O P I N N Ä Y T E T Y Ö

Etätyötoiminnan palvelumallin kehittäminen

Stadin soten tarpeisiin

Laatua, välittämistä ja yhteisöllisyyttä verkoissa

Seppo Lahtinen

Kulttuurituotannon YAMK tutkinto

(60 op)

Arvioitavaksi jättämisaika

(4/2022)

TIIVISTELMÄ

|  |
| --- |
| Humanistinen ammattikorkeakoulu  Kulttuurituotannon YAMK ammattitutkinto |
| Tekijä: Seppo Lahtinen  Opinnäytetyön nimi: Etätyötoiminnan palvelumallin kehittäminen Stadin soten tarpeisiin. Laatua, välittämistä ja yhteisöllisyyttä verkoissa  Sivumäärä: 94 ja 2 liitesivua  Työn ohjaaja(t): Pekka Vartiainen, ylioptteja, Suomen Humanistinen ammattikorkeakoulu  Työn tilaaja(t): Vuokko Oikarinen, johtaja, Uusix-verstaat, Helsinki, Suomi-Finland |
| Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää etätyön palvelumalli ”Stadin soten” käyttöön soveltuville uusille verkkoasiakastyön muodoille eli sähköisille palveluille ja etätyölle, jotta asiakkaiden taitoja voidaan kehittää. Avainteemoja ovat laatu, välittäminen ja yhteisöllisyys verkossa etätyössä. ”Stadin sote” on yhdistelmä kolmea palvelua, jotka tarjoavat perhe- ja sosiaalipalveluita, sairaala-, kuntoutus- ja hoitopalveluja sekä terveys- ja päihdepalveluja.    Tarve tehdä asiakashallintaa etänä alkoi keväällä 2020 koronapandemian aiheuttaman paineen seurauksena, kun lähitoiminnot suljettiin. ”Stadin sote” etätyö kattaa Pakilan työkeskuksen, Uusixin työpajat, avotyötoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelut Helsingissä. Hoitoalan asiakastyö vaatii erityistä asennetta työn monimutkaisuuden huomioon ottaen. Tutkimuksen aiheena on henkilöstö. Haastatteluissa on kuultu esimiehiä, vakituisia työntekijöitä ja määräaikaisia ​​työntekijöitä. Henkilöiden toimenkuvat ovat vaihdelleet, mutta suurimman osan ajasta on yhdistetty kokemukseen etätyön ja asiakastyön toteuttamisesta verkossa.    Henkilökuntaa on pyydetty kertomaan asioista, joissa he haluavat parantaa, ja asioista, joissa on tulevaisuuden visioita. Tavoitteena on pystyä luomaan toimiva, parhaalla mahdollisella tavalla toimiva mallisto etätyöskentelyyn.    Tutkimusmenetelminä on käytetty temaattisia haastatteluja, sähköisiä tutkimushaastatteluja ja työpajoja. Tulokset on analysoitu sisällönanalyysimenetelmillä. Tutkimus on osoittanut, että etätyössä on vielä paljon parantamisen varaa, sillä henkilökunnalla ei ollut riittävästi kokemusta verkko-etätyöstä aloittaessaan vuonna 2020. Etätyön toteuttaminen on monin paikoin johtanut erilaisiin toteutusmenetelmiin, jotka eroavat toisistaan toteuttajan taidoista tai kiinnostuksen kohteista. Työ- ja kuntoutusosastot eli työpajat ja eri paikat eroavat myös toisistaan ​​sisällöltään, joten myös tarpeet ja tavoitteet vaihtelevat.    Erilaisten etätyömenetelmien lisäksi työkuormituksen nähtiin merkittävänä ongelmana perustyön ohella etätyönä sekä huolena siitä, saavatko asiakkaat riittävästi ohjausta ja tukea etätyön toteuttamisen kautta. Lisäksi asiakkaiden erilaisia ​​digitaalisia ideoita nousi esiin toistuvasti. Koulutuksen puute, taloudelliset näkökohdat ja henkilöresurssien niukkuus nähtiin yleisinä ongelmina. Näiden lisäksi henkilöstön erilaiset määräaikaiset työsuhteet, jotka merkitsivät henkilöstön vaihtuvuutta, toivat epävarmuutta sisältöjen kehittämiseen ja toteutukseen.    Kulttuurituotannon koulutusohjelman näkökulmasta on ajateltavissa, että tapahtumatuotannon ammattilaisella voisi olla paljon annettavaa tämän tyyppisten verkkototeutusten sisällön kehittämisessä ja organisoinnissa. |
| Asiasanat: etätyö, henkilöstöresurssit, toteutus |

