisesti. Personointi voidaan huomioida esimerkiksi ryhmittelemällä tiedot käyttäjä- ei viranomaisnäkökulmasta ja sisällön ryhmittelyssä pyritään selkeyteen ja helppokäyttöisyyteen. Verkko-oppimisalusta mahdollistaa erilaisia vaihtoehtoja myös sisällön esittämiseen (tekstit, videot, testit ym.)

Asiakaskokemus on tapa toteuttaa asiakaslähtöisyyttä käytännössä. Tutkimuskirjallisuudessa asiakaslähtöisyys on yleisesti määritelty organisaation kyvyksi ennakoita asiakkaiden muuttuvia tarpeita, oppia niistä, reagoida niihin luomalla arvoa tuottavia tuotteita ja palveluita. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 21.)

Asiakaskokemus soveltuu moniin tilanteisiin. Se ei ole pelkästään yritysten ja niiden asiakkaiden välisen toiminnan kehittämisen käsite, vaan sen rakenne ja ominaispiirteet auttavat ymmärtämään yhteiskuntaa laaja-alaisesti. Asiakaskokemus on hyvä linssi sen tarkasteluun, miten asiakkaan kokemus rakentuu ja millaisia johtamisen työkaluja ja käsitteitä voidaan hyödyntää sen kehittämisessä. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 30-31.)

4.2 Digiosallisuus ja käyttäjälähtöisyys verkkosivustolla

Digiosallisuus on käsite, joka liittyy yksilön mahdollisuuksiin hyödyntää digitalisaatiota yhtenä osallisuuden välineenä. Digiosallisuuden määritelmä on tuotettu osana Valtioneuvoston Digiosallisuus Suomessa -hanketta. (Digiosallisuus Suomessa 2022, 9.)

Yhteiskunnan toiminnot ja palvelut ovat enenevässä määrin digitaalisia. Digitaalisuus voi olla haaste tai mahdollisuus osallisuudelle. Digiosallisuuden edistämiseksi pyritään kehittämään digitaalisia palveluja käyttäjälähtöisesti, lisäämään saavutettavuutta ja ammattilaisten digivuorovaikutustaitoja sekä digitalisoimaan palveluita niin, että tavoitetaan paremmin myös ne henkilöt, joita ei kohdata kasvokkain. (THL 2022.)

Digiosallisuuden osa-alueiden huomiointi on tärkeää digitaalisen palvelusuunnittelun eri vaiheissa. Palveluiden kehittämiseen tulisi muodostaa laaja-alaisia tiimejä, jotta kehitystyöhön saadaan mukaan näkemystä substanssista, asiakastyöstä ja teknisestä toteutuksesta. Digipalvelujen käyttäjien valmiudet, mahdollisuudet ja halukkuus hyödyntää palveluita vaihtelevat. Samankin käyttäjäryhmän sisällä voi olla hyvin erilaisilla taustoilla ja tietoteknisillä taidoilla varustettuja henkilöitä. Erilaisten käyttäjäryhmien osallistaminen kehittämistyön eri vaiheisiin on tärkeää. Arvokasta on myös eri järjestöjen osallistuminen digitaalisten palvelujen kehittämiseen ja digiosallisuustyöhön. Käyttäjälähtöisyyden huomioiminen kehittämisen eri vaiheissa vaatii paneutumista ja asiakaslähtöisyyttä. Myös toimintaympäristön muutosnäkökulmat

tulee ottaa huomioon. Digitalisaatiokehityksen myötä myös tietoturvan ja tietosuojan merkitys korostuu. (Digiosallisuus Suomessa 2022, 9-12.)

Digiratkaisuja rakentaessa tulisi huomioida eri toimintojen linkittyminen asiakkaalle helposti käytettäväksi kokonaisuudeksi, palvelupoluksi. Digitalisaation avulla voidaan toteuttaa yhden luukun periaate palveluissa, jos eri toimijoiden välinen tiedonsiirto toimii luotettavasti. Tämä vähentää asiointitapahtumiin liittyviä yhteydenottoja ja edistää kustannustehokkuutta julkisten palveluiden tarjoamisessa. Mikäli palvelun käytettävyys on huono, voi ihmiselle jäädä negatiivinen kuva palvelusta, mikä vaikuttaa käyttöhalukkuuteen, vaikka sovellusta päivitetäisiinkin. Päivityksissä haasteena voivat olla liian suuret muutokset, jolloin esimerkiksi sivuston kuvakkeet muuttavat ulkoasua tai paikkaa ja käyttäjä ei enää löydäkään etsimäänsä. (Digiosallisuus Suomessa 2022, 71-73.)

Digipalvelun toimintalogiikan tulee olla johdonmukainen. Digipalveluiden käyttöön tarvitaan kannustusta, rohkaisua ja motivointia, koska tahto ja halu käyttää niitä ei ole itsestäänselvyys. Erityisesti tulee kuitenkin turvata myös niiden palvelut, jotka eivät digipalveluita voi eriyden vuoksi käyttää. Digitalisaation odotetaan vapauttavan palveluntarjoajien asiantuntijoiden aikaa vaatimaan asiakaspalvelutyöhön ja sen avulla voidaan lisätä aika- ja paikkariippumattomaa palveluiden tarjontaa monikanavaisesti (Digiosallisuus Suomessa 2022, 71-73.)

Euroopan unioni tukee digiosallisuutta lainsäädäntöohjeiden avulla. Digiosallisuus on esillä myös kansainvälisissä järjestöissä, kuten OECD(taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö), ITU (kansainvälinen televiestintäliitto) , YK (Yhdistyneet kansakunnat) ja WHO(Maailman terveysjärjestö). Asiaa edistetään kansallisen lainsäädännön, ohjelmien ja hankkeiden avulla. Keskeisiä digiosallisuutta koskettavia lakeja ovat:

- Digipalvelulaki eli Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019
- Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista 571/ 2016
- Esteettömyysdirektiivin 2019/882 kansallinen toteuttaminen
 - 28.6.2022 mennessä
- Kansalaisaloitelaki 12/2012
- Hallintolaki 43/2003
- Julkisuuslaki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999
- Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014

(Digiosallisuus Suomessa 2022, 99-100.)

Näistä tämän kehittämistyön näkökulmasta korostuvat Digipalvelu- ja Hallintolaki. Digipalvelulaki edistää digitaalisten palveluiden saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta sekä parantaa mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluita. Digipalvelulain 4§:n ensimmäisessä momentissa määritellään, että viranomaisen on

suunniteltava ja ylläpidettävä digitaaliset palvelut niin, että myös löydettävyys ja helppokäyttöisyys on varmistettu. (Digipalvelulaki 306/2019.) Hallintolain 8§ :n ensimmäinen ja toinen momentti velvoittavat viranomaisen toimivaltansa rajoissa antamaan asiakkailleen hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä asian kuuluessa jonkun muun viranomaisen toimivaltaan, on viranomaisen pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiselle viranomaiselle. (Hallintolaki, 43/2003.) Tämä kannustaa viranomaisyhteistyön kehittämiseen myös digitaalisten palveluiden osalta.

Palveluita digitalisoitaessa on selvitettävä, kuka palveluita käyttää ja mitä haasteita käytössä on. Näin saadaan tärkeää tietoa palvelun parantamiseksi. Asian selvittämiseen, seuraamiseen ja soveltamiseen on tärkeää varata resursseja. (THL 2022.) Digitaalista infraa ja palveluita kehitetään poikkihallinnollisesti mm. kansallisissa hankkeissa. Yhdessä kehitetyt sähköiset ratkaisut vaativat niiden yhteisomistajuuden ja ylläpidon sopimista, jotta palveluiden jatkuvuus ja yhtenäisyys saadaan varmistettua niiden elinkaaren aikana. (Digiosallisuus Suomessa 2022, 9-12) Tätä näkökulmaa tulee pohtia myös tämän kehittämistyön kohteena olevassa projektissa, jolla on koko hius- ja kauneudenhoitoalan kehittämisessä tärkeä rooli.

4.3 Saavutettavuuden huomiointi verkkosivuston kehittämisessä

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta astui voimaan 22.12.2016. Saavutettavuusdirektiivi ja sitä seuraava kansallinen lainsäädäntö velvoittavat viranomaisia tekemään digitaaliset palvelut saavutettaviksi. Saavutettavuuden edistäminen on olennainen osa julkisen hallinnon palveluiden digitalisointia. Se tarkoittaa, että verkkosivut ja mobiilisovellukset ovat sellaisia, että kuka tahansa voisi niitä käyttää ja ymmärtää mitä niissä sanotaan. (Valtiovarainministeriö 2022.)

Saavutettavuusdirektiivissä säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden minimitasosta sekä keinoista, joilla saavutettavuuden toteutumista valvotaan. Direktiivin tavoitteena on mm. edistää kaikkien mahdollisuutta toimia täysivertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa, parantaa digitaalisten palveluiden laatua sekä luoda Eurooppaan yhdenmukaiset minimitason vaatimukset julkisen sektorin verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saatavuudelle. Saavutettavuusvaatimusten lisäksi laissa säädetään viranomaisten digitaalisten palvelujen järjestämisestä ja veloitetaan julkinen hallinto tarjoamaan asiakkailleen mahdollisuus viestiä viranomaisen kanssa sähköisesti. (Valtiovarainministeriö 2022.)

Aluehallintoviraston mukaan: ”Digitaalisten palvelujen kohdalla saavutettavuudella tarkoitetaan palvelujen tekniseen toteutukseen, helppokäyttöisyyteen ja sisältöjen ymmärrettävyyteen ja selkeyteen liittyvää esteettömyyttä.” (Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet 2021, 31.)

Digipalveluiden löydettävyys ja tietoisuus siitä, mitä digipalveluja on olemassa, ovat edelleen haasteita. Käyttäjät ja käyttäjäryhmät eivät ole homogeeninen ryhmä, vaan pirstaloituneet hyvin erilaisiin kategorioihin. Kieli- ja kulttuurierot sekä palveluiden löydettävyys sekä viranomaispalveluiden vaikeaselkoisuus voivat hankaloittaa digipalveluiden käyttöä. Tekniseen saatavuuteen kiinnitetään käytännössä enemmän huomiota, kuin kielelliseen saatavuuteen, vaikka kielellinen ymmärrettävyys on erittäin tärkeä asia, joka tulee myös kehitystyössä huomioida. (Digiosallisuus Suomessa 2022, 66-68.)

5 Julkinen hallinto, avoin hallinto ja viranomaisviestintä

Toimiva julkinen hallinto on keskeinen osa hyvinvointiyhteiskuntaa. Muun muassa ilmasto- ja ikääntyvä väestö ja digitalisaatio ja sen aiheuttama työn murros haastavat viime vuosikymmenellä luotuja hallinnon rakenteita ja toimintatapoja. Julkinen hallinto vahvistaa luottamusta toimivaan yhteiskuntaan ja rakentaa turvallista tulevaisuutta. Valtionvarainministeriön julkisen hallinnon strategiassa on määritelty toimintalinjaukset, jotka kuvaavat, miten julkista hallintoa uudistetaan käytännössä. Toimintalinjaukset sisältävät tavoitteita, jotka tähtäävät muun muassa palveluiden ihmislähtöisyyteen, monimuotoisuuteen, ihmisten vaikutusmahdollisuuksiin liittyen päätöksentekoon, sujuvaan yhteistyöhön, sekä ketterään toimintaan. (Julkisen hallinnon uudistamisen strategia 2020, 3-7.)

Avoin hallinto (kuva 3) taas tarkoittaa mm. hallinnon toimien läpinäkyvyyttä ja tiedon sekä palvelujen saatavuutta. Avoin hallinto on myös vastaanottavaisuutta uusille ideoille ja tarpeille. Avoimen hallinnon toimintatavalla pyritään parantamaan demokratian laatua, jotta se paremmin vastaisi ihmisten tarpeisiin. (Avoimen hallinnon strategia 2030 2020, 1-4.)



Kuva 3: Avoimen hallinnon määritelmä ja työalueet (Avoimen hallinnon strategia 2030, 3.)

Näiden lisäksi viranomaisten toimintaa ohjaa virkaan liittyvä toimivalta. Viranomaisen toimivallalla tarkoitetaan lakiin perustuvaa kelpoisuutta käyttää julkista valtaa ja toteuttaa julkista hallintotehtävää. Toimivalta määrittää myös hallintokoneiston sisäisen työnjaon ja viranomaisten välisten suhteiden mukaan määräytyvän viranomaisen aseman. (Tieteen termipankki 2022.)

Jokainen viranomainen voi toimia vain ja ainoastaan toimivaltansa puitteissa eli sen, mitä laissa on kyseisen viranomaisen toimivaltaan kuuluvaksi määritelty. Tämä asettaa osaltaan rajoitteita myös siihen, että viranomainen ei voi ottaa kantaa tai puuttua sellaisiin asioihin, joihin sillä ei ole toimivaltaa. Toisin sanoen vaikka kuinka haluaisi tai kokisi tarpeelliseksi tiedottaa, valvoa tai rajoittaa tiettyä toimintaa/tuotetta/ilmiötä, ei sitä voi tehdä, jos toimivalta ei anna myöden. (Nyholm 2022.)

Usein kun alan toimijat tai kuluttajat kokevat, että viranomainen ei tee tai puutu johonkin asiaan tarpeeksi, kyseessä voi olla toimivalta-asia. Kauneudenhoitoalalla on paljon asioita ja näkökulmia, jotka jäävät kokonaan kaikkien viranomaisten toimivallan ulkopuolelle. Viranomaiset eivät siis tällaisiin asioihin voi edes halutessaan puuttua. Tämä osaltaan vaikuttaa myös mahdollisuuksiin luoda esim. tietokantoja tai alalle kaivattua faktatietopankkia: jos asia

ei ole lainsäädännössä viranomaiselle määritelty, niin siitä ei voi todeta mitään tai lausua mielipidettä. (Nyholm 2022.)

Julkisen vallan käyttö on hyvin tarkoin säädeltyä ja sille on toki syynsä. Viranomaisen kaiken toiminnan on aina perustuttava lakiin, oli se sitten toimintaa rajoittavaa tai yleisesti tiedottavaa. (Nyholm 2022.)

Sekä julkisen hallinnon strategiassa, että avoimen hallinnon toimintatavoissa on tunnistettavissa tavoitteita, joihin viranomaisyhteistyön ja yhteisen verkko-oppimisympäristön kehittämisenkin voidaan tähdätä ja jotka luovat tarvepohjaa ja perusteita tämänkaltaisen toiminnan jatkamiselle tulevaisuudessakin. Viranomaisen toimivalta ja sitä koskeva lainsäädäntö asettavat kuitenkin rajoitteita sille, mitä kehittämistoiminta voi sisältää, miten viranomainen voi toimijoita ohjeistaa ja mihin kaikkeen viranomainen voi ottaa kantaa.

5.1 Mitä on viranomaisviestintä?

Viranomaisten viestintä perustuu lakiin, joten viestinnän rajat ja velvoite viestimiseen perustuvat oikeudellisiin sääntöihin. Tämän takia julkisen vallan viestintä ei ole samanlaista, kuin muiden organisaatioiden viestintä. Tästä näkökulmasta tiedottamisessa ei ole kysymys suhdetoiminnasta, eikä tiedotuksen tarkoituksena ole kalastella kansalaisten suosiota päättäjiä tai viranomaisia kohtaan. Organisaatioiden viestintään kohdistuu monia lakisääteisiä tai muutoin velvoittavia säännöksiä, mutta julkisen vallan asema lainsäädännön valmistelijana, lainsäätäjänä ja lakien valvojana asettaa erityisiä velvoitteita viestinnän sisällölle ja laadulle. (Neuvonen 2019, 229.)

Valtionhallinnon viestintäsuosituksessa linjataan viestintää ohjaavat arvot, kerrotaan viestinnän tehtävistä, sekä kuvataan viestinnän muutosta ja sen vaikutuksia valtionhallinnon viestintään. Suositus on perusta viranomaisorganisaatioiden omille viestintäohjeille. Suosituksessa korostetaan avoimuutta ja luotettavuutta, joiden kuvataan olevan viranomaisten kaiken toiminnan perusta ja hallinnon viestinnän paras kilpailutekijä. Viranomaisten on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja kansalaisella on oikeus saada itseään koskevat viranomaistiedot vaivatta ymmärrettävässä muodossa. (Valtionhallinnon viestintäsuositus 2016, 4.)

Kun hallintoa ja palveluja kehitetään, on tunnettava ja ennakoivasti kuunneltava kansalaisten odotuksia viranomaisia kohtaan. Viestinnällä tehdään viranomaistoiminta ja palvelut tutuiksi ja luodaan edellytykset vuorovaikutukselle. Valmisteilla olevista asioista kerrotaan monikanavaisesti verkkopalveluissa, mediassa, sosiaalisessa mediassa, eri tilaisuuksissa ja asiakaspalvelun kautta. Digitalisaatio mahdollistaa kansalaisten aktiivisen tiedonjaon ja keskustelun verkossa, jossa helposti löytyy samoin ajattelevia, itsenäisiä viestijöitä. Viranomaisten viestinnällä varmistetaan oikean tiedon löydettävyys sekä viranomaisten läsnäolo kansalaisten

käyttämässä kanavissa. Eri kieliryhmät on otettava huomioon. Myös selkokielisen viestinnän tarve tulee huomioida. (Valtionhallinnon viestintäsuositus 2016, 11.)

Uudet asiat ja ilmiöt nousevat verkostoituneessa ja globaalissa maailmassa julkiseen keskusteluun nopeasti. Yleisön saatavilla on valtava määrä tietoa, jonka luotettavuutta tai oikeellisuutta on vaikea arvioida. Viranomaisyhteistyöllä ja viranomaistiedon helpolla löydettävyydellä voidaan tehokkaasti reagoida harhaanjohtavien tietojen levittämiseen. (Valtionhallinnon viestintäsuositus 2016, 12.) Informaatio- ja toimintaympäristöön kohdistuu uudenlaisia uhkia, kuten hybridi- ja informaatiovaikuttaminen, joten viranomaisten on annettava oikea-aikaisesti luotettavaa tietoa. (Valtioneuvoston tiedote 690/2019.)

Viranomaisten viestintäyhteistyötä tarvitaan enenevässä määrin laajojen yhteiskunnallisten uudistusten läpiviemisessä. Viestinnässä on myös jatkuvasti varauduttava yllättäviin tilanteisiin, joka edellyttää valmiuksia reagoida nopeasti, joustavasti ja monikanavaisesti, myös virka-ajan ulkopuolella. Yhteistyöllä voidaan yhdistää osaamista ja löytää uudenlaisia tapoja viestiä. (Valtionhallinnon viestintäsuositus 2016, 4.)

5.2 Selkokielisyys

”There are two things wrong with almost all legal writing. One is its style. The other is content.” -Fred Rodell

Piia Kaave kuvaa artikkelissaan osuvasti juridiikan vaikeaselkoisuutta amerikkalaisen professorin, Fred Rodellin sanoin. Rodellin ja myös Kaaven kritiikki juridiikan tyylistä ja sisällön vaikeaselkoisuudesta, epäselvyydestä ja monitulkintaisuudesta osuu hyvin, myös viranomaisviestintään. Kaaven mukaan, informaatio on tehokasta vain silloin, kun se ymmärretään ja sitä hyödynnetään (Kaave 2020.)

Selkokielisyyden tarve on kasvanut viime vuosina, kun vanhuusväestön, maahanmuuttajien ja heikkojen lukijoiden määrä on lisääntynyt yhteiskunnassa. Selkokieli on suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä. Selkokieli on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. Selkokielestä ei säädetä Suomen lainsäädännössä, mutta selkeästä kielestä on säädetty lailla. Hallintolain 9§ mukaan viranomaisen on käytettävä selkeää, asiallista ja ymmärrettävää kieltä. Tämä tarkoittaa, että viranomaisten on ilmaistava itsensä siten, että asiakas voi ymmärtää yksiselitteisesti asian sisällön ja saada asiasta riittävät tiedot. (Kansalliskielistrategia 2021, 97.)

Sekä selkokielelle, että selkeälle virkakielelle on tarvetta. Kielen selkiyttämistä ja selkokielistämistä koskevat osin samat periaatteet, mutta selkokielessä kielen yksinkertaistaminen vietään pidemmälle. Ponnisteluja selkeän viranomaiskielen edistämiseen tarvitaan. Hyvää virka-kieltä ja selkokieltä on edistettävä rinnakkain. (Tiililä 2022.)

6 Kehittämismenetelmät

Menetelmällisiä valintoja tehdessä, on keskeistä pohtia, millaista tietoa tarvitaan ja mihin tarkoitukseen tietoa käytetään. Toisiaan täydentävillä erilaisilla menetelmillä saadaan kehittämistyön tueksi erilaista tietoa ja näkökulmia, sekä varmuutta päätöksentekoon. Kehittämistyötä tehdään harvoin yksin: yleensä kehittämistyön tekijä toimii jollakin tavalla osana ryhmää, jolle asia kuuluu. Uudet ratkaisut vaativat tiivistä yhteistyötä ja keskinäistä ymmärrystä. (Ojasalo, Moilanen, Ritakoski 2015, 40.)

