



Ammattiliittojen edunvalvontatyö tutuksi Z-sukupolvelle oikeusmuotoilun menetelmillä

Paula Antell

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Ammattiliittojen edunvalvontatyö tutuksi Z-sukupolvelle oikeusmuotoilun menetelmillä

Paula Antell

Oikeudellinen erityisosaaminen ja
oikeusmuotoilu

Opinnäytetyö 2023

Paula Antell

Ammattiliittojen edunvalvontatyö tutuksi Z-sukupolvelle oikeusmuotoilun menetelmilläVuosi 2023 Sivumäärä 63

Tämän kehittämistyön tavoitteena oli selvittää, miten ammattiliitot voisivat paremmin tavoittaa Z-sukupolven, eli noin vuosien 1995-2015 välillä syntyneet nuoret. Ammatillisen järjestäytymisen aste on laskenut viime vuosina erityisesti nuorten jäsenten osalta, ja kehittämissä pyrittiin löytämään ratkaisuja siihen, miten erityisesti liittojen perustehtävästä eli edunvalvonnasta tulisi nuorille kertoa. Tutkimuksen toimeksiantajana toimi ammatillisten keskusjärjestöjen Akavan ja STTK:n omistama koulutus- ja kehittämisorganisaatio TJS Opinto-keskus.

Kehittämistyön tietoperustassa käy ilmi ammattiyhdistysliikkeen kehityskaari sekä muutokset sen historiassa. Ammattiliiton jäsenyys ei ole enää itsestäänselvyys ja koko ammattiyhdistysliikkeen asema on yhteiskunnassa muuttunut erityisesti viimeisten vuosikymmenten ajan. Ammattiliitot rahoittavat toimintansa jäsenmaksuilla, joten on tärkeää, että edunvalvonnan palveluita muotoillaan nuorten näkökulmat huomioiden, jotta liiton jäsenyys on houkuttelevaa myös heille. Ammattiliittojen tekemä edunvalvontatyö on myös hyvin monipuolista ja voi olla haastavaa hahmottaa, mikä siitä koskettaa omaa elämää. Tämän vuoksi liitto ja sen tekemä edunvalvontatyö voi nuorista tuntua etäiseltä.

Kehittämistyön menetelmiksi valittiin oikeus- ja palvelumuotoilun menetelmät ja prosessiksi Design Councilin tuplatimantti. Menetelmien valintaan vaikutti tarve muotoilla edunvalvontaa nimenomaan nuorten näkökulmasta, heidän ääntään kuunnellen sekä yhteiskehittämistä ja osallistavia työtapoja hyödyntäen.

Kehittämistehtävän tuloksena syntyi monikanavainen viestintäsuunnitelma, jonka avulla liitot voivat viestiä edunvalvontatyöstään nuorille oikea-aikaisesti, oikeissa kanavissa ja oikeanlaisia äänensävyä käyttäen. Oikeanlaisen viestin ja äänensäyvyn varmistamiseksi suunnitelmassa hyödynnetään sosiaalisen median vaikuttajia. Sosiaalisessa mediassa on monia sisäänrakennettuja mittareita, joita voidaan hyödyntää vaikuttavuuden arvioinnissa.

Viestintäsuunnitelma on geneerinen ja sitä voidaan soveltaa monenlaisten liittojen tarpeisiin. Budjettia on mahdollista muokata erilaisten liittojen toiminnan ja resurssien mukaan. Esimerkiksi pienemmät liitot voivat suunnitelman geneerisyyden avulla pohtia myös yhteistyötä viestintäsuunnitelman osalta.

Jatkokehittämisen mahdollisuuksina nousivat esiin ainakin nuorille suunnatun edunvalvonnan kielen muotoilu sekä liittojen yksilöedunvalvonnan muotoilu. Kielen osalta viestintää voitaisiin toteuttaa laajasti kohderyhmä huomioiden. Myös yksilöedunvalvonnassa voitaisiin pohtia, ovatko sen menetelmät ja kanavat niitä, jotka tavoittavat Z-sukupolven.

Asiasanat: oikeusmuotoilu, palvelumuotoilu, ammattiliitto

Paula Antell

Introducing Trade Union Advocacy Work to the Generation Z through Legal Design Methods

Year

2023

Pages

63

The goal of this development work was to find out how Finnish trade unions could better engage Generation Z, i.e., young people born between approximately 1995 and 2015. The unionization rate has declined in recent years, especially among young members, and the development work aimed to find solutions on how to communicate the core mission of unions, namely advocacy, to the younger generation. The research was commissioned by TJS Opintokeskus, an educational and development organization owned by the trade union's central organizations Akava and STTK.

The theoretical foundation of the development work outlines the trajectory of the labor movement and the changes it has undergone throughout its history. Union membership is no longer taken for granted, and the overall position of the labor movement in society has changed significantly, especially in recent decades. As unions fund their work through membership fees, it is crucial to shape advocacy services considering the perspectives of young people so that union membership is appealing to them as well. The advocacy work done by unions is also diverse, and it can be challenging for young individuals to grasp what aspects of it affect their lives. This is why the unions, and their advocacy work might feel distant to young people.

The chosen methods for development were legal and service design methods, with the process following the Design Council's Double Diamond approach. The selection of methods was influenced by the need to specifically shape advocacy from the perspective of young people, listening to their voices and utilizing co-development and participatory methods.

As a result of the development task, a multi-channel communication plan was created. This plan allows unions to communicate their advocacy work to young people in a timely manner, through appropriate channels, and using the right tone of voice. To ensure the right message and tone, the plan incorporates the use of social media influencers. Social media provides built-in metrics that can be used for assessing impact.

The communication plan is generic and can be adapted to the needs of various unions. The budget can be adjusted based on the activities and resources of different unions. For example, smaller unions can consider collaboration in implementing the communication plan due to its generic nature.

Potential areas for further development include the formulation of language for advocacy targeted at young people and the design of individual advocacy by unions. In terms of language, communication could be tailored widely considering the target audience. Regarding individual advocacy, consideration could be given to whether the methods and channels used are effective in reaching Generation Z.

Keywords: legal design, service design, trade union

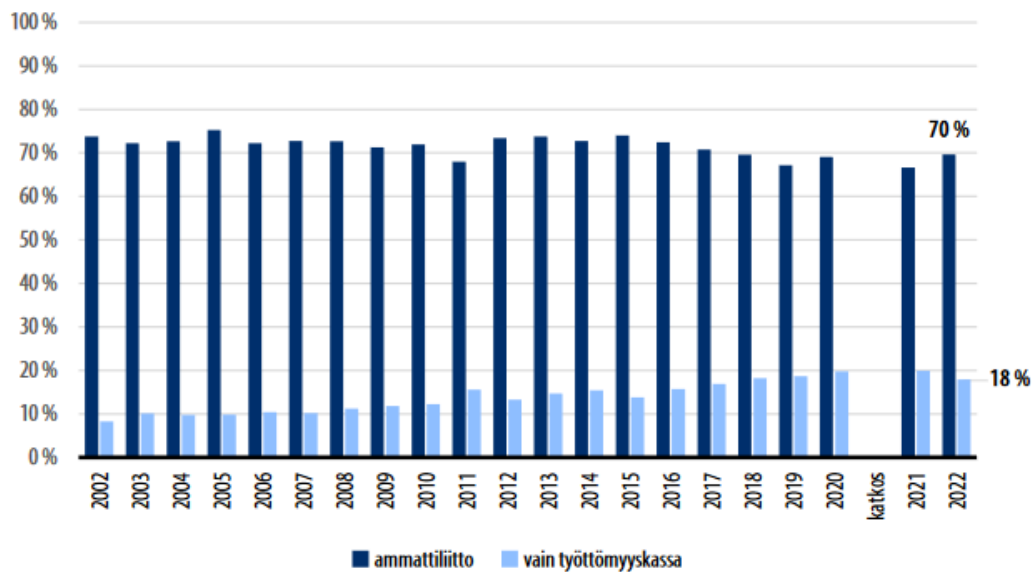
Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Tutkimukseen liittyvät oikeudelliset ilmiöt	8
1.2	Kehittämistyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset	8
1.3	Tutkimuksen toimeksiantaja	8
2	Suomalaisen työmarkkinajärjestelmän tausta ja nykypäivä	9
2.1	Työntekijäpuolen keskusjärjestöjen historiakatsaus	9
2.2	Työnantajien järjestäytyminen	10
2.3	Keskitetystä ratkaisusta nykyiseen järjestelmään	13
2.4	Mitä ovat työ- ja virkaehtosopimukset tänä päivänä?.....	15
2.5	Virka- ja työehtosopimusten neuvotteluosapuolet työntekijöiden puolella	16
2.6	Luottamusmies paikallisena edustajana työpaikalla	17
2.7	Neuvotteluosapuolet työnantajapuolella	17
2.8	Muu ammattiliittojen edunvalvontatyö	17
3	Sukupolviteoria ja arvojen muutos nuoremmilla sukupolvilla	19
3.1	Sukupolviteoriaa lyhyesti	19
3.2	Z-sukupolvi	20
4	Menetelminä kvalitatiivinen tutkimus sekä palvelu- ja oikeusmuotoilu	21
4.1	Kvalitatiivinen tutkimus	21
4.2	Muotoiluajattelu.....	21
4.3	Palvelumuotoilu ja ihmiskeskeinen lähestymistapa	23
4.4	Mitä oikeusmuotoilu on ja miten sitä voitaisiin hyödyntää ammattiliitoissa	24
5	Kehittämishankkeen prosessin vaiheet	27
5.1	Prosessina tuplatimantti	27
5.2	Tutki-vaihe	29
5.3	Määrittele-vaihe	30
5.4	Kehitä-vaihe	39
5.5	Tuota-vaihe	45
6	Johtopäätökset	52
6.1	Tulosten arviointi	52
6.2	Tulosten käytettävyys	54
6.3	Ajatuksia jatkokehittämisestä.....	55
	Lähteet.....	57
	Kuviot	59
	Liitteet	61

1 Johdanto

Suomessa ammattiliittoihin järjestäytymisaste on perinteisesti ollut vahva, mutta viime vuosina liitot ovat menettäneet jäseniään kiihtyvään tahtiin (Ahtiainen 2017, 22, Siirilä 2020). Vaikka koronapandemian aikana ammattiliittojen jäsenmäärät hieman nousivat, on pitkän aikavälin trendi ollut liittojen jäsenyydessä laskeva. Yhä suurempi osa palkansaajista valitsee pelkän työttömyyskassan jäsenyyden ammattiliiton jäsenyyden sijaan, kuten kuviosta 1 voi havaita (Työolobarometri 2023, 97). Erityisesti nuorten kiinnostus liittyä ammattiliittojen jäseneksi on vähentynyt (Muhonen, 2018, Palkansaajien järjestäytyminen vuonna 2021) ja myös kuvio 2 osoittaa nuorten vähäisemmän järjestäytymisen vanhempiin sukupolviin verrattuna. Ammattiliitot rahoittavat toimintansa pääasiassa jäsenmaksuilla, joten onkin tärkeää pohtia, miten jäsenyys voisi olla houkuttelevaa myös nuorille, jos halutaan että liitot ovat olemassa myös tulevaisuudessa.

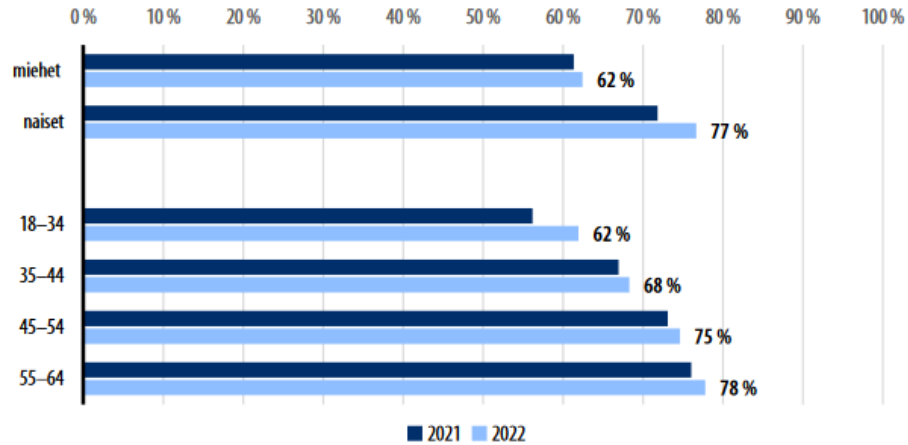
Kuvio 76. Ammattiliiton tai vain työttömyyskassan jäsenyys 2002–2020 ja 2021–2022 (%).



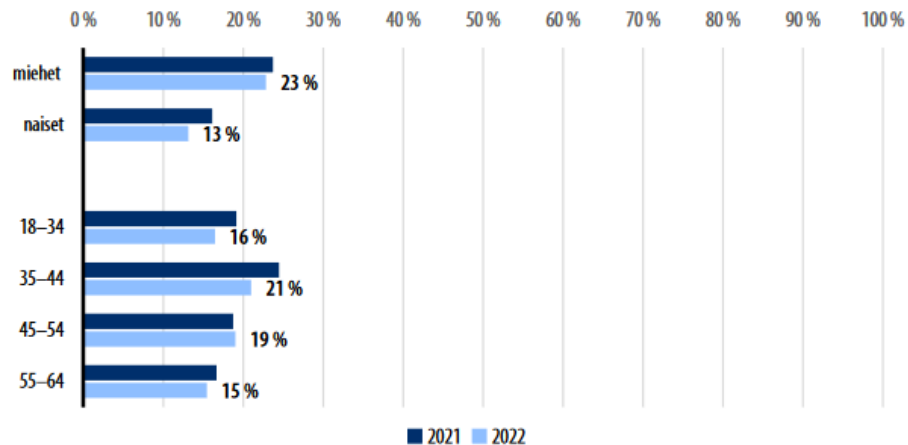
Kuvio 1. Ammattiliiton tai työttömyyskassan jäsenyys, Työolobarometri 2022

Kuvio 77. Ammattiliiton tai vain työttömyyskassan jäsenyys sukupuolen ja ikäryhmän mukaan, 2021–2022 (%).

Ammattiliitto



Vain työttömyyskassa



Kuvio 2. Ammattiliiton tai vain työttömyyskassan jäsenyys iän ja sukupuolen mukaan 2021, Työolobarometri 2022

Tutkimuksen kohteena ovatkin nuoret: Z-sukupolvi eli noin vuosien 1995-2015 välillä syntyneet nuoret, jotka ovat hiljattain siirtyneet työelämään tai ovat siirtymässä sinne lähivuosina. Ammattiliittojen perustehtävän, eli edunvalvonnan pitäisi tavoitella tasavertaisuutta ja oikeudenmukaisuutta työelämässä muun muassa monimuotoisuutta, työhyvinvointia ja sosiaalista oikeudenmukaisuutta edistäen. Nämä ovat myös nuorille tärkeitä arvoja. Kun järjestäytymisaste laskee, voidaankin aiheellisesti kysyä, miksi liittojen edunvalvontatyö ei kosketa nuoria, kun kerran monet liittojen tavoitteet ovat myös nuorille tärkeitä?

1.1 Tutkimukseen liittyvät oikeudelliset ilmiöt

Tutkimukseen liittyy useita erilaisia oikeudellisia ilmiöitä. Työlainsäädäntö määrittelee työntekijän sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Työlainsäädäntöön kuuluu useita eri lakeja, kuten Työsopimuslaki (2001), Työaikalaki (2019), Vuosilomalaki (2005), Yhdenvertaisuuslaki (2014), Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (2004) sekä Työehtosopimuslaki (1946).

Työn tekemisen turvallisuuteen ja terveellisyteen liittyvät muun muassa Työturvallisuuslaki (2002), Työterveyshuoltolaki (2001) sekä Työtapaturma- ja ammattitautilaki (2015). Työttömyysturvaan liittyvää lainsäädäntöä ovat myös Työttömyysturvalaki (2002) ja Työttömyyskasalaki (1984). Nuoriin työntekijöihin liittyy erityisesti Laki nuorista työntekijöistä (1993). Tutkimukseen liittyvät keskeisimmät oikeudelliset ilmiöt ovat kuitenkin ammattiliittojen solmitut virka- ja työehtosopimukset, jotka ovat merkittävä osa liittojen edunvalvontatyötä. Virka ja työehtosopimusten merkitystä avaan tarkemmin alaluvussa 2.5.

1.2 Kehittämistyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tavoitteena on oikeus- ja palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen selvittää, miten ammattiliitot voisivat paremmin kertoa perustehtävästään, eli edunvalvonnasta, Z-sukupolven kuuluville nuorille. Mitkä ovat sopivimmat kanavat ja miten ammattiliitot voisivat muotoilla perustehtävänsä merkityksen nuorille paremmin?

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö. Sen tavoitteena on tuottaa ammattiliitoille materiaalia, jonka avulla liitot voivat toiminnassaan huomioida paremmin nuorten motivaatiot ja tarpeet edunvalvontatyön suhteen.

Kehittämistyö rajataan kuitenkin koskemaan ammattiliittojen perustehtävää, edunvalvontaa, jotta oikeudellinen näkökulma tutkimuksessa säilyy, eikä kehittämistyö avaudu liikaa esimerkiksi koskemaan muita ammattiliittojen tarjoamia palveluita. Ovatko liittojen tarjoamat edunvalvonnan palvelut relevantteja nuorille? Z-sukupolven arvot kohtaavat kuitenkin ammattiliitot monissa liitoille tärkeissä teemoissa, kuten sosiaalisessa oikeudenmukaisuudessa, työhyvinvoinnissa ja diversiteetissä. Miksi nuorten jäsenten määrä kuitenkin laskee, vaikka arvoissa löytyy yhteistä rajapintaa?

1.3 Tutkimuksen toimeksiantaja

Tutkimuksen toimeksiantajana toimii TJS Opintokeskus. TJS Opintokeskus on ammatillisten keskusjärjestöjen Akavan ja STTK:n omistama koulutus- ja kehittämisorganisaatio, jonka tehtävänä on tukea liittojen edunvalvontaa toteuttamalla koulutuksia, oppimateriaaleja sekä kehittämishankkeita.

Akavalaisten ja STTK:laisten liittojen jäsenkunta edustaa laajasti koko suomalaista työelämän kirjoa sairaanhoitajista insinööreihin ja opettajista poliiseihin. Jäsenet voivat järjestäytyä akavalaisiin ja STTK:laisiin ammattiliittoihin joko koulutusperusteisesti (esimerkiksi ekonomin ammattijärjestö Ekonomit ja opettajien ammattijärjestö OAJ) tai neuvoteltavien virkaja työehtosopimusten mukaan (esimerkiksi Ammattiliitto PRO, joka neuvottelee useita työehtosopimuksia, tai Ammattiliitto Kelan toimihenkilöt).

Toimeksiantajan toimialan mukaan myös tämän tutkimuksen kohderyhmä rajautuu akavalaisiin ja STTK:laisiin liittoihin kuuluviin aloihin ja näillä aloilla opiskeleviin tai juuri työelämään siirtyviin Z-sukupolven kuuluviin nuoriin. Akavan ja STTK:n lisäksi Suomessa työntekijöitä edustaa Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK. SAK:laisiin liittoihin kuuluu jäseniä muun muassa teollisuuden, kuljetusalan, yksityisen palvelualan sekä julkisen sektorin aloilta.

2 Suomalaisen työmarkkinajärjestelmän historia lyhyesti

Seuraavissa alaluvuissa kuvaan tiivistä suomalaisen työmarkkinajärjestelmän historiaa. Tiiviin historiakatsauksen on tarkoituksena avata ay-liikkeen kehityskulkua ja muutoksia, jotka osaltaan vaikuttavat myös tänä päivänä suomalaiseen työelämään.

2.1 Työntekijäpuolen keskusjärjestöjen historiakatsaus

Suomalaisen ammattiyhdistysliikkeen alkusysäys käynnistyi 1800-luvun loppupuolella. Ensimmäisiä työntekijöiden ammattiyhdistyksiä perustettiin jo 1850-luvulla, mutta tuolloin niiden pääasiallisia tehtäviä olivat avustustyö sekä erilaiset sivistävät harrastukset. Palkansaajien järjestäytyminen käynnistyi toden teolla 1880-luvulla porvariston ja sivistyneistön aloitteesta. Tällöin alettiin perustaa ensimmäisiä työväenyhdistyksiä, ja liikkeen alkuaikoina järjestäytyminen oli työntekijöiden ja työnantajien yhteistyötä. Tämä tehtailija Wrightin mukaan nimensä saanut wrightiläinen työväenliike ei kuitenkaan jäänyt pitkäaikaiseksi, vaan työntekijäpuolen radikalisoituttua myös työnantajapuoli rupesi järjestäytymään keskenään. (Kauppinen 2005, 72.)

Ay-liikkeen kehitys kulki puoluepolitiikan rinnalla: vuonna 1899 perustettiin Suomen Työväenpuolue, joka muutti 1903 nimensä Suomen Sosiaalidemokraattiseksi puolueeksi. Vuosien 1905-1907 perustettiin yli 20 uutta ammattiliittoa jotka perustivat vuonna 1907 ensimmäisen keskusjärjestön, Suomen Ammattijärjestö SAJ:n. Tässä vaiheessa palkansaajista oli järjestäytyneet vain neljä prosenttia, mutta 1900-luvun alussa tilanne muuttui nopeasti, ja vuoteen 1917 mennessä SAJ:n jäsenmäärä oli tuplaantunut (Kauppinen 2005, 73-74).

Hävitty kansalaissota 1918 kuitenkin romahdutti työväenliikkeen jäsenmäärän ja jakoi liikettä. Suomen sosialistinen puolue otti valtaansa SAJ:n. Puolueen toiminta kiellettiin vuonna

1923. Ne liitot, joiden johdossa oli sosiaalidemokraattinen puolue, siirtyivät pois SAJ:sta ja perustivat uuden keskusjärjestön, Suomen Ammattiyhdistysten Keskusliitto SAK:n. SAJ:n toiminta lakkautettiin oikeuden päätöksellä 1930. Vuodet ennen toista maailmansotaa olivat ay-liikkeelle haastavia taloudellisen laman ja se vaikutusten vuoksi. Uusia jäsenliittoja liittyi keskusjärjestöön, mutta järjestäytymisaste pysyi matalalla 1920-1930 -luvuilla, 10-20 prosentissa (Kauppinen 2005, 73-74).

