



Työn seurannan merkitys sosiaali- ja terveys- alan järjestötyössä

Petra Vigell

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Työn seurannan merkitys sosiaali- ja terveysalan järjestöissä

Vigell, Petra
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö
Maaliskuu, 2022

Petra Vigell

Työn seurannan merkitys sosiaali- ja terveysalan järjestötyössä

Vuosi

2022

Sivumäärä

75

Opinnäytetyön tavoitteena oli edistää sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän käyttöä monikielisessä työyhteisössä, tukea uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdyttämistä työmenetelmän käyttöön sekä motivoida työyhteisöä työmenetelmän käytössä. Opinnäytetyön toimeksiantaja oli sosiaali- ja terveysalan järjestö Filoksenia ry, jonka toimipiste Trapesa sijaitsi Espoossa.

Opinnäytetyönä toteutettuun kehittämistutkimukseen kuului kaksi eri prosessia: tutkielma ja kehittämistyö. Tutkielmassa selvitettiin, miten sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän käyttöä pystytään edistämään monikielisessä työyhteisössä ja kehittämistyönä tuotettiin työmenetelmän käyttöopas. Tutkielman kohteena oli Filoksenia ry:n työyhteisön edustajat, jotka edustivat työnjohdon, työntekijän ja harjoittelijan näkökulmaa. Kehittämistyö toteutettiin yhteiskehittämällä kyseisten osallistujien kanssa.

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) jakamien valtionavustuksien myötä avustuksen saajan velvollisuutena on pystyä raportoimaan luotettavaan seurantatietoon pohjautuen avustuksen käytöstä. Filoksenia ry:n monikielinen työyhteisö tarvitsee selkeät ohjeet sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän käyttöön parantaakseen työn seuranta ja sen pohjalta tehtävää työntuloksellisuuden raportointia toiminnan rahoittajille.

Kehittämistutkimus toteutettiin laadullisen tutkimuksen menetelmiä käyttäen. Prosessi eteni joustavasti aineistonkeruun ja -analyysin vuoropuhelulla, minkä ansiosta tutkielma tarkentui. Tutkielmavaihe asettui prosessin alkuun ja loppuun, ja kehittämistyö toteutettiin tutkimuksen välissä. Tutkielman myötä onnistuttiin löytämään keinoja, joiden avulla työmenetelmän käyttöä pystytään edistämään monikielisessä työyhteisössä. Kehittämistyössä suunniteltiin, tuotettiin ja arvioitiin monikielisen työyhteisön tarpeita vastaava työmenetelmän käyttöopas, jonka vaikuttavuutta työmenetelmän käytettävyyteen voidaan jatkossa tarvittaessa tutkia ja arvioida. Kehittämistyötä ja tutkimusta voidaan jatkaa myös työmenetelmän perehdytysprosessiin liittyen.

Asiasanat: sosiaali- ja terveysalan järjestö, monikielisyys, kehittämistutkimus, perehdytys, käyttöopas

Petra Vigell

The importance of work monitoring in the work of social and health care non-governmental organizations

Year	2022	Pages	75
------	------	-------	----

The aim of this Bachelor's thesis was to promote the use of electronic statistical and reporting work methods in a multilingual work community, support the induction of new employees and trainees to the use of the work method, and motivate the work community to use the work method. The thesis was commissioned by the social and health care organization Filoksenia ry, whose office Trapesa was in Espoo.

The design research carried out as a thesis included two different processes: study and development work. The study examined how the use of electronic statistical and reporting work methods can be promoted in a multilingual work community and as the development work, a user guide for the working method was produced. The subjects of the study were representatives of the work community of Filoksenia ry, who represented the perspective of the management, the employee, and the trainee. The development work was carried out by co-development with these participants.

With government funding distributed by Funding Centre for Social Welfare and Health Organizations (STEA), it is the beneficiary's responsibility to be able to report on the use of the funding based on reliable monitoring data. Filoksenia ry's multilingual work community needs clear instructions on the use of the electronic statistical and reporting work method in order to improve the monitoring of work and the reporting of work productivity to its financiers.

The design research was conducted using the methods of qualitative research. The process proceeded flexibly through a dialogue on data collection and analysis, which made the study more precise. The study phase located at the beginning and end of the process, and the development work was carried out between the research phases. The study succeeded in finding ways to promote the use of the working method in a multilingual work community. In the development work, a user guide for the working method corresponding to the needs of a multilingual work community was planned, produced and evaluated, the effectiveness of the user guide can be studied and evaluated in the future, if necessary. Development work and research can also be continued in connection with the process of orientation of the working method.

Keywords: social and health care non-governmental organization (NGO), multilingual, design research, orientate, user guide

Sisällys

1	Johdanto.....	8
2	Opinnäytetyön taustan ja tarpeen kuvaus	9
2.1	Työelämäkumppani	9
2.2	Sähköinen tilastointi- ja raportointityömenetelmä, sen tausta ja tarve	10
2.3	Työmenetelmään perehdyttäminen ja käyttöoppaan tarve	11
3	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymys	13
4	Opinnäytetyön teoreettinen tausta	13
4.1	Sosiaali- ja terveysalan järjestötyö.....	14
4.1.1	Valtionavustuksien merkitys järjestötyölle	17
4.1.2	Avustuksen saajan velvollisuudet	18
4.2	Monikielisyys	19
4.2.1	Monikielisyyden tausta Suomessa	19
4.2.2	Monikielisyyden haasteet	21
4.3	Perehdyttäminen	23
4.4	Käyttöopas	24
5	Kehittämistutkimus	26
5.1	Kehittämistutkimuksen määritelmä ja vaiheet	26
5.2	Kehittämistutkimuksessa käytetyt menetelmät	28
5.3	Tämän kehittämistutkimuksen prosessin vaiheet ja valitut menetelmät	30
6	Työmenetelmän käytettävyyden tutkielmaprosessi ja tulokset	31
6.1	Nykytilan alkukartoitus ja tulokset	31
6.2	Nykytilan jatkoselvittely ja tulokset	35
6.3	Tutkimuksen loppukartoitus ja tulokset	38
7	Käyttöoppaan kehittämistyöprosessi ja tuotos.....	42
7.1	Kehittämistyön aloitus.....	42
7.2	Käyttöoppaan toteutus ja väliarviointi.....	44
7.3	Valmiin käyttöoppaan esittelemine ja arviointi	46
7.4	Valmiin käyttöoppaan kuvaus	48
8	Kehittämistutkimuksen tulosten yhteenveto	50
9	Pohdinta	54
9.1	Eettisyys	54
9.2	Luotettavuus.....	54
9.3	Ammatillinen kehittyminen	56
9.4	Jatkokehittämisehdotuksia	56
	Lähteet.....	58
	Kuviot	64

Liitteet	65
----------------	----

1 Johdanto

Mitä tulee tapahtumaan sote- järjestöjen rahoitukselle vuoden 2023 jälkeen? Siihen asti hallitus on sitoutunut kompensoimaan sosiaali- ja terveysministeriön kautta jaettavia avustusrahoituksia, jotka ovat rahapelihaittojen ehkäisemiseksi tehtyjen toimenpiteiden sekä koronan seurauksena vähentyneet huomattavasti. (Sarkkinen 2021.) Jo tällä hetkellä sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen STEAn avustama toiminta edellyttää järjestelmällisesti kerättyjä seurantatietoja, joiden avulla tuloksellisuutta ja tarkoituksenmukaisuutta voidaan luotettavasti arvioida. Toiminnan avustaminen voidaan keskeyttää tai jopa periä kokonaan takaisin, jos avustus on kohdennettu avustuspäätöksen vastaisesti tai STEAlle on annettu väärää tai harhaanjohtavaa tietoa avustukseen liittyen. (STE 2021.) Voiko olla oletettavissa, että vähentyneiden avustusrahoitusten myötä työn seurannan merkitys korostuu entisestään??

Aloitin alkuvuonna 2021 Filoksenia ry:ssä opintoihini liittyvän työn kehittämisen harjoittelun, jonka aikana lähdimme kehittämään työyhteisöön uutta työmenetelmää, jonka tarkoituksena oli luoda työyhteisön käyttöön yhtenevä työnseurannan toimintamalli. Työmenetelmän tavoitteena oli vähentää tilastointiin ja raportointiin käytettävää työmäärää ja -aikaa sekä edistää Filoksenia ry:ssä toteutettavien hankkeiden sekä perustyönä tehtävien toimintojen seurantaa, kehittämistä ja tuloksellisuuden todentamista. Kehittämistyön tuloksena onnistuimme luomaan yhtenevän sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän, jonka todettiin helpottavan omaa työtä, tiedon keräämistä sekä nopeuttavan raportointiin käytettävää aikaa. Hyvistä tuloksista ja kehittämistyön yhteydessä annetusta perehdytyskoulutuksista huolimatta menetelmän vakiinnuttaminen ja systemaattinen käyttö työyhteisössä ei kaikilta osin onnistunut.

Filoksenia ry:n toimipiste Trapesa on myös hyvin suosittu työ-, opiskelu- ja kieliharjoittelu- paikka, jossa osana harjoittelijoiden työnkuvaan kuuluu sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän käyttö. Työyhteisö on myös hyvin monikielinen ja vaihtuvat harjoittelijat rikastuttavat monikielistä työyhteisöä entisestään. Monikielisessä työyhteisössä uusien työmenetelmien perehdyttämisen tueksi tarvitaan työmenetelmään liittyvää perehdytysmateriaalia. Tämän lisäksi perehdyttäjältä vaaditaan myös hyvää työmenetelmän tuntemusta. Tämän opin- näytetyön tarkoituksena oli suunnitella ja tuottaa sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän käyttöopas ratkaisuksi työmenetelmän käyttöön liittyviin haasteisiin.

Koska tulevaisuuden sosiaali- ja terveysalan järjestötyön valtion avustusrahoitus on vielä epäselvää, on tärkeää, että työnseurantaan ja tilastointiin on kiinnitetty hyvissä ajoin kehittämistyön yhteydessä huomiota, ja vielä tärkeämpää on, että kehittämistyö jatkuu ja sen myötä edistää työmenetelmän käyttöä ja sen vakiintumista työyhteisön käytössä. Koska vastasin itse keväällä 2021 alkaneesta työnseurantaan liittyvästä kehittämistyöstä, koin tämän

opinnäytetyönä suunnitellun, tuotetun ja arvioidun käyttöoppaan olevan luonnollinen jatke kehittämistyön prosessille. Työelämän palautteen mukaan, työmenetelmän käytön vakiinnuttaminen työyhteisöön tarvitsi tuekseen käyttöoppaan. Käyttöoppaalla on myös merkitystä uusien työntekijöiden sekä jatkuvasti vaihtuvien harjoittelijoiden työmenetelmään perehdyttämisen onnistumisessa kiireisessä järjestötyössä.

Opinnäytetyöni työelämäyhteistyökumppanina toimi Filoksenia ry -avoin olohuone Trapesa, joka sijaitsee Espoon keskuksessa. Tämä sosiaalialaan liittyvä opinnäytetyö toteutettiin kehittämistutkimuksena, johon kuului kaksi eri prosessia: tutkielma ja kehittäminen. Selvitin tutkimuksella sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän käyttöön liittyviä haasteita ja sen myötä pyrin löytämään vastauksia ongelmasta johdettuun tutkimuskysymykseen: Miten työmenetelmän käyttöä pystytään edistämään monikielisessä työyhteisössä? Kehittämistyönä suunniteltiin, tuotettiin ja arvioitiin sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän käyttöä. Opinnäytetyön tavoitteena on edistää sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän käyttöä monikielisessä työyhteisössä, tukea uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdyttämistä työmenetelmän käyttöön sekä motivoida työyhteisöä työmenetelmän käytössä.

Tämän opinnäytetyön viitekehys perustuu käsitteisiin sosiaali- ja terveysalan järjestötyö, monikielisyys, perehdyttäminen ja käyttöoppas.

2 Opinnäytetyön taustan ja tarpeen kuvaus

2.1 Työelämäkumppani

Tämä opinnäytetyö juontaa juurensa alkuvuoteen 2021, jolloin aloitin sosionomiopintoihini liittyvän ensimmäisen työharjoittelujaksoni Filoksenia ry:ssä. Filoksenia ry on sosiaali- ja terveysalan järjestö, joka on aloittanut toimintansa jo vuonna 1996. Järjestön tavoitteena on alusta alkaen ollut hyvinvoinnin ja kulttuurien välisen yhteistyön kehittäminen ja tukeminen. Filoksenia ry:n toimintakeskus Trapesa avasi ovensa jo 20-vuotta sitten Espoon keskuksessa. Trapesassa järjestetään kulttuuritapahtumia, koulutuksia- ja keskustelutilaisuuksia, erilaisia ryhmätoimintoja sekä asiointineuvontaa ja tukea erilaisiin elämän haasteisiin. Asiointineuvonnan palvelu on tarkoitettu kaikille maahan muuttaneille ja sen tavoitteena on tarjota käytännön apua asumiseen, työelämään, opiskeluihin, toimeentuloon ja maahanmuuttoon liittyvissä asioissa sekä muissa virastoasioissa. Trapesan työyhteisö on hyvin monikielinen ja asiakasneuvontaa sekä avointa keskustelua pystytäänkin tarjoamaan suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, venäjäksi, viroksi, espanjaksi sekä arabiaksi. Trapesan toiminta on avointa kaikille kielille, katsojille ja kulttuureille. Filoksenia ry:n toiminnan päärahoittajana toimii Sosiaali- ja terveysalanjärjestöjen avustuskeskus (Stea). (Trapesa 2021.)

2.2 Sähköinen tilastointi- ja raportointityömenetelmä, sen tausta ja tarve

Filoksenia ry:ssä toteuttamani ensimmäisen työharjoitteluni aikana osallistuin useisiin työyhteisön palavereihin, joissa käsiteltiin työn seurantaan liittyvää tilastointia ja tuloksellisuuden raportointiin liittyviä teemoja. Koska Filoksenia ry:n toimintaa rahoitetaan pääasiassa Stea-avustusrahoituksilla, on työn seurantaan ja arviointiin liittyvän tilastoinnin ja raportoinnin merkitys järjestötyön jatkuvuuden kannalta merkittävä. Koronapandemian seurauksena on tullut entistä tärkeämmäksi todentaa järjestöjen toiminnan tuloksellisuutta avustusrahoitusten vuoksi. Palaverissa kiinnitin huomiota työyhteisön moninaisiin tilastointiin ja raportointiin liittyviin työmenetelmiin sekä siihen käytettävään työmäärään ja -aikaan, joka mielestäni oli kohtuuttoman iso. Mietin harjoittelujakson aikana, miten työn seurantaan liittyvää tilastointia voisi lähteä kehittämään ja niinpä työharjoittelujaksone loppupuolella tiedustelin työyhteisöltä heidän mielenkiintoansa lähteä yhdessä kehittämään yhtenäistä työmenetelmää tilastoinnin ja raportoinnin tueksi. Trapesan työyhteisö oli todella kiinnostunut kehittämisideasta, ja näin jatkoimme yhteistyötä seuraavalle työharjoittelujaksolle, jonka tavoitteena oli kehittää työelämää.

Toisen harjoittelujaksone tarkoituksena oli kehittää sähköinen tilastointi- ja raportointityömenetelmä. Työmenetelmän tarkoituksena oli luoda työyhteisön käyttöön yhtenävä toimintamalli, jonka tavoitteena oli vähentää tilastointiin ja raportointiin käytettävää työmäärää ja -aikaa sekä edistää Filoksenia ry:ssä toteutettavien hankkeiden sekä perustyönä tehtävien toimintojen seuranta, kehittämistä ja tuloksellisuuden todentamista.

Kehittämisen harjoittelun aikana Filoksenia ry:lle kehitettiin kaksitoista (12) erilaista toiminnan seurannan ja arvioinnin edistävää tilastointilomaketta. Lomakkeiden kehittämiseen vaikutti erilaisissa työtehtävissä ja -tilanteissa työyhteisön tärkeäksi kokema tieto sekä rahoittajan vaatimat seurantatiedot. Näitä seurantatietoja olivat esimerkiksi asiakkaan sukupuoli, ikäryhmä, äidinkieli sekä käytettävä asiointikieli. Lomakkeilla kerättävän tiedon tarkoituksena on varmistaa työn jatkuva ja systemaattinen seuranta ja sen pohjalta tehtävä tuloksellisuuden raportointi rahoittajalle. Sen lisäksi lomakkeilla kerättävän tiedon tarkoituksena on toimia oman työn kehittämisen tukena. Oman työn kehittämisen tueksi lomakkeilla kerättyjen tietojen tavoitteena on muun muassa kehittää:

- sisäistä ja ulkoista viestintää
- työntekijöiden asiakasmääriä ja niihin käytettävää työaikaa
- järjestön ulkopuolisten ammattilaisten kanssa tehtävää yhteistyötä
- työyhteisön koulutusta
- asiakkaille suunnattuja koulutuksia ja muita toimintoja
- suurelle yleisölle tarkoitettuja tapahtumia ja koulutuksia
- vapaaehtoistoimintaa

Lomakkeet kehitettiin sähköistä Forms-lomaketyökalua hyödyntäen. Forms-työkalu valittiin sen helppokäyttöisyyden ja moninaisuuden vuoksi. Työkalu mahdollisti kehitettyjen lomakkeiden sähköisten käyttölinkkien tallentamisen tietokoneen näytölle, jolloin sen käyttö asiakastyössä oli helppoa ja vaivatonta. Lomakkeilla pystytään keräämään tietoa myös julkisella sähköisellä linkillä, jonka voi liittää esimerkiksi sähköpostiin tai sosiaaliseen mediaan tarpeen mukaan. Työkalu helpottaa myös kerättävän tiedon jatkokäsittelyä, koska käsiteltävä tieto tallentuu automaattisesti käyttäen palvelun sisäistä analytiikkaominaisuutta. Tämän lisäksi tallennutetut tiedot on mahdollista ladata jatkotutkimuksia varten Excel-muotoon. Työkalulla luoduille lomakkeille voidaan jakaa tarkastelu- ja käyttöoikeuksia koko työyhteisölle, jolloin sitä voidaan hyödyntää sisäisen ja ulkoisen viestinnän apuvälineenä.

Kehitettävät lomakkeet olivat:

1. Asiointineuvonta
2. Asiointineuvonnan asiakaspalaute
3. Psykososiaalinen tuki
4. Olohuone
5. Olohuone asiakaspalaute
6. Tapahtuma ja koulutus
7. Tapahtuma ja koulutus asiakaspalaute
8. Toiminnan kuvaus
9. Ryhmään ilmoittautuminen
10. Ryhmätoiminta
11. Ryhmätoiminnan alkukartoitus asiakkailta
12. Ryhmätoiminnan asiakaspalaute

Ensimmäiset kehitettävät lomakkeet olivat asiointineuvonnan ja psykososiaalisen tuen lomakkeet, jotka otettiin käyttöön heti työn kehittämisen harjoittelujaksoni alkuvaiheessa huhtikuussa 2021. Kyseisiä lomakkeita kehitettiin koko työharjoittelujakson ajan vastaamaan käytön yhteydessä esiin nousseiden tarpeiden mukaisesti. Kyseisistä lomakkeista uudet kehitetyt versiot otettiin käyttöön elokuussa 2021. Kaikki muut kehitettävät lomakkeet valmistuivat toukokuussa 2021 ja niitä otettiin vaihtelevasti käyttöön.

2.3 Työmenetelmään perehdyttäminen ja käyttöoppaan tarve

Ennen lomakkeiden käyttöönottoa pidin työyhteisölle uuteen sähköiseen tilastointi- ja raportointityömenetelmään sekä asiointineuvonnan lomakkeeseen liittyvän perehdytyskoulutuksen. Koulutuksessa kävimme tarkasti läpi lomakkeen sisältöä ja siinä kerättävän tiedon tarkoitusta

sekä lomakkeiden tallentamista tiimiyhteistyöohjelmistotyökalua (Sharepoint) hyödyntäen, sen merkitystä sisäiseen viestintään sekä myös sen mahdollisuuksia ulkoiseen viestintään.

Koulutus järjestettiin Teams-sovelluksen välityksellä etänä, johtuen Covid-19- pandemian seurauksena asetetuista kokoontumisrajoituksista. Ennen koulutusta työyhteisöltä kerätyn kyselyn mukaan kaikki toivoivat uuden tilastointijärjestelmän helpottavan työtään, he toivoivat oppivansa käyttämään lomakkeita helposti sekä he odottivat innolla perehdytyskoulutusta (Vigell 2021a). Perehdytyskoulutus pidettiin avoimen keskustelevana, jolloin jokaisella oli mahdollisuus tarpeen vaatiessa esittää tarkentavia kysymyksiä itselle epäselviksi jääneistä asioista. Avoimen keskustelevalle koulutuksella pyrin varmistamaan, että lomakkeet otettaisiin käyttöön luottavaisin mielin ja niiden käytön tärkeys olisi kaikille selvillä. Koulutuksen jälkeen kerättävän palautteen mukaan kaikki osasivat selittää vapaamuotoisella vastauksella lomakkeiden käytön tärkeyden syyt ja seuraukset. He olivat kokeneet saaneensa koulutuksessa selkeän kuvan uudesta tilastointityömenetelmästä sekä asiointineuvonnan lomakkeesta, ja he aikoivat ottaa asiointineuvonnan lomakkeen mielellään käyttöön työssään. Vaikka perehdytyskoulutus koettiin hyödylliseksi ja se lisäsi luottamusta asiointineuvonnan lomakkeen käyttöön otossa, melkein kaikki vastaajista kokivat silti tarvitsevänsä lisäkoulutusta lomakkeiden käytössä. (Vigell 2021b.)

Pidin työyhteisölle vastaavanlaisia koulutuksia jokaiseen valmistuneeseen lomakkeeseen liittyen. Koulutukset pidettiin kaksikielisinä (suomi ja englanti) työyhteisön monikielisyyden vuoksi. Vaikka koulutukset järjestettiin kaksikielisenä, useaan otteeseen koulutuksen aikana puhekieli vaihtui tahattomasti suomen kieleksi. Tämä saattoi vaikuttaa koulutettavan asian ymmärrettävyyteen joillakin osallistujilla. Tämän vuoksi annoin yhteisten koulutuksien lisäksi lisäkoulutusta kaikille sitä pyytäneille aina tarvittaessa.

Työyhteisölle järjestettävien koulutuksien yhteydessä työntekijät nostivat useaan otteeseen esiin huolensa kaikkien kehitettävien lomakkeiden oikeaoppisesta käytöstä. Työharjoittelujakson aikana olin ollut työntekijöiden jatkuvana tukena lomakkeiden käyttöön liittyvissä haasteissa ja epäselvissä tilanteissa. Tilastointi- ja raportointilomakkeita oli kehitetty paljon ja niiden käyttöön liittyi paljon ohjeita ja ohjeistuksia, joita ei oltu koottu yhteen, esimerkiksi käyttöoppaaseen. Työharjoittelujakson loppupuolella tehdyn kyselyn perusteella kaikki työntekijät olivat ottaneet jonkun kehitetyn lomakkeen käyttöön. Suurin osa käytti asiointineuvonnan lomaketta aktiivisesti työssään. Psykososiaalisen tuen lomaketta käyttivät kaikki lomaketta työssään käyttävistä vastaajista. Toiminnan kuvauksen sekä ryhmätoiminnan lomaketta ei käyttänyt juuri kukaan. (Vigell 2021c.) Näin ollen voidaan todeta, että asiointineuvonnan ja psykososiaalisen tuen lomakkeiden käyttö näytti vakiintuneen työyhteisön käytössä, mutta muiden kehitettyjen lomakkeiden käyttöaste oli jäänyt hyvin pieneksi tai niitä ei käytetty lainkaan.

Selvittääkseni syitä tilastointilomakkeiden vähäiselle käytölle keräsin työyhteisöltä palautetta uudesta tilastointi- ja raportointityömenetelmästä sekä työmenetelmään liittyvistä haasteista. Vastausten perusteella näytti siltä, että kehitetty sähköinen tilastointi- ja raportointityömenetelmä koettiin helppokäyttöiseksi ja työmenetelmän nähtiin helpottavan omaa työtä ja tiedon keräämistä, sekä nopeuttavan raportointiin käytettävää aikaa, mutta vastauksista nousi esiin myös, että suurin osa työyhteisöstä koki tarvitsevansa sähköiseen tilastointi- ja raportointityömenetelmään käyttöohjeen työmenetelmän käytön tueksi. (Vigell 2021c.)

3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella, tuottaa ja arvioida sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän-käyttöopas, joka on tarkoitettu vain Filoksenia ry:n käyttöön.

Opinnäytetyön tavoitteena on

1. Edistää sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän käyttöä monikielisessä työyhteisössä
2. Tukea uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdyttämistä työmenetelmän käyttöön
3. Motivoida työyhteisöä työmenetelmän käytössä

Kehittämistutkimuksen tutkimuskysymys oli:

Miten työmenetelmän käyttöä pystytään edistämään monikielisessä työyhteisössä?

4 Opinnäytetyön teoreettinen tausta

Tässä luvussa käsitellään viitekehystä eli näkökulmaa, josta opinnäytetyötä tarkastellaan. Filoksenia ry on *sosiaali- ja terveysalan järjestö*, jonka toiminnan päärahoittajan toimii sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA). Rahoitusavustuksien hakeminen ja rahoituksen oikean ohjautuvuuden osoittaminen vaatii jatkuvaa *työn seurantaa ja tilastointia*, jonka pohjalta *työn tuloksellisuudesta* pystytään raportoimaan rahoittajan vaatimalla tavalla. Systemaattinen työn seuranta ja tilastointi vaatii työntekijöiltä tilastointi- ja raportointityömenetelmän hallintaa ja motivaatiota sen käyttämiseen. *Monikielisessä* työyhteisössä vaihtuvien työntekijöiden ja harjoittelijoiden tulee olla tietoisia työmenetelmän käytön perusteista sekä hallita työmenetelmän käyttöä. Tähän pystytään vaikuttamaan työyhteisön tarpeita tukevalla *perehdytyksellä*, jonka työkaluna käytetään työmenetelmän *käyttöopasta*.

Viitekehystä avataan käyttämällä keskeisiä käsitteitä, joita ovat: sosiaali- ja terveysalan järjestö, monikielisyys, perehdyttäminen, käyttöopas.