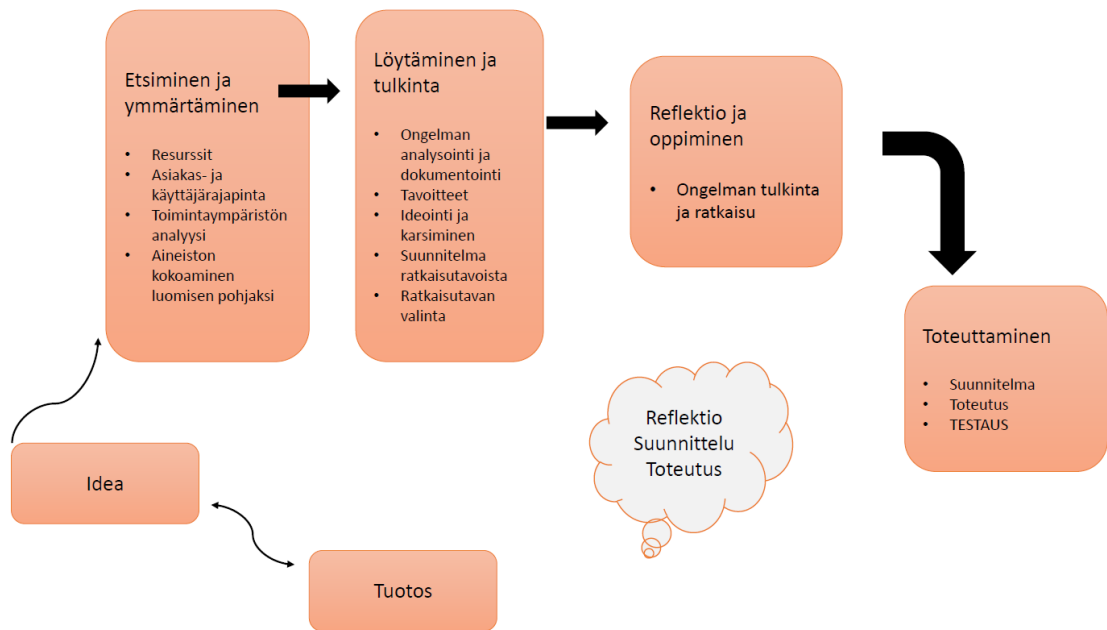
Yleisesti ottaen määritellään, että menetelmällä tarkoitetaan loogisesti johdonmukaista toimintatapaa tai -ohjetta. Menetelmävalintoja tehtäessä tulisi lähteä liikkeelle tutkimusongelmasta sekä valita sen ratkaisemiseen ennakkoluulottomasti mahdollisimman sopiva menetelmä. Tavallisinta on jaotella menetelmät määrällisiin ja laadullisiin, kvantitatiivisiin ja kvalitatiivisiin. Toinen yleinen jaottelu tehdään aineisto- ja teorialähtöisyyden välille. Tutkimuksen onnistumisen kannalta on tärkeää löytää näiden sopiva tasapaino. (Sund, Erkkola, Nevalainen, Pietilä 2015, 229-230.)

Tämän opinnäytetyön perustana on tarve selvittää viranomaisten verkko-oppimisympäristön tulevien käyttäjien odotuksia. Tämä tarve muodosti edellytykset tutkimukselle kehittämistyölle, jota lähestytään myös palvelumuotoilun näkökulmasta.

6.1 Tutkimuksellinen kehittäminen

Tutkimuksellinen kehittämistyö voi saada alkunsa organisaation kehittämistarpeista tai halusta saada aikaan muutoksia. Yleensä siihen sisältyy käytännön ongelmien ratkaisua ja uusien ideoiden, käytäntöjen, tuotteiden tai palvelujen tuottamista ja toteuttamista. Tässä työssä ongelmien ratkaisu liittyy myös luvussa 1.1 asetettuihin tutkimuskysymyksiin vastaamiseen. Jotta tutkimuskysymyksiin saadaan vastaus, tarvitaan tiivistä yhteistyötä sekä viranomaisten, että tutkittavien henkilöiden kanssa. Tavoitteena on tutkimuskysymyksiin vastaamalla tuottaa tietoa, jonka pohjalta viranomaiset voivat toimintaansa kehittää.

Kehittämistyössä etsitään asioille parempia vaihtoehtoja ja viedään asioita käytännössä eteenpäin. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä on keskeistä uuden tiedon tuottaminen kehittämistehtävän ohella. Kehittämistyö on usein prosessimaista ja ennakoimatonta, se alkaa ideoinnista ja päättyy lukuisten ideointivaiheiden kautta ratkaisuun, sen toteutukseen ja arviointiin. Toiminnallisuus, parannusten hakeminen ja ideoiden ja ratkaisujen toteutettavuus varmistetaan tutkimuksellisin keinoin. Käytännöllisiin tavoitteisiin haetaan tukea teoriasta. Tutkimuksellista kehittämistyötä eivät siis ensisijaisesti ohjaa teoreettiset, vaan käytännölliset tavoitteet. (Ojasalo ym. 2015, 19-20.)



Kuva 4: iteratiivinen prosessi tutkimuksellisessa kehittämistyössä. (Mukaihen Vilka, H. 2021, 41, kuvio 3: Iteratiivinen prosessi.)

Hanna Vilka kuvaa teoksessaan toiminnallisen opinnäytetyön prosessia ja sisältöä. Hänen mukaansa toiminnallinen opinnäytetyö voi olla yksi- tai monialainen, yhteistyössä tehty merkityksellinen tuotos, joka palvelee asiantuntijaksi kehittymistä. (Vilka 2021, 42.) Kuvassa 4 kuvataan kehittämistyön prosessia, jonka piirteitä ilmenee myös tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä. Prosessissa on keskeistä huomata, että jokaiseen vaiheeseen voidaan tarvittaessa palata, prosessi ei siis ole pelkästään lineaarinen ja suoraviivainen alusta loppuun.

Tutkimuksellisuus on tärkeää kehittämistyössä, koska sen avulla kehittämistyöhön vaikuttavat tekijät otetaan suunnitelmallisesti huomioon ja työn tulokset ovat paremmin perusteltavissa. Ihmisillä, yrityksillä ja toimialoilla esiintyy vahvoja asenteita ja uskomuksia, jotka määrittävät toimintaympäristön havainnointia ja toimintaa. Jos tutkimuksellisuuden sijaan päätökset perustuvat vain subjektiivisiin näkemyksiin, tai vallitseviin uskomuksiin, ei asioita pystytä tarkastelemaan puolueettomasti. Tutkimuksellisuus sisältää muutakin, kuin kysely- tai haastattelumenetelmien hyödyntämistä. Se ilmenee kehittämistyössä niin, että toiminta on järjestelmällistä, analyttistä ja kriittistä. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tehdyt ratkaisut ja tuotettu tieto perustuvat olemassa olevaan, aiheeseen liittyvään teoriaan. Saavutetut tulokset ja kehittämistyössä dokumentoitu tieto rakentuvat olemassa olevan tiedon päälle ja luovat dialogia käytännön ja teorian välille. Parhaimmillaan kehittämistyössä luodaan uutta käytännön teoriaa. (Ojasalo ym. 2015, 21.)

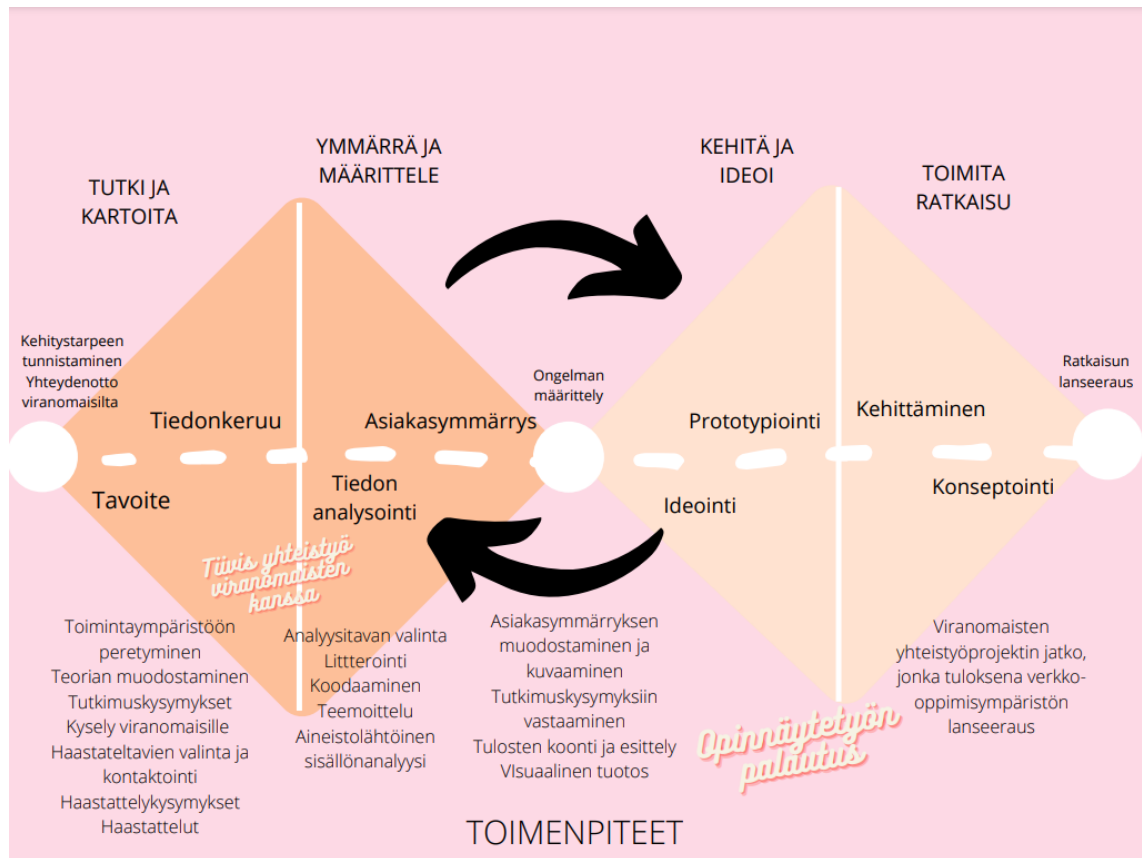
6.2 Palvelumuotoilu yhteiskehittämisen lähestymistapana

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan muotoilun prosessien ja menetelmien hyödyntämistä palvelun kehittämisessä. Palvelumuotoilussa kokemuksellisuus ja käyttäjäkeskeisyys korostuvat sekä suunnittelu-, että toteutusvaiheessa. Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää palvelun kehittämiseen organisaation elinkaaren kaikissa vaiheissa, eri tasoilla. Uudistamisen kohteena voivat olla strategia, liiketoimintamalli, prosessit, fyysinen tai virtuaalinen palveluympäristö tai asiakaskontaktit. Organisaation näkökulmasta palvelumuotoilulla tavoitellaan vaikuttavia, tehokkaita, kannattavia ja erottuvia palvelukonsepteja. Käyttäjän kannalta palvelumuotoilun tavoitteena on luoda helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palvelukokonaisuuksia. (Ojasalo ym. 2015, 38.)

Muotoiluprojektissa tutkitaan lähtötilannetta ja sitä, millaisia haasteita asiakkaalla on palvelua tai tuotetta käyttäessään. Muotoiluhankkeessa kehitetään keinoja, joilla palvelu toimisi paremmin asiakasta tukien. Asiakas on usein työssä mukana. Projektin lopputuotteena syntyy palvelukonsepti, eli kuvaus asiakasta paremmin palvelevasta tuotteesta tai palvelusta. (Holma, Laasio, Ruusuvoori, Seppä, Tanner 2021, 165.)

Tyypillinen tapa kuvata palvelumuotoiluprosessia, on tuplatimanttimalli, joka antaa hyvän yleiskäsityksen palvelumuotoiluprosessista. Mallin timantit kuvaavat luovaan ongelmanratkaisuun kuuluvan divergentin ja konvergentin ajattelun vaihtelua. Divergenssillä tarkoitetaan avoimuutta, tarkoitusta kerätä paljon tietoa ja konvergenssilla tarkoitetaan tiedon analysointia ennen tiivistä kiteytystä. (Ahtola 2020.)

6.3 Tuplatimanttimalli tässä kehittämisprojektissa



Kuva 5: Kehittämisen vaiheet yhteistyöprojektissa

Tässä opinnäytetyössä keskityttiin tuplatimantin kolmeen ensimmäiseen vaiheeseen (Kuva5). 1. Tutki ja kartoita, 2. Ymmärrä ja määrittele ja 3. Kehitä ja ideoi. Neljäs vaihe, toimita ratkaisu ajoittuu opinnäytetyön jälkeiseen aikaan, jolloin viranomaisten yhteistyöprojekti ja oppimisympäristön prototyyppin rakentaminen jatkuvat edelleen. Kuvaan 5 on myös nimetty pääpiirteittäin ne toimenpiteet, jotka kuhunkin vaiheeseen ovat tässä kehittämistyössä liittyneet. Omat prosessikuvauksensa olisi voinut vielä muodostaa myös esimerkiksi tutkimus- ja haastattelukysymysten asettamisen prosesseista tai haastateltavien valinnasta ja yhteydenpidosta, aina haastatteluun saakka.

7 Laadullinen tutkimus

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tarkasteltavaa ilmiötä tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden näkökulmasta. Intressinä on selvittää henkilöiden kokemuksia, ajatuksia, tunteita ja niitä merkityksiä, joita he tutkimuksen kohteena olevalle asialle antavat. (Puusa & Juuti 2020, 10.) Laadullisen tutkimuksen menetelmät ovat induktiivisia eli

johtopäätöksiä tehdään aineistosta käsin. Aineistolähtöisyydellä laadullisessa tutkimuksessa tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa käytetään paljon aineistossa esiintyviä käsitteitä ja sanoja, sekä lauseita, joita haastateltavat ovat käyttäneet. Tyypillistä laadulliselle tutkimukselle on myös vuoropuhelu teorian ja aineiston välillä niin, että teoria ei ole lähtökohta, vaan apuväline tutkimuksen eri vaiheille. (Puusa & Juuti 2020, 15-17.)

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään tuottamaan rikasta ja yksityiskohtaista tietoa jostakin ilmiöstä. Tietoa hankitaan ihmisiltä, jotka toimivat luonnollisissa ympäristöissään, reagoivat toistensa toimintaan, tulkitsevat toisiaan ja toimivat vastavuoroisesti. Tutkijan kyky tulkita ja ymmärtää tutkittavien toimintaa ja vuorovaikutusta riippuu siitä, kuinka hyvin hän pääsee sisälle siihen sosiaaliseen maailmaan, jossa toiminta tapahtuu. (Puusa & Juuti 2020, 17.)

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään selvittämään tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden kokemuksia mahdollisimman avoimesti. Tämä edellyttää tutkijalta sellaisia sosiaalisia taitoja, että tutkimuksen kohteena olevat henkilöt haluavat kertoa tutkijalle omista merkityksellisistä ja luottamuksellista tietoa sisältävistä kokemuksista. Tutkijan on säilytettävä neutraali asema, oltava luotettava ja luonteva, hyvántahtoinen yhteistyökumppani. Tutkija ei saa liian aikaisessa vaiheessa rajata keskustelua, vaikka keskustelu ei etenisi hänen näkökulmastaan suotuisaan suuntaan. Tutkijan täytyy tuntea tutkivansa ilmiö ja siihen liittyvä konteksti niin hyvin, että hän kykenee esittämään tutkittaville samaistuttavia kysymyksiä, jotka suoraan vastaisivat tutkijan tutkimukselleen asettamaan tutkimuskysymykseen. (Puusa & Juuti 2020, 23-24.)

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään saamaan esiin erilaisia näkökulmia, joista aihetta voi tarkastella, joten aineiston hankinnassa ja analysoinnissa on oltavan herkkänä erilaisuuden, kielen, sanojen ja lauseiden kanssa. Näiden perusteella tehtyjä analyysejä, luokitteluita ja johtopäätöksiä usein vertaillaan muiden tutkimusten tuloksiin ja ne saattavat vahvistaa tai kumota aikaisempia näkemyksiä tai rakentaa kokonaan uusia näkökulmia ja teorioita. (Puusa & Juuti 2020, 25.)

Tutkimustuloksia kirjoittaessa on huomioitava, ettei aineistoa esitellä liian yksityiskohtaisesti, mutta esitellään kuitenkin riittävästi, jotta lukijat pääsevät sisälle aiheeseen ja siihen kontekstiin, jossa tutkimusta on tehty. Tarpeellista on lainata aineistoa vain siinä määrin, että voidaan perustella ne väitteet, joita aiotaan esittää. (Puusa & Juuti 2020, 25.)

7.1 Teemahaastattelut valikoidulle tutkimusjoukolle

Tutkimushaastattelua ohjaa tutkimuksen tavoite. Haastattelijalla on tiedon intressi, jonka vuoksi hän tekee kysymyksiä ja aloitteita, kannustaa haastateltavaa vastaamaan sekä ohjaa keskustelua ja sen teemoja. Haastattelijalla on kysyjän, tiedon kerääjän rooli ja haastateltavalla vastaajan, tiedon antajan. Näitä tehtäviä toteutetaan keskustelun keinoin. Keskeistä

tilanteessa on myös sen tallennus: nauhoitus ja haastattelijan muistiinpanot. (Tiittula & Ruusuvoori 2005, 23.)

Haastattelutilanne täytyy aloittaa ja lopettaa erityisillä toimilla. Haastattelun alussa luodaan yhteistä maaperää ennen siirtymistä itse haastatteluun (Goodwin 1981, 124-159). Aluksi saatetaan keskustella neutraalista aiheesta, kuten säästä. Tämä ei yleensä kuulu vielä haastatteluun, eikä näy myöskään litteroinneissa. Nauhoituslupa kysytään vasta ennen siirtymistä haastatteluvaiheeseen. Haastattelija luo yhteistä maaperää myös selvittämällä oman roolinsa ja tehtävänsä kertomalla tutkimuksesta ja sen tavoitteesta niin, että myös haastateltavilla on selkeä käsitys keskustelun tarkoituksesta. Myös haastattelun lopettaminen vaatii erityistoimia. Haastateltavia valmistellaan tilanteen loppumiseen ja sovitaan, mitä jatkossa tapahtuu. (Tiittula & Ruusuvoori 2005, 24-25.)

Haastattelutyypistä riippumatta haastattelut ovat aina vuorovaikutustilanteita, joissa haastattelija ja haastateltavat toimivat suhteessa toisiinsa ja kaikki haastatteluaineisto on osallistujien välisessä vuorovaikutuksessa luotua verbaalista materiaalia. Joskus haastattelututkimuksissa vuorovaikutuksen merkitys jätetään huomiotta tai sitä pyritään minimoimaan, koska sen ajatellaan vaikuttavan kielteisesti kerättyjen tietojen luotettavuuteen. Toisaalta tutkimukset osoittavat, että on tärkeää kiinnittää huomiota myös siihen, että haastateltavat tulkitsevat kysymykset tarkoitetulla tavalla. (Tiittula & Ruusuvoori 2005, 29-31.)

Teemahaastattelu ei etene tarkkojen, yksityiskohtaisten, valmiiksi muotoiltujen kysymysten kautta, vaan ennalta suunniteltuihin teemoihin. Teemahaastattelun pyrkimyksenä on huomioida ihmisten tulkinnat ja ihmisten vapaalle puheelle annetaan tilaa. Ennalta päätetyt teemat pyritään keskustelemaan kaikkien tutkittavien kanssa. Valituista teemoista ja niiden alateemoista pyritään keskustelemaan vapaasti. Teemahaastattelulla tutkittaviksi tulee valita sellaisia ihmisiä, joilta luultavasti saadaan parhaiten aineistoa kiinnostuksen kohteena olevista asioista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b)

7.2 Ryhmähaastattelu vai ryhmäkeskustelu?

Ryhmähaastattelussa vuorovaikutus painottuu vetäjän ja kunkin osallistujan välille. Ryhmän vetäjä tekee tavallaan yksilöhaastatteluja ryhmätilanteessa esittäen tietyn kysymyksen vuorotellen kaikille. Vuorovaikutuskontrolli jää siis vetäjälle itselleen, eikä hän rohkaise osallistujia keskustelemaan teemasta keskenään. (Boddy 2005, 248-255.)

Ryhmäkeskustelussa vetäjä pyrkii tietoisesti saamaan aikaan osallistujien välille vuorovaikutusta. Vetäjä tarjoilee tutkimusteemoja osallistujien keskusteltaviksi ja kommentoitaviksi. Apuna voidaan käyttää mm. kysymyksiä, mainoksia, sanomalehtiartikkeleita, tai kuvia. (Valtonen teoksessa: Tiittula & Ruusuvoori 2005, 224.)

Fokusryhmien käyttö laadullisessa tutkimuksessa on suosittua. Fokusryhmähaastattelujen tutkimuksen tavoite on tutkittavan ilmiön syvälinen ymmärtäminen eli sama kuin muissakin laadullisissa tutkimuksissa. Haastattelujen tuottama monipuolinen aineisto sopii erityisen hyvin kehittämistyöhön. (Stevanovic & Weiste 2018, 115.) Aineiston syntyminen edellytys on, että osallistujat saadaan puhumaan keskenään. Luontevan keskusteluun vaikuttaa osallistujien määrä ja se, että ryhmäläisillä on jonkinlainen jaettavissa oleva kokemus haastattelun kohteena olevasta asiasta. Myös haastateltavien erilaiset näkökulmat ovat hyvä asia keskustelun kannalta. (Stevanovic & Weiste 2018, 131.)

