

Lapin tuntu

Osallisuus, merkityksellisyys, hyvinvointi



Lapin tuntu

Soili Mäkimurto-Koivumaa (toim.)

Lapin tuntu

Osallisuus, merkityksellisyys, hyvinvointi

Sarja B. Tutkimusraportit ja kokoomateokset 1/2018

© Lapin ammattikorkeakoulu ja tekijät

ISBN 978-952-316-216-7 (pdf)
ISSN2489-2637 (verkkajulkaisu)

Lapin ammattikorkeakoulun julkaisuja
Sarja B. Tutkimusraportit ja kokoomateokset
1/2018

Kirjoittaja(t): Jessica Alatalo-Keskitalo, Katri
Hendriksson, Maarit Juottonen, Päivi Keisu,
Petri Lakkapää, Piritta Mänty, Petri Palokangas,
Oili Ruokamo, Jarno Soisalo, Johanna Sundvik,
Mervi Tuohimaa

Toimittaja(t): Soili Mäkimurto-Koivimaa
Kansikuva: Lapland Above Ordinary, Rayann
Elzein

Taitto: Lapin AMK, viestintäyksikkö

Lapin ammattikorkeakoulu
Jokiväylä 11 C
96300 Rovaniemi

Puh. 020 798 6000
www.lapinamk.fi/julkaisut

Lapin korkeakoulukonserni



Lapin korkeakoulukonserni LUC
on yliopiston ja ammattikorkea-
koulun strateginen yhteenliittymä.
Konserniin kuuluvat Lapin yliopisto
ja Lapin ammattikorkeakoulu.
www.luc.fi

Sisällys

ESIPUHE 7
YHTEINEN TIETOPERUSTA11

ARTIKKELIT

Jessica Alatalo-Keskitalo, Petri Lakkapää, Jarno Soisalo

TYÖN MERKITYKSELLISYYS LAPIN AMK:N 60 VUOTTA TÄYTTÄNEIDEN TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMANA33
--------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

Katri Hendriksson, Maarit Juottonen

POHJOISEN PAPERITEHTAAN VÄEN KOKEMUKSIA TYÖTERVEYSYHTEISTYÖSTÄ79
-------------------------------------------------------------------------------------	-----

Päivi Keisu & Piritta Mänty

MATKAILUN JAKAMISTALOUS ITSENSÄTYÖLLISTÄMISEN KONTEKSTISSA - CASE OMAPAJA OY	109
---------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

Petri Palokangas

SUUNNITTELUTOIMISTON LÄHIPALVELUT – UUDET NÄKÖKULMAT VANHASSA KONSEPTISSA	139
------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

Oili Ruokamo

TEOLLISUUSMATKAILUSTA KILPAILUETUA KEMIIN	171
------------------------------------------------------------	-----

Johanna Sundvik

REVONTULTENTIELLÄ -MATKA KAIKESSA HILJAISUUDESSA	195
-------------------------------------------------------------------	-----

Mervi Tuohimaa

DIGITAALINEN POTILASOHJAUS - POTILASOHJAUSVIDEO LÄNSI-POHJAN KESKUSSAIRAALAN LEIKO-YKSIKKÖÖN	221
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

Esipuhe

MONT – monialainen opinnäytetyöprosessi kehitettiin ja toteutettiin ensimmäisen kerran syksyllä 2014 osana valtakunnallista YAMK vahvaksi TKI-vaikuttajaksi. Ensimmäisessä ryhmässä oli mukana 11 eri koulutusaloja edustavaa opiskelijaa. Tuon prosessin tuotoksena syntyi julkaisu teemalla Hyvinvoiva pohjoinen. Toinen MONT-toteutus käynnistyi syksyllä 2015; prosessin tuloksena valmistui yhdeksän opiskelijan yhteistuotos teemalla Kehittyvä pohjoinen.

Kolmas MONT-ryhmä käynnisti prosessinsa syksyllä 2016. Osallistujia oli tällä kerralla niin paljon, että muodostui kaksi ryhmää: toinen Rovaniemelle ja toinen Kemiin. Tämä julkaisu on Kemissä toimineen ryhmän, jossa oli mukana 11 opiskelijaa eri koulutusaloilta, yhteisen työn tulos.

MONT-prosessi alkoi syksyllä tutkivan oppimisen tapaan, jolloin opiskelijaryhmä ryhtyi yhteisten tapaamisten kautta etsimään heitä kiinnostavia teemoja. Prosessin kuluessa alkoi muodostua myös samoista teemoista kiinnostuneiden kesken kahden tai kolmen hengen opinnäytetyöryhmiä. Neljä opiskelijaa teki opinnäytetyönsä yksin, mutta kuitenkin yhdessä toimien muun ryhmän kanssa. Joillakin MONT-prosessiin osallistuvilla oli jo ryhmään liittyessään opinnäytetyön aihe omalta työnantajaltaan, mutta useimpien osalta aihe täsmentyi vasta syksyn kuluessa. Viimeisin toimeksiantajakin löytyi vasta loppusyksystä. Haasteista huolimatta kaikki työt valmistuivat ajallaan ryhmässä mukana olleiden opiskelijoiden aktiivisuuden ja innostuksen voimalla.

Tässä julkaisussa olevia opinnäytetöitä yhdistäväksi kattoteemaksi tuli merkityksellisyys. Siihen liittyviä eri opinnäytetöitä yhdistäviä alateemoja ovat hyvinvointi, yhteisöllisyys, työhyvinvointi, digitalisaatio, osallisuus ja paikan tuntu. Uutena piirteenä tässä kolmannessa MONT-prosessissa oli, että opinnäytetyöt on tehty artikkelimuotoon ja sen lisäksi MONT-ryhmän opiskelijat koostivat yhteiskirjoittamisena yhteisen tietoperustan, johon sisällytettiin kaikille artikkeleille yhteisiä aiheita.

Yhteiskirjoittaminen on nimensä mukaisesti yhdessä kirjoittamista. Siinä jokainen kirjoittaa omaa tekstiään, mutta myös muokkaa, täydentää ja korjaa toisten kirjoittamaa tekstiä. Onnistuneen yhteiskirjoittamisprosessin edellytyksenä on, että jokainen sitoutuu tehtävään. Aluksi on sovittava yhteiset tavoitteet ja selvitettävä, miten niihin päästään. Jokaisella kirjoittajalla tulee olla käsitys siitä, miten tavoitteeseen päästään ja selkeä tahto sen saavuttamiseksi. Kirjoittajien tulee myös sisäistää samanlainen

käsitys kirjoittamisprosessista ja luoda yhteinen tapa käyttää kieltä. Jokaisen kirjoittajan tulisi tuntea teksti sekä omaksi että yhteiseksi.

Aluksi on hyvä sopia työnjako ja pelisäännöt kirjoittajien kesken. Vahvojen persoonien on kyettävä kompromisseihin ja myönnettävä, että joku muukin päättää kokonaisuudesta. Aina voi löytyä myös vapaamatkustajia, jotka roikkuvat muiden mukana. Jos esimerkiksi joku kirjoittajista on selvästi vahvin kielenhuollon osaaja, voi hän tarkistaa lopuksi kaikkien tekstin. On vain muistettava, että keskeneräisessä työssä voi ja saa olla vielä virheitä. Sisällöntuotantovaiheessa ei vielä viilata pilkkuja!

Kirjoittamisessa voi olla myös haasteita. Ajankäyttö on niistä varmasti yleisin. Yhteiskirjoittaminen vaatii enemmän aikaa kuin yksin kirjoittaminen. Ei riitä, että kirjoittaa, on myös oltava valmis antamaan ja ottamaan vastaan rakentavaa palautetta. Omasta mielestä valmis teksti ei välttämättä olekaan muiden kirjoittajien mielestä valmis. Parhaimmillaan yhteiskirjoittaminen kuitenkin on palkitsevaa. Ideoita pulpuaa, kirjoittaminen sujuu, toisen tekstiin löytää hyvän kommentin, joka vie vielä parempaan lopputulokseen. Yhteinen, koko kirjoittajaryhmän hyväksymä lopputulos palkitsee kaiken vaivan.

Nykyään erilaiset verkkotyövälineet ja pilvipalvelut mahdollistavat yhteiskirjoittamisen ajasta ja paikasta riippumatta. Itse kirjoittamiseen käytetään perinteistä tekstinkäsittelyohjelmaa, mutta tekniikat ja paikat vaihtelevat. Kirjoittaminen on mahdollista yhtä aikaa tai erikseen, ja kirjoittajat voivat keskustella tuottamastaan tekstistä esimerkiksi chatissa tai kommenttitoiminnolla. Kirjoittamisen lisäksi tarvitaan palaverieita, joissa sovitaan pelisäännöistä, aiheista, rooleista sekä tehdään yhteenveto jo kirjoitetusta tekstistä. Etäkirjoittajat pitävät palaverinsa esimerkiksi Skypen välityksellä, jossa dokumentin jakamalla kirjoittaminenkin onnistuu.

Yhteiskirjoittaminen on tärkeä taito nykyisessä työelämässä ja asiantuntijaviestinnässä. Kehittämistöitä ja muita projekteja suunnitellaan, viedään eteenpäin ja raportoidaan usein yhteiskirjoittamalla. Myös monet muut työelämän tekstit ovat usein monen kirjoittajan yhteistyön tulosta. Työryhmät ja verkostot ovat hajallaan ympäri maata ja maailmaa, joten on tärkeää, että jäsenet sanoittavat ajatuksensa ymmärrettävästi ja yksiselitteisesti kirjoituskumppaneille nimenomaan tekstin välityksellä. Parhaimmillaan tekstin tarkastelu ja kirjoittaminen yhdessä tuottavat tuloksia, joita ei olisi ilman kirjoittamista saatu aikaan, koska kirjoitettava sisältö kehittyy kirjoittamisen edetessä. (Vanhanen-Nuutinen & Lumme 2010, 149.)

Asiantuntijan täytyy osata ilmaista itseään selvästi ja avata asioita ulkopuolisille, myös kirjoittamalla. Tässä monialaisessa opinnäytetyöprosessissa kirjoittajat ovat joutuneet kirjoittamaan näkyviksi ajatuksiaan. Opiskelijat kirjoittivat opinnäytetyönsä artikkelimuotoon joko yksin tai yhdessä. Sen lisäksi kirjoitettiin yhteinen tietoperusta, jotta samanlaisen tekstin toistuminen artikkelista toiseen vältettäisiin. Oppimisprosessin aikana opinnäytetyön tekijät ovat kehittyneet sekä kirjoittajina, tekstin tarkastelijoina, että yhteisen kirjoitusprosessin vastuullisina edistäjinä.

Opiskelijat kävivät opinnäytetyöprosessissa läpi melkoisen kirjoitusprosessin mankelin. Opinnäytetöiden suunnittelu aloitettiin perinteiselle YAMK:n opinnäytetyön pohjalle, ja artikkelipohja saatiin käyttöön vasta kesken kirjoitusprosessin. Opiskeli-

joille kerrottiin etukäteen, että jotakin uutta on tulossa. Alustavat tiedot uudesta kirjoitusmallista saivat innostuneen vastaanoton, vaikkakin ohjeistuksessa oli vielä paljon avoimia kysymyksiä. Kemin MONT-ryhmästä sai käsityksen, että yhteiskirjoittaminen ei ollut ongelma, vaan tuttu ja mukava työskentelytapa.

Myös opinnäytetyöprosessin kielenohjaajat Kemissä ja Rovaniemellä pääsivät mukaan kehittämään tätä artikkelimuotoisten opinnäytetöiden kokoomajulkaisua. Uusi muoto tuntui aluksi haastavalta, mutta myös omaa työtä rikastuttavalta. Artikkeliohjeet sisällöstä, rakenteesta, tyylistä ja kirjoitusprosessista laadittiin yhteiskirjoittamalla MONT-opinnäytetyötä varten tehdyille pohjalle. Kiitos asiakirjamalleista tuntiopettaja Sari Nisulalle! Yhteisen tekstin muokkaaminen pilvidokumentissa sujui hyvin ja Skype-palaverit rytmittivät työtä.

Kokonaisuutena MONT-prosessi onnistui hyvin ja opiskelijoilta saadun palautteen mukaan se oli hieno ja kannustava kokemus!

Kemissä 15.12.2017

FT Soili Mäkimurto-Koivumaa, YAMK-yliopettaja, Lapin ammattikorkeakoulu, YAMK-yksikkö

FM Päivi Honka, lehtori, Lapin ammattikorkeakoulu, Teollisuuden ja luonnonvarojen osaamisala

Yhteinen tietoperusta

Kirjoittajat:

Jessica Alatalo-Keskitalo

Katri Hendriksson

Maarit Juottonen

Päivi Keisu

Petri Lakkapää

Piritta Mänty

Petri Palokangas

Oili Ruokamo

Jarno Soisalo

Johanna Sundvik

Mervi Tuohimaa

Tämä osio on yhteiskirjoittamisella toteutettu koko artikkelikokoelmaa koskeva tietoperusta. Tällä johdatellaan kaikkiin artikkeleihin, ja tämän käyttäminen poistaa tarpeen jokaisessa artikkelissa toistaa samoja menetelmiin liittyviä asioita.

MERKITYKSELLISYYS

Tiedämme elämän olevan ajallinen prosessi, jota elämme sellaisenaan menneen ja tulevan horisontissa. Elämästämme kirjoittuu alati etenevä tarina, jonka yksittäisillä tapahtumilla on merkityksensä ja aktiviteeteilla arvonsa. Elämän kuilut ja huiput ovat välttämättömiä elämän mielekkyydelle. Tämä edellyttää osallisuutta projekteissa ja ihmissuhteissa, jotka koemme aidosti tavoittelemisen arvoisiksi. (Kauppinen 2005, 393.) Suomalainen filosofi Frank Martela toteaa jokaisen itse määrittelevän oman elämänsä arvokkaat lähteet. Hänen näkemys arvokkaan elämän perusrakenteista sisältää elementit, joita ovat vapaaehtoisuus, kyvykkyys, läheisyys ja hyväntekeminen. Nämä neljä elementtiä ovat ihmisen perustarpeita. Psykologiset perustarpeet ovat ihmisen hyvälle elämälle välttämättömiä. Monet asiat elämässä tuottavat iloa ja tuntuvat mukavilta, mutta näiden perustarpeiden tarve on ihmisissä sisäänrakennettuna evoluution myötä. Näiden tarpeiden täytyessä ihminen voi paremmin niin lyhyellä

kuin pitkällä tähtäimellä. Vapaaehtoisuus tarkoittaa ihmisen vapautta päättää itse tekemisistään. Kyvykkyys on osaamisen ja aikaansaamisen summa, jossa oppimisen tunne kertoo kasvusta eteenpäin. Läheisyydessä kyse on yhteenkuuluvuudesta. Tällöin tiedetään elämässä olevan ihmisiä, joista välittää ja jotka välittävät takaisin hyväksyen meidät sellaisena kuin olemme. Hyväntekemisessä kyse on positiivisuudesta elämää kohtaan. Se on tunne, että oman toiminnan seurauksena on tuottanut jotakin arvokasta maailmaan, ja näin myös saadaan merkitystä omaan elämään. (Martela 2015, 48–53.) Humanistisen ja eksistentiaalisen filosofian mukaan ihminen ymmärretään merkitys- ja tarkoitushakuisena olentona. Elämälle ja toiminnalleen ihminen saa tarkoitusta ja mielekkyyttä asettamalla tavoitteita ja omaksumalla arvoja. Koko elämän läpi ihminen etsii, luo ja tulkitsee elämän tarkoitusta ja merkityksellisyyttä. (Sarvimäki 2015, 10, 13.)

Jo vuonna 1974 Job Characteristic Theoryn (JCT) osana esiintyi erillisenä käsitteenä työn merkityksellisyys. Teorian mukaan työn ydinominaisuudet eli työtehtävien moninaisuus, työtehtävien tärkeys, työtehtävien vaikutus kokonaisuuteen, autonomia sekä palaute vaikuttavat työntekijään kolmen psykologisen tekijän kautta. Nämä tekijät ovat koettu työn merkityksellisyys, koettu vastuullisuus työn tuloksista sekä tietämys työn tuloksista. Edellä mainitut asiat johtavat positiivisiin lopputuloksiin niin työntekijän kuin organisaation kannalta. Nämä lopputulokset ovat sisäinen työmotivaatio, korkea työn laatu, tyytyväisyys työhön ja vähäinen poissaolojen määrä sekä alhainen työntekijöiden vaihtuvuus. (Hackman & Oldham 1974, 7.)

Työntekijän kannalta oman työn merkityksellisyyden kokeminen ei ole yksiselitteistä. Työelämän tutkimuksissa ei ole löydetty työn merkityksellisyyden määrittelyyn yhteistä näkemystä. Työ on ihmiselle merkityksellistä silloin, kun työntekijä kokee työnsä ja sen kontekstin tärkeäksi ja tarkoituksenmukaiseksi. Tarkoituksenmukaisuus voidaan myös yhdistää työn mielekkyyteen ja mielekkyys on työssä kaikkea sitä, mikä saa ihmisen kokemaan ja ilmaisemaan, että hän todella pitää työstään. Työn mielekkyys on mieluisaa tekemistä. Saman asian voi tulkita myös siten, että työ on merkityksellistä, jos siitä on hyötyä työntekijälle itselleen tai siitä on hyötyä muille. (Järvinen 2014, 35, 141.) Työntekijän näkökulmasta työn mielekkyys on nyt ja tulevaisuudessa yksi merkittävä kestävän työelämän edellytys. Kestävän työelämän kannalta olisikin tärkeää tunnistaa ne tekijät, jotka estävät työntekijöiden osaamisen hyödyntämistä ja toisaalta ne tekijät, jotka vaikuttavat negatiivisesti työntekijän sitoutumiseen ja työpanokseen. (Suomalaisen Työn Liitto, 2016. 8.)

Merkityksellisyys on henkilökohtainen tunne. Se, miten kukin kokee merkityksellisyyden, syntyy henkilön omasta arvomaailmasta ja omista odotuksista. Merkityksellisyys voi olla aineellista tai sisältää kutsumuksellisia elementtejä. Merkityksellisyys liitetään kuitenkin hyvin yleisesti tavoittelemisen arvoiseksi erityisesti kutsumuksellisten elementtien kautta. Pyrkimys elementtien lisäämiseksi työelämässä katsotaan olevan pyrkimys kohti mielekkäämpää työtä, jolloin siitä syntyvä mielihyvä ylittää työn tuomat materiaaliset edut. (Järvinen 2014, 141; Rosso, Dekas & Wrzesniewski 2010, 94–106.) Myös sosiaalinen ympäristö voi lisätä työn merkityksellisyyttä. Jos ympärillä olevat ihmiset arvostavat henkilön työtä, lisää se henkilökohtaista tun-

temusta työn merkityksellisyydestä. Myös työn ja vapaa-ajan tasapaino sekä taloudelliset tekijät vaikuttavat merkityksellisyyteen. (Rosso ym. 2010, 94–106.) Merkityksellisyyden tunne työssä tekee työntekijästä motivoituneemman, joten työn jälki on laadukkaampaa ja tavoitteellisempaa (May, Gilson & Harter 2004, 19, 23). Työn merkityksellisyyden ja työn mielekkyyden tutkimuksissa on kyseisillä asioilla löydetty yhteys työntekijän ja organisaation hyvinvointiin: kun työntekijä viihtyy työssään, sitoutuu työntekijä työhönsä enemmän samalla kun työntekijän motivaatio työntekoon on korkea (Steger, Dik & Duffy 2012, 2).

Merkityksellinen ja arvokas työ hyödyttää sekä yrityksiä että yhteiskuntaa. Suomalaisen Työn Liitto määrittelee työn merkitykselliseksi silloin, kun se on sen teettäjille, tekijöille ja yhteiskunnalle tuottavaa, kestäväää ja osallistavaa. Tuottavuus tarkoittaa tässä kontekstissa sitä, että merkityksellinen ja arvokas työ parantaa työn tuottavuutta, luo työtä, uudistaa työtapoja ja perustuu asiakkaan tarpeen ymmärtämiseen. Merkityksellinen ja arvokas työ on puolestaan kestäväää, koska se synnyttää arvoa pitkäkestoisesti. Jaettu arvo tulee työn teettäjille, työn tekijöille ja yhteiskunnalle osallistavuuden kautta. (Suomalaisen Työn Liitto 2014, 2.)

Vapaa-aika on suomalaisille entistä tärkeämpää. Varsinkin kodin ja perheen kanssa olemisen merkitys on kasvanut, mutta myös harrastukset ovat nousseet aiempaa tärkeämmäksi. Tilastokeskuksen vapaa-aikaan liittyvissä tutkimuksissa on vapaa-ajan arvostus selvästi kasvanut kymmenessä vuodessa. Samalla työ oman identiteetin määrittäjänä on vähentynyt. Vapaa-aikaa arvostetaan itseisarvoisena arjen tärkeänä laadullisena elementtinä. Tutkimustuloksissa korostuivat ilo, rentoutuminen, kiireetömyys, rauha ja läheisimmät ihmiset. Erityisesti vapaus ja vapaaehtoisuus nousevat esille, millä tarkoitetaan valinnan vapautta, riippumattomuutta ja mahdollisuutta tehdä mitä haluaa, olipa se sitoutumista, sosiaalisuutta, yksinoloa tai rauhaa. Muutokset tapahtuvat usein huomaamatta ihmisten mielessä, kun ajattelutavat muuttuvat vähitellen. Sitä voidaan kutsua ajan hengeksi. (Liikkanen 2004.) Yhteiskunnassamme kiinnitetään yhä enemmän huomiota tekijöihin, joilla on vaikutusta yksilöiden, yhteisöjen ja laajemmin koko yhteiskunnan hyvinvointiin. Koulutustason kohoaminen parantaa työllistymisen edellytyksiä, ja samalla vaikuttaa odotuksiin ja vaatimuksiin, joita työlle ja hyvinvoinnille asetetaan. (Koistinen 2010, 371.)

HYVINVOINTI

Määritelmänä hyvinvointi on laajentunut huomattavasti siitä mitä se on ollut vuosikymmeniä sitten. Tänä päivänä hyvinvoinnin määritelmä on kehittynyt sisällöllisesti käsittämään useita eri alueita kuten taloudellinen kyvykyys sekä sosiaalinen ulottuvuus. Sosiaalisessa ulottuvuudessa korostuu autonomia, elämänhallinta ja terveys ihmisen perustarpeina. Hyvinvoinnin määritelmästä on kehittynyt laajempi kokonaisuus, kun huomioidaan tarveperusta sekä yksilön vapaus ja valinta. Yksilön merkitys omalle näkemykselle on tullut entistä tärkeämmäksi. Erityisesti tänä päivänä puhuttaessa hyvinvoinnista käsitteenä, tulee erinomaisesti ilmi se, kuinka yksilön oma elä-

mä ja siihen liittyvät osa-alueet laadusta tinkimättä ovat korostuneet. (Vaarama, Moisio & Karvonen 2010, 11–17; Sirviö 2011, 9–10.)

Hyvinvoinnin käsitteellinen sisältö on siirtynyt kehityksessään rakenteellisesti näkyvästä hyvinvoinnin määrittelystä kohti kehittyneempää ja laajempaa, yksilöllisempää ja aineettomampaa ulottuvuutta sisältävää määritelmää. Aineettomina ulottuvuuksina voidaan käsittää esimerkiksi subjektiivinen kokemus ja sen merkitys sekä sosiaaliset verkostot. Hyvinvoinnin voidaan katsoa muodostuvan yhä moninaistuvammasta kehikosta, jossa palvelut ja yksilöllistävät tarpeet tuovat oman merkityksensä siihen, miten jokainen yksilö kokee hyvinvoinnin. Samansuuntaista kehittymistä ja laajenemista voidaan nähdä myös sisällöllisesti työhyvinvoinnin määritelmässä. (Sirviö 2011, 9–10.)

Hyvinvointi sekä työhyvinvointi liitetään hyvin usein yhteen, molemmat pelaavat samaan pussiin. Käsitteenä hyvinvoinnin ajatellaan usein liittyvän yksilön henkisiin tarpeisiin, kun taas työhyvinvointi kohdistetaan ainoastaan työympäristöön. Näin ei enää tänä päivänä ajatella, vaan nyt keskitytään siihen, että molemmat pelaavat ja toimivat hyvin yhdessä. Hyvinvointia ajatellaan aina ensin henkisen tunne-elämän kautta. Vasta sen jälkeen siihen liitetään fyysiset tarpeet, joita meillä kaikilla on, varsinkin kun hyvinvointia mitataan työhyvinvoinnin rinnalla. Myönteisiä merkityksiä yksilön hyvinvoinnille on tarvittava toimeentulo, ajankäyttö, elämän sisältö sekä yhteisöön kuuluminen. Moni näistä kuuluu olennaisesti työhyvinvointiin, koska esimerkiksi tarvittava toimeentulo riippuu täysin työelämästä ja palkan suuruudesta. Usein myös ajankäytön suunnittelu rytmittyy työvuorojen mukaisesti. Kaikki vaikuttaa kaikkeen ja kaikella on merkityksensä. (Luukkala 2011, 22–24.)

Työhyvinvointi

Käsitteenä työyhteisön hyvinvointi on laaja, ja sitä on paljon tutkittu viimeisten kahdenkymmenen vuoden aikana. Tutkimusten mukaan työhyvinvoinnin kehittämistä vaikeuttaa käsitteen epämääräisyys ja laajuus. Laaksonen ja Ollila (2017, 259–271) avaavat kirjassaan työhyvinvoinnin koostuvan ainakin mielekkäästä työstä, vaikutusmahdollisuuksista omaan työhönsä, työpaikan sosiaalisista suhteista, asiallisesta kohtelusta sekä työyhteisötaitojen merkityksestä. Puttonen, Hasu ja Pahkin (2016, 6) määrittelevät työhyvinvoinnin mielekkääksi ja sujuvaksi työksi, jota tehdään turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä. Työhyvinvointi vaatii onnistuneen yhteensovittamisen henkilökohtaisen elämän ja työhön liittyvien asioiden kesken. Työhyvinvoinnin taso voi vaihdella työhön liittyvien kuormitus- ja voimavaratekijöiden tasapainon mukaan.

Työhyvinvointi arkikielessä on meille jokaiselle jollain tapaa tuttu. Työhyvinvoinnin edistämiseksi tulee olla yksimielinen näkemys siitä, mitä työperäinen hyvinvointi on. Lisäksi työhyvinvoinnin kokeminen on yksilöllistä. Suomalaiset tunnetaan kansainvälisesti hyvin ekspressiivisesti työorientoituneiksi eli työ on meille tärkeää it-

semme vuoksi. Niinpä se, kuinka hyvin kokee työtehtävistä selviytyneensä, on erittäin tärkeää työhyvinvoinnille. (Blom & Hautaniemi 2009, 21, 51.)

Eri lait ja direktiivit velvoittavat työnantajaa huolehtimaan työntekijöiden työhyvinvoinnista. EU-direktiivissä työnantajaa veloitetaan varmistamaan työntekijöiden fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi (Neuvoston direktiivi 391/1989). Työturvallisuuslain tarkoitus on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Samalla sen tarkoitus on ennaltaehkäistä ja torjua työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysiseen ja henkiseen terveyteen vaikuttavia haittoja. (Työturvallisuuslaki 738/2002 1 §.)

Elämänlaatua on alettu mitata yhä yleisemmin tutkittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon toimenpiteiden vaikuttavuutta väestön ja sen osaryhmien hyvinvointiin. Haettaessa hyvää elämänlaatumittaria vaikuttavuuden arviointiin on pohdittava, miten hyvin mittari kattaa ne asiat, joihin interventiolla pyritään vaikuttamaan. Lisäksi pitää selvittää, onko mittari riittävän herkkä osoittamaan intervention vaikutukset. Yksiselitteistä ohjetta mittarin valinnalle on mahdotonta antaa, koska esimerkiksi hoito- ja kuntoutusinterventioiden tavoitteet vaihtelevat suuresti riippuen kohderyhmästä ja kuntoutusmenetelmistä. (Aalto ym. 2016, 2191–2198.)

Työhyvinvointia voidaan mitata fyysisellä tai henkisellä tasolla. Erilaiset työolosuhteet vaikuttavat hyvinvointiin ja sitä kautta myös työhyvinvointiin. Erityisesti melu ja tapaturmavaara ovat tekijöitä, jotka työntekijät mieltävät suuriksi vaikuttajiksi työhyvinvointiinsa. Työntekijöille on tärkeää saada oma mielipiteensä julki, varsinkin jos sillä on merkitystä työn tekemisen kannalta. Johdonmukaisuus ja työryhmän hyvä toimivuus, eli yhteistyö ja halu kehittyä vähensivät tutkimuksen mukaan sairauspoissaolojen määrää merkittävästi. (Ojala & Ahonen 2005, 27–29; Pahkin ym. 2010, 6.)

Strateginen hyvinvointi on se osa työhyvinvointia, jolla on merkitystä organisaation tuloksellisuuteen. Strategisen hyvinvoinnin ydin on henkilöstötuottavuuden kehittäminen, joka tarkoittaa ihmisen motivaation, osaamisen ja työkyvyn kehittämistä liiketoiminnan vaatimusten mukaan. Hyvinvoinnin strategiseen perustaan kuuluvat johtamisen vastuut, mittarit, raportointi ja rahalliset investoinnit. Strategisen hyvinvoinnin johtamisessa voidaan pyrkiä joko vähentämään työhyvinvoinnin puutteiden aiheuttamia kustannuksia tai kehittämään toiminnan tuottavuutta. Johtamisnäkökulmasta riippuen voidaan puhua kustannuslähtöisestä tai tuottavuuslähtöisestä työhyvinvoinnin johtamisesta. (Aura, Ahonen, Hussi & Ilmarinen, 2016, 11.) Yrityksen merkittävä voimavara on hyvinvoiva henkilöstö. Henkilöstön työhyvinvointi vaikuttaa organisaation kilpailukykyyn, innovatiivisuuteen ja vetovoimaisuuteen työnantajana. (Puttonen ym. 2016, 6.)

DIGITALISAATIO

Valtionvarainministeriön (2017) mukaan yhteiskunta on muuttumassa digitalisaation ollessa vahvasti jo tätä päivää. Valtio on asettanut tavoitteita digitalisaation edistämiseksi, sähköisen asioinnin helpottamiseksi ja saavutettavuuden lisäämiseksi. Suomi on edelläkävijä sähköisten palveluiden kehittäjänä ja käyttäjänä. Suomalaisilla on myös tutkitusti EU-maiden paras digiosaaminen. Näin ollen menestymisen edellytykset ovat parhaat digitalisaatiolle. (Valtionvarainministeriö 2017.)

Ilmarisen ja Koskelan (2015, 21–23) mukaan digitalisaatio tuli Suomeen vuosina 2012–2014, vaikkakin siitä on puhuttu jo 1990-luvulta alkaen. Sanasta digitalisaatio ei ole olemassa virallista tai kunnollista määritelmää. Digitalisaation takana on digitalisoituminen ja sitä tapahtuu, kun asioita, esineitä tai prosesseja digitalisoidaan kokonaan tai osittain. Digitalisoiminen muuttaa ihmisten käyttäytymistä, markkinoiden dynamiikkaa sekä yritysten ydintoimintaa. Teknologia itsessään ei aiheuta digitalisaatiota, vaan sen mahdollistamat tavat toimia. (Ilmarinen & Koskela 2015, 25; Pursiainen 2016, 184; Manninen, Brandt, Kallionpää & Lepola 2015, 11.) Digitalisaatio liittyy vahvasti yritysten strategian ja toimintamallien uudistamiseen.

Digitalisaatio ei näyttäydy samanlaisena kaikkialla maailmassa, koska suurella osalla ihmisistä ei ole edelleenkään käytössään esimerkiksi internet-yhteyttä. Muutoksia kuitenkin tapahtuu koko ajan ja Googlen arvion mukaan vuoteen 2020 mennessä kaikilla maailman ihmisillä olisi pääsy internetiin. Digitalisaatio on demokratisoinut viestinnän siten, että asiakkaat, kuluttajat ja henkilöstö osallistuvat yritysten toimintaan ja arvon luontiin entistä merkittävämmällä painoarvolla. Tässä onnistuminen edellyttää organisaatioilta uudenlaista oivaltavaa ajattelua, kykyä nähdä asiat toisin ja rohkeutta kyseenalaistaa. Aina kaikki kokeilut eivät toteudu yrityksen tai organisaation toiveiden mukaisesti, mutta tärkeää on ihmislähtöinen ajattelu- ja toimintatapa. (Hämäläinen, Maula & Suominen 2016, 15–16; Karhinen 2016, 72–73.)

Karhisen (2016, 71–73) kyselyn perusteella Suomen tärkeimmät kasvualat vuonna 2035 olisivat uuden teknologian teollisuus, tietotekniset palvelut sekä tietoliikenne. Digitalisaatio nähdään vahvana tukijalkana tulevaisuuden elinkeinorakenteessa. Kyselyssä etenkin nuorten suuntautuminen on enemmän kansainvälistä ja digitalisaatiota korostavaa. Karhinen pitääkin tärkeänä, että nuorten, tulevaisuuden ihmisten, osaamista, kansainvälisyyttä ja koulutusta tuetaan ja digitalisaatiota kehitetään heidän näkemysten, oivallusten ja pyrkimysten pohjalta.

Digitaalitaloudessa Suomi saa kiinni syrjäisen sijaintinsa, pienten kotimarkkinoiden ja pääoman vähäisyyden vuoksi antamansa etumatkan. Digitalisaation hyötyjiä ovat ne, jotka haluavat tehdä asiat uudella tavalla. Digitalisaatio etenee eri aloilla eri vauhtia, ihmiset kuluttavat enemmän sosiaalista mediaa kuin toimitettua aineistoa. Tämä johtaa siihen, että kaikki digitalisoituu mikä voi digitalisoitua. Se on yhteiskunnallinen ilmiö, joka parantaa tuottavuutta, elämänlaatua ja kansanvaltaa sekä tukee ympäristö- ja ilmastotavoitteita. (Pursiainen 2016, 184–185.)

YHTEISÖLLISYYS

Käsitteet yhteisö ja yhteisöllisyys ymmärretään merkityksiltään positiivisina ja myönteistä mielikuvaa luovina asioina, ja ne tulevat usein esiin yhteiskuntapoliittisissa keskusteluissa tavoiteltaessa hyvinvoinnin lisäämisen keinoja (Pessi & Seppänen 2011, 288–289; Kostamo-Pääkkö, Väyrynen & Ojaniemi 2015, 7). Yhteisöllisyys syntyy yhteisössä, jonka Jaakkola (2015, 28) sanoo muodostuvan joukosta ihmisiä, jotka ovat keskenään vuorovaikutuksessa ja heitä yhdistää jokin yhteinen tehtävä, päämäärä tai muu tarkoitus. Kostamo-Pääkkön ym. (2015, 7) mukaan yhteisö tarjoaa usein erilaisia moraalisia päämääriä, tavoitteita, arvoja ja normeja. Yhteisöllisyys on näiden tiedostamista, jäsentämistä ja näkyväksi tekemistä. Yhteisöllisyyden voi siis nähdä yksilön ympäröivänä sosiaalisena maailmana, jossa yksilön ympärillä on yhteisö (Hautamäki ym. 2005, 159). Pohjola (2015, 18) liittää yhteisöihin mahdollisuuden vahvaan toimijuuteen, ja sitä kautta mielekkään jaetun toiminnan, osallisuuden ja vaikuttamisen.

McMillan & Chavis (1986, 4) määrittelevät yhteisöllisyyden tunteena, joka yhteisön jäsenillä on yhteenkuuluvuudesta. Yhteisön jäsenet tuntevat, että he ovat merkityksellisiä toisilleen ja ryhmälle. He tuntevat jaettua luottamusta siihen, että heidän tarpeensa kohtaavat ja toteutuvat yhteenliittymisen myötä. (McMillan & Chavis 1986, 4.) Kostamo-Pääkkö ym. (2015, 8) lisäävät yhteisöllisyyteen myös tunteet siitä, että voi vaikuttaa asioihin sekä tulla kuulluksi ja kohdatuksi.

Kostamo-Pääkkön ym. (2015, 8) mukaan yhteisöllisyys ja sen jäsenten välinen vuorovaikutus synnyttävät sosiaalista pääomaa ja osallisuutta. He määrittelevät sosiaalisen pääoman sellaisiksi yhteisöllisiksi piirteiksi, jotka vahvistavat yhteisön toimintaa, edistävät luottamusta, vastavuoroisuutta, verkostoitumista ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. Sosiaalinen pääoma on Hyypän (2005, 15, 19) mukaan aineeton hyödyke, jota yksittäinen ihminen ei voi omistaa, vaan sitä on ihmisten muodostamalla yhteisöllä. Ruuskanen (2002, 5) taas viittaa sosiaalisella pääomalla sosiaalisiin verkostoihin, normeihin ja luottamukseen, jotka edistävät yhteisön jäsenten välistä sosiaalista vuorovaikutusta ja toimintojen yhteensovittamista. Hän näkee sosiaalisen pääoman tehokkaan yksilöiden tavoitteiden toteutumista ja yhteisön hyvinvointia.

Pohjola (2015, 18) viittaa yhteisöllisyyttä kuvatessaan merkityksellisiin suhteisiin ja siteisiin, joissa sosiaalinen pääoma realisoituu. Kostamo-Pääkkön ym. (2015, 8) mukaan ihminen sitoutuu sellaiseen, jonka hän kokee merkitykselliseksi. Hautamäki ym. (2005, 9) sanovat kyvyn nähdä yhteiset merkitykset olevan yksi tärkeimpiä yhteisöllisyyttä ylläpitäviä voimia. Viime vuosikymmenten aikana yhteisöllisyyttä onkin entistä korostetummin alettu ymmärtää jaettuina merkityksinä ja jaettuna kulttuurina (Eilola & Moilanen 2013, 28).

Yhteisöllisyyden voi pelkistetysti jakaa kolmeen ulottuvuuteen: sosiaaliseen vuorovaikutukseen, alueelliseen yhteisöllisyyteen sekä yhteenkuuluvuuteen ja symboliseen yhteisöllisyyteen. Nykyisin alueellinen ulottuvuus on entistä merkityksättömämpi, kun taas symbolinen ja aatteellinen korostuu. (Kostamo-Pääkkö ym. 2015, 8.) Tämän päivän kaupungistuvassa maailmassa yhteisöllisyyttä haetaan sosiaalisen median ja kommunikaatiomahdollisuuksia lisäävien nettiyhteisöjen kautta samalla, kun

perinteiset sosiaaliset verkostot, suku ja naapurusto menettävät merkitystään (Raina 2012, 9–10; Roivainen & Ranta-Tyrkkö 2016, 7).

Käsite uusyhteisöllisyys viittaa edellä mainittuihin uudenlaisiin, internetin mahdollistamiin yhteisöllisiin muotoihin, missä yhteisöt rakentuvat uudenlaisin piirtein ja ehdoin. Näitä ovat esimerkiksi yhteyksien luomisen nopeus, reaaliaikaisuus, spontaanien valintojen ja osallisuuden rajaamisen mahdollisuudet sekä paikkaan sitoutumattomat laajalle ulottuvat yhteydet. Uusyhteisöllisyys liitetään myös aikakaudellemme tyypillisiin, nopeasti syntyviin ja ohimeneviin spontaaneihin yhteisöllisiin tapahtumiin, joiden rakentumisessa internet on avainasemassa. Uusyhteisöllisyyden nousu osoittaa, miten yhteisön nähdään edelleen olevan vahva yhteistoiminnallinen instituutio, joka muuttuu ja muovautuu ajassa. (Pohjola 2015, 23–24, 30.) Tämän päivän hyvään yhteisöllisyyteen liitettäviksi arvoiksi kuuluvat demokraattisuus, osallisuus, avoimuus ja dialogisuus. Arvojen avulla yhteisön jäsen kokee turvallisuutta, luottamusta, yhteenkuuluvuutta ja aitoa kokemusta osallisuudesta. (Haapaniemi & Raina 2015, 39.)

Suomen itsenäisyyden rahaston Sitran tulevaisuusasiantuntijoiden Meron & Sjöstedtin (2017) mukaan yhteisöllisyys ruokkii uusia toimintatapoja. Yhteisöllisyys voi liittyä paikkaan ja aiheeseen. Se pitää yhteiskunnat koossa, koska yksilön ja yhteiskunnan välinen suhde pohjautuu yhteyden tunteelle. Ihmisten erilaiset roolit osana yhteisöä vaikuttavat myös asioihin suhtautumiseen sekä yhteiseen päätöksentekoon. Suurin haaste yhteisöllisyydessä onkin yhteinen päätöksenteko. Tämä koskee etenkin päätöksiä, joiden myötä syntyy monia erilaisia vaikutuksia kestävä kehityksen pääomaan. Mero & Sjöstedt tuovat esille NIMBY-ajattelumallin (Not In My Backyard, ei minun takapihalleni), joka on yksi syy päätöksenteon ongelmiin. Myös kaupungistumisen myötä ovat ihmiset kadottaneet yhteisöllisyyden tunteen. Osallistuminen päätöksentekoon tulisi olla helpompaa, jotta se parantaisi ihmisten vaikuttamismahdollisuuksien lisäksi yritysten toimintaympäristöä. Uusien asioiden hyväksyminen on helpompaa, kun paikalliset asukkaat otetaan jo valmisteluvaiheessa mukaan.

OSALLISUUS

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL 2017) mukaan osallisuus ymmärretään tunteena, kun henkilö on osallisena yhteisössä. Yhteisö voi olla työhön tai vapaa-aikaan liittyvä. Osallisuus voidaan ymmärtää myös arvostuksen tunteena, tasavertaisuutena ja luottamuksena sekä mahdollisuutena vaikuttaa omassa yhteisössä. Kansallisella tai yhteiskunnallisella tasolla osallisuus-käsite voidaan määrittää olevan demokratian perusrakenne, jolla voidaan vaikuttaa muun muassa terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin asioihin. Tässä yhteydessä henkilö voi vaikuttaa ja osallistua tasavertaisesti sekä yhteiskuntaa koskeviin että itseään vaikuttaviin asioihin. Henkilön aktiivisuuden ja osallisuuden aste vaihtelee elämäntilanteen mukaan. Sosiaalisilla verkostoilla ja osallisuuden kokemisella on suojaava vaikutus syrjäytymistä ja hyvinvoinnin vajetta vastaan. (THL 2017.)

Särkelä-Kukon (2014, 9) mukaan osallisuus muodostuu identiteetistä, elämänhallintavalmiuksista ja voimaantumisesta. Henkilön oma ihmiskäsitys ja henkilökohtainen elämismaailma ovat yhteydessä henkilön osallisuuteen ja sen kokemiseen. Osallisuus on vastakohta syrjäytymiselle. Osallisuus käsitteenä saa erilaisia merkitysisältöjä riippuen puhujasta, käyttöpaikasta ja käyttötarkoituksesta. Suomessa keskusteluissa käytetään osallisuutta, osallistumista ja osallistamista rinnakkain, vaikka niiden sisältö poikkeaa toisistaan huomattavasti. Osallistuminen ja osallisuus ovat lähellä toisiaan, sillä osallistuminen on yksi osallisuuden muoto. Osallistuminen voi olla osallistumista erilaisiin tapahtumiin, vapaa-ajan toimintoihin tai päätöksentekoon, jotka luovat yksilölle osallisuutta johonkin itselle merkitykselliseen toimintaan. Osallistaminen puolestaan merkitsee sitä, että yksilö motivoidaan osallistumaan johonkin tekemiseen tai yhteisöön, vaikka osallistuja ei ole itse omaehtoisesti tähän toimintaan hakeutunut. (Särkelä-Kukko 2014, 9, 34–35.)

Raivio & Karjalainen (2013, 12–19) kertovat osallisuuden ulottuvuuksia olevan riittävä toimeentulo ja hyvinvointi, toiminnallinen osallisuus sekä yhteisöihin kuuluminen ja jäsenyys. Jonkin edellä olevan ulottuvuuden puuttuminen tai vajaus voi lisätä syrjäytymisriskiä osallisuuden vähentymistunteen vuoksi. Edellä mainitut ulottuvuudet ovat osallisuuden osatekijöitä, joiden tasapaino on tärkeä. Särkelä-Kukon (2014, 34–35) mukaan osallisuuden kokemukset koostuvat yksilön oman elämän arjen pienistä asioista. Osattomuuteen vaikuttavat esimerkiksi yhteiskuntatasolla tehdyt ratkaisut, kuten työmarkkinoille pääsy tai taloudellisten olosuhteiden vuoksi syntynyt syrjäytyminen.

PAIKAN TUNTU

Paikan erityisyyttä ja muista poikkeavuutta on koetettu nimetä useilla ilmaisuilla kuten paikan henki, paikan taju, paikan tuntu ja englannin kielessä *spirit of place*, *sense of place* tai *genius of place*. Käsitteenä paikan hengellä on hieman mystinen kaiku, kun taas paikan tuntu korostaa enemmän kokijan osuutta ja paikan taju kuvaa paikassa asujan käsitystä vakiintuneesta elinympäristöstään. Kaikki nämä käsitteet viittaavat paikan luonteeseen ja persoonallisuuteen. (Nikula 2012, 44.) Ilmonen (2014, 6, 35–39) määrittelee julkaisussaan *Genius Loci*, paikan henki historiallisella Keski-Pohjanmaalla, paikan henki -käsitteen rakentuvan paikallisesta historiasta ja kulttuuriperinnöstä. Tätä ovat faktatieto, legendat, tarinat ja sepitykset, jotka ovat syntyneet, eläneet ja muuntautuneet sukupolvien kanssa eläen eteenpäin. Paikkakertomukset tekevät paikoista merkityksellisiä. Samalla paikalla voi olla eri merkityksiä ja se voidaan kokea erilaisilla kokijan motiiviin mukaan. Ympäristön kokemiseen liittyy aiemmin muistiin kertynyt tieto ja kokemus. Paikan hengestä puhuttaessa paikalla on fyysisyyden läsnäolon tuoman aistimisen lisäksi hengellisyyttä nostattava vaikutus. Mielikuvituksellisesti tiheä paikka on sellainen, mihin voidaan liittää historiatietoa, muistitietoa ja mahdollisesti kuvitteellisia tarinoita, joilla ruokitaan mielikuvitusta ja joka saa aikaan tunteita paikan kokijassa. Tällöin voidaan puhua myös elämyksen

kokemisesta. Elämykset ja aidot kokemukset liittyvät ajatukseen paikan tuntu -käsitteen käytössä matkailun sisältöä suunniteltaessa.

Adams, Greenwood, Thomashow & Russin (2017) mukaan Basso (1996) kuvaa paikan tuntua ihmisen suhteeseen paikoista, jotka ilmaisevat ihmisen elämän erilaisia ulottuvuuksia kuten tunteita, elämäkertoja, mielikuvitusta, tarinoita ja henkilökohtaisia kokemuksia. Kudryavtsev, Stedman & Kasny (2012) kuvaavat paikan tuntu -käsitettä Adams ym. (2017) mukaan ympäristöpsykologian näkökulmasta, sillä siinä käsite liittyy ihmisen käsitykseen ja ymmärrykseen paikan merkityksestä. Paikka kiinnittyy heijastamaan ihmisten ja paikkojen välistä sidosta, ja paikka heijastaa symbolisia merkityksiä, joita ihmiset kohtaavat paikoissa. Paikan tunnun merkitys vaihtelee ihmisten, historian ja elämän aikana ja se kehittyy henkilökohtaisten kokemusten kautta. Ihmiset saattavat kokea eri merkityksiä samaan paikkaan suhteessa sen ekologisiin, sosiaalisiin, taloudellisiin, kulttuurisiin, esteettisiin, historiallisiin tai muihin näkökohtiin. Kaupungeissa paikan tuntu liittyy kulttuurin, ympäristön, historian, politiikan ja talouden yhtymäkohtiin. Siihen vaikuttavat maailmanlaajuinen liikkuvuus, muuttoliike ja epäselvät rajat luonnollisen ja rakennettuun ympäristön välillä. (Adams ym. 2017.)

Luoto (2008, 11) on todennut Katajamäkeen (1991) viitaten, että maaseudulla vanha ja uusi perinne lomittuvat yhteen kulttuurisesti ja toiminnallisesti kylien kehittymisen tapahtuessa usein omista luontevista lähtökohdista käsin. Se on näin ollen erikoistumista, missä hyödynnetään olemassa olevia vahvuuksia. Luoto (2008, 16, 19) jatkaa todeten paikassa elävien ja siellä vierailevien mukanaan tuomien ja vietyjen kertomusten kasvattavan paikallista identiteettiä. Kokemus paikan erityisyydestä verrattaessa kulttuurin valtaväyliin vaikuttaa siihen, miten suuri on paikan kontrasti ja sen piilevä potentiaali. Paikalliskulttuurin esille nostamisen lisäksi marginaaleissa olevat paikat ovat juuri niitä, jotka löytyvät paikalla vierailtaessa spontaanisti tai sosiaalisten verkostojen kautta. Paikan tuntu hahmottuu Massey'n (2008, 29–30) mukaan suhteessa toisiin paikkoihin. Globaalia paikan tuntua pohtiessaan hän nostaa esille vaihtoehdoisen tulkinnan paikasta suhteiden, liikkeiden ja kommunikaation verkostona, jolloin paikasta tulee kohtaamispaikka.

Elämme aikakautta, jossa asiat tapahtuvat ja leviävät nopeasti. Ihmiset matkustavat useammin ja kauemmaksi kuin aikaisemmin. Liikkuvuus ja siihen vaikuttavat tekijät vuorostaan vaikuttavat siihen, millainen tilan ja paikan tuntu ihmisillä on. (Massey 2008, 17–19.) Paikan tuntu, sense of place, on Lappalaisen (2012) mukaan ajattelutapa sekä käytännön työpajojen sarja. Se vastaa ennen kaikkea kuluttajien tarpeisiin ja haluan kokea ainutlaatuisia ja aitoja elämyksiä, olla osa paikallista elämää vierailunsa ajan. Paikallisuuden käyttäminen kilpailukeinona edellyttää paikallista yhteistyöverkostoa, joka samalla edistää paikallisten palveluiden ja tuotteiden käyttöä. Wynne (2015) toteaa, että ihmisten arkielämä on jollekin toiselle elämys ja unohtumaton kokemus. Paikan tuntu -käsitteellä voidaan lisätä matkailuelinkeinon kilpailukykyä ja kannattavuutta. Sen hyödyntäminen avaa runsaasti uusia resursseja ja ideoita kehitykselle, ja samalla se luo mahdollisuuksia osallistua paikallisen yhteisön elämään.

Asiakaslähtöisellä ajattelutavalla vastataan matkailijan haluun kokea ja löytää aitoja, paikkaan sidottuja elämyksiä.

ARTIKKELIKOKOELMASSA KÄYTETTYJÄ TUTKIMUSMENETELMIÄ

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, jossa pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Laadullista tutkimusta voidaan toteuttaa monella erilaisella menetelmällä. Sen keskiössä ovat mitä moninaisimmin tavoin ilmenevät merkitykset. (Varto 1992, 24.) Tyypillistä laadullisessa tutkimuksessa on, että tutkittavia on vähemmän kuin määrällisissä tutkimuksissa ja analysoitavaa aineistoa syntyy runsaasti (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 105). Laadullinen tutkimus löytyy kaikkien tutkimussuuntauksien pohjalta, koska sen avulla tuotetaan uutta tietoa käytännöstä ja muodostetaan teorioita. Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus hyödyntää olemassa olevia teorioita viedessään näitä vuorostaan käytäntöön. Tutkimusotteita voidaan yhdistää tarpeen mukaan, jolloin kyseisiä tutkimusmenetelmiä kutsutaan monimenetelmäiseksi tutkimusyhdistelmiksi. Niin laadullisen kuin määrällisen tutkimuksen yhdistelmiä ovat case-, kehittämis- ja toimintatutkimus. Tutkimusotteen valintaan vaikuttaa lopulta tutkimusongelma ja sen luonne. (Kananen 2014, 18–19.)

Tapaustutkimus

Case- eli tapaustutkimuksella tarkoitetaan, ei niinkään metodia, vaan tutkimustapaa tai tutkimusstrategiaa, jossa voidaan käyttää mahdollisimman monipuolista ja monilla eri tavoilla hankittua aineistoa analysoimaan tapahtumaa tai toimintaa tietyssä rajatussa ympäristössä (Yin 2003, 22–26). Tapaustutkimuksen tarkoituksena on muodostaa perusteellinen ja tarkka kuvaus tutkittavasta ilmiöstä, joka voi olla esimerkiksi yksilö, yhteisö, organisaatio, kaupunki tai tapahtumakulku. Tapaustutkimuksella tarkastellaan pientä joukkoa tapauksia, usein vain yhtä tiettyä tapausta. Tapaustutkimuksessa on keskeistä juurikin tutkittava tapaus tai tapaukset, joiden määrittelylle tutkimuskysymys, tutkimusasetelma ja aineistojen analyysit perustuvat. Tapaustutkimukselle on ominaista, että tutkimuksessa voidaan käyttää useaa eri menetelmää ja aineistoa sekä hyödyntää aikaisempia tutkimuksia aiheesta. Tapaustutkimus on yleensä laadullista tutkimusta, mutta siinä voidaan myös yhdistää laadullista ja määrällistä aineistoa. (Eriksson & Koistinen 2014, 1; Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 9–11.)

Laineen ym. (2007, 10) mukaan laadullisen tapaustutkimuksen yhtenä tärkeimmistä kysymyksistä pidetään yhdysvaltalaisen tapaustutkija Robert E. Staken lanseeraamaa kysymystä: mitä voimme oppia tapauksesta? Tapaustutkimuksella pyritään myös vastaamaan kysymyksiin miten ja miksi? Tapaustutkimuksen tavoitteena on lisätä ymmärrystä tutkittavasta tapauksesta ja olosuhteista selittäen, miksi lopputuloksena tapauksesta tuli sellainen kuin siitä tuli. Tapaustutkijaa ajaa monesti eteenpäin aikai-

sempi tieto tai tunne siitä, että jokin asia on tärkeä ja tutkimisen arvoinen, mutta asian lopullinen merkitys paljastuu vasta tutkimuksen kuluessa.

Tapaustutkimuksessa on oleellista muistaa, että tutkija itse joutuu määrittelemään tutkittavan tapauksen ja perustelevaan miksi juuri se tietty tapaus on hyödyllinen tai järkevä. Monesti tapauksen määrittäminen on prosessi, joka kestää läpi tutkimuksen. (Eriksson & Koistinen 2014, 6.) Tutkijan on tärkeää erottaa toisistaan tapaus sekä tutkimuksen kohde, jolla viitataan tapausta ilmentävään asiaan, koska tapaus saadaan liitettyä aiempiin tieteellisiin tutkimuksiin ja keskusteluihin tutkimusaiheen tunnistamisen avulla (Laine ym. 2007, 10–11).

Tapaustutkimuksen ongelman on monessa yhteydessä kerrottu olevan tutkimustuloksen yleistettävyyden puute. Yhdestä tai muutamasta tapauksesta ei voida tehdä tilastollisia yleistyksiä, eikä se ole tapaustutkimuksen tarkoituskaan. (Eriksson & Koistinen 2014, 37.) Laine ym. (2007, 30–31) kuitenkin kertovat, että jos tutkimuksen tuloksista halutaan yleistettäviä, voidaan toimia kahdella toisiaan täydentävällä tavalla. Käytetään teoreettisia ideoita ja tapauksesta jo olemassa olevaa tietoa sekä valitaan tapaukset teoreettisten ideoiden ja jo tiedetyn perusteella. Tämä vaatii tutkijalta pohdintaa, mikä tapausten piirteissä on tyypillistä ja mikä ei, sekä mitä siitä seuraa. Yleistettävyyteen vaikuttavat siis tutkimuksen kohteen määrittely, kohdetta ilmentävän tapauksen valinta ja metodologinen tutkimustapa.

Lähestymistavaltaan tapaustutkimus on kontekstuaalista. Tällöin tarkoituksena on ymmärtää tutkittavaa tapausta osana tiettyä ympäristöä. Tapauksen ympäristön muodostama konteksti voidaan määritellä monin tavoin. Konteksti voi olla suppea tai laaja sekä osaltaan muodostua tapauksen historiasta ja muista ympäristöistä, joihin tapaus voi olla kytköksissä. (Eriksson & Koistinen 2014, 7.)

Tapaustutkimusta käytetään tutkimaan tapauksia niiden itsensä takia. Lisäksi tapausten tutkintaa voidaan käyttää esitutkimuksena, tutkimuksella voidaan kuvata tai selittää tiettyä ilmiötä tai tutkimuksen tavoitteena voi olla yleistää tuloksia suhteessa muihin samankaltaisiin tapauksiin tai tiettyyn akateemiseen keskusteluun. (Laine ym. 2007, 31.) Erilaisista käyttökohteista johtuen tapaustutkimuksen tyypit voidaan jakaa perinteisen positivistisen tapaustutkimuksen ja sen eri vaihtoehtojen välille. Positivistisen tutkimuksen eri versiot noudattavat jollakin tapaa luonnontieteiden ihanteita, ovat funktionaalisia ja testaavat olemassa olevaa teoriaa. Niihin liitetään usein yleistämisen tavoite sekä totuuden tavoittelu aineistoja vertailemalla. Tulkinnalliset, kriittiset ja humanistiset lähestymistavat taas korostavat ihmistieteiden ihanteita (esimerkiksi ymmärtämistä, kokonaisvaltaisuutta, prosessimaisuutta ja historiaa) ja tutkittavien tapausten ainutlaatuisuutta. Tavoitteena on ennemminkin ymmärtäminen kuin yleistettävyyys. Edellisen jaottelun lisäksi tapaustutkimuksen tyypit voidaan jaotella tutkimuksen tavoitteiden, lähestymistavan, menetelmän ja tutkimusprosessin mukaan. (Eriksson & Koistinen 2014, 11.) Tavoitteen mukaisesti tutkimus voidaan jaotella kuvailevaan, selittävään, ennustavaan, ohjaavaan, uutta teoriaa kehittävään, itsessään arvokkaaseen, välineelliseen, kollektiiviseen, intensiiviseen ja ekstensiiviseen tapaustutkimukseen (Routio 2007; Eriksson & Koistinen 2014, 12–20).

Prosessina tapaustutkimus on monimuotoinen. Siinä suoritetaan tietyt tutkimusvaiheet, oli kysymyksessä minkä tyyppinen tapaustutkimus tahansa. Tapaustutkimukselle ei ole yhtä vakiintunutta kaavaa, vaan tutkimus voidaan suorittaa monella erilaisella tavalla. Prosessin aikana tutkija joutuu usein palaamaan takaisin alkuun tarkentaakseen tutkimuskysymyksiä, vertaillakseen aineistoja keskenään sekä etsiäkseen teorian ja empirian yhtäläisyyksiä. (Eriksson & Koistinen 2014, 22.) Tapaustutkimukselle on myös luonteenomaista, että tutkija ja tutkittavat ovat vuorovaikutuksessa keskenään, tutkimuksen luonteesta riippuen joskus viikkoja tai jopa vuosia. (Aaltio 2014).

Yksinkertaisimmillaan prosessi lähtee liikkeelle tutkijan oletuksesta tai kiinnostuksesta johonkin ilmiöön tai tapaukseen. Tästä muodostuu alustava tutkimusongelma, jonka selvittämiseksi tutkija alkaa muodostaa täsmentäviä tutkimuskysymyksiä. Tutkimuskysymykset johdattavat tutkijaa teoreettisen viitekehyksen ja aikaisempien aiheesta tehtyjen tutkimusten pariin. (Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 26.) Tässä vaiheessa yleensä määritellään myös tutkittava ilmiö tai tapaus, jonka lisäksi määritellään tutkimuksen tavoitteet ja laaditaan tutkimussuunnitelma. Joskus tapauksen määrittäminen tosin kestää läpi tutkimuksen. (Eriksson & Koistinen 2014, 22–23.) Monessa tapauksessa vasta tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset ratkaisevat sen, millaista metodologiaa ja millaisin metodein ilmiötä tai tapausta tutkitaan (Aaltio 2014).

Tutkimuskysymyksen tai -kysymysten määrittely ja täsmentäminen ovat avainasemassa tapaustutkimusta tehtäessä. Hyvin laaditut tutkimuskysymykset ohjaavat aineiston keruuta, analyysin tekemistä, tulosten käsittelyä, johtopäätösten muodostumista ja tutkimusraportin laadintaa. Tästä johtuen tutkimuskysymykset monesti muuttuvat ja muotoutuvat tutkimusprosessin edetessä. Huonosti laaditut tai kokonaan puuttuvat tutkimuskysymykset ovat hidaste koko tutkimuksen etenemiselle. (Eriksson & Koistinen 2014, 23.)

Tapausten määrittelyn jälkeen kerätään tutkimusaineisto. Tapaustutkimus mahdollistaa monenlaisten aineistojen ja lähteiden käytön eri tavoilla sekä käyttämällä tapoja rinnakkain. Tällaisesta aineiston keräämisestä käytetään nimitystä aineistotriangulaatio. Tapaustutkimuksen viimeisenä vaiheena on johtopäätösten esittäminen ja raportointi. Hyvin laaditun tutkimusraportin pohjalta lukija saa selkeän kuvan koko tutkimusprosessista aineistojen keruusta johtopäätösten tekoon. Tutkimusraporttia kirjoittaessa on siis tärkeää pitää mielessä, kenelle raporttia kirjoitetaan, jotta oleellinen tulee esitettyä selkeästi. (Yin 2003, 109; Laine ym. 2007, 24; Eriksson & Koistinen 2014, 30–31, 42.)

TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Tutkimuksen luotettavuuden perusajatuksena on, että tutkija tulkitsee vastaajan kirjoituksen niin kuin ne on kirjoitettu, lisäämättä niihin omia tulkintojaan (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari 1996, 129–130). Tutkimuseettiset ongelmat on kuitenkin jokaisen tutkijan itse ratkaistava, sillä niihin ei löydy kaiken kattavaa aukotonta sään-

nöstöä. Eettisten kysymysten problematiikan tunnistava tutkija todennäköisesti tekee myös eettisesti asiallista tutkimusta. Jokainen tutkimus sisältää lukuisia johtopäätöksiä ja niitä tehdessään tutkija joutuu koetukselle lukemattomia kertoja. (Eskola & Suoranta 2003, 52.)

Tutkimusta tehtäessä tulisi ottaa huomioon ihmisarvon kunnioitus. Tutkimuksen tekeminen ei saa loukata ihmisarvoa eikä kenenkään ihmisen tai ihmisryhmän arvoa. (Heikkilä 2002, 174.) Kaksi keskeistä käsitettä käsiteltäessä vastauksia ovat luottamuksellisuus ja anonymiteetti. Kuitenkaan tutkija ei saa luvata enempää anonymiteettiä kuin hän pystyy käytännössä toteuttamaan. Myös tietoja julkistaessaan tutkijan tulee huolehtia luottamuksellisuuden säilyttämisestä ja anonymiteettisuojasta. Mikäli tietoja hankittaessa on luvattu niiden nimettömyys, on yleensä huolehdittava, ettei tuloksia julkistettaessaan paljastu tutkittavien henkilöllisyys. (Eskola & Suoranta 2003, 56–57.)

Aineiston keruussa on otettava huomioon, että haastatellut henkilöt pysyvät anonyymeinä. Tekstissä esiin tulevat lainaukset merkitään selvästi lainausmerkeillä asianmukaisten lähdemerkintöjen lisäksi ja asiasisältöjä lainatessa lähdemerkinnät ovat vaadittavaa tasoa. Lopputuloksessa tuodaan esille tutkimuksen mahdolliset puutteet. Tutkimuksissa on noudatettava tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimia tutkimuseettisiä ohjeita, joiden pyrkimyksenä on hyvän tieteellisen käytännön edistäminen ja epärehellisyiden ennaltaehkäiseminen tutkimuksissa. (Hallamaa & Lötjönen 2002, 379–383.)

Kaikissa tutkimuksen vaiheissa täytyy pohtia tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta. Raportointi on toteutettava huomioiden luottamuksellisuus ja ne seuraukset, mitä julkaistulla raportilla voisi olla haastateltaville ja heitä koskeville ryhmille ja instituutioille. Tutkijan velvollisuutena on aina esittää tietoa, joka on niin varmaa ja todennettua kuin on mahdollista. Tutkijan täytyy olla tietoinen tutkimuseettisistä kysymyksistä jo ennen tutkimuksen aloittamista. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 19–20.)

Mikäli tutkimusaineisto on suppea ja peräisin pieneltä alueelta, on aina olemassa riski, että tuloksia julkistettaessa tutkittavien lähipiiri saattaa tunnistaa jonkun tutkittavista. Tutkijan on huomioitava tämä ja harkittava tarkoin menettelynsä mahdolliset seuraukset. (Eskola & Suoranta 2003, 57.) Tutkimuksen julkaisussa on noudatettava hyvää tieteellistä käytäntöä ja rehellisyyden vaatimusta. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu huolellisuus ja tarkkuus, muiden tutkijoiden työn huomioon ottaminen, omien tulosten esittäminen oikeassa valossa sekä avoimuuden ja kontrolloitavuuden kunnioittaminen. Rehellisyyden vaatimus puolestaan kieltää sellaiset vilpin muodot kuin sepitetyt ja vääristellyt tulokset, luvattomat lainaukset sekä toisen tekstin esittämisen omana. (Pietarinen 2002, 66.)

Tutkijan työssä tarvitaan paitsi ammattitaitoa myös eettisiä periaatteita, sääntöjä, normeja, arvoja ja hyveitä. Opinnäytetyötä tehdessään tutkija on myös moraalinen toimija, jolloin hän on samassa asemassa kuin kuka tahansa tavallinen kansalainen. Hänen tulee osata soveltaa yleisiä eettisiä vaatimuksia tieteen harjoittamiseen liittyvissä erilaisissa toiminnoissa. (Pietarinen 2002, 58.)

Validiteetti, reliabiliteetti ja kokonaisluotettavuus

Tutkimuksen validiteetilla eli tutkimuksen pätevyydellä ja luotettavuudella ilmaistaan tutkimuksessa käytetyn mittaus- ja tutkimusmenetelmän soveltuvuutta selvittää sitä, mitä sillä oli tarkoitus selvittää. Tutkimuksen tulos on validi, mikäli mittauksilokset osoittavat saadun tiedon vastaavan tiedossa olevaa teoriaa tai pystyvän tarkentamaan ja parantamaan sitä. Tutkimuksen validiteettia lisää myös triangulaatio (eri aineistoilla saatujen tietojen vertailtavuus), joka mahdollistuu käyttämällä useita metodeja aineiston keräämisessä. Tutkimuksen validiuksen eli pätevyyden määrittämisessä esiintyy ongelmia, mikäli mittausten ulkopuolelle jäävää todellista tietoa ei ole käytettävissä. Tällöin päätöksenteon perustana joudutaan käyttämään mitattua tietoa. Tutkimuksesta tekee arvottoman validiteetin totaalinen puuttuminen. (Vilkka 2007, 150–151; Aaltio 2014; Anttila 2014.)

Tutkimuksen arviointiin liittyvällä validius-käsitteellä voidaan osoittaa myös lähteiden luotettavuus. Luotettavuudessa voidaan pohtia, oliko vastauksia tai vastaajaryityksiä määrällisesti tarpeeksi yleistysten tekemiseksi. Kun kyselyyn osallistujat on valittu edustamaan jotakin ryhmää, voidaan kunkin osallistujan tausta selvittää erilaisista lähteistä. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 189.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei tavallisesti käytetä validiteetin käsitettä, mutta saman tyyppinen vaatimus kohdistuu myös siihen siten, että teoreettisten ja empiiristen määritelmien tulee kytkeytyä toisiinsa (Uusitalo 2001, 86).

Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta, kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Reliabiliteetilla arvioidaan tulosten pysyvyyttä mittauksesta toiseen eli mahdollisuutta tutkimuksen toistettavuuteen. Mikäli mittauksia toistettaessa saadaan täsmälleen sama tulos tutkijasta riippumatta, pidetään tutkimusta luotettavana ja tarkkana. (Vilkka 2007, 149–150; Anttila 2014.) Kysely- ja haastattelututkimuksissa voi syntyä satunnaisvirheitä sekä vastaajan että tutkijan taholta. Vastaaja voi muistaa jonkin asian väärin tai ymmärtää kysymyksen toisin kuin tutkija on ajatellut. Tutkija taas voi kirjata vastauksen väärin tai vastausten tallennusvaiheessa voi tapahtua virheitä. Kuitenkaan puutteellinen reliabiliteetti ei välttämättä tarkoita tutkimuksen tuhoa. Reliabiliteetti on ymmärrettävissä kvalitatiivisen ja tapaustutkimuksen yhteydessä vaatimukseksi analyysin toistettavuudesta. (Uusitalo 2001, 84.)

Tutkimuksen vastausaineistoa laadullisesti analysoitaessa lähimmäksi perinteistä reliaabeliuden käsitettä eli mittaustulosten toistettavuutta tullaan niillä alueilla, jotka koskevat aineiston laatua. Reliaabelius koskee Hirsjärvi & Hurmeen (2006, 189) mukaan pikemminkin tutkijan toimintaa kuin tutkimuksen osallistujien vastauksia, toisin sanoen sitä, kuinka luotettavaa tutkijan analyysi materiaalista on. Reliaabelius koskee sitä, onko kaikki käytettävissä oleva aineisto otettu huomioon, onko tiedot litteroitu oikein ja niin edelleen. Samoin on tärkeää, että tulokset niin pitkälle kuin mahdollista heijastavat tutkittavien ajatusmaailmaa.

Mittaamisen ollessa reliaabelia ja validia, on tutkimusaineisto sisäisesti luotettavaa. Ulkoinen luotettavuus toteutuu tutkitun näytteen tai otoksen edustaessa perusjouk-

koa. Näihin molempiin luotettavuuden osatekijöihin tulee kiinnittää riittävästi huomiota, jotta kokonaisluotettavuus olisi mahdollisimman hyvä. (Uusitalo 2001, 86.) Mittaamisessa tulee siis olla mahdollisimman vähän satunnaisvirheitä sekä otoksen tulee edustaa perusjoukkoa. Kokonaisluotettavuutta tarkastellaan esimerkiksi uusintamittauksella. (Heikkilä 2014.)

LÄHTEET

Aaltio, I. 2014. Case-tutkimus metodisena lähestymistapana. Viitattu 24.4.2017 <https://metodix.fi/2014/05/19/aaltio-marjosola-casetutkimus/>.

Aalto, A-M., Korpilahti, U., Sainio, P., Malmivaara, A., Koskinen, S., Saarni, S., Valkeinen, H. & Luoma, M-L. 2016. Elämänlaadun mittaaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. *Lääkärilehti* 36, 2191-2198.

Adams, J., Greenwood, D. A., Thomashow, M. & Russ, A. 2017. Sense of place. *Urban Environmental Education Review*. Ithaca, New York: Cornell University Press. Viitattu 17.9.2017 <https://www.thenatureofcities.com/2016/05/26/sense-of-place/>.

Anttila, P. 2014. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Viitattu 16.11.2017 <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/>.

Aura, O., Ahonen, G., Hussi, T. & Ilmarinen, J. 2016. Tutkimusraportti. Strateginen hyvinvointi 2016. Helsinki: Ossi Aura Consulting Oy.

Basso, K.H. 1996. Wisdom sits in places: Notes on a Western Apache landscape. In S. Feld & K.H. Basso (Eds.) *Senses of place*. Santa Fe, New Mexico: School of American Research Press, 53–90.

Blom, R. & Hautaniemi, A. 2009. Työelämä muuttuu, joutaako hyvinvointi. Helsinki: Gaudeamus.

Eilola, J. & Moilanen, L. 2013. Yhteisöllisyyden perintö. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Eriksson, P. & Koistinen, K. 2014. Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimuksia ja selvityksiä 11. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 6. painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Gonzales M. 1989. Neuvoston direktiivi. Euroopan yhteisöjen virallinen lehti. 29.6.1898, 146–153.

Haapaniemi, R. & Raina, L. 2015. Rakenna oppiva ryhmä. Pedagogisen viihtymisen käsikirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Hackman, R. & Oldham, G. 1974. *The Job Diagnostic Survey: An Instrument for the Diagnosis of Jobs and the Evaluation of Job Fedesing Projects*. Department of Administrative Scienses: Yale University.

Hallamaa, J. & Lötjönen, S. 2002. Suomalainen tiedeyhteisö ja tutkimusetiikka. Teoksessa S. Karjalainen, V. Launis, R. Pelkonen & J. Pietarinen (toim.) *Tutkijan eettiset valinnat*. Helsinki: Gaudeamus, 372–383.

Hautamäki, A., Lehtonen, T., Sihvola, J., Tuomi, I., Vaaranen, H. & Veijola, S. 2005. *Yhteisöllisyyden paluu*. Helsinki: Gaudeamus.

Heikkilä, M. 2002. Eettisiä ongelmia yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa. Teoksessa S. Karjalainen, V. Launis, R. Pelkonen & J. Pietarinen (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Helsinki: Gaudeamus, 165–194.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9.uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy. Viitattu 24.10.2017 <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTU-KI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hyyppä, M. T. 2005. Me-hengen mahti. Jyväskylä: PS-kustannus.

Hämäläinen, V., Maula, H. & Suominen, K. 2016. Digiajan strategia. Helsinki: Alma Talent.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum.

Ilmonen, K. 2014. Genius Loci. Paikan henki historiallisella Keski-Pohjanmaalla. Kokkola: Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. Viitattu 15.4.2017 <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/45780/978-951-39-5666-0.pdf?sequence=1>.

Jaakkola, E. 2015. Yhteisöllisyys syrjäisellä maaseudulla asuvien ikääntyneiden arjessa. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Väitöskirja.

Järvinen, K. 2014. Työn mielekkyyden johtaminen. Käytännön opas. Viro: Print Best.

Kananen, J. 2014. Etnografinen tutkimus. Miten kirjoitan etnografisen opinnäytetyön? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karhinen, R. 2016. Uusi sukupolvi johtamaan digitaalisen aikakauden Suomea. Teoksessa J. Limnell (toim.) Suomen idea. Jyväskylä: Docendo, 67–79.

Katajamäki, H. 1991. Suomen maaseudun suuri kertomus. Terra Vol. 103 No 3, 173–183.

Kauppinen, A. 2005. Tarkoitukseton elämä (ja kuinka välttyä siltä). Teoksessa J. Haukioja & J. Räikkä (toim.) Elämän merkitys. Filosofisia kirjoituksia elämästä. s.l.: Oy Unipress Ab, 389–402.

Koistinen, P. 2010. Työn, hoivan ja hyvinvoinnin muuttuvat suhteet. Teoksessa P. Niemelä (toim.) Hyvinvointipolitiikka. Helsinki: WSOYpro Oy, 371–387.

Kostamo-Pääkkö, K., Väyrynen, S., & Ojaniemi, P. 2015. Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. Teoksessa S. Väyrynen, K. Kostamo-Pääkkö, & P. Ojaniemi (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. s.l.: Oy Unipress Ab, 7–8.

Kudryavtsev, A., Stedman, R.C. & Krasny, M.E. 2012. Sense of place in environmental education. Environmental education research, 18(2), 229–250.

Laaksonen, H. & Ollila, S. 2017. Lähijohtamisen perusteet terveydenhuollossa. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. 2007. Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa M. Laine, J. Bamberg & P. Jokinen (toim.) Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 9–38.

Lappalainen, P. 2012. Paikan tuntu - kilpailukykyä paikallisuudesta. Viitattu 17.9.2017 <http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/ts-paikantuntu-080612.pdf>.

Liikkanen, M. 2004. Vapaa-aika – työn vastakohta, harrastuksia vai vapautta? Tilastokeskus. Viitattu 11.11.2017 http://www.stat.fi/tup/hyvinvointikatsaus/hyka_2004_2_vapaa-aika.html.

Luoto, I. 2008. Paikan tekstit ja niiden henki. Johdatus geosemiotiikkaan – matkakertomus paikan kulttuuriseen ytimeen. Oulun yliopisto. Maantieteen laitos. Väitöskirja.

Luukkala, J. 2011. Jaksaa, jaksaa, jaksaa... –työhyvinvointitaitojen kirja. Helsinki: Tammi.

Manninen, J., Brandt, V., Kallionpää, S. & Lepola, M. 2015. Tieto on tämän ajan öljy. Teoksessa S. Kallionpää, & R. Grönroos- (toim.) Uuskasvun polut – Digitalisaation lupaus. Helsinki: TeliaSonera Finland Oyj, 8–17.

Martela, M. 2015. Valonöirit. Sisäisen motivaation kirja. Helsinki: Gummerus Kustannus Oy.

Massey, D. 2008. Samanaikainen tila. Tampere: Vastapaino.

May, D., Gilson, R. & Harter, L. 2004. The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. Journal of occupational and organizational psychology. Vol.77. No 1, 11–37.

McMillan, D. W. & Chavis, D. M. 1986. Sense of community: A Definition and Theory. Journal of Community Psychology 14: 6-22. Viitattu 17.6.2017 http://mc7290.bgsu.wikispaces.net/file/view/McMillan_1986.pdf.

Mero, P. & Sjöstedt, T. 2017. Yhteisöllisyys ruokkii uusia toimintatapoja. Viitattu 17.9.2017 <https://www.sitra.fi/aiheet/yhteisollisyys/#ajankohtaista>.

Nikula, S. 2012. Paikan henki. Matkailijan mielikuvasta graafiseksi kuvaksi. Lapin yliopisto. Taiteiden tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 12.4.2017 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-629-5>.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: SanomaPro.

Otala, L. & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksentekijänä. Ekonomia-sarja. Helsinki: WSOYpro.

Pahkin, K., Leppänen, A., Kajosaari, K., Ala-Laurinaho, A., Welling, I., Väänänen, A., Joensuu, M. & Koskinen, A. 2010. Työhyvinvoinnin kehittäminen ja sairauspoissaolojen hallinta paperiteollisuudessa. Työympäristötutkimuksen raporttisarja 48. Helsinki: Työterveyslaitos.

Pessi, A. & Seppänen, M. 2011. Yhteisöllisyys. Teoksessa J. Saari (toim.) Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 288–313.

Pietarinen, J. 2002. Eettiset peruskysymykset tutkimustyössä. Teoksessa S. Karjalainen, V. Launis, R. Pelkonen & J. Pietarinen (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Helsinki: Gaudeamus, 58–69.

Pohjola, A. 2015. Yhteisöt ja yhteisöllisyys monimuotoisena ilmiönä. Teoksessa S. Väyrynen, K. Kostamo-Pääkkö, & P. Ojaniemi (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. s.l.: Oy Unipress Ab,15–34.

Pursiainen, H. 2016. Digitaalinen Suomi, rohkea ja avoin. Teoksessa J. Limnell (toim.) Suomen idea. Jyväskylä: Docendo, 183–195.

Raina, L. 2012. Uusi yhteisöllisyys: kasvatusyhteisön rakentamisen ammattitaito. Tampere: Arator.

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole väline, palvelut ovat! Teoksessa T. Era (toim.) Osallisuus - oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja, Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print, 12–19.

Roivainen, I. & Ranta-Tyrkkö, S. 2016. Yhteisöt ja sosiaalityö: johdantoa aiheeseen. Teoksessa I. Roivainen & S. Ranta-Tyrkkö (toim.) Yhteisöt ja yhteisösosiaalityön lähtökohdat. Tallinna: United Press Global, 7–19.

Rosso, B., Dekas, K. & Wrzesniewski, A. 2010. On the meaning of work: A theoretical integration and review. *Research in organizational behavior* Vol 30, 91–127.

Routio, P. 2007. Tapaustutkimus. Viitattu 19.4.2017 <http://www2.uiah.fi/projekti/metodi/o71.htm>.

Ruuskanen, P. 2002. Sosiaalinen pääoma hyvinvointipoliittisessa keskustelussa. Teoksessa P. Ruuskanen (toim.) Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Näkökulmia sosiaali- ja terveysaloille. Jyväskylä: PS-kustannus, 5–17.

Sarvimäki, A. 2015. Elämän tarkoitus, merkitys ja mielekkyys vanhuudessa. Teoksessa S. Heimonen & S. Fried (toim.) Vanhuuden mieli. Helsinki: Trinket Oy, 9–22.

Sirviö, J. 2011. Kuntoutujan esimies - hyvinvoinnin tuki työyhteisösystemissä. Lapin yliopisto. Kuntoutustiede. Pro gradu -tutkielma.

Steger, M., Dik, B. & Duffy, R. 2012. Measuring Meaningful Work: The Work and Meaning Inventory (WAMI). *Journal of Career Assessment*, 1–16. Viitattu 3.11.2017 DOI: 10.1177/1069072711436160.

Suomalaisen Työn Liitto 2014. Merkityksellisen ja arvokkaan työn tuottaminen: Toimintaehdotukset. Helsinki: Suomalaisen Työn Liitto.

Suomalaisen Työn Liitto 2016. Merkityksellisen ja arvokkaan työn indikaattori. Helsinki: Suomalaisen Työn Liitto.

Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. 1996. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä.

Särkelä-Kukko, M. 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa A. Jämsén & A. Pyykkönen (toim.) Osallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry, 34–50.

THL 2017. Osallisuus. Viitattu 24.7.2017 <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

Uusitalo, H. 2001. Tiede, tutkimus ja tutkielma: johdatus tutkielman maailmaan. Helsinki: WSOY.

Vaarama, M., Moisio, P. & Karvonen, S. 2010. Suomalaisten hyvinvointi. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Valtiovarainministeriö 2017. Digitalisaatio. Viitattu 14.2.2017 <http://vm.fi/digitalisaatio>.

Varto, J. 1992. Laadullinen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä.

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Wynne, A. 2015. About Sense of Place. Viitattu 17.9.2017 http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/senseofplace_sivut_3_10.pdf.

Yin, R. 2003. Case study research. Design and methods. Third Edition. California: Sage Publications.

TYÖN MERKITYKSELLISYYS LAPIN AMK:N 60 VUOTTA TÄYTTÄNEIDEN TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMANA

The aim of this final project was to research the experiences of the employees aged 60 years and older at Lapland University of Applied Sciences about the factors affecting the meaningfulness of work. The purpose of this study was to develop concrete procedures or tools for the client to increase the significance of the work among older employees. In addition, the aim was to increase managers' knowledge of the meaningfulness and the value of work experienced by the older employees. The purpose of this study was to answer the questions: what kind of things older employees consider essential concerning their own work and well-being, and how can the work community improve their experience concerning meaningfulness of work.

This final project was carried out according to a qualitative case study process. The methods used were a study of literature and previous researches. Based on these, a Webropol survey was created to examine the factors affecting the meaningfulness of work. The target group of the survey was the employees aged 60 years and older at Lapland University of Applied Sciences.

As a result of the Webropol survey, four factors increasing the meaningfulness of the work requiring development were identified by the respondents. These factors were possibility to influence their own work, a functioning initiative system, receiving feedback from their students and superiors as well as the transfer of tacit knowledge. Based on the responses, some development proposals were formed. The purpose of the proposals is to provide the concrete ways in how the organization can affect older employees' experiences related to the meaningfulness of the work and at the same time to increase the knowledge of the superiors concerning the work values of the target group.

Keywords: meaningfulness of work, age management, well-being at work, tacit knowledge, case study

JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Lapin ammattikorkeakoulun 60 vuotta täyttäneiden työntekijöiden osalta heidän kokemuksiaan työn merkityksellisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää toimeksiantajalle esitettäväksi konkreettisia toimia tai työkaluja, joilla ikääntyvien työntekijöiden kokemuksesta oman työn merkityksellisyydestä voitaisiin lisätä. Tavoitteena on myös lisätä esimiesten tietämystä ikääntyvien työntekijöiden kokemasta työn merkityksellisyydestä ja työhön liittyvistä arvoista. Opinnäytetyöllä pyritään vastaamaan kysymyksiin:

- Minkälaisia asioita ikääntyvät henkilöt pitävät merkityksellisinä oman työnsä ja työhyvinvointinsa kannalta?
- Miten työyhteisössä voidaan vaikuttaa ikääntyvän työntekijän kokemukseen työn merkityksellisyydestä?

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Lapin ammattikorkeakoulu ja toimeksiantajan edustajana Lapin ammattikorkeakoulun vararehtori Reijo Tolppi. Opinnäytetyön aihe muodostui toimeksiantajan tarpeesta selvittää, mitkä asiat vaikuttavat Lapin ammattikorkeakoulun 60 vuotta täyttäneiden henkilöiden työmotivaatioon ja työtyytyväisyyteen henkilöstön ikääntyessä ja eläkeiän lähestyessä. Toimeksiantajalla on saamansa palautteen perusteella halu selvittää, kokeeko ikääntyvä henkilöstö työtänsä yhtä merkitykselliseksi kuin aikaisemmin. Merkityksellisyyden väheneminen heijastuu muun muassa työtyytyväisyyteen, työmotivaatioon ja näkyy sitä kautta myös opiskelijoille. Toimeksiantajalla on tarve tutkimustyön tulosten pohjalta saada selkeitä kehitysehdotuksia toimenpiteistä, joilla ikääntyneen henkilökunnan kokemusta työn merkityksellisyydestä voidaan mahdollisesti lisätä. (Tolppi 2017a.)

Artikkelissa asioiden käsittely aloitetaan tutustumalla työn toimeksiantajana toimivan Lapin ammattikorkeakoulun toimintaympäristöön. Toimintaympäristön kuvauksesta siirrytään tutkimusmenetelmän ja tutkimustavan kuvaukseen sekä tulosten analysointimenetelmiin. Samassa luvussa kerrotaan muun muassa tapaustutkimuksen käytöstä työssä sekä miten aineiston keräämisessä käytetty Webropol-kyselytutkimus on laadittu ja miten tuloksia on analysoitu. Seuraavassa luvussa esitellään erityistä tietoperustaa, jolla pohjustetaan ikääntyvän henkilöstön roolia työyhteisössä aikaisempien tutkimusten kautta, työn merkityksellisyyden vaikutusta työn imun kokemukseen sekä näiden merkitystä työhyvinvointiin. Artikkelin viimeisissä luvuissa esitetään Webropol- kyselytutkimuksella saatuja tuloksia ja tulosten luotettavuutta sekä työn lopputuloksena kyselytutkimuksen tulosten ja teorian tiedon perusteella laadittuja kehittämissuhteita toimeksiantajalle Lapin ammattikorkeakoulun 60 vuotta täyttäneen työntekijän työn merkityksellisyyttä lisäävistä toimenpiteistä. Tulokset esitetään siten, että ne olisivat yleistettävissä myös muiden asiantuntijaorganisaatioiden käyttöön.

Opinnäytetyössä keskeisiä käsitteitä ovat työn merkityksellisyys, työhyvinvointi, työn imu, ikäjohtaminen ja hiljainen tieto, jotka tulivat selkeästi esille opinnäytetyön tutkimustuloksissa. Osa käsitteistä on määritelty yleisellä tasolla yhteisessä tietope-

rustassa. Tässä artikkelissa edellä mainitut käsitteet määritellään vielä tämän opin-
näytetyön kannalta keskeisiltä osilta uudelleen. Kaikista käsitteistä löytyy tutkittua
tietoa niin kotimaisina kuin kansainvälisinä tutkimuksina.

Tutkimustyön kannalta merkittävänä viitekehysinä voidaan määritellä Lapin am-
mattikorkeakoulun 60 vuotta täyttäneiden työntekijöiden kokemus oman työnsä mer-
kityksestä ja heidän kokemansa tuki koulutusorganisaation puolesta oman työnsä
merkityksellisyyden muodostumisessa. Tässä viitekehyksessä tutkimusongelmaa voi-
daan lähestyä kohderyhmälle suunnatulla kyselyllä ja hyödyntämällä toimeksianta-
jan teettämiä henkilöstökyselyjä. Vastaavia tutkimuksia ei toimeksiantajan organi-
saatiossa ole aikaisemmin tehty näin rajatulle kohderyhmälle. Toimeksiantaja on
teettänyt henkilöstökyselyjä, joiden tuloksia verrataan tälle rajatulle kohderyhmälle
suunnatun kyselyn tuloksiin yhtäläisyyksien ja eroavaisuuksien toteamiseksi.

Tutkimustyön lähtökohtaisena oletuksena on, että työtä pidetään yleisesti mer-
kityksellisenä silloin, kun se on teettäjilleen, tekijöilleen ja yhteiskunnalle tuottavaa,
kestävää ja osallistavaa. Tuottavuus tarkoittaa (tässä kontekstissa) sitä, että merkityk-
sellinen ja arvokas työ parantaa työn tuottavuutta, luo työtä, uudistaa työtapoja ja
perustuu asiakkaan tarpeen ymmärtämiseen. Merkityksellinen ja arvokas työ on puo-
lestaan kestävää, koska se synnyttää arvoa pitkäkestoisesti. Jaettu arvo tulee työn teet-
täjille, työn tekijöille ja yhteiskunnalle osallistavuuden kautta. Työ täydentyy merki-
tykselliseksi työhyvinvoinnin ja muun muassa työntekijän iän huomioivan johtami-
sen kautta. Työntekijän kokeman työn merkityksellisyyden ja arvostuksen voidaan-
kin katsoa olevan suoraan verrannollisia työelämän laatuun ja tulokseen. Mikäli
henkilö kokee työtehtäviensä olevan organisaatiolle merkityksellisiä ja häntä arvos-
tetaan, henkilön sitoutuneisuus organisaatioon, henkilön työpanos ja motivaatio
työskennellä tehokkaasti ovat huomattavasti parempia.

TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS - LAPIN AMMATTIKORKEAKOULU

Lapin ammattikorkeakoulu (myöhemmin AMK) on yksi Suomen 25 ammattikorkea-
koulusta. Lapin ammattikorkeakoulu toimii opetus- ja kulttuuriministeriön hallin-
nonalalla osakeyhtiömuotoisena. AMK:n toimintaa säädetään osakeyhtiölailla ja am-
mattikorkeakoululailla. Näillä säädetään muun muassa ammattikorkeakoulun tehtä-
vistä, ammattikorkeakouluosakeyhtiön hallinnosta ja toimielimien tehtävistä. (Ope-
tus- ja kulttuuriministeriö s.a.)

Ammattikorkeakoululain (932/2014 1:4 §) mukaan AMK:n tehtävänä on tarjota työ-
elämän ja sen kehittämisen vaatimuksiin perustuvaa korkeakouluopetusta, joka täh-
tää ammatillisiin asiantuntijatehtäviin sekä tukee opiskelijan ammatillista kasvua.
Opetuksen tulee perustua tutkimukseen sekä taiteellisiin ja sivistyksellisiin lähtökoh-
tiin. AMK:n tehtävänä on harjoittaa ammattikorkeakouluopetusta ja alueellista kehi-
tystä palvelevaa tutkimus-, innovaatio- ja taiteellista toimintaa sekä kehittämistyötä.
AMK:n tulee edistää elinikäistä oppimista tehtäviään hoitaessaan.

Lapin ammattikorkeakoulu toimii kolmen kaupungin, Rovaniemen, Kemin ja Tornion alueella. Vuonna 2016 Lapin AMK:n palveluksessa työskenteli yhteensä 461 työntekijää ja opiskelijamäärä oli yhteensä 5827 ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelijat mukaan luettuna. Tämä oikeuttaa asemaan Suomen 11. vetovoimaisimpana ammattikorkeakouluna opiskelijalukumääriin suhteutettuna. (Ammattikorkeakoulujen opiskelijat s.a.; Huhtalo 2017.) AMK:n suurimmat opetusalat opiskelijamäärien mukaan ovat terveystieteiden ja hyvinvointiala sekä tekniikan ala. Näillä aloilla opiskeli vuonna 2016 yli puolet kaikista Lapin AMK:n opiskelijoista. Alojen suosio on huomioitu myös henkilöstön jakautumisessa opetusyksiköihin, sillä näiden alojen opetusyksiköissä käytettiin yli puolet vuoden 2016 Lapin AMK:n henkilötyövuosista. (Ammattikorkeakoulujen henkilöstö s.a.)