4.1 Sosiaali- ja terveysalan järjestötyö

Sosiaali- ja terveysalan järjestötoimintaa, kuten muidenkin toimialojen järjestöjä, ohjaa yhdistyslaki 26.5.1989/503, jonka mukaan ”Yhdistyksen saa perustaa aatteellisen tarkoituksen yhteistä toteuttamista varten. Tarkoitus ei saa olla lain tai hyvin tapojen vastainen.” Loimun mukaan aatteellisella toiminnalla tarkoitetaan esimerkiksi jäsenten edunvalvontaa, hyväntekeväisyyttä, harrastustoimintaa tai jonkin muun aatteen edistämistä. Aatteellisella toiminnalla ei voida tavoitella myöskään taloudellista hyötyä. (Loimu 2017, 10-12.)

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen tarkoituksena on fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistäminen ja tukeminen. Järjestöjen toimintaa kohdistetaan yleensä jollekin erityisryhmälle, omalle jäsenistölle tai laajemmalle väestölle. Vuonna 2020 Suomessa on rekisteröity yli 11 000 sosiaali- ja terveysalan järjestöä, jotka ovat jakautuneet valtakunnallisesti ja alueellisesti pieniin ja suuriin kuntiin ympäri maata. Pienimpien sote- järjestöjen toiminta nojaa vahvasti vapaaehtoistyöhön, kun taas valtakunnallisesti toimivilla järjestöillä saattaa olla kymmeniä palkattuja työntekijöitä ja toimintaa toteutetaan miljoonien budjetilla. Sote-järjestöihin voidaan laskea kuuluvaksi myös säätiöitä sekä Suomen Punainen Risti, joka on saanut valtion erillistunnustuksen julkisoikeudellisena yhdistyksenä. Yhdistyksen toiminta perustuu erillislakiin sekä 1949 vuonna solmittuun Geneven sopimukseen. Rekisteröityjä säätiöitä Suomesta löytyy 2700, joista 15,5 prosenttia kuuluu sosiaali- ja terveysalalla toimiviin säätiöihin. (Soste 2021a.)

Järjestö voi olla myös palveluiden tuottaja. Vuonna 2020 tällaisia järjestömuotoisia sosiaali-, varhaiskasvatus- ja terveyspalveluiden tuottajia oli Suomessa 869. Palveluita tuotetaan pääosin erityisryhmille, kuten mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, vanhuksille ja vammaisille. Palvelumuotona voi olla esimerkiksi kuntoutuslaitos, asumisyksikkö, päiväkeskus tai toimipiste sekä niissä toteutettavat palvelut. Palveluiden tuottamisessa korostuu asiakkaiden etujen valvonta, asiakaslähtöisyys sekä palveluiden laatu, jota kehitetään tiiviissä yhteistyössä palveluiden käyttäjien kanssa. Koska järjestötoiminta ei voi tavoitella voittoa, pystytään palveluista mahdollisesti saatu tuotto ohjaamaan suoraan takaisin palveluiden tuottamiseen. Tämä mahdollistaa palveluiden tuottamisen myös pienille erityisryhmille, jotka helposti jäävät huomioidmatta voittoa tavoittelevien palveluiden tarjoajien palveluvalikosta. (Soste 2021b.)

Järjestötoiminnalla on pitkä historia Suomessa. Yhdistyslaki 1989/503 on säädetty jo vuonna 1919, jolloin sitä kutsuttiin Laki yhdistyksistä 1/1919. Laissa on säädetty ihmisten oikeudesta liittyä yhdistystoimintaan. Loimun (2017,12) mukaan kuka vain voi perustaa yhdistyksen, liittyä yhdistykseen tai erota yhdistyksestä halutessaan. Suomessa yhdistystoiminta on kehittynyt eri vaiheiden kautta. Jo 1800-luvulla köyhien perheiden ja lapsien sosiaaliseen hyvinvointiin

ja terveyteen kiinnittivät huomionsa rouvasväenyhdistykset, joiden jäsenet olivat yläluokkaan kuuluvia naisia. Pikkuhiljaa muutkin yhteiskuntaluokat alkoivat ymmärtää järjestötoimintaa ja sen myötä avautuvia toimijuuden mahdollisuuksia. 1900-luvulla järjestäytyivät ensimmäiset sokeiden ja kuurojen liitot, ja näin järjestystoiminnassa nousi vahvana ominaisuutena keskinäinen apu ja tuki hyväntekeväisyystyön rinnalle. Sotien jälkeinen aika synnytti paljon potilas- ja vammaisjärjestöjä tarjoten yksilöllistä tukea ihmisille, mutta saman aikaisesti kehittäen suomalaista hyvinvointiyhteiskuntaa ja kehittyvää palvelujärjestelmää. 1960-luvulla yhteiskuntaa puhutteli vahvasti rauhanaate, ympäristöongelmat ja seksuaalivähemmistöjen asema. (Soste 2021.) 1960-lukua pidetäänkin hyvinvointivaltion rakentumisen aikana (Niemelä 2019, 32).

Niemelä (2019) näkeekin, että Suomen kehittyminen hyvinvointivaltioksi on kansalaisyhteiskunnan aikaansaama tuote, joiden osapuolina ovat toimineet järjestöt ja puolueet. Hyvinvointivaltio pohjautuu universalismiin, jonka tavoitteena on järjestää verovarilla demokraattisesti päätettyjä, kaikille suunnattuja palveluita. Todellisuus kuitenkin on, että nämä palvelut eivät aina tavoita kaikkia erityisryhmiä. Järjestöjen vahvuutena onkin, että ne ajavat moniäänisesti ja monimuotoisesti näiden erityisryhmien asiaa ja toimivat näin osana hyvinvointivaltion kehittymistä vahvemmaksi. Tämän kokonaisuuden pohjalta on syntynyt ajatus inkluusivisesta yhteiskuntamallista, jossa jokaisella on mahdollisuus omalla osallisuudella ja toimijuudella vaikuttaa yhteiskunnan rakentumiseen. Inklusiivinen yhteiskuntamalli vaatii hyvinvointivaltion ja kansalaisyhteiskunnan järjestöjen vahvaa yhteistyökumppanuutta. (Niemelä 2019.)



Kuvio 1: Inklusiivinen yhteiskuntamalli (Lähde: Niemelä 2019b)

Sote-uudistus eli sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluiden ja rakenteiden uudistamista, joka vaikuttaa palvelun järjestämiseen, tuottamiseen ja rahoitukseen. Uudistuksen myötä sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisen vastuu siirtyy hyvinvointialueille, joita on yhteensä 21. Jokaisella hyvinvointialueella on itsehallinto, jota ohjaa lainsäädäntö. (Valtiovarainministeriö 2021.) Uuden hyvinvointialuetta ohjaavan järjestämislain 7§ mukaan hyvinvointialueen tulee toimia yhteistyössä alueensa kuntien kanssa ja tukea niitä asiantuntemuksellaan terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Tämän lisäksi hyvinvointialueen on myös tehtävä yhteistyötä alueella toimivien julkisten, yksityisten ja yleishyödyllisten yhteisöjen kanssa. Hyvinvointialueen on myös edistettävä järjestöissä tehtävän hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyöhön tarvittavia toimintaedellytyksiä ja vaikutusmahdollisuuksia. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021.) Jää nähtäväksi, miten yhteistyötä tul- laan toteuttamaan, koska sitä ei ole laissa tarkasti säädetty, mutta on hienoa, että järjes- töille on annettu tärkeämpi rooli sote-uudistuksen toteutuksessa. (Strohm 2020.)

Suomessa noin 500 000 vapaaehtoista on mukana sosiaali- ja terveysalan järjestötyössä. Vapaaehtoistyöstä puhutaan silloin, kun siitä ei saa rahallista korvausta eikä työ perustu pakoon tai velvollisuuteen. Vapaaehtoiset muodostavat merkittävän resurssin järjestötyössä ja ilman heidän työpanostaan järjestötoiminta kuihtuisi. Vapaaehtoistoimintaan voi osallistua kertaluontoisesti tai sitoutua pitemmäksi aikaa esimerkiksi toimimalla yhdistyksen luottamustehtävissä. Yhdistyksen toimintaan voi osallistua myös lahjoittamalla rahaa tai antamalla tavarahjoituksia. Vuosittain järjestöille ja säätiöille tehdäänkin noin 150 miljoonan euron arvosta lahjoituksia. Lahjoituksilla tuetaan järjestöissä tehtävää osallisuuden ja hyvinvoinnin edistämistyötä. Tämän lisäksi järjestötoimintaa tuetaan muun muassa valtionavustuksilla ja kuntien toiminta-avustuksilla. (Soste 2021b.)

4.1.1 Valtionavustuksien merkitys järjestötyölle

Valtionavustukset ovat merkittävässä roolissa järjestötyön toteutumisessa. Valtion omistaman Veikkaus Oy:n rahapelitoiminnan tuotoista ja käyttötarkoituksista säädetään arpajaislaissa (arpajaislaki 1047/20021). Rahapelitoiminnan tuotot arvioidaan ennakkoon valtion asettamissa määrärahoissa ja talousarviossa. Tämän arvion pohjalta rahapelitoiminnan tuotot jaetaan takaisin yhteiskuntaan maa- ja metsätalous-, opetus- ja kulttuuri- sekä sosiaali- ja terveysministeriöiden kautta haettavilla valtionavustuksilla. Rahapelitoiminnan tuotosta on jaettu vuosittain valtionavustuksia lähes miljardi euroa, josta järjestöille on jaettu avustuksia noin viidesosa tuotosta. Sosiaali- ja terveysministeriön kautta jaetaan terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseen 43 prosenttia järjestöille jaettavasta tuotto-osuudesta. Vuonna 2019 jaettava summa oli reilu 360 miljoonaa euroa, ja se jakautui noin 1150 sosiaali- ja terveysalan järjestöille. Rahapelitoiminnan tuotot ovat kuitenkin pienentyneet huomattavasti Covid-19-pandemian seurauksena sekä rahapeleihin kohdistuvien muutoksien vuoksi. Odotettavissa onkin, että vuonna 2020 tuotot pienenevät jo 320-360 miljoonalla eurolla. (Valtiovarainministeriö 2021b, 19-21.)

Valtionavustuksien kohdentumista arvioidaan yhä tarkemmin. Avustuksen myötä järjestöt ovat velvollisia arvioimaan ja raportoimaan tuloksellisuudesta ja vaikuttavuudesta rahoittajalle. Rahoittajan nostaessa vaatimuksia nousee samalla järjestötyön ammattimaisuuden vaatimus, joka saattaa asettaa autonomisen ja riippumattoman kansalaisyhteiskunnallisen toiminnan risiiriitaiseen asemaan. (Valtiovarainministeriö 2021b, 19.)

Sosiaali- ja terveysministeriön yhteydessä toimii itsenäinen valtionapuviranomainen: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA), jonka tavoitteena on edistää tasapuolisesti kansalaisjärjestöissä toteutettavaa kestävästä hyvinvointia. STEA:n tehtäviin kuuluu avustusten hakemuskäsittely, avustusehdotuksien valmistelu sekä avustuksien maksaminen. Tämän lisäksi STEA:n tehtävänä on valvoa myönnettyjen avustusten käyttöä sekä arvioida sen avulla

toteutettujen toimintojen tuloksia. Vaikka sosiaali- ja terveysministeriö päättää avustuksien jakamisesta, vastaa STEA avustusten kohdentumisesta tulokselliseen kansalaisjärjestötoimintaan sosiaali- ja terveysjärjestökentällä. Tuloksellisella toiminnalla tarkoitetaan, että toiminta on suunniteltua, ja sille on asetettu tavoitteita, joiden saavuttaminen pystytään osoittamaan. (STEA 2021a.)

4.1.2 Avustuksen saajan velvollisuudet

Avustushakemus on julkinen asiakirja, jossa kuvataan ja perustellaan selkeästi haettavan avustuksen käyttötarkoitusta eli toiminnan tavoitteita, tavoiteltavia kohderyhmiä sekä toimintamuotoja. Toiminnalla aikaansaadut muutokset ovat tuloksia, joita tarkastellaan peilaten asetettuihin tavoitteisiin. Tulosten mittaamiseen tarvitaan erilaisia prosessi- ja tulosmittareita. Prosessimittarien avulla voidaan selvittää, kuinka paljon toimintaa toteutetaan ja kuinka paljon sillä tavoitetaan kohderyhmää. Tulostittarien tarkoituksena on selvittää, onko toiminnalle asetettuja tavoitteita saavutettu. Näiden mittarien avulla kerättyjä seurantatietoja käytetään toiminnan tuloksellisuuden arvioinnissa, minkä tulee olla jo avustuksen hakuvaiheessa suunniteltu. (STEA 2021, 18-20.)

Päätöksen avustushakemuksesta tekee sosiaali- ja terveysministeriö. Myönteisestä avustuspäätöksestä käy ilmi, mihin avustus on myönnetty, kuinka paljon avustusta on myönnetty sekä perustelut edellä mainittuihin. Tämän lisäksi avustuspäätöksessä on kerrottu avustuksen käytön ehdot ja rajoitukset eli päätös ohjaa avustuksen käyttöä. (STEA 2021, 31.)

Avustuksen myötä avustuksensaajalle muodostuu myös erilaisia velvollisuuksia. Näitä ovat toiminnan huolellinen kirjanpito, tilintarkastuksen suorittaminen, järjestön hallituksen huolellinen toiminta, mahdolliset velvollisuudet hankintojen kilpailuttamiseen, työajan käytön seuranta, tiedonantovelvollisuus STEA:lle, yhdenvertainen mahdollisuus päästä tuetun toiminnan piiriin, verkkopalveluiden saavutettavuus, toiminnan seuranta ja tuloksellisuuden arviointi. (STEA 2021, 37-45.)

Avustetusta toiminnasta tulee kerätä jatkuvasti seurantatietoa, jonka avulla voidaan luotettavasti arvioida toiminnan tuloksellisuutta ja tarkoituksenmukaisuutta. Tuloksellisuuden arvioinnilla tarkoitetaan seurantatietojen tarkastelua suhteessa avustushakemuksessa ilmoitettuun toiminnan tarkoitukseen ja toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin. Seurantatietoja tulee hyödyntää myös toiminnan kehittämisessä. Säännöllisen seurantatiedon keräämisen tarkoituksena on saada tietoa avustetun toiminnan myötä tapahtuvasta muutoksesta kohderyhmässä, sekä heidän kokemastaan toiminnan myötä syntyvästä hyödystä. Seurantatietoja tulee kerätä tarkoituksenmukaisesti eri näkökulmat huomioiden, kuten työntekijöiltä, vapaaehtoisilta ja yhteistyökumppaneilta. Seurantatietojen keräämisessä voidaan hyödyntää erilaisia tiedonkeruumenetelmiä kuten kyselyjä, haastatteluja ja havainnointia. (STEA 2021, 45-46.)

Avustuksensaajan tulee esittää avustustoiminnalla aikaansaatuja muutoksia ja hyötyjä aina suhteessa saadun avustuksen tarkoitukseen ja asetettuihin tavoitteisiin. Tietojen tulee aina pohjautua kerättyyn seurantatietoon. Avustuksensaaja on velvollinen raportoimaan STEA:lle avustuksen käytöstä mm. tuloksellisuusraportin muodossa. Raportissa kiinnitetään huomiota avustuskohteen perustietoihin, toimintaa toteuttaviin yhteistyötahoihin, kohderyhmiin, avustuskohteen toimintaan ja sen kuvaukseen sekä toiminnan tuloksellisuuden seurantaan ja saatuihin tuloksiin. STEA:lla on myös oikeus suorittaa tuloksellisuustarkastus avustuksen kohteeseen sekä toiminnan sisältöjen ja tuloksellisuusarvioinnin oikeellisuuteen todentamiseksi. Jos STEA havaitsee raportoinnissa tai tarkastuksen yhteydessä puutteita tai väärinkäyttöä avustuksen suhteen, sillä on oikeus avustuksen takaisinperintään, joka ulottuu 10 vuotta vanhoihin avustuksiin. (STEA 2021, 47-53.)

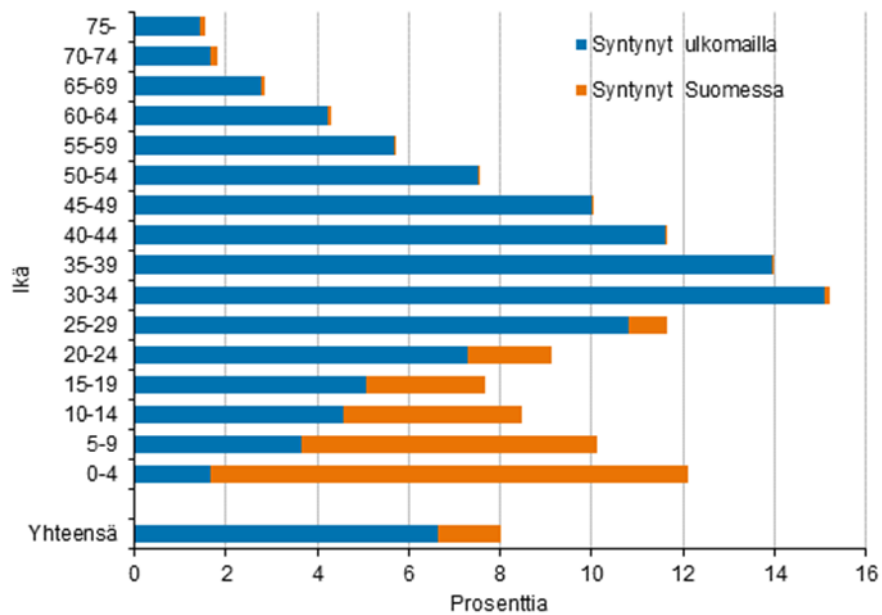
4.2 Monikielisyys

4.2.1 Monikielisuuden tausta Suomessa

Monikielisyyttä voidaan tarkastella yksilön tai yhteisön näkökulmasta. Yksilön näkökulmasta tarkasteltuna monikielisyydellä tarkoitetaan kahden tai useamman kielen osaamista, joko äidinkielenomaisesti tai kykyä kommunikoida kielillä. Yhteisön näkökulmasta tarkasteltuna monikielisyydellä tarkoitetaan yhteisöä, jossa käytetään samanaikaisesti useampaa kuin yhtä kieltä, ja yhteisöön voi kuulua yksilöitä, joilla on useampia äidinkieliä. (Tieteen termipankki 2016.)

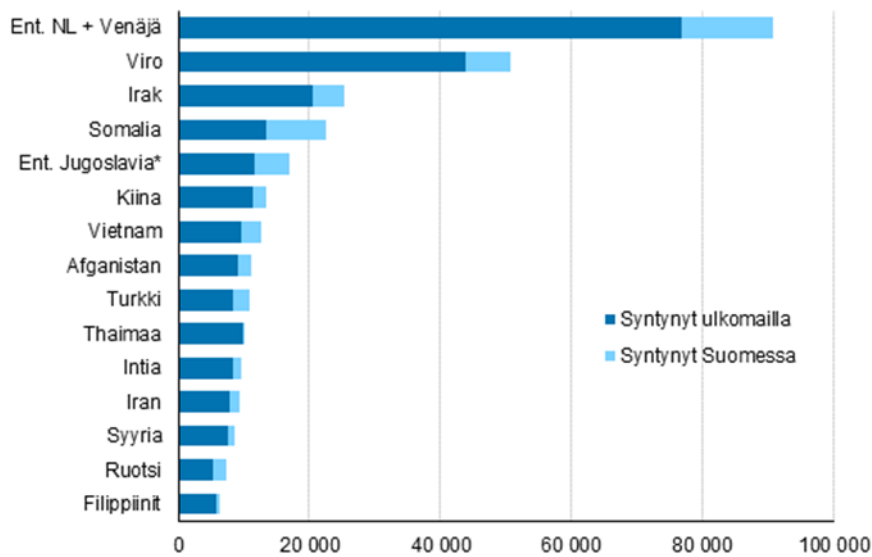
Laajassa mittakaavassa tarkasteltuna Suomi itsessään on monikielinen valtio, jonka viralliset kielet ovat Suomi ja Ruotsi. Suomen väestöstä 86,8 % puhuu äidinkielenään suomen kieltä ja 5,2 % ruotsin kieltä. Suomessa säädetty kielilaki velvoittaa viranomaisia hallitsemaan työssään molemmat kielet. Tämän lisäksi Suomessa on tunnustettu niin sanottuja vähemmistökieliä, joita ovat viittomakieli, saamelaiskielet, karjalan kieli sekä suomen romanikieli. (Suomen kielet 100.)

Maahanmuutto Suomeen alkoi lisääntyä 2000-luvulla EU:n ja vapaan liikkuvuuden myötä. Suurimpia maahanmuuttajaryhmiä olivat inkeriläiset paluumuuttajat sekä Somaliasta ja entisen Jugoslavian alueelta tulleet pakolaiset. Nettomaahanmuutto, eli maahan- ja maastamuuton erotus, on kasvanut voimakkaasti erityisesti Euroopan maista tulevien ulkomaalaistaustaisten kansalaisten myötä. Suomessa nettomaahanmuutto on 2010-luvulla ollut keskimäärin 12 000-18 000 henkeä vuodessa. (Tilastokeskus 2020d.)



Kuvio 2: Ulkomaalaistaustaisten osuus väestöstä iän mukaan vuonna 2020

Vuonna 2020 Suomessa tilastoitiin asuvan vakituisesti 444 031 ulkomaalaistaustaista henkilöä, joista 367 417 henkilöä oli syntynyt ulkomailla ja 76 614 oli syntynyt Suomessa (Tilastokeskus 2021a). Tilastokeskuksen mukaan henkilö luokittelemista ulkomaalaistaustaiseksi käytetään apuna syntyperäluokitusta, jossa henkilön syntyperä ja taustamaa määräytyvät vanhempien syntymävaltioiden perusteella. Tätä luokitusta apuna käyttäen pystytään myös erittelemään ulkomailla ja Suomessa syntyneet ulkomaalaistaustaiset henkilöt. Pääasiassa henkilö, jonka kumpikin vanhempi tai vain toinen vanhempi on syntynyt ulkomailla, luokitellaan ulkomaalaistaustaiseksi. Jos toinen vanhempi on syntynyt Suomessa, luokitellaan henkilö suomalaistaustaiseksi. Ulkomaalais- tai suomalaistaustainen henkilö voi olla itse syntynyt ulkomailla. Ulkomailla syntynyttä henkilöä voidaan kutsua myös ensimmäisen sukupolven ulkomaalaistaustaiseksi, ja Suomessa syntyneitä henkilöitä voidaan kutsua toisen sukupolven ulkomaalaistaustaiseksi. (Tilastokeskus 2021b.)



Kuvio 3: Suurimmat vieraskielisten määrät vuonna 2020

Henkilöä, jonka kieli ei ole suomi, ruotsi tai saame, kutsutaan vieraskieliseksi. Vuonna 2020 Suomessa tilastoitiin asuvan 432 800 vieraskielistä, mikä on noin 7,8 prosenttia koko väestöstä. Vieraskielisten määrä kasvoi edellisvuodesta reilulla 20 000 henkilöllä, mikä näyttääkin olleen keskimääräinen kasvuvauhti koko 2000-luvun ajan. Suurimpina kieliryhminä ovat venäjä, viro, arabia, englanti ja somali. (Tilastokeskus 2020c.) Suomessa tiedetään olevan käytössä yli 500 eri kieltä (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017, 95).

Kielitilastoja ohjaavat järjestelmät olettavat ihmisten olevan yksikielisiä, ja tilastoista jää näin ollen puuttumaan kaksi- tai monikielisten osuus väestöstä. Maahanmuuton myötä heidän osuutensa Suomen väestöstä on kuitenkin yhä suurempi ja se on nopeasti kasvava. Perheissä, joissa vanhemmat tai toinen vanhempi on ulkomaalaistaustainen, saatetaan käyttää useampia eri kieliä. Lasten kasvuympäristöt, kuten varhaiskasvatus ja koulumaailma taas tukevat suomen kielen oppimista. Vuonna 2018 toisen sukupolven maahanmuuttajia oli Suomessa vajaa 63 000 henkilöä. Kielitilastoissa he näkyvät kuitenkin yleensä vieraskielisinä, koska heidän rekisteröity äidinkielenä on jokin muu kuin suomi tai ruotsi. (Pasisaukkonen 2019.)

4.2.2 Monikielisyden haasteet

Opetushallitus tukee valtionavustuksella esi- ja perusopetuksessa sekä lukiokoulutuksessa toteutettavaa monikielisyden ja kielitaidon elinikäistä kehittämistä. Kielikoulutuksessa on tunnistettu maahanmuuttajien tarpeet oman äidinkielen opetukseen sekä suomen tai ruotsin kielen opetukseen toisena kielenä. Espoossa monikielisyyttä on pyritty kehittämään ja tukemaan Algora-hankkeessa tuotettujen oppimateriaalien ja kielitietoisten työvälineiden ja -tapojen myötä. Vaikka monikielisyteen ja kielitaidon kehittymiseen on kiinnitetty paljon huomiota, on monilla maahanmuuttajataustaisilla nuorilla edelleen haasteita selviytyä perusopetuksen

jälkeisiin jatko-opintoihin puutteellisen suomen tai ruotsin kielitaidon vuoksi. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017,97-100.)

Työelämä auttaa kielen oppimista tarjoamalla oikeanlaisia kielenkäyttötilanteita. Tästä syystä työelämään ohjataan heikon kielitaidon omaavia maahanmuuttajataustaisia opiskelijoita. Työelämän on tällöin tärkeä ymmärtää opiskelijan kielenoppimiseen ja -ymmärtämiseen vaikuttavat asiat. Tämä tarkoittaa, että työyhteisössä ymmärretään käytetyn kielen vaikeustaso ja ammattisanaston erityispiirteet, ja niitä osataan muokata opiskelijan kielitason ja tarpeen mukaisesti. Joskus sanojen ja asioiden selventämisen tukena voi käyttää asioiden havainnollistamista, esimerkiksi puheen kanssa samanaikaisesti näyttämällä työvälineitä tai niiden toimintoja, kirjoitetun tai puhutun tekstin rinnalla näyttäen kuvia, piirroksia, videoita yms. Myös omaan puheeseen on tärkeä kiinnittää huomiota ja ymmärtää, että nopea puhe, vaikeat sanat ja pitkät lauseet haastavat asian ymmärrettävyyttä. Ymmärrettävyyden parantamiseksi onkin hyvä käyttää selkokieltä, huomioiden että se ei tarkoita lapsenomaista tai holhoavaa puhesävyä. Selkokielessä kiinnitetään huomiota puhenopeuteen, sanojen ääntämiseen, sanojen ja lauseiden pituuteen, asioiden johdonmukaiseen esittämiseen, konkreettisten esimerkkien käyttämiseen, asioiden toistamiseen sekä asian ymmärtämisen varmistamiseen. (Lampinen, Pusa & Ryyänen-Jussila 2017, 17-21.)