Kaikkien aihepiirien tutkimiseen fokusryhmähaastattelu ei sovellu. Jos tutkittavaan aiheeseen liittyy häpeää tai muita voimakkaita tunteita, voi kysely tai yksilöhaastattelu soveltua tilanteeseen ryhmähaastattelua paremmin. Jos tavoitteena on kerätä mahdollisimman paljon asiantietoa tai tutkijaa kiinnostaa, kuinka moni on mitään mieltä, on kysely soveltuvampi tutkimusmenetelmä. (Mäntyranta & Kaila 2008, 1509.)

Tässä opinnäytetyössä on käytetty aineistonkeruumenetelmänä haastatteluja, joiden teemat ja kysymykset on rajattu yhdessä viranomaisten kanssa. Haastateltaviksi on tarkoituksella pyydetty henkilöitä, jotka edustavat eri näkökulmia hius- ja kauneudenhoitoalalla. Aineistonkeruumenetelmästä on tunnistettavissa piirteitä niin teema- kuin fokusryhmähaastatteluista sekä ryhmäkeskusteluista ja -haastatteluista. Aineistoa hankittiin myös yksilö- ja parihaastatteluilla, jossa haastattelijan rooli vuorovaikutuksen ylläpitäjänä korostui, verrattuna ryhmähaastatteluihin.

8 Kehittämistehtävän toteutus

Kehittämistehtävä toteutettiin tiiviissä yhteistyössä projektiin osallistuneiden viranomaisten kanssa. Koska toimeksiantajana opinnäytetyössä toimi Tukes, yhteydenpito kyseisen viranomaisen kanssa oli kehittämistehtävän kaikissa vaiheissa tiiviimpää kuin muiden viranomaisten kanssa. Noin kerran kuukaudessa järjestetyissä, Teamsin kautta toteutetuissa projektikokouksissa tietoa tehtävän edistymisestä jaettiin kaikille viranomaisille ja kokouksissa viranomaiset myös osallistuivat esimerkiksi haastateltavien kartoittamiseen sekä haastattelukysymysten tarkentamiseen.

Tutkimushaastattelun tulokset esiteltiin toukokuun 2022 projektikokouksessa. Tulosten perusteella viranomaiset jatkavat verkko-oppimisympäristön sisällöntuotantoa sekä ryhmittelyä asiakasnäkökulmasta toimivaksi kokonaisuudeksi.

8.1 Projektikokouksiin osallistuminen

Ensimmäinen opinnäytetyötä koskeva projektikokoontuminen pidettiin 2.2.2022. Kokouksessa opinnäytetyön tekijä esittäytyi sekä kertoi opinnäytetyöprosessista ja alustavasta aikataulu- hahmotelmasta haastatteluihin liittyen. Kokouksessa kartoitettiin keskustellen myös, millaisia asioita eri viranomaiset haluaisivat haastattelututkimuksessa alan toimijoilta selvittää ja mitkä henkilöt tai tahot olisivat sellaisia, joilta tietoa alan toimijoiden tarpeista saataisiin kerättyä mahdollisimman monipuolisesti. Kokouksessa sovittiin myös, että jokainen viranomais- nen vastaa opinnäytetyön tekijän myöhemmin lähettämään Forms-kyselyyn, jossa kartoitettiin heidän näkökulmastaan mahdollisia haastateltavia tahoja.

Toinen projektikokous järjestettiin 14.3.2022. Kokouksessa käytiin läpi tutkimukseen suostu- vaisten henkilöiden lukumäärä sekä esiteltiin haastatteluajankohdat ja haastattelukysymyk- set. Haastattelukysymyksistä keskusteltiin ja niitä tarkennettiin. Viranomaisille esiteltiin myös listaus niistä rooleista, joita haastateltavat hius- ja kauneudenhoitoalalla edustavat. Näin voitiin yhteisesti todeta, että jokaisen viranomaisen näkökulmasta haastatteluun oli osallistumassa alaa monipuolisesti edustava joukko tutkittavia.

Kolmannessa projektikokoontumisessa 2.5.2022 viranomaisille esitettiin haastattelututkimuk- sen tulokset. Keskeisimmät tulokset koottiin PowerPoint-esitykseen, joka myös toimitettiin viranomaisille tutkimustulosten lisäksi, kehittämistoiminnan tueksi. Esittelyn kesto oli noin 45 minuuttia ja esityksen jälkeen viranomaiset antoivat palautetta ja kommentteja esityksestä ja tutkimustuloksista.

Kaikkien kokousten välissä pidettiin useita Teams-palavereita Tukesin ylitarkastajien Annina Nyholmin ja Anna Vuoren kanssa ja tämän lisäksi yhteydenpitoa hoidettiin sekä puhelimitse että sähköpostin välityksellä. Tiivis ja joustava yhteydenpito oli edellytys sille, että projekti eteni sujuvasti ja kaikkia osapuolia hyödyttävällä tavalla alusta loppuun saakka.

8.2 Haastattelun taustatyöt

Tutkimushaastattelut toteutettiin ryhmä-, pari- ja yksilöhaastatteluina viikkojen 11 ja 12 ai- kana. Haastateltaviksi valikoitui viranomaisten ehdottamia henkilöitä, joilla tiedettiin olevan joko kokemusta viranomaisvalvonnasta ja/tai käytännön kokemusta kosmetiikka alaan liitty- vän monitahoisen lainsäädännön soveltamisesta omassa työssään. Haastateltaviin otettiin yh- teyttä sähköpostiviestillä, jossa kerrottiin tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta. (Liite1) Ensimmäiseen viestiin ei määräaikaan mennessä saatu kaikilta henkilöiltä vastausta, joten muistu- tusviesti ja vastauspyyntö lähetettiin näille henkilöille heti seuraavalla viikolla. Lopulta 14:sta kontaktoidusta henkilöstä 12 lupautui mukaan haastatteluun.

Haastatteluajankohdan sopivuutta kartoitettiin osallistujille lähetetyn Forms-lomakkeen avulla. Näin saatiin muodostettua haastatteluryhmät, joista ensimmäiseen osallistui kuusi (6) henkilöä, toiseen, kolmanteen ja neljänteen yksi (1) henkilö ja viidenteen kaksi (2) henkilöä. Viimeinen eli kuudes haastattelu toteutettiin viikolla 12 ja siihen osallistui yksi (1) henkilö.

Ennen haastattelua jokaiselle osallistujalle lähetettiin vielä sähköpostiviestillä tieto omasta haastatteluajankohdasta, Teams-linkki haastatteluun, sekä Tukesin Annina Nyholmin nauhoittama video, jossa käytiin viranomaisnäkökulmasta lyhyesti läpi projektin taustat sekä kannustettiin osallistujia tuomaan rohkeasti ilmi sekä risuja että ruusuja ja kehittämisehdotuksia liittyen viranomaisvalvontatyöhön. Video toimi orientaationa haastatteluun ja alusti hyvin sitä, mistä projektissa on kyse.

8.3 Haastattelut

Jokainen haastattelu alkoi äänen ja kuvan testauksella ja haastattelijan esittäytymisellä. Haastattelun alussa varmistettiin, olivatko kaikki saaneet etukäteen lähetetyn videon toimimaan ja olivatko osallistujat ehtineet sen myös katsoa. Yhdellä haastateltavalla videolinkki ei ollut auennut, joten video katsottiin yksilöhaastattelun alussa. Ennen haastattelun aloitusta käytiin myös läpi haastattelun rakenne ja kesto, tietoturvaan ja tutkimusetiikkaan liittyvät asiat sekä kerrottiin osallistujille, että haastatteluosuus tullaan nauhoittamaan.

Ryhmähaastattelussa aluksi käytiin läpi myös puheenvuorojen jakaminen ja kannustettiin vapaaseen keskusteluun. Haastattelukysymykset jaettiin haastateltavien nähtäväksi näyttöjaolla PowerPoint-dioilla. Yhden haastattelukysymyksen kohdalla hyödynnettiin myös virtuaalifasiloitointiin tarkoitettua Miro-alustaa, jonne oli toimeksiantajan (Tukes) Annina Nyholmin toimesta hahmoteltu tulevan oppimisympäristön aihealueita. Linkki Miro-alustan täyttämiseen jaettiin ryhmähaastattelussa Teamsin chattiin, jonka kautta osallistujat kävivät omilta koneiltaan täyttämässä pyydetyt osiot. Yksilö- ja parihaastatteluissa haastattelijat toimivat syntyneen keskustelun perusteella kirjurina täyttäen alustalle haastateltavien sanojen mukaisia muistiinpanoja.

9 Haastatteluaineiston analysointi, menetelmät ja toteutus

Aineistonkeruumenetelmien tarkoitus on tuottaa kattava aineisto tutkittavasta ilmiöstä. Aineistoja käsitellään erilaisilla analyysimenetelmillä, joiden tarkoituksena on saada aineistosta tarvittavat havainnot, jotta kehittämisessä voidaan edetä. Laadullista aineistoa analysoidaan samalla kun aineistoa kerätään. Kun tietoa on riittävästi, ongelma ratkeaa eli aineisto saturoituu. (Kananen 2014, 82-88.) Saturaation saavuttaminen tutkimusaineistossa tarkoittaa, että aineiston peruslogiikka toistaa itseään, eikä lisäaineisto tuo tutkimusongelman kannalta uutta

tietoa. Pelkästään tutkimusaineiston kylläntymisen toteaminen ei riitä, tutkijan on kyettävä myös perustelemaan, missä asioissa ja millä ehdoin se tapahtui. (Vilkka 2021, 275-276.)

Aineistoa käydään läpi systemaattisesti erilaisista näkökulmista. Vaihtoehtoja analyysin tekemiseen on paljon. Analyysin tavoitteena voi olla aineiston tiivistäminen, jos sen avulla voidaan tuoda esiin ymmärrys siitä, mitä lisätietoa aineisto tuo tutkimuskysymyksiin vastaamiseen. Analyysissä aineistoa hajotetaan ja hallitaan, pilkotaan, puretaan, kootaan ja täydenne-tään. Aineistoa koodaamalla kokonaisuutta jaetaan pienempiin osiin ja tarkastellaan. Tämän jälkeen pienestä kootaan suurempaa, yksittäisten vastausten sijaan synteesiä, josta uusi kokonaisuus muodostuu. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

9.1 Koodaaminen

Koodaamista voidaan pitää yhtenä sisällönanalyysin välineenä, mutta se on myös työvaihe, josta mikä tahansa laadullisen tutkimuksen aineiston käsittely alkaa. Tästä aineiston ensivaiheen järjestämisestä ja luokittelusta edetään varsinaiseen analyysiin. Koodaamisessa on kyse siitä, että aineiston osia, esimerkiksi haastatteluista yhdistellään ja erotellaan jonkin ominaisuuden mukaan. Samankaltaiset osat luokitellaan yhteen ja luokka nimetään yhteisen ominaisuuden mukaan. Koodaamisen edetessä luokat jalostuvat alaluokiksi. Tutkimusasetelman mukaan, koodaaminen voi perustua joko teoriaan tai aineistoon. (Juhila 2022.)

Tässä tutkimuksessa haastatteluaineiston käsittely alkoi koodaamisella. Kuuden erillisen haastattelun litterointiaineistojen vastaukset yhdistettiin ensin tekstinkäsittelyohjelmalla kysymykohtaisesti. Ensiksi vastaukset koodattiin värein, jotka ilmaisivat vastaajan kuulumista aineistosta havaittuihin selkeisiin vastaajaryhmiin. Pelkästään tästä näkökulmasta tarkasteltuna aineiston tulkinta olisi jäänyt pinnalliseksi ja pelkästään aikaisemmin esiteltyjen ennakkokäsitysten mukaisiksi. Ennalta oli jo tiedossa, että vastaajat toimivat samalla alalla erilaisissa rooleissa. Tämä koodaamisen vaihe selkiytti jatkotyöskentelyä ja ohjasi koodausta syvällisempään suuntaan. Vastauksista etsittiin myös yhteisiä teemoja, jotka koodattiin värein ja joille muodostui useampia alaluokkia. Tässä tapauksessa koodaaminen perustui siis aineistoon, ei teoriaan.



Kuva 6: Esimerkki koodaamisen ylä- ja alaluokista

Kuva 6 tiivistää kolmannen haastattelukysymyksen keskeisimmät asiat. Koodaamiseen ja teemoitteluun perustuen monet asiat, joita hius- ja kauneudenhoitoalan toimijat lainsäädännöstä ja viranomaissääntelystä etsivät, liittyvät lainsäädännön tulkintaan. Lainsäädännön tulkinnan hankaluus toistui ja tuli esille haastattelukysymyksestä sekä haastattelusta toiseen. Lainsäädännön tulkinta on siis aineiston teemoittelussa esille noussut yläkäsite, joka yhdistää aineistosta koodaamalla esiin nousseita teemoja. Jokaiselle teemalle muodostui vielä alaluokkia, jotka kuvaavat teemaan liittyviä haasteita.

9.2 Teemoittelu ja aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Eskola ja Suoranta (2008) ovat kuvanneet, että teemoittelussa aineistosta etsitään tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet eli teemat (Juhila 2022; Eskola & Suoranta 2008). Teemoittelu on myös yksi laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmistä ja sisällönanalyysin muodoista. Tässä menetelmässä aineistosta nostetaan esiin tutkimustehtävän kannalta keskeisiä asiakokonaisuuksia ja tyypillisiä piirteitä. Tutkimusraportissa voidaan esittää yleensä teemojen käsittelyn yhteydessä katkelmia aineistosta, eli sitaatteja. Ne havainnollistavat ja perustelevat, mihin tutkija teemoittelunsa pohjaa. Teemat syntyvät analyysin tuloksena ja ne ovat aineistossa toistuvia asioita. (Juhila 2022.)

Teema	Tyypillisiä piirteitä ja keskeisiä asiakokonaisuuksia
Kosmetiikkalainsäädäntö	Lainsäädännön tulkinta on haastavaa, tieto muutoksista ei tavoita toimijoita
Muut lainsäädännöt	Markkinointilainsäädäntö, hygieniaan liittyvä lainsäädäntö, yrittäjyyteen liittyvä lainsäädäntö, itseä koskettava tieto on hajallaan eri paikoissa
Eri viranomaisten roolit	Hankaluudet hahmottaa, kuka valvoo mitäkin, epäselvyydet lain tulkinnassa, asioiden selvittäminen vie aikaa
Kosmetiikka-asetuksen liitteet	Liitteiden löydettävyyys hankalaa, yksittäisen rajoituksen ymmärtäminen ja tulkinta
Tuotteen luokittelu	Rajatapaustuotteiden osalta lain tulkinta vaikeaa, tiedon hankkiminen haastavaa.
Liikkeenharjoittajan juridiset vastuut	Sopimus- ja vuokratuoliyrittäjyyteen liittyvät vastuut ja velvollisuudet, sopimusten lainmukaisuus, lain tulkinta

Taulukko 1: Haastatteluaineiston teemoittelu, yläkäsitteen muodostuminen

Taulukossa 1 kuvataan koodaamiseen perustuvaa teemoittelua. Taulukosta ilmenee teemoja yhdistävä yläkäsite, lainsäädännön tulkinta.

Laadullisessa, aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä keskitytään siihen, mistä asioista, aiheista ja teemoista aineisto kertoo. Sitä voidaan hyödyntää mm. kirjoitetun tekstin, haastattelujen, nauhoitetun puheen tai kuvaa sisältävien aineistojen analyysiin. Aineiston sisäisestä variaatiosta, eli vaihtelusta voidaan löytää yleisimpiä johtopäätöksiä aineiston sisäisen vertailun avulla. Näin voidaan myös välttää yksityiskohtiin hukkuminen. Huomiota kiinnitetään aineistoyksiköiden välisiin samankaltaisuuksiin ja eroihin. (Vuori 2022.)

10 Tutkimushaastattelun tulokset

Kun haastattelua käytetään aineiston tuottamisen tapana, tuloksena on tyypillisesti laaja tekstimassa, jota voi lähestyä monin eri tavoin. Aineiston luokittelu, analysointi ja tulkinta ovat toisiinsa liittyviä, erilaisia osatehtäviä, joiden eteen tutkija aineiston kanssa joutuu. Käytännössä analyysin vaiheet limittyvät toisiinsa ja eri vaiheista palataan usein aikaisempiin kysymyksiin. Aineistoon tutustussa on syytä tarkastella kriittisesti myös alkuperäistä tutkimusongelman asettamista. (Ruusuvuori, Nikander, Hyvärinen 2010, 15-16.)

Tutkimusaineiston rajaus, siitä syntyvä näkökulma ja tutkijan tietoisesti tekemät valinnat muokkaavat tutkimusongelmaa siten, että aineisto ja analyysin vaiheet ovat oikeassa suhteessa ja että analyysissa vastataan asetettuihin kysymyksiin. Työskentelyn systemaattisuus ja analyysivaiheiden selkeä auki kirjoittaminen parantavat tutkimuksen arvioitavuutta ja kuvaavat lukijalle niitä polkuja, jotka ovat raportoitaviin tuloksiin johtaneet. (Ruusuvuori ym. 2010, 20-23.)

Tämän tutkimushaastattelun tulokset on koostettu kuudesta haastattelusta, joihin osallistui yhteensä 12 haastateltavaa. 12 haastattelun perusteella saavutettiin saturaatio, eli aineiston kylläntymispiste, jolloin haastattelut eivät tuottaneet enää uutta tietoa. Haastatteluaineistoa oli videoituna analysoitavaksi 6,5 tuntia, joista muodostui 77 sivua litteroitua tekstiä. Todellisuudessa haastatteluiden kesto lähenteli kymmentä tuntia, mutta videoitu ja litteroitu osuus koski vain haastattelukysymyksiä.

Aineisto vastaa monipuolisesti tutkimuskysymyksiin, vahvistaa asetettua hypoteesia ja tuottaa tietoa, jota viranomaisten yhteisessä verkko-oppimisympäristöprojektin jatkokehittämissä käytetään. Haastattelu tuotti myös paljon sellaista tietoa, jota kysyttiin haastattelukysymyksissä, mutta jotka eivät millään tavalla vastaa tutkimuskysymyksiin. Nämä kysymykset ja näkökulmat olivat viranomaisten työn kannalta arvokkaita ja ne antavat uudenlaista näkökulmaa kehittämisyyöhön. Haastateltavien erilaiset taustat toivat vaihtelua haastattelukysymysten ymmärtämiseen ja siihen, mitä asioita he halusivat haastatteluissa nostaa esiin. Nämä asiat vaikuttivat luonnollisesti myös aineiston analyysiin. Anna Rastaaan mukaan aineistojen tuottamisen taustat ja tavat ohjaavat haastateltavien puhetta tiettyihin suuntiin. Aineistoon voi myös vaikuttaa se, kuka tai ketkä ovat haastatelleet. (Rastas 2010, 133.)

10.1 Tutkimusraportti

Haastattelun tulokset on esitetty haastattelulle ennakkoon asetettujen teemojen ja kysymysten mukaisessa järjestyksessä. Koska haastattelukysymykset oli hahmoteltu yhdessä viranomaisten kanssa, tuntui tulosten esittäminen haastatteluiden mukaisessa järjestyksessä loogiselta. Myös haastateltavien ilmaisema kiinnostus tulosten lukemiseen tuki päätöstä valita

Opetustyössä toimivat henkilöt olivat selvittäneet lainsäädännön ja viranomaisten vaatimuksia opetusmateriaalia ja -tapahtumia varten. Materiaalia on kerätty eri paikoista ja oppilaitosten verkko-oppimisympäristöihin on koostettu materiaaleja ja linkkejä, jotka ohjaavat suoraan kosmetiikkalakiin ja -asetukseen, Tukesin ja muiden viranomaisten sivuille. Opettajat ja kouluttajat ovat tarvinneet ja käyttäneet saatavilla olevia tietoja myös vastatessaan opiskelijoiden, sekä hius- ja kauneudenhoitoalan ammattilaisten ja yrittäjien kysymyksiin koskien lainsäädäntöä ja viranomaisten vaatimuksia. Lakitekstin tulkinnan vaikeaselkoisuus nousi esiin paitsi opettajien, mutta myös uidenkin vastauksista ja siihen toivottiin selkokielisyyttä ja havainnollistavia case-esimerkkejä. Eräs vastaaja kertoi havainneensa, että kosmetiikka-asetuksen tietoja hakiessaan ei aina päädy asetuksen uusimpaan, päivitettyyn versioon, joka voi aiheuttaa sekaannuksia työssä.