ABSTRACT

|  |
| --- |
| Humak University of Applied Sciences  Name of the Degree Programme: Master of Culture and Arts YAMK |
| Author: Seppo Lahtinen  Title: Development of a telecommuting service model for Stadin Sote needs. Quality, caring and community in networks  Number of Pages: 94 and 2 attachment pages  Supervisor(s): Pekka Vartiainen, Humak University of Applied Science  Commissioned by: Manager Vuokko Oikarinen, Uusix-verstaat, Helsinki Finland |
| The aim of the thesis to develop a teleworking service model for the use of ”Stadin sote” suitable ways of doing new forms of online customer work, ie using electronic services and teleworking, so that customers' skills can be developed. The key themes are quality, caring and community in teleworking online. ”Stadin sote” is a combination of three services that provide family and social services, hospital, rehabilitation and care services, and health and substance abuse services.    The need to do customer management remotely began in the spring of 2020 as a result of the pressure of the corona pandemic, when close-up operations were closed. ”Stadin sote” telework covers the Pakila work center, Uusix workshops, open work and social rehabilitation services in Helsinki. Customer work in the care sector requires a special attitude, taking into account the complexity of the task. The subject of the study is staff. Supervisors, permanent employees and temporary employees have been consulted in the interviews. The job descriptions of the people have varied, but most of the time has been combined with experience in implementing teleworking and customer work online.    Staff have been asked to talk about things they want to improve and things they have visions for the future. The goal is to be able to create a working collection that works in the best possible way for teleworking.    Thematic interviews, electronic research interviews and workshops have been used as research methods. The results have been analyzed using content analysis methods. Research has shown that there is still much room for improvement in teleworking, as staff did not have sufficient experience of teleworking online when they started in 2020. In many places, the implementation of teleworking has led to a variety of implementation methods that differ in terms of the implementer's skill or interests. The different departments for work and rehabilitation, ie workshops and different locations, also differ from each other due to their content, and thus the needs and goals also vary.    In addition to various teleworking methods, the workload was seen as a significant problem as teleworking in addition to basic work, as well as concerns about whether customers receive sufficient guidance and support through the implementation of teleworking. In addition, customers ’varying digital ideas emerged repeatedly. The lack of education, financial considerations and the scarcity of human resources were seen as common problems. In addition to these, the various fixed-term employment relationships of the staff, which meant staff turnover, brought uncertainty to the development and implementation of the contents.    From the perspective of a degree program in cultural production, it is conceivable that an event production professional could have much to contribute to the development and organization of the content of these types of online implementations. |
| Keywords: teleworking, human resources, implementation |

Sisällysluettelo

**2. DIGITAALISUUDESTA KOHTI UUTTA TYÖTAPAA6**

2.1 Digitaalinen Helsinki vuoteen 2025 mennessä 6

2.2 Osastojen ja toimipisteiden järjestämä etätyötoiminta14

2.3 Koronapandemiasta kehittyvään etätyötoimintaan17

2.4 Käytetyt tutkimusmenetelmät 17

2.5 Käyttäytymisen ennustamattomuus20

2.6 Objektiivisia päätelmiä 22

2.7 Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen keskeisimmät erot23

2.8 Tutkimustyön merkittävyys maailmankäsityksen selostajana24

2.9 Kehittämistyön tarpeellisuus25

2.10 Aineiston kerääminen vaatii aikaa26

2.11. Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet27

2.12 Tutkimuskysymysten asettamisen mielenkiinto 28

2.13 Palvelumuotoilu kehittämistyön pohjana 29

2.14 Strategisen viestintämarkkinoinnin tarkastelu 31

2.15 Palvelumuotoilun kautta oivaltavaan toimintaan 32

2.16 Kehittämistoiminta on uusien toimintatapojen mahdollistamista35

**3 Teemahaastattelut 35**

3.1 ”Mitään valmista meillä ei ollut!” 36

3.2 Tarkastelu nostaa esille asiakkaan tärkeyden38

3.3 Sähköisen kyselytutkimuksen tulokset46

3.4 Etätyötoiminnan toteutus49

3.5 Kokemuksia etätyötoiminnan toteutuksesta49

3.6 Vastaajat arvioivat toteutusta hyväksi54

3.7 Toteutuksen mielekkyys58

3.8 Unelmien etätyömalli 58

3.9 Analyysi63

3.10 Työpajat64

3.11 Työpaja kaksi (Teams)73

3.12 Strategia ja viestintämarkkinointi76

3.13 Etätyötoiminnan tulevaisuus92

3.14 Työapaja-analyysi 94

LÄHTEET2

LIITEET3

# JOHDANTO

Stadin soten työtoiminnan etäpalveluiden kehittäminen alkoi Helsingin kaupungilla keväällä 2020, jolloin hoitopalveluihin kuuluvaa kuntoutusta edistävää asiakaspalvelua jouduttiin pohtimaan uudesta näkökulmasta koko Suomessa, erityisesti etätyön tärkeyden huomioon ottaen, asiakkaita tukevaan ja sitouttavaan toimintaan. Keväällä 2020 Helsingin lähipalvelut ja vammaisten toimistot jouduttiin sulkemaan koronapandemian vuoksi. Vaikka palvelut sulkeutuivatkin määräajaksi, pyrki Helsinki kehittämään uusia mahdollisuuksia etätyötoiminnan mahdollistamiseksi, vaikkakin etänä. Helsingissä kehitettiin etätyön erityinen mallirakenne, joka otettiin käyttöön laajasti kaikissa työtoiminnan kohteissa mahdollisuuksien mukaan. Tavoitteena oli pystyä työllistämään asiakkaita, vaikka koronaepidemian aiheuttama sulkeminen ei mahdollistanut paikallisten palvelujen tarjoamista.