Monikielisissä työyhteisöissä, joissa mahdollisia työkieliä on taas useita, saattaa käytössä oleva työkieli pohjautua vakiintuneisiin käytänteisiin. Joskus kielivalintoja on hyvä kuitenkin pohtia tilannekohtaisesti, koska kielivalinnalla vaikutetaan mahdollisuuteen osallistua keskusteluun, ja siten osallisuuden kokemukseen. Jos monikielisessä työyhteisössä käytetään vakiintuneisiin käytänteisiin pohjautuvaa työkieltä, eikä huomioida työyhteisön jäsenten kielitaitoa, voi yhteisön jäsen kokea itsensä ulkopuoliseksi sekä jäädä vaille heille oleellista työhön liittyvää tietoa. Tämä on tietoista vallankäyttöä, jolla suljetaan työntekijä tietoisesti syrjään työhön liittyvistä keskusteluista sekä tiedonkulusta. Monikielisissä työyhteisöissä oleviin haasteisiin tulee kiinnittää huomiota, ja tutkimusten mukaan avoin keskustelu, rinnakkaiskielen käyttäminen sekä kielitaidon kehittymisen tukeminen työyhteisössä saattavat olla osa ratkaisua. Rinnakkaiskielellä tarkoitetaan useamman kielen käyttämistä rinnakkain viestinnän tukena, ja kielitaidon kehittämisen tukena voidaan käyttää selkokieltä. Monikielisessä järjestössä oikean kielen valinta on jatkuva puheenaihe. Suomen kieltä käyttäessään monikielinen järjestö tukee yksilön integroitumista, mutta saman aikaisesti muihin kieliin tukeutuessaan heikentää yksilön integroitumista. Oikean kielen valintaan ei siis ole yhtä oikeaa tapaa. (Lehtimaja, Kotilainen & Kurhila 2021.)

Monikielisessä työyhteisössä on tärkeä myös tiedostaa sen monimuotoinen kulttuuritausta ja sen sidonnaisuus vuorovaikutukseen. Jokaisella kulttuurilla on omanlainen tapa puhua, puhutella, käyttää ilmeitä, eleitä, ääntä, kuunnella, tervehtiä, pukeutua sekä tulkita näitä ilmaismuotoja. Siksi monikulttuurisessa työyhteisössä nämä erot saattavat haastaa

vuorovaikutustilanteita. Monikielisessä työyhteisössä onkin tärkeä ymmärtää, että joskus kulttuuritaustasta johtuen, esimerkiksi kielteisen vastauksen antaminen saattaa tuntua mahdottomalta, ja näin ollen asioiden kysymysmuotoon kannattaakin kiinnittää erityistä huomiota. (Lampinen, Pusa & Rynänen-Jussila 2017, 22-24.)

Väestöpolitiikan tavoitteena on lisätä ulkomaalaista työvoimaa väestömme ikääntyessä. Tämän tueksi tarvitaan kansainvälistä rekrytointia, työn perässä muuttavien maahanmuuttoprosessin keventämistä sekä kotoutumispalveluiden kehittämistä toimivammiksi. Kansainvälisen rekrytoinnin avulla pystyttäisiin paremmin tunnistamaan ulkomailla suoritettu koulutus ja ura. Tulevaisuuden työyhteisöissä ei kavahdetakaan monikielisyttä ja sen myötä kielitietoisemmaksi muuttuvaa työyhteisöä vaan sitä osataan hyödyntää yhtenä tärkeimpänä kommunikoinnin työvälineenä. (Ahlfors & Saarela 2021.)

4.3 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on toimenpiteiden sarja, jonka aikana uusi työntekijä oppii työpaikan tavat, odotukset, ihmiset sekä oman työnsä. Hyvä perehdytys saattaa vähentää työnoppimiseen tarvittavaa aikaa, joten siihen panostaminen kannattaa. Työn perehdyttämisen käytänteitä on paljon, mutta loppupeleissä perehdytysprosessia ohjaa Työturvallisuuslaki. (Rantala 2018.)

Työturvallisuuslaissa (23.8.2002/738) säädetään työnantajan ja työntekijän yleisistä velvollisuuksista. Lain tavoitteena on ”parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennaltaehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammatitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden, jäljempänä terveys, haittoja.” Lakia sovelletaan yleisimmin työsopimuksen sekä virkasuhteen perusteella tehtävään työhön, mutta tämän lisäksi lakia sovelletaan muun muassa oppilaan ja opiskelijan työhön koulutuksen yhteydessä, millä viitataan oppilaan tai opiskelijan suorittamaan työhön, työharjoitteluun tai työelämään tutustumiseen työpaikalla, ja toteutetaan oppilaitoksen ulkopuolella. Tällöin työnantajan ja oppilaitoksen velvoitteisiin sovelletaan lain 1:3§, joka säättää lain soveltamisesta vuokratyössä. Kyseinen pykälä velvoittaa työnantajan kiinnittämään erityistä huomiota työhön perehdyttämiseen. Työturvallisuuslain 14§ säättää työnantajan velvollisuudesta antaa työntekijälle riittävää opetusta ja ohjausta, joka sisältää muun muassa työntekijän perehdyttämisen työhön, työolosuhteisiin sekä työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Perehdyttämistä tarvitaan myös aina, kun otetaan käyttöön esimerkiksi uusia työmenetelmiä tai ne muuttuvat. Perehdyttämistä tulee tarjota koko henkilöstölle, johon kuuluu myös esihenkilöt sekä vuokratyövoima, johon opiskelijat ja harjoittelijat ovat rinnastettavissa. Työtehtäviin ja toimintatapoihin vaikuttavat muutokset saattavat aiheuttaa suurtakin henkistä

kuormittumista. Perehdyttäminen ja opastus helpottavat kyseistä prosessia. Perehdyttämisen ja opastuksen apuna on hyvä käyttää tukimateriaalia, joka voi olla esimerkiksi käsikirja, opastusohje, käyttöohje, valokuvat tai vaikkapa videot. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Jatkuva henkilöstön vaihtuvuus sekä työn muutokset työpaikoilla aiheuttaa perehdyttämisjärjestelmälle jatkuvasti uusia haasteita. Näistä haasteita huolimatta perehdytysjärjestelmää tulisi ylläpitää seuraamalla perehdyttämisen tuloksia, ja niihin perustuvalla perehdytysjärjestelmän kehittämällä. Tuloksia voi seurata ja arvioida perehdytettävän kanssa käytyjen keskusteluiden avulla, jossa on tavoitteena selvittää perehdytettävän mielipiteitä perehdytyksen onnistumisesta ja puutteista. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.) Hyvin onnistunut perehdytys voi johtaa toimivaan, tyytyväiseen, tehokkaaseen ja omaan työhönsä sitoutuneeseen työyhteisöön, joten perehdytys voidaan nähdä taloudellisesti kannattavana prosessina. (Rantala 2018.)

4.4 Käyttöopas

Käyttöoppaalla tarkoitetaan opaskirjaa, joka perehdyttää lukijan jonkin asian käyttöön (Kieli-toimiston sanakirja 2021.) Käyttöoppaan tarkoituksena on tarjota tietoa, jonka avulla lukija oppii uusia asioita (Vikman 2019, 19). Ohjeita voi antaa joko sanallisesti, kuvallisesti tai molempia tapoja hyödyntäen. Ohjeiden tavoite on kuitenkin aina sama: neuvoa asian etenemisessä tavoiteltua lopputulosta kohti. Jos lukija ei ymmärrä ohjeita eikä näin ollen pysty seuraamaan niitä, ei ohjeesta ole hyötyä. Tämän vuoksi ohjeen ja sen sisällön laatiminen tarkoituksenmukaisesti on hyvin tärkeää. Hyvin laaditun ohjeen sisällössä tulee huomioida kaikki tarpeelliset asiat, asiat tulee esittää selkeässä järjestyksessä sekä selkeällä ilmaisutavalla, huomioiden ohjeiden lukijat. (Kankaanpää & Piehl 2011, 295.)

Hyvin laaditussa ohjeessa on kiinnitetty huomiota kaikkiin niihin asioihin, jotka vaikuttavat lukijan etenemiseen tavoiteltua lopputulosta kohti. Näitä asioita on hyvä arvioida yhdessä ohjeita käyttävien kanssa, koska heillä on saattanut olla erilaisia tarpeita ohjeiden suhteen. Ohjetta ensimmäistä kertaa käyttävä saattaa tarvita yksityiskohtaisemman ohjeen kuin sitä jo useamman kerran käyttänyt. Ohjeen laatijalle on myös saattanut muodostua ohjeistettavaa asiaa kohtaa joitakin itsestäänselvyksiä, joita hän ei ymmärrä ottaa huomioon ohjetta laatiessaan. Hyvässä ohjeessa on näin pystytty karsimaan kaikki turha tieto, joka voisi haitata ohjeen seuraamista. Testaamalla ohjetta erilaisille ryhmille pystytään vaikuttamaan sen toimivuuteen. (Kankaanpää & Piehl 2011, 296.)

Käyttöopasta laadittaessa on tärkeä pyrkiä esittämään ohjeet tarkoituksenmukaisessa järjestyksessä. Opas voi alkaa johdannolla, joka kertoo heti lukijalle oppaan tarkoituksen, tavoitteet sekä muut huomioon otettavat asiat. Myös käsitteiden selittäminen saattaa olla tarpeellista. Sähköisissä ohjeissa käsitteiden selittämisen apuna voidaan käyttää myös linkkejä,

joiden avulla asiaa voidaan tarkentaa. Linkkien avulla voidaan ohjeeseen lisätä myös muuta tarpeellista tietoa. Tällä tavalla pystytään vaikuttamaan toiminnanohjeen selkeyteen sekä ohjeen pituuteen. (Kankaanpää & Piehl 2011, 296-297.) Sähköisiin ohjeisiin voidaan myös liittää työmenetelmää esitteleviä ja ohjaavia videoita (Martikainen 2019).

Sisällysluettelo auttaa kokonaisuuden jäsentämisessä sekä helpottaa yksittäisen tiedon hakemista. Jo muutamaa sivua pidempi ohje tarvitsee sisällysluettelon käytön helpottamiseksi. Ohjeiden tulee olla hyvin otsikoituja ja niiden tulee näkyä sisällysluettelossa. Otsikointiin on hyvä kiinnittää huomiota, koska sen avulla pystytään hahmottamaan kokonaisuutta selkeämmin. (Pyhälähti 2002.)

Käyttöopasta laadittaessa on tarpeellista huomioida, missä järjestyksessä ohjetta tullaan todennäköisemmin tarvitsemaan. Aikajärjestys ei aina ole tarkoituksenmukaisin esitystapa, varsinkin jos suorittamisjärjestys ei ole tärkeää. Tällöin aihepiirijärjestys saattaa toimia luontevimmin ohjeessa. Selkeästi seurattavassa oppaassa ohjeet on jaettu erillisiksi kohdiksi ja ne esitetään luettelmana. Jokainen kohta eli toiminnan vaihe on hyvä otsikoida ja numeroida. Tämä lisää ohjeen selkeyttä. (Kankaanpää & Piehl 2011, 297-299.)

Käyttöoppaan kirjoitustyyliin on myös hyvä kiinnittää huomiota. Hyvin kirjoitettuun kokonaisuuteen vaikuttaa selkeä ja oikea kirjoitustyyli sekä oikeinkirjoitus kaikissa käyttöohjeen osissa. Liiallisen tuttavallista ja hauskuuttavaa tekstiä sekä liiallisten lyhenteiden käyttämistä tulee välttää. Lyhenteitä käytettäessä tulee ne ensimmäisellä esiintymiskerralla kuitenkin selventää. Jotta lukijalle syntyisi kuva helposta ja tehokkaasta ohjeesta, on se hyvä pitää yksinkertaisen ytimekkäänä. (Martikainen 2019, 12-13.) Yksinkertaisen ytimekkääseen ilmaisuun päästään käyttämällä käskymuotoa, joka helpottaa lukijaa hahmottamaan esitetyn ohjeen. Tämä helpottaa hahmottamaan, mitä lukijan odotetaan tekevän, ja miten asia tulee etenevän. Jos ohjeeseen sisältyy jotakin poikkeuksellista, kannattaa ohjeeseen lisätä selvennys asiasta, mikä helpottaa asian ymmärrettävyyttä. (Kotimaisten kielten keskus.)

Käyttöohjeen käyttäminen sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän kanssa yhdessä luo käsityksen, kuinka työmenetelmä toimii. Käyttöohjeella voi olla merkittävä vaikutus työmenetelmän käytön onnistumiseen varsinkin siinä vaiheessa, kun työmenetelmän käyttäjä yrittää vasta selvittää, miten työmenetelmä toimii ja kuinka hänen tulisi toimia työmenetelmän kanssa. Grimmin (1981) mukaankin parhaitenkin kehitetty järjestelmä tarvitsee käytön tueksi käyttöoppaan tai muuten järjestelmä on täysin hyödytön. (Martikainen 2019.)

Käyttöohjeen ollessa sähköisessä muodossa, sen jakelu käyttäjille on helppoa ja siihen on helppoa lisätä hypertekstiä eli linkkejä toisiin teksteihin. Scottin (2005) mukaan sähköiset käyttöohjeet ovat taloudellisestikin kannattavampia. Greenough ja Fakun (2002) ovat kuitenkin asiasta eri mieltä. Heidän mukaansa paperisten käyttöohjeiden syrjäyttämisestä lähitulevaisuudessa ei kuitenkaan tarvitse huolestua, koska ne ovat saavuttaneet maineen

merkityksellisen tiedon esittäjänä. Teknisestä dokumentaatiosta 80 % tuotetaan edelleen paperiversiona. Valittaessa käyttöohjeelle sopivaa esitysmuotoa, kannattaakin asiaa pohtia sen käytettävyyden kannalta. (Martikainen 2019, 3-4.)

Käyttöohjeen käytettävyydellä viitataan käyttäjän kokemukseen löytää siitä tarvitsemansa tieto, onnistua sen avulla käyttämään työmenetelmää sekä oppia ajansaatossa käyttämään työmenetelmää paremmin kuin ilman käyttöohjetta olisi oppinut. Käyttöohjetta kirjoittaessa on hyvä muistaa, että todennäköisesti harva tulee lukemaan sitä koskaan alusta loppuun asti. Jos työmenetelmää ei osata laisinkaan käyttää, tai jotakin sen toimintaa ei ymmärretä, silloin käyttöohjeeseen turvaudutaan melkein pakolla ja silloinkin pyrkien löytämään helposti ohje olemassa olevaan ongelmaan. (Martikainen 2019, 4-5.)

Käyttöohjeiden käytettävyyteen kiinnitetään yleensä vähän huomiota. Merkittäviä haasteita käytettävyyden kannalta saattaa olla esimerkiksi, ettei käyttöohjeita testata ollenkaan tai niiden päivittäminen saattaa olla puutteellista, mikä saattaa vähentää käyttäjien uskoa käyttöohjeisiin. Puutteellisuudella viitataan esimerkiksi käyttäjien antaman palautteen hyödyntämiseen tai työmenetelmässä tehdystä muutoksista tiedottamiseen päivittäjälle. Scott (2005) onkin todennut, että käyttöohjeen käyttöön vaikuttaa selkeästi käyttöohjeen käytettävyys. Lisäämällä käytettävyyttä on myös todettu olevan positiivista vaikutusta taloudellisesti. (Martikainen 2019, 5-6.)

5 Kehittämistutkimus

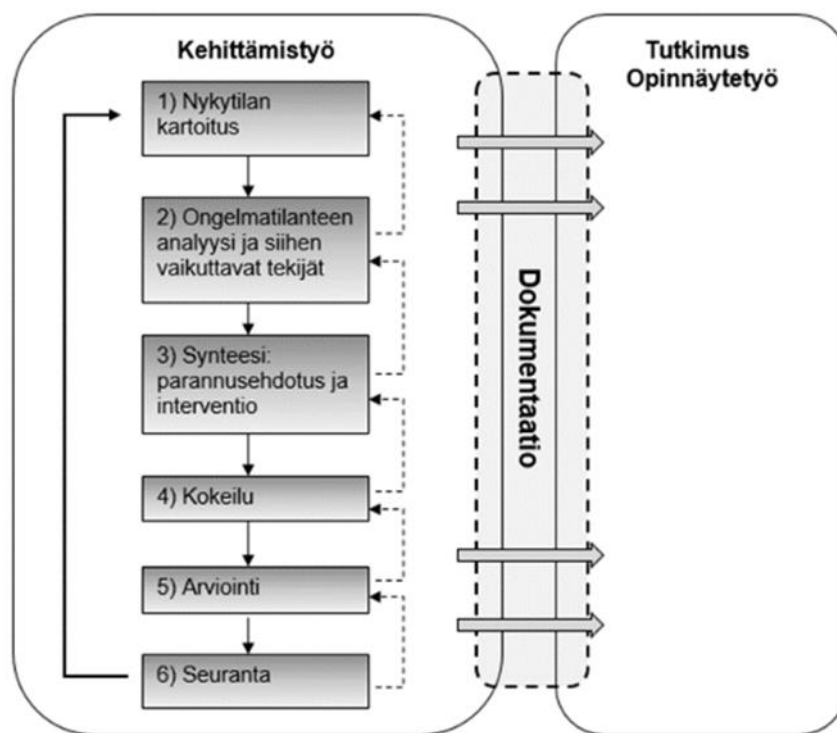
5.1 Kehittämistutkimuksen määritelmä ja vaiheet

Valitsin tämän opinnäytetyön menetelmäksi kehittämistutkimuksen, koska sen avulla koin pystyväni parhaiten vastaamaan työelämän tarpeisiin. Kehittämistutkimus on suhteellisen nuori tutkimusmenetelmä. Kehittämistutkimus on lähtöisin opetuksen tutkimuksesta 1990-luvun alusta. Kehittämistutkimuksen englanninkielinen nimi on hakenut paikkaansa jo jonkin aikaa ja nykyään menetelmästä käytettävät nimitykset ovat *design research* tai *design-based research* sekä suomen kielessä käyttävänä oleva design-tutkimus. Menetelmän englanninkieliset nimet voivat olla hiukan harhaanjohtavia, koska niiden suomennos viittaa enemmänkin taiteeseen kuin kehittämistutkimukseen. (Pernaa 2021.)

Kehittämistutkimuksen määritelmä ei ole niin yksiselitteinen sen monitahoisten tutkimusmenetelmien vuoksi. Edelssonin (2002 ja 2006) mukaan kehittäminen ja tutkiminen muodostavat syklisen prosessin, jossa yhdistyvät teoria ja eri vaiheissa olevat kokeet. Wangin ja Hannafin (2005) taas määrittelevät sen metodologiaksi, jonka tavoitteena on kehittää todellisissa tilanteissa tapahtuvaa opetusta. Collins et al. (2004) korostaa kvantitatiivisten ja kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien toteutustapaa, jonka perustana toimii etnografinen teoria. Barabin ja

Sqiuren (2004) ajattelevat kehittämistutkimuksen muodostuvan erilaisten lähestymistapojen kokoelmasta, ja diSessas ja Cobbin (2004) korostavat teorian merkitystä kehittämisessä sekä kehittämisestä tuotettuna. (Pernaa 2021.)

Kehittämistutkimus sisältää kaksi eri prosessia: kehittämistyön ja tutkimuksen. Kehittämistyötä ohjaa sille ominaiset prosessit, ja tutkimus taas noudattaa tieteen asettamia tutkimusmenetelmiä ja -prosesseja. Itse kehittämistyöhön ei sisälly tutkimuksellisia toimenpiteitä, vaan sitä voidaan pitää eräänlaisena ”teknisenä” prosessina, kun taas tutkimus kohdentuu kehittämistyön alkuun ja loppuun. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö ”tekniseen” osaa voisi liittää tutkimuksellisesta näkökulmasta. (Kananen 2012, 45-46.)



Kuvio 4: Kehittämistutkimuksen vaiheet (Kananen 2012, 52)

Kehittämistutkimus alkaa ongelman selvittämisellä, koska kehittämistarve tulee aina nousta todellisista ongelmista. Ongelman selvittämisen jälkeen voidaan tehdä alustava kehittämissuunnitelma, joka selkeyttää kehittämistavoitteita. Kehittämissuunnitelmassa tulee kuitenkin muistaa, että kehittämistutkimus on luonteeltaan joustava tutkimusmenetelmä, jonka suunnitelma vaatii tarpeen mukaista päivittämistä tutkimuksen edetessä. Kehittäminen pitää sisällään, kehittämisen koosta riippuen, kehittämissyklejä, jotka muodostuvat kehittämis-, arviointi- ja raportointivaiheesta. Kehittämissykli toistaa itseään, kunnes kehittämistutkimus vastaa asetettuja tavoitteita. (Pernaa 2021.)

5.2 Kehittämistutkimuksessa käytetyt menetelmät

Tutkimusotteella viitataan menetelmiin, joiden avulla tutkimusongelma pyritään ratkaisemaan. Tutkimusote voi olla laadullinen (kvalitatiivinen) tai määrällinen (kvantitatiivinen), joilla on omat aineistonkeruu- ja analyysimenetelmänsä sekä havainnointiyksikkönsä. Kehittämistutkimus muodostuu eri tutkimusmenetelmien kokonaisuudesta, eikä sitä pidetä näin ollen omana tutkimusmenetelmänä. Kehittämistutkimuksen tutkimusotetta voidaankin pitää enemmänkin monimenetelmäisenä, koska siinä voidaan yhdistää laadullisen ja määrällisen tutkimuksen menetelmiä. (Kananen 2015,24, 33.)

Kehittämistutkimuksen tavoitteena on aina saada aikaan muutos. Tämän muutoksen aikaansaamiseksi kehittämistutkimuksessa voidaan hyödyntää joko pelkästään laadullista tutkimusta tai yhdistellen laadullista ja määrällistä tutkimusta. Kehittämistutkimuksen voidaankin nähdä olevan opinnäytetyönä vaativampi kuin perinteinen laadullinen tai määrällinen tutkimus, koska siihen sisältyy myös ongelman ratkaisu. Kehittämistutkimuksen voidaan nähdä alkavan siitä, mihin perinteinen tutkimus päättyy. (Kananen 2015, 39-40.) Perinteisestä tutkimuksesta poiketen kehittämistutkimukseen kuuluu ilmiön tarkastelu todellisissa olosuhteissa ja tutkimukseen osallistuvien hyödyntäminen osaksi kehittämisprosessia (Pernaa 2021).

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on kuvata ja ymmärtää tuntematonta ilmiötä. Laadullisessa tutkimuksessa kerätään aineistoa havainnoimalla ja haastatteleamalla tutkittavia. Haastattelu etenee tutkittavan vastausten perusteella, ja niistä syntyvien tarkentavien kysymysten vuoropuheluna. Tämän vuoropuhelun avulla syntyy aineistoa, jota analysoimalla saadaan selkeämpi käsitys tutkittavan ilmiön kokonaiskuvasta. Laadullisessa tutkimuksessa ei voida etukäteen tietää tarvittavaa aineistomäärää, koska kerätyn aineiston analyysi saattaa synnyttää tarpeen lisäaineiston keräämiselle. Laadullista tutkimusta voidaankin pitää eräänlaisena syklisenä prosessina, jota ohjaa itse aineisto. (Kananen 2015, 34-45.)

Määrällisen tutkimuksen tavoitteena on käsitellä suurilta tutkimusyksiköiltä kerättyjä aineistoja, jotka käsittelevät lukuja. Yleisin tapa tutkimusaineiston keräämiseen on kyselylomake. Määrällinen tutkimus vaatii tutkijalta ilmiön tuntemusta ja siitä muodostettuja yksityiskohtaisia kysymyksiä. Aineiston analyysin avulla saadaan aikaan tiivistetty käsitys tutkittavasta ilmiöstä. (Kananen 2015, 38.)

Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät voidaan jakaa sekundääri- ja primääriaineistoiksi. Sekundääriaineistoina voidaan pitää kaikkia jo olemassa olevia tutkimusilmiöön liittyviä dokumentteja, kuten äänitteitä, kuvia, tallenteita, artefakteja ja verkkosivuja. Primääriaineistoihin kuuluvat tutkimusongelmaa varten havainnoinnin ja haastattelujen myötä syntyneet aineistot. Havainnointi voidaan eritellä seuraavasti: tekninen, piilo, suora, osallistava ja osallistuva havainnointi. Haastattelujen eri muotoina voivat olla strukturoitu, puolistrukturoitu, teema- ja sähköpostihaastattelu. (Kananen 2015, 76.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keruumenetelmänä käytetyn havainnoinnin tavoitteena on auttaa tutkijaa ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Asiasyhteydessä suoritettava havainnointi helpottaa konkreettisten teemahaastattelujen kanssa. Jotta havainnointi täyttää tieteelliselle tutkimukselle asetetut tavoitteet, se täytyy dokumentoida havainnointipäiväkirjaan, ja havainnoinnille on pitänyt määritellä havainnointijakso. Havainnoinnin toteutusmuotoja ovat yleisluontoinen tai strukturoituhavainnointi. Kyseessä on yleisluontoinen havainnointi, jos ei tiedetä tarkasti, mihin tulisi kiinnittää erityisesti huomiota. Tällöin on tärkeää kirjata havainnointipäiväkirjaan kaikki mahdollinen tieto, joka auttaa ymmärtämään ilmiötä. Jos tutkijalla on selkeästi jo tiedossa, mihin seikkoihin tulee kiinnittää huomiota, on kyseessä strukturoitu havainnointi. (Kananen 2015, 78-79.)