Myös toimihenkilöpuolella järjestäytyminen voimistui näinä vuosikymmeninä. Toimihenkilöille oli perustettu oma keskusjärjestö, Henkisen Työn Yhtymä HTY, jo vuonna 1922, mutta alkuvuosina toiminta keskittyi enemmän ammatilliseen kehittymiseen kuin työmarkkinatoimintaan. (Kauppinen 2005, 74-75)

Vuonna 1944 järjestö nimettiin uudelleen Henkisen Työn Keskusliitto HTK:ksi. Toimihenkilökeskusjärjestö ei kuitenkaan vakuuttanut kaikkia toiminnallaan, ja teknisen alan jäsenliittoja irtautui siitä. Nämä muodostivat oman keskusjärjestönsä, Suomen Teknillisten Toimihenkilöjärjestöjen Keskusliitto STTK:n. STTK:n toiminta ei alkuvuosina merkittävästi kasvanut. SAK ja STK kävivät ensimmäiset työehtosopimusneuvottelut vuonna 1950, ja korkeasti koulutettujen ollessa niiden ulkopuolella ne vauhdittivat myös akateemisten järjestöjen yhteistyön tiivistämistä, joka johti Akateemis-ammattillisen valtuuskunnan, Akavan syntyyn vuonna 1950 (Kauppinen 2005, 74-75).

2.2 Työnantajien järjestäytyminen

Työnantajien järjestäytyminen käynnistyi 1880-luvulla. Alkuvuosina työnantajajärjestöt toimivat lähinnä pienyritysten perustamina työtaistelu-uhan alla. Ensimmäisen valtakunnallisen työnantajaliiton takana olivat graafisen teollisuuden työnantajat, liitto perustettiin vuonna 1900. Tätä seurasi metallialan, paperiteollisuuden sekä kenkä- ja nahkateollisuuden työnantajaliitot. Keskusjärjestöistä ensimmäinen, Suomen Yleinen Työnantajaliitto perustettiin metalliteollisuuden työnantajien aloitteesta lakkoherkässä ajassa vuonna 1907. Myöhemmin järjestö kasvaessa sen nimi muutettiin Suomen Työnantajain Keskusliitto STK:ksi. (Kauppinen 2005, 103-105).

Talvisodan aikana tapahtui työntekijöiden kannalta merkittävä käänne, kun tammikuun kihlaukseksi nimetyssä julkilausumassa työnantajia edustava Suomen Työnantajain Keskusliitto STK nimesi liitot ja SAK:n työntekijöiden neuvotteluosapuoleksi työmarkkinakysymyksissä. Toisen maailmansodan jälkeinen jälleenrakennustyö ja vasemmistopohjainen hallitus vahvistivat ay-liikkeen asemaa tulevina vuosikymmeninä, ja järjestäytymisaste kohosi kolmeenkymmeneen prosenttiin (Kauppinen 2005, 74, Jegorov, 2023).

Työehtosopimuksia kokeiltiin vuosisadan alkupuolella metalliteollisuudessa ja graafisessa teollisuudessa, mutta varsinaisesti niiden tekeminen aloitettiin toisen maailmansodan jälkeen.

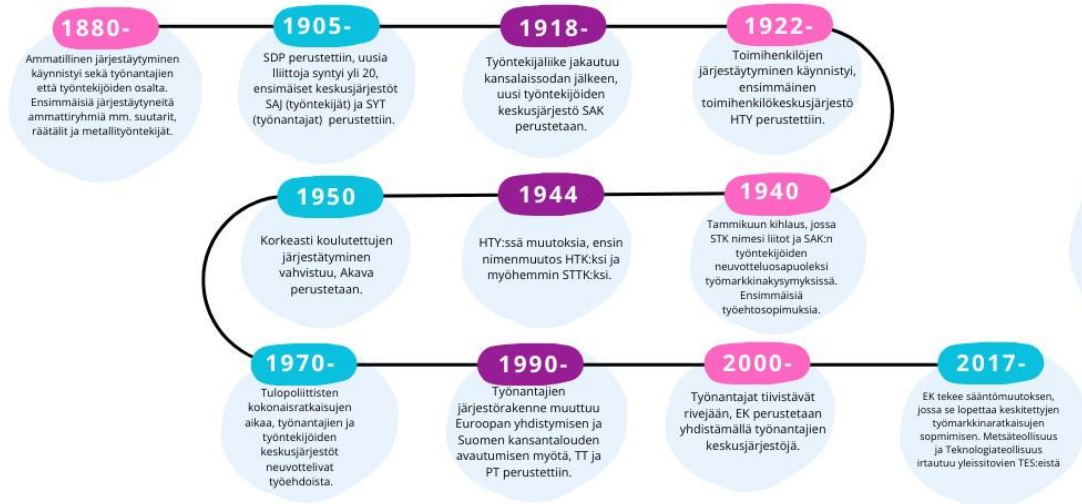
STK sai rinnalleen toisen keskusjärjestö kaupalliselta alalta vuonna 1945 jolloin perustettiin Suomen Liiketyönantajain Keskusliitto LT, joka muutti nimensä vuonna 1973 LTK:ksi ja myöhemmin 1990-luvulla Palvelutyönantajat PT:ksi. Taustalla järjestön perustamisessa oli myös pelko, että toimihenkilöt liittyisivät SAK:n jäseniksi. Maaseutuyrittäjiä varten perustettiin Maaseudun työnantajaliitto MTL vuonna 1949 ja teollisuuden työnantajia varten Teollisuuden Keskusliitto TKL (Kauppinen 2005, 103-105).

Työnantajien järjestörakenteessa tapahtui merkittäviä muutoksia, kun Suomen kansantalous avautui ja Euroopan yhdentyminen eteni. Keskusjärjestöistä TKL lakkautettiin, ja STK laajeni ja muutti nimensä Teollisuuden ja Työnantajien Keskusliitto TT:ksi vuonna 1993. Työnantajien rivit tiivistyivät edellisestään ja sekä PT että TT lakkautettiin ja tilalle perustettiin vuonna 2005 Elinkeinoelämän keskusliitto EK, joka on tänä päivänä suurin työnantajia edustava keskusjärjestö. (Kauppinen, 2005, 105-108).

Kuntaa työnantajana edustamaan perustettiin vuonna 1970 Kunnallinen Sopimusvaltuuskunta, joka on nykyisen Kuntien Työmarkkinalaitos KT:n edeltäjä. Myös valtio ja Suomen evankelisluterilainen kirkko perustivat 1970-luvulla omat keskusjärjestöt edustamaan työnantajaa työmarkkinaneuvotteluissa. Pieniä ja keskisuuria yrityksiä edustamaan perustettiin Suomen Yrittäjät, jolla ei kuitenkaan ole ollut samanlaisia neuvotteluvaltuuksia kuin muilla keskusjärjestöillä (Kauppinen, 2005, 105-108). Kuviolla 3 kuvaan järjestelmän historiaa ja keskeisiä tapahtumia.

Kuvio 3. Suomalaisen työmarkkinajärjestelmän historiaa aikajanalla

TYÖMARKKINAJÄRJESTELMÄN HISTORIAA AIKAJANALLA

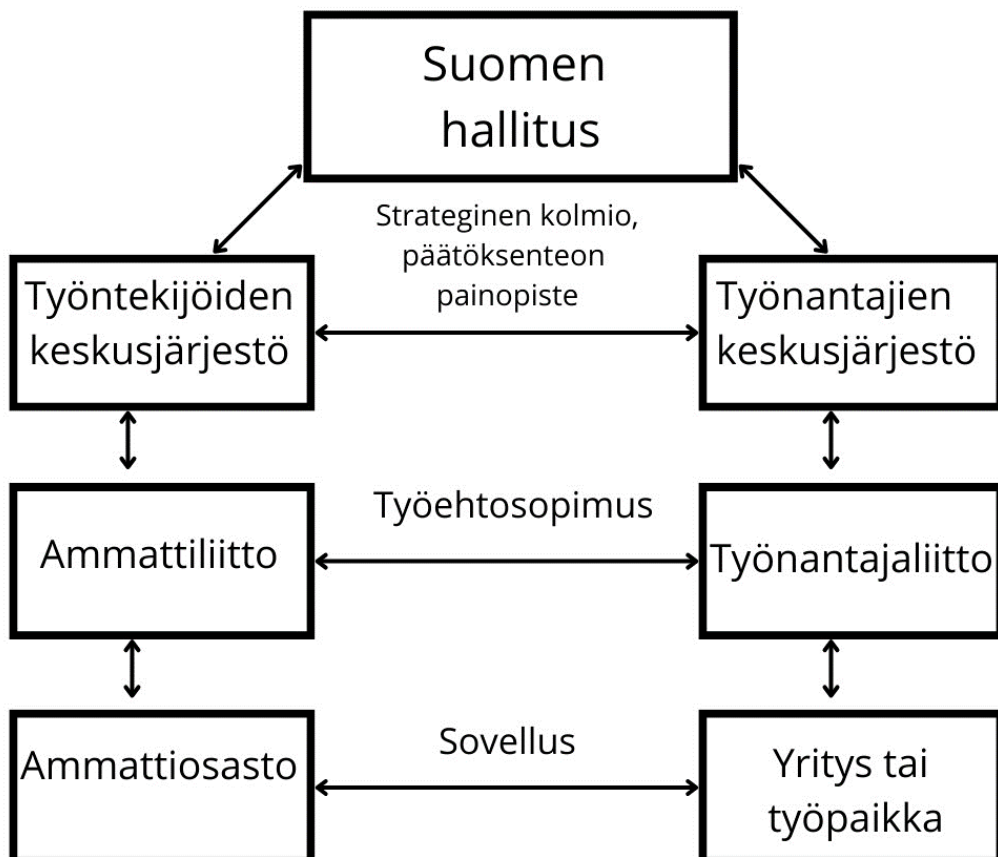


Kuvio 3. Suomalaisen työmarkkinajärjestelmän historiaa aikajanalla

2.3 Keskitetyistä ratkaisuista nykyiseen järjestelmään

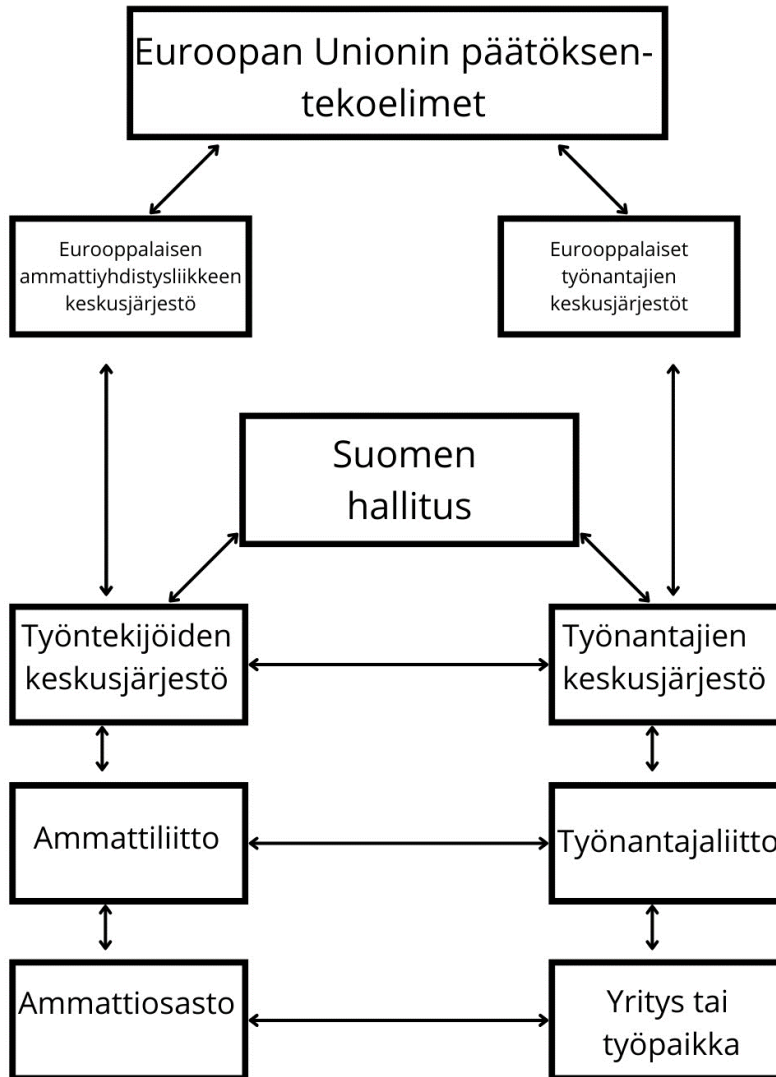
Vuosien 1968-2011 aikana Suomen työmarkkinajärjestelmässä työehdoista ja palkoista sovittiin keskitetysti. Keskitetyistä ratkaisuista käytettiin myös nimitystä TUPO, eli tulopoliittinen kokonaisratkaisu. Vuosien 1968-1994 mallia Timo Kauppinen kuvaa kuvion 4 mukaan Yhteiskuntakorporatismiksi. Tavoitteena keskitetyssä mallissa oli, että palkkaratkaisut neuvoteltiin keskusjärjestöjen välillä niin, että kilpailukyky ei häiriinny ja hallitus osallistui veronalennusten ja lainmuutosten osalta sopimukseen. Työntekijä- ja työnantajaliittojen tehtävänä oli työehtosopimusten ja alakohtaisten sovellutusten solmiminen. Seuraava kuvio osoittaa yhteiskuntakorporatistimin mallin, jossa toimijoina ovat Suomen hallitus, työnantajien ja työntekijöiden keskusjärjestöt sekä ammattiliitot.

Yhteiskuntakorporatismi 1968-94



Kuvio 4. Suomen työmarkkinamalli 1968-1994, mukaelma Kauppinen yhteiskuntakorporatistimin kuvauksesta (Kauppinen 2005, 58)

Euroopan yhdentymisen jälkeen yhteiskuntakorporatismiin aikaa seurasi Emukorporatismi, jossa päätöksiin Suomen työmarkkinakysymyksistä vaikutti myös Euroopan Unionin päätöksenteko, kuten seuraava kuvio osoittaa.



Emukorporatismi

Kuvio 5. Emukorporatismi, mukaelma Kauppisen kuviosta (Kauppinen 2005, 70)

Vuoden 1994 jälkeen keskitettyjä työmarkkinaratkaisuja syntyi aina vuoteen 2011 saakka. Viimeisen Raamisopimukseksi kutsutun keskitetyn työmarkkinaratkaisun jälkeen työnantajia edustava Elinkeinoelämän Keskusliitto EK teki sääntömuutoksen, jonka jälkeen se ei enää voi sopia keskitettyjä palkkaratkaisuja. Taustalla oli pidempiaikainen tyytymättömyys keskitettyyn malliin, joka työnantajien mukaan ei riittävästi huomioi alojen erilaisia tarpeita ja jäykentää sopimustoimintaa, kun palkoista on sovittu jo keskitetysti (Helsingin Sanomat 2015, Historiallinen päätös - työnantajat hautaavat tupon 40-vuotisen perinteen).

Aivan viime vuosina työmarkkinakentällä on myös tapahtunut merkittäviä muutoksia. Näitä muutoksia ovat olleet työnantajapuolen liittojen Metsäteollisuuden irtautuminen yleissitovien työehtosopimusten neuvottelusta sekä Teknologiateollisuuden osittainen irtautuminen tes-toiminnasta. Tämä tarkoittaa, että jatkossa neuvottelut työehdoista käydään suoraan henkilöstön kanssa ja liitto ei toimi enää neuvotteluosapuolena, joskin henkilöstön edustajana neuvotteluissa voi edelleen toimia liiton luottamusmies. (Hanhinen, Kajander, Kangasvieri, Tanskanen, 2020, Hara 2021). Myös Petteri Orpon hallitusohjelmassa on kirjauksia työmarkkinakentän muutoksista, joihin kuuluu muun muassa lakko-oikeuden rajaaminen, sekä ansiosidonnaisen päivärahan leikkaaminen (YLE-STT 2023).

2.4 Mitä ovat työ- ja virkaehtosopimukset tänä päivänä?

Ammattiliittojen perustehtävä on edelleen jäsenten työmarkkinaedunvalvonta. Edunvalvonnan kulmakivi on virka- ja työehtosopimustoiminta. Yksityisellä sektorilla neuvotellaan työehtosopimuksista, julkisella sektorilla voi olla sekä virka- että työehtosopimus -nimisiä sopimuksia riippuen siitä, onko edustettava työntekijä virka- vai työsopimussuhteessa työnantajaan. Esimerkiksi koulumaailmassa opettaja on virkasuhteessa ja käyttää siten julkista valtaa, kun taas koulunkäyntiavustaja on työsopimussuhteisessa työssä ja hänellä ei työssään ole vastavia oikeuksia ja velvollisuuksia kuin opettajalla omissa virkasuhteessaan.

Työ- ja virkaehtosopimuksissa sovitaan työehtosopimusten sisällöstä lainsäädäntöä tarkemmin. Työ- ja virkaehtosopimuksissa neuvotellaan muun muassa palkkaukseen liittyvistä kysymyksistä, kuten palkankorotuksista ja palkkaan kuuluvista lisistä, työajasta ja työvuoroista sekä lomista ja lomarahojen maksamisesta. (Mikä on työehtosopimus, 2023).

Työehtosopimusten kaudet ovat usein 1-3 vuoden mittaisia ja ennen sopimuskauden päättymistä ryhdytään neuvottelemaan seuraavaa sopimusta. Jos sopimukseen ei päästä, voidaan neuvottelutulokseen pääsemiseen vaikuttaa erilaisilla työtaistelutoimilla, kuten ylityö- tai vuoronvaihtokielloilla tai lakoilla. Työtaistelutoimiin ei neuvotteluissa lähdetä kevyin perustein, vaan yleensä useamman kuukauden tuloksettomien neuvotteluiden jälkeen (Mikä on työehtosopimus, 2023).

Työehtosopimuksia on kahdenlaisia, yleissitovia ja normaalisitovia. Työehtosopimus on yleissitova, mikäli yli 50 prosenttia kyseisen alan työntekijöistä työskentelee niissä yrityksissä, jotka ovat jäseniä sopimuksen tehneissä työnantajaliitoissa. Yleissitovia työehtosopimuksia tulee siis noudattaa myös niiden työnantajien, jotka eivät ole järjestäytyneet omaan työnantajaliittoon. Normaalisitovia työehtosopimuksia ovat ne työehtosopimukset, jotka eivät ole yleissitovia. Niitä tulee noudattaa vain niiden työnantajien, jotka ovat sopimuksen piirissä olevien työnantajaliittojen jäseniä (Mikä on työehtosopimus, 2023).

Työ- ja virkaehtosopimusten lisäksi työpaikoilla voidaan tehdä myös paikallisia sopimuksia. Paikallisesti sovittavat asiat nimetään virka- ja työehtosopimuksissa. Paikallisesti sovittavia asioita voivat olla esimerkiksi palkkausjärjestelmä tai työaikajärjestelyt sekä myös osa työehtosopimuksista sovittavista palkankorotuksista voidaan jättää paikalliselle tasolle solmittaviksi. Paikallista sopimusta tehtäessä työntekijöitä edustaa liiton tai neuvottelujärjestön luottamusmies (Mikä on työehtosopimus, 2023).

2.5 Virka- ja työehtosopimusten neuvotteluosapuolet työntekijöiden puolella

TJS Opintokeskuksen omistajien Akavan ja STTK:n alaisten liittojen työ- ja virkaehtosopimus-toiminta poikkeaa jossain määrin toisistaan. Ennen keskusjärjestöt istuivat työmarkkinapöydissä, kun neuvoteltiin keskitettyjä palkkaratkaisuja, jotka koskivat valtaosaa palkansaajista. Keskitettyjä palkkaratkaisuja kutsuttiin TUPO:iksi, eli tulopoliittisiksi kokonaisratkaisuuksi. Vuoden 2016 huhtikuussa EK päätti kuitenkin, että se ei enää osallistu TUPO:ihin, ja virka- ja työehtosopimusten neuvotteluvastuu siirtyi liitoille ja keskusjärjestöjen neuvottelujärjestöille (Heikkinen, 2017).

Työnantajapuolella STTK:laiset liitot edustavat jäseniään suurelta osin suoraan työ- ja virkaehtosopimuksia neuvoteltaessa, mutta osa sopimuksista neuvotellaan liittojen muodostamien neuvottelujärjestöjen kautta, kuten esimerkiksi yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimus, jossa STTK:n liittoja edustaa neuvottelujärjestö Sote ry. Sote ry:n muodostavat Erityisalojen toimihenkilöliitto ERTO, Tehy ry ja Suomen lähi- ja perushoitajaliitto SuPer (Työehtoista sopiminen, 2023)

Akavalaisten liittojen jäseniä neuvotteluissa edustavat useimmiten joko julkisen sektorin neuvottelujärjestö JUKO ry tai yksityisen sektorin neuvottelujärjestö YTN ry. Osa liitoista neuvottelee myös itse joitakin työehtosopimuksia. Esimerkkinä näistä akavalaisten liittojen omista työehtosopimuksista ovat Akavan Erityisalojen neuvottelemat työehtosopimukset Av-käännösälällä, museosalalla ja viittomakielen tulkkien alalla (Sopimusneuvottelut, 2023).

2.6 Luottamusmies paikallisena edustajana työpaikoilla

Työ- ja virkaehtosopimusten noudattamista työpaikoilla valvoo luottamusmies. Luottamusmies on henkilöstö edustaja, jonka liiton jäsenet valitsevat keskuudestaan. Luottamusmiehen tehtäviin kuuluu myös huolehtia, että työntekijöitä kohdellaan työpaikalla tasa-arvoisesti ja auttaa edustamiaan jäseniä mahdollisissa ongelmatilanteissa.

Luottamusmiehen asemasta määrätään virka- ja työehtosopimuksissa, ja hänellä on siihen perustuen muun muassa oikeus kouluttautumiseen tehtävässään sekä korkeampi irtisanomisuoja. Luottamusmies edustaa henkilöstöä myös paikallisissa neuvotteluissa. Jos ala ei ole työehtosopimusten piirissä, voi henkilöstö nimetä edustajakseen luottamusvaltuutetun. Luottamusvaltuutetulla ei ole kuitenkaan työ- ja virkaehtosopimuksen määrittelemiä oikeuksia, vaan hän hoitaa tehtävänsä työlainsäädännön pohjalta (Luottamusmies, 2023).