Kauneushoitolassa ja tatuointi- ja kehonmuokkauspalveluiden parissa työskentelevien vastauksissa korostuivat toimitiloihin ja hygieniaan liittyvät vaatimukset. Useat vastaajat korostivat omista vastauksistaan sitä, että terveystarkastajien vaatimukset eri paikkakunnilla koskien toimitilaa ja hygieniaa vaihtelevat todella paljon. Tämä tuntuu vastaajista eriarvoiselta ja aiheuttaa sekavuutta. Kyseisten vastaajien keskuudessa myös lainsäädännön muutokset koskien microbladingia ja kestopigmentointia olivat tuoneet tarpeen perehtyä lainsäädännön vaatimuksiin ja olla yhteydessä viranomaisiin. Kauneushoitolassa ja tatuointistudiossa toimitaan usein sopimusyrittäjinä vuokratuoliperiaatteella itsenäisinä ammatinharjoittajina, joten y-tunnuksen perustamiseen, vakuutus- ja veroasioihin, sekä sopimukseen liittyvien asioiden koettiin vievän paljon aikaa ja olevan vaikeaselkoisia.

Kosmetiikan valmistuksen, maahantuonnin ja jakelun parissa toimivien vastauksissa nousivat esiin raaka-aineiden pitoisuudet ja rajoitukset, joiden vuoksi lainsäädäntöä tarkastellaan aktiivisesti. Valmistajien näkökulmasta myös pakkausmerkinnät ja niiden vaatimukset korostuivat työssä. Maahantuojien näkökulmasta uudet tuotteet ja innovaatiot vaativat paljon etukäteisselvittelyä. Tuotteen luokittelu kosmetiikka- tai kemikaalilainsäädännön piiriin vaikuttaa vastaajien mukaan mm. Turvallisuusselvityksen tekemiseen. Maahantuojien ja jakelijoiden näkökulmasta tuotteen luokittelu ei aina ole yksiselitteistä ja helppoa. Yhteydenottoja eri viranomaisiin voi maahantuontiprosessin aikana tulla useita, eikä selvittelyistä huolimatta kaikkien tuotteiden kohdalla tule selväksi, minkä lainsäädännön piiriin tuote tulisi luokitella. Vastaajat ovat saaneet eri viranomaisilta erilaisia tulkintoja laista saman tuotteen kohdalla, ja tämä aiheuttaa epä tietoisuutta ja on jopa vaikuttanut siihen, onko jotakin tuotetta ylipäättäen lähdetty tuomaan Suomen markkinoille. Rajatapaustuotteista esimerkiksi TCA:ta sisältävien tuotteiden tai magneettisten värittömien tai värillisten eyelinereiden luokittelu nousivat ajankohtaisina epäselvinä asioina esille.

Maahantuojien ja jakelijoiden vastauksissa nousi esiin myös, että Suomen markkinoilta löytyy lainsäädännön vastaisia tuotteita tai laitteita ja niitä markkinoidaan räikeästi lainsäädännön vastaisilla argumenteilla. Lainvastaisten tuotteiden, laitteiden ja markkinoinnin koetaan väärin kilpailua, jossa osa maahantuojista ja jakelijoista selvittää ja noudattaa lainsäädännön ja viranomaisten vaatimuksia ja ohjeita ja osa ei. Yksi vastaaja kertoi myös ilmoittaneensa viranomaisille lainsäädännön vastaisesta toiminnasta, mutta koki epätietoisuutta siitä, oliko asia edennyt koska tuotetta vuodenkin jälkeen edelleen markkinoidaan kilpailevan yrityksen verkkokaupassa lainsäädännön vastaisilla väittämällä. EU:n ulkopuolelta (kolmansista maista) tuotavien kosmetiikkatuotteiden kohdalla em. lisäksi ylimääräistä selvittelyä ja tulkintaa ovat vaatineet tuontitullit. Kosmetiikkatuotesarjaan liittyvien sähkölaitteiden luvanvaraaisuuteen sekä CE-merkintään on vastaajien mukaan liittynyt myös epäselvyyksiä, jotka johtuvat viranomaisten eriävistä tulkinnoista ja vastauksista.

Kysyttäessä siitä, kuinka vastaajat löysivät tarvitsemansa tiedot, lähes jokaisessa vastauksessa mainittiin, että vastaajat saivat tiedot ottamalla suoraan yhteyttä Tukeisiin tai muihin viranomaisiin, kuten kuntien terveystarkastajiin. Myös viranomaisten internetsivut mainittiin useissa vastauksissa. Osa vastaajista kertoi löytäneensä tietoa suoraan kosmetiikkalaista ja -asetuksesta, ja muutamat kertoivat myös hyödyntävänsä omia yhteistyökumppaneitaan ja -verkostojaan. Verkostojen hyödyntämisen esteeksi oli kuitenkin koettu esimerkiksi tiloille asetettujen paikkakuntakohtaisten vaatimusten erot, kuten seuraavasta puheenvuorosta imenee:

” -- kun mä halusin vuokrata liiketilan ja alkaa toimimaan yrittäjänä, muutenkin kuin vuokratuolin kautta, niin siinä vaiheessa piti ruveta etsimään, että mitä tämä tila niinku vaatii ja se oli tosi vaikeata, tosi ristiriitaista. Ja sitten, aluehallintovirasto onkin joka kaupungissa eri, tää oli tosi radikaali, koska mä en voinut kysyä aikanaan Turkulaiselta kollegalta koska Rovaniemellä oli myös eri asia ja tästä aiheutuu sitten se että Helsinkiläinen yrittäjä ei voi neuvoa Rovaniemeläistä yrittäjää ja Mikkeliissä... ja näin, elikkä meillä ei ole yhdenmukaista standardia tälle alalle, mikä aiheuttaa sitten myöskin sen eriarvoisuuden, niinku monessa muussa kohtaa. Toiselle tarvitaan tuulikaappi, toiset eivät tarvitse tuulikaappia. -- ”

Toiminnassa tarvittuja tietoja löytyy ja kuullaan vastaajien mukaan myös sattumalta, joten verkostoista voidaan kuitenkin myös hyötyä ja saada selville toiminnan kannalta tärkeitäkin tietoja:

” -- mut mä en ollut koskaan kuullut tämmöisestä CPNP-portaalista mihin kaikkien valmistajien tai valmistuttajien pitää sitten tuotteet rekisteröidä ja mä kuulin tästä CPNP:stä ensimmäisen kerran siis Ruotsin maahantuojalta, koska Ruotsissa on huomattavasti tiukempaa kuin meillä, niin hän sitten sanoi, että hänellä on kemistit selvittänyt mitkä tuotteet on CPNP:ssä ja mitkä ei. Mä olin ihan, että anteeksi missä on, että tää tuli niinku mulle ihan niinku

uutena juttuna tämä CPNP. Et sit mä joudun ruveta itse etsimään sitä, että mikä tämä on, koskeeko tämä minua ja sitten tosiaan nyt, kun rupesin valmistuttamaan kosmetiikkaa, niin, sittenhän se koskikin minua. -- löysin sitten sen CPNP:n liittyvän, ihan tällöisen pdf-tiedoston, että näin rekisteröit tuotteesi siihen portaaliin ja nyt menin siis sen peedeeäffän mukaan, ihan step by step.”

Kysyttäessä, millä tavalla vastaajat olisivat toivoneet lainsäädäntöä ja viranomaisvalvontaa koskevan tiedon löytyvän, useissa vastauksissa nousi esiin, että vastaajat olisivat toivoneet yhtä kanavaa tai sivustoa, josta hius- ja kauneudenhoitoalaa koskevat tiedot löytyisivät, ja että tekstit olisi kirjoitettu selkokielellä niin, että tekstiin ensi kertaa perehtyvään kykenisi sen sisällön ymmärtämään. Vastauksissa toivottiin myös, että esimerkiksi tilavaatimusten suhteen terveystarkastajilla olisi yhtenäinen ohjeistus koko maassa, jonka mukaan toimitaan ja jota joka kaupungissa noudatetaan. Yksi vastaaja pohti myös, että esimerkiksi yritystä perustettaessa voisi toimia, jos yhteisellä sivustolla kerrottaisiin, mihin tahoihin ja henkilöihin eri paikkakunnilla voisi olla yhteydessä, kun epäselvyyksiä yrityksen perustamisessa tai toimitilan vaatimuksissa ilmenee.

Kosmetiikkalakia työssään hyödyntäessään eräs vastaajista olisi toivonut, että lainsäädännöstä löytyisi Cosing-tietokannan ja Google-hakupalvelun kautta helposti uusin, päivitetty versio, eivätkä palvelut ohjaisi automaattisesti joko alkuperäiseen tai edellisiin dokumentteihin. Myös ajantasainen tiedottaminen, esimerkiksi säännöllisesti ilmestyvällä uutiskirjeellä Tukesin ja muiden viranomaisten taholta nousi esiin useammassa vastauksessa:

” -- kun tulee näitä muutoksia asetuksiin, siihen menee sitä aikaa, että etsii, et no mitä siellä on. Niin että tavallaan, se ajantasainen tieto ja viimeisimmät muutokset löytyisi, se on ehkä se niin kuin yksi haastavampia asioita. Ja varsinkin sitten myös kentällä työskenteleville, että he pysyisivät helposti kärryillä, että mitä muutoksia on tullut, niin se on semmoinen, että toivoisin, että siihen tulisi semmoista helpotusta.”

Ajantasaisen tiedon tasapuolista saatavuutta yhdestä, luotettavasta ja riippumattomasta tiedonlähteestä pidettiin vastauksissa todella tärkeänä. Useat vastaajat kokivat, että ovat saaneet viranomaisten ohjauksesta apua omaan työhönsä, kun taas muutamat kokivat, että viranomaisten toiminta on kankeaa, eivätkä aikaisemmat huonot kokemukset viranomaisasiainnista kannusta ottamaan yhteyttä, jos ei ole pakko.

Epätietoisuus työssä

Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin, millaiset lainsäädäntöön tai viranomaisvalvontaan liittyvät asiat ovat herättäneet epätietoisuutta työssä tai mitkä asiat vastaajat kokivat

hallitsevansa hyvin. Vastauksissa oli hajontaa, mutta aineistosta oli kuitenkin löydettävissä kuusi selkeää teemaa. Teemat olivat: kosmetiikkalainsäädännön tulkinta, muut alaa koskevat lainsäädännöt, eri viranomaisten roolit, kosmetiikka-asetuksen liitteet, rajatapaustuotteet ja liikkeenharjoittajan juridiset vastuut.

Kosmetiikkalainsäädännön tulkintaan liittyen useissa vastauksissa nousi esille, että kosmetiikka-asetuksesta ja -laista on yleensä helppoa löytää haluttu pykälä ja kohta, jossa etsittyä asiaa käsitellään, mutta tekstin ymmärtäminen ja oikea tulkinta on haastavaa. Esimerkiksi pakkausmerkintöihin liittyvät vaatimukset löytyvät helposti ja Cosing -tietokannan hyödyntäminen onnistui hyvin myös osalta vastaajista. Tulkinnanvaraisuus aiheuttaa vastaajille epävarmuutta ja väärinkäsityksiä. Vastauksissa pohdittiin myös, pitäisikö kosmetiikka määritellä laissa vieläkin tarkemmin, jotta lain soveltaminen olisi työssä selkeämpää.

”-- toi lakiteksti on just nimenomaan vähän tulkinnanvaraista välillä ja sitten minkä olen huomannut, niin välillä niinku nuo määritelmät eri kategorioille on tosi epäselviä tai varsinkin näille rajatapauksille, että onko se kosmetiikkatuote vai onko se sitten MB-tuote vai onko se kemikaali kenties, et se on niinku mun mielestä tosi epäselvä välillä. Ja sitten sekin vähän riippuu siitä, että keneltä asiaa kysyy niin voi tulla ihan eri vastaus. Vaikka kosmetiikan määritelmä tietyllä tavalla hyvinkin selkeästi kirjoitettu niin silti senkin voi vielä tulkita eri tavalla.”

Yhdessä haastattelussa nousi myös keskusteluun lakitekstin suomennos. Eräs vastaaja oli työssään huomannut, että englannin- ja suomenkieliset käännökset eivät täysin vastaa toisiaan. Suomenkielisessä lakitekstin käännöksessä *epidermiksestä* on käytetty termiä *iho*, vaikka kyseessä on vain ihon uloin kerros. Tämä lisää lain tulkinnanvaraisuutta ja aiheuttaa epäselvyyksiä työssä. Keskustelussa pohdittiin, että lopulta väärä sanavalinta lakitekstissä voi mahdollistaa väärinkäytökset ja asiakasturvallisuuden vaarantumisen. Keskustelussa nousi myös esiin, että lääkinnällisten laitteiden (täyteaineet) osalta lainsäädäntö mahdollistaisi laitteiden myynnin kenelle tahansa, mutta lääkeyhtiön omat säännökset määrittävät, että sitä myydään vain koulutetuille ja rekisteröidyille terveydenhuollon ammattilaisille. Näin ollen vastaajien keskuudessa tunnistetaan myös laissa esiintyviä, asiakkaan turvallisuutta heikentäviä asioita - ”porsaanreikiä”, jotka aiheuttavat epätietoisuutta.

Kosmetiikkalainsäädännön lisäksi vastauksissa nousivat esiin markkinointilainsäädäntö, sekä kauneudenhoito- ja tatuointi- ja kehonmuokkauspalveluiden osalta hygieniaan liittyvä lainsäädäntö ja käytännöt. Lainsäädännöistä epätietoisuutta ja epävarmuutta aiheutti se, että tieto lainsäädännön muutoksista ei välttämättä tavoita toimijoita arjen keskellä, koska tietoa pitäisi itse aktiivisesti etsiä eri lähteistä.

Markkinointilainsäädäntöön liittyen epätietoisuutta oli herättänyt terminologian kirjavuus. Käytännössä markkinoinnin havaittiin joidenkin tuotteiden tai palveluiden osalta olevan harhaanjohtavaa ja lainvastaista. Useissa vastauksissa toivottiin, että tieto ajankohtaisista muutoksista alaa koskevista lainsäädännöistä tulisi kootusti joko vastaajan sähköpostiin tai yhteiselle, riippumattomalle alustalle/sivustolle.

Kosmetiikka-alaa valvovien viranomaisten rooli oli myös usealle vastaajista aiheuttanut epä-tietoisuutta työssä. Käytännön esimerkkien perusteella vastaajat olivat useita kertoja ajautuneet tilanteisiin, joissa joko eri viranomaiset olivat tulkinneet samaa lakia eri tavalla tai heidän kysymälleen asialle ei ollut löytynyt selkeää vastausta yhdeltäkään viranomaiselta. Asioiden selvittämisen koettiin vievän paljon aikaa. Vastaajien näkökulmasta on hankalaa hahmottaa, kuka viranomainen mitäkin asiaa valvoo ja millainen on lainsäädäntöjen ja viranomaisten kokonaisuus Suomessa ja Euroopassa hius- ja kauneudenhoitoalalla. Eräs vastaaja pohti, että kokonaisuuden hahmottaminen voisi olla helpompaa, jos lainsäädäntöä ja viranomaisten rooleja kuvattaisiin tulevassa oppimisympäristössä kaavion avulla.

Kosmetiikka-asetuksen liitteiden löydettävyyden ja yksittäisen rajoituksen tai ohjeistuksen löytäminen, ymmärtäminen ja tulkinta nousivat useasti esiin vastauksissa. Esimerkiksi termin *hypallergeeninen* käytöstä keskusteltiin, koska edellytyksiä termin käytölle ei ole selkeästi avattu, vaan sen käyttöä täytyy selvittää tuotekohtaisesti. Tämä voi viedä paljon aikaa ja olla hyvin vaikeaselkoista.

Rajatapaustuotteet herättivät keskustelua useammassakin haastattelussa. Jälleen aineistosta nousi esille, että lain tulkinta on vaikeaa ja tiedon hankkiminen on haastavaa.

"-- harmaan alueen jutut, esimerkiksi ripsiliima on yks hyvä, että kun ei ole niinku kosmetiikkaa mutta jos ne on niinku, et mitä ne sitten loppujen lopuksi on. Tuolla vähän liikkuu semmoista niinku siis huhupuhetta, sanotaanko näin kentällä, että jokainen kertoo sen oman totuuden ja sit sä et yhtään tiedä, että kuka oikeasti on niinku oikeassa, koska sitten kun menee katselemaan näitä viranomaisten sivuja niin kyllä ne on aika sekavia ja sä pompit sivulta toiselle ja sitten välillä on silleen että joutuu toteaan, että tältä päivältä mä heitän hanskat tiskiin, että mä en etsi tätä tietoa tänään, että tästä ei näköjään tule mitään. Eli että tiettyjen raaka-aineiden tai tuotteiden kohdalla se rajanveto on hankalaa, että kuka siitä asiasta vastaa"

Liikkeenharjoittajan juridisten vastuiden koettiin myös aiheuttavan epä-tietoisuutta työssä erityisesti niiden vastaajien osalta, joiden tiloissa toimi sopimus- tai vuokratuoliyrittäjiä. Tässä yhteydessä nousivat myös esiin jälleen liiketiloja koskevat vaatimukset.

” -- juridiset vastuut, mitä vuokra tuoli paikasta vaaditaan. Se on tosi vaikea selvittää, että millä tavalla mä olen vastuussa siitä, jos mun vuokratuolilaisen asiakas, vaikka kompastuu. Kuka on vastuussa vuokratuolilaisen asiakkaalle sattuneesta vahingosta. Mitä tapahtuu, jos yritykseen myydään lahjakortti ja vuokratuolilainen mokaa. Kuka on vastuussa, tällaiset asiat, nää on tosi hankalia -”

Vastaajien oli jokaisessa haastattelussa selkeästi helpompaa osoittaa ja tunnistaa epätietoisuutta aiheuttavia asioita, kuin osoittaa sitä, minkä he osaavat jo hyvin. Eräs vastaaja kiteytti omia kokemuksiaan näin:

” Kaikki se mitä El valvota, joo, sen mä osaan tosi hyvin. ”

Viranomaisilta saatavat tiedot

Kysymyksessä neljä haastateltavilta tiedusteltiin mitä tietoja vastaajat haluaisivat viranomaisilta, jotta he voisivat varmistua siitä, että toimivat työssään viranomaisten näkökulmasta oikein. Kysymys herätti jokaisessa haastattelutilanteessa paljon ajatuksia ja keskustelu rönsyili helposti muihinkin kuin kysytyyn aiheeseen. Tämän kysymyksen vastauksissa oli eniten hajontaa ja näissä vastauksissa osallistujat innostuivat ehdottamaan uusia, konkreettisia, innovatiivisiakin ratkaisuja viranomaisvalvonnan kehittämiseksi. Aikaisemmissakin vastauksissa toistuneet toimitiloihin liittyvät vaatimukset ja niihin liittyvät eroavaisuudet nousivat esiin tässäkin kohtaa. Liiketilojen vaatimuksista toivottiin kaikille paikkakunnille yhtenäistä listaa, joka voisi olla verkko-oppimisympäristössä kaikkien saatavilla. Myös hygieniaan liittyvät asiat puhuttivat erityisesti tatuointialan osalta:

”-- vois olla semmonen vähän niinku hygieniapassi. Mun mielestä olisi valtavan hyödyllistä tehdä tatuointialan hygieniapassi. Siis se, että mä en missään nimessä kannata sellaista, että tehdään pakkosäätelyä, mutta olisi todella ihanaa, jos ihminen voisi tehdä tatuointialan hygieniapassin, jonka suorittuaan voisi printata sen sieltä, että olen suorittanut tatuointialan hygieniapassin --tuommoinen vaikka mitä voisi yrittää vaikka 17 kertaa niin mitäs väliä sillä on, mutta että se olisi suoritettu, on tehty, on käynyt ja ne asiat tulee jotenkin niinku kohdatuksi jollain tavalla pohdittua siinä. Ja sitten joku, esimerkiksi se viranomainen, olisi niinku sitten määritellyt tavallaan, että nämä sun täytyy jollakin tavalla huomioida ja pohtia ja tehdä. ”

Myös vastuullisuus ja luotettavuus olivat teemoja, jotka nousivat tässä kohtaa esiin. Varsinkin kosmetologin ammatissa, hoitolatyössä toimivat vastaajat olivat alkaneet pohtia näitä teemoja. Eräs vastaaja kertoi kokevansa ristiriitaisia tuntemuksia siitä, että microblading -palvelua tuottaakseen täytetään turvallisuusasiakirja, jota ei tosiasiallisesti kukaan tarkista:

”-- microblading kestopigmentointi asiaan, niin siinähan vaaditaan se dokkari, mutta eihän kukaan valvoo sitä, että onko sitä nyt päivitetty, vai mitä sille on tehty ja toteutuks ne asiat sillä tavalla. Tavallaan mun mielestä on vähän jotenkin ristiriitasta tai turhaa jopa, laatii minkään näköisiä lainsäädäntöjä tai muita ohjeistuksia, jos niitä ei sitten valvota. Se vie kaikilta ihmisiltä ihan turhaa työaikaa. Hirvee savotta aina duunaa se dokkari ja sitten ja ketään ei itse asiassa kiinnosta, että onko se olemassa, vai eikö se ole olemassa ja toteutuks ne millä tavalla -- ”

Tähän liittyen nousi myös esiin, ettei vastaajien mielestä pelkästään kyseisellä dokumentilla voida taata esimerkiksi minkäänlaista laatutasoa microblading-palvelun tuottamiseen, vaikkapa hygienian tai lopputuloksen osalta. Asiakkaan tai microblading-kouluttajalta koulutuspalveluita ostavan yrityksen ei ole mitenkään mahdollista etukäteen varmistua siitä, että palvelun tuottaja noudattaa alan hygieni- ja turvallisuusvaatimuksia. Luotettavuutta pohdittiin myös kosmetiikkatuotteiden maahantuojien ja jakelijoiden osalta, joita vastausten perusteella pidettiin luotettavina tietolähteinä esimerkiksi microblading-värlainsäädännön muuttuessa. Kuitenkaan kaikki maahantuojatkaan eivät vastaajien havaintojen mukaan noudata lainsäädännön vaatimuksia omassa markkinoinnissaan tai koe omaa rooliaan keskeisenä alalla tiedottamisen näkökulmasta. Vastuullisuuteen liittyvänä ajankohtaisena ongelmana nousi esille myös, että tällä hetkellä lainsäädännön vastaisia, vuoden alusta kielletyksi tulleita microblading-värejä, myydään ammattilaisille suunnatun Facebook-ryhmän kautta esimerkiksi uusille tekijöille, jotka eivät välttämättä vielä ole perillä lainsäädännön ajankohtaisista muutoksista.