Havainnoinnin riskinä on tutkijan mahdollisesti virheellinen tulkinta. Haastatteluiden avulla pystytään sulkemaan pois virheellisten tulkintojen mahdollisuus. Haastattelut antavat mahdollisuuden tarkentaa ja täydentää havainnoinnin tuloksia. Haastatteluiden tavoitteena on tutkimuksen alussa tuoda esille eri osapuolten näkemykset kehittämistutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä ja löytää ongelman syyt ja seuraukset. Toteutusvaiheessa haastattelujen tarkoituksena on selvittää muutosprosessia. Seurantavaiheessa haastatteluilla selvitetäänkin jo, onnistuttiinko muutosprosessissa ja saavutettiin asetetut tavoitteet. (Kananen 2015, 81.)

Laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmien tavoitteena on löytää pienistä tai laajoista aineistomääristä selkeästi, mitä aineisto viestii. Pienempien aineistomäärien analysointiin riittää aineiston useampaan kertaan lukeminen ja sieltä yhtäläisten viestien löytäminen. Laajempien aineistomäärien analysointi vaatii aineistojen yhdenmukaistamista eli eri muodoissa olevien aineistojen muuttamista tekstimuotoon (litterointi). Tämän jälkeen aineisto on käsiteltävissä laadullisen aineiston ohjelmistoilla tai tekstinkäsittely-, taulukkolaskenta- tai tietokantaohjelmia apuna käyttäen. Aineiston luokitteluun asiasisältöihin ja tiivistäminen ilmaisuilla, jotka vastaavat sisältöä, alkaa aineistosta paljastumaan tutkittavaa ilmiötä kuvaavia rakenteita. Näiden rakenteiden nimeäminen auttaa tutkijaa hahmottamaan ilmiön ja ymmärtämään sitä. Aineiston analysoimisessa ei ole välttämätöntä käyttää analyysiohjelmia, joiden käyttö saattaa olla hitaasti opittavissa, koska ohjelmat eivät tee tulkintaa, vaan se jää aina tutkijan itsensä tehtäväksi. (Kananen 2015, 88-89.)

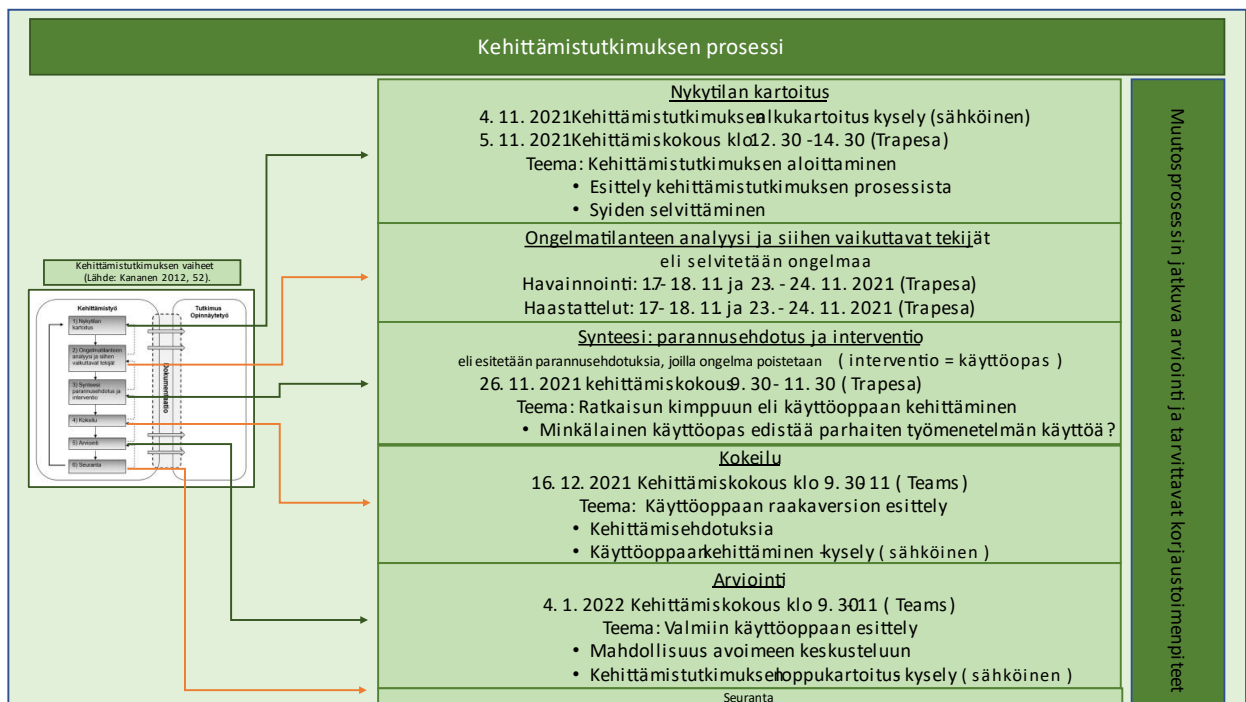
Jos tutkittavaa aineistoa kerätään monissa eri tutkimuksen vaiheissa ja eri menetelmillä, kuten esimerkiksi haastatteleamalla ja havainnoimalla, on laadulliselle tutkimukselle tyypillistä, että aineistoa analysoidaan ja kerätään samanaikaisesti rinnakkain. (Hirsijärvi, Remes & Sajaavaara 1997, 218.) Tämä niin sanottu aineiston keruun ja aineistonanalyysin vuoropuhelu lisää tutkimuksen joustavuutta ja mahdollistaa tarvittavien muutosten tekemisen jo tutkimusvaiheessa (Puusa & Juuti 2020, 299).

Tutkimusyksiköillä tarkoitetaan tutkimukseen osallistuvia haastateltavia. Laadullisen ja määrällisen havainnointiyksikön määritelmä eroaa hiukan toisistaan. Laadullisessa tutkimuksessa havainnointiyksiköillä tarkoitetaan haastateltavia tai havainnoitavia, kun taas määrällisessä tutkimuksessa on tärkeää ensin määritellä populaatio, mikä kuvaa kohderyhmää, ja sen jälkeen rajata tutkimukseen osallistuvien määrä eli otos ja tarkentaa otantamenetelmiä. Kohderyhmän rajautuessa tiettyyn määrään, voidaan tutkimuskysely kohdistaa kaikille. (Kananen 2015, 24-25, 99.)

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on pyrkiä tuomaan esille tutkimukseen osallistuvien henkilöiden omia kokemuksia. Näin tutkimusta päästään tarkastelemaan monesta eri näkökulmasta. (Puusa & Juuti 2020, 25-26).

5.3 Tämän kehittämistutkimuksen prosessin vaiheet ja valitut menetelmät

Kehittämistutkimukseen kuului kaksi eri prosessia: tutkielma ja kehittämistyö. Tutkielman tavoitteena oli selvittää työmenetelmän käytettävyyttä ja sen käyttöön liittyviä haasteita ja niiden syitä sekä tutkielman aikana työmenetelmän käytössä tapahtuvia muutoksia ja niiden syitä. Tutkielmavaiheet ajoittuivat prosessin alkuun ja loppuun ja niiden välissä toteutettiin kehittämistyö. Kehittämistyönä suunniteltiin, toteutettiin ja arvioitiin sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän käyttööpas. Kehittämistyötä tehtiin yhteistyössä Filoksenia ry:n työyhteisöä edustavien osallistujien kanssa.



Kuvio 5: Opinnäytetyössä toteutetun kehittämistutkimuksen prosessi

Koska tämän kehittämistutkimuksen tavoitteena oli pyrkiä saamaan selkeä käsitys työmenetelmän käytöstä ja siihen liittyvistä haasteista, oli selkeää, että tutkielmassa käytettiin laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Määrällisen tutkimusotteen käyttö ei ollut tarpeellista pienen tutkimusyksikkömäärän vuoksi. Tutkielman primääriaineistoina toimivat sähköiset teemakyselyt, työn yleisluontoinen havainnointi, ryhmähaastattelut sekä henkilökohtaiset teema-haastattelut, ja sekundääriaineistona toimivat työmenetelmällä kerätyt tilastotiedot. Aineistoja analysoitiin ja kerättiin rinnakkain koko prosessin ajan. Aineistoja analysoitiin lukemalla niitä useaan kertaan läpi sekä luokittelemalla niitä asiasisältöihin. Kehittämistutkimuksen prosessiin osallistui Filoksenia ry:n monikielisestä työyhteisöstä kymmenen (10) henkilöä, jotka edustivat työnjohdon, työntekijän, tuntityöntekijä, harjoittelijan sekä vapaaehtoistyöntekijän näkökulmaa. Osallistuminen eri tutkielman vaiheisiin ja kehittämistyöhön oli vaihtelevaa. Työyhteisön edustajista kolmen (3) osallistujan äidinkieli oli suomi ja seitsemän (7) osallistujan äidinkieli oli joku muu. Kehittämistutkimukseen haluttiin mahdollisimman monipuolisesti osallistujia, millä pyrittiin varmistamaan näkökulmien monipuolinen tarkastelu niin tutkielmassa kuin kehittämistyössäkin.

Kehittämistutkimuksen aikana työyhteisöä edustavien osallistujien kanssa käytiin sähköistä viestintää sähköpostin, sähköisten kyselyiden sekä työyhteisön keskuudessa käytössä olevan WhatsApp-ryhmän välityksellä. WhatsApp-ryhmä toimi myös keskustelualustana kehittämistyöprosessissa. Tämän lisäksi keskusteluja toteutettiin puhelimitse, kasvotusten paikan päällä sekä Teamsin välityksellä etänä. Kaikki viestintä sekä yhteistyö pyrittiin toteuttamaan selko suomea käyttäen sekä osallistujien kielitaidosta riippuen kaksikielisinä (suomeksi ja englanniksi). Kehittämistutkimukseen osallistuvilla työyhteisön edustajilla oli myös mahdollista esittää epäselväksi jääneistä asioista tai muusta syystä tarkentavia kysymyksiä ja huomioita koko kehittämistutkimusprosessin ajan.

6 Työmenetelmän käytettävyyden tutkielmaprosessi ja tulokset

6.1 Nykytilan alkukartoitus ja tulokset

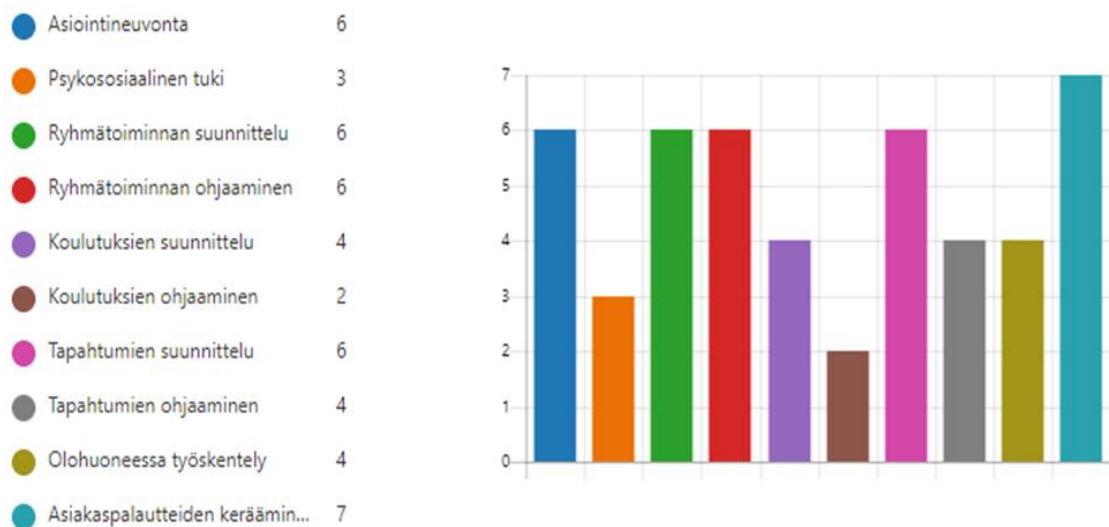
Tutkielma alkoi nykytilan kartoitukseen liittyvällä alkukartoituskyselyllä (Liite 1: Kehittämistutkimuksen alkukartoitus). Kyselyn tarkoituksena oli selvittää tutkielman alussa sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän käytettävyyttä työyhteisössä. Kyselyssä kartoitettiin työroolia, siihen kuuluvia työtehtäviä ja tehtäviin kuuluvien lomakkeiden käyttöä. Työrooliin kuuluvien työtehtävien kartoittamisessa tarkasteltiin ainoastaan työtehtäviä, joihin liittyi sähköisen tilastoinnin- ja raportointityömenetelmään liittyvä lomake. Tarkasteltavia työtehtäviä olivat asiointineuvonta, psykososiaalinen tuki, ryhmätoiminnan, koulutuksien ja tapahtumien suunnittelu ja -toteutus, Trapesan avoimessa olohuoneessa työskentely sekä asiakaspalautteen kerääminen. Tämän lisäksi kyselyssä oli mahdollista antaa vapaata palautetta tai

kommentteja kehittämistutkimukseen tai opinnäytetyöhön liittyen. Kyselyn vastauslinkki lähetettiin Filoksenia ry:n henkilöstön käytössä olevaan WhatsApp-ryhmään 4.11.2021.



Kuvio 6: Työroolien jakautuminen tutkimuksen alussa

Kyselyyn vastasi yhdeksän (9) työyhteisöä edustavaa henkilöä, joiden vastaukset edustivat näkökulmia seuraavasti: kaksi (2) työnjohdon, kolme (3) työntekijän, yksi (1) harjoittelijan, kaksi (2) saman aikaisesti harjoittelijan ja vapaaehtoisen ja yksi (1) tuntityöntekijän.



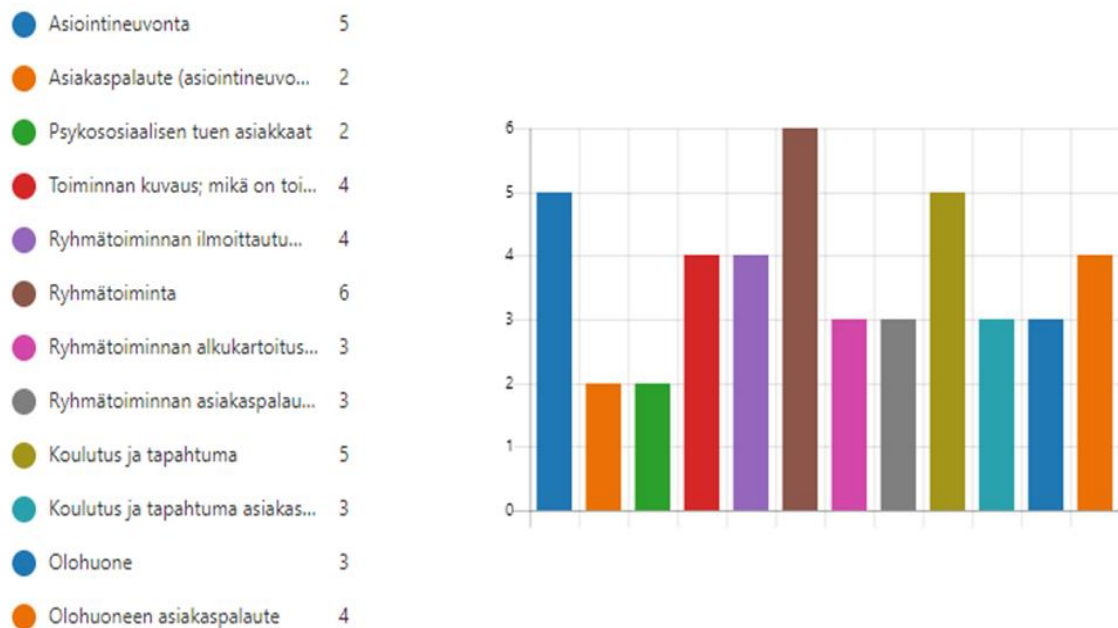
Kuvio 7: Työtehtävien jakautuminen alkukartoituksen mukaan

Kartoittaessa omaan työrooliin kuuluvia työtehtäviä, kävi ilmi, että työnjohdon näkökulmasta tarkasteltuna kaikki muut työtehtävät, paitsi psykososiaalisen tuen antaminen ja olohuoneessa työskentely, kuuluivat työnjohdollisiin tehtäviin. Työtehtäviä tarkasteltaessa tarkemmin selvisi, että työnjohdon työtehtävät poikkesivat kuitenkin toisistaan merkittävästi. Kumpaankin työnjohdolliseen työtehtävään kuuluivat ryhmätoiminnan, koulutuksien ja tapahtumien suunnittelu sekä asiakaspalautteiden kerääminen, mutta vain toiselle työnjohdolliselle työtehtävälle kuuluivat ryhmätoiminnan, koulutuksien ja tapahtumien toteutus tai asiointineuvonta.

Työtehtäviä tarkasteltuna työntekijän näkökulmasta katsottuna, kävi ilmi, että työtehtävät olivat hyvin vaihtelevia eri työntekijöillä. Kaikille työntekijöille kuului kuitenkin ryhmätoiminnan, koulutuksien ja tapahtumien suunnittelu ja toteutus sekä asiakaspalautteen kerääminen. Kahdelle työntekijöistä kuului myös asiointineuvonnan tai psykososiaalisen tuen työtehtävät ja kahdelle työntekijälle kuului olohuoneetyöskentely.

Tuntityöntekijän työnkuvaan kuului ryhmätoiminnan ohjaaminen.

Harjoittelijan näkökulmasta tarkasteltuna työtehtäviä, kävi ilmi, että heidän työtehtäviinsä kuului asiointineuvonta, olohuone työskentely sekä asiakaspalautteen kerääminen. Mutta harjoittelijoiden, joiden näkökulmat työtehtävistä edustivat myös vapaaehtoisten näkökulmaa, työtehtävissä oli nähtävissä suuria eroja. Heistä toisen työtehtäviin kuului psykososiaalisen tuen työ, kun taas toisen työnkuvaan kuuluu ryhmätoiminnan, koulutuksien ja tapahtumien suunnittelu sekä ryhmätoiminnan ohjaaminen. Koska kyselyssä pystyi valitsemaan useita eri työrooleja, tuloksista ei pysty erottamaan, missä roolissa mitään työtehtävää tehtiin. Tällä ei kuitenkaan ollut tutkielman kannalta juurikaan merkitystä, koska tutkielman tarkoituksena oli tarkastella työtehtävän ja työtehtävään kuuluvan lomakkeen käytön yhteyttä eri rooleissa.



Kuvio 8: Työmenetelmän käyttö alkukartoituksen mukaan

Kartoittaessa omiin työtehtäviin liittyvien lomakkeiden käyttöä työnjohdon näkökulmasta tarkasteltuna, vastausten perusteella näytti, siltä, että työnjohto käytti pääsääntöisesti ilmoittamiinsa työtehtäviin kuuluvia lomakkeita. Puutteita näytti kuitenkin olevan asiakaspalautelomakkeiden käytössä.

Työntekijöiden näkökulmasta työtehtäviin liittyvien lomakkeiden käyttö näytti vastausten perusteella olevan hyvin vaihtelevaa. Osa työntekijöistä näytti käyttävän kaikkiin ilmoittamiinsa työtehtäviin liittyviä lomakkeita, mutta osassa vastauksista nousi kuitenkin esiin asiointineuvonnan, olohuoneen, asiakaspalautteeseen sekä ryhmätoimintaan liittyvien lomakkeiden puutteellinen käyttö.

Tuntityöntekijän näkökulmasta tarkasteltuna työtehtäviin liittyvien lomakkeiden käyttäminen oli puutteellista.

Harjoittelijan näkökulmasta tarkasteltuna näytti vastausten perusteella siltä, että lomakkeiden käyttäminen vastasi kaikkia ilmoitettuja työtehtäviä. Harjoittelijoiden, jotka edustivat samanaikaisesti vapaaehtoisentyöntekijän näkökulmaa, työtehtäviin liittyvien lomakkeiden käyttö ei vastannut ilmoitettuja työtehtäviä.

Alkukartoituskyselyssä oli mahdollista antaa vapaata palautetta tai kommentteja kehittämistutkimukseen tai opinnäytetyöhön liittyen. Työnjohdon, työntekijän ja harjoittelijan näkökulmaa kuvaavien palautteiden perusteella kävi ilmi, että useampi vastaaja oletti, että kehittämistutkimus jatkaa työtä siitä, mihin kehittämisen työn harjoittelujakso oli päättynyt eli lomakkeiden ja työn seurannan kehittämistyöhön.

”Toivoisin helpompaa tapaa kerätä tietoa asiakkaista, kun i Pad.”

”...Muutamia muitakin epäkohtia on tullut vastaan...”

”...Jos ehdit tehdä alustavat laskennat...”

” Toivon, että tehdään ryhmiä niin naisille kuin miehillekin.”

Tämän jälkeen kyselyn tuloksia verrattiin sekundäriaineistoihin, jotka tässä tutkielmassa olivat sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän lomakkeet ja niillä aikaisemmin kerätyt tilastotiedot. Tarkasteltavia lomakkeita olivat kaksitoista (12) eri tilanteisiin kehitettyä lomaketta.

Näitä lomakkeita olivat:

1. Asiointineuvonnan
2. Asiointineuvonnan asiakaspalaute
3. Psykososiaalisentuen
4. Olohuone
5. Olohuoneen asiakaspalaute
6. Tapahtuma ja koulutus
7. Tapahtuma ja koulutus asiakaspalaute

8. Toiminnan kuvaus
9. Ryhmään ilmoittautuminen
10. Ryhmätoiminta
11. Ryhmätoiminnan alkukartoitus asiakkailta
12. Ryhmätoiminnan asiakaspalaute

Kyselyn tulosten ja sekundääriaineistojen tarkastelussa ilmeni ristiriitaisia tuloksia. Kyselyn tulosten perusteella oli tulkittavissa, että suurimmalla osalla työyhteisön jäsenistä oli jonkinlainen käsitys omiin työtehtäviinsä kuuluvista lomakkeista ja niiden käytöstä. Kyselyn tulokset antoivat pääsääntöisesti ymmärtää, että työnjohto, työntekijät ja harjoittelijat käyttivät omiin työtehtäviinsä liittyviä lomakkeita, vaikkakin työtehtäviin liittyvien lomakekokonaisuuksien käytössä esiintyi puutteita. Lomakekokonaisuudella tarkoitetaan työtehtävään liittyviä kaikkia lomakkeita, kuten esimerkiksi ryhmätoiminta, johon liittyi viisi (5) eri lomaketta. Tuloksien mukaan harjoittelijat, jotka toimivat myös vapaaehtoisina, sekä tuntityöntekijä eivät käyttäneet omiin työtehtäviinsä liittyviä kaikkia lomakkeita. Kyselyn tulokset osoittivat kuitenkin pääsääntöisesti, että kaikkia kahtatoista (12) kehitettyä lomaketta käytettiin jossakin määrin. Sekundääriaineistojen tarkastelussa kävi kuitenkin selväksi, ettei kaikkia kehitettyjä lomakkeita käytetty. Osaa lomakkeista ei käytetty lainkaan, osaa käytettiin satunnaisesti ja osaa aktiivisesti osana omaa työtä. Näiden ristiriitaisten tulosten vuoksi selvitystä jouduttiin jatkamaan nykytilan jatkoselvittelyllä.

6.2 Nykytilan jatkoselvittely ja tulokset

Nykytilan kartoitukseen liittyvä selvitys jatkui 5.11. 2021 pidetyssä ensimmäisessä yhteisessä kokouksessa Filoksenia ry:n toimipisteessä Trapesassa. Kokouksen tarkoituksena oli ensimmäisenä esitellä kehittämistutkimus, sen tarkoitus ja tavoite, työn etenemiselle suunniteltu aikataulu sekä tarkentaa mitkä asiat kuuluivat kehittämistutkimukseen ja opinnäytetyöntekijän työnkuvaan. Kehittämistutkimuksen aiheen esittelyn visuaalisena tukena käytettiin Powerpoint diaesitystä (Liite 2: Kehittämistutkimus opinnäytetyönä). Kokoukseen osallistui yhteensä kuusi (6) henkilöä, joista neljä (4) osallistui paikan päälle ja kaksi (2) henkilöä Teamsin välityksellä. Osallistujien näkökulmat edustivat työnjohdon, työntekijöiden sekä harjoittelijoiden näkökulmia.

Kehittämistutkimuksen esittelyn jälkeen työyhteisöä edustaville osallistujille kerrottiin ensimmäisenä alkukartoituskyselyn ja sekundääriaineistojen tarkastelun ja vertailun myötä syntyneet ristiriitaiset tulokset. Tämän jälkeen pohdittiin yhdessä, mistä työmenetelmän käyttöön liittyvät haasteet johtuivat. Keskustelun apuna käytettiin ryhmähaastattelun menetelmiä, jonka pohjana käytettiin alkukartoituskyselyn tulosten sekä sekundääriaineistojen vertailun tarkastelusta syntyneitä tietoja. Ryhmähaastattelun tarkoituksena oli pyrkiä tarkentamaan alkukartoitukseen liittyviä kysymyksiä (Liite 3: Kehittämistutkimuksen alkukartoituskyselyn tarkennus), jotka liittyivät työroolin tarkentamisen pääasialliseen työrooliin, työtehtäviin ja

niissä käytössä oleviin lomakkeisiin sekä lomakkeiden käytön säännöllisyyteen. Tämän lisäksi ryhmähaastattelun tarkoituksena oli tarkentaa työmenetelmän käyttöön liittyvien haasteiden syitä.

Ryhmähaastattelun aikana selvisi, että osa vastaajista oli ymmärtänyt alkukartoituskyselyn pyrkivän selvittämään, kuinka hyvin työyhteisöllä oli tiedossa, mitä kaikkia lomakkeita kuuluisi käyttää omissa työtehtävissä eikä niinkään sitä, mitä lomakkeita todellisuudessa käytti. Tämä selitti osittain, miksi alkukartoituksen ja sekundääriaineistojen tarkastelusta ja vertailusta syntyneet tulokset olivat niin ristiriitaisia. Ryhmähaastattelun myötä selvisi myös, että osallistujat kokivat työmenetelmään liittyvän edelleen paljon epäselvyyttä, mikä johtui lomakkeisiin liittyvästä tiedon puutteesta. Suurimmalla osalla osallistujista ei ollut tarkkaa tietoa kaikista kehitetyistä lomakkeista. Osa osallistujista ei tiennyt kuinka lomakkeita tulisi käyttää. Yhdeksi suurimmista haasteeksi koettiin työajan puute. Osallistujista tuntui, ettei heillä riittänyt työaika omiin työtehtäviin kuuluvien lomakkeiden käyttämiseen. Ryhmähaastattelun tuloksena selvisi myös, että lomakkeita saatettiin täyttää vapaa-ajalla.