Pandemiatilanteen jatkuminen vaikutti palvelujen edelleen kehittämiseen pandemian aiheuttaman epävarman ja epäselvän tilanteen vuoksi, huolimatta lähipalvelujen asteittaisesta ja hallitusta avautumisesta 1.6.2020. Lisäksi kehitykseen vaikutti yhteiskunnan digitalisoitumisen tarve.

Etätyötoiminnan tavoitteena on tarjota monipuolista ja monimuotoista työtoimintaa. Tavoitteena on tukea asiakkaan osallistumismahdollisuuksia yksilölliset tavoitteet ja tarpeet huomioiden. Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan Stadinin sodan etätyötä kokonaisuutena. Stadin sote tarkoittaa kolmen palvelun kokonaisuutta, jotka tarjoavat perhe- ja sosiaalipalveluita, sairaala-, kuntoutus- ja hoitopalveluita sekä terveys- ja päihdepalveluja. Stadin soten kuntouttavan palvelun piiriin kuuluvat Pakilan työkeskus, Uusix-verstaat, Avotyötoiminta sekä Sosiaalisen kuntoutuksen tiimi. Asiakaskohderyhmänä ovat pitkäaikaistyöttömät ja sosiaalihuoltolain mukaisessa vammaisten henkilöiden työtoiminnassa olevat helsinkiläiset.

Henkilöstön kokemusta ja asiakasymmärrystä on kerrytetty ottamalla yhteyttä asiakkaisiin pandemiasulun ja etätyötoiminnan aikana. Palveluista on tehty asiakkaille palautekyselyjä, joiden avulla palveluita on kehitetty siinä määrin, kuin se on eri yksiköissä tähän asti ollut mahdollista. Etätyöpalveluista on keskusteltu työpaikoilla ja asiakasosallistumisryhmissä. Myös etätyön sisältöjen kehittäminen on tarkoitus tehdä yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Työtoiminnan kuntouttava vaikutus perustuu ajatukseen siitä, että toimintaan osallistuvalla henkilöllä voi olla osallistumisen ja osallisuuden tunne omassa jokapäiväisessä elämässään. Hänellä on mahdollisuus kehittää omaa toiminnallisuuttaan, arjen hallintaa, arjen rutiineja pysymällä aikatauluissa, sekä tietotaitoaan omien kykyjensä, resurssiensa ja osaamisensa mukaisesti. Lisäksi henkilöllä on mahdollisuus verkostoitua ja löytää uusia mahdollisuuksia tulevaisuuden suunnitteluun (keräämällä tietoa ja verkostoitumalla eri toimijoiden kanssa). Nämä tulevaisuuden työmahdollisuudet voivat olla osa-aikaisia, kokopäiväisiä tai suuntautua jatko-opintoihin. Toimintamalli koskee kaikkia työtoimintaa ja sosiaalista kuntoutusta järjestäviä tahoja. Virtuaaliverstaan käytön alkukartoituksessa on ensiarvoisen tärkeää selvittää, onko asiakkaalla riittävät tiedot ja taidot sekä tarvittavat digitaaliset työkalut osallistuakseen etätyöhön virtuaalisesti. On myös pidettävä mielessä, että jos näin ei ole, kuinka tilanne voidaan korjata.

Stadin soten työtoiminnan etäpalveluiden kehittäminen aloitettiin keväällä 2020, jolloin myös Suomessa jouduttiin miettimään palvelua uudesta näkökulmasta, erityisesti etätyön tärkeyden huomioon ottaen asiakkaita tukevassa ja sitouttavassa toiminnassa. Tuolloin Helsingin paikallispalvelut ja toimistot jouduttiin sulkemaan.