”-- sähän et tiedä, että kuka on niinku luotettava taho. Kyllähän joku voi tehdä ihan helvetin hyvät verkkosivut ja esittää olevansa tosi pätevä ja kaikkea tällaista, mutta sul ei ole minäkäänköistä mahdollisuutta todentaa sitä. -- ”

Taustasta riippumatta vastaajat olivat sitä mieltä, että alalla on ilmeinen tarve riippumattomalle taholle, joka tarjoaisi kootusti työssä tarvittuja tietoja ilman markkinoinnillisia intressejä. Ajantasainen tiedottaminen esimerkiksi siitä, mitä aineisosa on tulossa kiellettyjen listalle sekä listaus markkinointiväittämistä, joita ei tuotteissa saa käyttää tulisivat tarpeeseen.

” Jos joku asia on kielletty tai ollaan kieltämässä, niin se nyt olisi tietysti tosi tosi tärkeätä. Mielestäni tosi hyvä esimerkki oli tämä, kun tuli nämä kaksikymmentäkolme ainetta, jotka tuli nyt kielletyksi 1.3. Siinä oli myös tämä paljon puhetta herättänyt Lial -hajuste, niin mun mielestä esimerkiksi sen tiedottaminen meni ihan päin honkia, se meni aivan ihan plöörinäksi - ”

Kyseisestä lainsäädännön muutoksesta käytiin aktiivista keskustelua parturi-kampaajien ja kosmetologien suljetuissa, tuhansille ammattilaisille suunnatuissa Facebook-ryhmissä. Ryhmissä oli jaettu mm. Tukesin nettisivuilla olevaa tiedotetta, joka sisälsi kielletyksi tulevien aineiden kemialliset nimet. Vastaajien mukaan ongelmalliseksi tiedotteen tässä kohtaa teki

se, etteivät alalla työskentelevät henkilöt tunne aineiden kemiallisia nimiä, vaan aineet olisi pitänyt listauksessa esittää esimerkiksi INCI-nimillä, jolloin kenen tahansa olisi ollut niitä mahdollista kosmetiikkatuotteiden etiketeistä etsiä. Myöhemmissä keskusteluissa pohdittiin myös, että vastuu sisältöjen tarkistamisesta pitäisi selkeästi tällaisissa tilanteissa olla maahantuojilla, ei yksittäisillä jälleenmyyjillä.

” -- on ihan järjetöntä, että kaikki yksittäiset toimijat joutuvat tekemään saman työn, kun sen voisi tehdä, vaikka ensin joku viranomainen ja sitten se joku jakelija tai maahantuoja tai joku muu, eikä niin, että jokainen pikku yrittäjä käyttää sitä omaa aikaansa tähän asiaan. Se ajaa meidän alaamme ihan väärään suuntaan --”

Keskusteluun nousivat myös eteeriset öljyt, joiden käytön turvallisuudesta esimerkiksi ras-kaana ollessa, löytyy netistä paljon ristiriitaista tietoa, usein tuotteiden valmistajien taholta. Vastaajat pitivät tärkeänä, että riippumatonta faktatietoa olisi myös kuluttajien saatavilla, koska kuluttajatkin itse aktiivisesti hakevat tietoa, mutta eivät välttämättä tunnista tietoa tarjoavan tahon kaupallisia intressejä.

Opetustyössä olevien vastaajien näkökulmasta tällä hetkellä tietoa tarvitaan mm. siitä, kuinka vahvoja hoitoja kosmetologit saavat tehdä ja millaisia säteileviä laitteita kosmetologit saavat hoidoissaan käyttää. Myös pistoshoidot ja niiden turvallisuus puhuttivat.

” --kun opiskelijat kysyy, että mihin tämä perustuu, että miksi mä en voi tehdä tätä hoito-lassa, niin sitten olisi helppo ohjata sinne luotettavan tiedon lähteelle, että mihin se perus-tuu. Vaikka että joku säteilevä laite on niin voimakas, että kosmetologi ei tee sitä tai joku kemiallinen kuorinta on niin vahva, että kosmetologi ei tee sitä --”

Innovatiivisimmat ehdotukset nousivat esiin puhuttaessa maahantuonnista. Vastausten mu-kaan yleinen luulo alan opiskelijoiden, ammattilaisten ja kuluttajien keskuudessa on, että kosmetiikkatuotteet tarkistetaan ennen markkinoille saattamista. Vastausten perusteella alan toimijoiden näkökulmasta olisi hyödyllistä, jos kosmetiikkatuotteet olisi mahdollista tarkastaa ennakkoon ennen markkinoille saattamista.

” -- mä näen, että resurssien puitteissa kaikkia tuotteita ei voida ennakoida hyväksyä, se on ihan selvä. Mutta että jotenkin olisi näihin, jotka ovat haastavampia tai border line -tyyppi-siä tuotteita, että niihin tulisi joku semmoinen käytäntö, missä joku varmistaa sen jutun. Se lisäisi sitä turvallisuutta alalla ja se lisäisi sitä selkeyttä --”

Tämän keskustelun pohjalta osallistujat visioivat robotista, johon syötettäisiin tarkastettavan tuotteen resepti ja ajankohtaiset lain ja asetusten vaatimukset ja rajoitukset. Syötettyjen tietojen pohjalta robotti kertoisi, onko tuote lain vaatimusten mukainen, -vastainen vai raja-tapaustuote. Tämä helpottaisi jakelijoiden ja maahantuojien työtä varsinkin Eu:n

ulkupuolelta tuotavien sekä border line -tuotteiden osalta ja toisi toimijoille varmuuden siitä, että ovat työssään toimineet vaatimusten mukaisesti.

Tässä yhteydessä useammassakin vastauksessa nousivat esille myös Tukesin järjestämät kosmetiikkafoorumit. Kosmetiikkafoorumit oli koettu tarpeellisiksi tiedonlähteiksi ja tämän kaltaisen toiminnan viranomaisten taholta toivottiin myös lisääntyvän. Tukesin tarkastajat saivat monessa kohtaa kiitosta informatiivisesta ja opastavasta työotteesta ja avusta hankalissakin tilanteissa.

Kokemukset, oletukset ja huhupuheet

Viides haastattelukysymys liittyi kokemuksiin, oletuksiin ja huhupuheisiin liittyen viranomaisvalvontaan. Vastajissa oli muutamia henkilöitä, joilla ei ollut omakohtaisia kokemuksia viranomaisvalvonnasta. Opetustyössä toimivien henkilöiden kokemukset olivat yleisesti luennointipyyntöjä viranomaisille, sekä opiskelijoilta saatuja kommentteja viranomaisyhteydestä. Opettajien ja kouluttajien näkökulmasta viranomaisasiointi oli sujuvaa ja kokemukset hyviä. Tukesin kosmetiikkafoorumi tekee useamman vastaajan mukaan viranomaistyötä näkyväksi ja valvontatapausten esimerkit puhuttelevat:

” -- oikeastaan oon tykännyt siitä, että kun siellä esimerkiksi se nostetaan välillä esiin niitä keissejä, niitä valvontakeissejä, niin sitten näkee, että se valvonta kuitenkin toimii ja siellä on tapahtumia ja siellä seurataan tiettyjä asioita. --”

Yleinen, kuluttajien ja hius- ja kauneudenhoitoalan ammattilaisten keskuudessa, Facebookin keskustelupalstoillakin leviävä huhupuhe vaikutti keskustelun perusteella koskevan kosmetiikan ennakkoon tarkistamista ennen markkinoille saattamista. Tämä toistui useassa keskustelussa. Vastajien kommentteissa toistui myös kokemus, että omaan, viranomaisille osoitettuun kysymykseen tai asiaan ei ollut saatu suoraa vastausta viranomaisilta, vaan asiaa oli siirretty virastosta toiseen, viranomaiselta toiselle.

Hoitola-, maahantuonti- ja tatuointialan yrityksissä toimivilla henkilöillä oli enemmän omakohtaista kokemusta valvontatapauksista. Kokemukset olivat sekä positiivisia, että negatiivisia. Haastatteluissa nousi hyvin esille myös, että ennakkokäsitys viranomaisista on usein pelkoa herättävä, mutta varsinkin Tukesin valvontakäytien tai yhteydenottojen jälkeen mielikuva viranomaistoiminnasta on täysin muuttunut. Positiivisissa kommentteissa kiiteltiin esimerkiksi sitä, että valvovat viranomaiset jalkautuvat mm. Messutapahtumiin, jossa vastaajat olivat päässeet kysymään viranomaisilta neuvoja.

Kehityskohteita ja huolenaiheita keskusteluissa olivat mm. se, että hoitola- ja tuotetasolla valvonta ja resurssit ovat niin vähäisiä, että asiakasturvallisuus saattaa vaarantua radikaalisti, ennen kuin tapauksiin ehditään puuttua. Keskustelussa todettiin, että yrityksissä

tapahtuvasta laitteiden tai tuotteiden väärinkäytöstä ei joko kehdata tai osata ilmoittaa oikealle viranomaiselle, vaikka kyseisiä asioita omasta tai muiden toiminnasta tunnistettaisiin. Myös negatiivisia, konkreettisesti liiketoimintaan vaikuttavia viranomaiskokemuksia tuotiin haastattelussa rohkeasti esiin:

” - viranomaisvalvonta, kyllä siitä valitettavasti tulee sellainen tunne, että se on kyttäämistä millä yritetään saada kiinni jostain rikkeestä. -”

Eräällä vastaajalla oli kokemus siitä, kun hänen maahantuomansa kosmetiikkatuote oli joutunut Fimean tarkastukseen.

*” -- maahantuomani tuote otettiin Fimean tutkintaan eli toimitin heille tiedot, ja valmistaja toimitti ilmeisesti ihan läjäpäin matskua ja siitä asiasta ei koskaan kuulunut mitään. Eli ilmeisesti tuotteessa oli kaikki kunnossa, koska tuotetta ei koskaan vedetty pois markkinoilta eikä tehty muutakaan. Tästä tuli minulle isoa hallaa, koska sitten se oli kaikissa lehdissä, että tämä tuote on Fimean tutkinnassa ja niin edelleen ja ne jutut löytyvät edelleen netistä. Koska se tuote on ollut Fimean tutkinnassa, niin kaikkien näiden vuosien jälkeen mä vastaan edelleen kysymyksiin, että eikö tämä tuote vedetty markkinoilta. Elikkä siitä tuli mulle ja tuotteelle ikuinen leima otsaan, koska Fimean joku ylitarkastaja sanoi lehdessä, että tuote **varmaankin** vedetään markkinoilta. Sen jälkeen missään ei kuitenkaan sanottu, että itse asiassa tuotteessa ei olekaan mitään vikaa. -”*

Myös toisen maahantuojan kokemukset viranomaisvalvonnasta olivat ristiriitaisia. Maahantuojaja kertoi ilmoittaneensa viranomaisille toisen maahantuojan verkkosivuilta löytyneestä lainsäädännön vastaisesta markkinoinnista yli vuosi sitten. Markkinointiargumentit löytyvät hänen mukaansa edelleen kyseisen yrityksen verkkosivustoilta ja tämä vaikuttaa vastaajan mukaan paitsi kilpailutilanteeseen, myös asiakasturvallisuuteen.

” -- ku mä en oikein tiedä, mikä se viranomaisvalvonta on. Mä tiedän sen, ettei etukäteen voi niitä asioita valvoa, vaan sitten valvotaan, jos tulee näitä ilmoituksia. Mä olen henkilökohtaisesti yhden jo ilmoittanut, mutta mä en tiedä, mikä se lopputulos on. --”

Vastausten perusteella ilmeni, että Tukes on projektiin osallistuvista viranomaisista vastaajien näkökulmasta tunnetuin viranomainen ja Tukesin kanssa asioinnista oli vastaajilla selkeästi eniten kokemuksia. Säteilyturvakeskuksesta kokemuksia oli oppilaitosten edustajilla, sekä muutamilla muilla vastaajilla, jotka olivat kuulleet säteilyturvakeskuksen luentoa esimerkiksi alan messutapahtumissa. Luennoinnin koettiin olleen asiantuntevaa ja selkeää.

Yksittäinen vastaaja oli maahantuojana toimiessaan yrittänyt selvittää säteilevän laitteen maahantuontiin liittyviä asioita säteilyturvakeskukselta. Henkilö ei ollut saanut selkokielistä vastausta tiedustelemiinsa asioihin, joten hän oli luopunut ajatuksesta tuoda kyseistä laitetta

Suomeen. Myös muilla haastateltavilla oli samansuuntaisia kokemuksia. Säteilyturvakeskukset ei koettu saavan selkokielistä, yksityiskohtaista neuvontaa juuri omaan tilanteeseen, vaikka tietoa ja osaamista esimerkiksi luentojen perusteella säteilevistä laitteista viranhaltijoilla koetaan olevan. Lakitekstin tulkinnan koettiin jäävän yksittäisen maahantuojaan harjoitteille.

Tatuointi- ja kauneudenhoitoalalla huhupuheet ja uskomukset viranomaisvalvontaan liittyen ovat haastattelun perusteella melko yleisiä. Koska viranomaisten vaatimukset koskien esimerkiksi liiketilaa ja hygieniää vaihtelevat paikkakunnan mukaan, koetaan ne mielivaltaisina ja epäreiluina.

Viranomaisasiointia koskevat odotukset

Kuudennessa haastattelukysymyksessä kysyttiin, millaisia odotuksia haastateltavilla on silloin, kun he ovat yhteydessä viranomaisiin. Tämän aihealueen vastaukset muistuttivat kaikista eniten toisiaan. Pääasiassa vastaajat toivovat, että viranomaiset vastaavat kysymyksiin nopeasti, täsmällisesti ja selkeästi.

”-- Jos mä kerran näen sen vaivan, että mä koitan saada sen yhteyden suoraan siihen viranomaiseen, enkä itse kahlaa siellä jossain netissä ja yritä jotain pykälää tulkita. Kun mä vihdoin ja viimein saan sen oikean ihmisen kiinni, niin kyllä mä toivon, että sieltä tulisi semmoinen vastaus, mikä voi niinku suomen kielellä ymmärtää. ”

Yhteydenottokanavista tärkeimmiksi nousivat puhelin ja sähköposti. Pääsääntöisesti vastaajille riitti, että vastaus kysymykseen saapuu parissa päivässä, mutta myös suoraa, reaaliaikaista yhteydenottokanavaa kaivattiin. Eräs haastateltava pohti myös, että kysymys-vastaus -pankki useimmin kysytyistä asioista voisi palvella monia käyttäjiä. Tärkeänä pidettiin myös, että vastuullisen valvojan henkilön puhelinnumero olisi netistä saatavilla.

Aikaisempiin yhteydenottoihin perustuvat kokemukset olivat pääosin positiivisia. Esimerkiksi rajanvetotuotteisiin liittyvissä yhteydenotoissa vastaajat kokivat saaneensa ammattitaitoista ja luotettavaa neuvontaa, vuorovaikutus on ollut hyvää ja yhteydenottoihin on vastattu kohtuullisen nopeasti. Muutamien vastaajien kokemukset olivat täysin päinvastaisia:

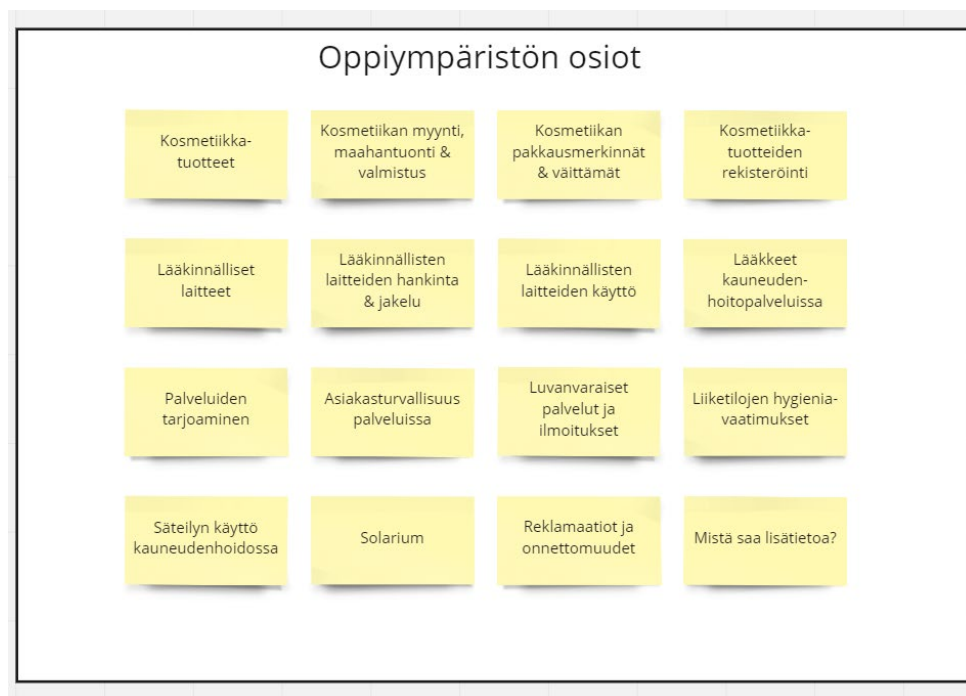
”-- no ihan rehellisesti sanottuna, yleensä mä oon kyllä orientoitunut siihen, että tästä tulee pitkä ja kivinen tie. Hyvin usein se on niin, että menee ensinnäkin x aikaa että sä saat niin kuin langan, tai mailin päähän sen oikean ihmisen. Tuntuu, että viranomaisten päätyö on pallotella sitä sun asiaa seuraavalle ja seuraavalle ja seuraavalle. Se on aina jonkun muun keissi, mutta se ei ole mun keissi. Ne pistävät sen aina eteenpäin. Se on se ensimmäinen hermoja repivä asia, että sä saat jonkun ihmisen, joka oikeasti pystyy vastaamaan sun kysymyksiin tai ottamaan mitään kantaa mihinkään --”

Tulevaan oppimisympäristöön toivottiin tähän liittyen myös hakupalvelua, josta löytyisi viranomaisten vastuuhenkilöiden sähköpostiosoitteet ja muut yhteystiedot alakohtaisesti jaoteltuna, aihealueittain.

Oppimisympäristön sisältö ja ryhmittely

Seitsemäs kysymys koski tulevaa oppimisympäristöä ja haastateltavien toiveita oppimisympäristön sisällön suhteen. Haastateltavat saivat kertoa, millainen oppimiskokonaisuus hyödyttäisi heitä työssään ja millaisia tietoja he kaipaisivat tulevaan oppimisympäristöön. Tähän liittyen osallistujille näytettiin myös Miro-taulu (kuva 8), johon oli jo valmiiksi viranomaisten toimesta hahmoteltu tulevan oppimisympäristön mahdollisia aihealueita.

Samassa yhteydessä haastateltavilta kysyttiin, puuttuuko oppimisympäristön osioista heidän näkökulmastaan jotakin, pitäisikö aihealueita jakaa tai kannattaisiko kategorisointia jotenkin muuttaa. Lisäksi kysyttiin, olisiko haastateltavien mielessä selkeämpiä, tai parempia tapoja ryhmitellä oppimisympäristöön tuotettavia materiaaleja tai puuttuuko selkeästi jokin kategoria. Osan haastateltavien kanssa juteltiin myös siitä, missä muodossa julkaistu sisältö olisi hyödyllistä, mielenkiintoista ja sopivaa juuri tähän verkko-oppimisympäristöön. Miro-alustalle kerättiin myös post it-lapuille haastateltavien ajatuksia siitä, mitä oppimisympäristön sisältöehdotuksista puuttuu ja siitä, mitkä olisivat heidän omasta näkökulmastaan tärkeimmät aihealueet.



