

Vesa Taatila (toim.)

## **TOIMINTATUTKIMUKSIA**

**Esimerkkejä ylemmän turvallisuusosaamisen  
koulutusohjelman opiskelijoiden tekemistä  
toimintatutkimusopintojakson tehtävistä**



Copyright © tekijät  
ja Laurea-ammattikorkeakoulu

ISSN 1796-7325  
ISBN 978-951-799-146-9

Vantaa, 2009

## **Kirjoittajat**

Vesa Taatila (toim.), yliopettaja, FT, Laurea-ammattikorkeakoulu

Jani Arnell, turvallisuuspäällikkö, Viestintävirasto

Miko Korttesalo, riskienhallintainsinööri, Vakuutusyhtiö Fennia

Paavo Laakso, tietoturvapäällikkö, Itella Oyj

Jarmo Mikkonen, toimitusjohtaja, Securitas Oy

Jussi Ojala, komisario, Länsi-Uudenmaan poliisilaitos

Kari Pohjola, toimitusjohtaja, Claritas Security Consulting Oy

Merja Rajamäki, tekninen asiantuntija, Turvatekniikan keskus, TUKES

Harri Uusitalo, johtaja, sisäinen tarkastus ja turvallisuusasiat, Suomen Lähikauppa Oy

# Sisällysluettelo

1	<a href="#">Esipuhe</a> .....	6
2	<a href="#">Toimintatutkimuksen menetelmäoppaita</a> .....	7
	<a href="#">2.1 Toimintatutkimuksen menetelmäopas <i>Jani Arnell, Miko Kortesoja, Paavo Laakso &amp; Jussi Ojala:</i></a> .....	7
	<a href="#">2.1.1 Tieteen filosofia ja toimintatutkimus</a> .....	7
	<a href="#">2.1.2 Mitä toimintatutkimus on?</a> .....	10
	<a href="#">2.1.3 Kommunikatiivisen toimintatutkimuksen viitekehys</a> .....	12
	<a href="#">2.1.4 Toimintatutkimusprosessi</a> .....	14
	<a href="#">2.1.5 Miten tutkimuksen data kerätään?</a> .....	16
	<a href="#">2.1.6 Millä tavalla tutkimus raportoidaan?</a> .....	18
	<a href="#">2.1.7 Lähteet</a> .....	20
	<a href="#">2.2 Toimintatutkimuksen menetelmäopas <i>Kari Pohjola</i></a> .....	23
	<a href="#">2.2.1 Peruskäsitteet</a> .....	23
	<a href="#">2.2.2 Toimintatutkimuksen käyttö ja eri tutkimustyytit</a> .....	24
	<a href="#">2.2.3 Toimintatutkimuksen vaiheet</a> .....	24
	<a href="#">2.2.4 Raportointi</a> .....	30
	<a href="#">2.2.5 Lähteet</a> .....	30
3	<a href="#">Toimintatutkimusraportteja</a> .....	32
	<a href="#">3.1 Toimintatutkimus riskienhallintamenettelyn kehittämisessä <i>Kari Pohjola:</i></a> .....	32
	<a href="#">3.1.1 Projekti</a> .....	33
	<a href="#">3.1.2 Pohdintaa toimintatutkimuksen käytöstä projektissa</a> .....	36
	<a href="#">3.2 Tuotantotyöntekijöiden turvallisuusohjeiden parantaminen <i>Paavo Laakso:</i></a> .....	37
	<a href="#">3.2.1 Teoreettinen viitekehys</a> .....	38
	<a href="#">3.2.2 Tutkimuskohde ja sen taustatekijät</a> .....	45
	<a href="#">3.2.3 Tutkimussessiot</a> .....	45
	<a href="#">3.2.4 Pohdintaa</a> .....	48
	<a href="#">3.2.5 Lähteet</a> .....	49
	<a href="#">3.2.6 Liite 1 Turvaohjeistus tolkkulliseksi!</a> .....	51
	<a href="#">3.3 TUKESin toimintailmoitusten käsittelyprosessin kehittäminen <i>Merja Rajamäki:</i></a> .....	51
	<a href="#">3.3.1 Toimintatutkimuksen yleisiä piirteitä</a> .....	52
	<a href="#">3.3.2 Toimintaympäristön ja prosessin kuvaus</a> .....	53
	<a href="#">3.3.3 Tutkimuksen eteneminen</a> .....	54
	<a href="#">3.3.4 Tulokset</a> .....	56
	<a href="#">3.3.5 Tulosten arviointi ja jatkotutkimuskohteet</a> .....	57
	<a href="#">3.3.6 Liite 1 Öljylämmityslaitteistojen asennus- ja huoltoliikkeiden toimintailmoitus</a> .....	59
	<a href="#">3.3.7 Liite 2 Kaasuasennusliikkeiden toimintailmoitus</a> .....	60

3.3.8	<a href="#">Liite 3 Öljysäiliöiden tarkastusliikkeen toimintailmoitus</a>	61
3.3.9	<a href="#">Liite 4 Kylmälaiteliikkeiden toimintailmoitus</a>	63
3.3.10	<a href="#">Liite 5 Yhdistetty toimintailmoituslomake</a>	64
3.4	<a href="#">Analyysi suoritetusta kommunikatiivisesta toimintatutkimuksesta <i>Jussi Ojala:</i></a>	65
3.4.1	<a href="#">Taustaa</a>	65
3.4.2	<a href="#">Tutkimuksen teoriakehyksestä</a>	65
3.4.3	<a href="#">Tutkimuksen yleisistä piirteistä</a>	66
3.4.4	<a href="#">Kommunikatiivisen toimintatutkimuksen luonne</a>	68
3.4.5	<a href="#">Sulautuminen</a>	68
3.4.6	<a href="#">Toimintatutkimuksen suunnittelusta</a>	68
3.4.7	<a href="#">Analysointi ja raportointi</a>	69
3.4.8	<a href="#">Toimintatutkimuksen erityispiirteistä</a>	69
3.4.9	<a href="#">Lähteet</a>	69
3.5	<a href="#">Toimintatutkimus sisäisen tarkastuksen raportoinnissa <i>Harri Uusitalo:</i></a>	70
3.5.2	<a href="#">Tutkimusmenetelmän valinta</a>	72
3.5.3	<a href="#">Tutkimuksen kulku</a>	72
3.5.4	<a href="#">Kriittinen pohdiskelu</a>	74
3.5.5	<a href="#">Lähteet</a>	74
3.6	<a href="#">Raportti toimintatutkimushankkeesta: Securitas Oy:n työturvallisuuden kehittäminen <i>Jarmo Mikkonen</i></a>	75
3.6.1	<a href="#">Työtapavaatimukset</a>	75
3.6.2	<a href="#">Toimintatutkimusprosessi</a>	80
3.6.3	<a href="#">Projektin kehittävä kriittinen arvostelu</a>	82
3.6.4	<a href="#">Lähteet</a>	83

# 1 Esipuhe

Toimintatutkimus ja sen soveltaminen eri aloilla on mielenkiintoinen kokonaisuus. Onko kyseessä tiede, filosofia vai taide, ja mitä hyötyä toimintatutkimuksesta oikeasti voi olla? Miten toimintatutkimus eroaa perinteisestä kehitystyöstä? Miten ja mihin tutkimus raportoidaan, että se täyttää tieteelliset vaatimukset? Muiden muassa näitä asioita pohdittiin ylemmän turvallisuusjohtamisen koulutusohjelman ensimmäisenä vuotena järjestetyllä toimintatutkimusopintojaksolla. LbD-mallin mukaisesti jakso ei kuitenkaan jäänyt pohtimisen asteelle, vaan opiskelijat kehittivät toimintatutkimuksesta itselleen käyttökelpoisen työvälineen, jota he sovelsivat omassa työyhteisössään. Jakson kehitystehtävänä oli suunnitella konkreettinen toimintatutkimuksen menetelmäopas, ja sitä apuna käyttäen toteuttaa ja/tai raportoida toimintatutkimusprojekti omassa työyhteisössä. Syntyneet lopputulokset olivat pääsääntöisesti erinomaisia. Osallistujat olivat sekä sisäistäneet toimintatutkimuksen periaatteet että innostuneet käyttämään niitä omassa työssään myös opintojakson ulkopuolella. Vaikka opintojakso oli ajallisesti liian lyhyt kunnollisen toimintatutkimusprojektin kannalta, oli monessa organisaatiossa saatu jo aikaan positiivisia pikatuloksia. Tähän julkaisuun on kerätty vaihteleva otos menetelmäoppaista ja toimintatutkimusprojektien raporteista. Mukaan on otettu mieluummin hyvin erityyppisiä tapauksia kuin "vain" opintojaksolta parhaan arvosanan saaneet raportit. Raporteissa käsitellään että julkisia organisaatioita, yrityksiä että asiakkaita. Raportoinnin kohteet esittelevät lukijalle myös turvallisuusjohtamisalan laajuutta yritysriskien hallinnasta julkisen turvallisuuden kehittämiseen. Osassa oppaista on selkeitä kehittämiskohtia, ja varsinkin tieteellisissä raportointikäytännöissä kuten lähdeviitteiden käytössä on puutteita. Tästä huolimatta olen halunnut tuoda tekstit esille juuri sellaisina kuin ne on palautettu. Se antaa lukijoille todellisen käsityksen kokonaisuudesta yhdessä AMK-urani kiinnostavimmista koulutusohjelmista. Toivon, että lukija arvostaa laillani näihin työn ohella toteutettuihin projekteihin käytettyä panosta.

Vesa Taatila  
Espoossa 28.1.2009

## 2 Toimintatutkimuksen menetelmäoppaita

Tässä kappaleessa esitellään kaksi opintojaksolla tuotettua katsausta toimintatutkimuksen teorioihin. Molempien pohjana oli sama toimeksianto - kirjoittaa käytännöllinen menetelmäopas aiheesta - sekä yksi luentopäivä toimintatutkimuksen perusteista. Lopputuoksissa on tästä johtuen havaittavissa selvää yhdenmukaisuutta.

Vaikka tehtävänantona oli kirjoittaa omaan tilanteeseen sopiva menetelmäopas, tuli monesta palautetusta tekstistä selvästi esille opettajan vaikutus kokonaisuuteen. Tähänkin kirjaan valituissa oppaissa on pitkälti sama rakenne ja jopa samoja otsikoita - jotka on esitetty kysymyksinä yhteisessä aloituspäivässä.

Esiteltävät menetelmäoppaat ovat kuitenkin riittävän eri tavalla toteutettuja, että ne yhdessä antavat laajan katsauksen moniin peruskysymyksiin toimintatutkimusten ja toiminnan kehittämisen takana - tieteenfilosofiasta käytännöllisiin toteutuksiin.

### 2.1 Toimintatutkimuksen menetelmäopas

*Jani Arnell, Miko Kortesoja, Paavo Laakso & Jussi Ojala:*

Tätä dokumentin osaa käytetään kehitystehtävän toimintatutkimuksen menetelmäoppaana. Menetelmäopasta hyödynnetään kommunikatiivisessa toimintatutkimuksessa, jonka kohde voi vaihdella yritysmaailmasta viranomaisorganisaatioon ja suuresta konsernista pienyritykseen. Tutkimusstrategiaksi valittiin kommunikatiivinen toimintatutkimus, koska osallistujien avoin vuorovaikutus ja tasavertainen keskustelu koettiin tärkeiksi tekijöiksi muutosten aikaansaamisessa. Erityisen tärkeää tämä on siksi, että turvallisuuskontrollit ja -ohjeistus koetaan organisaatiossa helposti autoritäärisiksi ja etäiseksi ja niihin sitoutuminen vaikeaksi ohjeiden vaikeaselkoisuuden takia.

Menetelmäoppaan rakenne on toteutettu siten, että siinä kuvataan ensin toimintatutkimuksen - erityisesti kommunikatiivisen toimintatutkimuksen - tutkimuslistaa ja teoreettista viitekehystä ja sen soveltamista tähän tutkimukseen. Tämän jälkeen selostetaan tarkemmin, miten kommunikatiivisen toimintatutkimuksen tutkimusmenetelmiä ja -käytänteitä voidaan hyödyntää.

Koska dokumentti toimii tutkimuksen menetelmäoppaana, ja on siis tutkimuksen suorittamisen apuväline, kiinnitetään erityistä huomiota tutkimuksen käytännön sisällön kuvaamiseen: miten tutkimusprosessi etenee, miten tutkimuksen data kerätään ja millä tavalla tutkimus raportoidaan.

#### 2.1.1 Tieteen filosofia ja toimintatutkimus

Tieteen yleisiä piirteitä

Tieteelle löytyy kirjallisuudesta useita määritelmiä. Näkökulmasta riippuen tieteen määritelmässä voidaan painottaa tiedon luonnetta itseisarvona tai tiedon välineellistä arvoa. Luonnontieteissä korostuu usein tiedon luonne itseisarvona, kun taas yhteiskuntatieteissä painotetaan tietoa välineenä. Myös tutkimuksessa käytettävät menetelmät ja välineet on valittava tutkittavan kohteen ja tutkimusasetelman mukaisesti.

Tutkimusmenetelmillä tarkoitetaan yleisesti empiirisen tutkimuksen konkreettisia aineiston hankinta ja -analyysimetodeja tai -tekniikoita, jotka voidaan puolestaan luokitella laadullisiin (kvalitatiivisiin) ja määrällisiin (kvantitatiivisiin) menetelmiin. Tutkimusmenetelmiä valittaessa on hyvä pitää mielessä, että ratkaisujen tulisi seurata tutkimusongelmasta. Täytyy siis miettiä mitkä ovat ne aineistot, joiden avulla saa parhaiten tietoa tutkimuskohteesta, ja mitkä ovat ne tutkimus-tekniikat, joilla saa tiedon parhaiten "irti" aineistosta.

Käytännössä tutkimusprosessin aikana on täysin tavallista ja tietyllä tavalla asiaa kuuluvaa, että aineistoa ja metodeja valittaessa ja eri vaihtoehtoja punnittaessa valinta suuntautuu johonkin muuhun kuin alun perin kaavailtiin. Tällöin saattaa myös olla mielekästä muuttaa tutkimusongelmaa vastaamaan todellista tilannetta. Tärkeintä on johdonmukaisuus!

Täyttääkseen tieteellisen tutkimukselle asetetut vaatimukset täytyy toimintatutkimukselle löytää viitekehys, jonka puitteissa toimintatutkimus toteutetaan. Lähestymistapoja on useita. Eräs toimiva ja samalla helppotajuinen tapa on hyödyntää niitä yleisiä piirteitä, jotka määrittävät tieteen käsitettä. Ilkka Niiniluoto on teoksessaan "Tiede, filosofia ja maailmankatsomus" (1984) määrittänyt tieteen yleiseksi piirteiksi objektiivisuuden, kriittisyyden, autonomisuuden ja edistävyyden. Seuraavassa esitellään lyhyesti mitä nämä ominaisuudet tarkoittavat. Samalla pyritään antamaan käytännöllisiä ohjeita siitä, miten nämä ominaisuudet tulisi huomioida kommunikatiivisessa toimintatutkimuksessa.

## Objektiivisuus

Teoreettisesti tarkasteltuna tieteellisen tutkimuksen objektiivisuuden vaatimus tarkoittaa Niiniluodon mukaan ainakin kahta asiaa. Ensinnäkin tutkimuskohteesta hankittu tieto tulee olla riippumaton tutkijan omista arvoista, mielipiteistä ja toiveista. Tutkijan tulee välttää omien arvojensa ja asenteidensa suodattumista tutkimusprosessiin. Tutkijan tulee välttää arvovirittyneitä, subjektiivisia kannanottoja. Toisaalta tutkimuskohteen on annettava vaikuttaa tutkimustulokseen ja tämä vaikutus pitää olla todettavissa ja toistettavissa.

Toimintatutkimusta on kritisoitu objektiivisuuden puutteesta. Toimintatutkimus perustuu muutosinterventioon ja on täysin mahdollista, ettei tutkijan ja tutkittavien välinen suhde ole tasavertainen, vaan tutkimusasetelma on johtanut riippuvuuteen tutkijoista. Toisaalta toimintatutkimusta on kritisoitu poliittisesti virittyneeksi, näin etenkin joissakin Keski-Euroopan maissa. Toimintatutkimuksen eri tutkimusotteista kommunikatiivinen metodologia vastaa parhaiten objektiivisuuden haasteeseen. Kommunikatiivisessa toimintatutkimuksessa päämääränä on tasa-arvoisen ja avoimen keskusteluilmapiirin luominen tutkimuskohteena olevaan organisaatioon. Tutkimuksen alussa ei usein ole edes tiedossa tutkimusongelmaa, vaan demokraattisen keskustelun kautta organisaation edustajat määrittävät itse tutkimusongelman ja siten tutkimuksen suunnan.

Tutkijan kannalta toimintatutkimus tarkoittaa, että tutkijan tulee riisua "tutkijan viittansa" ja olla vain ja ainoastaan yksi osallistuja muiden joukossa. Tilanteessa, jossa tutkija on alun perinkin ollut tutkittavana olevan yhteisön jäsen, pitäisi kuvataunlainen asetelma syntyä itsestään. Täydelliseen objektiivisuuteen pääseminen on illuusio. Tutkimus on väistämättä arvosidonnaista. Paras tapa torjua omien arvojen suodattumista tutkimukseen, on hyväksyä tämä tosiseikka. Mikään ei estä tunnistettujen arvosidonnaisuuksien kirjaamista osana tutkimusprosessin raportointia. Toimittaessa "mies ja ääni" periaatteella päästään varsin lähelle tätä objektiivisuuden vaatimusta. Arvoja ja asenteita kommunikatiivisuus ei poista, mutta tutkijan arvojen ja asenteiden painoarvo keskustelussa on sama kuin kaikkien muidenkin keskusteluun osallistujien.

## Kriittisyys

Kriittisyyden vaatimus haastaa tieteellisen tutkimusprosessin sekä tutkimusprosessilla tuotetun tiedon avoimeksi koeltavuuden periaatteelle. Koeltavuuden periaatteella tarkoitetaan sitä, että "tieteellisten hypoteesien tulee olla intersubjektiivisesti testattavissa", toisin sanoen hypoteesien avulla johdetut tulokset on voitava julkisesti tarkastaa todeksi tai epätodeksi. Mikäli hypoteesi ei läpäise koeltavuuden periaatetta, on hypoteesi korjattava tai hylättävä. Käytännössä kriittisyys toteutuu tiedeyhteisössä siten, että kaikki tutkimustulokset voidaan asettaa tarkastelun kohteeksi ja tulokset voidaan hylätä, jos todistusaineisto niin osoittaa.

Yksi toimintatutkimukseen kohdistetusta kriitistä käsittelee tutkimuskohteiden pientä otosta, niiden spesifiä luonnetta. Voiko toimintatutkimuksen tutkimusprosessia ja sillä tuotettua tietoa arvioida koeteltavuuden periaatteen kautta? Onko tulosten oikeellisuus todennettavissa muun tiedeyhteisön toimesta? Kriittisyyden vaatimus ei tosiasiallisesti haasta niinkään kommunikatiivista toimintatutkimusta, vaan tutkijan itsensä. Missä tahansa tutkimuksessa voidaan laiminlyödä tutkimusprosessin tai käytettyjen menetelmien kuvaus tai analyysin eri vaiheiden erittely. Tutkijan tulee pitää huoli siitä, että edellä mainitut osa-alueet on avoimesti esitelty ja yksityiskohtaisesti raportoitu. Kommunikatiivisen toimintatutkimuksen tutkimustilanteen uudelleen mallintaminen ja koko tutkimusprosessin toteuttaminen uudelleen on käytännössä mahdotonta, eikä tutkimusta voida toisintaa laboratoriotutkimuksen tavoin.

Kriittisyyden vaatimus voidaan kuitenkin täyttää myös kommunikatiivisessa toimintatutkimuksessa. Tutkijan tulee tutkimusprosessin alusta saakka raportoida yksityiskohtaisesti itse prosessin kulku, prosessissa kerätty materiaali, materiaalista tehty analyysit ja mahdollisen synteessin tulokset. Avoin ja huolellinen raportointi tarjoaa tiedeyhteisölle mahdollisuuden arvioida tutkimustulosten oikeellisuutta. Tutkimustilanteen uusintaminen ei siis ole vaatimus, analyysin ja synteessin uusintaminen sen sijaan on. Eihän historiallisia tapahtumiakaan voida uudelleen mallintaa!

#### Autonomisuus

Autonomisuudella tarkoitetaan tieteen itseään korjaavaa luonnetta. Tieteen tutkimusprosessin tai tieteellisen tiedon korjaaminen on tieteellisen yhteisön tehtävä. Tiedeyhteisön ulkopuolisten ryhmien ei tule vaikuttaa tähän itsekorjautuvuuteen. Autonomisuuteen vedoten ulkopuolisten toimijoiden ei tulisi painostaa tutkijaa tuottamaan tieteellistä tietoa, jotakin tiettyä tarkoituspäätä varten. Autonomisuus on tänä päivänä yleinen ongelma tieteellisessä tutkimuksessa. Erilaiset intressiryhmät voivat suorasti ja epäsuorasti vaikuttaa tieteen autonomiaan. Suoria keinoja ovat mm. aikaan ja toiminnan tuloksellisuuteen sidotut tutkimusapurahat. Epäsuora vaikutuskeino on esimerkiksi yliopiston toiminnan yleinen rahoittaminen.

Toimintatutkimuksen autonomisuuden varmistaminen ei eroa tieteen autonomian varmistamisesta. Tutkittaessa työyhteisöä tulee välttää työyhteisön henkilöstöryhmien tai työnantajan arvojen suodattuminen tutkimusprosessiin. Työnantajalla on useimmissa tapauksissa oma toiveensa tutkimuksen tuloksesta, minkä välittyminen tulee estää. Yksi tapa pyrkiä ennaltaehkäisemään sen välittyminen, on käydä tutkimuksen toteutus ja tutkimustyölle asetettavat vaatimukset etukäteen lävitse työnantajan edustajien kanssa. Keskustelussa heidät tulee saada ymmärtämään, että kysymyksessä on myös työnantajan etu. Tutkimus tuottaa todempaa tietoa, jos sen autonomisuus pystytään säilyttämään.

#### Edistyvyys

Edistyvyys liittyy kiinteästi tieteen autonomisuuteen. Ajan funktiona tiede korjaa itse itseään uusien tutkimustulosten murtaessa aiemmin oikeiksi hyväksytyjä tutkimustuloksia. Kehityksen edetessä vanhoja teorioita hylätään ja uusia otetaan hylättyjen teorioiden tilalle. Uudetkaan teoriat eivät todennäköisesti ole täysin tosia, mutta ne ovat ainakin lähempänä oikeata kuin aiemmat. Edistyvyys tarkoittaa siis tieteen etenemistä kohti "lopullista" totuutta.

Toimintatutkimuksen eräs keskeisimpiä piirteitä on muutoskeskeisyys, interventiolla pyritään muuttamaan sosiaalisia käytänteitä. Toimintatutkimus, kuten tosiasiallisesti kaikki tutkimus, on "aikansa lapsi". Kehityksen edetessä vanhoja tutkimustuloksia arvioidaan uudelleen ja tutkimus saa uusia piirteitä. Toimintatutkimusta ei tehdä umpiossa, vaan sen tulokset ovat vapaasti saatavilla. Tämä mahdollistaa esitettyjen tulosten tarkastelun muiden tutkijoiden toimesta pitkänkin ajan kuluttua. Samalla se mahdollistaa uusien ajatusten ja tut-



kimusmetodien hyödyntämisen, mikä johtaa esitetyn tutkimustuloksen vahvistumiseen tai hylkäämiseen.

Toteutettaessa toimintatutkimusta edistyvyys tulee huomioida kahdella tavalla. Ensinnäkin tutkimusta aloitettaessa tutkijan tulee perehtyä aiemmin toteutettuihin kommunikatiivisiin toimintatutkimuksiin miten ne on toteutettu, miten tuloksia on analysoitu ja miten mahdollinen synteesi on muodostunut. Aiemmin toteutetut tutkimukset tarjoavat pohjan, josta tutkija aloittaa oman tutkimuksensa. Tätä kautta tutkimus voi edetä hivenen pidemmälle ja syvemmälle kuin edeltävät tutkimukset. Toisaalta tutkijan tulee omassa tutkimuksessaan pyrkiä Jürgen Habermasin emansipatorian mukaisesti vapautumaan aiempien tutkimusten rajoitteista ja hakea rohkeasti omaa linjaa, oman analyysin ja synteessin kautta. Toimintatutkimuksen tavoitteena ei ole haastaa aiempia tuloksia, mutta tutkijan tulee tutkimuksen päätteeksi peilata omaa tutkimustaan aiemmin tehtyihin tutkimuksiin ja etsiä niistä yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia. Tutkimuksen ollessa vielä kesken edellä mainittuun peilaukseen tulee suhtautua varauksella, koska keskeneräisen työn peilaaminen voi vaikuttaa tutkimuksen objektiivisuuteen.

### 2.1.2 Mitä toimintatutkimus on?

Tutkijoiden määritelmiä toimintatutkimukselle

Toimintatutkimusta on pyritty määrittelemään vuosien mittaan useilla eri kriteereillä. Tietosanakirjan määritelmä toimintatutkimukselle on seuraavanlainen: "toimintatutkimus on pääosin laadullisen tutkimuksen suuntaus, jolla pyritään kehittämään kohteena olevaa organisaatiota sen toimintatapoihin vaikuttamisen kautta. Toimintatutkimuksessa on keskeistä vaikuttamisen pyrkimys ja toisaalta tutkijan osallistuminen toimintaan ja mukanaolo organisaation arkipäivässä. Taustaltaan toimintatutkimus on yhteiskunta- ja suunnittelutieteellistä, mutta sitä sovelletaan laajalti myös kasvatustieteellisissä yhteyksissä" (Wikipedia 2008).

Tietosanakirjasta löytyvä määritelmä on kuitenkin vain yksi tapa kuvata toimintatutkimusta. Tutkijat ovat esittäneet ajatuksiaan toimintatutkimuksesta ja sen sisällöstä jo 1900-luvun alkupuolelta lähtien. Ensimmäisiä toimintatutkimukselle tyypillisiä ajatuksia on esittänyt John Dewey (Heikkinen & Jyrkämä, 1999, 26). Deweyn ajoista nykypäivään on toimintatutkimuksen kuvauksia ehditty laatia varsin lukuisia määriä. Eri tutkijat nostavatkin omissa määritelmässään esille uusia näkökulmia ja korostavat tiettyjä osa-alueita omien taustojensa ja mieltymystensä pohjalta. Toimintatutkimuksia kuvaavia toistuvia avainsanoja ovat "reflektiivisyys, tutkimuksen käytännölläheisyys, muutosinterventio sekä ihmisten osallistuminen eri tavoin ilmaistuna" (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 36).

Osa tutkijoiden laatimista toimintatutkimuksen määritelmistä on varsin yleisellä tasolla liikkuvia. Hyviä esimerkkejä tästä ovat seuraavat kuvaukset. "Toimintatutkimus on käytännön ja teorian systemaattista vuoropuhelua tosielämän tilanteissa" (Linturi 2003). "Action research is learning by doing - a group of people identifies a problem, do something to resolve it, see how successful their efforts were, and if not satisfied, try again" (O'Brien 1998). "Toimintatutkimuksen tavoitteena on tuoda esille uudesta toiminnasta, mutta samalla kehittää sitä" (Heikkinen & Jyrkämä 1999). Näiden määritelmien kriteerit toimintatutkimukselle ovat erittäin väljät ja tältä pohjalta voitaisiin toimintatutkimukseksi tulkita hyvin erilaiset ja eritasoiset kehittämistyöt.

Osa toimintatutkimusten määritelmistä on taas hyvin tarkasti yksilöityjä. Kuten Hartin ja Bondin (1995) määritelmä, jonka mukaan toimintatutkimusprosessi on:

- o kasvatuksellista
- o tarkastelee yksilöitä sosiaalisen ryhmien jäsenenä
- o ongelmakeskeistä

- o tilannesidonnaista
- o tulevaisuuteen suuntautuvaa
- o perustuu muutosinterventioon
- o pitää tavoitteena toiminnan kehittämistä
- o muodostaa syklin tapaan etenevän prosessin, jossa toiminta, sen tutkimus ja arviointi ovat kiinteästi yhteydessä toisiinsa
- o perustuu ajatukseen, että kaikki tutkimuksen kannalta asianomaiset osallistuvat toimintaan ja sen kehittämiseen sekä muutoksen arviointiin.

Tällainen toimintatutkimuksen määritelmä saakin prosessin vaikuttamaan jo paljon arvokkaammalta organisoidummalta ja suunnitelmallisemmalta. Siinä on jo melkein havaittavissa vivahdus tieteellistä tutkimusta.

Hyvin yksityiskohtaisesti tai yleiselle tasolla kuvattujen määritelmien välissä on myös toisenlaisia näkemyksiä. Esimerkiksi Kelmisin ja McTaggartin (1988) määritelmä "toimintatutkimus on yhteisöllinen ja itsereflektiivinen tutkimustapa, jonka avulla sosiaalisen yhteisön jäsenet pyrkivät kehittämään yhteisönsä käytäntöjä järkipäisemmäksi ja oikeudenmukaisemmaksi samalla pyrkien ymmärtämään entistä paremmin näitä toimintatapoja sekä niitä tilanteita, joissa toimitaan" (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 33). Toisena esimerkkinä mainittakoon Carrin ja Kemmisin (1983) näkemys, jonka mukaan on olemassa kolme ehtoa, jotta tutkimusta voitaisiin kutsua toimintatutkimukseksi:

1. tutkimuksen tarkoituksena on sosiaalisen kohteen tai ryhmän toiminnan kehittäminen
2. tutkimus toteutetaan spiraalimaisena syklinä, johon kuuluvat suunnittelu, toiminta, havainnointi ja reflektointi
3. tutkimuksen jäsenet osallistuvat aktiivisesti kaikkiin tutkimusprosessin vaiheisiin

Missä laajuudessa ja kuinka yksilöidysti toimintatutkimus pitäisi sitten oikein pyrkiä määrittelemään? Mielestäni yksi toimintatutkimuksen luonnetta parhaiten kuvaavista teorioista on Stringerin vuodelta 1996 peräisin oleva määritelmä: "toimintatutkimus on lähestymistapa, joka perustuu ihmisten yhteistoimintaan ongelmien ratkaisemisessa". Se tarjoaa mukana olijoille välineitä ratkaista toiminnassa ilmeneviä ongelmia systemaattisesti. Se suosii osallistavia menettelytapoja, jotka antavat osallistujille mahdollisuuden:

- tutkia järjestelmällisesti ongelmia ja tutkimusaiheita, jotka ovat osallistujien itsensä kannalta merkittäviä
- kertoa tutkimustilanteistaan muille vaikuttavalla ja samalla hienostuneella tavalla kehittää suunnitelmia käsillä olevien ongelmien käsittelemiseksi" (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 34)

Stringerin (1996) määritelmä on riittävän tarkka, jotta se rajaisi toimintatutkimuksen ulkopuolelle vain yrityksen ja erehdyksen pohjalta tehtävät tutkimukset. Määritelmä ei kuitenkaan pyri rajaamaan toimintatutkimusta niin ahtaasti, että se karkottaisi hankkeeseen ryhtymässä olevat tiukkuudellaan.

Mitä toimintatutkimus sitten on?

Toimintatutkimuksessa ei ole olemassa mitään ehdottomasti oikeaa tai väärää tietä. Se on jatkuvassa muutoksessa, minkä tähden sitä on myös vaikea kuvata. Toimintatutkimus antaa siis tulkitsijalleen vapauden määritellä sitä itse (Törrö-

nen & Vornanen 2008). Monet muutkin ovat siis huomanneet toimintatutkimuksen kuvaamisen vaikeuden. Samoilla linjoilla on myös Kuula (1999, 218) kirjoittaessaan toimintatutkimuksesta, että "sille ei ole olemassa mitään yksiselitteistä ja kaikkien hyväksymää määritelmää eikä sitä voi erottaa siinä käytettyjen tutkimustekniikkojen perusteella, koska ne vaihtelevat".

Toimintatutkimus on käytännönläheinen tapa lähestyä jotakin tiettyä ongelmaa ja kehittää siihen konkreettisia ratkaisumalleja. Tunnusomaista toimintatutkimukselle on käytännön ja teorian vuorovaikutus sekä syklimäinen etenemistapa. Syklimäisen jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti toimintaa pyritään kehittämään uusien kierrosten aikana aina paremmaksi ja paremmaksi. Toimintatutkimus sopii hyvin tilanteisiin, missä toiminnalla pyritään muuttamaan jotakin ja samanaikaisesti kasvattamaan tietoisuutta ongelmasta sekä muutostarpeesta.

## Johtopäätökset

Mitä on toimintatutkimus ja mitä tarkoitetaan siitä puhuttaessa? Näihin kysymyksiin ei loppujen lopuksi ole olemassa vain yhtä oikeaa vastausta. Oikeita vastauksia on paljon ja lisää uusia voivat kehitellä kaikki aiheeseen riittävästi perehtyneet henkilöt. Yksiselitteisen ja kaikkien hyväksymän määritelmän puuttumista ei voi kuitenkaan pitää toimintatutkimuksen heikkoutena. Käsitteen moniselitteisyys ja abstrakti luonne ei käytännössä haittaa mitään, vaan tilanne on jopa päinvastainen.

Toimintatutkimuksella toteutettavan kehitystyön tarpeisiin riittää, että on olemassa tutkijoiden määrittämät ns. pelisäännöt. Toimintatutkimuksen suhteellisen väljien raamien sisällä toimittaessa voi pelisääntöjä noudattaen kukin tutkimusta suorittava taho räätälöidä omaan tilanteeseensa ja tarpeeseensa soveltuvan version toimintatutkimuksesta.

### 2.1.3 Kommunikatiivisen toimintatutkimuksen viitekehys

#### Kommunikatiivinen toimintatutkimus

Kommunikatiivisen toimintatutkimuksen keskeinen piirre on sen demokraattinen ja keskusteleva luonne. Demokraattisen keskustelun alkuvaiheessa lopputulos ei ole tiedossa, eikä ole olemassa ennalta määrättyä oikeata lopputulosta ja vastausta. Kommunikatiivisessa toimintatutkimuksessa on sisään rakennettuna oletta-  
mus, että avoimen keskustelun ja itsereflektoinnin kautta tutkimuksen kohteena oleva yksikkö tuo esille olennaiset, kehittämistä vaativat asiat.

Kommunikatiivinen toimintatutkimus antaa myös mahdollisuuden aktivoida henkilöstön osallistumista demokraattiseen keskusteluun. Demokraattisen keskustelun synnyttämisellä on jo sinänsä oma itseisarvonsa. Etenkin pienissä työyhteisöissä tulisi kyetä demokraattiseen keskusteluun, riippumatta organisaation rakenteesta. Etenkin, jos tutkimuskohteena on pieni työyhteisö edustaa kutakin toimialaa edustaa vain 1-2 henkilöä. Tällöin jokainen työntekijä on oman toimialansa paras asiantuntija. Tämä korostaa demokraattisen keskustelun tarvetta. Työyksikön toiminnan valmistelu-, suunnittelu- ja toteuttamisvaiheissa on kyettävä avoimeen ja demokraattiseen keskusteluun, joka ei katso arvoa eikä asemaa organisaatiossa. Vain demokraattisen keskustelun kautta kukin toimiala tulee huomioitua tasavertaisesti ja joukkoyksikön toiminta on tasapainossa.

#### Kehittävä työntutkimus

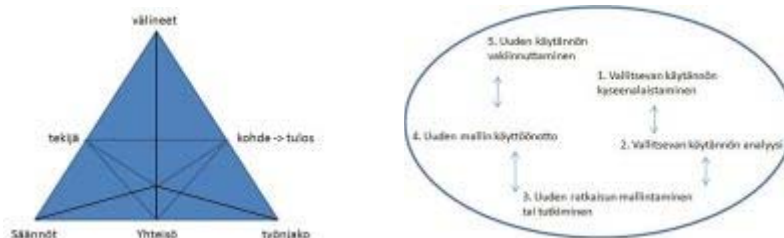
Kehittävä työntutkimus tunnetaan lähinnä Suomessa, mutta sen taustalla oleva teoreettinen lähestymistapa on kansainvälisesti tunnettu. Kehittävää työntutkimusta on sovellettu Suomessa laajasti ja sen pohjalta on kehitelty erilaisia työn kehittämisen malleja, kuten muutoslaboratorio. Siinä autetaan työyhteisöä kehittämään pitkäjänteisesti toimintaansa. Muutoslaboratorio on esimerkiksi kymmenen kehittämistilaisuuden sarja, jossa tutkijat ja toimijat yhdessä analysoivat työyhteisöön ajan myötä muodostuneita toimintatapoja ja käytännön työn ongelmia sekä hahmottelevat tulevaisuuden toimintamalleja. Muutoslaboratoriota

on hyödynnetty mm. monikansallisessa toimintaympäristössä (Heikkinen, Rovio & Syrjä 2007.).

Kehittävässä työntutkimuksessa korostetaan, että tuottava ja työkaluvälitteinen toiminta, kielellinen kommunikaatio ja sosiaaliset suhteet ovat yhteen kietoutuneita, joten niitä tulisi tarkastella suhteessa toisiinsa. Lähestymistavassa painotetaan, että työyhteisöt ovat muodostuneet tuottaakseen jotakin tuotetta tai palvelua. Kehittävässä työntutkimuksessa pyritään tehostamaan työtä tarkoituksenmukaisilla välineillä ja työnjaolla. Tässä mielessä se on teknistä. Praktista siitä tekee sen tavoite kulloisenkin paikallisen työtoiminnan ongelmia toimijoiden näkökulmasta tutkimalla, miten he tekevät työtään ja puhuvat siitä. Kriittistä suuntauksissa on pyrkimys muutokseen ja toimijoiden tukeminen toiminnan sisäisten ristiriitojen tunnistamisessa, haltuun ottamisessa ja välineiden kehittelyssä niiden ratkaisemiseksi (Heikkinen, Rovio & Syrjä 2007.).