Lapin AMK:n henkilöstöstä noin puolet (227 henkilöä) työskentelee opetustyön parissa ja loput henkilöstöpalveluiden, taloushallinnon ja muiden tukipalveluiden parissa. Henkilöstön ikärakenne tuo haasteita Lapin AMK:lle tulevaisuudessa. Vuoden 2015 tilaston mukaan henkilöstöstä lähes puolet on iältään 50-vuotiaita tai vanhempia. Heistä 60 vuotta täyttäneitä oli 2015 vuonna 62 henkilöä. Vuoden 2017 tilastojen mukaan 60 vuotta täyttäneiden määrä on kasvanut jo 79 henkilöön. (Tunnuslukuja 2015; Keskimölo 2017.)

Lapin AMK:n toiminta-ajatuksena on kouluttaa osaamista ja elinvoimaa pohjoisten toimijoiden tarpeisiin muuttuvan toimintaympäristön vahvuudet ja mahdollisuudet huomioiden. Visioksi 2020 on kirjattu kunnianhimoinen tavoite: Lapin AMK on arktisen osaamisen edelläkävijä sekä kansainvälisesti arvostettu kouluttaja, kehittäjä ja kumppani. Tästä johtuen Lapin AMK haluaakin erottua arktisissa olosuhteissa menestyjäksi ja olosuhteiden hyödyntäjäksi. Vision 2020 kirjatus tavoitteen takia AMK:n strategia painottuu turvallisuusosaamiseen, etäisyyksien hallintaan, luonnonvarojen älykkään käytön edistämiseen, arktiseen yhteistyöhön ja pohjoiseen rajaosaamiseen sekä palveluliiketoimintaan ja yrittäjyyteen. (Arktisuudesta elinvoimaa! s.a.)

Lapin ammattikorkeakoulun toiminta rakentuu neljän osaamisalan ympärille. Nämä osaamisalat ovat hyvinvointipalveluiden, kaupan ja kulttuurin, matkailupalveluiden sekä teollisuuden ja luonnonvarojen osaamisalat. Osaamisaloilla toimii lukuisia koulutus- ja tutkimusaloja. Osaamisalojen lisäksi Lapin AMK:n organisaatioon kuuluu ylemmän ammattikorkeakoulun yksikkö, jonka tehtäviin kuuluu järjestää ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavaa koulutusta Lapissa. Organisaatio täydentyy toimivaksi kokonaisuudeksi korkeakoulupalveluiden, suunnittelupalveluiden sekä henkilöstö- ja taloushallinnon palveluiden avulla. (Osiensa summaa suurrempi s.a.)

TUTKIMUSMENETELMÄ, AINEISTONKERUU JA ANALYSOINTI

Opinnäytetyön aihealue muodostui monialaisessa opinnäytetyöryhmässä ryhmään ilmoittautuneiden henkilöiden listatessa kiinnostuksen kohteitaan. Kiinnostuksen kohteiden perusteella ryhmästä muodostettiin 1-3 henkilön pienryhmiä, jotka alkoi- vat jakaa ajatuksiaan. Opintojen edetessä ryhmälle muodostui ajatuksia aihealueista, joista opinnäytetyötä voitaisiin ryhtyä työstämään. Kun opinnäytetyölle löytyi toimeksiantaja, opinnäytetyön aihe alkoi tarkentua. Keskusteluissa toimeksiantajan edustajan kanssa tuli ilmi selvä tarve ikääntyvän työntekijän johtamiseen liittyvälle opinnäytetyölle. Toimeksiantajan saamien palautteiden perusteella toimeksiantajalle on muodostunut tarve selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat Lapin ammattikorkeakou- lun 60 vuotta täyttäneiden henkilöiden työmotivaatioon ja työtyytyväisyyteen hen- kilöstön ikääntyessä ja eläkeiän lähestyessä. Toimeksiantajan edustaja tarjosi ryhmän opinnäytetyöksi aihetta, jonka tuloksena voitaisiin esittää selkeitä kehitysehdotuksia toimenpiteistä, joilla erityisesti ikääntyneen henkilöstön kokemusta työn merkityk- sellisyydestä voitaisiin lisätä. (Tolppi 2017a.)

Opinnäytetyö toteutettiin yhteisessä tietoperustassa kerrottuja laadullisen tapaus- tutkimuksen menetelmiä soveltaen. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen tapaustudkimus, koska sen katsottiin soveltuvan parhaiten opinnäytetyön tutkimus- ongelmaan ja valittuun tutkimustapaan. Tapaustudkimus on tutkimusstrategia, jossa voidaan käyttää mahdollisimman monipuolista ja monilla eri tavoilla hankittua ai- neistoa analysoimaan tapahtumaa tai toimintaa tietyssä rajatussa ympäristössä. Ta- paustutkimukselle ei ole yhtä vakiintunutta kaavaa, vaan tutkimus voidaan suorittaa monella erilaisella tavalla. Prosessissa kuitenkin suoritetaan tietyt tutkimusvaiheet, oli kysymyksessä minkä tyyppinen tapaustudkimus tahansa. (Yin 2003, 22–26; Eriks- son & Koistinen 2014, 22.)

Opinnäytetyön aiheen tarkennuttua ja alustavan tutkimusongelman muodostuttua aloitettiin täsmentävien tutkimuskysymysten muodostaminen, määriteltiin tutkitta- va tapaus ja tutkimuksen tavoitteet, laadittiin tutkimussuunnitelma sekä aloitettiin aineiston kerääminen. Laineen, Bambergin & Jokisen (2007, 26) mukaan tutkimus- kysymykset johdattavat tutkijaa teoreettisen viitekehyksen ja aiheesta aikaisemmin tehtyjen tutkimusten pariin. Tutkimuskysymyksen tai -kysymysten määrittely ja täs- mentäminen ovat avainasemassa tapaustudkimusta tehtäessä. Hyvin laaditut tutki- muskysymykset ohjaavat aineiston keruuta, analyysin tekemistä, tulosten käsittelyä, johtopäätösten muodostumista ja tutkimusraportin laadintaa. Tästä johtuen tutki- muskysymykset monesti muuttuvat ja muotoutuvat tutkimusprosessin edetessä. Huo- nosti laaditut tai kokonaan puuttuvat tutkimuskysymykset ovat hidaste koko tutki- muksen etenemiselle. (Eriksson & Koistinen 2014, 23.)

Aineistonkeruumenetelmäksi valittiin strukturoitu survey-tutkimus, joka toteu- tettiin Webropol -kysely- ja analysointisovelluksella. Tutkimuksen kohderyhmänä toimi edellisessä luvussa esitellyn Lapin ammattikorkeakoulun 60 vuotta täyttäneet työntekijät. Webropol on suomalainen vuonna 2002 julkaistu verkkopohjainen kyse- ly- ja analysointisovellus. Webropol mahdollistaa tiedonkeruun sähköpostin, puheli-

men, paperilomakkeiden, intranetin, mobiilipäätelaitteiden ja verkkolomakkeiden avulla. Se on lisäksi yhteensopiva Microsoft Officen kanssa, joten tiedonsiirto eri sovellusten välillä on helppoa. Webropolin ominaisuuksiin kuuluu myös monipuolinen raportointityökalu, joka sisältää muun muassa tulosten suodatuksen ja ristiintaulukoinnin. Järjestelmään syötetyt tulokset ovat käytössä reaaliajassa. (Webropol - Powerful insights s.a.)

Prosessin seuraavana vaiheena oli prosessin alussa laadittujen kyselytutkimuksen tutkimuskysymysten tarkentaminen ja muokkaaminen Webropol-lomakkeelle sopivaan muotoon. Lisäksi kyselylle laadittiin saateteksti (Liite 1). Kyselylomakkeen toiminta sekä vastausten rekisteröityminen todennettiin ennen varsinaisen kyselylomakkeen (Liite 2) julkistamista testiryhmällä, johon kuuluivat monialaisen opinnäytetyöryhmän opiskelijat. Vilka (2007, 78) kertoo teoksessaan, että kyselylomake tulee aina testata ennen varsinaista aineiston keräämistä. Laadukkaan ja luotettavan määrällisen tutkimuksen perusta on onnistunut kyselylomake. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää ja saada tietoa tietoperustan tueksi kohderyhmän osalta, millaisia asioita ikäänntyvät työntekijät arvostavat työssään sekä pitävät merkityksellisinä oman työnsä ja työhyvinvointinsa kannalta. Linkki kyselytutkimukseen jaettiin työn toimeksiantajan edustajan kautta työntekijöiden sähköposteihin. Kyselyyn annettiin vastausaikaa noin kaksi viikkoa toukokuun 22. päivästä kesäkuun 2. päivään. Kyselyn tuloksista kerrotaan tarkemmin omassa luvussaan myöhemmin.

Kyselytutkimuksen vastausajan päätyttyä aloitettiin vastausten analysointi sekä prosessin alussa laadittujen tutkimuskysymysten tarkentaminen. Tapaustutkimus mahdollistaa erilaisten aineistojen ja lähteiden käytön monilla eri tavoilla sekä käyttämällä tapoja rinnakkain. Tällaisesta aineiston keräämisestä käytetään nimitystä aineistotriangulaatio. (Yin 2003, 109; Laine ym. 2007, 24; Eriksson & Koistinen 2014, 30–31, 42.) Kyselystä saatujen vastausten perusteella oli tarkoitus laatia kyselyyn vastanneen henkilöstön esimiehille teemahaastattelu- tai ryhmätyöskentelytilaisuus. Tilaisuuden tavoitteena olisi ollut selvittää, vastaavatko esimiesten ja työntekijöiden näkemykset toisiaan tai löytyisikö esimiehiltä valmiita malleja ongelmakohtien korjaamiseksi. Esimiehille suunniteltua tilaisuutta ei kuitenkaan saatu järjestettyä kiireisistä aikatauluista johtuen. Tästä syystä työn kvalitatiivinen osuus jäi suunniteltua ohuemmaksi. Tuomen & Sarajärven (2012, 74–75) mukaan lomakehaastattelua ei yleensä liitetä laadulliseen tutkimukseen, mutta sitä on mahdollista käyttää laadullisen tutkimuksen vastausten sisällönanalyysin apuna.

Kyselytutkimuksen tulokset käsiteltiin olennaisilta osin Webropol -kysely- ja analysointisovelluksella. Tämän jälkeen tulokset siirrettiin Microsoft Exceliin ja aloitettiin aineiston varsinaisen analysointi ja tarkastelu. Webropolista saatuja taulukoita analysoitiin ja tarkasteltiin työn merkityksellisyyttä lisäävien tekijöiden löytämiseksi. Tähän apuna käytettiin avoimien kysymysten vastauksia. Aineiston analysointimenetelmäksi valittiin sisällönanalyysi. Sisällönanalyysillä saadaan yksilön subjektiiviseen kokemukseen perustuvaa tietoa henkilön arvostamista asioista (Anttila 2006, 292; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161–162, 224). Avoimista kysymyksistä saatiin laadullista tietoa Lapin ammattikorkeakoulun 60 vuotta täyttäneiden työntekijöiden

työmotivaatioon ja työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä henkilöstön ikääntyessä ja eläkeiän lähestyessä, mitä ei tullut esille kvantitatiivisilla kysymyksillä. Taulukoista ja avoimista kysymyksistä poimittiin tutkimuksen kannalta olennaisia asioita, ja aineisto ryhmiteltiin asiakokonaisuuksiksi.

Opinnäytetyön tuloksena esitellään Webropol-kyselytutkimuksella saatuja tuloksia sekä tulosten pohjalta laadittuja kehittämissuhteita ikääntyvän työntekijän työn merkityksellisyyden huomioon ottamisesta esimiestyössä. Työn tulokset ja kehittämissuhteet on tarkoituksenaan kirjata niin selkeään ja käytettävään muotoon, että niitä voidaan tarvittaessa yleistää myös muiden asiantuntijaorganisaatioiden käyttöön. Tapaustutkimusprosessin viimeistä vaihetta eli johtopäätösten esittämistä ja raportointia voidaan pitää yhtenä prosessin tärkeimmistä vaiheista. Hyvin laaditun tutkimusraportin pohjalta lukijalla tulee välittyä selkeä kuva koko tutkimusprosessista aineistojen keruusta johtopäätösten tekoon. Tutkimusraporttia kirjoittaessa on siis tärkeää pitää mielessä, kenelle raporttia kirjoitetaan, jotta oleellinen tulee esitettyä selkeästi. (Yin 2003, 109; Laine ym. 2007, 24; Eriksson & Koistinen 2014, 30–31, 42.)

ERITYINEN TIETOPERUSTA OPINNÄYTETYÖN KANNALTA

Työelämäkulkuun liittyy useita vaiheita ja se on yksi pisimmistä ihmisen elämänpoluista. Työelämäkulkuun voidaan liittää luontevasti ikääntyvien työntekijöiden kohdalla vaiheet, joissa yli 55-vuoden iässä ilmenee muutoksia työ- ja eläkeasenteiden osalla ja yli 60-vuoden iässä alkaa siirtymävaihe työstä luopumisen ja eläkkeelle siirtymisen johdosta. Ilmarisen mukaan eläkkeelle valmentautuminen on harvinaista. Hänen mielestään eläkevalmennus tulisi olla osa organisaation henkilöstökoulutusta työuran viimeisen vuosikymmenen kuluessa. (Ilmarinen 2005, 42–43.)

Työn merkityksellisyys

Työ on merkityksellistä silloin, kun työntekijä kokee työnsä ja sen kontekstin tärkeiksi ja tarkoituksenmukaisiksi. Merkityksellinen ja arvokas työ muun muassa parantaa työn tuottavuutta ja uudistaa työtapoja. Merkityksellisyyden kokeminen on henkilökohtainen tunne ja työn merkityksellisyyden kokeminen on yksilöllistä. Se miten kukin kokee merkityksellisyyden, syntyy henkilön omasta arvomaailmasta ja omista odotuksista. (Järvinen 2014, 35, 141; Suomalaisen Työn Liitto 2014, 2.) Kun työntekijä kokee työnsä merkitykselliseksi, motivoi se työntekijää tekemään työstään laadukkaampaa ja tavoitteellisempaa (May, Gilson & Harter 2004, 19, 23).

Merkityksellisyyteen voi liittyä myös kutsumuksellisia elementtejä, jolloin siitä syntyy mielihyvä ylittää työn tuomat materiaaliset edut. Jos ympärillä olevat ihmiset arvostavat henkilön työtä, lisää se myös henkilökohtaista tuntemusta työn merkityksellisyydestä. Merkityksellisyyteen vaikuttavat lisäksi työn ja vapaa-ajan tasapaino sekä taloudelliset tekijät. (Rosso, Dekas & Wrzesniewski 2010, 94–106.) Laajemmin

työn merkityksellisyyden määritelmästä sekä yksilön kokemasta työn merkityksellisyydestä on kerrottu yhteisessä tietoperustassa.

Myötätunto luo ihmisille merkityksellisyyden kokemuksia. Merkityksellisyyttä luo se, että voi kokea tulevansa nähdyksi ja välitetyksi sekä se, että voi tehdä jotain hyvää toisen eteen. (CoPassion s.a.) Samansuuntaisia tuloksia esittelee Ilmarinen (2005, 179) eri ikäryhmille tehdyissä selvityksissä heidän arvojensa muutoksista työelämän eri vaiheissa. Selvityksessä kävi ilmi, että hyväntahtoisuus on kaikissa ikäryhmissä tärkein arvo.

Kun työntekijä itse pääsee vaikuttamaan työnsä sisältöön, lisää se työn imua, parantaa työn laatua, lisää tuntemusta työnsä merkityksellisyydestä sekä samaan aikaan lisää myös työn mieluisuutta ja innostavuutta (Wrzesniewski & Dutton 2001, 194; Hakanen, Harju, Seppälä, Laakso & Pahkin 2012, 44; Tims, Bakker & Derks 2012, 183). Jokaista työtehtävää on mahdollista kehittää myös ilman työtehtävien vaihtamista. Työntekijä voi kehittää kaikkia eri tehtäviä ja vuorovaikutustilanteita, joita hän kohtaa työpäivänsä aikana. Jotta työntekijä voisi itse kehittää työtään, täytyy hänen tiedostaa omaan suorituskyykyynsä ja ammatti-identiteettiinsä vaikuttavat asiat. Työtehtävien kehittäminen voi koostua pienistä tekijöistä, kuten esimerkiksi uudesta järjestyksestä suorittaa työtehtäviä. Kehittäminen voi olla tietoista ajattelutavan muuttamista ja työtehtävien katsomista uudesta näkökulmasta. (Wrzesniewski & Dutton 2001, 179–180, 185–191; Wrzesniewski, LoBuglio, Dutton & Berg 2013, 87–90.) Työntekijät, jotka tuntevat työn imua, kehittävät työtehtäviään innostavammiksi enemmän kuin ne, jotka ovat kyllästyneitä työhönsä. Työn kehittäminen tulisi huomioida hyvänä keinona lisätä työmotivaatiota ja työhyvinvointia. (Hakanen ym. 2012, 45.) Wrzesniewskin & Duttonin (2001, 185–191) mukaan työntekijät voivat kehittää työtään kolmella eri tavalla: muokkaamalla tehtäviä, muokkaamalla vuorovaikutusta sekä muokkaamalla asennoitumistaan ja mielikuvaansa työstä.

Työhyvinvointi

Työhyvinvoinnin tutkimus on lähtenyt liikkeelle 1920-luvulla lääketieteellisestä, fysiologisesta stressitutkimuksesta. Tuolloin stressin uskottiin syntyvän yksilön fysiologisena reaktiona työn vaatimuksiin. Myöhemmin näkökulma laajeni kattamaan myös työn yksilölle aiheuttamat psykologiset reaktiot sekä työn kuormittavuudesta johtuvat vaikutukset, joista pahimmillaan aiheutui sairauspoissaoloja. Tätä näkökulmaa pidettiin tasapainomallina, josta myöhemmin kehittyi niin sanottu työn vaatimusten ja hallinnan malli. Työn vaatimusten ja hallinnan mallissa työn psykologisten vaatimusten ja työssä päättämisen mahdollisuuksien perusteella syntyi jako passiiviseen, voimavaroja kuluttavaan tai aktiiviseen, työhyvinvointia lisäävään työhön. Myöhemmin malliin liitettiin kolmanneksi ulottuvuudeksi sosiaalinen tuki, jonka todettiin vaikuttavan ratkaisevasti työhyvinvointiin. (Manka, Kaikkonen & Nuutinen 2007, 5–7.)

Perinteiset työhyvinvoinnin tutkimuksen mallit jättävät tarkastelun ulkopuolelle työn, työorganisaation ja teknologian sekä työntekijän ja työyhteisön aktiivisuuden. Modernein viitekehys on laaja-alainen työhyvinvoinnin käsite, joka on tuonut mu-

kaan aiemmista stressimalleista puuttuneet ulottuvuudet: työmotivaation ja työn imun, toiminnan teorian ja transformaalisen oppimisen. (Manka ym. 2007, 6–7.) Toinen tapa perehtyä työhyvinvointiin on Ilmarisen (2006, 79–81) työkykytalo. Talon kolme alinta kerrosta muodostuvat työntekijän fyysisestä, henkisestä ja sosiaalisesta terveydestä ja hyvinvoinnista, ammatillisesta osaamisesta sekä arvoista, asenteista ja motivaatiosta. Ylin kerros muodostuu varsinaiseen työhön liittyvistä asioista, kuten työn sisällöstä, työoloista, työn johtamisesta ja esimiestyöstä.

Työhyvinvointiin vaikuttavat monet eri tekijät ja se syntyy näiden tekijöiden summana. Työhyvinvointi syntyy työn arjessa ja vaatii pitkäjänteistä panostamista. Työhyvinvointia voidaan edistää pitkäaikaisella toiminnalla, kohdistamalla toimet muun muassa henkilöstöön, työympäristöön, työyhteisöön, työn prosesseihin ja johtamiseen. (Työterveyslaitos s.a.) Työhyvinvoinnissa on tunnistettavissa voimavaratekijöitä ja voimavaroja kuluttavia tekijöitä. Ajan kuluessa voi käydä myös niin, että ne asiat, jotka ovat aikaisemmin olleet voimavaratekijöitä muuttuvatkin voimavaroja kuluttaviksi tekijöiksi, esimerkiksi työpaikan sosiaaliset suhteet. Tämä kertoo siitä, että työntekijä muodostaa tulkinnan omasta työhyvinvoinnistaan eri suuntiin vaikuttavien tekijöiden yhteisvaikutuksena. (Laine 2013, 39.)

Manka määrittelee työhyvinvoinnin osatekijöiksi organisaation, yksilön, ryhmähengen, työn ja esimiehen. Organisaation osalta työhyvinvoinnin tekijöitä ovat organisaation rakenne, tavoitteellisuus, jatkuva kehittyminen ja toimiva työympäristö. Yksilön osalta työhyvinvoinnin tekijöitä ovat elämänhallinta, kasvumotivaatio sekä yksilön oma terveys ja fyysinen kunto. Ryhmähengen osalta työhyvinvoinnin tekijöitä ovat avoin vaikutus ja ryhmän toimivuus. Työhyvinvoinnin tutkimusten malleissa nostetaan esille työhön liittyvinä työhyvinvoinnin tekijöinä mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön ja oppimiseen sekä ulkoiset palkkiot. Viidenneksi osatekijäksi nostetaan osallistuva ja kannustava johtaminen. (Manka ym. 2007, 6–7.)

Laine määrittelee työhyvinvoinnin rakentuvan kolmesta määreestä: subjektiivisuudesta, dynaamisuudesta ja kontekstuaalisuudesta. Subjektiivisuus pitää sisällään työntekijän oman tuntemuksen siitä, onko hänen työhyvinvointinsa hyvä vai huono. Dynaamisuudessa on kyse siitä, miten työntekijä suhtautuu jatkuvaan muutokseen. Muutos voi tuoda mukanaan mahdollisuuksia parantaa työhyvinvointia, mutta samalla muutos voi olla paljon voimavaroja kuluttava tekijä. Muutos voi muuttaa työntekijän hyvinvointia nopeasti ja radikaalisti kumpaankin suuntaan. Kontekstuaalisuus tarkoittaa kytkeytymistä työympäristöön. Kontekstuaalisuudessa voi olla kyse toimialalle tyypillisistä rakenteista ja myös ajankohtaisista tilannetekijöistä, esimerkiksi kiireestä tai suhdannevaihteluista. (Laine 2013, 42.)

Vastuu työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja kehittämisestä on sekä työnantajalla että työntekijällä. Työhyvinvoinnilla on merkittävä myönteinen vaikutus yrityksen erilaisiin tulospainotteisiin kuten muun muassa tuottavuuteen, asiakastyytyväisyyteen, työntekijöiden vähäisempään vaihtuvuuteen, sairauspoissaoloihin yms. (Työterveyslaitos s.a.) Työhyvinvointia tulee edistää työpaikoilla organisaation johdon, esimiesten ja työntekijöiden yhteistyöllä. Tätä yhteistyötä ovat tukemassa eri asiantuntijatahot ja yhteistyöorganisaatiot kuten työterveyshuolto ja työsuojeluhenkilöstö.

Kaikilla työhyvinvoinnin toimijoilla on omat kiinnostuksensa, roolinsa ja tehtävänsä. (Manka ym. 2007, 14–18.)

Hyvinvoivassa työyhteisössä vallitsee avoimuus ja luottamus, mikä mahdollistaa sen, että myös ongelmista uskalletaan puhua. Hyvinvoivassa työyhteisössä työmäärä pysyy aisoissa ja annetaan myönteistä palautetta sekä ilmapiiri mahdollistaa innostumisen ja muiden kannustamisen. (Työterveyslaitos s.a.) Työntekijät pitävät työssä saattua tukea ja työn käytäntöjen tuntemista eli läsnäoloa arvokkaana. Myös esimiehet arvostavat tätä, mutta monesti aika luo siihen rajoitteita. Työyhteisön sosiaalista pääomaa saa lisättyä, kun työyhteisöä kannustetaan yhteistyöhön ja vastavuoroisuuteen. (Nuutinen, Heikkilä-Tammi, Manka & Bordi 2013, 46–48.) Hyvinvoivassa työyhteisössä yksittäinen työntekijä on motivoitunut ja vastuuntuntoinen sekä pääsee hyödyntämään vahvuuksiaan ja osaamistaan. Työntekijälle on selvitetty hänen työnsä tavoitteet ja hän saa palautetta työstään. Hyvinvoiva työntekijä kokee itsensä tarpeelliseksi ja kokee työssään riittävästi sekä itsenäisyyttä että yhteenkuuluvuutta. Hyvinvoiva työntekijä onnistuu ja innostuu työssään ja kokee siten työn imua. (Työterveyslaitos s.a.) Iästä riippumatta hyvän työyhteisön ilmapiiri on sellainen, jossa työntekijät saavat tukea ja kannustusta sekä onnistumisista palkitaan (Heikkilä-Tammi, Nuutinen, Bordi & Manka 2015, 151, 153–156).

Työn imu

Työtyytyväisyyden ja motivaation näkökulmasta Martela ja Jarenko (2014, 28) nostavat esille ihmisen kolme psykologista perustarvetta, jotka ovat omaehtoisuus, kyvykkyys ja yhteisöllisyys. Työntekijöillä, joiden psykologiset perustarpeet ovat tyydytettynä, on vähemmän uupumusta, he ovat sitoutuneempia organisaatioonsa sekä vähemmän alttiita vaihtamaan työpaikkaansa. Lisäksi perustarpeiden täyttyminen johtaa työn imuun ja energisyyteen ja sitä kautta parempaan työtulokseen.

Työn imulla tarkoitetaan aidosti myönteistä tunne- ja motivaatiotilaa, joka saavutetaan työn tekemisen yhteydessä. Työn imun kokemuksesta voidaan luonnehtia kolmella ominaisuudella: tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen. Tarmokkuus ilmenee sinnikkyytenä ja työhön panostamisen haluna. Tarmokkuuden vastakohtana pidetään väsymystä. Omistautuminen on työn merkitykselliseksi kokemista, innostusta ja ammattitilpeuden tunnetta. Omistautumisen vastakohtana pidetään kyynisyyttä. Uppoutuminen tarkoittaa syvää keskittymistä, joka tuottaa nautintoa ja josta voi olla vaikea irrottautua. Työn imu motivoi sitoutumiseen, haluan antaa parastaan ja aktiiviseen toimintaan työssä. Työn imulla on myös ominaisuus tarttua työntekijästä toiseen ja tiimistä yksilöön. Kukaan työntekijä ei kuitenkaan voi olla kaiken aikaa työnimussa. (Manka 2011, 143; Otala 2008, 269–271.)

Innostus on työntekijöiden kestävä hyvinvoinnin lähde. On tärkeää erottaa toisistaan työn imu ja työnarkomania, jossa pakonomainen tarve tehdä työtä hallitsee ihmisen elämää. Työntekijä ei osaa lopettaa ja työn tekemisestä tulee siten vakava uhka ihmisen terveydelle. Työstään innostunut työn imua kokeva työntekijä puolestaan kykenee irtautumaan työstään ja kokee työnsä myös rikastuttavan perhe-elämäänsä. Innostunut puurtaminen ei kuluta voimavaroja ja työntekijä on siten vähemmän al-

tistunut palamaan loppuun sekä sitoutuneempi organisaatioonsa. (Martela & Jarenko 2014, 24–25.)

Työn imun -käsitteellä on yhtymäkohtia ruotsalaisen Bertil Gardellin (1971) käyttämään työn ilon -käsitteeseen, johon liittyy muun muassa viihtymisen, merkityksellisyiden ja sitoutumisen kokemukset työssä. Myös virtauksen (flow) kokemus, tunne sitä, kun kaikki sujuu, on sukulaiskäsite työn imulle. Virtauksella tarkoitetaan huipuelämystä, jossa yksilö tempautuu mukaan haasteelliseen tehtävään. Tällöin ajan ja paikan taju voi tilapäisesti muuttua. Virtauksen kokemiseen liittyy myös voimakas tehtävään keskittyminen, hallinnan ja kontrollin tunne sekä nautintoa tuottava pätevyyden tunne. Näin ollen virtaus liittyy vahvasti työn imun uppoutumista kuvaavaan osa-alueeseen. Flow-tilan keskeisimmät kriteerit ovat loppuun suorittamisen mahdollisuus, keskittymisen mahdollisuus, selkeät tavoitteet, mahdollisuus saada palautetta sekä mahdollisuus hallita itse toimintaa. Flow on työskentelyn kannalta optimaalinen tila. (Manka 2011, 141.)

Ikäjohtaminen

Ikäjohtamisen käsite syntyi Suomessa 1990-luvulla, kun tuli tarve huolehtia, miten suurten ikäluokkien ikääntyessä varmistettaisiin heidän työkykyisyytensä ja työllisyytensä. Suurten ikäluokkien vanhetessa tuli myös mietittäväksi, miten Suomessa säilytetään työvoiman riittävyys. Väestön ikääntymiseen liittyvien uhkien hallitsemiseksi suunniteltiin kansallinen ikäohjelma. Ohjelman tavoitteena oli parantaa yli 45-vuotiaiden työllistymistä ja työssä pysymistä. Ikäohjelman yksi päätavoitteista oli tuoda esille ikääntyneiden hankkima kokemus vahvuutena. Lisäksi pyrittiin lisäämään esimiesten tietoisuutta ikäjohtamisesta ja vahvistamaan ikääntyvien koulutusta tarjoamalla monenlaisia mahdollisuuksia lisäkouluttautua. Ikäohjelma on saanut kansainvälistä huomiota kansallisella kattavuudellaan ja monipuolisella lähestymistavallaan, koska moni muukin maa taistelee saman ongelman kanssa. Muista poiketen Suomessa ongelma tuli suhteellisen varhaisessa vaiheessa esille. (Ikäohjelman monet kasvot 2002, 11–12, 126.) Nykyään ikäjohtaminen on suunnattu enemmän kansallisesta näkökulmasta organisaatioiden näkökulmaan (Halme & Aaltio 2011, 221–222).

Ikäjohtaminen-käsitteelle ei löydy kirjallisuudesta täsmällistä määritelmää, koska eri koulukunnat määrittelevät käsitteen eri tavalla. Käsitteen määrittelystä tulee haastavaa, jos käsitteen käyttöyhteys ei ole vakiintunut. Suuriakin eroavaisuuksia saattaa olla eri tutkijayhteisöjen ja tutkijoiden välillä sekä tavassa käyttää käsitettä. Tämä näkyy niin, että esimerkiksi suomalaisessa tieteellisessä keskustelussa painotetaan yksilön näkökulmaa korostavaa käsitettä, kun taas muualla Euroopassa keskitytään ikääntymisen yhteiskunnallisiin vaikutuksiin. (Halme & Aaltio 2011, 223.)

Suomessa ikäjohtaminen ymmärretään eri-ikäisten työntekijöiden elämänvaiheiden huomioon ottamisena työssä ja ikään liittyvän syrjinnän poistamisena. Keskeisiä asioita ikäjohtamisessa ovat työn vaatimusten ja työnkuvien kehittäminen huomioiden työntekijöiden voimavarat, osaamisen riittävyyden varmistaminen, työyhteisön toiminnan kehittäminen ja asennekasvatus. (Ilmarinen 2006, 197; Viitala 2007, 239–

240.) Eri-ikäisyys tulee huomioida tukemalla eri-ikäisten voimavaroja, jolloin työhyvinvointi lisääntyy. Yli 50-vuotiaat korostavat eniten arvostavaa esimiestyötä, jossa heidän tekemänsä työ huomioidaan ja tarvittaessa työtehtäviä muokataan sekä jo kertynyt asiantuntijuus hyödynnetään. Nuoret työntekijät tarvitsevat enemmän tukevaa ja ohjaavaa johtamista sekä kokeneemmat ratkaisuja työkyvyn ja työmotivaation ylläpitämiseksi. Ikäjohtamisessa tulee ottaa myös huomioon, että iän myötä työhön kohdistuvat tavoitteet ja tarpeet voivat muuttua. Onnistuneessa ikäjohtamisessa hyvä yhteistyö ja luottamus esimiehen ja työntekijän välillä ovat suuressa merkityksessä. (Nuutinen ym. 2013, 47–54.)

WEBROPOL-KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET JA LUOTETTAVUUS

Opinnäytetyön alussa määritellylle kohderyhmälle laadittiin Webropol- kyselytutkimus. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää ja saada tietoa tietoperustan tueksi Lapin ammattikorkeakoulun 60 vuotta täyttäneiden henkilöiden osalta, millaisia asioita ikääntyvä työntekijä arvostaa työssään. Kyselyssä oli yhteensä 39 kysymystä, joista 33 oli monivalintakysymyksiä ja kuusi avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksissä käytettiin Likertin-järjestysasteikkoa, jota käytetään hyvin usein mielipideväittämiä kysyttäessä (Vilkkä 2007, 46).

Kysely lähetettiin sähköpostitse yhteensä 79 henkilölle. Kyselylle annettiin vastausaika keväällä 2017 noin kaksi viikkoa, toukokuun 22. päivästä kesäkuun 2. päivään. Kyselyn kohderyhmästä kaikki henkilöt työskentelevät Lapin ammattikorkeakoulun palveluksessa eri osaamisaloilla. Osaamisalat ovat matkailupalveluiden osaamisala (MTI), kaupan ja kulttuurin osaamisala (Kauku), hyvinvointipalveluiden osaamisala (HYVO), teollisuuden ja luonnonvarojen osaamisala (TeLu) ja ylemmän ammattikorkeakoulun yksikkö (YAMK) sekä yhteiset toiminnot, johon sisältyvät korkeakoulu-, suunnittelu ja henkilöstö- ja taloushallinnon palvelut.

Kyselyyn vastasi 79 henkilöstä 32 henkilöä. Vastajista 62 % oli naisia ja 38 % miehiä. Kyselyn kokonaisvastausprosentiksi muodostui 40,5 % (Taulukko 1). Alla esitetään vastausprosentit osaamisaloittain sekä kokonaisvastausprosentti. Kokonaisvastausprosenttia voidaan pitää kohtalaisen hyvänä, vaikkakin suuremmilta osaamisaloilta vastausprosentti jäi melko heikoksi ja vaikutti kokonaisprosenttiin laskevasti.

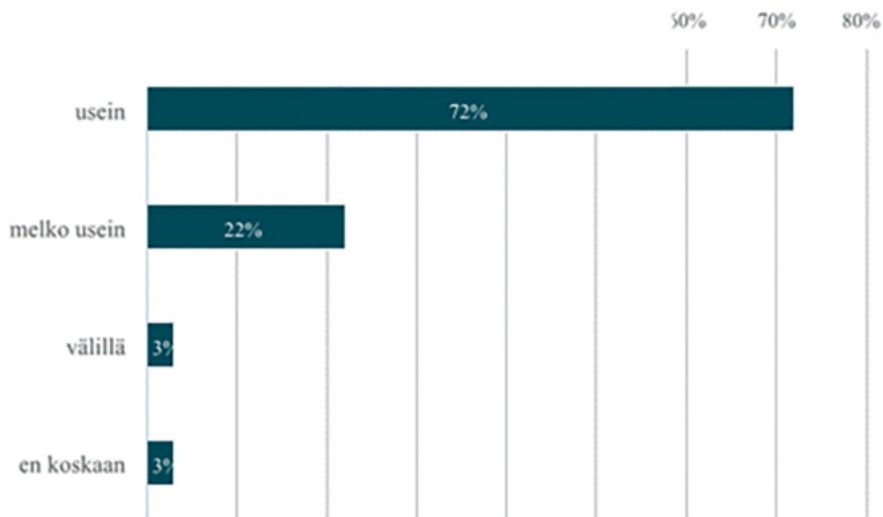
Taulukko 1. Kyselyn kohderyhmät ja vastausprosentit.

Kohderyhmä	Vastausprosentti
Matkailupalveluiden osaamisala, MTI	50,0 %
Kaupan ja kulttuurin osaamisala, Kauku	60,0 %
Hyvinvointipalveluiden osaamisala, HYVO	37,0 %
Teollisuuden ja luonnonvarojen osaamisala, TeLu	21,7 %
Ylemmän ammattikorkeakoulun yksikkö, YAMK	18,0 %
Yhteiset toiminnot	133,0 %
Yhteensä 32 vastaajaa 79 henkilöstä	40,5 %

Kyselytutkimuksen tulokset

Alla esitetyt taulukot on koottu kyselyn tuloksena saadusta perusraportista. Taulukoissa esitetään sellaiset tekijät, joilla Lapin ammattikorkeakoulun henkilöstö arvioi olevan työnsä merkityksellisyyteen suuri tai melko suuri vaikutus. Taulukoita auki selitettäessä henkilöstöllä tarkoitetaan kyselyn kohderyhmää eli Lapin ammattikorkeakoulun 60 vuotta täyttäneitä henkilöitä.

Taulukko 2. Työn kokeminen merkitykselliseksi



Kysyttäessä, kokevatko kohderyhmään kuuluvat henkilöt oman työnsä merkitykselliseksi, 72 % vastaajista ilmaisi kokevansa työnsä merkitykselliseksi usein ja 22 % vastaajista puolestaan melko usein (Taulukko 2). Kohderyhmän vastaukset eivät poikkea Lapin AMK:n henkilöstökyselyissä saaduista vastauksista. Henkilöstökyselyitä on suoritettu vuosittain ja ne kattavat koko Lapin AMK:n henkilöstön. Henkilöstökyselyiden vastausten asteikko, 1 = täysin eri mieltä...7 = täysin samaa mieltä, ei ole täysin vastaava kuin tässä tutkimuksessa käytetty. Vuoden 2017 henkilöstökyselyssä saatu numeerinen arvo 5,77 kohdassa “työni on merkityksellistä” on kuitenkin lähes vastaava tämän kyselyn vastausten kanssa. (Lapin AMK 2017.)

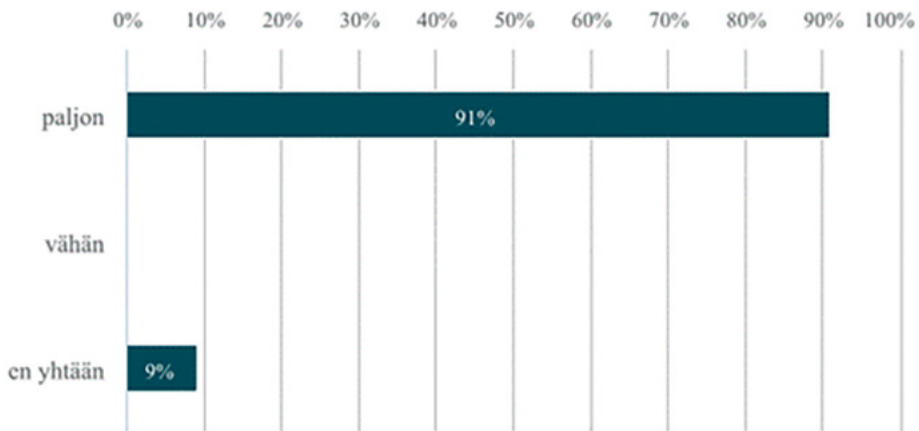
Avoimien kysymysten vastauksista kävi ilmi, että kohderyhmään kuuluvat pitävät oman työnsä merkityksellisyyden lisääjänä muun muassa oman osaamisen laaja-alaista käyttöä sekä oman työn tulosten näkemistä opintojen etenemisessä. Monen vastaajan mielestä opetustyö on merkityksellistä ja siten on rinnastettavissa kutsuustyöhön. Vastauksista on nähtävissä myös, että monet vastaajista tiedostavat olevansa asiantuntijoita alallaan sekä jakavan mielellään tietämystään ja asiantuntijuuttaan opiskelijoille ja kollegoille. Tiedon välittämällä ja oman työnsä tulosten näkemällä on kohtalaisen suuri vaikutus työn merkityksellisyyden tunteeseen. Työn merkityksellisyyden tunteeseen alentavasti vaikuttaviksi tekijöiksi avoimien kysymysten vastauksista esiin nousi muun muassa työn jatkuvasti lisääntyvä kuormitus ja vaatimustaso sekä työergonomia näyttöpäätetyöskentelyssä.

Kysyttäessä, kokevatko kohderyhmään kuuluvat henkilöt itsensä motivoituneiksi työssään, 72 % vastaajista koki olevansa motivoitunut usein ja 9 % melko usein. Vastaajista, jotka kuuluivat MTI:n, TeLu:n tai YAMK:n osaamisaloihin, kaikki kokivat olevansa vähintäänkin melko usein motivoituneita työhönsä. Työntekijän työmotivaatiolla ja työn merkityksellisyyden tunteella on työhyvinvointia lisäävä vaikutus. Tätä tukevat vastaukset kysymyksiin, tuntevatko kohderyhmän henkilöt itsensä motivoituneiksi työssään sekä kysymys työkyvystä. Kysyttäessä, minkä arvosanan kohderyhmään kuuluvat henkilöt antaisivat omalle työkyvyilleen, 94 % henkilöstöstä arvioi työkykynsä asteikolla 1-10 olevan tasolla seitsemän tai parempi.

TYÖN MERKITYKSELLISYYTTÄ LISÄÄVÄT TEKIJÄT

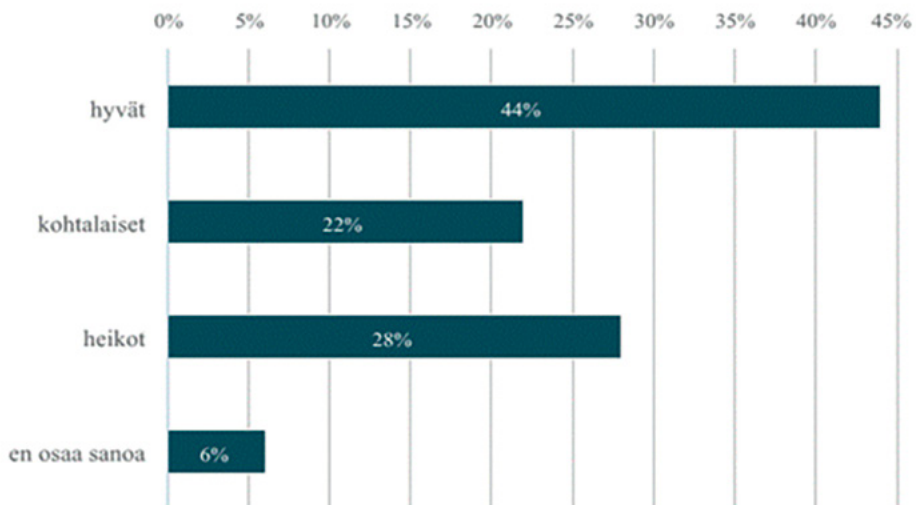
Kyselyn kysymyksillä kartoitettiin tekijöitä, joita kyselyn kohderyhmä kokee merkityksellisiksi oman työnsä kannalta. Työn merkityksellisyyttä lisääviksi tekijöiksi Lapin ammattikorkeakoulun henkilöstö nosti vaikutusmahdollisuuden omaan työhön ja työaikaan, osallistumismahdollisuuden työpaikan toimintatapojen kehittämiseen, toimivan aloitejärjestelmän, palautteen saannin oppilailta ja esimiehiltä sekä hiljaisen tiedon siirtämisen.

Taulukko 3. Vaikutusmahdollisuudet omaan työhön työn merkityksellisyyden lisääjänä.



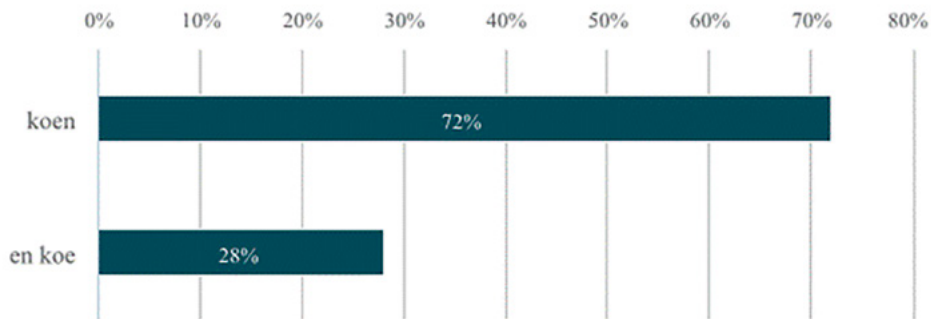
Taulukossa 3 esitetään miten tärkeäksi työn merkityksellisyyden kannalta henkilöstö arvostaa mahdollisuuden vaikuttaa omaan työhönsä. Kyselyn vastaajista 91 % oli sitä mieltä, että mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä lisää oman työn merkityksellisyyttä paljon. Kyselyn avoimien kysymysten vastauksista tuli vahvasti esille, että henkilöstö arvostaa mahdollisuutta vaikuttaa omaan työhönsä. Tulosten perusteella henkilöstölle myös tarjotaan vaikutusmahdollisuuksia oman työnsä sisältöön. Vastaajat kokevat tällä olevan paljon tai melko paljon vaikutusta työhyvinvointiin, työn merkityksellisyyden tunteeseen ja työmotivaatioon. Henkilöstö kuitenkin toivoo, että heidän mielipiteitään otettaisiin vielä enemmän huomioon päätettäessä heidän työtänsä koskevista asioista.

Taulukko 4. Mahdollisuus osallistua työpaikan toimintatapojen kehittämiseen.



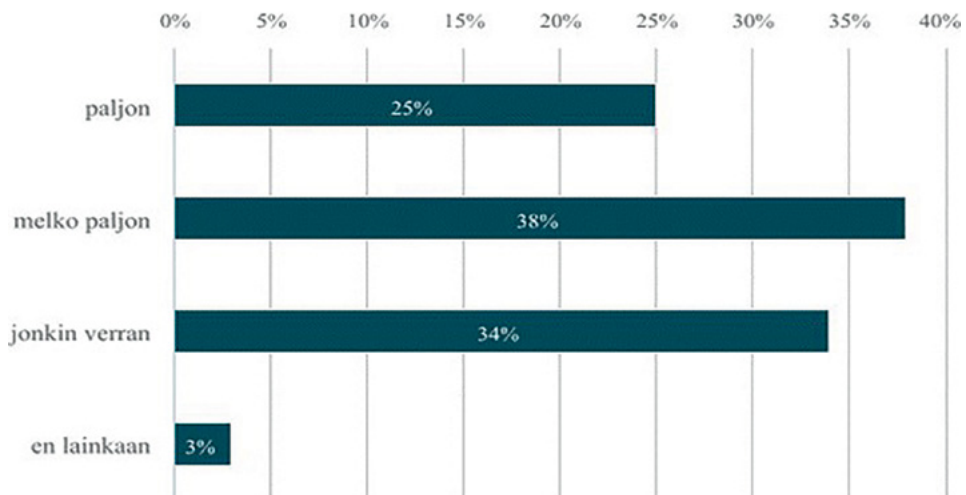
Taulukossa 4 esitetään henkilöstön mahdollisuus osallistua työpaikan toimintatapojen kehittämiseen. Tulosten mukaan henkilöstölle tarjotaan hyvät mahdollisuudet vaikuttaa työpaikan toimintatapoihin ja tällä koetaan olevan paljon merkitystä työn merkityksellisyyden kannalta. Henkilöstö tuo kuitenkin esille, että heidän mielipiteitään asioista pitäisi ottaa aikaisempaa enemmän huomioon. Tämä koskee varsinkin sellaisia asioita, jotka liittyvät heidän omaan työhönsä.

Taulukko 5. Toimivan aloitejärjestelmän tärkeys.



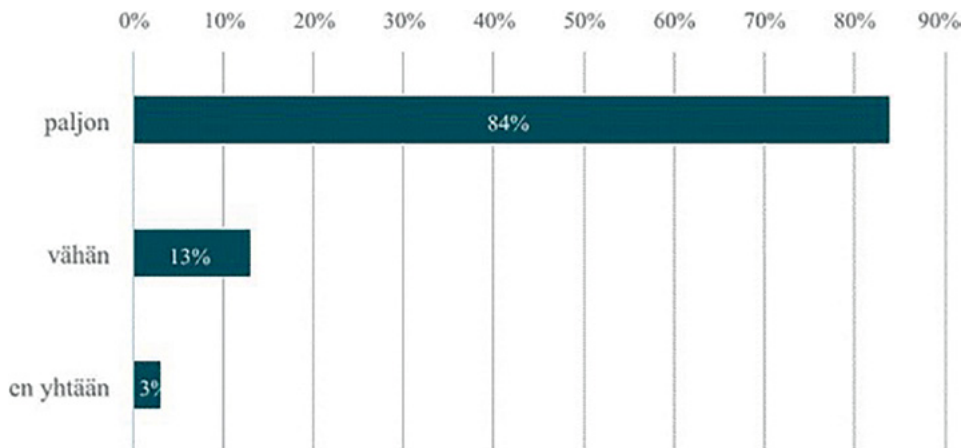
Taulukossa 5 esitetään aloitejärjestelmän tärkeys. 72 % vastaajista kokee toimivan aloitejärjestelmän olevan tärkeä. Kysyttäessä kohderyhmän mielipidettä aloitejärjestelmän toimivuudesta tuli esille, että työpaikan aloitejärjestelmää ei koeta toimivaksi tai ei olla varmoja sen toimivuudesta. Vain 16 % henkilöstöstä koki Lapin AMK:n aloitejärjestelmän olevan toimiva. Noin 44 % henkilöstöstä ei osannut ilmaista mielipidettään aloitejärjestelmän toimivuudesta. Tuloksista voidaan tehdä päätelmiä, että osa henkilöstöstä ei ilmeisesti tiedä varmuudella, onko koko aloitejärjestelmää edes olemassa ja otetaanko tehtyjä aloitteita mitenkään huomioon. Tulos myös selvästi korostaa vaikutushalukkuutta omaan työhön.

Taulukko 6. Vaikutusmahdollisuus työaikaan.



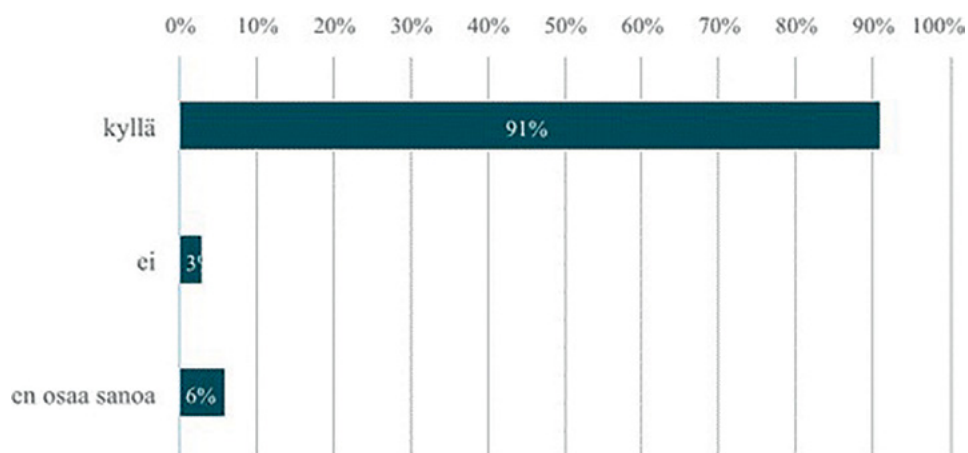
Taulukossa 6 esitetään henkilöstön mahdollisuus vaikuttaa omaan työaikaansa. Henkilöstöllä on kohtalaisen hyvät mahdollisuudet vaikuttaa omaan työaikaansa. Vaikutusmahdollisuus omaan työaikaan koetaan tärkeäksi työhyvinvoinnin, työn merkityksellisyyden ja työmotivaation kannalta. Avoimien kysymysten vastauksista on kuitenkin nähtävissä, että vaikutusmahdollisuuteen omaan työaikaan toivottaisiin vielä parannusta, koska esimerkiksi päivä- ja iltaopetuksen yhdistelmä koetaan raskaaksi. Tämä taas nostaa esiin kysymyksiä, ovatko henkilöstöresurssit riittävät työmäärään nähden sekä onko henkilöstön työnkuva selkeästi esitetty ja myös henkilöstön itsensä tiedossa.

Taulukko 7. Opiskelijoilta saatu palaute työn merkityksellisyyden lisääjänä.



Taulukossa 7 esitetään opiskelijoilta saadun palautteen merkitys työn merkityksellisyyden lisääjänä. Vastaajista 84 %:n mielestä opiskelijoilta saadulla palautteella on paljon vaikutusta oman työn merkityksellisyyteen. Esimiehiltä saadun palautteen arvioitiin olevan lähes yhtä tärkeässä asemassa työn merkityksellisyyden kannalta kuin opiskelijoilta saadun palautteen. Saadulla palautteella on suuri vaikutus työn merkityksellisyyteen, tuli palaute sitten opiskelijoilta tai esimiehiltä. Avoimien kysymysten vastauksista voidaan tehdä johtopäätöksiä, että myös kollegoilta saadulla palautteella on vaikutusta. Sekä positiivisen että negatiivisen palautteen saaminen vaikuttaa olevan todella tärkeää henkilöstön kokemalle työn merkityksellisyydelle.

Taulukko 8. Hiljaisen tiedon siirtämisen tärkeys.



Taulukossa 8 esitetään henkilöstön kokemaa hiljaisen tiedon siirtämisen tärkeys työn merkityksellisyyden lisääjänä. Hiljaisen tiedon siirtäminen koettiin todella tärkeäksi, mutta henkilöstön keskuudessa koetaan, että työnantaja ei tue tai anna mahdollisuutta hiljaisen tiedon siirtämiseen. 56 % vastaajista koki, että työnantaja ei tarjoa mahdollisuutta hiljaisen tiedon siirtämiseen. Kyselytutkimuksen avoimien kysymysten vastauksista tuli selkeästi ilmi henkilöstön halu siirtää hiljaista tietoaan nuoremmille, joten tässä on selvä kehittämisen kohde Lapin ammattikorkeakoulun organisaatiolle.

Tutkimuksen luotettavuus

Opinnäytetyön liitteenä esitettävä Webropol-kyselytutkimuslomake pyrittiin laatimaan kohderyhmälle sopivaan muotoon ja kohderyhmää loukkaamatta. Tutkimuslomake pohjustettiin saatetekstillä, jossa kerrottiin tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta. Saatekirjeellä tai -tekstillä on suuri merkitys, koska sen perusteella vastaaja tekee päätöksen, vastaako kyselyyn vai ei. Yksi saatekirjeen tarkoituksista on motivoida vastaajaa ja herättää luottamusta. (Vehkalahti 2014, 47–48.) Saatetekstiä laadittaessa pyrittiin miettimään hyvin tarkasti kohderyhmästä käytettävää ilmaisua ja kysymysten asetelua. Tästä huolimatta kysely aiheutti voimakkaita tunteita joidenkin kohderyhmään kuuluvien keskuudessa. Tällä saattoi olla kokonaisvastausprosenttiin laskeva vaikutus.

Webropol-kyselytutkimuksen avoinnaoloaikana viideltä henkilöltä tuli ilmoitus sähköpostiin, että he eivät ole töissä kyselyn vastausaikana. Ei ole siis varmuutta, onko kysely tavoittanut heitä tai ovatko he vastanneet kyselyyn. Samoin ei ole varmuutta, millä osaamisalalla nämä henkilöt työskentelevät. Tämä voi siten vaikuttaa näiden alojen vastausprosentteihin. Epäselväksi jäi myös yhteisten alle kirjautunut vastausprosentti 133 %. Alustavan tiedon mukaan tähän ryhmään piti kuulua vain kuusi henkilöä, mutta jostain syystä yhteisiin oli kirjautunut kahdeksan henkilön vastaukset.

Webropol -kysely- ja analysointisovelluksen perusraportista saadut prosenttiluvut esitetään työssä kokonaislukuina. Prosenttilukujen esittäminen prosentin kymmenes- tai sadasosan tarkkuudella ei katsottu tuovan työn tulokseen merkittävää lisäarvoa. Vilkan (2007, 136) mukaan kvantitatiivisen tutkimuksen selkeyden ja informaatioarvon katsotaan kärsivän, mikäli siinä esitetään paljon numerotietoa liian tarkasti. Numerotiedon tavallisin esitystapa on kokonaislukuina.

Kyselytutkimuksen vastausprosenttia 40,5 % voidaan pitää kohtalaisen hyvänä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa vastausprosenttia yli 60 % pidetään hyvänä ja alle 20 % huonona vastausprosenttina. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös absoluuttisten vastausten määrä (vastausten määrä verrattuna otokseen). Yleissääntönä absoluuttisen aineiston koossa pidetään yli 30 vastausta. (Vilpas s.a., 8, 10.) Kokonaisvastausprosentti ja absoluuttisten vastausten määrä nostavat tutkimuksen reliabiliteetin kohtalaisen hyväksi. Kyselytutkimuksen tuloksia esitettäessä tulosten analyseista on poistettu kaikki tutkimusetiikkaa rikkovat elementit. Lisäksi opinnäytetyöstä kirjoitettiin Lapin ammattikorkeakoulun kanssa virallinen toimeksiantositous, jossa sitouduttiin noudattamaan ammattikorkeakoulun ohjeistuksia, käyttämään saatuja tietoja vain opinnäytetyön tarkoitukseen sekä noudattamaan vaitiolovelvollisuutta luottamuksellisen tausta-aineiston osalta. Tutkimuksen kokonaisluotettavuutta voidaan näin ollen pitää hyvänä. Tutkimuksen reliabiliteetista ja validiteetista kerrotaan enemmän yhteisessä tietoperustassa.

Kyselytutkimuksen tuloksista nousi esille neljä tekijää, jotka Lapin ammattikorkeakoulun 60 vuotta täyttäneiden mielestä vaikuttavat työn merkityksellisyyteen eniten. Nämä neljä tekijää ovat vaikutusmahdollisuudet omaan työhön, toimiva aloitejärjestelmä, palautteen saanti oppilailta ja esimiehiltä sekä hiljaisen tiedon siirtäminen. Vastausprosentilla 40,5 % näitä tekijöitä voidaan pitää validina ja tuloksia voidaan yleistää myös muihin asiantuntijaorganisaatioihin. On kuitenkin huomattava, että nämä tulokset pätevät vain niin sanotusti ikääntyvän henkilöstön keskuudessa. Nuorempien henkilöiden arvomaailman saattaa poiketa tämän kyselytutkimuksen tuloksista suurestikin.

Kyselytutkimuksen vastauksia tukeva tietoperusta

Työtyytyväisyyden ja motivaation näkökulmasta Martela ja Jarenko nostavat esille ihmisen kolme psykologista perustarvetta. Nämä ovat omaehtoisuus, kyvykkyys ja yhteisöllisyys. Heidän julkaisussaan todetaan, että työntekijöillä, joiden psykologiset perustarpeet ovat tyydytettynä, on vähemmän uupumusta, ovat sitoutuneempia organisaatioonsa ja vähemmän alttiita vaihtamaan työpaikkaansa. Lisäksi perustarpeiden täyttyminen johtaa työn imuun ja energisyyteen ja sitä kautta parempaan työtu-
loukseen. (Martela ja Jarenko 2014, 28.)

Omaehtoisuus eli autonomia tarkoittaa ihmisen kokemusta siitä, että hänellä on vapaus päättää itse tekemisistään ja että hänellä on valinnan- ja toiminnanvapaus. Omaehtoisessa toiminnassa tekeminen ei tunnu ulkoa ohjatulta. Siinä motivaatio lähtee yksilön sisältä ja hän kokee asian omakseen ilman ulkoisen ympäristön tarjoamia pakotteita tai palkkioita. Kyselyssä 91 % vastaajista oli sitä mieltä, että mahdol-

lisuus vaikuttaa omaan työhön lisää kokemusta työn merkityksellisyydestä paljon. Hietamäen mukaan työn sisältö on vanhimman sukupolven keskeinen työpaikan valintaperuste, tosin työn sisältö piti sisällään myös ammattitaidon laajan hyödyntämisen sekä kilpailukykyisen palkan. (Hietamäki 2013, 135–137.)

Kyvykkyys tarkoittaa yksilön kokemusta siitä, että hän osaa hommansa ja saa asioita aikaan. Kyvykkääksi itsensä kokeva työntekijä uskoo pystyvänsä suorittamaan annetun tehtävän menestyksekkäästi. Kyselyssä 72 % vastaajista koki olevansa motivoitunut tekemään työnsä ja samoin 72 % vastaajista piti työtänsä merkityksellisenä. Avoimien kysymysten vastausten pohjalta nousi kyvykkyyteen viittaavia seikkoja, joissa omaa osaamistaan ammattikorkeakoulun perustehtävään pidettiin korkeana ja omaa kokemusta arvostettiin. Tärkeä osa kyvykkyyden näkökulmasta on myös tehtävien haasteellisuuden vastaaminen omaan osaamiseen. Liian vähän haastetta johtaa tylsistymiseen ja toisaalta liian haastavat tehtävät ja jatkuvat epäonnistumiset saavat aikaan ahdistusta, joka tuhoaa sisäisen motivaation. (Martela ja Jarenko 2014, 29–30.) Kyselyn vastauksista ei käynyt ilmi asioita, joiden pohjalta olisi havaittavissa tehtävien liiallisen haasteellisuuden tai sen puuttumisen vaikutus työmotivaatioon. Yksittäisissä vastauksissa kuitenkin nostettiin esille opetustehtävien niukat resurssit. Hakasen ja Perhoniemen (2006, 29, 31) tutkimuksessa kävi ilmi, että työn voimavaroilla eli työn imulla, oman ammatin arvostamisella, työntekijän omalla aktiivisuudella ja työpaikan innovatiivisella toimintakulttuurilla oli jopa kolmen vuoden kuluttua yhteys työssä hyvin suoriutumiseen. Työn voimavaroilla on suurempi vaikutus työssä hyvin suoriutumiseen, vaikka työn vaatimukset lisääntyisivät.

Kolmas sisäisen motivaation lähde kumpuaa ihmisen tarpeesta olla yhteydessä toisiin ihmisiin. Motivaatio on vahvasti kytköksissä ympärillä oleviin ihmisiin. Kun koemme olevamme osa kannustavaa, turvallista ja lämminhenkistä yhteisöä, olemme parhaimmillamme. Jotta työntekijä kokee olevansa energinen ja voivan hyvin työpaikalla, ovat myönteiset vuorovaikutuskokemukset kollegoiden ja esimiehen kanssa merkittävässä asemassa. (Martela ja Jarenko 2014, 30.) Kyselyn vastaajista 72 % koki, että kanssakäyminen kollegoiden kanssa on jo sillä tasolla, ettei sen lisääntyminen vaikuta työmotivaatioon enää merkittävästi.

Hyvä johtaminen kykenee luomaan organisaatioon innostuksen ilmapiirin, jossa kaikkien organisaation jäsenten parhaat puolet pääsevät esille, ja jossa kaikki pyrkivät toisiaan tukien yhteisiin päämääriin. Esimiehen tehtävänä on saada joukkonsa motivoitumaan organisaation tavoitteisiin. Entistä tärkeämmäksi nouseekin vuorovaikutteisuus, kuten kuunteleminen, kannustaminen ja luottamuksen rakentaminen. Työntekijöiden osalta alaistaidot ovat avainasemassa työn kehittämisessä ja asioiden eteenpäin viemisessä. Alaistaidot ja esimiestaidot ovat toisiaan täydentäviä työelämätaitoja. Kun esimiehen ja työntekijän välillä on arvostavaa vuorovaikutusta, tulee tunne kuulluksi tulemisesta, joka lisää työmotivaatiota ja työssä viihtymistä. (Manka ym. 2007, 14–18; Nuutinen ym. 2013, 46–54.) Kyselyssä 19 % vastaajista oli sitä mieltä, ettei palaute esimieheltä lisää heidän kokemustaan työnsä merkityksellisyydestä. 22 % vastaajista oli sitä mieltä, että esimiehen palaute lisää vähän heidän kokemustaan työnsä merkityksellisyydestä ja 59 %:n mielestä kokemus oman työn merkityksellisyydestä

lisääntyy paljon esimiehen palautteen myötä. Vastaavasti jopa 84 %:n mielestä opiskelijoiden palaute lisää kokemusta työn merkityksellisyydestä paljon ja vain 3 %:n mielestä opiskelijoiden palautteella ei ole merkitystä heidän kokemansa työn merkityksellisyyden kannalta. Vanhemmat työntekijät kokevat esimiehen onnistuneen silloin, kun työntekijöiden työhyvinvointi on kohdallaan ja työntekijät pääsevät vaikuttamaan työnkuvaansa (Heikkilä-Tammi ym. 2015, 156).

Kysyttäessä vastaajilta hiljaisen tiedon siirtämisen tärkeydestä, kertoi 91 % henkilöstöstä pitävänsä hiljaisen tiedon siirtämistä tärkeänä. Avoimien kysymysten vastauksista tuli lisäksi esiin henkilöstön selvä halu jakaa hiljaista tietoaan nuoremmille ja kokemattomammille. Kuitenkin 56 % vastaajista kokee, ettei työnantaja tue hiljaisen tiedon siirtämistä työyhteisössä. Voidaan olettaa, että organisaatiossa ei ole tiedostettu hiljaisen tiedon siirtämisen tärkeyttä ja ajankohtaisuutta tai sitten tämän toteuttamiseksi ei ole vielä löydetty toimivaa tapaa. Otalan (2008, 280–281, 232) mukaan hiljaisen tiedon ja osaamisen jakaminen edellyttävät asiantuntijuuttaan jakavan henkilön tuntevan työpaikkansa turvatuksi. Keskeisimpiä asioita hiljaisen tiedon jakamisen edistämiseksi ovat hyvä ja luottamuksellinen ilmapiiri työpaikalla. Kyselytutkimuksen vastauksista selviää, että Lapin AMK:ssa henkilöstön ikään liittyvää eriarvoisuutta 59 %:n mielestä ei ole lainkaan ja 22 %:n mielestä vain jonkin verran. Lisäksi koetaan, että kollegoilta saadaan riittävästi tukea. Voidaankin olettaa, että Lapin AMK:n henkilöstön keskuudessa vallitsee kohtalaisen hyvä henki, joka tukee hiljaisen tiedon siirtämistä henkilöstön välillä.

KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Webropol-kyselytutkimuksen vastauksista tunnistettiin neljä työn merkityksellisyyttä lisäävää tekijää, jotka kyselystä saatujen vastausten pohjalta vaativat kehittämistä. Nämä ovat hiljaisen tiedon siirtäminen, toimiva aloitejärjestelmä, palautteen saanti oppilailta ja esimiehiltä sekä vaikutusmahdollisuudet omaan työhön. Tässä luvussa keskitytään pohtimaan keinoja hiljaisen tiedon siirtämiseksi Lapin ammattikorkeakoulun 60 vuotta täyttäneeltä henkilöstöltä nuoremmalle sukupolvelle. Hiljaisen tiedon lisäksi myös kolmea muuta tunnistettua kehittämiskohdetta käsitellään, mutta hieman edellä mainittua suppeammin. Vastausten perusteella hiljaisen tiedon siirtämisessä nuoremmalle sukupolvelle on Lapin ammattikorkeakoulussa eniten tehtävää.

Hiljaisen tiedon tunnistaminen ja kehittäminen

Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan yleisesti intuitiivista, ei-sanallista tietämystä, joka karttuu ihmisille toiminnallisen kokemuksen kautta. Hiljaisessa tiedossa tietämisen perusteita ei voida määritellä vakuuttavasti sanallisessa muodossa, vaan tietäminen perustuu subjektiivisiin näkemyksiin, tunteeseen ja vakuuttuneisuuteen tietämisestä. Hiljainen tieto juurtuu syvälle ihmisen toimintoihin ja kokemuksiin, ihanteisiin sekä arvo- ja tunnemaailmaan. (Anttila 2006, 75; Toom 2008, 53–54.) Hiljaisen tiedon oppi-isän Michael Polanyin (1966, 4–5) tunnetuksi tekemä ajatus kuuluu, että ihminen tietää enemmän kuin osaa kertoa. Polanyin teorian mukaan ihmisellä ovat niin sano-

tut kohdetietoisuus (focal awareness) ja sivutietoisuus (subsidiary awareness). Kohdetietoisuudessa on tiedostettua tietoa, joka on fokusoitu toiminnan ja tietämisen yhteydessä. Sivutietoisuudessa on tiedostamisen kohteeseen liittyvää hiljaista tietoa, joka on tiedostamatonta. Hiljainen tieto ohjaa fokusoidun tiedon käsittelyä taustatietona eli on tiedostamatta tietämisen prosessissa mukana.

Hiljaisen tiedon siirtäminen on vaikeaa ja monimutkaista, koska sen ilmaiseminen sanoin on haastavaa ja se on vaikeasti tulkittavissa. Hiljaisen tiedon jakamisen haasteeksi on mainittu myös ikärasismi ja pelko työpaikan tai aseman menettämisestä. (Ojala 2008, 280.) Endresin, Endresin, Chowdhury & Intakhabin (2007, 92, 94) mukaan hiljaisen tiedon siirtäminen yksilöltä yksilölle on tiedon jakamisen tehokkain tapa. Yksilöltä yksilölle -tavalla tieto todennäköisimmin siirtyy yksilölle kuin tavalla, jossa käytetään välineenä esimerkiksi dokumenttia. Tietoa yksilöiden välillä voidaan jakaa monella tapaa, muun muassa keskustelemalla, seuraamalla toisen työskentelyä tai hänen kehonkieltään. Hiljainen tieto siirtyy käytännön toiminnassa kokemattomamman ja kokeneemman henkilön välisessä vuorovaikutuksessa. Näkyvän tiedon lisäksi käytännön toiminnassa on läsnä kokeneemman henkilön hiljaista tietoa, joka voi olla intuitiota, motorisia taitoja, aistihavaintoja tai kokemuksen kautta opittuja toimintatapoja. (Hildreth & Kimble, 2002.)

Käsitteen hiljainen tieto on tämän tutkimuksen aikana havaittu olevan hankala ja vaikeasti ymmärrettävä. Toiset käsittävät hiljaiseksi tiedoksi toisen kokemuksen myötä tulleen osaamisen, ja toiset sen, kun on valmistanut työmateriaalia työaikana, johon omistaa oikeudet. Yleisesti ottaen hiljainen tieto kuitenkin ymmärretään eisanalliseksi tiedoksi, joka karttuu ihmiselle toiminnallisen kokemuksen kautta. Hiljainen tieto on monipuolista, kokonaisvaltaista ja ammatillista osaamista laajempaa. Tällaisen tiedon kerrotaan liittyvän ammattialasta riippumatta kokonaistilanteen ymmärrykseen ja hallintaan sekä havaitsemis- ja ennakoitukykyyn. MONIKKON ikä, ikästereotypiat ja tasa-arvo - hankkeen julkaisussa kuvattiin hoitotyön hiljaista tietoa muun muassa vanhempien ihmisten kohtaamistaitona, lasten oireiden tunnistamisena sekä vuorovaikutusosaamisen karttumisenä. (Tuomola & Airila 2007, 73, 77.)

Hiljaisen tiedon siirtämisen tapoja ovat muun muassa mentorointi, kognitiivinen oppipoikamalli ja mallintaminen. Mentoroinnilla tarkoitetaan ohjausta ja tukea, jota osaava ja kokenut henkilö antaa kehityshaluiselle ja -kykyiselle ohjattavalle eli aktorille. Mentorointi on pitkäkestoinen vuorovaikutusprosessi, yleensä ennakoon sovitun ajanjakso, jossa mentori ja aktori toimivat aktorin asettamien tavoitteiden saavuttamiseksi. Mentorointiin liittyvät avoimuus, luottamus ja sitoutuneisuus. (Ojala 2008, 280–281, 232.)

Collinsin, Brownin & Newmanin (1987, 2–3) mukaan kognitiivinen oppipoikamalli on pedagoginen malli, jonka tarkoituksena on asiantuntijoiden käyttämien ajattelu- ja toimintatapojen oppiminen. Kognitiivisessa oppipoikamallissa keskeisenä ajatuksena on asiantuntijoiden hiljaisen tiedon ja kokemuksen näkyväksi tekeminen. Kognitiivisessa oppipoikamallissa painotetaan oppimisen ja tiedon toiminnallista, situationaalista ja sosiaalista luonnetta. Oppipoika harjoittelee ja tekee havaintoja asian-

tuntijan ohjauksessa, jossa hän oppii ammattilaisen tavan toimia ja ajatella. Malli on saanut alkunsa vanhan ajan mestari-oppipoika -mallista, jossa oppipojat toimivat mestarin apuna, seurasivat mestarin työskentelyä, keskustelivat ja viettivät aikaa mestarin kanssa. Mestari-oppipoika -mallin huonoiksi puoliksi on mainittu yleisesti mallin hitaus sekä hyvän osaamisen ohella siirtyvät muut huonot tavat, kuten asenteet ja ennakkoluulot. Mallintaminen taas tarkoittaa menestyksellisten toimintatapojen havainnointia ja kartoittamista, joiden pohjalta syntyy malli toiminnalle. Mallintaminen keskittyy siihen, mitä mallina oleva työntekijä tai työryhmä tekee silloin, kun suoritus tai tehtävä on onnistunut. Syntyneen mallin avulla kuka tahansa voi päästä haluttuun lopputulokseen. (Ojala 2008, 225, 250.)

Hiljaisen tiedon jakamista yksilöltä yksilölle pidetään tiedon jakamisen tehokkaimpana tapana. Yksi yleisimmistä hiljaisen tiedon jakamisen tavoista on mentoointi. Mentoointi voisi olla toimiva tapa siirtää hiljaista tietoa myös Lapin ammattikorkeakoulussa. Tämä vaatisi onnistuakseen kahden tai useamman työntekijän yhtäaikaisen työskentelyn jonkin tietyn etukäteen sovitun ajanjakson ajan. Tänä aikana kokeneempi työntekijä ohjaisi kokemattomamman työntekijän työskentelyä kohti toimivaa hyväksi havaittua mallia. Mentoroinnin ongelmana pidetään yleensä kustannuksia, joita syntyy kahden tai useamman henkilön työskennellessä yhtä aikaa saman asian parissa.

Opinnäytetyön toimeksiantajan edustajan kanssa keskusteltaessa tuli ilmi, että Lapin ammattikorkeakoulussa ollaan siirtymässä kohti ryhmätyöskentelymallia. Tämä tarkoittaa käytännössä, että samaa opintojaksoa järjestää yhteistyössä useampi opettaja. (Tolppi 2017b.) Ryhmätyöskentely mahdollistaa osaamisen jakamisen ja toisilta oppimisen työn äärellä. Samalla se tarjoaa tilaisuuden seurata toisten asiantuntijoiden tapaa käsitellä asioita, ratkaista ongelmia ja tehdä päätöksiä. Lisäksi se mahdollistaa jaetun käsityksen syntymistä tehtävän vaatimasta osaamisesta ja lisää ryhmän jäsenten ymmärrystä toistensa erityisosaamisesta. Ryhmätyöskentelyn toiminta osaamista hajauttavana ja säilyttävänä edellyttää, että ryhmä ei ole liian homogeeninen. Siihen tulisi kuulua ryhmän tehtävästä ja tavoitteesta riippuen sekä kokeneita että kokemattomia asiantuntijoita eri osaamisalueilta. Ryhmän toimiminen edellyttää jotakin kokoavaa ja säännöllistä yhteistyörakennetta, kuten viikkopalaveria tai päivittäisiä tilannekatsauksia. Yhdessä ja toisilta oppimisen edellytyksiä ovat hyvä ilmapiiri ja avoin vuorovaikutus. (Kuronen-Mattila, Mäki & Järvenpää 2012, 40–41.) Mikäli uusi tapa toimia saadaan markkinoitua henkilöstölle sekä henkilöstö omaksuu tämän tavan ja on valmis jakamaan tietoaan, edesauttaa uusi toimintatapa jatkossa hiljaisen tiedon siirtymistä henkilöstön välillä Lapin ammattikorkeakoulussa.

Edellä on esitetty hiljaisen tiedon siirtämisen tapoja ja mitä ongelmia siihen liittyy. Hiljaiseen tietoon löytyy paljon valmista tutkimustietoa, joista osa on sovellettavissa joko suoraan tai hieman muokattuna myös Lapin ammattikorkeakoulun käyttöön. Ehdotamme siis, että hiljaisen tiedon tunnistamisesta ja siirtämisestä Lapin ammattikorkeakoulussa henkilöstön välillä tehtäisiin aihetta koskevia opinnäytetöitä tai muita tutkimuksia. Tällä tavoin löydettäisiin todennäköisesti toimivimmat ja parhaiten Lapin ammattikorkeakouluun soveltuvat tavat hiljaisen tiedon siirtämiseksi.

Aloitejärjestelmän kehittäminen

Aloitetoiminta voidaan nähdä innovointina, jonka tarkoituksena on saavuttaa taloudellista tulosta, kasvattaa kilpailuetua, parantaa yrityksen imagoa ja sitä kautta vaikuttaa rekrytointinäkökulmasta yrityksen houkuttelevuuteen ja sijoittajien kiinnostukseen. Nämä syyt eivät ole välttämättä yhtä oleellisia organisaatiolle, jolla ei ole markkinoilla kilpailuasemaa. Kun ihmiset voivat vaikuttaa tulevaisuuden mahdollisuuksiin, ovat he tyytyväisempiä työhönsä. Tämä pätee jokaiseen työyhteisöön. (Solatie-Mäkeläinen 2009, 19–26.)

Aloitetoiminta voi tehostaa kommunikaatiota organisaation sisällä innostamalla työntekijöitä keskustelemaan tavoista parantaa omaa työtään. Erityisesti luovuus lisääntyy ilmapiirissä, jossa rohkaistetaan parannusideoiden tekemiseen ja esittämiseen. Aloitettoiminta tehostaa ammatillista kehittymistä laajentamalla näkökulmaa omaan työhön sekä koko organisaation toimintaan. Aloitteet, joiden luomisessa työntekijät ovat itse olleet mukana, voivat vähentää muutosvastarintaa toimintatapojen muutoksissa. Aloitettoiminnan ollessa keskitetty parhaimmat ideat ja käytännöt ulottuvat koko organisaatioon, jolloin kaikki voivat hyötyä parannuksista. (Bassford & Martin 1996, 6–7.)

Aloitejärjestelmää varten tulee olla selkeä suunnitelma ja sen tarve tulee lähteä organisaation strategiasta. On määriteltävä, mikä on aloitettoiminnan tarkoitus ja miten henkilöstön halutaan siihen osallistuvan. Strategisiin tavoitteisiin voidaan liittää innovaatiot, palkitsemisjärjestelmä ja työntekijöiden rohkaiseminen osallistumaan päätöksentekoon. (Ahmed 2009, 161–163.)

Aloitetoiminta vaatii markkinoimista organisaation sisällä tapahtumilla, julkisuudella ja promootiolla. Organisaation johdon tulee olla mukana päättäväisesti aloiteprosessissa saadakseen ehdolle uusia ideoita. Monimutkainen ja byrokraattinen aloitejärjestelmä ei ole tehokas, joten se on pidettävä yksinkertaisena. Aloitteen ehdottajan on saatava palaute mahdollisimman nopeasti ja varsinkin kielteinen päätös tulee toimittaa henkilökohtaisella kirjeellä tai muulla lyhyellä palaverilla aiheesta. Kielteisissä päätöksissä perustelujen antaminen on tärkeää, jotta ideoiden hylkääminen ei vähennä motivaatiota niiden esittämiseen. (Adair 2009, 101–102.)

Aloitetoiminta on organisaation sisäinen prosessi. Se kuuluu tukiprosesseihin ja sen tarkoituksena on kehittää organisaatiota monella eri tavalla. Prosessia tulee ohjata, sillä prosessi on toistuva sarja tehtäviä, jotka voidaan määritellä ja mitata. Prosessilla tulee olla omistaja, jonka vastuisiin kuuluvat muun muassa prosessin suunnittelu ja määrittely sekä prosessin tuloksen varmistaminen. (Lecklin 2006, 128–131.)

Lapin ammattikorkeakoulun aloitettoiminnalle on olemassa Lapin AMK:n intran mukaan prosessi, mutta sitä ei ole otettu käyttöön eikä sille ole olemassa prosessin omistajaa. Kehitysehdotuksena on saattaa aloiteprosessi käyttöön ja määritellä aloiteprosessille selkeät tavoitteet ja omistajuus. Olisi hyvä, että aloiteprosessi löytyisi helposti henkilökunnan intrasta etusivulta, jolloin aloitteen jättämisen kynnyksenalda olisi helpompaa. Palkitsemalla vuosittain parhaat aloitteet, henkilökunnan luottamus aloiteprosessia kohtaan vahvistuisi.

Palauttejärjestelmän kehittäminen

Frandsenin ja Millisin (1993, 88) mielestä palautteen monet määritelmät ovat lähtöisin kyberneettisen koulukunnan näkemyksestä, jossa palaute on tietoa siitä, millainen systeemin tuotos on suhteessa tavoitteeseen. Myöhemmin he ovat laajentaneet palautteen määritelmää koskemaan kaikkea tuotokseen liittyvää tietoa, jolla on mahdollisuus vaikuttaa systeemin käyttäytymiseen. Yleisesti palaute nähdään prosessina, johon vaikuttavat kognitiiviset, affektiiviset ja behavioraaliset tekijät niin palautteen antajassa kuin vastaanottajassakin. Edwardsin (1990, 103) mukaan palaute on vuorovaikutuksen ja itsetunnon muodostumisen lähtökohta. Palaute saattaa vaikuttaa muuhunkin sosiaaliseen käyttäytymiseen kuin vain tietyn tehtävän hoitamiseen. London (2003, 22) määrittelee palautteen suorituksista saamaksi tiedoksi, joka arvioi suorituksen ja siihen liittyvän käyttäytymisen laadun. Työyhteisössä palaute on keino, jolla työntekijät saavat tietoa omasta suorituksestaan verrattuna organisaation tavoitteisiin ja työn vaatimuksiin.

Esimiehen tulisi olla roolimalli alaisilleen (Bergin 2009, 60). Esimiehen palaute voi olla se tekijä, joka auttaa jaksamaan vaativissa tilanteissa. Esimiehen antamalla palautteella on iso merkitys työssä jaksamisessa, työmotivaatiossa ja työhyvinvoinnin kehittäjänä ja ylläpitäjänä. (Cusella 1989, 631; Leivo 2000, 43–44; Rouhiainen-Neunhäuserer 2009, 33.) Suomalainen johtamisjärjestelmä saa usein kritiikkiä riittämättömästä palautteesta (Hujala 2008, 206). Palautteella on iso merkitys työntekijän ammatillisessa kehittämisessä. Oikein annettu palaute motivoi, auttaa tunnistamaan ja ratkaisemaan ongelmia sekä on samalla rakentavaa, opastavaa tai kiittävää. (Taipale 2004, 52.)

On esimiehen vastuulla rakentaa toimivat palautekäytännöt työyhteisöön. Työntekijät kokevat palautteen edistävän työssä kehittymistä ja haluavat palautetta tekemästään työstään. Myönteisellä palautteella on yhteys työssä jaksamiseen, ja jo pelkällä palautteen saamisella on todettu olevan yhteyttä kokemukseen työn mielekkyydestä. Erityisesti muutostilanteissa on palautteella suuri merkitys. Ei ole merkitystä, saako työntekijä hyvää vai huonoa palautetta, mutta jos sen antamisen jälkeen työntekijällä on kokemus hyvästä vuorovaikutuksesta, vastaanottaja kokee sen hyväksi palautekokemukseksi. Hyvä palautteen anto on yksi hyvän työpaikan tunnusmerkeistä. (Berlin 2008, 2, 76–77.)

Varsinkin negatiivisen palautteen antaminen on esimiehistä haastavaa (Nyystilä 2007, 74). Mutta juuri negatiivisen palautteen antaminen ja vastaanotto kertovat työyhteisön avoimesta ja luottamuksellisesta ilmapiiristä (Hujala, 2008, 109). Wilson, Squires, Widger, Cranley ja Toureangeau (2008, 23–25) toteavat, että organisaation tulisi luoda toimiva palautejärjestelmä. Tähän järjestelmään voisi kuulua esimerkiksi erilaisia palkitsemistapoja tai henkilökunnalle järjestettyjä tilaisuuksia.

Kehityskeskustelu on vapaaehtoinen organisaation valitsema tapa arvioida organisaation ja työntekijän strategian ja tavoitteiden kohtaamista. Suomessa on pitkät juuret kehityskeskusteluilla, mutta kehityskeskustelu ei ole lakiin perustuva toimintatapa. Yleisesti kehityskeskustelu tarkoittaa prosessia, joka käydään systemaattisesti

tietyn aikavälein organisaatiossa. Kehityskeskusteluja voi muokata palvelemaan organisaation ja henkilökunnan tarpeita. Tunnetuimmillaan kehityskeskustelu on esimiehen ja työntekijän välinen avoin keskustelu työn sisällöstä, kehittämisen kohteista ja onnistumisista. (Meretniemi 2012, 19, 33.) Jotta kehityskeskustelu parantaisi organisaation toimintaa mahdollisimman paljon, tulisi kehityskeskusteluja käydä organisaation jokaisella tasolla ja tarkastella organisaation toimintaa niiden pohjalta. (Lindholm & Salminen 2014, 17–18.) Onnistuakseen kehityskeskustelussa esimiehen pitää pystyä motivoimaan työntekijää. Onnistuakseen työntekijän motivoinnissa on esimiehen syytä miettiä omaa suhtautumistaan ja käsitystään kehityskeskustelun toimivuudesta ja tarkoituksesta. (Ronthy-Östber & Rosendahl 2004, 118.)

Lapin ammattikorkeakoulussa opiskelijat täyttävät kurssin päättyessä opintojaksoista palautelomakkeen, jonka kysymykset ovat samat kurssista riippumatta. Lisäksi palautetta pyydetään valmistuneilta opiskelijoilta heti valmistumisen jälkeen. Näiden palautteiden lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus kysyä oman kurssin opiskelijoilta henkilökohtaisesti palautetta. Lapin ammattikorkeakoulun henkilöstöllä tulisi olla vähintään kerran vuodessa kehityskeskustelut oman esimiehen kanssa. Kehityskeskusteluja ei varsinaisesti tilastoida, mutta Tolpin näkemyksen mukaan toteutumisprosentti on melko korkea. (Tolppi 2017b.) Avoimien kysymysten vastauksista tuli hyvin esille arvostus opiskelijoilta saatua palautetta kohtaan. Lapin ammattikorkeakoulun opiskelijan kokemuksella voidaan kertoa, että kurssin jälkeiselle palautelomakkeelle ei tule annettua kunnan painoarvoa, ellei kurssi ole ollut tosi huono tai erittäin hyvä. Olisi miellyttävämpää antaa palautetta, jos jokaisen kurssin opettaja olisi tehnyt oman palautelomakkeen koskien juuri kyseistä kurssia ja opetettuja aiheita. Silloin vastaukset olisivat spesifimpiä ja laadukkaampia.

Kyselyyn vastanneet kaipasivat esimiehiltään enemmän perehtyneisyyttä heidän ammattitaitoonsa ja erikoisosaamiisiinsa sekä heidän työn kuvaansa. Hyvin toteutetut kehityskeskustelut pitävät sisällään nämä tiedot, joten esimiesten tietoutta kehityskeskusteluiden toteuttamisesta tulisi päivittää. Aidossa ja toimivassa vuorovaikutuksessa ajatustenvaihto ja keskusteleminen ovat oleellisia asioita. Onnistunut viestintä on turvallisen ja menestyvän työyhteisön ja organisaation edellytys. (Kupias, Peltola & Saloranta 2011, 13.) Vuorovaikutustilanteita voisi lisätä esimerkiksi viikoittaisilla tai kuukausittaisilla palavereilla. Tällöin kynnys palautteen antoon ja avoimeen kommunikointiin madaltuisi, kun tapaamisia olisi säännöllisesti.

Vaikutusmahdollisuudet omaan työhön

Psykologisen näkemyksen mukaan päätösvalta ja autonomia työssä ovat tärkeä osa työn laatua. Yhtenä työn laadun kriteerinä pidetään mahdollisuutta vaikuttaa työhön. Muita kriteereitä ovat esimerkiksi ammattitaito, työteho, palkka sekä turvallisuusnäkökulmat työssä. Työn laadun mittareina toimivat työntekijän vaikutusmahdollisuuksia työtehtäviinsä, työn vaatimuksiin ja organisaatioon. Nämä ovat olennainen osa työtyytyväisyyttä. (Green 2006, 15–18, 96–97.) Vaikutusmahdollisuuksia työssä on tutkittu SAK:n työolobarometrissa 2016. Työolobarometrin tuloksista selvisi, että jos henkilöllä on työssään vähintäänkin melko paljon vaikutusmahdollisuuksia, niin

useimmat asiat työssä ovat kohdallaan. Vaikutusmahdollisuuksiinsa tyytyväiset työntekijät viihtyvät työssään, pitävät työtään hyödyllisenä ja mielenkiintoisena sekä kokevat voivansa hyödyntää osaamistaan työssään. He myös onnistuvat työnsä ja muun elämänsä yhteensovittamisessa paremmin kuin vaikutusmahdollisuuksiinsa tyytymättömät. Vaikutusmahdollisuuksiinsa tyytymättömät myös tuntevat työn olevan kuormittavaa ja jopa haitallista terveydelle. (SAK:n työolobarometri 2016, 16–17.)

Webropol-kyselytutkimuksen vastauksista tuli ilmi, että henkilöstö toivoo mielipiteitään otettavan enemmän huomioon sekä heidän omaa työtänsä että työpaikan toimintatapojen kehittämiseen liittyvissä asioissa. Lisäksi vastauksista tuli ilmi, että vaikutusmahdollisuuksia omaan työaikaan haluttaisiin edelleen parantaa, vaikka niiden kerrotaan jo nykyisellään olevan kohtalaisen hyvät. Tähän perusteena on muun muassa päivä- ja iltaopetuksen raskas yhdistelmä.

Asiantuntijaorganisaatiossa, jossa on jo ennestään kohtalaisen hyvät vaikutusmahdollisuudet omaan työhön, ei ole helppoa ratkaisua oman työn vaikutusmahdollisuuksien parantamiseksi. Työn kuormittavuutta voidaan vähentää lisäämällä henkilöstöresursseja sekä tarkastelemalla henkilöiden työnkuva ja jakamalla työtehtäviä tasaisemmin. SAK:n työolobarometrin (2016, 43) tuloksissa esitetään, että tarjoamalla työntekijöille mahdollisuutta osallistua työpaikan päätöksentekoon, kannustaa se tuomaan esiin ideoita. Ja mikäli niistä vielä palkitaan, syntyy kaivattuja innovaatioita. Osaltaan edellä mainittu päätöksentekoon mukaan ottaminen sekä toimivan aloitejärjestelmän kehittäminen osaksi työpaikan päivittäistä toimintaa voisivat olla hyviä keinoja työhön vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseksi Lapin ammattikorkeakoulussa.

Työterveyslaitoksen Työelämää paremmaksi – Keinoja työhyvinvoinnin ja työterveyden kehittämiseksi suomalaisilla työpaikoilla -tutkimusraportissa esitetään keinoja työhyvinvoinnin edistämiseksi ja työntekijän vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseksi työpaikoilla. Raportin tulokset perustuvat MEADOW-tutkimusaineiston, Työ ja Terveys Suomessa 2012 haastattelututkimuksen sekä vuoden 2015 työolobarometrin tuloksiin. Työaikojen ja työaikojen hallinnan kehittämällä kohti terveyttä tukevia ja toimivia työaikoja ylläpidetään työssä jaksamista ja työkykyä työuran eri vaiheissa. Hyvät vaikutusmahdollisuudet omiin työaikoihin parantavat työntekijän elämänhallintaa, lisäävät henkilöstön sitoutumista organisaatioon ja halukkuutta vastavuoroiseen joustamiseen sekä auttavat kiireen hallinnassa. Hyvät vaikutusmahdollisuudet myös ennustavat vähäisempiä sairauspoissaoloja ja jatkamista työelämässä alemman eläkeiän jälkeen. Työntekijän vaikutusmahdollisuuksia omaan työaikaansa voidaan parantaa esimerkiksi yksilöllisillä työaikajoustoilla, joihin sisältyvät niin etätyöskentelymahdollisuus kuin työaikapankki. Organisaatiossa käyttöön valitut työntekijän vaikutusmahdollisuuskeinot omaan työhön tulisi kirjata organisaation hyvinvointisuunnitelmaan. (Puttonen, Hasu & Pahkin 2016, 4, 22–23.)