Kuva 8: Oppimisympäristön osiot

Vastaajien joukossa oli verkkopedagogiikan asiantuntija, joka nosti esiin oppimisympäristön kehittämisen kannalta tärkeän näkökulman:

” -- onko tarkoitus, että se on materiaalipankki, johon on kerätty tietoa, vai onko tarkoitus, että se on itsenäisesti toimiva verkkoalusta, jossa on esimerkiksi myös opiskelijaa aktivoivia materiaaleja tai halutaanko varmistaa, että tietoa etsinyt henkilö on varmasti ymmärtänyt ja oppinut asiat, niin se vaikuttaa paljon siihen, että mitä ja minkälaista materiaalia sinne kaivataan -- ”

Vastauksissa toistui paljon samat teemat ja asiat, kuin aikaisempienkin kysymysten kohdalla: kuka viranomainen vastaa mistäkin, mitä ovat terveystarkastajien vaatimukset, minne kaikkialle pitää tehdä hakemuksia ja ilmoituksia, kun aloitetaan uutta yritystoimintaa tai tuodaan maahan EU:sta tai EU:n ulkopuolelta uusia tuotteita.

Millaisia hoitoja kosmetologit voivat turvallisesti, lainsäädännön puitteissa hoitolassa toteuttaa, mistä saan luotettavaa lisätietoa etsimästäni aiheesta, keneen otan yhteyttä ongelmatilanteissa. Tarpeelliseksi koettiin myös termien avaaminen, kestopigmentointiin liittyvät asiat, kuten turvallisuus ja laitteet.

Varsinkin maahantuojien näkökulmassa korostuivat markkinointilainsäädäntö ja -väittämät sekä ajankohtaiset lainsäädännön muutokset. Visuaalisesti olisi hyvä kuvata organisaatioiden, keskeisten lainsäädäntöjen sekä maahantuonnin prosessikuvaukset. Valmistajille ja maahantuojille tärkeitä ovat pakkausmerkinnät, yrittäjinä toimiville viranomaisten vaatimukset palvelukohtaisesti, sekä verotukseen ja vakuutuksiin liittyvät asiat. Lähes kaikissa haastatteluissa puhututtivat reklamaatiot ja kuluttajansuojaan liittyvät asiat.

Eräs vastaaja tiivisti oppimisympäristön aiheyhmittelyyn liittyvät ajatukset näin:

” -- mä varmaan lähtisin pureskelemaan sitä kentän näkökulmasta, enkä lainsäätäjien ja viranomaisten näkökulmasta. Jos kentältä hoitola yrittäjä, joka vaikka perustaa juuri yritystä, avaa hoitolan, eihän se edes tiedä keneltä kysyä, niin ei se osaa hakea sitä, että kuka viranomainen mistäkin asiasta päättää. Se tietää, että mulla nyt tässä tää hoitola ja mä oon ottamassa sinne tämmöisen, vaikka kestopigmentointi laitteen. Onko tämä ok. Ois paljon kätevämpää, että se oppimisympäristö olisi rakennettu niiden alalla olevien tyyppien järjestykseen, eikä siihen Tukesin ja Valviran ja Fimean järjestykseen, vaan niin että se olisi matriisimaista ja että se asia on se mitä haetaan, ei se, että keneltä se vastaus löytyy -- ”

Haastateltavilta saadut kommentit vahvistavat, että viranomaisten hahmotelma oppimisympäristön ryhmittelystä on oikeansuuntainen myös käyttäjän näkökulmasta. Oppimisympäristön osiot -taulun nähtyään moni haastateltava oli sitä mieltä, että ryhmittely vaikuttaa hyvältä, selkeältä ja johdonmukaiselta ja vastaa tarkoitusta. Varsinaisesti ryhmittely ei saanut

negatiivisia kommentteja. Ainoastaan solariumin kohdalla mietittiin, onko solarium edelleen Suomessa niin merkittävää toimintaa, että sille tarvitaan oppimisympäristössä oma osionsa. Pistoshoidot ja kestopigmentoinnit ja tatuoinnit voisivat sen sijaan vastaajien mukaan näkyä selkeästi ryhmittelyssä omana kategorianaan.

Rajatapaustuotteet sekä rajanveto ja kategorisointi kosmetiikaksi tai lääkkeeksi tulivat jälleen puheeksi myös tässä kohtaa.

” -- ne lääkkeetkin menevät epäselväksi juuri siinä, että jos se tuote on tavallaan kosmetiikkaa, viittaa nyt esimerkiksi nämä puudutevoiteet tai ne tca-tuotteet tai sitten jotkut happo kuorinnat tai sitten on vaikka jotkut entsyymit mitä käytetään rasvanpoltossa. Ne löytyvät sieltä Fimean lääkelistalta, mutta sitten jos sitä ei ole CE-merkitty lääkinnälliseksi laitteeksi sitä kyseistä voidetta esimerkiksi, niin sittenhän se on kosmetiikkaa, mutta ei se voi olla kosmetiikkaa, jos siellä on lääkettä. Sit se menee just tähän epämääräisyyteen mitä tässä on paljon puhuttu --”

Haastateltavat pohtivat, että asiaa voisi selkiyttää säännöllisesti päivittyvällä listauksella, jossa olisi käsitelty yleisimmät keskustelua herättävät aineet ja tuotteet. Ihannetilanteessa oppimisympäristössä olisi hakukone tai -robotti, jonka avulla selviäisi, onko epäselvyyttä herättävä tuote lääke, vai kosmeettinen valmiste ja onko esimerkiksi kosmetologin tai vaikkapa tatuoijan sallittua kyseistä tuotetta työssään asiakkaalle käyttää. Hakukoneen yksi haluttu ominaisuus olisi myös se, että hakukone osaisi ehdottaa hakutuloksia, vaikka hakusanan kirjoitusasu ei olisi täydellisen oikein.

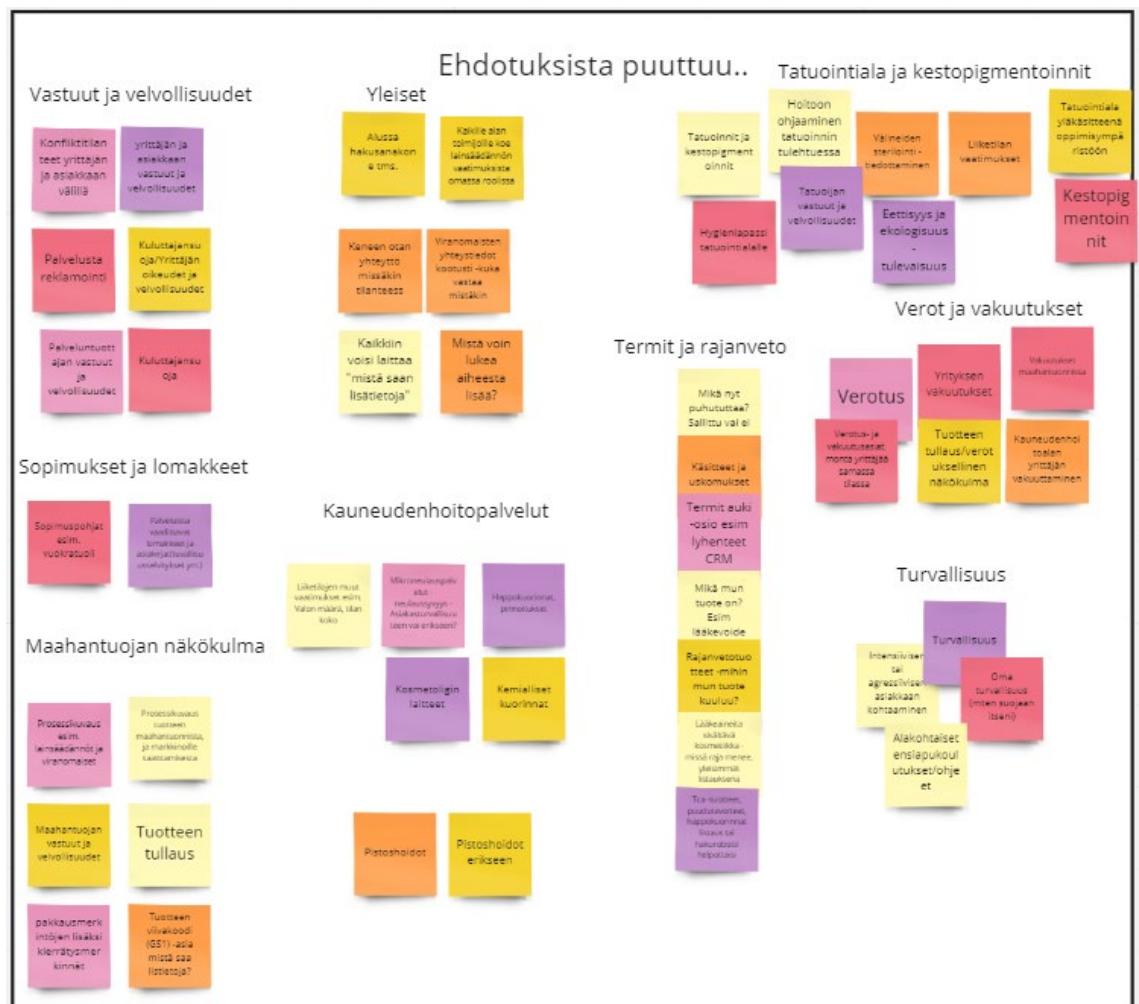
” -- jos se robotti tunnistaa INCI-nimet, niin eihän se silloin tunnistaa esimerkiksi näitä lääkkeitä sieltä, eli siihen listaan pitäisi niinku saada ängettyä kaikki, sekä Cosingin aineet, että Fimean aineet ja sitten todennäköisesti Stukillakin on jotain, mitä ne vois ottaa kantaa --”

Ylipäättään selkokieliisyys ja sisällön selkeä ryhmittely toistuivat vastaajien toiveissa. Viranomaiskieli tulisi pyrkiä muuttamaan selkeästi ymmärrettäviksi, kansankielisiksi ilmaisuiksi, jotta oppimisympäristön sisältöön perehtyminen olisi kaikille alan toimijoille, taustasta riippumatta mielekäästä. Sisällön esitysmuotoa pohdittaessa vastaajat odottavat tekstimuotoista, selkokielistä, faktoihin ja lakipykäliin sekä viranomaisten ohjeisiin perustuvaa sisältöä. Käytettävyyden ja saavutettavuuden näkökulmasta tämä ei välttämättä kuitenkaan ole yksistään toimiva tapa esittää sisältöä. Lisäksi videomuodossa julkaistava materiaali kiinnosti vastaajia.

Muutamassa kohtaa vastauksissa nousivat esille ajatukset esimerkiksi erilaisista lainsäädäntöön, hygieniaan ja turvallisuuteen liittyvistä testeistä ja jopa kaikille alalla toimiville pakollisista, hygieniapassin, ensiapukoulutuksen tai työturvallisuuskortin kaltaisista erillispätevyyksistä, jotka olisivat nimenomaan hius- ja kauneudenhoito-, sekä tatuointialan ammattilaisille

räätlöityjä. Tukesin Tunnen tuotteeni-tunnuksesta keskusteltiin, myös tämän aiheen yhteydessä.

Miro-alustalle yhdessä haastateltavien kanssa koottu ehdotuksista puuttuu-osio (kuva 9) koostuu visuaalisesti yhteen lähes kaikki aikaisemmissakin kysymyksissä esille tulleet odotukset, kokemukset ja muut toiveet liittyen viranomaisten tulevaan oppimisympäristöön. Vastauksista on havaittavissa selkeitä teemoja, jotka on haastattelijan toimesta jälkikäteen kirjoitettu ryhmiteltyjen lappujen yläpuolelle hahmottamaan niitä yläkäsitteitä, jotka yhdistävät vastauksia. Vastaukset ilmentävät hyvin sitä, kuinka erilaisista näkökulmista haastatteluihin osallistuneet henkilöt alaa tarkastelevat. Muutamat asiat toistuivat useammassakin haastattelutilanteissa. Tämä ilmenee Miro-taulusta useampina samankaltaisina tarralappuina.



Kuva 9: Miro-taulu: Ehdotuksista puuttuu

Haastateltavien nimetessä oppimisympäristön tärkeimpiä osioita (kuva 10), eniten vastauksia saivat kosmetiikkatuotteisiin, kosmetiikan myyntiin, maahantuontiin ja valmistukseen, kosmetiikan pakkausmerkintöihin ja väittämiin, kosmetiikkatuotteiden rekisteröintiin, palveluiden

tarjoamiseen, asiakasturvallisuuteen, luvanvaraisiin palveluihin, sekä liiketilojen hygieniavaatimuksiin liittyvät osiot. Solariumia lukuun ottamatta kaikki osiot saivat vastauksia. Ennalta nimettyjen kategorioiden lisäksi muutamat vastaajat nimesivät itselleen tärkeiksi myös vastuut ja velvollisuudet, palveluiden tuottajan ja kosmetiikan jakelijan vastuut sekä lakiasiat. Myös lisätietojen saamista sekä viranomaisten tavoitettavuutta korostettiin kyseisissä keskusteluissa. Koska haastattelu oli jo loppuvaiheessa, ei itselle tärkeimpien osioiden pohtimiseen jäänyt yhtä paljon aikaa, kuin esimerkiksi ehdotuksista puuttuu-osioon.



Kuva 10: Itselleni tärkeimmät osiot

Tiedottaminen

Viimeinen varsinainen haastattelukysymys liittyi tiedottamiseen. Haastateltavilta kysyttiin, kuinka heidän mielestään tietoa oppimisympäristöstä saataisiin tehokkaimmin hius- ja kauneudenhoitoalan ammattilaisten ja asiantuntijoiden tietoisuuteen. Vastaukset noudattelivat samaa linjaa ja niissä toistuivat hyvin samankaltaiset ehdotukset. Haastateltavat olivat

vahvasti sitä mieltä, että tiedottamisen tulee olla jatkuvaa, monikanavaista ja selkokielistä. Sosiaalinen media oli selkeästi eniten ehdotettu viestintäkanava. Tulevaisuudenkuvana nähtiin se, että hyvän pohjatyön ja johdonmukaisen tiedottamisen tuloksena:

” -- jossain vaiheessa olisi olemassa sitten kentällä suuri sukupolvi, joka tietää, että totta kai se sivusto on olemassa, ainahan se on ollut -- ”

Vastauksissa oli nähtävissä kaksi selkeää tiedottamisen kohderyhmää: Alalle kouluttautuvat ja alalla jo työskentelevät henkilöt.

Uudet alalle kouluttautuvat henkilöt tavoitetaan vastaajien mukaan loogisesti oppilaitosten kautta ja alalla oleville tärkeä tiedonhaun kanava vaikutti vastausten perusteella olevan tukkurit ja maahantuoja, sekä ammattilaisille suunnatut Facebook-ryhmät. Tatuointialan näkökulmasta oppilaitosten kautta tiedottaminen on kuitenkin mahdotonta, koska alalle koulutetaan mestari-kisälli-menetelmällä, eikä oppilaitosten perustutkinnoissa.

Tukkureiden ja maahantuojien rooli korostui useissa vastauksissa ja heidän roolinsa nähtiin tärkeänä tiedottamisen näkökulmasta. Samassa yhteydessä kuitenkin todettiin, etteivät kaikki tukkurit tai maahantuoja luultavasti pidä asiaa niin tärkeänä, että oman liiketoimintansa lisäksi kokisivat tarvetta aktiiviseen tiedottamiseen. Ammattilaisille suunnattujen Facebook -ryhmien ongelmana taas nähtiin se, että ryhmissä levitetään paljon myös virheellistä tietoa ja huhupuheita, eivätkä kaikki ammattilaiset välttämättä kuulu kyseiseen yhteisöön tai käytä Facebookia ylipäätään.

” -- välillä tuntuu, että vaikka jostain asiasta on joskus informoitu omasta mielestään monessa paikkaa, niin aina on niitä, jotka ei ole ikinä mielestään kuulleet. Varmaan tarvitaan tosi monikanavaista viestintää, vähän niinku kaikki keinot käyttöön. Eli otetaan koulut ja messut ja blogit ja mediat ja sosiaalinen media ja montaa eri kautta. Jotta sen tiedon sitten oikeasti saisi. Mutta vaikka tekisi kaiken voitavansa ja käyttäisi kaikkia mahdollisia viestimiä, niin aina on niitä, jotka eivät sitä tietoa saa. Välillä tuntuu, että ei tiedä, miten jotkut onnistuvatkin olemaan niin pimeässä, että eivät saa sitä tietoa, vaikka sitä monesta paikkaa tulee. ”

Sosiaalinen media ja vaikuttajamarkkinointi olivat kuitenkin yleisimmin mainitut viestintäkanavat, joita haastateltavat ehdottivat. Tästä puhuttaessa mainittiin myös useasti, että Tukesilla on jo hyvin toimiva ja informatiivinen Instagram-tili, jota vastaajien mukaan kannattaisi ehdottomasti tiedottamisessa hyödyntää. Toisaalta keskusteluissa tunnistettiin myös se ongelma, että pelkästään viranomaisen omissa kanavissa tiedottamalla tieto todennäköisesti saavuttaa juuri ne henkilöt, jotka muutoinkin ovat kiinnostuneita ja valveutuneita tämän kaltaisissa lainsäädäntöön ja viranomaisiin liittyvissä asioissa.

” - voisihan mä varmaan itsekin olla aktiivisesti Tukesin sivuilla, mutta kyllä se vaan on fakta, että yrittäjällä on ihan hirveästi muutakin tekemistä, kuin pyöriä viranomaisten sivuilla katsomassa, olisiko siellä jotain mikä koskettaa minua. Lähinnä odotetaan niin että, sitten kun on jotain mikä minua koskettaa, niin se tieto sitten lävähtää minulle päin, eikä niin päin, että sitä ollaan niinku kissojen ja koirien kanssa etsimässä - ”

Tähän liittyen useat haastateltavat mainitsivat Tukesin ja muiden tahojen uutiskirjeet, jotka koettiin erittäin tehokkaina tiedottamisen välineinä. Uutiskirjeiden kohdalla mainittiin myös se näkökulma, että kaikki, jota asia koskettaa, eivät välttämättä löydä uutiskirjeiden tilaajiksi, mutta ne ketkä uutiskirjeitä jo esimerkiksi Tukesilta jo saivat, kokivat olevansa valmiita ottamaan viranomaisten uutiskirjeitä vastaan useamminkin, vaikkapa viikoittain.

Vaikuttajamarkkinoinnin keinot ja tehokkuus puhuttelivat useissa haastatteluissa. Vaikuttaja-markkinoinnin pohdittiin alalla liittyvän luotettuun vaikutelmaan, kokemukseen ja vastuullisuuteen.

” -- kaikkein parhaiten tällöinen tieto varmaan leviäisi niinku word to mouth -tyyppisesti, eli että se viranomaisen ottaa oikeisiin tahoihin kentällä yhteyttä, ja he jakavat sitä omassa somessaan sitä, että hei tällöinen tuli, tiesittekö te kollegat ja kaverit siitä. Koska jos se on vaan siellä jossain Tukesin omalla sivulla, niin se tavoittaa vain ne ketkä jo valmiiksi on kiinnostuneita ja jo valmiiksi ovat selvittäneet asioita. Se ei tavoita niitä, jotka ei edes tiedä, että ne ei tiedä. ”

Messut, koulutukset ja tapahtumat sekä Suomen kosmetologien yhdistys ja Hiusyrittäjät mainittiin useissa vastauksissa. Myös hiusalan ammattilehti Pinni, sekä blogit tulivat puheeksi haastattelutilanteissa. Näihin liittyen kuitenkin pohdittiin, että tiedottamisen välineeksi ja kanavaksi olisi hyvä löytää taho, johon tietoa hankkivan tai etsivän ei olisi pakko kuulua tai osallistua saadakseen tietoa.

Eräs haastateltava pohti, että liiketiloihin tehtävän terveystarkastuksen yhteydessä voitaisiin informoida myös viranomaisten oppimisympäristöstä tai ylipäätään näitä tarkastuksia tekevillä tahoilla voisi olla kattava lista siitä, ketä eri paikkakunnilla hius- ja kauneudenhoitoalalla toimii eli kenelle tietoa kannattaisi levittää. Tasapuolisen, kohdennetun viestinnän haasteena pidettiin sitä, ettei ole olemassa yhtä rekisteriä, jossa olisi koottuna niin yrittäjänä, kuin työntekijänä alan eri rooleissa toimivien tiedot.

Toinen haastateltava pohti, että patentti- ja rekisterihallituksen palvelussa voisi jo hius- ja kauneudenhoitoalan yritystä perustaessa y-tunnuksen rekisteröintivaiheessa uudelle yrittäjälle tulla vahvistusviestin yhteydessä myös linkki viranomaisten yhteiseen oppimisympäristöön. Tässä toteutusmallissa uudet yrittäjät saisivat tasapuolisesti heti tiedon siitä, mistä alan yrityksen perustamiseen ja käytännön työhön liittyen lisätietoja on löydettävissä. Sama linkki

voisi vastaajan mukaan tulla vastaan myös verottajan, vakuutusyhtiön ja alan tukkureiden kanssa asioidessa.

Eräessä haastattelussa ehdotettiin, että tiedottamistehtävää kannattaisi tarjota Estenomi AMK-koulutuksen opinnäytetyöksi, jolloin opinnäytetyön tekijä ensin vielä syvemmin kartoittaisi sitä, missä kanavissa viranomaisten omien kanavien lisäksi tietoa yhteisestä verkko-oppimisympäristöstä kannattaisi jakaa. Opinnäytetyön tekijä voisi myös viestinnän teoriaan pohjautuen luoda somepäivityksiä ja muuta markkinointimateriaalia, jota voitaisiin tiedottamisessa monikanavaisesti hyödyntää.