Vaikka palvelut olivat suljettuina rajoitetun ajan, Helsinki pyrki digitaalisen strategiansa pohjalta kehittämään uusia mahdollisuuksia etätyön kehittämisen edistämiseksi. Helsingissä etätyölle kehitettiin erityinen mallirakenne, joka toteutettiin laajasti kaikissa työtoiminnan kohteissa ja pisteissä mahdollisuuksien mukaan. Tavoitteena oli pystyä työllistämään asiakkaita, vaikka koronaepidemian aiheuttama sulkeminen ei mahdollistanut lähipalvelujen tarjoamista. Pandemiatilanteen jatkuminen on osaltaan vaikuttanut siihen, että kehitämme palvelua jatkuvasti, vaikka lähipalvelut avattiin asteittain ja kontrolloidusti 1.6.2020. Lisäksi kehitykseen on vaikuttanut ja vaikuttaa yhteiskunnan digitalisoituminen. Etätyötoiminnan tavoitteena on tarjota monipuolista ja -muotoista, osallistavaa työtoimintaa huomioiden asiakkaan osallistumisen mahdollisuudet ja yksilölliset tavoitteet ja tarpeet. Tässä opinnäytetyössä etätyötoimintaa tarkastellaan kokonaisuutena. Siihen kuuluvat Pakilan työkeskus, Uusix-verstaat, Avotyötoiminta sekä Sosiaalisen kuntoutuksen tiimi. Asiakaskohderyhmänä ovat pitkäaikaistyöttömät ja sosiaalihuoltolain mukaisessa vammaisten henkilöiden työtoiminnassa olevat helsinkiläiset. Asiakasymmärrystä on kerrytetty ottamalla yhteyttä asiakkaisiin pandemiasulun ja etätyötoiminnan aikana. Palveluiden kehittämiseksi on tehty asiakaspalautekyselyjä. Työtoiminnan etäpalveluista on keskusteltu työtoimintapaikoilla ja asiakasosallisuusryhmissä. Myös etätyötoiminnan sisältöjen kehittäminen on tarkoitus tehdä yhteistyössä asiakkaiden kanssa. kuntouttavan työtoiminnan vaikutus perustuu ajatukseen siitä, että toimintaan osallistuvalla henkilöllä voi olla osallistumisen ja osallisuuden tunne omassa jokapäiväisessä elämässään. Hänellä on mahdollisuus kehittää omaa toiminnallisuuttaan, arjenhallintaa ​​ja aikataulujen noudattamista sekä kehittää omia tietotaitojaan kykyjensä, resurssiensa ja osaamisensa mukaisesti. Lisäksi henkilöllä on mahdollisuus verkostoitua ja löytää uusia mahdollisuuksia tulevaisuutensa suunnitteluun (keräämällä tietoa ja verkostoitumalla eri toimijoiden kanssa). Nämä tulevaisuuden työmahdollisuudet voivat olla osa-aikaisia, kokopäiväisiä tai suuntautua jatko-opintoihin.

Stadin soten työtoiminnan etäpalveluiden kehittäminen alkoi keväällä 2020, jolloin myös Suomessa jouduttiin miettimään palvelua uudesta näkökulmasta, erityisesti etätyön tärkeyden huomioon ottaen asiakkaita tukevassa ja sitouttavassa toiminnassa. Tuolloin Helsingin paikallispalvelut ja toimistot jouduttiin sulkemaan.

Helsingin kaupungissa järjestetyn lähityötoiminnan sijaan tehtiin etätyötä ja erilaisia ​​etätyötapahtumia. Etätyöpäivän pituus on 4 tuntia, mikä on yhtä pitkä kuin normaali lähityöpäivä. Etätyötoiminnan sisältö on vaihdellut toteuttajan mukaan. Sisältö voi kattaa erilaisia ​​ammatillisia tehtäviä ja teemoja, kuten liikunta, hyvinvointi ja terveys, kansalliset taidot, tietotekniset taidot ja niiden kehittäminen, kädentaidot ja työnhakutaitojen kehittäminen.

Toimintamalli on sovellettavissa kaikille työtoimintaa ja sosiaalista kuntoutusta järjestäville tahoille. Virtuaaliverstaan käytön alkukartoituksessa on ensiarvoisen tärkeää selvittää, onko asiakkaalla riittävät tiedot ja taidot sekä tarvittavat digitaaliset välineet osallistuakseen etätyötoimintaan virtuaalisesti. On myös pidettävä mielessä, että jos näin ei ole, kuinka tilanne voidaan korjata.

# dIGITAALISUUDESTA KOHTI UUTTA TYÖTAPAA

## Digitaalinen Helsinki vuoteen 2025 mennessä

Maaliskuussa 2019 Helsingin kaupungin johtoryhmä hyväksyi Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelman. Digitalisaatio-ohjelma sisältää vision maailman toimivimmista ja parhaiten digitalisaatiota hyödyntävästä kaupungista. Mukana ohjelmassa ovat data-, tekoäly- ja robotisaatiokyvykkyys ja näiden osa-alueiden kehittäminen. Tämä puolestaan edistää palvelujen sujuvuutta, laatua ja tehokkuutta. Nykyisellään kaikkia digitaalisuuden tarjoamia mahdollisuuksia ei voida hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla (päätöksenteko, operatiivinen toiminta).