2.7 Neuvotteluosapuolet työnantajapuolella

Työnantajat ovat Suomessa järjestäytyneet neljään eri keskusjärjestöön. Elinkeinoelämän keskusliitto EK edustaa yksityisen alan työnantajia, KT Kunta- ja hyvinvointialue työnantajat työnantajia kunnissa ja hyvinvointialueilla, Valtion työmarkkinalaitos VTML valtiota työnantajana ja Kirkon työmarkkinalaitos KiT Suomen evankelisluterilaista kirkkoa työnantajana. Näiden keskusjärjestöjen alaiset työnantajaliitot edustavat työnantajapuolta virka- ja työehtosopimusneuvotteluissa (Työelämän pelisäännöt, 2023).

2.8 Muu ammattiliittojen edunvalvontatyö

Työ- ja virkaehtosopimusten lisäksi ammattiliittojen toimintaan kuuluu myös muita edunvalvonnan muotoja. Yksi näistä on ammatillinen edunvalvonta. Ammatillisella edunvalvonnalla tarkoitetaan liittojen tai niiden jäsenyhdistysten tekemää alakohtaista edunvalvontaa, joka liittyy nimenomaan kyseinen alan ja sen ammattien haasteisiin ja vaikuttamistyöhön. Esimerkiksi Suomen Farmasialiitto kuvaa ammatillista edunvalvontaa verkkosivuillaan näin:

”Suomen Farmasialiitto on vahva yhteiskunnallinen vaikuttaja. Otamme aktiivisesti kantaa farmasian alaan liittyviin kysymyksiin. Olemme jatkuvassa vuorovaikutuksessa sidosryhmiemme kanssa tavoitteenamme kehittää farmasian alaa ja jäsentemme asemaa yhteiskunnassa.”

(Suomen Farmasialiitto 2023, Ammatillinen edunvalvonta)

Merimiesunioni kuvaa ammatillista edunvalvontaa verkkosivuillaan seuraavasti:

”Merimies-Unioni osallistuu alan koulutusta, ammatteja ja työllistymistä koskeviin selvityksiin ja kehittämishankkeisiin. Unioni edistää merimiesammattien tunnettuutta ja sitä, että

alan työtehtävien erityispiirteet otetaan huomioon laeissa ja määräyksissä. Merimies-Unioni seuraa sitä, että alaa koskevia säädöksiä, määräyksiä, ohjeita ja suosituksia noudatetaan ja noudattamista valvotaan riittävässä määrin. Unioni tukee ja neuvoo jäseniään ammatillisissa kysymyksissä.”

(Merimiesunioni 2023, Ammatillinen edunvalvonta)

Ammatillisen edunvalvonnan lisäksi liitot osallistuvat myös kansainväliseen edunvalvontaan ja kehitysyhteistyöhön muun muassa Suomen ammattiliittojen solidaarisuuskeskuksen SASK:in kautta sekä esimerkiksi omien alojensa yhteistyöjärjestöjen kautta. Yhteistyöjärjestöistä esimerkkeinä ovat Opettajien ammattijärjestö OAJ:n jäsenyys Suomen julkisen alan ammattiliittojen EU-verkostossa, FIPSU:ssa sekä muun muassa sairaanhoitajia edustavan Tehy ry:n jäsenyys Julkisalojen kansainvälisen maailmanliitto PSI:ssä (OAJ 2023, OAJ esittäytyy, Tehy 2023, Kansainvälinen edunvalvonta).

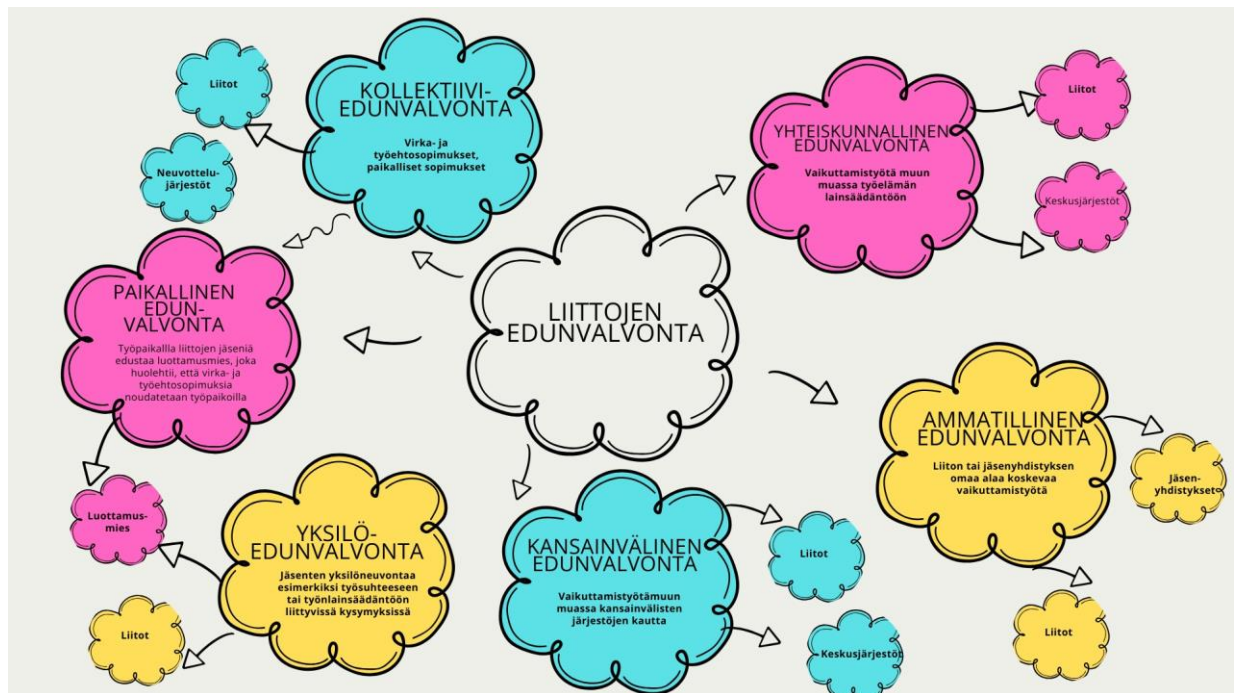
Myös keskusjärjestöt tekevät kansainvälistä edunvalvontaa. Esimerkiksi STTK:lla on SAK:n kanssa yhteinen edustusto FinUnions, joka on Brysselissä toimiva palkansaajien etujärjestö (STTK 2023, Suomi maailmassa).

Ammattiliittojen edunvalvontaan kuuluu myös lainsäädäntöön vaikuttaminen työelämäkysymyksissä. Vaikuttamistyötä tekevät sekä liitot että keskusjärjestöt. Akava kuvaa vaikuttamistyötään verkkosivuillaan seuraavasti:

”Akava osallistuu valtiovallan kanssa erityisesti työelämää koskevan lainsäädännön kolmikantaiseen valmisteluun. Akava toimii yhteistyössä muiden palkansaajakeskusjärjestöjen sekä työmarkkinakeskusjärjestöjen kanssa.”

(Akava 2023, Edunvalvonta).

Vaikuttamistyön lisäksi edunvalvontatyön yksi jäsenille näkyvimmistä muodoista on liittojen yksilöedunvalvonta. Lähes kaikki liitot tarjoavat juristien tai työsuhteasiantuntijoiden antamaa puhelin- tai sähköpostineuvontaa. Muun muassa Akavan Erityisalat kertoo verkkosivullaan, että yksilöiden työsuhdeneuvonnassa jäsen voi tiedustella esimerkiksi palkkaukseen, työ- ja virkaehtosopimukseen liittyvissä kysymyksissä sekä yleisesti työlainsäädäntöön liittyvissä kysymyksissä. Yksilöedunvalvontaa työpaikalla voin antaa myös paikallinen luottamusmies (Akavan Erityisalat 2023, Työsuhdeneuvonta/lakipalvelut). Kuviolla x pyrin avaamaan edunvalvontatyön monisäikeisyyttä.



Kuvio 6. Edunvalvontatyö liitoissa

Kuten kuvio osoittaa, on edunvalvontatyö varsin monisäikeistä ja nuorille voi olla haastavaa hahmottaa, mikä liittyy omaan elämään ja miksi liittoon kannattaisi kuulua. Nuorten arvoilla on kuitenkin yhtymäkohtia myös liittojen perustehtävään. Tärkeää onkin pohtia, miksi liittojen työ ei kohtaa nuorten arvojen kanssa. Muutokset työmarkkinakentässä ovat myös olleet viime vuosien aikana merkittäviä ja voidaankin arvella, että työntekijöitä edustavien ammattiliittojen asema yhteiskunnassa on edelleen muutoksessa.

3 Sukupolviteoriaa ja arvojen muutokset nuoremmilla sukupolvilla

3.1 Sukupolviteoriaa lyhyesti

Sukupolvitutkimuksessa sukupolvi määritellään sosiologiseksi käsitteeksi, jossa samaan ikäryhmään kuuluvat jakavat myös saman kokemusmaailman. Pelkkä sama syntymäaika ei siis riitä sosiologisen käsitteen mukaisen sukupolven muodostumiseen. Saksalainen tunnettu tieteen-sosiologi Karl Mannheimin tutkimuksen mukaan nimenomaan nuoruus on ajanjakso, joka on olennainen sukupolvitietoisuuden synnylle, ja tietyille ajanjaksolle asettuva sukupolvikokemus voi joko erottaa tai yhdistää. Tästä esimerkkinä toimii esimerkiksi 1990-luvun lama, joka jakoi ajan nuoria selviytyjiin ja syrjäytyjiin (Pyöriä & Ojala, 2016, 33, Purhonen, 2007, 16).

Sukupolviteoriassa esitetään useita erilaisia sukupolvijaotteluita, ja tutkimuksessa ne asettuvat myös hieman eri vuosille. Arkikielessä tunnetuimmat Z-sukupolvea edeltävät sukupolvet

ovat suuret ikäluokat, joita kutsutaan myös baby boomereiksi (noin vuosina 1946-1964 syntyneet), X-sukupolvi (noin vuosina 1965-1976 syntyneet) sekä Y-sukupolvi (noin vuosina 1977-1997 syntyneet), joita kutsutaan myös milleniaaleiksi (Järvensivu, 2014, 35).

3.2 Z-sukupolvi

Tämä opinnäytetyö tarkastelee Z-sukupolvea: sen arvoja ja haasteita, jotka vaikuttavat nuorten suhtautumiseen edunvalvontatyöhön. Z-sukupolvi edustaa niitä nuoria, jotka ovat seuraava työelämään astuva sukupolvi, tai Sukupolvi Z on milleniaaleja seuraava sukupolvi, jonka syntymävuodet ajoittuvat suunnilleen vuosien 1995-2015 välille (Koulopoulos & Keldsen 2014, 2-3).

1990-luvun lopulla ja 2000-luvun alkupuolella syntyneet nuoret ovat siis siirtymässä tai ovat jo siirtyneet työelämään. He ovat ensimmäinen täysin diginatiivi sukupolvi ja sukupolvelleen tyypillisesti erilaisten digitaalisten verkostojen kautta yhteyksissä toisiinsa jo lapsuudesta lähtien. Z-sukupolven edustajat ovat siis jo lapsuudesta asti tottunut vuorovaikuttamaan digitaalisten laitteiden välityksellä, mutta myös niiden kanssa. Digilaitteilla voi olla näille nuorille jopa persoonallisuuden viittaavia piirteitä (Koulopoulos 2014, 2-3).

Z-sukupolven syntymä on ajoittunut ajanjaksolle, jonka poliittista ilmastoa määrittelevät terrorismi, ilmastonmuutos ja heikentynyt talous. Z-sukupolvi on kaikista sukupolvista parhaiten koulutettu ja globaalisti eniten yhteyksissä toisiin kuin aiemmat sukupolvet. Visuaalisuus on merkityksellisempää Z-sukupolvelle, kuin edeltäjille. Kun kaikki maailman tieto on tietoverkkojen välityksellä saatavilla, on helpompaa katsoa esimerkiksi video tiivistelmänä. Tämä sukupolven viestintä painottuu enemmän kuviin ja visuaalisiin merkkeihin (McCrindle 2018, 7, 15-16).

Yksi Z-sukupolvea määrittävä tekijä on monimuotoisuus. Toistaiseksi globaalein sukupolvi kasvaa maailmassa ja tiedonvälityksessä, jossa on aikaisempaa helpompaa olla yhteydessä eri maista, kulttuureista ja taustoista olevien ihmisten kanssa. Heille moniarvoisuus ja seksuaalinen yhdenvertaisuus ovat normeja, ja sukupuoliäjättelu ei perustu yhtä paljon binäärisyyteen, kuten aikaisemmillä sukupolvilla (Säde 2021, 13, 17-19).

Myös sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja sananvapaus ovat Z-sukupolvelle tärkeitä arvoja. Sukupolvi on myös aikaisempia sukupolvia ahdistuneempi ilmastonmuutoksesta mikä muokkaa esimerkiksi heidän kulutustottumuksiaan. Työltä he odottavat merkityksellisyyttä ja mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhönsä. He ovat myös aikaisempia sukupolvia halukkaampia perustamaan oman yrityksen (Säde 2021, 13, 17-19).

4 Menetelminä kvalitatiivinen tutkimus sekä palvelu- ja oikeusmuotoilu

4.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kehittämistyö toteutetaan kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, jossa hyödynnetään palvelu- ja oikeusmuotoilun menetelmiä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen keskiössä ovat merkitykset, ja todellisuus kohdataan nimenomaan merkityksellistävien käytäntöjen osana. Esimerkiksi kieli, kulttuuriset tavat ja instituutiot ovat sekä osa ihmisen kokemusta että siitä kertomista. Kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaista on myös subjektiivisen kokemuksen huomioiminen, jossa ihminen on kokija, havainnoija ja toimija (Ronkainen, Pehkonen Lindblom, 2014, 81-82).

Laadullisessa tutkimuksessa korostuu myös joustava tutkimuskäytäntö. Tutkimuskysymykset saatetaan asetella väljästi, sillä tutkimusongelmien ja -kysymysten vakiintuminen on jo osa itse tutkimuksen prosessia ja sen lopputuloksia. Analyysimenetelmät eivät pääsääntöisesti ole tarkkarajaisia, kuten määrällisessä tutkimuksessa. Myös tutkijan oma rooli korostuu kvalitatiivisessa tutkimuksessa (Ronkainen, 2014, 82-83).

Tutkijan tekemät valinnat ohjaavat tutkimusta ja tutkija on keskeinen toimija ja joissain tapauksissa myös työkalu tutkimukselle. Laadullisessa tutkimuksessa on tavallista myös tulkinnallisuuden merkityksen korostaminen: tutkimuksen tulokset nähdään tulkintana, joka perustuu jo useita kertoja tulkittuihin tuloksiin. Tutkimuksen prosessiin liittyy usein ajatus tulkintojen ketjusta, jossa edellinen tulkinta toimii perusteena seuraavalle (Ronkainen, 2014, 82-83).

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskeistä on myös kokonaisvaltaisuus. Tutkimussuuntauksen filosofisissa perusteissa korostuu ihmisen näkeminen osana kokonaisuutta ja elämismailmaa. Merkityksiä tulkitaan ja ymmärretään osana jotakin kokonaisuutta tai asiayhteyttä. Aineistot ovat määrällisiin tutkimuksiin verrattuna usein pieniä, sillä rajaaminen ja aineistojen tulkinta on muuten vaikeasti hallittavaa. (Ronkainen, 2014, 83).

4.2 Muotoiluajattelu

Sekä palvelu- että oikeusmuotoilun taustalla on muotoiluajattelu, ja seuraavissa alaluvuissa avaan muotoiluajattelun, palvelumuotoilun ja oikeusmuotoilun taustoja.

Muotoiluajattelun historiallista alkuperää on vaikea määritellä, sillä muotoilua on tapahtunut läpi koko ihmiskunnan historian. Tänä päivänä tunnettu muotoiluajattelun käsite on saanut alkunsa 1960-luvulla, jolloin muotoilututkimus eriytyi omaksi tieteenalaksi. Muotoiluajattelusta käytetään jossain yhteyksissä myös nimitystä suunnitteluajattelu, erityisesti insinööri-tieteissä. (Lamminpää 2021, 44-45, Matveinen 2011, 14, IDEO 2022).

Muotoiluprosessin ytimessä on ongelmanratkaisu, ja sillä on tieteenalana toiminnallinen ydin: on olemassa ongelma, johon suunnittelulla etsitään ratkaisua. (Matveinen, 2011, 14). Muotoiluajattelu on käsitteenä moniulotteinen ja -muotoinen ja sille ei näin ole olemassa yhtä yksiselitteistä määritelmää. Muotoiluajattelu voi liittyä esimerkiksi esineen konkreettiseen muotoon, mutta myös esimerkiksi immateriaalisten kohteiden, kuten prosessien tai brändien muotoiluun. (Lamminpää 2021, 48-49).

Muotoiluajattelu on ongelmanratkaisuluonteensa myötä ihmislähtöistä ja ihmisten tarpeista nousevaa, yhteistyöhön ja nopeisiin kokeiluihin perustuvaa työskentelyä. Sen prosesseille tyyppillistä on myös iteratiivisuus, jossa eri prosessin vaiheita toistetaan ja kehitetään niin monta kertaa, että lopputuloksesta saadaan tyydyttävä. Yksi tunnetuimmista muotoiluprosessin malleista on muotoiluyritys IDEO:n Tim Brownin kolmevaiheinen malli: inspiraatio, ideointi, täytäntöönpano (Matveinen, 2011, 17, IDEO 2022).

Muotoilun avulla pyritään vastaamaan käyttäjän tarpeisiin, ja erityisesti ihmiskeskeisessä muotoiluajattelussa pyritään ratkaisemaan haasteita, joita käyttäjillä on. Muotoilu on arvon luomista ja ongelmanratkaisua. Se on prosessi, jossa ideoidaan, iteroidaan ja luodaan prototyyppisiä ja näiden vaiheiden avulla pyritään valmistamaan palvelu, joka vastaa parhaalla mahdollisella tavalla käyttäjän tarpeisiin. Muotoiluajattelun ideana on, että sitä voidaan helposti implementoida moniin eri käyttötarkoituksiin. Sen tavoitteena on vastata kysymykseen: miten tämän voisi toteuttaa käyttäjän kannalta paremmin? (Hagan 2017)

Yksi keskeinen osa muotoiluprosessia on rajoitteista ja raameista luopuminen. Tarvitaan mielentila, jossa erilaiset raamit, kuten budjetti, aikarajat tai vastaavat työnnetään hetkeksi syrjään ja ikään kuin kaikki olisi mahdollista, pohditaan seuraavia kysymyksiä: miten tämän voisi tehdä paremmin, toimivammin tai käyttäjäystävällisemmin. Tarkoituksena on synnyttää mahdollisimman paljon ideoita, joita voidaan lähteä kehittämään ja jalostamaan. Ideoita ei kuitenkaan synny, jos erilaisista ajattelua rajoittavista tekijöistä ei hetkellisesti luovuta (Hagan 2017).

Kriittisyys ja kehitysehdotusten vastaanottaminen on keskeinen osa muotoiluprosessia. on tärkeää pystyä vastaanottamaan kehitysehdotuksia omia ideoitaan kohtaan, sillä ainoastaan näin toimimalla on mahdollista säilyttää muotoilun kannalta olennainen mielentila. Ainoastaan palautetta ja kehittämisideoita kuuntelemalla on mahdollista kehittää kyseistä ideaa niin, että siitä tulee lopputuotteen käyttäjän kannalta ihanteellinen ja toimiva, vaikka muotoilijalla itsellään olisi toisenlainen näkemys lopputuloksesta (Hagan 2017).

Ratkaisukeskeisille muotoilijoille vaikeaa voi olla se, että muotoiluprosessi vaatii malttia. Johtopäätöksiä ei pidä tehdä hätiköidysti vaan vasta siinä vaiheessa, kun on varma, että on ymmärtänyt ongelman juurisyyt: mikä on se haaste, jota tällä kehitystyöllä lähdetään

ratkaisemaan? Vasta kun juurisyy on selvillä, on haasteen ratkaiseminen oikeasti mahdollista (Hagan 2017).

Haasteen selvittämiseksi tarvitaan paljon taustatyötä. Juurisyyn taustaksi täytyy uskaltaa kysyä kysymyksiä, tyhmäksikin luokiteltavia. Muotoilu ei ole yksinsuorittamista vaan siihen tarvitaan mukaan muita ammattilaisia: mitä laajemmalla taustalla, sen parempi, jotta varmistetaan näkökulmien laajuus (Hagan 2017).

4.3 Palvelumuotoilu ja ihmiskeskeinen lähestymistapa

Palvelumuotoilun keskiössä ovat ihmiset. Ideana on, että suunnittelu on kokonaisvaltaista ja että siihen osallistetaan mahdollisimman monet eri tahot aina yritysten työntekijöistä sidosryhmiin ja erityisesti asiakkaisiin. Tavoitteena on, että palvelumuotoilussa tiimit ovat hyvin monenlaisista erilaisista taustoista, jotta kehittämistyössä on mahdollisimman monipuolisesti erilaisia näkökulmia mukana. Ideoiden osalta palvelumuotoilussa enemmän on enemmän ja runsaiden ideoiden joukosta on tarkoituksena kirkastaa ne helmet, joita lähdetään kehittämään eteenpäin (Polaine & Reason, 2013, 36, 41).

Palvelumuotoilun ideologia on asiakaslähtöinen: ideana on ottaa asiakkaat mukaan suunnitteluprosessiin jo sen alkuvaiheissa, jotta palvelusta tulisi varmasti sellainen, joka aidosti vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Palvelumuotoilussa suunnitellaan ihmisten kanssa, ei pelkästään heitä varten. Olennainen termi on yhteiskehittäminen (Polaine, 2013, 36, 41). Tätä ihmiskeskeistä ajattelutapaa ei olla ammattiliitoissa välttämättä hyödynnetty tarpeeksi, ja erityisesti nuoria ajatellen, jotta palvelut saadaan vastaamaan heidän tarpeitaan, on tärkeää kuulla ja kuunnella heitä ja muotoilla palveluita myös heidän näkökulmastaan.