Keinoiksi kiireen hallintaan Työterveyslaitoksen tutkimusraportissa esitetään, että työntekijöille määritetään selkeä tehtäväkuva, asetetaan vuosittaiset tavoitteet ja työtehtävät asetetaan tärkeysjärjestykseen. Keinoilla voidaan vähentää työntekijöiden stressiä, joka pitkittäessään heikentää työhyvinvointia, tuottavuutta ja lisää sairaus-

poissaoloja, sekä työtapaturmia, joista suurin osa tapahtuu kiireessä. Kiireen hallinta on lopulta ajankäytön hallintaa. Raportissa myös kerrotaan, että henkilöstön vaikutus- ja osallistumismahdollisuus oman työn kehittämiseen on keino vastata muuttuvan työelämän haasteisiin. Onnistuakseen tämä edellyttää vuorovaikutteista ja osallistavaa johtamista. Hyvään johtamiseen panostaminen lisää henkilöstön hyvinvointia sekä auttaa heitä näkemään työnsä laajemmassa perspektiivissä ja kehittämään innovatiivisia ratkaisuja ongelmiin. (Puttonen ym. 2016, 23–24, 27–28.)

Kehittämisestä tulee tehdä aina pidemmän tähtäimen suunnitelma. Kehittämiseen käyttökelpoinen menetelmä on esimerkiksi prosessikonsultaatio - menetelmän yleiset periaatteet, jossa edetään vaiheittain muutostarpeiden tunnistamisesta uusien toimintatapojen ja keinojen juurruttamiseen. Ensin tunnistetaan muutostarve työnantajan ja henkilöstön yhteistyöllä. Nykytilanteen analyysillä kaikki tulevat kuulluiksi ja konkreettiset kehittämistarpeet tulevat esille. Tämän jälkeen mietitään keinoja ja muutoksia toimintatapoihin projektin kehittämistyöryhmissä. Kehittämisen tärkein ja samalla usein vaikein työvaihe on uusien toimintatapojen ja toimintamallien käyttöönotto. Tähän tulee panostaa erityisesti hyvään lopputuloksen pääsemiseksi. Uusien keinojen vakiinnuttaminen osaksi työpaikan kulttuuria vie oman aikansa ja saatuja tuloksia tulee seurata, joten kehittämistä ei tule päättää projektin päättyessä. (Puttonen ym. 2016, 21.)

JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Lapin ammattikorkeakoulussa on herännyt huoli henkilöstön työn merkityksellisyyden kokemuksen heikkenemisestä henkilöstön ikääntyessä ja eläkeiän lähestyessä. Työn merkityksellisyyden väheneminen on saatujen palautteiden perusteella alkanut heijastua muun muassa työtyytyväisyyteen, työmotivaatioon ja näkynyt sitä kautta myös opiskelijoille. Tässä opinnäytetyössä asiaa selvitettiin seuraavien tutkimuskysymysten kautta: minkälaisia asioita ikääntyvät henkilöt pitävät merkityksellisinä oman työnsä ja työhyvinvointinsa kannalta sekä miten työyhteisössä voidaan vaikuttaa ikääntyvän työntekijän kokemukseen työn merkityksellisyydestä.

Opinnäytetyön alussa työlle asetetut tavoitteet saavutettiin hyvin. Tutkimuskysymyksiin etsittiin vastauksia teorian tiedon, aikaisempien tutkimusten ja Webropol-kyselytutkimuksen avulla. Kyselytutkimuksen vastauksista tunnistettiin neljä työn merkityksellisyyttä lisäävää tekijää, jotka kyselyyn vastanneiden mukaan vaativat kehittämistä. Nämä olivat vaikutusmahdollisuudet omaan työhön, toimiva aloitejärjestelmä, palautteen saanti opiskelijoilta ja esimiehiltä sekä hiljaisen tiedon siirtäminen. Tunnistettujen tekijöiden perusteella toimeksiantajalle esitettäväksi muodostettiin vaihtoehtoja asioiden kehittämiseksi Lapin ammattikorkeakoulussa.

Tunnistetut neljä työn merkityksellisyyttä lisäävää tekijää poikkesivat jonkin verran asiaa tutkineiden ennako-oletuksista. Webropol-kyselytutkimuksen tuloksia analysoidessa tuli esiin, että vain 19 % vastaajista koki lisääntyvän vapaa-ajan lisäävän työn merkityksellisyyttä tai työhyvinvointia. Lisäksi rahallisella korvauksella 31 %:n tai bonus-/tulospalkkausjärjestelmällä 22 %:n mielestä ei ollut niin suurta vaikutusta.

tusta työn merkityksellisyyteen tai työhyvinvointiin kuin oletettiin. Seitovirran, Par-tasen & Kvistin (2013, 283) mukaan sairaanhoitajilla tehdyssä tutkimuksessa rahallisen korvaus nousi esille työn merkityksellisyyttä lisäävänä tekijänä ammatillisen kasvun ja kouluttautumisen lisänä. Kyselytutkimuksen tulokset poikkesivat siis joil-tain osin aikaisemmista tutkimustuloksista. Osaltaan erot luultavimmin selittyvät tutkimuksissa olleiden kohderyhmien eroilla, esimerkiksi palkkauksessa on suuria eroja kohderyhmien välillä.

Tutkimusaiheen ”arkuus” tuli myös yllätyksenä. Kyselyn mukana lähetetyssä saa-tetekstissä käytettävää ilmaisua kohderyhmästä mietittiin pitkään. Sitä muokattiin useaan kertaan ja teksti annettiin useamman henkilön luettavaksi ennen sen julkai-semista. Tästä huolimatta tutkimuksen tarkoitusta ei onnistuttu kertomaan tarpeek-si hyvin, vaan joitakin väärinkäsityksiä syntyi. Lisäksi avoimien kysymysten vastauk-sista tuli esille, kuinka epämiellyttäväksi tai loukkaavaksi eläkkeelle jäämisestä kysy-minen osasta vastaajista tuntui. Jos Lapin ammattikorkeakoulu ottaisi käyttöön hil-jaisen tiedon jakamisen -prosessin, lisäisi sekin osaltaan arvostusta käytännön työn tuomaa kokemusta kohtaan.

Tutkimuksen toiseksi osaksi suunniteltua kohderyhmän esimiehille suunnattua teemahaastattelu- tai ryhmätyöskentelytilaisuutta ei saatu järjestettyä kiireisistä aika-tauluista johtuen. Tästä johtuen jäi selvittämättä, olisiko esimiehiltä löytynyt valmiita malleja ongelmakohtien korjaamiseksi. Lisäksi olisi ollut mielenkiintoista nähdä, mitä mieltä esimiehet ovat kyselyssä esiin nousseista asioista. Olisivatko heidän näke-myksensä asioista olleet yhteneväisiä kohderyhmän kanssa vai olisivatko ne poiken-neet täysin toisistaan?

Yleisesti ottaen kyselyyn vastanneet pitivät omaa motivaatiotaan korkeana sekä työkykyään hyvänä. Vastaajien näkemyksistä korostui heidän kutsumuksenomainen suhtautumisensa omaan työhönsä. Tästä syystä työn merkityksellisyyteen vaikutta-vat asiat näkyivät heidän vastauksissaan samansuuntaisina. On toki mahdollista, että kyselyyn vastasivat pääasiassa työhönsä motivoituneet työntekijät. Kyselyllä ei välttä-mättä tavoitettu kohderyhmää, jonka työmotivaatio toimeksiantajan näkemyksen mukaan saattaa olla alentunut.

Kyselyyn vastanneet kokivat työkykyä ja työn merkityksellisyyttä alentavaksi sen toivottomuuden tunteen, kun ei voi kehittää työtään tai vaikuttaa sen sisältöön tar-peeksi. Iän tuomat fyysiset muutokset esimerkiksi tuki- ja liikuntaelimistössä, huono työergonomia ja liian lyhyt palautumisaika työpäivän jälkeen koettiin myös työhön negatiivisesti vaikuttavina asioina. Lisäksi vastaajat toivoivat, että työn organisointi ja resursointi paranisivat, pitkä työura huomioitaisiin organisaation toimesta sekä isot organisaatiomuutokset vähenisivät. Erityisesti asiantuntijaorganisaatioiden muu-tostilanteissa tulisi johdon kiinnittää huomiota muutosjohtamiseen, jotta henkilöstön työmotivaatio ja työkyky säilyisivät hyvänä. Muutokset olisi tärkeää myös suunnitel-la hyvissä ajoin ja tiedottaa niistä etukäteen, jotta henkilöstöllä olisi aikaa sopeutua niihin. Osallistamalla henkilöstö toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen vähentää se todennäköisesti muutosten aiheuttamaa muutosvastarintaa.

Henkilöstö koki pystyvänsä vaikuttamaan omaan työhönsä kohtalaisen hyvin, mutta silti toiveissa oli saada vaikuttaa siihen vielä enemmän. Asiaan perehdyttyämme olemme sitä mieltä, että jos organisaatio onnistuu korjaamaan aloiteprosessia, hiljaisen tiedon siirtämistä ja kehityskeskusteluja, samalla lisääntyy myös henkilöstön vaikutusmahdollisuus omaan työhönsä. Kehityskohteiden osalta selkein toimenpide olisi saattaa loppuun ja jalkauttaa aloiteprosessi, joka on jo osittain olemassa sekä määritellä prosessin omistaja ja kuvata prosessi laatukäsikirjaan. Aloiteprosessin myötä saataisiin esille uusia esityksiä, joiden avulla henkilökunta voisi vaikuttaa oman työnsä kehittämiseen. Tämä osaltaan vaikuttaa koko henkilöstön työtyytyväisyyteen. Aloiteprosessin loppuun saattamiseksi Lapin ammattikorkeakoulu voisi teettää erillisen opinnäytetyön.

Toisena kehitystoimenpiteenä voisi olla keskittyminen hiljaisen tiedon tunnistamiseen ja siirtämiseen. Lapin ammattikorkeakoulun tulisi ottaa rohkeasti käyttöön suunnittelemansa ryhmätyöskentelymalli. Ryhmätyöskentelymallin käytännön järjestelyihin tulisi henkilöstö osallistaa mukaan jo suunnitteluvaiheessa. Tähänkin tarkoitukseen soveltuisi erillinen opinnäytetyö, jossa voitaisiin myös tarkastella ryhmätyöskentelymallin soveltuvuutta hiljaisen tiedon siirtämiseen.

Yleisesti tehtäessä kehitystoimenpiteisiin liittyviä tutkimuksia on hyvin tärkeää, että tutkimusongelmaan on saatavilla riittävästi tietoa. Tämän opinnäytetyön osalta huomasimme, että ongelmaksi muodostui saatavilla olevan tiedon rajallisuus ja jakamisen vaikeus organisaation ulkopuolelle. Käytännön työskentelyyn opinnäytetyösämme haasteita aiheutti myös toimeksiantajan organisaation lomakausi, joka sattui huonoon ajankohtaan opinnäytetyön kannalta. Omasta mielestämme onnistuimme toteuttamaan opinnäytetyöllemme asetetut tavoitteet tiukasta aikataulusta huolimatta ja pääsimme kehityskohteiden osalta tavoiteltuun lopputulokseen. Olemme tyytyväisiä opinnäytetyöhön myös prosessina. Monialaisessa pienryhmässä työskentely oli antoisaa ja uusi kokemus meille kaikille.

Olemme tyytyväisiä valitsemaamme opinnäytetyön aiheeseen ja sen ajankohtaisuuteen. Ajankohtaisuus tulee hyvin esille esimerkiksi siinä, että Lapin ammattikorkeakoulun henkilöstön keski-ikä nousee koko ajan. Vuonna 2015 ammattikorkeakoulun henkilöstössä oli 60 vuotta täyttäneitä 62 henkilöä ja vuonna 2017 heitä on jo 79. Jotta organisaation toiminta saataisiin pysymään vähintään yhtä korkealla tasolla kuin vuonna 2017, on hyvä panostaa myös ikääntyvän henkilöstön hyvinvointiin ja työn merkityksellisyyteen.

LÄHTEET

Ahmed, A. 2009. Staff suggestion scheme (3Ss) within the UAE context: Implementation and critical success factors. *Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues* Vol. 2. No 2, 153–167. Viitattu 11.10.2017 <https://doi.org/10.1108/17537980910960717>.

Adair, J. 2009. *Leadership for Innovation – How to organize team creativity and harvest ideas*. London: Kogan Page.

Ammattikorkeakoulujen henkilöstö s.a. Viitattu 28.10.2017 https://vipunen.fi/fi-fi/_layouts/15/xlviewer.aspx?id=/fi-fi/Raportit/Amk%20henkil%C3%B6st%C3%B6%20-%20amk.xlsb.

Ammattikorkeakoulujen opiskelijat s.a. Viitattu 2.3.2017 https://vipunen.fi/fi-fi/_layouts/15/xlviewer.aspx?id=/fi-fi/Raportit/Ammattikorkeakoulutuksen%20opiskelijat-%20on%C3%A4k%C3%B6kulma%20amk.xlsb.

Ammattikorkeakoululaki 14.11.2014/934.

Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja Ilmaisu, Teos, Tekeminen. 2. painos. Hamina: Akatiimi Oy.

Arktisuudesta elinvoimaa! s.a. Viitattu 2.3.2017 <http://www.lapinamk.fi/fi/Esittely/Lapin-AMKin-strategia>.

Bassford, R. & Martin, C. 1996. Employee suggestion systems: Boosting productivity and profits. United States of America: Crisp Publications.

Bergin, E. 2009. On becoming a manager and attaining managerial integrity. *Leadership in Health Services* Vol. 22. No 1, 58-75.

Berlin, S. 2008. Innostava, lannistava, helpottava palaute: Alaisten kokemuksia ja näkemyksiä esimiehen ja alaisen välisestä palautevuorovaikutuksesta. Vaasan yliopisto. Liiketaloustiede. Väitöskirja.

Collins, A., Brown, J. & Newman, S. 1987. Cognitive apprenticeship: teaching the crafts of reading, writing and mathematics. Viitattu 22.9.2017 https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/17958/ctrstreadtechrepv_01987i00403_opt.pdf?sequence.

CoPassion s.a. Myötätunnon mullistava voima. Viitattu 9.3.2017 <http://blogs.helsinki.fi/copassion/category/blog/>.

Cusella, L. 1989. Feedback, motivation and performance. Teoksessa Jablin F., Putnam L., Roberts K. & Porter L. (toim.) *The handbook of organizational communication: An interdisciplinary perspective*. 2nd edition. Beverly Hills: Sage Publications, 624–678.

Edwards, R. 1990. Sensitivity to feedback and the development of self. *Communication Quarterly* Vol. 38. No 2, 101–111.

Endres, M., Endres, S., Chowdhury, S. & Intakhab, A. 2007. Tacit knowledge sharing, self-efficacy theory, and application to the Open Source community. *Journal of Knowledge Management* Vol. 11. No 3, 92–103. Viitattu 11.9.2017 <https://doi.org/10.1108/13673270710752135>.

Eriksson, P. & Koistinen, K. 2014. Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimuksia ja selvityksiä 11. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.

Frandsen, K. & Millis, M. 1993. On conceptual, Theoretical and Empirical Treatments of Feedback in Human Communication: fifteen years later. *Communication reports* Vol. 6. No 2, 79–92.

Green, F. 2006. *Demanding work: The paradox of job quality in the affluent economy*. Princeton: Princeton University Press.

Hakanen, J. & Perhoniemi, R. 2008. Muutokset työssä, työnimu ja jatkamisaikheet työelämässä – kolmen vuoden seurantatutkimus suomalaisilla hammaslääkäreillä. Työelämän tutkimus Vol 6. No 1, 30–43.

Hakanen, J., Harju, L., Seppälä, P., Laaksonen, A & Pahkin, K. 2012. Kohti innostuksen spiraaleja. Innostuksen spiraali – Innostavat ja menestyvät työyhteisöt tutkimus- ja kehittämishankkeen tuloksia. Tampere: Työterveyslaitos.

Halme, P. & Aaltio, I. 2011. Ikääntymisen merkitys työelämässä: näkökulmia ikäjohtamisen tutkimukseen. Hallinnon tutkimus Vol. 30. No 3, 221–236.

Heikkilä-Tammi, K., Nuutinen, S., Bordi, L. & Manka, M. 2015. Eri-ikäisten työssä jatkamista ja työhyvinvointia tukevat esimiestyön käytännöt. Hallinnon tutkimus Vol. 34. No 2, 143–161.

Hietämäki, M. 2013. Elämänvaihelähtöinen henkilöstövoimavarojen johtaminen – Tutkimus lääkäreiden ja sairaanhoitajien työ- ja organisaatiositoutumisesta. Itä-Suomen yliopisto, Kuopio.

Hildreth, P. & Kimble, C. 2002. The duality of knowledge. Information Research Vol. 8. No 1. Viitattu 16.9.2017 <http://www.informationr.net/ir/8-1/paper142.html>.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja Kirjoita. 15. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Huhtalo, T. 2017. YAMK työhön liittyvää. Sähköposti petri.lakkapaa@edu.lapinamk.fi 11.10.2017.

Hujala, A. 2008. Johtamisen moniäänisyys – Johtaminen vuorovaikutuksena ja puhuntana hoivayrityksissä. Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja.

Ilmarinen J. 2006. Pitkää työuraa! Ikääntyminen ja työelämän laatu Euroopan unionissa. Helsinki: Työterveyslaitos, sosiaali- ja terveysministeriö.

Ikäohjelman monet kasvat. 2002. Kansallisen ikäohjelman 1998 - 2002 loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2002:3. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Järvinen, K. 2014. Työn mielekkyyden johtaminen. Käytännön opas. Viro: Print Best.

Keskimölo, P. 2017. Lapin ammattikorkeakoulun henkilöstömäärä. Sähköposti jarno.soisalo@edu.lapinamk.fi 30.10.2017.

Kupias, P., Peltola, R. & Saloranta, P. 2011. Onnistu palautteessa. Helsinki: WSOYpro.

Kuronen-Mattila, T., Mäki, E. & Järvenpää, E. 2012. Asiantuntija jää eläkkeelle – asiantuntijuus ei! -Opas tiedon ja osaamisen säilyttämiseksi. Aalto yliopiston julkaisusarja TIEDE + TEKNOLOGIA 2012:5. Helsinki: Perustieteiden korkeakoulu.

Lapin AMK 2017. Henkilöstökysely toukokuu 2017.

Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. 2007. Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen (toim.) Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 9– 38.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.

Leivo, A. 2000. Effects of feedback programs on team climate and performance: An intervention study. *People and Work. Research reports* Vol. 34, 28–49.

Lindholm, T. & Salminen J. 2014. *Keskustele ja kehity 2.0 – Kehityskeskusteluista vuoden paras työpäivä*. 1.painos. Helsinki: J-IMPACT.

London, M. 2003. *Job feedback. Giving, seeking and using feedback for performance improvent*. 2nd edition. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Manka, M-L., Kaikkonen, M-L. & Nuutinen, S. 2007. *Hyvinvointia työyhteisöön – Eväitä kehittämistyön avuksi*. Tampere: Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos, Tampereen yliopisto & Euroopan sosiaalirahasto.

Manka, M-L. 2011. *Työnilo*. Helsinki: WSOYpro.

Martela, F. & Jarenko, K. 2014. *Sisäinen Motivaatio – Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostus kohtaavat*. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 3/2014.

May, D., Gilson, R. & Harter, L. 2004. The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of occupational and organizational psychology* Vol. 77. No 1, 11–37.

Meretniemi, I. 2012. *Esimiehen opas kehityskeskusteluihin*. 1. painos. Helsinki: Talentum.

Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K., Manka, M. & Bordi, L. 2013.

Vuorovaikutteinen johtajuus työssä jatkamisen keinoina. Toimintatutkimus erikäisten johtamisessa kolmessa organisaatiossa. Tampereen yliopisto. Johtamiskorkeakoulu. Tampere: Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos.

Nyyssilä, J. 2007. *Esimiesten vuorovaikutusosaaminen*. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Pro Gradu-tutkielma.

Opetus- ja kulttuuriministeriö s.a. *Ammattikorkeakoulujen hallinto, ohjaus ja rahoitus*. Viitattu 28.2.2017 http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/hallinto_ohjaus_j_a_rahoytus/?lang=fi.

Osiensa summaa suurempi s.a. Viitattu 4.3.2017 <http://www.lapinamk.fi/fi/Esittely/Osaamisalat>.

Otala, L. 2008. *Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu*. Helsinki: WSOYpro.

Polanyi, M. 1966. *The Tacit Dimension*. Garden City, New York: Doubleday & Company.

Puttonen, S., Hasu, M. & Pahkin, K. 2016. *Työhyvinvointi paremmaksi – Keinoja työhyvinvoinnin ja työterveyden kehittämiseksi suomalaisilla työpaikoilla*. Työterveyslaitos. Helsinki: Juvenes Print.

Rosso, B., Dekas, K. & Wrzesniewski, A. 2010. On the meaning of work: A theoretical integration and review. *Research in organizational behavior* Vol 30, 91–127.

Ronthy-Östberg, M.& Rosendahl, S. 2004. *Kehityskeskustelun opas*. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Rouhiainen-Neunhäuserer, M. 2009. *Johtajan vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen – Johtamisen viestintähaasteet tietoperustaisessa organisaatiossa*. Jyväskylän yliopisto. Humanistinen tiedekunta. Väitöskirja.

SAK:n työolobarometri 2016. *Painokarelia Oy*. Viitattu 8.10.2017 <https://www.sak.fi/aineistot/tutkimukset/muut-tutkimukset/sakn-tyoolobarometri-2016-2017-02-11>.

Seitovirta, J., Partanen, P. & Kvist, T. 2013. Sairaanhoidtajien palkitseminen - haastattelututkimus. *Hoitotiede* 25 4/2013, 279–290.

Solatie, J. & Mäkeläinen, M. 2009. *Ideasta innovaatioksi. Luovuus hyötykäyttöön.* Helsinki: Talentum Media Oy.

Suomalaisen Työn Liitto 2014. *Merkityksellisen ja arvokkaan työn ohjelma, Tiivistelmä.* Suomalaisen Työn Liitto.

Tims, M., Bakker, A. & Derks, D. 2012. Development and validation of the job crafting scale. *Journal of Vocational Behavior* Vol. 80 No 1, 173–186.

Tolppi, R. 2017a. Lapin ammattikorkeakoulu. Vararehtorin haastattelu 17.2.2017.

Tolppi, R. 2017b. Lapin ammattikorkeakoulu. Vararehtorin haastattelu 22.9.2017.

Toom, A. 2008. Hiljaista tietoa vai tietämistä? Näkökulmia hiljaisen tiedon käsitteen tarkasteluun. Teoksessa: A. Toom, J. Onnismaa & A. Kajanto (toim.) *Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta.* Helsinki: Kansanvalistusseura, Aikuiskasvatuksen tutkimusseura, 33–58.

Tunnuslukuja 2015. Viitattu 23.2017 <http://www.pohjoistatekoa.fi/fi/Tilinpaatos-2015/Tunnuslukuja-2015>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2012. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 9., uudistettu laitos.* Helsinki: Tammi.

Tuomola, T. & Airila, A. 2007. Hiljainen tieto yksilö- ja työyhteisönäkökulmasta. Teoksessa K. Kauppinen & J. Evans (toim.) *Monikko – tasa-arvo monimuotoisissa työyhteisöissä.* Helsinki: Frenckellin kirjapaino Oy.

Työterveyslaitos s.a. Työhyvinvointi. Viitattu 28.5.2017 <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi>.

Vehkalahti, K. 2014. *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät.* Helsinki: Finn Lectura.

Viitala, R. 2007. *Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä.* Helsinki: Edita.

Vilka, H. 2007. *Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet.* Helsinki: Tammi.

Vilpas, P. s.a. *Kvantitatiivinen tutkimus.* Viitattu 30.9.2017 <https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>.

Webropol - Powerful insights s.a. Viitattu 25.9.2017 <http://webropol.fi/>.

Wilson, B., Squires, M., Widger, K., Cranley, L. & Tourangeau, A. 2008. Job satisfaction among a multigenerational nursing workforce. *Journal of Nursing Management* Vol. 16, 716–723.

Wrzesniewski, A. & Dutton, J. 2001. Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work. *Academy of Management Review* Vol. 26. No 2, 179–204.

Wrzesniewski, A., LoBuglio, N., Dutton, J. & Berg, J. 2013. Job crafting and cultivating positive meaning and identity in work. *Positive Organizational Psychology* Vol. 1, 281–302.

Yin, R. 2003. *Case study research. Design and methods. Third Edition.* California: Sage Publications.

LIITTEET

Liite 1.	Saateteksti
Liite 2.	Kyselylomake

LIITE 1. SAATETEKSTI

Työn merkityksellisyys

Tällä kyselyllä kerätään tietoa Lapin ammattikorkeakoulun henkilöstön kokemasta työn merkityksellisyydestä, arvostuksesta ja työhyvinvoinnista. Kysely on suunnattu 60-vuotiaille ja sitä vanhemmille. Kyselyllä halutaan selvittää minkälaisia asioita kyseiset henkilöt arvostavat työssään ja miten heidän työmotivaationsa saataisiin ylläpidettyä tai jopa parannettua.

Kysely on osa Lapin ylemmän ammattikorkeakouluopiskelijoiden opinnäytetyötä. Työn toimeksiantajana toimii Lapin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää kyselyyn osallistuvien työntekijöiden osalta työn merkityksellisyyteen vaikuttavia tekijöitä, sekä lisätä esimiesten tietämystä kohderyhmään kuuluvien työntekijöiden kokemasta työn merkityksellisyydestä sekä työhön liittyvistä arvoista. Toimeksiantajan tavoitteena on löytää keinoja lisätä kohderyhmän työn merkityksellisyyttä.

Työn merkityksellisyydellä tarkoitetaan henkilökohtaista tunnetta. Se miten kukin kokee merkityksellisyyden, syntyy henkilön omasta arvomaailmasta ja omista odo- tuksista. Työ on ihmiselle merkityksellistä silloin, kun työntekijä kokee työnsä ja sen kontekstin tärkeiksi ja tarkoituksenmukaisiksi. Tarkoituksenmukaisuus voidaan myös yhdistää työn mielekkyyteen ja mielekkyys on työssä kaikkea sitä, mikä saa ihmisen kokemaan ja ilmaisemaan, että hän todella pitää työstään. Työn mielekkyys on mieluisaa tekemistä. Saman asian voi tulkita myös siten, että työ on merkityksel- listä, jos siitä on hyötyä työntekijälle itselleen tai siitä on hyötyä muille.

Työntekijän kokema työn merkityksellisyys ja arvostus ovat suoraan verrannollisia työelämän laatuun ja tulokseen. Mikäli henkilö kokee työtehtäviensä olevan merki- tyksellisiä organisaatiossa ja häntä arvostetaan, on henkilön työpanos ja motivaatio työskennellä tehokkaasti todennäköisesti huomattavasti parempi.

LIITE 2. KYSELYLOMAKE

Työn merkityksellisyys

1. Koetteko työnne merkitykselliseksi? *

- usein melko usein välillä en koskaan

2. Tunnetteko itsenne motivoituneeksi työssänne? *

- usein
 melko usein
 välillä
 en koskaan

3. Koetteko työstänne saatavan rahallisen korvauksen lisäävän työnne merkityksellisyyttä? *

- paljon
 vähän
 en yhtään

4. Koetteko mahdollisuuden lisääntyvään vapaa-aikaan lisäävän työnne merkityksellisyyttä? *

(esimerkiksi osa-aika eläke, palkalliset vapaapäivät)

- paljon
 vähän
 en yhtään

5. Koetteko mahdollisuuden vaikuttaa omaan työhönne lisäävän työnne merkityksellisyyttä? *

(esimerkiksi työaika, työn sisältö, työympäristö jne.)

- paljon
 vähän
 en yhtään

6. Koetteko opiskelijoilta saamanne palautteen lisäävän työnne merkityksellisyyttä? *

- paljon
- vähän
- en yhtään

7. Koetteko esimieheltä saamanne palautteen lisäävän työnne merkityksellisyyttä? *

- paljon
- vähän
- en yhtään

8. Onko joku muu asia mikä saa tuntemaan työnne merkitykselliseksi?

Työnantajan toimet

9. Koetteko saavanne riittävästi tukea kollegoilta työssänne? *

- paljon
- melko paljon
- jonkin verran
- en lainkaan

10. Koetteko saavanne riittävästi tukea oman ammatillisen osaamisen kehittämiseen työpaikallanne? *

- paljon
- melko paljon
- jonkin verran
- en lainkaan

11. Koetteko saavanne esimieheltänne palautetta työssänne onnistumisesta? *

- paljon
- melko paljon
- jonkin verran
- en lainkaan

12. Onko palkkaus mielestänne... *

- erittäin kannustava
- melko kannustava
- vähän kannustava
- ei lainkaan kannustava

13. Onko työpaikallanne kiinnitetty huomiota työympäristön turvallisuuteen? *

- paljon
- melko paljon
- jonkin verran
- ei lainkaan

14. Onko työpaikkanne aloitejärjestelmä mielestänne toimiva? *

- on
- ei ole
- en osaa sanoa

15. Koetteko toimivan aloitejärjestelmän tärkeäksi? *

- koen
- en koe

16. Onko työpaikallanne ikään liittyvää eriarvoisuutta? *

- paljon
- melko paljon
- jonkin verran
- ei lainkaan

17. Jos on, niin miten se ilmenee teidän mielestänne?

Omat vaikutusmahdollisuudet

18. Voitteko vaikuttaa työnne sisältöön? *

- paljon
- melko paljon
- jonkin verran
- ei lainkaan

19. Onko tällä merkitystä työhyvinvointinne, kokemanne työn merkityksellisyyden ja työmotivaationne kannalta? *

- paljon
- melko paljon
- jonkin verran
- ei lainkaan

20. Voitteko vaikuttaa työaikaanne? *

- paljon
- melko paljon
- jonkin verran
- en lainkaan

21. Onko tällä merkitystä työhyvinvointinne, kokemanne työn merkityksellisyyden ja työmotivaationne kannalta? *

- paljon
- melko paljon
- jonkin verran
- ei lainkaan

22. Minkälaiset mahdollisuudet teillä on osallistua työpaikkanne toimintatapojen kehittämiseen? *

- hyvät
- kohtalaiset
- heikot
- en osaa sanoa

23. Onko tällä merkitystä kokemanne työn merkityksellisyyden kannalta? *

- paljon
- melko paljon
- jonkin verran
- ei lainkaan

24. Koettako tekevänne työn puolesta henkilökohtaisia uhrauksia? *

- paljon
- melko paljon
- jonkin verran
- en lainkaan

25. Onko työpaikallanne kiinnitetty huomiota työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseen? *

(Työntekijöiden kuntoon, terveyteen ja elintapoihin)

- paljon
- melko paljon
- jonkin verran
- ei lainkaan

26. Jos työkykyenne on saanut parhaimmillaan kymmenen (10) pistettä, paljonko antaisitte sille nyt? *

- 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

27. Minkä tekijöiden arvioisitte vaikuttaneen työkykyynne?

28. Huomioidaanko työntekijän alentunut työkyky työpaikallanne tarpeeksi hyvin?*

- huomioidaan hyvin
- huomioidaan melko hyvin
- huomioidaan jonkin verran
- ei huomioida lainkaan
- en osaa sanoa

29. Miten työntekijän alentunut työkyky tulisi huomioida paremmin?

30. Lisäisikö lisääntynyt yhteinen aika kollegoiden kanssa työmotivaatiotanne?*

- paljon
- melko paljon
- jonkin verran
- ei lainkaan

31. Vastasitte lisääntyvän yhteisen ajan vaikuttavan työmotivaatioonne. Miten haluaisitte viettää aikaa kollegoiden kanssa? *

**32. Lisäisikö rahallinen palkitseminen nykyisen palkkanne lisäksi työmotivaatio-
tanne? ***

- paljon
- melko paljon
- jonkin verran
- ei lainkaan

33. Onko hiljaisen tiedot siirtäminen mielestänne tärkeää? *

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

34. Tarjoaako työnantajanne mahdollisuutta hiljaisen tiedon siirtämiseen? *

- paljon
- melko paljon
- jonkin verran
- ei lainkaan

**35. Mitä toimenpiteitä toivoisitte tehtävän oman työnne merkityksellisyyden
lisäämiseksi?**

36. Vastaajan sukupuoli *

- Nainen
- Mies

37. Vastaajan työsuhteen luonne? *

- Täyttä työaikaa tekevä
- Osa-aikainen
- Sivutoiminen

38. Vastaajan osaamisala *

- Hyvinvointipalveluiden osaamisala
- Kaupan ja kulttuurin osaamisala
- Matkailupalveluiden osaamisala
- Teollisuuden ja luonnonvarojen osaamisala
- Korkeakoulupalvelut
- Yhteiset toiminnot

39. Vastaajan palveluvuodet *

- Vähemmän kuin 5 vuotta
- Enemmän kuin 5, vähemmän kuin 10 vuotta
- Yli 10 vuotta

POHJOISEN PAPERITEHTAAN VÄEN KOKEMUKSIA TYÖTERVEYS- YHTEISTYÖSTÄ

An earlier research has shown that the company's employees up to the higher management and the company's health care provider together are able to build a workplace that emphasis wellbeing and health. This study "Health care co-operation experiences at Stora Enso Veitsiluoto Mill" with Attendo Health care shows how the personnel, including the management and employees, understands the occupational health.

The survey gave tools to improve co-operation with the company and the health care provider. The survey was held to Stora Enso Veitsiluoto Mill personnel electronically, Wepropol questionnaire, in summer 2017. It contains both structured and open questions. The survey was accomplished by a constructive research method and the questionnaire was sent both to the management and employees.

According to the answers, the health care co-operation is mostly recognised as the appointments with the doctor or the nurse, or the follow-up of sick leaves. Mainly all answers were very positive including some improving ideas. The employees were most happy about the quality of the services. Communication and follow up are opportunities for improvements. The survey also gave more detailed information about the role of the managers and what expectations were for them. The answers showed that more support for the managers is needed. This survey was important to Stora Enso Veitsiluoto Mill because it was the first one. The current situation of occupational health care is now studied and the stage is open for coming projects.

Keywords: Health care, co-operation, occupational health care, management

JOHDANTO

Työssäkäynti vie merkittävän osan arjestamme. Parhaimmillaan työ antaa meille voimavaroja ja edistää terveyttä, mutta pahimmillaan työ voi kuormittaa liikaa ja aiheuttaa työkyvyttömyyttä. Nykyään työelämän haasteet ja vaatimukset ovat lisääntyneet. Niinpä työntekijöiden hyvinvoinnista ja terveydestä huolehtiminen on erittäin tärkeää. Kenen vastuulla on näistä huolehtiminen ja millä keinoin? Aikaisemman tutkimustiedon pohjalta jo tiedetään, että vastaus näihin kysymyksiin on yhteistointa. Yhdessä työpaikka, työntekijät johtoon asti sekä työterveyshuolto, voivat rakentaa hyvinvoivaa ja terveyttä edistävää työpaikkaa. Tämän tiedon pohjalta lähdimme tutkimaan työterveysyhteistyön toteutumista Stora Enson Veitsiluodon tehtaan ja Attendo työterveyshuollon välillä.

WHO:n määrittelemiin työterveyshuollon perustehtäviin liittyy läheisesti kansanterveyden ja terveydenhuoltojärjestelmien kehittäminen, minkä pohjalta on tehty maailmanlaajuinen toimintasuunnitelma työntekijöiden terveydestä vuosiksi 2008-2017. Tavoitteena on muun muassa suojella ja edistää terveyttä työpaikoilla sekä kehittää työterveyshuoltojen suorituskykyä ja saatavuutta. (WHO 2017.)

Innovatiivisuus ja jatkuva kehittäminen ovat menestyvän yrityksen tärkeitä piirteitä. Nämä seikat ovat myös tärkeitä ulottaa työhyvinvoinnin alueelle. Yrityksen kannalta positiivista on, että tiedostetut ja niiden pohjalta kehitetyt toimenpiteet voivat olla taloudellisesti hyvin kannattavia. Työhyvinvoinnin kehittämiseksi on olemassa paljon tutkittua tietoa, malleja ja suosituksia.

Työssämme ”Pohjoisen paperitehtaan väen kokemuksia työterveysyhteistyöstä” tutkittiin mitä henkilöstö, joka käsittää työntekijät sekä esimiehet, ymmärtää työterveysyhteistyön tarkoittavan ja mitä asioita siihen koetaan kuuluvan. Tutkimuksen tulosten perusteella saa myös kuvan siitä, miten tyytyväisiä työntekijät ja esimiehet olivat nykyisiin työterveyshuollon palveluihin, kuinka hyvin koettiin yhteistyön työterveyshuollon kanssa toimivan sekä millaisia käytäntöjä työhyvinvoinnin edistämiseksi koettiin jo olevan. Tutkimuksemme avulla pyritään vastaamaan kysymyksiin:

- Mitä työterveysyhteistyö tarkoittaa?
- Mitä työterveysyhteistyöllä ymmärretään?
- Mitä työterveysyhteistyöltä toivotaan?
- Miten työterveysyhteistyöllä voidaan lisätä työhyvinvointia?

Yhteisen päämäärän vuoksi on tärkeää, että yhteistyötä tekevät puhuvat samaa käsitteiltä. Ennen yhteisen tavoitteen suunnittelemista on hyvä myös tietää, mitä työkaluja voidaan käyttää. Tämän työn pohjalta saamme tietoa siitä, ymmärtävätkö Veitsiluodon paperitehtaan henkilöstö ja heidän työterveyshuoltonsa työterveysyhteistyön samassa merkityksessä. Tutkimustulokset antavat meille jatkotyöskentelyä varten pohjaa siihen, mitä asioita työterveysyhteistyöstä on hyvä jatkossa tuoda vielä henkilöstön tietoon ja miten sitä tulee kehittää.

Tarkoituksena on saatujen vastausten pohjalta tehdä yhdessä toimeksiantajan kanssa Materiaalipankki Stora Enson Veitsiluodon tehtaalle, minkä avulla työterveysyhteistyötä voitaisiin kehittää kohti parempaa työhyvinvointia. Materiaalipankin tavoitteena on olla työkalu, jossa auki kirjoitetaan kaikille Stora Enson Veitsiluodon tehtaan työntekijöille, mitä työterveysyhteistyöllä tarkoitetaan ja mitä siihen kuuluu. Lisäksi tavoitteena on kehittää yhteistyötä ja antaa työkaluja sen toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Artikkelimme tietoperusta koostuu työterveysyhteistyöhön ja työkykyyn liittyvästä tutkimustiedosta. Työhyvinvoinnin ja merkityksellisyyden tietoperustaa avataan tämän kokoomateoksen yhteisessä tietoperustassa. Työterveysyhteistyön sujuvuus ja työntekijöille tärkeiden asioiden tekeminen yhdessä ja tavoitteellisesti, lisää merkityksellisyyden kokemuksia työssä. Tässä työssämmme avaamme myös lyhyesti keskeiset käsitteet.

TOIMINTAYMPÄRISTÖ

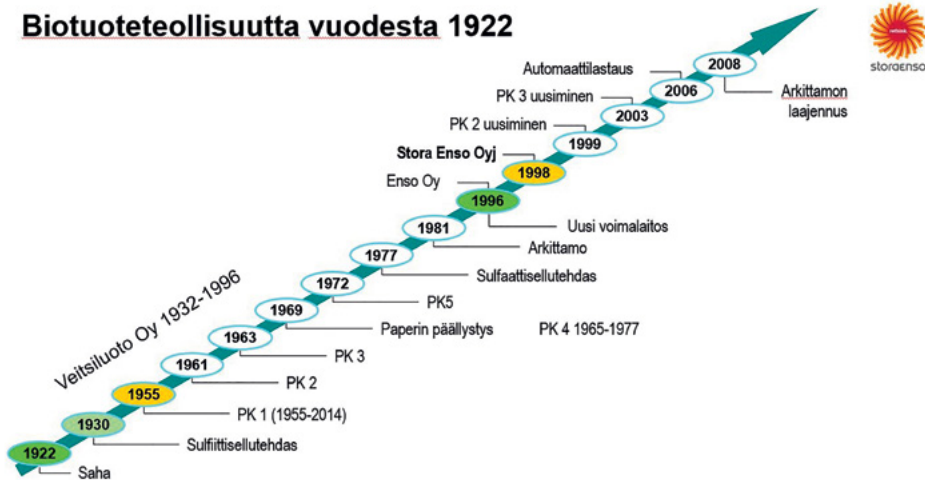
Stora Enso Veitsiluodon tehtaat

Stora Enso on maailmanlaajuinen yhtiö, jossa työskentelee noin 25 000 ihmistä yli 35 maassa. Stora Enso on johtava uusiutuvien materiaalien ja ratkaisujen tarjoaja mitä tulee pakkausmateriaaleihin, biomateriaaleihin, puutuoteteollisuuteen sekä paperiteollisuuteen. Stora Enson asiakkaita ovat maailmanlaajuisesti esimerkiksi kustantajat, brändien omistajat, kopiointiliikkeet sekä rakennusalan yritykset. Stora Enson tavoite on kehittää uudenlaisia tuotteita ja palveluita uusiutumattomien materiaalien tilalle. Uudet innovatiiviset tuotteet perustuvat puuhun ja muihin uusiutuviin materiaaleihin. Kuitupohjaiset pakkausmateriaalit ja puuviljelmistä saatava sellu ovat etusijalla kestävän rakentamisen ratkaisuissa. (Stora Enso 2017a.)

Stora Enson Veitsiluodon tehtaalla valmistetaan päällystettyjä aikakauslehti- ja toimistopapereita kolmella tuotantolinjalla. Stora Enson Veitsiluodon tehdasalueeseen kuuluvat arkittamo, PK 5, PK 2-3, hiomo, saha, sellutehdas sekä voimalaitos. Nämä seitsemän laajempaa kokonaisuutta ovat yhdessä osallisena paperintuotannon valmistuksessa. Saha on perustettu Veitsiluotoon vuonna 1922, ja siitä lähtien on puutavaraa liikkunut ja on puhuttu paperiteollisuudesta Perämeren alueella. Vuonna 1969 Veitsiluodossa alettiin tehdä päällystettyä paperia ja vuonna 1981 valmistui Arkittamo, jossa tehdään kopiopaperia. (Stora Enso 2017b.)

Maailman pohjoisimmalla paperitehtaalla on ollut vuosien varrella useita eri nimiä. Vuodet 1932-1996 olivat Veitsiluoto Oy:n aikaa, jonka jälkeen vuonna 1998 yhtiön nimi muutettiin Stora Enso Oyj:ksi. Kuviossa 1. kuvataan Stora Enson Veitsiluodon tehtaan historiaa. (Stora Enso 2017b.)

Biotuoteteollisuutta vuodesta 1922



Kuvio 1. Veitsiluodon tehtaasta historiaa (Stora Enso 2017b.)

Veitsiluodon tehtaalla on työterveyshuollon asiakkaana tällä hetkellä noin 750 työntekijää. Suurin osa työntekijöistä on prosessipuolen ammattilaisia. Muita ammattiryhmiä ovat muun muassa laborantit, kunnossapidon työntekijät, sahan työntekijät sekä toimistotyöntekijät. Työntekijöiden keski-ikä on reilu 50 vuotta ja suurin osa työntekijöistä on miehiä. Prosessityöntekijän terveydelle merkitykselliset työn altisteet ovat melu, yötyö, kemikaalit, biologiset tekijät sekä kuuma/kylmä työ. Näiden altisteiden vuoksi työterveyshuoltolaki määrää kolmen vuoden välein lakisääteisen terveystarkastuksen terveyden seuraamiseksi. (Stora Enso 2017b.)

Attendo työterveyshuolto

Attendon tarina alkoi Suomessa 2000-luvulla muutaman ihmisen unelmasta. Tuolloin neljä lääkäriä perusti MedOnen. Ruotsissa Attendon toiminta alkoi jo vuonna 1985. Vuonna 2007 nämä voimavarat yhdistettiin. Tuolloin syntyi Attendo, joka on tällä hetkellä Pohjoismaiden johtava sosiaali- ja terveystalouden yritys. (Ekberg, Rapp & Rosèn 2015, 13; Attendo 2016.)

Attendo on tänä päivänä 18 000 työntekijän yritys, jonka 480 toimipaikkaa sijaitsevat Ruotsissa, Suomessa, Norjassa ja Tanskassa. Attendo tarjoaa hoivapalveluja noin 23 000 ihmiselle ja runsaat 750 000 asiakasta saa terveystai hammaslääkäripalveluita Suomen toimipaikoissa. Attendon palvelut ovat saatavilla ympäri maan neuvolasta muuhun perusterveydenhuoltoon, erikoissairaanhoidon ja monipuoliseen palveluasumiseen. Attendo toimii kumppanina jo 80 %:lle suomalaisista kunnista. (Attendo 2016.)

Attendon työterveyshuolto on kehittynyt alunperin kuntien ja kuntayhtymien työterveyshuollon vastuun siirtyessä Attendolle vuonna 2006. Nykyisin Attendo tuottaa työterveyshuollon palveluita useille yrityksille, kunnille ja sairaanhoitopiireille ympäri Suomea. Attendon työterveyspalvelut ovat joustavaa ja asiakkaan tarpeisiin mu-

kautuvaa laadukasta palvelua. Painopiste on ennaltaehkäisevässä työssä. (Attendo 2016.)

Attendon Kemin työterveyshuolto aloitti toimintansa keväällä 2011. Asiakkaana on Stora Enso Veitsiluodon tehdas ja sen työntekijät. Aloituskvaiheessa asiakkaita oli noin 1200 työntekijää, mutta useiden YT -neuvotteluiden myötä asiakasmäärä on enää noin 750 työntekijää. Työterveyshuollon henkilöstö koostuu tällä hetkellä lääkäristä, kahdesta työterveyshoitajasta, työfysioterapeutista, työterveyssihteeristä sekä osa-aikaisesta työterveyspsykologista. Työterveyshuoltolain perusteella työnantajalla on velvollisuus järjestää työsopimus- ja virkasuhteessa oleville työntekijöilleen ehkäisevä työterveyshuolto. Lisäksi työnantaja voi järjestää yleislääkäritasoista sairaanhoitoa. Stora Enson työntekijät ovat oikeutettuja molempiin palveluihin. Lisäksi 1.1.2017 alkaen työnantajalla on velvollisuus järjestää taloudellisella ja tuotannollisella perusteella irtisanotulle työntekijälle työterveyshuolto kuuden kuukauden ajan työntekovelvollisuuden päättymisestä. Velvollisuus koskee työnantajia, joiden palveluksessa työskentelee säännöllisesti vähintään 30 työntekijää. Lisäksi edellytyksenä on, että työntekijän työsuhde on kestänyt vähintään viisi vuotta (Kela 2017). Toimintasuunnitelma työterveyshuollon sisällöstä laaditaan Stora Enson konsernissa kahdeksi vuodeksi kerrallaan. Lisäksi vuosittain tehdään paikallinen suunnitelma oman tehtaan työntekijöiden tarpeet ja toiveet huomioiden.

Vakuutusyhtiö VARMA

Vakuutusyhtiö Varma on Stora Enso Veitsiluodon tehtaan eläkevakuuttaja. Varma on Suomessa tehtävän työn eläkevakuuttaja. Varma on keskinäinen yhtiö, ja sen omistavat Varman yritys- ja yrittäjäasiakkaat, vakuutetut työntekijät sekä takuupääoman omistajat. Varmalla on noin 66 000 yrittäjä- ja työnantaja-asiakasta, ja se vastaa 862 000 henkilön työeläketurvasta. Eläkemaksuina kerätyt varat Varma sijoittaa tuottavasti ja turvaavasti nykyisiä ja tulevia eläkkeitä varten. Varma on Suomen suurin yksityinen sijoittaja 40,0 miljardin sijoituksilla. Vakuutusyhtiö Varman pääkonttori sijaitsee Helsingissä. (Varma 2017.)

Vakuutusyhtiö Varmalta (2017) on nimetty omat työntekijät Stora Enso Veitsiluodon tehtaan yhteyshenkilöiksi. He vastaavat pääasiallisesti kuntoutukseen ja eläkkeisiin liittyvistä asioista. Yhteistyö heidän kanssaan on joustavaa ja nopeaa ja tapahtuu muun muassa sähköpostin ja puhelimen avulla. Yhteydenottoja on keskimäärin muutamia kappaleita viikossa ja pääsääntöisesti niiden sisältö on työkokeiluun tai eläkkeen hakemiseen liittyviä.

TYÖTERVEYSYHTEISTYÖ

Perusta turvalliselle ja terveelliselle työlle määritellään laeissa ja asetuksissa. 2000-luvun alussa luotiin nykyinen työturvallisuutta ja -terveyttä koskeva lainsäädäntö, joka korostaa työnantajien, työntekijöiden ja työterveyshuollon yhteistyötä. Esimerkiksi työterveyshuoltolain mukaan kaikkien osapuolten tulee yhteisesti toimien edistää työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä, työn ja työympäristön terveel-

lisyyttä ja turvallisuutta, työntekijöiden terveyttä sekä työ-toimintakykyä työuran eri vaiheissa sekä työyhteisön toimintaa. Myös yhteistoiminnassa toteutettava työturvallisuudesta huolehtiminen on kirjattu työturvallisuuslakiin. Uudella asetuksella hyvästä työterveyshuoltokäytännöstä tavoitellaan aikaisempaa konkreettisempaa ja tiiviimpää yhteistyötä, jonka toivotaan näkyvän työyhteisöjen arjessa. (Seuri, Iloranta & Räsänen 2011, 67–83; Juntunen, Puumalainen & Mäkelä Pusa 2012, 16–17; Uitti 2014, 10, 22–23; Työterveyslaitos 2015, 7; Turpeinen, Ylisassi, Hirvonen & Laitinen 2016, 23–24; WHO 2017.)

Valtioneuvoston asetuksen mukaisella työterveysyhteistyön määritelmällä on yhtymäkohtia eurooppalaisen terveyden edistäminen työpaikalla -määritelmään (Workplace Health Promotion=WHP). Tämä sisältää kaikkia työntekijöiden terveyteen liittyviä näkökohtia, mukaan lukien työtaturman ensisijainen ehkäiseminen, työterveyden suojelu ja edistäminen, työoloja koskevat ehdot sekä paremmat terveysjärjestelmien vastaukset työntekijöiden terveyteen. Terveyden edistäminen työpaikoilla määritellään eri tavoin eri maissa ja maanosissa. Eurooppalainen määritelmä korostaa yhteistoimintaa ja eri toimijoiden aktiivista osallistumista, tosin monissa maissa toiminnassa korostuu edelleen sairauksien ehkäisy. USAssa terveyden edistäminen työpaikalla on viime aikoihin saakka käsittänyt terveellisten elintapojen, ravitsemuksen, liikunnan edistämisen sekä terveystyöskäytännön ja työn ja perheen yhteensovittamisen. (Aw, Gardiner & Harrington 2007, 16–18; Turpeinen ym. 2016, 24; Zainal Abidin 2016, 6.)

Työterveysyhteistyön perustana ovat yhteisesti sovitut tavoitteet, jotka perustuvat kyseisen työpaikan tai organisaation tarpeisiin. Tavoitteiden tulee olla konkreettiset, mitattavissa sekä arvioitavissa. Tavoitteet kirjataan toimintasuunnitelmaan, joka laaditaan 1-2 vuoden välein. Kelan korvausten saamiseksi työterveyshuolto ja työpaikka yhdessä laativat toimintasuunnitelman, johon on kirjattu koko työyhteisön nähtäviksi keskeiset toimenpiteet terveyden seuraamiseksi. (Juntunen ym. 2012, 25–26; Uitti 2014, 24; Työterveyslaitos 2015, 15–18.)

Työterveysyhteistyön osapuolilla on kullakin oma rooli, tehtävä, osaaminen ja asema. Työpaikkojen erilaisuuden ja erilaisten tarpeiden vuoksi yhteistyöhön tarvitaan myös yhteiset toimintatavat ja yhteinen vaikutusten sekä kustannustehokkuuden seuranta. Työterveysyhteistyön vakiintumista työtavaksi edistää kehittämistyön tuki, selkeä rakenne, osallistavuus, voimavara- ja ratkaisukeskeisyys ja ryhmätason kysymyksiin keskittyminen sekä kehittämistoiminnan tuloksellisuus, yhteinen arviointi ja tuloksista tiedottaminen. (Seuri ym. 2011, 120; Turpeinen ym. 2016, 5.)

Työnantajalla on vastuu työpaikan terveellisyydestä, turvallisuudesta ja työkykyyn vaikuttavien tekijöiden hallitsemisesta. Näihin kuuluu muun muassa se, että työnantajan on annettava työntekijöille riittävä tieto työn kuormittavuudesta ja huolehdittava työntekijän perehdyttämisestä sekä määriteltävä esimiesten vastuu haitallisten kuormitustekijöiden tunnistamisesta ja käsittelemisestä. Näiden asioiden hallitsemiseksi työnantaja luo toimintajärjestelmän. Näitä järjestelmiä voi olla useita erilaisia eri työpaikoilla, mutta yhteisenä nimittäjänä tulee olla huolehtiminen henkilöstön hyvinvoinnista. Työterveysyhteistyöhön kuuluu myös se, että työpaikan jokaisella

henkilöllä on tieto työn riskeistä ja niistä toimintatavoista, joilla voidaan ehkäistä riskien seurauksia. (Savinainen ym. 2014, 10; Uitti 2014, 23–24; Turpeinen ym. 2016, 5; Työsuojelu 2017.)

Työterveyshuollon keskeisen toiminnan tulee perustua työpaikan käytännön tarpeisiin. Toiminnan sisällön tulee perustua parhaaseen monitieteelliseen tutkimustietoon tai kokemuseräiseen näyttöön. Prosessien sisältö toteutetaan mahdollisimman laadukkaasti ja tehokkaasti. Toiminta aloitetaan tekemällä työpaikkaselvitys, jonka yhteydessä kirjataan asiakirjaan johtopäätökset työolosuhteisiin vaikuttavista tekijöistä ja tarvittavat toimenpide-ehdotukset. Muita työterveyshuollon prosesseja ovat terveystarkastukset sekä neuvonta ja ohjaus. Ehkäisevään toimintaan kuuluvat myös kuntoutustarpeen tunnistaminen, kuntoutukseen ohjaaminen ja työntekijöiden työssä jatkamisen tukeminen ja seuranta. (Uitti 2014, 26–28; Työterveyslaitos 2015, 8.)

Työterveyshuollon ehkäiseviin prosesseihin kuuluu myös yhteistyö esimiesten, johdon, yhteistoimintaorganisaatioiden ja työntekijöiden kanssa työkyvyn varhaisessa tukemisen vaiheessa. Käytännössä tämä toiminta on esimiehille ja johdolle suunnattua tietojen antamista ja ohjausta sekä neuvontaa esimerkiksi tietyn osaston sairauspoissaoloista diagnoosiryhmittäin. Näin voidaan yhdessä miettiä suunnattuja toimenpiteitä. (Australian Government Comcare 2008, 4; Uitti 2014, 28; Higgins, O’halbran & Porter 2015, 451–470.)

Martimo (2017) määrittelee työterveysyhteistyön antavan pohjan työkykyjohtamiselle. Työterveyshuollon jokainen prosessi tuottaa tietoa työkyvyn hallintaan, seurantaan ja varhaiseen tukeen. Mitä enemmän toimintaa tehdään työterveysyhteistyössä sen tehokkaammin saadaan yhteistä ymmärrystä aikaan ja sen avulla tarkoituksenmukaisia toimenpiteitä työntekijöiden työkyvyn tukemiseksi. Hyvä yhteistyö mahdollistaa myös hyvän kustannustehokkuuden. (Siljanen, Rautio & Husman 2012, 5–6; Uitti 2014, 28–29.)

Työelämä 2010 -loppuraportin mukaan työterveysyhteistyön onnistuminen edellyttää selvillä olemisen, varautumisen sekä osallistumisen periaatteita. Selvillä olemisen periaatteeseen kuuluu tieto ja käsitys työn riskeistä, jotka arvioidaan yhteistyössä. Varautumisen periaatteessa ollaan yhteisesti varauduttu toimintatapoihin, joiden avulla voidaan ehkäistä ja vähentää työn riskejä sekä lisätä voimavaroja. Osallistumisen periaatteessa nimensä mukaisesti kaikkia osapuolia veloitetaan osallistumaan terveyttä, turvallisuutta ja työkykyä edistävään toimien toteuttamiseen. (Manka, Kaikkonen & Nuutinen 2007, 12–13; Työelämäryhmän loppuraportti 2010, 7; Siljanen ym. 2012, 6; Uitti 2014, 24–25; Työterveyslaitos 2015, 6–7; Turpeinen ym. 2016, 26.)

Aiempien tutkimusten mukaan työterveysyhteistyö sisältää myös kustannusten tarkastelun. Työterveyshuollon kustannusten tarkastelu on tärkeää perusteltaessa asiakkaalle esimerkiksi yhteistyön vaikuttavuutta. Kustannusten tarkastelussa ei ole syytä keskittyä pelkästään absoluuttisiin lukuihin, vaan on myös huomioitava palvelun hintaa yhtä palvelun piirissä olevaa asiakasta kohti. (Siljanen ym. 2012, 5–6; Higgins ym. 2015, 451–470; Seuri 2016, 2785–2786.)

Viimeaikaisten tutkimusten mukaan suurin syy kustannuksiin on työllisen työvoiman ikääntyminen. Ikäryhmittäin palvelujen käyttökustannuksissa on suuri ero.

Käyttökustannukset 60-vuotiaiden kohdalla ovat noin kaksinkertaiset verrattuna 30-vuotiaisiin. Lisäksi tutkimuksen mukaan työterveyshuollon piiriin kuuluu enemmän miehiä kuin naisia, mutta naiset käyttävät palveluja enemmän. (Jaeyeop, Juhung, Milim, Yunbee, DeokJu, Dongju & Yeongae 2015, 155–157; Hujanen & Mikkola 2016, 1537–1540.)

TYÖKYVYN JA TYÖHYVINVOINNIN EDISTÄMINEN

Työpaikat ovat avainasemassa henkilöstön työhyvinvointiin vaikuttamisessa, ja lähiesimies on työpaikalla keskeinen toimija henkilöstön työkyvyn varhaiseen tukeen liittyvässä työssä. Varhainen työkyvyn tuki työpaikkatasolla vaatii inhimillisyyttä, hyvää tahtoa sekä työntekijän luottamusta esimieheen. Työkyvyn tukemisessa eivät kuitenkaan auta pelkästään tieto eivätkä hyvät mallit, mikäli tahto puuttuu. Seuraukset työntekijöiden työkyvylle voivat olla vakavat, jos organisaatiossa ei puututa terveyttä vaarantavaan haitalliseen kuormittumiseen eikä esimiestasolla tai johdossa vastata työkyvyn tuen pyyntöihin. (Munir, Randall, Yarker & Nielsen 2009, 333–344; Turja, Kaleva, Kivistö & Seitsamo 2012, 3; Rauma 2012, 3–5; Manka & Manka 2016, 9–10.)

Työterveyshuollon tärkeimpiä tehtäviä on perinteisesti ollut huolehtia työntekijöiden terveydestä ja työolojen kehittamisestä, työpaikan vaaroja torjumalla. Nykyisin painopisteenä on enemmän psykososiaalisten riskien tunnistaminen ja työkykyä ylläpitävä toiminta. Työterveyshuolto halutaan nähdä työpaikkojen yhteistyökumppanina työntekijöiden terveydestä sekä työ- ja toimintakyvystä huolehtijana koko työuran ajan. Työterveyshuollolla voi olla strateginen rooli sairauspoissaolojen estämisessä, sekä kuntoutuksen ja työhön paluun tukemisessa lääketieteellisen asiantuntemuksen ja läheisen yhteyden vuoksi. Tutkimusten mukaan työterveyshuollolle asetetut odotukset työpaikan tuntemuksesta ja ketterästä vuoropuhelusta sekä työterveyshuollon ennaltaehkäisevän työn edistäminen saavutettiin helpoimmin tilanteissa, joissa palvelut järjestetään yhteistyössä, niin että toimijat ovat läheisessä yhteydessä toisiinsa. (Ståhl, Åborg, Toomingas, Parmasund & Kjellberg 2015, 5–7; Rautio & Seppänen 2015, 3–6; Aulankoski 2016, 69–70.)

Tiedetään myös, että osa-aikaisen työn käytännön toteuttamisessa tulee huomioida sekä yksilön että työyksikön tarpeet. Käytännön toteuttaminen on tehtävä organisaation ohjeiden mukaisesti. Yhteydenpitoa työterveyshuollon ja työpaikan välillä on syytä tiivistää esimerkiksi työn keventämistä koskevissa suosituksissa. Esimiehet tarvitsevat työkyvyn tukemiseen liittyvää koulutusta. Esimiesten ja työterveyshuollon yhteistyöhön tarvitaan uusia käytänteitä. (Vuorinen, Haapanen, Jahkola, Joensuu & Kivistö 2010, 9, 24–26; Ryyänen ym. 2013, 321–325.)

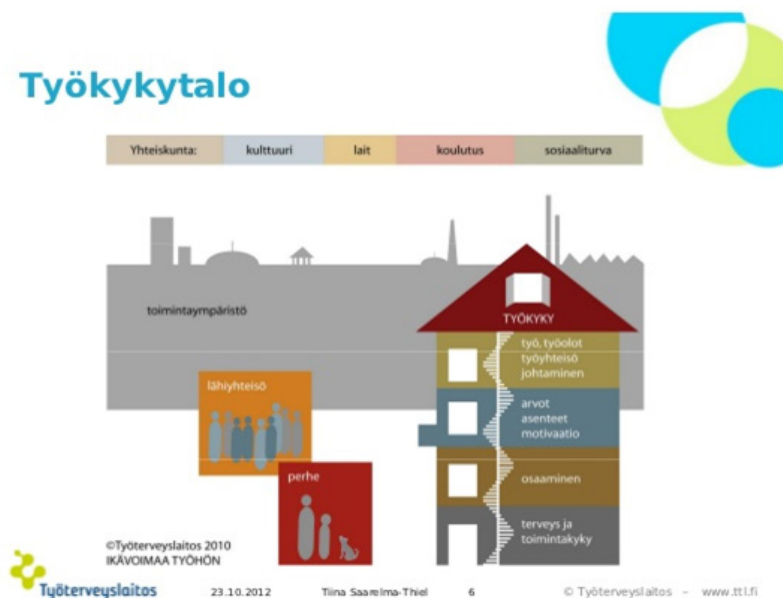
TUTKIMUKSEEMME LIITTYVÄT KESKEISET KÄSITTEET

Tutkimuksessamme tulevat esille seuraavat käsitteet:

Työkyky

Työkyky koostuu työntekijän, työn ja työpaikan fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista tekijöistä. Laajasti ymmärrettynä työkyky pitää sisällään työntekijän toimintakyvyn, ammatillisen osaamisen, työolot sekä muut työkykyyn vaikuttavat tekijät. Työoloihin luetaan kuuluvaksi työn sisältö ja vaatimukset sekä työyhteisön toimivuus. Muita vaikuttavia tekijöitä ovat arvot, motivaatio ja perhe. (Seuri ym. 2011, 146–151; Aulankoski 2016, 93–95; Kess & Laurila 2016, 15; Pehkonen ym. 2017, 7.)

Työkyky on subjektiivinen kokemus. Työkyky on nykykäsityksen mukaan työn ja ihmisen voimavarojen välinen suhde. Työtä kuvaa talomallissa sen 4. kerros ja ihmisen voimavaroja kolme alinta kerrosta, jotka ovat (1. kerros) terveys ja toimintakyky, (2. kerros) osaaminen sekä (3. kerros) arvot, asenteet ja motivaatio. Työkyvyn kannalta tavoitteena on, että työn ja voimavarojen välillä vallitsee mahdollisimman hyvä tasapaino. Kierreportaat kuvassa kertovat, että talon kerrokset ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa toisiinsa. Kuviossa 2 kuvataan työkykyä talomallin avulla. (Ilmarinen & Vainio 2012, 5–6.)



Kuvio 2. Työkyvyn talo -malli (Työturvallisuuskeskus 2012, 5).

Vajaakuntainen työntekijä

Vajaakuntainen työntekijä on lainsäädännössä ja työhallinnossa yleisesti käytetty termi, jolla tarkoitetaan ihmistä, jonka mahdollisuudet löytää sopivaa työtä, jatkaa nykyisessä työssä tai edetä ammatissaan ovat huonontuneet vamman, sairauden tai jonkin työntekoon liittyvän rajoitteen vuoksi. Synonyyminä käytetään usein termiä osatyökykyinen. Osatyökykyinen korostaa henkilön jäljellä olevaa työkykyä ja mahdollisuutta ja on näin ollen positiivisempi sanana. Toiminta- ja työkyvyn aleneman syyt voivat olla lääketieteellisiä, psykologisia, sosiaalisia tai taidollisia. (Työministeriö 2002, 1–2; Kaukiainen 2013.)

Kevennetty työ ja työnkierto

Kevennetyllä työllä tarkoitetaan usein samaa kuin korvaavalla tai mukautetulla työllä. Korvaava työ tarkoittaa sitä, että työntekijä tekee työkykynsä mukaisia kevennetyjä työtehtäviä ollessaan työkyvytön tekemään työsopimuksen mukaisia työtehtäviä. Termejä ei ole säädetty lainsäädännössä, vaan ne ovat vakiintuneet käytännön työelämän kautta ja ne on voitu ottaa työlainsäädännön säädösten myötä työehtosopimukseen. Kevennetty työ tarkoittaa esimerkiksi työajan lyhentämistä tai tiettyjen työtehtävien pois jättämistä. Työnkierto on yksi henkilöstön ja organisaation kehittämisen menetelmä, jonka liittäminen kiinteäksi osaksi organisaation kokonaisuutta tehostaa työkierrosta saatua hyötyä sekä organisaatiolle että työntekijälle. Työnkierto voi olla yksi työn keventämiseen käytetty menetelmä. (Mohan & Gomathi 2015, 209–215; Ranninen 2015.)

Työkokeilu

Työkokeilu mahdollistaa työelämään paluun kevennetyllä työjärjestelyllä esimerkiksi kevennetyllä työajalla ja/tai työtehtävällä joustavasti ja turvallisesti. Työkokeilulla voi kokeilla palata joko omaan entiseen työhönsä tai uusiin muokattuihin tehtäviin joko entisen tai uuden työnantajan palveluksessa. Työpaikkakuntoutuksen ajalta työkokeilussa oleva saa kuntoutusrahaa tai kuntoutustukea ja kuntoutuskorotuksen. Stora Enso toteuttaa työkokeilun yhdessä työeläkevakuutusyhtiö Varman kanssa. (Paanetoja, Kröger & Östman 2016, 120; Te-palvelut 2017; Varma 2017.)

Osa-aikatyö ja osasairauspäiväraha

Yleensä osa-aikatyöksi kutsutaan työtä, jossa työntekijän työaika on lyhyempi kuin vastaavan kokoaikaisen työntekijän säännöllinen työaika. Työsuhde voi olla osa-aikainen sopimuksen perusteella tai työnantajan yksipuolisella päätöksellä. Myös työntekijällä on tietyissä tilanteissa oikeus siirtyä osa-aikatyöhön. (Vuorinen ym. 2010, 8.)

Osasairauspäiväraha tukee työkyvyttömän henkilön pysymistä työelämässä ja paluuta kokoaikaiseen työhönsä. Osasairauspäivärahakausi voi alkaa heti sairauden omavastuuajan (1+9 arkipäivää) jälkeen. Osasairauspäivärahajakson kesto on 12-72 arkipäivää, jonka aikana työaika vähenee 40-60 % normaalista määrästä. Osasairauspäivärahalla osa-aikaiseen työhön palaavan tulee olla sairausvakuutuslain mukai-

sesti työkyvytön, mutta työolot tunnevan lääkärin arvion mukaan pystyvä osaan työtehtävistään. Paluu osa-aikaiseen työhön on vapaaehtoinen järjestely, johon tarvitaan sekä työntekijän että työnantajan suostumus. Se ei saa vaarantaa terveyttä eikä toipumista. (Vuorinen ym. 2010, 8; Kela 2017.)

Esimiestyö

Esimiestyö on johtamista jossa vuorovaikutteisuus ja tavoitteellisuus vaikuttavat joko yksilöihin tai kokonaisuun ryhmiin. Esimiestyötä voidaan ajatella monien erilaisten työroolien kautta. Esimiehen rooleissa korostuu yleensä aina tilanteen mukaan jokin päärooli kuten tiiminvetäjä, työnjohtaja tai vaikkapa perehdyttäjä. Vaikka esimies itse voi mieltää itselleen erilaisen työroolin, esimiesasemassa oleva on aina työnantajan roolissa. Esimies vastaa oman yksikkönsä toiminnasta sen perusteella, miten sille on asetettu liiketoiminnalliset tavoitteet ja millainen annettu perustehtävä. Omassa yksikössään esimies on johtaja, jonka perustehtävänä on toteuttaa työläinsäädäntöä sekä työnantajan periaatteita ja sääntöjä. (Braun, Peus, Weisweiler & Frey 2012, 270–271; Hyppänen 2013, 12–13; Aulankoski 2016, 24–26.)

Tutkimusten mukaan johtamisella on tärkeä merkitys sille, miten työyhteisössä koetaan hyvinvointi. Hyvinvointia voidaan kehittää useilla eri keinoilla työyhteisössä ja jokaisen keinon kohdalla siihen linkittyy vahvasti johtamisen hallitseminen. Pahoitavoiminnin lisääminen on paljon helpompaa kuin se, että hyvinvointi saataisiin paremmaksi työyhteisössä. Esimiehen roolissa olevan tulee tunnistaa ongelmakohdat ja niiden aiheuttajat, jotta hyvinvointiin pystytään keskittymään paremmin. (Vesterinen 2006, 83–84; Havunen & Lavikkala 2010, 21; Ahola 2011, 35.)

Esimiehen kykyyn voida johtaa työyhteisöä hyvin liittyy myös vahvasti luottamuksen luominen työntekijöiden kanssa. Luottamussuhteen rakentuminen edellyttää, että molemmat osapuolet panostavat luottamuksen syntymiseen. Luottamussuhteen vuoksi esimies-alaiskeskustelut ovat tärkeitä työyhteisölle, ja niiden ansiosta vaikeistakin asioista on helpompi puhua kahden kesken. Esimiestyö koetaan yleensä sellaiseksi, jota tehdään, mikäli aikaa jää varsinaisilta työtehtäviltä. Usein käy myös niin että esimies ei panosta tarpeeksi esimerkiksi kehityskeskusteluihin tai ryhmäpalaveriin. Harmittavan yleistä on, että muut asiat vievät tilaa niiltä asioilta, jotka olisivat hyödyksi työyhteisön hyvinvoinnille. Esimiehen tehtävänä on päästä parempiin tuloksiin työntekijöihin vaikuttamalla sekä heidän avullaan. (Järvinen 2005, 15–17; Aarnikoivu 2011, 19; Lautala 2016, 25–27.)

TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTOT

Aineiston keruu ja kuvaus

Tutkimus toteutettiin Stora Enson Veitsiluodon tehtaan henkilöstölle sähköisten välineiden kautta. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin Webropol-kyselyä, joka toteutettiin kesän 2017 aikana. Kysely suunnattiin koko Veitsiluodon tehtaan henkilöstölle.

Webropol- työkalun avulla aineisto oli valmiina käytettäväksi taulukkomuodossa. Taulukoissa tulokset esitettiin määrällisessä muodossa. Avointen kysymysten kohdalla aineiston analyysi tehtiin jakamalla vastaukset niiden merkitysten mukaan omiin ryhmiin. Ryhmissä olevat vastaukset laskettiin ja niitä verrattiin avoimien kysymysten määrään.

Kyselyn sisältönä olivat työterveysyhteistyön ymmärtäminen, työterveyshuollon palveluiden järjestäminen, palvelujen laajuus ja tyytyväisyys niihin, työpaikan käytäntöjen tunnistaminen ja toimivuus työkyvyn ja työhyvinvoinnin edistämiseksi, työterveyshuoltopalveluiden riittävä tiedottaminen ja yhteistyön toteutuminen työterveyshuoltopalveluiden toteuttajan kanssa sekä työterveyshuoltopalveluiden kehittämistarpeet työkyvyn tukemiseksi sekä tiedottamiseksi ja ehdotukset niiden kehittämiseksi. Kyselyssä kysyttiin myös, tuntevatko vastaajat riittävästi vakuutusyhtiön tarjoamia mahdollisuuksia työkyvyn tueksi sekä millaisista mahdollisuuksista vakuutusyhtiöiden toivottiin tiedottavan. Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan, miten tärkeiksi he kokevat työterveyshuollon yhteistyön eri osa-alueilla tulevaisuudessa.

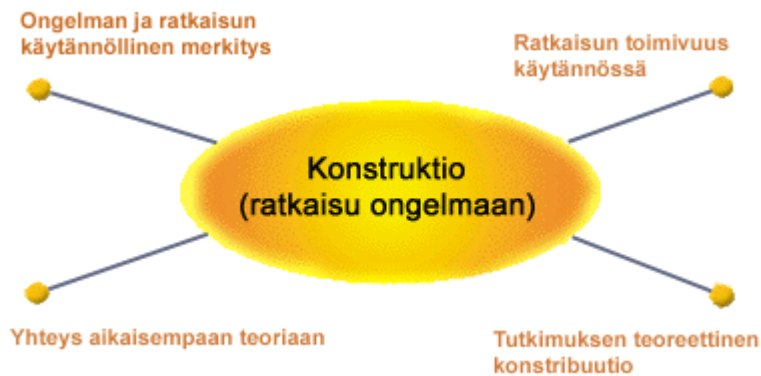
Kysely toteutettiin strukturoidulla, sähköisellä kyselylomakkeella, joka sisälsi myös avoimia kysymyksiä. Kyselyn mukana oli saatekirje, jossa kerrottiin tutkimuksen tarkoitus, tutkimuksen vastuuhenkilöiden yhteystiedot ja tulosten raportoinnista. Liitteessä 2 on kysymykset jotka olivat kyselyssämme.

Tutkimusmenetelmä

Valitsimme opinnäytetyöhömmä konstruktiiivisen tutkimusmenetelmän. Tässä menetelmässä keskeistä on luoda jotain uutta aikaisemman tiedon pohjalta. Opinnäytetyömmä tavoitteena on luoda uudenlainen käytäntö esimiesten ja työntekijöiden tiedonkulkuun niin että se tukee työterveysyhteistyön toteutumista. Konstruktiiivinen tutkimustapa soveltuu empiirisiin tutkimuksiin ja se on luotu alunperin liiketalouteen, mutta myös tekniikka ja lääketiede käyttävät konstruktiiivista tutkimustapaa (Lukka 2006, 111).

Konstruktiiivisen tutkimusotteen avulla pyritään ratkaisemaan reaali maailman ongelmia luomalla jokin uusi konstruktio. Kaikki ihmisen luomat artefaktit, kuten mallit, diagrammit, suunnitelmat, organisaatorakenteet, kaupalliset tuotteet, tietojärjestelmät ym. ovat konstruktioita. Tunnusomaista näille kaikille konstruktioille on, että ne eivät ole löydettyjä, vaan ne keksitään ja niitä kehitetään. Konstruktioit it sessään kehittävät uutta todellisuutta. Konstruktiiivisen tutkimuksen tavoitteena onkin ”rakentaa” ja suunnitella tietynlainen tuotos, joka voi olla vaikkapa tuote tai palvelu. Tämänkaltaisessa tutkimuksessa pyritään siihen, että käytännönläheinen ongelmanratkaisu tapahtuu luomalla uusi rakenne. Teoriapohja on tässä vaiheessa äärimmäisen tärkeää, koska kaikki tieto pohjautuu alunperin teoriaan, joka on jo valmiiksi saatavilla. Uuden rakenteen luomiseksi tarvitaan ennestään olemassa olevaa teoriaa ja teoreettista tietoa. Käytännön tieto on tärkeä seikka tämän tutkimuksen saralla. Konstruktiiivinen tutkimusote kohdistuu todelliseen toimintaan kohdeorganisaatiossa sekä tämän toiminnan perusteelliseen analysointiin. Kuviossa 3 kuvataan

konstruktiivisen tutkimusmenetelmän keskeiset osat. (Lukka 2006, 112; Oyegoke 2011, 578–579; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 65.)



Kuvio 3. Konstruktiivisen tutkimusotteen keskeiset elementit. (Lukka 2006, 113.)

Käytimme opinnäytetyössämme konstruktiivista tutkimusotetta. Alla on kuvailtuna, mitä Lukan mukaan konstruktiivisen tutkimusotteen ydinpiirteet edellyttävät ja miten käytimme sitä opinnäytetyössämme (Lukka 2006, 114–115).

1. Tutkimusotteen käyttö keskittyy tosielämän ongelmiin, jotka koetaan käytännössä tarpeellisiksi ratkaista (Lukka 2006, 114). Opinnäytetyössämme lähtökohtana oli, että Stora Enson Veitsiluodon tehtaan henkilöstö ymmärtää, mitä työterveysyhteistyöllä tarkoitetaan. Tavoitteena oli löytää ratkaisu, jolla tieto työterveysyhteistyön sisällöstä tavoittaa henkilöstön.

2. Tutkimusotteen tavoitteena on tuottaa innovatiivinen konstruktio, joka on tarkoitettu ratkaisemaan alkuperäinen tosielämän ongelma (Lukka 2006, 114). Opinnäytetyössämme pyrimme kehittämään konstruktion, uuden toimintamallin, jolla pystyy vaikuttamaan tiedonkulun siirtymiseen jatkossa koko henkilöstön tietouteen.

3. Tutkimusote merkitsee tutkijan ja käytännön edustajien hyvin läheistä tiimimäistä yhteistyötä, jossa odotetaan tapahtuvan kokemuksellista oppimista (Lukka 2006, 115). Opinnäytetyössämme kohdeorganisaatio oli meille tuttu. Toinen meistä työskentelee tiiviissä yhteistyössä organisaation kanssa ja toisella on työkokemusta aikaisemmasta työskentelystä siellä.

4. Konstruktiivinen tutkimusote on huolellisesti kytketty olemassa olevaan teoreettiseen tietämykseen. Konstruktiivisessa tutkimusotteessa on kiinnitetty erityistä huomiota empiiristen löydösten reflektointiin takaisin teoriaan. (Lukka 2006, 116.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda malli sekä Materiaalipankki, jolla pystytään viemään tieto työn tekemisen arkeen henkilöstölle siitä mitä työterveysyhteistyö Veitsiluodossa tarkoittaa, mitä siihen kuuluu sekä miten työterveysyhteistyöllä voidaan lisätä työhyvinvointia.

Konstruktiivinen tutkimus on paikallaan, mikäli ongelman ratkaisuun tarvitaan lisäksi teoreettista näkemystä tai tietämystä. Yrityksenkin näkökulmasta tämä tutkimusmenetelmä on hyödyllinen, koska siinä yritys saa puolueettoman ja teoreettiseen

tietämykseen perustuvan ratkaisun ongelmaan. Kommunikointi on avainsana tässäkin tapauksessa. (Oyegoke 2011, 578–579; Ojasalo ym. 2014, 66.)

Konstruktiiivinen tutkimus tuo mukanaan monia etuja, mutta myös haittoja. Konstruktiiivisen tutkimuksen etuna on mahdollisuus tuottaa selkeitä käytännön hyötyjä yrityksille ja muille organisaatioille. Kohdeorganisaation näkökulmasta edut puolestaan liittyvät pyrkimykseen saada liikkeenjohdolliset ongelmat kriittisen analyysin kohteeksi ja saada ne myös ratkaistuksi. Yhteistyöorganisaatiot odottavat erityisesti, että konstruktiiivinen tutkija pystyy tuomaan ongelmanratkaisuprosessiin mahdollisesti olemassa olevaan aikaisempaan teoriaan liittyvää tietämystä. (Lukka 2006, 125–128.)

Konstruktiiivisen tutkimukseen sisältyvät riskit voivat liittyä tutkimuksen tuloksiin, jotka paljastuvat tutkimusprosessin aikana, sekä konstruktiin itseensä. Ne voivat olla tutkimussubjektin (esimerkiksi liikeyrityksen johdon) mielestä liian arkaluontoisia julkaistaviksi. Kohdeorganisaation näkökulmasta mahdolliset huolenaiheet sisältävät pelon liikesalaisuuksien menettämisestä. (Lukka 2006, 127.)

TULOKSET

Kyselyyn vastasi 103 Stora Enson Veitsiluodon tehtaan henkilöstöä. Vastaajista 34 % oli naisia, miehiä oli 66 %. Vastaajista 25 % oli esimiesasemassa ja 75 % työntekijän asemassa. Vastaajista alle 40-vuotiaita oli 23,3 %, 40-54 -vuotiaita 41,75 % ja yli 55-vuotiaita 34,95 %.

Työterveysyhteistyön merkityksen ymmärsi 78 % kaikista vastaajista. Heistä 37 %:lla oli laajempi käsitys asian sisällöstä. He ymmärsivät muun muassa, että kyseessä on terveyden, jaksamisen ja työhyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen asiantuntijaorganisaation avulla. Vastaajista 29,5 %:lla ei ollut minkäänlaista tietoa sanan tarkoituksesta tai he eivät olleet vastanneet kysymykseen mitään.

Taulukko 1. Kokemukset työterveyshuollon palveluista.

5. Miten tyytyväinen sinä olet nykyisen työterveyshuollon palveluihin?

Vastaajien määrä: 103

	Erittain tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Melko tyytymätön	Erittain tyytymätön	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskiarvo
Työterveyshuollon palvelujen laatu	48 46,6%	47 45,63%	7 6,8%	0 0%	1 0,97%	103	1,63
Työterveyshuollon palvelujen saatavuus	53 51,46%	43 41,75%	6 5,82%	0 0%	1 0,97%	103	1,57
Työterveyshuollon yhteydenpito työpaikalle	22 21,36%	54 52,43%	11 10,68%	7 6,79%	9 8,74%	103	2,29
Työterveyshuollon ja työpaikan yhteistyön toimivuus	29 28,16%	51 49,51%	10 9,71%	3 2,91%	10 9,71%	103	2,17
Yhteensä	152	195	34	10	21	412	1,92

Työterveyshuollon nykyisiin palveluihin oltiin pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä. 92 % vastaajista oli palveluiden laatuun erittäin tai melko tyytyväisiä ja palveluiden saatavuuteen vastaajista erittäin tai melko tyytyväinen oli 93 %. Työterveyshuollon yhteydenpitoon oli kaiken kaikkiaan erittäin tai melko tyytyväisiä oli 74 %, mutta erittäin tyytyväisiä näistä vastaajista oli vain 21 %. Työterveyshuollon ja työpaikan yhteistyön toimivuuteen oli vastaajista 78 % erittäin tai melko tyytyväisiä. Näistä vastaajista 50 % oli melko tyytyväisiä ja 28 % erittäin tyytyväisiä. (Taulukko 1.)

Taulukko 2. Työterveyshuollosta saatava tuki.

6. Seuraavat väittämät koskevat yhteistyötä työterveyshuollon kanssa. Valitse kunkin väittämän kohdalla se vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa mielipidettäsi.

Vastaajien määrä: 103

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskiarvo
Tiedän, millaisissa asioissa työterveyshuollosta voi saada tukea	48 46,6%	44 42,72%	10 9,71%	1 0,97%	0 0%	103	1,65
Työterveyshuolto on riittävästi resursseja ennalta ehkäisevään työhön	7 6,8%	62 60,19%	20 19,42%	5 4,85%	9 8,74%	103	2,49
Työterveyshuolto osallistuu riittävästi kuntoutuksasioiden hoitamiseen	25 24,27%	44 42,72%	16 15,54%	2 1,94%	16 15,53%	103	2,42
Työterveyshuolto saa riittävästi tukea työkyvyn ylläpitoon liittyvissä asioissa	31 30,1%	57 55,34%	8 7,77%	4 3,88%	3 2,91%	103	1,94
Työterveyshuolto osallistuu riittävästi pitkältä sairauslomalta työhön palaavan tukemiseen	20 19,42%	33 32,04%	11 10,68%	2 1,94%	37 35,92%	103	3,03
Työterveyshuolto seuraa riittävästi työntekijöiden työssä selviytymistä	9 8,74%	45 43,69%	25 24,27%	9 8,74%	15 14,56%	103	2,77
Työterveyshuolto osallistuu riittävästi työpaikkani työsuojeletoimintaan	17 16,5%	44 42,72%	13 12,62%	8 7,77%	21 20,39%	103	2,73
Yhteensä	157	329	103	31	101	721	2,43

89 % koki tietävänsä millaisissa asioissa työterveyshuollosta saa tukea. Työterveyshuollon resurssien riittävydestä ennalta ehkäisevään työhön oli 7 % sitä mieltä, että se on riittävä. Vastaajista 60 % oli sitä mieltä, että resurssi oli jokseenkin riittävä ja 24 % oli sitä mieltä, että se ei ole riittävä. Työterveyshuollon osallistumista kuntoutuksasioiden hoitamiseen 67 % piti riittävänä, 16 % vastaajista ei osannut vastata tähän mitään. Työkyvyn ylläpitämisen tukeen liittyvissä asioissa 85 % oli sitä mieltä, että työterveyshuolto osallistuu riittävästi tuen antamiseen. Pitkältä sairauslomalta työhön paluun tukemiseen kokee 51,5 % vastaajista saavansa työterveyshuollosta riittävästi tukea, mutta 36 % vastaajista ei osannut vastata tähän mitään. Kysyttäessä seuraako työterveyshuolto riittävästi työntekijöiden työssä selviytymistä vain 9 % vastaajista oli täysin samaa mieltä, 43,5 % koki olevansa jokseenkin samaa mieltä, 24 % jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä oli 9%. Tähän kysymykseen ei osannut sanoa vastausta

14,5 % vastaajista. Työterveyshuollon osallistumisesta työpaikan työsuojelutoimikuntaan koki 16,5 % riittäväksi, 43 % melko riittäväksi ja 20 % jokseenkin tai täysin riittämättömäksi. Vastaajista 20,5 % ei osannut sanoa vastausta lainkaan. (Taulukko 2.)

Taulukko 3. Olemassaolevat käytännöt työkyvyn ja työhyvinvoinnin edistämiseksi.

7. Minkälaisia käytäntöjä työpaikallasi on työkyvyn ja työhyvinvoinnin edistämiseksi?

Vastaajien määrä: 103

	On käytössä; toimii erittäin hyvin	On käytössä; toimii melko hyvin	On käytössä; ei toimi erityisen hyvin	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskiarvo
Keskusteluja koskevat käytännöt (esim. esimies-alaiskeskustelut)	19 18,45%	44 42,72%	29 28,15%	11 10,68%	103	2,31
Seurantajärjestelmä tai mittareita työssä selviytymisen ongelmien ja kuntoutustarpeen havaitsemiseksi (esim. säännölliset terveystarkastukset, työhyvinvointikyselyt, sairauspoissaolojen seuranta)	28 27,18%	55 53,4%	17 16,51%	3 2,91%	103	1,95
Varhainen reagointi työkyöngelmiin (esim. puheeksi ottamisen malli)	13 12,62%	41 39,81%	32 31,07%	17 16,5%	103	2,51
Työhyvinvointia ja työssäjaksamista tukevat järjestelyt työtehtävissä (esim. apuvälineet, osa-aikatyö, kevenneet työtehtävät ja työnkierto)	11 10,68%	52 50,48%	31 30,1%	9 8,74%	103	2,37
Sairauslomien pitkeyttämisen ehkäisyyn tähtäävä toiminta (esim. esimiehen tai työterveyshuollon yhteydenpito sairauslomalla olevaan työntekijään)	11 10,68%	35 33,98%	22 21,36%	35 33,98%	103	2,79
Työhönpalun tukeminen pitkän sairauslomien jälkeen (esim. työjärjestelyt, työaikajärjestelyt)	19 18,45%	38 36,89%	14 13,59%	32 31,07%	103	2,57
Yhteistyö työeläkelaitosten kanssa ammatillisessa kuntoutuksessa (esim. työkokeilu, koulutus)	13 12,62%	22 21,36%	11 10,68%	57 55,34%	103	3,09
Yhteensä	114	287	156	164	721	2,51

61 % tiesi esimies-alaiskeskusteluja käytävän ja koki niiden toimivan erittäin tai melko hyvin. Täysin eri mieltä keskusteluja koskevista käytännöistä oli 28 % ja 11 % ei osannut vastata asiaan mitään. Työssä tiedettiin selviytymisen ongelmiin olevan mittareita (muun muassa säännöllisten terveystarkastukset ja sairauspoissaolojen seuranta). 80,5 % koki niiden toimivan erittäin tai melko hyvin. 16,5 % tiesi seuranta-järjestelmiä olevan käytössä, mutta he kokivat että ne eivät toimi erityisen hyvin. 40 % tiesi olevan menetelmiä käytössä ja koki niiden toimivan melko hyvin. Vastaajista 31 % taas koki, että ne eivät toimi kovin hyvin, vaikka niiden tiedettiin olevan käytössä. Työhyvinvointia ja työssä jaksamista tukevia järjestelyjä (esimerkiksi apuvälineitä, työnkiertoa ja osa-aikatyötä) tiedettiin olevan käytössä ja niiden koettiin toimivan hyvin, vastaajista 50 % koki näin tapahtuvan. Sairauslomien pitkeyttämisen ehkäisyyn tähtäävää toimintaa kuten esimiesten tai työterveyshuollon yhteydenpitoa sairauslomalla olevaan, tiesi 43 % olevan. Nämä vastaajat kokivat tämän järjestelyn toimivan hyvin käytössä. Saman verran vastaajista ei kuitenkaan osannut vastata tähän mitään. Samoin työhönpalun tukea kysyttäessä 31 % ei osannut vastata mitään ja 37 % oli sitä mieltä, että se toimii melko hyvin ja se on käytössä. Yhteistyön toteutumisesta ammatillisessa kuntoutuksessa 56 % ei osannut vastata mitään. (Taulukko 3.)

Taulukko 4. Työterveyshuolto tiedontuottajana.

8. Onko työterveyshuolto kertonut sinulle mielestäsi riittävästi työterveyshuollon toiminnasta ja mahdollisuuksista?

Vastaajien määrä: 103

	N	Prosentti
Kyllä	87	84,47%
Ei	16	15,53%

Keskiarvo
1,16

Työterveyshuollon koettiin kertoneen riittävästi toiminnasta ja mahdollisuuksista. Vastaajista 85 % vastasi tähän kysymykseen kyllä. (Taulukko 4.)

Taulukko 5. Vakuutusyhtiön tuki.

10. Tunnetko riittävästi vakuutusyhtiön tarjoamia mahdollisuuksia työkykyä tueksi? (esim. työolosuhteiden järjestelytuki, mahdollisuus osasairauslomaan)

Vastaajien määrä: 103

	N	Prosentti
Kyllä	29	28,16%
Ei	74	71,84%

Keskiarvo
1,72

Vakuutusyhtiön tarjoamia mahdollisuuksia työkyvyn tukeen ei tunneta riittävästi vastaajien mukaan. Tiedonkulun välineeksi toivottiin käytettävän sähköpostia, sisäistä intranettiä, näyttötauluja ja paperisia versioita. Myös tietoinfojen pitämistä ehdotettiin esimerkiksi ikäryhmille kohdennettuina tai kokousten yhteydessä. Tietoa toivottiin yleisesti vakuutusyhtiön roolista, eläkeasioissa sekä esimerkeistä mikä avuksi, kun työkyky alkaa huonontua. (Taulukko 5.)

Taulukko 6. Visio tulevalle työterveyshuollon toiminnalle.