Helsingin kaupungin Digitalisaatio-ohjelmassa sisältöä kuvataan seuraavasti:

*”Kaupunki (Helsinki) hyödyntää dataa kaikessa toiminnassaan. Datan avulla tehdään informoituja päätöksiä, ennustetaan eri toimenpiteiden vaikuttavuutta ja automatisoidaan päätöksentekoa. Dataa hyödynnetään myös palveluiden kehittämisessä, sekä sisäisen suoritus- ja uudistuskyvykkyyden kehittämisessä.”*

Ajatuksen ytimessä on lupaus, että kaupunki on olemassa vain ja yksinomaan kaupungin asukkaille ja toimijoille. Parempien ja tehokkaampien palvelujen tavoittelu on tärkeä tapa kehittyä. Tavoitteena on, että kaupunkilaiset ja toimijat saavat kohdistettuja palveluita juuri silloin, kun he sitä tarvitsevat. Tämän päivän toimintakulttuuria pidetään vanhanaikaisena. Mahdollisuuksia olisi, mutta pelisääntöjä ja eri pelaajien välisiä sopimuksia ei ole vielä luotu tai hyödynnetty. Nykyiset tietovarastot ja muut analyyttiset menetelmät mahdollistavat tiedon entistä monipuolisemman käytön tulevaisuudessa. Koneoppimista, dynaamista optimointia ja erilaisten ennustettavien mallien käyttöä voidaan lisätä. Jotta näitä eri vaihtoehtoja voitaisiin hyödyntää paremmin, tarvitaan innovaatioita, resursseja ja tahtoa kehittyä.

Tämän päivän toimintakulttuuria pidetään vanhanaikaisena. Mahdollisuuksia olisi, mutta pelisääntöjä ja eri pelaajien välisiä sopimuksia ei ole vielä luotu tai hyödynnetty. Nykyiset tietovarastot (data lake), (data warehouse) ja muut analyyttiset menetelmät (master data) mahdollistavat tiedon entistä monipuolisemman käytön tulevaisuudessa.

Koneoppimista, dynaamista optimointia ja erilaisten ennustettavien mallien käyttöä voidaan lisätä. Jotta näitä eri vaihtoehtoja voidaan hyödyntää nykyistä paremmin, tarvitaan innovaatioita, resursseja ja tahtoa kehittyä. Tavoitteena olisi elvyttää elinkeinotoiminnan ulkopuolisia resursseja, kuten yliopistoja, yhteisöjä ja yrityksiä hyödyntäen. Nämä toimijat voisivat kehittää kaupungin palveluja erilaisten kehittämishankkeiden kautta.

**Kaavio 1: Helsingin kaupungin laatima Kaupunkistrategiakaavio. (LÄHDE: Helsingin kaupunkistrategia vuosille 2021-2025).**



**Etätyötoiminta on palveluketjun uusi muoto**

Covid-19-pandemian vuoksi Suomessa otettiin käyttöön rauhanajan poikkeusolot Eduskunnan päätöksellä maanantaina 17.3.2020. Vaikka valmiuslain käytöstä luovuttiin saman vuoden kesäkuuhun mennessä, erilliset kokoontumisrajoitukset säilyivät voimassa. Ne vaikuttivat myös siihen, että etätyötoiminnasta tuli Helsingin kaupungin eri palvelujen uusin muoto. Suurin syy etätyöhön siirtymiseen oli koronaepidemian aiheuttaman mahdollisen tartuntariskin vähentäminen.

Työlainsäädännön mukaan työnantaja voi työnjohto- ja valvontaoikeutensa perusteella määrätä, missä työ tehdään, jotta asiakas saa palvelua. Lain mukaan työnantaja voi poiketa sekä työaika- että vuosilomajärjestelyistä.

Pandemian aikana Helsingin kaupungissa ja Stadin sotessa etätyötoiminnasta syntyi uusi tapa tehdä työtä keväällä 2020 Stadin soten kuntouttavan ja vammaisten palveluissa. Stadin sotessa etätyötoiminta käsittää Pakilan työkeskuksen, Uusix-verstaat, Avotyötoiminnan, Sosiaalisen kuntoutuksen tiimin sekä vammaisille tarkoitettuja palveluita.

Etäpalvelua kehitettiin kaupungin omissa toimintapaikoissa. Se koski helsinkiläisiä työtoiminnan asiakkaita sekä työtoimintaa sosiaalipalveluna saavia asiakkaita, koska koronan aiheuttama sulku ei olisi mahdollistanut palveluiden toteuttamista alkuperäisen lähityötavoitteen mukaisesti eli lähityötoiminnassa toteutettuna, sillä kaikki toimipaikat olivat pääosin tai kokonaan etänä.

**Keskiviikkona 18.3.2020 Iltalehti uutisoi aiheesta:**

*”Hallitus tiedotti maanantaina 16. maaliskuuta, että Suomessa vallitsee uuden koronaviruksen takia poikkeusolot. Tämän vuoksi maassa tullaan ottamaan käyttöön valmiuslaki, joka muun muassa sulki koululaitokset sekä estää yli 10 hengen julkiset kokoontumiset. Etätyötoiminta on tähän asti ollut osastojen organisoimaa oman arkisen työn ohella toteutettavaa etänä tapahtuvaa kontaktointia työtoiminnassa mukana oleviin asiakkaisiin, jotka eivät ole voineet koronarajoituksista johtuen lähityön pariin.”*

(Viitattu 28.3.2022).