Kehittävä työntutkimus eroaa perinteisestä toimintatutkimuksesta siinä, miten se ymmärtää inhimillisen toiminnan rakennetta ja luonnetta sekä sitä koskevan oppimisen mekanismeja. Lähestymistavan teoreettinen tausta innoittaa etsimään työstä toimintajärjestelmän elementtejä, elementtien sisäisiä sekä niiden välisiä ristiriitoja, joita voidaan käyttää muutoksen ja oppimisen välineinä (Heikkinen, Rovio & Syrjä 2007.).

Kehittävä työntutkimuskeskeistä on tuoda työyhteisöön kehittäminen välineitä, kuten toimintajärjestelmän rakennemalli (Kuva 1). Se kuvaa inhimillisen toiminnan rakennemallia. Toiminnan elementteinä ovat toimija eli yksilö tai kollektiivi, toiminnan kohde, välineet, joilla kohteeseen vaikutetaan, samaa kohdetta työstävien toimijoiden työnjako ja näiden toimijoiden yhteisö ja sitä luonehtivat säännöt. Kehittämishankkeissa tekijäksi valitaan se toimija tai toimijaryhmä, jonka näkökulmasta toimintaa tarkastellaan (Heikkinen, Rovio & Syrjä 2007.).



Kuva 1, Toimintajärjestelmän rakennemalli Kuva 2, Ekspansiivinen oppimissykli ja oppimisteot

Rakennemallin avulla selvitetään yhdessä toimijoiden kanssa toiminnan ristiriitoja, muutoksen tärkeimpiä lähteitä. Oppimisen ja kehittämisen kannalta keskeisiä ovat sisäiset ristiriidat. Ristiriitoja arvioidaan suhteessa sekä menneisyyteen että tulevaisuuteen.

Työn analysoinnissa käytetään lisäksi ekspansiivisen oppimisen sykliä, joka toimii myös kehittävä tutkimuksen vaihemallina. Aluksi arvioidaan toiminnan kehittymistä ja kuvataan nykykäytäntöjä erilaisilla etnografisilla menetelmillä, kuten haastatteluilla ja työtilanteen videoinneilla. Tämän jälkeen kehitetään uusia toimintamalleja, työvälineitä ja tapoja käsitteellistää työ. Kun välineitä sovelletaan käytäntöön, avataan mahdollisuuksia toiminnan muutokselle. Ekspansiivisen oppimissyklin (Kuva 2.) eri vaiheissa tehdään erilaisia oppimistekoja: kyseenalaistetaan, analysoidaan, kehitetään ja otetaan käyttöön uusia välineitä (Heikkinen, Rovio & Syrjä 2007.).

## Toimintatutkimusprosessi

Toimintatutkimusprosessin eroaa normaaliksi mielletystä tutkimusprosessista monimuotoisuutensa kautta. Toimintatutkimusprosessi muokkautuu usein vielä itse tutkimuksen toteutuksen aikana, toisin kuin klassiset tutkimukset, joissa prosessi etenee kaavamaisesti ennen tutkimusta laaditun tutkimussuunnitelman mukaisesti (Heikkinen, Rovio, Syrjälä 2007). Toimintatutkimusprosessille tyypillistä on tutkijan "sulautuminen" itse tutkittavaan prosessiin. Perinteiseksi mielletyssä tutkimuksessa tutkijan nähdään usein tarkastelevan tutkimuksen kohdetta tutkimusprosessin ulkopuolella tai sen rinnalla.

Toimintatutkimusprosessi voi edetä eteen- tai taaksepäin ja sille tyypillistä on syklisyys (Kuva 4): toimintaa suunnitellaan, sitä kokeillaan ja kokeiluista tehdyistä havainnoista tehdään johtopäätöksiä, jotka voidaan siirtää uuteen suunnitelmaan. Toimintatutkimuksen perusominaisuuksia viestii myös reflektointi, jonka avulla tehdään havaintoja uuden toimintamallin tai itse toiminnan vaikutuksista tutkittavaan kohteeseen. Voidaankin todeta, että tutkimusprosessin aikana tutkijalle avautuu usein uusia horisontteja ja ulottuvuuksia. Toimintatutkimusta eteenpäin vietäessä käytetään termiä konstruoiva toimintatutkimus ja toimintatutkimusta taaksepäin vietäessä puolestaan rekonstruoiva toimintatutkimus (Heikkinen, Rovio, Syrjälä 2007).

Milloin edellä oleva kehäsi muodostunut syklien kokonaisuus sitten viedään päätökseen? Aaltola ja Syrjälä (1999) määrittelevät toimintatutkimuksen prosessiksi, joka tähtää asioiden muuttamiseen ja kehittämiseen entistä paremmiksi. Toiminnan kehittäminen ymmärretään tällöin jatkuvaksi prosessiksi, joka ei pääty esimerkiksi entistä parempaan toimintatapaan. Keskeistä heidän näkemyksensä mukaan on juuri uudella tavalla ymmärretty prosessi. Toimintatutkimus piiryy tällä tavoin ymmärrettynä lähestymistavaksi, joka ei ole kiinnostunut vain siitä miten asiat ovat, vaan ennen kaikkea siitä, miten niiden tulisi olla.

### Toimintatutkimuksen suunnittelu

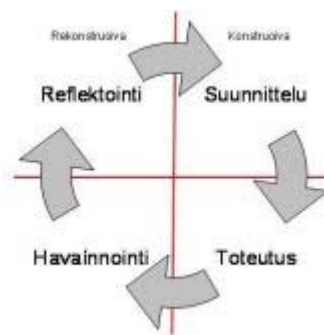
Ennen toimintatutkimuksen käynnistämistä, tutkijan olisi hyvä kartoittaa tutkimukseen liittyvät keskeiset vaiheet sekä tarvittavat resurssit näiden vaiheiden "taklaamiseksi". Tutkija laatii tulevasta toimintatutkimuksesta toimintasuunnitelman (vrt. tutkimussuunnitelma), joka pitää sisällään mm. seuraavat osatekijät:

- Olosuhteet sekä käytössä olevat resurssit
- Tavoitteet
- Sitouttaminen
- Menetelmä(t)
- Raportointi
- Tulosten hyödyntäminen
  - Toimintatutkimuksen toteutus

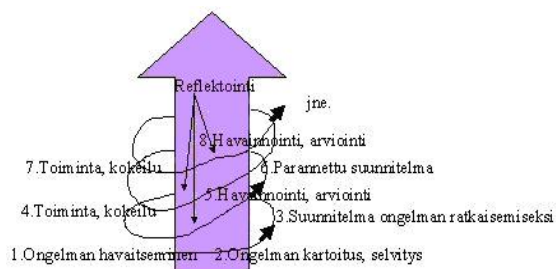
Toimintasuunnitelman laatimisen ja hyväksymisen jälkeen voidaan edetä itse toimintatutkimuksen toteuttamisvaiheeseen (Kuva 3.), joka voidaan nähdä toteutettavan seuraavasti (tummennetut kohdat "pakollisia"):

- Ongelman havaitseminen
- Ongelman kartoitus, selvitys
- Suunnitelma ongelman ratkaisemiseksi

- Toiminta, kokeilu
  - keskitytään keskeisiin ongelmiin
  - jatkuva reflektointi
- Havainnointi, arviointi
  - tarpeellisen tiedon kerääminen ja dokumentointi
  - tapahtumapäiväkirja
- Parannettu suunnitelma
  - kerätyn tiedon tulkinta analysointi
  - tavoitteena konkreettinen ja selkeä kokonaisuus, joka mahdollistaa muutoksen toteuttamisen
  - mahdollinen kommenttikierros keskushenkilöille
- Toiminta, kokeilu
- Havainnointi, arviointi



Kuva 3. Toimintatutkimussykli



Kuva 4. Toimintatutkimuksen syklinen luonne

- Johtopäätöksiä

Toimintatutkimus eroaa perinteiseksi mielletystä tutkimuksesta, sillä se ei välttämättä aina etene täysin johdonmukaisesti. Tämä "etenemisen vapaus" tuo toisaalta toimintatutkimukselle vahvuuksia, joiden hyödyntäminen jokapäiväisissä työelämän kehitystoimissa mahdollistuu. Toimintatutkimuksella päästään nopeisiin välituloksiin pienillä ponnisteluilla: tämän voidaan nähdä tukevan ja palvelevan tämän päivän työelämän jatkuvasti muuttuvaa toimintaympäristöä sekä tehokasta toimintaa vaativaa toimintakulttuuria. Samalla toiminta tukee tutkimuk-

sellisuutta: välitulokset ruokkivat itse itseään ja näin johtavat uuden toimintasyklin syntyyn.

Toimintatutkimusprosessissa keskeisintä on suunnittelu, toiminta ja toiminnan arviointi. Tämä itsessään tuo työelämän kehittämishankkeisiin menetelmäpohjaa hankkeiden johtopäätöksien perustuessa havaittuihin sekä valideihin tietoihin.

### 2.1.5 Miten tutkimuksen data kerätään?

Tiedon hankintaa voidaan pitää strategisena lähestymistapana, joka käyttää väliin erilaisia aineiston keruumenetelmiä. Toimintatutkimuksessa tiedon hankinta mielletään kvalitatiiviseksi eli laadulliseksi lähestymistavaksi, mutta siinä voidaan hyödyntää myös kvantitatiivisia menetelmiä. Tiedonhankinta prosessissa toimintatutkimuksessa ei yksityiskohtaisia ratkaisuja voida välttämättä tehdä etukäteen, vaan ratkaisut tehdään tutkimusprosessin kuluessa ja tutkimusasetelmien muotoutuessa vähitellen selkeämmiksi. Toimintatutkimusprosessin ja tutkimustehtävien muuntuessa myös aineistonkeruun ja tutkimusmenetelmien tulee mukautua tutkimusprosessin aikana tapahtuviin muutoksiin.

Tärkeimpänä edellytyksenä hyödylliselle tiedonkeruulle on toiminnallinen suunnitelma, joka vastaa tutkimuksen käytännöllisiin ongelmiin. Tutkija ratkaisee, miten aineisto hankitaan ja miten löydetään parhaiten soveltuvat menetelmät. Tässä tehtävässä tutkijana toimivan on kyettävä näkemään myös omat "sokeat pisteensä" ja kyettävä hyödyntämään myös muiden henkilöiden tietämystä. Tiedonkeruuprosessissa kenttävaiheen dialoginen oppiminen perustuu toimijoiden väliseen luottamukseen ja vaatii kaikilta toimijoilta osallistumista ja sitoutumista, sekä vastavuoroisuutta, että valmiutta ottaa vastaan kritiikkiä. Tämän vuoksi onnistuneen tiedonkeruun varmistamiseksi on hyvä sopia kaikkien toimijoiden kesken jo prosessin alkuvaiheessa selkeät pelisäännöt miten toimitaan ja kuka vastaa mistäkin osasta. Yhtenä osana tiedonhankintaa on toiminnan ja tarkan aikataulun määrittäminen ja seuranta-ajan määrittely ja muut rajaukset koskien tiedon hankinnan kohdetta ja tiedon laatua ja määrää. Onnistuneeseen tiedonhankintaa kuuluu myös oleellisena osana hankitun tiedon ja saadun aineiston sen kaltaisessa muodossa ja järjestyksessä pitäminen, että sen hyödyntäminen tutkimuksessa on mahdollisimman tarkoituksen mukaista ja laadukasta.

#### Tiedon keräämisen perusmenetelmiä

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran kirjoittaman oppikirjan Tutkija ja kirjoita mukaan voidaan erityyppisissä tutkimustyypeissä, kuten myös toimintatutkimuksessa, käyttää samankaltaisia aineiston eli tiedon eli datan keruumenetelmiä. Todennäköisimmin kuitenkin laadukkaimpaan tulokseen päästää kun käytetään useita tiedon keruumenetelmiä ristiin. Hirsjärven ja kumppanien mukaan voidaan kuitenkin eritellä muutamia aineiston keruun perusmenetelmiä, joita ovat kysely, haastattelu, havainnointi ja dokumentit. Näistä perusmenetelmistä on useita eri alalajeja ja tyylejä. Jyväskylän yliopiston Viestintätieteiden laitoksen internet sivustoilla näitä tiedonkeruun perusmenetelmiä on määritelty seuraavilla tavoilla:

#### Kysely

Yksi yleisimmistä tiedon keruu muodoista on kysely. Jotta kysely onnistuisi ja sillä saavutettaisiin mahdollisimman hyvät tulokset, tulee kyselyn suorittajan osata ottaa huomioon laaja-alaisesti vastaajien kyselyyn käyttämän ajan, vastaajien tahtotilan ja halun vastata kyselyyn sekä tietysti taidot vastata kyselyyn. Kyselylomakkeen huolellinen suunnittelu ja testaaminen vaikuttavat ratkaisevasti tutkimuksen onnistumiseen, mutta hyvä lomake ei pelkästään riitä, sillä huomiota on keskitettävä myös muihin kyselyn toteuttamiseen liittyviin aikaisemmin mainittuihin seikkoihin.

Kyselylomaketta suunniteltaessa on otettava huomioon monia asioita. Kyselyitä voidaan toteuttaa monella tavalla ja lomakkeet tulisi suunnitella kysely tavan mukaan. Kyselytyyppejä ovat esimerkiksi postilomakekysely, verkossa tapahtuva

kysely, puhelimella suoritettava kysely ja itse haastevaltavan luona suoritettu käyntikysely. Hyvin suunnitelluista kyselylomakkeista monet soveltuvat yleisemminkin eri tiedonkeruutavoilla toteutettavaan kyselyihin.

## Haastattelu

Haastattelu on viestintä- ja vuorovaikutustilanne, jota voidaan käyttää useissa eri tilanteissa tiedonhankintavälineenä. Haastattelussa sekä haastattelijan, että haastateltavan keskinäinen viestintä vaikuttavat tilanteen muotoutumiseen ja onnistumiseen. Tämän vuoksi tiedon keruussa erityisesti haastattelijan, mutta myös haastateltavan vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä. Vuorovaikutustaidolla tarkoitetaan haastattelijan ja haastateltavan taitoja osallistua keskusteluun, olla vuorovaikutuksessa keskenään. Haastattelijalta vaaditaan taitoja esittää sopivia kysymyksiä, mutta myös taitoa kuunnella, mitä haastateltavalla on asiasta lausuttavaa. Haastattelijan on myös osattava reagoita haastateltavan viestintään, sekä haastattelussa olevaan tilanteeseen. Haastattelu on usein keskusteluun verrattavissa oleva tapahtuma, mutta haastattelussa on kuitenkin tarkempi rakenne, se on useimmiten ennalta suunniteltu. Yleensä haastattelua on pyytänyt toinen osapuoli ja tämä aiheuttaa sen, että osapuolten roolit ovat erilaiset, kuin tavallisessa keskustelussa. Tämän vuoksi haastattelussa on ihmisillä selkeät roolit, jotka eivät periaatteessa vaihdu haastattelun aikana, vaan haastattelijan ja haastateltavan odotetaan käyttäytyvän oman roolinsa mukaisesti. Kuitenkin usein muissakin ihmisten välisissä viestintätilanteissa toimitaan tiettyjen roolien mukaan, ja voidaan ajatella, että ainoastaan haastattelun päämääränä oleva tiedonhankinta erottaa sen selkeästi muista vuorovaikutustilanteista.

## Havainnointi

Havainnointi sopii aineistojen ja tiedon hankintatavaksi silloin, kun tutkija haluaa nähdä tutkittavan kohteen tai ympäristön uudesta näkökulmasta. Havainnointi sopii menetelmäksi myös silloin, kun kohteesta ei ole aikaisempaa tietoa tai tutkimusta riittävästi, jotta tutkija voisi edes muotoilla teemahaastattelun teemoja tai kysymyksiä. Toisaalta havainnointi sopii myös tiedonkeruumenetelmäksi silloin, kun tiedon kerääjä on esimerkiksi yksi työyhteisön jäsen. Tällöin toimintaa kutsutaan osallistuvaksi havainnoinniksi. Havainnointi kytkee usein tiedon muita menetelmiä paremmin tutkittavaan todellisuuteen. Esimerkiksi ihmiset, jotka ovat niin tottuneita tekemään työtänsä tehtaassa vaarallisen lähellä jotakin työkonetta ja huonossa työasennossa, etteivät huomaa tekevänsä työtä suurella työtaturman riskillä ja huonossa asennossa. Tällöin tutkittavat kohteet eivät aina välttämättä osaa kertoa asiaa itse tai eivät edes tiedosta havainnoitavaa asiaa. Havainnointia voidaan käyttää myös täydentämään muilla edellisissä kappaleissa mainituilla tiedon hankittavavoilla saatua tietoa. Syrjälän ja Nummisen kirjan Tapaustutkimus kasvatustieteissä mukaan havainnoinnin apuvälineinä voidaan käyttää videointia ja nauhoituksia. Tämä tuo mahdollisuuden myös havainnoinnin kohteena oleville henkilöille jälkikäteen suorittaa oman toimintansa itse arviointia ja tarvittaessa toiminnan uudelleen suuntausta.

## Dokumentit

Aikaisempia asiakirjoja tai muuta kirjallista materiaalia tai missä muodossa tahansa olevia dokumentteja voidaan käyttää myös tutkimusaineistoina. Yhtenä tiedonhankinta muotona on näiden dokumenttien kerääminen, niihin tutustuminen ja niissä olevan tiedon hyödyntäminen.

## Muita tiedonkeruumenetelmiä

Yllä mainittujen tiedonkeruun perusmenetelmien lisäksi on olemassa myös muita menetelmiä, joilla toimintatutkimusta tehdessä on tietoa mahdollista kerätä. Näitä menetelmiä voisivat olla esimerkiksi yhteiskeskustelu, aloitetoiminta, mallintaminen ja aivoriihet.

Näistä menetelmistä yhteiskeskustelusta ja siitä keinona kerätä tietoa toimintatutkimusta suorittaessa on käsitelty Taideteollisen korkeakoulun Tuotteiden tutkimus ja kehittäminen kurssilla. Yhteiskeskusteluissa saadaan esiin se sanaton



tietous, ammattitaito ja kokemustieto, jota on alalla toimivilla ihmisillä ja jota he eivät ehkä muuten osaisi sanallisesti selittää tutkijalle. Tutkimushankkeen näkökulma täten laajenee. Mitään tärkeää ei helposti pääse unohtumaan. Kun tutkija puolestaan tuo avuksi muissa yhteisöissä kehitetyt yleiset ihmissuhteita koskevat teoriat, ongelman tehokas diagnoosi ja ratkaisu tulevat mahdolliseksi. Lisäksi kaikki mukana olevat samalla henkisesti kasvavat, ja parhaassa tapauksessa yhteisö osaa tästä lähin yksinkin tunnistaa ongelmat ja myös selviytyä niistä.

Aloitetoimintaa on käsitelty samalla taideteollisen korkeakoulun kurssilla ja myös Koulutuskeskus Tavastian internet sivustoilla. Aloitettoiminta on toimintaa, jonka kautta yleensä kootaan työntekijöiden ideoita työtapojen ja miksei tuotteidenkin kehittämiseksi. Aloitteet voidaan tehdä suullisesti, mutta usein on niitä varten painettu erityinen lomake, jolle työntekijä voi nimettömästi kirjoittaa aloitteensa. Lomakkeet ovat numeroituja, ja niihin kuuluu samalla numerolla varustettu lipuke, jonka aloitteen tekijä pitää tekijänoikeutensa tositteena. Aloitteet jätetään pelkästään tätä varten varattuun postilaatikkoon, josta pysyvästi toimiva aloitetoimikunta ne määrääjain kerää, tutkii ja lähettää mielestään lupaavat harkittavaksi ja kokeiltavaksi käytännössä. Aloitettoiminnan kautta voidaan saada myös kerättyä tietoa jo meneillään olevaan toimintatutkimukseen, joka tässä tapauksessa on toiminut esimerkiksi aloitteen kirjaamisen laukaisijana.

Toimintatutkimuksen tiedonkeruussa voidaan käyttää hyödyksi myös mallintamista. Mallintaminen tarkoittaa todellisuuden osan, esimerkiksi tietyn ilmiön tai systeemin esittämistä muulla tavalla kuin sillä itsellään. Mallintamista on esimerkiksi kartta, joka on malli todellisesta maastosta tai pienoismalli, joka on pienennetty malli todellisesta esineestä. Mallintamisen kautta voidaan saada tietoa ilmiöstä simuloimalla sitä etukäteen. Mallintaa voidaan tutkimustoiminnassa myös yrityksen ja erehdyksen kautta, jolloin toimintatutkimuksen eri vaiheissa saadaan tietoa oppimalla. Mallintaminen on edullisempaa kuin todellisuus, mutta kerättäessä tutkimuksessa tietoa mallintamisen kautta tulee huomioida, että mallintaminen ei aina vastaa täysin tarkasti todellisuutta. Mallinnuksen avulla voidaan kuitenkin tarkastella asioita ja vaihtoehtoja, joita ei ole mahdollista tarkastella todellisuudessa.

Kuitusen kirjassa Luovan ongelmanratkaisun menetelmät ja prosessi käsitellään aivoriihityöskentelyä. Aivoriihi on ideoinnin perusväline ja sitä kautta myös hyvä tiedon keruun menetelmä. Siinä tulevat esiin luovan ajattelun eri ulottuvuudet. Yleensä aivoriiheen osallistuu yleensä useita jäseniä. Aivoriihellä on vetäjä, joka toimii usein myös ideoiden kirjaajana. Kaikki riihen kuuluvat henkilöt "heittelevät" vapaasti omia ajatuksia ja ideoita, joita vetäjä kirjaa ylös. Esitettyjä ideoita ei arvioida eikä muokata aivoriihen aikana. Ideointia pyritään jatkamaan mahdollisimman pitkälle, sillä uudet ideat tulevat yleensä esiin vasta sitten, kun tavanomaiset on ensin tyhjennetty mielestä. Ne käsitellään vasta ideoinnin jälkeen.

### *2.1.6 Millä tavalla tutkimus raportoidaan?*

Raportointia kohdeyleisön ehdoilla

Tutkimus on joukko suunnitelmallisia, systemaattisia ja luotettavia toimenpiteitä asioiden tilan selvittämiseksi ja ymmärryksen lisäämiseksi (Blaxter ym. 1996, 5). Luonnontieteisissä kuten fysiikka, tutkittavat ilmiöt ovat usein yksiselitteisemmin mitattavissa kuin humanistisessa tutkimuksessa. Esimerkiksi fysikaalisten suureiden vaihtelun tarkastelu nykyaikaisilla mittareilla lienee helpompaa kuin ihmisten sosiaaliseen toimintaan liittyvien ilmiöiden vertailu.

Tutkijan on osattava ottaa kohdeyleisön ominaispiirteet huomioon raporttia laatiessaan, jotta tutkimuksen tulosten ja merkityksen evaluointi olisi mahdollista (Denscombe 2003, 286). Tutkimuksellisesta lähestymistavasta tai käytetyistä tutkimusmenetelmistä riippumatta raportin on siis pystyttävä ilmaisemaan kohdeyleisölleen tutkimuksensa sisältö ja tulokset informatiivisesti. On tärkeää, että tutkija pystyy vuoropuheluun lukijan kanssa tekstinsä välityksellä ja pystyy perus-

telemaan tutkimuksessa tekemänsä valinnat. Siten esim. toimintatutkimuksena väitöskirjaa tekevän yliopistotutkijan tutkimusraportti on todennäköisesti erilainen kuin työelämälähtöistä MBA-tutkintoa tekevän henkilön tutkimusraportti, vaikka tutkimusongelman lähtökohdat ja käytetty tutkimusmetodiikka olisivat samankaltaiset.

## Raportoinnin sisältö

Tutkimusraportti on eräänlainen ikkuna tutkimuksen sisälle - kirkas tai sumea raportin laadusta riippuen. Raportille asetetaan sekä ulkoisia että sisäisiä laatuvaatimuksia. Ulkoisilla laatuvaatimuksilla tarkoitetaan tässä raportin välittömään ilmiasuun liittyviä ominaisuuksia, kuten kirjoitelman selkeä rakenne ja esillepano, "layout". Sisäisillä laatuvaatimuksilla tarkoitetaan esim. raportin loogiseen rakenteeseen ja kerronnan sujuvuuteen sekä tyyliin, viittaustekniikkaan ja kieliasuun liittyviä laatuvaatimuksia.

Hirsimäki ym. (2000, 232-243) puhuu tutkimuselosteesta ja sen perusrakenteesta: opinnäytetyöraporteissa on alkuosa eli valmistava osa, runko-osa eli varsinainen teksti sekä loppuosa. Alkuosan keskeisin osio on tiivistelmä ja sisällysluettelo, runko-osa puolestaan sisältää johdannon, käsittelyosan sekä tutkimuksen tulokset ja niiden tarkastelun. Loppuosassa on liitteet ja mahdolliset hakemistot. Myös Denscombe (2003, 291) jakaa tutkimusraportin kolmeen osaan riippumatta siitä, onko raportti tarkoitettu akateemisen vai työelämälähtöisen tutkimuksen sisällön viestintään. Ulkoisen rakenteen avulla lukija osaa etsiä haluamaansa tietoa oikeasta paikasta. Blaxter ym. (1996, 216-218) puolestaan vertailee akateemisen ja työelämälähtöisen tutkimusraportin sisältövaatimuksia tarkemmin. Hänen mukaansa jälkimmäisessä edellytetään tiivistetympää esitystapaa ja konkreettisempää perustelua tutkimuskohteen valinnalle sekä tutkimustulosten käytännön applikaatioille. Akateemisessa tutkimusraportissa puolestaan käytetään enemmän tilaa tutkimusmenetelmien ja tulosten pohdintaan. Riippumatta siitä onko kyseessä akateeminen vai työelämälähtöinen tutkimusraportti, siinä käytetyllä kielellä on pysyttävä vakuuttamaan lukija tutkimuksen merkityksestä ja tarpeellisuudesta. Kun raportin ulkoisen ja sisäisen laatu on kunnossa, raportti on helpopolukuisempi lukemiskynnys matalampi ja ymmärrettäväys parempi.

Minkälaisia vaateita sitten asetetaan raportoinnille, kun tutkimuksella jo lähtökohtaisesti pyritään muutokseen tutkittavassa yhteisössä ja tutkija itse osallistuu aktiivisesti tähän muutokseen?

## Toimintatutkimusraportoinnin erityispiirteitä

Toimintatutkimus on tutkimuksellinen lähestymistapa, jossa on tarkoitus saada aikaan sekä muutoksia tutkimuskohteessa että luoda uutta tietoa tai teoriaa tästä muutoksesta (Coghlan 2004, 12). Denscomben (2003, 7374) mielestä toimintatutkimus on käytännönläheistä ja siihen kuuluu myös tietty syklistyys ja kohdeorganisaation edustajan toimiminen tutkijana. Aikaisemmin kuvattu tutkimuksen yleinen ilmiasu ulkoisine ja sisäisine laatuvaatimuksineen pätee myös toimintatutkimuksen raportointiin, mutta toimintatutkimuksen sisältöön ja raportointiin liittyy myös erityispiirteitä.

Jäljempänä on esitetty luettelonomaisesti näkökohtia, jotka toimintatutkimuksen raportoinnissa tulisi huomioida. Coghlanin (2004, 124 125) mukaan akateemisen toimintatutkimuksen raportointiosuuden pitäisi sisältää seuraavat seitsemän asiakokonaisuutta (ei välttämättä näin jaoteltuina):

- tutkimuksen tarkoitus ja sen perustelut (miksi tehdä ja tutkia?)
- tutkimuksen asiayhteys (yleinen, paikallinen ja sosiaalinen konteksti)
- tutkimusmenetelmä ja -tapa (mitä tutkittiin ja miten?!)

- tutkimuskertomus (tapahtuma tai tarina, jota tutkittiin)
- itsereflektointi ja tutkijan oppimiskokemukset
- teoriaan pohjautuva tutkimuskertomuksen reflektointi (teoreettinen viitekehys)
- tutkimustulosten käyttökelpoisuuden arviointi ja laajempaan kontekstiin sijoittaminen (miten edistää alaa?)

McNiffin (1996, 134 - 145) mukaan toimintatutkimusraportin kirjoittajan on kohdeyleisöstä riippumatta - ensin pohdittava kahta tärkeää asiaa:

- miten oma kehittyminen ja tutkimuskohteen toiminnan parantuminen osoitetaan lukijalle ja
- kuinka kohdeyleisölle annetaan riittävät "lukuohjeet" tutkimuksen sisällön ymmärtämiseksi esim. otsikoimalla raportti mielenkiintoisesti ja kiinnittämällä erityistä huomioita ilmaisun selkeyteen

McNiff (1996, 135 - 143) suosittelee myös kohdeyleisöstä ja tutkimuksen laajuudesta riippuen kolmea erilaista tapaa jäsentää toimintatutkimusraportti: tutkimus voi olla opetuksellinen työnäytekansio, vaativa ammatillinen kehittämissuunnitelma tai tieteellinen tutkielma. Kaikkien kolmen raportointirakenteessa olisi painotettava oman ja tutkimuskohteen kehittymisen selkeää esilletuomista ulkoisista ja sisäisistä laatuvaatimuksista. Hän on tehnyt lisäksi raportoinnin tarkistuslistan toimintatutkimusraportin tekijälle (1996, 144 - 145).

#### Johtopäätöksiä

Tutkimuksen sisältöä koskevat valinnat, saatujen tulosten käytännön merkitys ja applikaatiot on pystyttävä perustelemaan kohdeyleisölle. Yhteisesti sovitun rakenteen, "käyttöliittymän", avulla raportoitujen tutkimustulosten tulkitseminen helpottuu: sovitut asiakokonaisuudet löytyvät sovitusta kohdista sovitulla tavalla informoituina.

Kysymys on siis raportin tutkijan tutkimuksen raportointivaiheen sisäiseen ja ulkoiseen laatuun liittyvän sopimuksen täyttämistä: raportointiin liittyvät vaatimukset vaihtelevat korkeakouluittain ja tutkimuksen kohderyhmittäin. Esim. yrityksillä ja muilla yhteisöillä, joihin työelämälähtöinen tutkimus usein tehdään, on omat raportointiin ja sen rakenteeseen liittyvät sääntönsä. Koska on tärkeää, että toimintatutkimuksen tekijä taustoittaa oman suhteensa tutkittavaan kohteeseen, osoittaa oman kehittymisensä ja tutkimuskohteen toiminnan parantumisen raportin avulla, sen selkeydelle asetetaan paljon vaatimuksia. Kirjoittajan on pystyttävä kuvaamaan selkeästi ulkopuoliselle toimintaa, johon hänellä on erityinen suhde ja jonka parissa hän saattaa työskennellä päivittäin. Vaatii taitoa esitellä asia mielenkiintoisesti ja "läsnäolevasti", mutta samalla tutkimustoiminnan "puoluettomuus" huomioiden. Vanha viisaus: "mitä vaikeampi asia, sen yksinkertaisempi kuvaus", pätee myös toimintatutkimuksen raportointiin.

#### 2.1.7 Lähteet

Aaltola, J. & Syrjälä, L. 1999. Näkökulmia toimintatutkimukseen. Teoksessa Heikkinen, H. L.T., Huttunen, R. & Moilanen, P. Siinä tutkija missä tekijä - toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena Kustannus, 17 Carr, W. & Kemmis, S. (1983).

Aaltola, Juhani & Syrjälä, Leena. 1999. Tiede, toiminta ja vaikuttaminen. Teoksessa Heikkinen, Hannu L.T. & Huttunen, Rauno & Moilanen, Pentti (toim.) Siinä tutkija missä tekijä - toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Atena Kustannus, 11-24: Jyväskylä.

- Alasuutari, P. 2001. Laadullinen tutkimus. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino oy.
- Blaxter, L. Hughes, C. Tight, M. 1996. How to Research. Ballmoor: Open University Press.
- Coghlan, D. Brannick, T. 2004. Doing Action Research In Your Own Organisation (2nd Edition). Sage Publications Ltd.
- Denscombe, M. 2003. Good Research Guide: For Small Scale Research Projects (2nd Edition). Philadelphia: Open University Press.
- Hirsijärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Heikkinen, Hannu L.T. et al: Siinä tutkija, missä tekijä, toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja, 1999.
- Heikkinen, H. L. T. & Jyrkämä, J. 1999. Mitä on toimintatutkimus. Teoksessa Heikkinen, H. L.T., Huttunen, R. & Moilanen, P. Siinä tutkija missä tekijä - toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena Kustannus, 11-24, 33-34.
- Heikkinen, H.L.T., Rovio, E. & Syrjälä, L. 2007. Toiminnasta Tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansanvalistusseura: Helsinki.
- Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Viitattu 1.11.2008. <http://www.jyu.fi/hum/laitokset/viesti/index.html>
- Koulutuskeskus Tavastian internet sivustot. Viitattu 1.11.2008. <http://www.kktavastia.fi>
- Kuitunen, H. 1997. Luovan ongelmanratkaisun menetelmät ja prosessi. Vantaa. Fineduca.
- Kuula, A. 2000. Toimintatutkimus. Kenttätyötä ja muutospyrkimyksiä. Tampere. Vastapaino.
- Kuula, A. 2000. Toimintatutkimus. Kenttätyötä ja muutospyrkimyksiä. Tampere. Vastapaino.
- Kuusela, P. 2005. Realistinen toimintatutkimus? Toimintatutkimus, työorganisaatiot ja realismi. Työturvallisuuskeskus: Helsinki.
- McNiff, J. Lomax, P. Whitehead, J. 1996. You and Your Action Research Project. London: RoutledgeFalmer.
- Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja (toim).
- Niiniluoto, I. Johdatus tieteenfilosofiaan, 1980.
- Linturi, H. 2000. (päivitetty 2003). Toimintatutkimus. Tulostettu 23.9.2008. [http://nexusdelfix.internetix.fi/fi/sisalto/materiaalit/2\\_metodit/5\\_actix?C:D=61566&C:selres=61566](http://nexusdelfix.internetix.fi/fi/sisalto/materiaalit/2_metodit/5_actix?C:D=61566&C:selres=61566)
- O'Brien, R. 1998. An overview of the Methodological Approach of Action Research. University of Toronto. Tulostettu 23.9.2008 [http://www.web.net/~robrien/papers/arfinal.html#\\_Toc26184651](http://www.web.net/~robrien/papers/arfinal.html#_Toc26184651)
- Saukkonen, P. Tutkimusmenetelmät. Viitattu 1.11.2008. <http://www.valt.helsinki.fi/staff/psaukkon/tutkielma/Tutkimusmenetelmat.html>
- Syrjälä & Numminen. 1988. Oulun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan tutkimuksia. Tapaustutkimus kasvatustieteissä.

Tampereen yliopisto tieteenkäsittelyn laitos. Viitattu 1.11.2008. <http://www.cs.uta.fi/>

Tertsunen, T. 1999. Toimintatutkimus tietokoneavusteisten opetusohjelmien hyödynnettävyydestä ammatillisessa koulutuksessa sähköalalla. Helsinki. Helsingin yliopisto. Kasvatustieteen laitos.

Tuote ja tieto. Tuotteiden tutkimus ja kehittäminen. Viitattu 1.11.2008. <http://www2.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede>

Toimintatutkimus. Opinnäytetyöpakki. Viitattu 1.11.2008. <http://193.167.122.14/Opari/ontTukiToimTutk.aspx>

Törrönen, M. & Vornanen, R. 2008. Toimintatutkimus. Tampereen Yliopisto Tulostettu 24.9.2008. <http://www.uta.fi/laitokset/sospol/sosnet/ammlis/toimintatut.htm>

Wikipedia. 2008. Tulostettu 23.9.2008. <http://fi.wikipedia.org/wiki/Toimintatutkimus>

## 2.2 Toimintatutkimuksen menetelmäopas *Kari Pohjola*:

Toimintatutkimuksen tavoitteena on oman alan ammatillisen taidon, tiedon ja sivistyksen kehittyminen (Vilkkä 2006, 76). Toimintatutkimuksen voidaan todeta saaneen alkunsa 1940-luvulla, kun yhdysvaltalainen sosiaalipsykologi Kurt Lewin yhdisti tutkimuksen sekä kehittämiseen ja ongelman ratkaisemiseen tarvittavat toimenpiteet. Lewinin prosessi oli syklinen sisältäen sosiaalisessa tilanteessa muutoksen suunnittelua, toimeenpanoa, havainnointia ja reflektointia (Ferrance 2000, 7).

Toimintatutkimusta - kuten muitakin kvalitatiivisia menetelmiä - on kritisoitu mm. siitä, että tutkimuksen kohde on erittäin spesifi, tavoitteet ja metodit voivat olla epämääräisiä, tulokset riippuvat tutkijoista, käytännön ja teoria yhdistäminen on vaikeata ja toimijoiden on vaikeaa soveltaa tuloksia (Metsämuuronen 2006, 103-104). Lisäksi on mahdollista, että ihmisen toiminta ei ole luonnollista, jos joku ulkopuolinen tarkastelee sitä (Eskola & Suoranta 2000, 127). Tämän työn tarkoituksena on kuvata käytännönläheisesti nykymuotoista toimintatutkimusta ja siinä käytettäviä menettelytapoja siten, että kuvatuilta perusongelmilta voitaisiin välttyä.

### 2.2.1 Peruskäsitteet

Mitä toimintatutkimus on?

Toimintatutkimuksesta ei ole yhtä yleisesti hyväksyttyä, yksiselitteistä määritelmää. Toimintatutkimus on yleisnimitys sellaisille lähestymistavoille, joissa tutkimuskohteeseen pyritään tavalla tai toisella vaikuttamaan, tekemään tutkimuksellisin keinoin käytäntöön kohdistuva interventio (Eskola ym. 2000, 126). Kyse on lähestymistavasta, jossa tutkija osallistumalla tutkittavan yhteisön toimintaan pyrkii ratkaisemaan jonkin tietyn ongelman yhdessä yhteisön jäsenten kanssa. Toimintatutkimuksen perusidea on ottaa ne ihmiset, joita tutkimus koskee, mukaan tutkimushankkeeseen ja pyrkiä tavoitteisiin yhdessä.