12. Miten tärkeäksi koet, että työterveyshuolto tekisi tulevaisuudessa enemmän yhteistyötä eri osa-alueilla?

Vastaajien määrä: 103

	Erittäin tärkeää	Meiko tärkeää	Ei kovin tärkeää	Ei lainkaan tärkeää	Yhteistyötä on jo riittävästi	Yhteensä	Keskiarvo
Työkykyongelmien ennaltaehkäisy	73 70,87%	29 28,16%	0 0%	0 0%	1 0,97%	103	1,32
Työssä jaksaminen	86 83,5%	16 15,53%	0 0%	0 0%	1 0,97%	103	1,19
Sairaanhoito	50 48,54%	40 38,84%	7 6,8%	1 0,97%	5 4,85%	103	1,75
Kuntoutukseen liittyvä toiminta	58 56,31%	40 38,84%	3 2,91%	0 0%	2 1,94%	103	1,52
Työpaikkojen ilmapiiriin liittyvät asiat	51 49,52%	39 37,86%	10 9,71%	0 0%	3 2,91%	103	1,69
Työn fyysisten olosuhteiden arviointi	51 49,52%	42 40,78%	5 4,85%	1 0,97%	4 3,88%	103	1,69
Työterveyshuollon kustannuksista kertominen	23 22,33%	34 33,01%	35 33,98%	8 7,77%	3 2,91%	103	2,36
Työsuojelutoimintaan osallistuminen	42 40,78%	44 42,72%	14 13,59%	0 0%	3 2,91%	103	1,82
Työhöntulo- ja määräaikaistarkastukset	69 66,99%	27 26,22%	3 2,91%	0 0%	4 3,88%	103	1,48
Yhteensä	503	311	77	10	26	927	1,65

YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Keskeiset tulokset

Työterveysyhteistyö on monelle outo käsite, tai siitä tiedetään vain pieniä osa-alueita, vaikka se koskee jokaista työntekijää/esimiestä päivittäisessä työssä. Sen ymmärrettiin vastausten perusteella tarkoittavan pääsääntöisesti lääkarilla tai työterveyshoitajalla käyntejä tai sairauspoissaolojen seuraamista. Nämä kuuluvat osana työterveyshuollon palveluiden saatavuuteen ja niihin oltiin tyytyväisiä. Myös palveluiden laatuun oltiin tyytyväisiä. Yhtenä syy-yhteytenä tähän voidaan arvella olevan, että terveystarkastusten ja sairauspoissaolojen seurannan koettiin toteutuvan hyvin.

Työpaikan ja työterveyshuollon yhteistyön toimivuuteen oltiin tyytyväisiä, samoin työterveyshuollolta saatavasta tuesta tiedettiin hyvin, mutta kuntoutusasioista tai pitkältä sairauslomalta paluun tuesta ei tiedetty riittävästi. Työterveyshuollolta saatuun työkyvyn tukeen oltiin tyytyväisiä.

Pääsääntöisesti vastaukset olivat positiivisia, mutta myös kehityskohteita löytyi. Työterveyshuollon näkyvyyteen ja yhteydenpitoon työpaikalla toivottiin parannusta. Ennaltaehkäisevän työn resurssija ei koettu työterveyshuollolla olevan riittävästi, eikä työterveyshuollon koettu seuraavan työssä selviytymistä riittävästi.

Varhainen reagointi työssä jaksamisen tueksi tai työjärjestelyjen avulla, sekä tuen saaminen nousivat myös kehityskohteiksi. Esimiesten ja alaisten välillä olevia keskus-

teluja tiedettiin olevan ja niiden osittain niiden koetaan myös toimivan, mutta myös kehitettävää löytyi. Yhteydenpitoa sairauslomalla olevaan, sekä esimiesten että työterveyshuollon välillä tiedettiin osittain olevan. Myöskään kuntoutuksesta tai vakuutusyhtiön tarjoamista palveluista ei tiedetty riittävästi.

Työterveyshuollon toivottiin tulevaisuudessa tekevän enemmän yhteistyötä työkykyongelmien ennaltaehkäisyssä. Tärkeimmäksi tueksi työssä jaksamiseen toivottiin säännöllisten terveystarkastusten toteutumiset.

Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimus suunnattiin Stora Enson Veitsiluodon tehtaan henkilöstölle, joka kokonaisuudessaan käsittää noin 750 työntekijää. Tutkimukseen vastaaminen perustui vapaaehtoisuuteen. Kysely oli ensin näkyvillä Stora Enson henkilöstölle tarkoitettussa intrassa kesäkuun alusta, jonka jälkeen laajensimme kyselylinkin näkyvyyttä lähettämällä se muutaman osaston esimiesten kautta henkilöstölle tiedoksi. Jaoimme myös ilmoituksia muutaman valvomon taukotiloihin, joista näkyi linkki kyselyyn, sekä selostus siitä, miksi kyselyyn vastaaminen on tärkeää. Jatkoimme vastausaikaa heinäkuun loppuun. Luotettavuuden kannalta oli järkevää jatkaa vastausaikaa, sillä muuten vastausten määrä olisi jäänyt liian pieneksi.

Vastaaajien lukumäärään uskoimme vaikuttavan kesälomien ajankohdan. Vastausten määrää pidimme melko hyvänä, koska kysymysten avulla saimme vastaukset tutkimuskysymyksiimme. Vastausten määrän lisäämiseksi olisimme voineet miettiä parempaa ajankohtaa kyselyn toteuttamiselle. Vastausten määrää olisi myös voinut nostaa se, että olisimme vieneet heti henkilökohtaisesti tietoa kyselystä osastoille. Myös esimiesten tiedottaminen kyselyn tärkeydestä olisi voinut parantaa vastausten määrää.

Lomake testattiin Lapin YAMK:n moniammatillisessa opiskelija -ryhmässä. Kysymyksiin oli vastattu johdonmukaisesti ja vapaaehtoisiin avoimiin kysymyksiin oli suurin osa vastannut niin, että ne tukivat strukturoitujen kysymysten vastauksia.

Tulosten merkitys

Stora Enson työkykymallin perustana on kaksi tärkeää prosessia. Nämä ovat poissaolotietojen taltiointi ja yhteinen menettelytapa, joilla poissaoloja käsitellään. Tämä sovittu malli pohjautuu vakuutusyhtiö Varman työkyvyn tukemisen malliin, jossa yhdessä sovitulla menettelytavalla tartutaan työkykyä uhkaaviin ongelmiin mahdollisimman varhain ja estetään sairauspoissaolojen tarpeetonta pitkittymistä sekä tuetaan kuntoutumista. (Antti-Poika 2016, 5; Karttunen 2017, 24.) Tulosten perusteella työkykymalli toteutuu melko hyvin.

Työterveyshuollon jokainen prosessi tuottaa tietoa työkyvyn hallintaan, seurantaan ja varhaiseen tukeen. Mitä enemmän toimintaa tehdään työterveysyhteistyössä sen tehokkaammin saadaan yhteistä ymmärrystä aikaan ja sen avulla tarkoituksenmukaisia toimenpiteitä työntekijöiden työkyvyn tukemiseksi. Hyvä yhteistyö mahdollistaa myös hyvän kustannustehokkuuden. (Koho 2013, 95; Uitti 2014, 28–29; Turpeinen ym. 2016, 30.) Veitsiluodon tehtaalla lakisääteiset terveystarkastukset toteutu-

vat hyvin ja jokaisessa tarkastuksessa pyritään ottamaan huomioon työssä jaksaminen ja ennaltaehkäisy. Työterveystoimittajat on ohjeistettu terveystarkastusten yhteydessä ottamaan puheeksi myös kuntoutusasiat.

Tutkimusten mukaan työn mielekkyys vähentää stressiä, lisää terveyttä, parantaa kognitiivista toimintakykyä sekä parantaa hyvinvointia. Se, että työntekijä kokee voitavansa vaikuttaa omaan työssä jaksamiseensa esimerkiksi sillä, että on kokenut tulensa kuulluksi työterveyshuollon käynnillä, antaa merkityksellisyyden jatkaa työhönsä. (Suonsivu 2014, 82.) Useat työhyvinvoinnin osa-alueet liittyvät toisiinsa ja niistä syntyy monisäikeinen kokonaisuus jossa esimerkiksi työturvallisuudella on suuri rooli työn mielekkyyden kannalta. Tunteiden merkitystä työyhteisössä ei pidä unohtaa, niiden syntyyn vaikuttavat samat asiat kuin vapaa-ajallakin. Esimiehen vastuulla on luoda työyhteisössä innostusta ja luottamusta, jolloin työntekijä voi kokea työssä huomattavasti mielekkäämmäksi. (Virtanen & Sinokki 2014, 148–149.)

Kyselyn vastauksista saimme myös huomattavasti enemmän tietoa siitä, kuinka esimiehen roolissa olevalta vaaditaan enemmän panostusta työntekijän hyvinvointiin työpaikalla. Esimiehen kyky johtaa työyhteisöä vaikuttaa huomattavan paljon siihen, miten työntekijät kokevat työn mielekkääksi. Kyselyn vastausten perusteella toivottiin esimiehen ottavan enemmän kontaktia työntekijöiden elämäntilanteeseen. Työpaikkojen ilmapiiriä koskevat asiat olivat vastaajien mielestä tärkeitä ja niihin toivottiin esimieheltä enemmän panostusta.

Tutkimuksen anti Stora Enson Veitsiluodon tehtaalle on merkittävä, koska se oli kohdennettu, eikä aiempaa tutkimusta ole tehty. Prosessityöntekijät pääsivät kertomaan omakohtaisia kokemuksiaan ja toiveitaan. Nyt tilanne on kartoitettu, ja on pohjaa mistä aloittaa kehittämistyötä eteenpäin. Stora Enson tehtaita on useampia, myös sellaisia joilla on työterveyshuollon palveluntuottajana Attendo Työterveyspalvelut. Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan siis ainakin joltakin osin hyödyntää myös muissa tehtaissa ja työterveyshuollon yksiköissä.

Kehittämiskohteet

Vastausten perusteella voidaan päätellä, että suurin osa vastaajista ymmärtää osittain mitkä toiminnot kuuluvat työterveyteen ja työterveysyhteistyöhön, tietoa tarvitaan kuitenkin lisää. Vastaukset osoittavat, että työterveysyhteistyön määritelmä tulee avata henkilöstölle paremmin ja asioista tulee tiedottaa tulevaisuudessa huomattavasti paremmin. Nämä nousivat samalla myös kehittämiskohteiksi.

Vastausten perusteella nousi esille myös se, että vastaajat kokevat työterveystoiminnan merkitykselliseksi oman hyvinvoinnin seuraamisessa ja tukemisessa. Esille nousi myös hyvän esimiestyön merkityksellisyys työhyvinvoinnin tukena. Nämä asiat vastaavat tutkimuskysymyksiin, mitä työterveysyhteistyöltä toivotaan ja miten sen avulla voidaan lisätä työhyvinvointia. Kehittämiskohteiksi nousivat näiden perusteella työterveyshuollon toimintaan sekä esimiestyöhön tehtävät muutokset, esimerkiksi panostamalla entistä varhaisempaan tukeen.

Työmme konstruktio eli malli työstetään myöhemmin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa, mutta saimme tähän malliin saimme työkaluja tutkimuksemme avulla.

Konstruktio tulee olemaan nimeltään Materiaalipankki. Työntekijöille tuleva Materiaalipankki sisältää muun muassa tietoa lakiin perustuvista työterveyshuollon tehtävistä kuten terveystarkastuksista, työpaikkatoiminnasta ja työkyvyn tuesta. Lisäksi siihen tulee tietoa toimintasuunnitelmassa sovitusta käytännöistä esimerkiksi varhaisen tuen mallista, päihdeohjelmasta sekä sairauslomien seurannasta. Esimiehen Materiaalipankkiin tulee tietoa lakisääteisestä toiminnasta ja siihen liittyvistä esimiehen velvollisuuksista sekä toimintasuunnitelmassa olevasta esimiehen ja työterveyshuollon yhteistoiminnasta. Kumpaankin osioon tulee tietoa työterveysyhteistyön tarkoituksesta, tavoitteista ja sisällöstä heidän omien rooliensa pohjalta. Liitteessä 1. avataan Materiaalipankin sisältöjä otsikkotasolla suuntaa antavasti.

Jatkotutkimusehdotuksia

Kyselyn vastausten perusteella esille nousi kysymyksiä kehitystoimenpiteitä varten esimerkiksi siitä, miksi työyhteisössä ei koeta esimies-alaiskeskustelujen toimivan hyödyttävästi. Vastausten perusteella voi myös pohtia sitä, miksi työkyvyn tueksi järjestettäviä työjärjestelyitä ei koeta toimiviksi ja voisiko siihen saada parannusta tulevaisuudessa. Jatkotutkimusten avulla olisi hyvä selvittää, miksi henkilöstö kokee asian olevan näin. Selvitysten avulla saataisiin enemmän työkaluja esimiestyön kehittämiseen työn merkityksellisyyden tunteen parantamiseksi sekä tukea kohdennettuun työkykyyn.

Työterveysyhteistyön kehittämisen kannalta jatkotutkimuksena voisi olla työterveyteen liittyvien palveluketjujen ja yhteistyökäytäntöjen toimivuuden parantaminen Stora Enson Veitsiluodon paperitehtaan henkilöstön työssäkäymisen alueella.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. 2011. Aidosti hyödyllinen kehityskeskustelu. Helsinki: Kauppakamari.
- Ahola, K. 2011. Tue työkykyä -käsikirja esimiestyöhön. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Antti-Poika, M. 2016. Työkyvyntukemisen malli - Varma asiakkaineen edelläkävijänä. Helsinki.
- Attendo 2016. Me olemme Attendo. Esite. www.attendo.fi.
- Aulankoski, S. 2016. Törmäyksistä työniloon. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Australian Government Comcare 2008. Working Well. An organisational approach to preventing psychological injury. A guide for corporate, TTR and OHS managers. Australia: Commonwealth.
- Aw, T.C., Gardiner, K. & Harrington, J.M. 2007. Occupational health. Pocket consultant. Oxford: Blackwell publishing. Fifth edition.
- Braun, S., Peus, C., Weisweilwer, S. & Frey, D. 2012. Transformational leadership, job satisfaction, and team performance: A multilevel mediation model of trust. *The leadership quarterly* 24 (2013), 270–283.
- Ekberg, L., Rapp, J. & Rosèn, M. 2015. Vahvistamassa ihmistä - Attendo 30 vuotta. Attendo AB.
- Havunen, R., Lavikkala, A. 2010. Ongelmia ratkaiseva esimies. Helsinki: Alma Talent.
- Higgins, A., O'Halbran, P. & Porter, S. 2015. The management of Long- Term Sickness Absence in Large Public Sector Healthcare organisations: A Realist Evaluation using Mixed Methods. *J Occup Rehabi* 25, 451–470. Viitattu 7.1.2017 <http://dx.doi.org/10.1007/s10926-014-9553-2>
- Hujanen, T. & Mikkola, H-M. 2016. Työterveyshuollon kustannuskehitys. *Lääkäri-lehti* 21, 1537–1540.
- Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita.
- Ilmarinen, J. & Vainio, V. 2012. Työhyvinvointia kaikille sukupolville. Työturvallisuuskeskus TTK. Elintarvikealojen työalatoimikunta.
- Jaeyeop C., Juhyung P., Milim M., Yunbee P., DeokJu K., Dongju Y. & Yeongae Y. 2015. A study on the relationships between age, work experience, cognition, and work ability in older employees working in heavy industry. Korea. *J. Phys. Ther. Sci.* 27: 155–157.
- Juntunen, P., Puumalainen, J. & Mäkelä-Pusa, P. 2012. Perustuksia valamassa. Pien-työpaikkojen työterveysyhteistyö. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Järvinen, P. 2005. Ammattina esimies. *Ekonomia -sarja*. Helsinki: Alma Talent.
- Karttunen, A. 2017. Työkyvyttömyyden alku on hämärää. *Talouselämä Fakta lehti* toukokuu 2017.
- Kaukiainen, A. 2013. Vajaakuntoisen työkyvyn arviointiin liittyviä näkökulmia. Luento, vakuutusyhtiöiden järjestämät kuntoutuspäivät 10.4.2013 työkyvyn tuen malleista.
- Kela 2017. Osasairauspäiväraha. Viitattu 6.10.2017 <http://www.kela.fi/osasairauspaivaraha>
- Kess, K. & Laurila, E. 2016. Sairauspoissaolot - esimiehen juridinen näkökulma. Helsinki: Edita.

Koho, A. 2013. Vaikuttava työterveystoiminta. Opas yrityksen ja työterveyshuollon yhteistyöhön. Helsinki: Kauppakamari.

Lautala, K. 2016. Metalliteollisuuden pienyritysten ja työterveyshuollon yhteistyö. Luottamus ja sosiaalinen pääoma. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikka. Pro gradu.

Lukka, K. 2006. Konstruktiivinen tutkimusote: luonne, prosessi ja arviointi. Teoksessa K. Rolin, M-L. Kakkuri-Knuutila & E. Henttonen (toim.) Soveltava yhteiskuntatiede ja filosofia. Helsinki: Gaudeamus.

Manka, M-L. & Manka M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Alma Talent.

Manka, M-L., Kaikkonen, M-L. & Nuutinen, S. 2007. Hyvinvointia työyhteisöön. Eväitä kehittämistyön avuksi. Tampere: Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos, Tampereen Yliopisto & Euroopan sosiaalirahasto.

Martimo, K-P. 2017. Työkyvyttömyyden riskit ja ratkaisut. Työkyky ohjaajakoulutuksessa. Asiantuntijalääkäri ELO. Luento 22.8.2017.

Mohan, K. & Gomathi, S. 2015. The effects of job rotation practices on employee development: an empirical study on nurses in the hospitals of Vellore District. *Mediterranean Journal of Social Sciences* 6 (1), 209–215.

Munir, F., Randall, R., Yarker, J. & Nielsen, K. 2009, The Influence of Employer support on Employee Management of Chronic Health conditions at work. *J Occup* 19, 333–344. Viitattu 1.1.2017 <http://dx.doi.org/10.1007/S10926-009-0199-7>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Oyegoke, A. 2011. The constructive research approach in project management research, *International Journal of Managing Projects in Business*, Vol. 4 Issue: 4, pp.573-595. Viitattu 10.10.2017 <https://doi.org/10.1108/17538371111164029>

Paanetoja, J., Kröger, T. & Östman, P. 2016. Osatyökykyinen työntekijä. Vastauksia käytännön kysymyksiin. Helsinki: Kauppakamari.

Pehkonen, J., Turunen, J., Juvonen-Posti, P., Henriksson, L., Vihtonen, T., Seppänen, J., Liira, J., Uitti, J. & Leino, T. 2017. Yhteistyöllä tulosta työkykyjohtamisessa. Helsinki: Työterveyslaitos.

Raninen, M. 2015. Korvaavaa, mukautettua vai kevennettyä työtä. Helsingin yliopisto. Oikeustieteellinen tiedekunta. Pro gradu.

Rauma, M. 2012. Työterveyshuollon ja yrityksen yhteistyö ja toimintamalli työkyvyn tukemisessa. Lapin yliopisto. Kuntoutustiede. Pro gradu.

Rautio, M. & Seppänen, S. 2015. Lapponia- Seitti. Maakunnallinen työterveyshuollon kehittämishanke lapissa vuosina 2013–2015. Helsinki: Työterveyslaitos.

Ryynänen, K., Kausto, J., Ala-Mursula, L., Hasu, M, Martimo, K-P. & Viikari-Juntura, E. 2013. Lähiesimiesten haasteet osasairaus vapaiden järjestelyissä. *Lääkärilehti* 5/2013 68, 321–325.

Savinainen, M., Mattila, S., Merivirta, M-L., Nyberg, M., Panu, O., Puro, V., Toivio, P. & Vorne, J. 2014. Riskinarviointi ja työpaikkaselvitys. Pienen yrityksen ja työterveyshuollon yhteistyön tuloksena. Helsinki: Työterveyslaitos.

Seuri, M., Iloranta, K. & Räsänen, K. 2011. Kumppanina työterveyshuolto. Helsinki: Tietosanoma.

Seuri, M. 2016. Työterveyshuollon kustannuksiin on monta näkökulmaa. Lääkäri-lehti 44, 2785–2786. Verkkojulkaisu.

Siljanen, E.-M., Rautio, M. & Husman, P. 2012. Terveyttä ja hyvinvointia yhdessä kehittämällä. Helsinki: Työterveyslaitos

Suonsivu, K. 2014. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. 2.painos. UNIPress.

Stora Enso 2017a. Stora Enso viralliset sivut. Viitattu 26.2.2017. <http://www.storaenso.com/lang/finland/about/Pages/stora-enso-brief.aspx>

Stora Enso 2017b. Stora Enso viralliset sivut, intra. Viitattu 25.2.2017.

Ståhl, C., Åborg, C., Toomingas, A., Parmasund, M. & Kjellberg, K. 2015. The influence of social capital on employers use of occupational health services: a qualitative study. BMC Public Health 15/2015, 1083. Viitattu 16.9.2017 <http://dx.doi.org/10.1186/s12889-015-2416-8>

TE- palvelut 2017. Työkokeilun käytännöt ja säännökset. Viitattu 5.9.2017 http://www.te-palvelut.fi/te/fi/erikoissivut/kaytannot_ ja_ saannokset/index.html

Turja, J., Kaleva, S., Kivistö, M. & Seitsamo, J. 2012. Työkyvyn varhainen tuki. Työntekijän yksilöllinen tukeminen työpaikalla. Helsinki: Työterveyslaitos.

Turpeinen, M., Ylisassi, H., Hirvonen, L. & Laitinen J. 2016. Edistetään terveyttä työpaikoilla yhteistoimin. Helsinki: Työterveyslaitos.

Työelämäryhmän loppuraportti. 2010. Ehdotuksia työurien pidentämiseksi.

Työministeriö 2002. Vajaakuntoisasioiden hoitaminen työpaikalla. Kansainvälisen työministeriön ohjeistus. ILOvajaakuntoisopas.

Työterveyslaitos 2015. Työterveysyhteistyöllä vaikuttavuutta työkyvyn tukeen. Helsinki: Työterveyslaitos.

Työturvallisuuskeskus. 2012. Työhyvinvointia kaikille sukupolville. Viitattu 10.10.2017 <https://ttk.fi/files/5222/Tyokyky-on-tyohyvinvoinnin-perusta.pdf>

Työsuojelu 2017. Työsuojelu työpaikalla. Viitattu 7.10.2017 <http://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/turvallisuusjohtaminen>

Uitti, J. 2014. Hyvä työterveyshuoltokäytäntö. Helsinki: Työterveyslaitos.

Varma 2017. Vakuutusyhtiö Varma viralliset sivut. Viitattu 5.3.17 <https://www.varma.fi/muut/yhtiotietoa/hallinto/>

Vesterinen, P. 2006. Työhyvinvointi ja esimiestyö. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

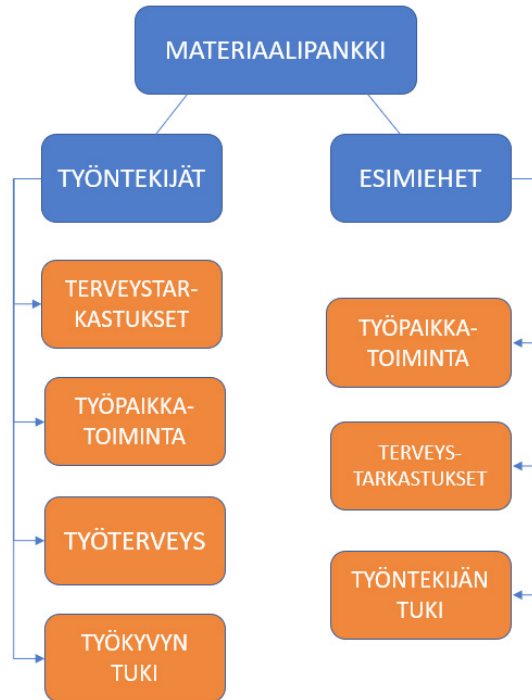
Virtanen, P., Sinokki, M. 2014. Hyvinvointia työstä. Työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt. Helsinki: Tietosanoma.

Vuorinen, H., Haapanen, A., Jahkola, A., Joensuu, M. & Kivistö, S. 2010. Tukea työhön paluuseen ja työssä jatkamiseen. Osasairauspäivärahan tavoitteet, etuuden käyttö ja jatkon haasteet. Työympäristötutkimuksen raporttisarja 49. Helsinki: Työterveyslaitos.

Zainab Abidin, E. 2016. Occupational Health. EOH 3202. University Putra Malaysia.

WHO 2017. Occupational health. Viitattu 5.10.2017 http://www.who.int/occupational_health/about/en/

LIITE 1. Materiaalipankin hahmotelma.



Työntekijät:

- Työpaikkaselvitykset
- Sairasvastaanotto
- Työterveysneuvottelut
- Ohjaus ja neuvonta
- Puhu, Pohdi, Puutu
- Päihdeohjelma

Esimiehet:

- Sairauspoissaolojen seuranta
- Puhu, Pohdi, Puutu
- Päihdeohjelma
- Työturvallisuus
- Työterveysneuvottelut
- Ohjaus ja neuvonta

Vakuutusyhtiö VARMA

- Työterveysneuvottelu
- Kuntoutussuunnitelma
- Työkokeilu
- Työkyvyttömyyseläke/osatyökyvyttömyyseläke

Uudelleen koulus/kouluttautuminen

LIITE 2. Kyselymme kysymykset.

Hei!

Olemme tekniikan opiskelija Katri ja terveystieteen opiskelija Maarit. Kysely on osa Lapin ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelijoiden opinnäytetyötä. Tällä kyselyllä keräämme tietoa siitä, miten sinä koet työterveysyhteistyön Attendon ja Stora Enson Veitsiluodon tehtaan välillä.

Kehittämistehtävämme tarkoitus on tehdä toimintamalli-käsikirja Stora Enson Veitsiluodon tehtaalle, jonka avulla sekä työterveysyhteistyötä että työhyvinvointia voidaan kehittää. Käsikirja on ensisijaisesti suunnattu Veitsiluodon tehtaan esimiehille ja työntekijöille.

2000-luvulla uudistettu työterveyshuoltolaki korostaa työnantajien, työntekijöiden ja työterveyshuollon yhteistyötä. Lain mukaan kaikkien osapuolten tulee yhteisesti toimien edistää työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä, työn ja ympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta, työntekijöiden terveyttä sekä työtoimintakykyä työuran eri vaiheissa sekä työyhteisön toimintaa.

Työhyvinvoinnin kokeminen on yksilöllistä, ja sen vuoksi vastauksesi ovat meille tärkeitä.

1. Sukupuoli *

- Mies
- Nainen

2. Ikä *

- Alle 25-vuotta
- 25-39 -vuotta
- 40-54 -vuotta
- 55-vuotias tai yli

3. Asema työyhteisössäsi *

- Työntekijä
- Esimies

4. Miten sinä ymmärrät työterveysyhteistyön?

5. Miten tyytyväinen sinä olet nykyisen työterveyshuollon palveluihin? *

Valitse se vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa mielipidettäsi.

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön	En osaa sanoa
Työterveyshuollon palvelujen laatu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työterveyshuollon palvelujen saatavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työterveyshuollon yhteydenpito työpaikalle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työterveyshuollon ja työpaikan yhteistyön toimivuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Seuraavat väittämät koskevat yhteistyötä työterveyshuollon kanssa. Valitse kunkin väittämän kohdalla se vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa mielipidettäsi. *

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Tiedän, millaisissa asioissa työterveyshuollosta voi saada tukea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työterveyshuollolla on riittävästi resursseja ennalta ehkäisevään työhön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työterveyshuolto osallistuu riittävästi kuntoutusasioiden hoitamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työterveyshuolloilta saa riittävästi tukea työkyvyn ylläpitoon liittyvissä asioissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työterveyshuolto osallistuu riittävästi pitkältä sairauslomalta työhön palaavan tukemiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työterveyshuolto seuraa riittävästi työntekijöiden työssä selviytymistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työterveyshuolto osallistuu riittävästi työpaikkani työsuojelutoimintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	On käytössä; toimii erittäin hyvin	On käytössä; toimii melko hyvin	On käytössä; ei toimi erityisen hyvin	En osaa sanoa
Keskusteluja koskevat käytännöt (esim. esimies- alaiskeskustelut)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seurantajärjestelmä tai mittareita työssä selviytymisen ongelmien ja kuntoutustarpeen havaitsemiseksi (esim. säännölliset terveystarkastukset, työhyvinvointikyselyt, sairauspoissaolojen seuranta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Varhainen reagointi työkykyongelmiin (esim. puheeksi ottamisen malli)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työhyvinvointia ja työssäjaksamista tukevat järjestelyt työtehtävissä (esim. apuvälineet, osa-aikatyö, kevennetyt työtehtävät ja työnkierto)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sairauslomien pitkittymisen ehkäisyyn tähtäävä toiminta (esim. esimiehen tai työterveyshuollon yhteydenpito sairauslomalla olevaan työntekijään)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työhönpaluun tukeminen pitkän sairausloman jälkeen (esim. työjärjestelyt, työaikajärjestelyt)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteistyö työeläkelaitosten kanssa ammatillisessa kuntoutuksessa (esim. työkokeilu, koulutus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Onko työterveyshuolto kertonut sinulle mielestäsi riittävästi työterveyshuollon toiminnasta ja mahdollisuuksista? *

- Kyllä
 Ei

9. Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen Ei, edelliseen kysymykseen, minkälaista tietoa toivoisit saava

10. Tunnetko riittävästi vakuutusyhtiön tarjoamia mahdollisuuksia työkykysi tueksi? (esim. työolosuhteiden järjestelytuki, mahdollisuus osasairauslomaan) *

- Kyllä
 Ei

12. Miten tärkeäksi koet, että työterveyshuolto tekisi tulevaisuudessa enemmän yhteistyötä eri osa-alueil

	Erittäin tärkeää	Melko tärkeää	Ei kovin tärkeää	Ei lainkaan tärkeää	Yhteistyötä riittävästi
Työkykyongelmien ennaltaehkäisy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työssä jaksaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sairaanhoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuntoutukseen liittyvä toiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpaikkojen ilmapiiriin liittyvät asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työn fyysisten olosuhteiden arviointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työterveyshuollon kustannuksista kertominen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työsuojelutoimintaan osallistuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työhöntulo- jamääräraikaistarkastukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Mikäli et löytänyt sopivaa vaihtoehtoa edellisistä osa-alueista, mikä muu se voisi olla?

14. Voit seuraavassa vielä esittää kommentteja liittyen työterveyshuollon yhteistoiminnan kehittämiseen.

Kiitos vastauksistasi!

Ystävällisin terveisin YAMK opiskelijat
Katri Hendriksson ja Maarit Juottonen

MATKAILUN JAKAMISTALOUS ITSENSÄTYÖLLISTÄMISEN KON- TEKSTISSA - CASE OMAPAJA OY

The topic of this thesis is the touristic sharing economy in the context of self-employment. The objective of the Thesis was to research that if local people in Rovaniemi are interested to produce touristic services applying sharing economy and using invoicing services as help. The study also researched what kind of services the locals might produce and the reasons if there were no interest to produce services. The aim was to develop a new model to Omapaja Oy in more touristic prospect.

The study is a case study and methods were quantitative and qualitative. Half-structured web-survey was the first step. Through analysing the results of the survey were the solutions found by benchmarking platforms using sharing economy and home pages of the invoicing services.

The results of the survey indicate that sharing economy and invoicing services were quite unknown. The locals were interested to share their knowledge and time in services that are related to the nature and traditional habits. The lack of time, money and encourage were problematic for most answerers. Due to the results, the development task suggested three ideas. The new service level, Premium, could ease the selling and organizing the services of the self-employees through a digital platform. The Pajapäivä could spread information of Omapaja services to potential customers and self-employees and activate networking. Networking with other local firms and authorities, such as Digi Aurora project, could improve Omapaja's visibility and make the services situated on the platform more popular.

Keywords: sharing economy, invoicing services, self-employment, platform economy, tourism

JOHDANTO

Perinteinen työn tekeminen on murrosvaiheessa. Vakituiset, kokoaikaiset työpaikat tai yrittäjyys eivät ole enää itsestään selviä työn tekemisen muotoja, vaan yhä useampi suomalainen työskentelee määrä- tai osa-aikaisena. Muutosta ovat vauhdittaneet megatrendit globalisaatio, digitalisaatio, kaupungistuminen, väestönrakenteen muutos sekä ilmastonmuutos. Työelämän muokkaajina toimivat varsinkin koko ajan kehittyvät jakamis- ja alustataloudet, robotit, tekoäly ja automaatio, joiden myötä työ ei katoa, vaan muuttaa muotoaan ja mahdollistaa työn tekemisen aikaan ja paikkaan sitomatta. Tulevaisuuden työssä painottuu verkostomainen vuorovaikutus, itseohjautuvuus, työntekijäkeskittyneisyys sekä ansiotyön rinnalla tapahtuva monimuotoinen osallisuus. (Dufva ym. 2017, 7, 13; Oksanen 2017, 13, 23–24.)

Nykyään ihmiset ovat enenevässä määrin avoimempia uusille, joustaville työmarkkinoille ja jaetuille resursseille (Juul 2017, 2). Puhuttaessa jakamistaloudesta tarkoitetaan kehitystä, jossa teollisuustuotantoon perustuvasta taloudesta siirrytään kohti palveluja ja sisältöä koskevaa taloutta. Taloudessa yksittäiset ihmiset tarjoavat muille omia vajakäyttöllä olevia resurssejaan eli aikaa, osaamistaan tai omaisuuttaan erilaisten välittäjinä toimivien digitaalisten alustojen kautta ilmaiseksi tai maksua vastaan. (Jakonen & Silvasti 2015, 167; Nylund 2017.) Jakamistaloudessa suurin toimiala on matkailu. Nykyään niin sanotut modernit humanistit haluavat autenttisia matkailukokemuksia, joita jakamistalous tarjoaa esimerkiksi matkailijoiden majoittuessa paikallisten kodeissa tuoden lähelle paikkakunnan tai maan kulttuurin ja arjen (OECD 2016). Tunnetuin toimija on Airbnb, joka on saanut näkyvyyttä myös Lapissa. Lapin ja Rovaniemen tärkeimpiin elinkeinoihin luettavan matkailun haasteena voidaan pitää matkailijoiden kasvavia vaatimuksia yksilöllisille matkailupalveluille (Lapin luotsi 2013). Jakamistaloudessa ihmiset työskentelevät joustavasti ja aktiivisesti silloin, kun perinteinen työsuhde ei heille sovi tai sitä ei ole (Euroopan komissio 2016, 11). Yksi itsensäyöllistämisen muoto on laskutuspalveluyritysten tarjoama kevytyrittäjyys, jossa yksityishenkilö voi toimia yrittäjämäisesti ilman omaa yritystä (Karjalainen 2016).

Viime vuosien aikana on kiinnostus jakamistaloutta ja itsensäyöllistämisen eri muotoja kohtaan noussut Suomessa näkyen aiheisiin liittyvien tutkimusten lisääntymisenä niin opiskelijoiden kuin viranomaisten taholta. Suoraan tämän opinnäytetyön aihetta käsitteleviä tutkimuksia ei löydy, eikä sellaista, joka linkittyisi matkailun jakamistalouteen laskutuspalvelun kontekstissa. Tämän opinnäytetyön tietoperustassa on ilmiöiden jatkuvasta ja nopeasta kehityksestä johtuen käytetty pääasiassa parin vuoden sisällä julkaistuja tutkimuksia, kansainvälisiä artikkeleita ja Euroopan unionin julkaisuja.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Jakamistalous matkailussa -hanke, mutta itse tutkimus- ja kehittämistyö tehtiin laskutus- ja valmennuspalveluita tarjoavalle Omapaja Oy:lle (jatkossa Omapaja). Yritys ei ole vielä tavoittanut matkailualan itsensäyöllistäjiä eli kevytyrittäjiä asiakkaiden Rovaniemellä. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää rovaniemeläisten yksityishenkilöiden kiinnostusta jakamis-

taloustyyppisten matkailupalveluiden tuottamista kohtaan laskutuspalveluita hyödyntäen. Opinnäytetyö vastaa Omapajan tarpeista muodostuneisiin tutkimuskysymyksiin:

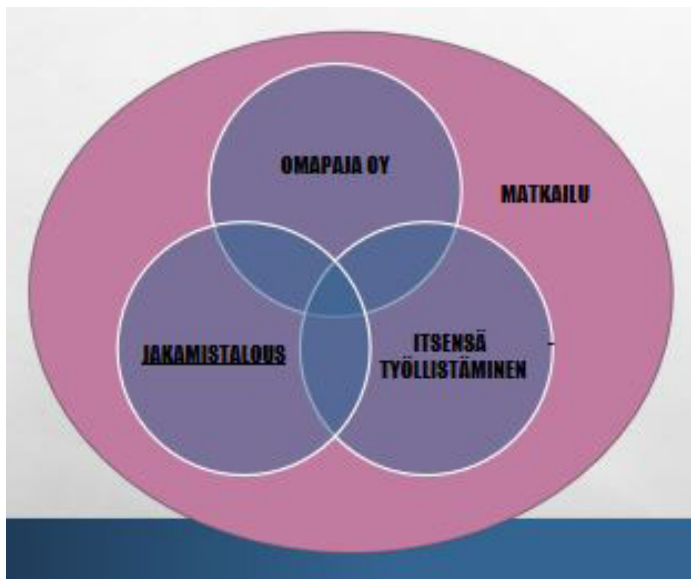
- Onko rovaniemeläisillä yksityishenkilöillä kiinnostusta tarjota jakamistaloustyyppisiä matkailupalveluja kevytyrittäjämäisesti, ja jos on, niin millaisia palveluja?
- Mitkä syyt estävät matkailupalveluiden tarjoajaksi ryhtymisen?
- Alentaisiko laskutuspalvelut kynnystä ryhtyä palvelun tarjoajaksi, ja jos, niin miksi laskutuspalveluja ei ole vielä käytetty?
- Millaisen prosessin avulla Omapaja voisi hyödyntää jakamistaloutta laskutuspalvelutoimialalla?

Tapaustutkimuksena toteutetun opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää saatujen tietojen avulla Omapaja Oy:n prosesseja ja tuottaa yleisesti tietoa rovaniemeläisten tietämyksestä laskutuspalvelusta ja jakamistaloudesta. Tutkimusmenetelmäksi valittiin tapaustutkimus sen salliessa työn alkuvaiheen epätietoisuuden kehittämiskohteesta. Luonteeltaan tapaustutkimus on kontekstuaalinen, jolloin pyrkimyksenä on ymmärtää tutkittava tapaus osana tiettyä ympäristöä (Eriksson & Koistinen 2014, 7). Menetelmä pyrkii selvittämään jotain tapausta tai ilmiötä, tässä tapauksessa matkailun jakamistalouden mahdollisuuksia rovaniemeläisten itsensätyöllistämisen kontekstissa. Ilmiö liitetään laskutuspalvelun piiriin Omapaja Oy:n kautta. Tutkimusaineisto kerättiin sähköisellä lomakekyselyllä, joka analysoitiin sekä kvantitatiivisin että avointen vastausten osalta kvalitatiivisin menetelmin. Benchmarkingilla vertailtiin jakamistaloustyyppisten digitaalisten alustojen käytäntöjä, joita hyödynnettiin kehittämistuotosten laadinnassa. Kyselytutkimuksen otanta rajattiin yli 15-vuotiaisiin rovaniemeläisiin, jotka ovat tiettyjen Facebook-ryhmien jäseniä ja/tai opiskelevat tietyissä oppilaitoksissa. Tutkimus käsittää vain matkailupalvelut, jolloin rajauksen ulkopuolelle jäivät tuotteet ja oheispalvelut.

Artikkelin alussa esitellään tutkimuksen toimintaympäristö ja toimeksiantaja. Käsitettä jakamistalous avataan yleisellä tasolla sekä matkailupalvelujen ja digitaalisten alustojen kautta työllistymisen näkökulmasta. Yleisesti kuvataan itsensätyöllistämistä ja siihen mahdollistavan laskutuspalvelun toimintatapoja ja tämän hetkistä tilannetta Suomessa. Lopuksi esitellään tutkimuksen toteutus, tulokset ja kehittämiss ehdotukset sekä pohditaan opinnäytetyötä kokonaisuutena ja jatkotutkimuksia.

TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Opinnäytetyön toimintaympäristö on matkailullinen Rovaniemi sekä toimeksiantajat Omapaja Oy ja Jakamistalous matkailussa -hanke. Kuvio 1 kuvastaa tämän opinnäytetyön käsitteiden kiinnittymistä kiinteästi toisiinsa (Kuvio 1).



Kuvio 1. Opinnäytetyön toimintaympäristö.

Rovaniemen matkailu

Rovaniemi on yksi tärkeimmistä ja suurimmista matkailualueista Lapissa. Asukkaita Rovaniemellä on 62 436. (Lapin liitto 2017, 1–2.) Kaupunki on tunnettu Joulupukista ja joulumatkailusta. Talvikauden aktiviteetteja ovat muun muassa moottorikelkkailu-, poro- ja huskysafarit sekä talviajoharjoittelu radoilla. Kesäkaudella aktiviteetteihin kuuluvat muun muassa vaeltaminen luonnossa sekä erilaiset risteilyt ja safarit joella. Visit Rovaniemi markkinoi kaupunkia kahdeksan vuodenajan kaupunkina sekä tuo vahvasti esille kaupungin urheilulliset ja kulttuuriset tapahtumat ja vierailupaikat. (Visit Rovaniemi 2016.)

Vuonna 2016 Rovaniemellä rekisteröitiin yöpymisiä yli 550 000. Kotimaisten matkailijoiden osuus laski joulukuussa 2016 vuoden 2015 määrästä 4,1 %, mutta vuositasolla kasvua kertyi 6,1 %. (Visit Rovaniemi 2017a.) Taloudellisesti ja matkailullisesti parasta aikaa Rovaniemellä on talvikausi marraskuusta huhtikuuhun (Visit Rovaniemi 2016). Esimerkiksi maaliskuussa 2017 Rovaniemellä yöpymisiä kirjattiin 67 600 eli 10 % enemmän kuin edellisvuonna. Rekisteröityjen majoitusliikkeiden myynti kyseisenä kuukautena oli 4,15 miljoonaa euroa, ja tax free -myynnit lisääntyivät 78 %. (Visit Rovaniemi 2017b.) Tilastojen valossa on nähtävissä Rovaniemen matkailun suuri kasvu ja potentiaali. Myös jakamistaloustyyppiset matkailutoiminnot ovat kasvussa

Rovaniemen alueella, etenkin majoituksen osalta. Airbnb-kohteita paikkakunnalla on vuoden 2017 lokakuussa 358 (Airdna 2017).

Ennakoinnin pohjoinen yhteistyö -hankkeessa selvitettiin, että lappilaisilla yrityksillä on paljon mahdollisuuksia hyödyntää digitalisaatiota liiketoiminnassa. Hyödyntäminen vaatii yrityksiltä rohkeutta muuttaa nykyisiä toimintatapoja ja uskallusta ennakoita digitalisaation mahdollistamia toimintamalleja. Uhkana digitalisaation kasvulle nähdään verkon katvealueet ja verkon kapasiteetin riittämättömyys käytön ja käyttäjien määrän lisääntyessä. Lapin pienet ja keskisuuret yritykset hyödyntävät tai aikovat hyödyntää digitaalisia työkaluja ja palveluita, kuten kotisivuja, sosiaalista mediaa ja pilvipalveluita. (Holopainen & Jokikaarre 2016, 4, 13–14.)

Osa Lapin alueen matkailuyrittäjistä muodostaa matkailuklusterin, joka kokoontuu vuosittain selvittämään Lapin matkailun tilannetta ja tulevaisuutta. Klusteri toteaa digitalisaation siirtäneen myyntiä ja markkinointia globaaleille myyntikanaville perinteisten sijaan. Matkailijat haluavat tehdä ostopäätöksen ja valinnan itse verkossa mahdollisimman omatoimisesti ja nopeasti. Tämän vuoksi matkailuklusteri uskoo digitalisaation tuovan matkailijat myös suurten matkailualueiden ulkopuolisille yrityksille. Osallistava digitalisaatio eli asiakaspalautteen kerääminen ja jakaminen ovat yrityksille niin mahdollisuus kuin uhka. Asiakaspalautteet toimivat yritykselle keinoon markkinoida sekä motivoivat yrityksiä kehittämään tuotteita ja palveluita. Asiakaspalautteet voivat vaikuttaa koko alueen maineeseen. Lapin matkailuala toivookin, että yritykset jakaisivat keskenään kokemuksia hyviksi havaituista myynti- ja markkinointikanavista ja -välineistä. Digitaalisuus tuo mukanaan niin taloudellisia kuluja uusien järjestelmien käyttöönotossa kuin tarpeen osaamiselle järjestelmien käytössä. (Holopainen & Jokikaarre 2016, 20–21.)

Jakamistalous matkailussa -hanke ja Omapaja Oy

Jakamistalous matkailussa -hankkeen tavoitteena on kasvattaa matkailun jakamistalouteen ja yhteisölliseen kuluttamiseen liittyvää osaamista Lapin matkailualueilla ja -yrityksissä. Hanke tarkastelee keinoja jakamistalouden hyödyntämiseen yritysten tuotekehityksessä ja uuden liiketoiminnan kehittämisessä sekä selvittää paikallisen arjen olemisen ja tekemisen hyödyntämisen mahdollisuuksia ja haasteita matkailussa sekä mahdollisia tulevaisuuden ratkaisuja niihin. (Shareabletourism 2017.) Hankkeen kautta on toteutettu useita tilaisuuksia sekä tutkimuksia. Esimerkiksi kuluvana vuonna 2017 julkaistun Hellstenin ja Suomen opinnäytetyö tavoittelee tietoa jakamistalouden muotojen nykytilanteesta ja tulevaisuuden näkymistä selvittämällä Rovaniemen majoitusliikkeiden näkemyksiä Airbnb-majoituksesta.

Omapaja Oy on valtakunnallinen, Oulussa vuonna 2011 perustettu laskutuspalveluja tuottava yritys, joka tarjoaa kevyemmän vaihtoehdon yritystoiminnan aloittamiselle (Karjalainen 2016). Toimipisteitä on Tampereella ja Hyvinkäällä, ja Rovaniemellä toiminta käynnistettiin maltillisesti syksyllä 2016 huomion ollessa valtakunnallisen konseptin ja uuden toimintatavan rakentamisessa (Jääskeläinen 2017b; Karjalainen 2017). Liikevaihto on kasvanut aloitusvuoden 9000 eurosta nopeasti ollen vuonna 2016 yli 1,3 miljoonaa euroa. Yritys työllistää viisi henkilöä, ja sen kautta toimivia

pajayrittäjiä on alle 2000, joista vajaa kymmenen toimii Rovaniemellä. (Asiakastieto 2017; Jääskeläinen 2017a; Karjalainen 2017; Yritystele.fi 2017.)

Omapaja tarjoaa pajayrittäjilleen laskutuspalvelutyövälineen, jonka kautta pajayrittäjät laskuttavat tuottamansa palvelut. Lisäksi pajayrittäjillä on saatavilla Omapajan pääosaaminen eli valmennuspalvelut, joita ovat esimerkiksi oman liiketoiminnan kehittäminen, myynti ja markkinointi sekä sopimusasiat. (Karjalainen 2016.) Omapaja esittelee toimintaansa kotisivuillaan pajayrittäjien asiakastarinoiden sekä blogin avulla. Niin sanottuna työnvälitysalustana sivusto ei tällaisenaan toimi. Laskutuspalvelun toimintaperiaate avataan Laskutuspalvelu mahdollistajana -luvussa.

JAKAMISTALOUS

Jakamistalous yleisesti

Jakamistaloudella ei ole yhtä määritelmää sen moniulotteisuudesta johtuen. Yleisesti se tarkoittaa taloudellista toimintaa, johon liittyy jakamisen ulottuvuus (Nylund 2017). Keskeisenä pyrkimyksenä on siirtyä pois omistamisen kulttuurista kohti kulttuuria, jossa kuluttajat jakavat pääsyn omistuksiin (Martin 2016, 149). Jakamistaloudessa painotetaan tavarain lainaamista, vaihtamista, vuokraamista, kierrätystä ja yhteiskäyttöä sekä aineettomia palveluita, paikallisuuden merkitystä ja kansalaisten asemaa palveluiden ja hyödykkeiden tuottajina (Faehnle, Immonen, Mäenpää, Nylund & Träskman 2016, 1). Kuviossa 2 on nähtävissä ilmiön eri painotukset (Kuvio 2), joista tässä artikkelissa keskitytään keikka- ja alustatalouteen.



Kuvio 2. Jakamistalouden ulottuvuudet. (Faehnle, ym. 2016, 2.)

Internet ja sen mahdollistama uudenlaisen jakamisen liiketoimintamahdollisuudet ovat vaikuttaneet vahvasti jakamistalouden syntyyn. Myös taluskriisit ovat pakottaneet uuteen ajatteluun kuluttamiseen liittyen. Ihmisten ekologinen ajattelu ja arvostus käyttöoikeuteen on lisääntynyt omistamisen merkityksen vähentyessä. Esimerkiksi autojen keskimääräinen käyttöaste on vain noin 8 % ja toimistojen 40 % (Nylund 2017). Jakamistaloudessa pidetäänkin arvokkaana tavaroiden ja materiaalien käyttöä, säästäväisyyttä ja uusien ansaintamahdollisuuksien tuottamista. (Lahti & Selosmaa 2013, 14; Jakonen & Silvasti 2015, 163.)

Oxfordin sanakirja määrittelee siihen vuonna 2015 lisätyn jakamistalouks käsitteen ekonomiseksi systeemiksi, jossa omaisuutta tai palveluja jaetaan yksityishenkilöiden välillä joko ilmaiseksi tai maksusta ja tyypillisesti internetin avulla (Heo 2016, 1). Euroopan komissio (2016, 3) käyttää jakamistaloudesta termiä yhteistyötalous, jolla se tarkoittaa “sellaisia yhteistyöalustoja hyödyntäviä liiketoimintamalleja, joilla luodaan avoin markkinapaikka usein yksityishenkilöiden tarjoamien tavaroiden tai palvelujen väli aikaista käyttöä varten.” Alustatalous kuvaa käsitteenä juuri tätä jakamistalouden ulottuvuutta, jossa korostuvat internetissä eri toimijoiden käytössä olevat digitaaliset ja tietojärjestelmäpohjaiset palvelut (Faehnle ym. 2016, 2). Alustataloutta avataan enemmän Jakamistalous työllistää digitaalisilla alustoilla -luvussa.

Ihmisiä motivoivat jakamistalouteen osallistumiseen tekemisestä saatava ilo, taloudellinen ja sosiaalinen etu, kustannus-hyöty -suhde, kokemus- ja trendiorientoituminen, oma arvomaailma sekä toiminnan ekologisesti kestävä luonne (Hamari, Sjöklint & Ukkonen 2015, 8; Antila 2017, 45). Suomessa jakamistaloustoimintaan osallistui vuoden 2016 aikana noin 30 000 aktiivista palveluntarjoajaa ja noin 250 000 palveluiden käyttäjää. Ostotapahtumien kokonaisarvo nousi vuonna 2016 yli 100 miljoonaan euroon. Vuoteen 2020 mennessä summan arvioidaan nousevan yli 1,3 miljardiin euroon. Kasvun myötä toimijoille ja toimintaympäristölle tarjoutuu uusia toimintatapoja ja jakelukanavia. Toimijoiden yhteiseksi hyödyksi katsotaan sääntelyn kehittäminen sekä laillisten ja taloudellisten oikeuksien ja velvoitteiden huomioon ottaminen. (PwC 2017, 17–26.)

Toiminta matkailussa

Matkailu kehittyy vastatakseen matkailijoiden käyttäytymismuutoksiin. Matkailijat ovat nykyään avoimempia omatoimimatkailulle. He käyttävät internetiä ja sosiaalista mediaa etsiessään muiden arvioita omista matkakokemuksista suunnitellakseen ja hankkiakseen oman yksilöllisen matkansa. (Juul 2017, 2.) Matkailualalla jakamistalouden yritysten nopeaa kasvua on esiintynyt ensisijaisesti majoituksessa, kuljetuksessa, ruokailussa ja oheispalveluissa. Majoituksessa Airbnb on tunnetuin toimija. Sen kautta on mahdollista vuokrata yksityisasuntoja tai huoneita lyhytaikaiseen käyttöön. Kuljetuksessa jaetaan autoja, polkupyöriä ja kyytejä. Yritykset, kuten EatWith ja Feastly mahdollistavat kotitekoisten aterioiden ostamisen tai osallistumisen järjestetyille aterioille paikallisten ihmisten kanssa. Vayablen ja WithLocalsin kautta matkailijat voivat hankkia paikallisten ihmisten suunnittelemaa matkaohjelmia ja opastettuja kierroksia. (Heo 2016, 2; OECD 2016, 94–95.)

Jakamistalouden valtava kasvu luo useita huolia ja pelkoja. On kiistanalaista, onko jakamistalous mahdollinen väylä kestävämpään matkailukulutuksen muotoon johtuen kohtuulliseen ja kestäväan talouteen, vai onko se vain negatiivinen ilmentymä uusliberalismista. Huolet koskevat myös matkailun kasvavaa osa-aikatyöllisyyttä, valtiosääntöjen ja maksujärjestelmien välttelyä, välittäjien valtaa sääntöjen määrittäjinä ja riskien osoittajina sekä perinteisen matkailun uhkaa. (Cheng 2016, 4.) Viranomaiset ovat huolestuneet Aibnb:n laillisuudesta. Zervas, Proserpio & Buyers (2014, 23) toteavat tutkimustuloksissaan edullisempien hotellien olevan erityisen alttiita Airbnb:n kilpailulle. Koska Airbnb ei tarvitse henkilökuntaa, nähdään sen lisäävän työttömyyttä hotellien sulkemisesta johtuen (Fang, Ye & Law 2015, 1). Myös Hellsten & Suominen (2017, 2) tuovat tuloksissaan esille Rovaniemen majoitusliikkeiden huolen Airbnb:n alueelle tuomasta epäreilusta kilpailusta sekä epätietoisuuden toimintaan liittyvästä lainsäädännöstä ja verotuksesta.

Kuitenkin Airbnb:n nähdään hyödyttävän koko matkailualaa, sillä majoittumismuodon valinnat viettävät enemmän aikaa kohteessa ja siten käyttävät paikallisia palveluita pidempään (Fang ym. 2015, 264–265; Hellsten & Suominen 2017, 34). Jakamistalouden nähdään myös tunnistetusti parantaneen monipuolisten tuotteiden ja palveluiden saatavuutta entistä edullisempaan hintaan. Sen nähdään myös helpottaneen aitoa kohtaamista matkailijoiden ja paikallisten välillä sekä edesauttaneen paikallisten työllistymistä ja ansioita. (Fang ym. 2015, 266; Cheng 2016, 3–4.) Jakamistalous kehittää matkailuelinkeinoa myös mahdollistamalla uuden yrittäjyyden ja innovaatioiden syntyä ja tuo majoituskapasiteettia sesonkiluonteiseen toimintaan. Matkailuala laajenee jakamistalouden avulla uusille paikkakunnille sekä tuo sen edullisuuden ja digitalisaation mahdollistaman helppouden johdosta uusia matkailijaryhmiä, etenkin nuoria. (TEM 2016, 17–18; Juul 2017, 5–6.)

Jakamistalous työllistää digitaalisilla alustoilla

Jakamistalouden voi nähdä tehokkaana yksityishenkilöiden ansaintakeinona palveluita sekä fyysisiä ja henkisiä resursseja jakamalla (Jiang 2016, 8). Henkilö voi hankkia työttömyyden kohdatessa lisäansioita harrastuksellaan ilman merkittäviä investointeja tai poistumatta kodistaan (Dervojeda ym. 2013, 8; Maselli, Lenaerts & Beblavy 2016, 7). Tätä jakamistalouden työn ulottuvuutta kuvaa käsite keikkatalous (gig economy) (Kuvio 2), joka on yksi potentiaalisimmin kasvaneista työmuodoista. Se kuvaa erilaisia itsensä työllistämisen muotoja ja digitaalisten alustojen, kuten Taskrabbitin ja Uberin, käyttämistä sopimusten tekoon. Se voi joko vapauttaa ihmisiä kello 9–17 työajasta tai vangita matalapalkkaiseen elämään ja epävarmuuteen. (Keeley 2016, 1–2; SWiPE-konsortio 2016, 5.) Keikkatalouden epävarmuus ja keikkatyöntekijän asema onkin kirvoittanut arvosteluita ja haasteita useissa maissa (Keeley 2016, 2; Polacco 2016, 3). Sen ongelmia ovat tulokertymän epätasaisuus normaaliin palkkatyöhön verrattuna sekä ansiotulojen pienuus ja niiden satunnaisuus (SWiPE-konsortio 2016, 5). Tosin keikkatalouden nähdään olevan tärkeässä roolissa työttömyyden ratkaisussa, minkä vuoksi viranomaisten tulisikin laatia tarkoituksenmukaiset käytän-

teet, jotta yhteiskunta hyötyisi työmuodon yleistymisestä (Dervojeda ym. 2013, 14; Fang ym. 2015, 267; Rasmussen ym. 2017, 27).

Alustatalouden työn virtuaaliset markkinapaikat mahdollistavat työn vaihdannan ilman työsuhteiden syntymistä (SWiPE-konsortio 2016, 5), ja työtehtäviä voi suorittaa usean alustan kautta (De Groen, Lenaerts, Bosc & Paquier 2017, 45). Jakamisen järjestäminen onkin jakamistaloudessa keskeinen liiketoiminnan laji. Talouteen kuuluu kolme osapuolta: välittäjä eli alusta, palvelun tarjoaja ja palvelun käyttäjä eli kuluttaja. (Euroopan komissio 2016, 3; Dølvik & Jesnes 2017, 28.) Välittäjä eli jakamisen koordinoijataho hoitaa tarvittavan tietojenvaihdon ja maksuliikenteen, sekä vastaa riittävän luottamuksen rakentamisesta jakamisen osapuolien välille. (Jakonen & Silvasti 2015, 165–167; Polacco 2016, 2.) Palvelun tarjoaja jakaa alihyödynnettyä voimavaraansa, esimerkiksi omaisuuttaan tai tietojaan ja taitojaan (Dervojeda ym. 2013, 3; Martin 2016, 149). Kuluttaja maksaa mieluummin tuotteiden ja tavaroiden väliaikaisesta käyttömahdollisuudesta ostamisen ja omistamisen sijaan (Barhdi & Eckardt 2012, 881; Dervojeda ym. 2013, 3).

Norjalaisella Finn.no -työvälitysalustalla yritykset tai yksityishenkilöt etsivät työn suorittajaa työtehtävän esittelyn avulla (Dølvik & Jesnes 2017, 23). Suomalainen Tinki puolestaan esittelee sekä työntekijän profiilin sekä toimeksiantajan tarjouspyynnön (Tinki 2017), ja matkailukontekstissa toimivat Doerz ja Activities Finland tarjoavat paikallisten yksityishenkilöiden tuottamia palveluita palveluprofiilin avulla. Bonciu (2016, 44–45) toteaa alustojen suosion kasvaneen maailmalla räjähdysmäisesti internetin, sosiaalisten verkostojen ja älypuhelinien käytön lisääntyessä. Ne mahdollistavat alustojen toiminnan reaaliaikaisesti ja maailmanlaajuisesti. Suosioon on Bonciun mukaan vaikuttanut myös alustoihin kytketty palaute- ja pisteytysjärjestelmä, joka luo luottamusta ja turvaa sekä palvelun tarjoajalle, että ostajalle sekä pyrkii sitouttamaan molemmat osapuolet käyttäytymään kunnollisesti. Luottamusta lisätään myös teknisillä varmennuksilla ja tunnistautumisilla sekä aktiivisella ja vuorovaikutteisella kommunikaatiolla (Jänkälä 2016, 68).

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaiseman tutkimuksen tuloksissa ilmenee muiden kuin some-kanava-alustojen käytön olevan Suomessa vielä vähäistä, mutta 40 % tutkimukseen osallistuneista näkee työnvälitysalustojen merkityksen työllistymiskanaavana kasvavan (Koramo, Keinänen, Oosi & Wennberg 2017, 58–59). Työllistymiseen käytettävät digitaaliset alustat tuottavat päättäjille niin haasteita kuin myös mahdollisuuksia. Työmarkkinat voivat muuttua merkittävästi digitaalisten alustojen tarjotessa kuluttajille mahdollisuuden hyödyntää omaa omaisuuttaan ja taitojaan kevytyrittäjämäisesti tulonsaintatarkoituksessa. (Dervojeda ym. 2013, 3; De Groen & Maselli 2016, 1, 3; Maselli ym. 2016, 1, 7.)

ITSENSÄTYÖLLISTÄMINEN JA LASKUTUSPALVELU SUOMESSA

Itsensätyöllistäminen yleisesti

Itsensätyöllistäjien asema on tällä hetkellä ongelmallinen, koska sosiaaliturva ja lainsäädäntö eivät tunnista itsensätyöllistäjää, vaan katsovat itsensätyöllistäjän yrittäjäksi. (Pärnänen & Sutela 2014, 3; Koramo ym. 2017, 21.) Itsensätyöllistäjä käsitteenä koostaa alleen niin yksinyrittäjät (pois lukien maanviljelijät), ammatinharjoittajat, freelancerit kuin apurahansaajat. Viimeisen 10 vuoden aikana itsensätyöllistäjien osuus on kasvanut tasaisesti huolimatta maatalousyrittäjien määrän vähenemisestä. Itsensätyöllistäjiä on vuonna 2013 ollut kaikista työllisistä noin kuusi prosenttia. Kaikkia itsensätyöllistäjiä yhdistää työn yrittäjämäisyys ja työn yksin tekeminen joko pää- tai sivutoimisesti. De Groen & Maselli (2016) ennakoivat itsensätyöllistämisen olevan kasvava työn tekemisen muoto. (Koramo ym. 2017, 13.)

Pärnäsen ja Sutelan (2014, 43) mukaan itsensätyöllistäjiksi ryhtymiseen ohjaa joko halu toimia yrittäjänä, sattuma esimerkiksi yrityskaupan myötä tai olosuhteiden vaikutus omaan työllistymiseen, esimerkiksi ulkoistaminen tai oman alan työpaikkojen väheneminen omalla paikkakunnalla. Noin 80 % itsensätyöllistäjistä työskentelee enemmän tai vähemmän toivotulla tavalla. Itsensätyöllistäjät kokevat työnsä kuormittavaksi sekä työajan ja vapaa-ajan rajan häilyväksi. Toisaalta itsensätyöllistäjät ovat motivoituneita ja innostuneita työstään. Pärnäsen ja Sutelan tutkimuksen haastatteluissa kävi ilmi, että yrittäjyyteen liittyviä positiivisia asioita ovat muun muassa mahdollisuus tehdä työtä itsenäisesti ja oman osaamisen mukaisesti sekä itselle ja asiakkaalle sovitun aikataulun mukaan. Itsensätyöllistäjillä on haastavaa pitää pidempiä vapaita ja lomiamuun muassa asiakkaiden menettämisen pelon vuoksi tai taloudellisista syistä. (Pärnänen & Sutela 2014, 43–45, 73–74, 79.)

Itsensätyöllistäjällä on mahdollista saavuttaa paremmat tulot kuin palkkatyössä sekä vaikuttaa omaan osaamiseen ja toiminnan kehittämiseen. Sivutoimisesti itsensätyöllistävällä on mahdollisuus työskennellä useammalle asiakkaalle samanaikaisesti, mikä motivoi niin sisällöllisesti kuin taloudellisesti. Huolestuttavinta on töiden epä säännöllisyys ja ennakoimattomuus, sekä olematon yhteisöllinen kanssakäyminen työyhteisössä. Yrittäjän sosiaali- ja työttömyysturva on yksi epävarmuutta aiheuttava tekijä itsensätyöllistäjillä, sillä lainsäädäntö ei tue ja jouta kevytyrittäjän epä säännöllisissä toiminnoissa. (Koramo ym. 2017, 13–14, 18, 65–69, 75–76.)

Laskutuspalvelu mahdollistajana

Laskutuspalveluyritysten toiminta-ajatuksena on mahdollistaa yksityishenkilöille laskutus työstään ilman yritystä ja sen tuomia lakisääteisiä velvollisuuksia. Laskutuspalvelua hyödyntäen itsensätyöllistäjä eli kevytyrittäjä voi keskittyä asiakashankintaan, hinnoitteluun ja sopimuksiin sekä itse palvelun tuottamiseen. (Koramo ym. 2017, 25–26.) Laskutuspalvelussa on kolme osapuolta, jotka kokonaisuutena muodostavat työn tapahtuman. Kevytyrittäjä markkinoi ja hankkii itse asiakkaansa sekä laskuttaa tehdyt työt laskutuspalveluyrityksen kautta. Laskutuspalveluyritys laskuttaa

toimeksiantajaa eli asiakasta kevytyrittäjän puolesta prosentuaalista korvausta vastaan. Yksityishenkilö saa palkkansa, kun toimeksiantaja on maksanut laskun. Laskusta vähennetään laskutuspalveluyrityksen palvelumaksu, verot ja sosiaalikulut. Toimeksiantaja on joko yksityinen henkilö tai yritys. Toimeksiantaja sopii työn ehdot ja hinnan kevytyrittäjän kanssa sekä suorittaa laskun laskutuspalveluyrityksen tilille sovittun mukaisesti. Laskutuspalveluyritys hoitaa mahdollisen perinnän. (Karjalainen 2016.)

Suomessa laskutuspalveluala on kasvussa. Maan ensimmäinen laskutuspalveluyritys Eezy Osk perustettiin vuonna 2009. Nyt vastaavia yrityksiä on jo noin 20, joista suurimpia ovat Ukko.fi ja Eezy Osk. Laskutuspalveluyritysten arvion mukaan palvelun käyttäjiä on Suomessa nyt vuonna 2017 noin 20 000 - 75 000 riippuen siitä, kuinka aktiiviset käyttäjät lasketaan lukuun mukaan (Koramo ym. 2017, 26). Koramon ym. tutkimuksen tuloksissa näkyikin laskutuspalveluiden hyödyntämisen lisääntyminen Suomessa viime vuosina. Suurin osa kevytyrittäjistä tekee töitä sivutoimisesti, ja näistä enin osa on osa-aikaisesti työskenteleviä opiskelijoita tai eläkeläisiä. Päätoimisista freelancereista 65 % ilmoitti työskentelevänsä laskutuspalveluyrityksen kautta. Suuri osa tutkimukseen osallistuneista aikoo hyödyntää laskutuspalvelua jatkossakin, sillä sen nähdään antavan vapauden keskittyä itse työn tuottamiseen ja tekemiseen ja säästää paljon aikaa. Lisäksi kuluja syntyy vain silloin kun on tuloja, sekä laskutuspalvelu mahdollistaa työn tekemisen joustavasti useammalle toimeksiantajalle. Itsensätyöllistäjä voi työllistyä paremmin laskuttamalla työnsä verokortilla työskentelyn sijaan. Palvelun nähdään myös olevan hyvä tie kohti yrityksen perustamista. (Koramo ym. 2017, 25–26, 52–57.)

Laskutuspalvelualalla on ollut poikkeavia toimintatapoja eläkevakuuttamisen suhteen. Keväällä 2017 toimintatapa yhdenmukaistettiin ja henkilöt, joiden työtulot ylittivät 12 kuukauden aikana 7645,25 euroa, ovat velvoitettuja vakuuttamaan itsensä yrittäjän eläkevakuutuksella. Vapaaehtoisesti yrittäjän eläkevakuutuksen voi ottaa myös alle kyseisen vuositulon tienaat itsensätyöllistäjät. Yrittäjän eläkevakuutus mahdollistaa myös tapaturmavakuutuksen saannin sekä vähintään 12 564 euron YEL-työtuloilla voi liittyä yrittäjien työttömyyskassaan. (Varma 2017.)

TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA ANALYSOINTI

Tutkimuksen alussa selvitettiin sähköisellä lomakekyselyllä rovaniemeläisten kiinnostusta jakamistaloustyyppisesti tuotetun matkailupalvelun tarjoamiseen sekä tietoutta laskutuspalvelusta ja sen mahdollisesta käytöstä. Strukturoitu sähköinen kysely laadittiin Webropol-kyselytyökalulla. Kysymykset laadittiin tarkoin vastaamaan tutkimukselle asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Laadinnan apuna käytettiin taulukkoa, johon kirjattiin tutkimusongelmat ja siihen vastausta tavoittelevat kysymykset. Kysymysmuotoina käytettiin strukturoituja vaihtoehto-, valinta- ja monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Opinnäytetyön aiheen uutuuden johdosta kysymykset laadittiin teemoittain. Kolmessa kysymyksessä käytettiin hyppytoimintoa, joka ohjasi vastaajan annetun vastauksen mukaisesti seuraavaan, häntä koske-

vaan kysymykseen. Täten kyselyyn vastanneet eivät ole vastanneet kaikkiin kyselyn kysymyksiin. Kyselylomakkeen lopussa pyydettiin yhteystietoja niiltä, jotka halusivat lisätietoa laskutuspalvelusta tai osallistua kehittämistehtävään. Kysymysten ymmärrettävyyttä sekä kyselylomakkeen teknistä toimivuutta puhelimella tai tabletilla vastattaessa esitettiin opinnäytetyön tekijöiden tuttavilla sekä toimeksiantajilla, joilta saatujen palautteiden avulla kyselyä muokattiin edelleen.

Kyselyn saatekirje (Liite 1.) sekä kyselylomakkeen (Liite 2.) linkki jaettiin ainoastaan internetin välityksellä, sillä kohderyhmänä haluttiin pitää sellaiset rovaniemeläiset, jotka hallitsevat kyseisen kanavan käytön. Tämä liittyy ajatukseen jakamistalouden toimintakentän sijoittumisesta pääasiassa digitaalisille alustoille. Kyselylinkki oli avoinna vastaamiselle 7.5.–30.5.2017. Linkki lähetettiin sähköpostitse saatekirjeen kera Lapin Ammattikorkeakoulun Rovaniemen yksikön opiskelijoille. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin tutkija Maria Hakkarainen välitti linkin sähköpostitse Lapin matkailuopiston sekä Lapin yliopiston matkailututkimuksen pääaineopiskelijoille. Kysely jaettiin seitsemässä rovaniemeläisessä Facebook-ryhmässä sekä opinnäytetyön tekijöiden henkilökohtaisilla sivuilla. Vastaamiseen aktivoitiin arvontapalkinnolla sekä muistuttamalla vastausajasta. Yhteensä tavoitettiin noin 42 000 henkilöä. Otoksena voidaan pitää edellä mainittua henkilömäärää. Määrä ei ole vakio, sillä yksittäinen henkilö voi olla useammassa yllä mainituista Facebook-ryhmistä sekä lisäksi sähköpostin kautta kyselylinkin saanut opiskelija. Lisäksi ryhmiin voi kuulua henkilöitä, jotka eivät luokittele itseään rovaniemeläisiksi.

Strukturoitujen kysymysten vastaukset analysoitiin Webropol-ohjelman analysointityökalun avulla. Analyysimenetelmänä käytettiin kuvailevaa tilastollista analyysia (Vilkkä 2007, 118). Kyselyn tuloksista tehdyissä ristiintaulukoinneissa ei löytynyt eroja eri ikäryhmien välillä, joten tuloksia ei ole tarkasteltu vastaajaprofileittain. Avointen kysymysten vastaukset analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysilla. Vilkan (2005, 140) mukaan aineisto pelkistetään alkuun karsien epäolennainen tieto pois. Tämä edellyttää, että aineisto puretaan ensin osiin tai tiivistetään. Tämän jälkeen sisällöllisesti samankaltaiset osat ryhmitellään, jonka jälkeen ryhmät nimetään sisältöä parhaiten kuvaavalla kattokäsitteellä. Tässä opinnäytetyössä avoimista vastauksista karsittiin ensin pois asiattomat ja epäolennaiset kommentit. Aineistoon tutustumisen jälkeen vastauksista löydettiin samankaltaisuuksia, joista kehittämistyön kannalta merkitykselliset ryhmiteltiin kahden kattokäsitteen alle.

Kyselystä nousseiden painotusten pohjalta vertailtiin internetissä benchmarkingilla laskutuspalveluyrityksiä ja jakamistalouden alustoja ja sovelluksia, kuten Airbnb, Doerz, Ukko.fi, Eezy ja Siivouspäivä. Benchmarking mahdollistaa parhaiden käytäntöjen ja tietojen tunnistamisen ja oppimisen omaa toimintaa tukien. Benchmarking voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: parhaiden käytäntöjen ja toimintojen tunnistamiseen, niiden vertailuun erilaisilla aikaa, laatuun tai rahan pohjautuvilla mittareilla sekä parhaiten itseä palvelevien käytäntöjen ja toimintojen käyttöönottoon joko kehittämällä entisiä tai luomalla kokonaan uusi toimintatapa. (Ou & Kleiner, 2015, 1–2.)

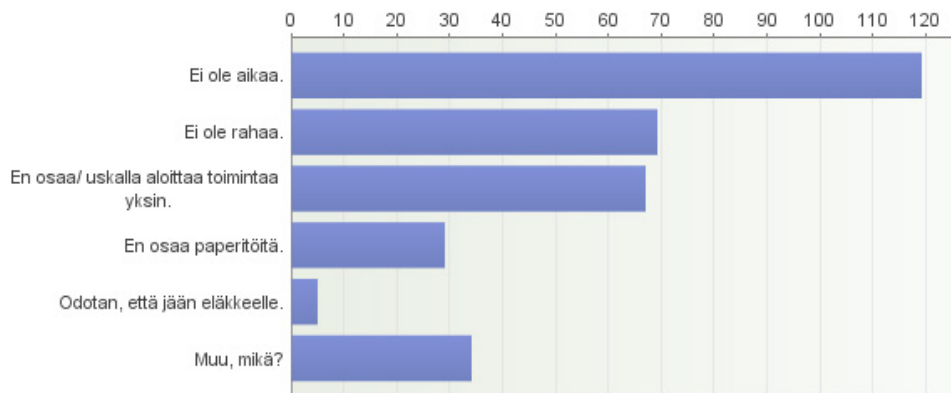
TUTKIMUKSEN TULOKSET

Kyselyyn vastasi 236 rovaniemeläistä, joista 77 % oli naisia. Suurin vastaajaryhmä oli 19–29-vuotiaat (58 %). Yli puolet vastaajista oli statukseltaan opiskelijoita, työssäkäyviä 32 %, työttömiä 5 % ja eläkeläisiä 1 %. Muu, mikä? -vaihtoehtoon oli vastannut 5,5 % vastaajista, joissa oli kotiäitejä, työssäkäyviä opiskelijoita, vanhempainvapaalla olevia ja itsensätyöllistäjiä.

Noin puolet vastaajista ei ollut kuullut jakamistalouspalveluista tai käyttänyt niitä. 32 % vastaajista oli kuullut jakamistalouspalveluista ja 21 % oli myös käyttänyt niitä, ja 4 % oli tarjonnut itse jakamistalouspalveluita. Yli puolet vastaajista ei ollut kuullut laskutuspalveluista eikä käyttänyt niitä, kun taas siitä kuulleita oli 42 %. Vajaa 4 % oli ostanut kevytyrittäjän palveluita ja alle 2 % oli toiminut itse kevytyrittäjänä.

Vastatessaan tutkimuskysymykseen “Onko rovaniemeläisillä yksityishenkilöillä kiinnostusta tarjota jakamistaloustyypisiä matkailupalveluja kevytyrittäjämäisesti, ja jos on, niin millaisia?” osoitti vastaajista yli 80 % kiinnostusta palveluiden tarjoamista kohtaan. Eniten kiinnostusta osoitettiin niiden matkailupalveluiden tarjoamiseen, jotka liittyvät luonnossa olemiseen (39 %), tekemiseen (36 %) ja liikkumiseen (34 %) sekä arkeen osallistumiseen (36 %). Noin neljäsosa olisi kiinnostunut tarjoamaan ohjattuja opastuksia kaupunkialueella sekä pitämään ruoanlaittokursseja. Kulttuuriaktiiviteettien tarjoaminen kiinnostaisi noin 18 %, kädentaitojen 16 % ja arktista rakentamista vajaa 7 % vastaajista. Lisäksi osoitettiin kiinnostusta tarjota majoitus-, liikunnan ohjaus- ja liikkumisen palveluja. Vastaajista vajaa viidesosa ei ollut kiinnostunut tarjoamaan matkailupalveluja ollenkaan.

Matkailupalveluiden tarjoamisesta kiinnostuneet 194 henkilöä vastasivat toiseen tutkimuskysymykseen “Mitkä syyt estävät matkailupalveluiden tarjoajaksi ryhtymisen?”. Yli 60 % vastaajista kertoi esteenä olevan ajan puute, 36 % rahan puute ja 35 % osaamisen ja uskalluksen puute. Vastaajista 15 % ilmoitti, ettei osaa paperitöitä ja vajaa 3 % odottaa, että jää eläkkeelle. Viidesosa vastaajista kertoi yleisimmiksi syiksi kiinnostuksen puutteen, väärän alan tai opiskelun.



Kuvio 3. Syyt, jotka estävät matkailupalveluiden tarjoamisen.

“Alentaisiko laskutuspalvelu kynnystä ryhtyä palvelun tarjoajaksi?” -kysymykseen vastanneista (N=194) 62 % ei osannut sanoa, onko laskutuspalvelun avulla helpompi aloittaa matkailupalveluiden tarjoaminen. Vajaa 35 % koki laskutuspalvelun helpottavan tarjoamisen aloittamista, kun vajaa 4 % koki ettei se helpota. Palvelun helpottavaksi kokeneet 67 henkilöä vastasivat kysymykseen “Miksi et ole vielä käyttänyt laskutuspalvelua?”. Näistä vastaajista 48 % ei ole tiennyt tällaista palvelua olevan ja 16 % ei ole uskaltanut käyttää vielä laskutuspalvelua. Vastaajista 37 % vastasi Muu, mikä? -vaihtoehtoon, jossa yleisimmiksi syiksi esitettiin käyttämisen tarpeen tai ajan puute tai vastaajalla on jo oma toiminimi tai yritys.

75 vastaajaa kertoi vapaamuotoisesti ajatuksiaan aiheeseen liittyen. Vastauksista oli nähtävissä kiinnostus jakamistaloutta ja laskutuspalvelua kohtaan. Vastauksissa havaittiin myös aiheen tuntemattomuus, joka ilmeni, ettei käsitteitä ymmärretty tai osattu ajatella laajasti palveluiden näkökulmasta.

“Aivan outoja käsitteitä. En tiedä ketään, joka näitä edes tarjoaisi.” Nainen, 19–29-vuotias

Osa vastaajista koki, että jakamistalous ja laskutuspalvelut mahdollistavat itsensä työllistämisen sekä vuorovaikutuksen ja kanssakäymisen lisääntymisen. Osa vastaajista arveli laskutuspalveluiden madaltavan kynnystä tarjota jakamistaloustyyppisesti matkailupalveluita sekä rohkaisevan ihmisiä tarjoamaan erilaisia palveluita.

“Avaa kaikille mahdollisuuksia työllistää itsensä omaa mielikuvitusta käyttäen. Mielestäni aiheesta olisi syytä tehdä isompikin numero täällä Lapissa, jossa työllisyys ja sen kehittäminen tarvitsee uutta ja innovatiivista ajattelutapaa.” Mies, 30–39-vuotias

Muutama vastaaja nosti esille laskutuspalveluun ja kevytyrittäjyyteen liittyviä negatiivisia puolia, kuten kevytyrittäjän aseman sekä lain ja virastojen toimintojen hitaan kehittymisen jakamistalouden mukana. Tuttavien kokemukset kevytyrittäjyydestä vaikuttavat myös vastaajien mielipiteisiin.

“Mielenkiintoista ja jos sosiaaliturva tukisi, ryhtyisin tuottamaan palveluita lisäansioita saadakseni.” Nainen, 40–49-vuotias

“Tuttavapiirissäni on paljon kokemuksia kevytyrittäjyydestä, joista kaikki poikkeuksetta negatiivisia. Ongelmia syntyy lähinnä jonkin valtion instanssin ymmärtämättömyydestä kevytyrittäjyyttä kohtaan ja/tai virastojen viestinnän/tiedottamisen ristiriitaisuudesta ja/tai lain tulkinnan monimuotoisuudesta.” Mies, 19–29-vuotias

Tietoutta ja rohkeutta

Avointen kysymysten sisällönanalyysin avulla muodostui kehittämistyön kannalta kaksi merkityksellistä kattokäsitettä; tietous ja rohkeus. Kyselyn vastauksista voi tehdä havainnon, että sekä jakamistalous että laskutuspalvelu ovat ihmisille vieraita käsitteitä. Laskutuspalvelun sanottiin kuulostavan byrokraattiselta ja abstraktilta. Käsitteitä ei osattu nähdä omaan elämään kuuluvana, vaan oletuksena oli, että matkailupalvelu tulisi kehittää erikseen. Yli puolet näki ajan puutteen toiminnan aloittamisen esteenä.

”Voisin harkita jonkin palvelun tarjoamista... Aikaa on hieman niukasti tosin ja palvelu pitäisi kehittää.” Mies, 40–49-vuotias

”Sopii hyvin henkilölle, jolla on ”ylimääräistä aikaa”. Työssäkäyvälle ei oikein mahdu elämään ja aikatauluun.” Nainen, 50–59-vuotias

Vastauksissa esitettiin myös toivetta laskutuspalvelun näkyvämmästä markkinoinnista, sillä usea vastaaja oletti, että laskutuspalvelun toimintaan tulee sitoutua jollain tapaa. Vastaajilla ei ollut myöskään tietoa siitä, mistä palveluita voi hankkia.

”Voisi olla hyväkin juttu mutta minulla ei ole aikaa tai halua sitoutua yhtään mihinkään.” Mies, 40–49-vuotias

”Missä näitä tarjotaan?” Nainen, 19–29-vuotias

Aihe nähtiin mielenkiintoisena, mutta vastaajat kaipasivat lisätietoa ja kokemuksia jakamistaloudesta ja laskutuspalveluista, jotta uskaltaisivat itse tarttua tilaisuuteen. Toiminnan aloittamisen esteenä nähtiin myös pelko sosiaaliturvan menettämisestä.

”Ideana hieno ja varmasti myös toimiva. Kaipaa rohkeutta ihmiseltä.” Nainen, 19–29-vuotias

”Herätti mielenkiintoa, pitäisi saada enemmän tietoa ja muilta kokemuksia.”

Nainen, 40–49-vuotias

KEHITTÄMISEHDOTUKSET TYÖN TULOSTEN PERUSTEELLA

Johdatus kehittämiseen

Kesäkuulle alkuperäisen suunnitelman mukainen, kyselystä saaduilla kontakteilla koottu ideariihi ei onnistunut aikatauluongelmien vuoksi. Myöskään heinäkuulle ajoittunut eläytymismenetelmä nykyisille Omapajan kevytyrittäjille ei tuottanut vastauksia. Kehittämisehdotusten painotukset löydettiin kuitenkin huolellisella kyselyn analysoinnilla sekä benchmarkingilla, jossa huomiota kiinnitettiin erityisesti laskutuspalvelu- ja jakamistalouden mukaisesti toimivien alustojen tapaan pyrkiä lisäämään käyttäjien tietoutta, rohkeutta ja luottamusta.

Jakamistaloudessa jaetaan omia jo olemassa olevia hyödykkeitä tai osaamista muiden käyttöön. Erillisiä investointeja ei toiminnan aloitusvaiheessa tarvitse tehdä. Kevytyrittäjyyden näkökulmasta toimiminen tässä kontekstissa voidaan yhdistää normaaliin arkeen eikä eriyttää sitä ylimääräiseksi toiminnaksi. Palveluna voi olla esimerkiksi koirien ulkoiluttaminen pakkasiltana tai patalapun kutominen ja sen opettaminen asiakkaalle. Tarkoituksena on lisätä ymmärrystä, kuinka omalla harrastuksella tai osaamisella voi tuottaa palveluita helposti oman elämän häiriintymättä. Vaapaampi, omaehtoinen työmuoto sopisi täten myös opiskelijalle sekä työelämässä olevalle. Seuraavassa esitellään Omapajalle tuotetut kolme kehittämissuositusta, joilla pyritään lisäämään laskutuspalveluiden ja jakamistalouden toimintaperiaatteiden ymmärrystä sekä toimintojen helppoutta ja näkyvyyttä, ja näiden kautta edesauttaamaan rovaniemeläisten ryhtymistä matkailualan kevytyrittäjiksi.

Helppoutta Premium-tasolla

Tutkimustulosten perusteella laskutuspalvelut tulisi tuoda esille yksinkertaisena ja helppokäyttöisenä palveluna, jotta kevytyrittäjyydestä kiinnostuneet ymmärtäisivät, ettei toiminta vaadi ylimääräistä aikaa tai rahaa. Ratkaisuksi esitetään Premium-palvelutasoa, joka sisältäisi nykyisen Omapajan palveluvalikoiman lisäksi myyntipaikan Omapajan alustalla ja sitä kautta matkailupalvelun tuotteistamisen, helpon markkinoinnin ja joustavat maksutavat. Alustalle sijoittuva jakamistaloustyyppinen matkailupalvelu on helpommin saatavilla ja paremmin näkyvillä. Kevytyrittäjälle Premium-taso olisi perustasoa kalliimpi, mutta madaltaisi oletettavasti kevytyrittäjäksi ryhtymistä. Kuvio 4 esittää keskeisimmät Premium-tason sisällöt ja niiden vaikutukset kevytyrittäjänä toimimiseen (Kuvio 4).



Kuvio 4. Premium-tason sisältö ja vaikutukset kevytyrittäjään.

Premium-tasolla kevytyrittäjyys vie vähemmän aikaa, kun myynti, markkinointi, laskutus ja palvelun ajankohdan sopiminen hoituvat automaattisesti myyntialustan kautta. Matkailupalvelun ja sen hinnan on kevytyrittäjä määritellyt ennakkoon, joten erillistä tarjousten laadintaa ei tarvitse tehdä. Premium-tason vaikutukset palvelun ostajaan ovat myös positiiviset. Palvelun hankkiminen on kokonaisuudessaan helppoa, kun kaikki tieto on myyntialustalla; sisältö, hinta, vapaa ajankohta, maksu sekä palvelun laatu. Luottamuksen kasvattaminen jakamistaloustyyppisten palvelujen laadun kohtaan toteutuu palveluja käyttäneiden palautteiden avulla, jotka annetaan myyntialustan palvelutasomittarilla Premium-pajalaisen profiliin. Omapajan roolina on tuotteistaa matkailupalvelu yhdessä uuden kevytyrittäjän kanssa. Omapaja ot-

taa vastaan alustan kautta tulleet asiakasmaksut ja maksaa kevytyrittäjälle niistä saatavan tulon palkkana. Omapaja hallinnoi myös saatujen palautteiden käsittelyä.

Näkyvyyttä verkostoitumisella

Jotta matkailijat löytäisivät Omapajan matkailupalveluille tarkoitetun myyntialustan, olisi tärkeää, että Omapaja olisi mukana 2015–2018 Lapin matkailustrategiasta sysäyksen saaneessa Digi Aurora -konseptissa. Kyseessä on kevyt verkkopalvelu, joka palvelisi yksilömatkailijaa tarjoamalla yritysten ja palvelujen löytymisen yhdeltä alustalta. Lapin matkailukenttä näkeekin tärkeänä tiedon saatavuuden yhden luukun takaa. (Nissi 2017, 2–3, 5.) Työ- ja elinkeinoministeriön muistiossa viitataan perinteisen matkailutoimialan suuntaan, jotta se voisi olla kehittämässä ja innovoimassa yhdessä jakamistalouden toimijoiden kanssa uusia matkailupalveluja ja liiketoimintamalleja (TEM 2016, 19). Konseptiin voisi sisältyä näin myös jakamistaloustyypilliset matkailupalvelut, ja mahdollisuus yhteistyöhön ja verkostoitumiseen paikallisten yritysten ja hotellien kanssa paranisi. Pieni toimija saisi paikkakunnalla näkyvyyttä ja sulautuisi koko Lapin matkailun tarjoajien joukkoon.

Tietoutta teemapäivän avulla

Teema- eli “pajapäivän” aikana nykyiset kevytyrittäjät jakavat kokemuksina omaa palveluaan autenttisissa tilanteissa. He markkinoivat ja myyvät omia palveluitaan kertomalla kiinnostuneille omista kokemuksistaan kevytyrittäjyydestä ja sen toimintatavoista. Pajapäivänä myös kevytyrittäjillä on mahdollisuus verkostoitua keskenään ja luoda yhteistyötä tuottaakseen palveluita suurempien ryhmien kysyntään. Pajapäivän tavoitteena on lisätä sekä tietoutta laskutuspalveluiden ja jakamistalouden toiminnoista, että niiden henkilöiden rohkeutta, jotka ovat harkinneet kevytyrittäjyyttä.

POHDINTA

Eilola & Moilanen (2013, 28) ymmärtävät yhteisöllisyyden jaettuina merkityksinä ja jaettuna kulttuurina. Myös Pohjola (2015, 18) viittaa merkityksellisiin suhteisiin ja siteisiin, joiden kautta syntyy vahvaa toimijuutta, ja sen myötä mielekästä jaettua toimintaa, osallisuutta ja vaikuttamista. Nykyajan kaupungistunut ihminen etsii perinteisten yhteisöjen kadotessa yhteenkuuluvuutta jakamistalousilmion avulla, jossa yhteisöjä ja kohtaamisia syntyy niin digitaalisilla alustoilla kuin omatoimimatkailemisen kohtaamisissa paikallisten kanssa. Jakamistalous helpottaa aitojen kohtaamisten syntymistä sekä edesauttaa työllistymisessä (Cheng 2016, 4). Tutkimus totesi rovaniemeläisillä olevan kiinnostusta tuottaa itse jakamistaloustyypillisiä matkailupalveluita, mutta ajanpuute nähtiin suurimpana esteenä. Kuitenkin Koramon ym. (2017, 56) tutkimustulokset osoittavat kevytyrittäjien halun jatkaa laskutuspalvelun käyttöä juuri sen aikaa säästävän elementin johdosta. Opinnäytetyön tutkimuksen eriävä tulos johtuneekin siitä, ettei rovaniemeläisillä ole kokemusta ja tietoa laskutuspalvelusta ja sen käytöstä. Kehittämistoimena tähän esitettiin Pajapäivää.

Koramo ym. tutkimukseen osallistuneista 40 % näkee työnvälitysalustojen merkityksen kasvavan työllistymiskanavana (Koramo ym. 2017, 59), jonka tekijät uskaltavat myös allekirjoittaa. Myös matkailijoiden ostopäätöksen ja valinnan teko on siirtynyt verkkoon, jossa sen voi tehdä omatoimisesti ja nopeasti (Holopainen & Jokikäärre 2016, 20). Tämä toiminnan helppous houkuttelee etenkin nuoria käyttämään matkailupalveluita (TEM 2016, 18). Ennakoivasti ja hiljaisia signaaleja tarkkaillen tekijät keskittyivätkin laskutuspalveluyrityksen prosessien kehittämisessä pääasiassa digitaalisiin toimintoihin, jotka edesauttaisivat rovaniemeläisten ryhtymistä matkailualan kevytyrittäjiksi.

Opinnäytetyön tulokset osoittavat mielenkiinnon jakamistaloustyyppisten matkailupalveluiden tarjoamiseen olevan suurta. Kuitenkaan aidon paikallisuuden ja paikan tunnun tuotteistamista eivät rovaniemeläiset vielä tunne tai tunnista. Käsite paikan tuntu, sense of place, kuvastaa paikan luonnetta, erityisyyttä ja muista poikkeavuutta, ja korostaa kokijan osuutta (Nikula 2012, 44). Se vastaa kuluttajien haluun kokea ainutlaatuisia ja aitoja elämyksiä ja olla osa paikallista elämää vierailunsa ajan (Lappalainen 2012). Paikan tunnun hyödyntäminen avaa runsaasti uusia resursseja ja ideoita kehitykselle (Wynne 2015). Sillä voidaan lisätä matkailuelinkeinon kilpailukykyä ja kannattavuutta, mutta se edellyttää paikallista yhteistyöverkostoa, joka samalla edistää paikallisten palveluiden ja tuotteiden käyttöä (Lappalainen 2012; Wynne 2015). Siksi tekijöiden mielestä pääsy mukaan Digi Aurora -verkkopalveluun on tärkeää, jotta jakamistalouden matkailupalveluista tulisi luonnollinen osa Lapin alueen matkailuelinkeinoa. Lisäksi palveluiden luonne tulisi kuluttajille tutuksi ja helpommin ymmärrettäväksi ja lähestyttäväksi.