Asiakkaille suunnattua etätyötoimintaa toteutettivat pääosin esihenkilöt ja ohjaajat sekä muut palveluntarjoajat. Sisältönä olivat omaan ammattiin, hyvinvointiin ja terveyteen liittyvät tehtävät, liikunta, kansalaistaidot, osallisuus ja työnhakutaitojen edistäminen. Digitaalisesti järjestetty työtoiminta on tehokasta. Se on paikkariippumatonta ja asiakasmäärää voidaan kasvattaa ja palveluiden saatavuutta voidaan lisätä.

Lähityöpäivien mukaisten etätyötoimintapäivien lisäksi tarjottiin myös nelituntisia etätyötoiminnan torstaikokoontumisia. Näitä kutsutaan ns. etätyötoiminnan ryhmäpäiviksi, joissa eri teemasisällöt vaihtelevat. Vuoroviikoin vaihtuvat Osallisuus & Liikunta, Etäkahvila ja Etätyövalmennus. Torstaisin etäkokouksiin osallistuu keskimäärin 30-50 asiakasosapuolta.

Stadin soten etätyötoiminta perustuu samaan ajatukseen kuin työ- ja lähitoimintakin. Toiminta on lailla säädeltyä ja perustuu henkilökohtaiseen työllistymis- tai kuntoutussuunnitelmaan. Kuntouttava etätyötoiminta otettiin käyttöön ja vakiinnutettiin palvelujärjestelmään 2000-luvun alussa (Mäntyneva, 2020, 3).

**2.2 Osastojen ja toimipisteiden järjestämä etätyötoiminta**

Koska etätyötoiminnan toteutus osastoilla tai eri Stadin soten toimintapisteissä oman arkisen työn ohella voi olla ajoittain kuormittavaa, on Stadin soten ajatuksena ollut kehittää virtuaalinen toimintayksikkö, joka vastaisi etätyötoiminnan toteuttamisesta. Alusta käyttäisi oppimisalustaa, digitaalista koulutusta ja erilaisia pelialustoja. Alustan käyttö – toisin kuin torstain etätyötoimintapäivä – eroaa siinä, että se vaatii osallistujalta tietokoneen ja riittävät taidot sen käyttöön.

Tulevaisuuden virtuaalinen asiakaspalvelu ei koske tulevaisuudessa vain julkisyhteisöjä tai poliittisia toimia, vaan kaikkia organisaatioita (Tuominen, 2013, 17). Tämä edellyttää käyttäjiltä käytännön taitoja eli laitteiden ja tiedon hallintaa. ”*Sanotaankin, että aktiivisilla ihmisillä on mahdollisuus olla entistä aktiivisempia yhteiskunnan jäseniä”* (Tuominen, 34), mikä tarkoittaa oikeastaan kaikkea Stadin soten puitteissa: ihmisten on opittava käyttämään verkkopalveluita monipuolisesti ja ymmärrettävä niiden muutosvaatimukset, ollakseen mukana ajan kehityksessä. Tämä ei kuitenkaan ole yksiselitteinen tavoite, sillä monet ihmiset tottuvat käyttämään tiettyjä tuttuja palveluja, jolloin uudet toiminnalliset vaatimukset jäävät sivuun.

Tämä lienee tuttu ilmiö meille kaikille. Vanhoista tavoista on vaikea oppia pois, kun uudet toimintamallit raivaavat tilaa itselleen. Ajatellaan esimerkiksi vierailua uudessa paikassa: kun menemme uuteen paikkaan tai opettelemme uusia asioita, ajaudumme hyvin usein tuttuihin toimintamalleihin, jotka ensimmäisenä havaitsemme

Stadin sotessa etätyötoimintaa määrittävät erilaiset lait. Näitä ovat *Laki kuntouttavasta työtoiminnasta, Sosiaalihuoltolaki, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, Työttömyyslaki, Laki toimeentulotuesta, Laki kotoutumisen edistämisestä, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta, Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta.*

*Kuntouttavaa etätyötoimintaa noudatetaan lainsäädännössä seuraavasti: Tätä lakia sovelletaan aktivointisuunnitelman laatimiseen ja kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseen työttömälle alle 25-vuotiaalle työmarkkinatukeen oikeutetulle tai toimeentulotukea saavalle:*

1) jolle on laadittu julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain [(916/2012) 2 luvun 6 §:ssä](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916#L2P6) tarkoitettu työllistymissuunnitelma ja joka on työttömyyden perusteella saanut työmarkkinatukea vähintään 180 päivältä viimeisen 12 kalenterikuukauden aikana;

2) jolle on laadittu julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain 2 luvun 6 §:ssä tarkoitettu työllistymissuunnitelma ja joka on saanut työttömyysturvalain 6 luvun 7 §:n mukaisen työttömyyspäivärahakauden ajan työttömyyspäivärahaa; taikka

3) jolle on tehty julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain 2 luvun 4 §:ssä tarkoitettu työnhakijan haastattelu ja jonka pääasiallinen toimeentulo on viimeisen neljän kuukauden aikana perustunut työttömyyden johdosta maksettuun toimeentulotukeen.