Toimintatutkimuksella (*action research*) tarkoitetaan todellisessa maailmassa tehtävää pienimuotoista interventiota eli väliintuloa ja kyseisen intervention vaikutusten lähempää tutkimista. Se on siten tutkimusta, jonka avulla pyritään ratkaisemaan erilaisia käytännön ongelmia, parantamaan sosiaalisia käytäntöjä sekä ymmärtämään niitä työyhteisössä entistä syvällisemmin. Toimintatutkimus on tilanteeseen sidottua, yleensä yhteistyötä vaativaa, osallistuvaa ja itseään tarkkailevaa. Toimintatutkimuksessa pyritään vastaamaan johonkin käytännön toiminnassa havaittuun ongelmaan tai kehittämään olemassa olevaa käytäntöä paremmaksi. Tällöin toimintatutkimusta voi tehdä myös yksittäinen henkilö, vaikka yleensä kyseessä on laajemmin työyhteisön muutosprosessi. (Metsämuuronen 2006, 102.)

Toimintatutkimus on prosessi, jossa osallistujat analysoivat omia käytäntöjään systemaattisesti ja huolellisesti tutkimustekniikoita hyödyntäen. Se perustuu seuraaviin olettamuksiin (Ferrance 2000, 1):

- Vastuuhenkilöt työskentelevät parhaiten käsitellessään niitä ongelmia, jotka he ovat itse tunnistanee
- Vastuuhenkilöt työskentelevät tehokkaammin, kun heitä rohkaistaan tutkimaan ja arvioimaan heidän omaa työtään ja pohtimaan mahdollisuuksia tehdä työtä uudella tavalla
- Osallistujat auttavat toisiaan tekemällä tutkimuksen yhdessä

Toimintatutkimuksen kaksi keskeistä tavoitetta ovat toiminnan kehittäminen ja ongelmalliseen toimintatilanteeseen vaikuttaminen. Toimintatutkimuksessa korostuu käytännön ja teorian ja samalla ajattelun ja toiminnan välinen kiinteä vuorovaikutussuhde. (Suojanen 2008.)

Mitä toimintatutkimus ei ole?

Toimintatutkimus ei ole sitä, mitä yleensä tulee mieleen sanasta "tutkimus". Toimintatutkimus ei ole kirjallisuusprojekti, jossa opiskellaan lisää jostain mielenkiintoisesta aiheesta. Se ei ole ongelmaratkaisutekniikka siinä mielessä, että yritetään selvittää, mikä on vialla. Pikemmin kyse on tietämyksestä, jolla toimintaa parannetaan. Toimintatutkimus ei ole tutkimusta ihmisillä tai ihmisistä, eikä siinä pyritä keräämään kaikkea mahdollista informaatiota etsittäessä oikeita vastauksia. Toimintatutkimuksessa ihmiset työskentelevät parantaakseen taitojaan, tekniikoitaan ja lähestymistapojaan. Se ei ole tutkimusta miksi tiettyjä asioita tehdään, vaan miten ne tehdään paremmin. (Ferrance 2000, 2-3.) Kaikki yhteisössä tapahtuva kehittäely ei ole tutkimusta, ei edes toimintatutkimusta (Eskola ym. 2000, 129).

### 2.2.2 Toimintatutkimuksen käyttö ja eri tutkimustyytit

Toimintatutkimus sopii käytettäväksi silloin kun (Metsämuuronen 2006, 103):

- Pyritään löytämään lääke tietyssä tilanteessa havaittuun ongelmaan
- Halutaan tarjota koulutusta työyhteisön sisällä
- Halutaan lisätä työskentelyyn uusia näkökulmia
- Halutaan parantaa kommunikointia työntekijöiden ja tutkijoiden välillä
- Halutaan antaa mahdollisuus subjektiiviselle ja impressionistiselle lähestymistavalle ratkaista ongelmia

Toimintatutkimuksellisia lähestymistapoja voidaan jäsenellä eri tavoin. Tutkimustyyppinä ovat mm. yhteistoiminnallinen tutkimus, osallistuva toimintatutkimus ja pelkkä toimintatutkimus (Eskola ym. 2000, 127).

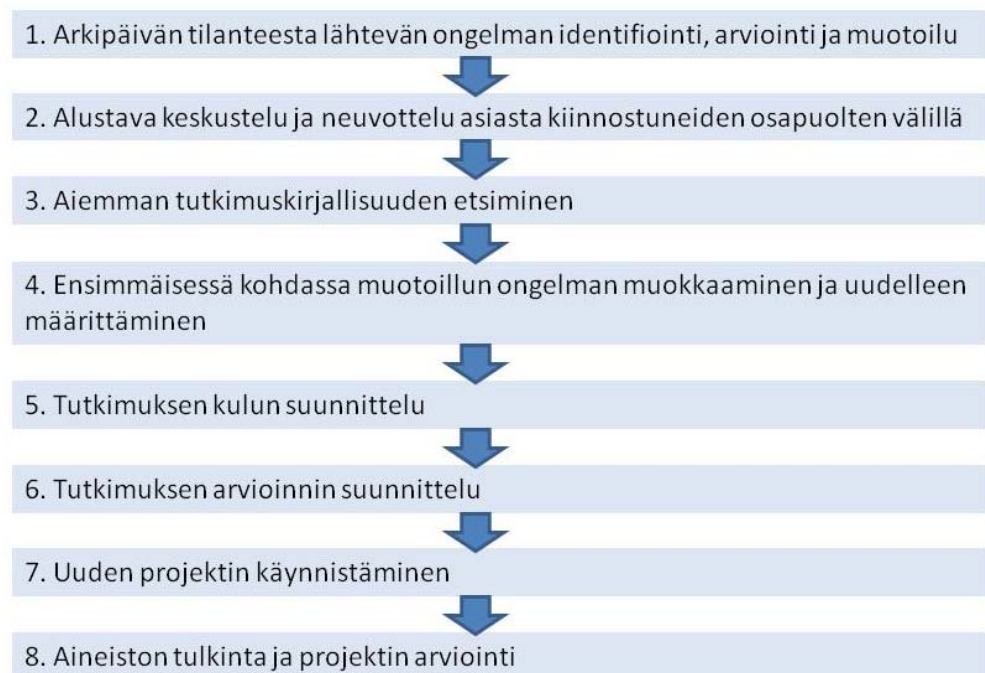
Käyttötarkoituksen mukaan myös toimintatutkimuksista on erotettavissa erilaisia tutkimustyyppinä. *Interventiosuuntautuneissa eli teknisissä toimintatutkimuksissa* kehittämisprojekti käynnistyy ensisijaisesti ulkopuolisen eikä niinkään työntekijöiden toimesta. *Praktisissa eli käytännöllisissä tutkimuksissa* kehittämisprojektin lähtökohta voi olla joko työntekijöissä tai ulkopuolisessa kehittäjässä, jolloin työntekijöitä pyritään auttamaan tiedostamaan, muotoilemaan ja uudelleen suuntaamaan omaa tietoisuuttaan ja käytäntöä. *Emansipatorisissa eli vapauttavissa toimintatutkimuksissa* toimija itse pyrkii parantamaan toimintaympäristöään esimerkiksi itsenäisemmäksi, tasa-arvoisemmaksi, demokraattisemmaksi tai oikeudenmukaisemmaksi. (Metsämuuronen 2006, 104.)

### 2.2.3 Toimintatutkimuksen vaiheet

Toimintatutkimuksen kulusta on esitetty useita kulkukaavioita. Erilaisista käsitelmäärityksistä riippumatta toimintatutkimukseen kuuluu yleisesti neljä perusteemaa: 1) osallistujien sitoutuminen, 2) yhteistyö, 3) tietämyksen hankkiminen ja 4) (sosiaalinen) muutos. Nämä teemat voidaan hyvin yhdistää toimintatutkimuksen perusmalliin, prosessiin ja sykliin (kuviot 1, 2 ja 3).

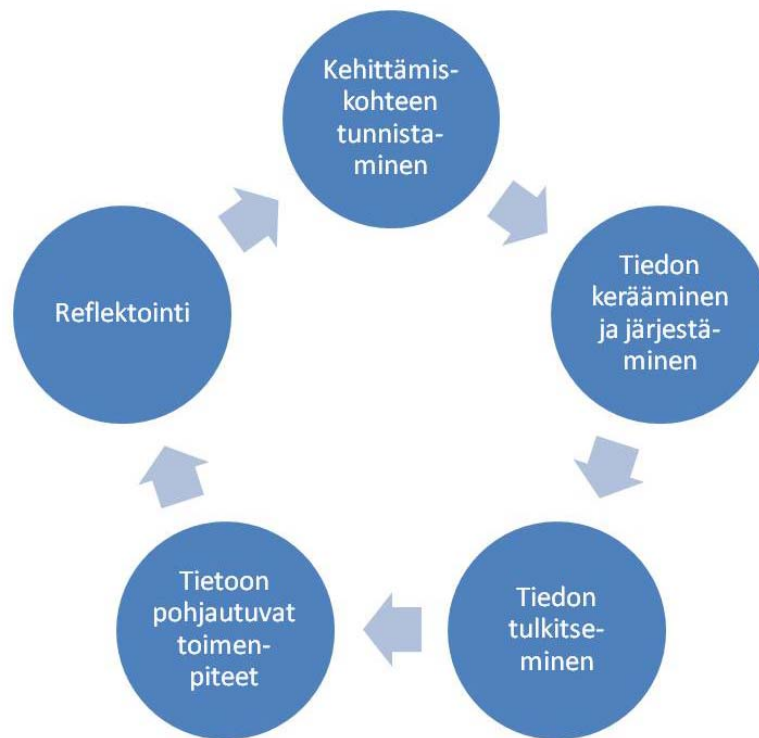


Kuvio 1. Toimintatutkimuksen perusmalli (Costello 2004, 7)



Kuvio 2. Toimintatutkimuksen kulku (Metsämuuronen 2006, 105)





Kuvio 3. Toimintatutkimuksen sykli (mukaellen Ferrance 2000, 9)

Edellä kuvatut etenemisvaihejäsentelyt ovat toistensa kanssa hyvin yhteensopivia. Kaikkien eri tahojen edustajia olisi hyvä olla mukana tutkimuksen eri vaiheissa, jotka noudattavat spiraalimaista suunnittelua, toteutuksen, arvioinnin ja uudelleensuunnittelun mallia. Tällöin prosessi edistää osallistujien itsenäistymistä, tasa-arvoa ja yhteistyötä sekä vähentää demokratiaa vaarantavaa toisten ihmisten hyväksikäyttöä. Toimintatutkimus etenee jatkuvaan pohdintaan, keskusteluihin ja neuvotteluihin perustuvana vaiheittaisena prosessina. Siinä edetään suunnitelman teosta toimintaan, jota havainnoidaan ja muutetaan saatujen kokemusten perusteella. (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari 1995, 26-30).

Toimintatutkimuksessa tutkija aktivoi tutkimuskohteen jäseniä. Tutkija ja tutkittavat kehittävät yhdessä kohteelle sopivia toiminta- ja lähestymistapoja ja taitoja. Samalla tutkija antaa tutkimuskohteen jäsenille tieteellisiä välineitä ratkaista käytännön ongelmatilanteita. (Vilka 2006, 123.)

Käytännöllinen esimerkki lähestymistavasta toimintatutkimuksen käynnistämiseen lähtee siitä, että osallistujia pyydetään aluksi itsenäisesti kirjaamaan ylös muuttamia asioita (mukaellen Costello 2004, 28-29):

- Nimi
- Projektin alustava nimitys
- Projektin tavoitteet
- Mahdolliset tutkimuskysymykset projektille
- Koulutuksellinen näkökulma
- Projektin ajoitus ja kesto
- Ehdotettavat tutkimusmenetelmät
- Keskeiset viiteaineistot

Näitä kerättyjä tietoja käsitellään seuraavassa yhteisessä kokouksessa. Menettely tarjoaa heti alussa osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia, tasa-arvoisuutta ja tuo tärkeä tietoa projektin suunnitteluun.

Seuraava menetelmäohjeistus on jäsennelty toimintatutkimuksen syklin (kuvio 3) mukaisesti.

### Kehittämiskohteen tunnistaminen

Toimintatutkimuksen tutkivassa toiminnassa ovat kaikki osallistujat mukana ja tutkija on osa tutkimuskohteestaan. Toiminta ja sen muuttaminen perustuu pitkälle osallistujien tekemään oman työnsä reflektointiin. Toteutettavan muutoksen ei tarvitse olla ulkopuolisten ideoimaa, vaan ennen kaikkea toimijoiden aktiivointia (Eskola ym. 2000, 128). Toimintatutkimuksessa kohteena on aina jokin tietty yhteisö - ei mielivaltainen populaatio, mistä havainnot poimitaan. Tutkimuskohde on ajallisesti ja paikallisesti määrätty.

Lähtökohtana on jokin työhön liittyvä ristiriita tai käytännön ongelma, jota pyritään ratkaisemaan. Myös tutkija voi olla kiinnostunut jostain ongelmasta, tapahtumasta tai ihmisryhmästä (Syrjälä ym. 1995, 17). Käytännössä mielessä voi olla samanaikaisesti useita kehittämiskohteita ja ratkaisemista edellyttäviä ongelmia. Kaikkia niitä ei välttämättä pidä pyrkiä ratkaisemaan samalla kertaa. Toimintatutkimuksen näkökulmasta on suositeltavaa valita yksi pääkohde tai -kysymys, joka sekä tärkeä että ratkaistavissa päivittäisen työn yhteydessä. Huolellinen suunnittelu prosessin tai syklin alussa vähentää epäonnistumisen ja turhautumisen riskiä.

Ennen aikaa ja ponnisteluja vaativaan tutkimukseen ryhtymistä on syytä tarkastella kehittämiskohteen valintaa seuraavilla kriteereillä:

- Sisältää avoimia kysymyksiä (mitä, miten, milloin jne.) - ei suljettua kysymystä (vastauksena kyllä/ei)
- Selväkielinen ja ymmärrettävä - ei ammattislangia
- Täsmällinen
- Merkittävä
- Ei ole etukäteen valmista vastausta

Kohteen pitäisi olla myös sellainen, että se on tutkimukseen osallistujien vaikutuspiirissä eli he voivat tehdä sille jotakin. Onnistumisen kannalta on myös tärkeää, että osallistujilla on kohteen kehittämiseen tai ratkaisemiseen mielenkiintoa. Kohteen käsittely ei saa olla osallistujien kannalta epämieluisää sillä tavalla, että tutkimus- ja kehittämismenetelmä tuntuu vieraalta ja irralliselta. (Ferrance 2000, 10.)

### Tiedon kerääminen ja järjestäminen

Tiedon kerääminen on tärkeä vaihe, jonka kautta myöhemmät johtopäätökset tehdään. Siksi tiedonkeruun on oltava kattavaa ja perustua mielellään useampaan lähteeseen. Kattava tieto lisää tutkittavan tapahtuman tai ilmiön ymmärrystä. Tiedon keruun menetelmiä ja lähteitä voivat olla esimerkiksi (Ferrance 2000, 11):

- Kalenterit ja päiväohjelmat
- Havaintomuistiinpanot
- Kuva- ja äänitallenteet

- Toiminnasta syntyvät tallenteet
- Muistiot
- Tarkistuslistat
- Kyselyt
- Itsearviointit
- Haastattelut
- Ryhmäkeskustelut
- Caset, näytteet

Menetelmistä ja lähteistä valitaan ne, jotka parhaiten soveltuvat ao. kohteen tutkimiseen. Soveltuvuuden yhteydessä on pohdittava, miten helppoa tieto on kerätä, ovatko tiedot jo valmiiksi saatavilla ja miten systemaattista ja järjestynyttä tiedonkeruu on. Suositeltavaa on käyttää vähintään kolmea lähdettä, jolloin laatua varmentavan triangulaation vaatimus on yleensä täytettävissä. Tiedot on syytä järjestää siten, että niistä voidaan tunnistaa säännönmukaisuuksia ja kehityssuuntia. (Ferrance 2000, 11.) Toimintatutkimusprosessissa käytetään usein saturaatiota, kyllästämistä, jolloin tiedon hankintaa jatketaan siihen pisteeseen saakka, kunnes käytetyllä menettelyllä ei enää tule uutta informaatiota (Syrjälä 1995, 48).

Toimintatutkimuksessa aineiston koonti on yhteydessä tutkittavaan tilanteeseen ja sen tarjoamiin luonteviin mahdollisuuksiin kerätä tietoa. Havainnoinnissa voidaan esimerkiksi juoksevan numeroinnin avulla kuvata ajallisesti lyhyitä tilanteita. Tällöin kerrotaan mahdollisimman tarkoin mitä tapahtui, keitä oli paikalla jne. välttämällä sellaista tulkintaa, josta on mahdotonta erottaa, mitä todella tapahtui siitä, mitä tutkija itse ajatteli tilanteesta. Havainnointia koskevat samat periaatteet kuin laadullisessa tutkimuksessa yleensäkin. (Syrjälä ym. 1995, 43.)

Valmista tutkimusaineistoa voi käsitellä sisältöanalyysillä ja yhteisen nimittäjän etsimisellä. Tutkimusaineiston voi käydä läpi esimerkiksi SWOT-analyysin keinoin etsimällä havainnot, jotka viittaavat vahvuuksiin, heikkouksiin, mahdollisuuksiin ja uhkiiin. Tämän jälkeen pohditaan, mikä on havaintoja yhdistävä yhteinen nimittäjä. (Vilka 2006, 84.)

## Tiedon tulkitseminen

Tulkinta on tutkimuksen tulos, joka tehdään teoreettisen viitekehyksen, tutkijan ja tutkimusaineiston välisestä vuoropuhelusta (Vilka 2006, 123). Ammatillaiset saavat toimintatutkimusta tehdessään käyttönsä uusia ajatuksia ja käsitteitä sekä taitoja muutoksen kohtaamiseen. He voivat tiedostaa ja muotoilla uudelleen omia käytännön kokemukseen pohjautuvia teorioitaan. Toimintatutkimus selkeyttää, millaisiin tiedonkäsityksiin ja arvoihin he perustavat työnsä. (Syrjälä ym. 1995, 26.)

Tulkintaa voidaan tehdä sekä määrällisesti että laadullisesti. Olennaista on päästä tekemään tietojen pohjalta oikeat johtopäätökset. Osa tiedoista voi olla suoraan numerollisesti esitettäviä. Osa taas voi olla esimerkiksi mielipiteitä, asennekysymyksiä tai vaikkapa tarkistuslistojen tuloksia, joita voi pyrkiä luokittelemaan ja taulukoimaan. Myös se loppuosa kerätystä tiedosta, jota ei voida jäsenellä, on kuitenkin arvioitava kokonaisvaltaisesti. (Ferrance 2000, 12.)

Analyysivaihe perustuu tulkintaan, joka on merkityksen liittämistä jo järjestettyyn tutkimusaineistoon. Edellytyksenä on ilmiön syvälinen ymmärtäminen eläytymisen ja intuition avulla, mikä edellyttää myös samanaikaista loogista analyysiä, päättelyä ja selittämistä. Tulkinta merkitsee myös aineiston analyysiä, pilkkomista osiin, joiden avulla voidaan päätyä uuteen synteesiin, joka on ehyt ja ymmärrettävä kokonaisuus. Tulkinnessa voidaan pyrkiä paljastamaan prosessissa

käytettyjä strategioita eli sitä, miten tietyissä tilanteissa reagoidaan pyrittäessä selviytymään toimintaa rajoittavista esteistä tai käytettäessä tilanteen avaamia mahdollisuuksia hyväkseen. Tulkinnessa voidaan lisäksi tavoYRITYS praktista tietoa, joka on henkilökohtaista, kokemuksellista, arvolutautunutta ja tarkoituksellista. (Syrjälä ym. 1995, 47.)

## Tietoon pohjautuvat toimenpiteet

Konkreettisissa tutkimus- ja kehittämishankkeissa uuden toimintamallin suunnittelu on organisoitu eri tavoilla. Yksi tapa on, että organisaation johto tai vaihtoehtoisesti tutkijat ja kyseisen työyhteisön asiantuntijat suunnittelevat uuden mallin, jota muokataan ja tarkennetaan, kun sitä käsitellään ja opiskellaan työntekijöiden kanssa. Toinen tapa on se, että asianomaisen työyhteisön työntekijät suppeammalla tai laajemmalla joukolla suunnittelevat uuden mallin tutkijoiden pysyessä prosessin avustajina ja seuraajina. Molemmat em. organisointitavat voidaan toteuttaa joko yhden työpaikan sisällä tai vuoropuhelussa tai yhteisessä kehittämisverkostossa muiden vastaavaa muutosprosessia läpivievien työpaikkojen kanssa. (Engeström 1995, 146.)

Tulkitun tiedon ja kirjallisuuden (tms. ulkoiset lähteet) perusteella laaditaan toimintasuunnitelma, jolla tarvittava muutos saadaan tehtyä. Koko toimintatavan perusteellinen muuttaminen ei toteudu äkkinäisenä ja kertakaikkisena käänteenä, vaan osa-askelten kautta (Engeström 1995, 147). Kun muutetaan vain yhtä muuttujaa kerralla, on sen vaikuttavuuden arviointi luotettavampaa. Muutettaessa useita asioita kerralla on vaikea kohdentaa, mikä toimenpide vaikutti milläkin tavalla. Kun muutos on toimeenpantu, jatketaan seurantaa ja tiedonkeruuta suorituskykyvaikutuksen selvittämiseksi. (Ferrance 2000, 12.)

Uusi toimintamalli testataan ja rikastetaan ottamalla se käyttöön työtoiminnan arjessa. Uusi toimintamalli on sekä mahdollisuuksien että uhkien lähde. Näiden ristiriitojen ratkomisen kautta uusi malli muuttuu uudeksi käytännöksi. Käyttöön-oton aikana uusi toimintamalli laajenee, vakiintuu ja alkaa versota ulokkeita eri suuntiin. (Engeström 1995, 149.)

## Reflektointi

Uuden toimintatavan vakiintuminen mahdollistaa sen arvioimisen. Arvioinnilla on kolme päätehtävää. Ensinnäkin arviointi kohdistuu uuden toimintatavan konkreetteihin vaikutuksiin eli siihen, kuinka se on ratkaissut aiemman toimintatavan ristiriidat. Toiseksi arviointi kohdistuu siihen, kuinka oletettu lähikehityksen vyöhyke ja suunniteltu uusi toimintamalli ovat toteutuneet ja kuinka niitä tulee tarkistaa. Kolmanneksi arviointi kohdistuu itse kehittämisprosessiin, syklin ja siihen liittyvien interventioiden läpivientitapaan. (Engeström 1995, 149-150.)

Toiminta voidaan jakaa kahteen perustyyppiin, rutiininomaiseen toimintaan ja ajateltuun eli reflektiiviseen toimintaan. Toimintatutkimusprosessin olennainen osa on reflektio. Toisaalta se on myös olennainen osa valistunutta käytäntöä. Reflektiivisyys merkitsee joustavaa tapaa toimia, oppia kokemuksista ja ajatella sekä intuitiivisesti että rationaalisesti. Tulkinallisella tasolla tutkitaan omaa toimintaa aikaisempien kokemusten ja arvojen pohjalta. Tällainen pohdinta auttaa selkeyttämään eri tilanteiden ja tapahtumien merkitystä ja muuttamaan opittuja tapoja reagoida tietyissä tilanteissa. Vaarana voi olla, että reflektio keskittyy yksilöön ja muotoutuu vain oman kasvun pohdiskeluksi. (Syrjälä ym. 1995, 37.)

Muutoksen vaikutuksia on arvioitava, jotta voidaan päätellä, onko parannusta tapahtunut. Vaikka parannusta olisi tapahtunut, on silti arvioitava, tukeeko kerätty tieto tätä näkemystä. Tarvittaessa pohdinta jatkuu arvioimalla, onko parannusta todella tapahtunut ja ovatko mittarit oikeita. (Ferrance 2000, 12.) Kiinnostavimmat muutokset ilmenevät usein kokonaan uusien tehtävien, suoritusten ja väli-

neiden sekä niihin liittyvien yhteistyömuotojen ja sääntöjen syntymisenä (Engeström 1995, 150).

#### 2.2.4 Raportointi

Valtaosa raportoiduista toimintatutkimuksista poikkeaa yllättävän vähän tavanomaisesta tutkimusraportista. Kvalitatiivisen tutkimuksen raportoinnissa tarvittava näkeminen on elämän laatujen ja sävyjen havaitsemista, kokemista ja elämyksellistä ymmärtämistä. Raportin tulisi välittää tunnelma menneestä niille, jotka eivät olleet läsnä. Parhaimmillaan se on kirjoitettu siten, että ne, jotka eivät ole asiaa ymmärtäneet tai ovat ymmärtäneet sen toisella tavalla, voisivat nähdä asian uudelta kannalta. (Syrjälä 1995, 49.)

Toimintatutkimuksen raporttia ja arviointi koskevia vaatimuksia ovat (Syrjälä ym. 1995, 50-51):

- Raportin on ilmaistava, kenelle se on tarkoitettu ja lukijat on myös otettava huomioon tekstissä, ellei sitä ole tehty vain kirjoittajan oman kasvun selkiinnyttämiseksi.
- Raportin tulisi saada kuvaamansa tilanteet elämään esittäen samalla tavoitteet ja muotoutuvat teemat (metodiset, ammatilliset, henkilökohtaiset, kehitykselliset). Toisin sanoen raportissa on esitettävä selvästi ne kiinnostuksen kohteet, joista halutaan keskustella lukijan kanssa.
- Kuvauksen tulisi johtaa arviointiin ja analyysiin.
- Analyysi ei saisi olla vain asioiden ryhmittelyä tiettyjen otsikoiden alle vaan sen tulisi sisältää sekä reflektiivistä selostusta siitä, miten tutkija päätyi esitettyyn tulkintaan että osoittaa jännitteitä, vastakkaisuuksia tai ristiriitoja kootussa aineistossa.
- Raportissa tulisi näkyä kirjoittajan ottama vastuu omista tavoitteistaan, aineistostaan, mahdollisista erilaisista lukijakunnista ja kaikista osallistujista.
- Kirjoituksesta pitäisi selvittää, miten aineisto valittiin, koottiin ja analysoitiin.
- Erillisen kirjallisuuskatsauksen sijasta raportin tulisi osoittaa, kuinka kirjoittaja on löytänyt ja käyttänyt erilaisia resursseja osoittamalla, miten ideoita, kategorioita, tulkintoja jne. on tutkittu ja kehitetty käymällä kriittistä dialogia erilaisten tekstien kanssa.
- Toimintatutkijoiden velvollisuutena on esittää myös kriteereitä, joilla heidän työtään voidaan arvioida, ts. ohjata lukijaa siinä, miten raporttia tulisi lukea tai tarkastaa.

#### 2.2.5 Lähteet

Costello, P.J.M. 2004. Action Research. Continuum Research Methods. London: Continuum.

Engeström, Y. 1995. Kehittävä työntutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita. Helsinki: Painatuskeskus.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Ferrance, E. 2000. Action Research. Providence, RI: Brown University.

Metsämuuronen, J. (toim.) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

Suojanen, U. 2008. Toimintatutkimus. Saatavilla www-muodossa <URL: [http://www.metodix.com/fi/sisallys/04\\_virtuaalikirjasto/dokumentit/aineistot/toimintatutkimus](http://www.metodix.com/fi/sisallys/04_virtuaalikirjasto/dokumentit/aineistot/toimintatutkimus)>

Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. 1995. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

### 3 Toimintatutkimusraportteja

Opintojakson tehtävänantona oli toteuttaa omaan organisaatioon kohdistuva toimintatutkimuksen menetelmiä käyttävä projekti oman ryhmän kirjoittaman menetelmäoppaan avulla ja raportoida se toimintatutkimuksen periaatteiden mukaisesti. Projektina sai käyttää myös jotain muuta samalla hetkellä työn alla ollutta opiskelutehtävää. Monet opiskelijat valitsivatkin strategisen johtamisen opintojaksolla tekemänsä projektin tehtäväksi toimintatutkimuksena.

Väljästä tehtävänannosta ja organisaatioiden monimuotoisuudesta johtuen projektit poikkesivat toisistaan erittäinkin paljon. Toimintatutkimusprojekti valtoinhallinnossa oli sekä tavoitteiltaan että toteutukseltaan hyvin erilainen kuin yrityselämässä toteutettu hanke. Julkaisuun onkin valittu raportteja mahdollisimman erilaisista tilanteista, jotta lukijalle tulisi laaja-alainen käsitys toimintatutkimuksen mahdollisuuksista erityyppisissä organisaatioissa.

Raporteista käy myös ilmi opintojakson aikataulun aiheuttama ongelma projekteissa. Koska projekti piti saattaa loppuun tiukassa annetussa aikaraamissa, eikä ollut organisaatiosta itsestään lähtevä, ovat jotkin toteutukset jääneet kevyemmiksi kuin toimintatutkimuskirjallisuudessa suositellaan. Hyviä mahdollisuuksia on jäänyt käyttämättä, kun esimerkiksi avainhenkilöitä ei ole saatu osallistumaan riittävään määrään yhteisiä kokouksia.

Kokonaisuutena esitellyt tapaukset ovat kiinnostava katsaus käytännöllisiin toimintatutkimuksiin ja niiden haasteisiin erilaisissa organisaatioissa.

#### 3.1 Toimintatutkimus riskienhallintamenettelyn kehittämisessä

*Kari Pohjola*

Käsitteellisesti toimintatutkimuksella (*action research*) tarkoitetaan tässä raportissa Metsämuurosen (2006, 102) määritelmää, jolloin tarkoitetaan todellisessa maailmassa tehtävää pienimuotoista interventiota eli väliintuloa ja kyseisen intervention vaikutusten lähempää tutkimista. Tutkimuksen avulla pyritään ratkaisemaan käytännön ongelmaa, parantamaan sosiaalisia käytäntöjä sekä ymmärtämään niitä työyhteisössä entistä syvällisemmin.

Toimintatutkimus on tilanteeseen sidottua, yleensä yhteistyötä vaativaa, osallistuvaa ja itseään tarkkailevaa. Toimintatutkimuksessa pyritään vastaamaan johonkin käytännön toiminnassa havaittuun ongelmaan tai kehittämään olemassa olevaa käytäntöä paremmaksi. Tällöin toimintatutkimusta voi tehdä myös yksittäinen henkilö, vaikka yleensä kyseessä on laajemmin työyhteisön muutosprosessi.

Käsiteltävän toimintatutkimusprojektin kohteena on erään asiakasorganisaation riskienhallintamenettelyn kehittäminen, erityisesti ja ainakin aluksi tietoturvariskien osalta. Itse toimin projektissa konsulttina. Kyseisessä projektissa lähtökohta oli toimintatutkimuksen näkökulmasta aito, sillä en tuonut (konsulttina) valmista ratkaisua. Koska toimin ns. yksinyrittäjänä, ei oman yrityksen sisältä syntynyt oppimistehtävän kannalta luontevaa, yhdessä työstettävää toimintatutkimusprojektia, vaikka Metsämuurosen määritelmän mukaan toimintatutkimuksen tekeminen yksittäisenäkin henkilönä olisi mahdollista.

Tämän työn tarkoituksena on kuvata vielä käynnissä olevaa projektia sekä siinä käytettyjä työkaluja. Lopuksi pohditaan tehtyjä valintoja ja projektin etenemistä.

## 2.2.6 Projektin

### Tutkimusongelma

#### 1. Arkipäivän tilanteesta lähtevän ongelman identifiointi, arviointi ja muotoilu

Alustava tiedon kerääminen ja järjestäminen tapahtui laajemman projektisuunnittelun yhteydessä. Asiakasorganisaatiolla oli käytössä erilaisia riskienhallintamenettelyitä, joita käytettiin satunnaisesti ja henkilöstä riippuen - tai ei käytetty mitään menettelyä. Menettelyt olivat tapauskohtaisia, eikä tuloksia koottu yhteen eivätkä tulokset olisi olleet vertailukelpoisia. Yhtenäistä linjaa eli ns. riskienhallintapolitiikkaa ei ollut. Avainhenkilöt toisaalta tiedostivat riskien arvioinnin ja hallinnan tarpeen ja hyödyllisyyden.

Valvonta analyysien tekemisestä tai puuttumisesta oli sattumanvaraista. Riskienhallintaprosessin kypsyys ns. CMM-mallin (*capability maturity model*) mukaan arvioituna oli tasolla 1. Ongelmat oli tiedostettu ja vielä täydentävän sysäyksen hallintamenettelyn kehittämiseksi antoivat lisääntyneet ulkoiset vaatimukset. Konsulttia haluttiin käyttää tuomaan kehitysprojektiin tietämystä ja kokemusta aihepiirin kansainvälisistä standardeista, niiden soveltamisesta ja ns. hyvistä käytännöistä.

### Ongelman ratkaisuun soveltuvan toimintatutkimustavan valinta

Valittu toimintatutkimusprojekti oli tyypiltään *praktinen eli käytännöllinen tutkimus*. Kehittämisen lähtökohta oli osittain työntekijöissä ja osittain ulkopuolisissa vaatimuksissa. Vastuuhenkilöiden ja muiden osallisten kanssa pyrittiin yhdessä tiedostamaan riskienhallintamenettelyjen puutteita ja heikkouksia, sekä muotoilemaan ja uudelleen suuntaamaan toimijoiden tietoisuutta ja käytäntöä. Projektia lähdettiin viemään eteenpäin Metsämuurosen (2006, 105) esittämän kulkukavon mukaisesti (kuviot 1).





Kuvio 1. Toimintatutkimuksen kulku (Metsämuuronen 2006, 105)  
 Alustavasti tutkimusongelma määriteltiin jo edellä (kohta 2.1). Projektin etenemistä raportoidaan seuraavassa kuvion 1 mukaisella jäsentelyä soveltaen.

#### Aloituskokous

#### 2. Alustava keskustelu ja neuvottelu asiasta kiinnostuneiden osapuolten välillä

Alustavaan keskusteluun osallistuivat turvallisuuspäällikkö, tietoturvapäällikkö, tietoliikennevastaava ja konsultti. Kokouksessa keskusteltiin nykyisestä tilanteesta ja menettelytavoista, tutkimusongelmasta ja tavoitetilanteesta. Lisäksi todettiin menettelytapojen ja niiden kehittämisen olevan läsnä olleiden päälliköiden vastuulla. Tietoliikennevastaava oli mukana siksi, että hän edusti konkreettista kohdetta, jonka vastuuhenkilön vastuulla on myös kohteen riskien hallinta käytännössä. Ongelmat, tavoitteet, menetelmät, viiteaineiston ja kehittämistyön projektointi määriteltiin yhteisen keskustelun kautta.

Alustavaa tavoitetasoa kuvattiin siten, että pyrkimys on päästä menettelyissä vähintään kypsyytasolle 3, mahdollisesti myös tasolle 4. Tämä merkitsi sitä, että menettelytapojen tulisi olla jatkossa yhteisenä käytäntönä, hyvien käytäntöjen mukaisia, dokumentoituja ja asianomaisten tiedossa sekä "optiona" myös valvottuja ja mitattuja, jotta poikkeamat havaitaan, niihin osataan puuttua ja mittaus-tietojen perusteella osataan kehittää menettelyitä edelleen.

#### Viiteaineisto

#### 3. Aiemman tutkimuskirjallisuuden etsiminen

Koska ensisijainen tarve kehittämiselle lähti tietoturvatoinnin puolelta, aloitettiin lähdemateriaalien kartoittaminen tietoturva- ja tietotekniikkalähteistä ja sitä täydennettiin kohderiippumattomilla lähteillä. Relevantteja lähdeaineistoja

tuli esille useita ja kokonaisuutena luettelo oli sellainen, että se oli runsaampi kuin kenelläkään yksittäisistä osallistujista. Siten tietoisuus hyvistä lähteistäkin lisääntyi. Lähdeluetteloon merkittiin mm. standardit ISO 27001, 27002, 27005, AS-NZS 4360-2004, COBIT-malli, ISF SoGP, valtionhallinnon Vahti-suositukset, kaupallinen Citicus One, COSO ERM jne.

Aineistot käytiin aluksi itsenäisesti läpi. Tämän jälkeen keskusteltiin yhdessä parhaista esille nousseista ideoista suhteessa omaan tilanteeseen ja keskustelun tulokset kirjattiin uuden menettelytavan vaatimusmäärittelyiksi. Yhteiset vaatimukset priorisoitiin mahdollisten ristiriitaisuuksien ja karsimistarpeiden varalta.

Tutkimusongelman täsmentäminen

#### 4. Ensimmäisessä kohdassa muotoillun ongelman muokkaaminen ja uudelleen määrittäminen

Keskusteluissa kerrattiin lähtötilanteessa todetut ongelmat ja todettiin, että ne oli määritelty kattavasti ja haasteellisesti. Lisäksi todettiin, että nykytilanne aiheutti epätietoisuutta myös organisaation johdossa, ovatko riskit hallinnassa, kun viime kädessä kokonaisvastuu kuitenkin on johdolla. Siten menettelytapojen kehittämisessä tuli parantaa myös johdon mahdollisuutta saada ote riskien hallinnasta. Operatiivisten vastuuhenkilöiden näkökulmasta tilanne oli myös turhauttava ja jossain määrin myös stressaava.

Projektsuunnitelma

#### 5. Tutkimuksen kulun suunnittelu

Riskienhallintamenettelyn kehittämisestä laadittiin osaprojektsuunnitelma, joka liittyi kokonaisvaltaisempaan (tieto)turvallisuuden hallintajärjestelmän kehittämiprojektiin. (Osa)projektsuunnitelmaan kirjattiin mm. nykytilanne, tavoitetilanne, organisointi, tehtävät ja tulokset, aikataulukus, viestintä ja laadunvarmistus. Toimintatutkimuksen kulun kannalta kyseessä on mittavasta muutoksesta, jota ei pysty viemään läpi lyhyessä ajassa suuressa ja osin myös kansainvälisesti toimivassa organisaatiossa.