Vaikka tutkimus tehtiin vain Rovaniemen alueella, ovat sen kehittämistuotokset sovellettavissa Omapajan muidenkin toiminta-alueiden ja toimialojen kehittämiseen matkailun lisäksi. Jakamistalous matkailussa -hankkeen tarkastelun kohteena oli löytää keinoja jakamistalouden ja yhteisöllisen kuluttamisen hyödyntämiseen yritysten tuotekehityksessä ja uuden liiketoiminnan kehittämisessä. Tekijät kokevat, että ovat työllään vastanneet hankkeen tavoitteisiin.

Pätevyys, luotettavuus ja yleistettävyys

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei tavallisesti käytetä validiteetin eli pätevyyden käsitettä, mutta saman tyyppinen vaatimus kohdistuu myös siihen siten, että teoreettisten ja empiiristen määritelmien tulee kytkeytyä toisiinsa (Uusitalo 2001, 86). Tämän tutkimuksen tietoperustan aihealueet linkittyvät tiiviisti empiiriseen aineistoon. Tekijät olettivat kyselyn olevan vain yksi osa-alue aineistonhankinnassa ja siitä lähtökohdasta tehtynä kyselyn kysymykset olivat vajaat loppututkimusta ajatellen.

Kysely- ja haastattelututkimuksissa voi syntyä satunnaisvirheitä sekä vastaajan että tutkijan taholta (Uusitalo 2001, 84). Vilkkä (2015) toteaa luotettavuuden tarkoittavan kykyä toistaa mittaustuloksia ja antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Luotettavuuteen liittyy tiiviisti useita seikkoja, sillä vastaaja voi muistaa väärin vastatessaan tai ymmärtää kysymyksen eri lailla kuin tekijä on sen ajatellut. Virheiden vaikutus tutkimustuloksiin ei ole välttämättä kovin suuri siltikään. (Vilkkä 2015.) Kyselyn testaus-

vaiheessa tekijöiden olisi ollut hyvä luetuttaa kysely vielä useammalla henkilöllä, koska jälkikäteen huomattiin muutaman kysymyksen väärinymmärtämisen mahdollisuus ja siitä johtuva vastauksen kohdistuminen väärään asiaan.

Pohdittaessa luotettavuutta tutkijan näkökulmasta tarkastellaan sitä, kuinka luotettavaa tutkijan analyysi materiaalista on, esimerkiksi onko kaikki käytettävissä oleva aineisto otettu huomioon. Tulosten tulisi heijastaa tutkittavien ajatusmaailmaa niin pitkälle kuin mahdollista. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 189.) Tutkija voi kirjata vastauksen väärin tai vastausten tallennusvaiheessa voi tapahtua virheitä. Luotettavuus on ymmärrettävissä kvalitatiivisen ja tapaustutkimuksen yhteydessä vaatimukseksi analyysin toistettavuudesta. (Uusitalo 2001, 84.) Opinnäytetyön tekijät lisäsivät tämän tutkimuksen luotettavuutta tuomalla kyselyyn vastanneiden ajatukset esille tuloksissa siteerauksien muodossa. Kyselyssä anonymiteetti säilyi, koska siteeraukset määriteltiin vain sukupuolen ja iän mukaan. Myöskään vastaajien yhteystietoja ei käytetty muuhun kuin mihin oli tarkoitettu. Kaikki saatu oleellinen aineisto otettiin analyysissa huomioon. Niihin, jotka osoittivat kiinnostusta kehittämistehtävää kohtaan, oltiin yhteydessä sähköpostitse vain heidän luvallaan. Tutkimuksen luotettavuutta lisäsi myös se, että tutkijoita oli kaksi sekä, että tietoperustan muodostamisessa käytettiin mahdollisimman paljon tieteellisiä julkaisuja. Tekijät näkevät tämän tutkimuksen analyysin olevan toistettavissa. Opinnäytetyön tekijät ovat kaikin tavoin pyrkineet toimimaan tutkimuseettisesti oikein.

Mittaamisen ollessa luotettavaa ja pätevää, on tutkimusaineisto sisäisesti luotettavaa. Ulkoinen luotettavuus toteutuu tutkitun näytteen tai otoksen edustaessa perusjoukkoa. Näihin molempiin luotettavuuden osatekijöihin tulee kiinnittää riittävästi huomiota, jotta kokonaisluotettavuus olisi mahdollisimman hyvä. (Uusitalo 2001, 86.) Tutkimukseen valikoituneen otoksen oletettiin omaavan samat mahdollisuudet tietoteknisten resurssien käyttöön, sillä kysely jaettiin ainoastaan sähköisesti. Kysely oli testattu älypuhelimilla, tableteilla sekä tietokoneilla toimivaksi. Valitusta kyselyn jakelutavasta johtuen kyselyn vastaanottajien kokonaismäärää ei voida määritellä tarkoin ja tästä johtuen määrällisen tutkimuksen luotettavuusanalyysia ei voida tehdä.

Tapaustutkimuksen tulkinnalliset, kriittiset ja humanistiset lähestymistavat korostavat ihmistieteiden ihanteita ja tutkittavien tapausten ainutlaatuisuutta. Tavoitteena on ennemminkin ymmärtäminen kuin yleistettävyyys. (Eriksson & Koistinen 2014, 11.) Tekijät näkevät tämän tutkimuksen tavoitelleen tutkittavien ymmärtämistä. Ymmärtämisen kautta pyrittiin luomaan käsitys ilmiöstä tietyssä kontekstissa. Tutkimus on kuitenkin yleistettävissä laskutuspalveluiden osalta, koska Omapajan edustajan mukaan sen järjestämissä valmennuksissa samat aiheet, kuten rahan, ajan ja rohkeuden puutteet, nousevat esille (Koistinen 2017). Jakamistalouden ja matkailupalveluiden osalta tekijät näkevät yleistettävyyden heikkona, sillä kyselyn jakelunavat vaikuttivat vastaajien ikärakenteen muodostumiseen. Keski-ikäisiä ja vanhempia vastaajia ei tavoitettu yhtä kattavasti kuin opiskelijoita, joita oli kaikista kyselyyn vastanneista 56 %.

JATKOTUTKIMUKSET

Saatujen tietojen ja niiden analysoinnin pohjalta on tunnistettu, määritelty ja kehitetty Omapajalle ja laskutuspalvelutoimialalle uusia, jakamistaloudesta johdettuja toimintatapoja. Jos kehittämisehdotukset nähdään Omapajalla mahdollisina toteuttaa, tekijöiden mielestä olisi mielenkiintoista tehdä seurantatutkimus esimerkiksi vuoden päästä toimintatapojen käyttöönotosta. Tutkimuksessa kerättäisiin kokemuksia siitä, kuinka tässä tutkimuksessa kehitetyt toimenpiteet ovat edistäneet rovaniemeläisten kevytyrittäjäksi ryhtymistä sekä itsensä työllistämistä jakamistalouden tapaan.

Matkailuun uusia mahdollisuuksia tuovat internetin, mobiilisovellusten ja muiden uusien teknologisten ratkaisujen monipuolinen hyödyntäminen sekä yritysten ja muiden matkailualan toimijoiden verkostoituminen (Lapin luotsi 2013). Uusien digitaalisten ratkaisujen käyttöönotto ja kokemusten jako lisäisi tietoutta ja yhteistyötä pajayrittäjien ja muiden paikallisten toimijoiden kanssa. Tekijät näkevätkin mielenkiintoisena Omapajan ja pajayrittäjien verkostoitumisen kehittymisen tutkimisen. Myös tutkimus yli toimialojen tapahtuvasta yhteistyöstä ja sen kehittämismuodoista palvelisi Lapin alueen työmarkkinoita.

Tutkimus rovaniemeläisten majoitusyritysten kiinnostuksesta yhteistyöhön paikallisten matkailun kevytyrittäjien kanssa tuottaisi uutta tietoa työllistymismuodon tulevaisuuden potentiaalista sekä majoitusyritysten palvelutarjonnan laajentumisen mahdollisuudesta. Myös tutkimus vanhemman ikäluokan ajatuksista matkailun kevytyrittäjyyttä kohtaan voisi tuottaa tietoa siitä, onko heidän paikallistietoutta mahdollista käyttää autenttisten matkailukokemusten tuottamisessa ja siten matkailupalvelujen laajentamisessa.

LÄHTEET

Airdna 2017. Rovaniemi, Finland. Viitattu 4.10.2017 <https://www.airdna.co/city/fi/rovanieniemi>.

Antila, R. 2017. Exploring the motives to participate in the sharing economy: Case Airbnb. Viitattu 13.10.2017 <http://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/143906/Antila%20Roosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Asiakastieto 2017. Omapajan taloustiedot. Viitattu 10.3.2017 <https://www.asiakastieto.fi/yritykset/FI/omapaja-oy/23998942/taloustiedot>.

Bardhi, F., & Eckhardt, G. M. 2012. Access-based consumption: The case of car sharing. *Journal of consumer research*, 39(4), 881–898. Viitattu 6.10.2017 <https://doi.org/10.1086/666376>.

Bonciu, F. 2016. Impact of the sharing economy on the labor market. *Romanian Economic and Business Review*, 11(2), 43–51. Viitattu 10.10.2017 <https://ez.lapinamk.fi:2726/docview/1827603329?accountid=27297>.

Cheng, M. 2016. Current sharing economy media discourse in tourism. *Annals of Tourism Research*, 60, 111–114. doi:10.1016/j.annals.2016.07.001 Viitattu 13.5.2017 <https://doi.org/10.1016/j.annals.2016.07.001>.

De Groen, W. P., Lenaerts, K., Bosc, R. & Paquier, F. 2017. Impact of digitalisation and the on-demand economy on labour markets and the consequences for employment and industrial relations. Final Study. CEPS. European Economic and Social Committee. Viitattu 11.10.2017 <http://www.eesc.europa.eu/sites/default/files/resources/docs/qe-02-17-763-en-n.pdf>.

De Groen, W. P. & Maselli, I. 2016. The Impact of the Collaborative Economy on the Labour Market, CEPS Special Report No. 138, June 2016. Viitattu 7.10.2017 <https://www.ceps.eu/publications/impact-collaborative-economy-labour-market>.

Dervojeda, K., Verzijl, D., Nagtegaal, F., Lengton, M., Rouwmaat, E., Monfardini, E. & Frideres, L. 2013. The sharing economy: accessibility based business models for peer-to-peer markets. European Commission. Business Innovation Observatory. Brussels: European union. Viitattu 7.10.2017 http://ec.europa.eu/growth/sites/growth/files/12-she-accessibility-based-business-models-for-peer-to-peer-markets_en.pdf.

Dufva, M., Halonen, M., Kari, M., Koivisto, T., Koivisto, R. & Myllyoja, J. 2017. Kohti jaettua ymmärrystä työn tulevaisuudesta. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja, 33, 2017. Tulostettu 15.7.2017 <http://ennakointikamari.fi/wp-content/uploads/2017/03/tyon-murros-ymmarrettava-uhkakuvien-sijaan.pdf>.

Dølvik, J.E. & Jesnes K. 2017. Nordic labour markets and the sharing economy - report from a pilot project. TemaNord 2017:508. Denmark: Nordic Council of Ministers. Viitattu 7.10.2017 <http://dx.doi.org/10.6027/TN2017-508>.

Eilola, J. & Moilanen, L.-K. 2013. Yhteisöllisyyden perintö. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Euroopan komissio 2016. Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle. Yhteistyötaloutta koskeva eurooppalainen toimintasuunnitelma. Tulostettu 31.5.2017 <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/16881/attachments/2/translations>.

Eriksson, P. & Koistinen, K. 2014. Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimuksia ja selvityksiä 11. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.

Faehnle, M., Immonen H., Mäenpää, P., Nylund, M. & Träskman, T. 2016. Jakamistalous ja verotus: Eväitä yhteiskunnalliseen keskusteluun. Arcada Working Papers 4/2016. Viitattu 27.3.2017 http://dspace.arcada.fi:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/41/AWP_4_2016_Jakamistalous.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Fang, B., Ye, Q., & Law, R. 2015. Effect of sharing economy on tourism industry employment. *Annals of Tourism Research*, 57, 264–267. Viitattu 31.5.2017 <http://dx.doi.org/10.1016/j.annals.2015.11.018>.

Hamari, J., Sjöklint, M., & Ukkonen, A. 2015. The sharing economy: Why people participate in collaborative consumption. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 67(9), 2047–2059. Viitattu 11.10.2017 http://people.uta.fi/~kljuham/2015-hamari_at_al-the_sharing_economy.pdf.

Hellsten, H. & Suominen, A. 2017. Uhka vai mahdollisuus? Rovaniemeläisten majoitusliikkeiden näkemyksiä Airbnb-majoituksesta. *Opinnäytetyö*. Viitattu 27.7.2017

<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/124555/Heidi%20Hellsten%20Aino%20Suominen.pdf?sequence=1>.

Heo, C. Y. 2016. Sharing economy and prospects in tourism research. *Annals of Tourism Research*. Viitattu 31.5.2017 <http://dx.doi.org/10.1016/j.annals.2016.02.002>.

Hirsjärvi S. & Hurme H. 2006. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Holopainen, P. & Jokikaarre, P. 2016. Työn muutos ja digitalisaatio eri toimialoilla Lapissa. Julkaisusarja A45/2016. Rovaniemi: Lapin Liitto. Viitattu 1.10.2017 http://www.lappi.fi/c/document_library/get_file?folderId=683161&name=DLFE-30605.pdf.

Jakonen, M. & Silvasti, T. (toim.) 2015. Talouden uudet muodot. Helsinki: Into Kustannus.

Jiang, J. 2016. The Challenges and Opportunities of Sharing Economy-a New Wrapping for Doing Business Online?. PACIS 2016 Proceedings. (p. 111). 1–14. Viitattu 6.10.2017 https://scholar.google.fi/scholar?hl=fi&as_sdt=0%2C5&q=the+challenges+and+opportunities+of+sharing+economy&btnG=.

Juul, M. 2017. Tourism and the sharing economy. Briefing, EPRS. European Union. Viitattu 13.10.2017 [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2017/595897/EPRS_BRI\(2017\)595897_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2017/595897/EPRS_BRI(2017)595897_EN.pdf).

Jänkkälä, S. 2016. Matkailun ohjelmapalvelut. Toimialaraportti 4/2016. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 12.10.2017 http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79842/Matkailun_ohjelmapalvelut_2016.pdf?sequence=1.

Jääskeläinen, M. 2017a. Omapaja Oy. Omapaja Oy:n infotilaisuus kevytyrittäjyydestä. Oulu 1.6.2017.

Jääskeläinen, M. 2017b. Kevytyrittäjyys vastaa työelämän murrokseen. Viitattu 12.10.2017 <https://omapaja.fi/kevytyrittajyys-vastaa-tyoelaman-murrokseen/>.

Karjalainen, H. 2016. Omapaja Oy. Kehittämispäällikön haastattelu. Rovaniemi 17.11.2016.

Karjalainen, H. 2017. Sopimus ja tutkimussuunnitelman seminaarivalmisteluja. Sähköposti piritta.manty@edu.lapinamk.fi 29.3.2017.

Keeley, B. 2016. It's a gig, but is it a job? Organisation for Economic Cooperation and Development. The OECD Observer. Viitattu 4.10.2017 <https://ez.lapinamk.fi:2726/docview/1812403781?accountid=27297>.

Koistinen, M. 2017. Omapaja Oy. Haastattelu. Rovaniemi 2.10.2017.

Koramo, M., Keinänen, J., Oosi, O. & Wennberg, M. 2017. Itsensätyöllistäminen ja jakamistalous työelämän murroksessa. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 13/2017. Tulostettu 27.3.2017 http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79272/TEMjul_13_2017_verkkojulkaisu.pdf?sequence=1.

Lahti, V-M. & Selosmaa, J. 2013. Kaikki jakoon! Kohti uutta yhteisöllistä taloutta. Keuruu: Atena Kustannus Oy.

Lapin liitto 2017. Lappi lukuina. Viitattu 29.3.2017 http://www.lappi.fi/lapinliitto/c/document_library/get_file?folderId=931431&name=DLFE-31394.pdf.

Lapin luotsi 2013. Toimialan näkymät Lapissa. Viitattu 6.10.2017 <http://luotsi.lappi.fi/matkailu#toimi>.

Lappalainen, P. 2012. Paikan tuntu - kilpailukykyä paikallisuudesta. Viitattu 17.9.2017 <http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/ts-paikantuntu-080612.pdf>.

Martin, C. J. 2016. The sharing economy: A pathway to sustainability or a nightmarish form of neoliberal capitalism?. *Ecological Economics*, 121, 149–159. Viitattu 7.10.2017 <http://dx.doi.org/10.1016/j.ecolecon.2015.11.027>.

Maselli, I., Lenaerts, K. & Beblavy, M. 2016. Five things we need to know about the on-demand economy. Viitattu 11.10.2017 <http://ssrn.com/abstract=2715450>.

Nikula, S. 2012. Paikan henki. Matkailijan mielikuvasta graafiseksi kuvaksi. Lapin yliopisto. Taiteiden tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 12.4.2017 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-629-5>.

Nissi, M. 2017. Digi Aurora. Konsepti ja liiketoimintasuunnitelma. Matkailuparlamentti 2017. Viitattu 10.10.2017 http://www.lme.fi/media/lapin-matkailuparlamentti2017/markku.nissi_digi-aurora.pdf.

Nylund, M. 2017. Arcada. Viestinnän dosentti. Luento Jakamistalouden yhteiskunnalliset vaikutukset. Lapin yliopisto. Rovaniemi 6.3.2017.

OECD 2016. OECD Tourism Trends and Policies 2016. Paris: OECD Publishing. Viitattu 31.5.2017 <http://dx.doi.org/10.1787/tour-2016-en>.

Oksanen, K. 2017. Valtioneuvoston tulevaisuusselonteon 1. osa Jaettu ymmärrys työn murroksesta. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 27.7.2017 http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80036/13_17_tulevaisuusselonteko_osa1_FI.pdf?sequence=1.

Ou, O. & Kleiner, B. H. 2015. Excellence in benchmarking. *Industrial Management*, 57(6), 20-24, 5. Viitattu 10.10.2017 <https://ez.lapinamk.fi:2726/docview/1746858105?accountid=27297>.

Pohjola, A. 2015. Yhteisöt ja yhteisöllisyys monimuotoisena ilmiönä. Teoksessa S. Väyrynen, K. Kostamo-Pääkkö, & P. Ojaniemi (toim.) *Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä*. s.l.: Oy Unipress Ab, 15–34.

Polacco, A. 2016. Supply chain management and the sharing economy. *PACIS 2016 Proceedings*. Vol. 102, 1–12. Viitattu 6.10.2017 <http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1110&context=pacis2016>.

PwC 2017. Jakamistalous Suomessa 2016 - Nykytila ja kasvunäkymät. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. TEM raportteja 9/2017. Viitattu 15.3.2017 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-196-8>.

Pärnänen, A. & Sutela, H. 2014. Itsensätyöllistäjät Suomessa 2013. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 15.3.2017 http://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/yits_201400_2014_12305_net.pdf.

Rasmussen, S., Konghøj Madsen, P., Saloniemi, A., Ólafsdóttir, K., Dølvik, J.E., Jesnes, K., Rolandsson, B., Petersson, J. & Berglund, T. 2017. Nordic labour markets and the sharing economy. National Background Reports. Nordic Working Papers. Copenhagen: Nordisk Ministerråd. Viitattu 7.10.2017 <http://dx.doi.org/10.6027/NA2017-904>.

Shareabletourism 2017. Hankeinfo. Viitattu 7.10.2017 <https://shareabletourism.com/hanke-esittely/>.

SWiPE-konsortio 2016. Fiksu työ alustatalouden aikakaudella (SWiPE-konsortio). Tilannekuvaraportti 2016. Helsinki: Suomen Akatemia. Viitattu 11.10.2017 http://www.aka.fi/globalassets/33stn/tilannekuvaraportit/stn2016-hankkeet/swipe_tilannekuvaraportti.pdf.

TEM 2016. Kotimajoitus osana jakamistaloutta. Taustamuistio 29.4.2016. Viitattu 31.5.2017 http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/Taustamuistio_kotimajoitus_osana_jakamistaloutta.pdf.

Tinki 2017. Näin löydämme sinulle parhaat tekijät. Viitattu 11.10.2017 <https://tinki.com/miten-se-toimii>.

Uusitalo, H. 2001. Tiede, tutkimus ja tutkielma: johdatus tutkielman maailmaan. Helsinki: WSOY.

Varma 2017. Laskutuspalveluyritysten asiakkaat YEL:n piiriin. Uutinen 26.4.2017. Viitattu 9.10.2017 <https://www.varma.fi/muut/uutishuone/uutiset/2017-q2/laskutuspalveluyritysten-asiakkaat-yel-vakuutuksen-piiriin/>.

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

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. E-kirja. Viitattu 18.11.2017 <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789524517560>

Visit Rovaniemi 2016. Mediakit 2016-2017. Viitattu 28.9.2017. http://www.visitrovaniemi.fi/wp-content/uploads/VisitRovaniemi_-_Media-Kit_2016-2017.pdf.

Visit Rovaniemi 2017a. Matkailutilasto joulukuu 2016. Viitattu 26.9.2017 <http://www.visitrovaniemi.fi/wp-content/uploads/Matkailutilasto-kuukausiraportti-Rovaniemi-joulukuu-2016-EN.pdf>.

Visit Rovaniemi 2017b. Rovaniemen matkailutilasto maaliskuu 2017. Viitattu 7.7.2017 <http://www.visitrovaniemi.fi/wp-content/uploads/Matkailutilasto-kuukausiraportti-Rovaniemi-maaliskuu-2017-SUOMI.pdf>.

Wynne, A. 2015. About Sense of Place. Viitattu 17.9.2017 http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/senseofplace_sivut_3_10.pdf.

Yritystele.fi 2017. Viitattu 7.7.2017 <http://www.yritystele.fi/yritykset/perustettu/343035>.

Zervas, G., Proserpio, D., & Byers, J. W. 2014. The rise of the sharing economy: Estimating the impact of Airbnb on the hotel industry. Journal of Marketing Research. Viitattu 5.10.2017 http://questromworld.bu.edu/platformstrategy/files/2014/07/platform2014_submission_2.pdf.

LIITTEET

- Liite 1. Kyselyn saatekirje
- Liite 2. Kyselylomake

”Alkaisko ihan itse opettamaan turisteille himmelin tekoa vai veisinkö melomaan Ounasjoelle?”

Kysely rovaniemeläisten kiinnostuksesta tarjota matkailupalveluita

Jakamistalous tarkoittaa sitä, että henkilö jakaa muille osaamistaan tai jotain omistamaansa korvausta vastaan, esimerkiksi häävalokuvia tai ruohonleikkurin vuokrausta. Jakamistaloutta ovat mm. Airbnb, Spotify, Netflix ja Couchsurfing. Jakamistalouden ennustetaan lisäävän työn joustavuutta ja mahdollisuutta työskennellä monipuolisesti usealla työnantajalla. Jakamistalouspalveluita voi tuottaa monella tapaa, mutta laskutuspalvelu tekee sen helpommaksi.

Laskutuspalvelun kautta voi työllistää itsensä kevytyrittäjänä ilman Y-tunnusta ja hankalia paperitöitä. Kevytyrittäjäksi sopii henkilö, joka haluaa omalla osaamisellaan tai harrastuksellaan saada lisäansioita toimien sivutoimisesti yksittäisiä työsuorituksia tehden tai jopa päätoimisesti. Vuokraustoimintaa voi toteuttaa, kun siihen liitetään itse tuottamaa palvelua, esimerkiksi melontavälineiden vuokrausta melonnan opetusta varten.

Tällä kyselyllä selvitetään yli 15-vuotiaiden rovaniemeläisten kiinnostusta matkailupalveluiden tuottamiseen jakamistaloustyyppisesti laskutuspalveluyrityksen kautta. Kysely on osa Lapin Ammattikorkeakoulun ylemmän AMK-tutkinnon opinnäytetyötä. Toimeksiantajia ovat Jakamistalous matkailussa –hanke sekä laskutuspalvelu- ja valmennusyritys Omapaja Oy.

Sinä voit rovaniemeläisenä auttaa tutkimuksessa vastaamalla tähän kyselyyn. Vastamiseen menee aikaa alle 5 minuuttia. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan 50 € lahjakortti Ravintola Ro-kaan.

Arvonta suoritetaan 30.5.2017.

Liite 2 1(2) Kyselylomake

Oletko rovaniemeläinen? Tässä kyselyssä rovaniemeläinen on myös pidemmän aikaa Rovaniemellä opiskeleva, työskentelevä tai asuva ulko-paikkakuntalainen. *

Kyllä En

Sukupuolesi *

Mies

Nainen

Ikäsi *

15-18

19-29

30-39

40-49

50-59

60-69

Yli 70 vuotta

Statuksesi *

Opiskelija

Työssä

- Työtön
- Eläkeläinen
- Muu, mikä?

Oletko kuullut aiemmin laskutuspalvelusta tai käyttänyt sitä? *

- Kyllä, olen kuullut.
- Kyllä, olen ostanut kevytyrittäjän palveluja.
- Kyllä, olen toiminut itse kevytyrittäjänä.
- En ole kuullut enkä käyttänyt.

Oletko kuullut aiemmin jakamistalouspalveluista tai käyttänyt niitä? *

- Kyllä, olen kuullut.
- Kyllä, olen käyttänyt.
- Kyllä, olen tarjonnut itse jakamistalouspalveluita.
- En ole kuullut enkä käyttänyt.

Millaisia matkailupalveluita olisit kiinnostunut tarjoamaan? Valitse 1-5 vaihtoehtoa. *

- Ohjatut opastukset kaupunkialueella
- Luonnossa oleminen (vaellukset, retket)
- Luonnossa tekeminen (kalastus, metsästys, marjastus)
- Luonnossa liikkuminen (hiihto, pyöräily, kelkkailu)

- Ruoanlaittokurssit (esim. paikallisista raaka-aineista)
- Arktinen rakentaminen (jää, lumi, puu)
- Kädentaidot (askartelu, käsityöt, leivonta)
- Arkeen osallistuminen (lumityöt, kotivierailut, saunan lämmitys)
- Kulttuuriaktiviteetit
- Muu, mikä?
- En mitään, sillä minua ei kiinnosta.

Liite 2 2(2) Kyselylomake

Miksi et ole vielä ryhtynyt matkailupalveluiden tarjoajaksi? Valitse 1-3 vaihtoehtoa. *

- Ei ole aikaa.
- Ei ole rahaa.
- En osaa/ uskalla aloittaa toimintaa yksin.
- En osaa paperitöitä.
- Odotan, että jään eläkkeelle.
- Muu, mikä?

Koetko, että laskutuspalvelun avulla olisi helpompi aloittaa matkailupalveluiden tarjoaminen? *

- Kyllä.
- Ei.
- En osaa sanoa.

Miksi et ole vielä käyttänyt laskutuspalvelua? *

- En ole tiennyt tällaisesta palvelusta.
- En ole uskaltanut.
- Muu, mikä?

Kerro vapaamuotoisesti ajatuksistasi, joita kysely herätti koskien jakamistaloutta tai laskutuspalvelua.

Kaikki yhteystietonsa jättäneet osallistuvat arvontaan.

Valitse halutessasi yksi seuraavista:

- Haluan lisätietoa laskutuspalvelusta.
- Haluan lisätietoa laskutuspalvelusta ja osallistua kehittämistehtävään, joka toteutetaan kesäkuussa vapaamuotoisena ryhmäkeskusteluna.

Etunimi

Sukunimi

Matkapuhelin

Sähköposti

SUUNNITTELU-TOIMISTON LÄHI- PALVELUT – Uudet näkökulmat vanhassa konseptissa

The local services of design offices are performed on a mandate basis with short delivery times and agreed order deliveries within the framework of the contract. The cyclicity of the assignments gives rise to some organizational challenges concerning resourcing and the smooth work load. The aim of the research was to clarify the issues related to local services from the point of view of designers in order to keep the motivation of the designers and the work seem meaningful. The research method was a case study that was suited best to this research or development task.

In the study, the issue was approached from the client's point of view in separate workshop events and questions to designers. During the workshop, the order-supply chain was reviewed at a general level and the problems the parties saw in the local service. The questionnaire designed by the designers sought to find out how the designers perceive the issues related to the assignments. In addition, the questionnaire for designers investigated the workability of the designers and thus the motivation for the work.

Based on the analysis of the results of the research, the pain scores from the designers' point of view were found. Concerning to the order-supply chain, Workshop events made it clear to both parties what had to be taken into account in order to be able to go through the tasks efficiently and cost-effectively.

Keywords: design office, local services, assignment, implication, subscriber delivery

JOHDANTO

Toimistomme, Etteplan Desing Center Oy Kemi, suunnittelupalveluihin liittyvien lähipalveluiden osalta ongelmana aika usein on toiminnan syklistyys riippuen asiakkaiden tarpeista. Melko usein vuodesta toiseen korostuu se, että loppuvuodesta ja joskus myös alkuvuodesta on suunnittelurintamalla hiljaisempaa ja sitten juuri ennen kesälomakauden alkua on kiivas tahti saada suunnitelmat valmiiksi ennen kesälomia ja usein syksyille ajoittuvia teollisuuslaitosten suuria seisokkeja. Seisokit ovat teollisuuslaitoksissa olevia kunnossapitoon tai muutoksiin liittyviä tuotantokatkoksia, jolloin teollisuuslaitoksen tuotanto ja laitteet ovat pysähdyksissä jonkin määritellyn määräajan. Teollisuuslaitosten seisokkien aikana tehtävien huolto- kunnossapito- ja muutostöiden tavoitteena on varmistaa laitoksen pitäminen hyvässä kunnossa tai uudistaa laitos vastaamaan muuttuneita vaatimuksia ja tekniikan kehittymistä. Joissain yhteydessä seisokeista käytetään nimitystä revisio. (VTT 2017.)

Yhtenä tärkeänä tekijänä toimiston suunnittelun lähipalveluiden menestykseen on toimiston omat suunnittelijat, jotka antavat koko ajan näyttöä osaamisestaan sekä ovat asiakaskontaktissa. Ilman asiantuntevaa esimiesverkostoaakaan ei tulla toimeen, joskin niiden merkitys ei saa olla liian suuri. Suunnittelun lähipalveluiden tuottamisen osittaisena ongelmana esimiestasolla on resurssien eli varsinaisten suunnittelutöiden tekijöiden tasainen kuormittaminen. Suunnittelun lähipalveluiden luonteesta ja syklistydestä johtuen ajoittaan on resurssivajasta, ja toisinaan kaikille ei ole tarjota suunnittelutöitä. Osittain esimiehille aiheuttaa ongelmaa sekin, että joitain suunnittelijoita halutaan moneen toimeksiantoon yhtä aikaa ja heidän tilalleen on pystytävä esittämään toista henkilöä, joka kykenee suoriutumaan tehtävästä riittävällä tarkkuudella ja laadulla. Tähän ongelmaan yhtenä ratkaisuna on saada suunnittelijoille mahdollisimman laajaa kokemusta eri toimeksiantojen kautta sekä myös kouluttaminen, joko erilaisten sisäisten tai ulkoisten kurssien kautta tai niin sanotusti ”mestari-oppipoika-mallilla”.

Suunnittelutoimiston palvellessa useita asiakkaita on suunnittelutoimiston hallittava asiakkaiden eri käytännöt, koska asiakkailla on omat käytäntönsä suunnittelutoimeksiantojen tilauksiin, toimeksiantojen seurantaan sekä koko prosessin läpivientiin. Tällöin suunnittelutoimeksiannot saadaan toimitettua menestyksekkäästi.

Tässä tutkimuksessa tavoitteena oli selvittää nykyisen toimintamallin ongelmat ja niiden pohjalta kehittää yhtenäinen toimintamalli, jossa huomioitu varsinaisten suunnittelutoimeksiantojen tekijöiden näkökulmat. Tutkimus pohjautui pääsääntöisesti suunnittelijoille tehtyyn kyselyyn, jossa kaikkiaan oli toimeksiantoihin liittyviä kysymyksiä 9 kpl sekä kaksi vapaavalintaista toimeksiantoihin ja palautteeseen liittyvää kommenttimahdollisuutta. Tutkimuksessa perehdyttiin myös suunnittelijoiden näkemykseen oman työn merkityksellisyydestä ja siihen liittyvästä motivoituneisuudesta. Tutkimuksessa haettiin vastausta siihen, voidaanko lähipalvelutoimintaan löytää sellainen toimintamalli eri osapuolien näkökulmien kautta, joka on kaikkia osapuolia tyydyttävä. Lisäksi selvitettiin, voidaanko saada työntekijöille

enemmän merkityksellisyuden tunnetta osallistamalla heitä enemmän mukaan toimintaan ja sitä kautta enemmän motivaatiota työhön.

Tutkimuksessa käytetty menetelmä pohjautuu tapaustutkimuksen metodeihin, josta on kerrottu erikseen omassa tämän kokoelma-artikkelin yhteisessä osiossa.

Toimintaympäristö

Etteplan on suunnittelu- ja dokumentaatiopalveluja tarjoava globaali yritys, jolla on toimipisteitä useilla paikkakunnilla Suomessa, Ruotsissa, Alankomaissa, Kiinassa ja Saksassa sekä toimipisteet Puolassa ja Yhdysvalloissa. Pääsääntöisesti asiakkaana ovat johtavat ja globaalisti toimivat kone- ja laitevalmistajat. Suomen toiminnot kuuluvat Etteplan Design Center Oy:n alaisuuteen, joka on Etteplan Oyj:n tytäryhtiö. (Etteplan Oyj 2017.)

Yleisesti suunnittelupalveluiden markkinat on jaettu viiteen eri segmenttiin, ja yrityksen liiketoiminta keskittyy pääasiassa koneet ja laitteet -segmenttiin. Liiketoimintaympäristö kone- ja laitesuunnittelun osa-alueilla on lähiaikoina käynyt voimakkaita muutoksia toimintaympäristön muutoksista johtuen. Toimiala on rakenteeltaan pirstaloitunut, ja sillä on paljon paikallisia toimijoita. Asiakkaiden hankintojen keskittämisen jatkuminen on hidastanut toimialan rakenteen muuttumista. (Etteplan Oyj 2017.)

Kiristyneen kilpailun ja kysynnän painopisteen siirtyminen Aasiaan on monilla toimialoilla johtanut siihen, että asiakkaat ovat päättäneet muuttaa tuotantorakennetta ja toimintatapoja. Tämä on muuttanut teknisen suunnittelupalvelun liiketoimintaympäristöä siten, että uutta kysyntää on syntymässä eritoten Aasian suuntaan. Asiakkaiden keskittyessä kehittämään ydinliiketoimintaansa ja yhdenmukaistamaan toimintatapojaan, tulee teknisen suunnittelun ja tuoteinformaation palveluille vaatimuksia tarjota säästömahdollisuuksia ja joustoa sekä ajasta ja paikasta riippumattomia palveluita korkeilla tietoturvallisuus vaatimuksilla. (Etteplan Oyj 2017.)

Maaailmanlaajuisten megatrendien vaikutus maailman muuttumiseen on todella vaikuttava heijastaen myös suomalaisten yritysten tulevaisuuteen. Yritysten johdon tulee olla hereillä, jotta organisaatiot osaavat ottaa huomioon megatrendien vaikutukset ja mahdollisuudet viedä yritystoimintaa eteenpäin. (Kronman & Lind 2017.) Organisaation liiketoimintaympäristöön vaikuttaa maailmanlaajuisten megatrendien lisäksi toimialakohtainen kehitys. Suunnittelutarpeita ja täten myös uusia liiketoimintamahdollisuuksia tuovat teollisen internetin kasvava käyttö, ympäristöystävällisten tuotteiden vaatimukset, tuotteiden lyhentyneet elinkaaret, väestön ikääntyminen ja kehittyvät markkinat. Toimialan keskittyminen ja asiakkaiden toimintojen ulkoistaminen vaikuttaa myönteisesti organisaation liiketoimintaan. Ulkoistamalla toimintojaan asiakasyritykset voivat keskittyä paremmin omaan ydinsaamiseen. (Etteplan Oyj 2017.)

Opinnäytetyöni kehittämistehtävä kohdistuu Etteplan Design Center Oy:n Kemi-Tornion toimiston lähipalvelujen prosesseihin. Paikallinen toimisto tuottaa suurimmaksi osaksi suunnittelupalveluita lähialueen teollisuusyrityksille, mutta myös vähäisessä määrin muille toimijoille. Paikallisille toimijoille tarjottavat suunnittelupal-

velun tuotteet poikkeavat Etteplanin pääasiallisesta liiketoimintasegmentistä eli kone- ja laitesuunnittelusta. Kemi-Tornion toimiston suunnittelupalvelut ovat enemmän niin sanottua tehdaspalveluihin liittyviä suunnittelupalveluita. Tehdaspalvelusuunnittelualueeseen kuuluu mm. putkisto- ja tehdassuunnitteluosa-alueet sekä sähkö- ja automaatio-suunnitteluosa-alueet. Suunnittelutoimeksiannot ovat yleensä pieniä ja vaativat usein paikalla käyntiä toimeksiantajayrityksissä. Tämän johdosta nimitämme tätä palvelumuotoa lähipalveluiksi.

Toimiston palvelussa paikallisia asiakkaita on heillä olevat toimintaohjeistukset otettava huomioon suunnittelupalveluiden tuotoksissa ja myös muussa asiakasrajapintatoiminnassa, kuten raportoinnissa. Toimintaympäristöön kuuluu edellä mainittujen lisäksi myös muut säännökset, määräykset ja standardit, jotka on otettava huomioon varsinaisissa suunnittelutehtävissä. Myös paikalliset olosuhteet ovat osa toimintaympäristöä.

Outokummun Tornion ja Kemin kaivoksen omien suunnittelupalveluiden ja teknisen dokumentoinnin ulkoistaminen Etteplanille johti siihen, että paikallisen toimiston työtilausten määrän kasvoi rajusti viimeisen vuoden aikana ja tämän johdosta on toimintaympäristöön tullut muutosta mm. alihankkijoiden muodossa. Aikaisemmin alihankkijamme olivat kilpailijoitamme, tosin ovat vieläkin muille toimijoille suunnatuissa suunnittelupalveluissa.

Tästä voidaan todeta, että toimistomme toimintaympäristö on moninainen ja toimintaympäristöön on sidoksissa monia osapuolia. Toimintaympäristöön kuuluu myös toimintaan liittyvät muut asiakkaat, alihankkijat sekä tukitoiminnot. Tukitoiminnot ovat tärkeä toimintaympäristöön kuuluva toiminto, jota ilman suunnittelupalveluiden tuottaminen paikallisesti olisi vaikeaa. Tukitoiminnoiksi voitaisiin mainita ainakin toimitilojen vuokraajat, suunnitteluohjelmistojen tuottajat, tietoverkko-yhteydet ja yhtenä tärkeänä myös ”emo-organisaation” toiminnot, esimerkiksi laskutuspalvelut. Kun kyseessä on iso organisaatio ja toimintaa on Suomessakin useilla paikkakunnilla, kuuluu toimintaympäristöön myös organisaation muut toimipisteet, joista asiantuntijuutta löytyy laajasti. Osana tukitoiminnan toimintaympäristöä on myös organisaation tarjoamat eri koulutukset, joita on räätälöity oman organisaation tarpeita silmällä pitäen.

ASiantuntijuuden merkitys asiakkuuksienhallinnassa ja palvelujen kehittämisessä

Yhteiskunta on muuttunut siten, että ihmisten hyvinvoinnin huomioiminen on alkanut kasvaa. Työelämässä vallitseviksi keskustelun aiheiksi on noussut ihmisten työhyvinvointi, työssä jaksaminen, viihtyminen työssä sekä työn ja arjen yhdistäminen. (Mäkinen 2015, 7.)

Asiantuntijuus

Asiantuntijuus tarkoittaa suomen kielessä tietämiseen, arviointiin ja ennakkointiin liittyviä tekijöitä, mutta englannin kielessä ”experice” tarkoittaa myös tekemistä ja suorittamista. Toisin sanoen asiantuntijuuden voitaisiin tulkita olevan tekemisen, osaamisen ja tietämisen toisiinsa linkittynyt vahva liitto. (Palonen & Gruber 2010; 41 Mäkinen 2015, 11.)

Eri näkökulmista asiantuntijuus voidaan jakaa kahteen eksperttiystasoon: rutiinieksperttiyteen ja adaptiiviseen eksperttiyteen. Rutiiniekspertillä asiantuntijuus on kehittynyt niin vahvaksi, että hän pystyy suoriutumaan työtehtävistään tutussa työympäristössä erinomaisesti. Adaptiivinen eli mukautuva ekspertti suoriutuu työtehtävistään myös vaihtelevissa tilanteissa. Mukautuvan ekspertin asiantuntijuus perustuu siihen, että taidot ovat suurimmaksi osaksi muuttuneet automatisoituneiksi. (Turpeinen 2009, 20; Mäkinen 2015, 11.)

Hiljainen tieto on merkittävässä asemassa asiantuntijan tietämyksessä. Hiljaiseen tietoon sisältyvä tietämys on opittu toimintaan osallistumalla sekä sosiaalisesti kulttuurin käytänteiden kautta. Asiantuntijoista puhuttaessa tietoon sisältyy myös taito. Tässä yhteydessä taitoon kuuluu tieto siitä, miten jokin asia pitää tehdä. (Palonen & Gruber 2010, 42–44; Mäkinen 2015.)

Suunnittelutoimiston palvelut ovat asiakkaille suunnattuja asiantuntijapalveluita, jotka koostuvat erinäisistä asiakaslähtöisistä suunnittelutoimeksiannoista tai palvelutuotteista. Asiakaslähtöisyydestä johtuen palveluprosessi on aina jollain tapaa erilainen eri asiakkaiden suuntaan. Sakki (2003) mainitsee, että liiketoiminnan kehittämisessä tulee huomioida asiakkaan tarpeet. Ihmisellä on työroolin lisäksi asiakkaan rooli ja asiakasrooleja voi päivän aikana olla useita. Erilaiset palvelut on tuotteistettu, kuten radio- ja televisio-ohjelmat, liikenneyhteyspalvelut, kauppapalvelut, pankkipalvelut sekä muut vastaavat palvelut, joita käytetään jopa päivittäin. Edellä mainitut palvelut ovat yksinkertaisia prosesseja asiakkaan näkökulmasta katsottuna, mutta asiakastyytyväisyys voi olla pienestä kiinni. Asiantuntijapalveluiden tuotteistamisessa on keskeisin merkitys asiantuntijan osaamisessa. (Sipilä 1996, 24–26; Sakki 2003, 19.)

Salmelan (2010) mukaan asiantuntija- ja tieto-organisaatioiden roolit ovat muuttuneet nykyisin siihen suuntaan, että ne ovat entistä enemmän työllistäjinä ja taloudellisen arvon luojina. Ymmärrys on kuitenkin jäljessä verrattuna materiaaliin perustuvan yrityksen toimintaan, varsinkin tieto-organisaation toiminnassa. Asiantuntijaorganisaatioissa olevat erilaiset toiminnot ja tietovirrat ovat kehittämisen kannalta monin verroin epäselvempiä verrattuna materiaalivaltaisiin organisaatioihin. Kaikilla toimialoilla tiedon ja osaamisen merkitys on kasvanut ja informaation määrä on jatkanut kasvuaan räjähdysmäisesti. Tieto ohjaa entistä enemmän yritysten ja organisaatioiden toimintaa ja toiminnan kehittämistä. Tieto on myös usein mukana tuotteen kehittämisessä ja myös osana tuotetta. Eli eri organisaatioiden prosessit ovat muuttuneet tietointensiivisimmäksi. (Salmela 2010, 2.)

Prosessi on toimintoketju, jossa toiminnot seuraavat toisiaan määritellyllä tavalla ja ne on yhteensovitettu. Asiakaspalveluprosessissa puutteiden vähentämisen tähtää-

miseksi prosessit on tehtävä mahdollisimman yksinkertaisiksi. Tällöin ne ovat sujuvia, ketteriä ja joustavia. Yksinkertaiset ja tehokkaat prosessit parantavat yrityksen kilpailukykyä. (Sakki 2003, 19.) Asiakkaat odottavat tuotteiden olevan laadukkaita ja toimitusten täyttävän lupaukset, jotta asiakastyytyväisyys säilyy. Kokonaislaatuun pyrkiessä on huomioitava kaikki toimitukseen liittyvien osa-alueiden laatu. (Lecklin 2006, 91–92.)

Palveluliiketoiminnan kehittäminen

Palveluliiketoiminnan kehittäminen on suunnittelutoimiston eräitä kulmakiviä, jotta asiakassuhde säilyy ja lujittuu. Vaikkakin Ojasalo & Ojasalo (2008, 124–125) on keskittynyt teoksessaan teollisuuden palvelujen kehittämiseen, on siinä yhtymäkohtia myös suunnittelutoimiston palveluihin, varsinkin kun toimisto on tekemisessä teollisuuden asiakkaiden kanssa. Suunnittelun voitaneen ajatella olevan valmistavaa kun suunnittelun lopputuotteena on valmiit suunnitelmat, eli jollain tavalla suunnittelun loppudokumentti on valmis ”tuote”. Ojasalo & Ojasalo (2008, 124–125) mainitsee teollisuuspalveluiden kulmakiviksi mm. palveluorientoituneen yrityskulttuurin, organisoinnin ja henkilöstöresurssit. Organisaation yhteiset syvälle juurtuneet perusarvot, oletukset ja uskomukset voidaan katsoa olevan yrityksen yrityskulttuuri, joka voi olla kirjoittamaton tai kirjoitettu ja se säätelee ihmisten käyttäytymistä työympäristössä. Yrityskulttuurin johdosta organisaation työntekijät ymmärtävät tietyt asiat samalla tavalla, kuten myös toiminnallinen yhteistyö, vastuut ja tilannekohtainen toimivalta on organisaation henkilöstöllä selvillä. (Ojasalo & Ojasalo 2008, 124.) Palveluprosessien kehittäminen vaatii riittävää kontaktia asiakkaisiin sekä myös yrityksen sisäisten eri prosessien yhteispeliä. Liiketoimintaprosessien kehittäminen vaatii prosessijohtamista, jolla ohjataan toimintaa oikeaan suuntaan ja hyvin onnistuessaan muodostuu kustannustehokkaita ratkaisuja. Kehittämisessä on tärkeää selvittää nykytila ja sitä kautta lähteä muodostamaan uutta toimintatapaa. (Lecklin 2006, 123–135.) Yrityksessä tai samalla alalla toimivilla yrityksillä voi olla esimerkiksi sellaisia käytössä sellaisia termejä, joita muissa toimialoissa ei ole käytössä.

Yleensä teollisuuden asiakkaat arvostavat selkeää palveluntuottajan organisaatiota, jossa vaihtelut ovat vähäisiä, kuten esimerkiksi sitä, että kontaktihenkilöt eivät vaihdu usein. Myös tiimien toiminnan käytännön joustavuus ja palvelualltius ovat arvostettuja tekijöitä, kuten on myös riittävä asiantuntemus, oma-aloitteisuus ja oppimiskyky. Asiakaskontakteissa olevien henkilöiden vaikutus palveluiden menestykseen on merkittävä ja palveluntuottaja organisaation henkilökunnan yrittäjämäinen toiminta, luovuus ja ongelmanratkaisujen halukkuus ovat asiakkaan näkökannalta erittäin tärkeitä tekijöitä. Tämä korostuu varsinkin silloin kun asiakkaan ongelmat ovat teknisesti haastavia. (Lecklin 2006, 118; Ojasalo & Ojasalo 2008, 124–125.)

Yksilön eli palveluliiketoimintaa harjoittavan yrityksen kaikkien henkilöiden on varauduttava olemaan kontaktissa asiakkaaseen, on se sitten fyysinen tai psykologinen. Henkilöiden toiminnan vaikuttaminen asiakkaaseen tulee olla perimmäisenä kysymyksenä ja sitä kautta henkilön asiakaskontakti on palveluntuottajayrityksen tärkeä tiedonlähde. Lähtökohtaisesti palveluntuottajaorganisaation asiakaskontaktissa

olevat henkilöt voivat tuntea paremmin asiakkaan kuin palvelutuottajaorganisaation ylemmällä tasolla olevat henkilöt. Toimintaprosessissa ja sen kehittämisessä pitäisi-kin hyödyntää tätä työntekijöiden asiakastietämystä ja valita oikeat henkilöt toimimaan asiakassuhteissa. Henkilöstön ihmissuhdetaidot ovat tärkeässä asemassa kuten myös tekninen osaaminen ja tuotetuntemus. Tästä voitaneen yhteenvetona todeta, että panostettaessa palvelutoimintaan on organisaation huolehdittava henkilöstön riittävästä ihmissuhdetaidoista ja teknisestä osaamisesta, jotta asiakkaalle jää miellyttävä kokemus asiakaskontaktista. Varsinkin tekninen osaaminen, empatia, asiakassuhteiden johtaminen ja projektiosaaminen korostuvat teollisuuden palvelutoiminnassa. Asiakaskontaktissa on tärkeää näyttää asiantuntijuus teknisissä ongelmissa ja myötätuntoa eli empatiaa inhimillisissä ongelmissa. Projektiosaaminen tulee esille erilaisten toimintojen yhdistämiskykynä, jolloin esimerkiksi palveluprosessissa tulee esille kyky yhdistää erilaisia teknologioita tavoitteiden saavuttamiseksi. Henkilöstön arvostamisella ja motivoinnilla on merkitys siihen, miten henkilö onnistuu asiakaspalvelussa. Erilaisina motivointikeinoina voi olla koulutuksen tarjoaminen, urakehitys ja muu palkitseminen. Myös valtuuttamalla henkilöstöä antamalla lisää valtaa ja vastuuta voidaan saavuttaa laadun parantumista ja tuottavuutta. Palveluliiketoiminnan kehittämisessä asiakkaan kuuntelun merkitys korostuu kun kuuntelun tuloksena saatua aineistoa hyödynnetään asiakkuusosaamisen kehittämisessä. (Lecklin 2006, 118–120; Mattinen 2006, 161–163; Ojasalo & Ojasalo 2008, 128–129; Hakonen & Nylander 2015, 21–22.)

Aarnikoivu (2005) mainitsee asiakaspalvelunäkemyksen ja asiakaspalvelutaitojen olevan tärkeä tekijä palveluyrityksen menestyksessä. Asiakasrajapinnassa työskentelevän työntekijän rooli on tärkeä asiakassuhteen säilyttämisen kannalta. Tuotetta kehittävän asiakaspalvelijan rooli on myös tärkeä vaikkakin eri tavalla. Palveluasenteella onkin suuri merkitys siihen, miten asiakas kokee asiakassuhteen. Palveluorganisaatiossa on tärkeää, että koko henkilöstö palvelee asiakasta toimenkuvasta riippumatta. Tällöin on paremmat edellytykset asiakassuhteen jatkumiselle ja sitä kautta yrityksen toimintaedellytykset paranevat. Asiakkaan näkökulmasta katsottuna hyvä asiakaspalvelija huomioi asiakkaan tarpeet ja rakentaa luottamussuhteen jota kautta saadaan kehitettyä asiakasuskollisuutta ja asiakastyytyväisyyttä. Asiakassuhteen tärkeä elementti on myös erilaisten toimeksiantojen jälkihoito, jolloin voidaan paremmin saada asiakas uudelleen asioimaan saman toimittajan kanssa. Tästä syystä onkin asiakaspalvelijan ymmärrettävä olevansa sekä myyjä, asiakaspalvelija että markkinoija. (Aarnikoivu 2005, 58–59.) Suunnittelutoimiston lähipalveluissakin ovat suunnittelijan roolit samat kuin edellä mainitut ja niillä on suuri merkitys suunnittelutoimiston asiakassuhteiden jatkumon kanssa. Oikeastaan voidaan sanoa, että asiantuntijan roolissa olevalla pitää olla myyjän, markkinoijan ja asiakaspalvelijan ominaisuudet asiantuntijuuden lisäksi.

Asiakkuudenhallinta ja asiakkuusosaaminen

Palveluliiketoiminnan kehittämiseen liittyy tärkeänä osana myös asiakkuudenhallinta ja asiakkuusosaaminen. Mäntyneva (2001, 9–11) mainitsee, että asiakkuudenhallinnasta on noussut tärkeä osa-alue yritysten olemassa olon turvaamiseksi. Onhan sillä tärkeä merkitys palvelutoimintaa harjoittavat yrityksen toiminnassa, koska he eivät tule toimeen ilman asiakkaita. Asiakkuudenhallinnan tarkoituksena on määrätietoisesti korostaa asiakkuuksien johtamista. Toisin sanoen huomioidaan asiakas-suhde myös asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Markkinoinnilla on tavoitteena luoda sellainen asiakkaan korostama asiakasarvo, joka pyritään säilyttämään mahdollisimman pitkään sekä sitä kautta luomaan riittävä asiakaskannattavuus. (Mäntyneva 2001, 9–11.)

Dahl ym.(2003, 32–33) mukaan vuorovaikutteisuus on yksi tärkeä osa asiakkuudenhallintaan liittyvä osa-alue. Vuorovaikutteisuus tässä yhteydessä tarkoittaa, että asiakas voi vaikuttaa asiakkuuteen. Toisin sanoen tarjontaa sopeutetaan tilanteeseen ja tarpeeseen sopivaksi ja toisaalta tiedonvaihdon mukauttaminen asiakassuhteen sisällä. Toimittajan kyky vastata asiakastarpeisiin tiedonvaihdannan kautta on asiakas-kohtaamisten tavoitteena. Asiakaskohtaamiset kehittävät toimintatapoja, joilla saattaa olla tuotantoprosessin näkökulmasta katsottuna kohtalokkaita vaikutuksia tuotantokustannuksiin ja tuotantotehokkuuteen. Asiakas kokee myös tuotannon sopeuttamisessa suurta arvoa itselleen. Sopeuttamisessa onkin löydettävä tasapaino kahden eri tavan perusteella tai niiden yhdistelmällä. Dahl ym. mukaan voidaan käyttää suunniteltua sopeuttamista tai tilannekohtaista sopeuttamista. Suunnitellussa sopeuttamisessa prosessi on alun pitäen määritelty siten, että sitä voidaan muuttaa tarpeen vaatiessa. Tilannekohtaisessa sopeuttamisessa ei prosessia ole suunniteltu muutettavaksi, mutta sopeutuminen perustuu henkilöstön kykyyn mukautua tilanteeseen ja siihen, miten asiakaskohtaamisten seurauksena tulee asiakastoiveita. (Dahl ym. 2003, 32–33.) Näistä tilannekohtainen sopeutuminen soveltuu paremmin suunnittelutoimiston toimintatapaan. Tilannekohtaista tapaa käyttäen voidaan henkilötasolla suunnittelutoimeksiannot mukauttaa asiakkaan toiveiden mukaisesti kuitenkin huomioiden sekä henkilökohtaisten resurssien kapasiteetti että mahdolliset kustannusrajoitukset toteutuksessa.

Kun halutaan lisätä ja kehittää asiakasuskollisuutta, voidaan puhua asiakkuustason vuorovaikutuksesta. Tällöin puhutaan toimittajan ja asiakkaan välisestä vaihdannan jalostamisesta. Sen voidaan todeta olevan asiakasuskollisuutta lisäävä ja kehittävä tekijä, sekä auttavan viestinnässä ja asiakaspalautteen hankinnassa. (Dahl ym. 2003, 33.)

Mattinen (2006, 24–26) näkee asiakkaan kuuntelemisen olevan tärkeänä osana asiakkuusosaamista ja sitä kautta vaikuttavan asiakkuuden säilymiseen. Palvelutuottajan on oltava hereillä asiakkaan suhteen ja kuunneltava asiakkaan toiveita, muutoin voi menettää asiakkaan. Mattinen (2006, 24–26) mainitsee, että usein yrityspäätäjät katsovat liian kapea-alaisesti asiakastietoja, eikä tällöin välttämättä synny riittävän syvällistä tietoa tai ymmärrystä asiakkaasta. Näkemyksensä Mattinen perustaa kyse-

lyynsä, joita on käynyt yrityspäätäjien kanssa. Kysymysten kautta Mattisella muodostui näkemys siihen, että yrityspäätäjät vastailivat osittain arvaamalla, mutta toisaalta vastauksissa näkyi myös tiedon puute. Mattinen oli myös huomionnut sen, että yrityksissä ei ole totuttu havannoimaan asiakasta näistä näkökulmista katsottuna. Jotkin päättäjistä oli todennut kysymysten olevan epäoleellisia ja heidän toimintaansa liittymättömiä, mutta toisaalta osan kysymyksistä olleen tärkeitä ja niiden käsittelemisen voi olla yritykselle toiminnan jatkamisen edellytys. Tästä syystä Mattinen mainitsee syntyvän yrityspäätäjille ”sokean pisteen”, jolloin ei nähdä pintaa syvemmälle eikä asiakasymmärryksen mahdollistamia hyötyjä liiketoiminnan kehittämiseen osata hyödyntää. (Mattinen 2006, 24–26.)

Dahl ym. (2003) mukaan asiakastiedoilla on suuri merkitys siinä, miten yritys markkinoi itseään asiakkaille ja nykyisin tietotekniikka on tuonut siihen muutoksia menneisiin vuosiin/vuosikymmeneihin nähden. Nykyisin pystytään keräämään ja analysoimaan entistä suurempia tietomääriä nopeasti. Tässä on kuitenkin haasteena niiden oikeanlainen hyödyntäminen. Kuten Dahl ym. (2003) mainitsevat, asiakkaan kuunteleminen ja toimiminen sen mukaan ei pelkästään riitä, vaan on huomioitava asiakkaan mahdollinen vanhakantainen toimintatapa tai jopa tietämättömyys. Vaikka asiakas ei itse kaipaa muutoksia, voidaan kuitenkin tarjota asiakkaalle lisäarvoa, jos toimintaa kehitetään uusien toimintamallien tai tuotekokonaisuuksien kautta. Tällöin toiminnan kehittämisvastuu on toimittajayrityksellä eikä vastuuta ole siirretty asiakkaalle. (Dahl ym. 2003, 81.)

Asiakasuskollisuus

Paavola (2006, 250) on tutkinut asiakasuskollisuutta väitöskirjassaan ja todennut merkityserusteisia asiakasuskollisuusteorioita olevan yhdeksän eri muotoa. Paavolan mukaan näitä teorioita ovat kriittinen, valistunut, urautunut, pakonomainen, yhteisöllinen, peritty, pelillinen, imagoperustainen ja ideologinen. Paavolan mukaan edellä mainituilla uskollisuusteorioilla on joitain keskinäisiä suhteita. Paavola mainitsee, että pakonomainen, valistunut, urautunut ja kriittinen uskollisuus poikkeavat muista uskollisuuden muodoista merkittäväällä tavalla teoreettisesti. Hänen mukaan poikkeavuus heijastaa niiden vahvuutta. Motiiviperusteisiksi uskollisuuksiksi Paavola nimeää pelillisen, perityn, ideologisen, imagollisen ja yhteisöllisen uskollisuudet. Edellä mainitut uskollisuudet ovat enemmän sitoutuneisiin suhteisiin perustuvia kuin vahvuuteen perustuvia. (Paavola 2006, 176–251.)

Palvelutoimintaa harjoittavan organisaation menestyksen takaavat tyytyväiset ja asiakasuskolliset asiakkaat. Asiakasuskollisuuden pysyvyyden yhtenä tärkeänä tekijänä on palvelun laatu, mutta se ei kuitenkaan takaa varmuudella asiakasuskollisuutta, jos asiakassuhteen muut tekijät eivät ole kohdillaan. Tutkimuksissakin on todettu, että vaikka asiakkaat ovat tyytyväisiä, ei se takaa välttämättä asiakasuskollisuutta. Tyytyväisyyden lisäksi on huomioitava tuotteiden laatu, kustannustaso tai kilpailijoilta tulleet edistyskellisemmät tuotteet. Tästä syystä toimittajan on oltava hereillä ja kehitettävä toimintaa asiakaslähtoisempään suuntaan. Tutkimuksissa oli tosin tullut

esille myös sellainen seikka, että vaikka asiakas on ollut tyytymätön, ei toimittajaa ole vaihdettu siinä uskossa, että ”asiat eivät parane vaihtamalla”. (Dahl ym. 2003, 61.)

Asiakasuskollisuuteen vaikuttaa monet eri sidokset kuten esimerkiksi rakenteelliset sidokset, joita ovat juridiset, taloudelliset, tekniset, maantieteelliset ja ajalliset sidokset. Toisaalta myös kulttuurilliset, tiedolliset, ideologiset ja psykologiset sidokset voivat olla noin sanottuja koettuja sidoksia. Analysoinnilla voidaan saavuttaa asiakasuskollisuuden kokonaiskuva siitä, miten asiakaskäyttäytyminen on sidoksissa eri alueisiin ja onko asiakkaalla minkälaiset intressit lopettaa asiakkuus. Edellä mainituista asioista johtuen on palvelutoimintaakin harjoittavan organisaation oltava tietoinen siitä, millaiset sidokset vaikuttavat asiakasuskollisuuteen, vaikkakin se vaihtelee asiakassegmentin ja toimialan mukaan. (Dahl ym. 2003, 61–62.)

Asiakasorientoitunut palvelutoiminta

Asiakasorientoitunut tai asiakaslähtöinen palveluyritys huomioi asiakkaan näkökulman aivan eri tavalla kuin pelkästään tuotepainotteisuuteen panostava yritys. Se on kuitenkin monesti vaikeampi toteuttaa käytännössä kuin teoriassa. Yritys ajattelee itse olevansa asiakas ja sitä kautta huomioi miten voisi tuottaa lisäarvoa asiakkaalle kehittämällä toimintaa asiakassuuntautuneempaan suuntaan. Asiaksnäkökulman huomioiminen auttaa kehittämään omaa toimintaa ja sitä kautta voidaan kehittää myös tuotekokonaisuuksia. Palveluliiketoimintaa harjoittavan yrityksen kehittäessä toimintaansa asiakaslähtöisemmäksi voidaan saavuttaa yrityksen asiakkaista pysyviä asiakkaita ja sitä kautta yrityksen toiminta on vakaammalla pohjalla. Asiakassuhdetta on kuitenkin jatkuvasti hoidettava ja asiakkaan tarpeita kuunneltava ”herkällä korvalla”. (Selin & Selin 2005, 19–21.)

Asiakkaiden ajatusten ja näkemysten huomioiminen on tärkeä osa yrityksen toiminnan kehittämistä niin palveluiden kuin tuotteidenkin osalta. Eräs asiantuntija on todennut, että yhdenkään idean alkuperä ei ole asiakkaalta, vaan tekijänä on ollut yrityksen riittävä asiakastuntevuus. Paremman asiakasarvontuotannon kehittäminen on erilaisten asiakastietoihin perustuvien prosessien aikaansaannosta. Liiallinen keskittyminen asiaksnäkökulmaan voi olla riski, mutta oikealla tavalla toteutettuna se antaa lisäarvoa asiakkaalle ja tuo myös vakautta itse toimittajalle. (Dahl ym. 2003, 85–86.)

Perinteisessä massamarkkinoinnissa on jätetty huomioimatta yksittäisten asiakkaiden tarpeet ja panostettu vain tuotekeskiseen markkinointiin. Teknologian kehittymisen myötä on pystytty enemmän yksilöimään asiakkaan tarpeita kun asiakkaiden ostokäyttäytyminen on pystytty selvittämään. Asiakkaiden tietämys on internetin myötä kasvanut ja asiakkaat ovat entistä enemmän tuotetietoisia. Internet on mahdollistanut nopeiden palveluiden saannin, mutta sosiaalinen media antaa haasteita palveluiden tuottajille tiedon nopean leviämisen vuoksi. Kanta-asiakasohjelmilla on saatu keskitettyä asiakkaiden hankintoja saman ketjun tuotteisiin. (Kumar & Reinartz 2012, 6–13; Kaisto 2014, 10.)

Kumar & Reinartz (2012) mainitsee palvelutarjoajien muuttaneen asenteitaan, ja nyt palvelutarjoajat etsivät pitkän aikavälin kannattavia asiakassuhteita nopeiden

voittojen sijasta. Perinteisten markkinointikanavien kalleus ja sitä kautta saatava asiakkaiden vasteaika on pitkä. Uusien palvelukanavien kautta tehtävä markkinointi vaatii toki yrityksiltä ja kumppaneilta enemmän, koska palvelukanavat on oltava jatkuvasti aktiivisia. (Kumar & Reinartz 2012, 14–15.)

TULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI

Opinnäytetyössäni lähtökohtaisesti lähestyin asiaa asiakkaan näkökulmasta, mutta myös toimittajan varsinaisten työn suorittajien eli organisaation työntekijöiden suunnalta. Asiakkaan näkökulmia asiaan tuli Workshop-tilaisuuksista Outokummun ja Eforan kanssa. Molempien yritysten kanssa pidettiin yksi Workshop-tilaisuus, joissa molemmissa paikalla oli 5-8 henkilöä kohdeyrityksestä. Työntekijöille tehdystä Webropol-kyselystä tuli näkökantaa suunnittelijoiden suunnalta. Workshop tilaisuuksista tuli lähinnä asiakkaiden näkökulmasta tietoa siitä, miten asiakkaat kokevat lähipalvelutoiminnan ja mitä asiakkaat odottavat lähipalvelun toimittajalta. Workshoppeissa keskusteltiin myös asioista, jotka tilaajan on huomioitava, jotta toimeksianto saadaan suoritettua mahdollisimman kustannustehokkaasti. Workshop tilaisuuksien pohjalta löytyi kehitettäviä asioita sekä toimittajan osalta, mutta myös itse tilaajan omaan toimintaankin liittyviä kehitettäviä asioita.

Workshop-keskusteluiden antia

Workshopeissa keskusteltiin suunnittelutilauksiin eli toimeksiantoihin liittyvien huomioitavien asioiden pohjalta, jotka ovat suunnittelutilauksen valmisteluun, tilaukseen, seurantaan ja loppukäsittelyyn liittyvät asiat. Keskusteluissa tuli ilmi erittäin tärkeänä asiana, että suunnittelutilauksen valmisteluun ja tekemiseen liittyen tilaajalla on vastuu siitä, että lähtötiedot ja tekniset vaatimukset on osattu arvioida oikein, joskin ne on tarkennettava toimeksiannon edetessä. Keskusteluissa toiseksi tärkeäksi asiaksi tuli tilaajan kyky arvioida toimeksiannon suorittamiseen kuluva aika, jotta tilaaja osaa tehdä suunnittelutoimeksiannon oikeaan aikaan. Keskusteluissa huomioitavana asiana esille tuotiin asia, joka vaikuttaa siihen, miten toimittaja reagoi eri tilaajaorganisaatiosta tullessiin toimeksiantoihin kun varsinainen työtilausprosessi vaihtelee asiakkaasta riippuen. Työtilaukset voivat olla niin sanottuja kunnossapitoon liittyviä töitä, joista ei erikseen tehdä varsinaisia tilauksia koska ne kuuluvat palvelusopimukseen, kuten tällä hetkellä Etteplanin ja Outokummun välillä on. Näistä palvelusopimukseen piiriin kuuluvista töistä tehdään tilaajan omaan järjestelmään työ. Tilaajan järjestelmään on toimittajalla pääsy ja toimittajan on itse seurattava työlis-tä. Tämän osalta käydyssä Workshopissa oli paljon keskustelua tämän toimivuudesta. Workshop tilaisuuden jälkeen on molemmissa organisaatioissa (Outokumpu ja Etteplan) kehitetty toimintamallia toiminnan parantamiseksi ja tämän osalta tässä yhteydessä ei käsitellä sitä sen enempää.

Outokummun osalta toimeksiannon ollessa jokin muu kuin palvelusopimukseen kuuluva, tapahtuu siinä yhteydessä niin sanottu normaali tilausprosessi kuten muiden asiakkaiden toimeksiannoissa. Normaalisti toimeksianto lähipalvelutoiminnassa

käynnistyy resurssikyselystä ja resurssin löytyessä käynnistetään tilausprosessi sen toimittajan kanssa, jolta löytyy tarvittava resurssi. Pääsääntöisesti mahdollisen toimeksiannon yhteydessä voidaan keskustella suunnittelijan valinnasta tehtävään. Toimeksiannon onnistuminen vaatii riittävän pätevän suunnittelijan tai suunnittelijatiimin. Tässä yhteydessä keskustelua käytiin suunnittelutoimiston resurssien saatavuudesta ja suunnittelijoiden osaamisesta. Keskustelussa nousi esille voidaanko suunnittelijoiden kanssa käydä suoraan toimeksiantojen vastaanotto ilman että toimeksianto menee suunnittelijan esimiehen kautta. Todettiin, että tämän osalta voidaan kehittää toimintaa.

Toimittajan vastaanottaessa toimeksiannon käydään se riittävällä laajuudella läpi viimeistään siinä vaiheessa, kun toimeksiannolle on määritetty suunnittelija tai suunnittelutiimi. Tässä yhteydessä tarkistetaan aikataulu ja tarvittaessa muutetaan aikataulua tai lisätään resursseja mahdollisuuksien mukaan. Toimeksiannon seurannan eteneminen riippuu paljolti siitä, minkä kokoisesta toimeksiannosta on kysymys. Isommissa suunnittelukokonaisuuksissa pidetään suunnittelupalavereita tarpeen mukaan, mutta pienemmissä toimeksiannoissa suunnittelupalavereita pidetään vain alussa ja lopussa tai mahdollisesti ei ollenkaan. Palaverikäytännöstä keskusteltiinkin olisiko kaikissa toimeksiannoissa jonkinlaiset palaverit syytä pitää ennen suunnittelutyön aloitusta. Toimeksiannon eteneminen vaatii aina yhteydenpitoa tilaajan ja suunnittelijan välillä. Monissa toimeksiannoissa varsinainen loppuasiakas on kuitenkin eri kuin tilaaja eli esimerkiksi Eforan töissä on loppuasiakas Stora Enso. Keskustelua oli myös siitä voidaanko tähän kehittää yhtenäistä toimintamallia, joka toimisi myös muiden suunnittelutoimittajien kanssa?

Suunnittelun edetessä voi tulla muutoksia erinäisistä syistä johtuen. Muutoksista on sovittava aina tilaajan tai tilaajan yhteyshenkilön kanssa ja ne on kirjattava ylös ainakin silloin, jos ne vaikuttavat suunnittelun aikatauluun, toteutusaikatauluun tai toteutuskustannuksiin. Keskustelua käytiin lisäksi myös suunnittelutyön kulutetun ajan seuraamisesta. Tämän osalta on olemassa seurantaraportti, mutta sen toimivuus ei ole riittävä ja sen osalta todettiin tarvittavan uusia ajatuksia. Keskustelua käytiin myös tuntikirjauksien kirjaamisesta moneen eri järjestelmään. Suunnittelijat joutuvat kirjaamaan tunnit sekä oman työnantajansa järjestelmään, että tilaajan järjestelmään. Tämä aiheuttaa ”ylimääräistä” tekemistä suunnittelijoille. Tuntien on täsmätävä eri järjestelmien kesken.

Suunnittelutoimeksiantojen hyväksyntäkriteereistä keskustelussa tuli ilmi, että pääsääntöisesti noudatetaan voimassa olevia standardeja, lakeja ja asetuksia. Näiden lisäksi huomioidaan toiminnallisuus sekä vastaavatko suunnitelmat asetettuja lähtövaatimuksia. Tilaaajan projektin vetäjän ammattitaito/kokemus tulee tässä vaiheessa tärkeäksi tekijäksi ja sen mukaan toimitaan.

Molempien todettua suunnittelutyön olevan valmis tulee suunnittelutyön dokumentaatio luovuttaa tilaajalle. Mahdollisten toteutuksessa tulevien muutosten siirtäminen suunnitelmiin on tässä vaiheessa sovittava. Suunnitteludokumentit siirretään tilaajan dokumenttien hallintajärjestelmään sovitulla tavalla. Tämän osalta todettiin, että käytännössä toteutustapa poikkeaa riippuen tilaajan puolella olevasta yhteyshen-

kilöstä. Joissain tapauksissa on dokumentit toimitettu tilaajan yhteyshenkilölle siinä uskossa, että hän hoitaa dokumenttien hallinta järjestelmään, mutta näin ei ole tapahtunut. Tämän osalta todettiin tarvittavan selkeä toimintatapa, joka on kaikilla tiedossa. Suunnittelijoiden pitää varmistaa, että heillä on tiedossa, miten toimitaan.

Tilaja – toimittaja -välisen toiminnan ylläpito ja kehittäminen vaatii jatkuvaa työtä ja uusien työntekijöiden riittävää opastusta molemmiin puolin. Toiminnan pitää jatkua, vaikka henkilöt vaihtuvat ja vastuussa olevien henkilöiden roolien pitää olla selvillä. Molempien organisaation henkilöstön on tiedostettava tämä siinä määrin kuin on tarpeen. Opastuksella ja riittävällä koulutuksella toimeksiannot saadaan tehtyä mahdollisimman jouhevasti läpi ilman turhia vaiheita.

Suunnittelutoimeksiantoihin liittyvien kysymysten tulokset ja analysointi

Työntekijöille suunnattu Webropol-kyselyn perusteella oli tarkoitus selvittää työntekijöiden näkemys siitä, miten tilaja-toimittaja-prosessia voisi kehittää. Toimeksiantoihin liittyvissä kysymyksissä keskimääräisesti toimeksiannot koettiin selkeiksi ja hyvin valmistelluiksi, mutta jonkin verran oli myös koettu huonosti valmisteluja ja epäselviä toimeksiantoja. Kyselyn tulosten perusteella toimeksiannot selkeiksi ja hyvin valmistelluiksi koki usein noin 42 %, satunnaisesti noin 42 % ja harvoin 16 % vastaajista (Kuvio 1).



Kuvio 1. Onko suunnittelutoimeksiannot selkeitä ja hyvin valmisteltuja (kaikki)?

Vertailtaessa sitä, miten toimeksiantojen selkeys ja valmisteluasteen kokemus vaihteli, riippui se siitä onko suunnittelija asiakkaan tiloissa vai konttorilla. Toimeksiannot useimmin selkeimmiksi ja hyvin valmistelluiksi kokivat asiakkaan tiloissa työskentelevät ja satunnaisesti selkeiksi ja hyvin valmistelluiksi konttorilla työskentelevät. Asiakkaan tiloissa työskentelevien osalta toimeksiannot selkeiksi ja hyvin valmistelluiksi koki usein 50 % ja satunnaisesti 50 % vastaajista (Kuvio 2).



Kuvio 2. Onko suunnittelutoimeksiannot selkeitä ja hyvin valmisteltuja (asiakkaan tiloissa työskentelevät)?

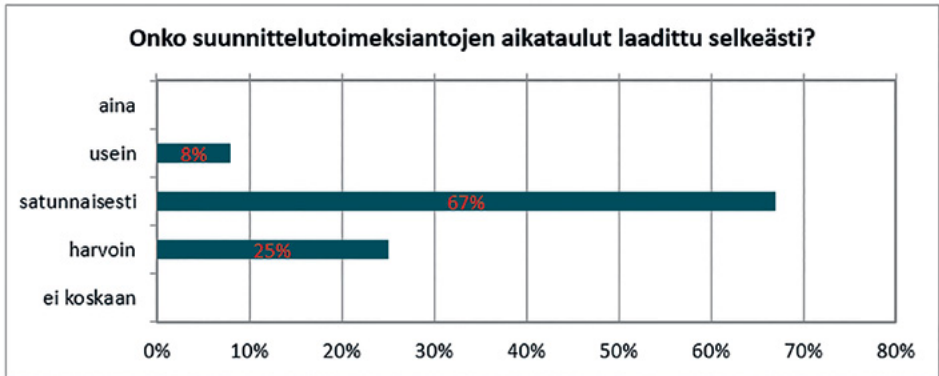
Konttorilla työskentelevillä vastaavat luvut olivat 34 %, 33 %, mutta konttorilla työskentelevistä 33 % koki, että toimeksiannot olivat selkeitä ja hyvin valmisteltuja harvoin (Kuvio 3).



Kuvio 3. Onko suunnittelutoimeksiannot selkeitä ja hyvin valmisteltuja (konttorilla työskentelevät)?

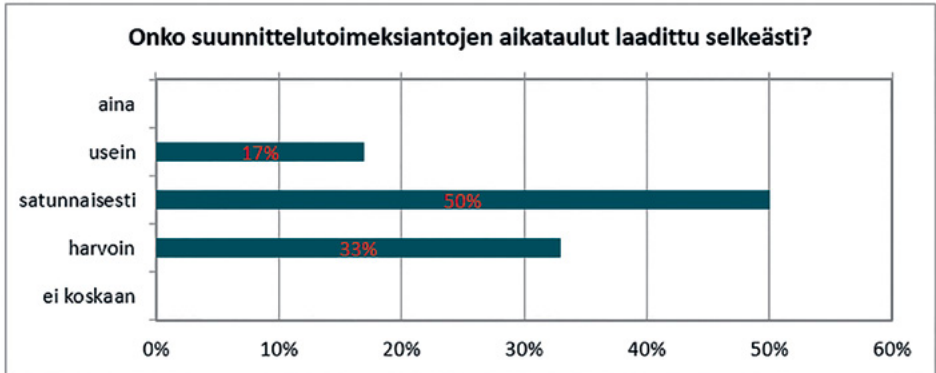
Edellä olevien toimeksiantojen selkeyteen liittyvät erot konttorilla ja asiakkaan tiloissa työskentelevien osalta johtunevat suurimmaksi osaksi siitä, että asiakkaan tiloissa työskentelevät tuntevat paremmin työympäristön ja tällöin eivät välttämättä tarvitse niin paljon lähtötietoja kuin konttorilla työskentelevät. Konttorilla työskentelevät myös tekevät toimeksiantoja useammalle asiakkaalle, joten sekin voi aiheuttaa toisinaan epäselviä tilanteita tilaajien erilaisista toimintatavoista johtuen.

Monet kokivat että, suunnittelutoimeksiantojen aikataulut eivät olleet selkeitä. Kyselyn tulosten perusteella toimeksiantojen aikataulut koettiin olevan satunnaisesti selkeitä 67 %, harvoin selkeitä 25 % ja vain 8 % usein selkeästi laadittuja (Kuvio 4).

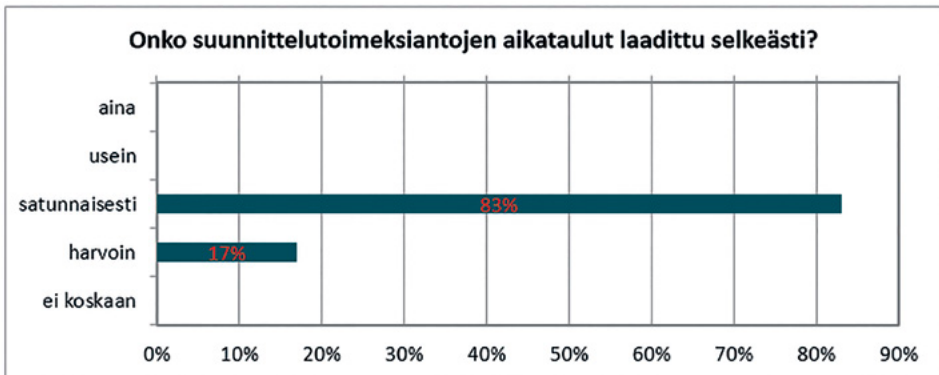


Kuvio 4. Onko suunnittelutoimeksiantojen aikataulut laadittu selkeästi (kaikki)?

Aikataulujen selkeyden asiakkaan tiloissa koki usein 17 %, satunnaisesti 50 % ja harvoin 33 % vastaajista kun konttorilla työskentelevillä vastaavat luvut olivat 0 %, 83 % ja 17 % (Kuviot 5 ja 6). Tämänkin yhteydessä näkyy asiakkaan tiloissa työskentelevien osalta se, että he ovat paremmin tuttuja asiakkaan toimintaympäristön kanssa.

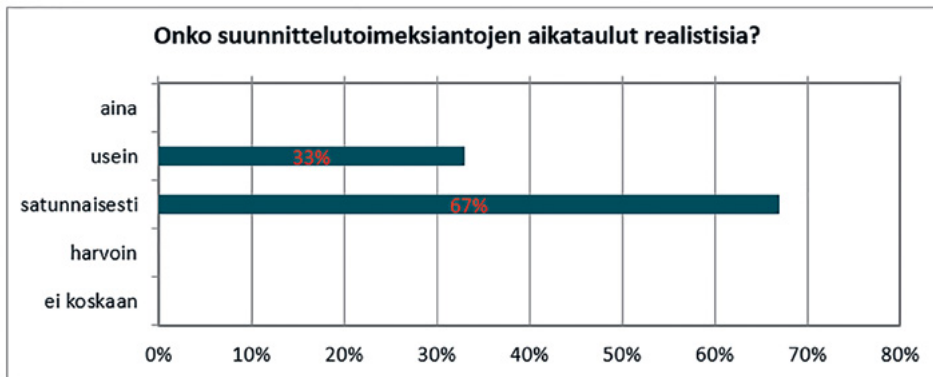


Kuvio 5. Onko suunnittelutoimeksiantojen aikataulut laadittu selkeästi (asiakkaalla)?

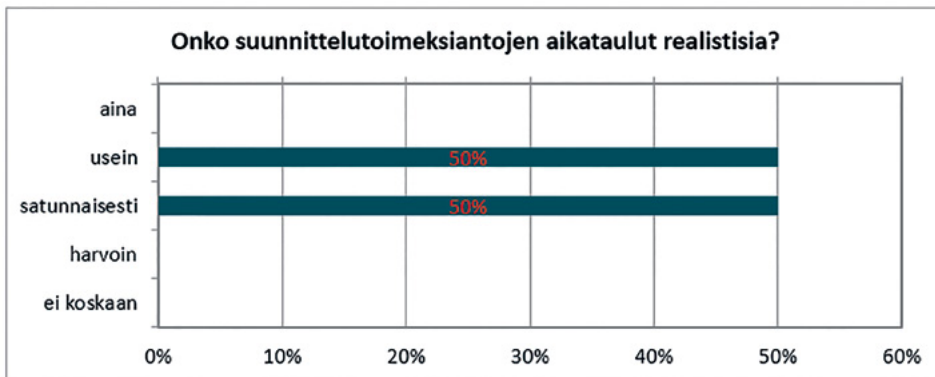


Kuvio 6. Onko suunnittelutoimeksiantojen aikataulut laadittu selkeästi (konttorilla)?

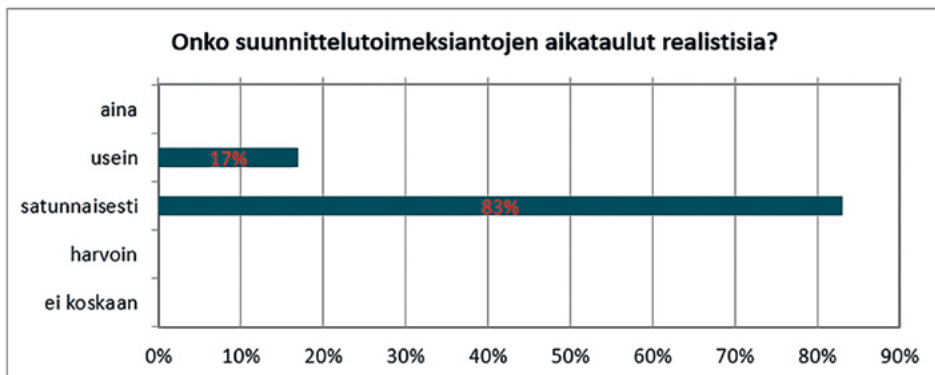
Aikatauluja realistisuudet vaihtelivat siten, että usein aikatauluja realistisina piti 33 % vastaajista ja satunnaisesti realistisina 67 % vastaajista (Kuvio 7). Tässä jakauma oli seuraava: asiakkaan tiloissa työskentelevien osalta 50 % koki aikataulujen olevan usein realistisia ja 50 % satunnaisesti realistisia, kun konttorilla työskentelevien osalta pelkästään 83 % vastaajista koki aikataulujen olevan satunnaisesti realistisia ja 17 % aikataulujen olevan usein realistisia (Kuviot 8 ja 9). Aikataulujen laadintaan onkin kiinnitettävä huomiota sekä tilaajan että toimittajan yhteisissä toimeksiantoihin liittyvissä keskusteluissa.



Kuvio 7. Onko suunnittelutoimeksiantojen aikataulut realistisia (kaikki)?

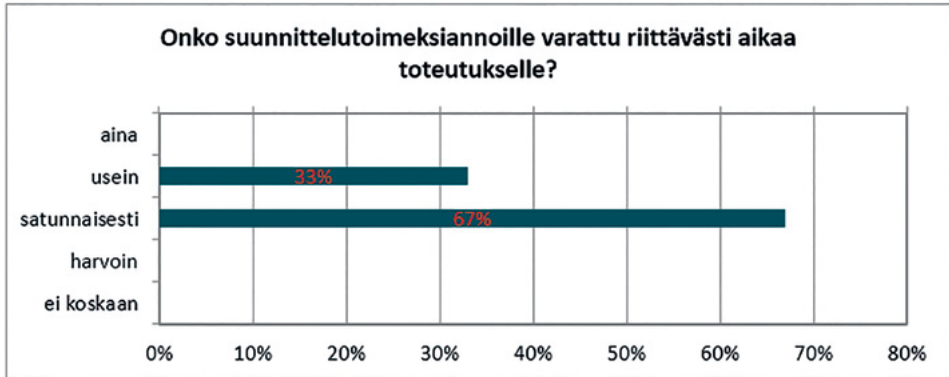


Kuvio 8. Onko suunnittelutoimeksiantojen aikataulut realistisia (asiakkaalla)?

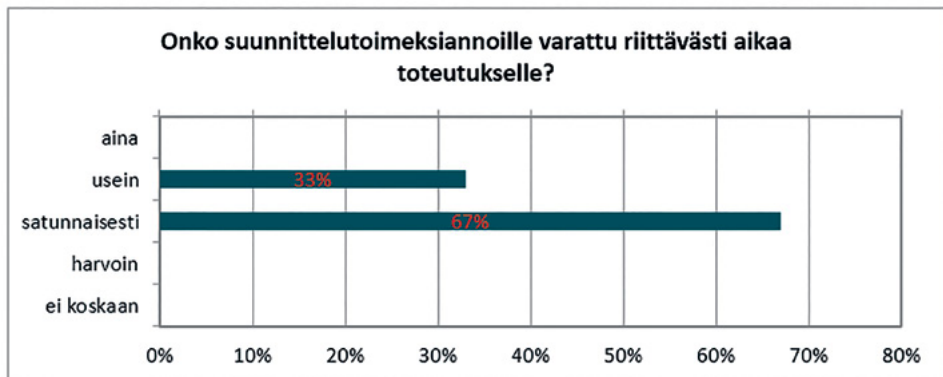


Kuvio 9. Onko suunnittelutoimeksiantojen aikataulut realistisia (konttorilla)?

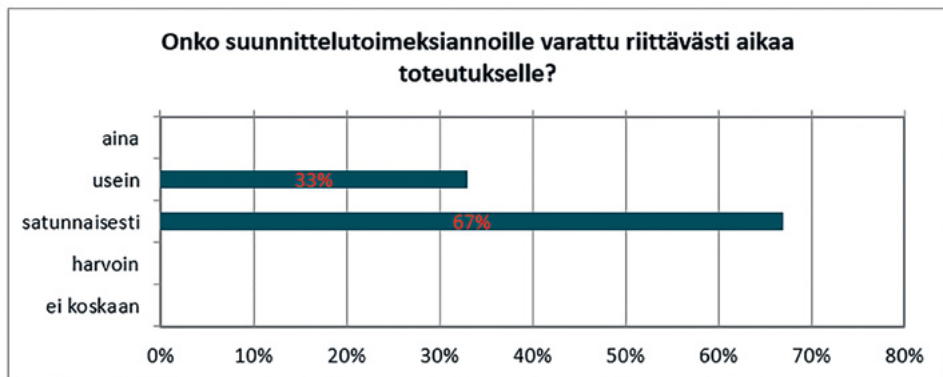
Vastaava aikatauluun liittyvä asia näkyi toimeksiannon toteutukselle varatun ajan riittävyyteen viittaavassa kysymyksessä. Toimeksiantojen toteutuksen osalta 33 % vastaajista koki ajan olevan usein riittävän, mutta 67 % vastaajista koki ajan olevan satunnaisesti riittävän (Kuvio 10). Tämän kysymyksen osalta eroa ei ollut sen suhteen onko työntekijä asiakkaan tiloissa vai konttorilla (Kuviot 11 ja 12).



Kuvio 10. Onko suunnittelutoimeksiannoille varattu riittävästi aikaa (kaikki)?



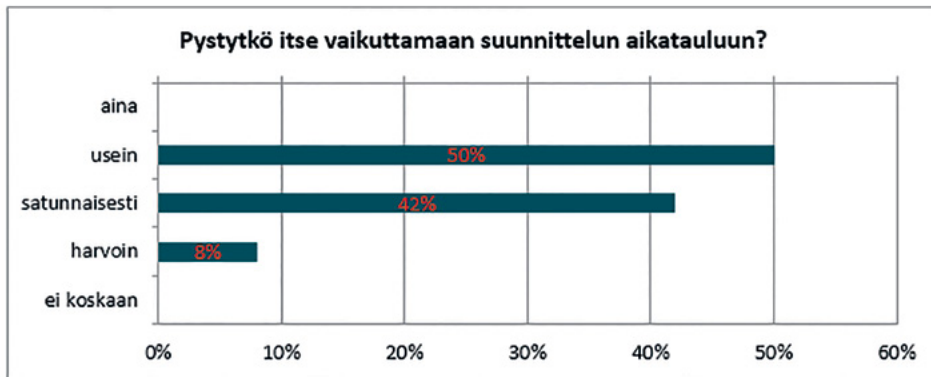
Kuvio 11. Onko suunnittelutoimeksiannoille varattu riittävästi aikaa (asiakkaalla)?



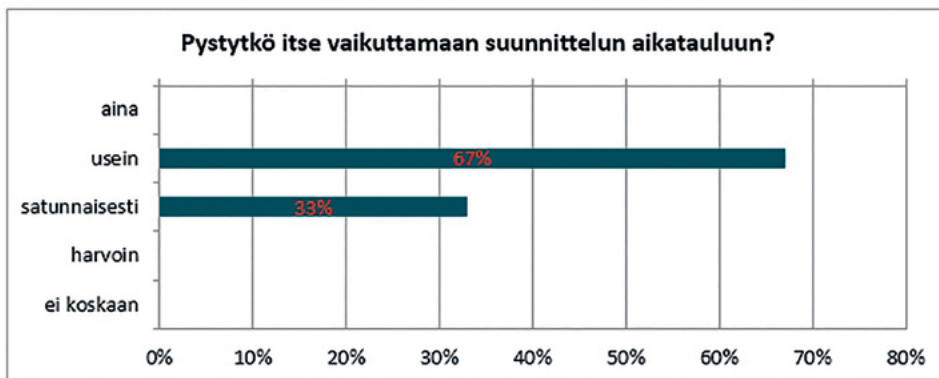
Kuvio 12. Onko suunnittelutoimeksiannoille varattu riittävästi aikaa (konttorilla)?

Tämänkin osalta toimeksiantojen aikataulujen laadintaan ja toimeksiannon toteutukselle olisi hyvä löytää selkeät toimintatavat yhteisesti tilaajan ja toimittajan välillä. Aikatauluihin ja toimeksiantojen toteutukseen liittyvissä kysymyksissä näkyi selkeästi se, onko toimeksiannon tekijä asiakkaan tiloissa vai konttorilla. Useimmin aikataulut koettiin selkeiksi ja realistisiksi asiakkaan tiloissa työskenneltäessä.