Tärkeänä pidettiin lisäksi, että tieto oppimisympäristöstä ja muista alan ajankohtaisista asioista tavoittaisi ammattilaiset ennen kuluttajaa. Ajan kanssa alalle pystyttäisiin luomaan kulttuuri, jossa faktatieto tavoittaisi alalla toimivat ammattilaiset ja asiantuntijat ennen kuluttajia.

Muut ajatukset aiheesta

Viimeisenä haastateltavilta kysyttiin, mitä muita ajatuksia aihe heissä herätti, sekä annettiin mahdollisuus vielä palata aikaisempiin teemoihin ja kysymyksiin, sekä kannustettiin vapaasti antamaan palautetta niin viranomaisille, kuin tutkimuksen tekijällekin.

Tässä kohtaa haastatteluissa koottiin yhteen aikaisempia ajatuksia ja tunnistettiin myös se, että toimintaympäristön muuttuessa jatkuvasti, faktatiedon ja koulutuksen rooli hius- ja kauneudenhoitoalalla korostuu. Ammatillisen koulutuksen reformin myötä, myös yksittäisten tutkinnon osien opiskelu on yleistynyt. Tämän seurauksena hius- ja kauneudenhoitoalan kentällä on ja tulee olemaan toimijoita, jotka ovat vahvasti erikoistuneet vain tiettyyn ammatin osa-alueeseen. Tämän todettiin lisäävän erillisen koulutuksen tarvetta myös lainsäädännön ja viranomaisvaatimusten sekä vaikkapa yritystoiminnan perustamiseen tai hygieniaan liittyen. Sama tarve on havaittavissa myös tatuointipalveluita tarjoavien yrittäjien kohdalla, koska kouluttautuminen alalle tapahtuu työssä oppien, ilman systemaattisia ja säänneltyjä tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimuksia. Edellä kuvattujen tarpeiden pohjalta eräs haastateltava oli visioinut mallin, jolla voitaisiin vastata tähän tarpeeseen ja jossa viranomaisten tuottama tieto olisi hyödynnettävissä.

” Suomessahan on jo hyvä tämmönen starttiraha koulutus työkkärissä. Mun mielestä se ei olisi ihan kauhean hankala rakentaa sellaista kokonaisuutta, että kun kun näihin ostetaan joku tyyppi tekee näitä asioita, niin minkä takia ei voisi olla sitten esimerkiksi vaikka kauneudenhoitoalan koulutuksia, tämmöisiä ura- ja info päiviä, että mitä tällä alalla yrityksessä toimiminen vaatii ja tämmöistä yleistä koulutusta. Eli sä voisit valita yhden päivän tältä, et täs on tämmönen, juridiikkaa koulutettaisiin kenttäpäivinä, tätä samaa sisältöä - ”

Kaiken kaikkiaan viranomaisten oppimisympäristöprojekti sai paljon positiivista palautetta ja haastatteluun osallistuneiden näkökulmasta aihe on tärkeä ja tuleva oppimisympäristö on kovasti odotettu. Vastaajat pitivät tärkeänä, että valvontaan panostetaan ja että Tukesissa ja muilla viranomaisilla on viime vuosina hius- ja kauneudenhoitoalan näkyvyys ja resurssit lisääntyneet.

” - mä näen myös tämän tärkeänä. Hienoa, että tällaisen on lähdetty. -- Tää herättää mussa sitä ajatusta, että voi olla, että siellä myös viranomaisten puolella ollaan pikkuhiljaa heräämässä myös siihen, että tämä ala on myös tärkeä ja sääntely myös tällä alalla on tärkeätä ja sitä kautta myös jonain päivänä voitaisiin päästä siihen, että myös ammattilaiset jonnekin rekisteröidään tai onko nyt rekisteröidä oikea sana, mutta mä näkisin semmoisen tulevaisuudessa tärkeänä kehityssuuntana.”

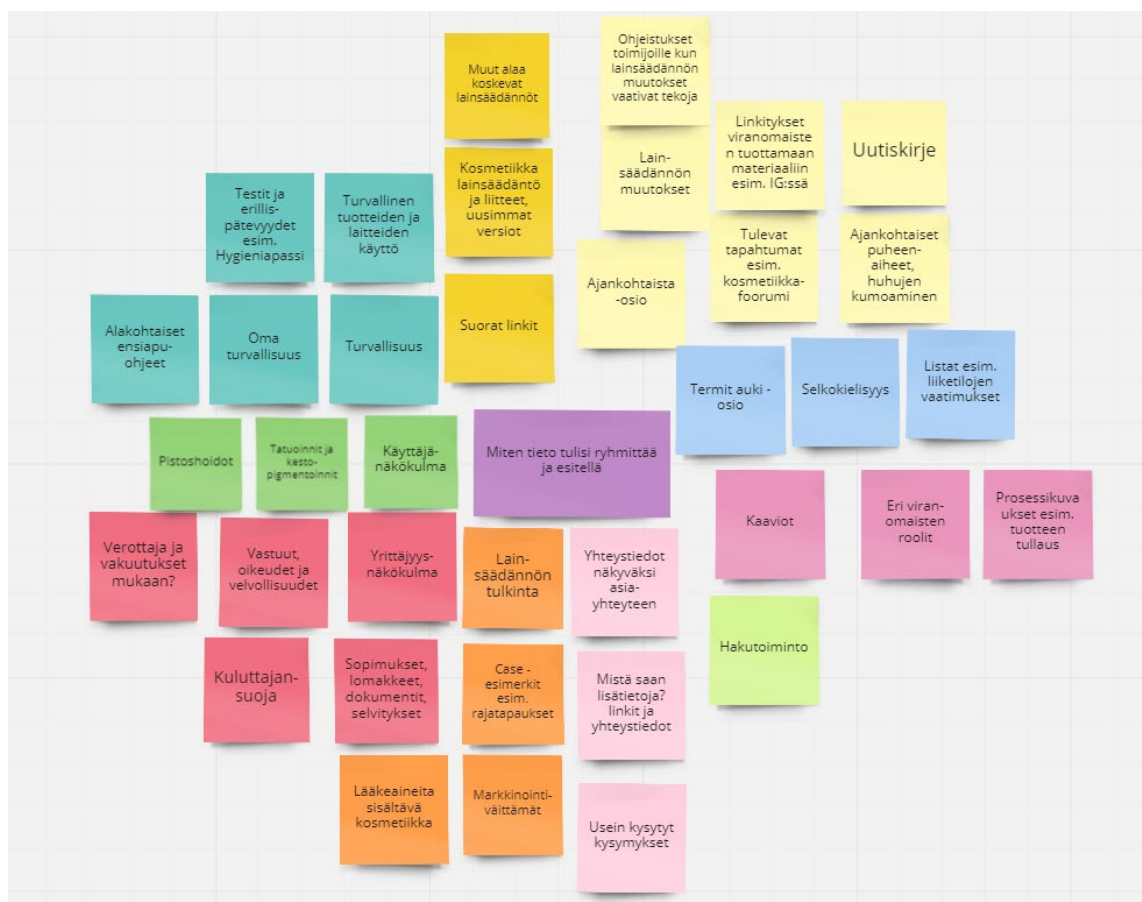
Kaiken kaikkiaan haastatteluissa käsiteltiin paljon myös tutkimus- ja haastattelukysymysten ulkopuolisiakin asioita ja ilmiöitä alaan ja sen haasteisiin liittyen. Tässä kohtaa keskustelua herätti myös kansainvälisyyden näkökulma. Kosmetiikan maahantuojien kokemusten mukaan EU:n yhteisen lainsäädännön soveltaminen ei käytännössä ole yhtenäistä EU-maiden välillä. Esimerkkitapauksissa toistuivat kokemukset siitä, että EU:n sisältä Suomeen tuodut tuotteet sisälsivät lainsäädännön vastaisia raaka-aineita tai siitä, että toisissa EU-maissa esimerkiksi pistoshoitojen sääntely on huomattavasti tiukempaa ja turvallisuusnäkökulmasta tiukempaa sääntelyä pistoshoitoihin kaivattaisiin Suomessakin. Keskusteluissa pohdittiin myös sitä, että valmiita Suomeen soveltuvia sääntelymalleja ei välttämättä esimerkiksi pistoshoitoihin EU:n alueella ole, koska esimerkiksi kosmetologin tutkintoa vastaavaa koulutusta ei ole joka paikassa EU:n alueella. Toisaalta nähtiin myös mahdottomana, että pistoshoidot olisivat pelkäämään esimerkiksi lääkäreiden toteutettavissa. Pistoshoitojen turvallisuus ja niihin liittyvät riskit tunnistetaan, ja ne herättävät huolta. Toivottavaa olisi, ettei Suomessakin tapahdu ihmisen terveydelle peruuttamattomia vahinkoja, ennen kuin pistoshoitojen sääntely selkiytyy. Näistä aiheutuvat vahingot voivat aiheuttaa valtavia kustannuksia yhteiskunnalle, eräs vastaaja pohti.

10.2 Tulosten yhteenveto tutkimuskysymysten näkökulmasta

Luvussa 1.1 Esitettyihin tutkimuskysymyksiin saatiin haastatteluaineiston avulla monipuolinen vastaus. Seuraavien kuvien ja kuvailun avulla pyritään luomaan selkeä, tiivistetty vastaus tutkimuskysymyksiin, joiden pohjalta viranomaisten yhteisen oppimisympäristön kehittämistyötä voidaan jatkaa eli toteuttaa asiakaslähtöisyyttä käytännössä. Kuvista ilmenee tämän kehittämistyön tuloksena syntynyt kuvaus viranomaisten asiakkaita paremmin palvelevasta verkkooppimisympäristöstä, jonka luomisessa on huomioitu paitsi kansalaisten odotukset viranomaisia kohtaan, myös työn tietoperustasta nousseita seikkoja. Kuvissa eri värikoodit yhdistävät samaan aiheeseen liittyviä asioita.

Kosmetiikan maahantuonnin, jakelun, tuotekehityksen ja valmistuksen parissa työskentelevät henkilöt muodostivat kolmannen selkeän vastaajaryhmän. He hakivat tyypillisesti tietoa lainsäädännön tulkintaan, jonka tarve ilmeni erityisesti uusien tuotteiden ja innovaatioiden kohdalla. Tuotteen luokittelu sekä raaka-aineiden rajoitukset ja pitoisuudet olivat aineistossa toistuvimmat asiat.

2. Miten tieto tulisi verkko-oppimisympäristössä ryhmitellä ja esittää, jotta se olisi helposti löydettävissä ja palvelisi tulevien käyttäjien tarpeita?



Kuva 12: Vastaus toiseen tutkimuskysymykseen

Vastausten perusteella verkko-oppimisympäristön tärkeimpiä ominaisuuksia ovat käyttäjälähtöinen sisällön ryhmittely ja sisällön selkokieliisyys. Kuten aiemminkin todettiin, vastaajille esitelty oppimisympäristön osiot-taulu (kuva 8) koettiin yleisesti selkeänä ja hyvänä lähtökohana oppimisympäristön sisällön ryhmittelyyn. Kaikkia aihealueita pidettiin tärkeinä, mutta solariumosion pohdittiin sopivan myös säteilyn käyttö kauneudenhoidossa-osion alle. Sivustolta toivottiin varsinaisen sisällön lisäksi myös hakutoimintoa, joka nopeuttaisi

tiedonhankintaa varsinkin siinä tapauksessa, jos ei ole varmuutta mihin kategoriaan etsittävä asia kuuluu. Tatuointi- ja kestopigmentointipalveluiden sekä pistochoitojen toivottiin olevan selkeämmin omina kategorioinaan.

Asiakasturvallisuuden lisäksi turvallisuus omana teemanaan oli vastauksista esiin noussut aihe. Tämä voisi sisältää osiot mm. omaan turvallisuuteen (suojautuminen), turvalliseen tuotteiden ja laitteiden käyttöön, alakohtaisiin ensiapuohjeisiin sekä erilaisia testejä tai jopa suoritettavia pätevyyskokeita aiheisiin liittyen.

Alaa koskeva lainsäädäntöä toivottiin omaksi osiokseen. Vastajien mukaan olisi käytännöllistä, jos linkit alaa koskevaan lainsäädäntöön löytyisivät kootusti yhdeltä alustalta.

Ajankohtaista-osiossa voitaisiin tiedottaa tulevista lainsäädännön muutoksista ja tulevista tapahtumista kootusti jokaisen viranomaisen toimesta. Ajankohtaista-osioon voitaisiin linkittää myös muita viranomaisten tuottamia materiaaleja ja osiosta voisi löytyä ajankohtaisia puheenaiheita, käsityksiä ja uskomuksia, joihin viranomaiset ottavat kantaa tai muutoin ohjeistavat toimijoita. Sivuston uutiskirje voisi koostua esimerkiksi ajankohtaista-osion materiaaleista.

Termit auki-osiossa voitaisiin avata keskeisiä, yleisesti esimerkiksi lain tulkintaan tai markkinointiin liittyviä termejä selkokielisesti. Tämä osio voisi sisältää myös selkeitä listauksia, joista toimijat voisivat tarkistaa, että ovat varmasti perillä esimerkiksi liiketilan vaatimuksista.

Erilaisten kaavioiden avulla voitaisiin selkiyttää eri viranomaisten rooleja sekä lainsäädäntöjen kokonaisuutta alalla. Prosessikuvaukset esimerkiksi tuotteen tullauksesta olivat toivotuja.

Valvovan viranomaisen yhteystietoja toivottiin näkyväksi aina kuhunkin asiayhteyteen. Myös linkit relevantteihin lisätietolähteisiin kiinnostivat ja usein kysytyt kysymykset-palsta voisi vähentää suorien yhteydenottojen tarvetta.

Lainsäädännön tulkinnan vaikeutta lääkeaineita sisältävän kosmetiikan ja markkinointiväittämien osalta voitaisiin selkiyttää case-esimerkein ja listauksin.

Tutkimuksessa voimakkaasti esiin nousseen yrittäjyysnäkökulman perusteella yrittäjyyteen liittyviä asioita kannattaisi oppimisympäristössä tuoda selkeästi esiin. Tämä näkökulma voisi sisältää osiot oikeuksista, vastuista ja velvollisuuksista, kuluttajansuojaan liittyvistä asioista, pohjat viranomaisille toimitettavista lomakkeista sekä esimerkkipohjat mm. sopimusyrittäjyyteen. Myös verottaja- sekä vakuutusasiat olisivat vastausten perusteella tärkeitä olla tässä osiossa mukana.

11 Johtopäätökset ja pohdinta

Hius- ja kauneudenhoitoala koostuu useista lainsäädännöistä, viranomaisista ja toimijoista, joiden tavoitteena on taata asiakkailleen ja käyttäjilleen turvallisuutta ja kokemuksia, joita ei koskaan voida täysin digitalisoida. Työn alussa esitetyn näkemyksen mukaan digitalisaation aiheuttamat muutokset työelämässä ovat verrattavissa teolliseen vallankumoukseen. Hius- ja kauneudenhoitoalalla digitalisaation aiheuttamat muutokset liittyvät keskeisesti tiedonhankintaan, myyntiin ja markkinointiin mutta perinteiseen käsityön tekemiseen ne eivät ainakaan vielä tarjoa ”Kehruu-Jennyn” kaltaisia mullistuksia. Digitalisaatio koskettaa jokaista alalla toimivaa asiantuntijaa ja ammattilaista. Niin julkisen hallinnon, kuin yksityisten yritystenkin asiointipalvelut ovat voimakkaasti siirtyneet digitaalisille alustoille.

Opinnäytetyönä tehdyssä tutkimushaastattelussa toistuivat havainnot siitä, että lainsäädännön tulkinta aiheuttaa alan eri rooleissa toimiville henkilöille haasteita ja lisätyötä. Erilaiset tilanteet työssä, kuten yrityksen perustaminen, palveluvalikoiman uudistuminen, lainsäädännön muutokset ja uusien tuotteiden markkinoille saattaminen aiheuttavat usein tarpeen selvittää lainsäädännön ja viranomaisten vaatimuksia. Tyypillisesti tietoa hankitaan digitaalisista ympäristöistä, kuten viranomaisten verkkosivustoilta tai kosmetiikkalaista ja -asetuksesta. Koska alan sääntely on jakaantunut usealle eri viranomaiselle ja useaan eri lainsäädäntöön, myös näitä koskevat tiedot löytyvät monista eri paikoista.

Luvussa 1.1 esitettyihin tutkimuskysymyksiin saatiin aineiston perusteellisen koodauksen, tyyppittelyn ja analyysin avulla laaja ja monipuolinen vastaus. Haastatteluaineiston raportissa kuvataan eri näkökulmista sitä, mitä ovat yleisimmät asiat, joita hius- ja kauneudenhoitoalan toimijat lainsäädännöstä tai viranomaissääntelystä etsivät sekä kuvataan sitä, miten tieto tulisi verkko-oppimisympäristössä ryhmitellä ja esittää. Haastatteluaineistoista nousseet muut alan nykytilaa kuvaavat asiat ovat myös viranomaistyön kehittämisen kannalta arvokkaita. Kehitystyö eteni alusta saakka sujuvassa yhteistyössä niin viranomaisten, kuin haastateltavienkin kanssa ja siitä on selkeästi tunnistettavissa palvelumuotoiluprosessin vaiheet. Myös alussa asetetulle hypoteesille syntyi työssä vahvistus: haastattelututkimuksen tulosten mukaan viranomaisten yhteinen verkko-oppimisympäristö helpottaisi hius- ja kauneudenhoitoalan toimijoiden tiedonhankintaa liittyen lainsäädännön ja viranomaisten vaatimuksiin.

Tutkimuseettisestä näkökulmasta tarkasteltuna kehitystyö on tarpeellinen ja perusteltu niin viranomaisten, asiakkaiden, kuin koko hius- ja kauneudenhoitoalan kehittämisenkin kannalta. Toimintaympäristön muuttuminen sekä uusien ideoiden ja innovaatioiden nopea leviäminen aiheuttavat haasteita, joita tulee dialogisesti ja monialaisesti ennakoita strategisen ajattelun ja toiminnan avulla. Laadullisten tutkimusmenetelmien käyttö oli tässä työssä välttämätöntä, koska tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa ja luoda ymmärrystä asiakkaiden kokemuksista. Tämän tutkimuksen tarkoituksena ei ollut tuottaa laajasti yleistettävää tietoa, joten

kvantitatiivisten tutkimusmenetelmien käytön tarvetta ei tämän tutkimusasetelman puitteissa tunnistettu.

Tutkimusprosessista on pyritty tekemään läpinäkyvä ja tutkimuksen analyysi ja raportointi on toteutettu mahdollisimman tarkasti ja rehellisesti kuvaillen, kuitenkin tutkittavien henkilöllisyyttä suojellen. Työn luotettavuutta lisäävät monipuoliset lähteet, joihin on viitattu täsmällisesti. Tietoperustassa tarkastellaan verkko-oppimisympäristön kehittämistä ja siihen vaikuttavia tekijöitä sekä asiakkaan, että viranomaisen näkökulmasta.

Tutkijan asema hius- ja kauneudenhoitoalan toimijana on nostettava esiin tutkimuksen objektiivisuuteen vaikuttavana tekijänä. Työ- ja opiskelukokemuksen myötä karttuneet subjektiiviset ennako-oletukset ja kokemukset ovat voineet vaikuttaa tutkimukseen, analyysiin tai johdopäätöksiin. Toisaalta monipuolinen toimintaympäristön tuntemus ja haastateltavien kanssa samojen kokemusten jakaminen saattoivat vahvistaa tutkijan ja tutkittavien välistä luottamusta, jonka ansiosta haastateltavat uskaltautuivat kertomaan kokemuksistaan rehellisesti. Tutkijan näkökulmasta oli yllättävää, että yrittäjyyden perspektiivi ja siihen liittyvät erityispiirteet nousivat todella voimakkaana esiin tutkimusaineistosta. Tämä on näkökulma, johon erityisesti kannattaa verkko-oppimisympäristön kehittämisessä kiinnittää huomiota, koska yrittäjyys on yleinen työn tekemisen tapa hius- ja kauneudenhoitoalalla.

Projekti ja siitä tarjoutunut opinnäytetyön aihe kiinnostivat niin YAMK-opiskelijan, kuin ammatillisen opettajankin näkökulmasta. Opiskelijan näkökulmasta projekti tarjosi mahdollisuuksia laajentaa omaa osaamista muun muassa tutkimusmenetelmien käytöstä sekä tarjosi uudenlaisia haasteita ja työskentelyä osana monialaista asiantuntijatiimiä. Parturi-kamppaanin, yrittäjän ja opettajan näkökulmasta projektin lopputuotteena syntyvä verkko-oppimisympäristö on huikea edistysaskel kohti turvallisempaa hius- ja kauneudenhoitoalaa, jonka kehittämisessä on merkityksellistä olla mukana. Projekti ja tutkimushaastatteluiden toteuttaminen tarjosivat ainutlaatuisen tilaisuuden myös verkostoitumiseen ammatillisesta näkökulmasta.