Menettelytavan kehittelyä päätettiin ensin tehdä kuvaamalla alustava tapa ja pilotoimalla osallistujien kesken tietoliikenteen osalta. Tämän jälkeen suunnitelman mukaan keskustellaan kokemuksista ja kehitetään menetelmää edelleen tai pidetään ennallaan toimivilta osilta ja huonommin toimivien osien osalta haettaisiin ja kokeiltaisiin uusia ideoita.

Toisella kierroksella valitaan kaksi uutta ja keskenään erilaista pilotointikohdetta, joissa tehdyn työn jälkeen ao. vastuuhenkilöt otettaisiin mukaan jatkokehitystyöhön ja hiottaisiin menettelytapaa ja sen kuvausta. Kehitysryhmän arvion ja muutostarpeiden perusteella päätetään jatkokehittämisestä ja menettelytavan levittämisestä. Alustavasti uuden menettelytavan levittäminen on suunniteltu tehtäväksi ydin- ja tukiprosesseittain siten, että ensimmäisissä toteutuksissa on aina mukana vähintään yksi kehitysryhmässä ollut jäsen esittelemässä menettelyä ja varmistamassa sujuvaa käyttöönottoa.

Mittaus ja arviointi

#### 6. Tutkimuksen arvioinnin suunnittelu

Mittauksessa käytetään useita eri tapoja. Lähtötilannetta, välivaiheita ja edistymistä tulevina vuosina arvioidaan seuraavilla tavoilla:

- Kypsyystason arviointi (täsmälliset kriteerit COBIT-mallin PO9-prosessin *Assess and Manage Risks* kypsyystasokuvauksesta)
- Menettelytavan käyttäjätyytyväisyyskysely (ja avoin palautemahdollisuus)
- Johdon tyytyväisyyskysely (toteutus ryhmähaastatteluna)
- Menettelytavan mukaan toteutettujen riskien arviointien lukumäärä ja peitto (kohteista, joista arviointi pitäisi tehdä)

Jatkotoimenpiteet ja arviointi

#### 7. Uuden projektin käynnistäminen 8. Aineiston tulkinta ja projektin arviointi

Merkittävä harppaus prosessin kypsyystasossa (1 → 4) ei yleensä ole mahdollista kovin lyhyessä ajassa. Uuden riskienhallintamenettely ja -kulttuurin sisäänajamisen arvioidaan kohdeorganisaatiossa kestävän noin kaksi vuotta. Siten tässä vaiheessa ei ole vielä mahdollista raportoida täsmällisiä tuloksia. Ensimmäinen pilotointi on tehty ja siinä huomattiin, että menettelyllä on sellaisia riippuvuuksia muihin menettelytapoihin ja vastuunjakoon, että kokonaisprojektin muiden vaiheiden edistymistä on pakko odottaa. Keskeisin esille tullut riippuvuus oli ns. suojattavien kohteiden omistajuuden määrittelyssä, vastuissa ja päätösvaltuuksissa.

#### 2.2.7 *Pohdintaa toimintatutkimuksen käytöstä projektissa*

Kehittämistyöryhmään oli valittu oikeat henkilöt, jotka tunsivat aiheen yhteiseksi ongelmaksi, jolle tuli tehdä jotakin. Ongelmatilanteen kuvaus ja tavoitetilanteen määrittely sujuivat erittäin hyvin. Koska aiemmat menettelytavat olivat niin kirjavia, tapauskohtaisia ja osin kertaluontoisiakin, jätettiin toiminnan tarkkailu tietoisesti pois tiedon keruusta. Hedelmälliseksi käsittelytavaksi osoittautui se, ettei kehittämistyötä aloitettu "valmiista ratkaisusta", vaan ryhdyttiin aidosti yhdessä kehittämään ratkaisua ja pystyttiin paremmin ottamaan huomioon käytännön mahdollisuudet ja rajoitteet. Lähdeaineistojen käsittely lisäsi osallistujien tietämystä yleisistä käytännöistä ja myös itse lähteistä. Projektin alussa olisi ollut hyödyllistä tehdä SWOT-analyysi paitsi lähtötilanteen edelleen jäsentämiseksi mutta myös siksi, että siihen olisi ollut mielenkiintoista palata myöhemmässä vaiheessa ja arvioida, pitikö analyysi paikkaansa.

Tavoitteet asetettiin ehkä liiankin kunnianhimoisesti, koska kyseessä ei ole pelkkä päätös ryhtyä uuteen kuvattavaan toimintatapaan. Iso askel merkitsi väistämättä sitä, että jouduttiin muuttamaan samalla kertaa lukuisia asioita vastoin toimintatutkimuksen suosituksia. Jälkeenpäin on vaikeaa todentaa, mikä vaikutti ja mihin suuntaan mittautuloksissa. Toisaalta tuloskorttiin siirretyt tavoitteet ja mittarit ottavat huomioon asteittaisen edistymisen suunnitellulla aikajänteellä. Työn kuluessa kävi ilmi, ettei kohde kuitenkaan ollut sellainen, että se olisi ollut täysin osallistujien vaikutuspiirissä.

Uusi toimintamalli testattiin todellisessa tilanteessa, eikä teoreettisessa tyhjiössä ja kokeilumielessä. Tämä seikka paljasti todelliset riippuvuudet, joihin oli myös välttämätöntä tarttua.

Koska toimintatutkimusprojekti kestää vielä puolitoista vuotta, uusi toimintamalli ei ole vielä vakiintunut käyttöön, eikä koko projektin lopullinen arviointi ei ole vielä mahdollista. Jo ensimmäinen kehitysmalli otti huomioon lähtötilanteen ongelmat, mutta työn aikana nousi esille uusia ongelmia, jotka myös on ratkaistava.

Joka tapauksessa toimintatutkimuksen menetelmiin perehtymisen ja niiden koekielun kautta tuli esille monia ideoita, joita voi jatkossakin soveltaa konsultointitoimintaan. Tällaisia seikkoja ovat mm. toimijoiden laajempi osallistuttaminen kehittämiseen heti sen alkuvaiheista alkaen erityisesti lähtötilanteen ja sen ongelmien arvioinnissa ja tavoitetilanteen määrittelyssä sekä kehittämisen etenemisessä ja ajoituksessa. Sitoutumisen aste vaikuttaa paranevan, kun toimijat itse ovat tunnistaneeet ja kiteyttäneet ongelmat (eikä konsultti). Osallistujia pitää vielä voimakkaammin rohkaista itse tuottamaan uusia työskentelytapoja (eikä konsulttina koota ainakaan liian valmista ehdotusta). Lisäksi havaintona oli, että sivutuotteena syntyi ”huomaamatta” kouluttautumista aihepiiriin myös erilaisten teorioiden tarkastelun ja yhteisen keskustelun kautta.

## 2.3 Tuotantotyöntekijöiden turvallisuusohjeiden parantaminen *Paavo Laakso*

Tässä dokumentissa kuvataan YRITYS Oyj:n (myöhemmin YRITYS) turvallisuusohjeistuksen parantamiseen tähtäävän toimintatutkimuksen vaiheet erässä sen tuotantoyksikössä. Tutkimuksen tarkoituksena on toimia pilottina pyrittäessä parantamaan erityisesti tuotannollisten työympäristöjen turvallisuusohjeistusta. Tutkimuksen perusstrategiaksi valittiin kommunikatiivisen toimintatutkimus, koska tutkimukseen haluttiin demokraattinen ja keskusteleva luonne tuotannollista työtä tekeviä henkilöitä itseään koskettavasta teemasta ja osallistujien avoin vuorovaikutus ja tasavertainen keskustelu koettiin tärkeiksi tekijöiksi muutosten aikaansaamiseksi.

Vuorovaikutuksen merkitys on erityisen tärkeää juuri siksi, että turvallisuuskontrollit ja -ohjeistus koetaan organisaatiossa helposti autoritääriseksi ja etäiseksi ja niihin sitoutuminen vaikeaksi mm. ohjeiden vaikeaselkoisuuden ja saatavuuden takia. Turvallisuusohjeistuksen jalkauttamisen haasteena onkin tähän asti ollut erityisesti sopivan median ja tarkoituksenmukaisen formaatin löytäminen tuotannollista työtä tekevien henkilöiden päivittäiseen käyttöön. Tutkimusongelma on tullut esille useaan otteeseen yritysturvallisuusyksikön, konsernin tuotantoyksiköiden sekä viestintäammattilaisten välisissä keskusteluissa. Erityisenä haasteena on ollut se, että tuotannollista työtä tekevät henkilöt ovat käytännössä sidottuja aikaan ja paikkaan, vuosi jossa heidän työnsä tapahtuu.

Yrityksen liiketoimintaympäristö - tuotantoyksiköt mukaan lukien - on muuttunut radikaalisti viimeisten vuosikymmenten aikana. Yritys on muuttunut vajaassa kahdessakymmenessä vuodessa julkiseksi osakeyhtiöksi ja se toimii tällä hetkellä Suomi mukaan lukien kymmenessä eri maassa, noin kolmenkymmentuhannen työntekijän voimin.

Kasvat asiakasvaatimukset, kilpailu, konsernin kansainvälistyminen ja varsinkin työvoiman suuri vaihtuvuus ja monikulttuurinen toimintaympäristö ovat tuoneet liiketoiminnalle monia uusia haasteita. Eräs haasteista liittyy juuri työntekijöiden ohjeistamisen sisältöön, oikeaan kohdentumiseen sekä oikean median valintaan ylipäätään kaikessa tiedottamisessa. Tässä tutkimuksessa keskitytään kuitenkin turvallisuusohjeistukseen kehittämiseen.

Raportoiija työskentelee tietoturvapäällikkönä yrityksen yritysturvallisuusyksikössä, joka on konsernin lakiasiat -yksikön alainen liiketoiminnan tukifunktio. Sen keskeisimpiä tehtäviä on tukea linjaorganisaation operationaalista riskienhallintaa, tunnistaa ja pienentää konsernin liiketoimintojen jatkuvuutta ja luotettavuutta vaarantavia riskejä sekä valvoa laadittujen turvallisuuspolitiikkojen ja -menettelyjen vaatimustenmukaisuutta (YRITYS Oyj, 2008). Tämä tutkimus liittyy

välillisesti operationaalisten riskien hallintaan ja päivittäisten turvallisuusmenetelyjen sisältöön ja laatuun, jota voidaan parantaa tarkoituksenmukaisella ja selkeällä ohjeistuksella.

Raportti on jaoteltu siten, että johdannon jälkeen kuvataan tutkimuksen teoreettinen viitekehys, jonka yhteyteen on referoitu kursiivitekstillä sisennettynä tämän tutkimuksen kulkuun liittyvät vastaavat ratkaisut kohdasta 3.2 lähtien. Sen jälkeen kuvataan varsinainen tutkimuskohde taustatekijöineen. Tutkimuksen operationaalinen vaihe eli tutkimussessiot keskusteluineen kuvataan kohdassa 3.4. Tutkimuskeskusteluihin tehdyt viittaukset ovat niin ikään referoitu raporttitekstiin sisennettynä kursiivilla.

Lopun diskussio-osuudessa arvioidaan tutkimustuloksia ja niiden merkitystä kohdeorganisaation kannalta, pohditaan tutkimuksessa tehtyjä valintoja ja projektin etenemisestä sekä arvioidaan tutkimuksen käytännön aplikaatioita.

### 2.3.2 Teoreettinen viitekehys

Täyttääkseen tieteellisen tutkimukselle asetetut vaatimukset täytyy tutkimukselle löytää viitekehys, jonka puitteissa se toteutetaan. Tämän tutkimuksen teoreettinen viitekehys pohjautuu kommunikatiivisen toimintatutkimuksen ajatuksen kommunikaatiosta eli vuorovaikutuksesta ja sen kehittymisestä edellytyksenä työorganisaatioiden muutoksille (Kuula, 1999, 90).

Tutkimusta ja sen teoreettista viitekehystä taustoitetaan ensin tieteen yleisiä piirteitä selittävällä osiolla, minkä tarkoituksena on kuvata toimintatutkimuksen tieteellinen merkittävyys, vaikka toimintatutkimuksen metodeja on myös kritisoitu joissakin piireissä "kvasitieteellisiksi". Tämän jälkeen kuvataan toimintatutkimuksen ja erityisesti kommunikatiivisen toimintatutkimuksen sisältöä yleisestä yksityiseen -periaatteella.

#### Tieteen yleisiä piirteitä

Tieteelle löytyy kirjallisuudesta useita määritelmiä. Näkökulmasta riippuen tieteen määritelmässä voidaan painottaa tiedon luonnetta itseisarvona tai tiedon välineellistä arvoa. Luonnontieteissä korostuu usein tiedon luonne itseisarvona, kun taas yhteiskuntatieteissä painotetaan tietoa välineenä. Myös tutkimuksessa käytettävät menetelmät ja välineet on valittava tutkittavan kohteen ja tutkimusasetelman mukaisesti.

Lähestymistapoja on useita. Eräs toimiva ja samalla helppotajuinen tapa on hyödyntää niitä yleisiä piirteitä, jotka määrittävät tieteen käsitettä. Ilkka Niiniluoto on teoksessaan "Tiede, filosofia ja maailmankatsomus" (1984) määrittänyt tieteen yleisiksi piirteiksi objektiivisuuden, kriittisyyden, autonomisuuden ja edistyvyyden. Seuraavassa esitellään, mitä nämä ominaisuudet tarkoittavat ja miten ne nivELYvät tämän tutkimuksen teoreettiseen viitekehukseen.

#### Objektiivisuus

Teoreettisesti tarkasteltuna tieteellisen tutkimuksen objektiivisuuden vaatimus tarkoittaa Niiniluodon mukaan ainakin kahta asiaa. Ensinnäkin tutkimuskohteesta hankittu tieto tulee olla riippumaton tutkijan omista arvoista, mielipiteistä ja toiveista. Tutkijan tulee välttää omien arvojensa ja asenteidensa suodattumista tutkimusprosessiin. Toisaalta tutkimuskohteen on annettava vaikuttaa tutkimustulokseen ja tämä vaikutus pitää olla todettavissa ja toistettavissa.

Toimintatutkimusta on kritisoitu objektiivisuuden puutteesta. Toimintatutkimus perustuu muutosinterventioon ja on täysin mahdollista, ettei tutkijan ja tutkittavien välinen suhde ei ole tasavertainen, vaan tutkimusasetelma on johtanut riip-

puvuuteen tutkijoista. Toimintatutkimuksen eri tutkimusotteista kommunikatiivinen metodologia vastaa parhaiten objektiivisuuden haasteeseen.

### Kriittisyys

Kriittisyyden vaatimus haastaa tieteellisen tutkimusprosessin sekä tutkimusprosessilla tuotetun tiedon avoimeksi koeteltavuuden periaatteelle. Koeteltavuuden periaatteella tarkoitetaan sitä, että "tieteellisten hypoteesien tulee olla intersubjektiiivisesti testattavissa", toisin sanoen hypoteesien avulla johdetut tulokset on voitava julkisesti tarkastaa todeksi tai epätodeksi. Mikäli hypoteesi ei läpäise koeteltavuuden periaatetta, on hypoteesi korjattava tai hylättävä.

Yksi toimintatutkimukseen kohdistetusta kriitistä käsittelee tutkimuskohteiden pientä otosta, niiden spesifiä luonnetta. Voiko toimintatutkimuksen tutkimusprosessia ja sillä tuotettua tietoa arvioida koeteltavuuden periaatteen kautta? Onko tulosten oikeellisuus todennettavissa muun tiedeyhteisön toimesta? Kriittisyyden vaatimus ei tosiasiallisesti haasta niinkään kommunikatiivista toimintatutkimusta, vaan tutkijan itsensä. Missä tahansa tutkimuksessa voidaan laiminlyödä tutkimusprosessin tai käytettyjen menetelmien kuvaus tai analyysin eri vaiheiden erittely. Tutkijan tulee pitää huoli siitä, että edellä mainitut osa-alueet on avoimesti esitelty ja yksityiskohtaisesti raportoitu.

Kriittisyyden vaatimus voidaan kuitenkin täyttää myös kommunikatiivisessa toimintatutkimuksessa. Tutkijan tulee tutkimusprosessin alusta saakka raportoida yksityiskohtaisesti itse prosessin kulku, prosessissa kerätty materiaali, materiaalista tehdyt analyysit ja mahdollisen synteessin tulokset.

### Autonomisuus

Autonomisuudella tarkoitetaan tieteen itseään korjaavaa luonnetta. Tieteen tutkimusprosessin tai tieteellisen tiedon korjaaminen on tieteellisen yhteisön tehtävä. Tiedeyhteisön ulkopuolisten ryhmien ei tule vaikuttaa tähän itsekorjautuvuuteen. Autonomisuuteen vedoten ulkopuolisten toimijoiden ei tulisi painostaa tutkijaa tuottamaan tieteellistä tietoa, jotakin tiettyä tarkoituserää varten.

Toimintatutkimuksen autonomisuuden periaatteen varmistaminen ei eroa tieteen edellä kuvatusta. Tutkittaessa työyhteisöä tulee välttää työyhteisön henkilöstöryhmien tai työnantajan arvojen suodattuminen tutkimusprosessiin. Työnantajalla on useimmissa tapauksissa oma toiveensa tutkimuksen tuloksesta, minkä välittyminen tulee estää. Yksi tapa pyrkiä ennaltaehkäisemään sen välittyminen, on käydä tutkimuksen toteutus ja tutkimustyölle asetettavat vaatimukset etukäteen lävitse työnantajan edustajien kanssa. Keskustelussa heidät tulee saada ymmärtämään, että kysymyksessä on myös työnantajan etu.

### Edistävyys

Edistävyys liittyy kiinteästi tieteen autonomisuuteen. Ajan funktiona tiede korjaa itse itseään uusien tutkimustulosten murtaessa aiemmin oikeiksi hyväksytyjä tutkimustuloksia. Kehityksen edetessä vanhoja teorioita hylätään ja uusia otetaan hylättyjen teorioiden tilalle. Uudetkaan teorit eivät todennäköisesti ole täysin tosia, mutta ne ovat ainakin lähempänä oikeata kuin aiemmat. Edistyvyys tarkoittaa siis tieteen etenemistä kohti "lopullista" totuutta.

Toteutettaessa toimintatutkimusta edistyvyys tulee huomioida kahdella tavalla. Ensinnäkin tutkimusta aloitettaessa tutkijan tulee perehtyä aiemmin toteutettuihin kommunikatiivisiin toimintatutkimuksiin miten ne on toteutettu, miten tuloksia on analysoitu ja miten mahdollinen synteesi on muodostunut. Aiemmin toteutetut tutkimukset tarjoavat pohjan, josta tutkija aloittaa oman tutkimuksensa.

## Mitä toimintatutkimus on?

Ensimmäisiä toimintatutkimukselle tyypillisiä ajatuksia on esittänyt yhdysvaltalainen filosofi John Dewey (Dewey, Heikkisen & Jyrkämä, 1999, 26 mukaan). Deweyn ajoista nykypäivään on toimintatutkimuksen kuvauksia ehditty laatia varsin lukuisa määrä. Toimintatutkimuksia kuvaavia toistuvia avainsanoja ovat "reflektiivisyys, tutkimuksen käytännönläheisyys, muutosinterventio sekä ihmisten osallistuminen eri tavoin ilmaistuna" (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 36).

Osa tutkijoiden laatimista toimintatutkimuksen määritelmistä on varsin yleisellä tasolla liikkuvia. Hyviä esimerkkejä tästä ovat seuraavat kuvaukset. "Toimintatutkimus on käytännön ja teorian systemaattista vuoropuhelua tosielämän tilanteissa" (Linturi 2003). "Action research is learning by doing - a group of people identify a problem, do something to resolve it, see how successful their efforts were, and if not satisfied, try again" (O'Brien 1998). "Toimintatutkimuksen tavoitteena on tuoda esille uutta toiminnasta, mutta samalla kehittää sitä" (Heikkinen & Jyrkämä 1999). Näiden määritelmien kriteerit toimintatutkimukselle ovat erittäin väljät ja tältä pohjalta voitaisiin toimintatutkimukseksi tulkita hyvin erilaiset ja eritasoiset kehittämistyöt.

Carrin ja Kemmisin (1983) näkemyksen mukaan on olemassa kolme ehtoa, joiden pitää toteutua, jotta tutkimusta voitaisiin kutsua toimintatutkimukseksi:

1. tutkimuksen tarkoituksena on sosiaalisen kohteen tai ryhmän toiminnan kehittäminen
2. tutkimus toteutetaan spiraalimaisena syklinä, johon kuuluvat suunnittelu, toiminta, havainnointi ja reflektointi
3. tutkimuksen jäsenet osallistuvat aktiivisesti kaikkiin tutkimusprosessin vaiheisiin

Voidaan siis sanoa, että toimintatutkimus on käytännönläheinen tapa lähestyä jotakin tiettyä ongelmaa ja kehittää siihen konkreettisia ratkaisumalleja. Siihen kuuluu olennaisesti myös reflektointi, jonka avulla tehdään havaintoja uuden toimintamallin tai itse toiminnan vaikutuksista tutkittavaan kohteeseen. Tunnusomaista toimintatutkimukselle on käytännön ja teorian vuorovaikutus sekä syklimäinen etenemistapa. Syklimäisen jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti toimintaa pyritään kehittämään uusien kierrosten aikana aina paremmaksi ja paremmaksi. Toimintatutkimus sopii hyvin tilanteisiin, missä toiminnalla pyritään muuttamaan jotakin ja samanaikaisesti kasvattamaan tietoisuutta ongelmasta sekä muutostarpeesta.

### Toimintatutkimuksen suunnittelu

Ennen toimintatutkimuksen käynnistämistä, tutkijan olisi hyvä kartoittaa tutkimukseen liittyvät keskeiset vaiheet sekä tarvittavat resurssit näiden vaiheiden "taklaamiseksi". Tutkija laatii tulevasta toimintatutkimuksesta toimintasuunnitelman (vrt. tutkimussuunnitelma), joka pitää sisällään mm. seuraavat osatekijät:

1. Olosuhteet sekä käytössä olevat resurssit
2. Tavoitteet
3. Sitouttaminen
4. Menetelmä(t)
5. Raportointi
6. Tulosten hyödyntäminen

*YRITYKSEN tutkimusta ei lähdetty suunnittelemaan erityisen formaalisti. Toimeksianto syntyi yritysturvallisuusyksikössä käytyjen keskustelujen perusteella käytännön tarpeesta. Tutkimusongelmaan liittyvä*

*ongelmatiikka on ollut useasti esillä tuotanto-, yritysturvallisuus- ja viestintäyksiköiden välisissä keskusteluissa.*

*Tässä yhteydessä haluttiin saada mukaan myös tuotantoyksiköissä työtä tekevien henkilöiden mielipiteet ja osallistaa heitä turvallisuusohjeiden kehittämiseksi. Ajan rajallisuuden vuoksi ehdittiin koontua vain kolme kertaa. Tarkoituksena oli että, ajatustyö kehittäisi myös itse ryhmää huomaamaan turvallisuusohjeistukseen liittyvät mahdollisuudet.*

## Toimintatutkimuksen toteutus

Toimintasuunnitelman laatimisen ja hyväksymisen jälkeen voidaan edetä itse toimintatutkimuksen toteuttamisvaiheeseen, joka voidaan nähdä toteutettavan seuraavasti (tummennetut kohdat "pakollisia"):

1. Ongelman havaitseminen
2. Ongelman kartoitus, selvitys
3. **Suunnitelma ongelman ratkaisemiseksi**
4. **Toiminta, kokeilu**
  - keskitytään keskeisimpiin ongelmiin
  - jatkuva reflektointi
5. **Havainnointi, arviointi**  
tarpeellisen tiedon kerääminen ja dokumentointi  
tapahtumapäiväkirja
6. Parannettu suunnitelma  
kerätyn tiedon tulkinta analysointi  
tavoitteena konkreettinen ja selkeä kokonaisuus, joka mahdollistaa muutoksen toteuttamisen  
mahdollinen kommenttikierros keskushenkilöille
7. Toiminta, kokeilu
8. Havainnointi, arviointi

*Tutkimusongelmaa pohdittaessa ryhmän keskusteluissa tuli esille, että olemassa olevan turvallisuusohjeiston sisältö oli pääosin melko hyvä. Materiaalia oli kyllä saatavilla, mutta se ei ole riittävän käyttökelpoisessa muodossa. Haasteina nähtiin myös työntekijöiden asenne, kireä työaikataulu ja yhteisen kokoontumisajan puute. Nykyohjeistus on muutenkin liian massiivinen luettavaksi ja sisäistettäväksi kireän työaikataulun puitteissa.*

## Tiedon kerääminen ja dokumentointi

Aikaisempia asiakirjoja tai muuta kirjallista materiaalia tai missä muodossa tahansa olevia dokumentteja voidaan käyttää myös tutkimusaineistoina. Yhtenä tiedonhankinta muotona on näiden dokumenttien kerääminen, niihin tutustuminen ja niissä olevan tiedon hyödyntäminen.

*Tutkimuksen taustamateriaalina käytettiin aikaisemmin tehtyjä työntekijöille jaettavia, taitettavia lehdyköitä ja muuta turvallisuusaiheista ohjeistusta. Suuri osa turvallisuusohjeistuksesta on vain elektronisesti saatavilla, joten se ei ole käyttökelpoisessa muodossa tuotannollista työtä tekeville henkilöille.*

Toimintatutkimusprosessin ja tutkimustehtävien muuntuessa myös aineistonkeruun ja tutkimusmenetelmien tulee mukautua tutkimusprosessin aikana tapahtuviin muutoksiin. Tämän vuoksi onnistuneen tiedonkeruun varmistamiseksi on hyvä sopia kaikkien toimijoiden kesken jo prosessin alkuvaiheessa selkeät pelisäännöt



miten toimitaan ja kuka vastaa mistäkin osasta. Yhtenä osana tiedonhankintaa on toiminnan ja tarkan aikataulun määrittäminen ja seuranta-ajan määrittely ja muut rajaukset koskien tiedon hankinnan kohdetta ja tiedon laatua ja määrää.

*Tässä yhteydessä sovittiin, että aikataulurajoitteiden vuoksi kirjallisen taustamateriaalin hankinnassa pidättäydytään raportojen ryhmälle esittelemiin, valmiiksi kerättyihin turvallisuusohjeisiin sekä keskustelussa muuten esille tulevaan dokumentistoon ja pyritäisiin niiden pohjalta luomaan kokonaiskuva tämän hetkisestä tilanteesta.*

Onnistuneeseen tiedonhankintaan kuuluu myös oleellisena osana hankitun tiedon ja saadun aineiston sen kaltaisessa muodossa ja järjestyksessä pitäminen, että sen hyödyntäminen tutkimuksessa on mahdollisimman tarkoituksenmukaista ja laadukasta.

*Tutkimuksen dokumentaatio tehtiin muistiinpanoin, sessioittain edenneen miellekartan avulla, liite 1. sekä nauhoittamalla 3. session keskustelu. Tällä haluttiin varmistua dokumentoinnin kattavuudesta ja täsmällisyydestä. Tutkimukseen osallistuneet saivat aina tutkimus-sessioiden välillä päivitetyn version miellekartasta.*

#### Yhteiskeskustelut

Yhteiskeskusteluissa saadaan esiin se sanaton tietous, ammattitaito ja kokemustieto, jota on alalla toimivilla ihmisillä ja jota he eivät ehkä muuten osaisi sanallisesti selittää tutkijalle. Tutkimushankkeen näkökulma täten laajenee. Mitään tärkeää ei helposti pääse unohtumaan. Kun tutkija puolestaan tuo avuksi muissa yhteisöissä kehitetyt yleiset ihmissuhteita koskevat teoriat, ongelman tehokas diagnoosi ja ratkaisu tulee mahdolliseksi. Lisäksi kaikki mukana olevat samalla henkisesti kasvavat, ja parhaassa tapauksessa yhteisö osaa tästä lähin yksinkin tunnistaa ongelmat ja myös selviytyä niistä (Virtuaaliyliopisto 2008).

*Ensimmäisessä keskustelussa korostettiin, että koko projektin tarkoituksena on syventää yhteistä ymmärrystä turvallisuusohjeistuksen sisällöstä ja että olisi toivottavaa kunkin keskustelevan aiheesta omassa työlähiympäristössään. Tarkoitus oli saada sitä kautta konkreettista tietoa, miten turvallisuus ja siihen liittyvä ohjeistus koetaan työympäristössä.*

*Sessioissa tuli esille, että keskustelu - kommunikatiivisen toimintatutkimuksen keinon - on se metodi, jolla on tarkoitus saada aikaan pysyvämpi muutos tuotantotyöntekijän turvallisuusohjeistukseen liittyvissä haasteissa.*

#### Raportointi

Tutkijan on osattava ottaa kohdeyleisön ominaispiirteet huomioon raporttia laatiessaan, jotta tutkimuksen tulosten ja merkityksen evaluointi olisi mahdollista (Denscombe 2003, 286). Tutkimuksellisesta lähestymistavasta tai käytetyistä tutkimusmenetelmistä riippumatta raportoinnin on siis pystyttävä ilmaisemaan kohdeyleisölleen tutkimuksensa sisältö ja tulokset informatiivisesti. On tärkeää, että tutkija pystyy vuoropuheluun lukijan kanssa tekstinsä välityksellä ja pystyy perustelemaan tutkimuksessa tekemänsä valinnat.

#### Raportoinnin sisältö ja ilmiasu

Tutkimusraportti on eräänlainen ikkuna tutkimuksen sisälle - kirkas tai sumea raportin laadusta riippuen. Raportille asetetaan sekä ulkoisia että sisäisiä laatuvaatimuksia. Ulkoisilla laatuvaatimuksilla tarkoitetaan tässä raportin välittömään ilmiasuun liittyviä ominaisuuksia, kuten kirjoitelman selkeä rakenne ja esillepano, "layout". Sisäisillä laatuvaatimuksilla tarkoitetaan esim. raportin loogiseen raken-

teeseen ja kerronnan sujuvuuteen sekä tyyliin, viittaustekniikkaan ja kieliasuun liittyviä laatuvaatimuksia.

Hirsijärvi ym. (2000, 232-243) puhuu tutkimusselosteesta ja sen perusrakenteesta: opinnäytetyöraporteissa on alkuosa eli valmistava osa, runko-osa eli varsinaisen tekstin sekä loppuosaa. Myös Denscombe (2003, 291) jakaa tutkimusraportin kolmeen osaan riippumatta siitä, onko raportti tarkoitettu akateemiseen vai työelämälähtöisen tutkimuksen sisällön viestintään. Ulkoisen rakenteen avulla lukija osaa etsiä haluamaansa tietoa oikeasta paikasta.

Blaxter ym. (1996, 216-218) puolestaan vertailee akateemisen ja työelämälähtöisen tutkimusraportin sisältövaatimuksia tarkemmin. Hänen mukaansa jälkimmäisessä edellytetään tiivistetympää esitystapaa ja konkreettisempaa perustelua tutkimuskohteen valinnalle sekä tutkimustulosten käytännön applikaatioille. Akateemisessa tutkimusraportissa puolestaan käytetään enemmän tilaa tutkimusmenetelmien ja tulosten pohdintaan.

Riippumatta siitä onko kyseessä akateeminen vai työelämälähtöinen tutkimusraportti, siinä käytetyllä kielellä on pystyttävä vakuuttamaan lukija tutkimuksen merkityksestä ja tarpeellisuudesta. Kun raportin ulkoisen ja sisäisen laatu on kunnossa, raportti on helppolukuisempi, lukemiskynnys matalampi ja ymmärrettävävyys parempi. Minkälaisia vaateita sitten asetetaan raportoinnille, kun tutkimuksella jo lähtökohtaisesti pyritään muutokseen tutkittavassa yhteisössä ja tutkija itse osallistuu aktiivisesti tähän muutokseen?

#### Toimintatutkimusraportoinnin erityispiirteitä

Toimintatutkimus on tutkimuksellinen lähestymistapa, jossa on tarkoitus saada aikaan sekä muutoksia tutkimuskohteessa että luoda uutta tietoa tai teoriaa tästä muutoksesta (Coghlan 2004, 12). Denscomben (2003, 374) mielestä toimintatutkimus on käytännönläheistä ja siihen kuuluu myös tietty sykliisyys ja kohdeorganisaation edustajan toimiminen tutkijana. Aikaisemmin kuvattu tutkimuksen yleinen ilmiö ja sisäisistä laatuvaatimuksineen pätee myös kommunikatiivisen toimintatutkimuksen raportointiin, mutta toimintatutkimuksen sisältöön ja raportointiin liittyy myös erityispiirteitä.

Jäljempänä on esitetty luettelonomaisesti näkökohtia, jotka toimintatutkimuksen raportoinnissa tulisi huomioida. Coghlanin (2004, 124-125) mukaan akateemisen toimintatutkimuksen raportointiosuuden pitäisi sisältää seuraavat seitsemän asiakokonaisuutta (ei välttämättä näin jaoteltuina):

1. tutkimuksen tarkoitus ja sen perustelut (miksi tehdä ja tutkia?)
2. tutkimuksen asiayhteys (yleinen, paikallinen ja sosiaalinen konteksti)
3. tutkimusmenetelmä ja -tapa (mitä tutkittiin ja miten?!)
4. tutkimuskertomus (tapahtuma tai tarina, jota tutkittiin)
5. itsereflektointi ja tutkijan oppimiskokemukset
6. teoriaan pohjautuva tutkimuskertomuksen reflektointi (teoreettinen viitekehys)
7. tutkimustulosten käyttökelpoisuuden arviointi ja laajempaan kontekstiin sijoittaminen (miten edistää alaa?)

McNiffin (1996, 134-145) mukaan toimintatutkimusraportin kirjoittajan on - kohdeyleisöstä riippumatta - ensin pohdittava kahta tärkeää asiaa:

- miten oma kehittyminen ja tutkimuskohteen toiminnan parantuminen osoitetaan lukijalle ja
- kuinka kohdeyleisölle annetaan riittävät "lukuohjeet" tutkimuksen sisällön ymmärtämiseksi esim. otsikoimalla raportti mielenkiintoisesti ja kiinnittämällä erityistä huomiota ilmaisun selkeyteen

McNiff (1996, 135 - 143) suosittelee myös kohdeyleisöstä ja tutkimuksen laajuudesta riippuen kolmea erilaista tapaa jäsentää toimintatutkimusraportti: tutkimus voi olla opetuksellinen työnäytekansio, vaativa ammatillinen kehittämisohjelma tai tieteellinen tutkielma. Kaikkien kolmen raportointirakenteessa olisi painotettava oman ja tutkimuskohteen kehittämisen selkeää esilletuomista ulkoisine ja sisäisine laatuvaatimuksineen.

Tutkimuksen sisältöä koskevat valinnat, saatujen tulosten käytännön merkitys ja applikaatiot on pystyttävä perustelemaan kohdeyleisölle. Yhteisesti sovitun rakenteen, "käyttöliittymän", avulla raportoitujen tutkimustulosten tulkitseminen helpottuu: sovitut asiakokonaisuudet löytyvät sovitusta kohdista sovitulla tavalla informoituina.

Kysymys on siten raportojan tutkimuksen raportointivaiheen sisäiseen ja ulkoiseen laatuun liittyvän sopimuksen täyttämisestä: raportointiin liittyvät vaatimukset vaihtelevat korkeakouluittain ja tutkimuksen kohderyhmittäin. Esim. yrityksillä ja muilla yhteisöillä, joihin työelämälähtöinen tutkimus usein tehdään, on omat raportointiin ja sen rakenteeseen liittyvät sääntönsä.

Koska on tärkeää, että toimintatutkimuksen tekijä taustoittaa oman suhteensa tutkittavaan kohteeseen, osoittaa oman kehittymisensä ja tutkimuskohteen toiminnan parantumisen raportin avulla, sen selkeydelle asetetaan paljon vaatimuksia. Kirjoittajan on pystyttävä kuvaamaan selkeästi ulkopuoliselle toimintaa, johon hänellä on erityinen suhde ja jonka parissa hän saattaa työskennellä päivittäin. Vaatii taitoa esitellä asia mielenkiintoisesti ja "läsnä olevasti", mutta samalla tutkimustoiminnan "puolueettomuus" huomioiden. Vanha viisaus: "mitä vaikeampi asia, sen yksinkertaisempi kuvaus", pätee myös toimintatutkimuksen raportointiin.

## Kommunikatiivinen toimintatutkimuksen erityispiirteet

Kommunikatiivinen toimintatutkimus on nimensä mukaisesti yksi toimintatutkimuksen alalajeista. Kommunikatiivisen toimintatutkimuksen keskeinen piirre on sen demokraattinen ja keskusteleva luonne. Demokraattisen keskustelun alkuvaiheessa tutkimuksen lopputulos ei ole tiedossa, eikä ole olemassa ennalta määrättyä oikeata lopputulosta ja vastausta. Kommunikatiivisessa toimintatutkimuksessa päämääränä on tasa-arvoisen ja avoimen keskusteluilmapiirin luominen tutkimuskohteena olevaan organisaatioon.

Kommunikatiivisessa toimintatutkimuksessa on sisään rakennettuna oletamus, että avoimen keskustelun ja itsereflektoinnin kautta tutkimuksen kohteena oleva yksikkö tuo esille olennaiset, kehittämistä vaativat asiat ja että työntekijä on oman toimintansa paras asiantuntija - ei kehittämisen kohde. Toimintatutkimusprosessille on tyypillistä myös tutkijan "sulautuminen" tutkittavaan prosessiin, kun taas perinteiseksi mielletyssä tutkimuksessa tutkija tarkastelee tutkimuksen kohdetta pikemminkin tutkimusprosessin ulkopuolella tai sen rinnalla.