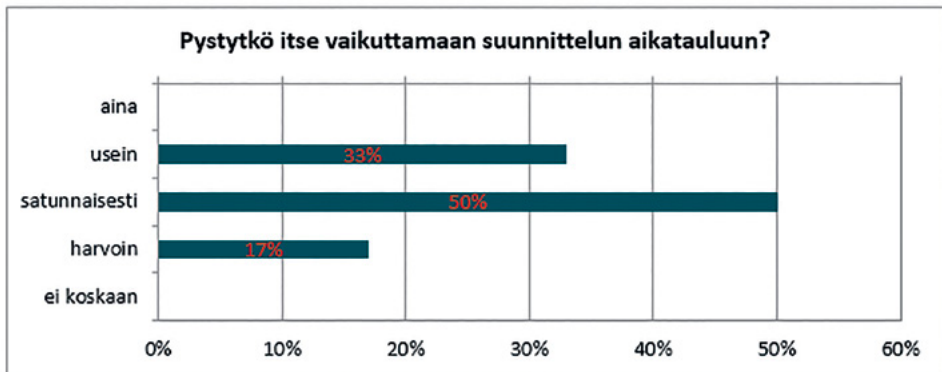
Joissain toimeksiannoissa suunnittelija voi tarvittaessa haluta muuttaa aikataulua muiden toimeksiantojen ollessa kesken tai jostain muusta syystä. Kysymyksessä ”pystykö itse vaikuttamaan suunnittelun aikatauluun”, aikatauluun vaikuttamiseen koki usein 50 %, satunnaisesti 42 % ja harvoin 9 % vastaajista (Kuvio 13). Jakauma asiakkaan tiloissa työskentelevien osalta on usein 67 %, satunnaisesti 33 % vastaajista, kun konttorilla vaikuttamisen aikatauluun koki usein 33 %, satunnaisesti 50 % ja harvoin 17 % vastaajista (Kuviot 14 ja 15). Tässä näkyy asiakkaan tiloissa työskentelevien osalta se, että ollaan lähemmin yhteydessä tilaajaan ja voidaan mahdollisuuksien mukaan sopia tarkemmin toteutusaikataulusta.



Kuvio 13. Pystykö itse vaikuttamaan suunnittelun aikatauluun (kaikki)?

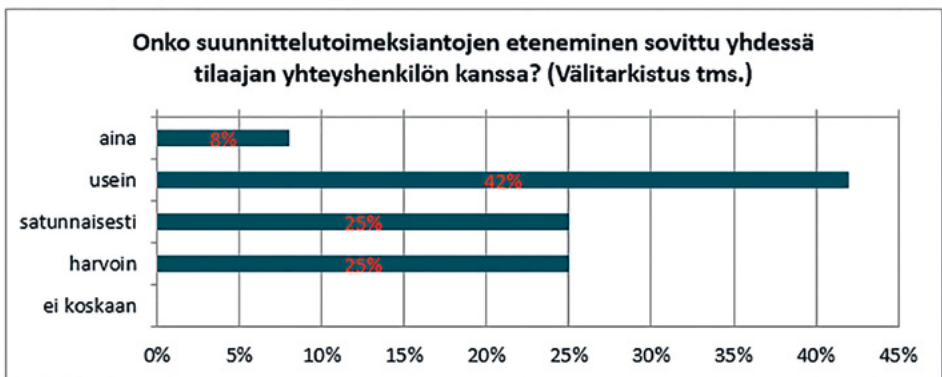


Kuvio 14. Pystykö itse vaikuttamaan suunnittelun aikatauluun (asiakkaalla)?



Pylväskaavio 15. Pystytkö itse vaikuttamaan suunnittelun aikatauluun (konttorilla)?

Toimeksiantojen eteneminen vaikutti aikataulullisista haasteista huolimatta etenevä sovitusti niiltä osin kuin on sovittu. Toisaalta monissa toimeksiannoissa ei etenemistä ole sovittu tarkemmin tilaajan yhteyshenkilön kanssa. Toimeksiantojen etenemisestä sovituksi usein koki 42 %, satunnaisesti 25 %, harvoin 25 % ja aina 8 % vastaajista (Kuvio 16).



Kuvio 16. Onko toimeksiannon eteneminen sovittu yhdessä tilaajan kanssa (kaikki)?

Etenemiseen liittyvässä jakaumassa on merkille pantavaa satunnaisesti ja harvoin vastausten suurehkot luvut. Jos etenemisestä ei ole sovittu riittävästi, se voi joissain tapauksissa aiheuttaa ongelmia toimeksiannon viemistä oikeaan suuntaan tilaajan haluamalla tavalla. Esimerkiksi suunnitteluratkaisussa voi olla sellaisia asioita, joita ei välttämättä toimeksiantojen lähtötiedoissa ole annettu, mutta kuitenkin huomiotava toteutuksessa. Tästä syystä olisikin vähänkin isommissa toimeksiannoissa pitää noin sanottuja välikatsauksia tilanteesta. Tämä korostuu erityisesti konttorilla työskentelevien osalta. Konttorilla työskentelevät kokivat, että etenemisestä sovitaa harvoin (50 % vastaajista) (Kuvio 17). Asiakkaan tiloissa työskentelevä kokivat etenemisestä sovitun aina 17 %, usein 50 % ja satunnaisesti 33 % vastaajista (Kuvio 18). Konttorilla työskentelevien osalta etenemisestä sovitun koki usein 33 % vastaajista ja satunnaisesti 17 % vastaajista (Kuvio 17).

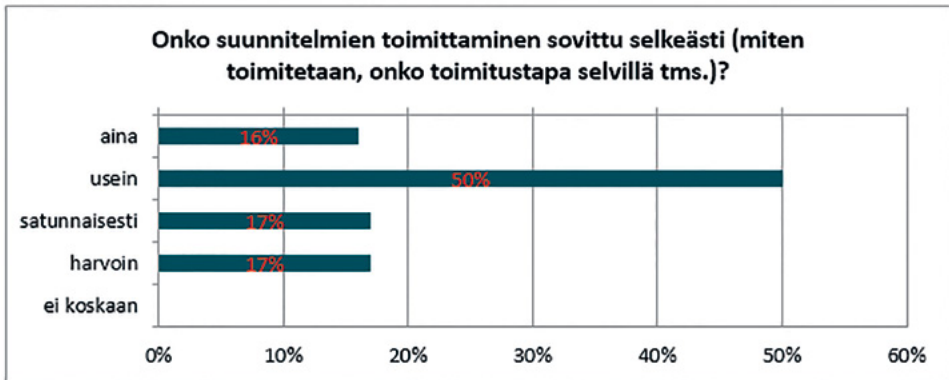


Kuvio 17. Onko toimeksiannon eteneminen sovittu yhdessä tilaajan kanssa (konttorilla)?

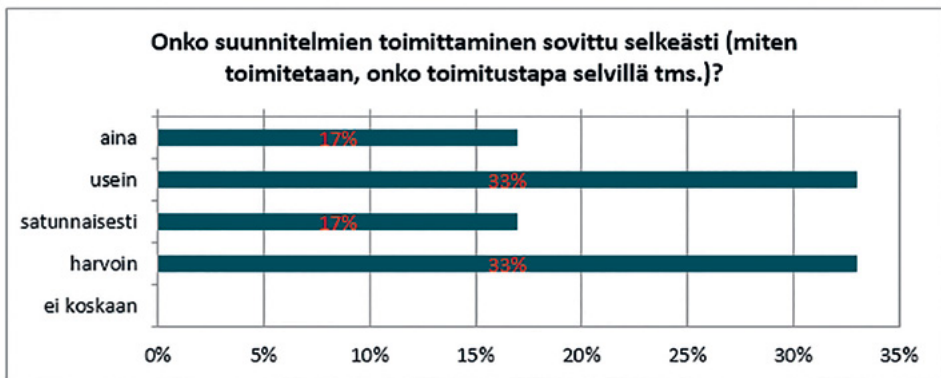


Kuvio 18. Onko toimeksiannon eteneminen sovittu yhdessä tilaajan kanssa (asiakkaalla)?

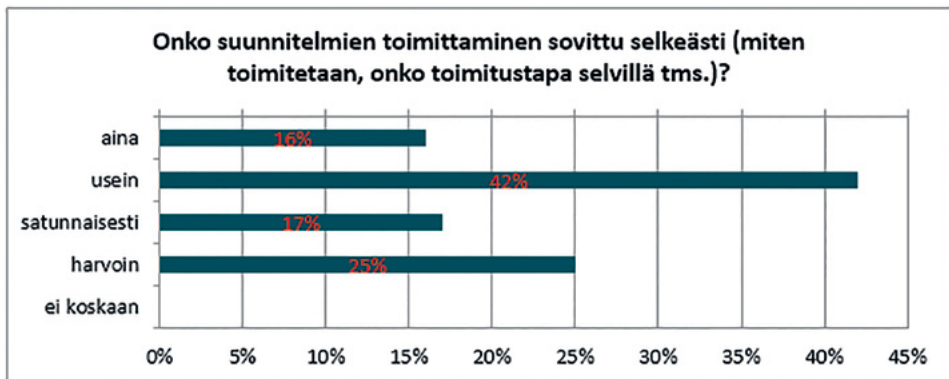
Suunnitelmien toimittamiseen liittyvät toimenpiteet ovat pääsääntöisesti selvillä, mutta mukaan mahtuu sellaisiakin, missä ei suunnitelmien toimittamisesta ei ole sovittu tai työntekijä kokee toimitustavan olevan epäselvä. Tämä toisaalta voi johtua pitkistä asiakshistoriasta, kun työntekijät ovat olleet tekemisissä saman asiakkaan kanssa ja tietoa ei ole välitetty uusille työntekijöille. Asiakkaan tiloissa työskentelevillä suunnitelmien toimittaminen oli selvillä aina 16 %, usein 50 %, satunnaisesti 17 % ja harvoin 17 % vastaajista (Kuvio 19). Konttorilla työskentelevien osalta suunnitelmien toimittaminen oli sovittu selkeästi aina 17 %, usein 33 %, satunnaisesti 17 % ja harvoin 33 % vastaajien mielestä (Kuvio 20). Yleisesti ottaen suunnitelmien toimittaminen koettiin olevan selkeästi sovittu aina 16 %, usein 42 %, satunnaisesti 17 % ja harvoin 25 % vastaajista (Kuvio 21). Tässä näkyy ehkä riittämätön opastus tai ohjeistus sekä tilaajan että toimittajan esimiesten puolelta.



Kuvio 19. Onko toimeksiantojen toimittaminen sovittu selkeästi (asiakkaalla)?



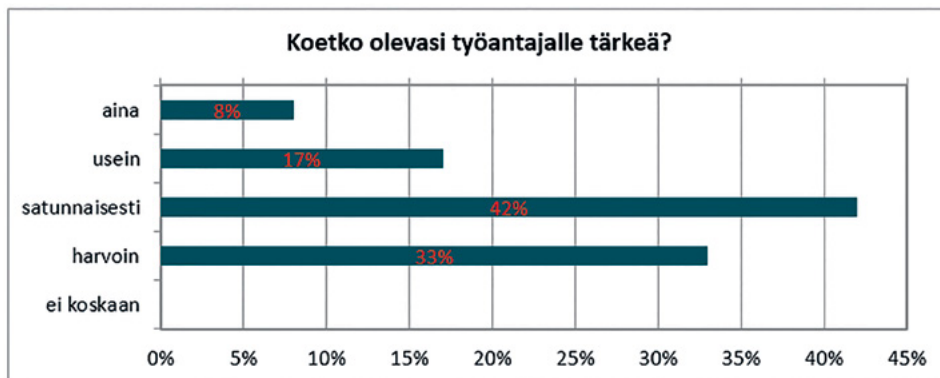
Kuvio 20. Onko toimeksiantojen toimittaminen sovittu selkeästi (konttorilla)?



Kuvio 21. Onko toimeksiantojen toimittaminen sovittu selkeästi (kaikki)?

Kokemus merkityksellisyydestä

Merkityksellisyyden käsitettä on avattu artikkelikokoelman yhteisessä osiossa. Työntekijöille suunnatussa kyselyssä toisena asiakokonaisuutena oli merkityksellisyyden arvioiminen. Tässä yhteydessä tulosten analysointi kohdistuu kokonaisuuteen, ja ei ole erotettu työskenteleekö suunnittelija omalla konttorilla vai asiakkaan tiloissa. Ensimmäisenä kysymyksenä työntekijän kokemaa tärkeyttä, jossa vastausten perusteella työnantaja puolella olisi parannettavaa. Itsensä tärkeäksi koki usein 17 %, satunnaisesti 42 % ja harvoin 33 %. Aina tärkeäksi koki 8 % vastaajista (Kuvio 22).



Kuvio 22. Koetko olevasi työnantajalle tärkeä?

Hyvään työyhteisöön kuuluisi mielestäni se, että työntekijät tunsivat itsensä tärkeäksi työnantajalle. Tämän osalta organisaatiossa olisi kehitettävää. Varsinkin harvoin ja satunnaisesti palkkien pituus pitäisi saada lyhyemmäksi jollain keinoin.

Työn merkityksellisyyttä kysyttäessä ei tilanne paljoa muuttunut verrattuna tärkeänä kokemiseen. Työn merkitykselliseksi usein koki 25 % vastaajista kun vastaavasti satunnaisesti koki 42 % vastaajista ja harvoin 33 % vastaajista (Kuvio 23).



Kuvio 23. Tunnetko, että työsi on merkityksellistä itsellesi?

Edellä olevien merkityksellisyyttä koskevien vastausten perusteella voisi huomioda sen, että harvoin työn merkitykselliseksi koki noin kolmannes vastaajista. Siinä olisi työyhteisössä huomasti parannettavaa ja se pitäisikin ottaa kehittämisselmenteeseen.

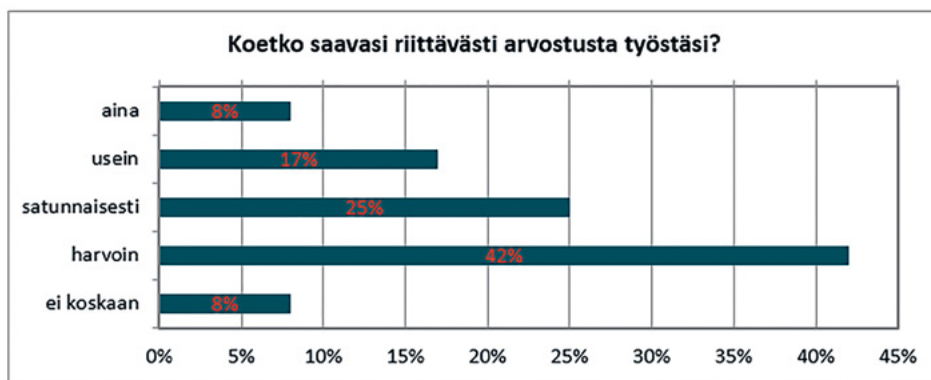
Lisänä merkityksellisyyteen liittyen kysyttiin vaikuttavuutta työhyvinvointiin ja työmotivaatioon. Merkityksellisyyden tunteen vaikutus työhyvinvointiin ja työmotivaatioon koki 66 % vastaajista vaikuttavan melko paljon. 17 % vastaajista koki sen vaikuttavan paljon ja 17 % vastaajista jonkin verran (Kuvio 24).



Kuvio 24. Työn merkityksellisyyden suhde työhyvinvointiin ja työmotivaatioon?

Johtopäätöksenä voisikin todeta sen, että jos kokee työn olevan merkityksellistä niin se vaikuttaa positiivisesti työhyvinvointiin ja työmotivaatioon.

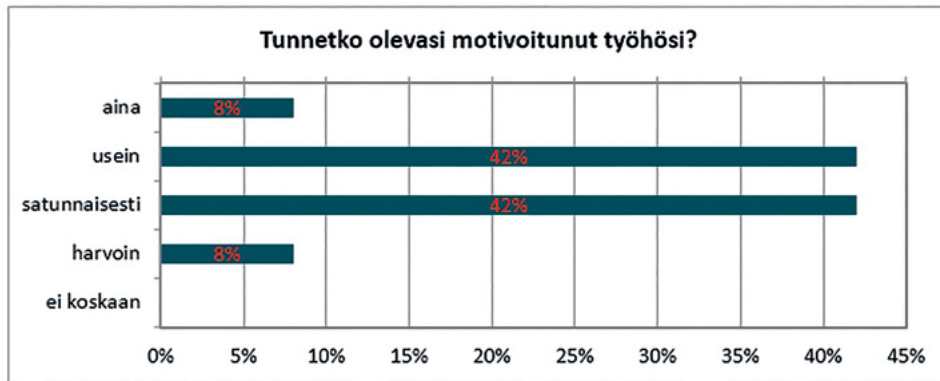
Eräällä tavalla merkityksellisyyden tunteeseen voi vaikuttaa kokemus, siitä miten tuntee saavansa arvostusta työstään. Riittävästi arvostusta koki usein saavansa 17 %, satunnaisesti 25 %, harvoin 42 % ja jopa ei koskaan vastauksiakin 8 % vastaajista. Arvostusta aina koki saavansa 8 % vastaajista (Kuvio 25).



Kuvio 25. Koetko saavasi riittävästi arvostusta työstäsi?

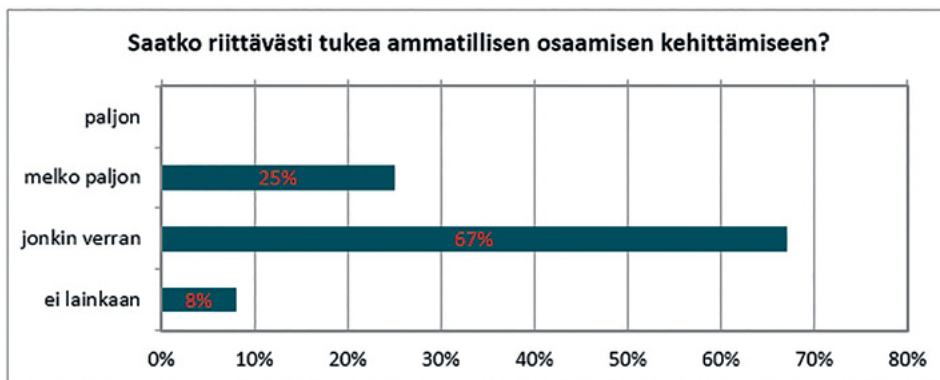
Kysyttäessä kokemusta riittävästä arvostuksesta työstä vastausten perusteella voisi ajatella, että työnantajan pitäisi olla hiukan huolissaan siitä, saadaanko työntekijät pysymään organisaatiossa. Tämä ainakin omalta osaltani hiukan huolestuttaa, varsinkin kokeneimpien suunnittelijoiden pysyminen tulisi turvata jollain ”porkkanalla”.

Toisaalta vaikka merkityksellisyyden ja arvostuksen osalta luvut tuntuivat jonkin verran huonoilta, motivaation osalta luvut näyttävät kuitenkin hiukan valoisimmilta. Usein motivoituneeksi tuntee 42 % vastaajista, satunnaisesti 42 % vastaajista ja 8 % vastaajista tuntee olevan motivoitunut harvoin, mutta kuitenkin 8 % vastaajista koki olevansa aina motivoitunut (Kuvio 26).



Kuvio 26. Tunnetko olevasi motivoitunut työhösi?

Ammatillisen osaamisen kehittymisen osalta tukea melko paljon koki saavansa 25 % vastaajista, jonkin verran 67 % vastaajista ja 9 % koki, että tukea ei saa lainkaan (Kuvio 27).



Kuvio 27. Tuen saanti ammatillisen osaamisen kehittämiseen?

Tämän osalta organisaatiolla on kouluttaumiseen mahdollisuuksia, mutta todennäköisesti kaikilla työntekijöillä ei ole tietoa siitä tai mahdollisuuksia ei ole tarjottu. Voi olla niinkin, että työntekijällä ei ole mahdollisuuksia työtilanteesta johtuenkaan osallistua kehittäviin toimenpiteisiin. Tämän osalta näkisin runsaasti kehittämistarpeita. Kokemukseni mukaan kokeneimmilla suunnittelijoilla, jotka toimivat Team Leadereinä, on olemassa koulutusohjelmat mutta ”perussuunnittelijoille” ei ole vastaavaa koulutusohjelmaa olemassa.

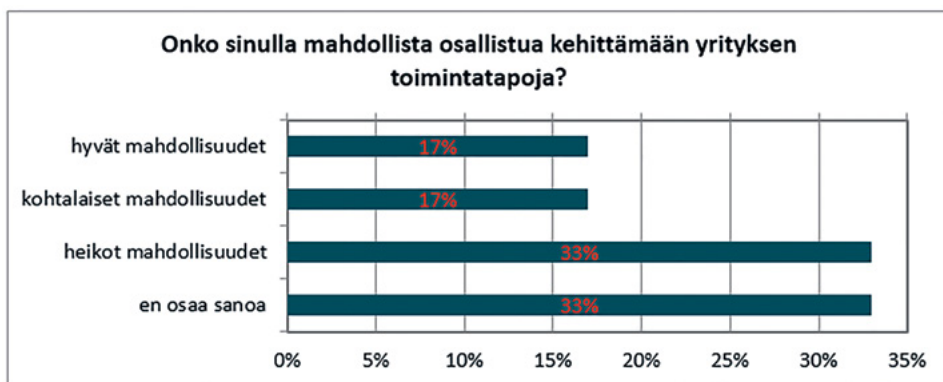
Kokemus osallisuudesta

Kysyttäessä onko mahdollista osallistua yrityksen toimintatapojen kehittämiseen koki 8 % vastaajista oleva hyvät mahdollisuudet, kohtalaiseksi koki 17 %, heikoiksi 58 % ja ei osannut sanoa 17 % vastaajista (Kuvio 28).



Kuvio 28. Mahdollisuus osallistua kehittämään yrityksen toimintatapoja (kaikki)?

Toimintatapojen kehittämisessä näkyi jonkin verran asiakkaan tiloissa työskentelevien osalta se, että he kokivat heillä olevan paremmat mahdollisuudet osallistua toimintatapojen kehittämiseen kuin konttorilla työskentelevät. Poikkeama näkyi eritoten kokemuksena heikot mahdollisuudet -osuudessa. Konttorilla työskentelevien osalta 83 % koki, että heillä on heikot mahdollisuudet osallistua toimintatapojen kehittämiseen, kun asiakkaan tiloissa vastaava lukema oli 33%. Asiakkaan tiloissa työskentelevien osalta hyvät mahdollisuudet osallistua toimintatapojen kehittämiseen koki 17 % vastaajista konttorilla työskentelevien osalta luvun ollessa 0 %. Kohtalaisen mahdollisuuden osallistua toiminnan kehittämiseen asiakkaan tiloissa työskentelevien osalta koki 17 %, konttorilla työskentelevien osalta luvun ollessa sama. Asiakkaan tiloissa työskentelevien osalta ”en osaa sanoa” vastasi 33 % vastaajista (Kuviot 29 ja 30).



Kuvio 29. Mahdollisuus osallistua kehittämään yrityksen toimintatapoja (asiakkaalla)?



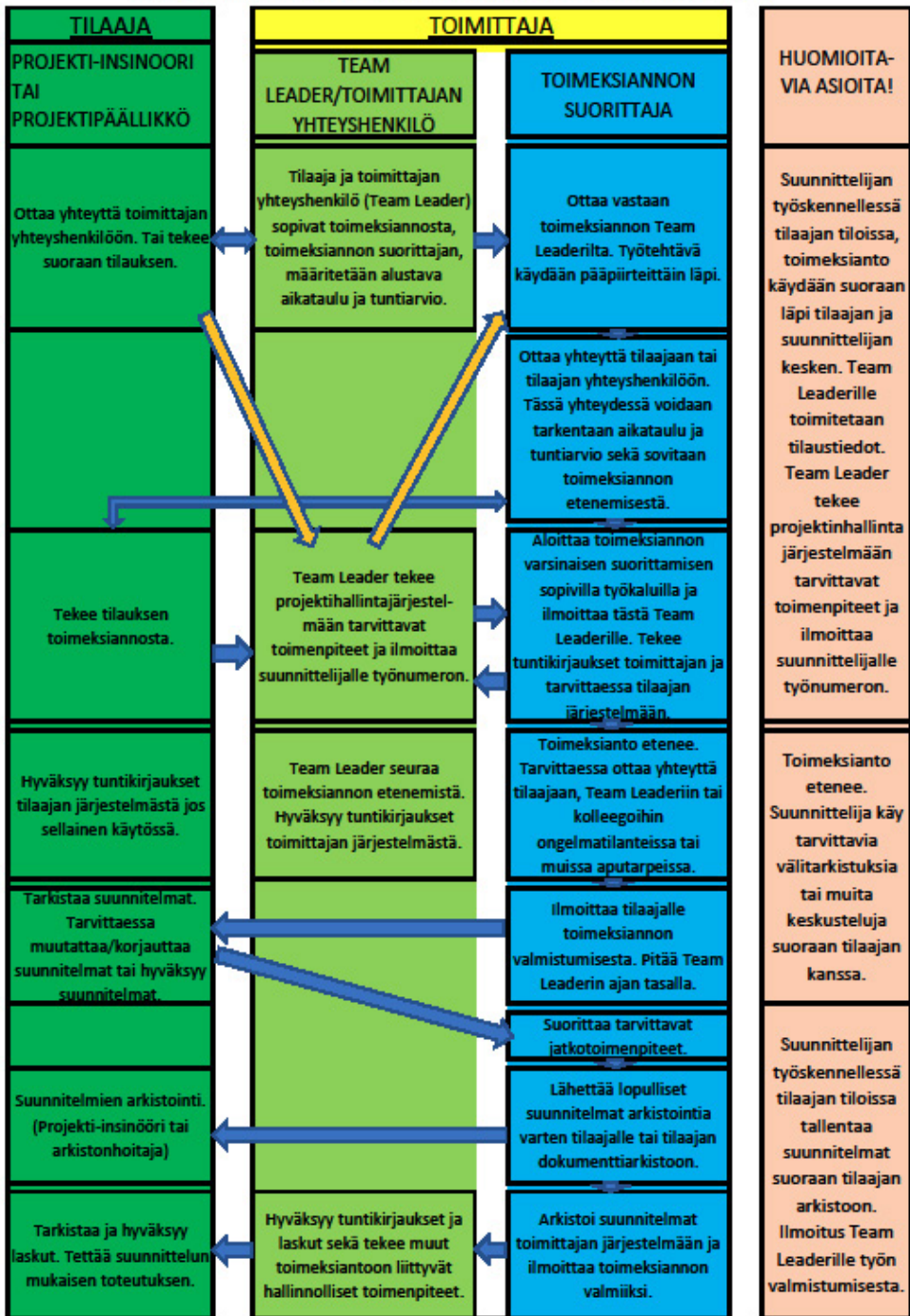
Kuvio 30. Mahdollisuus osallistua kehittämään yrityksen toimintatapoja (asiakkaalla)?

Yrityksen toimintatapojen kehittämisessä pitäisikin mielestäni panostaa osallistamiseen, jotta saataisiin mahdollisimman laaja näkökanta siihen, miten toimintaa voitaisiin kehittää eri osa-alueilla.

KEHITTÄMISTARPEET

Organisaation lähipalvelutoiminnassa löytyi kehittämistarvetta muun muassa työohjauksessa, resurssien ohjaamisessa, työmäärän arvioinnissa, toimeksiantojen loppuun saattamisvaiheessa, sekä yhteydenpidossa asiakkaan ja toimittajan välillä. Nämä asiat tulivat esille myös asiakkaiden kanssa käydyissä workshoppeissa. Lähipalvelutoimintaan liittyen kehittämistarvetta löytyy myös tilaajaorganisaatiosta lähinnä yhtenäisen toimintatavan löytämiseksi eri yhteyshenkilöiden ja toimittajien kanssa. Tavoitteen pääsemiseksi pitää tehdä selkeät toimintaohjeet, miten kussakin tilanteessa toimitaan oikein. Toimeksiantojen erilaisuus pitää kuitenkin ottaa huomioon ohjeistuksessa. Pääpiirteittäin pienien suunnittelutilausten tilaus-toimitusprosessi voisi mennä seuraavaksi esitettävän periaatteen mukaisesti.

PIENIEN SUUNNITTELUTILAUSTEN TILAUS-TOIMITUSPROSESSI



Kuvio 1. Pienien suunnittelutoimeksiantojen tilaus-toimitusprosessin periaatekaavio.

Työyhteisö

Työntekijöille suunnatun kyselyn perusteella löytyi kehitettävää työntekijöiden arvostukseen ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Työntekijät kokevat kyselyn perusteella arvostuksensa työnantajan puolelta hiukan alhaiseksi ja sitä kautta merkityksellisyyden tunne ei ole mielestäni riittävällä tasolla. Tämän perusteella näenkin, että toimiston organisatorista toimintaa pitää kehittää siihen suuntaan, että työntekijät kokevat olevansa enemmän tärkeitä työnantajalle ja sitä kautta kokevat työnsä merkitykselliseksi. Konkreettisesti merkityksellisyyttä voitaisiin saada nostettua kun annatetaan enemmän vastuuta suunnittelutoimeksiantojen läpiviemiseen ja turhaa ohjausta vähennetään.

POHDINTA

Tilaus-toimitus-prosessin toimintaperiaatteissa on kiinnitettävä erittäin paljon huomiota siihen, että suunnittelutoimeksiantojen tuntiarviot osattaisiin antaa riittävällä tarkkuudella jo ennen varsinaisen toimeksiantotilausta. Tämä on tullut esille monissa toimeksiannoissa, joissa tuntiarviota ei ole riittävästi pohdittu ja tuntiarviot ovat sitten ylittyneet. (workshop-keskustelut.) Toimintaperiaatteissa on myös huomioitava suunnittelijan kokemus, ja se työskenteleekö suunnittelija asiakkaan eli tilaajan tiloissa vai omalla konttorilla. Kokeneemmat suunnittelijat tarvitsevat vähemmän ohjausta kuin vähemmän kokemusta omaavat suunnittelijat. Myös toimeksiannon kokonaisaika-aulussa on huomioitava suunnittelun kommenttikierrokset ja mahdolliset lähtöaineistopuutteet tai niiden odottaminen.

Koulutukseen ja opastukseen sekä kokeneimpien ja nuorempien suunnittelijoiden keskinäiseen kanssakäymiseen tulisi myös panostaa. Edellä mainitun toiminnan kehittäminen vaatii toimipisteen koko organisaation työntekijöiden osallistamisen mukaan toiminnan kehittämiseen ja tuen myös organisaation ylimmältä johtotasolta. Näin saadaan mahdollisimman laaja näkemys siitä, miten toimintaa voidaan kehittää ja sitä kautta työntekijät voivat saada enemmän merkityksellisyyden tunnetta työhönsä sekä työyhteisön yhteisöllisyys paranee tiiviimmän kanssakäymisen kautta.

Tutkimuksen ja sen luotettavuuteen vaikuttaa pitkälle työntekijöille suunnatun kyselyn vastausten analysointi. Kysely lähetettiin noin 30 organisaation henkilölle ja vastaukset saatiin 12 henkilöltä vastausprosentin ollessa n. 40 %. Vertailtaessa asiakkaan luona ja konttorilla olevia ilmeni, että vain yhdellä asiakkaalla olevilta työntekijöiltä tuli vastauksia. Tästä johtuen eri asiakkaan tiloissa työskentelevien osalta ei voinut suorittaa vertailua siitä miten vastaukset olisivat jakautuneet. Omalla konttorilla ja asiakkaan tiloissa työskentelevien vastauksien poikkeamat näyttivät ainakin suuntaantavasti sen, että yleensä asiakkaalla työskentelevät ovat kokeneempia suunnittelijoita ja voivat paremmin vaikuttaa toimeksiantojen onnistumiseen vaikuttaviin asioihin, kuten aikatauluihin. Arvioisinkin, että kokeneemmat suunnittelijat osaavat paremmin ”lukea” tilaajan ajatuksia ja suoriutuvat tästä syystä toimeksiantoihin liittyvistä asioista paremmin.

Kehitettäessä lähipalvelun toimintamallia on huomioitava asiakkaan näkemys, ja toimittajan on samaistuttava asiakkaan rooliin kuten esimerkiksi Dahl ym. (2003, 85–86) ja Selin & Selin (2005, 19–21) mainitsevat. Asiakkaiden kuunteleminen on Mattisen (2006, 161–225) mukaan myös tärkeä asia kehitettäessä asiakkuusosaamista. Asiakkaiden omien suunnittelijoiden vähentyessä tai puuttuessa on toimittaja-organisaation suunnittelijoilla entistä suurempi vastuu suunnittelusta (workshop-keskustelut).

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY

Dahl, J., Haeger, T., Blomqvist, R., Storbacka, K., Tillman, M., & Österberg, B. 2003. Asiakkuuden arvon lähteillä (2. p.). Helsinki: WSOY.

Etteplan, Operating environment. Viitattu 4.3.2017 http://www.etteplan.com/about-etteplan/about-the-market.aspx?sc_lang=en.

Hakonen, A. & Nylander, M. 2015. Palkitseminen ihmisten johtamisessa. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kaisto, R. 2014. Suggestions for Customer Strategy Updates. Tornio: Kaisto Raisa.

Kronman, G. & Lind, R. 2017. Megatrendejä ei voi sivuuttaa. Julkaisussa Boardview 1-2/2017, Maailmanlaajuiset megatrendit ja työn tulevaisuus. Helsinki: Directors' Institute Finland.

Kumar, V. & Reinartz, W. 2012. Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools. Second Edition. Berlin: Springer Heidelberg.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.

Mattinen, H. 2006. Asiakkuusosaaminen- kuuntele asiakastasi. Helsinki; Talentum Media Oy.

Mäkinen, J. 2014. Asiantuntijaorganisaation johtaminen. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Mäntyneva, M. 2001. Asiakkuudenhallinta. Helsinki: WSOY.

Ojasalo, J. & Ojasalo, K. 2008. Kehitä teollisuuspalveluja. Helsinki: Talentum.

Paavola, H. 2006. Asiakasuskollisuuden jaettu merkitys. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.

Palonen, T. & Gruber, H. 2010. Satunnainen, rutiininomainen ja tietoinen osaaminen. Teoksessa Collin, K., Paloniemi, S., Rasku-Puttonen, H. & Tynjälä, P. (toim.) Luovuus, oppiminen ja asiantuntijuus. Helsinki: WSOYpro Oy, 41-56.

Sakki, J. 2003. Tilaus – toimitusketjun hallinta: Logistinen B-to-B –prosessi 6 p. Espoo: Jouni Sakki Oy.

Salmela, P. 2010. Hiljaisen tiedon rooli asiantuntijaorganisaation innovaatio- ja tuotekehitysprosessissa. Informaatiotutkimuksen artikkeli.

Sipilä, J. 1996. Asiantuntijapalveluiden tuotteistaminen. Porvoo: WSOY.

VTT 2007, Seisokki. Viitattu 12.10.2017 <http://seisokki.vtt.fi>.

Selin, E & Selin, J. 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta – avaimia asiakasrajapintojen hallintaan. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Turpeinen, V. 2009. Keittiömestarin huippuosaaminen mestarien itsensä kertomana. Jyväskylä: Alasuutari, P. 2007. Laadullinen tutkimus. 6. painos. Tampere: Vastapaino. VTT 2007, Seisokki. Viitattu 12.10.2017 <http://seisokki.vtt.fi>.

TEOLLISUUSMATKAILUSTA KILPAILUETUA KEMIIN

Industrial tourism has become increasingly popular in recent years. From all over the world all sorts of sites are opening their doors to the public. Understanding the importance of industrial tourism as an international tourist activity it will benefit the entire Sea Lapland brand as part of the arctic environment.

This article illustrates the potential of industrial tourism in city of Kemi and Sea Lapland area. Based on the results of empirical studies, it is important to identify the definition of industrial tourism and its context. Empirical studies have enabled open communication between the public, private and third sectors, as well as allowing for further development in the area.

The concept of industrial tourism needs a common agenda to reach competitive advantage over Lapland's tourism brand. During this study the city of Kemi has been an initiative and it has applied for funding to further develop the subject of industrial tourism in Kemi.

Keywords: tourism, industrial tourism, heritage culture tourism, Kemi, Sea Lapland, Lapland

TEOLLISUUSMATKAILUN KEHITTÄMISESTÄ KILPAILUETUA

Lisäarvoa matkailutarjonnan kasvuun

Teollisuusmatkailulla voi olla merkittävä vaikutus suuren matkailutarjonnan huomattavaan lisääntymiseen koko maailmassa. Majoituspaikkojen määrän lisäksi teollisuusmatkailu tuo lisäarvoa kulttuuritarjontaan, yhteiseen kulttuuriomaisuuteen ja ympäristötarjontaan. Teollisuusmatkailun kehittäminen aloitettiin Otgaarin (2010, 14) mukaan 1980-luvulla Isossa-Britanniassa luomalla teollinen historiaperintö -konsepti vanhojen teollisuuslaitosten, koneiden, laitteiden ja työläisten asuntojen hyödyntämiseksi matkailullisiin tarkoituksiin.

Matkailutarjonnan kasvu lisää IT Europan (2017) mukaan Euroopan matkailuteollisuuden kilpailukykyä Euroopan unionin sisällä myös maailman maihin verrattuna. Teollisuusmatkailun suosio on kasvanut huomattavasti viime vuosina läntisen Europan lisäksi Japanissa, Intiassa, Australiassa ja Kiinassa. Aikaisemmin rumina ja

epämiellyttävinä pidetyt kohteet ovat Boros, Martyin & Pálin (2010) mukaan nousseet paikallisiksi nähtävyyksiksi, joita myös teollisuusmatkailu edustaa. Myös Suomessa on nostettu teeman alle UPM:n omistama Verlan puuhiomo ja pahvitehdas. Verla on ollut maailmanperintöluettelossa vuodesta 1996 lähtien. (Unesco 2017.) Lapiossa erinomainen esimerkki yhteistyöstä on Posiolla, jossa Anu Pentikin keramiikkateollisuuden ja –taideyhtiön merkitys kunnalle työllisyyden lisäksi on vahvasti imagollinen (TripAdvisor 2017). Vetovoimaisimpia kohteita ovatkin Kiviojan (2017) mukaan ne, joiden tuotteilla on symbolista merkitystä alueelle.

Kemin kaupunki haluaa kehittää teollisuusmatkailua. Puunjalostus- ja sahateollisuudella on Kemissä pitkät perinteet ja maailmanluokan huippuosaamista. Kaupungissa on parhaillaan käynnissä kolme matkailusidonnaista kehittämishanketta, joissa kaupunki, teollisuus ja paikallinen väestö ovat vahvasti mukana. Kemin kaupunki on tämän opinnäytetyön toimeksiantajana.

Tämä on yksi Lapin tuntu – hyvinvointia merkityksellisellä osallisuudella – julkaisun artikkeli, joka koostuu monialaisista opinnäytetöistä (MONT).

Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Otgaar (2010) viittaa Olsonin (1965) väitteeseen, jossa teollisuusmatkailun kehittäminen voidaan nähdä kollektiivisena eli yhteisöllisenä toimintana. Kemissä julkinen ja yksityinen sektori eivät välttämättä tee tavoitteellista yhteistyötä teemaan liittyen, vaikka yhteisiä rajapintoja ja verkostoja matkailun kanssa muodostetaankin vähitellen. Tämä opinnäytetyö prosessina on tuonut toimijoita yhteen keskustelemaan ja tunnistamaan teollisuusmatkailun mahdollisuudet laajemmin alueella sekä pohtimaan toimijakohtaisesti aiheen kehittämistä sekä siihen sitoutumista. Otgaar (2010) lainaa Mossbergerin & Stokerin (2001) tuloksia yhteisöllisen osallistumisen suurimmasta haasteesta, jossa kaikki toimijat voisivat olla yksimielisiä päätavoitteista ja strategioista tavoitteiden saavuttamiseksi.

Tällä tutkimuksella on kaksi tavoitetta. Toisaalta vahvistetaan ja avataan teollisuusmatkailun teoreettista käsitystä ja toisaalla saadaan selvää ehdoista, joilla julkinen ja yksityinen sektori ovat halukkaita kehittämään ja investoimaan teollisen matkailun kehittämiseen käytännössä. Tutkimuksen avulla luodaan yhteinen pohja aiheen kehittämiseksi vertailemalla vastaajien eri näkemyksiä keskenään. Samalla tuotetaan tietoa teollisuusmatkailun mahdollisuuksista ensisijaisesti Kemissä. Tutkimuksella ja siihen liittyvillä yhteistyötapaamisilla jalostetaan tutkimuksesta saatuja tuloksia sekä sitoutetaan teollisuuden, matkailun, muun elinkeinon, kuntapäätäjien ja muiden sidosryhmien edustajat tavoitteelliseen yhteistyöhön. Kehittäminen tähtää Toikko & Rantasen (2009) mukaan muutokseen, jolla tavoitellaan yhdessä ja erikseen jotakin uutta ja parempaa tavoitteellisesti. Kehittämistoimintaan sisältyy ajatus muutoksesta, jota voidaan luonnehtia erilaistumiseksi (Toikko & Rantanen 2009, 16).

Kehittämistoiminta tapahtuu erilaisissa toimintaympäristön verkostoissa, joita luodaan työpajoissa ja muissa yhteistyötapaamisissa. Niissä on toimijoita yrityselämästä, julkiselta sektorilta ja korkeakouluista. Lisäksi mukana on palveluiden ja tuotteiden käyttäjiä. Toikko & Rantasen (2009) mukaan yksittäiset toiminnot voidaan koota laa-

jemmaksi tavoitteelliseksi toiminnaksi, jolloin kehittämissasiaa voidaan lähestyä myös ohjelmataason toimintana. Kehittämistoimintaa voidaan perustella muuttuneella toimintaympäristöllä. (Toikko & Rantanen 2009, 16-18).

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset pohjautuvat hollantilaisen Otgaarin (2010) teokseen *Industrial Tourism – Where the Public Meets the Private*. Teoksessa on laajasti käsitelty aihetta tekemällä tutkimus neljässä keskieuropalaisessa maassa.

Kysymykset ovat seuraavat:

1. Miten määrittelisit teollisuusmatkailun?
2. Ketkä ovat mielestäsi teollisuusmatkailun tuottajia?
3. Ketkä ovat mielestäsi teollisuusmatkailun asiakkaita?
4. Mitkä asiat tai millaiset kehityssuunnat vaikuttavat kaupunkialueiden teollisen matkailun kysyntään ja tarjontaan?
5. Minkälaisilla ehdoilla kohdeyritykset/yhtiöt/yhteisöt ovat halukkaita investoimaan teollisuusmatkailuun?
6. Minkälaisilla ehdoilla Kemi ja Lappi alueina ovat halukkaita investoimaan teollisuusmatkailuun?
7. Minkälaisilla ehdoilla teollisuusmatkailun kehittäminen voi hyödyttää sekä kohdeyrityksiä/yhtiöitä/yhteisöjä että Kemiä/Lappia sijaintialueellaan?

PUUNJALOSTUS- JA SAHATEOLLISUUDEN MUOVAAMA ALUE

Kemin edelläkävijyys kierto- ja biotaloudessa

Kemi on elinvoimainen Lapin kaupunki Ruotsin rajan läheisyydessä. Venäjän tsaari Aleksanteri Suuri perusti sen vuonna 1869 Kemijoen suulle. Se on naapurikaupunkinsa Tornion jälkeen Lapin maakunnan vanhin kaupunki ja viimeisiä niin sanottuja Suomen vanhoja kaupunkeja (Hedman 1969). Kaupungin pitkät perinteet puunjalostus- ja sahateollisuudessa ovat muokanneet alueen kulttuuria ja sen ihmisiä. Kemistä tuli täysin nykyaikainen puunjalostusteollisuuden kaupunki 1920-luvulla. Puunjalostusteollisuuden vaikutukset tuntuivat laajemmalla alueella kuin minkään muun Suomen teollisuusalueen. (Kirstinä s.a.)

Elinkeinorakenne on kasvanut ja monipuolistunut, vaikkakin puunjalostus- teollisuus on yhä kaupungin vahvimpia toimialoja. Kemi-Tornio-alueella tuotetaan 8 % Suomen bruttokansantuotteesta, mikä perustuu neljän suuren teollisuusyrityksen Metssä Groupin Kemin tehtaiden, Outokummun terästehtaan ja Outokummun Kemin kairoksen sekä Stora Enson Veitsiluodon tehtaiden tuotantoon (Meri-Lapin kehittämisskeskus 2017). Kokonaisuutta täydentävät innovatiiviset teollisuuden alihankinta- ja muut palveluyritykset. Kemi on kierto- ja biotalouden kehittämisen edelläkävijä Suomessa, sillä se on yhdessä metsä- ja terästeollisuuden kanssa kehittänyt teollisuuden ja yhdiskunnan sivuvirtojen hyödyntämistä. Alan osaamiskeskus perustetaan Sitran rahoituksella Kemiin loppuvuodesta 2017. (Laita 2017.)

Kemi on Pohjois-Suomen alueellinen logistinen risteyskohta, sillä kaupungissa sijaitsevat kaikki tärkeimmät logistiikan kanavat eli lentokenttä, rautatiet, syväsatama ja moottoritie. Kemin sijainti Perämeren rannalla luo ainutlaatuisen merellisen toi-

mintaympäristön matkailuelämyksille ja luonnon ilmiöiden havainnoimiselle. Kansainvälisesti tunnetut ja palkitut käyntikohteet Jäänmurtaja Sampo ja Lumilinna tarjoavat merellisen vaihtoehdon Lapin kokemiselle. Kemian kaupungin matkailun kasvuhjelman vuosille 2016–2020 tavoitteena on saada Kemistä Lapin ympärivuotisen matkailun ykköskohde vuonna 2020. (Kemian kaupunki 2017b.)

Teollisuuden yhteistyö matkailun kehittämishankkeissa

Kemissä on parhaillaan käynnissä kolme matkailusidonnaista EU-rahoitteista kehittämishanketta, joissa nykyaikainen biotalous, sellu- ja kartonkiteollisuus, metsäteollisuuden ja puun jatkojalostuksen historia sekä paikallinen väestö ovat sidoksissa toisiinsa.

Kiikelin merellinen lähimetsä –investointihanke 2017 toteutetaan yhteistyössä Metsä Groupin sekä Kemian kaupungin ja asukkaiden kanssa. Tavoitteena on tuottaa virkistys- ja matkailukohde, jossa todentuu teollisuuden ja asukkaiden rinnakkaiselo esimerkiksi tavalla. Samalla se toimii matkailijoiden käyntikohteena, koululaisten oppimisympäristönä ja asukkaiden virkistysalueena. (Kemian kaupunki 2017a.)

Historiallisen Laitakarin sahasaaren kehittämishanke toteutetaan sitä varten perustetun yhdistyksen ja kaupungin yhteistyönä vuosina 2016–2017. Kehittämisen prosessi pohjautuu visioon, jossa Laitakarista tulee viiden vuoden sisällä Meri-Lapissa kaivattu yleishyödyllinen, ympärivuotinen virkistysympäristö seudun asukkaille sekä mahdollistaa Laitakarin kehittymisen aidoksi kesämatkailun ykköskohdeksi. (Laitakari ry 2017.)

Veitsiluodon Kalamiehet ry toteuttaa investointihanketta vuosina 2017–2018, joka sijaitsee Stora Enson mailla Veitsiluodon saarella. Yhdistyksen jäsenet ovat pääosin tehtaan työntekijöitä ja sieltä eläkkeelle jääneitä henkilöitä. Hankkeen tavoitteena on kunnostaa ja kehittää tehtaan tarvitseman makeavesialtaan alue asukkaiden virkistyskäyttöön sekä kalastus- ja retkeilymatkailukohteeksi. (Veitsiluodon Kalamiehet ry 2017.)

MATKAILUN LAAJA KONTEKSTI

Perusmatkailusta vastuulliseen matkailuun

Tilastokeskus määrittelee matkailun Maailman matkailujärjestön World Tourism Organisation (UNW TO) mukaan siten, että matkailu (travel and tourism englanniksi) on toimintaa, johon liittyy olennaisesti tavanomainen elinpiirin käsite. Siinä ihmiset matkustavat tavanomaisen elinpiirinsä ulkopuolella olevaan paikkaan ja oleskelevat siellä yhtäjaksoisesti korkeintaan yhden vuoden ajan vapaa-ajanvieton, liikematkan tai muussa tarkoituksessa. Matkailuun eivät kuulu matkailijoiden kansainväliset kuljetukset. UNTW O on Yhdistyneiden kansakuntien alainen järjestö, joka perustettiin vuonna 1975. (Tilastokeskus 2017.)

Jokainen ihminen voi auttaa luomaan parempaa tulevaisuutta. Maailman monimuotoisuus yhdistää ihmisiä ja antaa ihmisille mahdollisuuden tutustua paikallisiin kulttuureihin ja yhteisöihin, muodostaa niihin yhteys ja kokea niiden parhaat puolet. Vastuullisessa matkailussa kunnioitetaan ympäristöä, kulttuuria ja paikallisia yhtei-

söjä ja edistetään yhteisiä sosioekonomisia hyötyjä. Matkailun osuus maailman bruttokansantuotteesta on 10 prosenttia, ja globaalista kaupasta seitsemän prosenttia sekä joka yhdestoista työpaikka liittyy matkailuun. Matkailusta on tullut kulttuurien välisen dialogin, sosiaalisen syrjimättömyyden, rauhan ja sovinnon sekä kestävän kehityksen väline. Koska matkailu on nykyään yksi tärkeimmistä sosioekonomisista sektoreista, päätti YK:n yleiskokous tehdä vuodesta 2017 kansainvälisen kestävän matkailun teemavuoden ja sisällyttää matkailu 17:ään kestävän kehityksen tavoitteeseen. Maailman johtajat sopivat näistä tavoitteista vuoden 2015 loppupuolella, ja ne ohjaavat toimintaamme vuoteen 2030 saakka. (Rifai 2017.)

Teollisuusmatkailun historia

Teollisuusmatkailun voidaan katsoa alkaneen jo 1700-luvulla, jolloin matkailu (englanniksi *tourism*) liiketoimintana syntyi. Otgaar (2010, 13) on todennut De Grooten (1999) viitaten, että ylempään luokan brittiläiset, saksalaiset ja ranskalaiset vierailivat ns. Grand Tourinsa aikana Euroopan eri kohteissa oppiakseen enemmän kulttuuria ja teknologiaa. Myöhemmin 1900-luvulla alkoivat varsinaisesti yritysvierailut, joista Otgaar (2010, 13) viittaa Frewn (2000), Stevensin (1988) ja MacCannelin (1976) tuottamiin teollisuusmatkailu esimerkkeihin Hollannista (kukkamarkkinat, juustotehtaat), Ranskasta (viiniviljelmät, suklaatehtaat, tupakkatehtaat, pörssiyhtiöt), Kreikasta ja Maltalta (pitsinvirkkaus) sekä Amerikasta (suklaatehtaat, panimot). Kasvava varallisuus toisen maailman sodan jälkeen synnytti massaturismin 1900–2000-luvuilla, varsinkin kehittyneissä maissa. Otgaar (2010, 14) viittaa Williams & Shawn (1991) tuloksiin, jossa massaturismin syntymisen suurimpia vaikuttajia olivat vapaa-ajan sekä perheiden tulojen lisääntyminen, matkailukustannusten aleneminen ja henkilöautojen hankkiminen yksityiskäyttöön. Tällöin turismista tuli oma teollisuuden alansa eli matkailuteollisuus, vaikka sitä virheellisesti kutsuttiin vuosikymmeniä teollisuusmatkailuksi (Otgaar 2010; 14). Matkailumarkkinat alkoivat erikoistua ja syntyi uusia kaipa-alaisempia segmenttejä, joista Otgaarin (2010, 14) mukaan teollisuusmatkailu on yksi tällainen segmentti.

Teollisuusmatkailun termi on varsin tuntematon käytettynä teollisuudesta matkailukohteena. *Industrial heritage tourism* (teollinen historiaperintö) -konsepti luotiin Otgaarin (2010, 14) mukaan Isossa-Britanniassa 1980-luvulla, jolloin muutamat maakunnat tulivat tietoisiksi teollisuusperintönsä mahdollisuuksista matkailuteollisuudessa. Teollisuusmatkailusta syntyi parissa kymmenessä vuodessa menestys. Otgaar (2010, 14) viittaa Maderin (2003) mainitsemaan historiaperinnön euforiaan (*heritage euphoria*), jolloin vierailijoita oli jo 145 miljoonaa 2 666 kohteessa Isossa-Britanniassa. Myös muut Euroopan alueet, kuten Saksassa Ruhrin alue, löysivät teollisuusmatkailun taloutensa kohentamiseksi (Otgaar 2010, 14).

Teollisuusmatkailun käsitteen moninaisuus

Asteittain 1980-luvulta lähtien teollisuusmatkailun (*industrial tourism*) konsepti laajentui Otgaarin (2010, 14) mukaan sisältämään vierailuja toiminnassa oleviin yrityksiin. Otgaar (2010, 14) viittaa Simonsonin (1974) määrittelyyn teollisuusmatkailusta

vierailuiksi tuotantolaitoksen sijaintipaikkoihin ('visits to the site of a production facility'), jotka sisältävät oppimiseen tarkoitettuja kierroksia, tuotenäytteitä ja mahdollisuuden ostaa tuotteita tai matkamuistoja. Otgaar (2012) on tutkinut teollisuusmatkailun käsitettä laajemmin. Hän väittää, että tutkijoilla on erilaisia ja joskus ristiriitaisiakin näkemyksiä teollisuusmatkailun määritelmästä. Otgaar (2012, 87) rajaa määrittelyn toiminnassa oleviin yrityksiin. Hän viittaa Frewn (2000), perusteluun siitä, että näiden vierailuyritysten ydintoiminta ei ole matkailuorientoitunutta. Oppimisen näkökulmasta olennainen osa teollisuusmatkailua on teollisuusyritysten museot ja teemapuistot, jotka tarjoavat mahdollisuuksia tutustua tuotantoprosesseihin (Otgaar 2012, 87).

Teollisuusmatkailu osana kulttuurimatkailua voidaan määritellä laajas ti tai kapeasti. Vargas-Sánchez (2015) ja Kivioja (2017) jakavat käsitteen kahteen näkökulmaan, joista yksi koskee vierailuja niihin yrityksiin, joissa tuotannollista toimintaa todella tapahtuu. Toinen kohdentuu teollisuuden perintökohteisiin tai teolliseen arkeologiaan, jotka on kunnostettu kulttuuriperinnön vaalimiseksi. Ranskan matkailutuotteiden kehittäjä L'Agence de développement touristique de La France (2017) ja France meeting & convention board Atout France (2017) määrittelevät teollisuusmatkailua internetsivuillaan. Niiden mukaan teollisuusmatkailu on yleisökäyntejä kohteissa, jotka edustavat tietyn tyyppistä asiantuntemusta menneisyydestä, nykyisyydestä tai tulevaisuudesta. Ne jakavat teollisuusmatkailun kolmeen osaan eli teollisen kulttuuriperinnön matkailuun, yritysvierailuihin ja tieteelliseen matkailuun. (L'Agence de développement touristique de La France 2017; Atout France 2017).

Kulttuurimatkat ja opintomatkat (mm. benchmarking) voidaan liittää teollisuusmatkailun määritelmään, koska silloin asiakkaan matkustamisen motiivina on vierailu toiminnassa olevaan tuotantolaitokseen tai historiallisesti kunnostettuun teollisuuden perintökohteeseen. Määritelmään voidaan liittää myös konferenssit, tapahtumat ja MICE-ohjelmat. (Otgaar A. 2010; van den Berg L. and Berger C. & Xian Feng R. 2010; Boros L., Martyin Z. & Pál V. 2010).

TUTKIMUSMENETELMÄLLISET VALINNAT

Tutkimusavusteinen kehittäminen lähestymistapana

Tiedontuotantoon on erilaisia tapoja, jotka luokitellaan perustutkimukseen, sovelta-vaan tutkimukseen ja kehitysohjelmaan. Tutkimukselta vaaditaan yhä enemmän sovellettavuutta, kaupallista hyödynnettävyyttä ja yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta käsitteenä ymmärretään väljänä yleiskäsitteenä, jolla kuvataan tutkimustoiminnan ja kehittämistoiminnan yhteyttä. (Toikko & Rantanen 2009, 21.)

Tutkimuksen ja kehittämistoiminnan risteyspaikkaa voidaan lähestyä sekä kehittämistoiminnan että tutkimuksen suunnalta. Kehittävässä tutkimuksessa ajattelun logiikka kulkee tutkimuksellista kysymyksenasetteluista ja metodologisista tarkasteluista kohti konkreettista kehittämistä. Siinä pääpaino on sanalla tutkimus, mutta sen suunta on kehittämisessä. Kun taas tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa ky-

symyksenasettelut nousevat käytännön toiminnasta ja rakenteista. Pääpaino on sanalla kehittämistoiminta, jossa tutkimus on avustavassa roolissa. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tavoitellaan konkreettista muutosta. (Toikko & Rantanen 2009, 21–23). Sen tavoitteena olisi Ojasalon, Moilasen & Ritalahden (2014, 19–20) mukaan hyvä olla uuden tiedon tuottaminen käytännöstä, koska tämä mahdollistaa aivan uudenlaisen ammatillisen tiedon luomisen ja koska tutkimuksellisessa kehittämistyössä korostetaan tehdyn työn dokumentointia ja julkisuutta.

Tutkimuksen ja kehittämisen suuntauksissa on 1980-luvulta lähtien pyritty yhdistämään kehittäminen ja tutkimus. Lähestymistapoja on useita. Tässä artikkelissa lähestymistapana on tutkimusavusteinen kehittäminen, joka on tullut tunnetuksi työelämän kehittämisohjelmissa Tykes 1996–2003 sekä Tykes 2004–2009. Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen on Toikko & Rantanen (2009, 33) mukaan käytäntöön suuntautunutta toimintaa, jolla pyritään olemassa olevan tilanteen kehittämiseen tieteellistä tietoa hyväksikäyttäen. Tämä lähestymistapa ei ole sitoutunut mihinkään tarkoin määriteltyihin teoreettisiin oletuksiin tai menetelmiin.

Toikko & Rantasen (2009, 34) mukaan Seppänen–Järvelä (2006) väittää, ettei kehittämistä toteuteta tutkimuksen ehdoilla, vaan tutkimus tukee kehittämistoiminnan toteuttamista ja sen lähtökohta painottaa toimijoiden verkottumista ja yhdessä oppimista.

Aineistonhankintamenetelmillä tarkoitetaan periaatteita ja tapoja, joilla tutkimuksen empiirinen aineisto kootaan tutkijan käyttöön. Tyypillistä näille menetelmille on, että tutkittavia on vähemmän kuin määrällisissä tutkimuksissa ja analysoitavaa aineistoa syntyy runsaasti. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelut ja havainnointi soveltuvat tähän tarkoitukseen. (Ojasalo ym. 2014, 105). Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, jossa pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Varton (1992, 24) mukaan tutkimuksessa ovat keskiössä merkitykset, jotka ilmenevät mitä moninaisimmin tavoin.

Otgaar (2012) on tutkinut neljässä eri Euroopan kohteessa teollisuuden pohjautuvan matkailun kehittämistä. Tutkimus tehtiin haastattelemalla teollisuusyritysten sekä kauppakamareiden hallituksia, kaupunkien matkailuorganisaatioita, tapahtumajärjestäjiä ja muutamia isäntäyrityksiä, joilla on kokemusta teollisuusmatkailusta. Haastattelun valinta aineistonkeruumenetelmäksi vaatii pohdintaa, sillä haastattelumenetelmään vaikuttaa se, millaista tietoa tarvitaan kehittämistyön tueksi (Ojasalo ym. 2014, 108–111). Vaihtoehtoina ovat puolistrukturoitu, strukturoitu eli standardoitu lomakehaastattelu, teemahaastattelu, syvähaastattelu ja ryhmähaastattelu. Tähän työhön käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua, jossa kysymykset laadittiin ennakoon. Menetelmä on joustavampi Ojasalon ym. (2014, 108–111) mukaan, sillä haastattelutilanteessa kysymysten järjestystä sekä kysymysten tarkkaa sanamuotoa voi vaihdella haastattelun kulun mukaisesti. Haastattelut äänitetään ja litteroidaan eli nauhoitetaan sekä aineisto puhtaaksi kirjoitetaan mahdollisimman pian haastattelun jälkeen. Myös analysointi tulisi tehdä mahdollisimman pian, koska tieto on silloin vielä tuoretta ja hyvin haastattelijan muistissa. Se mahdollistaa Ojasalon ym. (2014,

108–111) mukaan myös tulevien haastattelujen muokkaamisen, jos yllättäviä asioita nousee esille.

Havainnoinnin avulla on mahdollista saada tietoa ihmisten käyttäytymisestä ja tapahtumista luonnollisissa ympäristöissä. Havainnointi täydentää haastatteluja. Sen avulla saadaan tietoa siitä, toimivatko ihmiset siten kuin sanovat toimivansa. Havainnointi sopii hyvin tähän tutkimukseen, koska yksilöiden toiminta ja vuorovaikutus toisten kanssa joko lisää luottamusta yhteisen uuden asian kehittämiseksi tai sitten ei. Ojasalon ym. (2014, 114-115) mukaan havainnointi on aina mahdollisimman järjestelmällistä. Tulokset rekisteröidään välittömästi muistiin esimerkiksi kirjoittamalla, videoimalla, kuvaamalla tai äänitallenteilla. Mukaan voidaan ottaa myös eleitä, ilmeitä, asentoja ja liikehdintää. Ongelmia havainnointimenetelmän luotettavuudessa voi olla havainnoija itse, hänen olemuksensa ja emotionaalisuutensa, jotka heikentävät siten havainnoinnin objektiivisuutta.

Aineiston keruu ja analysointi

Tutkimuksen nimeksi valikoitui Teollisuusmatkailun yhteisen toimintamallin luominen, jolla vastaajat haluttiin herättää aiheeseen ja motivoida vastaamaan. Kysymyksiä oli kaikkiaan seitsemän. Haasteena aineiston keruulle oli johtotason henkilöiden motivoiminen vastaamiseen arjen kiireen keskellä. Aineistoa kerättiin sähköpostilla, henkilökohtaisena haastatteluna, havainnointina sekä työpajatyöskentelynä. Vastaajat edustivat teollisuuden johtoa, Kemin kaupungin johtoa, matkailualan yrittäjiä ja aiheeseen liittyviä muiden sidosryhmien kehittäjiä ja päättäjiä Lapista.

Kuukauden aikana tehtyyn sähköposti- ja haastattelututkimukseen saatiin 15 vastausta. Kysymykset lähetettiin sähköpostilla 28 henkilölle, joten vastausten määrä on relevantti aiheen käsittelylle. Henkilökohtainen haastattelu tehtiin vain yhdelle vastaajista, samoin kuin myös puhelinhaastattelu. Litterointia varten molemmat haastattelut äänitettiin. Suurin osa vastaajista halusi vastata sähköpostilla, joten tutkimuksellisesti ei voitu varmistaa, ovatko vastaajat ymmärtäneet kysymykset halutulla tavalla. Saatu aineisto analysoitiin ja tulokset käsiteltiin haastatteluun osallistuneiden kesken järjestetyssä teollisuusmatkailun työpajassa elokuussa, jolloin vastaajat saattoivat vielä vaikuttaa tutkimustulokseen.

Tutkimuksen tuloksia täydensivät havainnoinnit Lapin kauppakamarin järjestämässä 8. Kansainvälisessä Arctic Business Forumissa 17.-18.5.2017 Kemissä 'The Capital of Arctic Industry'. Tämän vuoden teemoina olivat teollisuus, innovaatiot & investoinnit arktisella alueella. Forumissa haluttiin tuoda esille mahdollisuuksia Arktisten maiden väliseen taloudelliseen yhteistyöhön sekä tarjota arvokasta tietoa arktisen alueen mahdollisuuksista ja tulevaisuuden investointipotentiaalista niin paikallisille liike-elämän edustajille kuin kansainvälisille sijoittajille. Forumin tavoitteena oli tutkia tulevaisuutta, rakentaa verkostoja sekä suhteita alueen eri edustajien kesken. Forumiin osallistui luennoitsijoina Meri-Lapin alueen tehtaiden johtoa, Kemin kaupungin ja sen konserniyritysten johtoa ja asiantuntijoita sekä muita sidosryhmiä Lapista. (Lapin Kauppakamari 2017). Havainnointia tehtiin luennoitsijoiden aihe-

sisällön ja osallistujien kommenttien kautta eli tuotiinko niissä esille matkailuteollisuuden yhteistyömahdollisuuksia muun teollisuuden kanssa.

Toinen havainnointi tehtiin Rajaton yhteistyö verkostointi ja workshop- tilaisuudessa 1.9.2017 Kemissä, jonka teemana oli teollisuusmatkailun mahdollisuudet alueella. Tavoitteena oli löytää yrityksille ja muille toimijoille mahdollisia uusia yhteistyökumppaneita ja muiden toimialojen tarjoamia ideoita tuotteiden kehittämiseen. Osallistujat edustivat matkailuyrityksiä, alan koulutusorgansiaatioita ja alan kehittäjiä Meri-Lapista, Haaparannasta ja Kalixista. Havainnointia tehtiin aihesisältöjen, osallistujien kommenttien sekä työpajatulosten perusteella siitä miten teollisuusmatkailuaihetta käsiteltiin ja millä tasolla aiheen kehittämiseen ollaan motivoituneita rajat ylittävällä yhteistyöllä. Havainnoinnissa kiinnitettiin huomioita myös siihen, miten osallistujat ymmärsivät aiheen.

TULOKSET JA KEHITTÄMINEN

Kysely aktiivi osallistujia

Aineistokeruussa käytettiin sähköpostikyselyä ja henkilökohtaista haastattelua. Molemmissa esitettiin samat kysymykset, joten myös tulokset käsitellään yhdessä. Kysymykset esitettiin 28 henkilölle ja vastauksia saatiin kaikkiaan 15 henkilöltä. Yleisesti vastauksista kävi ilmi vastaajien halu ja sitoutuminen asiaan. Kyselytutkimuksen tulokset esitellään tässä kysymyksittäin.

1. Miten määrittelisit teollisuusmatkailun? Vastauksia 15/15.

Lähes kaikissa vastauksissa nousi esille aidon ympäristön merkitys. Teollisuusmatkailu käsitteenä määriteltiin vastauksissa kolmeen osaan – olemassa oleva teollinen ympäristö, kulttuurihistoriallinen ympäristö ja asuinympäristöt teollisuuspaikkakunnilla. Olemassa olevassa teollisessa ympäristössä voidaan tutustua yrityksen toimintaan ja teknologiaan erilaisten esittelyjen, tutustumiskäyntien, näyttelyjen ja showroomien kautta. Myös asiakkaan osallistuminen itse tekemiseen mainittiin vastauksissa. Kulttuurihistoriallinen ympäristö nähtiin teollisuushistorian ja –kulttuurin jalostamisena näyttelyjen, kierrosten ja museaalisten kohteiden avulla. Kolmantena vastauksissa ilmeni asuinympäristöt perinteisillä teollisuuspaikkakunnilla. Vastauksissa toiminta nähtiin organisoituna, kansallisena ja kansainvälisenä sekä tuoteistettuna matkailuna, joka hyödyttää teollisuusyritysten imagoa ja joissakin tapauksissa edistää lopputuotteiden myyntiä.

Otgaar (2010, 27) haluaa käyttää ’industrial tourism’ (teollisuusmatkailu) –termiä laajasti ilmiönä, koska sitä käytetään yleisesti niissä vierailukohteissa, joissa yhdistyvät oppiminen ja vapaa-aika aluetaloudellisesta näkökulmasta. Hän käyttää myös itse teollisuusmatkailu -termiä laajasti määrittelyissään. Teollisuusmatkailunähtävyydet (industrial tourism attractions) ovat hänen mukaansa kohteita, jotka voidaan merkitä teeman alle. Yritysvierailut (company visits) ja opastetut yrityskierrokset (company tours) kohdistuvat tiettyyn (operatiiviseen) yritykseen, joka toimii teollisuusmatkai-

lukohteena. Isäntäyritykset (host firms/host companies) ovat yrityksiä, jotka avaavat ovensa teollisille turisteille (Otgaar 2010, 27-28).

2. Ketkä ovat mielestäsi teollisuusmatkailun tuottajia? Vastauksia 15/15.

Vastaukset jakaantuivat sen mukaan, mitä tahoa vastaaja edusti eikä vastauksista löytynyt yhteistä näkemystä teollisuusmatkailun tuottajasta. Selkeästi kaikissa vastauksissa tuli kuitenkin ilmi, että tuottaja on toimialan huippuosaaja, jolla on tietotaito, selkeät prosessit ja resurssit. Tuottajana voivat olla matkailualan operaattorit ja itsenäiset matkailuyritykset, teollisuusyritys tai alihankkijayritys, museot ja muut palveluntarjoajat. Vastauksissa ilmeni myös, että teollisuusyrityksellä voi olla fasilitoijan rooli, jota tukevat kauppakamarit ja kehitysyhtiöt. Toimintamallina nähtiin verkostomainen toiminta, jossa yhteistyötä tekevät kunta, yritykset ja muut sidosryhmät. Vastauksissa nähtiin myös teollisuusmatkailun mahdollisuus olla osa teollisuuden asiakassuhteen tai julkisuus kuvan rakentamista.

Isäntäyrityksiä (host firms/host companies) voidaan Otgaarin (2010, 28) mukaan pitää teollisuuden matkailun tuottajina. Yritykset voivat kuitenkin ottaa käyttöön erilaisia lähestymistapoja teolliseen matkailuun. Otgaar (2010, 28) viittaa Moriceen (2006), jonka mukaan on olemassa kolmenlaisia teollisuusmatkailuun lukeutuvia yritysvierailuja: avoimet ovet, informatiiviset vierailukeskukset ja kaupalliset yksiköt. Otgaar (2010, 28) lainaa myös Frewta (2000), joka erottelee kohteita toisistaan. Ensimmäinen on sellaista teollisuutta, jossa ei sallita lainkaan vieraita esim. turvallisuusyistä, toinen on rajoitetun pääsyn teollisuusmatkailukohteet sekä kolmas on pelkästään tavallisille matkailijoille tarkoitettu kohde. Myös Steinecke (2001) on Otgaarin (2010, 28) mukaan teollisuusmatkailun elämysmaailmat vaihtelevat matkailun lokatioiden (location) ja matkailukohteiden (destination) välillä.

Yritykset voivat olla Otgaarin (2010, 29) mukaan joko aktiivisia tai ei-aktiivisia teollisuusmatkailussa. Ei-aktiiviset yritykset eivät vain halua ottaa vastaan teollisuusmatkailijoita esimerkiksi turvallisuusyistä. Aktiiviset yritykset voidaan luokitella joko reagoiviin tai ennakoiviin yrityksiin. Ennakoivat isäntäyritykset näkevät teollisuusmatkailun joko tulonlähteenä ja/tai markkinoinnin sekä suhdetoiminnan välineenä kun taas reagoivat isäntäyritykset avaavat ovensa toimintaympäristön pyynnöstä.

3. Ketkä ovat mielestäsi teollisuusmatkailun asiakkaita? Vastauksia 15/15.

Kaikki olivat yhtä mieltä siitä että, aihe kiinnostaa yhä enemmän erilaisia asiakasryhmiä kansainvälisesti. Vastauksissa näkyi vahvasti ympäristötietoiset kuluttaja-asiakkaat, joilla on ekologiset elämänarvot ja joita kiinnostaa tekniikka, kierto- ja biotalous sekä teollisuushistoria osana kaupungin kehitystä. Asiakkaiksi mainittiin myös liikematkustajat, teollisuuden yhteistyö- ja kehitysyhteistyökumppanit sekä matkailun ammattimainen tour operator. Julkinen sektori nähtiin paikallis- ja kansallisen tason asiakkaana (lapset, koululaiset, opiskelijat, järjestöt ja yhdistykset).

Teollisuusmatkailijat (industrial tourists) ovat Otgaarin (2017, 28) mukaan teollisen matkailun kuluttajia: he käyvät teollisuusmatkailukohteissa. Teollisuusmatkailijat luovat kysyntää teollisuusmatkailukohteisiin yritysvierailuiden ja yrityskierroksien

avulla. Jansirami & Mangai (2013) määrittelevät teollisuusmatkailijan tavalliseksi, perusolemukseltaan uteliaaksi ihmiseksi, joka haluaa tietää miten asiat tehdään. Teollisuusmatkailijan kontekstissa uteliaisuus suuntautuu tuotantoprosesseihin.

4. Mitkä asiat tai millaiset kehityssuunnat vaikuttavat kaupunkialueiden teollisen matkailun kysyntään ja tarjontaan? Vastauksia 15/15.

Tässä kysymyksessä vastaukset hajaantuivat, vaikkakin muutamia yhtäläisyyksiä löytyi. Positiivisena kehityssuuntana koettiin vuorovaikutuksen lisääntyminen teollisuuden ja ympäröivän yhteiskunnan välillä. Negatiivisena asiana vastauksista nousi esille yritysten pelko kopiointia kohtaan. Vastauksissa ilmeni, että asiakas haluaa oppia, saada uutta tietoa ja ymmärtää syvällisemmin kohdealueen ympäristöä. Asiakasta kiinnostavat teolliset menestystarinat, teollisuusalueen 'brändi', alueen historia sekä kulttuuri. Esille nostettiin oma halu kehittää matkailupalveluja, johon vaikuttavat kansallinen ja kansainvälinen taloustilanne. Tässä vastauksessa viitattiin kuntaan, yrittäjiin ja yrityksiin. Myös megatrendiksi noussut kiertotalous esitettiin sellaiseksi kehityssuunnaksi, joka mahdollistaisi ekologisuuden nostamisen teollisuusmatkailun kehittämisen kärjeksi. Vastauksissa mainittiin myös teollisuuden mahdollisuudet jälkimarkkinoinnille.

Kasvava tietoisuus ympäristön tilasta, ilmaston muutoksesta sekä lisääntyvä huomio yritysten kansalaisuutta kohtaan pakottavat Otgaarin (2010, 45) mukaan yritykset vuorovaikutteiseen toimintaan sidosryhmien kanssa. Hänen mielestään yritysvierrailut voisivat olla potentiaalinen väline suhteiden hoitamiseen ja markkinointiin, koska niiden avulla yritys voi lisätä avointa vuorovaikutusta ja todentaa uskottavasti toimintansa läpinäkyvyyttä. Otgaar (2010, 45) on myös yhtä mieltä McBoyleen (1996) kanssa siitä, että teollisuusmatkailu sopii hyvin kestävän matkailun trendiin. Siirtyminen maailmanlaajuiseen osaamistalouteen on myös yksi syy Otrgaarin (2010, 46) mukaan yrityksille avata ovensa, koska paikalliset verkostot ovat yhtä tärkeitä kuin globaalit verkostot. Yhä monimutkaisemmassa ja dynaamisessa verkostotaloudessa teollisuusmatkailu toimii välineenä yrityksen varojen näkyvyyden parantamiseksi sekä lisäksi helpottaa korkealaatuisten henkilökohtaisten yhteyksien luomista olemassa olevien ja potentiaalisten liikekumppaneiden kanssa. Otgaar (2010, 46) viittaa Mitchell & Orwigin (2002), joiden mukaan teollisuusmatkailu voi auttaa rakentamaan luottamusta ja ymmärrystä toimitusketjuissa sekä olla osa yrityksen markkinointi- ja brändistrategiaa.

5. Minkälaisilla ehdoilla kohdeyritykset/yhtiöt/yhteisöt ovat halukkaita investoimaan teollisuusmatkailuun? Vastauksia 14/15.

Kaikissa vastauksissa ilmeni saada jonkinlainen takuu siitä, että hyöty on molemmin puolinen eli win-win. Myös yhteistyön ehdot tulee olla selvät ja luotettavat pidemmälle tulevaisuuteen. Yritykset investoivat jos saavat rahalle vastinetta: imagohyötyä, hyötyä menekinedistämiseen, myyntiä ja tuottoja.

Toiminta ei saa myöskään haitata ydinliiketoimintaa. Myyntituotteen tulee olla riittävän selvä ja helposti myytävissä ja järjestettävissä. Aihe voisi houkutella pitkällä

aikavälillä teollisuuden työntekijöiden osaamiseen turvaamisen, jos 'mallikohteessa, luokkaretkikohteessa' voisi kokeilla esim. porakoneen ohjaimien käyttöä. Myös aihe voisi toimia osana oman brändin rakentamista ja kirkastamista. Esille nousi Kemin kaupungin rooli, se voisi investoida verkoston kokoamiseen ja edelleen hankkeistamiseen. Vastauksissa nousi myös esille se, että kaikki vastaajat eivät ole valmiita rahalliseen panostukseen, vaan sen sijaan voivat tuoda asiakkaita testaamaan tuotteita ja siten vaikuttamaan tuotekehitykseen.

Teollisuusmatkailuun reagoivat (reactive) yritykset tuskin haluavat Otgaarin (2010, 29) mukaan investoida opastettuihin kierroksiin tai käyntikohteensa laadullisuuteen. Kustannukset ja teollisuusmatkailusta saatavat hyödyt pysyvät alhaisina. Isäntäyrityksillä, joilla on ennakoiva lähestymistapa (proactive) investoivat kohteensa laadullisuuteen ja osaaviin oppaisiin. Yritykset haluavat muuttaa ympäristönsä käyntikohteeksi, joka soveltuu suuremmallekin yleisölle. Näin saavutetaan suurempaa hyötyä tulojen ja vuorovaikutuksen näkökulmasta mikä myös oikeuttaa suuremmat kustannukset.

6. Minkälaisilla ehdoilla Kemi ja Lappi alueina ovat halukkaita investoimaan teollisuusmatkailuun? Vastauksia 13/15.

Kiinnostavana vastauksissa nousi esille kestävä kehitys, sillä ”Vihreä arktinen teollisuus olisi kova juttu”. Vastauksissa korostettiin matkailun ja teollisuuden mahdollisuutta elää sopusoinnussa toistensa kanssa. Meri-Lapissa teollisuusmatkailun sana ehkä hyväksytään, kun se muualla Lappia voi matkailun ja teollisuuden vastakkainasettelun takia olla haasteellisempaa. Kemi-Tornio on Lapin teollisuusmatkailun keskittymä, jossa on teollisuushistoria konseptoituna: puunjalostus-, kaivos- ja talonrakennusteollisuus. Tärkeänä nähtiin, että oikeat henkilöt neuvottelevat asiasta. Vastauksissa ilmeni, myös että teollisuusmatkailu on väline, jolla voidaan lisätä tuotteiden kysyntää, synnyttää uutta kauppa ja rakentaa brändiä. Yleisesti nousi esille hankkeistus (public-private –projektit), verkoston kokoaminen ja pilotointi (alueen teollisuutta esittelevä näyttely ja alueen identiteetille tärkeiden tuotteiden tuominen esille). On myös tärkeää, että teollisuusmatkailu liitetään mukaan maakunta- ja maakohtaisiin matkailustrategioihin.

Kasvava tarve yhteistyölle on selkeästi olemassa myös Otgaarin (2010, 43) mukaan. Sidosryhmien välisestä yhteistyöstä Otgaar (2010, 43) on samaa mieltä Kreslin (1995) kanssa. Siinä kaupunkien kilpailukyvyyn määrittäjänä ei ole vain taloudelliset tekijät vaan myös strategiset tekijät, kuten hallituksen tehokkuus, kaupunkistrategia, julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyö ja institutionaalinen joustavuus. Kaupungit, jotka toimivat muuttuvassa ympäristössä, vaativat Otgaarin (2010, 43; Harvey 1989) mukaan voimakkaampaa julkisen ja yksityisen sektorin välistä vuorovaikutusta.

7. Minkälaisilla ehdoilla teollisuusmatkailun kehittäminen voi hyödyttää sekä kohdeyrityksiä/yhtiöitä/yhteisöjä että Kemiä/Lappia sijainti- alueellaan? Vastauksia 15/15.

Vastauksissa ilmeni, että kehittämisestä on oltava yhteinen näkemys kaikilla osapuolilla ja jokaisen hyväksymät perusviestit. Investointien on oltava kilpailukykyisiä eri toimijoiden omiin satsauksiin verrattuna. Sen on tuotettava lisäarvoa alueen yritysten liiketoimintaan. Ekologinen näkökulma kehittämiseen on jo olemassa, koska Meri-Lappi on tuotantokokoinen laboratorio tiiviytensä vuoksi. Halutaan olla pohjoisten teollisuusmatkailun halutuin kohde, josta syntyy oikeanlaista brändihyötyä koko alueelle. Ympärivuotinen tuote, johon ei vaikuta säät. Nähtiin, että Kemissä olisi paperiteollisuusmuseo, joka tukee metsäklusteria, aluetta, arvoja ja brändiä. Vastauksissa tuli esille myös yhtäaikainen tuotteiden kehittäminen vapaa-ajan, kokous- ja incentive- tuotteiden kanssa.

Otgaarin (2010, 193) loppupäätelmässään pohtii sitä, että vaikka isäntäyritysten ja alueellisten järjestöjen edut ja etuoikeudet ovat pohjimmiltaan erilaisia, yhteistä asia voidaan kehittää tunnistamalla julkisten ja yksityisten sidosryhmien yhteen sovitettut edut. Tällainen esitys vaatii hänen mukaan koordinoitua toimintaa kaikkien osapuolten hyödyksi.

Teollisuusmatkailun työpaja 16.8.2017

Opinnäytetyöhön sisältyi yhteinen työpaja teollisuusmatkailukyselyn kohderyhmälle 16.8.2017. Työpajassa esiteltiin sekä alustavasti pohdittiin ja työstettiin saatuja tutkimustuloksia kehittämistyön jatkamiseksi. Työpajassa tuotiin esille Meri-Lapin nykyiset mahdollisuudet arktisessa erikoisosaamisessa, kuten kestävän kehityksen edelläkävijyys biotaloudessa (Metsä Group ja Stora Enso) ja ruostumattomassa teräksessä (Outokumpu). Esillä olivat myös Digipolis Oy:n kiertotalouden osaamiskeskus, CLT-tekniikka ja puunrakennus, Kemin satama, Havator, Tornion Panimo ja Polarica sekä puu- ja paperiteollisuuden historialliset perintökohteet. Myös teollisuusmatkailun visiota pohdittiin: Ollaanko Meri-Lapissa pohjoisin halutuin teollisuusmatkailukohde, jossa vihreys ja ekologisuus ovat keskiössä? Alueen aito ympäristö oli työpajaan osallistuneiden mielestä suuri vahvuus. Meri-Lappi on kompakti ja monipuolinen alue, jossa on maailmantason kilpailukykyiset huippuyritykset.

Työpajassa sovittiin alustavat strategiset painopistealueet jatkokehittämiseksi:

1. Keskitytään puunjalostus- ja paperiteollisuuteen sekä metalliteollisuuteen.
2. Konkretisoidaan ekologisuus, kestävä kehitys, kiertotalous ja digitaalisuus seudullisella hankkeistamisella.
3. Tarvitaan kiertotalouden showroom (virtuaalinen).
4. Tuodaan mukaan teollisuuden kiertotalouden toimintamalli rajapintana/ näyteikkunana – kansallisesti ja kansainvälisesti.
5. Tuotteistetaan teollisuuden kulttuuriperintö. Jo nyt huikeita tarinoita puunjalostuksen historiasta (Laitakarin sahasaari); kromikaivoksen löytymisestä Keminmaasta (aiheesta julkaistu teos 2017).
6. Todennetaan teollisuuden, ihmisten ja luonnon rinnakkaiselo.
7. Hyödynnetään tuotteistuksessa nykyiset ja käytöstä poistetut teollisuusrakennukset.

8. Hyödynnetään olemassa olevat kohteet, kuten Metsä Groupin perinnenäyttely, Kemin historiallisen museon kiinteä näyttely Joen tarina sekä Laitakarin sahasaaren tarina.
9. Tuotteistetaan uiton perinteet uudella teknologialla.

Alustavasti keskusteltiin teollisuusmatkailun kehittämisen resurssoinnista:

1. Alueellinen hankkeistus (Meri-Lappi), vetovastuu Kemin kaupungilla. Kemin kaupunki selvittää hankkeistusta ja asian käyntiin laittamista mahdollisimman pian. Vuonna 2019 vierailee Arktinen neuvosto Kemissä, jolloin olisi hyvä jo olla jotain tarjottavaa, ehkä jo aikaisemminkin.
2. Henkilöresurssointi. Teollisuusmatkailuun saatava oma henkilö resurssiksi, joka selvittää yritysten työnjakoa ja kokoaa yhteistyökumppanit tekemään yhteisiä pelisääntöjä aiheen kehittämiseksi.
3. Sivutueksi Digipolis Oy:n Sitran hanke.
4. Jakelukanavaksi ehkä House of Laplandin Open Arctic –ohjelma.
5. Meri-Lapin alueella on useita matkanjärjestäjäoikeuksin olevia myyjiä: Kemin Matkailu Oy, Meri-Lapin Matkailu Oy, Sea Lapland Safaris Oy, Lapin Safarit, Taxari Oy.
6. Opaskoulutus teemalla teollisuusmatkailu. Meri-Lapin matkailuoppaat ry yhdessä ammattiopisto Lappian kanssa järjestävät opaskoulutuksen 2018.
7. Oppilastyöt Lapin ammattikorkeakoulun restonomi AMK-opiskelijoiden kurssien ja projektitöiden yhteydessä, myös yrityksissä.

Työpajaan osallistuneiden kesken sovittiin, että Kemin kaupunki hakee Lapin liitolta rahaa teollisuusmatkailun esiselvityshankkeelle. Sen sisältö painottuisi yhteisten pelisääntöjen ja kehittämissuunnitelman laatimiseen vuoden 2017 loppuun mennessä. Yhteisesti hyväksytty toimintamalli mahdollistaisi toimialat ylittävän yhteistyön, jolla verkostomainen toiminta ulottuisi teollisuudesta muuhun alueen palvelutarjontaan.

Havainnointia seminaareissa ja työpajoissa

Havainnointia tehtiin siten, että tutkimuksen tekijä osallistui henkilökohtaisesti Arctic Business forumiin kuuntelijana ja Rajaton yhteistyö työpajaan luennoitsijana ja työpajaosallistujana.

ARCTIC BUSINESS FORUM 17.–18.5.2017

Teollisuuden toimijat ja muun elinkeinon edustajat eivät ole Meri-Lapissa aikaisemmin kokoontuneet varsinaisesti teollisuusmatkailuteeman ympärille. Aihetta sivuttiin lyhyesti Lapin Kauppakamarin ja Kemin kaupungin järjestämässä Arctic Business Forumissa 17.–18.5.2017 Kemissä. Forumissa todettiin saavutettavuuden olevan yksi avaintekijöistä elinvoiman lisäämisessä. Kasvavasta kansainvälisestä matkailusta on hyötyä koko elinkeinolle, sillä se luo paineita logististen ratkaisujen lisäämiseen ja olemassa olevien parantamiseen Pohjois-Kalotilla. Lisääntyvä teollisuuden yhteis-

työ tarvitsee myös samoja logistisia yhteyksiä. Erityisesti nähtiin forumissa jo lähi-vuosina Suomen ja Ruotsin välisen rautatieyhteyden parantaminen, jonka investoinnit eivät ole suuret verrattuna uuteen rautatiehankkeeseen Jäämerelle. Lisääntyvät kansainväliset reittilennot matkailun lähtömaista palvelevat muutakin elinkeinoa.

Arktisuus ja arktisen alueen roolin muuttuminen nähtiin yhteisenä mahdollisuutena, joilla voidaan houkuttaa kansainvälisiä investoijia, asiakkaita ja yhteistyökumppaneita. Valtameriristeilijät ovat lisänneet uusia reittejä arktisille napa-alueille. Lapin oma matkailubrändi Lapland –Above ordinary on luonut Lapista ylivertaisen kohteen. Lapissa toimivat kansainvälisesti tunnustetut erikoisosajat houkuttelevat uusia investoijia yli toimialarajojen. (House of Lapland 2017.)

RAJATON YHTEISTYÖ – VERKOSTOITUMINEN JA YHTEISTYÖTYÖPAJA 1.9.2017

Työpaja pidettiin Kemissä teemalla Teollisuusmatkailun mahdollisuudet Meri- Lapissa. Myös tässä tilaisuudessa esitettiin teollisuusmatkailukyselyn tulokset iltapäivän ideariihen pohjaksi. Mukana oli matkailutoimijoita, kehittäjiä ja muita sidosryhmiä Meri-Lapista ja Pohjois-Ruotsista. Osallistujat olivat hyvin kiinnostuneita aiheesta ja olivat sitä mieltä, että voisimme vahvistaa yhteistyötä ja rakentaa uusiakin verkostoja teeman ympärille yli rajojen. Ideariihen tuloksena syntyi kolme hankeaihiota, joita voidaan työstää edelleen Meri-Lapin Matkailu Oy:n toimiessa koordinoijana.

JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Paikan tunnun ja verkostomaisen toiminnan merkitys

Lähes kaikissa tuloksissa nousi esille aidon ympäristön merkitys. Myös matkailun trendit tukevat tätä seikkaa. Nousevan kulttuurimatkailun trendejä ovat Puhakan (2011) mukaan paluu juurille (back to basics) ja heartspitality (tuntea paikan ‘pulssi’) eli perehtyä paikalliseen tekemiseen ja elämäntapaan. Sence of place –käsite viittaa Wynnen (2015) samaan trendiin, sillä paikan tuntu on ajattelutapa sekä käytännön työtapojen sarja, jolla vastataan ennen kaikkea kuluttajien tarpeisiin ja haluan kokea ainutlaatuisia ja aitoja elämyksiä, olla osa paikallista elämää vierailunsa ajan. Myös yhteistyöverkostojen ja verkostomaisen toiminnan merkitys nousi useasti tuloksissa esille. Wynne (2015) edellyttää paikan tunnun tuotteistamisen onnistumisessa paikallista yhteistyöverkostoa, koska samalla se edistää paikallisten palveluiden ja tuotteiden käyttöä.

Uuden käsitteen merkitys toimintaympäristössä

Teollisuusmatkailun käsitteen avaaminen arktisessa toimintaympäristössä voi mahdollistaa laajemman ja kansainvälisemmän yhteistyön eri toimialojen kesken ja sitä kautta kasvattaa alueen kilpailukykyä, elinvoimaisuutta ja imagoa. Tämän opinnäyteytön tutkimuksen tuloksissa vastaajat ymmärsivät käsitteen merkityksen lähinnä yritysvierailujen (technical visits) ja historiallisten näyttelyiden kautta. Näitä on tuotteistettu heikosti muuhun matkailutarjontaan, koska yhteistä kieltä ja toimintakulttuuria toimijoiden välillä ei vielä ole. Myös ajallinen ja taloudellinen resurssi vaikeuttaa ai-

heen yhteistä kehittämistä, varsinkin kun teollisuuden kiinnostus on ydintoimintojen kannattavassa tuottamisessa. Haasteena on Paavola, Kaihovaara, Blomqvist ja Hellenbergin (2017, 133) mukaan uuden termin tai käsitteen 'keksiminen' ja sen ponnekas käyttö, koska se tuo uusia tulokulmia yhteiskunnalliseen kehittämiseen ja sen ilmiöiden ymmärtämiseen. Kun löydetään uusi, yhteisesti hyväksytty nimittäjä eri toimialojen liiketoiminnalle, löydetään usein myös uusia näkökulmia näihin liiketoiminta-alueisiin ja siten myös uusia mahdollisuuksia kasvulle. Näille termeille tunnusomaista usein on poikkitoimialaisuus; ne ovat sektoreita läpileikkaavia ilmiöitä tai teemoja. Yhteiset nimittäjät luovat innostusta yhteisen päämäärän edistämiseksi ja auttavat kokoamaan rahoitus- ja muita instrumentteja ja kehittämistoimenpiteitä yhteisen tavoitteen alle. Siten termien vaikuttavuuden voidaan olettaa olevan suurempi kuin yksittäisten ja toisistaan erillisten toimenpiteiden vaikuttavuus.