Projektin viranomaisilta tuli hyvää palautetta. Palautteissa kiiteltiin erityisesti sitä, että tutkimuksen avulla kyettiin nostamaan esiin juuri kehittämisen kannalta keskeisiä epäkohtia ja konkreettisia esimerkkejä. Palautteissa nousi esiin myös, että tutkimuksen tulokset vahvistivat viranomaistenkin tunnistamia kehittämiskohteita ja sitä näkökulmaa, että viranomaisvalvonnan rajapintoja ja synergioita on syytä kehittää edelleen. Tutkimustulokset vahvistivat käsitystä siitä, miksi viranomaisyhteistyötä hius- ja kauneudenhoitoalalla on käynnisteltävä ja että viranomaisten yhteinen kehittämisprojekti on ollut tarpeellinen ja oikeita asioita kansalaisten palvelemiseksi valvonnan kokonaisuuden osalta on tunnistettu ja tehty.

Tietoperustassa esitellyn digiosallisuuden käsitteen avulla hahmottuu asiakaslähtöisten, monialaisissa tiimeissä tehtävän digipalveluiden kehittämistyön ajankohtaisuus ja tärkeys. Jatkoa ajatellen on ensiarvoista huomioda, että pelkkä tiedon kerääminen ja kokoaminen ei riitä,

vaan tarvitaan myös päivittämistä, aktiivista tiedottamista sekä jatkuvaa kehittämistä. Kuten tietoperustasta ilmenee, useat lait ja strategiat asettavat viranomaisille vaatimuksia ja odotuksia digitaalisten palveluiden kehittämiseen ja saavutettavuuden huomioimiseen. Kun ensimmäinen versio verkko-oppimisympäristöstä on valmis, olisi kehittämistyöhön hyvä ottaa mukaan henkilöitä, joilla ei ole yhtä laaja kokemus viranomaisvalvonnasta, kuin tähän tutkimukseen valituilla henkilöillä. Näin saataisiin oppimisympäristön sisältö ja ryhmittely vastaamaan laajemmin alan toimijoiden tarpeita.

Yksittäinen loppukäyttäjä ei välttämättä edusta tyypillistä käyttäjää ja tämän takia on tärkeää huomioida sekä kokeneet, lainsäädäntöä ja viranomaisasiointia enemmän tuntevat, että myös vasta uransa aloittaneet toimijat, jos verkko-oppimisympäristöstä halutaan aidosti käyttäjälähtöinen. Jatkokehitysehdotuksena myös Tulli olisi tärkeää saada projektiin mukaan, koska haastatteluiden pohjalta ilmeni, että varsinkin maahantuotaessa kosmetiikkaa EU:n ulkopuolelta, kysymyksiä ja selvitetävää on paljon ja Tullista on haastateltavien kokemusten perusteella haastavaa tavoittaa kosmetiikasta vastaavia henkilöitä.

Tutkimuksen lopussa esiin noussut kansainvälinen näkökulma sai myös pohtimaan, voitaisiinko niin verkko-oppimisympäristön, kuin viranomaisvalvonnan kehittämisessä tulevaisuudessa hyödyntää myös kansainvälistä näkökulmaa. Kehitystyössä ja tutkimuksessa käytetyt menetelmät soveltunevat hyödynnettäviksi muuallakin ja kansainvälisyyden huomioiminen lienee perusteltua ainakin EU:n yhteisen kosmetiikkalainsäädännön näkökulmasta.

Muita aloja, joita tämänkaltaisen kehittämistyö ja oppimisympäristö voisi hyödyttää, olisi pintapuolisen perehtymisen perusteella esimerkiksi turvallisuus- ja sosiaali- ja terveysala, joilla työskentelevät ammattilaiset ja asiantuntijat perehtyvät työssään useisiin lainsäädäntöihin, jotka työtä ohjaavat ja joissa toimitaan asiakastyössä, ihmisten kanssa. Erityisesti sosiaali- ja terveysalalta voisi löytyä yhteneväisyyksiä, koska alan toimijat voivat työskennellä hyvinkin erilaisten työtehtävien parissa ja valvovia viranomaisia on myös useampia. Uskon myös, että esteettisten kauneudenhoitopalveluiden ja kauneuskirurgian käytön yleistyessä, tulevaisuudessa häämöttää myös aika, jolloin rajapintoja hius- ja kauneudenhoitoalan ja sosiaali- ja terveysalan väliltä tullaan etsimään ja tunnistamaan ja yhteistyötä myös valvonnan osalta tiivistämään.

Verkko-oppimisympäristön kehittämisellä tavoitellaan siis hyvää ja helppoa käytettävyyttä, sekä soveltuvuutta toimintaympäristöön. Saarijärven ja Puustisen (2020) mukaan asiakaslähttöisyys ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiakkaalle tarjotaan aina kaikkea mitä hän haluaa. Tavoitteena ei ole asiakkaan miellyttäminen, vaan asiakkaan kannalta parhaan ratkaisun tarjoamista muun muassa liiketaloudelliset realiteetit huomioiden. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 21)

Lähteet

- Ahtola, H. 2020. Palvelumuotoiluprosessi ja sen vaiheet. Viitattu 7.5.2022. <https://www.ar-ter.fi/palvelumuotoiluprosessi-ja-sen-vaiheet/>
- Ahvenainen, P., Gylling, J., Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus: Tee asiakkaistasi faneja. Helsinki: Kauppakamari.
- Avoimen hallinnon strategia 2030. 2020. Valtionvarainministeriö. Viitattu 3.5.2020. https://avoinhallinto.fi/assets/files/2020/12/VM_Avoimen_Hallinnon_Strategia2030.pdf
- Boddy, C. 2005. A rose by any other name may smell as sweet but 'group discussion' is not an another name for a 'focus group' nor should it be. Qualitative Market Research 8:3.
- Customer experience Management. SAS. 2022. Viitattu 6.4.2022. https://www.sas.com/en_us/insights/marketing/customer-experience-management.html
- Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:25. Viitattu 13.4.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163036/VNTEAS_2021_25.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Digiosallisuus Suomessa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:10. Viitattu 13.4.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163789/VNTEAS_2022_10.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Digipalvelulaki 306/2019. Viitattu 5.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>
- Eskola, J., Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Tampere: Vastapaino.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2012, annettu 26 päivänä lokakuuta 2016, julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta, viitattu 13.4.2022. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L2102&from=FI>
- Filenius, M., 2015. Digitaalinen asiakaskokemus: Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä:Docendo.
- Fimea. 2022a. Viitattu 6.4.2022. https://www.fimea.fi/tietoa_fimeasta
- Gerdt, B., Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus: oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent.
- Goodwin, C. 1981. Conversational organization: interaction between speakers and hearers. New York: Academic Press.
- Hallintolaki 6.6.2003/434. Viitattu 5.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- Heinonen, H. 2009. Byrokraatti vai asiakaspalvelija?: Kelan virkailijan toimintatavat ja roolit Yhteyskeskuksessa palvelukulttuurin muutosten keskellä. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Holma, L., Laasio, K., Ruusuvuori, M., Seppä, S., Tanner, R. 2021. Menestys syntyy asiakaskokemuksesta. Helsinki: Alma Talent.

- Juhila, K. Koodaaminen. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tietoarkisto. Viitattu 6.5.2022 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/koodaaminen/>
- Julkisen hallinnon strategia. 2020. Valtiovarainministeriö. Viitattu 3.5.2022. https://julkisen-hallinnonstrategia.fi/userassets/uploads/2021/01/Valtiovarainministerio_Julkisen_hallinnon_strategia_2020.pdf
- Kaave, P. 2020. Tehokkaampia vakiosopimuksia oikeudellisella muotoilulla. Viitattu 4.5.2020 [https://kauppakamaritieto-fi.nelli.laurea.fi/tietopalvelut/teos/liikejuri-diiikka#/kohta:2\(\(\(/2020\(:Piia\(\(20\)Kaave\(\(\(:\(20\)Tehokkaampia\(\(20\)vakiosopimuksiaoikeudellisella\(\(20\)muotoilulla](https://kauppakamaritieto-fi.nelli.laurea.fi/tietopalvelut/teos/liikejuri-diiikka#/kohta:2(((/2020(:Piia((20)Kaave(((:(20)Tehokkaampia((20)vakiosopimuksiaoikeudellisella((20)muotoilulla)
- Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.
- Kansalliskielistrategia. 2021. Valtioneuvosto. Viitattu 3.5.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163650/VN_2021_87.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Koskelo, M. 2021. Tehtävänä tulevaisuus: tulevaisuusmuotoilu päätöksenteossa, Helsinki: Alma Talent.
- Lainema, K., Hämäläinen, R., & Syynimaa, K. 2021. Hyvinvointi, osaaminen ja yhteisöllisyys digitaalisissa työympäristöissä. Ammattikasvatuksen Aikakauskirja, 23(3), 72-80.
- Lääkkeeksi luokittelun perusteet. 2022. Fimea. Helsinki. Viitattu 3.5.2022. <https://www.fimea.fi/valvonta/luokittelu>
- Mäntyranta, T., Kaila, M. 2008. Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim 2008;124(13). Helsinki: Duodecim. 1507-1513.
- Neuvonen, R. 2019. Viestintä- ja informaatio-oikeuden perusteet. Hansaprint Oy: Turku.
- Nyholm, A. 2020. Turvallisesti taiteillen, ikuisesti iholla -tatuointi ja pigmentointipalvelujen sääntely ja ohjaus. Laurea- ammattikorkeakoulu. Vantaa. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/354695/Nyholm_Annina.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritakoski, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. 4. painos. Helsinki: Sanoma Pro.
- Puusa, A., Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.
- Rastas, A. 2010. Haastatteluaineistojen monet tehtävät etnografisessa tutkimuksessa. Teoksessa: Ruusuvoori, J., Nikander, P., Hyvärinen, M. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Ruusuvoori, J., Nikander, P., Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A. 2006a. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 5.5.2022. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3.html

Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A. 2006b. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 8.5.2022. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Saarijärvi, H., Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus. Jyväskylä:Docendo.

Saavutettavuusdirektiivi 2016/2102. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L2102&from=FI>

Stevanovic, M., Weiste, E. 2018. Keskusteluanalyysi ja fokusryhmien diskursiivinen tutkimus. Teoksessa Haapanen, L., Kääntä, L., Lehti, L. 2018. Diskurssintutkimuksen menetelmistä. On the methods in discourse studies. AFinLA-e. Soveltavan kielitieteen tutkimuksia. 2018/n:o11. 114-136.

Suorsa, E., Tanttula, K., Kupi, H. 2021. Esteettisten täyteaineiden pistäminen -jatkaako Suomi Euroopan villinä läntenä? Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim.

Sund, R., Erkkola, M., Nevalainen, J. ja Pietilä, I. 2015 Menetelmät tieteellisen tutkimuksen tukipilarina, Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti, 51(4). Viitattu 5.5.2022. <https://journal.fi/sla/article/view/48468>

Stuk. 2022a. Viitattu 23.3.2022. <https://www.stuk.fi/stuk-valvoo/stuk-valvoo-sateily-ja-ydin-turvallisuutta-suomessa>

Stuk. 2022b. Viitattu 3.5.2022. <https://www.stuk.fi/aiheet/sateilyn-kaytto-kauneudenhoi-dossa>

Stuk. 2022c. Viitattu 3.5.2022. <https://www.stuk.fi/aiheet/sateilyn-kaytto-kauneudenhoi-dossa/erilaiset-hoidot-ja-niiden-riskit>

THL. Digiosallisuuden edistäminen. 2022. Viitattu 15.4.2022. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/digiosallisuuden-edistaminen>

Tieteen termipankki. 2022. Viitattu 13.5.2022. https://tieteentermipankki.fi/wiki/Oikeus-tiede:viranomaisen_toimivalta

Tiittula, L., Ruusuvoori, J. 2005. Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus, Tampere: Vastapaino.

Terveydensuojelulaki. 1994. Finlex. Viitattu 3.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940763>

Terveydensuojelun valvontaohjeisto. 2014. Valvira. Helsinki. Viitattu 3.5.2022. <https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/7.1%20Kauneushoitoloiden%20tatuointiliik-keuden%20ja%20vastaavien%20tilojen%20hygieniavaatimukset.pdf>

Tiirilä, U. 2022. Hyvää virkakieltä ja selkokieltä on edistettävä rinnakkain. Kotimaisten kielten keskus. Viitattu 5.5.2022. https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit_artikkelit_ja_esitelmat/hyvaa_virkakielta/hyvaa_virkakielta_2022/hyvaa_virkakielta_ja_selkokielta_on_edistet-tava_rinnakkain.37820.news

Tukes. 2022a. Viitattu 22.3.2022. <https://tukes.fi/tietoa-tukesista/tama-on-tukes>

Tukes. 2022b. Viitattu 22.3.2022. <https://tukes.fi/tee-nain/valvonta/valvontakeinot>

Tukes. 2022c. Viitattu 22.3.2022. <https://tukes.fi/tietoa-tukesista/organisaatio>

Tukes. 2022d. Viitattu 22.3.2022. <https://tukes.fi/kemikaalit/kosmetiikka#38a14968>

Tukes. 2022e. Viitattu 22.3.2022. <https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut#38a14968>

Tukes. 2022f. Viitattu 22.3.2022. <https://tukes.fi/tee-nain/valvonta>

Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (Tukes) ulkoinen arviointi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2022:15. Helsinki. Viitattu 14.4.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163949/TEM_2022_15.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valtonen, A. 2005. Ryhmäkeskustelu: millainen metodi? Teoksessa Ruusuvuori, J., Tiittula, L., Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Valtionhallinnon viestintäsuositus. 2016. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 4.5.2020. <https://vnk.fi/documents/10616/3541383/Valtionhallinnon-viestintasuositus-2016.pdf>

Valtioneuvoston tiedote 690/2019. 2019. Valtionhallinnon uusi tehostetun viestinnän ohje voimaan. Viitattu 4.5.2020. <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/valtioneuvoston-uusi-tehostetun-viestinnan-ohje-voimaan>

Valtionvarainministeriö. 2022. Saavutettavuus. Viitattu 13.4.2022. <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>

Valvira. 2022. viitattu 23.3.2022. <https://www.valvira.fi/valvira>

Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vuori, A. 2020. Tunnen tuotteeni -järjestelmän kehittäminen kosmetiikka- alalle. Laurea -ammattikorkeakoulu. Vantaa. Viitattu 10.5.2022. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/343650/Opinnaytetyo_AV_final.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Vuori, J. Laadullinen sisällönanalyysi. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tietoarkisto. Viitattu 6.5.2022 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavanvalinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallanalyysi/>

Vuorinen, T. 2021. Asiakslähtöisyys julkisella sektorilla. Viitattu 6.4.2022. <https://haus.fi/ajankohtaista/asiakslahtoisyys-julkisella-sektorilla-ja-asiakaskokemuksen-johtaminen/>

Julkaisemattomat

Nyholm, A. Keskustelut ja viestit projektin eri vaiheissa. Tammi-toukokuu 2022. Tukes. Helsinki

Kuvat

Kuva 1: Tukesin digitalisaation tavoitetila. (Turvallisuus- ja kemikaaliviraston ulkoinen arviointi 2022, 53, kuvio 27.)	11
Kuva 2: Digiajan asiakaskokemuksen nelikenttä (Mukaillen Gerdt & Eskelinen 2018, 56, Kuva 9 Asiakaskokemuksen keskeiset kehitysalueet digiaikana).....	15
Kuva 3: Avoimen hallinnon määritelmä ja työalueet (Avoimen hallinnon strategia 2030, 3.) .	20
Kuva 4: Iteratiivinen prosessi tutkimuksellisessa kehittämistyössä. (Mukaillen Vilkka, H. 2021, 41, kuvio 3: Iteratiivinen prosessi.)	24
Kuva 5: Kehittämisen vaiheet yhteistyöprojektissa	26
Kuva 6: Esimerkki koodaamisen ylä- ja alaluokista	33
Kuva 7: Tutkimukseen osallistuneiden haastateltavien taustat, koulutus tai työtehtävät hius- ja kauneudenhoitoalalla	36
Kuva 8: Oppiympäristön osiot.....	48
Kuva 9: Miro-taulu: Ehdotuksista puuttuu.....	51
Kuva 10: Itselleni tärkeimmät osiot.....	52
Kuva 11: Vastaus ensimmäiseen tutkimuskysymykseen	57
Kuva 12: Vastaus toiseen tutkimuskysymykseen	58

Taulukot

Taulukko 1: Haastatteluaineiston teemoittelu, yläkäsitteen muodostuminen.....	34
---	----

Liitteet

Liite 1: Haastattelukutsu	69
Liite 2: Haastattelukysymykset	70

Liite 1: Haastattelukutsu

16.2.2022

Hei,

Lähestyn sinua, koska toivoisin saavani juuri sinut mukaan haastattelututkimukseen. Haastattelu liittyy hius- ja kauneudenhoitoalaa valvovien viranomaisten yhteisen verkko-oppimisympäristön kehittämiseen. Toteutan haastattelun osana Yamk-opinnäytetyötäni. Toimeksiantaja opinnäytetyössäni on Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes.

Haastattelun tarkoituksena on parantaa asiakasymmärrystä viranomaisten yhteisen oppimisympäristön kehittämisessä. Haastattelussa selvitetään, millaista tietoa lainsäädännöstä ja alan viranomaissääntelyyn liittyvistä asioista hius- ja kauneudenhoitoalalla kaivataan.

Olen valikoinut haastateltavat yhdessä projektin viranomaisten kanssa. Tavoitteena on ollut löytää haastateltaviksi henkilöitä, joilla on tuntemusta alamme lainsäädännöstä sekä laaja-alainen kokemus hius- ja kauneudenhoitoalalta. Toivon saavani kaikki lähestymäni henkilöt mukaan haastattelututkimukseen. Jokainen näkökulma on projektin ja alamme kehittämisen kannalta arvokas.

Osallistuminen haastatteluun on vapaaehtoista. Haastattelut toteutetaan pienryhmissä Teamsin kautta maaliskuun 2022 aikana. Haastattelun kesto on noin tunti. Haastattelut nauhoitetaan ja tallenteet analysoidaan, jonka jälkeen tallenteet tuhotaan. Haastatteluun osallistuneiden henkilöiden nimi- ja muut henkilötiedot eivät tule ilmi tutkimusraportissa. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus-tietokannassa.

Jos sinulla on kysyttävää haastatteluista, voit olla minuun yhteydessä sähköpostitse heidi.hietala@student.laurea.fi

Vastaathan minulle sähköpostilla 22.2.2022 mennessä, suostutko haastateltavakseni.

Kun haastatteluun osallistuvat henkilöt on tiedossa, lähetän ehdotukseni haastatteluajankohdista erillisellä lomakkeella. Jos ryhmähaastattelu ei ajankohdan tai muiden syiden vuoksi sovi, myös yksilöhaastattelu on mahdollinen.

Ystävällisesti,
Heidi Hietala
Estenomi Yamk-opiskelija,
Laurea- ammattikorkeakoulu

Liite 2: Haastattelukysymykset

1. Kerro lyhyesti kuka olet ja millaista työtä hius- ja kauneudenhoitoalalla teet tällä hetkellä

2. Millaisissa tilanteissa teillä on urallanne ollut tarvetta selvittää lainsäädännön ja viranomaisten vaatimuksia työssänne? Kerro yksi esimerkki

Miten löysitte tarvitsemanne tiedot?

Millä tavalla olisitte toivoneet tiedon löytyvän?

3. Millaiset lainsäädäntöön tai viranomaisvalvontaan liittyvät asiat ovat herättäneet epätietoisuutta työssänne? Tai mitkä asiat em. Liittyy koet hallitsevasi hyvin?

4. Mitä tietoja haluaisit viranomaisilta, jotta pystyt varmistumaan siitä, että toimit työssäsä viranomaisen näkökulmasta oikein?

5. Mitä oletuksia tai kokemuksia sinulla on koskien viranomaisvalvontaa? Tai oletko kuullut huhupuheita liittyen valvontaan?

6. Millaisia odotuksia sinulla on, kun olet yhteydessä viranomaisiin?

7. Millainen oppimiskokonaisuus hyödyttäisi sinua työssäsä?

a. Millaisia tietoja kaipasit oppimisympäristöön?

i.millaista tietoa olet kaivannut vaikkapa omaa yritystä perustaessasi tai tehdessäsi uuden hankinnan tai aluevaltauksen työssäsä?

b. Toimisiko mielestäsi, jos oppimisympäristössä materiaalit olisi ryhmitelty seuraavasti: https://miro.com/app/board/uXjVOILfSqU=?invite_link_id=151810319341

Puuttuuko jotain, tarvitseeko jakaa, miten kannattaisi muuttaa?

Tuleeko mieleen muita, ehkäpä selkeämpiä tai parempia tapoja ryhmitellä oppimisympäristöön tuotettavia materiaaleja? Puuttuuko esimerkistä mielestänne jokin kategoria?

Missä muodossa julkaistu sisältö olisi mielestäsi hyödyllistä, mielenkiintoista ja sopivaa tähän verkko-oppimisympäristöön? (Videot, podcastit, artikkelit, testit, jokin muu, mikä?)

8. Mitä kautta tietoa oppimisympäristöstä mielestäsi saataisiin tehokkaimmin kentälle?

9. Mitä muita ajatuksia aihe sinussa herättää?