Palvelumuotoilun ytimessä on löytää ongelman juurisyy ja pyrkiä ratkaisemaan tämä haaste. Verrattuna esimerkiksi perinteiseen markkinointitutkimukseen palvelumuotoilussa ei pyritä selvittämään, mitä 100 ihmistä ajattelee jostain tietystä asiasta, vaan mitä kymmenen ihmistä ajattelee, tuntee tai mikä heitä motivoi ja näin päästä lähemmäs selvitetävän haasteen ydintä. Palvelumuotoilussa tutkitaan asiakkaan matkaa koko palvelun polulta ja erilaisten kontaktipisteiden avulla pyritään hahmottamaan, mitkä asiat palvelussa ovat kunnossa ja mitä pitää kehittää. Jotta tässä onnistutaan, on tärkeä ymmärtää, mitä kussakin kontaktipisteessä tapahtuu ja mitä asiakas näissä tuntee ja kokee (Polaine, 2013, 39-40, 44-45).

Tärkeä osa prosessia on tiedonkeruu. Jotta voidaan saada kokonaisvaltainen käsitys käsillä olevasta haasteesta, on tehtävä tiedonkeruuta erilaisin menetelmin. Menetelmiä ovat esimerkiksi syvähaastattelut, osallistuva havainnointi, jossa tehdään havaintoja asiakkaiden palveluiden käyttämisestä, palveluiden käyttämiseen osallistuminen tai erilaiset työpajat (Polaine 2013, 51, 56, 60).

Jotta käsiteltävä ilmiö on mahdollista hahmottaa kokonaisuutena, käytetään palvelumuotoilussa laajasti erilaisia visuaalisia työkaluja, jotka voivat olla kaikkea palveluketjuanalyysien kuvaamisesta erilaisiin post it -lappujen avulla kuvattuihin palvelupolkuihin. Visuaalisten työkalujen avulla on mahdollista hahmottaa sekä ilmiön laaja kuva, että pienet yksityiskohdat ja kulkea näiden havaintojen välillä pitkin prosessin eri vaiheita. Näiden menetelmien avulla on myös mahdollista palastella prosessia ja tuottaa palveluehdotus, jonka tavoitteena on selvittää, onko palvelusta aidosti hyötyä, onko se asiakkaalle ymmärrettävä ja tuottaako se asiakkaalle arvoa (Polaine, 2013, 102, 106-107, 129).

Palvelumuotoilussa on tärkeää jo prosessin ollessa kesken luoda prototyyppejä ja testata niitä asiakkailla. Koko prosessi on iteroiva ja prototyypivaiheessa on mahdollista myös korjata vielä niitä asioita, joita ei ideointi- ja tiedonkeruuvaiheessa huomattu (Polaine, 2013, 139). Jos palvelumuotoilu pitäisi tiivistää yhteen toteamukseen, se voisi olla esimerkiksi ”älä oleta, vaan kysy käyttäjältä - kaikissa prosessin vaiheissa”.

Kun prosessissa on päästy vaiheeseen, jossa palvelu on valmis käytettäväksi, ei matka kuitenkaan pääty vielä tähän. Olennainen osa on mittaaminen, jonka avulla voidaan todeta palvelun onnistumiset sekä kehittämiskohteet (Polaine, 2013, 169). Iterointi jatkuu siis periaatteessa niin pitkään, kun palvelu on olemassa, valmista ei tavallaan tule koskaan.

4.4 Mitä oikeusmuotoilu on ja miten sitä voitaisiin hyödyntää ammattiliitoissa

Oikeusmuotoilussa sovelletaan palvelu- ja muotoilujattelusta tuttua ihmiskeskeistä suunnittelua ja metodologiaa lainsäädännön maailmaan. Lainsäädännön perusperiaatteena on, että sen pitäisi olla kaikille sama. Lait eivät kuitenkaan ole aina yhtä saavutettavia kaikille. Tämä voi johtua muun muassa maantieteellisistä, taloudellisista, kulttuurillisista tai kielellisistä haasteista. Näihin haasteisiin oikeusmuotoilu pyrkii vastaamaan (Linna, 2019, 6).

Oikeusmuotoilujattelun avulla suunnitellaan hyödyllisiä, käyttäjätasavertaisia ja käyttäjien tarpeista nousevia lakipalveluita. Muotoilujattelun hyödyntäminen lakien maailmassa nostaa keskiöön sekä palveluiden käyttäjät ja heidän tarpeensa, että kysymyksen miten käyttäjien tarpeisiin voidaan parhaiten vastata. Oikeusmuotoilun tavoitteena on toisaalta tehdä lainsäädännöstä maallikoille ymmärrettävämpää ja lisätä lain parissa työskentelevien osaamista asiakkaiden paremmassa palvelussa ja tehokkaammassa toimintatavoissa (Hagan 2017).

Esimerkiksi nuorille, vasta työelämään siirtyville työelämään liittyvä lainsäädäntö ja sopimukset eivät välttämättä ole tuttuja ja saattavat tuntua vaikeilta lähestyä. Myös liittojen edunvalvontatyö voi tuntua vaikealta ymmärtää, sillä se jakautuu moneen osa-alueeseen, ja niistä voi olla haastavaa hahmottaa, mikä koskettaa omaa elämää.

Oikeusmuotoilun pioneeri Margaret Hagan lajittelee teoksessaan *Law by Design* (2017) oikeusmuotoilun viiteen eri kategoriaan: visuaaliseen muotoiluun, tuotteiden muotoiluun, palvelumuotoiluun, organisaatiomuotoiluun ja systeemien muotoiluun. Visuaalinen muotoilu keskittyy siihen, miten viesti välitetään vastaanottajalle visuaalisia työkaluja käyttäen.

Keskiössä ei ole kuitenkaan niinkään ulkonäkö vaan toimivuus, käytettävyys ja viestin perille saattaminen. Tuotteiden muotoilussa pyritään kehittämään työkaluja ja asioita, joiden avulla niiden käyttäjä voi parantaa omaa suoritustaan ja ratkaista käyttäjien ongelmia. Tällainen tuote voi olla esimerkiksi mobiiliapplikaatio, joka helpottaa käyttäjän elämää.

Visuaalisuus on nuorille arvona tärkeä. Digitaalisuuteen jo syntymästään tottuneet nuoret myös arvostavat palveluissa nopeutta, käytettävyyttä ja toimivuutta. Oikeusmuotoilun avulla muotoilluissa palveluissa on siis paljonkin potentiaalia nuorten haasteiden ratkaisemiseen, sillä sen ideologia on lähtökohtaisesti lähellä nuorten arvoja.

Palvelumuotoilussa on tiivistetysti kyse asiakkaan matkasta ongelmasta ratkaisuun. Palvelumuotoiluprosessin aikana tapahtuu myös jatkuvaa reflektointia ja kehittämistä. Organisaatiomuotoilu keskittyy organisaatiossa työskentelevien työn parempaan yhteensovittamiseen ja tätä kautta parempien tulosten saavuttamiseen. Systeemimuotoilussa tavoitteena on saavuttaa kokonaan uusia monimutkaisia kokonaisuuksia, kuten esimerkiksi uusia yliopistotutkintoja (Hagan 2017).

Oikeusmuotoilussa, kuten palvelumuotoilussa pätee sama sääntö: jos haluaa luoda käyttäjäystävällisiä tuotteita, oli kyseessä sitten tavara tai palvelu, on keskeistä selvittää, keitä palvelun käyttäjät ovat ja mitä he tarvitsevat. Ihanteellista on, jos on mahdollista saada käyttäjät tavalla tai toisella osaksi prosessia ja kehitystyötä (Hagan 2017).

Tarkoituksena on luoda ratkaisu tietylle käyttäjäryhmälle, joten asiakasymmärrys on keskeisessä roolissa, jotta ratkaisusta ei tulisi liian yleismaailmallinen. Käyttäjien mukaan ottaminen ei välttämättä tarkoita, että kaikissa vaiheissa kysytään mahdollisen asiakkaan mielipidettä, vaan sen voi toteuttaa esimerkiksi luomalla malleja käyttäjien persoonista erilaisten taustamateriaalien avulla (Hagan 2017).

Hagan kuvaa kirjassaan kuutta oikeusmuotoilun perustavanlaatuisia periaatetta. Kahtena ensimmäisenä periaatteena hän nostaa esiin oikeuspalveluiden käyttäjien voimaannuttamisen ja sivistämisen, sekä prosessin kuvaukseen perustuvan lähestymistavan. Tavoitteena on antaa asiakkaalle parempia työkaluja, jotta he voivat paremmin ymmärtää lainsäädäntöä. (Hagan 2017). Ammattiliittojen kontekstissa tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi virka- ja työehtosopimusten kuvaamista nettisivuilla pelillistäen tai esimerkiksi some-kampanjoiden avulla vaikkapa Instagramissa.

Kolmantena periaatteena on yhteistyöhön perustuvan suhteen luominen asiakkaan ja asianajajan välillä. Tavoitteena on luoda vuorovaikutteinen prosessi, jossa myös asiakas, on aktiivinen toimija (Hagan 2017). Ammattiliitoissa tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi luottamusmiesten parempaa osallistamista työehtosopimusneuvotteluissa. Luottamusmiehille voisi järjestää esimerkiksi työpajoja, joissa pyrittäisiin selvittämään jäsenistön todelliset muutostarpeet työ- ja virkaehtosopimuksiin.

Neljäs periaate on lintuperspektiivin tarjoaminen (Hagan 2017). Esimerkkinä tästä voisi ammattiliitossa olla erilaisten haasteiden prosessikuvaus karttojen avulla, kuten esimerkiksi irtisanomisprosessin, jos jäsenellä tällainen haaste olisi. Puhelinneuvonnan lisäksi voisi olla olemassa valmiita prosessikuvauksia, jotka voisi samalla neuvonnan yhteydessä lähettää sähköpostitse jäsenelle ja tämä voisi näin paremmin hahmottaa prosessin kulun visuaalisen elementin kautta.

Viides periaate on tarjota tieto yksinkertaisessa muodossa, mutta hyvin taustoitettuna. Käyttäjälähtöistä on tarjota asiakkaalle tieto omasta käsiteltävästä tapauksesta tiiviissä, yksinkertaisessa muodossa mutta myös niin, että taustatyö on tehty tämän puolesta, ettei tarjolla ole vain valintojen valtamerta, johon asiakas hukkuu. Strategia on päätettävä asiakkaan puolesta (Hagan 2017).

Eihän kukaan tahdo mennä lääkärillekään päättämään itse diagnoosiaan ja hoitoaan. Tämä on myös nuorille tärkeää: diginatiiveiksi kasvaneet Z-sukupolven nuoret odottavat löytävänsä tarvitsemansa tiedon nopeasti, helposti ja muutaman klikkauksen avulla. Onkin jo syytä ajatella, että tavoittaakseen nuoret ammattiliittojen tulisi myös muokata edunvalvontaan liittyviä palveluitaan tähän suuntaan.

Kuudes periaate on erilaisten, erilaisiin tarpeisiin muokattavien toimintatapojen tarjoamisen. Tässäkin kiintoajatuksena on asiakaslähtöisyys. Toinen ymmärtää paremmin luetun tekstin kautta, toiselle taas asia aukeaa visuaalisten elementtien avulla. (Hagan 2017).

Tärkeää on siis tarjota informaatiota eri muodoissa eri kanavien kautta: Whatsappin, nettisivujen, sosiaalisen median tai esitteiden avulla. Viestiä tulisi kuitenkin välittää niin, että tarjonta ja kanavat vastaavat kohderyhmän tarvetta. Nuorilla luonnollisesti korostuvat eri kanavat kuin vaikkapa keski-ikäisillä jäsenillä.

Haganin ajattelussa oikeusmuotoilu linkittyy vahvasti juristien ja asianajajien työhön. Sen menetelmällisyyttä voidaan kuitenkin hyödyntää lähes kaikkien palveluiden muotoilussa, joihin liittyy jokin oikeudellinen ilmiö tai ulottuvuus. Esimerkkinä tähän oikeuskansleri Tuomas Pöysti nostaa haastattelussaan hiljattain tapahtuneen terapiakeskus Vastaamon tietomurtotapauksen, jossa terapiakeskuksen asiakkaiden tietoja vuodettiin internetiin. Vuodon jälkeen internetiin perustettiin ohjesivusto, josta uhrit pystyivät etsimään toimintaohjeita avun

saamiseksi omaan tilanteeseensa. (Saarinen & Chydenius, 2022, 18). Oikeusmuotoilua voi hyödyntää myös esimerkiksi oikeustoimittajan työssä. Oikeustoimittaja Päivi Happonen kuvaa toteuttavansa oikeusmuotoilua omassa työssään muun muassa oikeudellisen kielen muotoilulla helposti ymmärrettävään muotoon. Myös juttujen teossa erilaisten visuaalisten elementtien, kuten grafiikoiden, animaatioiden ja animaatioiden julkaisussa voidaan hyödyntää oikeusmuotoilun menetelmiä (Saarinen, 2022, 27).

5 Kehittämistyön prosessin vaiheet

5.1 Prosessina tuplatimantti

Kehittämistyön varsinaiseksi prosessiksi valitsin kuviossa 7 kuvatun Design Councilin tuplatimantin. Prosessin valintaan päädyin siksi, että se oli minulle aikaisemmista opinnoista tuttu ja arvelin, että kehittämishanke etenee sen loogista rakennetta noudattaen selkeästi eteenpäin. Toki huomioitavaa on, että palvelu- ja oikeusmuotoilulle ominaista on, että aina hetkittäin siirrytään myös askelia taaksepäin, kunnes palataan taas kehittämissuunnitelman askelissa eteenpäin.

Prosessi on nelivaiheinen. Alkuperäisessä englanninkielisessä tuplatimantissa eri vaiheita kuvattiin sanoilla discover, define, develop, deliver. Suomen kieleen on mallista muotoutunut useita versioita, itse käytän tässä opinnäytetyössä käännöstä tutki, määrittele, kehitä, toteuta.

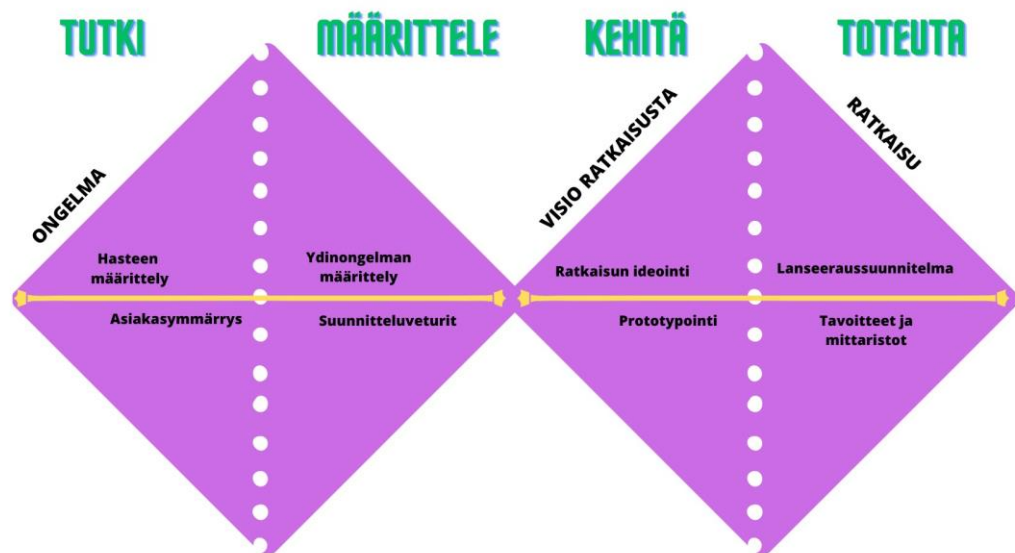
Ensimmäisessä Tutki-vaiheessa määritellään, mikä on haaste, jota prosessilla halutaan lähteä ratkaisemaan. Vaiheeseen kuuluu nykytilan kuvausta, tiedonkeruuta sekä asiakasymmärryksen kerryttämistä. Vaiheen aikana valikoidaan tärkeimmät näkökulmat ja kiteytetään kerrytetystä tiedosta olennainen seuraavia vaiheita varten. (Design Council 2023, Palvelumuotoilu Palo 2018).

Määrittele-vaiheessa kerätyn tiedon pohjalta syvennetään asiakasymmärrystä ja tarkennetaan suunnitteluhaastetta. Vaiheen tavoitteena on laajentaa ymmärrystä haasteesta sekä tavoittaa kokonaisvaltainen asiakasymmärrys. Usein tässä vaiheessa valitaan myös prosessissa käytettävät suunnitteluajurit. (Design Council 2023, Palvelumuotoilu Palo 2018).

Kehitä-vaiheessa, kun muotoiluhaaste on edellisten vaiheiden pohjalta kirkastunut, aletaan ideoimaan ratkaisuja. Tätä vaihetta toteutetaan yhteiskehittämällä, ja vaiheeseen kuuluvat myös prototyyppien valmistaminen ja niiden iteroiva kehittäminen (Design Council 2023, Palvelumuotoilu Palo 2018).

Toteuta-vaiheessa aikaisempien vaiheiden aikana kehitettyjä ratkaisuja testataan ja niistä valitaan parhaat ja toimivimmat. Vielä tässäkin vaiheessa ratkaisuja voidaan kehittää eteenpäin. Tässä vaiheessa palvelu voidaan myös pilotoida. Palvelulle kehitetään myös mittaristo ja seuranta (Design Council 2023, Palvelumuotoilu Palo 2018).

Jokaiseen tuplatimantin vaiheeseen liittyy omat menetelmät, joiden avulla haastetta ruvetaan ratkaisemaan. Esittelen menetelmät seuraavissa alaluvuissa, joissa kuvan kehittämishankkeen etenemistä prosessin avulla.



Kuvion lähteet: Design Council 2023 ja Proakatemian esseepankki, Kreapal, 2020, muotoilu Canvalla Paula Antell

Kuvio 7. Palvelumuotoilun tuplatimantti

5.2 Tutki-vaihe

Tutki-vaiheen tavoitteina palvelumuotoilussa on kartoittaa kehitettävän palvelun nykytilanne sekä myös ymmärtää, mitkä ovat nykyisten asiakkaiden haasteet, joiden ympärille tutkimuskysymys rakentuu (Stickdorn ym. 2018, 14-15). Tutkittavan aiheen tärkeys ja merkityksellisyys ammattiliittojen toiminnalle oli vahvistunut minulle käytännön työni kautta aikaisemmissa tehtävissäni eri ammattiliittojen järjestöyksiköissä. Tutki-vaiheen aloitin käymällä läpi ammattiliittojen sekä keskusjärjestöjen nettisivuja sekä some-kanavia. Tavoitteenani oli selvittää, minkälaisia nuorille kohdistettuja palveluita sekä viestintää edunvalvonnasta on tällä hetkellä tarjolla.

Monilla liitoilla oli nettisivuilla erillinen valikko opiskelijoita varten. Valikoista löytyi myös opiskelijoille suunnattuja edunvalvontapalveluita, mutta ne olivat suurelta osin samoja palveluilta, joita muillekin jäsenille tarjotaan, kuten yksilöedunvalvonta sekä luottamusmiehen palvelut työpaikoilla. Some-kanavat olivat monilla liitoilla aktiivisesti käytössä, muun muassa nuorten suosimista kanavista Instagram löytyi suurimmalta osalta ja Youtube-kanaviakin oli useammalla liitolla.

Youtuben videotarjonta ei vaikuttanut olevan kaikissa liitoissa erityisen säännöllistä tai nuorille kohdennettua, mutta toisissa liitoissa, kuten Insinööriliitolla oltiin selvästi osoitettu viestiä Youtuben kautta nuorille esimerkiksi ”Isona insinööriksi” -videosarjalla. Nuorten suosittuina, somen ja viestipalveluiden välimaastossa toimivaa WhatsAppia (Markkinointimaestro 2023, Sosiaalisen median tilastot) ei löytynyt yhdenkään akavalaisen tai STTK:laisen ammattiliiton yhteydenotto- tai somekanavista. Myös erityisesti nuorten suosimaa TikTok-palvelusta ei löytynyt akavalaisia tai STTK:laisia liittoja.

Tutkimuksen aikaisempaa tietoperustaa nuorten arvoista ja käyttäytymisestä, sekä suhtautumisesta ammattiliiton jäsenyyteen halusin selkeyttää ja kirkastaa näitä haastatteluilla, jotka toteutin akavalaisen ja STTK:laisten liittojen opiskelija-asiantuntijoille. Sain haastateltavakseni kaksi opiskelija-asiantuntijaa, yhden kummastakin keskusjärjestöstä.

Toteutin haastattelut puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Puolistrukturoidulle teemahaastattelulle on ominaista, että jokin haastattelun näkökulma on määritelty ennakkoon, mutta ei kaikkia. Lomakehaastattelusta se eroaa muun muassa siinä, että kysymyksiin ei ole valmiita vaihtoehtoja, vaan haastatellut saavat vastata kysymyksiin omin sanoin (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 47).

Teemahaastattelussa nimensä mukaisesti haastatteluun valikoidut teemat käydään haastattelun aikana läpi. (Kananen 2008, 73). Teemahaastattelu ei ole tiukasti sidoksissa kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen menetelmään, vaan sen tavoitteena on edetä haastattelussa ei niinkään yksityiskohtaisten kysymysten, vaan teemojen kautta (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 48).

Teemahaastattelu sopi näkemykseni mukaan tähän menetelmäksi, sillä tärkeintä oli saada haastatelluilta näkemyksiä nuorten arvoihin ja ajatuksiin koskeviin kysymyksiin ja kuljetin haastattelua näiden teemojen kautta.

Toinen haastatelluista edusti pientä (alle 10 000 jäsentä) ammattiliittoa ja toinen keskisuurta (alle 20 000 jäsentä). Haastateltujen yksityisyyden suojaamiseksi tässä vaiheessa heistä ei kerrota tarkempia tietoja, sillä esimerkiksi liiton toimialan paljastamalla on mahdollista yksilöidä, keistä henkilöistä on kyse.

Kumpikin asiantuntijoista oli toiminut useamman vuoden ajan tehtävässään, ja molemmat kohtasivat runsaasti opiskelijoita omien työtehtäviensä kautta. Molempien haastatteluiden pohjalla olivat samat haastattelukysymyksen (liite 1), mutta kumpikin haastatteluista eteni myös jatkokysymysten pohjalta, joita minulle haastattelijana nousi mieleen haastattelun edetessä.