Näiden tulosten pohjalta selvitystä työmenetelmän käyttöön liittyvistä haasteista jatkettiin työn havainnoinnilla sekä henkilökohtaisilla haastatteluilla, jotka toteutettiin Filoksenia ry:n toimitila Trapesan avoimessa olohuoneessa 17.-18.11. klo 11-16.30 ja 23.11. klo 14-15.30 ja 24.11. klo 12-16.30. Havainnoinnin tarkoituksena oli selvittää työmenetelmän käyttöä ja siihen liittyviä haasteita toimipisteessä tapahtuvassa työskentelyssä. Havainnointia oli tarkoitus tehdä asiakasneuvonnassa sekä Trapesan avoimessa olohuoneessa, mutta Covid-19 pandemian seurauksena asetettujen rajoitustoimenpiteiden vuoksi havainnointia toteutettiin ainoastaan avoimessa olohuoneessa, jossa turvavälien noudattaminen asiakasturvallisuuden takaamiseksi oli mahdollista. Henkilökohtaisen haastatteluiden tarkoituksena oli tarjota jokaiselle työyhteisöä edustavalle osallistujalle selkeä kuulluksi tuleminen mahdollisuus. Useimmissa haastatteluissa haastattelijalta ja haastateltavalta puuttui yhteinen äidinkieli, jonka vuoksi tutkimuksen kannalta koettiin tarpeelliseksi suoda jokaiselle haastateltavalla mahdollisuus kahdenkeskiseen, rauhalliseen haastatteluhetkeen. Näin pystyttiin huomioimaan paremmin jokaisen osallistujan henkilökohtaiset tarpeet asioiden ymmärrettävyyden parantamiseksi. Haastatteluiden tavoitteena oli löytää tarkennettuja vastauksia samoihin kysymyksiin kuin ryhmähaastattelussa (Liite 3: Kehittämistutkimuksen alkukartoituskyselyn tarkennus). Henkilökohtaiset haastattelut toteutettiin yhdeksän (9) työyhteisöä edustavan henkilön kanssa, jotka edustivat työnjohdon, työntekijän ja harjoittelijan näkökulmaa. Haastatteluiden aikana työyhteisöä edustavien osallistujien ilmoitettavaa työroolia haluttiin tarkentaa tulosten selkeyttämiseksi. Tästä syystä tutkielmassa oli enää mahdollista valita yksi (1) työrooli, jossa edusti työyhteisöä tutkielman ajan. Tämän seurauksena tutkielmata jäi pois tuntityöntekijän ja vapaaehtoisen näkökulman tarkastelu.

Havainnoinnin tarkoituksena oli selvittää työmenetelmän käyttöä toimipisteessä ja käyttöön liittyviä haasteita. Havainnoinnin tuloksena selvisi, että työmenetelmän käyttöön liittyi paljon käytännön haasteita. Näitä haasteita olivat työmenetelmän käyttöä vaativien laitteiden vähäinen määrä sekä olemassa olevien laitteiden käytettävyyteen liittyvien selkeiden yhteisten toimintamallien ja vuorovaikutuksen puute. Myös työmenetelmän käytettävyyteen liittyi puutteita. Tässä käytettävyydellä tarkoitetaan lomakkeiden käyttöön vaadittavien tunnuksien tai lomakkeelle ohjaavan sähköisen linkin käyttämättömyyttä. Edellä kuvatut havainnot liittyivät Trapesan avoimeen olohuonetyöskentelyyn tai avoimessa olohuoneessa tehtyä pika-asiointineuvontaan. Pika-asiointineuvonnalla tarkoitetaan ilman ajanvarausta toimitilaan tulevan asiakkaan helposti hoidettavissa olevan asian hoitoa. Tämän lisäksi havainnoinnin tuloksena selvisi, että ajanvarauksella tehtävää asiakastyötä saatettiin tehdä ilman taukoja. Tämä tarkoittaa sitä, että uusi asiakas otettiin asiakastyöskentelytilaan heti edellisen asiakkaan sieltä poistuessa.

Henkilökohtaisten haastatteluiden myötä selvisi, että työmenetelmän käyttöön liittyi vielä hyvin paljon epätietoisuutta. Työnjohdon näkökulmasta tarkasteltuna tulokset jakautuivat kahdella tavalla. Työnjohto, jossa kaiken muun työn lisäksi tehtiin henkilökohtaista asiakastyötä, suurimmaksi haasteeksi osoittautui lomakkeisiin liittyvä puutteellinen tieto, joka vaikutti selkeästi työmenetelmän käyttöön. Henkilökohtaiseen asiakastyöskentelyyn liittyvän lomakkeen käyttöön ei liittynyt epäselvyyttä, ja sen käyttö olikin vakiintunut osaksi omaa työtöytä. Vaikka työmenetelmän käytön tarpeellisuus ymmärrettiin, uuden toimintatavan juurtuminen osaksi omaa rutiininaimaista työtöytä koettiin vaativan enemmän aikaa. Työajan puutteen koettiin vaikuttavan merkittävästi työmenetelmän käytön vakiintumiseen omassa työssä. Työnjohto, joka ei tehnyt henkilökohtaista asiakastyötä, koki lomakkeet selvemmiksi. Lomakkeita käytettiin myös paljon monipuolisemmin, vaikkakin niiden käytössä esiintyi vähäisiä puutteita. Työnjohdon työmenetelmään ja sen käyttöön liittyviä tiedollisia puutteita voidaan selittää kuitenkin järkevästi perustellen. Työnjohdon näkökulmaa edustavista vastaajista toinen oli opintovapaalla työmenetelmän kehittämisen aikana, eikä hänelle sen myötä kehittynyt yhtä selkeää käsitystä työmenetelmästä kuin toiselle vastaajalle.

Työntekijän näkökulmasta tarkasteltuna haastatteluiden tuloksena selvisi, että henkilökohtaisessa asiakastyössä ja olohuoneessa käytettävistä lomakkeista tiedettiin eniten. Henkilökohtaista asiakastyötä tekevät työntekijät, jotka aikatauluttivat lomakkeen käyttämisen heti asiakastapaamisen jälkeen, käyttivät omaan työhönsä liittyviä lomakkeita rutiininaimaisesti jokaisesta asiakastapaamisesta, kun taas työntekijät, jotka eivät olleet aikatauluttaneet lomakkeen käyttöä, kokivat ettei työaika riittänyt työmenetelmän käyttöön. Olohuonetyöskentelyssä lomakkeen käyttö oli vakiintunut, mutta sen käyttöä vaikeutti työvälisiin liittyvät haasteet. Näitä haasteita koettiin olevan henkilökohtaisen työväliseen puute, työväliseen epäkäytännöllisyys, työväliseen usean käyttäjän erilaiset työtavat, sekä puutteellinen vuorovaikutus samassa työtehtävässä olevien henkilöiden kanssa. Muista työmenetelmään

kuuluvista lomakkeista koettiin olevan liian vähän tietoa, ei tietoa lainkaan tai ei tietoa, kuinka lomaketta tulisi käyttää. Lomakkeisiin liittyvän tiedon puutteen koettiin heikentävän selkeästi lomakkeiden käyttöä. Työntekijät, joilla oli tietoa työmenetelmään liittyvistä lomakkeista, käyttivät lomakkeita monipuolisesti ja säännöllisesti. Lomakkeiden puutteellisen tai virheellisen käytön koettiin johtuvan lomakkeeseen annetusta virheellisestä ohjeistuksesta tai sisäisen viestinnän puutteista. Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan, ettei työmenetelmän käyttöön liittyvä tieto kulkenut työyhteisön välillä selkeästi. Viestintään koettiin vaikuttavan myös annetun tiedon ymmärrettävyys. Haastatteluiden myötä kävi selväksi, että selkosuomen käyttäminen puhekielessä auttoi asioiden ymmärtämistä. Tuloksien mukaan tiedon ymmärtämistä haastoi, jos tiedon antaja ja saaja olivat kumpikin monikielisiä eikä kummankaan oma äidinkieli ollut suomen kieli, mutta keskustelukielenä käytettiin suomen kieltä. Haastatteluissa nousi myös esiin, että monikielisessä työyhteisössä myös kulttuurien erot vaikuttivat asioiden ymmärrettävyyteen. Tällä viitattiin siihen, että epäselväksi jääneisiin asioihin ei välttämättä pyydetty tarkennusta.

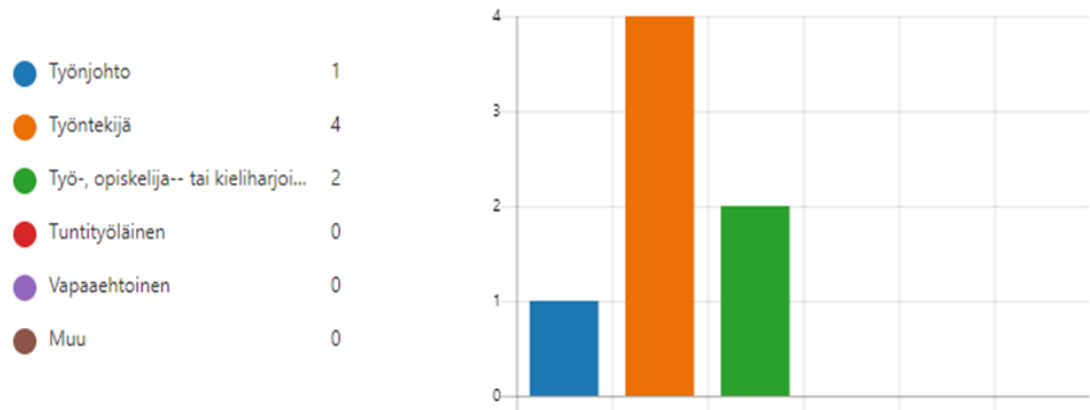
Harjoittelijan näkökulmasta tarkasteltuna haasteluiden tuloksena selvisi, että työmenetelmän käyttöön liittyvä perehdytys oli ollut puutteellista. Harjoittelijoilla ei ollut tietoa työmenetelmään kuuluvista kaikista lomakkeista. Osalla harjoittelijoista ei ollut selkeää tietoa, minkä takia lomakkeita käytettiin. Kaikki harjoittelijat tiesivät kuitenkin yleisesti, että lomakkeiden käyttäminen oli tärkeää, ja niiden käyttäminen kuului osaksi omaa työtä. Harjoittelijat, joille käytön tärkeys oli jäänyt epäselväksi, unohtivat helpommin lomakkeiden käyttämisen työsään, kun taas harjoittelijat, jotka olivat tietoisia lomakkeiden käytön tärkeydestä, käyttivät lomakkeita tunnollisesti omissa tehtävissään. Osalla harjoittelijoista ei ollut tietoa kaikista työtehtäviinsä kuuluvista lomakkeista, jonka seurauksena omiin työtehtäviin liittyvien lomakkeiden käyttäminen oli ollut puutteellista tai virheellistä. Harjoittelijat kokivat myös työvälineiden vähäisyyden sekä työmenetelmään käsiksi pääsemisen haastavan työmenetelmän käyttöä. Työmenetelmään käsiksi pääsemisellä tarkoitetaan sähköisiä linkkejä, joiden avulla lomakkeita pääsi käyttämään. Tulosten mukaan myös selkosuomella annetut ohjeet ymmärrettiin paremmin. Haastatteluista nousi esiin myös, että työyhteisössä ymmärrettiin eri tavoin mitä selkosuomenkieli käytännössä tarkoittaa.

Tässä vaiheessa kehittämistutkimuksessa siirryttiin kehittämistyövaiheeseen, jonka tarkoituksena oli yhteistyössä kehittää monikielistä työyhteisöä tukeva sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän käyttöopas.

6.3 Tutkimuksen loppukartoitus ja tulokset

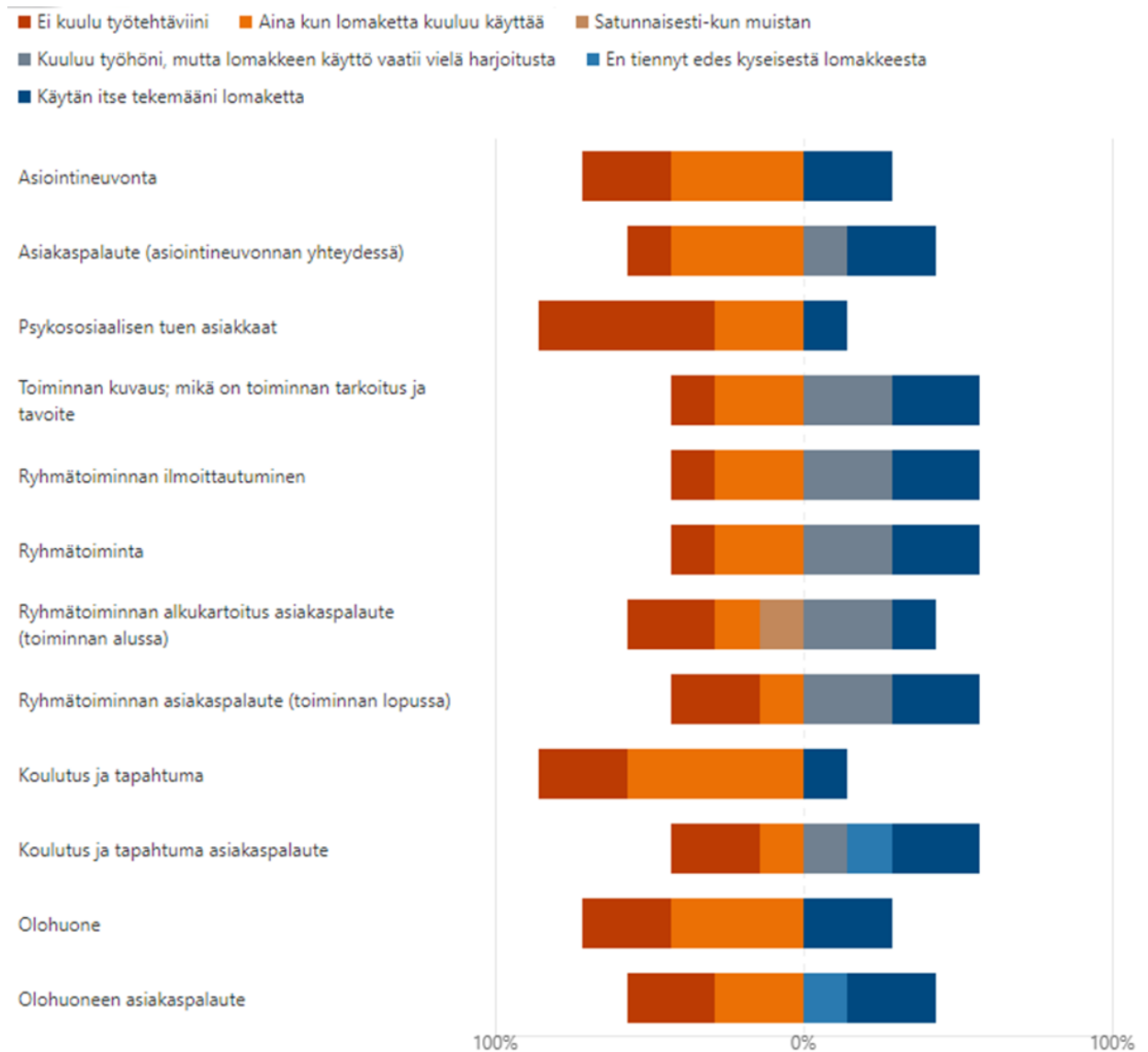
Kehittämistutkimuksen loppuarviointi toteutettiin sähköistä lomakekyselyä apuna käyttäen (Liite 4: Kehittämistutkimuksen loppuarvio). Kyselyssä kartoitettiin työyhteisön edustajien näkemyksiä kehittämistyöprosessista, kehitetystä käyttöoppaasta sekä työmenetelmän käyttöön

liittyvästä muutoksesta prosessin myötä. Tässä kohtaa esitetään tutkielmaan liittyvät tulokset, jotka liittyvät työrooliin, työtehtäviin, niissä käytettäviin lomakkeisiin sekä kehittämistyöprosessin myötä syntyneisiin muutoksiin lomakkeiden käytössä.



Kuvio 9: Työroolien jakautuminen tutkimuksen lopussa

Kyselyyn vastasi seitsemän (7) työyhteisöä edustavaa henkilöä, joiden vastaukset edustivat näkökulmia seuraavasti: yksi (1) työnjohdon, neljä (4) työntekijän, kaksi (2) harjoittelijan.



Kuvio 10: Työmenetelmän käyttö tutkimuksen lopussa

Kartoittaessa omiin työtehtäviin kuuluvien lomakkeiden käyttöä työnjohdon näkökulmasta tuloksista selvisi, että työnjohto tunnisti nyt selkeästi omiin työtehtäviinsä kuuluvat lomakkeet sekä käytti niitä tarkoituksenmukaisesti, vaikkakin koki joidenkin lomakkeiden käytön vaativan vielä harjoitusta.

Työntekijöiden näkökulmasta tarkasteltuna tuloksista selvisi, että työntekijöiden käsitykset omista työtehtävistä ja niissä käytettävissä olevista lomakkeista olivat osittain ristiriitaisia. Tulosten mukaan lomakkeita käytettiin, vaikka ne eivät kuuluneet omiin työtehtäviin. Tuloksista selvisi, että kaikki työntekijät käyttivät pääsääntöisesti ilmoittamiinsa työtehtäviin liittyviä lomakkeita aina, kun lomaketta kuului käyttää. Tuloksista kävi ilmi, että työyhteisössä käytettiin edelleenkin itse tekemiä lomakkeita sekä asiakaspalautteiden keräämiseen että muissakin työtehtävissä. Tulokset osoittivat, että joillakin työntekijöillä oli edelleen tiedon

puutetta lomakkeista ja niiden käytöstä. Tietoon liittyvät puutteet tarkoittavat, että kaikilla työntekijöillä ei ollut vielääkään tietoa kaikista käytössä olevista lomakkeista, ja joitakin lomakkeita käytettiin edelleen satunnaisesti. Tuloksista tuli selkeästi esille, että lomakkeiden käyttö vaatii edelleen harjoittelua.

Harjoittelijoiden näkökulmasta tarkasteltuna tuloksista selvisi, että omaan työhön liittyviä lomakkeita käytettiin aina, kun niitä kuului käyttää, vaikkakin niissä saatettiin käyttää itse tekemää lomaketta. Tulokset osoittivat myös, että tieto kaikista käytössä olevista lomakkeista oli edelleen puutteellista.

Tutkittaessa työmenetelmän käytössä tapahtunutta muutosta kehittämistyöprosessin myötä, tulokset osoittivat, että kehittämistyöprosessin koettiin lisäävään lomakkeiden käyttöä omassa työssä. Lomakkeiden käyttöön ymmärrettiin kiinnittää enemmän huomiota, ja niiden käyttöä aikataulutettiin paremmin osaksi omaa työtä. Lomakkeiden lisääntyneen käytön nähtiin olevan yhteydessä prosessin myötä lisääntyneeseen lomakkeisiin liittyvään keskusteluun ja tiedottamiseen.

Tuloksissa kävi myös selkeästi ilmi, että asiakaspalautetta kerättiin itse tehdyillä lomakkeilla. Tämä johtaa tutkielman tuloksia lievästi harhaan. Kehitetyillä ryhmätoiminnan ja koulutukset ja tapahtumat-asiakaspalautte sekä ryhmätoiminnan alkukartoitus - lomakkeiden alkuperäisenä tarkoituksena on ollut yleisluontoisen palautteen kerääminen. Työyhteisöä on kuitenkin kannustettu spesifioitujen alkukartoitus- ja asiakaspalauttelomakkeiden käyttämiseen, jolloin niiden avulla on pystytty kiinnittämään tarkemmin huomiota toiminnan tavoitteiden toteutumisen seurantaan. Tässä yhteydessä spesifioidulla tarkoitetaan tarkkaan määriteltyä tietoa eri toiminnoista kuten ryhmätoiminta, koulutukset ja tapahtumat sekä ryhmätoiminnan alkukartoitus. Näin ollen, vaikka tuloksissa itse tehtyjen lomakkeiden käyttäminen voidaan tulkita negatiivisesti, on se todellisuudessa positiivisesti tulkittava tulos edellä mainittujen lomakkeiden käytön yhteydessä.

Tuloksia tarkastellessa oli nähtävissä, että niihin saattoi jossain määrin vaikuttaa tutkielmaan osallistuvan työyhteisön monikielisyys, ja sen myötä suomen tai englannin kielen puutteellinen ymmärtäminen. Tutkielmaan osallistuvien suomen ja englannin taidot vaihtelivat paljon niin puhutussa kuin luetun ymmärtämisessä. Tuloksista onkin tulkittavissa, varsinkin sähköisillä kyselylomakkeilla kerätyistä, että kysymykseen on saatettu vastata, vaikkei kysymystä ole täysin ymmärretty. Tutkielman alkuperäisenä tavoitteena oli pyrkiä toteuttamaan sitä kasvotusten asioiden ymmärrettävyyden parantamiseksi, mutta covid-19 rajoitusten seurauksena sekä laajan tutkielman toteuttamisen helpottamiseksi, sitä jouduttiin toteuttamaan sähköisiä tutkimusmenetelmiä apuna käyttäen.

7 Käyttöoppaan kehittämistyöprosessi ja tuotos

7.1 Kehittämistyön aloitus

Käyttöoppaan kehittämistyö aloitettiin yhteistyössä työyhteisön edustajien kanssa 26.11.2021 pidetyssä kehittämistyökokouksessa. Kokous pidettiin Trapesan avoimessa olohuoneessa. Kehittämistyökokouksen tarkoituksena oli selvittää, minkälainen käyttöopas edistäisi työmenetelmän käyttöä monikielisessä työyhteisössä sekä tukisi työmenetelmän perehdytysprosessia parhaiten.

Käyttöoppaan kehittämistyön kokouksen käsiteltävät aiheet olivat:

1. Sisältö
2. Järjestys
3. Kieli
4. Käytettävyys
5. Käyttöoppaan merkitys ja käyttö perehdytyksessä

Visuaalisena tukena käytettiin PowerPoint-dioja. Kokouksen tavoitteena oli osallistaa työyhteisön edustajia yhdessä pohtimaan toimivaa ratkaisua työmenetelmän käyttöön liittyvien haasteiden ratkaisemiseksi. Keskustelun myötä syntyneitä näkökulmia kirjattiin samanaikaisesti kaikkien nähtävillä olevaan fläppitauluun.

Ratkaisun kimppuun eli käyttöoppaaseen

Tehtävä 2. Ratkaisuja etsimässä!
Mission 2. Looking for solutions!

Minkälainen käyttöopas muuttaa ongelmaa?

1. Sisältö (Content (kuvia, tekstiä, linkkejä, videoita, tiedon määrä, yksityiskohtaisuus)
2. Järjestys (order (johdanto, esipuhe, sisällysluettelo, ryhmittely yms.)
3. Kieli (Language (kirjoitustyyli, ytimekäskäskävä)
4. Käytettävyys (Usability (viitataan käyttäjän kokemukseen löytää siitä tarvittava tieto ja oppia käyttämään työmenetelmää, missä muodossa käytettävissä (pdf

- Minkälainen käyttöopas tukee perehdytystä? (orientate)
- Miten otetaan osaksi perehdytystä? (part of the orientation)
- Käytettävyys perehdytyksen kannalta? (usability from an orientation perspective)

Kuvio 11: Käyttöoppaan kehittämistyön aloitus

Kokoukseen osallistui yhteensä kuusi (6) henkilöä. Osallistujat edustivat työnjohdon, työntekijöiden sekä harjoittelijoiden näkökulmia. Tämän lisäksi käyttöoppaan kehittämiseen

liittyvistä näkökulmista oli keskusteltu henkilökohtaisten haastatteluiden aikana kolmen (3) työyhteisöä edustavan henkilön kanssa, jotka tiesivät olevansa estyneitä osallistumaan kyseiseen kehittämistyökokoukseen. Seuraava yhteisen kehittämistyökokouksen ajankohta päätettiin osallistujien kesken kokouksen päätteeksi.

Kehittämistyökokouksen sekä haastatteluiden aikana kerätyt mielipiteet ja näkökulmat olivat hyvin samanlaisia kaikilla työyhteisöä edustavilla. Käyttöoppaan sisällössä koettiin tärkeäksi, että ohjeiden tukena käytetään mahdollisimman paljon kuvia ja videoita, mitkä auttavat asian ymmärtämistä monikielisessä työyhteisössä. Sisällössä toivottiin tuotavan lyhyesti esiin työmenetelmän käytön tärkeyttä, koska avustusrahoitus velvoittaa keräämään tietoa, tilastot mahdollistavat oman työn ja ammatillisen työotteen kehittämisen, ja ne lisäävät työn luotettavuutta ja eettisyyttä. Tämän lisäksi sisältöön koettiin tarpeelliseksi saada lomakkeisiin liittyviä käytännön ohjeita sekä yksittäisiin lomakkeisiin liittyviä täyttöohjeita.

Käyttöoppaan sisällön järjestyksen toivottiin olevan selkeä. Työmenetelmän käytön tärkeys toivottiin tuotavan esiin heti käyttöoppaan alussa. Tämän jälkeen tulisi sisällysluettelo, josta olisi helposti löydettävissä haluttu ohje. Sen jälkeen käyttöoppaan järjestyksen toivottiin etenevän niin, että samaan asiayhteyteen liittyvien lomakkeiden ohjeet löytyisivät yhden luvun alta. Luvussa tulisi käsitellä jokainen lomake omissa alaluvuissaan.

Käyttöoppaassa käytettävän kielen toivottiin olevan selkosuomea. Kirjallisten ohjeiden toivottiin olevan selkeitä ja lyhyitä, mikä helpottaa niiden luettavuutta ja ymmärrettävyyttä. Videoissa käytettävän puhekielen toivottiin olevan hidasta ja selkeää, mikä helpottaa ohjeen ymmärtämistä ja seuraamista. Keskusteluissa korostui käytettävän kielen merkitys erityisesti niiden työyhteisön edustajien osalta, joiden äidinkieli oli jokin muu kuin suomi.