[(28.12.2012/937)](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189#a28.12.2012-937)

Tätä lakia sovelletaan lisäksi aktivointisuunnitelman laatimiseen ja kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseen työttömälle 25 vuotta täyttäneelle työmarkkinatukeen oikeutetulle tai toimeentulotukea saavalle, jolle on aiemmin laadittu julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain 2 luvun 6 §:ssä tarkoitettu työllistymissuunnitelma ja:

1) joka on työttömyyden perusteella saanut työmarkkinatukea vähintään 500 päivältä;

2) joka on työttömyysturvalain 6 luvun 7 tai 9 §:n mukaisen työttömyyspäivärahakauden jälkeen saanut työttömyyden perusteella työmarkkinatukea vähintään 180 päivältä; taikka

3) jonka pääasiallinen toimeentulo on viimeisen 12 kuukauden aikana perustunut työttömyyden johdosta maksettuun toimeentulotukeen.

[(28.12.2012/937)](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189#a28.12.2012-937)

Tämän lain soveltamisesta muuhun kuin 1 ja 2 momentissa tarkoitettuun henkilöön säädetään 15 §:ssä.

Tätä lakia ei sovelleta henkilöön, jolla on kotoutumisen edistämisestä annetun lain [(1386/2010)](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386) mukaisesti oikeus kotoutumissuunnitelmaan. Laskettaessa 1 ja 2 momentin mukaisia määräaikoja otetaan kuitenkin työttömyyden perusteella kotoutumistukena maksettu työmarkkinatuki ja toimeentulotuki huomioon. [(30.12.2010/1389)](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189#a30.12.2010-1389)

Tätä lakia sovelletaan kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseen sellaiselle 1 ja 2 momentissa tarkoitetulle henkilölle, joka on ohjattu työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta annetussa laissa [(1369/2014)](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141369) tarkoitetulla tavalla monialaiseen yhteispalveluun ja jonka kanssa laaditaan mainitun lain 4 §:ssä tarkoitettu monialainen työllistymissuunnitelma. Monialainen työllistymissuunnitelma korvaa tässä laissa tarkoitetun aktivointisuunnitelman. [(30.12.2014/1372)](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189#a30.12.2014-1372)

(Viitattu 29.12.2021)

**2.3 Koronapandemiasta kehittyvään etätyötoimintaan**

Sähköinen viestintä tarjoaa paljon enemmän, joten niiden hallintaan ja uusien asioiden harjoittelemiseen kannattaa keskittyä. Tärkeää on myös pyrkiä selkeyttämään, millä brändillä, tarinalla ja tyylillä Virtuaaliasiakaspalvelu tulevaisuudessa toimii. Tuominen kuvailee verkkotyökaluja tavaksi auttaa yksilöitä ja ihmisiä kommunikoimaan keskenään ja saamaan lisää yksilön tarvitsemaa tietoa organisaatiosta (Tuominen, 78). Virtuaalisen palvelumallin luominen ei tarkoita vain asiakassitouttamista, vaan myös monipuolisten johtamistaitojen tarvetta: kuka toteuttaa, tuottaa ja hallinnoi papvelukokonaisuutta? Kuten tähänkin asti; eri osastot ja toimijat toteuttavat erilaisia ​​palveluita, tehtäviä ja tapahtumia oman tarpeensa tai kykyjensä mukaan. Uusi Virtuaalipalvelu eli virtuaalinen toimintayksikkö pyrkii yksilölliseen, kokonaisvaltaiseen palveluun, joka syntyy henkilön kokemuksesta, kyvyistä ja tarpeista. Asiakkaan kokemus palvelusta kuitenkin syntyy vähitellen ja maine rakentuu päivittäisellä toiminnalla. (Tuominen, 109). Toiminnan ja organisaation tärkeimmät tehtävät ovat: 1. Pyrkimys hyvään maineeseen, 2. Pyrkimys sellaisen kulttuurin ja identiteetin luomiseen, joka korostaa organisaation tärkeyttä siten, että jokainen työntekijä ymmärtää oman toimintansa vaikuttavan maineeseen ja 3. Taustalla tulee olla organisaation arvojen ja etiikan mukainen toiminta sekä visio, joka sidosryhmiä kiinnostaa.

**2.4 Käytetyt tutkimusmenetelmät**

Tässä *realistisen evaluaation ja tuloksellisen kehittämistyön* kehitysprojektissa on käytetty kolme pääsääntöistä tutkimuksen menetelmää: kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä (laadullinen), kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä (määrällinen) sekä palvelumuotoilu, jossa tuplatimanttimalliteorialla on keskeinen rooli ydinkysymysten jäsentämisessä, mutta myös tulosten ja kokonaisuuden hahmottamisessa. Käytännöllisemmin voidaan sanoa: temaattinen haastattelu, kysely, työpajat ja kehityksen kannalta tärkein asia: asiakkaan ja henkilökunnan ymmärtäminen.

Koska tämä kehitystyö on tuotannon näkökulmasta katsottuna, sen tarkoituksena on toteuttaa henkilöstön tuottamaa parasta tietämystä, joka helpottaa arjen työn ymmärtämistä ja arjen pyörittämisen ymmärtämistä. Tällä tavalla tämä asia voidaan siksi kuvata yksityiskohtaisesti ja yksinkertaistaen.