Suomessa teollisuusmatkailua on museoitujen teollisen kulttuuriperinnön kohteissa, joiden ympärille on rakentunut erilaisia palveluja. Esimerkkinä näistä on Fiskarsin ja Billnäsin ruukkimiljööt sekä Verlan entinen puuhiomo ja pahvitehdas, jotka ovat pieniä kylämaisia keskittyviä kauempana isommista taajamista. Kaupunkeihin rakentuneista matkailukohteista voidaan esimerkkinä maininta Tampereen Tampellan, nykyisen Vapriikin, alue ja Mäntän Serlachius- museot, jotka kykenevät hyödyntämään myös ympäröivää palvelutarjontaa. Toiminnassa olevien tehdaskohteiden yhteydessä palvelukokonaisuuksia on Suomessa vielä vähän. Vuonna 2016 avattu Fazer Experience Vierailukeskus Vantaalla muistuttaa ajatukseltaan Kiviojan (2017) mukaan Saksan Wolfsburgissa sijaitsevaa Autostadtia, jota hän luonnehtii ”autotehdas-huvipuistoksi” kaikkine elämyskohteineen. Suomen mittakaavassa tällaisten keskusten rakentaminen jäänee Kiviojan (2017) mukaan kuitenkin pienimuotoiseksi kävijäpotentiaalin riittäessä vain suurimpiin kaupunkeihin. Jansirami & Mangai (2013) tuovat esille teollisuusmatkailun uutuusarvon. Se houkuttelee heidän mukaan ihmisiä, jotka haluavat nähdä ja tehdä erilaisia asioita mm. päiväretkiensä aikana.

Seutuidenteettä ja älykästä erikoistumista

Teollisuusmatkailun työpajassa sovittiin elokuussa, että Kemin kaupunki toimii aloitteellisena kehittäjänä teollisuusmatkailun kehittämisessä Meri -Lapissa, Lapin matkailubrändi Lapland - Above ordinary ei ehkä ole valmis ottamaan teollisuusmatkailua teemana mukaan markkinointiin. Meri-Lappi on kuitenkin osa Lapin matkailubrändiä ja se on tunnettu vahvasta teollisesta osaamisestaan ja teollisuuden välisestä kehittämistyöstä kiertotalouden älykkäissä ratkaisuissa. Meri-Lappi voisikin erikoistua ja saada lisää matkailullista kilpailuetua muuhun Lappiin verrattuna tuotteistamalla teollisuusmatkailua olemassa oleviin tehtaisiin ja erikoisosaamista tarjoaviin yrityksiin. Teollisuuden perintökohteet voidaan yhteistyöllä entisöidä ja tuotteistaa kiinnostaviksi ja ainutlaatuisiksi teollisuusmatkailukohteiksi. Markkinointi voidaan tehdä kulttuurituotteiden alla 'culture heritage' -teemalla, jolloin voidaan varmistaa Lapin vahvan kansainvälinen matkailubrändin laajentuminen ja samalla Lappi saisi uuden lisäulottuvuuden matkailutuotteisiin.

Seutuidentiteettiä ja rajatonta yhteistyötä mietittiin syyskuussa 2017 Rajaton yhteistyö -workshopissa, jolloin mukana suunnittelemassa oli Meri-Lapin matkailuyritysten ja oppilaitosten lisäksi Pohjois-Ruotsin edustajia. Tilaisuudessa suunniteltiin uusia teollisuusmatkailutuotteita, jotka edellyttävät verkostoitumista rajat ylittävällä tavalla. Keski-suomalainen projektitutkija Kivioja (2017) väittää, että teollisuusmatkailun huippukohteet syntyvät monien toimijoiden yhteistyöllä. Hän esittää blogissaan kehittämisen arvoiseksi konseptiksi tehdasvierailujen yhdistämistä paikallisten yrittäjien tarjoamiin palveluihin, varsinkin Suomen pienissä teollisuuskaupungeissa. Konsepti toimisi kansainvälisten asiakkaiden lisäksi Kiviojan (2017) mukaan myös kotimaisille asiakkaille.

Skotlantilainen W ynne (2015) näkee suuria mahdollisuuksia teollisuusmatkailussa alueen elinvoiman lisäämiseksi ja paikallisen identiteetin vahvistamiseksi. Hänen mukaan yhteistyö luovien alojen, kulttuuritoimijoiden ja matkailun kehittäjien kanssa vahvistaa paikallista brändiä ja identiteettiä.

Teollisuusmatkailumarkkinoiden merkitys kansainvälisesti

Varsinaisesti teollisuuteen liittyvän matkailumarkkinoiden merkittävyyttä ei ole laajemmin maailmalla tutkittu. Visit Britain on sijoittanut teollisuusmatkailun osaksi kulttuuri- ja perintökohdematkailua. Ulkomaalaiset kulttuuri- ja kulttuuriperintökohteista kiinnostuneet matkailijat toivat Perkinsin (2014) mukaan Britanniaan 7 miljardia puntaa (n. 8,2 miljardia euroa) ja työllistivät 100 000 ihmistä vuonna 2013. Oxford Economicsin (2016) talousraportissa Economic impact of UK Heritage tourism economy 2016 kulttuuri-, historia- ja luontoperintökohteista kiinnostuneet ulkomaalaiset toivat Britanniaan 20,2 miljardia puntaa (n. 23,8 miljardia euroa). Raportin mukaan ulkomaalaiset matkailijat käyttivät rahaa matkansa aikana 560 puntaa (660 euroa), kun taas kotimaiset matkailijat käyttivät vain 210 puntaa (250 euroa) vuonna 2016.

Arktisuus yhteisbrändäyksessä

Yhteisestä näkökulmasta katsottuna teollisuusmatkailu näyttäytyy Otgaarin (2012, 88) mukaan välineenä parantaa yksittäisten yritysten yrityskuvaa ja samaan aikaan myös mielikuvaa alueesta. Sitä siis voidaan pitää välineenä yhteisbrändäyksessä. Arktisen ulottuvuuden tuominen teollisuusmatkailun yhteisbrändiin mahdollistaisi alueen identifioimisen ja siten se loisi kilpailuetua kansainvälisesti. Samalla brändiin voidaan liittää paikan tuntu - sense of place.

Arktisen osaamisen kaupallistamisen haasteita ei ole juuri tutkittu aiemmin. Paavola ym. (2017, 20) toteavat, että omia erityispiirteitään arktisen osaamisen ja tiedon kaupallistamiseen tuovat mm. arviot arktisuuden alhaisesta brändiarvosta kohderyhmässä. Paavola ym. (2017, 135) väittävät, että arktisuuden brändiarvo erityisesti ”pehmeiden” hyötyjen osalta saattaa olla suurempi esimerkiksi matkailussa. He perustelevat asiaa sillä, että mielikuvien ja tunteiden herättämisellä on lähtökohtaisesti suurempi merkitys kuin yritysasiakasmarkkinoilla, joissa päätöksenteon prosessit ovat

tyypillisesti pidempiä ja muodollisempia ja joissa valinnat joudutaan aina perustelemaan rationaalisin syin.

Matkailun etuna moniin muihin toimialoihin nähden on Paavolan ym. (2017, 142) mukaan sen kyky yhdistää elinkeinopoliittiset ja ympäristöön liittyvät tavoitteet. Myös matkailutoimialan osalta on tärkeää rajat ylittävä yhteistyö sekä brändäys ”Arctic Europe” kattokäsitteen alle. Hyvänä esimerkkinä on EU- rahoitteinen, matkailun kansainvälinen yhteistyöhanke Visit Arctic Europe, jossa rakennetaan rajat ylittävästi yhteistyöverkostoja, toteutetaan aluemarkkinointia kohdemaihin ja edesautetaan alueen saavutettavuutta. Mukana on pieniä ja keskikokoisia yrityksiä Suomesta, Ruotsista, Norjasta ja muulta saamelaisalueelta (Sápmi). (Visit Arctic Europe 2017.)

TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Kyselyn vastausaineistoa laadullisesti analysoitaessa lähimmäksi perinteistä reliabeliuden käsitettä eli mittaustulosten toistettavuutta tullaan niillä alueilla, jotka koskevat aineiston laatua. Reliabelius koskee Hirsjärvi & Hurmeen (2006, 189) mukaan pikemminkin tutkijan toimintaa kuin kyselyyn osallistujien vastauksia, toisin sanoen sitä, kuinka luotettavaa tutkijan analyysi materiaalista on. Reliabelius koskee sitä, onko kaikki käytettävissä oleva aineisto otettu huomioon, onko tiedot litteroitu oikein ja niin edelleen. Samoin on tärkeää, että tulokset niin pitkälle kuin mahdollista heijastavat tutkittavien ajatusmaailmaa.

Toinen tutkimuksen arviointiin liittyvä käsite on validius eli pätevyys, jolla voidaan osoittaa lähteiden luotettavuus. Kyselyyn osallistuneet henkilöt olivat kemiläisiä ja lappilaisia johtajia sekä vaikuttajia, joilla on pitkä kokemus alastaan. Luotettavuudessa voidaan pohtia myös oliko vastauksia tai vastaajayrityksiä määrällisesti tarpeeksi yleistysten tekemiseksi. Kun kyselyyn osallistujat on valittu edustamaan jotakin ryhmää, voidaan kunkin osallistujan tausta selvittää erilaisista lähteistä. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 189.)

Kyselyyn vastanneiden asema ja oman organisaation toimiala saattoivat vaikuttaa vastaajien erilaisiin näkemyksiin teollisuusmatkailun kehittämisestä, vaikka yhteneväisiä vastauksia saatiinkin riittävästi analysointia varten. Teollisuusmatkailukäsitteen ja laajemman ymmärryksen tuominen keskusteluun onnistui kyselyn ja työpajan avulla. Teollisuuden toimijat Meri-Lapissa ovat tottuneet tekemään asioita omalla tavallaan samoin kuin matkailun toimijatkin. Tällä opinnäytetyöllä saatiin alkuun yhteinen keskustelu sidosryhmien kesken sekä avattiin yhteistä näkemystä teollisuusmatkailun mahdollisuuksista Meri-Lapissa ja erityisesti Kemissä. Tässä auttoivat Kemissä toimivat teollisuusmatkailuun sidoksissa olevat investointi- ja kehittämishankkeet. Johtotason henkilöiden saaminen saman pöydän ääreen oli haasteellista ja osin epäonnistui. Työn tulokseksi voidaan lukea se, että teollisuusmatkailun kehittämistä jatketaan Kemin kaupungin kehittämishankkeessa, Meri-Lapin Matkailu Oy:n tuotekehitystyössä, Meri-Lapin matkailuoppaiden ja Ammattiopisto Lapia teollisuusmatkailuteemaan liittyvässä opaskoulutuksessa sekä Lapin ammattikor-

keakoulun restonomiopiskelijoiden töissä Meri -Lapissa. Varsinaista toimintamallia ei kuitenkaan tällä työllä saatu aikaiseksi eikä yhteisiä pelisääntöjä luotu. Toimintamallista ja työn resurssoinnista keskusteltiin teollisuusmatkailun työpajassa, jossa myös alustavista kehittämisen painopisteistä ja työnjaosta sovittiin. Yhteisen tahtotilan eteen tarvitaan lisää työtä ja face-to-face –vuorovaikutustilanteita.

LÄHTEET

Abbey E. 1968. *Desert solitaire: A season in the wilderness*. Ballantine: New York.

Boros L., Martyin Z. & Pál V. 2013. Industrial tourism – trends and opportunities. *Forum Geografic* Volume XII, issue 1, 108-114. Universitaria Craiova. Romania. Viitattu 17.9.2017 <http://forumgeografic.ro/wp-content/uploads/2013/1/Boros.pdf>

Dodd T.H. 1998. Influences on Search Behaviour of Industrial Tourists. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 5 (2/3), 79.

European Industrial Tourism 2017. Viitattu 24.1.2017 <http://www.europeanindustrialtourism.com/information>

Frew W. 2000. *Industrial Tourism: A Conceptual and Empirical analysis*. Victoria University of Technology. Australia. Viitattu 17.9.2017 <http://vuir.vu.edu.au/343/1/oi/oi-front.pdf>

Groote P. de 1999. *Panorama op toerisme: Handboek toerisme management in een international perspectief*, Garant. Leuven.

Harvey D. 1989. From Managerialism to entrepreneurialism: the Transformation in urban governance in late capitalism. *Geografiska Annaler*, 71B, p. 65-75.

Hedman O. 1969. *Kemin kaupungin historia*. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Sanan tien kohopaino.

Hirsjärvi S. & Hurme H. 2006. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki. Yliopistopaino.

House of Lapland 2017. *Open Arctic. Explore arctic solutions*. Viitattu 24.9.2017 <https://www.lapland.fi/openarctic/>

Kemin kaupunki 2017a. *Kiikelin investointihanke*. Viitattu 24.9.2017 <http://www.kemi.fi/palvelut/elinkeinopalvelut/projektit/projektitkiikeli-merellinen-lahimetsahanke/>

Kemin kaupunki 2017b. *Matkailun kasvuohjelma*. Viitattu 24.9.2017 http://www.kemi.fi/wp-content/uploads/2014/01/Matkailun-kasvuohjelma-2016_2020.pdf

Kirstinä M. s.a. *Kemin puunjalostusteollisuus vv. 1860-1930 ja sen vaikutus Kemin asutukseen ja väestörakenteeseen. Suomen historian pro gradu- tutkielma, Kemin historiallisen museon kotiseutuarkisto*.

Kivioja T. 2017. *Teollisuusmatkailua eiliseen ja tähän päivään. CREADIS3- hanke. Keski-Suomen liitto*. Viitattu 17.9.2017 <https://puruajaporua.wordpress.com/2017/08/25/teollisuusmatkailua-eiliseen-ja-tahan-paivaan/>

Kresl P. 1995. The determinants of urban competitiveness. In: P. Kresl and G. Gappert, eds. *North American Cities and the Global Economy: Challenges and Opportunities*, p. 45-68. London: Sage Publications

IT Europe 2016. The European Association of Industrial Tourism. Viitattu 17.9.2017 <http://www.europeanindustrialtourism.com/?lang=2>

Jansirani S. & Mangai 2013. Industrial Tourism: An Introduction. IOSR Journal of Business and Management Vol. 9, Issue 4, 12-14. Viitattu 1.10.2017 <http://www.iosr-journals.org/iosr-jbm/papers/Vol9-issue4/B0941214.pdf?id=5123>

L'Agence de développement touristique de la France 2017. What is industrial tourism? Viitattu 4.6.2017 <http://uk.france.fr/en/information/what-industrial-tourism>

Laita S. 2017. Kuona kääntyy kullaksi. Kiertotalouden arktiset osaajat. Viitattu 1.10.2017 <https://www.sitra.fi/artikkelit/kiertotalouden-arktiset-osaajat/>

Laitakari ry. 2017. Laitakari – Port of Piece. Viitattu 24.9.2017 <http://laitakari.fi/>

Lapin Kauppakamari 2017. Arctic Business Forum Kemissä 18-19.7.2017. Viitattu 1.10.2017 <http://arcticbusinessforum.com/>

MacCannel D. 1976. *The Tourist: A New Theory of the Leisure Class*. New York: Shoken Books.

Mader T. 2003. *Produzierende Betriebe als toeristische Attraktionen im Ruhrgebiet. Grundlagen, Erscheinungsformen, Probleme*. Heinrich-Heine Universität Düsseldorf, Hamburg. Magisterarbeit.

Mantei C. 2017. What is industrial tourism. France meeting & convention board Atout France. Viitattu 17.9.2017 <http://uk.france.fr/en/information/what-industrial-tourism>

Meri-Lapin kehittämiskeskus 2017. Meri-Lappi - Lapin teollinen keskittymä ja logistinen solmukohta. Viitattu 30.10.2017 <http://www.meri-lappi.fi/fi/yrityksille/>

Mitchell M. & Orwig R.A. 2002. Consumer experience tourism and brand bonding. *Journal of Product and Brand Management*, 11 (1). p. 30-41.

Morice J.R. 2006. La visite d'entreprise en Europe; Un champ à explorer. In J.R. Morice, ed. *Visite d'entreprises; Actes du premier Colloque Européen de la Visite d'entreprises*, Les Cahiers Espaces, 92.

Mossberger K. & Stoker G. 2002. The evolution of Urban Regime Theory. *Urban Affairs Review*, 36 (6), p. 810-835.

Nylander M. & Hall D. 2005. *Rural tourism policy: European Perspectives*. Rural tourism and sustainable business, 17-40. Clevedon: Channel View.

Ojasalo K., Moilanen T. & Ritalahti J. 2014. *Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. Helsinki: SanomaPro. 3 uud.p.

Olson M. 1965. *The Logic of Collective Action*, Cambridge: Harvard University Press.

Otgaar A. 2010. *Industrial tourism. Where the Public Meets the Private*. Erasmus Universiteit Rotterdam. Hollanti. Viitattu 4.6.2017 http://tourlib.net/books_tourism/otgaar.pdf

Otgaar A. 2012. Towards a common agenda for the development of industrial tourism. Elsevier. *Tourism Management Perspectives* 4, 86-91. Erasmus University Rotterdam, RHV bv, The Netherlands.

Otgaar A; van den Berg L; Berger, C & Xiang Feng, R. 2010. Industrial Tourism: Opportunities for City and Enterprise. *Journal. Tourism Geographies*. An Interna-

tional Journal of Tourism Space, Place and Environment. Volume 14, 2012 Issue 3. Viitattu 4.6.2017 <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14616688.2011.609902>

Oxford Economics 2016. Economic impact of UK heritage tourism economy 2016. Viitattu 4.6.2017 <https://www.hlf.org.uk/economic-impact-uk-heritage-tourism-economy>

Paavola H., Kaihovaara A., Blomqvist K. & Hellenberg T. 2017. Suomen arktisen osaamisen kaupallistamisen, tuotteistamisen, viennin ja näkyvyyden luonnin esteet, instrumentit ja mahdollisuudet. Viitattu 27.5.2017 http://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/26_Suomen+arktisen+osaamis+en+kaupallistamisen%2C+tuotteistamisen%2C+viennin+ja+n%C3%A4kyvyde+n+luonnin+esteet%2C+instrumentit+ja+mahdollisuudet.pdf/7c3db160-8377-4dd5-baa9-4ef43b77ff11?version=1.0

Perkins C. 2014. Britain's culture and heritage still major tourist draw. Viitattu 4.6.2017 <http://www.bighospitality.co.uk/Trends-Reports/Britain-s-culture-and-heritage-still-major-tourist-draw>

Puhakka R. 2011. Matkailukysynnän trendit vuoteen 2030 mennessä. Lahden amk, Matkailualan ala TULEVA – Tulevaisuuden matkailijat –projekti

Rifai T. 2017. 2017 International Year of Sustainable Tourism for Development. Viitattu 1.10.2017 <http://www.tourism4development2017.org/news/iy-2017-the-year-ahead/>

Robinson M. & Novelli M. 2005. Niche tourism: an introduction. Niche tourism: Current issues, trends and cases 1-11. Oxford: Elsevier.

Rodenburg E. 1980. The Effects of Scale in Economic Development; Tourism in Bali. *Annals of Tourism Research*, 7, 177-196.

Seppänen-Järvelä R. 2006. Suunnittelurationalismista hyviin käytäntöihin. Kehittämisen menetelmien ja ajattelutapojen muodonmuutos. Teoksessa Riitta Seppänen-Järvelä & Vappu Karjalainen (toim.) Kehittämistyön risteyskäsiä. Helsinki: Stakes, 17–33.

Simonson L.R. 1974. A study of industrial plant tours as important tourist attractions. Unpublished Doctoral Dissertation. Texas: A&M University.

Steinecke A. 2001. Industrieerlebniselten: zwischen Heritage und Markt: Konzepte – Modelle – Trends. In: Hinterhuber, H.H., Pechlaner, H. & Matzler, K. (Eds.), *IndustrieErlebnisWelt: vom Standort zur Destination*. Berlin: Erich Schmidt.

Stevens T.R. 2000. The Future of Visitor Attractions. *Travel and Tourism Analyst* 1, 61-85.

Tilastokeskus 2017. Matkailukäsitteen määritelmä. Viitattu 4.6.2017 <http://www.stat.fi/meta/kas/matkailu.html#tab1>

Tripadvisor 2017. Pentik-mäki. Viitattu 1.10.2017 https://www.tripadvisor.fi/Attractions-g798831-Activities-c49-Posio_Lapland.html

Toikko T. & Rantanen T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Unescon maailmanperintökohteet 2017. Viitattu 4.6.2017 <http://whc.unesco.org/en/list/751>

Vargas-Sanchez A. 2015. *Industrial Tourism*. Springer International Publishing, Switzerland. Viitattu 4.6.2017 https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-3-319-01669-6_269-1

Varto J. 1992. *Laadullisen tutkimuksen metodologia*. Helsinki: Kirjayhtymä

Veitsiluodon Kalamiehet ry. 2017. Yhdistyksen Leader-hanke. Viitattu 24.9.2017 <https://veitsiluodonkalamiehet.fi/uutisia/veitsiluodon-kalapaikan-leader-hanke>

Williams A.M. & Shaw G. 1991. *Tourism and economic development: Western European experiences*. London: Belhaven.

Visit Arctic Europe 2017. Viitattu 24.9.2017 <http://visitarcticeurope.com/about-visit-arctic-europe/>

Wynne A. 2015. *About Sense of Place*. Viitattu 27.3.2017 <http://www.kulmat.fi/tutkimustietoa/paikan-tuntu>

REVONTULTENTIELLÄ - Matka kaikessa hiljaisuudessa

This article describes a research that developed the silence theme tourism on the Northern Lights Route. The Northern Lights Route is the road connecting the northern borders of Finland, Sweden and Norway and the result of these three countries' cooperation as a tourist attraction. The aim of the study was to promote the Northern Lights Route as a tourist attraction and to increase interest in traveling on the road in the northern summer.

The starting point for the research knowledge base was research data on silence. Research has shown that silence and silence experiences are often associated with nature. The results of the research on the stimulating effects of nature and the well-being of the people brought the knowledge base forward to the research of the sense of place. For this reason, nature became a major factor in the development of tourism in the Northern Lights Route.

The study was implemented as a case study with ethnographic features. The result of the research was the creation of a tourist destination with 14 nature attractions and a proposal for an accommodation network. The findings and experiences of the trips were combined as an illustrated travel report and the silence picture method was developed to help to slow down on the journey.

The silence theme-based tour can be linked e.g. to the well-being of tourism trends. The information raised in the research can be used locally and through networking as part of the business and association activities. A travel report is available for those interested in the northern summer and tourism on the website at www.revontultentiella.webnode.fi.

Keywords: Northern Lights Route, tourism, silence, nature, well-being, sense of place

JOHDANTO

Tämä artikkeli kertoo hiljaisuus-teemaan pohjautuvan matkailukokonaisuuden kehittämisestä Revontulentielle. Revontulentie on Suomen, Ruotsin ja Norjan pohjoisia rajoja yhdistävä tie. Liikenteen ja logistiikan yhteistarpeiden lisäksi tie on näiden kolmen valtion yhteistyön tulos matkailuun suunnattuna vetovoimatekijänä. Tutkimuksen tavoitteena on edistää Revontulentien tunnettavuutta matkailukohteena ja lisätä kiinnostusta tien ympäristössä matkailuun pohjoisen kesässä.

Tutkimuksen tietoperustan lähtökohtana oli hiljaisuutta käsittelevä tutkimustieto. Näissä tutkimuksissa esille nousi, että hiljaisuus ja hiljaisuuden kokemukset liitetään usein luontoon. Tutkimustulokset luonnon elvyttävästä vaikutuksesta ja hyvinvointia edistävästä tekijöistä veivät tietoperustaa eteenpäin paikan tuntua käsittelevään tutkimustietoon. Näin matkailukokonaisuutta ryhdyttiin rakentamaan Revontulentien ympäristön paikoista, joissa luonto on keskeisessä asemassa.

Tutkimus on toiminnallinen tapaustutkimus, jossa on etnografisia piirteitä. Tutkimuksen toteutus tapahtui taltioimalla Revontulentien ja sen ympäristössä tehdyt havainnot kuviin, muistiinpanoihin ja videotallennuksiin neljällä eripituisella matkalla kesällä ja syksyllä 2017. Tutkimustuloksista muodostettiin 14 kohdetta sisältävä matkailukokonaisuus ja ehdotus majoituspaikoista, jotka omalla ainutlaatuisella sijainnillaan ja historialla vahvistavat hiljaisuuskokemusta. Tutkimusmatkojen havainnot ja kokemukset yhdistettiin kuvitetuksi matkakertomukseksi, joka esitetään kohteiden johdattamana ”rengasreitillä”. Lisäksi matkasta koottiin erilaisia teemoja käsitteleviä kuvagallerioita. Tutkimuksen tietoperustan kautta kehittyi hiljaisuuskuvausmenetelmä, jonka tarkoituksena on edesauttaa matkalla hiljentymiseen. Menetelmän ajatus on, että matkaajan kokiessa jonkin tietyn paikan itselle merkitykselliseksi hän pysähtyy tutkimaan ympäristöä tarkemmin. Tämä hetki tallennetaan kuvaan, jossa näkyvät paikka ja kokija hänen valitsemallaan tavalla. Matkan päätyttyä hiljaisuuskuva toimii henkilökohtaisena matkamunistona.

Hiljaisuus-teeman ympärille kehitetty matkailukokonaisuus voidaan liittää esimerkiksi hyvinvointia edistäviin matkailun suuntauksiin, ja tutkimuksessa esille nostettua tietoa käyttää niin paikallisesti kuin verkostoitumalla osana yritysten ja yhdistysten toimintaa. Pohjoisen kesässä matkustamisesta kiinnostuneille matkakertomus on saatavilla Revontulentie – matka kaikessa hiljaisuudessa verkkosivustolla osoitteessa www.revontulentien.fi.

RAJATONTA YHTEISTYÖTÄ

Tornioon kehittyi 1700-luvulla Lapin ensimmäinen matkailukeskus sijaintinsa ansiosta Pohjanlahden yhteydessä. Monet matkustajat maailmalta saapuivat sinne höyrylaivoilla ja jatkoivat matkaa edelleen vesiteitse jokea pitkin Länsipohjan ja saamelaisen Lapin halki Jäämerelle. Tämä Tornion- ja Muonionjoen väylä oli paikallisten asukkaiden kulkureitinä toiminut sukupolvia ja nousi maailman tietoisuuteen maailmanmatkaajien ja tutkijoiden teoksien välityksellä. Aavasaksasta tuli maisemaku-

vausten ansiosta suosittu juhannuksen viettopaikka eurooppalaisten keskuudessa, ja se ymmärrettiin tuohon aikaan Lapin eteläisempänä tunturina, vaikka oikeasti kyseessä on yhtenäisen kasvillisuuden peittämä vaara. Kesäyön ihme, yöttömän yön aurinko, toi matkajia Aavasaksalle siinä määrin, että 1800-luvulla sinne kasvoi Lapin ensimmäinen tunturimatkailun keskus. Jo 1600-luvulla Ruotsin kruunu velvoitti rakentamaan kievareita yhteisten teiden varsiiin, jossa matkajat saivat maksua vastaan yöpyä ja syödä. Matkaaminen kievareiden välillä tapahtui hevosrattaiden kyydillä tai veneellä. Lapissa maanteitä ryhdyttiin rakentamaan vasta 1800-luvun puolessa välissä ja tästä syystä kievarit sijaitsivat jokireittien varsilla. Sillattomien jokien ylittäminen vei aikaa, joten pelkästään Tornion ja Aavasaksan välillä sijaitsi aikoinaan kuusi kievaria. (Niemi 2000, 36–37, 52–54.) Aavasaksan pitkän juhannusperinteen vastaava juhla Ruotsin puolella Tornionjokea järjestettiin Luppiovaaralla. Tuohon aikaan siltaa ei ollut, ja ihmiset kulkiivat joen ylitse lautalla ja veneillä jatkaen vaaran laelle kävelyä polkua pitkin. Kilpailun välttämiseksi juhannusjuhlijoista Aavasaksan ja Luppiovaaran juhlien järjestäjät sopivat aaton olevan Aavasaksan ja Luppiossa huolehdittiin enemmän juhannuspäivän juhlien järjestelyistä. (Junttila 2017, 165–166.) Norjassa vastaavanlainen juhla on Sankthans, jota kutsutaan myös Jonsokiksi. Sitä vietetään vuosittain kesäkuun 24. päivä ja juhlat alkavat jo edellisenä päivänä. Perinteestä löytyy kiehtovia tarinoita liittyen uskomuksiin ja taikoihin. Edelleen sytytetään kokkoja, joiden tarkoitus alun perin oli yhdistää kyläyhteisöjä. (Hauan & Willumsen 2016.)

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Tornionlaakson Neuvosto. Tornionlaakson Neuvoston toiminta käynnistyi vuonna 1987 Suomen Tornionlaakson kuntain toimikunnan ja vastaavan ruotsalaisen Tornedalskommunernas förbund -yhdistyksen yhdistyessä yhdeksi rajanyliseksi toimikunnaksi. Norjan kuntien, joiden raja yhtyi Suomen ja Ruotsin Tornionlaakson kuntien rajoihin, mukaan tuleminen tapahtui lopullisesti 2000-luvun alussa. (Hagström 2010, 419–420.) Tornionlaakson Neuvoston tehtävä on edistää Tornionlaakson kuntien ja kansalaisten yhteistyötä niin paikallisesti kuin kansainvälisesti huolehtien alueen edunvalvonnasta, kehittämisestä ja kulttuuriperinnön säilyttämisestä. Tornionlaakson Neuvostoon kuuluvat kunnat ovat Suomessa Tornio, Ylitornio, Pello, Kolari, Muonio ja Enontekiö, Ruotsissa Haaparanta, Övertorneå, Pajala, Kiiruna ja Norjassa Storfjord, Kåfjord ja Nordreisa. Organisaatio muodostuu 30 jäsenen neuvostosta ja 13 jäsenen hallituksesta, jossa on edustaja jokaisesta kunnasta. Neuvoston jäsenet valitaan kunnittain kunnallisvaalikauden ajaksi ja organisaation operatiivisesta toiminnasta vastaa hallitus toiminnanjohtajan avustamana. Strateginen toimintasuunnitelma vuosille 2017–2019 sisältää vision, että Tornionlaakso on integroitunein rajavyöhyke Euroopassa. Tämä tarkoittaa, että kuntalaiset voivat elää, opiskella, tehdä töitä ja yrittää turvallisessa ja puhtaassa ympäristössä rajat ylittäen kuin niitä ei olisikaan. Strategian kärkihankkeiksi on nimetty elinvoiman lisääminen, rajat ylittävän yhteistyön lisääminen, koulutuksen edistäminen, kulttuurin vahvistaminen ja infrastruktuurin kehittäminen. Oman organisaation verkostojen lisäksi yhteistyötä tekeviä yhteisöjä ja erilaisia toimijoita on lukuisia erilaisten hankkeiden, projektien ja kehittämistoiminnan kautta mukana toiminnassa paikallisesti ja kansainvälisesti. (Varajärvi 2017.)

Matkailualalla Lapissa toimivien yrittäjien yhteistoimintaa edistävä yhdistys on vuonna 2010 perustettu Lapin Matkailuelinkeinon Liitto, Finnish Lapland Tourist Board ry. Yhdistyksen tavoitteena on valvoa alan yrittäjien yleisiä ja yhteisiä etuja, edistää jäsenten yhteistoimintaa, parantaa yleisiä alan toimintaedellytyksiä ja arvostusta. Laki ja oikeus matkailuyrittäjän arjessa -hankkeen lisäksi yhdistyksellä on käynnissä tällä hetkellä koko Pohjois-Skandinavian alueella toteutettava yhteishanke, Visit Arctic Europe. Hankkeeseen kuuluvat Norjasta Northern Norway Tourism Board ja Ruotsista Swedish Lapland Visitors Board. Tavoitteena on rakentaa yhtenäinen matkailualue ja matkailukohde Pohjois-Skandinaviaan nostamalla alueen kilpailukykyä matkailuyrittäjien ja muiden matkailun parissa toimivien tahojen verkostoitumisella ja yhteistyöllä. Yhteiset luonnonolot vuodenaikojen muutoksineen ja valoilmioineen yhdistävät pohjoisen vetovoimatekijöitä kuten myös haasteet esimerkiksi saatavuuden suhteen. Saatavuuden suhteen päällimmäisenä on alueen liikenneyhteyksien parantaminen sujuvammaksi matkustajille, koska tällä hetkellä matkoilla vapaaseen rajat ylittävään liikkumiseen tarvitaan lähes aina auto. Tulevaisuudessa eksoottiseksi kokemukseksi uskotaan nousevan Arctic Lifestyle, ihmisen ja luonnon välinen harmonia ja kiireettömyys. (Finnish Lapland Tourist Board 2014.) Swedish Lapland Visitors Boardin toimitusjohtaja Fredrikssonin mukaan YK:n World Travel Organization on ennustanut matkailualan kasvavan vähintään kolme prosenttia vuodessa vuoteen 2030 ja kasvun kohdistuvan kohteisiin, joissa yhteistyöllä kehitetään kilpailukykyä ja vetovoimatekijöiden hyödyntämisessä (Finnish Lapland Tourist Board 2015).

Syksyllä 2016 käynnistyneessä kolmivuotisessa projektissa, Our Stories, on Lapin ammattikorkeakoulun tutkimusryhmän ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa ryhdytty keräämään tarinoita Revontulentien alueelta. Näistä tarinoista koostetaan erilaisia tarina-tuotantoja. Tarkoituksena on edistää matkailutien tunnettavuutta ja kiinnostusta alueeseen tarinoiden ja tarinankerronnan avulla niin liiketoiminnan mahdollisuutena kuin paikallisen kulttuurin ja identiteetin vahvistajana. (Puukko 2015, 51; 2016.) Ruotsalainen kansanmusiikkiryhmä sekä suomalaiset ja norjalaiset muusikot ovat säveltämässä musiikkia kerätyille tarinoille (Redebo 2017). Musiikin lisäksi projektissa tehdään lyhytelokuvia ja digitaalinen tarinakirja, jossa tarinat löytyvät tallennettuina alkuperäiskielellä ja englanniksi (Puukko 2016). Hankkeen projekteista ja tuotannoista löytyy tietoa Our Stories verkkosivustolla. Sivustolla on mahdollisuus käydä kertomassa oma tarina tai jakamassa tallenne mukaan hankkeeseen, ja jo nyt esillä on useita kirjoitettuja tarinoita ja tallenteita Suomesta, Ruotsista ja Norjasta. (Our Stories 2017.)

REVONTULTENTIE

Suomessa Revontulentie kulkee Tornion ja Kilpisjärvelle E8-tien jatkona. Ruotsissa kulkeva rinnakkaistie seuraa Tornion- ja Muonionjoen rantaa Haaparannalta Kare-suandoon, jossa tie yhtyy Muonionjoen ylittävän sillan jälkeen Suomen puoleiseen osuuteen. Kilpisjärveltä tie vie eteenpäin Norjan rajalle jatkuen E8-tienä päättyen Tromssaan. Välimatka Tornion ja Kilpisjärven välillä on 460 kilometriä. Haaparan-

nan ja Karesuandon 365 kilometriä, Karesuvannon ja Kilpisjärven välillä 110 kilometriä ja Kilpisjärven ja Tromssan välillä noin 160 kilometriä. Näin matkalle kokonaisuudessaan rengasreitteinä voi laskea kertyvän noin 1 255 kilometriä. Ruotsissa tien nimi valkopohjaisissa tieopasteissa on Norrskensvägen. Norjan kielellä tien nimi on Nordlysvegen. Suomen ja Norjan tieopasteissa käytetään myös englanninkielistä nimeä, Northern Lights Route. Suomessa ja Norjassa tieopasteet ovat ruskeapohjaisia ja niissä on kolmen valtion liput yhdessä saamen lipun kanssa kuvaamassa tien ja kulttuurin yhteenkuuluvuutta. Saamen kielellä tien nimen, Guovssahastitgeaidnu, näkee pohjoisimmilla osuuksilla. Lisäksi Norjassa on E8-tiestä kertovia tauluja pysähdysalueilla. Nämä taulut ovat uusia ja sisältävät tietoa pohjoisimmasta osasta tien historiaa sekä kartan, jossa kaikki tien seitsemän rajanylityspaikkaa näkyvät selkeästi. Näistä kuusi ovat siltoja, jotka on rakennettu Tornion- ja Muonionjoen yli helpottamaan Suomen ja Ruotsin välillä liikkumista. Suomen ja Norjan välinen raja-alue vie asu-mattoman maaston kautta matkaa eteenpäin.

Suomessa Revontulentie on valtakunnallisesti tärkeä kansainvälinen liikenneyhteys ja sisältyy osaksi Lapin maakuntasuunnitelmaa 2030. Maankäytössä huomioidaan niin liikenteen sujuvuuteen ja turvallisuuteen liittyvät tekijät kuin liikenteen ja matkailun palvelut, liikenneympäristön laatu sekä luontoon, maisemaan ja kulttuuriympäristöön liittyvät arvot. Mahdollisesti tulevaisuudessa tulee tarvetta rakentaa tien poikki eritasossa kulkevia yhteyksiä muille reiteille ja paikalliselle liikenteelle. (Lapin liitto 2016, 102.) Tien merkitys on jo nyt lisääntynyt ja tulevaisuudessa lisääntyy entisestään Barentsin alueen luonnonvarojen hyödyntämiseen liittyvän rakentamisen ja kuljetusten seurauksena. Tullin tilastojen mukaan raskas liikenne on lisääntynyt Kilpisjärvellä viidessä vuodessa 40 prosenttia ja johtuu Norjan Jäämeren rannalla voimakkaasti kehittyneestä kalankasvatusteollisuudesta. Norjan mutkainen ja mäkinen vuonomaasto maksullisine tunneli- ja siltapaikkoineen koetaan hitaaksi sekä kalliiksi, joten kuljettaminen maanteitse valitaan tapahtuvan Suomen kautta. Mahdollisesti tulevaisuudessa Koillisväylä ja uusien kaivosten avaaminen luovat tarpeita Jäämeren radan rakentamiselle. (Lapin ELY-keskus 2016, 5,13.)

Vuosien 2016–2018 tien kunnostustyöt kattavat osuuksia Ruotsissa ja Norjassa, ja erityisesti Suomessa. Radan rakentamiselle mietitään vaihtoehtoja ja nykyajan teknologiaa on jo sovellettu Revontulentien korjaustöissä sijoittamalla tien alle tekniikkaa Muonion kohdalla, mikä mahdollistaisi tulevaisuudessa autojen itseohjautuvuuden (Varajärvi 2017). Tämä tunnetaan kansainvälisesti ainutlaatuisena Aurora-hankkeena. Toiminta on suunniteltu tällä hetkellä koskemaan tien tilan ja mahdollisten muutosten jatkuvaa seurantaa, älykkään automaattisen liikenteen testausta ja osaamisen keskittymistä arktisiin olosuhteisiin Tunturi-Lapissa. (Liikennevirasto 2017a; 2017b.) Tulevaisuudessa nyt kymmenen kilometrin pituinen osuus voi ulottua Käsivarren kautta Jäämerelle saakka (Kallio 2017). Norjassa vastaavanlaista tienosuutta on rakenteilla rajan tuntumassa, ja se tunnetaan nimellä Borealis-älytie (Saur 2017). Skibotnin ja Kilpisjärven tieyhteyden parantamistyön lisäksi suunnitelmissa on jatkaa korjaustöitä edelleen Tromssaan (Lapin ELY-keskus 2016, 5). Ruotsin puoleisella tiellä useita osuuksia on jo parannettu, mutta tutkimusmatkan aikana huomioitiin myös osuuk-

sia, joissa tie on kumpuileva ja arvaamaton. Taajamien läheisyydessä on tehty korjaustöitä pyrkien näin tekemään kapeaa tietä turvallisemmaksi valaistuilla pyörätieosuuksilla (Trafikverket 2017).

Matkailun näkökulmasta tie on ainutlaatuinen yhdistäessään kolmen valtion pohjoisia alueita. Tie vie matkiaan monimuotoisen luonnon ympäröimäksi paikkoihin, joissa niin hiljentymisestä ja kulttuurista kiinnostuneet matkustajat kuin ainutkertaisia elämyksiä etsivät seikkailijat voivat pysähtyä tai viettää aikaa pidempään. Suomessa tielle on myönnetty matkailutien status (Hagström 2010, 423), jolla on tärkeä merkitys alueiden palveluelinkeinolle ja kilpailukyvyille. Lähtökohtana sen myöntämiselle on, että yleisen liikenteellisen merkityksen lisäksi tiellä on poikkeuksellisen paljon matkailijoiden kannalta merkittäviä kohteita. (Tiehallinto 2004, 17.) Revontulentien monivaiheisesta historiasta ja kehittämismahdollisuuksista matkailutienä löytyy tietoa Lapin tiepiirin toimeksiantona tehdystä ja Lapin yliopiston tutkimusryhmän toteuttamasta matkailututkimuksesta, Revontulentien Tornion Kilpisjärvelle (Meriruoho, Rantala & Veijola toim. 2007), **joka on luettavissa verkkojulkaisuna osoitteessa** <https://julkaisut.liikennevirasto.fi/pdf2/3201055-v-revontulentie.pdf>. Revontulentie ja sen ympäristön kunnat esitellään kuvitetulla verkkosivustolla (Northern Lights Route) <http://www.northernlightsroute.com/>, jossa löytyy alueen vetoimatekijöitä ja yhteistietoja matkan suunnitteluun.

Edellä mainittu Lapin yliopiston tutkimusryhmän toteuttama tutkimustyö tehtiin joitakin vuosia sen jälkeen, kun Revontulentie oli saanut matkailutien statuksen. Tutkimuksen tuloksista selvisi tien olevan matkailijoiden keskuudessa lähes tuntematon ja talviaikaan sitä käytettiin lähinnä läpikulkureittinä siirryttäessä muihin kohteisiin. Vetoimatekijöistä merkittävämmäksi nousi luonto. Matkailijoiden mielikuvat tiestä liittyivät Tornion- ja Muonionjokeen, rajaan, luontoon ja vuodenaikojen vaihteluihin. Tutkimuksen johtopäätöksissä nousee esille, että Revontulentien yhtenäisyyttä matkailutienä kehitettäessä paikallisten kulttuurien erityispiirteiden painottaminen moniaistisesti ja esimerkiksi luonnossa liikkumiseen liittyvä tuotteistaminen erilaisten tapahtumien kautta toisivat esille tien ainutlaatuisuutta. (Meriruoho ym. 2007, 98.)

Turun yliopistossa vuonna 2010 julkaistussa matkailuselityksessä Pohjanlahden Rantatiestä kartoitettiin ensimmäistä kertaa matkailuteiden tunnettavuutta Suomessa. Enemmistö tutkimuksen 544 vastaajasta olivat Satakunnasta ja pääkaupunkiseudulta, mutta vastaajia löytyi yhteensä 155 paikkakunnalta. Suomen silloisista yhdeksästä matkailuteistä Hämeen Härkätien tunnisti yli 85 prosenttia vastaajista sen ollen tunnetuin matkailutie ja Revontulentie sijoittui vajaan 16 prosentilla seitsemännelle sijalle. Vastaajista lähes 60 prosenttia ilmoitti matkanneensa Kuninkaantiellä ja vastaavasti Revontulentien matkustaneita oli reilu kymmenen prosenttia. Vastauksista selvisi myös, ettei osa matkajista tiennyt liikkuneensa matkailutiellä ja ainoana tietona matkailutielle saapumisesta pidettiin havaintoa matkailutiekyltistä. Myönteisiä kuvauksia nousi eniten esille Saariston Rengastiestä, koska se liittyi saaristoon, se koettiin matkailupalveluiden osalta toimivaksi ja mahdollisesti reitin kiertämisen. (Rosu 2010, 11–20.) Revontulentien Suomen tieosuus oli mukana Vuosisadan tie -kil-

pailussa, joka toteutettiin Suomen tieyhdistyksen ja Maaseudun Tulevaisuuden yhteistyönä verkkoäänestyksenä keväällä 2017 (Holmberg 2017). Ääniä annettiin yli 7 000. Finaalissa voittajaksi selvisi Punkaharjun Harjutie saaden 42 prosenttia äänistä. Toiseksi sijoittui Raatteen tie ja kolmanneksi Päijänteen Saaristotie. Kilpailun järjestäjille tuli yllätyksenä, etteivät logistisesti merkittävät päätiet pärjänneet teille, joilla on arvokasta historiaa ja kauniita maisemia. (Vähätalo 2017, 37.) Matkailutienä Revontulentien asema nähdään tulevaisuudessa nousevan entistä tärkeämmäksi, mihin vaikuttaa osaltaan Pohjoismainen E8-matkailutiehanke (Lapin ELY-keskus 2016, 5). Rosu (2010, 20) kirjoittaa Pohjanlahden Rantatien matkailuselvityksessä vastaajien kokeneen matkailuteiden olemassaolon ja matkailutie-konseptin yleisesti hyväksi asiaksi, mutta teiden hankeperustuksen perustuneen työn vaikuttaneen siihen, että hankkeiden päätyttyä kehitystyö on jäänyt taustaan organisaation puuttuttua.

Yksi kansainvälisesti tunnettu ja menestynyt matkailutie löytyy Etelä-Afrikasta. Midlands Meander matkailutien alueen yrittäjät ja muut toimijat verkostoituivat ja yhdistivät voimansa rakentaen merkittävän pienyritysten palvelukeskittymän maaseudulle, jossa aikaisemmin ei juuri ollut matkailua (Rogerson 2009, Isoviidan & Hottolan 2012, 17 mukaan). Midlands Meanderin sivustoilta saa tietoa matkan suunnittelusta ja palvelutarjonnasta, jolloin matkustaja voi tutustua alueeseen edeltä käsin ja muokata matkasta itselle sopivan (Midlands Meander 2015).

MATKA HYVÄÄN HILJAISUUTEEN

Tulevaisuudessa melulle altistuvien EU-kansalaisten määrän ennustetaan kasvavan asumisen kehittyessä kaupunkeihin ja liikennemäärän lisääntyessä. Kuudessa EU-maassa liikenteen aiheuttama melu on arvioitu kolmanneksi vakavimmaksi terveydellistä haittaa aiheuttavaksi ympäristön riskitekijäksi. (Ampuja 2014, 42.) Seurauksena on myös altistumista muille terveyteen vaikuttaville tekijöille samanaikaisesti kuten hiukkasmaiselle ilmansaasteelle. Kuulomme toimii vuorokauden ympäri ja melun jatkuessa ei-toivottuna pitkään se saattaa aiheuttaa fysiologisten toimintojen muutoksia. Monet näistä muutoksista palautuvat normaaleiksi altistumisen loputtua, mutta jättäessään jälkensä kyseiseen elintoimintoon säätelevään järjestelmään riski erilaisille sairauksille kasvaa. (Vuorinen & Heinonen-Guzejev 2014, 110–111, 117.) Kii-reinen työelämä ja nopeatempoisen kuluttajalähtöinen elämäntapa uuvuttavat ihmisiä, ja synnyttävät kysyntää matkailulle, jossa hiljentyminen on mahdollista. Ihmiset ovat kiinnostuneita pyhiinvaelluksista, meditaatiosta ja oman hiljaisen tilan löytämisestä. Hiljaisuus käsitteenä liitetään usein hiljentymiseen ja pyhiinvaelluksiin, mutta sitä voidaan käsitellä myös henkisyuden, sisäisen kasvun, luonnon ja elämyksellisen toiminnan lähtökohdista. (Luoto 2011, 7.)

Ilmosen (2014, 45–46) mukaan yksi tapa hiljaisuuden filosofian syventämiseen on jakaa se viiteen ulottuvuuteen, joita ovat aistien, kehon, yhteisön, mielen ja hengen hiljaisuus. Aistien hiljaisuuden tilassa kuulo-, näkö- ja hajuärsykkeet ovat tavallista kevyempiä tai miellyttävämpiä kuten esimerkiksi luontoon liittyvässä kokemuksessa. Kehon hiljaisuus taas perustuu kehon liikkeen ja mietiskelyn yhteen sulautumi-

seen, jonka voi saavuttaa vaelluksella maaseutuymäristössä ja luonnossa. Yhteisölinen hiljaisuus voi olla kertomuksiin ja historiaan tutustumista, mielen hiljaisuuden avautuminen samaistumista, mikä herättää tunteita ja pohdintoja elämästä. Hengen hiljaisuus on yhteydessä paikkojen uskonnollisiin ja hengellisiin kohteisiin, joita voivat olla niin rakennukset kuin vaellusreitit. Kokemus voi kattaa kaikki nämä hiljaisuuden muodot samanaikaisesti, mutta myös erillisesti. Ilmonen toteaa laajemmallaan hiljaisuudessa olevan kyse kokonaisvaltaisesta seesteisyyden kokemisesta. Ampuja (2017, 29–30) tiivistää Suomalainen hiljaisuus -keruukilpailun vastauksissa hiljaisuuden nousseen esille rikkomattomana luonnonrauhana, jota löydetään metsästä, mereltä ja kesämökiltä, muttei kaupungista vaikkakin hiljaisia alueita koskevien selvitysten ja kyselyiden mukaan kaupungeissakin löydetään hiljaisuutta. Tällöin hiljaisuus on kaupunkimaista hiljaisuutta, jossa esimerkiksi liikenteestä syntyvä ääni ei peitä alleen luonnon tai ihmisten aiheuttamia pieniä ääniä. Sisätiloissa hiljaisuuden löytyminen koetaan olevan mahdollista kotona, kirjastossa ja kirkossa. Myös taideteokset, hyvä kirja ja mietiskelyhetket koetaan tuovan hiljaisuutta. Näiden myönteisten hiljaisuuden paikkojen vastakohtana tulevat myös kokemukset epämiellyttävistä hiljaisuuden paikoista. Tällainen hiljaisuus voi liittyä esimerkiksi ihmissuhteisiin, yksinäisiin huoneisiin ja kuulon muutoksiin.

Henkisessä uupumisessa väsyttään pitämään yllä tahdonalaista tarkkaavaisuutta. Luontoymäristön vaikutus tähän palauttavana tekijänä piilee siinä, että se vetää tarkkaavaisuuden puoleensa ilman, että ihmisen täytyy tämä tehdä tietoisena valintana. Tutkimuksissa, joissa on selvitetty ihmisten mielipaikkoja, nousi esille, että noin 60 prosentilla se on luontoon liittyvä. Sinne hakeudutaan arkiulkoilunkin yhteydessä tietoisesti tai tiedostamattomasti. Luontoymäristö voi toisaalta herättää myös kielteisiä tunteita ja mielipaikatkin saattavat tuntua turvattomilta ja pelottavilta esimerkiksi pimeällä. (Korpela 2007, 366–367, 369.) Ruotsissa on tutkittu myös luonnon äänimaiseman merkitystä stressitilanteesta palautumisessa. Vertailuryhmää käyttämällä tutkimuksessa voitiin todeta virtuaalisessa ympäristössä luontoäänien yhdistämisen luontokuvaan edesauttavan palautumista nopeammin. Mielenkiintoisena huomiona vertailuryhmään tehtiin havainto, että pelkässä hiljaisuudessa luontokuva katsottaessa saatettiin tuntea pelkoa, koska tilanne tuntui epätodelliselta. Yhteenvedona tutkimuksen tuloksista nousee esille, että luontoymäristö sen äänimaisemineen kuuluvat yhteen ja yhdessä auttavat stressistä elpymistä. (Annerstedt ym. 2013.) Siinä missä stressihormonien määrä pienenee luonnossa vietetyn ajan aikana, lisääntyy mielihyvää tuottavien hormonien määrä. Luonnon virkistyskäytön valtakunnallinen inventointi -tutkimuksessa todetaan luontoymäristön stressiä vähentävän vaikutuksen tapahtuvan joko suoraan aistien kautta tai välillisesti liikkumisen sekä sosiaalisen kanssakäymisen vaikutuksesta. Tutkijat totesivat, että luonnossa käytetyllä vapaaajalla on merkitystä. Elpymiskokemuksesta tulee sitä voimakkaampi ja emotionaalista hyvinvoinnista vahvempi, mitä suurempi osa vapaa-ajasta käytetään luonnossa. (Arvonen 2015, 18–19.)

Koreassa julkaistussa tutkimuksessa vuonna 2009 tutkittiin metsän vaikutusta kognitiivisen psykoterapian yhteydessä masennuksen hoidossa. Kontrolliryhmiin verrat-

tuna terapian tulokset olivat myönteisempiä ryhmässä, joka sai terapian metsäympäristössä, mistä kertoi esimerkiksi kortisolitason huomattava lasku. (Kim, Lim, Chung & Woo, 2009.) Tanskasta löytyy parantava metsäpuutarha nimeltä Nacadia, jonka suunnittelu perustuu Ruotsista tuotuun malliin luontoterapian käytöstä stressiin liittyvien sairauksien hoidossa. Ruotsissa tutkimustyötä on tehty Alnarpin kuntouttavassa puutarhassa 2000-luvun alusta lähtien ja tulokset ovat hyvin dokumentoituja. Nacadia-puutarha on jaettu neljään osaa, joista jokaisella on omat piirteet ja tarkoitus. Sairauden oireista ja toipumisprosessin ajankohdasta riippuen tarpeet ovat erilaiset, ja näin voidaan puutarhan avulla tarjota erilaisia vaihtoehtoja luonnossa istuskelusta aina sen hoitamiseen ja erilaisten käsitöiden tekemiseen. Neljän alueen erilaisuus näkyy maapinta-alan käytössä, sillä kasvillisuutta sisältävät alueet ja puuta käsittelevä alue tuovat näkösuojaa ja erilaisia aistikokemuksia kuin puutarhan täysin kasvillisuudelta avoin alue. (Corazon, Stigsdotter, Jensen & Wilsson 2010, 35–38.)

HILJAISUUDEN PAIKKA

Paikoilla on vaikutusta hyvinvointiimme ja ne antavat erilaisia merkityksiä eri elämänvaiheissamme. Yksinkertaisimmillaan paikka ajatellaan olevan maantieteellinen ja materiaallinen tila. Humanistisessa maantieteessä paikan käsitteeseen mukaan tulee kokemuksellisuus. Tällöin käsitykseen paikasta nähdään vaikuttavan sen antamat henkilökohtaiset merkitykset. Kokemuksellisuus tuo myös käsitteeseen sosiaalisen ulottuvuuden. Ihmisten rakentamaa paikkasuhdetta ja siihen liittyviä tunteita kuvataan paikan tunnun ja paikallisen tiedon kautta. (Hyrj-Beihammer, Estola & Hitunen 2014, 4.) Ks. myös artikkelisarjan osio, Paikan tuntu.

Elpymisen ja luontokokemuksen terapeuttisuuteen vaikuttaa turvallisuuden tunteen kokeminen. Suhteellisesti pysyvät luontoelementit kuten kalliot ja vanhat puut edesauttavat turvallisuuden tunnetta. Niistä välittyy pysyvyyden tunne ja ajatus elämän jatkumisesta. Myös suojaavilla paikoilla on turvallisuuden tunnetta tuova vaikutus, koska ihminen voi itse säädellä näkyvyyttään ja silti itse kyetä näkemään. Eksymisen pelko voi vuorostaan vähentää turvallisuuden kokemusta. Hyväksynnän ja riittävyden kokemus perustuu tunteeseen, ettei tarvitse olla muuta kuin oma itsensä, eikä siihen vaadita onnistumista, suoriutumista tai sosiaalisia odotuksia. Kokemuksellisuuteen vaikuttavat aistikokemukset ohjaavat toimintaa ja tuovat kokemuksen, missä kohdin luontoa on hyvä olla. Tämä on myönteinen oman olemisen kokemus, mikä on myös vuorovaikutusta ympäristön kanssa. Ihminen tuntee tietyn ympäristön ominaisuudet itselleen sopiviksi ja voi näin ollen löytää yhteyden itseensä, minkä seurauksena parhaimmillaan syntyy uudenlaisia näkökulmia ja toimintatapoja. (Salonen 2010, 54–58.)

Jokaisen oma kokemusmaailma vaikuttaa siihen, millainen mielikuva on miellyttävästä maisemasta ja tähän vaikuttavat niin ikä, lapsuuden asuinympäristö, kansalaisuus, luontosuhde ja koulutus kuin myös vuodenvaihtelut. Suomessa tehdyissä tutkimuksissa luontotyypeistä arvostetuimpia ovat vesistöt ja luonnonmukaiset metsäalueet. Vanha, järeä, helppokulkuinen metsä, missä näkyvyys on melko hyvä ovat

eniten arvostettuja. Lappiin saapuvat kansainväliset matkailijat etsivät rauhaa, hiljaisuutta, mahdollisuuksia luontokokemuksille ja esteettisiin elämyksiin. (Tyrväinen, Silvennoinen & Uusitalo 2004, 99–101, 103.) Jokaisella ihmisellä on omaelämäkerralliset paikat, jotka kertovat niin maan kuin mielen maisemista. Eleyillä paikoilla ei ole universaalia sisältöä, vaan niiden merkitykset syntyvät kokevan ihmisen elämäntilanteessa eivätkä ole katsottavissa pelkästään ulkoapäin, koska ne nähdään koettuna elinympäristöinä. Näin syntyy kokemukserrostumia, joita jokainen tulkitsee ja kantaa mukanaan. Elämäkerrallisista paikoista ei voi toisille ihmisille näyttää tarkkaa kuvaa ja viimein ne ovat muistimme ja muistojemme luomia. (Karjalainen 2008, 16–18.)

HILJAISUUS MATKAILUN VETOVOIMATEKIJÄNÄ

Järviluoma (2006, 178, 182–183) kertoo väitöskirjassaan Turistin luonto vetovoimatekijöiden olevan sellaisia matkakohteen ominaisuuksia, jotka herättävät sijaintipaikan ulkopuolisessa väestössä halukkuuden vierailta paikassa. Tarkasteltaessa luontomatkailemista paikan markkinointia vetovoimatekijät kuten luonnonmaisema, erämaisuuksien tai meluttomuus tulisi tuottaa muista erottuvaksi ja ainutlaatuisiksi luontokohteen imagoksi. Raikisto (2014, 7–8) toteaa slow- ja hyvinvointimatkailemisen suhdetta hiljaisuusmatkailemukseen käsittelevässä tutkimuksessaan rauhan ja hiljentymisen kuuluvan ihmisten hyvinvointia edistävien matkailusuunnitelmien arvoihin. Kaikissa yhdistyvät kiireettömyys, ympäristön huomioiminen, yksilöllinen asiakaspalvelu sekä paikallinen ja laadukas ruoka. Tällöin voidaan myös olettaa asiakaskohderyhmän koostuvan ihmisistä, joille luonto, rauha, paikallisuus ja hyvinvointikokemus ovat ratkaisevia tekijöitä matkakohdetta valittaessa. Hiljaisuusmatkailemista asiakkaalle on tärkeää tarjota mahdollisuus hiljentymiseen ja rauhaan tavallisesti luonnon avulla. Erilaiset rauhalliset aktiviteetit kuten meditaatio, ohjattu kuuntelukävely marjojen poiminta tai rentouttavat hoidot ovat esimerkkejä, joiden avulla voidaan edistää hiljaisuuden tunteen saavuttamista.

Lapin yliopiston tutkimus Hiljaisuuden tuotteistamisesta Lapin matkailussa julkaistiin monitieteellisenä proseminaariryönä 2006. Yhtenä osana pohdittiin hiljaisuuden palvelumaisemaa, mikä sisälsi tärkeänä osana majoituksen. Tutkimuksessa todettiin, että useimmilla matkailuyrittäjillä Lapissa on erinomaiset puitteet tarjota hiljaisuus-temaan liittyvää majoitusta ympärillä avautuvien metsänäkymien, avarien vesistöjen ja jylhien tuntureiden katveessa. Rakennetussa palvelumaisemassa ytimenä on selkeys ja puhtaus eikä tällä tarkoiteta uutuutta hohtavaa ympäristöä vaan järjestystä niin ulkona kuin sisätiloissa, jotta kokemus ei muutu visuaaliseksi meluksi. Sosiaalinen palvelumaisema muodostuu kaikissa vuorovaikutuskohtaamisissa ja henkilökunnan osalta tärkeimmäksi tekijäksi nousi yksilöllinen palvelu. Tutkimukseen osallistuneet matkustajat kokivat, ettei täysin koskematon luonto ole palvelumaisemana toimiva ja toivoivat polkuja ja liikkumista helpottavia rakenteita. Tutkimuksessa todetaan luontoon pohjautuvassa matkailussa tärkeäksi mahdollistaa luontoon

tutustuminen turvallisesti ja mielenkiintoisesti, jolloin huomio keskittyy nauttimiseen luonnon hiljaisuudesta. (Jokela, Leinonen, Tukiainen & Vahteri 2006, 73–75.)

Hiljaisuuden liittämistä matkailuun toteutettiin Tarinoiden ja hiljaisuuden Lestijoki -hankkeessa 2012, jonka tavoite oli suunnitella pyöräilyreitti kulkemaan majapaikasta toiseen historiasta nykypäivään vievien tarinapisteiden kautta. Hankkeen tarkoituksena oli kehittää maaseudun hyvinvointimatkailua ja tarjota hiljentymiseen mahdollisuutta vastapainoksi kiireiselle työelämälle. Hankkeessa ajatuksena oli tarjota palvelua erilaisille ryhmille ja verkostoida lähinnä alueen maatilayrittäjät tarjoamaan majoitus- ja ruokapalveluja. Pyöräilyreitti liitettiin GPS-retket sivustolle ja retkeen liittyntä kanoottimatkaa varten välineiden ja majoituksiin siirtymiseen osallistui työvoimaa. Hankkeessa hiljaisuutta tuoteistettiin järjestämällä koeretkellä äänien keruuta, mikä tarkoitti ympäröivän äänimaailman tallentamista. Tämän tarkoituksena oli auttaa äänimaailmaan keskittymistä ja ryhmän yhteisen kokemuksen vahvistumista. (Susiluoma, Halonen & Ahlsund 2012, 4–5, 13.)

Itä-Suomen yliopiston toteuttamassa hankkeessa, Hiljaisuus ja kuuntelu matkailuosaamisen resursseina Pohjois-Karjalassa, yhteistyötä tehtiin alueen paikallisten matkailualan yrittäjien kanssa hiljaisuuden hyödyntämiseksi eri ulottuvuuksissa ja ilmiöinä palveluiden kehittämisessä. Ääniympäristöä laajemmassa merkityksessä kaikki tutkimukseen osallistuneet yrittäjät kokivat hiljaisuuden liittyvän jollakin tavalla luontoon. Luonnossa tapahtuvaa asiakkaan kokemusta taasen oli vaikeampi määritellä sanoin, mutta asiakkaille pyrittiin järjestämään mahdollisuus toivottuun elämykseen omaa ammattitaitoa ja kokemusta hyödyntäen. Kokemus voivansa antaa asiakkaille jotakin mukaan heidän arkeen luonnossa olosta koettiin tärkeänä myös oman työn mielekkyyden edistämisen kannalta. Pienmatkailuyrittäjän toimeentulo on vaihtelevaa ja kehitystoiminnan kautta investoinnit vievät mahdollisen ylijäämän. Tulevaisuuden kasvutoiveet liittyvät asiakkaiden lisääntymiseen hiljaisimmille kausille ja tulojen varmuuteen. (Alhojärvi 2016, 101–104, 114.)

Vuoden alussa pidetyillä matkailumessuilla Pohjois-Karjalan Majatalosta majataloon -retket saavuttivat suuren suosion. Siinä yhdistyvät hiljaisuusmatkailu ja majatalojen tarjoamat palvelut, joissa ruoka on yhtenä vetonaulana. Valmiiksi suunniteltu konsepti osoittautui olemaan juuri se, mitä tällä hetkellä ihmiset kaipaavat vapaa-ajan elämältään. Konseptin sisältämä valmis tuote tekee hiljaisuusmatkailun helpommin omaksuttavaksi ja koettavaksi. (Majatalot ja hiljaisuus yllättävä vetonaula 2017.) Tervolassa reilun vuoden toiminut yritys, Arctic Emotion, on suunnannut toimintansa tarjoamaan luonnon rauhaa pienelle ryhmälle asiakkaita kerralla. Aktiviteetit on korjattu passiiviteeteillä tarkoituksena saada ihminen pois ärsykkeiden ääreltä. Rauhoitumispaikkaan siirtyminen ja ruoan valmistaminen nuotiolla saattavat olla päivän ainoaa toimintaa ja asiakkaille tarjotaan aitoutta ja paikallista kulttuuria, mikä maailmalla on suuri trendi. (Valta 2017.) Visit Finland julkaisi tänä vuonna laajan Slow news from Finland -artikkelisarjan, missä kerrotaan Suomen luonnon ja luonnosta saatavan ruoan puhtaudesta, rauhasta ja hiljaisuudesta matkailualan toimijoille sekä turisteille. (Visit Finland 2017.)

Toisaalta hiljaisuuden tuotteistaminen saattaa tuntua ristiriitaiselta ja herättää eettistä pohdintaa siitä, kadotetaanko hinnoittelemalla jotakin kaikille yhteistä ja tämän myötä alkuperäinen olemus kadottaa merkityksensä (Ilmonen 2014, 44). Hiljaisuus ja kuuntelu matkailuosaamisen resursseina -hankkeen yrittäjät pohtiva asiaa todeten, että itsestään selvyydestä maksun ottaminen tuntui hullunkuriselta. Heidän osaamisensa liittyy omaan ympäristön asiantuntijuuteen ja opittuihin keinoihin hakeutua luontoon rauhaa kaivatessaan ilman, että sitä sen erityisemmin määriteltiin. Hiljaisuutta tuotiin esille myös esimerkiksi asiakkaiden puheensorinan kautta retkillä, jolloin asiakkaat kehoitettiin hiljentymään, jotta heidän toiveet luonnon kokemisesta ja metsän villieläinten näkemisestä tulisi mahdolliseksi. (Alhojärvi 2016, 102, 104.) Visit Finlandin matkailujohtaja Lehtonen kertoo hiljaisuuden tuotteistamisesta Suomessa puuttuvan leikkimielisyyden. Hänen nostaa esimerkkeinä esille Venäjällä olevan kylän, missä löytyy polku nimeltä ”Keuhkojen syväpuhdistus”, mikä käytännössä tarkoittaa matkustajan maksavan polulla kävelystä metsässä. Toinen kohde sijaitsee järven rannalla, missä laiturilta löytyy tuoli. Maksua vastaan tuolilla saa istua ja tätä kutsutaan maisematerapiaksi. Sveitsissä puolestaan Lehtonen kertoo vuoristoilmaa olevan myytävänä purkissa. Matkailutrendeistä metsä nousee esille maailmanlaajuisena kiinnostuksena. Metsässä kulkemista ja luonnon aistimista käytetään terapeutisena hoitomuotona esimerkiksi Japanissa ja tästä käytetään nimeä metsäkylvyt. Suomi mielletään talvimaaksi ja Lehtonen näkee luonnonrauhan ja hiljaisuuden olevan juuri niitä elementtejä, joita kesämatkailussa pitäisi tuotteistaa paremmin. (Teirikko 2015.) Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan raportin mukaan Suomen luonto tuodaan esille sosiaalisessa mediassa puhtaana, kauniina ja monipuolisena, mutta markkinoinnissa kuvien ja videoiden lisäksi paikallisuuteen liittyvät tarinat tulisi nostaa mukaan vahvemmin tukemaan matkakohteiden imagoa (Konu ym. 2017, 107).

Visit Karelian verkkosivulla löytyy konkreettinen esimerkki tutkimustoiminnan ja paikallisten toimijoiden yhteistyön tuloksesta. Verkostoitumalla yrittäjät ovat muodostaneet Silence Travel Network:n, jossa löytyy hiljaisuusmatkailuun suunnattuja kokemuksia Itä-Suomen alueella yhteisesti sovittuja toimintatapoja noudattaen. Samalle verkkosivulle on koottu kaikki tässä verkostossa olevien yritysten yhteystiedot, jolloin asiakkaiden on helppo löytää palvelut ja suunnitella itselle sopiva matkailukokonaisuus. (Visit Karelia 2017.)

MATKALLA REVONTULTENTIELLÄ

Tutkimuksen tietoperustaa rakennettaessa lähtökohtana oli hiljaisuuteen liittyvä tutkimustoiminta. Hiljaisuutta koskevissa tutkimuksissa esille nousi, että hiljaisuus ja hiljaisuuskokemukset liitetään usein luontoon. Paikan tuntua käsittelevä tieto korostaa alueiden omien vetovoimatekijöiden nostamista ihmisten tietoisuuteen esimerkiksi tarinoin ja markkinoinnin näkökulmasta imagon rakentamisella muista samankaltaisista kohteista eroavasti. Näin matkailukokonaisuuden hiljaisuus-teemaa korostamaan päädyttiin valitsemaan paikkoja Revontulentien ympäristöstä, joissa

hiljaisuuskokemus voisi olla paikan omien erityispiirteiden ja luontoelementtien vahvistamaa. Tutkimusmatkat suunniteltiin neljälle eri ajankohdalle, jolloin tien ympäristöä havainnointiin ja luontokohteisiin tutustuttiin.

Tutkimuksen toteutus

Tämä opinnäytetyö on toiminallinen tapaustutkimus, jossa on etnografisia piirteitä. Laadullista tapaustutkimusta on käsitelty artikkelin yhteisessä osiossa (ks. Laadullinen tutkimus ja Tapaustutkimus).

Etnografia on tutkimusstrategia, jossa tutkitaan kulttuureja ja yhteisöjä (Murchison 2010, Kanasen 2014, 49 mukaan). Nykyään etnografista tutkimusotetta käytetään useilla tieteenaloilla. Esimerkiksi kehittämistyössä matkailututkimuksissa on selvitetty matkailijoiden kokemuksia, kulttuurin tuotteistamista ja paikallisten yhteisöjen ja verkostojen roolia. (Haanpää, Hakkarainen & Garcia-Rosell 2014, 287, 291.) Tutkimuksen erilaiset käyttömahdollisuudet, paikat ja yleisöt vaikuttavat siihen, että jokaisesta projektista tulee erilainen. Vaikkakin aiheet vaihtelevat sekä aineistot ja toteutustavat muuttuvat niin tutkimusprosessin rakentumisessa on tietyt yhteiset peruselementit. (Hämeenaho & Koskinen-Koivisto 2014, 9–10.)

Etnografisen tutkimuksen teoreettinen osa käsittelee tutkimusongelman tärkeimmät aihealueet tuoden esille aihealueensa tutkimuksia ja teorioita. Perusedellytyksenä etnografisessa tutkimuksessa on, että tutkija menee mukaan tutkittavien elämään, ja pyrkii kokemuksen kautta ymmärtämään kohderyhmän toimintaa ja elämää löytääkseen ilmiölle selityksen. (Kananen 2014, 49, 65.) Tutkimusprosessissa kenttämuistiinpanojen kirjoittaminen on oleellisessa osassa ja tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman yksityiskohtaista, ymmärrettävää ja tarkkaa kuvausta kentällä koetusta. Kenttämuistiinpanot muodostuvat viimeistään puhtaaksikirjoittamisen vaiheessa episodeiksi. Havainnoimalla tuotettu aineisto suodattuu usein moneen kertaan ja raportoinnissa on tavallista käyttää aineisto-otteita. (Lappalainen 2007, 10, 114–117, 127.) Tutkijan kokemus ”kentstä”, jolla hän liikkuu, on moniaistinen, ja monimediaisuus on vuorostaan mahdollistanut yhden aineistomuodon sijaan aineistotuotannon ja raportoinnin yhdistämällä erilaisia tapoja (Coffey ym. 2006, Kankkusen 2007, 179 mukaan). Etnografisen aineiston analyysissä tiedonkeruu ja analyysi kulkevat ajallisesti samanaikaisesti. Eri muodoissa kerätty tutkimusaineisto sisältää vastauksen tutkimusongelmaan ja perehtymällä aineistoon erilaisia analyysimenetelmiä käyttäen pyritään looginen vastaus löytämään tutkitulle ilmiölle. (Kananen 2014, 112–114.)

Tähän opinnäytetyöhön tutkimusaineisto kerättiin matkaamalla Revontulentien ja sen ympäristössä tallentamalla havainnot muistiinpanoin, kuvin ja videonauhoittein. Kolme matkaa toteutuivat heinäkuussa ja neljäs matka syyskuussa. Ensimmäinen matka kesti viikon rajautuen Tornio-Kittilä-välille ja sisälsi Lapin kesään tutustumista ja keskusteluita tien vetovoimatekijöistä ja hiljaisuudesta matkan teemana niin paikallisten asukkaiden kuin muiden matkajien kanssa. Toisella matkalla tutustuttiin Revontulentien kokonaisuudessaan aloittaen matka Haaparannalta Kare-suandoon ja sieltä edelleen Kilpisjärven kautta Tromssaan. Paluumatka tapahtui Suo-

men puoleista osuutta takaisin päättyen Tornioon. Tämä oli matkoista ainoa, mikä toteutui matkailutien kokonaisuudessa. Viisi päivää kestäneellä matkalla pääpainona oli kartoittaa tien ympäristössä selkeästi löydettävien nähtävyyksien, luontokohteiksi sopivien paikkojen ja matkalla tarvittavien palveluiden sijoittumista matkailukokonaisuuteen, kun Revontulentie matkataan rengasreittinä. Kolmannelle matkalle valittiin edellisellä matkalla tehtyjen havaintojen perusteella kohteita, joihin tutustuttiin. Kahden ensimmäisen matkan sateinen sää vaikutti siihen, että myös majoituspaikkojen kartoitus nousi tärkeäksi tekijäksi kolmannelle matkalla. Matka kesti kymmenen päivää ja se aloitettiin jälleen Haaparannalta matkaten tällä kertaa Norjan Storfjordiin saakka, ja palaten matkaan lisätyn Ruijantiellä vierailun jälkeen Tornioon. Neljäs matka kesti kolme päivää ja sisälsi tarkennuksia edellisiltä matkoilta kerättyyn aineistoon, ja Revontulentien ympäristön kuvaamisen uuden vuodenajan väreissä. Tämä viimeinen matka tehtiin syyskuussa, ja toisin kuin edellisillä matkoilla matkaan lähdettiin Tornioista. Tämä matka vei Kilpisjärvelle saakka, mistä palattiin takaisin Ruotsin puoleista tieosuutta Haaparannalle. Matkojen aikana aineistoa analysoitiin esimerkiksi kuvien laadun tarkistamisella ja suunnitelmia tarkentamalla tiedon lisääntyessä Revontulentien alueista. Kuvaamiseen käytettiin osaksi järjestelmäkameraa, mutta pääosin matkapuhelinta, jonka Google karttanäkymä auttoi paikantamaan kuvienottopaikat jälkeensäkin. Tarvittaessa paikkojen löytämiseen matkoilla käytettiin Here WeGo sovellusta.

Tutkimuksen tulokset

Tutkimusaineiston lopullisen analyysin aikana matkailukokonaisuuteen löytyi 14 paikkaa, joista muodostuu matkalle monipuolinen kokonaisuus erilaiseen hiljaisuuskokemukseen. Lisäksi matka sisältää yhden pidemmän poikkeamisen tieltä, jota kutsun harhamatkaksi. Näistä paikoista suurin osa on luontokohteita, jotka ovat päiväretkeilyyn sopivia ajanviettopaikkoja ja sijoittuvat tasaisin välimatkoin Revontulentielle.

Lisäksi majoituspaikat muodostavat oman kokonaisuuden koko matkalle, koska matkoilla tehdyt havainnot osoittivat kiireettömyyteen osaltaan vaikuttavan tieto yöpymispaikasta. Majoituspaikat tukevat myös hiljaisuus-teemaa omalla ainutlaatuisella sijainnillaan ja tarinallaan sekä voivat sinänsä olla hiljaisuus-matkan kohteina. Opinnäytetyöni valmistuttua lähetän sen matkalla tapaamilleni majoitusalan yrittäjille, ja heidän luvallaan lisään tiedot majoituksesta matkailukokonaisuuteen.

Kolmannen matkan jälkeen kirjoitin havaintoni ja kokemukseni matkakertomukseksi, joka sisältää yksittäisiä kertomuksia kaikista 14 paikasta ja harhamatkasta. Kertomusta yhdistämään ja kuvamaan rengasreittinä olen lisännyt matkan etenemistä kuvaavaa kerrontaa. Ilmainen blogisivusto säätelee mahdollisuuden kertomusten kuvitukseen, joten lisäksi matkailukokonaisuudesta on tehty kuvagallerioita. Matkalle mukaan syntyi tietoperustan rakentuessa hiljaisuuskuvan menetelmä, jonka tarkoituksena on olla konkreettinen apuväline hiljentymiseen ja muistojen säilyttämiseen. Myös omat hiljaisuuskuvani löytyvät yhteen koottuna kuvagalleriassa. Hiljai-

suus käsitetään tässä matkailukokonaisuudessa moniaistisena kokemuksena ja hiljentyneenä kiireettömästi matkaten, jolla on hyvinvointia edistävä vaikutus.

MATKA KAIKESSA HILJAISUUDESSA

Seuraavassa kuvaan matkan kokonaisuudessaan kiertomatkana kohteiden ohjaamana lähtöpisteenä Haaparanta ja pääte pysäkinä Tornio. Matkustin tien molemmista suunnista aloittaen ja koen Ruotsissa alkavan tieosuuden vievän nopeammin matkaan luonnon hiljaisuuteen. Suomen puoleista Revontulentietä palatessa useat pyhädykset palauttavat matkaajan hiljalleen takaisin nopeatempoisempaan elämään.

Norrskensvägen

Haaparannalta lähdettyä taakse jää kaupungin vilkkaat kauppakeskukset ja matka jatkuu kauniissa maalaismaisemassa. Tornionjoki seuraa vierellä ja kesäisenä päivänä sen pilkahdukset antavat matkaan rytmin ikuisella liikkeellään. **Kukkolaforseen** tuo ensimmäisen kosketuksen matkalla toistuvaan valtakuntien rajojen läheisyyteen. Kosken kirkkaana virtaava vesi on kuohuineen mahtipontinen luonnonilmiö, jolla tuntuu olevan hypnoottisia kykyjä. Äänimaisemassa ei oikeastaan muuta kuule kuin kosken kerrontaa kuljettamansa elämänvoiman tarinasta. Matkan jatkuessa rehevä joenlaakson kasvillisuus katoaa ajoittain tiheiden havumetsien taakse. Övertorneässä löytyvä **Luppioberget** antaa mahdollisuuden kiivetä vaaralle, josta avautuu näkymä laajasti Tornionjoelle. Kallion ihmeellisen sileät kivet pysäyttävät ihailemaan luonnon ihmeellisyyttä ja voin melko suurella varmuudella luvata huipulle ensimmäistä kertaa kipuavan matkaajan muuttuvan uudelleen lapseksi. Niin paljon mielikuvitusta ruokkivia piilopaikkoja ilmeikkäät kallionseinämät tarjoavat. Tämän jälkeen sukellaan ulos metsien ympäröivästä osuudesta suoraan Napapiirille Juoksengissa. Matkan hiljaisiin paikka äänimaisemaltaan omilla matkoillani löytyi luonnonsuojelualueelta Erkheikin kylästä Pajalassa. Sinne löytääkseen poiketaan Revontulentieltä kohti Kii-runaa. Matka hiekkaisella metsätiellä tuo perille **Vasikkavuomaan** ja hiljaisuuteen, mitä en osaa kuvailla sanoin. Päivän ollessa tyyni ja lintujen viettäessä lepohetkeä tässä paikassa ei kuulu minkäänlaisia ääniä. Näkymä pellolle, missä ikääntyneet lادت katsovat takaisin maittensa vierailijaa, on rauhoittava. Täällä äänetön hiljaisuus kantaa samaa taikavoimaa kuin Kukkolaforseen hypnotisoivalla kosken pauhullaan.

Karesuandoon on Tornionjoen ylittävän sillan jälkeen matkaa noin 180 kilometriä. Matka kulkee halki pienien taajamien, mutta enimmäkseen tie jatkuu asumattomalta näyttävästä maaston halki, missä suoalueet lampineen vaihtuvat harvennettuihin metsiin. Tieltä sivuavat, kovettuneen vaalean hiekan päällystämät metsään johtavat tiet, kertovat renkaiden jäljillä täällä olevan elämää, mikä ei tielle näyttäydy. Merasjärvellä on löydetty vanha asuinalue, josta kertoo kolme kuoppaa maassa. Ehkä ei ensiajatukselta uskoisi kolme kuoppaa maassa olevan paljon pysähtymisen syyksi aivan tien läheisyyteen, mutta paikan salaperäinen kauneus ja oma lumoava henki rauhoittavat eikä harvaksen ohitse kulkeva liikenne tunnu häiritsevältä. Seuraavaksi matkaajalle, joka on rohkea ja kirkkomaista kiinnostunut, löytyy mahdollisuus pati-

koida viisi kilometriä metsätietä pitkin autiolla kirkkomaalle nimeltä Akamalla. Matkan jatkuessa on Kaltiossa puusta rakennettu ”laiha poro”, joka kuljettaa lähdevettä selkäänsä pitkin tien reunalla ja saa hymyn huulille. Vieressä löytyy tienlevennyksen auton pysäköintiin ja samalla saa mahdollisuuden pysähtyä kuuntelemaan Revontultentien omaa asfalttipinnan hiljaisuutta. Näitä tienlevennyksiä ja rakennettuja levähdyspaikkoja on tasaisen väliajoin koko matkalla, joista jälkimmäiset sijaitsevat usein vesistöjen läheisyydessä. Karesuandossa pysähtyminen tuntumaan paikallinen elämänrytmi tuo toisenlaista sävyä matkan kulkuun ennen kuin se jatkuu Muonionjoen ylittävälle sillalle ja Suomen puolella.

Guovssahastitgeaidnu

Karesuvannon Rajabaari on ihana sekoitus kaikkea, mitä matkaaja tarvitsee. Välittömästi Karesuvannosta matkan jatkuessa Käsivarrentietä pitkin kohti Kilpisjärveä maisema muuttuu. Kumpuileva tie vie lähemmäksi lumen koristamia tuntureita, jotka vähitellen näyttävät selvemmin. Havupuut vaihtuvat mataliin koivikkoihin ja vesistöt houkuttelevat pysähtymään tuon tuostakin. Kilpisjärvelle saapuminen Revontultentietä pitkin tuntuu kuin erityisen onnistunut lentokoneen laskeutuminen. Niin pehmeäksi uusi tienpinta sen tekee. **Saana tunturi** on jo kaukaa seurannut matkaajien lähestymistä ja nyt viimeinkin näyttäätyy kaikessa komeudessaan. Saanan komeus muuttaa muotoaan aina uudenlaiseksi riippuen suunnasta, josta tunturia saa tervehtiä. Kilpisjärven luontokeskuksen luota lähtevältä luontopolulla saa mahdollisuuden tutustua tunnelmaan, joka tällä alueella on aivan ainutlaatuista. Saanan valloitukselle pääsee Kilpisjärven retkeilykeskuksen pihalta, jolloin upeat maisemat kaikkiin ilmansuuntiin näyttävät omalla kauneudellaan koko matkan. Norjan rajalla maisema vaihtuu hetkeksi asumattomaan maastoon ja siellä pysähtyminen kannattaa, koska näin koskemattomuuskin tulee ymmärrettyä paremmin.

Nordlysvegen

Norjan vuonot toivottavat matkaajan tervetulleeksi ja tuntureiden pyöreys vaihtuu jyrkkiin vuoriin ja maasto välillä syviin rotkoihin. Lukuisat vesiputoukset ja rinteitä kiemurtavat purot ovat hämmäntävä näky. Onneksi tiellä on levennyksiä, joihin voi pysähtyä ja autoa ajavakin saa nauttia maisemista rauhassa. Sillä nämä maisemat saavat tällä tiellä ensimmäistä kertaa matkaavan haltioitumaan. Liikenne on ajoittain vilkasta ja rekka-autot kiitävät kapeaa tietä pitkin jättäen ilman väreilemään jälkeensä. Liikenteestä johtuen ei hiljaisuutta Revontultentiellä välttämättä löydy, mutta moottorien äänet tuntuvat katoavan, kun jokin maisemapaiikka vangitsee katseen ja ajatukset. Nallavuopion pysähdysalueelta on upea näköala, jonka saa myöhemmin nähdä korkeammaltakin **Russeveien** luontopolulla. Alle 60 kilometrin jälkeen Kilpisjärveltä lähdettyä kohden Tromssaa näkyville tulee pysäköintipaikka vasemmalla puolella Revontultentiellä. Tältä pysähdyspaikalta lähtee Russeveien luontopolku, joka vie Falsnes vuorelle. Luontopolulla on pituutta alle viisi kilometriä ja halutessaan voi vielä jatkaa ylemmäksi Falsnestidenille. Silloin mukana suositellaan olevan kartta ja kompassi, koska sää Norjassa voi nopeasti muuttua sumun peittämäksi. Matka

vuorelle alkaa viidakkomaisessa tunnelmassa kapeaa polkua pitkin ja vähitellen maisema näyttäytyy selvemmin vuonoille ja lumisille vuorille. Luontopolulla olevan vesiputouksen ohitus on sinänsä elämys ja ehkä myös rohkeuden koetus. Sen jälkeiselle tasanteelle päästyä kivistä polkua pitkin edessä on esteetön näkymä vuonolle.

Matka **Tromssaan** tuo hetkellisesti matkaajan maailman vilskeseen. Keskustan sivutettua leirintäalueiden rauha on täydellistä ollessaan täynnä yöpyjiäkin. Kaupungissa jyrkät tiet näyttävät tiheään rakennettujen rakennusten arkkitehtuuria ja pienet puistoalueet tuovat tunnelman aivan kuin olisi Keski-Euroopan kaupunginosassa vierailemassa. Ensikertalaisena Norjan luontoon vaeltamaan lähtiessä turvallisin vaihtoehto on liittyä ohjattuun ja opastettuun ryhmään. Norjassa maastomerkinnot ovat erilaisia, ja maasto rosoisempaa ja jylhempää, joten omien voimien arvioiminen saattaa olla haastavaa. Turistipisteistä saa hyvin tietoa vaelluksista ja leirintäalueiden läheisyydessä on jo usein paljon kaunista ja omaan asuinympäristöön verrattaessa erilaista katseltavaa. Tällainen on esimerkiksi paluumatkalle sopiva pieni Strandbun leirintäalue. Alueella vallitseva rauha on melkein käsinkosketeltavissa lämpimänä kesäpäivänä. **Skibottenin** ja Kilpisjärven välillä on lukemani mukaan Morsiushuntuputous, joka on vaikuttava näky aivan lähellä tien vierustan pysähdyspaikkaa. Ilmoitusta nähtävyydestä ei ole enkä itse sitä löytänyt. Siellä saavutettavissa se kuitenkin on ja odottamassa ihailijoitaan ken paikan löytää.

Takaisin Revontulentieltä

Kilpisjärvelle palattua **Kolmen valtakunnan rajapyykille** vievälle luontopolulle pääsee helposti vesiteitse Malla-laivalla. Jos mieli pidemmälle vaellukselle voi matkan kulkea Mallan kansallispuiston halki, jolloin matkaa on yhteen suuntaan 11 kilometriä. Matkan jatkuessa Revontulentietä pitkin takaisin kohti Torniota Käsivarrentieltä löytyy sota-ajan historiasta kertova Jämärän linnoitusalue ja Muotkataikka, mistä ammuttiin Suomen sodan viimeiset laukaukset vuonna 1945 ja tunnetaan Suomen maanteiden korkeimpana kohtana aivan Kilpisjärven lähetyvillä. Iton palsasuovaluulle vievät pitkospuut, mitkä seuraavat tien vierustaa jonkin matkaa. Pitkospuiden päätepysäkillä saavuttua vähäisenkin liikenteen äännet ovat hiljentyneet, vaikkei matka ole pitkä. Markkinan autio kirkkomaa sijaitsee tasanteelta, jonne pääsee tieltä läheteviä puuportaita pitkin. Ikivanha uhrimänty ojentaa oksiaan kohti taivasta ja maata hautausmaan perimmäisessä nurkkauksessa. Karesuvannosta Muonioon matkaa on alle 90 kilometriä ja matkalla havupuiden koristavat tienvarret pitävät seuraa. Kesäisin auki oleva Tunturikala-kota on kaikkien kalaruoasta pitävien taivaallinen pysähdys, mikä sijaitsee isolla parkkipaikalla Muonionjoen varrella. Kirkkaat omatekoiset kyltit tienvarrella kertovat kodan lähestymisestä. Palojoensuun kohdalla kääntyy tie kohti Enontekiön keskustaa ja Hettaa, jonka yhteydessä toimii Tunturi-Lapin luontokeskus. Matkanvarrelta löytyy omanlaisen ääniympäristön tarjoava Sotkajärven lintutorni, ja jos mieli vielä Norjaan, pääsee sinne **Ruijantietä** pitkin.

Revontulentieltä voi poiketa tuntureille ja parhaiten tietoa tuntureiden reiteistä saa luontokeskuksista. **Pallastunturin** yhteydessä toimivan luontokeskuksen luota lähtee kolmen kilometrin pituinen Vatikurun luontopolku, jota pitkin pääsee tutustumaan

tunturien elämään. Tunturin siro, kirkas kasvillisuus ja kivien koskemattomat sammalkerrostumat ovat upeita katseltavia säästä riippumatta. **Äijäkoski** Muoniossa on kauniiksi rakennetulla näköalapaikalla yllättävä näky ja voi hyvin olla kokopäivän kestävä retkeilyn kohteena. Käväisyvät Ruotsin puolella siltoja ylittäen on toinen mielenkiintoinen kokemus matkalla niin halutessaan. Kolarissa matka rajasillalle vie keskustan halki, minkä jälkeen löytyy ohjeistus Kolarisaaren vuonna 1818 valmistuneelle puukirkolle. Muonionjoen ylitettyä Ruotsin puolelle on mahdollista käydä ostoksilla tai muuten vain katsomassa Ica Lahtis myymälää, joka esittää hauskaa osaa Napapiirinsankarit elokuvassa. Pellon keskustassa on tyylikäs patsas hiihtäjä Eero Mäntyrannasta mukavalla pysäköintialueella, jossa keskustan elämää voi jäädä seuraamaan. Pellossa sijaitseva täysin omanlaisensa rauhan sisältävä ympäristö on **Puolamajärven** rannalla, ja sieltä löytyy myös aito lappilainen porotila. Matkalla kohti Juoksensia ja Suomen napapiiriä sijaitsee Nahkurin pienen pieni puisto Turtolassa. Paikalle pysähtyessä näkee vastarannalla kulkevalle osuudelle Revontulentietä, ja on mukava ajatella itsensä siellä liikkuneen matkan ollessa vielä aluilla. Puistossa on 300 vuoden ikäinen petäjä, joka kasvoi nahkuri Lakkapään ikkunan alla hänen talonsa ollessa vielä tuolla paikalla.

Aavasaksan maisema- ja luontopolut tuovat viimeistään yhteen kaikki kokemukset matkalta. Jos Luppiberget tuntui metsien pohjoiselta satuhahmolta ylviäine sileine kallioineen, Aavasaksa on silloin Suomen vastine samasta satuhahmosta, jonka kasvillisuutta koristelee timanteista kaiverretut jäkälät ja smaragdeista muotonsa saaneet sammaleet. Laskeuduttua takaisin vaaralta Revontulententielle Tornionjoen rantaa mukaillen matkaamaan, kääntyy tie **Kukkolankoskelle**. Matka on saanut päätöksensä, kuten se oli alkanut Kukkolaforsenin rannalla toisella puolella jokea. Nyt mukana on muistoja, kokemuksia ja omia tarinoita Revontulentieltä. Ehkä osa niistä on tallentunut hiljaisuuskuviin, joissa tarinat elävät eteenpäin.