Toinen haastatteluista toteutettiin kasvotusten ja toinen Teams-alustalla. Molemmat haastattelut tallennettiin haastateltujen luvalla. Ilmoitin kummallekin haastatellulle haastattelun alussa, että haastattelussa voi jättää mihin tahansa kysymykseen vastaamatta ja että haastattelun voi jättää kesken milloin tahansa. Kumpikaan haastatelluista ei halunnut keskeyttää haastattelua tai jättää vastaamatta kysymyksiin.

Haastatteluista nousi nuorten arvoihin ja asenteisiin liittyviä näkemyksiä, joihin liittyi liittojen edunvalvontaan liittyvä oikeudellinen näkökulma. Haastatteluissa kävi muun muassa ilmi, että haastateltavien näkökulmasta nuoret eivät välttämättä ymmärtäneet, mitkä työelämän oikeuksista ja velvollisuuksista nousee lainsäädännöstä ja mitkä liittojen neuvottelemista virka- ja työehtosopimuksista. Myös liittojen käyttämä kieli haastavine lyhenteineen, esimerkiksi TES- ja VES -tyyppiset lyhenteet sekä omaleimaiset termit kuten perälauta tai liittoerä, arveltiin haastateltujen mielestä olevan nuoria vieraannuttavia.

Haastatellut myös katsoivat, että edunvalvontatyöstä ei välttämättä kerrota nuorille relevanteissa kanavissa. He myös totesivat, että edunvalvontatyö saattaa nuorista tuntua siksi etäiseltä, että omaan valmistumiseen ja työelämään siirtyminen ylipäätään tuntuu kaukaiselta asialta. Myös paikallinen edunvalvonta koettiin nuorten kannalta epäselväksi kokonaisuudeksi, haastatellut arvelivat, että esimerkiksi luottamusjärjestelmä ei ole nuorille tuttu.

5.3 Määrittele-vaihe

Oikean kehittämishaasteen määrittämiseksi toteutin työpajan, johon sain mukaan noin 30 akavalaisen liiton opiskelija-aktiivia, jotka edustivat laajasti eri opiskelualoja. Valtaosa osallistujista oli itse Z-sukupolven edustajia, mukana oli myös muutama ammattiliittojen opiskelijatyöstä vastaavaa asiantuntijaa. Työpaja toteutettiin lähitoteutuksena Helsingissä 23.9.2023.

Työpajalleni oli aikaa vain tunti, joten kaiken käytettävissä olevan ajan hyödyntämiseksi käytin työskentelyssä Howspace-verkkotyöskentelyalustaa. Howspace on verkko-oppimisalusta, jota voidaan hyödyntää esimerkiksi verkossa järjestettäviin työpajoihin, mutta se on hyödyllinen työkalu myös lähitoteutuksen työpajoissa, varsinkin jos aikaa on käytettävissä vain vähän (Howspace, ammattiliitot ja järjestöt). Työpajan tulokset jäivät suoraan talteen Howspaceen, ja tulosten purkuun tai kuvaamiseen ei tarvinnut käyttää aikaa.

Luottamus ja turvallinen ilmapiiri ovat edellytyksiä työpajan onnistumiselle (Grape People, 2023, 17 vinkkiä fasilitointiin). Työpajan aluksi kävinkin läpi kuviossa 8 kuvatut turvallisen osallistumisen periaatteet kaikille osallistujille. Työpajan alussa toteutin myös lyhyen lämmittelytehtävän osallistujien rentouttamiseksi sekä tunnelman ja luottamuksen vahvistamiseksi.

Lämmittelytehtävän toteutin antamalla osallistujien valita kuvamatriisista omaa tunnelmaansa ja olotilaansa parhaiten kuvaavan kuvan. Lämmittelyn jälkeen kerroin osallistujille tiiviisti kehittämistyön taustoista ja tavoitteista, jotta heille muodostuisi mahdollisimman selkeä kuva siitä, mihin he ovat antamassa panoksensa.

Aloitin työskentelyn näyttämällä osallistujille kuvioiden 9, 10 ja 11 mukaiset kuvat käyttäjäpersoonista, jotka olin luonut kehittämistyön tietoperustan sekä opiskelija-asiantuntijoiden haastatteluiden pohjalta. Koska kyseessä olevin opiskelijoiden määrä on laaja sekä alat, joita he edustavat, kattavat lähes kaikki suomalaiset korkeakoulualat, kehitetyistä persoonista tuli varsin geneeriset kuvaukset.

Usein persoonat työstetään myös yhteiskehittämisen menetelmillä. (Palvelumuotoilun ideapakka, Jäsenpersoonat). Kun tämä ei ollut aikataulujen puitteissa mahdollista, annoin työpajaan osallistuneille mahdollisuuden kommentoida ja ehdottaa kehitysehdotuksia persooniin. Kehitysehdotusten pohjalta tein myös korjauksia persooniin seuraavaan työpajaan. Persoonat saivat osallistujilta muun muassa seuraavanlaisia kommentteja:

Joonas:

”Tavoittelee mainetta ja mammonaa. Ei pysähdy ennen kuin saa burnoutin.”

”Itsekeskeinen suorittaja, joka todennäköisesti painelee ovet paukkuen kun turhautuu työhönsä.”

”Tökkii, että kovemmat arvot on liitetty mieheen, pehmeät naisiin.”

””oman onnensa seppä”, joka tajuaa työttömyyskassan vasta ollessaan jo työtön”

”Jos hän on jo jäsen varmaan oleellista mieltä mikä on saanut hänet liittymään? Ja miten matalalla kynnyksellä tutustumaan edunvalvontaan? Rennon ja hauskan someviestinnän avulla? Liiton tapahtumien ohessa? Kampuksella muiden opiskelijoiden kertomana ständeillä?”

Sandra:

”Molemmat naiset ”elää terveellisesti”. Tämä ei ole useimpien opiskelijoiden tilanne.”

”Vaikuttaa itsensä tuntevalta mietiskelijältä. Vahvat työmoraalit.”

Laura:

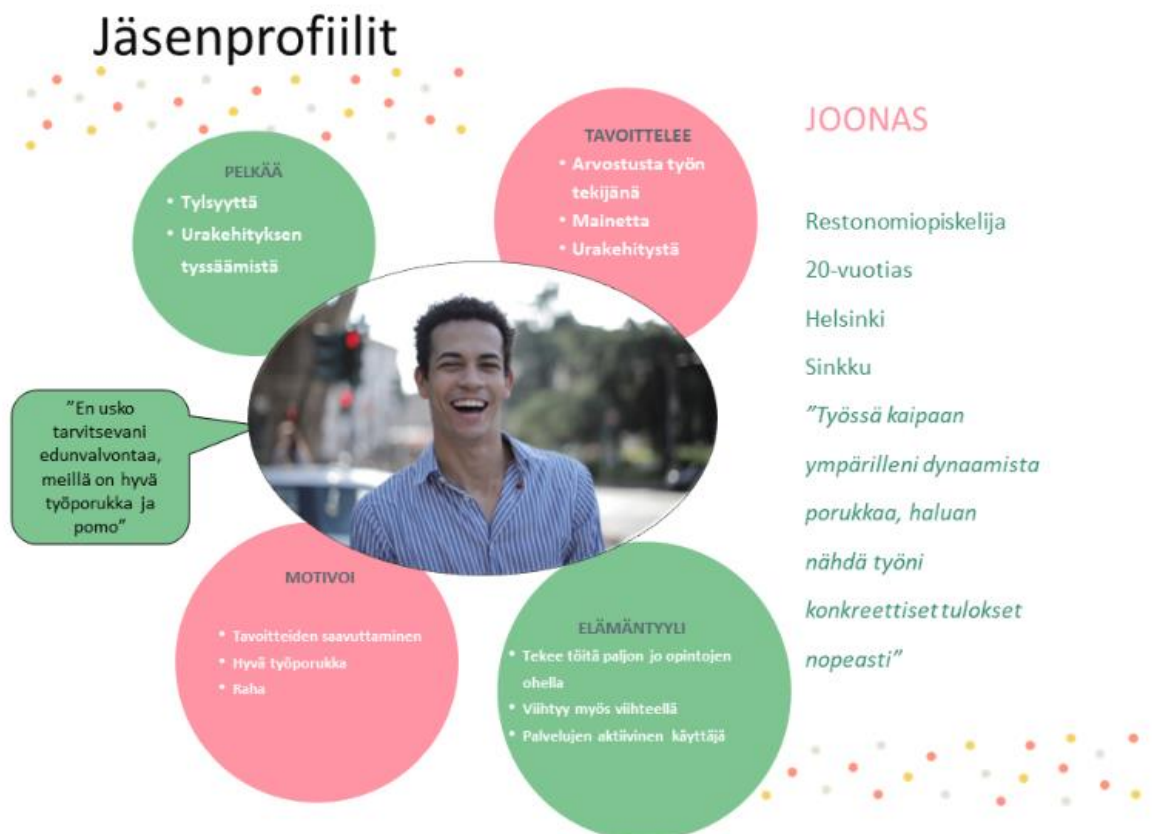
”Laura vaikuttaa riviopiskelijalta, joka ei välttämättä ole perehtynyt jäsenyyksiin tai edunvalvontaan tarkemmin. Pelottaa kuitenkin työn repaleisuus, joten tärkeää olisi kuulua edes jonnekin”

”Turhan täydellinen viherkasvatti, mutta myöskin suhteellisen tehokkaan keskustelijan ja arvomaailman omaava.”

”Profiilit ovat kaikki melko ”ihanneihmisiä””

”Pitääkö näissä olla tieto parisuhteesta?”

Persoonien tulisi perustua tutkittuun tietoon ja dataan (Palvelumuotoilun ideapakka, Jäsenpersoonat). Tämän haasteen tiedostaen otin kuitenkin ne osaksi kehittämistyötäni palvelumuotoilun prosessissa merkityksellisen osan, eli empatian herättämiseksi. Korostin myös osallistujille myös, että menetelmää käytetään nimenomaan tässä tarkoituksessa työpajassa.



Kuvio 8. Jäsenprofiili Joonas



Kuvio 9. Jäsenprofiili Sandra



Kuvio 10. Jäsenprofiili Laura

Persoonatyöskentelyn jälkeen siirryimme työskentelyssä oikean haasteen kiteyttämiseen. Olin kiteyttänyt kehittämistyön tietoperustan sekä opiskelija-asiantuntijoiden haastatteluiden perusteella viisi erilaista haastetta, jotka koskettivat nuoria ja liittojen edunvalvontaa. Haasteet olivat seuraavat:

1. Nuoret eivät tunne paikallista edunvalvontaa ja esimerkiksi luottamusjärjestelmä on vieras.
2. Liitot eivät kerro nuorille edunvalvonnasta oikeissa kanavissa
3. Liittojen käyttämä edunvalvontakieli (esimerkiksi tes-, ves- yms. lyhenteet) tuntuvat vieraalta.
4. Nuoret kokevat, että liittojen tekemä edunvalvontatyö ei koske heitä. Edunvalvontatyö tuntuu kaukaiselta, koska työelämäkin on ehkä vielä hieman kaukaista.
5. Nuorten on vaikea hahmottaa, mitkä asiat tulevat lainsäädännöstä ja mikä ovat liittojen työehtosopimusten myötä toteutuneita asioita.

Annoin osallistujien tutustua haasteisiin ja myös mahdollisuuden kommentoida näitä. Tämän pyrin kiteyttämään nuorille tärkeimmät haasteet äänestämällä. Hyödynsin Howspacen äänestystyökalua, jossa osallistujat saivat kukin viisi ääntä käytettäväkseen. Äänestystä varten annoin seuraavan ohjeen:

”Näet tässä viisi nuoria koskevaa väittämää, jotka liittyvät liittojen edunvalvontatyöhön ja sen haasteisiin nuorten tavoittamisessa. Lue väittämät ensin rauhassa läpi. Laita väittämät sen jälkeen tärkeysjärjestykseen äänestämällä. Anna mielestäsi tärkeimmälle haasteelle viisi ääntä, toiseksi tärkeimmälle neljä ääntä, kolmanneksi tärkeimmälle kolme ääntä, neljänneksi tärkeimmälle kaksi ääntä ja vähiten tärkeälle yksi ääni. Oikeita tai väärä vastauksia ei ole.”

Äänestyksessä seuraavan kuvion väittämät saivat eniten pisteitä:

Nuoret kokevat, että liittojen tekemä edunvalvontatyö ei koske heitä. Edunvalvontatyö tuntuu kaukaiselta, koska työelämäkin on ehkä vielä hieman kaukaista.

⋮

1 kuukausi sitten

Tykkää

Vastaa (10)

1 2 3 4 5

107 pistettä

Nuorten on vaikea hamottaa, mitkä asiat tulevat lainsäädännöstä ja mikä ovat liittojen työehtosopimusten myötä toteutuneita asioita

⋮

1 kuukausi sitten (muokattu)

Tykkää

Vastaa (13)

1 2 3 4 5

79 pistettä

Nuoret eivät tunne paikallista eduvalvontaa ja esimerkiksi luottamusmiesjärjestelmä on vieras.

⋮

1 kuukausi sitten

Tykkää

Vastaa (14)

1 2 3 4 5

66 pistettä

Kuvio 11. Kuvakaappaus äänestystuloksista Howspaceessa

Äänestyksen jälkeen siirryin soveltaen hyödyntämään Brainwriting-menetelmää. Brainwriting -menetelmässä tavoitteena on saada lyhyessä ajassa aikaan paljon ideoita, ja tavoitteena on myös demokratisoida ideointia niin, että vähemmän äänekkäätkin osallistujat saavat äänensä kuuluviin. Alkuperäisessä Brainwriting-menetelmässä osallistujat kirjoittavat ideansa hiljaisuudessa lapuille, ja siirtävät sen jälkeen ideat jatkotyöstöön seuraavalle osallistujalle (Stickdorn, 2018, 117-118). Koska osallistujat eivät olleet minulle entuudestaan tuttuja, pidin tärkeänä, että työpajan menetelmissä huomioitiin erilaiset ihmistyyppit ja päädyin siksi valitsemaan tämän menetelmän.

Omassa sovelluksessa osallistujat kirjasivat kommentteja, ajatuksia sekä ratkaisuehdotuksia kaikkien haasteiden alle, jotka olin kirjannut Howspaceen. Vastaukset annettiin anonyymisti. Tämän vaiheen jälkeen jaoin osallistujat pareihin. Parityöskentelyssä osallistujat saivat ensin keskustella näkemyksistä sekä ajatuksista, joita tehtävän tekeminen oli herättänyt.

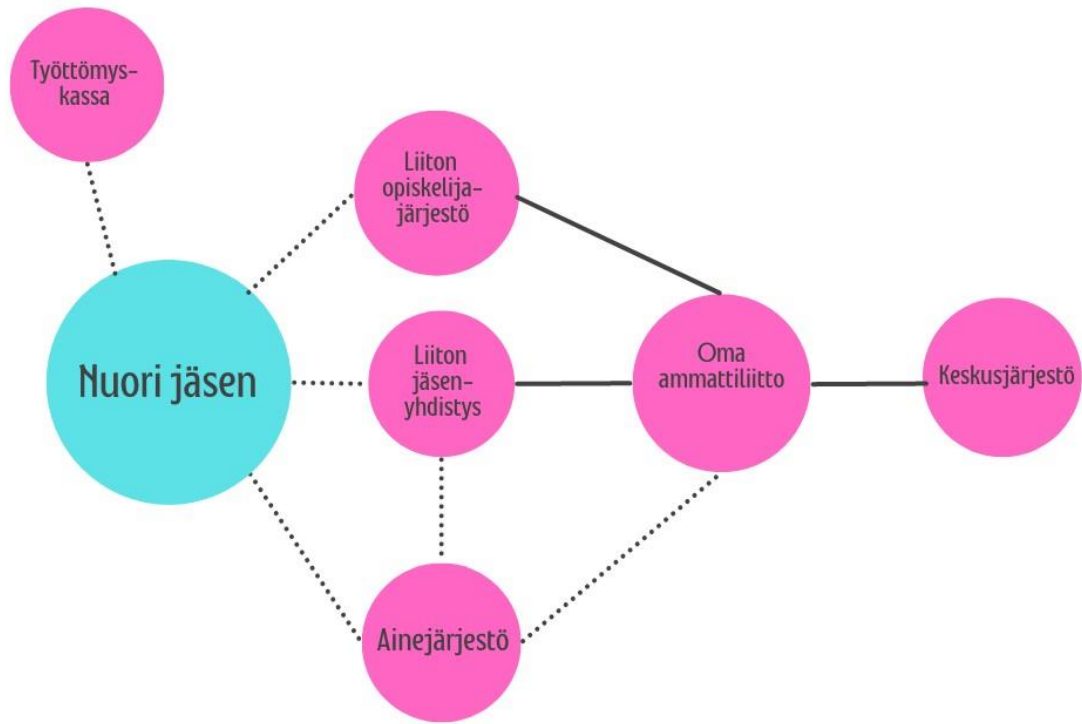
Tämän jälkeen pyysin heitä vielä kerran palaamaan tehtävään ja lukemaan ajatuksella läpi toisten esittämät ajatukset, kommentit ja ratkaisuehdotukset. Lukemisen jälkeen parit saivat vielä jatkotyöstää valitsemiaan ajatuksia, kommentteja ja ratkaisuehdotuksia. Tämän jatkotyön tulokset pyysin myös kirjaamaan Howspaceen.

Työpajan päätteeksi toteutin vielä vapaan keskustelun, jossa osallistujat saivat kertoa ajatuksiaan työpajasta ja sen aiheista. Pyrin keskustelua fasilitoidessani huolehtimaan, että kaikki halukkaat saivat käytettävissä olevan aikataulun puitteissa kertoa ja kommentoida haluamiinsa asioita ilman keskeytyksiä tai kommentteja. Tein näistä ajatuksista koosteen omiin muihin liitteeni. Määrittele-vaiheen työpajan tavoitteena oli saada Toteuta-vaiheen työskentelyyn pohjaa, ja tämä tavoite toteutui.

Työpajassa nousi esiin äänestysten ja edunvalvontahaasteiden lisäksi kiinnostavia näkökulmia liittyen nuorten jäsenyyteen ammattiliitoissa. Loppukeskustelussa eräs osallistuja esimerkiksi arvioi, että osalle ammattiliiton jäsenyys ja edunvalvonta jäävät helposti etäiseksi, sillä joissain liitoissa tai niiden jäsenyhdistyksissä jäsenyys on kytköksissä ainejärjestön jäsenyyteen. Opiskelija ei siis välttämättä edes ajattele liittyvänsä ammattiliittoon, vaan saattaa kuvitella kuuluvansa vain ainejärjestöön.

Näiden ajatusten pohjalta halusin vielä selkeyttää ammattiliiton jäsenyyttä nuoren jäsenen näkökulmasta sidosryhmäkartan avulla. Sidoryhmäkartta tehdään yleensä palvelumuotoilun tuplatimantti Tutki-vaiheessa, mutta itse koin tarpeelliseksi tehdä sen vielä määrittele-vaiheessa. Sidoryhmäkartan tein omaa ymmärrystäni tukemaan nuorten työpajakommenttien pohjalta. Kartta auttaa havainnoimaan sitä, että edunvalvonta voi tosiaan tuntua nuorelle

hieman epäselvältä, kun tapoja liittyä ja kuulua ammattiliittoon on opiskeluaikana varsin monia, kuten kuvio X osoittaa.



Kuvio 12. Sidosryhmäkartta nuoren jäsenen näkökulmasta

Nuori jäsen voi siis kuulua ammattiliittoon esimerkiksi oman ainejärjestönsä kautta (esimerkiksi Nuoriso- ja liikunta-alan ammattilaiset Nuoli ry), ammattiliiton jäsenyhdistyksen kautta (esimerkiksi Kieliasiantuntijat ry) tai liiton oman opiskelijayhdistyksen kautta (esimerkiksi Suomen Opettajaksi Opiskelevien Liito SOOL). Tämän lisäksi nuori voi valita, liittykö jäseneksi liittymisen yhteydessä työttömyyskassan vai ei.

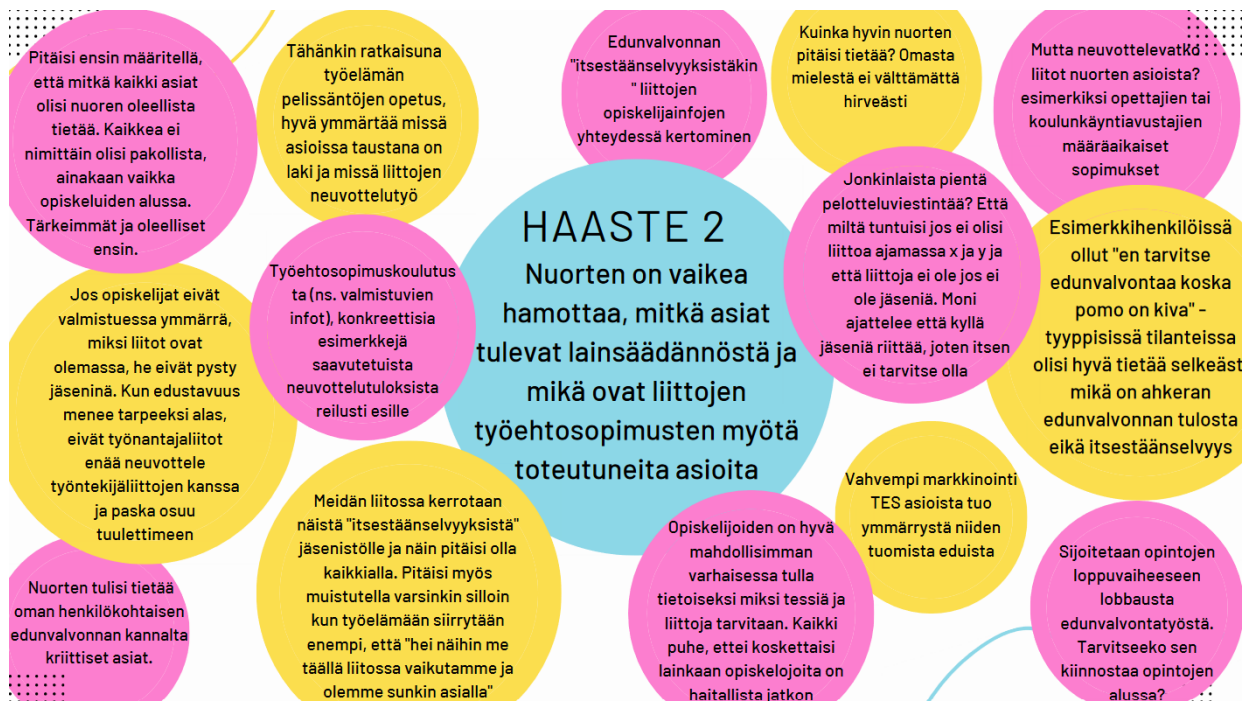
Osalla liitoista tai niiden opiskelijayhdistyksistä on myös opiskelijajäsenille eri jäsenyyden tasoja, joissa korkeimpiin tasoihin työttömyyskassan jäsenyys kuuluu samaan hintaan liiton jäsenyyden kanssa (esimerkiksi Tradenomiopiskelijoiden Musta-jäsenyytaso). Kuvion ja eri jäsenyyden mallien perusteella ei välttämättä olekaan ihme, jos nuoren tai opiskelijan on vaikea hahmottaa, miten edunvalvonta liitoissa toimii ja mihin hän itseasiassa liittyy liittyessään jäseneksi.