*Raportoiija pyrki korostamaan 31.10.2008 pidetyssä aloitussessiossa muille tutkimukseen osallistuneille henkilöille, että keskustelut on tarkoitus käydä avoimuuden ja tasavertaisuuden pohjalta. Erityisesti painotettiin, että keskustelut käydään luottamuksellisina ja niistä raportoidaan vain kehittämiskohteen kannalta oleellisin tieto. Myös työyhteisön kannalta kipeitä asioita oli lupa tuoda esille.*

Kommunikatiivinen toimintatutkimus antaa mahdollisuuden aktivoida henkilöstön osallistumista demokraattiseen keskusteluun. Demokraattisen keskustelun synnyttäminen on itseisarvo jo sinänsä. Työyhteisöissä tulisi kyetä demokraattiseen keskusteluun, riippumatta organisaation rakenteesta. Demokraattisen keskuste-

lun kautta tutkimusongelma tulee huomioitua tasavertaisesti ja yksikön toiminta nähdään tasapainoisesti. (Kuula 1999, 90 - 115.)

### 2.3.3 Tutkimuskohde ja sen taustatekijät

#### Yrityksen liiketoiminta

[Yrityksen historiaesittelyä poistettu]. Vuonna 2001 organisaatiosta tuli julkinen osakeyhtiö (YRITYS-a Oyj) ja sen toiminta laajeni Ruotsiin, Norjaan ja Tanskaan. YRITYS Oyj yrityksestä tuli 1.6.2007. (YRITYS Oyj, 2008.)

[Yrityksen sisäistä rakennetta kuvaavaa tekstiä poistettu]. Nykyisellään YRITYS työllistää noin 30.000 ihmistä ja yritys toimii kymmenessä maassa. Liikevaihto oli vuonna 2007 1.688 miljoonaa euroa. Liikevaihdosta noin 96 % tulee yrityksiltä ja yhteisöiltä ja kansainvälisen liiketoiminnan osuus on 25 % liikevaihdosta. (YRITYS Oyj, 2008.)

Perinteisen toiminnan katteen väheneminen avautuneen kilpailun sekä kasvaneiden kuljetus- ja työvoimakustannusten vuoksi on pakottanut yritysjohton kehittämään perinteisen liiketoiminnan lisäksi myös uusia palveluita sekä tehostamaan olemassa olevaa liiketoimintaa, mikä luo omalta osaltaan haasteita myös työntekijöiden kouluttamiselle ja ohjeistuksen laadulle.

#### Tuotantoyksikkö

Tutkimuksen kohteena oleva tuotantoyksikkö kuuluu Viestinvälitys - liiketoimintaryhmän alaisuuteen, joka on YRITYS-konsernin suurin liiketoimintayksikkö liikevaihdolla mitattuna. YRITYS-konsernin noin 30.000 henkilöstä, 19.000 työskentelee Viestinvälityksessä. (YRITYS Oyj 2008.) Arviolta vain noin neljäosalla on käytössään tietokone tai ylipäätään toimistotyöntekoon sopivaa välineistöä. Henkilöt ovat sidottuja muun tuotantoprosessin ja tuotantolaitteistojen työskentelyrytmiin, jolloin työhön liittyvä ohjeistus ei ole heidän välittömässä läheisyydessä.

Hyvä työturvallisuus on keskeinen tekijä työn kuormittavuuden ja työtapaturmien ennaltaehkäisyn kannalta. Työturvallisuuteen onkin panostettu viime vuoden aikana paljon, jotta työpoissaolojen ja tapaturmien määrä saataisiin alemmaksi ja siitä aiheutuneita kustannuksia pienennettyä. Turvallisuusohjeistuksen laadulla on siten ainakin välillisiä vaikutuksia myös työn tuottavuuteen ja toiminnan kannattavuuteen.

### 2.3.4 Tutkimussessiot

Tutkimukseen osallistui raportoinnin lisäksi neljä henkilöä: tuotannon lajitteluyksikössä työskentelevä työntekijä ja tuotantopäällikkö sekä erityispalveluyksikössä työskentelevä työntekijä ja palveluesimies. Lajitteluyksikön tehtävänä on varmistaa normaaliin toimintaan liittyvien toimitusten järjestely. Erityispalveluyksikössä puolestaan käsitellään yrityksen erikoispalveluita.

Henkilöt osallistuivat vapaaehtoisesti tutkimukseen - vinkin henkilöiden mahdollisesta halukkuudesta sain yksikkömme assistentilta, joka tunsu entuudestaan kaksi heistä. Tutkimukseen liittyvät keskustelut käytiin raportoinnin ja muiden tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden välisissä noin tunnin mittaisissa palavereissa kolmessa erillisessä sessiossa: 31.10, 14.11 ja 26.11.2008.

Henkilöihin otettiin yhteyttä sähköpostitse ja puhelimitse, minkä jälkeen sovittiin yhteistapaamiset. Samassa yhteydessä keskusteltiin alustavasti tutkimuksen tausta-asioista ja sen opiskelu- ja työelämäyhteyksistä.

Sessio 1 - 31.10.2008

*Ensimmäisessä sessiossa jaettiin raportojen toimesta miellekartta, jota täydennettäisiin jatkokokouksissa. Miellekarttaa oli tarkoitus käyttää kuvaamaan tutkimuksen edistymistä ja samalla muistiinpanona tutkimustapaamisia ja tutkimusraportointia varten. Samalla käytiin läpitutkimuksen tarkoitus ja tapaamisten tavoite.*

*Tutkimusongelmaa lähetettiin siis purkamaan otsikon "Turvallisuusohjeistus tolkkuliseksi" pohjalta (liite 1.). Erityisesti painotettiin, että keskustelut käydään luottamuksellisina ja niistä raportoidaan vain kehittämiskohteen kannalta oleellisin tieto - raportoi tekisi tarvittavat "paperityöt". Myös työyhteisön kannalta kipeitä asioita oli lupa tuoda esille avoimuuden ja tasavertaisuuden periaatteella.*

*Samalla todettiin, että tutkimus liittyy raportojen opiskelutehtävään, mutta että tutkimuksella on myös selkeä yhtymäkohta haasteeseen tavoittaa tuotantotyöntekijät käytännönläheisesti tarkoituksemukaisella turvallisuusohjeistuksella. Samassa yhteydessä keskusteltiin myös muunkinlaisen ohjeistuksen käyttökelpoisuudessa nykyisessä työympäristössä.*

*Tutkimusongelmaan liittyvä haaste koskee siis kaikenlaisen ohjeistuksen ja informoinnin perillemenoja kohderyhmässä. Kysymys on siten laajemmastakin haasteesta kuin pelkästään turvallisuusohjeistuksen kohdennuksesta ja tavoitavuudesta. Haaste on samansisältöinen muissakin tuotantotyöntekijöiden tiedottamiseen liittyvissä tilanteissa koko YRITYS-konsernissa.*

Sessio 2 - 14.11.2008

Toisessa sessiossa läpikäytiin edellisen kokouksen perusteella täydennetty miellekartta.

*Erityistä pohdittiin, mikä olisi "pienin yhteinen nimittäjä" eli paikka tai tila, jossa turvallisuusohjeistus olisi esillä ja työntekijöiden saatavilla. Epäiltiin myös, että suuri osa nykyisestä turvallisuusohjeistuksesta menee "kiukaan sytykkeeksi" tai suoraan roskakoriin, koska työntekijöillä ei ole aikaa ja mielenkiintoa lukea niitä. Ilmoitustaulujen aikaisempaa tehokkaampi käyttö nousi esille, koska ne ovat keskeinen paikka, josta työntekijät saavat päivittäiseen työntekoonsa liittyvää tietoa.*

*Samalla tuli esille, että ohjeiden olisi syytä olla mahdollisimman yksinkertaisia, mikä tarkoittaa tässä yhteydessä sitä, että vain keskeisimmät asiat ehditään mieltää ja ymmärtää kiireisessä työympäristössä. Ohjeiden olisi hyvä myös olla visuaalisesti selkeitä ja niissä voisi myös käyttää mahdollisimman paljon symboleita vaikkeasti avautuvan tekstin sijasta. Tällä viitattiin sekä kiireisen työympäristön haasteisiin, mutta myös monikulttuurisen työympäristön kielitaitohaasteisiin: esim. maahanmuuttajataustaisten henkilöt eivät välttämättä pysty omaksumaan vaikeaselkoisia ohjeita.*

*Ryhmä kävi läpi eri mediat, joiden avulla työntekijöitä on viimeisten vuosien aikana koulutettu. Eräs tutkimusryhmän jäsenistä toimii oman toimensa ohella myös työpaikkakouluttajana. Hänen mukaansa kiireinen työtahti on vähentänyt säännöllisiä, ns. "solupalavereja". Tämä on vaikuttanut myös yhteisten turvallisuuskoulutusten määrään. Toisaalta todettiin, että erillisten turvallisuuskoulutustilaisuuksien järjestäminen ei ole tutkimustenkaan mukaan tarkoituksenmukaista, vaan ne kannattaa järjestää muun koulutuksen yhteydessä kytkettynä muuhun toimintaan (Puhakainen 2006).*

*Nuorten työntekijöiden asenne ja "tavoitettavuus" tuntui olevan ryhmän yhteisenä huolena. Nuoret ovat pääsääntöisesti pätevää porukkaa, mutta osa heistä ei ole saanut kotoa evästyksi esim. työhön-*

*tuloaikojen merkityksestä ja siitä kuinka paljon omia asioita voi tehdä työajalla. Myöskään turvallisuusasiat eivät tuntuneet heitä kiinnostavan. Totesimme, että vaikka tämänyyppisiä asioita helposti yleistetään työpaikkakouluttajalla ja kahdella esimiesasemassa olevalla henkilöllä tuntui olevan paljon kokemusta kyseisistä ongelmista. Kuinka siis tavoittaa nuoret henkilöt: pitäisikö heille puhua "eri kielellä" tai auttaisiko jonkinlainen turvallisuusohjeistuksen yhteyteen kytketty "täky" viestin perillemeno?*

Sessio 3 - 26.11.2008

Kolmannessa sessiossa vedettiin yhteen aikaisempien kokousten sisältö ja samalla sovittiin, että kokous voidaan nauhoittaa. Ideana oli, että tutkimusta seuraavat jatkotoimenpiteet tulisi varmuudella dokumentoitua ja samalla tutkimusraportointi helpottuisi.

*Päivitetyn miellekartan avulla kerrattiin aikaisempien sessioiden havainnot varsin yksityiskohtaisesti. Tähän oli kaksi syytä: ensiksikin viimeistä tutkimussessiota ja jatkotoimenpiteitä varten jokaisen hallettiin pääsevän "kartalle" aiheesta. Lisäksi ryhmään liittyi sen viides jäsen - tuotantopäällikkö - joka ei ollut päässyt aikaisempiin kokouksiin.*

*Haasteemme siis oli, miten ja missä muodossa turvallisuusohjeistus pitäisi olla, jotta tuotannollista työtä tekevät henkilöt pystyisivät niitä lukemaan? Olisiko useampi tapoja ja medioita väittää viesti ja milloin niitä voitaisiin käyttää? Tähänastinen ohjeistus ei välttämättä ole parhaassa mahdollisessa muodossa ja on paikallaan, että ohjeita tekevät henkilöt tulevat aika-ajoin pois "norsunluotornistaan" tutustumaan todelliseen työympäristöön.*

*Ilmoitustauluja todella kannattaisi käyttää myös turvaohjeistuksien osalta, koska ne ovat keskeinen mediaväline. Ilmoitustaululla on henkilöiden työvuorolistat, jotka ovat kaikille työntekijöille tärkeitä ja sieltä löytyy myös päivittäiseen työskentelyyn liittyvät kohdennetut tiedot, esim. mistä ilmenee henkilön seuraava fyysinen työskentelypaikka sekä mahdolliset muut työskentelyyn liittyvät muutokset. Tauluilta löytyvät myös työpaikan lakisäätteiset ilmoitukset sekä tietoja mm. työterveydenhuollon yhteystiedot.*

*Ehdotettiin, että ilmoitustauluille sijoitettava turvallisuusohjeistus tehtäisiin visuaalisesti ja viestinnällisesti laadukkaaksi, siten että mukaan otettaisiin alan ammattilaisia konsernista ja ohjeesta tehtäisiin luonnos, jota kommentoitaisiin 1/2009 järjestettävässä työpaikkakouluttajien tapaamisessa sekä esimiespalaverissa. Samalla pyydetäisiin kommentteja yksikön n. 20 suojeluvalvojalta. Olemassa oleva tarkempi ohjeistus tulisi myös kerrata raskaslajittelun henkilöstön kanssa ja ilmoitustauluohjeeseen pitäisi laittaa linkkitiedot yksityiskohtaisempiin tietoihin.*

*Ilmoitustauluille pitäisi myös saada vastuuhenkilö, jonka tehtävä on pitää taululla oleva materiaali ajan tasalla ja poistaa epäasiallinen materiaali, kuten "pitsa-kupongit sekä kalenteritytöt ja -pojat". Muutenkin materiaalin esillepanoon on syytä kiinnittää huomiota: kallellaan nököttävät, vanhentuneet ilmoitukset heikentävät kaiken taululla olevan materiaalin houkuttelevuutta ja suorastaan huutavat: ethän lue minua!*

*Todettiin, että tauluvastaavat on kyllä määrätty, mutta asia täytyy ottaa jämäkästi uudelleen esille. Ryhmä pohti turvallisuusohjeiden saavutettavuuteen, luettavuuteen, ja sisältöön liittyviä asioita, sekä sitä onko turvallisuusohjeita edes mahdollista noudattaa päivittäisessä työssä. Tässä yhteydessä saavutettavuus tarkoittaa tuotantotyöntekijän mahdollisuutta saada ohjeistus käyttöönsä työn aikana tai edes tauoilla.*

*Luettavuudella tarkoitettiin ohjeiden sisällön ymmärrettävyyttä ja riittävää kielellistä yksinkertaisuutta - tai oikeammin - yksiselitteisyyttä sekä sisällöllistä lay-outia ja esillepanoa. Saavutettavuus on erityinen haaste, sillä ohjeiden pitäisi olla helposti saatavilla - perinteinen "A4-saaste" toimi kiireisessä työympäristössä, jossa "ylimääräinen säälä" ei juuri motivoi.*

*Lisäksi ryhmää puhutti esimiestyöskentely ja tapa, jolla turvallisuusohjeiden sisältö on formuloitu: nostaako esimiehet riittävästi edes työturvallisuuteen liittyviä asioita esille (työtapaturmiin ja -poissaoloihin kiinnitetty erityistä huomiota konsernitasolla), saati sitten palo- ja toimitilaturvallisuuteen liittyviin asioihin ja ovat ohjeet riittävän yksinkertaiset ja ymmärrettävät kaikille?*

### 2.3.5 Pohdintaa

Kommunikatiivinen toimintatutkimus - kuten toimintatutkimus yleensäkin - eroaa perinteiseksi mielletystä tutkimuksesta, sillä se ei välttämättä aina etene täysin johdonmukaisesti. Tämä "etenemisen vapaus" tuo toisaalta toimintatutkimukselle vahvuuksia, joiden hyödyntäminen jokapäiväisissä työelämän kehitystoimissa mahdollistuu. Toimintatutkimuksella päästään nopeisiin välituloksiin pienillä ponnisteluilla: tämän voidaan nähdä tukevan ja palvelevan tämän päivän työelämän jatkuvasti muuttuvaa toimintaympäristöä sekä tehokasta toimintaa vaativaa toimintakulttuuria. Samalla toiminta tukee tutkimuksellisuutta: välitulokset ruokkivat itse itseään ja näin johtavat uuden toimintasyklin syntyyn.

Vaikutti siltä, että tämänkin tutkimuksen yhteydessä oli varsin yhteisöllinen ote, mikä ilmeni siinä, että ryhmä selvästi halusi saada aikaan muutoksen tutkimuksen kohteena olevassa asiassa. Erityisesti tämä ilmeni "vanhojen jermujen" asenteessa: samoista asioista on puhuttu monesti aikaisemminkin, mutta asiat ovat aikaisemmin "jääneet" ajanpuutteen takia - nyt voisi olla toisin.

Tässä pilotissa saatuja tuloksia voitaisiin mahdollisesti käyttää myös muihin tuotannollisten työympäristöjen ohjeiden kehittämiseen ainakin tiedonkeruu - näkökulmasta, jos toimintatutkimus haluttaisiin tehdä uudestaan tai toisesta näkökulmasta. Tämän tutkimuksen tuotos arvioidaan v. 2009 alkuvuoden aikana tuotanto-, yritysturvallisuus- ja viestintäyksiköiden yhteisessä palaverissa ja menettelytapa monistetaan vaiheittain eri puolille YRITYKSEN tuotantoympäristöjä, jos lopputulos tyydyttää tuotantoyksiköiden johtoa.

Välittömänä toimenpiteenä tehdään edellä kuvatun mukainen, visuaalisesti hyvä max. A3-kokoa oleva, laminoitu turvallisuusohje, joka sisältää keskeisimmät turvallisuuteen liittyvät ohjeet. Ohje sijoitetaan yksiköiden virallisille ilmoitustauluille, josta työntekijät muutenkin hakevat työhön liittyvää tietoa. Samalla ilmoitustaulujen päivittämisestä ja ulkoasusta pidetään parempaa huolta terävöittämällä ao. vastuuhenkilöiden toimenpiteitä.

Tutkimusmetodin olisi voitu käyttää myös osallistavaa toimintatutkimusta, missä tutkimukseen osallistuvat olisivat olleet selkeämmin varsinaisina tutkimusprosessiin toimijoina ja heillä olisi ollut mahdollisuus osallistua heti alusta alkaen tutkimusprosessin suunnitteluun. Tässä tutkimuksessa ei ollut kysymys toimintatutkimustieteen peräänkuuluttamasta psykologisesta tai sosiaalisesta "interventiosista", jolla olisi tartuttu isoon organisaatiota puhuttelevaan haasteeseen, vaan tutkimusongelma oli varsin triviaaliin haasteeseen tarttuminen toimintatutkimuksen keinoin.

On selvä, että tällä yksittäisellä tutkimuksella ei ratkaista koko tuotantoympäristön turvallisuusohjeistukseen liittyviä haasteita tai edes merkittävää osaa niistä, mutta pidän mahdollisena että tutkimus toimii "lähtölaukauksena" pohdittaessa ohjeistuksen laatua ja tarkoituksenmukaisuutta. Tarkoituksena onkin, että lähitulevaisuudessa käydään läpi keskeisin tuotantotyöympäristöön liittyvä turvalli-

suosohjeistus ja pohditaan kuinka yksittäinen työntekijä tavoitetaan parhaiten. Siihen tämä harjoitustyö sopii mielestäni mainiosti.

Saamani kokemusten perusteella uskon, että toimintatutkimuksella pystytään oikeasti saamaan työympäristönsä todelliset ammattilaiset - työntekijät itse - parantamaan työkäytäntöjään, jos vain onnistutaan "puhuttelemaan" tutkimusryhmää oikealla tavalla. Mielestäni toimintatutkimus vaatii sosiaalisia taitoja ja kykyä asettua tutkittavan kohteen asemaan ja myös kykyä kommunikoida ryhmässä sen omalla tavalla. Kokemus oli erittäin mielenkiintoinen

### 2.3.6 Lähteet

Carr, W. and Kemmis, S. 1983. *Becoming Critical: Education, Knowledge and Action Research*. Victoria: Deakin

Blaxter, L. Hughes, C. Tight, M. 1996. *How to Research*. Ballmoor: Open University Press.

Coghlan, D. Brannick, T. 2004. *Doing Action Research In Your Own Organisation* (2nd Edition). Sage Publications Ltd.

Denscombe, M. 2003. *Good Research Guide : For SmallScale Research Projects* (2nd Edition). Philadelphia: Open University Press

Heikkinen, H. L. T. & Jyrkämä, J. 1999. *Mitä on toimintatutkimus*. Teoksessa: Siinä tutkija missä tekijä. Jyväskylä: Atena.

Hirsijärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi

Huttunen, R. & Moilanen, P. *Siinä tutkija missä tekijä - toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja*. Jyväskylä: Atena Kustannus

YRITYS Oyj. 2008. Historiaa jo vuodesta 1638. Viitattu 6.12.2008.  
<http://www.YRITYS.com/group/konserni/historia.html>

YRITYS Oyj. 2008. YRITYS Viestinvälitys. Viitattu 6.12.2008.  
<http://www.YRITYS.com/group/konserni/organisaatio/viestinvalitys.html>

YRITYS Oyj. 2008. YRITYSn yleisesittely. Viitattu 6.12.2008.  
[http://www.YRITYS.com/group/liitteet/konserni/YRITYS\\_konsernin\\_yleisesittely.pdf](http://www.YRITYS.com/group/liitteet/konserni/YRITYS_konsernin_yleisesittely.pdf)

YRITYS Oyj. 2008. Kilpailu ei tunne rajoja. Viitattu 6.12.2008.  
<http://www.YRITYS.com/group/konserni/strategia/kilpailu.html>

YRITYS Oyj. 2008. Riskienhallinnan asiakirjaluonnos. Tulostettu 14.11.2008.

YRITYS Oyj. 2008. "Organisaation" tarina 1638-2003. Viitattu 6.12.2008.

Kuula, A. 2000. *Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä*. Tampere. Vastapaino.

Lanne, M. 2007. *Yhteistyö yritysturvallisuuden hallinnassa*. VTT Publications 632. Espoo: VTT

Linturi, H. 2000 (päivitetty 2003). *Toimintatutkimus*. Tulostettu 23.9.2008  
[http://nexusdelfix.internetix.fi/sisalto/materiaalit/2\\_metodit/5\\_actix?C:D=61566&C:selres=61566](http://nexusdelfix.internetix.fi/sisalto/materiaalit/2_metodit/5_actix?C:D=61566&C:selres=61566)



Niiniluoto I. 1984. Tiede, filosofia ja maailmankatsomus: filosofisia esseitä tiedosta ja sen arvosta. Helsinki: Otava

O'Brien, R. 1998. An overview of the Methodological Approach of Action Research. University of Toronto. Tulostettu 23.9.2008

Puhakainen, P. 2006. A design theory for information security awareness. Faculty of Science, Department of Information Processing Science. University of Oulu. Doctoral dissertation. Tuote ja tieto. Tuotteiden tutkimus ja kehittäminen. Viitattu 6.12.2008 [www2.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede](http://www2.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede)

Törrönen, M. & Vornanen, R. 2008. Toimintatutkimus. Viitattu 6.12.2008. Tampereen Yliopisto <http://www.uta.fi/laitokset/sospol/sosnet/ammlis/toimintatut.htm>

McNiff, J. Lomax, P. Whitehead, J. 1996. You and Your Action Research Project. London: Routledge-Falmer.

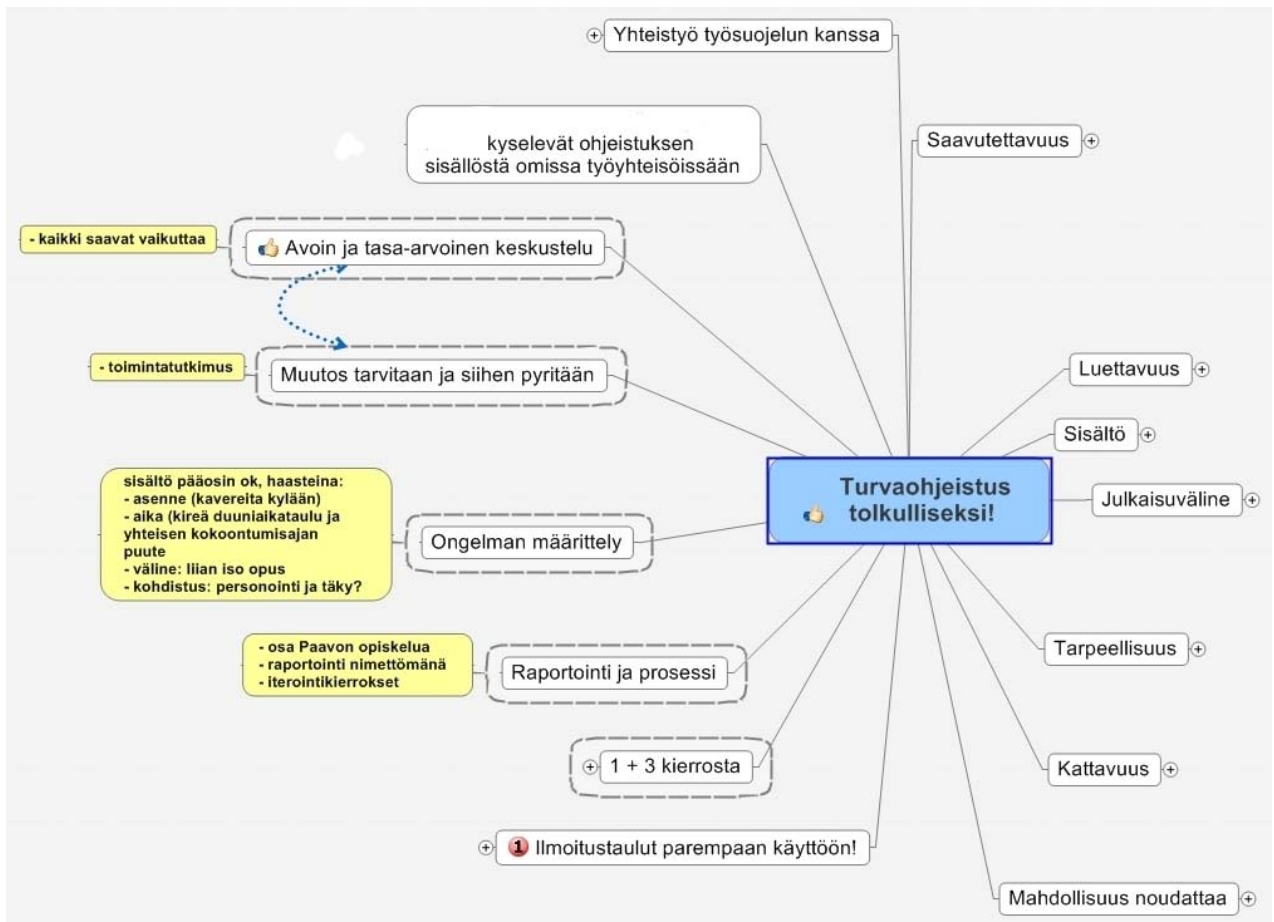
Virtuaaliyliopisto. 2008. Toiminnan kehittäminen. Viitattu 6.12.2008. <http://www2.uiah.fi/projekti/metodi/020.htm>

Julkaisemattomat lähteet:

YRITYS Oyj. 2008. Viikkopalaveri, Rajamäki - Laakso. 24.11.2008. YRITYS Oyj. Helsinki.

YRITYS Oyj. 2008. Neuvottelu. Laakso - Horn. 3.12.2008. YRITYS Oyj. Helsinki.

### 2.3.7 Liite 1 Turvaohjeistus tolkulliseksi!



### 2.4 TUKESin toimintailmoitusten käsittelyprosessin kehittäminen Merja Rajamäki

Tukes (Turvatekniikan keskus) toimii Suomessa teknisen turvallisuuden ja luotettavuuden valvontaviranomaisena. Tukesin tehtävänä on markkinoilla olevien tuotteiden sekä laitteistojen, laitosten ja teknisten palveluiden valvonta ja turvallisuuden edistäminen. Tukes toimii siis useilla toimialoilla mm. kemikaali- ja prosessiturvallisuus, sähkö- ja painelaiteturvallisuus, pelastustoimen laitteet, jalometallituotteet, CE-merkityt rakennustuotteet ja mittaaminen. Lisäksi Tukes palvelee myös sisäasianministeriötä, ympäristöministeriötä sekä liikenne- ja viestintäministeriötä. Varsinkin ympäristöministeriöltä on tullut viime aikoina useita tulossopimuksiin perustuvia tehtäviä Tukesille.

Tämä toimintatutkimus perustuu suoraan omaan tehtävääni, joka on yksi Tukesin teknisistä palveluista. Olen tehnyt nykyistä tehtävääni, kylmälaite-, kaasu- ja öljylämmityslaitteiden huoltoliikkeiden rekisteröintiä, noin 2 kuukautta. Tehtävänäni on käydä läpi saapuneet ilmoitukset, tarkastaa henkilöiden pätevyysvaatimusten ja toimintaedellytysten täyttyvyys, kirjoittaa todistus hyväksymisestä toiminnanharjoittajalle, laskuttaa toiminnanharjoittajaa rekisteröinnistä sekä merkitä toiminnanharjoittajan tiedot Tukesin ylläpitämiin rekistereihin.

Tukesissa käytettävät lomakkeet ja kotisivuilla olevat teknisten palvelujen rekisterit vaihtelevat ulkoasultaan, vaikka kyseessä on samantyyppiset toimintailmoitukset. Tämän tutkimuksen tavoitteena on kehittää Tukesin toimintailmoitusten käsittelyprosessia yhdenmukaistamalla toimintailmoituslomakkeita, todistuksia ja

rekistereitä. Tehtyjen toimenpiteiden avulla ohjataan toiminnanharjoittajia tekemään täydellisempiä ilmoituksia ja näin nopeutetaan toimintailmoitusten käsittelyä.

Tämän tutkimuksen ansiosta toimintailmoituslomakkeiden määrä pienenee neljästä yhteen. Todistusohjat ja rekisterit yhtenäistetään siten, että kaikkien toimialojen todistukset ja rekisterit sisältävät samat tiedot. Lisäksi prosessia tul- laan automatisoimaan niin, että tiedot kirjoitetaan vain kerran excel-tiedostoon (rekisteri), ja ne siirtyvät automaattisesti todistuslomakkeelle. Tästä saatava ajansäästö tulee olemaan merkittävä.

Raportin luvussa 3.3.1 esitetään toimintatutkimuksen yleisiä piirteitä liittyen tähän tutkimukseen. Luvussa 3.3.2 kuvataan toimintaympäristön ja toimintailmoi- tusten käsittelyprosessi. Luvussa 3.3.3 kuvataan etenemistä. Luvussa 3.3.4 esi- tetään tulokset ja luvussa 3.3.5 arvioidaan tutkimusta ja esitetään jatkotutki- muskohteita.

#### *2.4.2 Toimintatutkimuksen yleisiä piirteitä*

Tämä luku pohjautuu toimintatutkimuksen menetelmäoppaaseen. Lähdeaineiston mukaan toimintatutkimusta voidaan pitää prosessina, joka tähtää asioiden muut- tamiseen ja kehittämiseen entistä paremmiksi. Toimintatutkimukseen liitetään keskeisesti sen läheinen suhde käytäntöön, toiminnallinen ja innovatiivinen ote sekä yhteistyön ja osallistumisen korostuminen. Toimintatutkimus rinnastetaan myös kehittämistyöhön, tapaustutkimukseen tai arviointitutkimukseen

Toimintatutkimuksellisella otteella voidaan tutkia hyvin erityyppisiä asioita. Useiden lähteiden mukaan toimintatutkimusta ei varsinaisesti pidetä tutkimus- menetelmänä vaan lähestymistapana. Heikkisen mukaan toimintatutkimuksen lä- hestymistapoja ovat: kriittinen toimintatutkimus, osallistava toimintatutkimus, toimintatiede, kommunikatiivinen toimintatutkimus, kehittävä työntutkimus ja design-tutkimus. Osallistavassa tutkimuksessa tutkimuskohteena olevan yhteisön jäsenet osallistuvat tutkimukseen. Kommunikatiivinen toimintatutkimus on puo- lestaan osallistujien tasavertaista keskustelua muutoksen aikaansaamiseksi. Kommunikatiivisessa tutkimuksessa työntekijä nähdään oman työnsä asiantunti- jana, ei kehityksen kohteena vaan aktiivisena muutoksen liikkeellepanijana.

Toimintatutkimusprosessissa on neljä vaihetta: suunnittelu, toiminta, havainnoi- ti ja reflektointi. Toimintatutkimuksen rakenne on syklinen, eli se toteutetaan jälleen alusta niin kauan, kuin toivotun muutoksen tai tutkimustuloksen varmuus on saavutettu.

Toimintatutkimusta voidaan pitää strategisena lähestymistapana, joka käyttää välineenä erilaisia aineiston keruumenetelmiä. Toimintatutkimukselle onkin tyy- pillistä useiden eri menetelmien esimerkiksi havainnoinnin, haastatteluiden ja toiminnan aikana syntyneiden dokumenttien käyttö osana aineistonkeruuta.

Tutkijan yhtenä tehtävänä toimintatutkimuksessa on laatia raportti, jonka sisäl- löksi tulee kertomus hankkeen vaiheista ja tiivistelmä kertyneestä aineistosta ja saaduista tuloksista. Toimintatutkimuksen raportointiin ei ole kuitenkaan yleispä- tevää ohjetta tai sääntöjä. Tutkimuksen raportoinnin voi tehdä 1) ohjaavana ra- portointina, joka soveltuu toimintaa kehittäviin töihin ja ne ovat usein tilaustöi- tä; 2) toteavana raporttina, joka kuvaa miten kohteen asiat ovat; tai 3) kenttä- työhön perustuvana raporttina, jossa lukijalle pyritään antamaan analyysi- ja ra- portointimenetelmien sekä toimintatutkimuksessa syntyneen aineiston tiivistel- mien myötä mahdollisimman täydellinen tilannekohtainen tieto omien tulkinto- jen ja johtopäätösten pohjaksi.

Kaikki toimintatutkimukset eivät automaattisesti täytä tieteellisen tutkimuksen vaatimuksia, jotka ovat objektiivisuus, julkisuus, kriittisyys, autonomisuus, edistyvyys ja yleisyys. Toimintatutkimus on kuitenkin mahdollista toteuttaa tavalla, joka täyttää tieteellisen tutkimuksen piirteet. Järvisten (2004, 131) mukaan toimintatutkimuksessa aikaansaatu muutos on tutkimustulos, jota voidaan pitää tärkeämpänä kuin sivutuotteena saatua tietämyksen lisäystä. Perinteisen tieteellisten vaatimusten rinnalle on noussut myös jälkiakateeminen tiede, jonka ominaispiirteet eroavat perinteisestä tieteestä. Sen ominaispiirteitä ovat: 1) yksinoikeudella omistettu tieto, jolloin tieto on salaista, patentoitua ja maksullista; 2) paikallista, jolloin tietoa ei tuoteta tiedon itsensä vuoksi vaan sen avulla ratkaistaan käytännön ongelmia; 3) johdettua, sillä tutkija ei toimi itsenäisesti vaan esimiehen alaisena; 4) toimeksi annettua, missä rahoittajan tavoitteet ohjaavat tutkimusta älyllisen mielenkiinnon sijaan esimerkiksi projektitutkimukset sekä 5) asiantuntijuuteen perustuvaa, jolloin tutkija on jonkin alueen asiantuntija, ei niinkään uutta luova henkilö.

### 2.4.3 Toimintaympäristön ja prosessin kuvaus

#### Toimintaympäristö

Laki vaarallisten kemikaalien ja räjähteiden käsittelyn turvallisuudesta, 390/2005, velvoittaa tiettyjä toiminnanharjoittajia tekemään lupahakemuksen ja tiettyjä tekemään ilmoituksen toiminnastaan Tukesille. Keskityn tutkimuksessani käsittelemään lain 55 §:ssä tarkoitettujen asennus-, huolto- ja tarkastusliikkeiden hakemuksia/ilmoituksia. Valtioneuvoston asetuksilla säädetään tarkemmin asennus-, huolto ja tarkastusliikkeiden hyväksymisestä, hyväksymisen hakemisesta ja hakemuksessa esitettävistä tiedoista ja selvityksistä sekä liikkeille asetettavista vaatimuksista ja tehtävien suorittamisesta. Valtioneuvoston asetuksilla säädetään myös tarkemmin vastuuhenkilöiden tehtävistä, pätevyysvaatimuksista ja pätevyyden osoittamisesta.

Tässä tutkimuksessa keskityn

- öljylämmityslaitteistojen asennus- ja huoltoliikkeiden sekä öljysäiliöiden tarkastusliikkeiden (Vna 1211/1995) ja
- kaasuasennusliikkeiden (Vna 711/1993, muutos 1170/1995 ja 1171/1995) sekä
- kylmälaiteliikkeiden (Vna 1187/2001)
- toimintailmoituksiin.

Jokaiselle eri toiminta-alueelle on erillinen toimintailmoituslomake. Lomakkeet, samoin kuin niistä lähetettävät todistukset sekä Tukesin kotisivuilla olevat rekisterit poikkeavat ulkonäöllisesti toisistaan, vaikka ne voisivat olla hyvinkin samansisältöisiä ja ulkonäöllisesti yhtenäisiä.

#### Prosessin kuvaus

Toiminnanharjoittajan tekemä toimintailmoitus tulee yleensä Tukesin kirjaimoon, jossa se diarioidaan ja toimitetaan vastuukäsittelijälle. Joskus toimintailmoitus toimitetaan myös suoraan faksilla tai sähköpostitse asiankäsittelijälle, jolloin vastuukäsittelijä tai assistentti diarioi sen. Jos hakemuksessa on puutteita, vastuukäsittelijä pyytää puhelimitse tai sähköpostilla toiminnanharjoittajaa toimittamaan puuttuvat asiakirjat. Kun kaikki tarvittavat asiakirjat on saatu ja toiminnanharjoittaja täyttää toiminnalle asetetut vaatimukset, vastuukäsittelijä kirjoittaa todistuksen (word-asiakirja), jonka jälkeen vastuukäsittelijä tai assistentti laskuttaa, diarioi ja postittaa laskun ja todistuksen toiminnanharjoittajalle. Vastuukäsittelijä merkitsee toiminnanharjoittajan rekisteriin (excel-taulukko). Arkistokappale liitteineen arkistoidaan Tukesin arkistoon. Jos toiminnanharjoittaja ei täytä pätevyysvaatimuksia, hänelle lähetetään diarioitu kirje perusteluineen hakemuksen hylkäämisestä ja asiakirjat arkistoidaan. Jos taas puuttuvia täydennyksiä ei toimiteta noin kuukauden kuluessa, asia päätetään diariin ilman lähtevää asiakirjaa.