Hiljaisuuskuva-menetelmä

Ajatus hiljaisuuskuva-menetelmästä kehittyi tämän opinnäytetyön tietoperustaa rakennettaessa. Lopullisesti sen rakenne muodostui tutkimusmatkojen aikana huomioidessani menetelmän auttavan unohtamaan ajan, ja ajatusten kohdistuvan vain siihen tiettyyn hetkeen tietyssä paikassa. Hiljaisuuskuva-menetelmä on konkreettinen apuväline hiljentyä ja tuntee yhteys paikkaan, jossa matkan aikana vierailee. Ajatukseksi paikan löytämisessä on se, että kokija tuntee paikassa itselleen jotakin merkityksellistä ja rauhoittuu tutkimaan tämän paikan ympäristöä tarkemmin. Aistien vapautuminen auttaa kokemuksen syventymiseen paikasta ja hiljentyminen helpottuu. Paikan valinnalle ei välttämättä itsekään osaa nimetä mitään yksiselitteistä, loogista syytä eikä tarvitsekaan osata. Tiettyssä paikassa vietetyn ajan myönteinen vaikutus näkyy juuri siinä, että ihminen vapautuu ja kokee tulevaisuutensa osaksi kyseisen paikan tarinaa.

Havainnoimalla ja tutkimalla paikan ympäristöä siihen tutustutaan ja tarkkaavaisuus siirtyy paikan yksityiskohtiin. Tärkeintä on, että paikkaan pysähdytään ja siinä vietetään aikaa. Tästä hetkestä tallennetaan kuva. Kuvassa näkyvät valittu paikka ja

kokija hänen valitsemallaan tavalla. Kuvan ottamiseen voi käyttää matkapuhelimen ajastintoimintaa, jos matkalla ei ole mukana seuralaista. Hiljaisuuskuva voi olla myös mielikuvituksen tuotetta. Tällöin kuvaan voidaan tuoda mukaan rekvisiittia, jolla korostetaan omaa ajatusta paikan tunnusta. Tämä tapa sopii hyvin silloin, kun itselle on jo muodostunut jonkinlainen mielikuva paikasta ennen sinne saapumista. Paikka voi herättää ajatuksia sen historiasta tai siinä voi olla piirteitä itselle merkityksellisistä paikoista. Ehkä mielikuvat matkailukokonaisuuden paikoista ovat syntyneet jo ennen matkaa tai matkan aikana tiedon lisääntyessä. Ampuja (2017, 75) kuvailee luovuuden syntyvän, kun unelmointiin ja tiedonkäsittelyyn erikoistuneet aivoalueet tekevät yhteistyötä. Ajatustemme alkaessa harhailemaan vapaasti mielikuvituksen tila on kytkeytynyt päälle. Unelmoimme, muistelemme itsellemme merkityksellisiä tapahtumia ja hetkiä, haaveilemme tulevaisuudesta ja yhdistämme mielemme kuvia vapaasti.

Matkan päätyttyä hiljaisuuskuvasta tulee oma henkilökohtainen matkamaisuus. Kuva näyttäytyy matkaajalle sellaisena kuin hän paikan ja tuon hetken koki, ja paikalla koetut tunteet, ajatukset, kuvaa edeltäneet ja sen jälkeiset tapahtumat palautuvat mieleen kuvaa katsellessa. Tästä voi syntyä oma tarina, jossa paikka on tapahtumakenttä ja tällaisella matkailukokonaisuudella näitä tapahtumakenttiä kertyy matkan koko pituudelta. Vuosien kuluttua merkitykset ehkä muuttuvat ja hiljaisuuskuvakin saa uudenlaista sisältöä. Tarina jatkuu, vaikkei enää palaisi käymään samassa paikassa. Toisaalta on täysin mahdollista, että jostakin paikasta tulee itselle erityisen merkityksellinen ja sinne haluaa palata uudelleen ja uudelleen.

POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tutkimustuloksissa esitellään yhdenlainen matkailukokonaisuus, joka on rakennettu pääsääntöisesti luontokohteiden avulla hiljaisuus-temaan sopivaksi. Hiljaisuus-tema vuorostaan voidaan liittää monenlaisiin hyvinvointia ja kulttuuria tukeviin matkailusuuntauksiin. Hiljaisuus matkan tarkoituksena lähtee matkaajan omasta tahdosta ja tarpeesta kokea elämyksiä, joiden kautta löytää merkityksellisiä kokemuksia ja saavuttaa hiljentymisen. Kaikilla tässä matkailukokonaisuudessa olevilla kohteilla on paikkaan liittyvä historia ja kulttuuriperintö. Pohdin usein matkoillani, kuinka paljon paikkojen tarinat ja tarinat paikoista vaikuttavat hiljaisuuskokemukseen. Tämä sai tekemään päätöksen karsia pois matkakertomukseen alun perin kirjoittamastani paikkojen historiasta jättäen jäljelle vain pieniä pilkahduksia, joilla mahdollisesti mielenkiinto paikkaan syntyy.

Luonnon yhteyttä hyvinvoinnille on tutkittu laajasti ja ihmisten kiinnostus ajanviettoon luonnossa on selvästikin lisääntynyt. Miellyttävä ääniympäristö, ilman puhkaus ja veden raikkaus ovat uskomattomia rikkauksia, joita meillä on täällä Pohjolassa ja jotka ovat kaikille yhteisiä. Se kuinka kukin ihminen hiljaisuuden kokee, on jokaisen omiin elämänkokemuksiin sidoksissa ja täten jotain tietynlaista hiljaisuuskokemusta on mahdotonta toiselle ihmiselle luvata.

Koen näin laajalle alueelle suunniteltavan matkailukokonaisuuden kasvavan esille parhaiten kaikkien kolmen valtion välisellä verkostotyöskentelyllä, jolloin jokaisen alueen vetovoimatekijät saadaan esille ja yhdistettyä yhteiseen kokonaisuuteen. Eri-tyisesti harmittelen Norjan osuuden jäämistä vähäiseksi tässä matkailukokonaisuudessa, koska sateiden jatkuessa jouduin muuttamaan suunnitelmia useaan kertaan. Matkailukokonaisuuteen valitsin mukaan vain ne luontokohteet, joissa itse vietin aikaa matkojeni aikana. Kaikki matkani kustansin itse, koska siirtyessäni omalta osaamisalueelta matkailututkimuksen pariin en voinut tietää onnistuisinko tehtävässäni. Tämä oli osaltani hyvä valinta, sillä uskalsin rohkeasti käyttää luovuuttani, tutkia ympäristöjä, kysellä ja ihmetellä oppiakseni uutta. Revontulentie ja matkaaminen pohjoisen kesässä olivat itselleni uusia kokemuksia eikä tien alueet olleet entuudestaan tuttuja. Oman ammatillisen osaamisalueen ulkopuolelle siirtymisen koin etuoikeutettuna mahdollisuutena moniammatillisen opinnäytetyöryhmän jäsenenä, mutta tuoneen myös haasteita, joiden ratkominen yksin työskennellessä tarkoitti usein pitkällä kiertomatalla käymistä ennen kuin asiat asettuivat paikoilleen. Matkailukokonaisuuden suunnittelutyö on monella tapaa haastavaa, koska matkalle mahdollisesti lähteville matkaajille haluaa löytää miellyttäviä ja teemaan sopivia kohteita, jotta heidän odotukset matkasta täyttyisivät. Kun kyseessä on vielä autolla tapahtuva matkailu, jossa siirrytään paikasta toiseen mahdollisesti päivittäin, kysymykseksi nousi, kuinka edesauttaa matkailijaa kokemaan hiljentymisen, ettei matkaamisesta tule uuvuttavaa. Tässä tärkeäksi tekijäksi nousevat majoitukset. Majoituspaikkojen persoonalliset piirteet ja oman paikan tuntua tarjoava ympäristö kuuluvat tärkeäksi osaksi matkailukokonaisuutta ja toivon työni tuovan inspiraatiota mahdollisen verkostotyön käynnistymiseen. Uskon tämän matkailukokonaisuuden olevan suunnattavissa pohjoisessa ensimmäistä kertaa matkaaville, koska Revontulentie toimii matkan uskollisena seuralaisena ja vie matkaa turvallisesti eteenpäin kohti uusia paikkoja ja kokemuksia.

Turvallista matkaa kaikessa hiljaisuudessa!

LÄHTEET

Alhojärvi, T. 2016. Merkillinen hiljaisuusmatkailu. Toisintulkintoja hiljaisuudesta, luonnosta ja taloudesta. Teoksessa H. Järviluoma & U. Piela (toim.) *Äänimaisemissa*. Helsinki: SKS, 99–116.

Ampuja, O. 2014. Milloin melusta tuli ympäristöongelma Suomessa? Teoksessa O. Ampuja & M. Peltomaa (toim.) *Huutoja hiljaisuuteen. Ihminen ääniympäristössä*. Helsinki: Gaudeamus Oy, 41–54.

Ampuja, O. 2017. Hyvä hiljaisuus. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy. Annerstedt, M., Jönsson, P., Wallergård, M., Johansson, G., Karlson, B., Grahn, P. & Hansen, Å-M. 2013. Inducing physiological stress recovery with sounds of nature in a virtual reality forest. *Psychology & Behavior* 118/2013, 240–250. Viitattu 11.4.2017 <http://ez.lapinamk.fi:2089/science/article/pii/S0031938413001650>

- Arvonen, S. 2015. *Metsämieli*. Helsinki: Metsäkustannus.
- Coffey, A., Renold, E., Dicks, B., Soyinka, B. & Mason, B. 2006. Hypermedia ethnography in educational settings: Possibilities and challenges. *Ethnography and Education* Vol. 1 No 1, 15–30.
- Corazon S.S., Stigsdotter U.K., Jensen, A.G.C. & Wilsson, K. 2010. Development of the Nature-Based Therapy Concept for Patients with Stress-Related Illness at the Danish Healing Forest Garden Nacadia. *Journal of therapeutic horticulture* 2010/XX, 35–51. Viitattu 26.10.2017 <https://www.researchgate.net/publication/261957702>
- Finnish Lapland Tourist Board. 2014. Pohjois-Skandinavian matkailuyhteistyön kehittämisen esiselvitys. Viitattu 8.9.2017 <http://www.lme.fi/hankkeet/visit-arctic-europe/vaen-esiselvityshanke.html>
- Finnish Lapland Tourist Board. 2015. Pohjois-Skandinavia yhteistyöhön matkailumarkkinoinnissa. Viitattu 9.9.2017 <http://www.lme.fi/lme/ajankohtaista/pohjois-skandinavia-yhteistyohon-matkailumarkkinoinnissa.html?p103=4>
- Haanpää, M., Hakkarainen, M. & Garcia-Rosell, J-C. 2014. Etnografia kehittämisen välineenä. Teoksessa P. Hämeenaho & E. Koskinen-Koivisto (toim.) *Moniulotteinen etnografia*. Helsinki: Ethnos ry, 287–307.
- Hagström, P. 2010. Tornionlaakson Neuvosto rajayhteistyön rakentajana. Teoksessa H. Nordberg & T. Kallio-Seppä (toim.) *Raja 200 – Gränsen 200*. Tornionlaakson vuosikirja 2008 – 2010. Haaparanta: Tornionlaakson Neuvosto, 417–432.
- Hauan, M.A. & Willumsen, L.H. 2016. Merkedagen Sankthans i nord. *Nordlys*. Viitattu 4.10.2017 <http://nordnorskdebatt.no/article/merkedagen-sankthans-i-nord>
- Holmberg, N. 2017. Tärkeä kulku- ja kauppaväylä vai kuvankaunis maisemareitti? Äänestä nyt vuosisadan tie MT:n verkossa. Maaseudun tulevaisuus. Viitattu 15.11.2017 <http://www.maaseuduntulevaisuus.fi/ihmiset-kulttuuri/t%C3%A4rke%C3%A4-kulku-ja-kauppav%C3%A4yl%C3%A4-vai-kuvankaunis-maisemareitti-%C3%A4nest%C3%A4-nyt-vuosisadan-tie-mt-n-verkossa-1.178956>
- Hyry-Beihammer, E.K., Estola, E. & Hitunen, M. 2014. Johdanto. Teoksessa E.K. Hyry-Beihammer, E. Estola & M. Hitunen (toim.) *Paikka ja kasvatus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 4–8. Viitattu 15.11.2017 [http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62959/Eeva_Kaisa_Hyry-Beihammer_Mirja_Hiltunen_Eila_Estola_\(toim.\)_Paikka_ja_kasvatus_LUP_pdfA.pdf?sequence=1](http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62959/Eeva_Kaisa_Hyry-Beihammer_Mirja_Hiltunen_Eila_Estola_(toim.)_Paikka_ja_kasvatus_LUP_pdfA.pdf?sequence=1)
- Hämeenaho, P. & Koskinen-Koivisto, E. 2014. Etnografian ulottuvuudet ja mahdollisuudet. Teoksessa P. Hämeenaho & E. Koskinen-Koivisto (toim.) *Moniulotteinen etnografia*. Helsinki: Ethnos ry, 7–31.
- Ilmonen, K. 2014. *Genius Loci*. Paikan henki historiallisella Keski-Pohjanmaalla. Kokkola: Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. Viitattu 15.4.2017. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-5666-0>
- Isoviita, J. & Hottola, P. 2012. Luonto- ja kulttuurimatkailu Liminganlahden alueella: Integroitavissa vai ei? Teoksessa M. Häyrynen & M. Lähteenmäki (toim.) *Tie meren ympäri*. Pohjanlahden Rantatien matkailutie.
- Osatutkimusraportit. Kulttuurituotannon ja maisematutkimuksen

julkaisuja 38. Turku: Turun yliopisto, 13–41. Jokela, S., Leinone, T., Tukiainen, K. & Vahteri, E. 2006. Hiljaisuuden palvelumaisema. Teoksessa M. Haanpää & S. Veijola (toim.) Hiljaisuuden tuotteistaminen Lapin matkailussa. Monitieteinen proseminaariryö. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 58–77.

Junttila, A. 2017. Juhannusjuhlien kulta-aikaa. Teoksessa H. Barsk, T. Salo & K. Satokangas (toim.) Tornionlaakson vuosikirja. Tornedalens årsbok. 2015–2017. Haaparanta: Tornionlaakson Neuvosto. 158–171.

Järviluoma, J. 2006. Turistin luonto: Tutkimus luonnon merkityksestä matkailun vetovoimatekijänä neljässä Lapin matkailukeskuksessa. Lapin yliopisto. Kauppatieteiden ja matkailun tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 15.4.2017 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-20111141035>

Kallio, H. 2017. Lapin läpi ilman kuljettajia ajava jättirekkojen letka voisi olla Jäämeren radan ensimmäinen vaihe. Lapin kansa 12.10.2017. Viitattu 12.10.2017 <https://www.lapinkansa.fi/lappi/lapin-lapi-ilman-kuljettajia-ajava-jattirekkojen-letka-voisi-olla-jaameren-radan-ensimmainen-vaihe-200453930/>

Kananen, J. 2014. Etnografinen tutkimus. Miten kirjoitan etnografisen opinnäytetyön? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kankkunen, T. 2007. Monimediaisuuden äärellä. Teoksessa S. Lappalainen, P. Hynninen, T. Kankkunen, E. Lahelma & T. Tolonen (toim.) Etnografia metodologiana. Lähtökohtana koulutuksen tutkimus. Tampere: Vastapaino, 177–205.

Karjalainen, P.T. 2008. Paikka, aika ja elämäk kuva. Teoksessa A. Haapala & V. Kaukio (toim.) Ympäristö täynnä tarinoita. Oy UNIPress Ab, 13–31.

Kim, W., Lim, S.-K., Chung, E.-J. & Woo, J.-M. 2009. The Effect of Cognitive Behavior Therapy-Based Psychotherapy Applied in a Forest Environment on Physiological Changes and Remission of Major Depressive Disorder. *Psychiatry Investing* Vol. 6 No 4, 245–254. Viitattu 25.10.2017 <https://doi.org/10.4306/pi.2009.6.4.245>

Konu, H., Tyrväinen, L., Pesonen, J., Tuulentie, S., Pasanen, K. & Tuohino, A. 2017. Uutta liiketoimintaa kestävän luontomatkailun ja virkistyskäytön ympärille. – Kirjallisuuskatsaus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 45/2017. Viitattu 18.10.2017 http://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/45_VIRKEIN_.pdf/eeaab34e-f831-4623-a915-f91d971e6b46?version=1.0

Korpela, K. 2007. Luontoympäristöt ja hyvinvointi. Viitattu 11.4.2017 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-1422358>

Lapin ELY -keskus. 2016. Valtatie 21. Kolari–Kilpisjärvi. Toimenpideselvitys. Raportteja 2016:35. Viitattu 10.5.2017 https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/123482/Raportteja%2035%202016_.pdf?sequence=8

Lapin liitto. 2016. Länsi-Lapin maakuntakaava. Lapin liiton julkaisuja C8/2016. Viitattu 7.11.2017. http://www.lappi.fi/lapinliitto/c/document_library/get_file?folderId=3113277&name=DLFE-29557.pdf

Lappalainen, S. 2007. Havainnoinnista kirjoitukseksi. Teoksessa S. Lappalainen, P. Hynninen, T. Kankkunen, E. Lahelma & T. Tolonen (toim.) Etnografia metodologiana. Lähtökohtana koulutuksen tutkimus. Tampere: Vastapaino, 113–133.

Liikennevirasto. 2017a. Vt 21 Kolari–Kilpisjärvi (Aurora). Viitattu 1.10.2017 <http://www.liikennevirasto.fi/vt21kolari-kilpisjarvi#.WdtF22ioPIU>

Liikennevirasto. 2017b. Liikenneviraston Aurora-älytie on avattu ja toivottaa testaajat ympäri maailmaa kokeilemaan automaattiajamiseen ja infrastruktuuriin liittyvää teknologiaa. Viitattu 21.11.2017 https://www.liikennevirasto.fi/-/liikenneviraston-aurora-alytie-on-avattu-ja-toivottaa-testaajat-ympari-maailmaa-kokeilemaan-automattiajamiseen-ja-infrastruktuuriin-liittyvaa-teknolo#.WhSR9Upl_IU

Luoto, I. 2011. Genius Loci – Paikkoja, kertomuksia ja kulttuuria. Kartoituvaiheen tuloksia. Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. Viitattu 15.4.2017 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-4338-7>

Majatalot ja hiljaisuus yllättävä vetonaula. 2017. Yleisön suosio toi näytteilleasettajille positiivisen ongelman. Messukeskus. Tiedote 21.1.2017. Viitattu 15.4.2017 https://www.emessukeskus.com/cms/sites/default/files/2017-01-21_Hiljaisuudesta%20positiivinen%20ongelma.pdf

Meriruoho, A., Rantala, O. & Veijola, S. (toim.) 2007. Revontulentiellä Tornioista Kilpisjärvelle. Tiehallinnon selvityksiä 2007:29. Viitattu 10.5.2017 <https://julkaisut.liikennevirasto.fi/pdf2/3201055-v-revontulentie.pdf>

Meriruoho, A. ym. 2007. Yhteenveto ja kehittämissuhteita. Teoksessa A. Meriruoho, O. Rantala & S. Veijola (toim.) Revontulentiellä Tornioista Kilpisjärvelle. Tiehallinnon selvityksiä 2007:29. Viitattu 10.5.2017 <https://julkaisut.liikennevirasto.fi/pdf2/3201055-v-revontulentie.pdf>, 98–99.

Midlands Meander. 2015. Plan your Midlands Meander visit. Viitattu 26.10.2017 <http://www.midlandsmeander.co.za/midlands-meander-itinerary>

Murchison, J. 2010. *Ethnography Essentials*. California: Jossey-Bass.

Niemi, T. 2000. Kaihon kotimaa. Lapin matkailun lappikuva: Kulkuri matkalla. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Northern Lights Route. Viitattu 9.5.2017 <http://www.northernlightsroute.com/>.

Our Stories. 2017. Revontulentien varrella. Viitattu 24.11.2017 <http://ourstories.info/?lang=fi>

Puukko, S-I. 2015. Storytelling-projektin suunnittelu BOSS-hankkeessa. Julkaisusssa M. Merivirta (toim.) Rajatonta yhteistyötä. Lapin AMKIN julkaisuja. Sarja B. Raportit ja selvitykset 27/2015. Viitattu 15.10.2017 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/103880/Rajatonta%20yhteistyota_27_2015_Merivirta.pdf?sequence=1&isAllowed=y, 51–54.

Puukko, S-I. 2016. Our Stories –tarinankerrontaa Revontulentiellä. Pohjoisen tekijät – Lapin AMKIN blogi. Viitattu 4.9.2017 <http://www.lapinamk.fi/fi/Esittely/Pohjoisen-tekijat---Lapin-AMKin-blogi?ln=dms3a4ug&id=fbfdd8cf-b526-46ef-8205-f065a-38bacc4>

Raikisto, H. 2014. Hiljaisuusmatkailun suhde slow- ja hyvinvointimatkailuun. Viitattu 2.3.2017 <http://www2.uef.fi/documents/1800604/1812348/Hiljaisuusmatkailun+suhde+slow.pdf/a325bff7-6fd8-44b6-a142-1f33617bb30b>

Redebo, S. 2017. Berättelser om Tornedalen samlas in och blir till guld. Svenska Tornedalingars Riksförbund. Viitattu 1.10.2017 <http://www.str-t.com/tag/norrskensvagen/>

Rogerson, C.M. 2009. Local economic development and tourism planning. Teoksessa P. Hottola (toim.) *Tourism strategies and local responses in Southern Africa*. Wallingford: CABI.

Rosu, S. 2010. Matkailuselvitys – Pohjanlahden rantatie. Turun yliopiston Kulttuurituotannon ja maisemantutkimuksen julkaisuja 19. Viitattu 25.10.2017 <https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/63068/matkailuselvitys-rosu.pdf?sequence=1>

Salonen, K. 2010. Mielen luonto. Helsinki: Green Spot.

Saur, S. 2017. Denne høsten er E8 i Skibotndalen i ferd med å forvandle seg, fra å være bare en veg til å bli en kombinert veg og forskningsstasjon. *Nordlys* 27.9.2017. Viitattu 7.11.2017 <https://www.nordlys.no/samferdsel/var/statens-vegvesen/derfor-graves-det-seks-steder-langs-e8-akkurat-na/s/5-34-708562>

Susiluoma, H., Halonen, J. & Ahlsund, A. 2012. Tarinoiden ja hiljaisuuden Lestijoki – loppuraportti. Viitattu 9.4.2017 https://media.sitra.fi/2017/02/27180650/tarinoiden_ja_hiljaisuuden_lestijoki_-_loppuraportti_01.11.2012.pdf

Teirikko, K. 2015. Metsäkylpyä, maisematerapiaa ja hiljaisuutta voisi myydä turisteille. *YLE*. Viitattu 10.10.2017 <https://yle.fi/uutiset/3-8157177>

Tiehallinto 2004. Matkailuteiden määrittely. Periaatteet. Viitattu 10.4.2017 https://julkaisut.liikennevirasto.fi/pdf/1000080-v-04matkteiden_mperiaat.pdf

Trafikverket. 2017. Väg 99, Hedenäset, gång- och cykelväg. Viitattu 10.10.2017 <https://www.trafikverket.se/nara-dig/Norrbottnen/projekt-i-norrbottnens-lan/vag99hedenaset/>

Tyrväinen, L., Silvennoinen, H. & Uusitalo, M. 2004. Matkailijoiden ja virkistyskäyttäjien maisemat. Teoksessa L. Tyrväinen, M. Kurttila, T. Sievänen & S. Tuulentie (toim.) *Hyvinvointia metsästä*. Helsinki: SKS, 98–111.

Valta, L. 2017. Hiljaisuus on nyt kuumin trendi. *YLE*. Viitattu 10.10.2017 <https://yle.fi/uutiset/3-9424862>

Varajärvi, M. 2017. Tornionlaakson Neuvosto. Toiminnanjohtajan haastattelu 22.9.2017.

Visit Finland. 2017. Slow News from Finland. Viitattu 10.9.2017 <http://www.visitfinland.com/travel-trade/theme-and-highlights/slow-news-finland/>

Visit Karelia. 2017. Silence Travel Network. Viitattu 24.11.2017 <http://www.visitkarelia.fi/en/Travelling/Your-vacation/Silence-Travel/Silence-Travel-Network->

Vuorinen, H.S. & Heinonen-Guzejev, M. 2014. Miten melu vaikuttaa terveyteen? Teoksessa O. Ampuja & M. Peltomaa (toim.) *Huutoja hiljaisuuteen. Ihminen äänimäristössä*. Helsinki: Gaudeamus Oy, 97–117.

Vähätalo, L. 2017. Suomen Tieyhdistyksen 100-vuotisjuhlista näkyi yhdistyksen historian koko kaari. *Tie & Liikenne* No 5, 33–37. Viitattu 15.11.2017 https://issuu.com/tieyhdistys/docs/tl_5-2017

DIGITAALINEN POTILASOHJAUS - Potilasohjausvideo Länsi-Pohjan keskussairaalan Leiko-yksikköön

This study is about Digital Patient Guidance. The reason of this study was to survey the need for digital patient guidance and possibly start a video-based patient guidance project at Länsi-Pohjan keskussairaala central hospital. The goal of this study was to develop digital patient guidance in the health care area of Länsi-Pohja and unify and ensure high quality patient guidance through the care chains.

For this study, a tutorial video was made for patients who are going to hospital for a surgery. The study method for this study was a qualitative service design research conducted via paper questionnaire in the surgery ward. A theme interview was also held for the nurses working in the surgery ward.

The study managed to gather 48 answers. Most of the respondents thought that the received digital guidance was good and important. The patients thought it was good that they could review the video if they had forgotten something or wanted to be sure about some issues. The hospital staff thought that the main benefits of the video are a possible reduction in the time used for phone counselling and that the patients are better prepared for the operation. They also assume that the last-minute cancellations will decrease and thus some expenses can be saved. The main beneficiaries of this study are the care personnel and the patients. With this study, it is possible to reach the patients who have the possibility to use digital methods for patient guidance.

Keywords: digital patient guidance, tutorial video, nurse, digitalization, preparation for surgery, cost reduction, phone counselling

JOHDANTO

Digitaalinen potilasohjaus on tätä päivää. Ihmiset kokevat, että on liian työlästä hankkiutua saamaan hoitoa tai ohjausta sairaaloihin tai terveyskeskuksiin; he haluavat saada ohjauksen ja hoidon kotiin. Valtionvarainministeriön (VM 2017) mukaan yhteiskunta on muuttumassa ja digitalisaatio jo vahvasti tätä päivää. Valtio on asettanut tavoitteita digitalisaation edistämiseksi ja sähköisen asioinnin helpottamiseksi ja saavutettavuuden lisäämiseksi. Suomi on edelläkävijä sähköisten palveluiden kehittäjänä ja palveluiden käyttäjänä. Suomalaisilla on myös tutkitusti EU-maiden paras digiosaaminen. Näin ollen menestymisen edellytykset ovat parhaat digitalisaatiolle.

Sitran (2014) mukaan suurin osa sosiaali- ja terveyspalveluiden sähköisten palveluiden potentiaalista on käyttämättä. Jo vuonna 2013 Sitra on tehnyt kyselytutkimuksen, joka on osoittanut, että suomalaiset haluaisivat lisää sähköisiä terveys- ja hyvinvointipalveluita sekä terveystietokioskien tyyppisiä palvelupisteitä. Syynä tähän on se, että ihmiset ovat kyllästyneitä jonottamaan perusterveydenhuollossa ja ihmisten tarpeet ovat nykyisin keskittyneet ympäri vuorokauden saatavilla oleviin palveluihin. Esimerkkinä tällaisista palveluista on Sitran yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa kehittämä virtuaaliklinikan toiminta malli, joka voisi korvata terveysasemalla käynnin tai puhelinsoiton. Virtuaaliklinikka on kanava, joka analysoi potilaan omia tietoja sekä kansalaisen itse keräämiä hyvinvointi- ja terveystietoja. Jo vuonna 2014 on arvioitu, että lähes puolet terveydenhuollon ensikäynneistä voidaan korvata kymmenen vuoden kuluttua tällä palvelulla.

Päiväkirurginen potilas saapuu sairaalaan ja kotiutuu toimenpidepäivänä - toimintamalli on tehokas ja taloudellinen. Myös se, että potilas tulee sairaalaan leikkauspäivänä, eikä enää ole yhtä ylimääräistä yötä ennen toimenpidettä osastolla on kustannustehokasta. Näistä potilaista käytetään nimeä leiko-potilaat eli potilaat tulevat leikkaukseen kotoa. Suomessa päiväkirurgian osuus on kasvanut merkittävästi viimeisen kahden vuosikymmenen aikana. 1990-luvun alussa päiväkirurgian osuus oli vain noin 5 % kaikista kirurgisista toimenpiteistä, vuonna 2010 osuus oli jo 50 %. Yksityisellä puolella osuus on jo lähes 80 %. (Bio Turku 2012).

Potilasohjauksen kehittäminen on ollut Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirissä hoitotyön kehittämiskohde jo useamman vuoden ajan. Vuoden 2017 aikana mukaan otettiin myös perusterveydenhuolto, Lapin AMK ja Oulun yliopisto. Tavoitteena on yhtenäistää ja varmistaa laadukas potilasohjaus koko hoitoketjussa ja ottaa käyttöön näyttöön perustuvia menetelmiä ohjauksen toteuttamisessa. Yhtenä tavoitteena on käynnistää videovälitteinen potilasohjaus sekä kartoittaa ryhmäohjauksen mahdollisuutta potilaille. Ryhmäohjauksesta on myös valmistumassa Katri Huhtalan tekemä ylempään ammattikorkeakoulun kehitystehtävä. (Rissanen 2017).

Opinnäytetyöni tarkoitus on kartoittaa digitaalisen potilasohjauksen tarvetta ja mahdollisesti käynnistää videoilla tapahtuva potilasohjaus Länsi-Pohjan keskussairaalaan. Tavoitteena on kehittää digitaalista potilasohjausta Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirissä, sekä yhtenäistää ja varmistaa laadukas potilasohjaus koko hoitoketjussa. Tutkimuskysymyksinä olivat potilaille potilasohjausvideon käyttökelpoisuus ja tarve

sekä hoitajille videon hyödyllisyys ja vaikuttavuus potilastyöhön. Kummaltakin ryhmältä tiedusteltiin myös kehittämisehdotuksia. Opinnäytetyöstä hyötyvät pääasiassa potilaat ja hoitohenkilöstö. Opinnäytetyön avulla voidaan saavuttaa ne potilaat, joilla on mahdollisuus hyödyntää digitaalista potilasohjausta.

Opinnäytetyöni valmistui yhdessä moniammatillisen opinnäytetyöryhmän kanssa. Kaikkia töitä yhdisti merkityksellisyys. Merkityksellisyys on tunne, joka on jokaiselle omanlaisensa. Sairaanhoidajalle perinteisesti työn merkityksellisyys tulee eräänlaisen kutsumuksen myötä. Tätä kautta haetaan työn merkityksellisyyttä ja työhyvinvointia. (Rosso, Dekas & Wrzesniewski 2010, 94–106; Järvinen 2014, 141.) Oma opinnäytetyöni tuo parhaimmassa tapauksessa merkityksellisyyttä ja työhyvinvointia helpottamalla sairaanhoidajan arkityötä Leiko-yksikössä.

LÄNSI-POHJAN SAIRAANHOITOPIIRI

Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä tuottaa erikoissairaanhoidon palveluja ensisijaisesti Länsi-Pohjan alueen väestölle. Alueeseen kuuluvat tällä hetkellä Kemi, Tornio, Keminmaa, Tervola, Simo ja Ylitornio. Sairaanhoitopiiri pyrkii palvelujen tuottamisessa sujuvia hoito- ja palveluketjuihin. Yhteistyötä tehdään perusterveydenhuollon, Oulun yliopistollisen keskussairaalan ja OYS-ERVA-alueen toisten sairaanhoitopiirien kanssa. Yhteistyö on aktiivista. (Länsi-Pohjan sairaanhoitopiiri 2017.)

Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin organisaatio muodostuu kuudesta toiminnallisesta tulosalueesta. Niistä neljä on kliinistä palvelua ja potilaiden hoitoa tuottavia. Perustehtävää tukevia palveluita tuottavat hallintokeskus ja tukipalveluiden tulosalue.

Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin toimintaa ohjaavat erilaiset arvot, joita ovat:

- vastuullinen, tehokas ja avoin toiminta,
- toisten ja itsensä arvostus ja kunnioittaminen,
- potilaan itsemääräämisoikeuden ja valinnan vapauden arvostaminen,
- toimintojen asiakaslähtöinen kehittäminen,
- tulokellinen ja tasa-arvoinen yhteistyö muiden toimijoiden kanssa.

Länsi-Pohjan sairaanhoitopiiri on yksi maamme pienimmistä. Väestöä on alueella vajaat 66 000 henkeä, väestömäärä vähenee koko ajan. Etäisyydet muista kunnista erikoissairaanhoidon palveluihin ovat kohtuulliset.

Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä on alueemme merkittävä työnantaja. Vakinaista henkilökuntaa on noin 800 henkeä. Sijaiset mukaan lukien henkilöstömäärä nousee yli tuhanteen. Lääkäreitä on noin 90, sairaanhoitajia keskimäärin 400, muuta tutkimus- ja hoitohenkilöstöä on noin 200 ja tukipalveluhenkilöstöä noin 70. Hallintohenkilöstöön kuuluvia on hieman yli 40. (Länsi-Pohjan sairaanhoitopiiri 2017.)

Kuntayhtymän toimintaa, viranhaltijoiden toimi- ja päätösvaltaa ja organisaation taloutta koskevat keskeiset asiat on kirjattu hallintosääntöön. Arkipäivän hallintotyötä toteutetaan määräajoin kokoontuvissa toimielimissä, joilla kullakin on hallintosääntöä noudattavat ja organisaation arvoja kunnioittavat toimintaperiaatteet. (Länsi-Pohjan sairaanhoitopiiri 2017).

Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin organisaation strategia on linjattu neljään päästrategiaan.

1. Vaikuttavuus; yhdessä muiden toimijoiden kanssa Länsi-Pohjan sairaanhoitopiiri vastaa alueen sosiaali- ja terveystalvveluista, jotka perustuvat hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen sekä laadukkaisiin ja nopeasti saavutettaviin palveluihin.
2. Asiakas; Hoitoon pääsy on oikea-aikaista ja joustavaa. Länsi-Pohjan sosiaali- ja terveydenhuolto on tunnettu hyvästä hoidosta ja nopeasta hoitoon pääsystä.
3. Prosessit; Hoitoketjua kehitetään siten, että resurssit ovat tehokkaassa käytössä ja talous hallinnassa. Kehitetään yhteistyötä perusterveydenhuollon kanssa palvelujen järjestämissuunnitelman mukaisesti ja erikoissairaanhoidon välillä järjestämissopimuksen mukaisesti OYS-erva alueella.
4. Henkilöstö; Länsi-Pohjan sosiaali- ja terveydenhuoltoalue on vetovoimainen, vastuullinen ja luotettava työnantaja. Henkilöstön hyvinvointiin kiinnitetään erityistä huomiota ja työuraohjelma otetaan käyttöön. (Länsi-Pohjan sairaanhoitopiiri 2017).

Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin organisaation visio on se, että Länsi-Pohjan sosiaali- ja terveydenhuoltoalue on vuonna 2018 osaava, laadukas ja tehokas vaikuttavien terveys- ja sosiaalipalveluiden tuottaja, joka edistää alueen asukkaiden terveyttä ja hyvinvointia. (Länsi-Pohjan sairaanhoitopiiri 2017).

POTILASOHJAUS

Potilaalla on oikeus laadukkaaseen ohjaukseen ja hoitohenkilöstöllä on myös velvollisuus ohjata potilasta lakien, asetusten, ohjeiden ja suositusten, hyvien ammattikäytänteiden, potilaan kunnioittamisen ja terveyden edistämisen näkökulmasta. Laadukas ohjaus on osa potilaan asianmukaista ja hyvää hoitoa ja se perustuu hoitohenkilöstön ammatilliseen vastuuseen, joka puolestaan edellyttää hoitohenkilöstöltä työn filosofista ja eettistä pohdintaa, lainsäädännön tuntemusta sekä hyviä ohjausvalmiuksia. Haasteita ohjauksen laadun toteutumiseksi tuovat muun muassa potilaiden heterogeenisyys ja moniongelmaisuus. (Lahtinen 2006, 6-7; Kääriäinen 2008, 3.)

Laadukkaan ohjauksen varmistamiseksi hoitohenkilöstön tulee päivittää tietojaan ja taitojaan, sekä osata hyvät ohjausvalmiudet. Tätä varten hoitohenkilöstö tarvitsee tietotaitoa ohjattavista asioista, oppimisesta, ohjausprosessista ja vuorovaikutuksesta. Myös erilaisten ohjausmenetelmien käyttöön pitäisi kiinnittää enemmän huomiota, sillä potilaat muistavat ja prosessoivat asioita eri tavoin. Ominaista laadukkaalle ohjaamiselle ovat potilaslähtöisyys, vuorovaikutteisuus sekä aktiivinen ja tavoitteellinen toiminta. Se edellyttää myös asianmukaisia resursseja. (Kääriäinen 2008, 4-5; Abed & Himmel & Vormfelde & Koschack 2014 21-22.)

Potilaiden pitäisi saada riittävästi ohjausta ennen sairaalaan tuloa sekä sairaalassa-oloaikana, jotta ohjauksella olisi vaikutusta potilaan terveyden edistämiseen ja ylläpitämiseen. Erityisesti tärkeää olisi saada ohjausta ennen hoitoon tuloa. Tämä vaikuttaa potilaiden tyytyväisyyteen sekä mielialaan. Hyvin onnistuneella ohjauksella on

vaikutusta potilaiden terveyteen ja sitä edistävään toimintaan sekä kansantaloudellisiin säästöihin. (Kääriäinen 2008, 5-6.)

Johanna Alaloukusa-Lahtisen (2008, 31, 50) tutkimuksen mukaan yli 90% potilasta piti tärkeänä tai erittäin tärkeänä ohjausta, joka liittyi sairauteen, sen hoitoon, lääkitykseen, tutkimuksiin ja toimenpiteisiin. Ohjausta pidettiin tärkeänä, jotta potilas ymmärtää sairautensa luonteen ja voi olla itse mukana sairauden hoidon suunnittelussa ja päätöksenteossa.

DIGITALISAATIO

Ilmarisen ja Koskelan (2015, 21-23, 25) mukaan digitalisaatio tuli Suomeen vuosina 2012-2014, vaikkakin siitä on puhuttu jo 1990-luvulta alkaen. Sanasta digitalisaatio ei ole olemassa virallista tai kunnollista määritelmää. Digitalisaation takana on digitalisoituminen ja sitä tapahtuu, kun asioita, esineitä tai prosesseja digitalisoidaan kokonaan tai osittain. Digitalisoiminen muuttaa ihmisten käyttäytymistä, markkinoiden dynamiikkaa sekä yritysten ydintoimintaa. Teknologia itsessään ei aiheuta digitalisaatiota, vaan sen mahdollistamat tavat toimia. (Ilmarinen & Koskela 2015, 25; Pursiainen 2016, 184; Manninen & Brandt & Kallionpää & Lepola 2015, 11.) Digitalisaatio liittyy vahvasti yritysten strategian ja toimintamallien uudistamiseen.

Digitalisaatio ei näyttäydä samanlaisena kaikkialla maailmassa, koska suurella osalla ihmisistä ei ole edelleenkään käytössään esimerkiksi internetyhteyttä. Muutoksia kuitenkin tapahtuu koko ajan ja Googlen arvion mukaan vuoteen 2020 mennessä kaikilla maailman ihmisillä olisi pääsy internetiin. Digitalisaatio on demokratisoinut viestinnän, siten että asiakkaat, kuluttajat ja henkilöstö osallistuvat yritysten toimintaan ja arvon luontiin entistä merkittävämmällä painoarvolla. Tässä onnistuminen edellyttää organisaatioilta uudenlaista oivaltavaa ajattelua, kykyä nähdä asiat toisin ja rohkeutta kyseenalaistaa. Aina kaikki kokeilut eivät toteudu yrityksen tai organisaation toiveiden mukaisesti, mutta tärkeää on ihmislähtöinen ajattelu- ja toimintatapa. (Hämäläinen & Maula & Suominen 2016,15-16).

Karhisen (2016, 71-73.) kyselyn perusteella Suomen tärkeimmät kasvualat vuonna 2035 olisivat uuden teknologian teollisuus, tietotekniset palvelut sekä tietoliikenne. Digitalisaatio nähdään vahvana tukijalkana tulevaisuuden elinkeinorakenteessa. Kyselyssä etenkin nuorten suuntautuminen on enemmän kansainvälistä ja digitalisaatiota korostavaa. Karhinen pitääkin tärkeänä, että nuorten, tulevaisuuden ihmisten, osaamista, kansainvälisyyttä ja koulutusta tuetaan ja digitalisaatiota kehitetään heidän näkemysten, oivallusten ja pyrkimysten pohjalta.

Digitaalitaloudessa Suomi saa kiinni syrjäisen sijaintinsa, pienten kotimarkkinoiden ja pääoman vähäisyyden vuoksi antamansa etumatkan. Digitalisaation hyötyjiä ovat ne, jotka haluavat tehdä asiat uudella tavalla. Digitalisaatio etenee eri aloilla eri vauhtia, ihmiset kuluttavat enemmän sosiaalista mediaa kuin toimitettua aineistoa. Tämä johtaa siihen, että kaikki digitalisoituu mikä voi digitalisoitua. Se on yhteiskunnallinen ilmiö, joka parantaa tuottavuutta, elämän laatua ja kansanvaltaa, se tukee ympäristö- ja ilmastotavoitteita. (Pursiainen 2016, 184-185.)

DIGITAALINEN POTILASOHJAUS

Digitaalista potilasohjausta on tutkittu suhteellisen vähän. Tämä johtuu siitä, että aihe on vielä aika uusi, eikä mitään standardoitua järjestelmää ole vielä luotu ohjeiden yhtenäistämiseksi. Persephone Doupin (2005,75) tutkimuksessa kehitettiin STEPPS-prototyypijärjestelmää (STRUCTURED EVALUATED PERSONALIZED PATIENT SUPPORT: rakenteinen, arvioitu ja yksilöllistetty potilastuki), joka vastasi palovammahoidon tarpeisiin ja kotihoidon ohjeisiin internetissä. Tämä tutkimus tehtiin Hollannissa. Hyppösen ja Ilmarisen (2016, 5) mukaan Suomessa ensimmäiset valtakunnalliset selvitykset, joissa mitattiin sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologiaratkaisujen käytön yleisyyttä organisaatioissa, tehtiin vuosina 1999 ja 2001.

Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäpalvelujen seuranta ja arviointi (STePS)-tutkimushanke on jatkoa näille aikaisimmille seuranta- ja kartoitustutkimuksille. Hanke toteutettiin vuosina 2013-2015. Hanketta on jatkettu seuraavinakin vuosina ja neljän STePS 1.0-hankkeen kyselyn lisäksi vuonna 2017 toteutetaan sairaanhoitajien tietojärjestelmäkysely ensimmäistä kertaa. Kansalaiskysely puolestaan toteutetaan omana erillisenä lisämoduulina Aikuisten terveys-, hyvinvointi- ja palvelut (ATH)-tutkimuksessa. (Hyppönen & Ilmarinen 2016, 5.)

Sitra (2017) on kehittänyt Omahoito-palvelua, jossa terveydentilan seuraaminen ja sairauksien hoitaminen sähköisten palvelujen avulla mahdollistetaan. Sitran mukaan tulevaisuudessa nämä palvelut tulevat vain lisääntymään. Käytännössä tällaisilla palveluilla tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että lääkäri voi hoitaa korvatulehdusta tärykalvosta otetun kuvan perusteella, veriarvojaan voisi seurata itse tai erilaisten etälaitteiden avulla vanhukset voisivat asua kotonaan entistä pitempään. Koska väestö ikään-tyy ja se aiheuttaa sosiaali- ja terveyspalveluihin työvoimapulaa, jo vuonna 2025 alalla on työ- ja elinkeinoministeriön arvion mukaan 20 000 henkilön työvoimavajaus. Sähköiset omahoitopalvelut tuovat perinteisen terveydenhuollon rinnalle yhden ratkaisun.

Sitran (2017) mukaan sähköisen omahoidon avulla on mahdollista:

- parantaa suomalaisten hyvinvointia ja edistää terveyttä. Digitaalisten palvelujen avulla on saatu sekä Suomessa että ulkomailla erittäin hyviä tuloksia, jopa parempia kuin perinteisen sairaanhoidon keinoin,
- parantaa terveydenhuoltojärjestelmän kustannustehokkuutta ja tavoitettavuutta, taata terveydenhuollon ammattilaisten riittävyys ja kohdentaa palvelut tarvitseville,
- madaltaa kynnystä kääntyä terveydenhuollon ammattilaisten puoleen ja näin parantaa sairauksien ennaltaehkäisyä,
- luoda uusia innovaatioita, liiketoimintaa ja suomalaisia vientituotteita,
- kaventaa kansalaisten terveyseroja ja tasapuolistaa terveydenhuollon palveluja alueellisesti myös syrjäseuduilla,
- tuottaa uusia korkean osaamisen työpaikkoja.

Suomessa Omahoito-palvelua voi käyttää jo useilla paikkakunnilla.

Hyppösen ja Ilmarisen (2016, 1-2) mukaan verkkosivujen kautta tapahtuvaa tunnistetonta neuvontaa oli tarjolla noin kolmasosalla sairaanhoitopiirejä, reilulla kymmenellä prosentilla terveyskeskuksia, ja noin kolmasosalla yksityisistä terveydenhuollon organisaatioista. Tunnisteellista neuvontaa puolestaan tarjosi noin 14 prosenttia sairaanhoitopiireistä, 19 prosenttia terveyskeskuksista ja noin 20 prosenttia yksityisistä terveyspalvelujen tuottajista. Televideovastaanotto oli käytössä 7 prosentissa terveyskeskuksista ja 3/21 sairaanhoitopiireistä.

Vuoden 2019 alussa astuu voimaan sosiaali- ja terveydenhuollon (sote) uudistus, mikäli hallituksen kaavailut toteutuvat. Tuolloin yli puolet kunta-alan henkilöstöstä siirtyy töihin maakuntakonserneihin. Tämän uudistuksen keskeisiä tavoitteita ovat potilaan ja asiakkaan valinnanvapauden laajentaminen, perustason palveluiden vahvistaminen, erikoistason palveluiden keskittäminen ja hoitoon pääsyn parantaminen. Tämä tuo muutoksia sairaanhoitajien työhön ja osaamisvaatimuksiin. (Hahtela & Meretoja, 2017, 36.)

Tulevaisuuden asiakas ja potilas nähdään aktiivisena toimijana, jolla on keskeinen rooli omissa terveysvalinnoissaan ja omahoidossa. He saavat kaiken itseään koskevan tiedon ja valitsevat itse hoitopaikkansa ammattitaitoisen henkilöstön avustuksella. Sairaanhoitajan asiantuntijuus muuttuu enemmän omahoidon tukemiseksi ja roolissa painottuvat mentorointi, valmentaminen ja kumppanina oleminen. Palvelut tuotetaan verkostomaisesti, mutta räätälöidään yksilöllisesti. Sairaanhoitajien tulee hallita laajoja palvelukokonaisuuksia. (Hahtela & Meretoja, 2017, 37.)

Teknologia tulee lisääntymään sairaanhoitajan työssä muun muassa tuoden uusia välineitä kliiniseen hoitotyöhön. Tästä huolimatta sairaanhoitajat tarvitsevat jatkosakin vahvaa kliinistä osaamista, päättelykykyä ja vuorovaikutustaitoja. Perinteisten terveyspalveluiden rinnalle tulee uusia digitaalisia palveluita ja näiden avulla sairaanhoitajat pystyvät koordinoimaan potilaan hoitoa ja luomaan verkostoja. Teknologian kehittyminen edellyttää sairaanhoitajilta erilaisten tietojärjestelmien ja sovellusten hallintaa, koska sairaanhoitajan rooli muuttuu siten, että hän rohkaisee ja auttaa potilasta käyttämään uusia palveluita. Virtuaalisessa ympäristössä sairaanhoitajan tarkoitus on toimia erityisesti potilaiden terveysvalmentajana. (Hahtela & Meretoja, 2017, 37.)

Teknologia ei yksin riitä, mikäli ei muuteta toimintatapoja, vaikka siltä odotetaan säästöjä ja palveluiden pelastajaa. Moilasen (2016) mukaan käynnissä olevan sote-uudistuksen onnistuminen riippuu osaltaan digitalisaatiosta. Digitalisaatio tuo merkittävän työvälineen palveluiden saatavuuden ja yhdenvertaisuuden parantamisessa. Vaikka monenlaisia palveluita on jo sähköisessä muodossa, esimerkiksi sähköistä ajanvarausta on harvassa terveyskeskuksessa. Hyppösen ja Ilmarisen (2016, 2) mukaan sairaanhoitopiireissä oli tarjolla 81 prosentilla ja terveyskeskuksilla noin puolella sähköinen ajanvaraus ainakin joihinkin palveluihin. Yksityisellä puolella sen sijaan sähköistä ajanvarausta on jopa 70 prosentilla.

LEIKO-TOIMINTA LÄNSI-POHJAN KESKUSSAIRAALASSA

Leiko-toiminta on aloitettu Länsi-Pohjan keskussairaалassa 1990-luvun loppupuolella. Leiko tarkoittaa leikkauksen kotoa eli potilas tulee leikkauspäivän aamuna kotoa joko päiväkirurgisena potilaana sairaalaan, jolloin hän kotiutuu saman päivän aikana tai sitten hän on lyhytkirurginen potilas, jolloin hän menee kirurgiselle osastolle suunnitellusti leikkauksen jälkeen.

Länsi-Pohjan keskussairaалassa leikattiin vuonna 2016 6440 potilasta. Elektiivisiä eli suunniteltuja toimenpiteitä oli 5408, joista päiväkirurgisia leikkauksia oli 3721. Päiväkirurgisten leikkausten määrä kasvoi edellisvuodesta 2015 12,5 %. Leiko-yksikön kautta leikkaukseen tuli noin 4700 elektiivisistä leikkauksista (Länsi-Pohjan sairaanhoitopiiri, 2017).

Länsi-Pohjan keskussairaалassa potilaita ohjataan monessa eri vaiheessa. Mikäli potilas tulee läheteellä kirurgian poliklinikalle kirurgin vastaanotolle ja leikkauspäätös tehdään kiireellisenä, potilas käy sairaanhoitajan luona keskustelemassa tulevasta leikkauksesta ja siihen liittyvistä asioista. Sairaanhoitajan kanssa käydään läpi potilaan lääkehoito ja tämän hetkinen terveystilanne. Sairaanhoitaja ohjaa ja motivoi potilasta savuttomuuteen ja terveellisiin elämäntapoihin. Potilas laitetaan leikkaukseen ja hänen tietonsa siirtyvät leikkaushoidonsuunnitteluun. Mikäli leikkauspäätös ei ole kiireellinen, potilas ei välttämättä käy sairaanhoitajan luona, vaan hänelle lähetetään leikkausaika kotiin. Joidenkin potilaiden leikkauspäätös tehdään pelkän lähetteen perusteella, jolloin he eivät käy erikoislääkärin vastaanotolla, vaan leikkausaika lähetetään suoraan kotiin.

Leikkaushoidonsuunnittelijat suunnittelevat potilaan leikkauksajankohdan ja mikäli on tarvetta, he antavat ajan ennen leikkausta käytävälle preoperatiiviselle sairaanhoitajan ohjauksikäynnille. Presairaanhoitajan vastaanottoa on käytetty leiko-yksikössä vuodesta 2013 lähtien. Presairaanhoitajan vastaanottoa olivat suunnittelemassa ja toteuttamassa ylemmän ammattikorkeakoulun silloiset opiskelijat Mari Hietala ja Katariina Lappalainen (nykyisin Luokkala). Heidän mukaansa presairaanhoitajan vastaanottoa oli jo käytetty useissa sairaanhoitopiireissä vuosia ja tarve tämän kaltaiseen käytäntöön oli tullut myös Länsi-Pohjan keskussairaalaan. (Hietala & Lappalainen 2014, 30)

Presairaanhoitajan vastaanotolla käyvät yleensä sellaiset potilaat, joilla on tarvetta esimerkiksi verenohennuslääkkeiden tauottamiseen tai heidän terveydentilansa vaatii anestesia­lääkärin konsultaatiota. Yksi osa potilaan turvallisen leikkaushoidon varmistamisesta onkin anestesia­lääkärin tekemä arvio potilaan leikkaus- ja anestesiakelpoisuudesta (Lukkari, Kinnunen & Korte, 2007, 129-131; Karma, Kinnunen, Palovaara & Perttunen 2016, 54). Preoperatiivinen ohjauksikäynti järjestetään yleensä 1-3 viikkoa ennen toimenpidettä. Käynnin yhteydessä huomioidaan muun muassa potilaan sairaudet ja lääkitykset, potilaan sosiaaliset olot sekä anestesiamuodon valinta. (Tuomi­nen 2007, 302).

Kuitenkaan kaikki leikkaukseen tulevat potilaat eivät käy presairaanhoitajan vastaanotolla ja juuri he ovat se potilasryhmä, joka tarvitsee tarkkaa ohjeistusta, miten

toimia ennen leikkaukseen tuloa. Mikäli potilaalla ei ole preoperatiivista ohjausaikaa, hänelle lähetetään yksityiskohtainen kirjallinen ohjemateriaali etukäteen. Suullista ja kirjallista ohjeistusta voidaan täydentää toimenpiteestä kertovilla ohjausvideoilla. (Tuominen 2007, 302-303).

Leiko-yksikön sairaanhoitajat soittavat jokaiselle leikkaukseen tulevalle potilaalle kahta päivää ennen toimenpidettä. Puhelinhaastattelulla voidaan tarvittaessa täydentää potilaan terveyteen ja lääkitykseen liittyviä tietoja (Tuominen 2007, 302). Puhe-
linsoiton aikana käydään läpi tulevaa leikkausta, sekä käydään vielä läpi lääkehoito. Sairaanhoitaja kertoo mitkä lääkkeet saa ottaa toimenpideaamuna ja kuinka tulee toimia leikkausta edeltävänä iltana ja leikkausaamuna. Nämä samat asiat käydään läpi ohjausvideolla.

TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTON KERUU

Aineistonkeruu toteutettiin kyselylomakkeella ja henkilökunnan teemahaastattelulla. Tutkimus on laadullinen. Tutkimusmenetelmänä on palvelumuotoilu. Palvelumuotoilu sopii tutkimuksille, joissa kartoitetaan uudenlaisen palvelun tarvetta, joten se valikoitui parhaaksi menetelmäksi tähän kehitystehtävään.

Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa lähestyä palveluiden, palveluliiketoiminnan kehittämistä ja innovointia yhtä aikaa sekä analyttisesti että intuitiivisesti. Analyttinen kattaa loogiseen päättelyketjuun, olemassa oleviin tosiasioihin, asiakasymmärrykseen ja dataan liittyvää tietoa. Siinä analysoidaan, tunnistetaan ja ymmärretään olemassa oleva todellisuus ja toiminnan lähtökohdat. Intuitiivinen lähestyminen pohjaa kokemukseen ja ennakoititietoon sekä näkemykseen siitä mikä voisi olla mahdollista tulevaisuudessa. Mikään ei muutu, jos ei pyritä hahmottamaan ja näkemään sellaista, mitä ei vielä ole olemassa. Palvelumuotoilu on tapa kehittää palveluja. Se tarjoaa systemaattisen toimintamallin ja työkalut sekä palveluiden että palveluliiketoiminnan innovointiin. (Tuulaniemi 2012.) Palvelumuotoilulla pyritään tekemään tyhjistä näkyvää, eli visualisoimaan ja luomaan prototyyppjejä. (Tuulaniemi, 2011, 63).

Palvelumuotoilu auttaa organisaatiota havaitsemaan palveluiden strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa, innovoimaan uusia palveluita sekä kehittämään olemassa olevia palveluita. Verkot mahdollistavat uusia palveluja sekä erilaiset teknologiat mahdollistavat yhä parempia yhteyksiä. Palvelumuotoajattelu korostaa yhteisten tarpeiden tyydyttämistä vaatimatta liikaa sekä inhimillisiltä tekijöiltä että luonnonvaroilta. Palvelumuotoajattelu on myös tapa määritellä yrityksen strateginen suunta käyttäjätietoa, sisäistä ja ulkoista tietoa trendeistä sekä ennakoititietoa liiketoimintaympäristön muutoksia hyödyntäen. Palvelumuotoajattelu antaa suunnan kehitysprosessille. (Miettinen 2011, 28; Tuulaniemi 2013, 24-25.)

Palvelumuotoilu lähtee inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltaisesta ymmärtämisestä, jossa asiakasymmärryksen pohjata voidaan tuottaa uusia palveluinnovaatioita. Palvelumuotoilussa puhutaan asiakkaista, asiakasymmärryksestä, käyttäjistä ja käyttäjätiedoista. Käyttäjätietoihin sisältyy syvempää ja tarkempaa tietoa verrattuna asiakastietoihin. Parhaimmillaan se auttaa ymmärtä-

mään käyttäjäkunnan toiveita, kokemuksia ja käyttäytymistä. (Miettinen & Raulo & Ruuska 2011, 13-14).

Palveluidean avulla testataan palvelutilanteita tai annetaan käyttäjien testata digitaalisia prototyyppiejä. Asiakaspalautteen kautta saadaan asiakasymmärrys, jossa selviää käyttäjien tarpeet ja odotukset. Tämä on suunnitteluprosessin lähtökohta. (Miettinen 2011, 20, 23).

Palvelumuotoilun prosessia määrittävät sekä prosessille ominaiset piirteet että prosessin eri vaiheissa käytettävät muotoilun ja visualisoinnin periaatteet, joskin projektissa harvoin seurataan kaikkia prosessin vaiheita. Yleensä menetelmä valitaan tai sitä sovelletaan työn alla olevan projektin mukaan. Ensin pyritään kasvattamaan asiakasymmärrystä ja nostamaan esiin palvelun kehitysideoita havainnoinnin, kohderyhmän tarinoinnin tai muun sellaisen mukaan, käyttäjän asemaan asettuen. (Miettinen 2011, 34-36). Omassa kehitystehtävässä olen havainnoinut potilaita yhdessä kollegojen kanssa keskustellen hoitotyön lomassa. Olemme miettineet yhdessä, kuinka voisimme parhaiten auttaa potilaita, kun he tulevat leikkaukseen. Mitä lisää heille voisi tarjota jo olemassa olevien menetelmien lisäksi? Miten potilaiden leikkausvalmiutta voisi lisätä, vaikka hoitaja määrä pysyisi samana?

Toisessa vaiheessa ideat muokataan palvelukonseptiksi (Miettinen 2011, 36), tässä tapauksessa päätettiin tehdä potilasohjausvideo. Kolmannessa vaiheessa kehitetään edelleen erilaisten mallinustekniikoiden (prototyyppit) avulla ja kartoitetaan asiakastyytyväisyyttä ja kokemuksia mallin käytöstä (Miettinen 2011,36). Omassa kehitystehtävässäni olen valinnut asiakaskyselyn kokemusten keräämiseksi, sekä haastattelun myöhemmin Leiko-yksikön henkilökuntaa menetelmän avulla.

Neljännessä vaiheessa palvelu lanseerataan ja sitä ylläpidetään. Uusia palvelutuotteita kehitetään järjestelmällisen kehitystyön välityksellä. Käyttäjälähtöisen suunnittelun prosessin päämääränä ei ole vain käyttökelpoisten, toimivien ja toivottavien palvelujen kehittäminen. Palvelumuotoilun kautta saatavien tuotteiden jatkuva ylläpitäminen ja päivitys ovat tärkeitä asioita. (Miettinen 2011, 38.)

TUTKIMUSAINEISTON KÄSITTELY JA ANALYSOINTI

Tutkimusaineisto kerättiin Leiko-yksikön asiakkailta paperisen kyselylomakkeen avulla. Kysely oli Leiko-yksikössä 18.5-22.6.2017 välisenä aikana. Kyselyn jakoi osastonsihteerit leikkaukseen tuleville potilaille leikkausaamuna. Kysely palautettiin osastolla olevaan laatikkoon. Osastolla työskenteleville hoitajille pidettiin elokuussa 2017 teemahaastattelu osastotunnilla. Osastotunnit kestävät yleensä reilun tunnin ajan, tähän haastatteluun käytettiin puolet ajasta. Paikalla oli lähes kaikki osastolla työskentelevät hoitajat. Haastattelun ajan pidettiin kirjanpitoa esille nousseista asioista. Haastattelun teemana oli videolla tapahtuva potilasohjaus ja sen kehittäminen.

Kyselylomake on yksi perinteisimmistä tavoista kerätä tutkimusaineistoa. Nykyisin kyselyitä tehdään myös muissa muodoissa kuin paperisissa, esimerkiksi sähköisesti sähköpostin tai sosiaalisen median kautta. Kyselyn muoto vaihtelee kohderyhmän ja kyselyn tarkoituksen mukaan. Kysymysten tulee olla yksiselitteisiä, eivätkä ne saa olla

johdattelevia. Usein kyselylomakkeessa on niin sanottuja taustakysymyksiä, joilla selvitetään vastaajan sukupuolta, ikää ja koulutusta. Kyselylomake ei saa olla liian pitkä, jotta vastaaja jaksaa vastata kysymyksiin. (Valli & Aaltola 2015, 84-86; Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2001, 183-185.)

Teemahaastattelun etuna on se, että vastaajiksi suunnitellut henkilöt saadaan yleensä mukaan tutkimukseen. Haastateltavat voidaan myös tavoittaa myöhemmin, mikäli ilmenee tarvetta esimerkiksi täydentää aineistoa. Teemahaastattelussa aihepiirit eli teema-alueet ovat tarkasti tiedossa, mutta yleensä kysymysten tarkka muoto ja järjestyks puuttuvat. Teemahaastattelu on Suomessa suosituin tapa kerätä laadullista aineistoa. Teemahaastattelun voi tehdä joko yksilö- tai ryhmähaastatteluna ja se tapahtuu tutkijan ohjaamana keskusteluna. (Valli & Aaltola 2015, 37-39; Hirsjärvi & Remes & Sajavaara, 2001, 194-197.)

Tutkimusaineisto käsiteltiin laadullisen aineiston käsittelymenetelmin ja analysoitiin sisällönanalyysin avulla. Laadullinen aineisto on usein monenlaisessa muodossa, eikä aineistoja voida käsitellä yhdellä kertaa millään muulla menetelmällä, kuin kuuntelemalla, katselemalla ja lukemalla aineistoja ja pyrkimällä löytämään tällä tavalla aineistosta oleelliset tiedot tutkimuskysymysten kannalta (Kananen 2015,159-160). Laadullinen aineiston analyysi koostuu kahdesta vaiheesta, joita ovat havaintojen pelkistäminen ja arvoituksen ratkaiseminen. Tosiasiassa tällaisen erottelun voi tehdä vain analyyttisesti; käytännössä ne nivoutuvat aina toisiinsa. (Alasuutari 2011, 39).

Havaintoja pelkistettäessä aineistoa tarkastellaan vain tietystä teoreettis metodologisesta näkökulmasta siten, että huomio kiinnitetään siihen, mikä on teoreettisen viitekehyksen ja kysymyksenasettelun kannalta olennaista. Aineistosta etsitään yhteinen tai yhteisiä piirteitä tai nimittäjiä, joka pätee koko aineistoon. Sisällönanalyysilla saadaan kerätty aineisto järjestettyä johtopäätöksiä varten. Näin saadaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. (Alasuutari 2011, 40; Tuomi & Sarajärvi 2013, 103.)

TUTKIMUSPROSESSI

Ehdotus potilasohjausvideon tekemiseen tuli maaliskuussa 2017 ja tutkimussuunnitelma hyväksyttiin huhtikuun 2017 alussa. Aikataulu opinnäytetyön tekemisen suhteen oli tiukka. Työni oli osa monialaista opinnäytetyöryhmää, joten työllä oli ennalta määrätty aikataulu; valmista tulisi olla lokakuun 2017 lopussa. Työsuhteessani tapahtuneen muutoksen vuoksi en enää työskennellyt Leiko-yksikössä, joten suunnittelu-työ Leiko-yksikön henkilökunnan kanssa oli vähäisempää. Säännöllistä Leiko-yksiköllä työskentelyä oli kuitenkin takana kolme vuotta eli ohjaus ja siihen liittyvät ongelmat olivat hyvinkin tuttuja minulle.

Kyselylomaketta ja videokuvaussuunnitelmaa kehittelin reilun kuukauden ja se hyväksyttiin huhtikuun lopulla 2017. Videon kuvasi tyttäreni Oona Tuohimaa Leiko-yksikössä lauantaina toukokuun alkupuolella. Hän myös editoi ja käsitteli videon esityskuntoon. Potilasohjausvideon hyväksyi ylihoitaja Maritta Rissanen ja toimitin sen sitten tietojenkäsittelyyn sovellusasantuntija Jaana Kuuselalle.

Video ei alkuun toiminut teknisten vaikeuksien vuoksi. Niitä selviteltiin, mutta kuitenkin video ei lähtenyt pyörimään kunnolla Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin internetsivuilla, joten latsin videon You Tubeen, jonne laitettiin lopulta linkki sairaalan sivuilta. Kyselylomakkeen vein Leiko-yksikköön jaettavaksi 18.5.2017 ja sitä jaettiin jokaiselle leikkaukseen tulevalle potilaalle osastonsihteerin toimesta 22.6.2017 saakka.

Työyksikön henkilökunnan teemahaastattelun tein 22.8.2017 olevalla osastotunnilla. Haasteena haastattelussa oli se, että kesälomat olivat vasta päättyneet, sijaisia oli ollut kesän aikana töissä, eikä vakihenkilökunta ollut muistanut kertoa potilasohjausvideosta potilaille enää kyselytutkimuksen jälkeen. Haastattelussa kuitenkin käsiteltiin asioita perustuen kyselytutkimusaikaan ja siitä näkökulmasta mitä hyötyä henkilökunta ajattelisi olevan potilasohjausvideosta, mikäli siitä olisi maininta vaikkapa kutsukirjeessä.

TUTKIMUSTULOKSET

Asiakaskyselyä jaettiin Leiko-yksikössä 18.5-22.6.2017. Ensimmäiset puolitoista viikkoa kyselyä ei jaettu jokaiselle leikkaukseen tulevalle unohduksen vuoksi. Sitten kysely annettiin jokaiselle leikkaukseen tulevalle. Vastauksia saatiin yhteensä 48 kappaletta. Vastaukset käsiteltiin manuaalisesti. Leiko-yksikössä asioi tuona aikana yhteensä 212 suunniteltua leikkauspotilasta.

Vastausten perusteella 23 kävi katsomassa videon Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin internetsivujen kautta. Vastaajista 25 ei puolestaan käynyt katsomassa. Potilaista 31 kerrottiin puhelimitse kaksi päivää aikaisemmin, että ohjausvideo on katsottavissa, 17 vastaajaa kertoi, että ohjausvideosta ei mainittu. Potilaat, joille oli kerrottu ohjausvideon olemassaolo, mutta ketkä eivät kuitenkaan olleet käyneet sitä katsomassa, sanoivat syiksi, että he unohtivat, eivät ehtineet, ei vain tullut käytyä sekä oli kiire.

Potilaista ne, jotka olivat saaneet tiedon ohjausvideosta puhelimesta, mutta eivät silti olleet käyneet sitä katsomassa, sanoivat syiksi unohdukset, ohjelma ei auennut, video ei oikein toiminut, jännitys lisääntyy, ei muistanut, ei ollut aikaa, unohtui, jäi kesken tai ei halunnut katsoa. Vastaajista 8 potilasta, joille ei oltu puhelimesta kerrottu ohjausvideosta, vastasi kysymykseen ”Jos et käynyt, niin miksi et”, että ei ollut kerrottu.

Hyötyä videosta koki saaneen 20 potilasta 23 ohjausvideon katsoneesta. Vastaajista 3 potilasta ei vastannut tähän kysymykseen mitään. Ei -vastauksia ei ollut yhtään. Ohjausvideon katsoneista 11 oli naisia, 11 miestä ja yksi ei halunnut kertoa sukupuoltaan.

Taulukko 1. Vastausten määrä ja videon katsoneet.

Vastauksia	Yhteensä	Katsonut	Ei katsonut
	48 kpl	23 kpl	25 kpl
Kerrottu puh	31 kpl	21 kpl	10 kpl
Ei kerrottu	17 kpl	2 kpl	15 kpl

Ohjausvideon teknisiä kehittämis ehdotuksia oli videon toimivuus ja huonekaiun poisto erillisellä mikrofonilla ja akustiikkalevyillä äänitystilaan. Video ei alkuun toiminut Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin internet-sivulla, syyksi asiantuntijat sanoivat sivuston käyttömuistin vähyden. Muistia lisättiin, mutta silti video pätki ja sen lataus kesti liian kauan. Latasin videon sitten You Tubeen, mikä paransi videon toimivuutta. Ohjausvideo tehtiin täysin ilman rahaa, joten tekniikka ei ollut ammattilais-tasoa. Sairaalan huoneet eivät ole akustisesti hyviä, joten kaikua ei täysin pysty pois-tamaan näillä resursseilla.

Muita kehittämis ehdotuksia ohjausvideon suhteen oli:

”Hiukan sekava, itseäni ei kaikki koskenut.”

”Liian pitkä video. Olisin kaivannut tiivistetympää videota.”

”Saataisiin toimimaan video.”

”Video voisi olla hieman tiiviimpi. Huonekaiun poisto olisi hyvä, -erillinen mikrofoni, -akustiikkalevyt äänitystilaan.”

”Tekstiä, kuvia.”

Kehittämis ehdotuksissa toivottiin lisää tekstiä ja kuvia. Ohjausvideolla on esitetty muun muassa tärkeitä puhelinnumeroita ja aukioloaikaa kuvina ja lisäksi potilaalle menee kutsukirjeen mukana kirjalliset ohjeet. Ohjausvideolla nämä samat asiat käy-dään läpi suullisesti, mikä oli ohjausvideon yksi tärkein aspekti.

Kysyttäessä ohjausvideosta mahdollista hyötyä, vastaukset olivat.

”Oli hyötyä. Edellinen leikkaus peruuntui ja ohjelaput olin laittanut roskiin. Nyt pystyin tarkistamaan videolta ajan mikä pitää olla syömättä.”

”Selkeät neuvot.”

”Ehkä pientä lisäneuvoa.”

”Sai ohjausta siihen, mitä lääkkeitä voi ottaa ennen leikkausta.”

”Suunnilleen tiesin tapahtumat, mutta video antaa varmuutta asiaan.”

”Tiedän käytäntöjä paremmin.”

”Kirjeen asiat selkiävät.”

”Videossa kerrottiin selkeästi miten leikkaukseen valmistaudutaan ja tulo sairaalaan etenee.”

”Helpompi muistaa leikkaukseen valmistautumis asiat videolta kuin paperista lukemalla.”

”Asiat tuli selviksi ja tarvittaessa voi käydä tarkistamassa, jos jokin jäi epäselväksi tai unohtui.”

”mm. se, kun siinä puhuttiin siitä mikä voi vaikeuttaa leikkaukseen tuloa esim flunssa. oli siinä muutaki asiaa, joka auttaa valmistautumaan leikkaukseen.”

”Näin leiko-osaston toiminnasta oli hyödyllinen.”

”Hyvä video.”

”Ei jäänyt arvailujen varaan asiat.”

”Sain käsityksen osaston toiminnasta. Hyvä video.”

”Havainnollinen esitys.”

Taustatiedot

Vastaajista 17 oli naisia, 29 miestä, yksi ei halunnut sanoa ja yksi vastauslomake oli tyhjä taustatietojen osalta. Iältään vastaajista yksi oli alle 18 vuotta, 2 vastaajista oli 18-30 -vuotias, 13 vastaajaa oli iältään 31-50 -vuotiaita, 17 vastaajaa 51-65 -vuotiaita, 12 vastaajaa oli 65- 75 -vuotiaita, 2 yli 75-vuotiaita ja yksi ei vastannut kysymykseen. Koulutustausta vastaajilla oli kansakoulu tai peruskoulu 9 vastaajaa, ammatillisen oppilaitoksen kertoi käyneensä 28 vastaajista, lukion 1 vastaaja, alemman korkeakoulun 4 vastaajaa ja ylemmän korkeakoulun tai yliopiston 2 vastaajaa. 4 vastaajaa jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

Taulukko 2. Ikäjakauma ja koulutustausta.

Vastanneita	Yhteensä	Naisia	Miehiä	EOS/tyhjä
	48 kpl	17	29	2
Ikäjakauma				
alle 18 v	1		1	
18-30 v	2	1	1	
31-50 v	13	3	8	
51-65 v	17	11	7	
66-75 v	12	2	10	
yli 75 v	2		2	
EOS	1			1
Koulutustausta				
Kansa- tai peruskoulu	9			
Ammatillinen oppilaitos	28			
Lukio	1			
Alempikorkea-kouluaste	4			
Ylempi	2			
EOS	4			

Haastattelin 22.8.2017 osastotunnilla Leiko-yksikön työntekijöitä. Leiko-yksikössä työskentelee apulaisosastonhoitaja, kolme sairaanhoitajaa, kaksi leikkaushoidonsuunnittelijaa ja osastonsihteri. Leiko-yksikössä on myös kipupoliklinikka, jossa työskentelee yksi ja puoli sairaanhoitajaa. Haastatteluun osallistui koko Leiko-yksikön henkilökunta. Teemana haastattelulle oli potilasohjausvideon hyöty työntekijän näkökul-

masta. Kokemuksia potilasohjausvideon hyödyistä ei ole vielä kertynyt kovinkaan paljoa. Yhtenä syynä on se, että on juuri ollut kesälomia ja osastolla on työskennellyt paljon sijaisia. Myöskään henkilökunta ei ole muistanut kertoa potilaille videon olemassaolosta. On ollut erilaisia käsityksiä siitä, että video olisi ollut vain kyselytutkimuksen ajan käytettävissä.

Kuitenkin henkilökunta oli pääsääntöisesti tyytyväinen siihen, että video olisi käytettävissä jatkossakin. Tavoitteena olisi, että video lyhentäisi potilaille tapahtuvan soiton kestoa. Soittaminen jokaiselle leikkaukseen tulevalle potilaalle noin kaksi päivää ennen toimenpidettä on haastavaa näillä henkilöstöresursseilla. Leiko-yksikössä työskennellään kahdessa vuorossa, jolloin yhdessä vuorossa on vain kaksi sairaanhoitajaa ja varsinkin iltavuorossa työskenteleville tulee usein kohtuullisen kiire ehtiä teemmään nämä puhelinsoitot ja potilaiden haut heräämöstä ja heidän kotiuttamisensa. Mikäli soittoaikoja saadaan lyhennettyä ohjausvideon avulla, kiire todennäköisesti helpottaa.

Haastattelussa kävi ilmi, että henkilökunnalla on myös odotuksia digitalisaation suhteen. Länsi-Pohjan keskussairaalaan on tulossa joskus lähitulevaisuudessa sähköinen esitietolomake käyttöön ja itseilmoittautumisautomaatti potilaille, jotka saavat sairaalaan. Näiden käyttöönotto tulee myös antamaan lisäaikaa potilastyölle. Henkilökunta toivoi, että mikäli sähköinen esitietolomake tulisi joskus käyttöön, potilasohjausvideo tai -videot voisivat olla samassa yhteydessä, jolloin niiden käyttöön opastaminen sujuisi helposti. Myös mikäli näistä edellä mainituista asioista olisi jo kutsukirjeessä mainintaa, puhelinsoitto voisi olla vain lyhyt tarkistus potilaan hoitoon tulon varmistamiseksi ja varmistus, että asiat on ymmärretty oikein.

Haastattelun aikana tuli myös kehittämisideoita. Lähinnä samaan päädyimme siihen, että ohjausvideoiden tulisi olla lyhyempiä, noin minuutin mittaisia tietoiskuja, joissa käsiteltäisiin vain yhtä asiaa kerrallaan. Ehdotuksena tuli myös se, että ohjausvideot voisivat pyöriä non-stopina esimerkiksi kirurgian poliklinikan odotusaulan tv-ruuduilla. Henkilökunta piti tämänhetkistä videota selkeänä ja sellaisena, että siinä tulivat kaikki aiheeseen liittyvät asiat käsiteltyä, eikä asioihin jäänyt epäselvyyksiä. Sitä pidettiin myös hyvänä, että potilaiden ei tarvitse välttämättä lukea niin paljon, kun asiat kerrotaan myös suullisesti. Ongelmana on ollut se, että potilaat eivät lue lähetettyjä lomakkeita ennen leikkausta ja sitten eivät tiedä leikkaukseen liittyviä tärkeitä asioita.

JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Jotta voi käyttää ylipäätään sähköisiä palveluita, täytyy olla riittävä tietotekninen osaaminen, motivaatio sekä asiointiin tarvittavat laitteet ja toimiva verkkoyhteys. Nämä edellytykset ovat 87 prosentilla suomalaisista. Pankkitunnukset puolestaan on 85 prosentilla väestöstä vuonna 2014. Suurin osa tietokoneen välityksellä yhteydessä lääkäriin tai sairaanhoitajiin ovat olleet terveyspalveluja muutenkin runsaasti (yli 10 kertaa vuodessa) käyttävät. Yli 50 vuotiaat käyttivät sähköisiä sote-palveluita yleisem-

min kuin alle 50 vuotiaat. Kaupungissa asuvat olivat aktiivisempia käyttäjiä kuin maaseudulla asuvat. (Hyppönen & Ilmarinen 2016. 2-4.)

Vaikka tilastot näyttävät sitä, että usealla olisi mahdollisuus käyttää digitaalisia palveluita, iäkkäiltä, terveydentilansa heikoiksi kokevilta, matalan koulutuksen saaneilta sekä työelämän ulkopuolella olevilta puuttuu sähköisen asioinnin valmiuksia ja he jäävät palveluiden ulkopuolelle. Heidän pitäisi saada ohjausta ja neuvonta asioinnin mahdollistamiseksi. Ne ihmiset, jotka asuvat pitkien matkojen päässä palveluista kokenevat myönteisimpiä odotuksia sähköisille asiointi mahdollisuuksille.

Digitalisaatio teknisenä ilmiönä pohjautuu mobiliteettiin, digitaaliseen viestintään, ohjelmoinnin evoluutiolokkaan, tietoverkkoihin, pilvipalveluihin, data-analytiikkaan sekä esineiden ja asioiden internetiin (Internet of Things, IoT-ratkaisuihin.) IoT-ratkaisuja ovat verkkoon liitetyt laitteet, joita vuonna 2014 oli 12 miljardia laitetta verkossa globaalisti eli 1,7 laitetta jokaista maapallon ihmistä kohden. Ennusteena on, että vuonna 2020 olisi 33 miljardia laitetta verkossa eli 4,3 laitetta jokaista maapallon asukasta kohden. (Manninen & Brandt & Kallionpää & Lepola 2015,44-46.)

Näiden faktojen pohjalta lähdettiin kehittämään ja suunnittelemaan ohjausvideota. Ajatuksena oli se, että ne potilaat, jotka eivät käy kirurgian poliklinikalla tai presairaanhoitajan vastaanotolla ennen toimenpidettä, saisivat kuitenkin saman tiedon minkä edellä mainittu potilasryhmä saa. Toki videolla tapahtuvassa ohjauksessa puuttuu vuorovaikutus ja tieto kaadetaan yksipuolisesti tietoa vastaanottavalle henkilölle, mutta ajatuksena oli, että tieto olisi kuitenkin saatavilla. Tarkoituksena oli myös se, että tieto olisi tasapuolista, laadukasta ja saman sisältöistä jokaiselle.

Vastauksia kyselyyni potilailta tuli yhteensä 48 kappaletta. Määrä kuitenkin oli riittävä tutkimuksen luotettavuuden suhteen. Vastatut kyselylomakkeet olivat kattavia ikä- ja sukupuoli jakauma mukaan lukien. Tutkimus oli onnistunut, vaikka alkuun oli unohtunut jakaa kyselyä potilaille, mutta koska tutkimukseen käytettävä aika oli rajallinen, oli tässä mielestäni riittävästi vastauksia.

Pääasiallisesti potilaat pitivät ohjausta hyvänä ja tarpeellisena, osalla ei ollut mielenpidettä asiaan. Potilaat pitivät hyvänä sitä, että tarvittaessa voi palata videoon, jos joku asia unohtui tai kaipasi vielä varmistusta asian suhteen. Aiemmin on ollut ongelmana se, että potilaat ovat saattaneet syödä leikkausamuna, koska eivät ole ymmärtäneet/muistaneet, että ei saa syödä. Toisaalta taas jotkut potilaat ovat turhaan paastonneet liian pitkän aikaa, joten jo leikkaukseen tullessaan he ovat olleet huonovointisia. Lähinnä syömisen vuoksi on jouduttu perumaan toimenpide ja se on tietenkin harmillista sekä leikkaukseen valmistautuneen potilaan vuoksi, mutta myös leikkaukseen valmistautuneen henkilökunnan vuoksi.

Potilas harvoin tietää oman leikkauksensa todellista hintaa, koska yhteiskunta maksaa suurimman osan siitä. Potilaalle jää vain päiväkirurginen maksu, mikäli hän kotiutuu saman vuorokauden aikana tai sitten hän maksaa hoitopäivämaksun, mikäli hän menee osastolle jatkohoitoon. Nämä maksut ovat suhteellisen maltillisia verrattuna todelliseen kustannukseen. Todellisuudessa kustannukset ovat suuret ja mikäli tulee yllätyksellisiä peruutuksia esimerkiksi siksi, että potilas on syönyt leikkausamuna tai hän on ottanut sellaisia lääkkeitä mitä ei saisi ottaa, se maksaa yhteiskun-

nalle euroja. Puhumattakaan siitä, että potilas on mahdollisesti työelämässä ja hänelle on otettu sijainen hänen työtään ja sairauslomaansa varten. Lisäksi hänelle täytyy vielä varata uusi leikkausaika ja tämän vuoksi jonkun toisen leikkausajankohta siirtyy. Inhimillisellä puolella voi vain kuvitella pettymystä ja harmistumista tällaisen asian suhteen. Potilas on valmistautunut leikkaukseen henkisesti, eikä sitä sitten tulekaan.

Potilasohjausvideota mielestäni tarvitaan. Kehittäisin ohjausvideota siten, että laitaisin asiat lyhyiksi ehkä minuutin kestäviksi pätkiksi, asiat aina yhtenä asiakokonaisuutena. Ihmiset eivät jaksakaan katsoa pitkiä videoita ja he haluavat vain tarvitsemansa tiedot. Toki voisi ajatella, että miten potilas voi tietää mitä hän tarvitsee etukäteen, mutta joistakin kyselyni vastauksista päätellen näin koettiin. Ohjausvideoiden tulisi olla napakoita, lyhyitä tietoisuuksia. Toivottiin myös lisää tekstiä ja kuvia, näitä siis voisi myös lisätä. Toisaalta kaikki sama tieto menee potilaalle kutsussa kirjallisena, joten ehkä videossa voisi olla saatetekstinä, että ota sinulle tulleet paperit nyt esille ja seuraa siitä esitystä. Tekstitys esimerkiksi kuulovammaisia varten tulisi myös laittaa videolle.

Kehitysideana nousi henkilökunnan keskuudessa myös se, että potilasohjausvideoita kannattaisi käyttää esimerkiksi kirurgianpoliklinikalla odotustilassa olevalla TV-ruudulla lyhyinä non-stop tietoisuuksina. Useille kirurgian poliklinikan asiakkaille on tulossa aika leikkaukseen, joten he hyötyisivät näistä todella paljon ja henkilökuntaa puolestaan helpottaisi se, että potilailla on valmiiksi tietoa tulevasta.

Potilasohjausvideon tekeminen on haastavaa. Varsinkin nykyisin tulisi ottaa huomioon eri kansallisuudet ja tehdä eri kielillä ohjausvideoita. Tehtävä ei kuitenkaan ole mahdoton toteuttaa, mutta se vaatii resursseja. Uskon, että ohjausvideot ovat kuitenkin nykypäivää ja niitä on vain pakko tehdä. Ehkä, mikäli kustannuksissa halutaan säästää, voisi käyttää videobloggareita apuna tässä käännösurakassa. Myös ulkomaisen opiskelijoiden kielitaitoa voisi videoiden tekemisessä hyödyntää esimerkiksi ammattikorkeakoulujen opinnäytteinä. Apuna voisi käyttää ammattiopistojen mediapuolen opiskelijoita muun muassa kuvauksessa ja videoiden jälkikäsitelyssä.

Tutkimuksia potilasohjausvideoiden vaikuttavuudesta ja hyödyistä tuntuu olevan suhteellisen vähän. Potilasohjausvideoita on kyllä tehty runsaasti 2000-luvulla, mutta niiden hyötyä ei ole juurikaan tarkasteltu. Olisi hyvä, jos niiden vaikuttavuutta tutkittaisiin, jolloin potilaat saisivat niistä parhaan hyödyn itselleen. Näin myös terveydenhuollon ammattilaiset hyötyisivät tutkimuksen tuloksista potilasohjausvideoita tehdessään. Ehkä siinä lisäksi säästyisi sekä aikaa että rahaa.

LÄHTEET

Abed M.A., Himmel, W., Vormafelde, S. & Koschack, J., 2014. Video-assisted patient education to modify behavior: A systematic review. *Patient Education and Counseling* 97 (2014) 16-22.

Alaloukusa-Lahtinen, J., 2008. Ohjaus kirurgisen potilaan arvioimana. Oulun yliopisto. Terveystieteiden laitos. Pro gradu-tutkielma.

Alasuutari, P., 2011. Laadullinen tutkimus 2.o. Neljäs uudistettu painos. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Bio Turku 2012. Leikkausmenetelmien kehitys ja taloudelliset tekijät päiväkirurgian yleistymisen takana. Viitattu 1.6.2017 <http://www.turkusciencepark.com/fi/spark-uutiset/619/leikkausmenetelmien-kehitys-ja-taloudelliset-tekijat-paivakirurgian-yleistymisen-takana/>

Hahtela, N. & Meretoja, R., 2017. Sairaanhoidajan työnkuvan muutokset sote-uudistuksessa. Tutkiva Hoitotyö 15(1), 36-37. Joensuu: Punamusta Oy.

Hietala, M. & Lappalainen, K., 2014. Preoperatiivisen poliklinikkatoiminnan käynnistäminen Länsi-Pohjan keskussairaalaan Leiko-yksikköön. Kemi-Tornio Ammattikorkeakoulu. Terveyden edistäminen. Ylempi ammattikorkeakoulu-kehittämistehävä.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P., 2001. Tutki ja kirjoita.6.-7. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hyppönen H. & Ilmarinen K., 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Suomen sosiaalinen tila 2/2016. THL Tutkimuksesta tiiviisti 22 lokakuu 2016. Viitattu 23.2.2017 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-739-8>

Hämäläinen, V. & Maula, H. & Suominen, K., 2016. Digiajan strategia. Helsinki: Alma Talent.

Ilmarinen, V. & Koskela, K., 2015. Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum.

Järvinen, K., 2014. Työn mielekkyyden johtaminen: käytännön opas. Helsinki: Talentum.

Kananen, J., 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän Ammattikorkeakoulun julkaisu.

Karma, A. & Kinnunen, T. & Palovaara, M. & Perttunen, J., 2016. Perioperatiivinen hoitotyö. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Lukkari, L. & Kinnunen, T. & Korte, R., 2007. Perioperatiivinen hoitotyö. Porvoo: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Länsi-Pohjan sairaanhoitopiiri 2017. Intranet. Viitattu 14.2.2017.

Länsi-Pohjan sairaanhoitopiiri. Leikkaukset ja toimenpiteet 2015-2016.

Manninen, J. & Brandt, V. & Kallionpää, S. & Lepola, M., 2015. Tieto on tämän ajan öljy. Teoksessa Kallionpää, S. & Grönroos, R. 2015.Uuskasvun polut – Digitalisaation lupaus. Helsinki: TeliaSonera Finland Oyj. 8-17.

Manninen, J. & Brandt, V. & Kallionpää, S. & Lepola, M., 2015. Digitalisaation monet kasvot. Teoksessa Kallionpää, S. & Grönroos, R. 2015.Uuskasvun polut – Digitalisaation lupaus. Helsinki: TeliaSonera Finland Oyj. 42-75.

Miettinen, S., 2011. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. 2011.(toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2.painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 20-41.

- Miettinen, S. & Raula, M. & Ruuska, J., 2011. Johdanto. Teoksessa Miettinen, S. 2011 (toim.) *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. 2.painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 12-17.
- Moilanen H., 2016. Digitalisaatio muokkaa sotea. Sosiaalivakuutus. Viitattu 1.3.2017 <http://sosiaalivakuutus.fi/digitalisaatio-muokkaa-sotea/>
- Nyman, K., 2016. Korvaklinikan päiväkirurgisen osaston sähköisen potilasohjauksen käynnistäminen. Viitattu 2.6.2017 https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/116379/Katariina_Nyman.pdf?sequence=1
- Persephone, D., 2005. Personalized Patient Education and the Internet. STEPPS in burn care. STAKES: Research report 152.
- Pursiainen, H., 2016. Digitaalinen Suomi, rohkea ja avoin. Teoksessa Limnell, J. 2016. (toim.) *Suomen idea*. Jyväskylä: Docendo. 183-195.
- Rissanen, M. 2017. Sähköposti 5.6.2017.
- Rosso, B.D., Dekas, K.H. & Wrzesniewski, A., 2010. On the meaning of work: A theoretical integration and review. *Science Direct. Research in Organizational Behavior* 30 (2010) 91-127.
- Satola, H., 2011. Leikkauspotilaan ohjaus, video ja kirjallinen ohje leiko-toiminnasta. Viitattu 2.6.2017 https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/33352/satola_hanna.pdf?sequence=1
- Sitra 2014. Digitaalisten terveys – ja hyvinvointi palveluiden potentiaali on vielä käyttämättä. Julkaistu 18.11.2014. Viitattu 5.3.2017 <https://www.sitra.fi/uutiset/digitaalisten-terveys-ja-hyvinvointipalveluiden-potentiaali-viela-kayttamatta/>
- Sitra 2017. Omahoito on tulevaisuutta. Viitattu 5.3.2017 <https://www.sitra.fi/aiheet/omahoito/#mista-on-kyse>
- Sosiaali -ja terveysministeriö STM. 2017. Sairaalat ja erikoissairaanhoido. Viitattu 5.3.2017 <http://stm.fi/sairaalat-erikoissairaanhoido>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A., 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10. uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuominen, M., 2007. Päiväkirurgisen potilaan hoito. Teoksessa Mustajoki, M. & Alila, A. & Matilainen, E. & Rasimus, M. (toim.) 2007. *Sairaanhoidajan käsikirja*. 4. uudistettu painos. Helsinki: Duodecim. 301-308.
- Tuulaniemi, J., 2011. *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Tuulaniemi, J., 2012. Mitä on palvelumuotoilu? Viitattu 25.03.2017. http://sdt.fi/mita_palvelumuotoilu.html
- Tuulaniemi, J., 2013. *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Valli, R. & Aaltola, J., 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. *Metodinvalinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Valtionvarainministeriö VM 2017. Digitalisaatio. Viitattu 14.2.2017 <http://vm.fi/digitalisaatio>

Merkityksellisyys-teema kokoaa yhteen YAMK-opinnäytetyöt, joista ovat vastanneet monialaisesti YAMK-tutkinnon opiskelijat. Toimeksiantajina opinnäytetöille ovat olleet Lapin maakunnan alueella toimivat organisaatiot. Opinnäytetyöprosessin läpikäyneitä opiskelijoita on 11 ja heidän työstämäänsä on syntynyt seitsemän opinnäytetyötä, jotka esitellään tässä kokoamateoksessa.

Kaikkia opinnäytetöitä yhdistäviä alateemoja ovat hyvinvointi, yhteisöllisyys, työhyvinvointi, digitalisaatio, osallisuus ja paikan tuntu. Osaamisen yhdistäminen ja yhdessä työskentely ovat luoneet uusia ajatuksia ja näkökulmia, jotka jaamme tämän julkaisun myötä.

LAPIN AMK⁷
Lapland University of Applied Sciences

www.lapinamk.fi

ISBN 978-952-316-216-7