5.4 Kehitä-vaihe

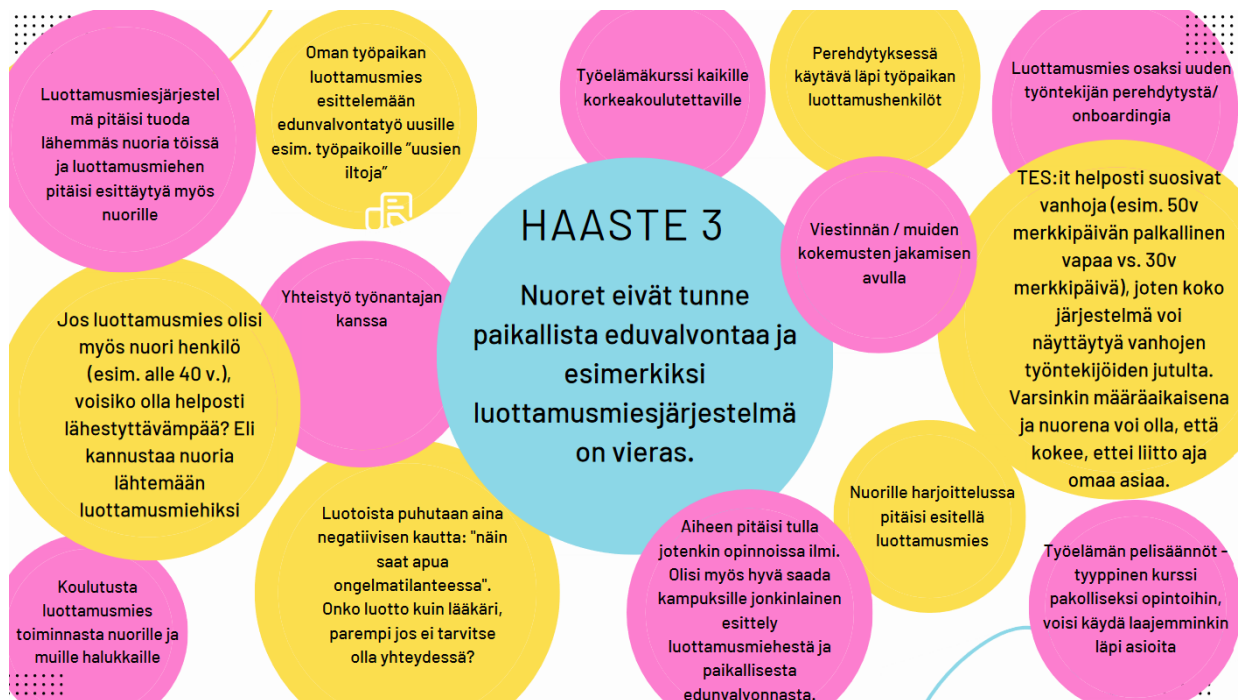
Noin kaksi viikkoa ensimmäisen työpajan jälkeen toteutin toisen työpajan, jossa oli tällä kertaa mukana noin 20 STTK-laisen liiton nuorta aktiivia. Pohjustin työpajan samalla tavalla kuin ensimmäisenkin työpajan eli kertomalla tähänastisista havainnoistani. Myös tämä työpaja käynnistettiin luottamusta rakentavalla lämmittelytehtävällä. Tämän jälkeen siirryimme tutustumaan edellisen työpajan tuloksiin. Olin koostanut kuviksi edellisessä työpajassa tärkeimmäksi määritellyt haasteet sekä niihin liittyvät kommentit. Osallistujat saivat tutustua ensin tuloksiin hiljaisuudessa (kuviot 14, 15 ja 16).



Kuvio 13. Haaste 1



Kuvio 14. Haaste 2

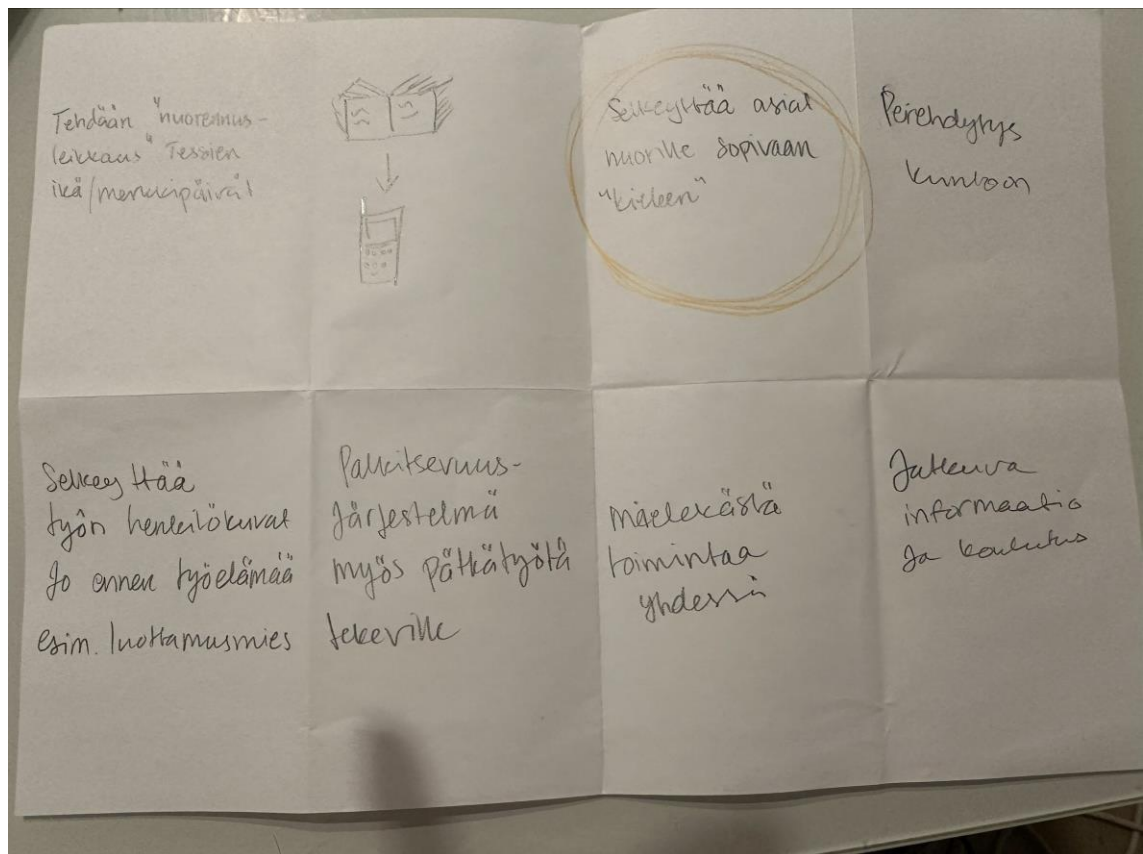


Kuvio 15. Haaste 3

Edellisen työpajan pohjalta olin myös muotoillut kysymyksen How Might We -muotoon kehittämisvaihetta varten. How might we kysymykseksi muotoilin ”Miten voisimme paremmin auttaa nuoria liittojen edunvalvonnan pariin?” Kysymyksen tarkoituksena on kirkastaa kehitettävää haastetta kehittämisvaiheeseen osallistuville, eli mitä haluamme varsinaisesti lähteä ratkaisemaan ja siksi päädyin tätä kysymysmuotoilua käyttämään.

Kysymyksen jokaisella sanalla on merkityksensä. How, eli miten viittaa siihen, että ratkaisu on jollain tavalla löydettävissä. Might eli voisimme taas kuvaa mahdollisuutta siihen, että ratkaisu voi joko onnistua tai epäonnistua, ja kumpikin skenaario voi toteutua, eli epäonnistuminen on myös sallittua. We kuvastaa taas sitä, että muotoilu on yhteistyötä ja yhteiskehittämistä (Haaga-Helia 2023, How Might We). How might we -vaihe toteutetaan usein myös ryhmätyöskentelynä, mutta tähän työhön muotoilin kysymyksen itsenäisesti, sillä tutkimuksen kohde oli jo valmiiksi määritetty.

Tämän vaiheen jälkeen siirryin seuraavaan vaiheeseen, eli Crazy Eight -menetelmään. Crazy Eight eli hulluttelukasit on ideointimenetelmä, jossa tarkoituksena on tuottaa ensin yksilötyöskentelynä kahdeksan minuutin aikana mahdollisimman montaa ideaa haasteesta, jota ollaan ratkaisemassa. Seuraavassa kuviossa on esimerkki Crazy Eight -työskentelyn yksilövaiheesta.

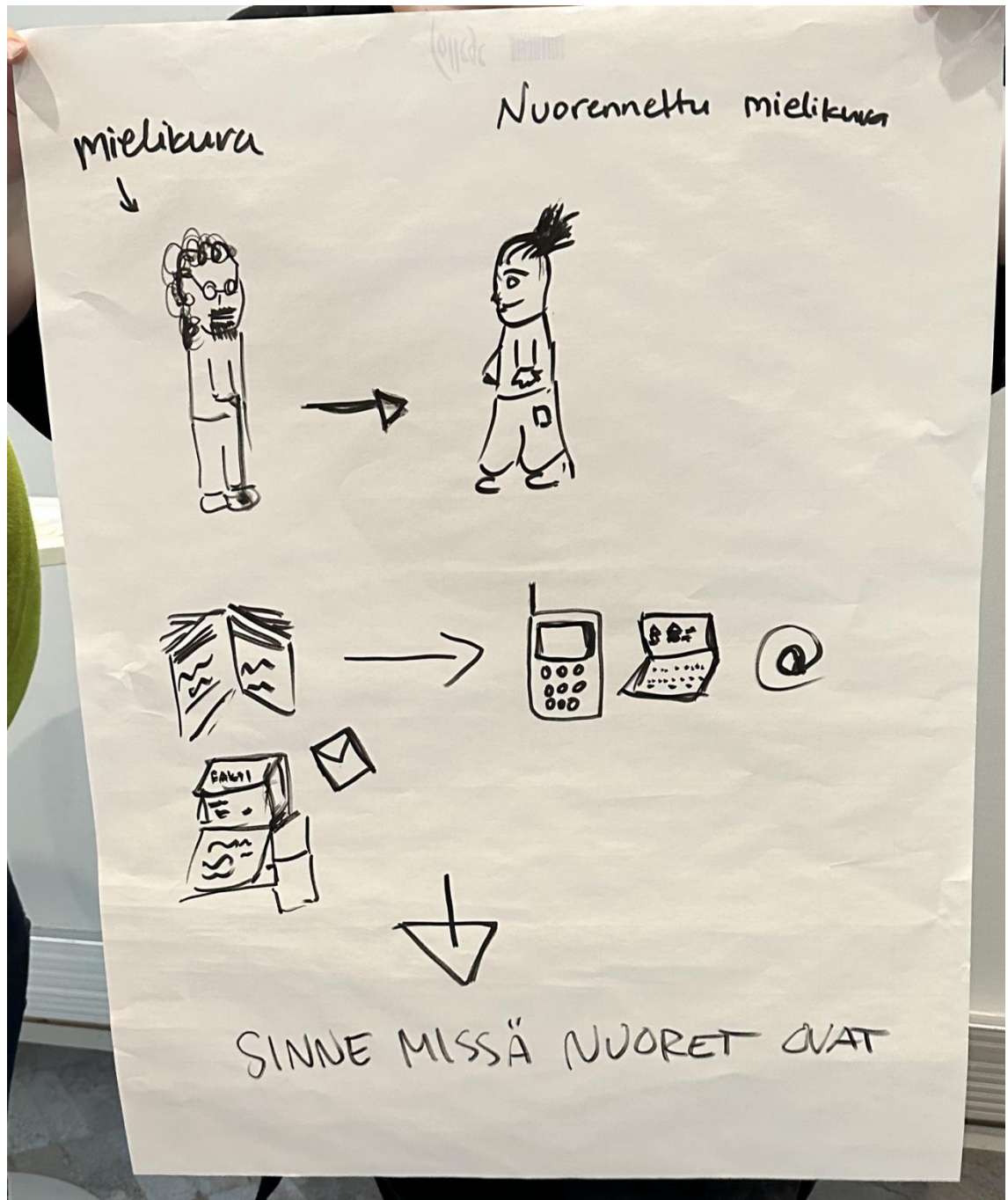


Kuvio 16. Esimerkki Crazy Eight -työskentelyn yksilövaiheesta

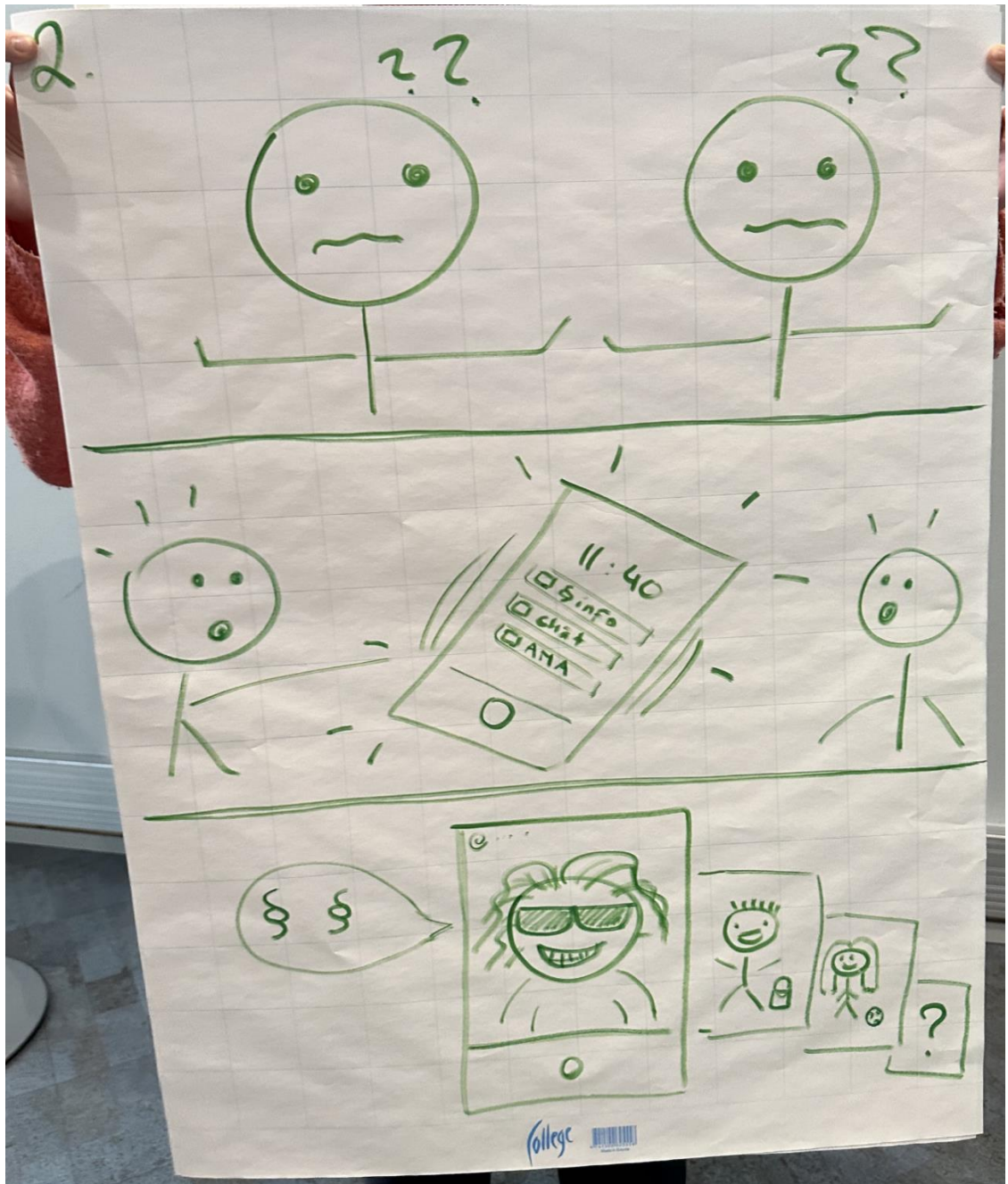
Yksilötyöskentelyn jälkeen siirryttiin ryhmätyöskentelyyn, jossa osallistujat esittelivät omasta mielestään parhaan ideansa ryhmälle. Tämän jälkeen ryhmä valitsi joukosta joko parhaan idean tai ideoiden yhdistelmän, josta he ryhtyivät kehittämään prototyyppiä. (Palvelumuotoilun ideapakka, Hulluttelukasit). Prototyypeistä muodostui kolme erilaista idea-aihiota, joissa toistuivat samat teemat: viestinnän kohdentaminen, oikea-aikaisuus, oikeat kanavat, viestin oikea muotoilu nuorille ja oikeat henkilöt kertomaan nuorille edunvalvonnasta

Valitsin Crazy Eight -menetelmän, sillä koin, että jo aloitettu ideointi vaatii vielä jatkotyöstöä ja jälleen työpajassa käytettävä aika oli rajallinen. Crazy Eight -menetelmällä oli mahdollista toteuttaa myös prototyypityöskentelyn käynnistäminen. Prototyypivaiheeseen ei olisi ollut aikataulun puolesta mahdollista järjestää enää uutta työpajaa, joten siksi sen sisällyttäminen

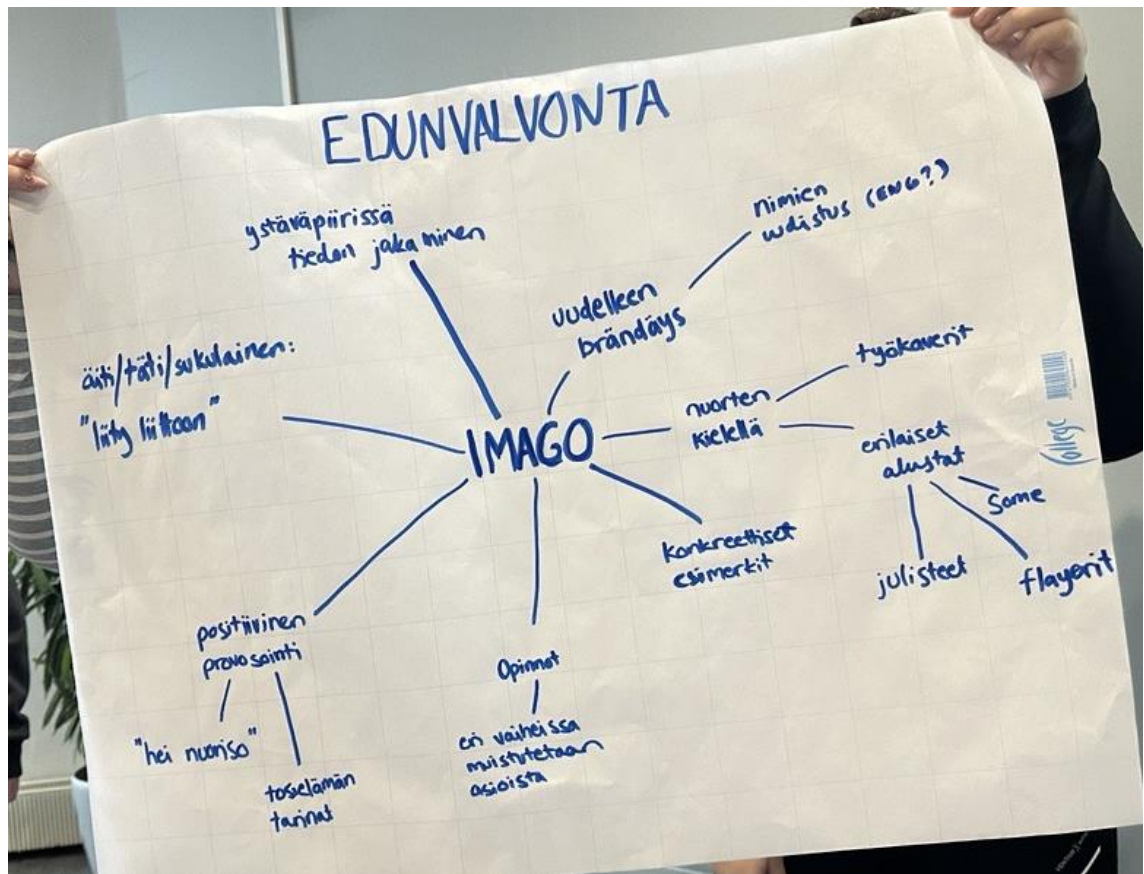
näihin työpajoihin oli tärkeää. 1



Kuvio 17. Työpajassa tuotettu prototyyppi 1



Kuvio 18. Työpajassa tuotettu prototyyppi 2



Kuvio 19. Työpajassa tuotettu prototyyppi 3

5.5 Tuota-vaihe

Työpajojen prototyyppien avulla muodostui lopulta ajatus palvelusta, jossa nuori saisi tietoa edunvalvonnasta reaaliaikaisesti, omalla kielellään ja omia kanaviaan käyttäen. Kyseessä ei olisi sovellus, vaan enemmänkin viestinnällinen suunnitelma, jonka avulla tavoitettaisiin nuoret näiden käyttämässä kanavissa ja puhuteltaisiin nuoria heidän käyttämällään kielellä sekä heitä puhuttelevien vaikuttajien kautta. Tavoitteena on, että palvelu tavoittaisi nuoret nopeasti, heidän kysymyksiinsä vastattaisiin heti esimerkiksi chat-tyyppisessä ratkaisussa ja lisätieto liiton edunvalvontatyöstä olisi saatavilla myös helposti ja nopeasti vain muutaman klikkauksen kautta.