Kylmälaiteliikkeiden toimintailmoituksia tulee vuosittain eniten, tämän vuoden marraskuun alkuun mennessä niitä on tullut noin 500 kpl (n. 2500 toiminnanharjoittajaa), öljylaitteistojen asennus- ja huoltoliikeilmoituksia noin 40 (n. 1400 toiminnanharjoittajaa), kaasuasennusliikkeiden ilmoituksia 35 (n. 650 toiminnanharjoittajaa) ja säiliöiden määräaikaistarkastusliikeilmoituksia vajaa 10 kpl (n. 60 toiminnanharjoittajaan).

#### 2.4.4 Tutkimuksen eteneminen

Tiedonhankintamenetelmänä käytin haastatteluita ja palavereja sekä havainnointia. Aloitin tutkimuksen kokoamalla kaikki neljä toimintailmoituslomaketta. Omalla vastuualueellani näistä on nykyisin kolme. Ensin selvitin asetuksista, mitä liitteitä toimintailmoitukseen on liitettävä. Kuvassa 1 on esitetty asetusten vaatimat liitteet.

Asetusten vaatimukset liitteistä	kylmä- öljy- öljy-			
	kaasu	laite	laitteisto	säiliö
kaupparekisteriote	x		x	x
pätevyystodistus	x	x	x	x
työkaluluettelo	x	x		x
työkokemusselvitys		x	x	x

Kuva 1. Asetuksen vaatimukset ilmoituksen liitteistä (x:llä merkityt vaaditaan)

Tämän jälkeen kävin lomakkeissa olevat eroavaisuudet läpi. Kuvassa 2 on esitetty lomakkeilla kerätyt tiedot eri toiminta-alueittain.

Ilmoituslomake	Kylmä- Öljylait- Öljy-			
	Kaasu	laite	teisto	säiliö
Laatimis-, hakemispäivämäärä	x	x		x
Uusi ilmoitus	x		x	
Muutos- tai täydennysilmoitus	x	x	x	
Toiminnanharjoittajan nimi	x	x	x	x
Osoite	x	x	x	x
Postinumero	x	x	x	x
Postitoimipaikka	x	x	x	x
Puhelin	x	x	x	x
Faksi		x	x	
Sähköpostiosoite		x		
Toimipaikan kunta	x	x	x	
Toimipaikkojen osoitteet		x		
Vastuuhenkilö		x	useita	useita
Yhteyshenkilö	x			x
Syntymäaika		x	x	
Toiminnan aloittamiskohta		x		
Muita tietoja/lisätietoja	x	x	x	x

Allekirjoituspäivämäärä		X	X	
Ilmoittajan allekirjoitus	X	X	X	
<b>Ilmoituslomake</b>		Kylmä- Kaasu laite	Öljylait- teisto	Ölly- säiliö
Onko oma kalusto	X	X		X
kuljettaako palavia nesteitä	X	X		X
muut tarkastuksia tekevät				X
onko tarvittavat säädökset käytett.				X
	tutk. tod.	muu selv.	pät. tod.	muu selv.
Selv. vastuuhenk. pätevydestä	X	X		
Selv. Vastuuhenk. työkokemuksesta		X	X	X
Työkalu- ja laiteluettelo		X	X	X
Kaupparekisteriote	X		X	X

Kuva 2. Toimintailmoituksissa kerätyt tiedot toiminta-alueittain.

Seuraavaksi haastattelin Tukesin kyseisten alojen asiantuntijoita (4 henkilöä) ja kartoitin muutamien lomakkeilla kysyttävien asioiden tarpeellisuutta, millaisia puutteita haastateltavat olivat huomanneet saapuneissa toimintailmoituksissa ja millaisia kehitysehdotuksia tai -toiveita heillä on lomakkeiden ja rekisteritietojen suhteen. Omien havaintojeni ja haastattelujen pohjalta suunnittelin lomakepohjan, jossa yhdistin lomakkeet yhdeksi toimintailmoituslomakkeeksi. Esittelemääni lomakepohjaa käsiteltiin kokouksessa asiantuntijoiden kanssa ja siihen tehtiin korjaus- ja muutosehdotuksia. Tein sovitut muutokset lomakkeeseen.

Lisäksi kolmen toimialueen toimintailmoituksissa vaaditaan liitteeksi työvälineluettelo. Yhden toimialueen osalta kotisivuillamme on ollut liitepohja, johon toiminnanharjoittaja on voinut ruksia käytössään olevat laitteet ja työvälineet. Tein myös kahdelle muulle toimialalle vastaavanlaisen liitepohjan toiminnanharjoittajan käytössä olevien laitteiden ja työvälineiden ilmoittamiseksi.

Toimintailmoituslomake ja edellä kuvatut liitepohjat tullaan viemään kotisivuillamme lähiaikoina. Saapuvia toimintailmoituksia seurataan ja tarvittaessa lomakkeeseen tehdään muutoksia saatujen kokemusten perusteella.

Tämän jälkeen kävin läpi toimintailmoitusten perusteella lähetettävät todistukset sekä rekistereihin vietävät tiedot. Ne eivät merkittävästi poikenneet toisistaan, mutta kuitenkin pieniä eroja niistä löytyy. Kuvassa 3 on esitetty todistukseen ja rekisteriin kirjattavat tiedot. Huomasin myös, että kylmälaitekisterin tiedot ovat aakkosjärjestyksessä yrityksen nimen perusteella ja muut rekisterit ovat paikkakunnan mukaisessa järjestyksessä. Mielestäni rekisterit tulisi yhdenmukaistaa.

Todistus				Tiedot	Rekisteri			
Kaasu	Kylmälaite	Öljylaitteisto	Öljysäiliö		Kaasu	Kylmälaite	Öljylaitteisto	Öljysäiliö
				Todistuspäivämäärä				
				Diaarinumero/todistusnumero				
				Asiakkaan lähettämä ilmoituspv				
				Toiminnanharjoittajan nimi				
				Osoite (laskutus- ja/tai toimipaikan osoite)				
				Postinumero				
				Postitoimipaikka				
				Puhelin				
				Faksi				
				Toimipaikan kunta				
				Toimipaikkojen osoitteet	*	*	*	
				Vastuuhenkilö				
				Syntymäaika				
				Pätevyys/toimialue				

\* kaasu- ja öljyliikkeissä käyntiosoite on erillisessä sarakkeessa

Kuva 3. Todistuksissa ja rekistereissä olevat tiedot.

Kävimme asiantuntijoiden kanssa läpi todistuksissa ja rekisterissä olevia tietoja ja keskustelimme kunkin tiedon tarpeellisuudesta. Tämän jälkeen tein todistus pohjasta mallipohjan, joka käsiteltiin yhdessä asiantuntijoiden kanssa ja pienten korjausten jälkeen hyväksyttiin käytettäväksi todistusmalliksi.

Tällä hetkellä sekä todistuslomakkeet että rekisterit ovat täysin manuaalisesti täytettäviä, mikä tarkoittaa, että samat tiedot kirjoitetaan useaan kertaan ja useaan paikkaan. Minimoimalla kenttien määrän voidaan todistusten kirjoittamista ja rekistereiden ylläpitoa nopeuttaa ja vähentää mahdollisten kirjoitusvirheiden määrää.

### 2.2.2 Tulokset

Lomakkeiden (toimintailmoitus ja todistus) ulkoasuja yhtenäistettiin: mm. fontit, logo ja yhteystiedot. Toimintailmoituslomakkeesta poistettiin tarpeettomia kenttiä ja lisättiin sellaisia kenttiä, jotka nopeuttavat asioiden käsittelyä.

Esimerkkinä tarpeettomista kentistä mainittakoon, että asiakas on joutunut kirjoittamaan yhteystietonsa kahteen paikkaan, ensin yhteystietokenttiin ja sitten vielä toimipaikan osoitekenttään.

Toimintailmoituslomakkeeseen lisättiin Tukesin käsittelyä nopeuttavia uusia kenttiä, kuten aiempi todistusnumero, laskutusosoite ja sähköpostiosoite.

Käyttöön otetusta todistusmallista poistettiin yrityksen puhelinnumero- ja faksitiedot. Lisäksi viitetietona käytetty asiakkaan lähettämän ilmoituksen

päivämäärällä ei ole merkitystä asiakkaalle eikä Tukesille, joten sen käytöstä luovutaan.

Rekistereiden osalta puhelinnumerot poistettiin kaikista rekistereistä. Joissakin rekistereissä oli todistuksen myöntämispäivämäärä, joka myös poistettiin. Lisäksi rekisterin kenttien nimet yhtenäistettiin.

Tarkoitukseni on automatisoida prosessia vielä niin, että tällä hetkellä excel-  
taulukkoon merkittävät tiedot siirtyisivät makrojen avulla suoraan  
todistuslomakkeisiin. Näin tiedot tarvitsee kirjoittaa vain kerran.

Muita tutkimuksen aikana tulleita huomioita: Nykyisin asiakirjoja toimitetaan  
paljon myös sähköpostilla. Toimintailmoituslomakkeiden yhteystiedoissa  
sähköpostiosoitteena oli malli etunimi.sukunimi@tukes.fi. Asiantuntijoiden ajan  
säätämiseksi sähköpostiosoitteeksi muutettiin kirjaamo@tukes.fi, jolloin  
kirjaamo diarioidi asiakirjan. Lisäksi olisin muuttanut lomakkeessa olleen  
laitosvalvontayksikön faksinumeron kirjaamon faksinumeroksi, mutta kirjaamossa  
ei ole omaa faksia, joten se muutos jäi tekemättä.

### 2.2.3 Tulosten arviointi ja jatkotutkimuskohteet

Tutkimusmenetelmäni (lähestymistapani) on sekä osallistavaa että  
kommunikatiivista toimintatutkimusta. Toimintatutkimuksen kohteena olevat  
asiat ovat aiemmin jakautuneet ja jakautuvat osin vieläkin usean asiantuntijan  
vastuualueille. Tilanteet olivat vuorovaikutteisia ja asiantuntijat antoivat oman  
tietämyksensä ja näkemyksensä käyttöni. Itse toimin tutkimuksen ja muutoksen  
aktiivisena liikkeellepanijana Asiantuntijat olivat tyytyväisiä siihen, että joku  
pyrkii parantamaan nykyistä käytäntöä ja kommentoivat innokkaasti ja antoivat  
oman panoksensa tutkimukselle.

Aineiston kerääminen tapahtui havainnoimalla ja haastatteleamalla. Tutkimuksen  
raportointi on lähinnä ohjaavaa raportointia. Tutkimuksen aikarajoista johtuen  
tämän tutkimuksen aikana ei ole ehditty toteuttaa kaikkia raportissa kuvattua  
asioita, joten niiltä osin kyseessä on osaraportti, jota voidaan täydentää, kun  
todelliset tulokset käsittelyaikojen nopeudesta ja prosessin läpimenoajoista ovat  
selvillä.

Tutkimuksestani löytyy toimintatutkimukselle tyypilliset vaiheet: havainnointi,  
suunnittelu, toiminta ja reflektointi. Tutkimuksen aikana vaiheet ehdittiin tehdä  
vain yksi kierros, mutta tutkimuksen kohteena olevia toimintoja ei kaikkia vielä  
ole ehditty toteuttaa.

Tutkimukseni ei täytä perinteisen tieteellisen tutkimuksen vaatimuksia. Sen  
sijaan siinä on piirteitä Tuunasan jälkiakateman tieteen ominaisuuksista, kuten  
se, että se on paikallista ja tavoitteena siinä on käytännön ongelmien  
ratkaiseminen, ei tuottaa tietoa sen itsensä vuoksi.

Tämän toimintatutkimuksen tuloksena on kehitetty yksi toimintailmoituslomake,  
joka korvaa tällä hetkellä olevat neljä toimintailmoitusta. Lomakkeelle lisättiin  
kysymyksiä, jotka helpottavat ja nopeuttavat asioiden käsittelyä sekä poistettiin  
tarpeettomia kysymyksiä. Asiakkaalle lähetettävät todistukset sekä Tukesin  
kotisivuilla olevat rekisterit on yhdenmukaistettu tämän tutkimuksessa aihepiiriin  
kuuluneilla toimialueilla. Prosessia tullaan vielä jatkossa nopeuttamaan siten,  
että excel-taulukkoon kirjoitetut tiedot siirtyvät automaattisesti  
todistuslomakkeelle.

Tutkimus on tehty osallistavana tutkimuksena: Tukesin asiantuntijat ovat  
antaneet taustatietoja ja kommentoineet muutosehdotuksiani. Tutkimus on  
lähellä normaalia tehtävien kehittämistä. Ero tehtävän kehittämisen ja  
toimintatutkimuksen välillä voi olla hyvinkin pieni, mutta normaalia tehtävän



kehittämistä ei yleensä raportoida. Tämän toimintatutkimuksen ansioksi voikin todeta, että se huomattavasti nopeutti kehittämisprosessia.

Tämän tutkimuksen seurauksena myös käynnistyy laajempi selvitysprojekti. Siinä tarkastellaan voidaanko nykyistä sähköurakoitsijarekisteriä hyödyntää kylmälaiteliikkeiden rekisteröinnissä, jossa käsitellään eniten toimintailmoituksia tässä tutkimuksessa olleista toimialueista. Sähköurakoitsijoiden ilmoitusmenettely on hyvin samankaltainen kuin kylmälaiteliikkeiden, öljylämmityslaitteistojen asennusliikkeiden, kaasuliikkeiden sekä öljysäiliöiden tarkastusliikkeiden toiminta. Selvitysprojektin valmistuttua, päätetään mahdollisista kehitysprojekteista. Valtiolla projektien läpivieminen on valitettavasti hidasta, koska projektien rahoitusesitykset/hakemukset ensin priorisoidaan ja sen jälkeen ne vasta budjetoidaan seuraavalle vuodelle.

Tukesissa toimii kolme yksikköä: tuotevalvonta-, laitosvalvonta- ja T&-yksikkö. Näistä varsinkin tuote- ja laitosvalvontayksiköissä on hyvin samankaltaisia toimintoja, muun muassa tässä tutkimuksessa tarkastellut eri toimialueilta tulevat toimintailmoitukset. Tukesin prosessit on kyllä kuvattu, mutta käytännön tasolla ei kuitenkaan ole yhdistetty samankaltaisia toimintoja, vaan jokainen on oma, erillinen toiminta-alueensa. Tällöin ei myöskään palvelu asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla, sillä toiminnanharjoittajista olevat tiedot on hajallaan useissa eri rekistereissä. Jatkokehitysehdotukseni onkin, että Tukesin samankaltaisia toimintoja yhtenäistetään yli toimialarajojen. Tiedot voitaisiin kerätä yhteen ja samaan tietokantaan, josta ne voitaisiin helposti hakea tietyillä kriteereillä. Tämä helpottaisi sisäistä yksiköiden välistä työtä, mutta myös asiakkaille ja kuluttajille siitä koituisi paljon hyötyä.

TURVATEKNIIKAN KESKUS

ILMOITUS

Öljylämmityslaitteistoja asentava ja huoltava  
toiminnanharjoittaja; asetus (1211/95) Uusi toiminnanharjoittaja Muutosilmoitus

Toiminnanharjoittaja		
Postiosoite		
Puhelin		
Telekopio		
Toimipaikan sijaintikunta		
Vastuhenkilö(t)	Nimi	Syntymäaika
Muita tietoja		

Liitteenä

 kaupparekisteriote tai muun vastaavan rekisterin ote; jäljennös vastuuhenkilön pätevyystodistuksesta; selvitys käytettävänä olevista työvälineistä sekä testaukseen ja säätöön tarvittavista laitteista.

Muutosilmoituksen yhteydessä edellä mainitut liitteet tulee toimittaa niiltä osin kuin tiedot muuttuvat.

Päiväys ja allekirjoitus \_\_\_\_\_

Turvatekniikan keskus (TUKES)  
PL123  
00181 HELSINKIPuhelin 010 6052 000  
Telekopio 010 6052 466

**TURVATEKNIIKAN KESKUS****ILMOITUS**

hyväksytyksi kaasuasennusliikkeeksi  
Asetus (711/1993, muutos 1170/1995),  
asetus (1058/1993, muutos 1171/1995)

- Uusi toiminnanharjoittaja  
 Muutosilmoitus

Päivämäärä

\_\_\_\_\_

Toiminnanharjoittajan nimi, osoite ja puhelinnumero	Nimi ja osoite	Puhelinnumero
Toimipaikan sijaintikunta		
Yhteyshenkilön nimi		
Lisätietoja (esim. muutostiedot aikaisempaan lupaan tai todistukseen)		
Allekirjoitus	Allekirjoitus ja nimenselvitys	

**LIITTEET:**Uuden toiminnanharjoittajan **tulee liittää ilmoitukseen:**

- kaupparekisteriote tai muu vastaava rekisteriote  
 asennustyöstä vastaavien vastuuhenkilöiden tutkintotodistusten jäljennökset  
 selvitys vastuuhenkilöiden työkokemuksesta (kaasuala tai vastaava) ja koulutuksesta.

Muutosilmoituksen yhteydessä edellä olevat liitteet tulee toimittaa niiltä osin kuin tiedot muuttuvat.

TUKES  
TURVATEKNIKAN KESKUS  
PL 123  
00101 HELSINKI  
PUH. 010 8052 000  
TELEKOPPI 010 8052 488  
INTERNET: HTTP://WWW.TUKES.FI

**ILMOITUS Turvatekniikan keskukselle öljytankkimy-  
laitteistoista annetun asetuksen (1211/95) 25 §:n  
tarkoituksenaksi säiliöiden määräsaikais tarkastamista  
suorittavaksi toimintasuorittajaksi**

Hakijan (yhtiön) nimi	
Osoite	Puhelinnumero
	Hakemuksen päivämäärä

Lisätietoja antaa

puh.

Hakemukseen liitetyt asetuksen (1211/95) 31 §:n mukaiset asiakirjat

<input type="checkbox"/> kaupparekisterin tai muun vastaavan rekisterin ote	<input type="checkbox"/> todistus elinkeinoilmoituksesta
---	--

Tarkastuksista vastaava(t) henkilö(t)

Nimi	Henkilötunnus	Asiakirjat liitteessä
1)		<input type="checkbox"/> selvitykset päteyydestä
2)		<input type="checkbox"/> selvitykset päteyydestä
3)		<input type="checkbox"/> selvitykset päteyydestä

Tarkastuksia tekevä(t) henkilö(t)

Nimi	Henkilötunnus	Asiakirjat liitteessä
1)		<input type="checkbox"/> selvitykset asiantuntemuksesta
2)		<input type="checkbox"/> selvitykset asiantuntemuksesta
3)		<input type="checkbox"/> selvitykset asiantuntemuksesta

Liike tarkastanut säiliöitä aikaisemmin

kyllä vuodesta \_\_\_\_\_  
 ei

Liike tarkastanut lajittelemättömyysilmiöitä aikaisemmin

kyllä  painekokeella  
 muulla tavoin

Ouko liikkeellä öljypoltinaseennuslaitteistoja

ei  
 kyllä ars \_\_\_\_\_  
 ei

Selvitys säiliön puhdistusjärjestelyistä sekä palavan nesteen väliaikaisesta varastoinnista liitteessä,

oma kalusto  vieras kalusto

Kuljettako liike tarkastukseen liitteenä palavia nesteitä yleisillä teillä  kyllä  ei

Tarkastusvälineet, eriteltä tarkemmin liitteissä:

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> työntömitta  | <input type="checkbox"/> valaisin                               |
| <input type="checkbox"/> syvyysmikrometri   | <input type="checkbox"/> rillikat                               |
| <input type="checkbox"/> pallovasara  | <input type="checkbox"/> ilmanvaihtolaitte                      |
| <input type="checkbox"/> teräspiikki  | teho _____ m <sup>3</sup> /h                                    |
| <input type="checkbox"/> ultraäänilaite   | <input type="checkbox"/> säiliön tiivyyden tarkastukseen        |
| <input type="checkbox"/> metrimitta   | painekokelaitteet, selvitys liitteessä                          |
| <input type="checkbox"/> vesivaaka  | <input type="checkbox"/> palumpuikiston tiivyyden tarkastukseen |
| <input type="checkbox"/> (valokäyttöisellä varustettu)  | painekokelaitteet   |
| <input type="checkbox"/> suurennuslasi  | <input type="checkbox"/> imulaatikko tai vastaava               |
| <input type="checkbox"/> teräsharja   | <input type="checkbox"/> muuta, selvitys liitteessä             |
| <input type="checkbox"/> teräsvilla   |   |
| <input type="checkbox"/> Liitteessä on määrittämistarkastuksia koskevat asetukset (1211/95), kauppa- ja teollisuusministeriön päätökset (344/83, 314/85, muutokset 1199/95, 1219/95). |   |
| <input type="checkbox"/> Liike korjaa säiliöitä   |   |
| <input type="checkbox"/> Liike pyytää erillistä tarkastusta vastaavan henkilön tai tarkastuksia tekevän henkilön kuulustelua TUKESSA (vain asianomaisen selvityspaperien puuttuessa)  |   |

Muuta huomautettavaa:

Yllä luetellut tiedot vakuutan oikeiksi

allekirjoitus:

**ILMOITUS**

Kylmälaiteliike

Valtioneuvoston asetus nro 1187/2001 (muutos nro 1239/2003) \*)

Päivämäärä

 Muutos- tai täydennysilmoitus

1. Toiminnanharjoittaja	Nimi		
2. Yhteystiedot	Jakeluosoite	Postinumero	Postitoimipaikka
	Puhelinnumero	Telekopionumero	Sähköpostiosoite
3. Liikkeen toimipaikkojen osoitteet			
4. Vastuhenkilö	Nimi		Syntymäaika
5. Toiminta-ala	I Kylmälaitteiden huoltotoiminta (2 §) <input type="checkbox"/> Ia) Kylmäainetta enintään 3 kg sisältävät laitteet <input type="checkbox"/> Ib) Kylmäainetta yli 3 kg sisältävät laitteet		II Kulkuvälineiden tai työkoneiden kylmälaitteet (A 1239/2003, liite 3 kohta 5) <input type="checkbox"/>
			III Jätehuoltotoiminta (4 §) <input type="checkbox"/>
6. Toiminnan aloittamisajankohta			
7. Muita tietoja			
8. Ilmoittajan allekirjoitus	Allekirjoitus ja nimen selvitys		

**Ilmoituksen liitteinä on oltava selvitys vastuuhenkilön pätevydestä, työkokemuksesta sekä käytettävissä olevista laitteista.**

Ilmoitus on maksullinen (v. 2008 183 €)

- LIITTEET  Selvitys vastuuhenkilön pätevydestä (ks. asetuksen 1187/2001 (muutos 1239/2003) liite 3)
- Selvitys vastuuhenkilön työkokemuksesta (ks. asetuksen 1187/2001 (muutos 1239/2003) liite 3)
- Selvitys asennuksessa ja huollossa tai jätehuollossa tarvittavista laitteista ja välineistä (ks. asetuksen 1187/2001 liite 4)

\*) Asetus 1187/2001 (muutos 1239/2003): 1 §  
*Soveltamisala*

Tätä asetusta sovelletaan kylmälaitteiden sekä sammutus- ja torjuntalaitteiden huoltotoimintaa suorittavaan, jos laite sisältää tämän asetuksen liitteessä 1 tarkoitettuja otsonikerrosta heikentäviä aineita tai liitteessä 2 tarkoitettuja fluorihilivetyjä. Tätä asetusta sovelletaan lisäksi edellä tarkoitettujen aineiden käsittelyä ja jätehuoltoa suorittavaan.

**TURVATEKNIIKAN KESKUS**

PL 123, 00181 HELSINKI

käynti: Lönnrotinkatu 37, Helsinki

puhelin: 010 6052 000

internet: <http://www.tukes.fi>sähköposti: [etunimi.sukunimi@tukes.fi](mailto:etunimi.sukunimi@tukes.fi)

telekopio:

010 6052 466, laitosvalvonta

6/2008



## TOIMINTAILMOITUS

Ilmoituksen käsittelystä lähetetään lasku todistuksen yhteydessä

Uusi toiminnanharjoittaja  Muutos- tai täydennysilmoitus, aiempi todistusnro

 KYLMÄLAITELIIKE

Vna 1187/2007, muutos 1239/2003, ml. sammutus- ja torjuntalaitteiden huoltotoiminta 1239/2003, 1§ )

I Kylmälaitteiden huoltotoiminta (2 §) <input type="checkbox"/> Ia) Kylmäainetta enintään 3 kg sisältävät laitteet <input type="checkbox"/> Ib) Kylmäainetta yli 3 kg sisältävät laitteet	II Kulkuvälineiden tai työkonoiden kylmälaitteet (A 1239/2003, liite3 kohta 5) <input type="checkbox"/>	III Jätehuoltotoiminta (4 §) <input type="checkbox"/>
---	--	--

 KAASUASENNUSLIIKE

(L390/2005, asetus 711/1993, muutos 1170/1995 ja asetus 1058/1993, muutos 1171/1995)

Luokka <input type="checkbox"/> A	Luokka <input type="checkbox"/> C	Luokka <input type="checkbox"/> P
--------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

 ÖLJYLÄMMITYSLAITTEISTOJEN ASENNUSLIIKE (L 390/2005, asetus 1211/95)

Luokka <input type="checkbox"/> Yleispätevyys	Luokka <input type="checkbox"/> Kevytöljypätevyys
--	--

 ÖLJYSÄILIÖIDEN MÄÄRÄAIKAISTARKASTUSLIIKE (L 390/2005, asetus 1211/95)

<b>Toiminnanharjoittaja</b>	Nimi	Y-tunnus	
<b>Yhteystiedot</b>	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka
	Puhelinnumero	Telekopionumero	Sähköpostiosoite
<b>Laskutusosoite</b>	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka
<b>Vastuuhenkilö(t) ja suostumus tehtävään</b>	Nimi	Syntymäaika	Nimen selvitys ja allekirjoitus
<b>Muita tietoja</b>			
<b>LIITTEET</b>	<p>Uuden toiminnanharjoittajan tulee liittää ilmoitukseen:</p> <p><input type="checkbox"/> jäljennös vastuuhenkilön pätevyystodistuksesta  <input type="checkbox"/> selvitys vastuuhenkilön työkokemuksesta ja koulutuksesta (kylmälaite- ja kaasuasennusliikkeet)  <input type="checkbox"/> kaupparekisteriote tai muu vastaava rekisteriote  <input type="checkbox"/> selvitys käytettävänä olevista laitteista ja työvälineistä (työvälineuettelomallit Tukesin kotisivuilla)</p> <p>Muutosilmoituksen yhteydessä em. liitteet tulee toimittaa niiltä osin kuin tiedot muuttuvat.</p>		
<b>Pvm ja ilmoittajan allekirjoitus</b>	Pvm	Allekirjoitus ja nimen selvitys	

Tukes (Turvatekniikan keskus)

PL 123, 00181 HELSINKI

käynti: Lönnrotinkatu 37, Helsinki

puhelin: 010 6052 000

internet: <http://www.tukes.fi>

sähköposti: [kirjaamo@tukes.fi](mailto:kirjaamo@tukes.fi)

telekopio:

010 6052 466, laitosvalvonta

11/2008

## 2.5 Analyysi suoritetusta kommunikatiivisesta toimintatutkimuksesta *Jussi Ojala*

### 2.5.1 Taustaa

Tässä työssä en ole lähtenyt tekemään erillistä toimintatutkimusta, jostakin tietystä kohteesta, vaan tämä työ pohjautuu aikaisemmin Laurea-ammattikorkeakoululla opiskeluihini liittyvään työhön. Kyseisessä aikaisemmin tekemässäni työssä olen tehnyt tutkimusta ja selvitystä niistä riskeistä, joita rikoksesta epäillyn henkilön käsittely aiheuttaa Espoon poliisitalossa. Tämän toimintatutkimuksen opintoihin liittyvän työni tarkoituksena on pyrkiä mahdollisimman kriittisesti tarkastelemaan aikaisemmin tekemiäni työtä. Tarkastelun pohjana käytän ryhmämme Arnell, Laakso, Ojala, ja Korttesalo tekemää toimintatutkimuksen menetelmäopasta. Pyrin tässä työssä peilaamaan omia aikaisemmin tekemiäni ratkaisuja ja arvioimiaan mahdollisimman kriittisesti missä kohdissa olen onnistunut kyseistä tutkimusta ja missä kohdissa olisin tehnyt täysin erilalla, nyt hallussani olevan menetelmäoppaan siivittämänä.

Tarkoitukseni on käsitellä kyseistä aikaisempaa työtä meidän menetelmäoppaan sisällön mukaisessa järjestyksessä ja pyrkiä pohtimaan omia sen aikaisia valintoja ja erityisesti näin jälkikäteen arvioimalla kehittämään omaa toimintaani vastaisuuden varalla.

Jälkikäteen tarkastellessa kyseistä työtä on selvää, että se on ollut laadultaan kommunikatiivinen toimintatutkimus. En kuitenkaan ole silloin osannut mieltää tai ilmaista sitä asiaa kyseisessä raportissa. Tämän kaltainen mieltäminen olisi mielestäni selkeyttänyt toimintasuunnitelman tekoa ja luonut pohjaa niiden työvaiheiden suunnittelulle, joita olen kyseisessä tutkimuksessa käyttänyt. Kohteena tutkimuksessa on minulla ollut viranomaisorganisaation toiminta. Mielestäni kommunikatiivinen toimintatutkimus on/on ollut/olisi ollut hyvä tutkimusstrateginen valinta tutkittaessa kyseistä toimintaa.

### 2.5.2 Tutkimuksen teoriakehyksestä

Teoreettisena viitekehyksenä minulla on ollut turvallisuus, joka voi käsitteenä tarkoittaa objektiivista eli ulkoista turvallisuutta tai subjektiivista eli henkilön kokemaan turvallisuuden tilaa tai näiden kahden välistä suhdetta. Turvallisuus on monimuotoinen käsite. Se voidaan ymmärtää tarpeena, arvona tai ihmisoikeutena. (Niemelä 2000, 21-22.) Turvallisuuden alakäsitteenä olen käyttänyt työturvallisuutta, joka on parhaimmillaan jatkuvaa yhteistä ajattelua ja yhteisiä tekoja työpaikan työolojen parantamiseksi ja vaarojen vähentämiseksi. Työturvallisuutta työpaikalla lisää myös kyky ja tottumus yhteiseen riskien arviointiin. Työturvallisuuden taso ja sillä pysymisen edellytykset riippuvat siten muiden työyhteisöasioiden tavoin siitä, kuinka hyvin työyhteisössä on totuttu toimimaan yhdessä. (Mäkeläinen & Santalahti 2001, 13.)

Toisena teoriakäsitteenä olen määritellyt riskiä. Riski tarkoittaa olosuhdetta, jossa tapahtuman lopputulos poikkeaa toivotusta tai odotetusta lopputuloksesta. Riskiin liittyy aina epämääräisellä todennäköisyydellä yhden ja nollan väliltä tappion tai menettämisen uhka. Olennainen piirre riskissä on epävarmuus ja epävarmuuteen liittyvä todennäköisyys virhearvioinnin mahdollisuudesta. Riskin olemukseen liittyy myös se, että tapahtumien todennäköisyys vaihtelee yksilöllisesti. Tätä oletetusta tapahtumasta poikkeavaa tapahtumaa voidaan arvioida todennäköisyyden perusteella. Poikkeaminen voi joissakin tapauksissa olla positiivistakin. (Kuusela & Ollikainen 1999, 17.)

Tutkimusmenetelmillä tarkoitetaan yleisesti empiirisen tutkimuksen konkreettisia aineiston hankinta ja -analyysimetodeja tai -tekniikoita, jotka voidaan puolestaan luokkerytys laadullisiin (kvalitatiivisiin) ja määrällisiin (kvantitatiivisiin) menetelmiin. Koska tutkimuksessa käytettävät menetelmät ja välineet on valittava tutkittavan kohteen ja tutkimusasetelman mukaisesti.

Valintani kvalitatiivisen tiedonkeruun menetelmän kannalle oli mielestäni onnistunut ratkaisu tässä tutkimuksessa sen vuoksi, että kyseinen työ perustui käytännön työelämään ja sen tapahtumiin. Mielestäni kvalitatiivinen tutkimus sopi työhön myös sen vuoksi, että työn tarkoituksena ei ollut kartoittaa riskien vahinkoarvoa eikä vahinkojen lukumäärää, vaan pyrkiä tarkemmin selvittämään ja keräämään, sekä analysoimaan riskejä.



### 2.5.3 Tutkimuksen yleisistä piirteistä

Täyttääkseen tieteellisen tutkimukselle asetetut vaatimukset täytyy toimintatutkimukselle löytää viitekehys. Seuraavassa kappaleessa käsittelen tutkimuksestani yleisiä piirteitä, mitä tieteelliselle tutkimukselle asetetaan:

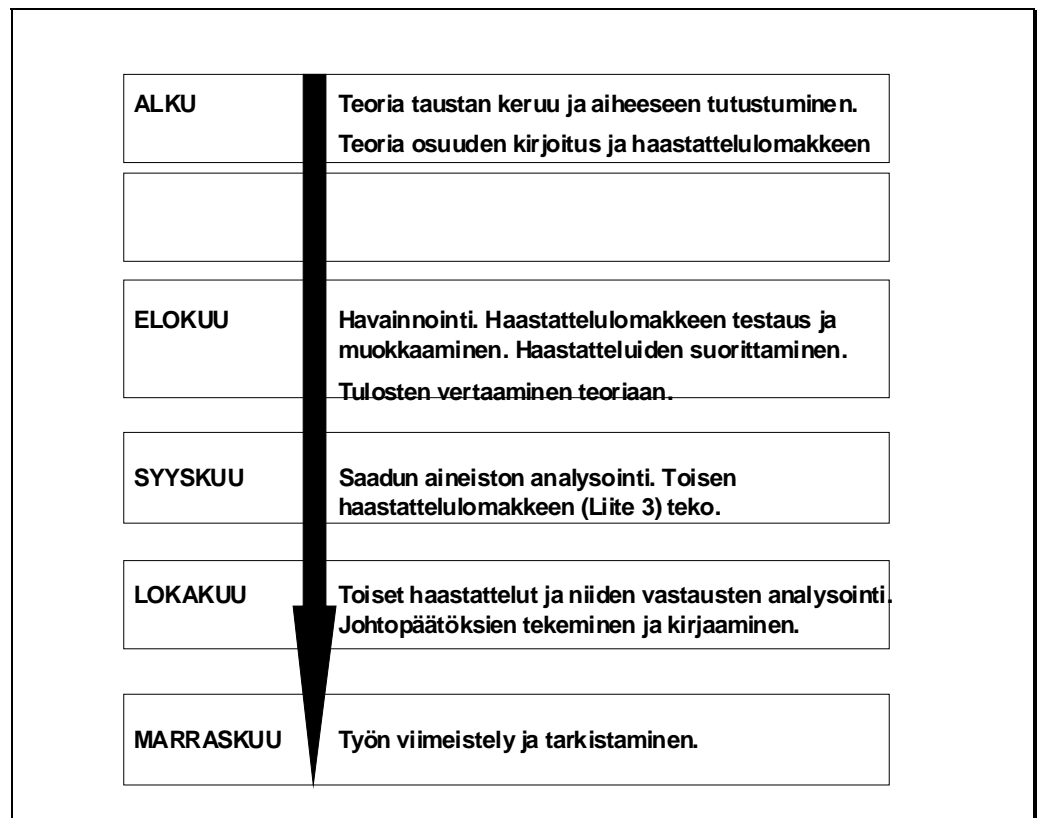
#### Objektiivisuus

Työskentelyni poliisina ja osittain myös Espoon poliisilaitoksella ei tutkimusta tehdessäni mielestäni vaikuttanut kuitenkaan kyseisen työn tekemisessä omaan objektiivisuuteeni. Perusteluina käytin sitä, että Espoon poliisitalossa työskentelee noin 200 henkilöä, eikä minun työtehtäviini kuulunut mitenkään erityisesti olla perehtynyt poliisitalon turvallisuusasioihin. Arvion työssäni, että mikäli turvallisuusasiat kuuluisivat erityisesti minun työtehtäviini, olisi se saattanut heikentää objektiivisuuttani, koska silloin olisin joutunut arvioimaan omaa työni tekemistä.

Jälkikäteen tarkasteltuna on selvää, että tutkimuskohteesta hankittu tieto ei ole ollut riippumatonta minun omista arvoistani, mielipiteistäni ja toiveistani. Uskon, että olen välittänyt erityisesti haastattelutilanteissa omia arvojani ja asenteitani tutkimusprosessiin. Tässä tilanteessa, jossa olen alun perinkin ollut tutkittavana olevan yhteisön jäsen, on täydelliseen objektiivisuuteen pääseminen ollut täysin mahdotonta. Jälkikäteen tarkasteltuna minun olisi pitänyt osata mieltää kyseinen asia ja kirjoittaa se auki tutkimukseeni. Sitä, miten tutkimuksen tulokset olisivat poikenneet, vai olisivatko ne poikenneet, tästä lopputuloksesta on vaikea arvioida.

#### Kriittisyys

Tutkimuksessa voidaan laiminlyödä tutkimusprosessin tai käytettyjen menetelmien kuvaus tai analyysin eri vaiheiden erittely. Mielestäni tässä työssä vaiheiden kuvauksessa olen onnistunut hyvin kuvaamalla eri vaiheet havainnollistavalla kuvalla.



KUVIO: Tiedon keruun ja työn eteneminen pääpiirteittäin.

Kuitenkaan en ole kyseisessä tutkimuksessa mielestäni tarpeeksi kriittisesti esitellyt ja yksityiskohtaisesti raportoinut aikatauluun tulleita muutoksia ja niitä seikkoja, jotka ovat vaikuttaneet siihen, että kyseiset kohdat eivät ole täsmällisesti pitäneet sisällään suunnitelmassa esittämiäni seikkoja.