Käyttöoppaan käytettävyyden kannalta koettiin parhaaksi, että valmis käyttöopas on tarjolla niin sähköisenä kuin paperiversiona. Käytettävyydellä tarkoitetaan, millä tavalla käyttöoppaan tulisi olla tarjolla, että sitä käytettäisiin, ja siitä olisi apua eniten työmenetelmän käytössä. Paperiversio koettiin tarpeelliseksi, koska siihen olisi mahdollista kirjoittaa muistiinpanoja ja käännöksiä omalla äidinkielellä. Sähköinen versio oli tarpeellinen ohjevideoiden käytön sekä käyttöoppaan helpon jakamisen vuoksi.

Työmenetelmän perehdytyksen toivottiin tapahtuvan kasvotusten. Perehdytyksessä toivottiin käytävän läpi työmenetelmään liittyvät lomakkeet ja niiden sisältö. Tämän jälkeen koettiin tarpeelliseksi päästä ohjaajan kanssa yhdessä harjoittelemaan lomakkeen käyttöä. Käyttöopas nähtiin työmenetelmän käyttöön liittyvänä apuvälineenä muistin tueksi.

Käyttöopas päätettiin valmistaa Word-tekstinkäsittelyohjelmalla, koska ohjelman käyttö on monilla työpaikoilla ilmaista ja se on saatavilla useina kieliversioina, mikä helpottaa käyttöoppaan muokkaamista tulevaisuudessa monikielisessä työyhteisössä. Päätökseen vaikutti myös se, että Word-dokumentti on mahdollista muuttaa PDF-muotoon, jolloin dokumenttiin ei voi tehdä muutoksia, mutta sähköisessä dokumentissa toimii kuitenkin kaikki linkit.

7.2 Käyttöoppaan toteutus ja väliarviointi

Ensimmäisen kehittämistyökokouksen aikana sekä haastatteluiden myötä saatujen tietojen pohjalta aloitettiin työstämään käyttöopasta. Vaikka käyttöoppaalle haluttu rakenne oli selkeästi tiedossa, ei sen toteuttaminen ollut niin helppoa. Minulle suureksi haasteeksi osoittautui käyttöoppaan käytännön toteutustyöhön liittyvien tietojen ja taitojen puute, kuten selkeiden ja ammattimaisesti toteutettujen ohjevideoiden valmistaminen sekä tekstinkäsittelyohjelmien vähäinen tuntemus. Koska mielikuva työmenetelmän käyttöä edistävästä käyttöopasta oli hyvin selkeä, onnistumisen parantamiseksi, koin tärkeäksi ensimmäisenä kehittää taitojani. Tämä tarkoitti PowerPoint-videointiin tutustumista, videoiden lisäämistä linkkien avulla Word-dokumenttiin sekä Word-dokumentin muuttamista sellaiseen PDF-muotoon, missä kaikki linkit edelleen toimivat.

Haasteista selvittyä loin käyttöoppaaseen kansilehden, sisällysluettelon, lukijalle-kappaleen, kappaleet 1-6 sekä niihin sisältyvät alaotsikot. Tämän lisäksi tein valmiiksi lukuun 2. sisältyviä ohjevideoita, jotka lisäsin sähköisillä hyperlinkeillä työstettävään käyttöoppaaseen. Tämän jälkeen pääsin siirtymään kehittämistyön seuraavaan vaiheeseen eli niin sanottuun kokeiluun, joka tässä kehittämistyössä toteutettiin esittelemällä käyttöoppaan raakaversio työyhteisön edustajille ja keräämällä kehittävää palautetta siitä. Raakaversioiden esittely tapahtui 16.12.2021 pidetyssä kehittämistyökokouksessa, mikä jouduttiin toteuttamaan Teamsin välityksellä Covid-19-rajoitustoimenpiteiden mukaan. Kehittämistyökokoukseen osallistui kahdeksan (8) henkilöä. Osallistujien näkökulmat edustivat työnjohdon, työntekijöiden sekä harjoittelijoiden näkökulmia.

Käyttöoppaan raakaversioiden esittelyn jälkeen osallistujilta pyydettiin suullisesti palautetta oppaasta. Palautteen mukaan käyttöoppaan visuaalisesta ulkoasusta pidettiin kovasti, samoin ohjevideoiden selkeästä esitysmuodosta, äänestä ja rauhallisuudesta. Käyttöoppaaseen haluttiin lisätä selkeämmin näkyviin, että työmenetelmää tulee hyödyntää myös oman ammatillisen työotteen kehittämiseen.

Tämän lisäksi kokouksen lopussa osallistujia pyydettiin vastaamaan sähköiseen käyttöoppaan kehittämiseen liittyvään palautekyselyyn (Liite 5: Käyttöoppaan kehittäminen). Palautekyselyn tarkoituksena oli antaa osallistujille aikaa rauhassa miettiä mahdollisia käyttöoppaaseen liittyviä kehittämistarpeita sekä kerätä osallistujilta kirjallisesti käyttöoppaan kehittämiseen

liittyvät näkemykset. Palautekyselyn linkki jaettiin osallistujille kokouksessa Chatin välityksellä sekä kokouksen jälkeen lähetetyllä sähköpostiviestillä.

Kyselyn kysymykset olivat seuraavat:

- Missä työroolissa olet Trapesassa?
- Mitä mieltä olet käyttöoppaan sisällöstä? Mitä mielestäsi pitäisi muuttaa?
- Mitä mieltä olet käyttöoppaan sisällön järjestyksestä? Mitä mielestäsi täytyisi muuttaa?
- Mitä mieltä olet käyttöoppaassa käytetystä kielestä? Mitä mielestäsi pitäisi muuttaa?
- Mitä mieltä olet käyttöoppaan käytettävyydestä? Mitä mielestäsi täytyisi muuttaa?
- Vapaa palautetta ja kehittämissuhteita
- Päivämäärä

Kyselyyn vastasi viisi (5) henkilöä, jotka edustivat työnjohdon, työntekijän ja harjoittelijan näkökulmaa. Heidän antamansa palautteen mukaan käyttöoppaan sisältö koettiin olevan hyvin selkeää, kattava ja hyvin toteutettu.

” I think that the manual is very complete and very well done. ”

Käyttöoppaan sisällön kehittämissuhteet liittyivät lomakkeiden kehittämistyöhön sekä päivittämisen haasteisiin tulevaisuudessa.

”...Videot upea juttu, vaikka onkin vuosittain päivitettävä, jos muutoksia tulee lisää...”

Käyttöoppaan järjestys koettiin olevan hyvä ja loogisesti etenevä.

”...sopiva järjestys auttaa ymmärtämään ja helpottamaan lomakkeiden käyttöä.”

Yksi kehittämissuhteus annettiin.

” Asiointineuvonnan ja psykosos. neuvonnan osiot olohuoneen jälkeen? -Tämä ei oleellinen!”

Kehittämissuhteus jätettiin huomioimatta, koska käyttöoppaan sisällön järjestys oli päätetty yhdessä edellisessä kehittämistyökokouksessa, eikä muutokselle nähty näin ollen riittäviä perusteita.

Käyttöoppaassa käytetyn kielen koettiin olevan selkeää ja hyvää.

” Maahanmuuttajataustaiselle harjoittelijalle oli ratkaisevan tärkeä saada ohjeita selkokielellä. Kieli on selkeä ja helppo ymmärtää. Myös videoissa puhutaan sopivalla

nopeudelle ja selkokielellä, mikä helpotti lomakkeiden käytön ohjeiden seuraamista ja ymmärrystä huomattavasti.”

Käyttöoppaan käytettävyyden koettiin olevan hyvä ja helppo.

”...Hyvä, että sisällysluettelosta on linkki ko.ohjeen kohtaan...”

Avoimessa palautteessa nostettiin esiin käyttöoppaan muokattavuusmahdollisuudet sekä käyttöoppaan hyödyllisyys harjoittelijalle.

”... onko ne(muutokset) helppo myös täydentää käyttöoppaaseen?”

” Olisi erittäin hyödyllistä ja tärkeää tutustua tähän oppaaseen ennen harjoittelua.”

7.3 Valmiin käyttöoppaan esitleminen ja arviointi

Muokkasin käyttöopasta kehittämistyökokouksessa esiin nousseen palautteen mukaisesti. Koska työyhteisö ei nähnyt tarvetta kehittää käyttöopasta muulla tavalla, jatkoin sen työstämistä alkuperäisen suunnitelman mukaisesti. Valmis käyttöopas esiteltiin ja luovutettiin Filoksenia ry:n työyhteisön edustajille 4.1.2022 kehittämistyökokouksessa, mikä jouduttiin pitämään etänä Teamsin välityksellä Covid-19-rajoitustoimenpiteiden vuoksi. Kehittämistyökokouksen tarkoituksena oli esitellä osallistujille valmis käyttöopas, tarjota osallistujille mahdollisuus kehittämistyöprosessiin liittyvään keskusteluun ja kerätä sähköisellä kehittämistutkimuksen loppuarviokyselylomakkeella (Liite 4: Kehittämistutkimuksen loppuarvio) palautetta kehittämistyöprosessista, käyttöoppaasta sekä työmenetelmän käyttöön liittyvästä muutoksesta prosessin myötä. Käyttöoppaan esittelyn ja vapaamuotoisen keskustelun jälkeen kokouksesta oli varattu 25 minuuttia aikaa palautelomakkeen täyttämiseen ja sitä sai jatkaa halutesaan myös yhteisen ajan jälkeen.

Kehittämistyökokoukseen osallistui viisi (5) työyhteisön edustajaa. Osallistujien näkökulmat edustivat työnjohdon, työntekijän ja harjoittelijan näkökulmaa. Lähetin kehittämistutkimuksen sähköisen vastauslinkin loppuarviokyselylomakkeeseen kehittämistyökokouksessa olevien osallistujien lisäksi neljälle (4) työyhteisön edustajalle, jotka olivat olleet tutkimuksessa mukana alussa. Keräsin loppuarviokyselyllä palautetta käyttöoppaaseen ja siihen liittyvään kehittämistyöhön seuraavanlaisilla kysymyksillä:

Osa 1.

- Onko käyttöoppaan kehittämisprosessi muuttanut lomakkeiden käyttöä jotenkin? Jos on, millaisia muutokset ovat? Mikä on muuttunut? Miten muutos ilmenee?

- Muuttaako valmis käyttöopas lomakkeiden käyttöä? Jos muuttaa, millaisia muutokset ovat? Mikä on muuttunut? Miten muutos ilmenee?
- Käyttöoppaassa (s.3) tuodaan esiin, minkä takia lomakkeita tulee käyttää. Muuttaako tämä tieto lomakkeiden käyttöä? Jos muuttaa, millaisia muutokset ovat?
- Käyttöoppaan tavoitteena on toimia perehdytyksen tukena monikielisessä työyhteisössä. Tukeeko käyttöopas mielestäsi perehdytystä? Miten käyttöopas tukee perehdytystä? Mikä on muuttunut perehdytyksessä käyttöoppaan myötä? Miten muutos ilmenee?
- Mielipiteesi valmiista käyttöoppaasta! Vastaako käyttöopas työyhteisön tarpeita? Sisältö, kieli, käytettävyys?
- Avointa kommentointia

Osa 2.

- Miten työyhteisön tarpeet on otettu huomioon käyttöoppaan kehittämisprosessissa? Miten sinun mielipiteesi on otettu huomioon käyttöoppaan kehittämistyöprosessissa?

Loppuarviokyselyyn vastasi seitsemän (7) työyhteisön edustajaa, jotka edustivat työnjohdon, työntekijän ja harjoittelijan näkökulmaa. Heidän antamansa palautteen mukaan käyttöopas vastasi työyhteisön tarpeita, jotka liittyivät käyttöoppaan sisältöön, kieleen ja ohjeiden esitysmuotoon sekä käytettävyyteen.

”Käyttöoppaan rakenne ja käytetty kieli ovat selkeitä ...Video-opastuksineen enemmän ja laadukkaampi kuin odotin...”

”...käyttöoppaan sisältö, kieli ja käytettävyys on minusta erinomainen, koska se on kattava, selkeä ja tarkka. Myös visuaaliset ohjeet (videot) ovat erinomainen tapa, jolla selittää lomakkeiden käyttöä helposti.”

Käyttöoppaan uskottiin myös helpottavan työmenetelmän käyttöä työyhteisössä. Sen nähtiin lisäävän varmuutta lomakkeiden kanssa työskentelyssä. Käyttöoppaan aktiivisella käytöllä uskottiin olevan vaikutusta lomakkeiden käyttöön.

“Before this manual, we did not have any manual, which make our work very difficult. Now it is easier, and more understandable for everyone.”

Kaikki eivät kuitenkaan uskoneet käyttöoppaan muuttavan työmenetelmän käyttöä.

”minun mielestäni ei muutu.”

Käyttöopasta ei pystytty testaamaan kehittämistutkimuksen aikana uusien työntekijöiden tai harjoittelijoiden työmenetelmän käytön perehdytyksessä, koska työyhteisöön ei palkattu tai

otettu uusia työntekijöitä tai harjoittelijoita kyseisenä ajankohtana. Käyttöoppaan merkitystä perehdytysprosessissa pidettiin kuitenkin tärkeänä, ja se aiottiin tulevaisuudessa ottaa osaksi työmenetelmän käytön perehdytystä uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden kanssa. Käyttöoppaan uskottiin myös tukevan sekä helpottavan työmenetelmän käytön perehdytystä monikielisessä työyhteisössä.

” The manual is writing in an easier Finnish, which I really appreciate. Videos and pictures support the understanding. It is easier for people, like me, that Finnish is not the first language.”

Esittelin käyttöoppaan työyhteisölle ensimmäisen kerran keskeneräisenä ja tämän jälkeen vasta kun se oli valmis. Palautteet työyhteisön edustajilta kerättiin heti kummankin kokouksen päätteeksi tai sen aikana. Palautteista nousi esiin, että keskeneräisen sekä valmiin käyttöoppaan tarkasteluun olisi toivottu enemmän aikaa ennen kokouksia. Näin ollen saattaa olla mahdollista, että käyttöoppaan tarkasteluun varattu liian lyhyt aika on saattanut vaikuttaa palautteeseen jossakin määrin.

” Jos jotain olisin kaivannut lisää, niin tutustumismahdollisuutta käsiteltävään materiaaliin vähän etukäteen (ts. ennen kokousta).”

7.4 Valmiin käyttöoppaan kuvaus

Koska käyttöopas (Liite 6: Käyttöopas (salassa pidettävä)) on valmistettu Filoksenia ry:n sisäiseen käyttöön, ja se sisältää järjestön toimintaan sekä henkilökuntaan liittyviä salassapidettäviä tietoja, ei käyttöopasta voida esittää tässä opinnäytetyössä julkisesti. Tämän vuoksi käyttöopas pyritään kuitenkin kuvailemaan mahdollisimman selkeästi.

Pyrin käyttämään käyttöoppaan kirjallisissa ohjeissa selkosuomea. Kirjallisiin ohjeisiin on lisätty kuvia ohjeen ymmärrettävyyden vuoksi. Kaikki ohjeet löytyvät myös suullisina ohjeina, jotka on esitetty rauhallisesti selkosuomea puhuen. Lomakkeiden täyttöön liittyvissä kirjallisissa ohjeissa ei ole apukuvia, koska käyttöoppaan kehittämistyön tuloksina koettiin tärkeäksi, ettei oppaasta kasva liian pitkää. Ohjevideoilla näytetään selkeästi vaihevaiheelta, kuinka lomake tulee täyttää. Ohjevideoilla esitetyt aiheet käydään läpi hitaasti selkosuomeksi. Ääneen luettujen ohjeiden tarkoituksena on parantaa tiedon ja ohjeiden ymmärrettävyyttä monikielisessä työyhteisössä. Käyttöopas on 53 sivua pitkä.

Valmis käyttöopas alkaa kansilehdellä, jonka jälkeen tulee sisällysluettelo (Liite 7: Sisällysluettelo). Sisällysluettelosta näkyy selkeästi käyttöoppaasta löydettävät ohjeet. Sähköisessä versiossa haluttuun ohjeeseen pääsee suoraan painamalla kyseistä otsikkoa sisällysluettelossa,

jolloin tiedosto siirtyy suoraan kyseiseen ohjeeseen. Sisällysluettelo on otsikoitu kolmeen tasoon.

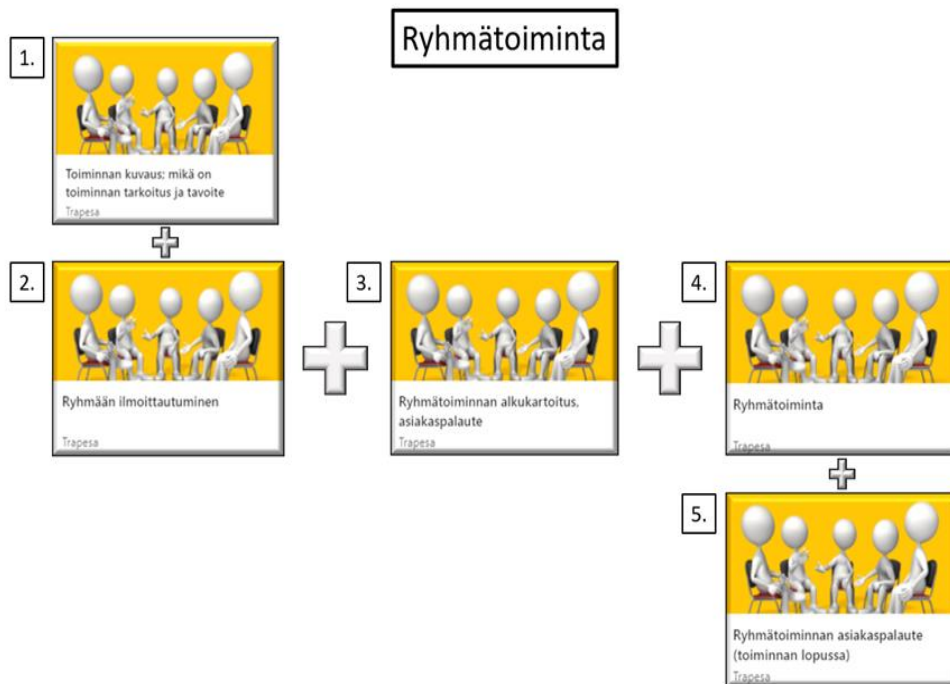
Seuraavalla sivulla, *lukijalle*, löytyy lyhyt kuvaus työmenetelmän käytön tärkeydestä, mikä koettiin tärkeäksi tuoda esiin käyttöoppaassa. Sivun alareunasta löytyy linkki, mikä ohjaa videoon, jossa tekstin sisältö on luettu.

”Filoksenia ry on sosiaali- ja terveysalan järjestö, jonka toiminnan päärahoittajina toimivat Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen avustuskeskus (STEA) sekä Espoon kaupunki. Avustussaaajan velvollisuutena on kerätä tietoa tehdystä työstä ja sen avulla arvioida luotettavasti toiminnan tuloksellisuutta ja tarkoituksenmukaisuutta. Tähän luotettavaan tietoon pohjautuen, avustussaaajan tulee joka vuosi raportoida rahoittajalle avustustoiminnalla aikaansaatuja muutoksia ja hyötyjä. Kerättyä tietoa tulee käyttää myös oman toiminnan (STEA 2021.) sekä henkilökohtaisen ammatillisen työotteen kehittämiseen.

Filoksenia ry:n toimipisteessä Trapesassa on otettu käyttöön sähköinen tilastointi- ja raportointityömenetelmä. Työmenetelmän tarkoituksena on kerätä tietoa tehdystä työstä yhdenmukaisilla toimintatavoilla. Sähköisen työmenetelmän tavoitteena on helpottaa työn seuranta ja tilastointia sekä sen pohjalta tehtävää oman työn ja ammatillisen työotteen kehittämistä sekä rahoittajien vaatimaa luotettavaan tietoon pohjautuvaa työntuloksellisuuden raportointia.” (Sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän käyttöopas 2021.)

Luvussa 1 käsitellään lomakkeisiin liittyviä käytännön ohjeita, kuten lomakkeen luominen, jakaminen, käyttäminen, tietojen tallentaminen sekä miten tietoja tulisi analysoida ja hyödyntää. Jokainen ohje on esitetty kirjallisesti, apuna käyttäen pieniä kuvia. Tämän lisäksi ohjeet löytyvät videoina, joihin tiedosto ohjaa ohjeen yläreunassa olevan linkin avulla.

Luvuissa 2-6 käsitellään lomakkeiden sisältö ja niiden täyttöohjeet. Jokaisessa luvussa kerrotaan ensimmäisenä yleisiä ohjeita, kuten miten kyseistä lomaketta tulee käyttää, missä tilanteissa, kuka täyttää lomakkeen sekä mitä lomakkeita tulee käyttää yhdessä ja miten. Jokaiseen lukuun on lisätty kuva, josta käy selville, mihin lomakkeisiin kyseisestä luvusta löytyy ohje. Kuvien tavoitteena on auttaa ymmärtämään, mistä lomakkeista kyseisessä luvussa on kyse. Linkki ohjevideoon löytyy otsikon alta. Tämän jälkeen alaotsikoiden alta löytyy yksityiskohtaiset täyttöohjeet lomakkeelle.



Kuvio 12: Ryhmätoimintaan liittyvä lomakekokonaisuus

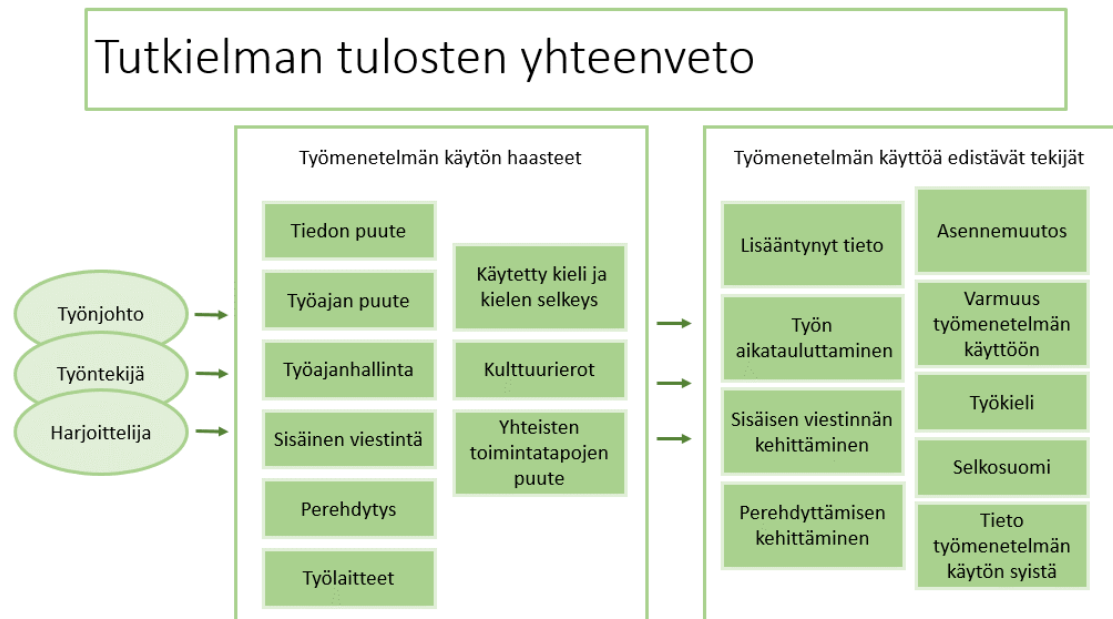
Käyttöoppaan viimeisellä sivulla on merkitty oppaassa käytetyn lähteen tiedot. Käyttöopas on tallennettu Word- ja PDF-tiedostona. Word-tiedosto on tarkoitettu mahdollisten muokkauksien varalle ja PDF-tiedostoa voidaan tulostaa paperisena tai jakaa sähköisessä muodossa tarpeen mukaan.

8 Kehittämistutkimuksen tulosten yhteenveto

Kehittämistutkimukseen liittyi kaksi eri prosessia: tutkielma ja kehittämistyö. Tutkielman tarkoituksena oli selvittää, miten sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän käyttöä pystytään edistämään monikielisessä työyhteisössä ja kehittämistyön tarkoituksena oli suunnitella, tuottaa ja arvioida työmenetelmän käyttöä tukeva käyttöopas.

Kehittämistutkimuksen kaikkiin vaiheisiin onnistuttiin tuomaan esiin työnjohdon, työntekijän ja harjoittelijan näkökulmaa, mikä oli tutkielman ja käyttöoppaan kehittämistyön kannalta todella tärkeää. Monipuolinen näkökulma auttoi kehittämään käyttöoppaan vastaamaan monikielisen työyhteisön todellisia tarpeita. Työnjohdon näkökulmaa tarvittiin tuomaan esille sosi- ja terveysalan järjestötyössä vaadittavan työnseurannan merkitystä rahoittajalle, oman työn ja henkilökohtaisen ammatillisen työtteen kehittämiselle sekä tuomaan esille työmenetelmän käyttöön liittyviä haasteita ja tarpeita työnjohdon tehtävissä. Työntekijän näkökulmaa tarvittiin tuomaan esille työmenetelmän käyttöön liittyviä haasteita ja tarpeita näissä

tehtävissä. Harjoittelijan näkökulmaa tarvittiin tuomaan esille, mikä helpottaisi uuden työmenetelmän käytön oppimista, koska harjoittelujaksot ovat lyhyitä ja uusia menetelmiä täytyy oppia lyhyessä ajassa. Vaikka työyhteisössä vaihtuvatkin harjoittelijat useasti, voitiin heidän näkökulmansa nähdä edustavan yleisesti monikielisten harjoittelijoiden näkökulmaa.



Kuvio 13: Tutkielman tulosten yhteenveto

Tutkielman tulokset osoittivat, että suurin osa työmenetelmän virheellisestä tai puutteellisesta käytöstä johtuivat tiedon ja/tai koetun työajan puutteesta. Haaki ((2012,13) onkin todennut, että riittämätön työaika haastaa hankkeiden kehittämistyötä. Työmenetelmään liittyvän tiedon lisääntyessä siihen liittyvät asenteet muuttuivat ja varmuus työmenetelmän käyttöön lisääntyi, mikä palautteen mukaan edisti työmenetelmän käyttöä omassa työssään.