Prototyyppi, versio 1

Monikanavainen viestintäsuunnitelma

Uusin liittojen edunvalvontatieto oikea-aikaisesti ja oikealla äänellä nuorten käyttämiin kanaviin



Prototyypissä usin edunvalvontatieto tulisi suoraan mainoksena nuorten käyttämiin sosiaalisen median kanaviin. Viesti muotoiltaisiin niin, että se kertoo nuorelle, miksi asia koskettaa juuri häntä. Viestin kertojana olisi nuoria puhutteleva vaikuttaja, joka kertoisi samalla, mitä lisäarvoa liiton tekemä edunvalvontatyö hänelle tuo.

Viesti voisi olla esimerkiksi info sosiaalisessa mediassa, johon sisältyy chat, jossa on mahdollista kysyä Ask me anything -tyylillä reaaliaikaisesti eduvalvonnasta. Kysymyksiin vastaamassa olisi myös edustaja liiton eduvalvonnasta. Varmistus myös helposta linkityksestä lisätietoihin ja liittymiseen. Mahdollisuus kysymysten lisäksi myös palautteen antoon.

Kuvio 20. Prototyyppi, versio 1, suunnitelma nuorten tavoittamiseksi

Lähetin prototyypin kommentoitavaksi vielä molemmille ryhmille, ja sain hyödyllisiä ajatuksia sen jatkokehittämiseen. Prototyyppeä kommentoitiin muun muassa seuraavalla tavalla:

”Äänensävy ei saisi olla liian paasaava/alentava. Käytännön kokemusten kautta, onko se joku influensseri, joka osaa kertoa tarinan lähestyttävämmin. Tarinoita miten liitto auttanu ja tukenu, eli milloin edunvalvonta on onnistunut. Tiktokin tyyli missä kerrotaan tarina ”minä” muodossa. Tekee tarinoista lähetyttävämmän ja samaistuttavamman. Avoimet chatit olisi esim Instagram liven muodossa, jolloin chat silloin auki vain liven ajan, josta tallenne, jota voi katsoa myös jälkikäteen. Monilla varmaa tulee samoja kysymyksiä, jolloin samalla vastaten kaikkien kysymyksiin. Saman alustan kysymysboksin kautta voi myös lähettää anonyymisti kysymyksiä, joihin vastaus voi olla julkisesti esillä.”

”Hyvältä vaikuttaa, juurikin nuoria koskettava ja puhutteleva vaikuttaja olisi kyllä hyvä. Toki vielä parempi jos joltakin vaikuttajalta löytyy suoraan kokemusta ammattiliittotoiminnasta.”

”Tuo chatti on ihan ok ja se vois toimia esim.virka-aikana niin että kysymyksiä voi jättää milloin vain, mutta vastaamassa ollaan tiettyinä aikana. (Näin monen firman asiakaspalvelukin toimii). Kokonaisuudessa aivan kokeiltava idea.”

”kulurakenne.paljon realiaikainen chat-palvelu kustannukset.chat-palvelu tuleeko pelkkä robotti tekniikka vai oikeat henkilöt 24/7.mihin kaikkeen sosiaaliseen mediaa laitetaan näkyville ja miten paljon kustannukset tulee olemaan sosiaalisen median kautta vuosi tasolla.tuleeko pelkästään liiton sivuilla linkki vai tuleeko myös oppilaitosten sivuille linkki.jäsen-edut.hinta jäsenyys opiskelijat ja työssä olevat.tämä on hyvä linkki jäseneksi liittymiseen.mistä saadaan henkilöitten yhteystiedot.puhelinnumero,sähköposti osoite jotta voidaan laittaa myös suoraan tekstiviestiä ja sähköpostia henkilöille.palautte osio mukaan omat viralliset yhteystiedot.toivottavasti tämä saa rakentavaa keskustelua aikaiseksi.”

Näitä nuorten tuottamia kehittämissuhteita pyrin huomioimaan prototyypin seuraavassa ja viimeisessä versiossa:

Prototyyppi, versio 2



Prototyypissä uusin edunvalvontatietotulisi suoraan mainoksena nuorten käyttämiin sosiaalisen median kanaviin. Viesti muotoiltaisii niin, että se kertoo nuorelle, miksi asia koskettaa juuri häntä. Viestin kertojana olisi nuoria puhutteleva vaikuttaja, joka kertoisi samalla, mitä lisäarvoa liiton tekemä edunvalvontatyöhänelle tuo. Viesti voisi olla esimerkiksi info sosiaalisessa mediassa, johon sisältyy chat, jossa on mahdollista kysyä Ask me anything -tyylillä reaaliaikaisesti eduvalvonnasta. Kysymyksiin vastaamassa olisi myös edustaja liiton eduvalvonnasta. Varmistus myös helposta linkityksestä lisätietoihin ja liittymiseen. Mahdollisuus kysymysten lisäksi myös palautteen antoon.

Kuvio 21. Prototyyppi, versio 2, suunnitelma nuorten tavoittamiseksi

Prototyyppiä konkretisoidakseni kuvasin esimerkin kampanjaluontoisesta, nuorille kohdenne-
tusta monikanavaisesta viestintäsuunnitelmasta, jonka kuvaan kuviossa 23.

Monikanavainen viestintäsuunnitelma, nuorille suuntautuva kampanja kesätöistä

Postaus	Mitä	Milloin	Kanava(t)	Resurssit	Muuta
AMA eli ask me anything, kesätyöt lähestyy	AMA, kesätyöt lähestyy, mitä pitää huomioida kun tehdään työsopimus? Vaikuttaja ja juristi vastaamassa kysymyksiin	15.3.2024 klo 12-12.30, lounasaikaan, yht 30 minuuttia, live-lähetys	Liiton Instagram Live -lähetys 	Juristi, vaikuttaja, viestinnän asiantuntija, joka huolehtii, että kieli on ymmärrettävää	Jatko-osa tulossa kysymyksistä joihin ei ehditty vastata lähetyksessä
Jatkopostaus AMA:n kysymyksiin	Juristi vastaa kysymyksiin, joihin ei ehditty vastata edellisessä postauksessa	30.3. 2024 klo 16:00, tallenne	Liiton Youtube-kanava 	Juristi, viestinnän koordinaattori, joka haastattelee ja kuvaa	Teksitetään, koska liveä ei voida tekstittää, saavutettavuuden sekä siksi, että usein videoita katsotaan ilman tekstejä
Muista nämä kun aloita (kesä)työt	Hauskasti esitetty lyhyt kela-video, jossa käydään läpi yleisimmät työntekijän oikeudet ja velvollisuudet nuoren työntekijän näkökulmasta	15.5.2024, 2 minuuttia	Liiton TikTok 	Vaikuttaja tekee tiktokin, juristi varmistaa tiedon oikeellisuuden	Jatko-osa tulossa luottamusmies esittäytyy samalla tyylillä
Luottamusmies auttaa	Luottamusmies auttaa myös kesätyöntekijöitä, lyhyt kela jossa luottamusmies esittäytyy vaikuttajalle hauskaalla tavalla ja kertoo, mihin häneltä voi saada apua	15.6.2024, 3 minuuttia	Liiton TikTok 	Vaikuttaja tekee tiktokin yhdessä luottamusmiehen kanssa	
Muista nämä asiat työtodistuksesta	Kuvakaruselli, johon kootaan tärkeimmät ohjeet siitä, mitä työtodistuksessa pitää olla ja mitä siinä ei saa olla	15.6.2024	Kuvakaruselli liiton Instagram -syötteeseen 	Juristi valmistelee yhdessä viestinnän kanssa	

Kuvio 22. Esimerkki monikanavaisesta nuorille kohdennetusta viestinnän kampanjasuunnitelmasta

Kuviolla pyrin havainnollistamaan, mitä kanavia itse suosittelisin sekä minkälaisia resursseja kampanjaluonteinen viestintäsuunnitelma vaatii. Suunnitelmassa tärkeää on aikataulu ja oikea-aikaisuus viestinnän suhteen: kesätöihin liittyvistä kysymyksistä on tärkeää lähteä puhumaan jo hyvissä ajoin keväällä, sillä usein sopimukset kesätöistä tehdään jo varhaisessa vaiheessa. Ensimmäisessä Ask me anything- tyyppisessä, eli kysy mitä vaan live-lähetyksessä mukana ovat liiton valitsema sosiaalisen median vaikuttaja sekä juristi ja myös viestinnän asiantuntija. Vaikuttaja huolehtii siitä, että lähetyksessä käytettävä kieli ja äänensävy on nuoria puhuttelevaa, ja viestinnän asiantuntija taas sparraa juristin käyttämään ymmärrettävää kieltä. Kanavasuosituksiksi valitsin TikTokin, Instagramin ja YouTuben, jotka ovat nuorten parissa suosituimpia kanavia. Tärkeintä liittojen näkökulmasta kanavavalinnan suhteen on kuitenkin se, missä liittojen tavoittelemat nuoret itse ovat. Oma suositukseni olisi, että kampanjalle rakennetaan vaikuttajan ajatuksia hyödyntäen oma visuaalinen ilme, joka kuitenkin on yhteneväinen liiton oman viestinnän kanssa. Kampanja muodostaa ikään kuin tarinan, jota nuori seuraa koko kesän. Kampanjan tavoitettavuus vaatii todennäköisesti myös maksettua mainontaa.

Valmis palvelu edellyttäisi liitoilta sekä rahallisia investointeja, että myös henkilöstöresursseja. Kustannuksia voitaisiin kuitenkin merkittävästi laskea, mikäli hyödynnettäisiin työpajoihin osallistuneiden kommentteissakin ehdotettuja sosiaalisen median valmiita livelähetykseen soveltuvia kanavia. Myös vaikuttajien hyödyntämisen osalta on tärkeä pohtia, ketkä olisivat sopivia viemään edunvalvontaviestiä eteenpäin ja voisiko tässäkin esimerkiksi hyödyntää viestinnästä innostuneita liittojen aktiiveja, joilla on myös edunvalvontatietoudesta jonkinlaiset lähtövalmiudet. Työpajoihin osallistuneiden viesti oli kuitenkin melko selkeä siltä osin, että nuorille viestittäessä viestin tulisi tulla nuorelta nuorille, oli kyseessä sitten valmiiksi tunnettu vaikuttaja tai liiton oma nuorisoaktiivi, joka viestii edunvalvonnasta.

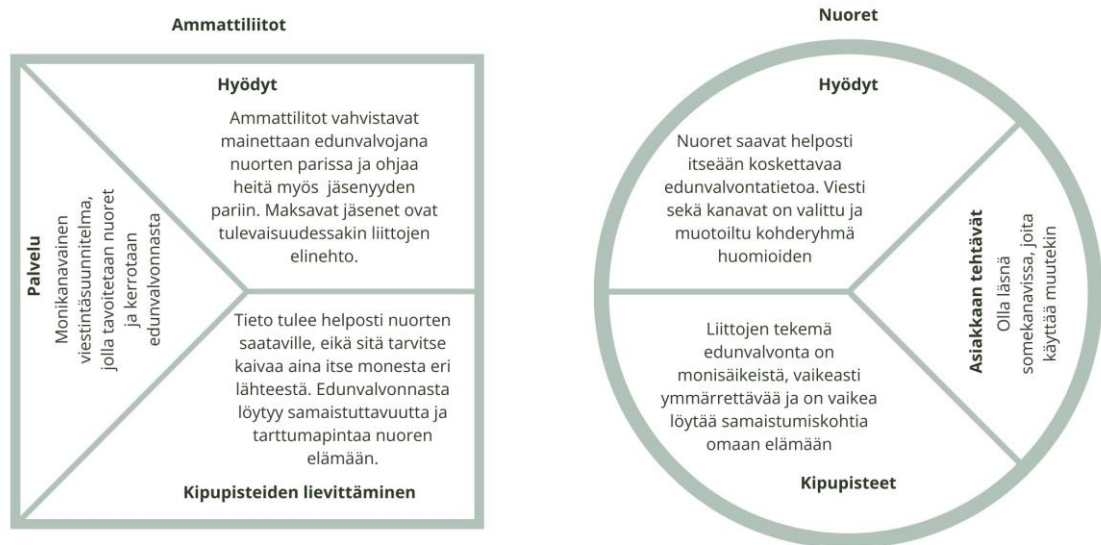
Pienemmät liitot voisivat myös pohtia yhteistyön mahdollisuuksia toisten liittojen kanssa, jolloin kustannuksia voitaisiin myös keventää. Suunnitelman toteuttaminen edellyttää liitoissa myös viestinnän sekä edunvalvonnan vahvaa sitoutumista sekä osallistumista. Jotta edunvalvonnan viesti ja äänensävy on nuorille oikeanlainen, on tärkeä myös osallistaa nuoria viestin muotoilussa, jotta viestistä ei tule kommenttien mukaista paasaavaa tai alentuva.

Kommenttien jälkeen hyödynsin seuraavissa kuvioissa nähtäviä arvolupauscanvas sekä Mission Model Canvas -työkaluja hahmottamaan palvelun tuottamaa arvoa sekä nuorille että ammattiliitoille ja myös palvelun lanseeraamissuunnitelman tueksi. Halusin käyttää näitä työkaluja, sillä niiden avulla palvelusuunnitelma konkretisoituu myös palvelun käyttäjälle.

Arvolupauscanvas on työkalu, jolla voidaan visualisoida palvelun käyttäjälle sekä omistajalle tuottamaa arvoa. Sen avulla voidaan myös havainnoida asiakkaan tehtävät palvelun käytössä. Canvaksen avulla voidaan myös huomioida palvelun mahdolliset kipupisteet, sekä miten kipupisteitä voitaisiin lievittää (Strategyzer, Value Proposition Canvas).

Arvolupauscanvas osoittaa, että kehittämishankkeen myötä muotoillulla palvelulla voidaan ainakin osittain vastata niihin haasteisiin, joita ammattiliitoilla on nuorten tavoittamisessa. Viestinnällisen suunnitelman avulla voitaisiin tavoittaa nuoret nopeammin ja oikea-aikaisesti sekä edunvalvonnasta voisi tulla kiinnostavampaa ja samaistuttavampaa nuorille.

Arvolupauscanvas



Kuvio 23. Arvolupauscanvas

Arvolupauscanvasin jälkeen koostin suunnitelman Mission Model Canvas -pohjaan. Mission Model Canvas on mukaelma paremmin tunnetusta Business Model Canvasista, joka on suunniteltu yritysten käyttöön. Business Model Canvasin avulla voidaan kuvata, suunnitella ja tarjota kehitettävää liikeideaa sekä havainnollistaa tarvittavia resursseja, yhteistyökumppaneita, asiakkalle tuotettavaa arvoa ja kustannuksia, sekä kehittää ideaa eteenpäin. (Strategizer, Business Model Canvas)

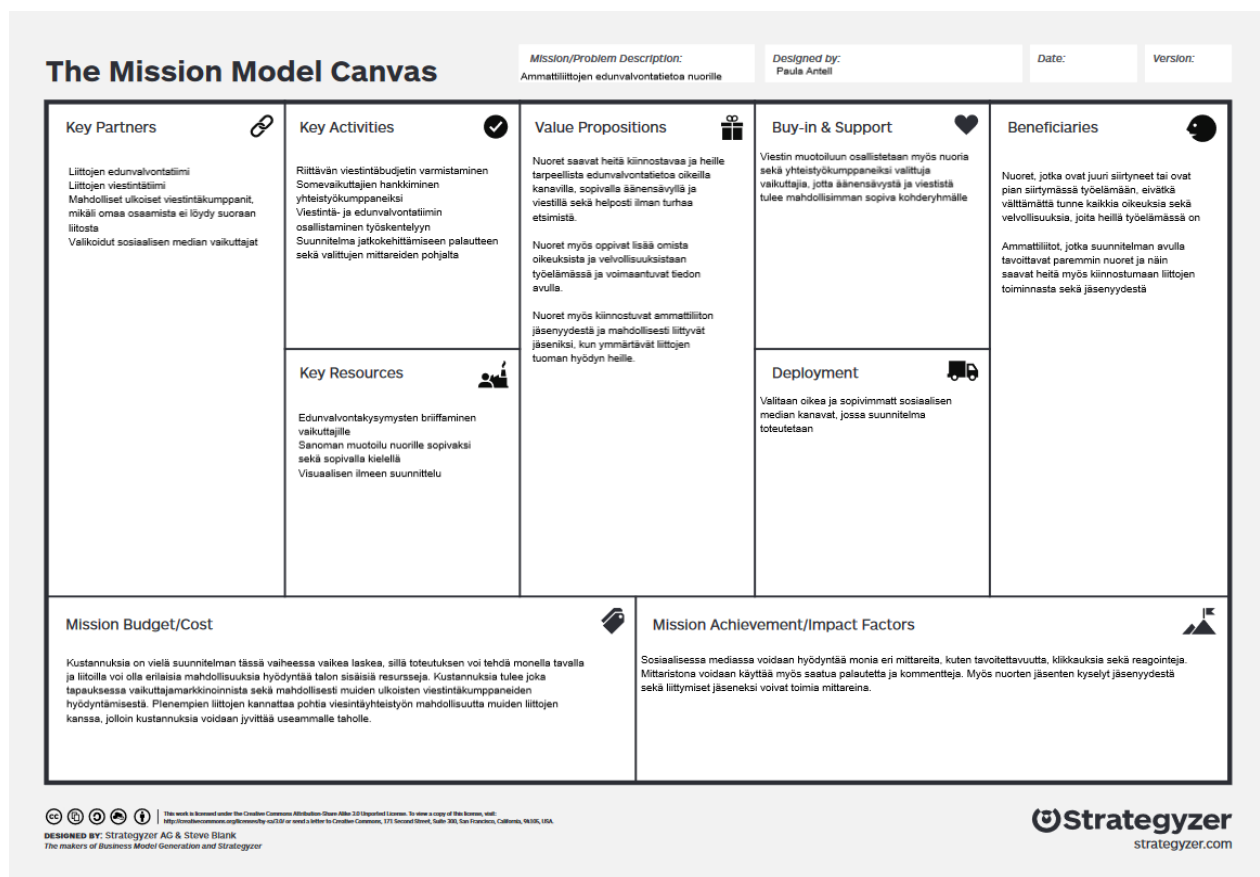
Business Model Canvasissa on liiketoiminnallinen näkökulma myös voiton tavoitteluun, joten se ei siksi sovi hyvin ammattiliittojen toimintaan. Tämän vuoksi käytin Business Model Canvasista luotua versiota Mission Model Canvasia, joka on luotu esimerkiksi valtion tai järjestöjen toimintoihin, koska ne eivät tavoittele toiminnallaan voittoa.

Mission Model Canvasin avulla oli helppo avata, minkälaisia panostuksia liitoilta suunnitelman eri osa-alueisiin tarvitaan ja toisaalta myös havainnoida mahdollisuudet positiiviseen jäsenkehitykseen tulevaisuudessa nuorten osalta.

Mission Model Canvasiin kirjasin myös ajatuksiani mittareista, joilla palvelun toimivuutta ja tavoitettavuutta voitaisiin mitata. Koska palvelu tapahtuu jo valmiilla sosiaalisen median

alustoilla, vähentää se kustannuksia verrattuna esimerkiksi siihen, jos palvelu rakennettaisiin esimerkiksi omaksi sovellukseksi. Tämä huomio kulurakenteesta nousi myös nuorten kommentteista, kun he kommentoivat prototyyppejä.

Sosiaalisen median kanavissa on myös monia eri tapoja mitata esimerkiksi käyttäjiliikennettä, joita voi hyödyntää ikään kuin valmiina mittareina. Myös palveluun tulleet palautteet sekä kommentit voisivat toimia mittareina onnistumisesta sekä apuna palvelun jatkokehittämisessä. Konkreettisia mittareita sosiaalisen median mittareiden lisäksi voisivat olla nuorten liittymiset liittoihin, nettisivujen evästeiden avulla toteutettava seuranta sekä esimerkiksi nuorten yhteydenottojen määrä liittoihin.



Kuvio 24. Mission Model Canvas

6 Johtopäätökset

6.1 Tulosten arviointi

Lopputuotoksena syntynyttä prototyyppeä voisi kuvata viestintäsunnitelmaksi nuorten tavoittamiseksi. Oikeusmuotoilullinen näkökulma lopputuotoksessa kuitenkin säilyy, sillä sen

tavoitteena on nimenomaan edunvalvontatietouden tuottaminen nuorille heille sopivalla tavalla muotoilulla kielellä ja kanavilla.

Prosessin aikana tuplatimantti ohjasi työskentelyä selkeästi ja jokainen vaihe tuki mielestäni aina seuraavaan vaiheeseen siirtymistä. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa konkreettista apua liitoille edunvalvontatyön merkityksen viestimiseen nuorille ja tässä koen osittain onnistuneeni.

Kehitettävää prosessissa löydän siltä osin, että kehittämisprosessiin olisi ollut arvokasta saada mukaan myös yksi tai useampi ammattiliitto, jolloin myös heidän tarpeensa ja näkökulmat olisivat olleet kehittämistyön eri vaiheissa mukana. Ihanteellista olisi ollut, jos mukana olisi ollut esimerkiksi pieni, keskisuuri ja suuri ammattiliitto, koska eri kokoisten liittojen henkilöstöresurssit ja rahalliset resurssit ovat varsin erilaiset. Myös neuvottelujärjestöjen mukaan saaminen olisi ollut hyödyllistä, sillä heidän avullaan edunvalvonnan kysymyksiä olisi voinut pohdita kokonaisuutena ja myös yhteistyön mahdollisuuksia eri liittoja edustavien neuvottelujärjestöjen avulla olisi ollut mahdollista haarukoida jo tässä vaiheessa.

Nuorten näkökulmasta pidän tärkeänä, että ammattiliittojen edunvalvonnan uudelleenmuotoilu olisi heille myös voimaannuttava kokemus. Voimaannuttaminen liittyy myös oikeusmuotoiluun ja ajatukseen siitä, että vaikeina pidettävien laki- ja oikeustekstien sekä oikeudellisten ilmiöiden käyttäjälähtöisen muotoilun avulla yksilö voisi myös voimaantua ja lisätä omaa toimijuuttaan huomattavasti, että ymmärtääkin haastavilta tuntuvia tekstejä ja ilmiöitä aikaisempaa paremmin.