Mielestäni en ole myöskään tarpeeksi tarkasti ja huolella kirjannut erityisesti havainnointiin liittyviä seikkoja, vaikka tutkimuksessa olenkin ilmoittanut kirjanneeni ne eril-

liselle paperille. Jälkikäteen näitä on mahdotonta tarkistaa, mikäli niitä ei ole kirjattu tutkimukseen yksityiskohtaisesti.

Tutkimustilanteen uusintaminen ei tämän kaltaisessa tutkimuksessa voi olla vaatimus, mutta analyysin ja synteessin uusintaminen sen sijaan on.

Olen tutkimuksessa kuitenkin huomionnut kyseisen seikan siten, että haastatteluolosuhteet ja niihin käytetty aika sekä suoritettu havainnointi on pyritty kirjaamaan mahdollisimman tarkasti ylös. Tekemäni havainnoinnin olen kirjannut erilliselle paperille, jota olen muokannut ja hyödyntänyt koko työn tekemisen ajan. Haastattelujen olosuhteiden kirjaamisen suoritin siten, että merkitsin haastattelulomakkeisiin haastattelujen kes- ton, paikan ja niiden ajankohdan. Lisäksi tarkoitukseni oli kirjata ylös myös sen kal- taiset seikat, mitkä olisivat saattaneet vaikuttaa haastatteluun tai sen tuloksiin. Mitään tämän kaltaisia seikkoja ei kuitenkaan ilmennyt.

Sitä, että olen tehnyt kaikki tähän työhön liittyvät analyysit ja haastattelut yksin voi- daan pitää tuloksien kannalta työn luotettavuutta heikentävänä tekijänä. En ole voinut vertailla haastattelujen kulkua tai niistä tekemiäni johtopäätöksiä muiden osallistujien tai haastattelijoiden kanssa. Toisaalta silloin tekemäni yhteistyö työkaluuni kanssa haastattelulomakkeen laadinnassa, sekä sen testaaminen heillä parantaa tämän työn si- säistä validiteettia.

Työn ulkoista validiteettia eli siirrettävyyttä arvioitaessa on huomioitava se, kuinka sa- mankaltaisen on se ympäristö, jossa haastattelut ja havainnointi ovat suoritettu ja se ympäristö, jossa niitä on ollut tarkoitus soveltaa. Työssä olevat yleiset johtopäätökset ovat mielestäni päteviä ja yleistettävissä muihinkin Suomessa sijaitseviin poliisilaitok- siin, mutta tässä työssä olevassa yksilöivämmässä osuudessa ovat johtopäätökset eivät ole mielestäni yleistettävissä, koska kaikki poliisilaitokset ovat rakenteellisesti erilaisia.

#### Autonomisuus

Autonomisuudella tarkoitetaan tieteen itseään korjaavaa luonnetta. Toimintatutkimuk- sen autonomisuuden varmistaminen ei eroa tieteen autonomian varmistamisesta. Tut- kittaessa työyhteisöä tulee välttää työyhteisön henkilöstöryhmien tai työnantajan arvo- jen suodattuminen tutkimusprosessiin. Työnantajalla on useimmissa tapauksissa oma toiveensa tutkimuksen tuloksesta, minkä välittyminen tulee estää.

Mielestäni jälkikäteen tarkastellessa tämä autonomisuuden vaatimus ei ole täyttynyt omassa työssäni, päinvastoin. En ole osannut huomioida kyseistä seikkaa tai kirjoittaa sitä tässä mitenkään auki. Yhtenä osoituksena työyhteisön henkilöiden arvojen välityk- sestä on se, että olen esimerkiksi valinnut ennakkoon haastateltavat sen mukaan, mitä ole tiennyt heidän arvojen olevan. Tutkimusjoukon valinnoissa käytin hyväksi yksiköiden omaa henkilötuntemustani. Valitsin haastateltaviksi henkilöitä, joiden tiesin olevan ak- tiivisia ja motivoituneita havainnoitaviksi ja työhönsä positiivisella mielellä vakavasti suhtautuvia henkilöitä.

Toisaalta kvalitatiivisen tutkimuksen tyyppillisiin piirteisiin kuuluu, että tutkimusjoukko on valittu tarkoituksenmukaisesti, eikä satunnaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 155). Tämän vuoksi taas koska tutkimukseni oli enemmänkin kartoitus tyyppinen kuin tietyn asian tutkiminen, niin en usko, että kyseisellä seikalla oli kovin suurta mer- kitystä kyseisen lopputuloksen kannalta.

#### Edistyvyys

Edistyvyys liittyy kiinteästi tieteen autonomisuuteen. Mielestäni tässä työssä onnistuin hyvin siinä mielessä, että pääsin esittelemään oman tutkimukseni tulokset talon johdol- la ja turvallisuusasioista vastaavalle henkilölle. Tällöin turvallisuudesta vastaava henki- lö pystyi omissa tutkimuksissaan hyödyntämään ja taas toisaalta kritisomaan omaan työhönsä liittyviä tutkimukseni tuloksia.

Edistyvyys toteutui mielestäni huonosti taas siinä mielessä, että kyseistä tutkimusta tehdessäni olin liian laiska selvittääkseni tarpeeksi laadukkaasti ja laajasti aiemmin vastaavanlaisten tutkimuksien tuloksia tai olemassa oloa. Olen todennut tutkimuksessa- ni vain, että turvallisuudesta, työturvallisuudesta, riskeistä ja riskianalyyseistä on tehty yleisellä tasolla paljon tutkimusta. Tutkimukseni mukaan juuri tarkalleen tästä aiheesta ei kuitenkaan ole tehty koskaan näin konkreettista yksityiskohtiin menevää selvitystä, joten aiheesta ei ole saatavissa aiempaa tutkimusta. Selvitystäni ei voida suoraan ver- ratta rikosseuraamusviraston tekemiin ohjeisiin tai selvityksiin vankien käsittelystä van- kilassa, koska selvitykseni kohteena olevat rikoksesta epäillyt henkilöt eivät ole vapau-

tensa menettäneitä tai eristettyjä henkilöitä. Jälkikäteen tarkastellessa olisi ollut edistyvyyden kannalta järkevää ainakin tarkemmin tutustua näihin rikosseuraamusviraston selvityksiin ja pyrkiä selvittämään, mitkä muut tutkimukset ovat edes osittain samaan aihepiiriin kuuluvia.

#### 2.5.4 *Kommunikatiivisen toimintatutkimuksen luonne*

Kommunikatiivisen toimintatutkimuksen keskeinen piirre on sen demokraattinen ja keskusteleva luonne. Tässä tutkimuksessa demokraattisuus ja keskusteleva luonne toteutui parhaiten ehkä siinä muodossa, että olin valinnut haastattelu tyypiksi teemahaastattelun. Teemahaastattelussa on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli teemat ovat tiedossa, mutta kysymykset eivät ole valmiiksi muotoiltuja, eikä johonkin tiettyyn järjestykseen lajiteltuja (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 195). Teemahaastattelu on keskustelua, jossa keskustelun tarkoitus on etukäteen päätetty. Haastattelijan tehtävänä on vain ohjailta keskustelua siten, että se ei erkane tutkittavasta asiasta. Haastattelu esittää teemahaastattelussa pääasiassa avoimia kysymyksiä, joihin ei ole olemassa valmiita mallivastauksia. Teemahaastattelun hyötynä on se, että tutkijan ennakkokäsitysten vaikutus jää pieneksi ja haastateltavasta asiasta saa monipuolisen ja syvän kuvan. Haittana teemahaastattelussa on, että aineisto saattaa jäädä sekavaksi ja sitä on työlästä jäsenellä. (Routio, 2002.)

#### 2.5.5 *Sulautuminen*

Toimintatutkimusprosessille tyypilliseen tapaan tässäkin työssä tutkijana "sulauduin" itse tutkittavaan prosessiin. Perinteiseksi miellettyssä tutkimuksessa tutkijan nähdään usein tarkastelevan tutkimuksen kohdetta tutkimusprosessin ulkopuolella tai sen rinnalla. Sulautumista tuki myös se seikka, että itse työskentelin kyseisessä työpaikassa. Tämän vuoksi havainnointimenetelmän valinta osallistuvaksi havainnoinniksi oli itsestään selvää ja helppoin ja järkevin vaihtoehto.

#### 2.5.6 *Toimintatutkimuksen suunnittelusta*

Ennen toimintatutkimuksen käynnistämistä, tutkijan olisi hyvä kartoittaa tutkimukseen liittyvät keskeiset vaiheet sekä tarvittavat resurssit näiden vaiheiden takaamiseksi. Tässä omassa työssäni toimintasuunnitelma laadinta oli siinä mielessä yksinkertaista, että tiesin, että resursseina oli vain minä itse, kuten usein näissä koulutöissä. Tavoitteiden osalta kunnianhimoisimpana tavoitteena minulla oli tukea lähitulevaisuudessa voimaan tulevan uuden työturvallisuuslain velvoitetta, jossa määrätään työnantaja selvittämään ja arvioimaan työntekijän työhön kuuluvat työn fyysiset ja psyykkiset työturvallisuutta vaarantavat riskit ja poistamaan ne mahdollisuuksien mukaan. Tällä perusteella sain myös omat esimieheni sitoutettua kyseiseen työhön siten, että sain käyttää siihen omaa työaikaani. Uskon, että juuri tämän lakiuudistuksen tuomat paineet ja työstäni oletettavasti saavutetut tulokset olivat suurimmat seikat, joita tämän työ tuloksia pystyttiin hyödyntämään.

#### Tiedon keräämisen menetelmistä

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran kirjoittaman oppikirjan Tutkija ja kirjoita mukaan voidaan erityyppisissä tutkimustyypeissä, kuten myös toimintatutkimuksessa, käyttää samankaltaisia aineiston eli tiedon eli datan keruumenetelmiä kuten kysely, haastattelu, havainnointi ja dokumentit. Todennäköisimmin kuitenkin laadukkaimpaan tulokseen päästää kun käytetään useita tiedon keruumenetelmiä ristiin.

Vaikka olenkin tässä omassa työssäni ollut sitä mieltä, että työn tuloksien sisäistä valiteettia parantaa se, että aineiston keruussa on haastattelujen lisäksi käytetty myös havainnointia, niin selkeästi vielä laadukkaampaa tulokseen olisi voinut päästä käyttämällä useampia tiedonkeruumenetelmiä kuten esimerkiksi erityyppisiä kyselyitä, yhteiskeskustelua tai mallintamista jossakin muodossa.

Haastatteluja, niiden laatua ja määrää suunnitellessani olin jälkikäteen ajateltuna mielestäni liian tarkkaan etukäteen määritellyt niiden määrän ja laadun. Mielestäni en osannut tarpeeksi hyvin huomioida, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston keruussa voidaan aineistoa kerätä päättämättä etukäteen siitä kuinka monta tapausta on tarpeen tutkia tai haastatella. Haastatteluja voidaan jatkaa niin kauan kuin ne tuovat tutkimuksen kannalta jotakin uutta tietoa. Kun mitään uutta tietoa ei enää ilmene, niin tätä kutsutaan Eskolan ja Suorannan (1996) mukaan aineiston kylläntymiseksi. Tällöin on kvalitatiivisessa tutkimuksessa koossa ikään kuin tietty määrä tietoa ja aineistoa, jo-

ka tuo esiin teoreettisesti merkittävän tuloksen. Sitä kuitenkin, milloin riittävä määrä aineistoa on varmuudella kasassa, ei kvalitatiivisessa tutkimuksessa voida koskaan määrittellä. Koska kuitenkin kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei tehdä päätelmiä aineiston yleistävyyttä ajatellen vaan aristoteelisen ajatuksen perusteella; yksityisessä toistuu yleinen, niin tutkimalla jotakin ilmiötä tarpeeksi tarkasti saadaan näkyviin myös se, mikä ilmiössä toistuu yleisemmällä tasolla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 169.)

Työhön liittyvän havainnoinnin osalta olen kommentoinut asiaa kohdassa kriittisyys ja aikaisempi dokumenttien osalta ole kommentoinut asiaa kohdassa edistyvyys.

### 2.5.7 *Analysointi ja raportointi*

Olen rajannut tässä toimintatutkimuksen opintokokonaisuuteen liittyvässä työssäni aikaisemmin tekemääni tutkimukseen ja sen tuloksiin liittyvän analysoinnin ja tuloksien raportoinnin tämän työn ulkopuolelle.

### 2.5.8 *Toimintatutkimuksen erityispiirteistä*

Toimintatutkimus on tutkimuksellinen lähestymistapa, jossa on tarkoitus saada aikaan sekä muutoksia tutkimuskohteessa että luoda uutta tietoa tai teoriaa ja erityisesti se on käytännönläheistä. Mielestäni käytännönläheisyys tutkimuksessa on hyvin lähelle kehittämishankkeisiin liittyvää toimintaa.

Yleisellä tasolla kehittämishankkeisiin ryhdyttäessä on usein sen kaltainen harhakäsitys, että pelkkä tiedon kerääminen ja sen analysointi on kehittämistä. Näin ei kuitenkaan ole. Kehittämiseen tarvitaan myös kyseisen projektin toteutus. Tässä tekemässä työssä tarkoitukseni oli tiedon kerääminen ja sen analysointi. Siinä tavoitteessa mielestäni onnistuin, mutta kokonaisuudessa mielestäni olisi ollut paljon parantamisen varaa erityisesti laajemmassa ja syvällisemmin toteutetussa tiedon keräämisessä. Mielestäni työssä ja raportoinnissa onnistuin osoittamaan itselleni ja osittain lukioillekin omaa kehittymistäni, mutta kyseisen tutkimuskohteen toiminnan parantamisessa olisi ollut paljon kehittämisen varaa.

### 2.5.9 *Lähteet*

Alasuutari, P. 2001. Laadullinen tutkimus. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Blaxter, L. Hughes, C. Tight, M. 1996. How to Research. Ballmoor: Open University Press.

Coghlan, D. Brannick, T. 2004. Doing Action Research In Your Own Organisation (2nd Edition). Sage Publications Ltd.

Denscombe, M. 2003. Good Research Guide : For SmallScale Research Projects (2nd Edition). Philadelphia: Open University Press

Heikkinen, H. L.T., Huttunen, R. & Moilanen, P. 1999. Siinä tutkija, missä tekijä, toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena Kustannus.

Heikkinen, H.L.T., Rovio, E. & Syrjälä, L. 2007. Toiminnasta Tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Kuitunen, H. 1997. Luovan ongelmanratkaisun menetelmät ja prosessi. Vantaa: Fineduca.

Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus, kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä, 1999.

Kuusela, P. 2005. Realistinen toimintatutkimus? Toimintatutkimus, työorganisaatiot ja realismi. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

McNiff, J. Lomax, P. Whitehead, J. 1996. You and Your Action Research Project. London: RoutledgeFalmer.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja (toim).

Niiniluoto, I. 1980. Johdatus tieteenfilosofiaan.

Saukkonen, P. Tutkimusmenetelmät.

Syrjälä & Numminen. 1988. Tapaustutkimus kasvatustieteissä. Oulun yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunta.

Tertsunen, T. 1999. Toimintatutkimus tietokoneavusteisten opetusohjelmien hyödynnettävyydestä ammatillisessa koulutuksessa sähköalalla. Helsinki: Helsingin yliopisto, Kasvatustieteen laitos.

## 2.6 Toimintatutkimus sisäisen tarkastuksen raportoinnissa *Harri Uusitalo*

Toimintatutkimuksen kohteeksi valikoitui nopeasti yrityksen toimintatapojen muutokseen liittyvä hanke. Tradeka Oy muuttaa vuoden 2008 lopussa uusiin tiloihin. Tätä muuttoa varten yrityksessä on perustettu projekti, jolle on annettu yhdeksi tavoitteeksi aikaansaada uusien tilojen mahdollistama muutos työmenetelmissä ja toimintatavoissa.

Työmenetelmien ja toimintatapojen pääteemoiksi on asetettu Tradeka Oy:n arvojen mukaisesti

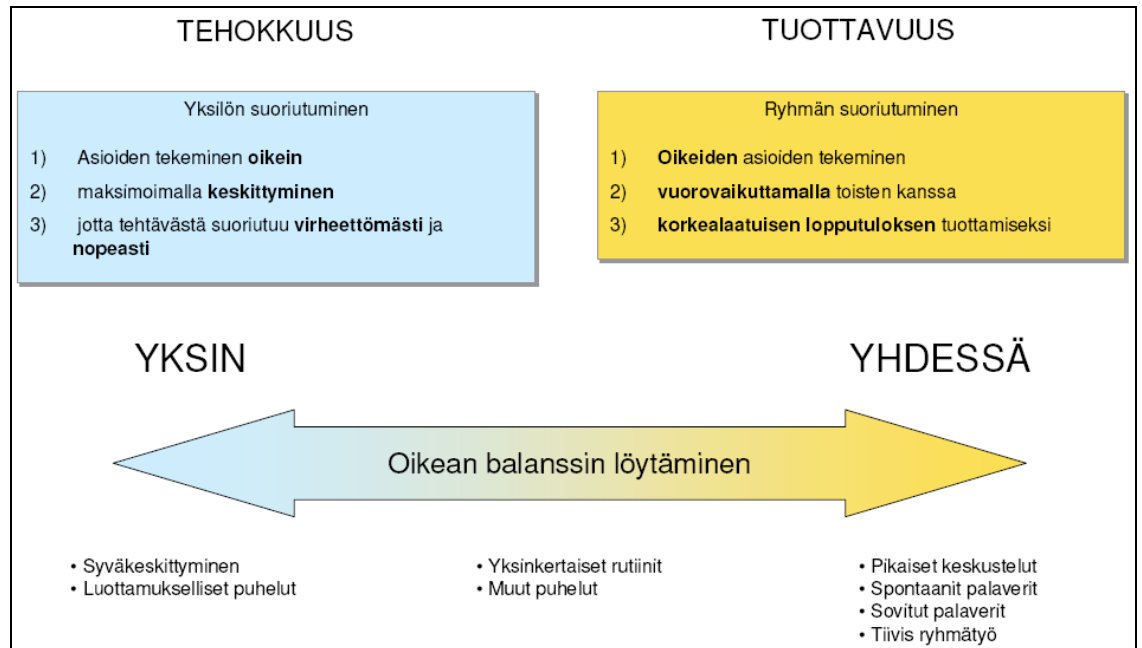
- vuorovaikutuksen ja yhteistyön tehostaminen
- osaamisen kehittäminen
- joukkuehenkisyuden vahvistaminen
- asiakasohjautuvuuden edistäminen

Pääteemat	Missä tulee onnistua?
Vuorovaikutuksen ja yhteistyön tehostaminen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiimien välille lisää vuorovaikutusta → lähellä oleminen</li><li>• Palavereille aina nopeasti tila saatavilla</li><li>• Satunnaisille / luonnollisille kohtaamisille enemmän mahdollisuuksia</li></ul>
Osaamisen kehittäminen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kollegoiden nopean tuen mahdollistaminen → lähellä oleminen</li><li>• Epämuodollisten sparraus- ja keskustelutilanteiden tukeminen</li></ul>
Joukkuehenkisyuden vahvistaminen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiimien välisen joukkuehenkisyuden vahvistaminen</li><li>• Tiimien sisäisen joukkuehengen ylläpito</li></ul>
Asiakasohjautuvuuden edistäminen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Neuvotteluille hyvät puitteet pääkonttorissa</li><li>• Asiakastiedon virtaamisen varmistus tiimien välistä yhteistyötä lisäämällä</li><li>• Asiakkaan olemassa olosta muistuttaminen arkipäivässä</li></ul>

Kuva 1 Työmenetelmien pääteemat (Nova Roadshow, 2008)

Se miksi nykyisissä tiloissa ei olisi pystytty saavuttamaan samoja tavoitteita johtuu siitä, että nykyinen pääkonttori, joka on rakennettu 30-, 60- ja 90-luvuilla on erittäin vanhanaikainen tilana. Suurimmalla osalla henkilöistä on omat huoneet ja henkilöt jakautuu kahdeksaan eri kerrokseen, joten yhdessä tekemistä tai joukkuehenkisyyttä on ollut vaikea saavuttaa.

Tulevassa pääkonttorissa Tradeka Oy:n henkilökunta sijoitetaan kahteen kerrokseen nykyaikaiseen monitoimitilaan, joka mahdollistaa erilaista kanssakäymistä



Kuva 2 Työn tekemisen eri ulottuvuudet (Nova Roadshow, 2008)

Tilassa on tiimityöskentelytiloja, vetäytymistiloja, neuvottelutiloja ja hyvin harvoja henkilökohtaisia työhuoneita (< 10 kpl).

Tilan tehokkuus aiheuttaa työmenetelmien laajaa kehittämistä, joista yksi liittyy henkilökohtaisen työtilan suuruuteen. Jatkossa uudessa tilassa henkilöllä on käytössään vain rajallinen määrä tilaa säilyttää papereitaan. Tavoitteena onkin sähköisen tietojenkäsittelyn ja arkistoinnin lisääminen.

Sisäisellä tarkastuksella on nykytilassa jokaisella oma huone, jossa on useita säilyttämiä sekä muutaman neliön arkisto, jossa työssä syntyvät muistioiden työpaperit säilytetään. Uudessa tilassa tulee olemaan henkilökohtaista säilytystilaa ¼ osaa siitä mitä tällä hetkellä on ollut käytettävissä.

#### Sisäisen tarkastuksen työmenetelmien ohjaus

Sisäisen tarkastuksen työstä sanotaan ammattistandardien johdannossa seuraavasti: "Sisäinen tarkastus on riippumaton ja objektiivista arviointi- ja varmistus- sekä konsultointitoimintaa, joka on luotu tuottamaan lisäarvoa organisaatiolle ja parantamaan sen toimintaa. Sisäinen tarkastus tukee organisaatiota sen tavoitteiden saavuttamisessa tarjoamalla järjestelmällisen lähestymistavan organisaation riskienhallinta-, valvonta- sekä johtamis- ja hallintoprosessien tehokkuuden arviointiin ja kehittämiseen." (Sisäiset tarkastajat ry, 2007, 11)

The Institute of Internal Auditors on määritellyt ammattistandardit, joiden tavoitteena IIA:n (2007, 12) mukaan on

1. kuvata ne peruseriaatteet, joiden mukaan sisäistä tarkastusta tulee harjoittaa
2. määrittää viitekehys moninaisten lisäarvoa tuottavien sisäisen tarkastuksen tehtävien suorittamiselle ja edistämiseksi
3. luoda pohja sisäisen tarkastuksen tuloksen arvoinnille
4. edistää parempien organisatoristen ja toiminnallisten prosessien kehittämistä.

IIA:n standardit ovat velvoittavia jos mielihii kutsua itseään sisäiseksi tarkastukseksi.

Tradeka Oy:n sisäisellä tarkastuksella on standardien edellyttämä hallituksen tarkastusvaliokunnan hyväksymä toimintaohje, jossa määritetään tehtävä ja tavoite. Toimintaohjeessa määritetään myös, että sisäinen tarkastus noudattaa IIA:n ammattistandardeja ja eettisiä sääntöjä (Tradeka Oy, 2006, 6).

Seuraavat IIA:n standardit määrittävät tarkastustyön raportointia tai arkistointia.

1100 Riippumattomuus ja objektiivisuus  
2240 Tehtäväkohtainen työsuunnitelma  
2330 Informaation dokumentointi  
2330 A1 Pääsynvalvonta työpapereihin  
2330 A2 Säilytysaika-vaatimukset  
2400 Tulosten raportointi

Sisäisen tarkastuksen toimintaohjeessa on määritetty dokumentoinnista siten, että tarkastukset on dokumentoitava havaintoineen.

Sisäisen tarkastuksen käsikirjassa, jonka on tarkastusvaliokunta hyväksynyt todetaan, että tarkastus dokumentoidaan siten, että tarkastuksen kulku ja suositusten perusteet sekä havaintojen yhteys muistioon ovat vaivattomasti todettavissa. (Tradeka Oy, 2006, 10). Käsikirja antaa velvoitteen säilyttää dokumentaatio luotettavasti kuuden vuoden ajan.

Edellä mainitut sisäiselle tarkastukselle asetetut vaatimukset työn dokumentoinnista palvelee sisäisen tarkastuksen perustehtävän toteutusta ja varmistaa objektiivisuutta.

### 2.6.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimusmenetelmänä on käytetty toimintatutkimusta ja Zuber-Skerritin (1992) suuntauksista praktista suuntausta, jossa vaikka tutkimus oli esimiesjohtoista, niin lopputulos määräytyi tiimin jäsenten työn tuloksena. Tutkimuksen aikana pyrittiin aikaansaamaan kriittistä pohdintaa. Kriittiseksi tutkimusta ei voida kuitenkaan sanoa, vaikka työn tulokset saivat olla kuinka kriittisesti pohdittuja tahansa, niin osakeyhtiölaki, kirjanpitolaki, sisäisen tarkastuksen standardit, toimintaohje ja käsikirja kuitenkin määrittivät viitekehysten toiminnalle. Tätä viitekehystä ei ollut tarkoitus rikkoa.

Valittu tutkimusmenetelmä sopii ko. sisäisen tarkastuksen oman toiminnan kehittämismalliin. Jatkuvassa työn kehittämisessä olemme tottuneet pohtimaan praktisella tasolla työtämme, jossa kaikki osallistuvat päätöksentekoon.

### 2.6.2 Tutkimuksen kulku

Aikataulullisesti tutkimus käynnistyi 3.10., jota ennen olin jo tehnyt havaintoja, kuvannut tilanteen, arvioinut ristiriitaisuuksia. Muutoksen onnistumista arvioitiin keskitetysti seuraavan kerran 17.10., jolloin reflektointia ja sovittiin uudet toimintatavat. Toisen syklin päätös ja kolmannen aloitus oli 31.10. Kolmannen syklin loppu oli 14.11., jonka jälkeen kehitystyö muuttui normaaliksi kehittämiseksi.

Tutkimuksen kulkua pohditaan seuraavassa Basseyn 1998 kahdeksan askelman kautta.

#### 1. Määrittele tiedonkeruumenetelmä

Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin osallistuvaa havainnointia. Heikkinen, Rovio ja Syrjälä (2006, 106) toteavat Etnografisen tutkimuksen tavoitteena olevan ymmärtää ja analyttisesti kuvata tutkimuskohdetta osallistumalla havainnoinnilla ja haastatteluilla. Toimintatutkija siis koittaa ymmärtää näin yhteisön toimintaa laajasti ja välttää rajaa-ennalta jotain oleellista pois.

Osallistuva havainnointi oli helppoa olemalla tiimin vetäjä samalla on tunnistettava tietenkin mahdolliset objektiivisuuden haavoittuvuudet. Tiimin jäseniä aktivoitiin sykliden aikana havainnointiin kehitystoimenpiteiden toimivuudesta ja reflektoimaan kehityskohteita.

#### 2. Kuvaa tilanne

Tilanteen kuvauksessa käytettiin Nova-projektin tavoitteita ja sisäisen tarkastuksen toiminnalle asetettuja vaatimuksia. Näiden vaatimusten yhteensovittamista arvioitiin tiedon keruuvaiheessa.

#### 3. Kerää ja analysoi tilanteen arviointiin käytettävä data

Tutkimusmateriaalin keruu tapahtui sekä haastattelemalla tiimin jäseniä, että omalla empiirisellä kokemuksella tiimin toiminnasta. Tulevia vaatimuksia projisoitiin projektin edetessä syksyn 2008 aikana. Vaatimukset raportoitavan materiaalin määrästä ja sen säilytysmahdollisuuksista täsmentyivät ajan myötä.

#### 4. Arvioi tieto ja etsi siitä ristiriitaisuuksia (esim. Tavoitteiden ja toiminnan välillä)

Kerätyn tiedon perusteella pystyttiin havaitsemaan hypoteesinakin olevat oletukset siitä, että sisäisen tarkastuksen tiimin tulisi muuttaa nykyisiä arkistointiperiaatteitaan ja työohjeitaan. Nykyisissä tarkastuksissa syntyy merkittävästi paperimuodossa olevaa materiaalia. Vaikka tarkastusmateriaali olisi ollut sähköisessä muodossa oli tiimissä syntynyt tapa (muutamaa poikkeusta lukuunottamatta) tulostaa kaikki materiaali paperimuotoon. Tämä materiaali täytti siis kaapit ja arkistointitilat.

Jatkossa paperimuodossa olevalle tarkastusaineistolle ei ole olemassa säilytystilaa. Tämä aiheutti voimakkaan ristiriidan nykytilan ja tavoitteen välille.

Myöhemmissä vaiheissa työmenetelmien kehittämiseksi asetettiin voimakkaampaa painoarvoa. Sillä totesimme näin helpoiten mahdollistavamme sähköisen arkistoinnin syntymisen.

#### 5. Ratkaise ristiriidat tekemällä konkreettinen muutos

Yhdessä tiimin kanssa tehtiin keskustelun pohjalta päätös uudesta toimintatavasta, jossa sähköiset työpaperit ovat ensisijainen tapa säilyttää materiaalia. Tämä edellytti uudenlaista tapaa tarkastaa, jossa tarkastushavaintojen tekeminen ja dokumentointi tehtiin suoralta kädeltä sähköiseen muotoon ja niiden osalta, jossa havainto on ollut paperimuodossa päätettiin aineisto skannata sähköiseen arkistoon. Samalla tehtiin myös päätös muuttaa nykyistä muistioiden jakelua, joka oli jo ollut sähköisessä muodossa tilaan, jossa muistio skannataan allekirjoitettuna pdf muotoon. Erona aikaisempaan oli se, että nyt allekirjoitus oli mukana muistiossa. Tämä muutos parantaa muistion painoarvoa.

#### 6. Seuraa ja mittaa muutoksen toteutumista

Ensimmäisen muutospalaverin jälkeen keskusteltiin normaalin työn osana jatkuvasti miten toimintatavat ovat muuttuneet ja mitä tuntemuksia sen toimivuudesta on syntynyt. Samalla seurasin miten tarkkaan uusia ohjeita on noudatettu.

#### 7. Analysoi muutoksesta kerätty tieto

Kahden viikon kuluttua uuden toimintatavan käyttöönotosta pidettiin ensimmäinen seurantalaveri, jossa keskusteltiin miten uuden toimintatavan käyttöönotto oli sujunut ja mitä ongelmia uusi toimintatapa oli tuottanut. Keskustelussa todettiin, että parin viikon perusteella ei ollut merkittäviä havaintoja, mutta todettiin ettei uusi toimintatapa sovellu kaikkiin tarkastuksiin. Paperimuodossa olevan materiaalin skannaus ei ole kaikissa tarkastuksissa tarkoituksenmukaista sen määrästä johtuen. Samalla havaittiin työmenetelmissä valmennuksen tarpeita.

#### 8. Arvioi muutoksen onnistuminen ja päätä mitä tehdään seuraavaksi

Ensimmäinen muutos interventiatio oli hyvä alku, mutta ei missään muotoa riittävä. Ensimmäisen seurantalaverin jälkeen havaittiin kysymyksiä, joiden ratkaisu edellytti toimintaohjeiden päivittämistä.

### Toinen sykli

Ensimmäinen sykli päättyi uusiin toimintaohjeisiin, jotka sovittiin ensimmäisessä seurantalaverissa. Toisen syklin aloitti toimintavaihe, jossa uusia tarkennettuja ohjeita sovellettiin.

Seurantaa tehtiin jatkuvasti osana normaalia työohjausta ja "käytäväkeskusteluja". Tiimiläisiä pyydettiin havainnoimaan kipupisteitä uusissa toimintatavoissa.

Reflektointia käytiin tiimin seuraavassa tiimikokouksessa, jossa käytiin läpi havainnot ja kehittämiskohdat. Samalla tehtiin uusia muutoksia toimintatapoihin, joita päätettiin to-



teuttaa. Yhtenä oli kannettavien mobiilikäytön parempi mahdollistaminen, jolloin poistettiin esteitä työpapereiden sähköiseltä luomiselta kaikenlaisissa tarkstuksissa. Tässä vaiheessa tuli eteen suurin valmennuksellinen haaste, jossa piti kehittää järkeviä työmenetelmiä sähköisten työpapereiden aikaansaamiseksi.

Tiimipalaverissa kävi yhä selvemmäksi se, että kaikkia materiaaleja ei saada sähköiseen muotoon tai se ei ole tarkoituksenmukaista. Tässä kohtaa luotiin suunnitelma B, jossa arkistoon kertyvät aineistot saadaan säilytykseen Tradeka Oy:n laskentakonttorille.

Kolmas sykli

Kolmas sykli on käynnistynyt toimintavaiheella ja seurannalla. Nyt on jo havaittavissa, että uusi toimintamalli alkaa juurtua ja tiimiläiset ratkaisevat mahdollisia ongelmia kesken juoksun.

Reflektoinnissa ratkotaan ongelmia ja varmistetaan omaa näkemystä uuden toimintatavan käytettävyydestä.

### 2.6.3 Kriittinen pohdiskelu

Tutkimusmenetelmän valinta oli mielestäni onnistunut. Vastaavalla tavalla ilman tieteellistä viitekehystä on arvioitu ja kehitetty tiimin toimintaa aikaisemminkin.

Tutkimukselle oli rajattu aika Nova-projektista johtuen. Aikaan liittyvien rajoitusten lisäksi rajoitteita aiheutti projektin selvä päämäärä, joka ei antanut juurikaan mahdollisuuksia avoimelle pohdinnalle. Toisaalta se mahdollisti tutkimuksen tuloksellisuuden.

Sisäisen tarkastuksen toiminnalle on asetettu paljon rajoitteita. Näiden rajoitteiden johdosta emme voineet käyttää kriittis-emansipatorista suuntausta, jossa tutkimus olisi voinut johtaa liian radikaaleihin tuloksiin. Toiminnalla on kuitenkin tarkahkot periaatteet taustalla, jotka raamittavat työtämme.

Reflektiviisyydestä (Heikkinen, Rovio ja Syrjälä 2006 153) ovat kirjoittaneet, että koska laadullisessa tutkimuksessa tutkija tulkitsee sosiaalista todellisuutta, hänen on tarpeellista trakastella oman suhteensa rakentumista tutkimuskohteensa. Tämän perusteella on syytä todeta, että tutkimusta veti tiimin johtaja, jolloin suhtautuminen tutkimuskohteeseen on vähintäänkin läheinen...

”Dialektisuusperiaate perustuu ajatukseen, jonka mukaan sosiaalinen todellisuus rakentuu keskustelussa dialektisena prosessina. Dialektisuus tarkoittaa totuuden rakentamiseteesien eli väitteiden ja antiteesien eli vastaväitteiden tuloksena siten, että lopputuloksena on synteesi.” (Heikkinen, Rovio ja Syrjälä 2006, 154). Olen suhtautunut tutkimuskohteeseen ja tiimin jäseniin subjektiivisena henkilönä mahdollisimman objektiivisesti. Pyrkimyksenä on ollut mahdollistaa avoin keskustelu ja väittely. En tunnistanut tilannetta, jossa keskustelu olisi rajoittunut tai olisi ollut epätasaarvoista.

Olen itse tyytyväinen tutkimuksen tuloksiin. Samoin uskon, että osaaminen tiimissämme kasvoi tutkimuksen johdosta.

### 2.6.4 Lähteet

Jaakko Virkkunen, Yrjö Engerstöm, Juha Pihlaja, Merja Helle, 2001. Muutoslaboratorio Uusi tapa oppia ja kehittää työtä. Helsinki.

Bassey, 1998

Heikkinen, Rovio, Syrjälä, 2007. Toiminnasta tietoon. 2. tarkennettu painos. Dark Porvoo.

Sisäiset tarkastajat ry, 2007. Sisäisen tarkastuksen kansainvälinen ammatillinen ohjeistus. Saarijärven Offset Oy

Tradeka Oy, Sisäisen tarkastuksen toimintaohje, 2006. Tradeka Oy.

## 2.7 Raportti toimintatutkimushankkeesta: Securitas Oy:n työturvallisuuden kehittäminen

*Jarmo Mikkonen:*

Tämä toimintatutkimusprojekti liittyy allekirjoittaneen opiskeluun Laurea turvallisuusosaamisen ylemmässä ammattikorkeakoulututkinnossa ja on kuvaus henkilökohtaisesta toimintatutkimusprojektista toimintatutkimusopintojaksolla. Oppimistehtäväraportti ja -esitys koostuvat annetun ohjeen mukaan: 1) ryhmässä tehdystä toimintatutkimuksen menetelmäoppaasta, 2) toimintatutkimusprojektin sekä siinä käytettyjen työkalujen esittelystä ja perustelusta sekä 3) kehittävä ja arvioiva kritiikki tehdyistä valinnoista sekä projektin etenemisestä. (Taatila kalvot lähipäivässä 25.9.2008, Laurea)

Lähtölaukauksena hankkeelle minun ajatuksissani voi pitää muutama vuosi sitten saamani esitystä tapaturmatilanteiden raportointiin liittyvän atk-sovelluksen hankkimisesta. Pidän asiaa sinällään hyvänä, mutta minusta asiaa lähestyttiin liian työvälinekeskeisesti. Johtopäätökseni oli tuolloin, että saamme hieman tehokkaammin saman tiedon kuin nytkin mutta mitään oleellista muutosta ei tapahdu. Hankintaa ei ole vielä toistaiseksi toteutettu. Mieleeni jäi kytämään ajatus jostain suuremmasta, jonka halusin jossain vaiheessa viedä läpi. Näin asian ennen kaikkea johtamisen haasteena, johon liittyy paljon pieniä yksityiskohtia. Uskoin ja uskon edelleen siihen, että jos onnistumme strategiassa, niin onnistumme myös teknisissä ratkaisuissa.

### 2.7.1 Työtapavaatimukset

Tässä luvussa on käsitelty työtapavaatimuksia sitoen ne konkreettisesti hankkeeseeni.