”Kehittämisen prosessin myötä lomakkeista on keskusteltu enemmän ja siksi niitä on myös käytetty enemmän.”

” Yes, first of all it has changed the regularity of form’s usage. I started paying attention to the proper registering! It made work routing better. Formalisation discipline is growing at work.”

”Olen ottanut käyttöön useampia lomakkeita. On totuttanut lomakkeiden käyttöön.”

Työajanhallinnalla oli myös merkittäviä vaikutuksia työmenetelmän käyttöön. Tulosten mukaan työmenetelmän käytön aikatauluttaminen osaksi omaa työaika edisti työmenetelmän käyttöä. Näiden tulosten pohjalta voidaan todeta, että työmenetelmään liittyvää avointa

jatkuvaa keskustelua työyhteisössä kannattaa jatkaa sekä kehittää yhdessä toimintamalleja, jotka tukevat työntekijöiden ajanhallintaa ja näin tukea samalla työyhteisön työhyvinvointia.

Tutkielman tuloksista saatiin myös selville, että puutteellinen, virheellinen tai epäselvä työmenetelmään liittyvä sisäinen viestintä vaikutti työmenetelmän käyttöön negatiivisesti. Haaki (2012,13) on myös todennut, että hankkeiden kehittämistä haastaa viestintäkulkuongelmat sekä tiedon panttaaminen. Lehtimaja, Kotilainen & Kurhila (2021) nostavat esiin myös monikielisessä työyhteisössä valitun työkielen merkityksen, jolla vaikutetaan työntekijän mahdollisuuden osallistua keskusteluun ja sen myötä osallisuuden kokemukseen, sekä jaetun tiedon ymmärrettävyyteen. Näin ollen voidaan todeta, että kehittämällä sisäiseen viestintään yhteisiä toimintamalleja, mitkä tukevat monikielistä työyhteisöä, voidaan edistää työmenetelmän käyttöä työyhteisössä.

Tutkielman tulokset osoittavat, että puutteellinen tai virheellinen perehdytys johti työmenetelmän käytössä negatiivisiin tuloksiin. Tulosten perusteella työmenetelmän käyttöön liittyvään selkeään perehdyttämiseen tulisi kiinnittää paljon enemmän huomiota. Tuloksista kävi ilmi, että tieto työmenetelmän käyttöön liittyvistä pakottavista syistä, joita ovat rahoittajien vaatima luotettavaan tietoon pohjautuva tuloksellisuuden raportointi, oman toiminnan ja henkilökohtaisen ammatillisen työotteiden kehittäminen, motivoivat työmenetelmän käyttöä ja näin edisti työmenetelmän käyttöä. Näiden tulosten pohjalta, voidaan todeta, että perehdytykseen tulisi kehittää selkeä toimintamalli, jonka runkona voidaan käyttää tässä kehittämiss tutkimuksessa saatuja tuloksia hyväksi koetusta perehdytysprosessista. Näiden tulosten mukaan ohjaajan tulisi perehdyttää uusi työntekijä tai harjoittelija työmenetelmän käyttöön ja sitä tulisi harjoitella käytännössä yhdessä. Tämän lisäksi perehdytyksen tukena tulisi käyttää tässä opinnäytetyössä tuotettua käyttöopasta, joka on suunniteltu vastaamaan monikielisen työyhteisön tarpeisiin.

Tutkielman tuloksista nousi esiin, että monikielisessä työyhteisössä viestinnässä ja kommunikoinnissa käytetyn suomen kielen selkeydellä oli vaikutusta työmenetelmän käyttöön. Tuloksista ilmeni, että monikulttuurisuus saattoi vaikuttaa myös epäsuorasti asioiden ymmärtämiseen, koska eri kulttuureissa on erilaiset opitut toimintatavat. Tällä tarkoitettiin sitä, ettei asioista kysytty lisäohjeita vaan enemmän vain tyydyttiin siihen ohjeeseen, mikä oli annettu, vaikka sitä ei välttämättä ymmärretty. Lampinen, Pusa & Rynänen- Jussila (2017) ovatkin todenneet, että monimuotoinen kulttuuritausta voi haastaa vuorovaikutustilanteita monikielisessä työyhteisössä, ja siksi onkin tärkeää tiedostaa monikulttuuristen taustojen erot. Näiden tulosten pohjalta työmenetelmän käyttöä edistäisi, jos työyhteisössä varattaisiin työmenetelmän perehdytykseen riittävästi aikaa ja se toteutettaisiin selkosuomeksi. Perehdytysprosessin kehittämisessä tulisi ottaa huomioon monikulttuurisuuteen liittyvät toimintatapojen erot. Tämä tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, että perehdytysprosessissa tulisi opiskeltavia asioita

toistaa useampaan kertaan ilman, että perehdytettävä joutuisi asemaan, mikä olisi vastoin hänelle ominaisia tapoja toimia.

Tutkielman tuloksista nousi selkeästi esiin, että Trapesan avoimessa olohuonetyöskentelyssä käytettyjen työlaitteiden vähäisyys, niiden epäkäytännöllisyys ja yhteisten toimintatapojen puute vaikuttivat työmenetelmän systemaattiseen käyttöön negatiivisesti. Näiden tulosten pohjalta työmenetelmän systemaattista käyttöä edistäisi, jos työyhteisössä kiinnitettäisiin huomiota riittävään työlaitteiden määrään ja niiden käytännöllisyyteen, sekä hankittaisiin oikeanlaisia välineitä riittävä määrä olohuonetyöskentelyyn. Tämän lisäksi olisi tärkeää sopia yhteisistä toimintatavoista sekä kannustaa selkeään vuorovaikutukseen työntekijöiden välillä. Tutkimuksessa kävi ilmi myös, että olohuonetyöskentelyssä käytössä olevilla kaikilla laitteilla ei päässyt kaikkiin työmenetelmään kuuluviin lomakkeisiin käsiksi, mikä heikensi työmenetelmän käyttöä. Näin ollen, työmenetelmän käyttöä edistäisi, jos kaikkiin olohuonetyöskentelyssä käytössä oleviin laitteisiin lisättäisiin työmenetelmän käyttöä vaativat sähköiset pikalinkit. Näin myös harjoittelijat, joilla ei ole työyhteisön käytössä olevia käyttäjätunnuksia, pystyisivät käyttämään kaikkiin työtehtäviinsä kuuluvia lomakkeita.

Kehittämistyönä suunnitellun ja toteutetun käyttöoppaan vaikutusta työmenetelmän käyttöön ei ehditty kehittämistutkimuksen aikana tutkia, koska opinnäytetyön aikataulu oli rajattu. Tavin ((2012, 19-20) mukaan hyvä kehittämistoiminnan johtaja huomioi organisaation arjen kehitystarpeet, jotka tukevat työyhteisön toimintaa. Hän korostaa työyhteisöstä nousseiden tietojen ja taitojen hyödyntämistä kehittämistoiminnassa sekä työyhteisön kannustamista osaksi kehittämistyötä. Käyttöoppaan kehittämistyöprosessiin osallistui työyhteisöä monipuolisesti edustava osallistujajoukko, joka edusti työnjohdon, työntekijän ja harjoittelijan näkökulmaa. Monipuolisen näkökulman tarkastelulla pyrittiin varmistamaan työyhteisön tarpeita vastaava tuotos. Työyhteisön ottaminen mukaan käyttöoppaan kehittämistyöhön lisäsi myös tutkielman tuloksien mukaan tiedon määrää ja edisti näin työmenetelmän käyttöä. Työyhteisön palautteen mukaan he kokivat kehittämistyöprosessin kokonaisuudessaan hyvin suunnitelluksi ja toteutetuksi.

”Asiantuntevasti suunniteltu ja toteutettu prosessi!”

Työyhteisön palautteen mukaan heidän mielipiteensä oli otettu huomioon koko prosessin ajan, ja sen seurauksena pystyttiin suunnittelemaan työyhteisön tarpeita vastaava työmenetelmän käyttöä edistävä käyttöopas.

” I think that Petra considered my opinions. I felt that I was inside of the process of the creation of the manual.”

9 Pohdinta

9.1 Eettisyys

Opinnäytetyössä on noudatettu sille asetteluja eettisiä suosituksia ja tiedeyhteisön tunnustamia hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Eettiset suositukset koskevat lähtökohtaisesti tutkimuksellisia opinnäytetöitä, joissa tulee tutkimuseettisestä näkökulmasta tarkasteltuna kiinnittää huomiota tutkimukseen osallistuvien oikeuksista, velvollisuuksista sekä vastuista. (Arene 2019.) Hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja, joita tutkimuksessa noudatetaan. Näitä toimintatapoja ovat rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus kaikissa tutkimuksen osavaiheissa, tutkimuksen toteuttaminen tieteellisten kriteerien mukaisia tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä käyttäen, muiden tutkijoiden työn arvostaminen ja siihen asiallisesti viittaaminen, tutkimuksen suunnitelman ja toteutuksen asianmukainen raportointi ja tallentaminen tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti, vaadittavien tutkimuslupien hankinta, tutkimuksen osapuolten välisen sopimuksen allekirjoittaminen, tutkimuksen rahoituslähteiden avoin tiedotus ja julkaiseminen raportissa, esteellisyyden tunnistaminen ja sen myötä tutkimuksesta pidättäytyminen sekä tutkimusorganisaation henkilöstö- ja taloudenhallintaa sekä tietosuojaa koskevien kysymysten noudattaminen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021.)

Ennen kehittämistutkimuksen aloitusta allekirjoitettiin työelämäyhteistyökumppanin ja opinnäytetyöntekijän välinen sopimus. Tämän jälkeen tarkastettiin vaatiko tutkielma erityisiä tutkimuslupia. Näitä ei tarvittu, mutta työn eettisyyden ja hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaisesti kaikissa kehittämistutkimuksen vaiheissa, viestintä ja kommunikointi työelämäyhteistyökumppaniin toteutettiin matalalla kynnyksellä, avoimesti ja rehellisesti.

Työelämäyhteistyökumppania pyrittiin informoimaan kaikissa kehittämistutkimuksen vaiheissa mahdollisimman selkeästi ja monipuolisesti. Työyhteisön edustajien osallistuminen kehittämistutkimuksen eri vaiheisiin oli vapaaehtoista. Kaikkia osallistujia kohdeltiin eri toteutuksen vaiheissa tasa-arvoisesti, kunnioittavasti ja kaikkien mielipiteet huomioiden. Kehittämistutkimusprosessi toteutettiin suomeksi ja englanniksi. Tämän lisäksi kehittämistutkimukseen liittyviä asioita pyrittiin havainnollistamaan kuvien avulla mahdollisimman paljon asioiden ymmärrettävyyden parantamiseksi.

9.2 Luotettavuus

Koska kehittämistutkimus ei ole oma tutkimusotteensa, on sen luotettavuuden tarkastelu haasteellista. Luotettavuutta tulee siis tarkastella niiden menetelmien avulla, joita kehittämistutkimuksessa käytetään. Ennakkosuunnitelmalla voidaan vaikuttaa luotettavuuteen ja sen myötä tutkimustulosten oikeellisuuden varmistamiseen. (Kananen 2015, 25, 111-112.). Kehittämistutkimuksessa noudatettiin laadulliseen tutkimukseen sovellettavia luotettavuuden

kriteereitä, koska tutkielmassa käytetyt menetelmät olivat laadullisia. Kehittämistutkimus toteutettiin sitä varten tehdyn suunnitelman pohjalta, ja se raportoitiin sille asetettujen kriteerien mukaisesti.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus- ja laatumittareina pidetään reliabiliteettia ja validiteettia. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten pysyvyyttä, mikä tarkoittaa, että mahdollisesta uusintamittauksesta syntyy samat tutkimustulokset. Tällöin pystytään vahvistamaan tutkimustulokset, koska voidaan tulkita, että muutos on seurausta kehittämistutkimuksesta eikä muista tekijöistä. Validiteetilla tarkoitetaan oikeiden asioiden tutkimista. Riittävä dokumentointi auttaa luotettavuuden arvioinnissa, koska sen pohjalta on helppo perustella tehtyjä valintoja. (Kananen 2015, 112.) Kehittämistutkimusta dokumentoitiin opinnäytetyöpäiväkirjaan. Tämän lisäksi havainnoinnin yhteydessä käytettiin havainnointipäiväkirjaa ja haastattelut kirjattiin ylös haastattelumuistioon, josta haastattelutekstit siirrettiin sähköiseen opinnäytetyöpäiväkirjaan. Tutkielmassa kerättiin aineistoa sähköisellä teemakyselyllä, joiden tiedot tallentuivat automaattisesti käytettävään sähköiseen ohjelmistoon. Tarkalla dokumentoinnilla pyrittiin takaamaan tutkielman reliabiliteetti. Tutkielman aikana kerättyjä aineistoja kerättiin ja analysoitiin samanaikaisesti. Aineistojen samanaikaisesti keräämisellä ja analysoimisella pystyttiin vaikuttamaan tutkielman suuntaan joustavasti ja näin varmistamaan tutkielman validiteetti.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuusarvioinnin kriteereinä voidaan pitää vahvistettavuutta, arvioitavuutta/dokumentaatiota, tulkinnan ristiriidattomuutta, luotettavuus tutkitun kannalta sekä saturaatiota eli aineiston kylläntymistä. Tutkimusasetelma ohjaa sopivan validiteetin muotoa, koska kaikki kriteerit eivät sovellu kaikkiin tilanteisiin. Vahvistettavuudella viitataan tutkimustulosten paikkansapitävyyteen eli oikeisiin tutkimustuloksiin, ei tutkijan keksimiin tuloksiin. Varmin tapa tutkimustulosten ja tulkinnan vahvistamiseen on antaa ne luettavaksi henkilöille, jotka ovat olleet mukana tutkimuksessa haastateltavina. Henkilöiden vahvistaessa tutkijan tulkinnat ja tutkimustulokset, voidaan tutkimusta pitää luotettavana tutkijan kannalta. Tämän lisäksi luotettavuuden osoittamisen tukena voi yksinkertaisesti hyödyntää monilähteisyyttä. Kun monilähteisyyden tarjoamat tutkimustulokset alkavat toistaa itseään, puhutaan aineiston kylläntymisestä eli saturaatiosta. Tämä vaatii kuitenkin, että aineistoja analysoidaan sitä mukaa, kun aineistoja syntyy. Tutkimuksen luotettavuutta lisää, jos kaksi tutkijaa päätyy samaan lopputulokseen. Tällöin voidaan puhua tulkinnan ristiriidattomuudesta. (Kananen 2015, 113-114.) Tutkielmassa hyödynnettiin mahdollisimman paljon monilähteisyyttä, mikä ohjasi koko ajan tutkielman suuntaa. Kehittämistutkimuksen aikana kerättyjen aineistojen analysoinnin myötä syntyneitä tuloksia kerrottiin tutkielmaan osallistuville henkilöille pitkin kehittämistutkimusprosessia. Näin pyrittiin varmistamaan tutkielman luotettavuus läpi koko prosessin. Kehittämistutkimuksen kehittämistyönä syntyneen käyttöoppaan arvioinnissa käytettiin niin kutsuttua osallistavaa arviointia (empowerment evaluation), minkä

tarkoituksena on Kanasen (2012, 82) mukaan edistää kehittämisprosessissa mukana olevien kykyä arvioida ja eritellä omaa toimintaansa, ja mikä saattaa samalla kehittää osallistujille uusia toimintamalleja. Kehittämistutkimuksessa syntyneet tulokset esiteltiin työelämäyhteistyökumppanille sitä varten järjestetyssä tilaisuudessa, ja opinnäytetyö julkistettiin myös muulle tiedeyhteisölle.

9.3 Ammatillinen kehittyminen

Ensimmäisenä opinnäytetyönä toteutettuna kehittämis tutkimus osoittautui valtavan työlääksi prosessiksi, koska siihen kuului useita eri tutkielman vaiheita sekä lisäksi kehittämistyönä suunniteltu, toteutettu ja arvioitu sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän käyttö- opas. Vaikka opinnäytetyöprosessi olisi voinut toteuttaa huomattavasti pienemmällä työllä, koen kuitenkin, että työmenetelmän käytön haasteisiin paneutuminen johti työmenetelmän käytön edistämisen kannalta lopputulokseen, joka voidaan todeta sekä itseni puolesta, että työelämäyhteistyökumppanin palautteen mukaan vastaavan asetettuja tavoitteita ja sen myötä onnistuneeksi.

Haasteellisen kehittämistutkimuksen myötä koen oppineeni paljon uusia työelämätaitoja, kuten projektin suunnittelu, hallinta ja johtamistaitoja. Näihin taitoihin sisältyy myös viestinnän ja vuorovaikutustaitojen kehittyminen monikielisen työyhteisön kanssa työskennellessä. Koska viestinnässä ja kommunikoinnissa käytettiin suomen ja englannin kieltä, koen englannin kielen taitojeni kehittyneen sekä ymmärrän selkeämmin kiinnittää huomiota selkokieliseen kommunikointiin. Tämän lisäksi kehittämistyö pakotti minut opettelemaan uusia tietoteknisiä taitoja, joista uskon olevan paljon hyötyä tulevaisuudessa. Sain myös työyhteisöltä rakentavaa palautetta, jonka myötä osaan kehittää paremmin omaa työskentelyäni ja ottaa siinä paremmin huomioon työelämän kiireisen aikataulun.

Haluan kiittää koko Filoksenia ry:n työyhteisöä ja harjoittelijoita, jotka harjoittelun loputtua- kin jatkoivat kehittämistutkimusprosessin loppuun asti. Prosessi vaati osallistujilta sitoutumista pitkäkestoiseen kehittämistyöskentelyyn, mutta yhteisen työn ansiosta onnistuimme selvittämään työmenetelmän käyttöön liittyviä haasteita ja kehittämään työyhteisöä tukevan ja työmenetelmän käyttöä edistävän työkalun eli sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän käyttöoppaan. Kiitos.

9.4 Jatkokehittämisehdotuksia

Sosiaali- ja terveysalan järjestötoiminnan valtionavustuksia ohjaava lainsäädäntö on muutoksessa. Rahoitusmalliuudistuksen tavoitteena on kehittää sekä yhtenäistää valtionavustuksien nykykäytäntöjä. Uusi rahoitusmalli on tarkoitus ottaa käyttöön vuonna 2024. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022.) Uuden rahoitusmallin myötä avustusrahoituksista päätetään hallituskausi- kohtaisesti ja se sisällytetään valtion budjettirahoitukseen. Rahoitusmalliuudistuksen myötä

käynnistetään myös sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuksia säättävä puitelaki, mikä korvaa aiemmin avustuksista säättävän arpajaislain. Uudessa sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuksia säättävässä puitelaissa määritellään avustuksen myöntämiseen, käyttöön ja valvontaan sovellettavasta lainsäädännöstä. Muutosten seurauksena rahoitetun toiminnan tuloksellisuuden seurantaan ja vaikuttavuuden arviointiin tulee kiinnittää enenevissä määrin huomiota. (Heinonen 2022.)

Sosiaali- ja terveysalan järjestötyön valtionavustusrahoitusjärjestelmä on muutoksessa ja sen seurauksena on tärkeää jatkaa työn seurantaan liittyvää kehittämistyötä. Koska työmenetelmän käyttöopasta ei ehditty ottamaan käyttöön opinnäytetyöprosessin aikana, olisi mielenkiintoista tutkia, miten käyttöopas otetaan monikielisessä työyhteisössä työmenetelmän käytön tueksi, ja mitkä ovat sen vaikutukset työmenetelmän käyttöön. Tuleeko käymään niin, että työkiire, jonka tämän tutkimuksen tuloksena tiedetään vaikuttavan negatiivisesti työmenetelmän käyttöön, tulee vaikuttamaan edelleen työmenetelmän käyttöön, eikä käyttöopasta ehditä käyttää työmenetelmän käytön tukena, vai onko työmenetelmän ja käyttöoppaan käyttö juurtunut osaksi työyhteisön toimintatapoja. Näiden tuloksien pohjalta tulisi jatkaa työmenetelmän käyttöön liittyvää kehittämistyötä, koska tämän tutkimuksen pohjalta tiedetään, että työmenetelmään liittyvä keskustelu ja tiedottaminen lisäsi varmuutta käyttää työmenetelmää ja näin edisti sen käyttöä.

Tämän lisäksi olisi mielenkiintoista tutkia, miten käyttöopasta hyödynnetään uusille työntekijöille ja harjoittelijoille työmenetelmän perehdytyksessä. Tämän tutkimuksen tuloksena tiedetään, että puutteellinen perehdytys johti työmenetelmän virheelliseen ja puutteelliseen käyttöön, mikä tarkoittaa, että perehdytysprosessiin tulisi kiinnittää paremmin huomiota. Perehdytysprosessia voisi kehittää tässä työssä tehdyn tutkimuksen ja kehittämistyöprosessin aikana saatujen tulosten pohjalta, jotta käyttöopasta osattaisiin hyödyntää paremmin perehdytyksessä. Koska työmenetelmän käyttöopas suunniteltiin yhdessä työyhteisön edustajien kanssa, on käyttöoppaassa osattu ottaa huomioon hyvin laajasti monikielisen työyhteisön tarpeet. Nyt käyttöopas tulisi vielä pystyä vakiinnuttamaan osaksi työmenetelmän perehdytysprosessia.

Työmenetelmän käyttöopas suunniteltiin ja toteutettiin tässä opinnäytetyössä selkosuomeksi. Käyttöopasta käytetään kuitenkin hyvin monikielisessä työyhteisössä, missä työkielenä käytetään myös englantia. Tämän vuoksi käyttöoppaan voisi tulevaisuudessa kääntää englanniksi, jolloin se voisi tukea työyhteisöä työmenetelmän käytössä vielä paremmin.

Lähteet

Painetut

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 3.-4. painos. Tampere: Tammer-Paino.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Suomen Yliopistopaino-Juvenes Print.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Tampereen Yliopistopaino -Juvenes Print.

Loimu, K. 2017. Yhdistyksen ABC. Opas suomalaisen yhdistystoimintaan. 3. painos. Helsinki: Into Kustannus.

Sähköiset

Ahlfors, G. & Saarela, I. 2021. Tulevaisuuden työyhteisö on kielitietoinen. Väestöliitto. Viitattu 26.10.2021. <https://vaestoliitonblogi.com/2021/03/04/tulevaisuuden-tyoyhteiso-on-kielitietoinen/>

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 25.10.2021. https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua

Arena. 2020. Viitattu 23.9.2021. www.arena.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/

Arene ry. 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 24.9.2021. <https://www.arena.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf? t=1578480382>

Arpajaislaki 1047/2001. Viitattu 10.11.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2001/20011047?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=arpajaislaki>

Greenough, R, M. and Fakun, D. 2002. Evaluation of the usability of digital maintenance manuals developed without either user input or a task analysis. International Journal of System Science, 33, 6, 451-460. Teoksessa Martikainen, H. 2019. Käyttöohjeiden käytettävyys.

Suunnitteluperiaatteiden kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoja käsittelevien järjestelmien käyttöohjeita varten. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta. Tampere. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/117021/MartikainenHeidi.pdf?sequence=2&isAllowed=by>

Grimm, S.J.1981. EDP user documentation: The missing link. IEEE Transactions on Professional Communication, PC-24, 2, 79-83. Teoksessa Martikainen, H.2019. Käyttöohjeiden käytettävyys. Suunnitteluperiaatteiden kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoja käsittelevien järjestelmien käyttöohjeita varten. Pro gradu- tutkielma. Tampereen yliopisto, informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta. Tampere.<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/117021/MartikainenHeidi.pdf?sequence=2&isAllowed=by>

Haaki, R. 2010. Kehittämistyön solmukohtia. Koske-Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Jyväskylä. Viitattu 1.2.2022. <https://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2014/01/Kehittamistyön-solmukohtia-Raportti-Haaki.pdf>

Heinonen, Hanna. 2022. STEA-avustusten yhteys Veikkauksen tuottoihin katkaistaan 2024. Viitattu 15.3.2022. <https://www.stea.fi/tietoa-steasta/ajankohtaiset-koontisivu/blogit/stea-avustusten-yhteys-veikkauksen-tuottoihin-katkaistaan-2024/#ffb731a3>

Kankaanpää, S. & Piehl, A. 2011. Tekstintekijän käsikirja -opas työssä kirjoittaville. Suomen yritys Kirjat Oy: Helsinki.