Työpajoja suunnitellessani alkuperäinen ajatukseni oli etsiä työpajoihin osallistujiksi nuoria, joilla on joko vain vähän tai ei lainkaan kokemusta ammattiliittojen edunvalvontatyöstä. Lukuisista yhteydenotoista kotini lähialueiden lukioihin sekä omia työelämäni verkostoja hyödyntämällä en valitettavasti onnistunut löytämään tällaisia nuoria työpajoihini. Ajatukseni oli, että olisi hienoa saada tuoretta näkökulmaa juuri sellaisilta henkilöiltä, joita liittojen pitäisi tavoittaa, mutta joiden tavoittamisessa ne eivät ole onnistuneet.

Nyt työpajoihin osallistuvat nuoret olivat ainakin osin sellaisia henkilöitä, joilla oli jo ainakin jonkinlainen perusymmärrys liittojen tekemästä edunvalvontatyöstä. Huomasin kuitenkin prosessin aikana tämän asetelman tuomat hyödyt, sillä nuorten ääni ei näkemykseni mukaan kuulu aina riittävästi liittojen toiminnan kehittämisessä. Pyrinkin luomaan työpajoista heille mahdollisimman turvallisen tilan, jossa he saivat tuoda äänensä kuuluviin ja toivon, että sen kautta syntyi kokemus vaikuttamisen mahdollisuudesta ja sen kautta voimaantumisen tunnetta myös työpajoihin osallistuneille.

6.2 Tulosten hyödynnettävyys

Näkemykseni mukaan prototyypistä on mahdollista hyödyntää osia liittojen omiin viestintäsuunnitelmiin. Eri kokoisilla liitoilla on erilaiset resurssit ja valmiudet valjastaa omat edunvalvonnan ja viestinnän asiantuntijat mukaan kehittämiseen. Viestintäsuunnitelman osalta on tärkeä myös pohtia, miten nuorille tuotettava viestintä istuu muuhun viestinnän kokonaisuuteen. Edunvalvontaviestinnässä käytettävän kielen muotoilussa olisi tärkeää ottaa myös kohderyhmä mukaan testaamaan, toimiiko uudenlainen viestin muotoilu varmasti nuorten näkökulmasta.

Kanavien osalta on tärkeä pohtia, missä kanavissa kohderyhmät ovat jo valmiiksi, mutta myös sitä, mihin omat resurssit riittävät. Pienimpien liittojen ei välttämättä ole mielekästä tai mahdollista olla kaikissa somekanavissa läsnä, joten olisikin tärkeä selvittää, mitkä kanavat ovat millekin liitoille tärkeimmät ja tehdä valintaa kanavista niiden perusteella.

Jos mukaan halutaan jo tunnettuja sosiaalisen median vaikuttajia, kasvattaa se budjettia. Vaikuttajien osalta on myös syytä pohtia, ketkä olisivat sellaisia henkilöitä, joiden viesti sopii liiton arvoihin ja joilla olisi valmiit valmiudet kertoa edunvalvonnasta tai valmiudet ja halukkuus oppia kertomaan siitä. Budjetin arviointi oli prototyypivaiheessa melko haastavaa, sillä siihen vaikuttaa muun muassa vaikuttajan palkkio, sosiaalisen median markkinointiin käytettävä panostus sekä esimerkiksi mahdollisesti viestinnässä hyödynnettävä ulkopuolinen taho.

Haastavaa koko kehittämishankkeen aikana oli pohtia suunnitelmaa liittojen näkökulmasta, koska akavalaisiin ja STTK:laisiin liittoihin mahtuu toisistaan hyvin erilaisia ja eri aloilla toimivia liittoja. Arvelen, että tämä suunnitelma olisi kuitenkin riittävän geneerinen hyödyttämään lähes kaikkia liittoja, kun sitä sovelletaan omiin tarpeisiin ja omista lähtökohdista käsin.

6.3 Kehittämistyön luotettavuus ja eettisyys

Kehittämistyö toteutettiin laadullisen tutkimuksen sekä oikeus- ja palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää noudattaa hyvää tutkimuskäytännön noudattaminen, ja tähän pyrin koko kehittämishankkeen ajan.

Eettisyyttä pyrin noudattamaan niin, että kaikki kehittämistyöhön osallistuneet osallistuivat työskentelyyn anonymisti ja jos vastauksissa oli jotain, mistä olisi voinut päätellä jotain osallistujan henkilöllisyydestä, huomioitiin ja poistettiin mahdollisesti tunnistettavat tiedot. Eri-tyisesti anonymiteetti oli tärkeää liittojen opiskelijavastaavien haastatteluissa, sillä heidän henkilöllisyytensä olisi helposti pääteltävissä, jos esimerkiksi kerrottaisiin, missä liitoissa he työskentelevät.

6.4 Ajatuksia jatkokehittämisestä

Jatkokehittämisen osalta näen monia vaihtoehtoja. Koska prototyyppi on suunnitelman muodossa, olisi hienoa päästä kehittämään sen ympärille lisää konkretiaa, eli miten esimerkiksi nuorille suunnattua kieltä tulisi muotoilla, minkälaiset sosiaalisen median mittarit toimisivat arvioinnissa parhaiten ja miten viestinnän vuosikelloa kannattaisi rakentaa nuorten edunvalvontatietouden lisäämiseksi.

Edunvalvonnan rakenne tuntuu myös epäselvältä, ja nuorten havainnot työpajoista tukivat tätä. Voisikin olla myös hyödyllistä pohtia, miten niitä voisi selkeyttää esimerkiksi niin, että nuori ymmärtäisi, mihin kaikkeen hän liittyy, jos liittyy esimerkiksi oman ainejärjestönsä kautta myös ammattiliittoon. Myös liittojen tuottaman yksilöedunvalvonnan osalta voisi olla tarpeellista pohtia, miten sen osalta voitaisiin huomioida nuoret parhaiten. Yksilöedunvalvontaa tarjotaan useimmiten liitoissa puhelimen ja sähköpostin välillä ja rajattuihin kellonaikoihin, mutta tämä ei välttämättä ole paras toimintatapa nuorten osalta.

Lähteet

17 vinkkiä fasilitointiin, <https://grapepeople.fi/blogi/17-vinkkia-fasilitointiin/>, viitattu 11.8.2023.

Business Model Canvas, <https://www.strategyzer.com/library/the-business-model-canvas>, viitattu 25.10.2023

Design Council: Framework for Innovation, <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/framework-for-innovation/>, viitattu 11.8.2023

Haaga-Helia, How Might we, <https://www.haaga-helia.fi/fi/how-might-we> , viitattu 6.10.2023

Hagan, Margaret: [Law by Design](#), 2017, viitattu 29.8.2022

Hanhinen H, Kajander R, Kangasvieri F, Tanskanen J, Yle seurasi: Metsäteollisuuden Hämälä A-talkissa: "Meidän täytyy monella sektorilla uusiutua", <https://yle.fi/a/3-11573697>, viitattu 18.8.2023

Hara, J, Teknoliateollisuus irtautuu osittain työehtosopimustoiminnasta - antaa jäsenyrityksilleen mahdollisuuden valita, ollako TES-pöydässä mukana vai ei, <https://yle.fi/a/3-11855020>, viitattu 18.8.2023.

Heikkinen, S. Tupo, TES ja työtaistelu - ymmärrätkö työmarkkinoiden sanastoa?, <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2017/09/28/tupo-tes-ja-tyotaistelu-ymmarratko-tyomarkkinoiden-sanastoa>, viitattu 17.8.2023

Hirsjärvi S, Hurme H. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2008. Gaudeamus. Helsinki.

Howspace, <https://howspace.com/fi/ammattiliitot-ja-jarjestot/>, viitattu 5.10.2023.

IDEO 2021: History. <https://designthinking.ideo.com/>, viitattu 30.8.2022.

Jegorov, S. Tammikuun kihlaus yhdisti Suomen kansaa mutta ärsytti Neuvostoliittoa, <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2016/01/15/tammikuun-kihlaus-yhdisti-suomen-kansaa-mutta-arsytti-neuvostoliittoa>, viitattu 17.8.2023

Järvensivu, A, Nikkanen, R, Syrjä S, Työelämän sukupolvet ja muutoksissa pärjäämisen strategiat, Tampere University Press, 2014

Kananen, J. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. 2008. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä.

Kauppinen, T. Suomen työmarkkinamalli. 2005. WSOY.

Koulopoulos, T & Keldsen, D. The Gen Z Effect - The Six Forces Shaping the Future of Business. 2014. Bibliomotion. New York.

Luottamusmies, <https://tyoelamaan.fi/ammattiliitot/luottamusmies/>, viitattu 15.8.2023.

Linna, J. 2019. Legal Design - mission impossible? Muotoilimme oikeutta - Oikeudellisen erityisosaamisen ja oikeusmuotoilun ensimmäinen. Laurea-julkaisut, viitattu 18.10.2022.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-541-2>

Lamminpää, Suvi: Muotoiluajattelu ja kompleksisuus - Teoreettis-käsitteellinen tutkimus muotoiluajattelun strategisista ja päätöksentekometodologisista mahdollisuuksista, 2021, Väitöskirja, taiteiden tiedekunta, Lapin yliopisto, https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/64634/Lamminpaa_Suvi.pdf?sequence=1&isAllowed=y, viitattu 15.8.2023

McCrinkle M. 2018. The ABC of XYZ. Understanding the global generations. Australia: McCrinkle Research Pty Ltd, viitattu 18.10.2022. <https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/25073/1621242293922514857.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Matveinen, Mikko: Muotoiluajattelu kehitystyön tukena - kokemuksia muotoiluajattelun menetelmistä organisaatioiden toimintaa kehitettäessä, 2011, Taiteen maisterin opinnäytetyö, Aalto-yliopisto, https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/3630/op-tika_id_71_matveinen_mikko_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y, viitattu 15.8.2023

Mission Model Canvas, <https://www.strategyzer.com/library/the-mission-model-canvas-an-adapted-business-model-canvas-for-mission-driven-organizations>, viitattu 25.10.2023

Muhonen, Teemu: Kyllästyivätkö nuoret ay-liikkeeseen? Ennen-näkemättömät luvut ammattiliittojen jäsenistä paljastavat ”vakavan ongelman”, Helsingin Sanomat 28.11.2018, viitattu 27.5.2022. <https://www.hs.fi/politiikka/art-2000005913804.html>

Mikä on työehtosopimus? <https://tyoelamaan.fi/>, viitattu 15.8.2023

Markkinointimaestro, Sosiaalisen median tilastot, <https://www.markkinointimaestro.fi/sosiaalisen-median-tilastot>, viitattu 5.10.2023

Nuorisobarometri 2019, <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2020/12/nuorisobarometri2019-netti.pdf>, viitattu 27.5.2022.

Palkansaajien järjestäytyminen vuonna 2021, Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu, https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164841/TEM_2023_19.pdf?sequence=1&isAllowed=y, viitattu 14.8.2023

Palvelumuotoilun Ideapakka, Hulluttelukasit, <https://ideapakka.fi/blogi/palvelumuotoilu-hulluttelukasit/>, viitattu 24.10.2023

- Palvelumuotoilun ideapakka, Asiakaspersoonat, <https://ideapakka.fi/blogi/palvelumuotoilu-asiakaspersoonat/>, viitattu 5.10.2023
- Palvelumuotoilu Palo: Palvelumuotoiluprosessin vaiheet, 2018, <https://www.palvelumuotoilu-palo.fi/blogi/palvelumuotoilun-prosessin-vaiheet/>, viitattu 11.8.2023
- Polaine A, Løvlie L, and Reason B.. Service Design : From Insight to Implementation. 2013. Rosenfeld Media. New York.
- Proakatemia essee pankki: Timantit on ikuisia ja tuplatimantti ikuistaa yrityksesi, 9.5.2020, <https://essee pankki.proakatemia.fi/timantit-on-ikuisia-ja-tuplatimantti-ikuistaa-yrityksesi/>, 2020, viitattu 11.8.2023
- Pyöriä, Pasi & Ojala, Satu: YHTEISKUNTAPOLITIIKKA 81 (2016):1 31, Nuorten työasenteet pun-tarissa - eroaako Y-sukupolvi edeltäjistään?, <https://core.ac.uk/download/pdf/43025989.pdf>, viitattu 14.8.2023
- Ronkainen, S, Pehkonen, L, Lindblom-Yläne S, Paavilainen E. Tutkimuksen voimasanat. 2014. Sanoma Pro. Helsinki.
- Saarinen, M, Chydenius, T. Oikeusmuotoilua vakiinnuttamassa - Oikeudellisen erityisosaami-sen ja oikeusmuotoilun toinen, Laurea Julkaisut, 2022.
- Sopimusneuvottelut, https://www.akavanerityisalat.fi/nain_vaikutamme/sopimusneuvotte-lut, viitattu 15.8.2023.
- Stickdorn, Lawrence, A, Hormess, M & Schneider, J. This Is Service Design Methods. 2018. O'Reilly Media. Sebastopol, CA.
- Säde, Sonja: Z-sukupolven käsitykset työyhteisötaidoista, 2021, palvelujohtamisen pro gradu -tutkielma, Itä-Suomen yliopisto, <https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/25073/1621242293922514857.pdf>, viitattu 15.8.2023
- Työehdoista sopiminen, <https://www.tehy.fi/fi/tyoelamaopas/tyoehdoista-sopiminen>, vii-tattu 15.8.2023
- Työelämän pelisäännöt -nettisivusto, <https://tyoelamanpelisaannot.fi>, viitattu 15.8.2023
- Työolobarometri 2022, Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, https://julkaisut.valtioneu-vosto.fi/bitstream/handle/10024/164723/TEM_2023_13.pdf?sequence=1&isAllowed=y, vii-tattu 14.8.2023
- Työväenliikkeen verkkosivut, www.tyovaenliike.fi, viitattu 16.8.2023
- Value Proposition Canvas, <https://www.strategyzer.com/library/the-value-proposition-can-vas>, viitattu 25.10.2023
- STT-Yle, SAK ja EK Orpon hallitusohjelmasta: Ankaria leikkauksia ja rajuja muutoksia, jopa kunnianhimoisempi kuin Sipilän ohjelma, <https://yle.fi/a/74-20037248>, viitattu 3.10.2023
- Siirilä, M. Rahastusta, politiikkaa, jämähdetty paikoilleen - nuoret karttavat liittoihin kuulu-mista, mutta keskusjärjestöt eivät allekirjoita kritiikkiä <https://yle.fi/a/3-11174052>, viitattu 17.8.2023

Kuviot

Kuvio 1. Ammattiliiton tai työttömyyskassan jäsenyys, Työolobarometri 2022

Kuvio 2. Ammattiliiton tai vain työttömyyskassan jäsenyys iän ja sukupuolen mukaan 2021, Työolobarometri 2022

Kuvio 3. Suomalaisen työmarkkinajärjestelmän historiaa aikajanalla

Kuvio 4. Suomen työmarkkinamalli 1968-1994, mukaelma Kauppisen yhteiskuntakorporatistmin kuvauksesta (Kauppinen 2005, 58)

Kuvio 5. Emukorporatismi, mukaelma Kauppisen kuviosta (Kauppinen 2005, 70)

Kuvio 6. Edunvalvontatyö liitoissa

Kuvio 7. Palvelumuotoilun tuplatimantti

Kuvio 8. Jäsenprofiili Joonas

Kuvio 9. Jäsenprofiili Sandra

Kuvio 10. Jäsenprofiili Laura

Kuvio 11. Kuvakaappaus äänestystuloksista Howspacessa

Kuvio 12. Sidosryhmäkartta nuoren jäsenen näkökulmasta

Kuvio 13. Haaste 1

Kuvio 14. Haaste 2

Kuvio 15. Haaste 3

Kuvio 16. Esimerkki Crazy Eight -työskentelyn yksilövaiheesta

Kuvio 17. Työpajassa tuotettu prototyyppi 1

Kuvio 18. Työpajassa tuotettu prototyyppi 2

Kuvio 19. Työpajassa tuotettu prototyyppi 3

Kuvio 20. Prototyyppi, versio 1, suunnitelma nuorten tavoittamiseksi

Kuvio 21. Prototyyppi, versio 2, suunnitelma nuorten tavoittamiseksi

Kuvio 22. Esimerkki monikanavaisesta nuorille kohdennetusta viestinnän kampanjasuunnitelmasta

Liite 1 Haastattelurunko liittojen opiskelijavastaaville

Alustus (alla listatut pointit voi sanoa omin sanoin, kuvaukset ovat vain tueksi haastattelijalle):

- Oma rooli
- Haastattelua käytetään YAMK-opinnäytetyöhön, vastauksissa vastaajista käytetään esimerkiksi nimitystä ”keskisuuren ammattiliiton opiskelijatyöstä vastaava asiantuntija tai vastaaja anonymisoidaan muulla tavalla
- Haastattelun voi lopettaa koska vain tai olla vastaamatta mihin tahansa kysymykseen
- Jatko: haastatteluvastauksien avulla on tarkoituksena kiteyttää ydinongelmaa tutkimuskysymyksen ympärillä
- Haastattelijan luvalla haastattelu nauhoitetaan (ilmoita nauhoittamisen aloitus- ja lopetuskohta)

Ohjaa mahdollisimman vähän haastateltavaa, anna hänen kertoa omin sanoin ajatuksiaan

- Kannusta haastateltavaa puhumaan avoimesti näkemyksistään
- Tukikysymyksiä voi käyttää, jos tuntuu että jokin osa-alue jää muuten kokonaan käsittelemättä tai jos haastattelu muuten jäisi kovin lyhyeksi
- Tukikysymysten sijaan kannattaa kysyä mahdollisuuksien mukaan jatkokysymyksiä haastateltavan vastausten pohjalta (esimerkiksi ”Ay-liike tuntuu kaukaiselta.” Jatkokysymys: Mitä sen pitäisi tarjota, jotta se olisi läheisempi?)

Kysymykset:

1. Miksi arvelet, että nuorten järjestäytymisaste on laskenut viime vuosikymmeninä?
2. Mitä nuoret kaipaavat työelämältä? Ammattiyhdistysliikkeeltä? Ammattiliitolta?
3. Millaisia tavoitteita nuorilla on koskien työelämää? Millaiseksi arvelet nuorten haluavat rakentavan työelämää? Millaisen työelämän rakentamiseen arvelet nuorten kaipaavan ay-liikkeen/ammattiliiton tukea?
4. Minkä arvelet ay-liikkeessä mietityttävän nuoria, mihin kaipaaisit lisäselkoa?
5. Mitä ammattiliiton pitäisi sanoa, jotta se tuntuisi nuorelle omalta liitolta? Mikä ammattiliiton ydinviestin pitäisi olla, jotta se kolahtaisi nuoriin?
6. Minkä koet erityisen tärkeänä/ykkösprioriteettina työelämässä nuorille?

Liite 2 Akavan Opiskelijoiden työpajan käsikirjoitus

Ohjelma/1 h

23.9.2023 klo 15:30-16:30

Paula Antell

Osallistujia on arviolta 27

Ammattiliittojen perustehtävä tutuksi Z-sukupolvelle oikeusmuotoilun menetelmillä

Klo	Min	Mitä, aihe	Kuka + muuta huomioitavaa (esim. tarvikkeet jne)
15:30	10	Työpajan avaus, pelisäännöt ja yhteinen työskentelytapa. Lyhyt kuvaus tutkittavasta aiheesta ja mitä oikeus- ja palvelumuotoilu on.	Paula, avaa Howspacen työtilat
15:40	5	Icebreaker, siilikakkukuva luottamuksen rakentamiseksi	Äänestys Howspacessa
15:45	10	Persoonien validointi Howspacessa?	Tutustutaan persooniin Howspacessa, empatian herättämiseksi
15:55	5	Tärkeimmän eduhaasteen ratkaiseminen – äänestys	Howspacessa, äänet 5-1
16:00	20	Ideointi, more is more, jatka kaverin ajatuksia. Miten ratkaisisit haasteet? Yksilötyöskentely ja ryhmätyöskentely	
16:25	5	Puhuva keppi	Paula
16:30		Kiitos ja työpajan päätös	

Liite 3 STTK:n nuorten aktiivien työpajan käsikirjoitus

Ohjelma/1,5 h

7.10.2023

Paula Antell

Osallistujia on arviolta 25

Ammattiliittojen perustehtävä tutuksi Z-sukupolvelle oikeusmuotoilun menetelmillä

Klo	Min	Mitä, aihe	Kuka + muuta huomioitavaa (esim. tarvikkeet jne)
08:45	10	Työpajan avaus, pelisäännöt ja yhteinen työskentelytapa. Lyhyt kuvaus tutkittavasta aiheesta ja mitä oikeus- ja palvelumuotoilu on.	Paula, avaa Howspacen työtilat
08:55	10	Icebreaker, hedelmäkortehtävä luottamuksen rakentamiseksi	Howspace, jossa edellisen työpajan tulokset koottuina
09:05	10	Aikaisemman työpajan tuloksiin tutustuminen	Jo saatujen ideoiden jatkojalostamiseen sekä ensimmäisten prototyyppien valmisteluun
09:15	15	Hullutelukasit, yksilötyöskentely, jako kolmeen tai kuuteen	Jokaiselle osallistujalle A4-paperi, johon tehtävä tehdään. Minuutti per idea, tarkka kellotus. Lopuksi jokainen valitsee omista ideoistaan parhaan.
09:30	30	Siiirtyminen ryhmätyöskentelyyn saman numeron ihmisten kanssa, kehitetään ratkaisu parhaista ideoista	Esitellään ideat ryhmälle. Fläppipaperi. Ryhmä jatkotyöstämään mielestänne parasta ideaa tai yhdistää eri elementtejä useamman osallistujan ideoista. Ryhmä tekee valituista ideoista yhden ratkaisuehdotuksen. Ryhmä miettii, miltä tämä ratkaisu näyttäisi käytännössä. Ryhmä kuvaa ratkaisun kolmen ruudun mittaiseksi käyttötapaukseksi tai tarinaksi, joka kertoo, kuinka ehdotus toimii ja helpottaa käyttäjän arkea. Valokuvat fläpeistä.