Tehtävän ja tavoitteiden määrittely sekä rajaukset

Keskeistä on määritellä tavoitteiden mukainen tehtävä ja siitä johdettu aihe. Tutkimuskysymysten asettaminen on keskeistä, mihin kysymyksiin tutkimuksen tulisi vastata. Palaan näihin tutkimuskysymyksiin myöhemmin luvussa toimintatutkimusprosessi.

Toimintatutkimusprojekti on Securitas Oy:n (myöhemmin Securitas) **työturvallisuuden kehittäminen**. Hanke liittyy työturvallisuusriskienhallintaan ja työturvallisuusjohtamisen (Safety Management) nykytilan arviointiin, kehittämiskohteiden analysointiin ja niistä johdettuun kehityssuunnitelman laatimiseen. Olen tehnyt kehittämishankkeen "Työturvallisuusriskienhallinta" opintojaksolla 00565 Turvallisuusjohtaminen riskienhallintaprosessissa ja kehittämissuunnitelman "Työturvallisuusjohtaminen strategisena kilpailutekijänä" opintojaksolla 00416 Strateginen johtaminen. Toimintatutkimusprojekti palveli ja tulee edelleen palvelemaan näiden kahden hankkeen läpivientä.

*Työturvallisuusriskienhallinta* -kehittämishankkeen tarkoituksena on luoda edellytykset strategiatyölle, jossa työturvallisuusjohtamisesta haetaan strategista kilpailuetua. Pyrin arvioimaan kehittämiskohteita ennen kaikkea strategisen johtamisen näkökulmasta ja priorisoimaan kehittämiskohteet niiden strategisen merkityksen mukaan.

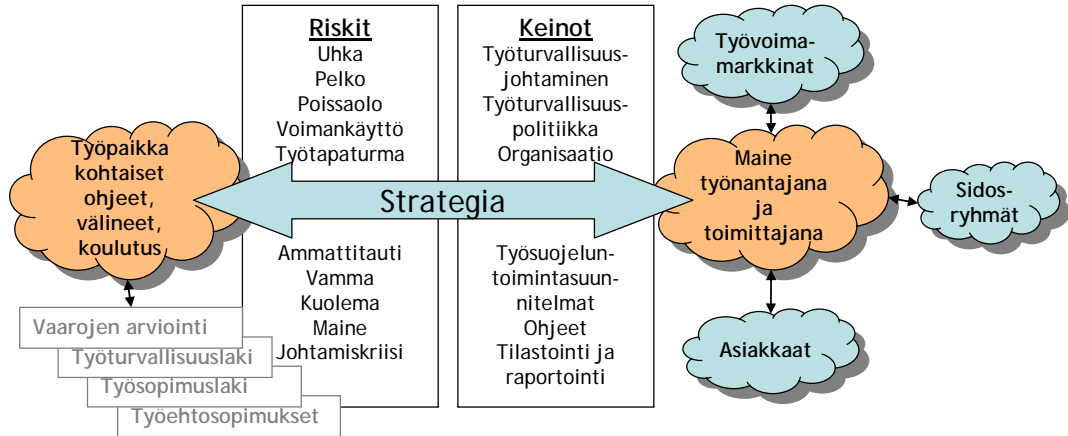
Työturvallisuusriskienhallinnan kehittämishankkeen aikataulu:

<u>Osa-alue</u>	<u>Aikataulu</u>	<u>Vastuuhenkilö</u>
• Hankkeen esittely avainhenkilöille	Joulu 2008	Toimitusjohtaja
• Strategia workshop/Riskikomitea	Tammi 2009	Toimitusjohtaja
• Työturvallisuusriskiarviointi	Tammi 2009	Riskikomitea
• Riskienhallintapolitiikan vahvistaminen	Maalis 2009	Toimitusjohtaja

Riskienhallintapolitiikan vahvistaminen toimii lähtökohta-aineistona ja määrittäjä työturvallisuusjohtamisen strategialle.

*Työturvallisuusjohtaminen strategisena kilpailutekijänä* -kehittämissuunnitelman tarkoituksena on luoda työturvallisuusjohtamisesta strategista kilpailuetua. Pyrin arvioimaan kehittämiskohteita ennen kaikkea strategisen johtamisen näkökulmasta ja priorisoimaan kehittämiskohteet niiden strategisen merkityksen mukaan. Strategisen johtamisen näkökulmaan liittyy arviointi, miten työturvallisuusjohtaminen liittyy yrityksen strategiaan ja onko se asemoitu oikein strategisessa viitekehysessä.

Kehittämishankkeen strateginen tavoite on kuvattu oheisessa kuvassa.



Strategisen kehittämissuunnitelman aikataulu:

Osa-alue	Aikataulu	Vastuuhenkilö
• Hankkeen esittely avainhenkilöille	Joulu 2008	Toimitusjohtaja
• Strategia workshop	Tammi 2009	Toimitusjohtaja
• Työsuojelutoimikunta	Tammi 2009	
• Työturvallisuusjohtamisen politiikka	Maalis 2009	Työsuojelupäällikkö
• Henkilöstöraportti 2008	Maalis 2009	Henkilöstöpäällikkö
• Työsuojelun toimintasuunnitelma	Touko 2009	Henkilöstöpäällikkö
• Business Plan 2010 ohjeet	Heinä 2009	Div johtajat
• Business Plan 2010	Syys 2009	Päälliköt
• Laatu järjestelmän vuosiauditointi	Syys-/loka 2009	Laatupäällikkö
• Hankkeen seurantakokous	Joulu 2009	Toimitusjohtaja

Toimintatutkimusprojektin tarkoituksena on ollut ja on edelleen toimia molempien edellä mainittujen hankkeiden tutkimusperustana, jossa arvioidaan tutkimuskohdetta ja siitä tehtyjen havaintojen ja niiden johtopäätösten perusteella määritellään ja yksilöidään kehityskohteita, joista johdetaan projekteja joiden tarkoituksena on parantaa kokonaisprosessia.

## Rajaukset

Kehittämishanke keskittyy Securitas Oy:n eli Turvallisuuspalvelut -divisioonan ja Mobile -divisioonan työturvallisuuden parantamiseen. Olen rajannut Securitas Alert Services Oy:n ja Securitas Aviation Oy:n kehittämishankkeen ulkopuolelle niiden erilaisen toiminnan takia. Joidenkin lähteinä käytettyjen tilastojen osalta tiedot kuitenkin käsittävät koko Securitas -yhtiöt kokonaisuuden. Lisäksi koulutyössä esitettävästä aineistosta olen rajannut ulkopuolelle luottamukselliset aineistot lähinnä oman työni helpottamiseksi.

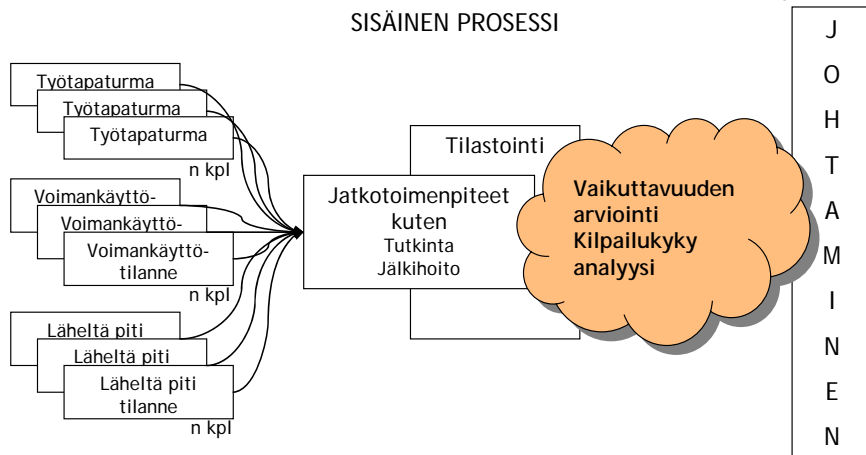
Securitaksessa turvallisuus ja työturvallisuus liittyvät kiinteästi toisiinsa ja muodostavat kokonaisuuden. Kuitenkin kaikkien turvallisuudensektoreiden käsittely yhdessä olisi tehnyt työstä todella laajan kokonaisuuden ja sen tekeminen annetussa aikataulussa työn ohessa olisi mielestäni ollut ylivoimainen tehtävä. Toisaalta laaja-alaisessa tarkastelussa voi olla vaikea löytää selkeitä painopisteitä ja saattaisiin ajautua usean kehittämissuunnitelman loukkoon.

## Toimintatutkimustavan valinta

Menetelmäksi valitsin kehittävän työntutkimuksen, jossa keskeistä on muutosten analyysi ja menetelmällä autetaan työyhteisöä kehittämään pitkäjänteisesti omaa toimintaansa. (Hannu L.Y. Heikkinen, Esa Rovio, Leena Syrjälä Toiminnasta tietoon s.61). Koska aiheeni tausta aineistona ovat yksittäiset työtaturmat ja voimankäyttötilanteet, joista muodostuu kokonaisuuksia joiden taajuutta ja trendejä arvioidaan, on mielenkiintoista tutkia voidaanko toimintajärjestelmillä vaikuttaa yksittäisten tapahtumien määrään. Toisaalta olemme yhtiönä keskittyneet yksittäisten tapahtumien ennaltaeh-

käisyyn ja jälkihoitoon, mutta emme vielä mielestäni riittävästi panosta kokonaisuuk-  
sen ja trendien arviointiin tilastoinnista huolimatta.

Alla olevassa kuvassa olen pyrkinyt esittämään tutkimusongelmaa. Securitaksessa on  
mielestäni hyvin järjestetyt käytännöt ja menettelytavat yksittäisten työtaturmien,  
voimankäyttötilanteiden ja läheltä piti -tilanteiden jatkotoimenpiteiksi. Aineistosta  
laaditaan hyviä tilastoja. Kuitenkin johtopäätösten tekeminen johtamisen kehittämi-  
seen ei ole mielestäni riittäväällä tasolla. Tämä on ensisijaisesti johdon haaste.



## Tiedonkeruumenetelmät ja systemaattisuus

Tiedonkeruu etenee vaiheittain (sykleittäin) kuten koko toimintatapatutkimus. Tiedon-  
keruumenetelmänä käytetään alkuvaiheessa Securitaksen olemassa olevia tilastoja sekä  
vastuuhenkilöiden haastatteluja. Havainnoin ja reflektoinnin kautta tutkimussuunnitel-  
maa kehitetään ja asetetaan tavoitteet laajemmalle henkilöstökyselylle ja/tai -  
tutkimukselle. Näen jo tässä vaiheessa yhtä tärkeänä sekä niiden henkilöiden haastatte-  
lun jotka ovat henkilökohtaisesti kokeneet työtaturman, väkivaltilanteen ja/tai lä-  
heltä piti - tilanteen että myös niiden henkilöiden jotka eivät ole näitä henkilökohtai-  
sesti kokeneet.

Systemaattisuuden varmistamiseksi eri vaihteet suunnitellaan ja määritellään tutkimus-  
suunnitelmassa.

## Käytännönläheisyys

Käytännönläheisyyden osalta voi ainakin todeta, että tutkimusaineisto on Securitaksen  
ja työntekijöidemme kannalta aivan keskeisessä roolissa. Ikävä kyllä näyttää selkeältä,  
että johtuen toimialastamme sekä työtaturmia ja työtaturmiin johtaneita voiman-  
käyttötilanteita on runsaasti. Emme saa hyväksyä tätä annettuna faktana, vaan meidän  
on arvioitava voidaanko asioihin vaikuttaa. Työtaturmien ja voimankäyttötilanteiden  
suoria taloudellisia seuraamuksia voidaan helposti mitata. Välillisten taloudellisten vai-  
kutusten mittaaminen on vaikeaa, jopa mahdotonta. Emme voi edes arvioida paljonko  
esimerkiksi väkivallan uhka työpaikoilla meille maksaa, ilmenemismuotoina voivat olla  
muilla syillä haetut sairauslomaa, mielenkiinnon kohdistuminen työssä väärin asioihin,  
koko ala voidaan kokea väärin perustein tapaturma-alttiiksi, jne. Toivon, että ajan  
kanssa näitäkin asioita voidaan mitata, mutta se on varmaan toisen tutkimuksen aihe.

Tavoitteena on saada aikaan todellinen muutos kohdeorganisaatiossa. Muuttamalla joh-  
tamista vaikuttamme yksittäisiin tapahtumiin, jotka vaikuttavat jatkotoimenpiteisiin,  
joka vaikuttaa edelleen johtamiseen, jne. Lopputuloksen pitäisi olla positiivinen kierre.

## Teoreettisten viitekehysten huomioiminen

Työhön liittyen tulee selvittää mitä aikaisempia tutkimuksia aiheesta on olemassa ja  
miten näitä mahdollisia tutkimuksia voidaan hyödyntää tässä työssä. Johtuen aikatau-  
lusta, toistaiseksi tämä työ on jäänyt liian vähälle huomiolle. Toisaalta uskon tämänkin  
haasteen helpottuvan kun hankkeeseen kytketään avainhenkilöitä.

## Tutkimuksen tekotavan olennaisten elementtien kuvaus

Tutkimuksessa pyritään kuvaamaan miten tulokset on saatu aikaan. Tutkimusraportissa on tarkoitus esittää tutkimuksen taustat, käytetyt tiedonkeruu- ja mittausten menetelmät ja kehittämistyökalut, näiden käytössä havaitut puutteet, arviointikriteerit, tutkimusolosuhteet, eteen tulleet ongelmat ja kaikki sellaiset asiat ja tapahtumat, jotka ovat vaikuttaneet lopputulokseen.

Tutkimusraportissa on tarkoitus arvioida rehellisesti ja objektiivisesti työn etenemistä ja tuloksia.

## Syklisyys

Tutkimus toteutetaan vaiheittaisina sykleinä, jossa kukin sykli sisältää:

- kehityssuunnitelman
- toiminnan muutokset
- kriittinen arviointi havaintojen perustella

(Heikkinen & Kumpp. s.81).

Syklien lukumäärää on tässä vaiheessa vaikea arvioida. Kuitenkin on oleellista arvioida työn vaikuttavuutta. Mikäli muutokset vaikuttavat positiivisesti, pyrin kiihdyttämään ja jopa kasvattamaan hanketta. Jos positiivisia vaikutuksia ei ole tai ne ovat jopa negatiivisia, on koko työn jatkamista arvioitava kriittisesti. Tässä vaiheessa uskon kuitenkin vahvasti positiivisiin vaikutuksiin, koska keskeinen tavoite on tehostaa johtamista.

## Objektiivisuus

Tutkimuksen objektiivisuutta varmistaa ainakin osaksi työturvallisuuslaki sekä laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelutoiminnasta, jotka määrittelevät työsuojelun lainsäädännöllisen pohjan. Näiden lakisäätteisten minimiehtojen täyttämiseen eivät voi vaikuttaa yrityksen toimiala, omistajat, johto, strategia, tuloksellisuus, jne. Myös työehtosopimuksissa on määrättyä liittyen työturvallisuuteen.

Objektiivisuus kärsii ainakin jonkin verran kun arvioimme nykyisen Securitaksen strategian ja toimintamallin vaikutusta tutkimukseen. On mielenkiintoista pohtia voisiko tutkimus muuttaa Securitaksen nykyistä strategiaa laajemmin kuin työturvallisuuden johtamisessa? Lähtökohtana on, että tutkimuksessa ei kyseenalaisteta Securitaksen arvoja, missiötä ja strategiaa. On selvää, että ymmärtämykseni Securitaksen strategias- ta ja tavoitteista tekee tutkimuksesta hyvin subjektiivisen. Kaiken kaikkiaan tulosten kannalta uskon kuitenkin Securitaksen strategian positiiviseksi vahvuudeksi, koska Securitaksen työkalupakissa (Securitas Toolbox) ihmiset on asetettu keskeiselle sijalle.

Toisaalta meillä on mahdollisuus jossain vaiheessa pyytää ulkopuoliselta arviota tulosten objektiivisuudesta.

## Kriittisyys ja itsekritiikki

Kirjoitin edellisessä kappaleessa Securitaksen olemassa olevien strategian hyväksymisestä sellaisenaan tässä tutkimuksessa. Toisaalta näen hyödyttömänä lähteä edes kyseenalaistamaan olemassa olevaa lainsäädäntöä etenkin muistaen, että aina voi tehdä asiat paremmin mitä laissa tai työehtosopimusten minimivaatimuksissa todetaan.

Toiminnan kehittämisen kannalta on keskeistä tarkastella itsekriittisesti olemassa olevaa toimintaa. Tässä meitä voi auttaa toimintamme vertaaminen menestyviin verrokkiyrityksiin. Lähtökohtana uskon, että voimme varmaan oppia ja imitoida esimerkiksi parempia käytäntöjä. Tutkimuksen aikana on myös kriittisyyttä reflektointia.

## Ymmärrettävyys

Tavoitteen saavuttamisen kannalta on keskeistä tarkka dokumentointi, tavoitteiden ja tulosten kuvaaminen helposti ymmärrettävällä tavalla. Kuten toisaalla tässä raportissa olen todennut liiketoiminnan kiireellisyys vaikuttaa tutkimuksen tekemiseen, on aivan selvää kiireen vaikuttavan myös tulosten implementointiin. Siksi näen keskeiseksi, että tuloksia hyödynnetään osana liiketoimintasuunnitelmia (Business Plan -prosessi).

Dokumentoinnissa on pyrittävä käyttämään kieltä ja toimintamalleja, jotka ovat meille jo muutoinkin tuttuja. Mikäli tuodaan uusia käsitteitä ja asioita, niiden kuvaamiseen tulee käyttää riittävästi panostuksia niiden merkityksen ymmärtämiseksi.

### Luovuuden kanavointi hyötykäyttöön

Pidän *LUOVUUTTA* yhtenä koko hankkeen keskeisenä avainsanana, siksi kirjoitan sen tähän isolla. Opiskelun kautta tapahtunut perehtyminen toimintatapatutkimuksen tieteellisyteen on innoittanut itseäni pohdiskelemaan koko hankkeen teoreettista viitekehystä ja sen liityntää Securitaksen strategiaan sekä käytännön toimintaprosessiin. Uskon, että jos saan valutettua edes osan innostuksestani ja "luomisen tuskasta" (tarkoitettu tässä positiivisena ilmauksena) avainhenkilöille ja koko henkilöstöön, saamme ihmeitä aikaan. Organisaatiossamme on runsaasti luovuutta, joka liittyy osaamiseen. Tuo osaaminen ja luovuus on saatava palvelemaan tavoitteen saavuttamiseksi. Siksi itselleni keskeinen haaste on saada pääosa organisaatiosta ymmärtämään tavoitteen tärkeys. Tässä on hankkeen keskeinen ydin, tästä se joko onnistuu tai tähän se kaatuu.

Luovuuteen on mahdotonta pakottaa ja sitä on vaikea hallita. Hankkeessa on arvioitava välillä arvioitava fokuksen säilymistä (reality check), toisaalta pitää myös hyväksyä, että luovuus voi herättää muita hankkeita, joita ei saa tyrmätä vain sen takia etteivät ne kuulu tähän hankkeeseen. Tärkeää on hoitaa tämä hanke loppuun, arvioidaan muiden hankkeiden tarpeellisuutta erikseen.

### Keskittyminen olennaiseen ja kokonaisvaltainen näkemys

Hanke edellyttää analysointikykyä. Käytettävissä on runsaasti lähdemateriaalia ja niistä johdettuja tilastoja. Koska hankkeen päätavoitteena työturvallisuusjohtamisen kehittäminen, pitää tämä uusi johtaminen mallintaa. Voidakseni viedä uuden johtamisen käytännön toimintaan, tulee ensin rakentaa teoreettinen malli ja arvioida sen toimivuutta ennen implementointia käytännön prosessiksi.

Hankkeessa on arvioitava kriittisesti tietojen merkitystä, niiden keskinäisiä riippuvuuksia, syy- ja seuraussuhteita, johtopäätöksiä ja päätöksiä.

Hankkeessa on pidettävä mielessä mitä olemme tekemässä. Etenemisen ja onnistumisen kannalta on keskeistä pitää yllä kokonaisnäkemystä. Hankkeeseen liittyy runsaasti pieniä yksityiskohtia. Minun on kuitenkin varottava, ettei hanke jää noiden pienien yksityiskohtien näpertelyksi, vaan pyrimme tietoisesti kokonaisvaltaiseen muutokseen.

### Oman vaikutuksen huomioiminen ja puolueettomuus

Olen ollut mukana luomassa ainakin osaksi nykyisiä menettelytapoja. Minun on pystyttävä kriittisesti arvioimaan myös omia aikaisempia käsityksiäni ja päätöksiäni sekä rohkaistava myös muita tekemään niin. Toisaalta minun on varottava olemasta liian dominoiva ja käyttämästä asemaani organisaatiossa. Jos epäonnistun tässä, mitä ilmeisimmin tapan muiden luovuuden.

Tärkeää on valmius kohdata myös ristiriitoja ja ongelmia. Tämä edellyttää minulta neutraalia suhtautumista ja tarvittaessa sekä ryhmä- että yksilökeskusteluja. En myöskään halua suurennella ristiriitojen mahdollisuutta, Securitaksen johtamiskulttuuriin on kuulunut jatkuva toimintojen arviointi ja suunnittelu. Toisaalta johtamiskulttuuria räsittää toiminnan esimieskeskeisyys, jota tässä hankkeessa on pyrittävä tietoisesti minimoimaan. Uskon, että asian avoimella käsittelyllä ja mahdollisuudella tuoda ristiriidat esiin päästään parhaaseen lopputulokseen. Mahdolliset ristiriidat on pystyttävä ratkaisemaan normaalissa linjaorganisaatiossa, koska hanke toteutetaan sen puitteissa.

### Yhteistyöhalukkuus ja sosiaalisten taitojen hyödyntäminen

Hankkeen on tarkoitus olla oppimisprosessi kaikille hankkeeseen osallistuville, joiden tulee kyetä avoimeen yhteistyöhön. Jokaisen tulisi kokea ettei ole passiivinen sivusta-seuraaja, vaan aktiivinen toimija (Kuula 1999, 218). Minun tehtävä on saada motivoitua heidät avautumaan hyödyntämään osaamistaan. Yhteishengen kannalta ovat keskeisiä tekijöitä tasa-arvo, avoin keskustelu, lupa kyseenalaistaa ja konkreettisen hyödyn osoittaminen.

Tarkoitukseni on korostaa kaikille avoimen mielen merkitystä. Kaikki ideat ovat tärkeitä ja tervetulleita. Yhdessä sitten arvioidaan niiden ideoiden merkitystä. Ei ole vaarallista jos idea tulee hylätyksi, mutta on vaarallista jos ideoita ei ole.

## Päätäväisyys ja sisäinen myyntityö

Hankkeen läpiviennin kannalta on keskistä oma päätäväisyyteni. On olemassa useita syitä miksi hankkeen voisi haudata tai lykätä johonkin myöhempään ajankohtaan. Minun on kuitenkin helppo perustella hankkeen tärkeyttä ja ajankohtaisuutta esimerkiksi seuraavilla tekijöillä:

- Työturvallisuustilanteemme on heikentynyt (mitattujen tunnuslukujen negatiivinen trendi)
- Työturvallisuus on yhä tärkeämpi työnantajien kilpailutekijä tulevaisuudessa
- Työtapaturmat ja voimankäyttötilanteet maksavat
- Securitas AB:n vaatimukset työturvallisuustilanteen parantamisesta ovat kasvaneet
- raportointijärjestelmähankkeiden toteuttaminen edellyttää kokonaisvaltaisempaa kehittämistä
- Toiminnan tehostaminen ja kustannussäästöt

Muiden Securitaslaisten sitoutumisen kannalta keskeistä on, ettei hankkeessa ole häviäjiä, vaan on vain voittajia. Toimintaan liittyvien avainhenkilöiden työ helpottuu ja työlle voi nähdä suuremman merkityksen. Jokaisen työntekijämme osalta työturvallisuuden tulisi parantua paremman ennaltaehkäisevän työn työpaikkaselvitysten ja vaarojen arvioinnin kautta.

Tämä hanke taistelee asemastaan muiden hankkeiden kesken. Olemme viime aikoina joutuneet käymään keskustelua hankkeiden priorisoinnista johtuen hankkeiden suuresta määrästä. Priorisointiin liittyy resurssien riittävyyden arviointi. Etenkin IT-hankkeissa (information technology) resurssien riittävyys ja hankesuunnitelmien konkreettisuus (tavoitteen kuvaaminen) ovat muodostuneet aivan kriittiseksi. Uskon kuitenkin hankkeelle olevan tilauksen jo syystä, että tässä voidaan kuvata raportointisovelluksen tavoitteet eli tämä toimi johdantona myöhemmin toteutettavalle sovellusprojektille.

### 2.7.2 Toimintatutkimusprosessi

#### Teoreettinen viitekehys

Tutkimuksen teoreettisen viitekehystenä käytän soveltaen ekspansiivisen oppimisen kehää (Muutoslaboratorio. Virkkunen, Engeström, Pihlaja, Helle. 2001).

Teoreettisessa mallissa ekspansiivisen oppimisen kehän vaiheet ovat seuraavat:

1. Tarvetila, eli työyhteisöön liittyvän ongelman havaitseminen
2. Vanhan toimintatavan ristiriitojen kärjistyminen, umpikuja
3. Uuden laajemman kohteen ja motiivin, uuden toimintatavan etsiminen ja suunnittelu
4. Uuden toimintatavan kokeilu ja kehittäminen
5. Uuden toimintatavan käyttöönotto
6. Uuden toimintatavan vakiinnuttaminen ja yleistäminen
7. Uudet tarvetilat eli uudet tutkimusongelmat

Kuitenkin oman tutkimukseni tämän hetkisen suunnitelman mukaan voidaan jakaa seuraaviin vaiheisiin

#### Tutkimusongelman konkretisoiminen

Tutkimusongelma on *työturvallisuuden kehittäminen*. Asiana saattaa tuntua yksinkertaiselta, mutta itse asiassa on monimutkainen kokonaisuus. Yksilön kannalta on keskeistä yksittäinen tapahtuma ja sen jatkoahoito jälkiseurauksineen. Securitakselle on tietysti tärkeää jokaisen yksilön kokemukset. Kuitenkin organisaationa Securitakselle on myös tärkeää yksittäisistä tapahtumista muodostuva kokonaisuus ja sen hallinta.

Tutkimuksessa on arvioitava mahdollisuuksia tehdä standartoituja malleja ja toisaalta luoda parhaita käytäntöjä esimerkiksi paikalliselle implementoinnille.

Työpistetarkasteluun liittyy ainakin seuraavia tekijöitä, joiden merkitystä on arvioitava:

- Työpisteiden erilaisuus
- Maantieteellisesti laaja toiminta-alue
- Toimintaan kohdistuvat riskit on yksilöitävä työpisteittäin
- Työpisteet eivät ole homogeenisiä
- Työpisteet ovat usein yhteisiä työpaikkoja, joissa pääsääntöisesti asiakas käyttää määrävän työnantajan valtaa
- Palvelut eivät ole homogeenisiä
- Osaaminen vaihtelee
- Kausivaihtelut ovat merkittäviä

Itse pidän hyvänä tutkimuskysymysten asettelua. Tässä vaiheessa olen tunnistanut ainakin tarpeen hakea vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Miksi tapahtumien määrää ei ole saatu laskemaan?
- Mitkä ovat nykyisen työturvallisuusjohtamisen vahvuudet / heikkoudet?
  - Onko nykyinen riskiarvio ajanmukainen?
- Miten työturvallisuusjohtamisen prosesseja voidaan tehostaa?
  - Onko tarpeen luoda työpaikkaselvitysten ja vaarojenarvioinnin keskitetty tietokanta?
- Miten työturvallisuuden kustannuksia voidaan mitata suhteessa tapahtumiin?
- Voiko työturvallisuuden strategisesta johtamisesta saada kilpailuetua?
  - Kannattaako työturvallisuus nostaa sisäisessä ja ulkoisessa tiedottamisessa yhdeksi avainasiaksi?
  - Miten työturvallisuustietoisuutta lisätään henkilöstön keskuudessa?

## Nykytilan arviointi

Nykytilan arviointiin kuuluvat:

- Lähivuosien tapahtumatilastojen ja yksittäisten tapahtumaraporttien perusteella tilanteenarvio kehitystrendeistä tähän asti
- Työmenetelmien ja toimintatapojen arviointi
- Työturvallisuusorganisaation arviointi (resurssointi)
- Strategiatyö

## Uusi tapa toimia

Tutkimuksen pitää tuottaa suunnitelma uudesta tavasta toimia. Tässä vaiheessa olen asettanut tavoitteeksi seuraavat osakokonaisuudet:

- Työturvallisuusjohtamisen uusi strategia
- Strategiasta johdetut toimintatavat ja työmenetelmät
- Työturvallisuusorganisaatio ja vastuut
- Seurantamenetelmien kehittäminen

## Toimintatavan implementointi

Keskeinen vaihe hankkeessa on uuden tavan toimia myyminen organisaatiolle. Tärkeitä myyntimiehiä ovat hankkeeseen osallistuneet avainhenkilöt, jotka prosessien omistajina ovat keskeisiä muutosvoimia.

Implementointi edellyttää koulutusta, ohjeiden ja työtapojen muuttamista, keskustelua ja motivointia sekä tietysti palautteen ja jopa kritiikin vastaanottamista ja huomioimista. Käsitkseni mukaan implementointia helpottaa tosiasia ettei kenelläkään ole järkeviä syitä kieltää hankkeen yleisiä tavoitteita. Kenenkään on vaikea asettua vastustamaan parempaa työturvallisuutta tai ainakin tavoitetta parantaa työturvallisuutta. Toki toteutuksesta ja yksityiskohdista voidaan olla montaa mieltä.

Implementoinnissa on hyödynnettävä Securitaksen normaalia suunnittelu- ja johtamisprosessia. Tällöin koko asiaa ei koeta irralliseksi normaaleista prosesseistamme, vaan paremminkin sen osaksi.

## Havainnointi



Ensinnäkin tulee tehdä havaintoja ja konkreettisia mittauksia implementoinnin onnistumisesta. Tärkeä kuvaaja on esimerkiksi havainnot siitä kokevatko esimiehet työturvallisuuden tärkeäksi.

Tutkimuksessa tulee arvioida yksittäisten tapahtumien, niiden jatkokäsittelyn ja tilastojen kautta onko uudella tavalla toimia vaikutusta työturvallisuuden parantamiseen vai ei. Missä parannuksia saavutetaan ja miksi sekä toisaalta missä odotettua kehitystä ei tapahdu ja miksi?

## Reflektointi

Saatujen havaintojen perusteella arvioidaan tavoitteiden saavuttamista ja itse tavoitteita. Tarvittaessa parannetaan kehittämissuunnitelmaa ja laaditaan uusi implementisuunnitelma, jonka perustella lähdetään uudelleen liikkeelle.

Työn etenemisen kannalta on tärkeää, että asioihin puututaan heti kuin ongelmia havaitaan. Tärkeämpää on positiivisten muutosten aikaansaaminen eikä niinkään teoreettisesti selvävaiheinen toimintatutkimus.

### 2.7.3 Projektin kehittävä kriittinen arvostelu

#### Tehdyt valinnat

Hankkeessa osa-alueiden tavoitteiden suunnittelu ja määrittely ovat tapahtuneet opiskelun edistyessä ja sen on tuonut työhön hapuilevuutta. Hyvän johtamisen kannalta yhtiössä tavoiteltavan todellisen muutoksen toteuttaminen edellyttää muidenkin kuin allekirjoittaneen sitouttamista muutoksiin. Sitouttaminen ei voi yksinomaan tapahtua esimieskäskynä vaan aitona omaehtoisena sitoutumisena tunnistamalla muutostarpeet ja tunnustamalla niiden toimeenpano. Toiminnan kehittämiseen esimerkiksi työturvallisuudessa, on yhtiöstämme organisoitu allekirjoittaneen lisäksi runsaasti muitakin henkilöitä, joiden aikataulujen sovittaminen kehittämistyötä varten allekirjoittaneen opiskelun aikatauluun ollut erittäin haasteellista. Kuitenkin ensisijaista on yhtiön tavoitteiden saavuttaminen ja toissijaista on minun opiskelu.

#### Aikataulu

Kuten edellä totesin, sitoutuu hankkeeseen lisäksi runsaasti avainhenkilöitä, joiden aikataulun sovittaminen vaatii paneutumista. Aikataulu on saatava "natsamaan" siten, että tavoitteita saavutetaan ja että ihmiset voivat kuitenkin toimia luovasti sekä kokea onnistumisen elämyksiä.

Mielestäni kyseessä on loppumaton prosessi, jota tulee viedä eteenpäin ajoittain tapahtuvilla kehitysprojekteilla. Aineiston tarjoaminen opiskelijoiden ja tutkijoiden lähdeaineistoksi tuo meille etua, joka on syytä hyödyntää. Olemme olleet tässä avoimia, mutta on syytä kysyä pitäisikö meidän olla myös aktiivisia.

#### Opiskelu innovaatioiden lähteenä

Ottaen huomioon opiskeluun liittyvän kehittämismahdollisuuden niin henkilökohtaisella kuin yrityksen tasolla pidän positiivisena lähdeaineiston runsautta, tutkimusaineistoa ei tarvitse ruveta keksimään. Tutkimusaineistossa on käytettävissä yksittäiset tapahtumailmoitukset. Näistä tapahtumailmoituksista on laadittu tilastoja tapahtumien laadun, seurausten ja ajankohdan mukaan.

Perehtyminen toimintatutkimukseen helpottaa lähdemateriaalin luokittelua ja tuotosten jäsentelyä pienempiin osakokonaisuuksiin. Huomioiden laaja kokonaisuus toiminnan volyymin ja sen alueellisen jakautumisen suhteen, muutosten aikaansaaminen edellyttää hankkeen pilkkomista pienempiin osakokonaisuuksiin. Toisaalta johtuen aikataulun kiireellisyydestä ja työn ohessa tapahtuvasta opiskelusta muiden vastaavien tutkimusten hakeminen ja arviointi niiden mahdollisesta hyödyntämisestä on lähtökuopissaan.

Olen aikaisemmin arvioinut kriittisesti opintojen ja työelämän sovittamista hankkeen etenemisen ja siihen sitoutumisen kannalta. Kuitenkin on myös otettava esiin positiivisena seikkana opiskeluaikataulun tuoma pakko tutkia asiaa ja viedä hankkeita eteenpäin. Normaalisissa arkityössä asiat on helppo haudata muiden kiireiden takia odotta-

maan aikaansa tulevaisuudessa. Tämän johtopäätöksen haluan myös kytkeä tuohon aikaisemmin mainitsemaani tutkijoiden ja opiskelijoiden hyödyntämiseen. Näen heidät resurssina joka voi olla tässä tapauksessa yritysjohdolle näistäkin tärkeistä asioista muistuttava "omantunnon ääni".

## Menetelmät

Alkuperäisen työsuunnitelman mukaan tarkoitus oli haastatella tai tehdä kyselytutkimus avainhenkilöille jo heti alkuvaiheessa liittyen näihin koulutyönä toteutettaviin raportointeihin liittyen lähinnä tutkimusongelman tarkemmaksi kuvaamiseksi. Johtuen aikataulusta ja käynnissä olevasta budjetoinnista siirrän sen seuraavaan vaiheeseen. Kuitenkin pidän niin avainhenkilöiden haastatteluja tai kyselytutkimusta kuin työntekijöiden kyselytutkimustakin keskeisenä kehitystyössä. Strategisen suunnittelun kannalta meidän on tiedettävä mitä avainhenkilöt ja työntekijät tietävät tai olettavat, mitä odotuksia ja kokemuksia heillä on ja mitä asioita he pitävät tärkeinä sekä mitä he olettavat johdon tavoitteiksi.

### 2.7.4 Lähteet

#### Julkiset lähteet:

Heikkinen, Hannu, L.T. & Rovio, Esa & Syrjälä, Leena (2007): Toiminnasta tietoon. 2. tark. painos. Vantaa: Dark

Securitas AB Annual Report 2007 ([www.securitas.com](http://www.securitas.com))

Työturvallisuuslaki 738/2002.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turvallisuuslaki>

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelutoiminnasta 44/2006

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/haku.php?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6paikkaselvitys&submit=Hae>

Securitas Oy henkilöstöraportti 2007 ([www.securitas.fi](http://www.securitas.fi))

#### Julkaisemattomat lähteet:

Securitas Ab Risk Management Policy & Guidelines 2008 (luottamuksellinen)

Risk Management Business Plan Security Services Finland 2009 (luottamuksellinen)

Securitas Oy laatupolitiikka, 2003

Securitas henkilöstöpolitiikka, 2003

Securitas turvallisuuspolitiikka, 2006

Securitas Oy laadunhallintajärjestelmä, 2003, 2006

Securitas Oy:n työsuojelun toimintasuunnitelma

Securitas toimintaohjeet 2007 (Securitas Code of Conduct)

Securitas ohje: Hälytystehtävien ja toimintatilanteiden turvallisuus- ja varo-ohjeet, 2001

Securitaksen työtaturmatilastot 2005-2007 ja voimankäyttötilastot 2003-2007

Mikkonen, Jarmo (2008): Työturvallisuusjohtaminen strategisena kilpailutekijänä. Kehittämisuunnitelma strategisen johtamisen opintojaksolla. Laurea Espoo.

Mikkonen, Jarmo (2008): Työturvallisuusriskienhallinta / Securitas Oy:n työturvallisuusjohtamisen kehittäminen. Kehittämishankeen loppuraportti turvallisuusjohtaminen ja riskienhallinnan opintojaksolla. Laurea Espoo.

Harain, Hannu & Lahtinen, Timo & Mikkonen, Jarmo & Uusitalo, Harri (2008): Toimitatutkimusohje. Laurea Espoo

Pyykkö & Svahn (2003): Vartijoiden työssään kohtaamat uhka-, voimankäyttö- ja väkivaltatilanteet. Opinnäytetyö. Laurea Espoo.