Kotimaisten kielten keskus. Kielitoimiston sanakirja. Viitattu 21.10.2021. <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/k%C3%A4ytt%C3%B6opas?searchMode=all>

Kotimaisten kielten keskus. Ohjeita ohjeiden tekijöille. Viitattu 22.10.2021. https://www.kotus.fi/ohjeet/hyvan_virkakielen_ohjeita/ohjeita_ohjeiden_tekijoille

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021. Viitattu 10.11.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612>

Lampinen, M., Pusa, M-L. & Rynänen-Jussila, S. 2017. Maahanmuuttajat voimavarana työpäällä. Opas kieli- ja kulttuuritietoiseen ohjaukseen. Koulutuskeskus Salpaus. <https://view.24mags.com/mobilev/e5f43d46a15e11480d262296d568fc#/page=2>

Lehtimaja, I., Kotilainen, L. & Kurhila, S. 2021. Monikielisyyden haasteet työyhteisössä. Työelämän tutkimus Arbetslivsforskning 19(3)2021. Viitattu 27.10.2021. <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/109950/65403>

- Martikainen, H. 2019. Käyttöohjeiden käytettävyys. Suunnitteluperiaatteiden kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoja käsittelevien järjestelmien käyttöohjeita varten. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta. Tampere. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/117021/MartikainenHeidi.pdf?sequence=2&isAllowed=by>
- Niemelä, J. 2019. Järjestöt sote-Suomea rakentamassa. Kunnallisan kehittämissäätiö. Viitattu 29.10.2021. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2019/05/niemela-jarjestot-sote-suomea-rakentamassa.pdf>
- Niemelä, J. 2019b. Järjestöt sote-Suomea rakentamassa. Uudenmaan sote-järjestöjen tulevaisuusfoorum. Viitattu 29.10.2019. <https://kumaja.fi/wp-content/uploads/2019/10/1-niemelkansalaisjrjestt-tulevaisuusfoorumi-2019-10-02.pdf>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2017. Monikielisyys vahvuudeksi. Selvitys Suomen kielivaranon tilasta ja tasosta. Helsinki. Viitattu 26.10.2021. <file:///C:/Users/35840/AppData/Local/Temp/okm51.pdf>
- Pasisaukkonen. 2021. Monikielisyys. Viitattu 26.10.2021. <https://pasisaukkonen.wordpress.com/tag/monikielisyys/>
- Pernaa, J. 2021. kehittämistutkimus tutkimusmenetelmänä. Viitattu 9.11.2021. <https://researchportal.helsinki.fi/publications/kehitt%C3%A4mistutkimus-tutkimusmenetelm%C3%A4n%C3%A4>
- Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus.
- Pyhalahti, M. 2002. Käyttö- ja kokoamisohjeet- haaste tekstintekijälle. Viitattu 21.10.2021. <https://www.kielikello.fi/-/kaytto-ja-kokoamisohjeet-haaste-tekstintekijalle>
- Rantala, H. 2018. Mitä työhön perehdyttäminen on? Vuorovaikutuksen näkökulmasta. Puheviestinnän maisteritutkielma. Jyväskylän yliopisto, kieli- ja viestintätieteiden laitos. Jyväskylä. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201806083102>
- Sarkkinen, H. 2021. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen itsenäinen toiminta on turvattava tulevassa rahoitusmallissa. Viitattu 29.10.2021. <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/sosiaali-ja-terveysjarjestojen-itsenainen-toiminta-on-turvattava-tulevassa-rahoitusmallissa>
- Scott, J.E.. 2005. Post-implementation usability of ERP training manuals: The user's perspective. Information Systems Management, 22, 2, 67-77. Teoksessa Martikainen, H. 2019. Käyttöohjeiden käytettävyys. Suunnitteluperiaatteiden kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollon

asiakastietoja käsittelevien järjestelmien käyttöohjeita varten. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta. Tampere. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/117021/MartikainenHeidi.pdf?sequence=2&isAllowed=by>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2022. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen uuden rahoituslain valmistelu käynnistyy. Viitattu 15.3.2022. <https://stm.fi/-/sote-jarjestojen-uuden-rahoituslain-valmistelu-kaynnistyy-1>

Soste. 2021a. Sosiaali- ja terveysjärjestöt Suomessa. Viitattu 28.10.2021. <https://www.soste.fi/sote-jarjestot/sosiaali-ja-terveysjarjestot-suomessa/>

Soste. 2021b. Sote-järjestöt palveluntuottajina. Viitattu 28.10.2021. <https://www.soste.fi/sote-jarjestot/sote-jarjestot-palveluntuottajina/>

Soste. 2021c. Sote- järjestötoiminnan elinvoimaisuus. Viitattu 28.10.2021. <https://www.soste.fi/sote-jarjestot/sote-jarjestotoiminnan-elinvoimaisuus/>

Soste. 2021d. Järjestöt ovat osallisuuden selkänöja. Viitattu 29.10.2021. <https://www.soste.fi/kansalaisyhteiskunta/jarjestot-ovat-osallisuuden-selkanoja/>

STEA. 2021a. Tietoa STEAsta. Viitattu 11.11.2021. <https://www.stea.fi/tietoa-steasta/#8afeb493>

STEA. 2021b. Avustusopas. Viitattu 11.11.2021. https://www.stea.fi/wp-content/uploads/2021/06/STEA-avustusopas.www_-1.pdf

Strohm, E. 2020. On aika kirjata yhteistyörakenteet Innokylään. Viitattu 10.11.2021. <https://www.soste.fi/blogikirjoitus/on-aika-kirjata-yhteistyorakenteet-innokylaan/>

Suomen kielet 100. 2021. Suomen kielet-mitä kieliä maassamme puhutaan? Viitattu 26.10.2021. <https://www.suomenkielet100.fi/>

Tavi, R. 2012. Kohti osallistavaa ja kehittävää johtamista. Kokemuksia ja näkökulmia päivähoidon esimiesten ryhmän kehittämisprosessista. Opinnäytetyö. Pohjois- Karjalan ammattikorkeakoulu. Joensuu. Viitattu 1.2. 2022. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/40345/RT.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tieteen termipankki. 2016. Monikielisyys. Viitattu 27.10.2021. <https://tieteentermi-pankki.fi/wiki/Kielitiede:monikielisyys>

Tilastokeskus.2021b. Käsitteet. Syntyperä ja taustamaa. Viitattu 26.10.2021.

https://www.stat.fi/meta/kas/syntypera_ja_ta.html.

Tilastokeskus.2021d. Maahanmuuttajat ja kotoutuminen. Muuttoliike. Viitattu 26.10.2021.

<https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/muuttoliike.html>

Tilastokeskus.2021c. Maahanmuuttajat väestössä. Vieraskieliset. Viitattu 26.10.2021.

<https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html>

Tilastokeskus. 2021a. Väestörakenne. Vuosikatsaus 2020. Viitattu 26.10.2021.

https://www.stat.fi/til/vaerak/2020/02/vaerak_2020_02_2021-05-28_tie_001_fi.html

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2021. Hyvä tieteellinen käytäntö. Viitattu

3.11.2021.<https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>

Trapesa.2021. Viitattu 22.9.2021. www.trapesa.com

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Viitattu 9.11.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Valtiovarainministeriö. 2021. Sote-uudistus muuttaa kuntien tehtäviä ja julkishallinnon rakenteita. Viitattu 10.11.2021. <https://vm.fi/sote-uudistus>

Valtiovarainministeriö.2021b. Järjestöjä koskevat valtionavustuskäytännöt. Ehdotukset niiden kehittämiseksi ja yhdenmukaistamiseksi. Järjestöjen valtionavustuskäytänteiden kehittämisjaosto, Valtionavustustoiminnan kehittämis- ja digitalisointihanke. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2021:27. Viitattu 10.11.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-525-4>

Vikman, K. 2019. Vertaistoiminnan opas selkokielellä ja sen käyttökokemukset. Opinnäytetyö.

Hämeen ammattikorkeakoulu. Hämeenlinna. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/168890/Kati_Vikman.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Yhdistyslaki 503/1989. Viitattu 9.11.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1989/19890503>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1989/19890503>

Julkaisemattomat

Sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän käyttöopas. 2021. Viitattu 4.2.2022.

Vigell, P. 2021a. Sähköinen tilastointi- ja raportointityömenetelmän perehdytyskoulutus alkukartoitus- kysely. Viitattu 13.10.2021.

Vigell, P. 2021b. Sähköinen tilastointi- ja raportointityömenetelmän perehdytyskoulutus palaute- kysely. Viitattu 13.10.2021.

Vigell, P. 2021c. Lomakkeiden kehittäminen-kysely. Viitattu 13.10.2021.

Kuviot

Kuvio 1: Inklusiivinen yhteiskuntamalli (Lähde: Niemelä 2019b)	16
Kuvio 2: Ulkomaalaistaustaisten osuus väestöstä iän mukaan vuonna 2020.....	20
Kuvio 3: Suurimmat vieraskielisten määrät vuonna 2020	21
Kuvio 4: Kehittämistutkimuksen vaiheet (Kananen 2012, 52)	27
Kuvio 5: Opinnäytetyössä toteutetun kehittämistutkimuksen prosessi	30
Kuvio 6: Työroolien jakautuminen tutkimuksen alussa.....	32
Kuvio 7: Työtehtävien jakautuminen alkukartoituksen mukaan	32
Kuvio 8: Työmenetelmän käyttö alkukartoituksen mukaan.....	33
Kuvio 9: Työroolien jakautuminen tutkimuksen lopussa	39
Kuvio 10: Työmenetelmän käyttö tutkimuksen lopussa	40
Kuvio 11: Käyttöoppaan kehittämistyön aloitus.....	42
Kuvio 12: Ryhmätoimintaan liittyvä lomakekokonaisuus.....	50
Kuvio 13: Tutkielman tulosten yhteenveto	51

Liitteet

Liite 1: Kehittämistutkimuksen alkukartoitus	66
Liite 2: Kehittämistutkimus -opinnäytetyönä	67
Liite 3: Kehittämistutkimuksen alkukartoituskyselyn tarkennus	70
Liite 4: Kehittämistutkimuksen loppuarvio	71
Liite 5: Käyttöoppaan kehittäminen	73
Liite 6: Käyttöopas	74
Liite 7: Sisällysluettelo	75

Liite 1: Kehittämistutkimuksen alkukartoitus

Suomi

Kehittämistutkimuksen alkukartoitus 4.11.2021

Kehittämistutkimus on osa opinnäytetyötä, jonka toimeksiantajana Filoksenia Ry toimii. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa sähköisen tilastointi- ja raportointiyömenetelmän käyttöopas, jonka tavoitteena on edistää työmenetelmän käyttöä työyhteisössä, tukea työmenetelmän perehdyttämistä uusille työntekijöille sekä harjoittelijoille monikollegisessa työyhteisössä sekä selvittää työmenetelmän käytön tarpeellisuutta.

Käyttöoppaan kehittäminen aloitetaan alkukartoituskyselyllä, jonka vastaukset toimivat 5.11. pidettävän kehittäjäkokouksen sisällön runkona. Jokainen vastaus on tärkeä käyttöoppaan kehittämisessä!

Kiitos että haluat olla mukana tässä kehittämisprosessissa!

* Pakollinen

1. Missä työroolissa olet Trapesassa? *

Työjohto

Työntekijä

Työ-, opiskelija- tai kieliharjoittelija

Tuntityöntekijä

Vapaaehtoinen

2. Mitkä työtehtävät kuuluvat sinulle? *

Asiantuntevuutta

Psykososiaalinen tuki

Ryhmittöiminnan suunnittelu

Ryhmittöiminnan ohjaaminen

Koulutuksen suunnittelu

Koulutuksen ohjaaminen

Tapahtumien suunnittelu

Tapahtumien ohjaaminen

Olohuoneissa työskentely

Asiakaspalautteiden kerääminen

3. Mitä Forms-lomakkeita käytät työssäsi? *

Asiantuntevuutta

Asiakaspalautte (asiantuntevuuden yhteydessä)

Psykososiaalisen tuen asiakkaat

Toiminnan kuvaus; mikä on toiminnan tarkoitus ja tavoitte

Ryhmittöiminnan ilmoittautuminen

Ryhmittöiminta

Ryhmittöiminnan alkukartoitus asiakaspalautte (toiminnan alussa)

Ryhmittöiminnan asiakaspalautte (toiminnan lopussa)

Koulutus ja tapahtuma

Koulutus ja tapahtuma asiakaspalautte (yhteinen)

Olohuone

Olohuoneen asiakaspalautte

4. Päivämäärä *

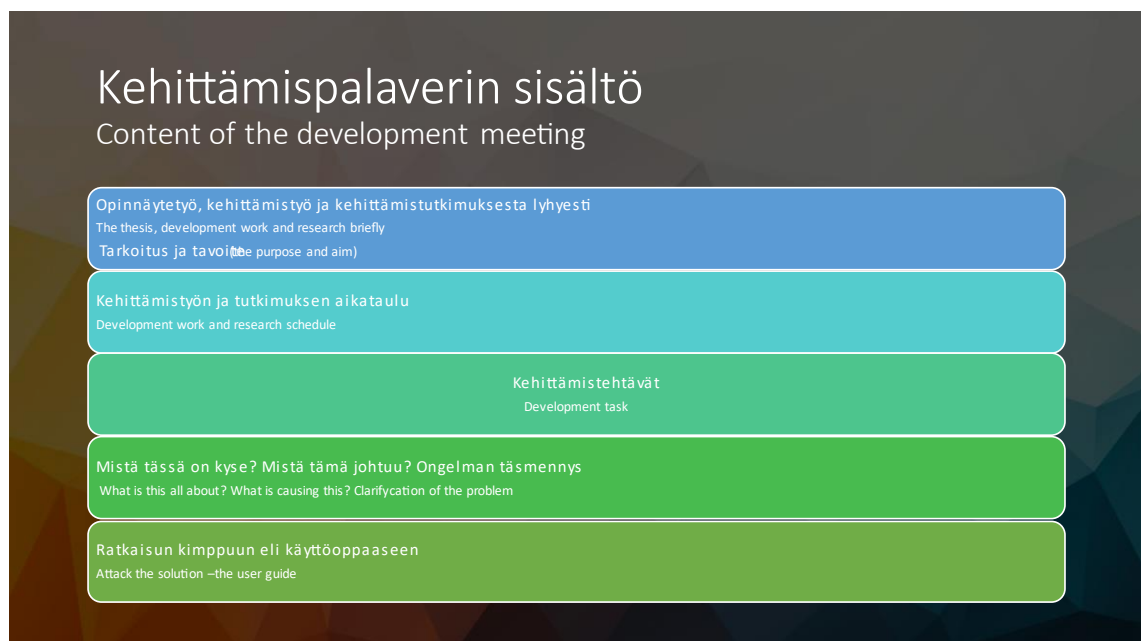
Muoto: kkp/ww

5. Vapaa palautetta tai kommentteja liittyen kehittämistutkimukseen ja opinnäytetyöhön)

Tämä ei ole Microsoftin loma tai suosittelemme sisältöä. Lähettämällä tiedot lähettämällä lomakkeen omistajalle.

Microsoft Forms

Liite 2: Kehittämistutkimus -opinnäytetyönä



Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

The purpose and aim of the thesis

Tutkimusote= kehittämistutkimus
Research approach= development research
(scientific name design research)

Tutkimusmenetelmät
Laadulliset eli kvalitatiiviset
(Research method= qualitative)

Tarkoituksena on
The purpose is

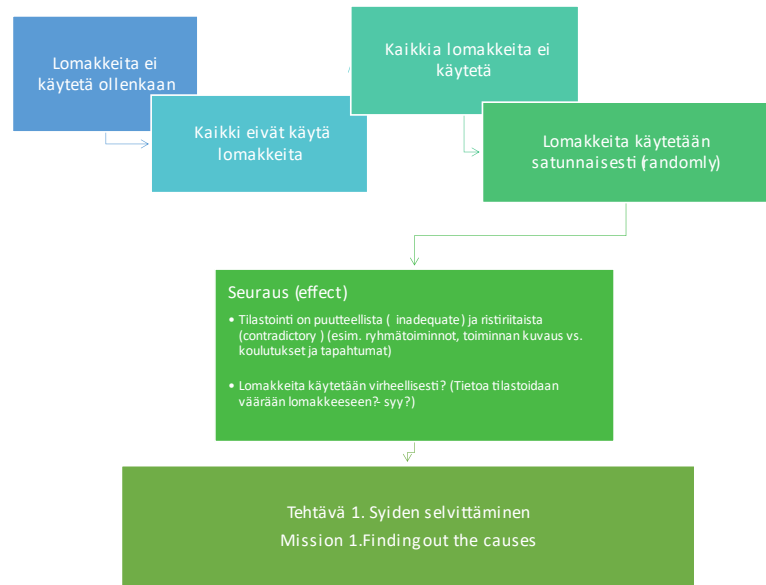
- tuottaa sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän - käyttöopas
produce an electronic statistics and reporting work method user guide

Tavoitteena on
Aim is to

- edistää työmenetelmän käyttöä työyhteisössä
Promote the use of the working method in the work community
- Tukea uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdyttämistä työmenetelmään monikielisessä työyhteisössä
To support the orientation of new employees and trainees to the working method in a multilingual work community
- Tuoda esille työmenetelmän käytön tärkeys
Highlight the importance of using the working method

Kehittämistyö ja tutkimus
Kehittämistyönä tutkitaan yhdessä, mikälainen käyttöopas edistää ja tukee työyhteisöä ja perehdyttämistä parhaiten?
Explore together, what kind of a user guide would promote and support the work community best?
Tutkimus (tutkijan toteuttama) tutkii, poistuuko ongelma käyttöoppaan avulla?
The research is studying if the manual will eliminate the problem?

Mistä tässä on kyse?
Mistä tämä johtuu?
=
Ongelman täsmennys
Muutos=käyttöopas



Kiitos kaikille osallistumisesta tämän päiväiseen kehittämistyöskentelyyn!

Thank you all for your participation in the development work today!

Aloitan työn havainnon ensi viikolle eli nähdään silloin!
I will start observing the work next week so I'll see you then!



Järjestökeskus Tuntienmaksu, käyttöoikeus 2024

Liite 3: Kehittämistutkimuksen alkukartoituskyselyn tarkennus

Kehittämistutkimuksen alkukartoituksen tarkennus 5.11.2021

Nämä kysymykset toimivat yksilohaastattelujen runkona ja ne pohjautuvat työyhteisölle lähetetyn sähköisen teemakyselylomakkeella kerätyn tiedon pohjalta.

1. Työrooli (pääasiallinen 1.)

- Työjohto
- Työntekijä
- Työ-, opiskelija- tai kieliharjoittelija
- Tuntityöntekijä
- Vapaaehtoinen

2. Luettele kaikki työtehtävät, jotka kuuluvat sinun työnkuvaasi.

3. Missä kaikissa työtehtävissä käytät niihin kuuluvia lomakkeita? Säännöllisesti/epäsäännöllisesti?

4. Mitkä ovat syyt

- a) kaikkiin työtehtäviin kuuluvia lomakkeita ei käytetä
- b) lomakkeita ei käytetä säännöllisesti

5. Avoin kommentointi

6. Päivämäärä

Muoto: kk/pp/vvvv

Liite 4: Kehittämistutkimuksen loppuarvio

Suomi

Kehittämistutkimuksen loppuarvio 4.1.2022

Kehittämistutkimus on osa opinäytetyötä, jonka toimeksiantajana Filoksenia Ry toimii. Opinäytetyön tarkoituksena on tuottaa sähköisen tilastointi- ja raportointityömenetelmän- käyttöopas, jonka tavoitteena on edistää työmenetelmän käyttöä työyhteisössä, tukea työmenetelmän perehdyttämistä uusille työntekijöille sekä harjoittelijoille monikielisessä työyhteisössä sekä selvittää työmenetelmän käytön tarpeellisuutta.

Käyttöoppaan kehittäminen lopetetaan loppuarvioinnin. Loppuarvion tarkoituksena on selvittää edistääkö käyttöopas työmenetelmän käyttöä ja tukeeko se työmenetelmän perehdyttämistä monikielisessä työyhteisössä?

Kiitos että haluat olla mukana tässä kehittämistutkimuksessa!

* Pakollinen

1. Missä työroolissa olet Trapesassa? *

- Työjohto
- Työntekijä
- Työ-, opiskelija- tai kieliharjoittelija
- Tuntityöläinen
- Vapaaehtoinen
-
- Muu

2. Mikä työtoteuttavat kuuluvat sinulle? *

- Asiantuntevuus
- Psykososiaalinen tuki
- Ryhmätoiminnan suunnittelu
- Ryhmätoiminnan ohjaaminen
- Koulutusten suunnittelu
- Koulutusten ohjaaminen
- Tapahtumien suunnittelu
- Tapahtumien ohjaaminen
- Olohuoneessa työskentely
- Asiakaspalautteen kerääminen

5. Muuttaako valmis käyttöopas lomakkeiden käyttöä?

Jos muuttaa, millaisia muutokset ovat? Mikä on muuttunut? Miten muutos ilmenee? *

6. Käyttöoppaassa (6:3) tuodaan esiin, minkä takia lomakkeita tulee käyttää. Muuttaako tämä tieto lomakkeiden käyttöä? Jos muuttaa, millaisia muutokset ovat?

*

7. Käyttöoppaan tavoitteena on toimia perehdytyksen tukena monikielisessä työyhteisössä.

Tukeeko käyttöopas mielestäsi perehdytystä?
Miten käyttöopas tukee perehdytystä?
Mikä on muuttunut perehdytyksessä käyttöoppaan myötä?
Miten muutos ilmenee? *

3. Kysymyksellä pyritään kartoittamaan lomakkeiden tämän hetkistä käyttöä. Mitä lomakkeita käytät ja miten? *

	Ei kuulu työtoteuttaviin	Aina kun lomaketta kuuluu käyttää	Satunnaisesti-kun muistan	Kuuluu työhöni, mutta lomakkeen käyttö vaatii vielä harjoitusta	En tiennyt edes kysyisestä lomakkeesta	Käytän itse tekemäni lomaketta
Asiantuntevuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaspalautte (asiantuntevuuden yhteydessä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Psykososiaalisen tuen asiakkaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toiminnan kuvaus, mikä on toiminnan tarkoitus ja tavoite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ryhmätoiminnan ilmoittautuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ryhmätoiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ryhmätoiminnan alkukartoitus asiakaspalautte (toiminnan alussa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ryhmätoiminnan asiakaspalautte (toiminnan lopussa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutus ja tapahtuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutus ja tapahtuma asiakaspalautte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olohuone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olohuoneen asiakaspalautte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Onko käyttöoppaan kehittämisprosessi muuttanut lomakkeiden käyttöä jotenkin?

Jos on, millaisia muutokset ovat? Mikä on muuttunut? Miten muutos ilmenee? *

8. Mielipiteesi valmiista käyttöoppaasta!

Vastaako valmis käyttöopas työyhteisön tarpeita? Sisältö, kieli, käytettävyyttä? *

9. Avointa kommentointia. *

10. Päivämäärä. *

Muoto: kk/yy/vvvv

Palautetta kehittämistyöprosessista

Käyttöoppaan kehittämistyöhön on kuluunut neijä (4) yhteistä kehittämispalaveria. Tämän lisäksi sinua on haastateltu henkilökohtaisesti. Tämän osan tarkoituksena on kerätä palautetta edellä mainittuihin asioihin liittyen. Palaute on todella tärkeä osa opinnäytteen raportointia ja pyydänkin sinua vastaamaan kyselyyn ajan kanssa. Kiitos!

11. Miten käyttöoppaan kehittämistyöprosessi on mielestäsi suunniteltu ja toteutettu?
Onko sinulla ollut selkeä käsitys kehittämistyöstä ja sen eri vaiheista kehittämistyön alusta alkaen? *

12. Miten työyhteisön tarpeet on otettu huomioon käyttöoppaan kehittämisprosessissa?
Miten sinun mielipiteesi on otettu huomioon käyttöoppaan kehittämistyöprosessissa? *

13. Minkälaisessa roolissa Petra on toiminut kehittämistyöprosessin aikana?
Minkälaista hänen vuorovaikutuksensa, viestintänsä ja yhteistyö Trapesan työyhteisöön on ollut?

14. Avointa palautetta, mieltä, risuja, ruusuja koko kehittämistyöprosessista ja sen tuotoksena syntyneestä käyttöoppaasta)

15. Päivämäärä *

Muoto: kk/p/vvvv

Tämä ei ole Microsoftin luoma tai suosittelemas sisältö. Lähettämällä tiedot lähettät ne omalla nimellä.

Microsoft Forms

Liite 5: Käyttöoppaan kehittäminen

Kehittämistutkimus -Käyttöoppaan kehittäminen 16.12.2021

Kyselyyn vastaaminen kestää noin 4 minuuttia.

1. Missä työroolissa olet Trapesassa?

- Työnjohto
- Työntekijä
- Työ-, opitkelija- tai kieliharjoittelija
- Tuntityöläinen
- Vapaaehtoinen

2. Mitä mieltä olet käyttöoppaan sisällöstä? Mitä mielestäsi pitäisi muuttaa?

3. Mitä mieltä olet käyttöoppaan sisällön järjestyksestä? Mitä mielestäsi täytyisi muuttaa?

4. Mitä mieltä olet käyttöoppaassa käytetystä kielestä? Mitä mielestäsi täytyisi muuttaa?

5. Mitä mieltä olet käyttöoppaan käytettävyydestä? Mitä mielestäsi täytyisi muuttaa?

6. vapaata palautetta ja kehittämisehdotuksia)

7. Päivämäärä

Muoto: kk/p/vvvv

Liite 6: Käyttöopas

Käyttöopas on salassa pidettävä ja se on poistettu julkisesta työstä. Salassa pidon peruste on Julkisuuslain 621/1999 24§, kohta 17, yrityksen liike -tai ammattisalaisuus.

Liite 7: Sisällysluettelo

Sisällysluettelo

Lukijalle.....	3
1 Lomakkeisiin liittyviä käytännön ohjeita	4
1.1 Miten luon lomakkeen?.....	4
1.2 Miten jaan lomakkeen yhteiskäyttöä varten Trapesan henkilökunnalle?	6
1.3 Miten saan lomakkeen käyttöön?	7
1.3.1 Miten haen lomakkeen vastauslinkin?	7
1.3.2 Miten lisään vastauslinkin pikakuvakkeella tietokoneen työpöydälle?	7
1.3.3 Miten saan jaettua lomakkeen vastauslinkkiä?.....	8
1.4 Mihin lomakkeiden tilastotiedot tallennetaan?	9
1.4.1 Miten Lomakkeiden tilastotiedot tallennetaan?	9
1.5 Miten saan tyhjän lomakkeen käyttöön uuden toimintakauden alussa?	10
1.6 Miten saan luotua kokoelman lomakkeista?.....	11
1.7 Miten saan lomakkeista monikielisiä?.....	12
1.8 Miten tilastotietoa tulee analysoida ja hyödyntää?.....	13
2 Olohuone	15
2.1 Olohuone -lomake	16
2.2 Olohuone asiakaspalaute -lomake	18
3 Ryhmätoiminta	19
3.1 Toiminnan kuvaus: mikä on toiminnan tarkoitus ja tavoite -lomake.....	20
3.2 Ryhmään ilmoittautuminen -lomake.....	24
3.3 Ryhmätoiminnan alkukartoitus, asiakaspalaute -lomake	26
3.4 Ryhmätoiminta -lomake	27
3.5 Ryhmätoiminnan asiakaspalaute (toiminnan lopussa) -lomake	30
4 Koulutukset ja tapahtumat.....	33
4.1 Toiminnan kuvaus: mikä on toiminnan tarkoitus ja tavoite -lomake.....	34
4.2 Koulutukset ja tapahtumat -lomake.....	34
4.3 Koulutukset ja tapahtumat asiakaspalaute -lomake	38
5 Asiointineuvonta	40
5.1 Asiointineuvonta -lomake	41
5.2 Asiakaspalaute (Asiointineuvonnan asiakkaat) -lomake	45
6 Psykososiaalisen tuen asiakkaat.....	48
Lähteet.....	53