Vaikka tämä kehittämistyö onkin vain osa isompaa kokonaisuutta, tärkein tehtävä on a) koota yhteen ihmisten kokemuksia ja havaintoja, b) edistää virtuaalisen toimintayksikön kehittämistä jatkossakin.

Sekä tieteellisen tutkimuksen että tutkimuksen kehittämisen päätehtävänä on pyrkiä tuottamaan perusteltua, objektiivista tietoa. Tiede itse kuvaa maailmaa, maailmankaikkeutta, ihmistä, ihmisten käyttäytymistä, valtaa, taloutta, luontoa ja yhteiskuntia. Tieteet voidaan jakaa kolmeen ryhmään: tekniseen, praktiseen ja emansipatoriseen.

Koska suurin osa tuntemistamme tiedoista ja käsityksistä perustuu kulttuuriin, traditioon, historiaan, aikakauteemme sekä omiin havaintoihimme ja kokemuksiimme, tieteellinen tutkimus perustuu yleensä maailmankatsomukseen (marxilainen, kristillinen, hengentieteellinen, loogis-positiivinen, postmoderni), elämänkatsomukseen, tiedeyhteisöjen paradigmoihin (mallit tai metodit).

Kehitysprojektien peruskysymykset ovat olemisen kysymyksiä; erilaisia ​​tietokysymyksiä, arvokysymyksiä ja perustelukysymyksiä. Tehdään ero jokapäiväisen tiedon (elämänkokemus) ja tieteellisen tiedon (tutkimuksen kautta tuotettu tieto) välillä. Tiede ei kuitenkaan edusta erehtymätöntä totuutta - vaikka se pyrkiikin siihen.

Oikea, ajankohtainen tieto siirtää aiemman tiedon sivuun (Metsämuuronen, 2013, 33). Tieteellisesti toteutettu tulos tulee olla siis toistettavissa. *”Toisin sanoen, kun saat tutkimuksessasi tuloksen, on sen oltava mahdollista replikoida jonkun muun tutkijan tai tutkijaryhmän toimesta”*. (Metsämuuronen, 33).

Kaikessa tieteen tekemisessä on aina oltava kriittinen, vaikka tieteenä saatetaan kertoa erilaisia narratiiveja, kunihmisten halutaan ostavan tietynlaisia tavaroita tai omaksuvan tietyn ajattelumallin. Tällaisia asioita on ollut ja näkyy edelleenkin, erityisesti markkinoinnissa ja politiikassa (Metsämuuronen, 33–34). On myös tärkeää rajata aihe ja aihealue riittävän tarkasti, ja päättää, mitä ja miten tutkia? Pitääkö kaikkea tutkia, vai tarvitaanko vain muutama kysymys asian tutkimiseen?

Tieteen kieli on kieli tieteestä, joka on tieteen sisälle rakennettu ja rakentunut metaforinen jatkumo (Metsämuuronen, 213). Vaikka tieteellisen tutkimuksen päätehtävänä on etsiä tietoa, sana ”tiede” ei itsessään merkitse vahvaa tietoa - tieto (data) - sanaa kun käytetään monessa muussakin yhteydessä, ei vain tieteen kentässä. Esimerkkejä ovat tietokone, tietotekniikka ja tietoyhteiskunta kokonaisuudessaan. Tieteellisen tieteen ymmärretään olevan osa luontoa, ihmistä ja yhteiskuntaa.

Tiede on järjestelmällisesti toteutettuna järkiperäistä uuden tiedon etsimistä ja tuloksellista kokonaisuuden saavuttamista (Niiniluoto, Haaparanta & Niiniluoto, 1986).

**2.5 Käyttäytymisen ennustamattomuus**

Sanat todisteet ja hypoteesi liittyvät oleellisesti tutkimustieteen tekemiseen. ”Evidenssin (e) ja hypoteesin (h) välistä induktiivista suhdetta on yritetty analysoida todennäköisyyden käsitteen avulla kahdella toisistaan poikkeavalla tavalla (Tuomela, ym., 1975, 112).” Fysikaalisen todennäköisyyden teorian näkökulmasta on ajateltu, että jotain yksityistä tai yleistä tosiseikkaa koskevan hypoteesin todennäköisyydestä ei ole mielekästä puhua (Tuomela, 113). Toinen probabilistinen lähestymistapa induktioon perustuukin hypoteesiin – induktion johtopäätöksen – episteemisen todennäköisyyden arvioimiseen evidentin nojalla (Tuomela, 113).

Suomennettuna tämän voisi sanoa näin: jos siirrämme kappaletta paikasta a paikkaan b, se todennäköisesti toteutuu, kun käytämme kappaleen suunniteltuun siirtämiseen riittävästi tarvittavaa energiaa (nostamme kädellä kappaleen laatikosta a laatikkoon b).

Sen sijaan, että puhuttaisiin haastavammasta asiasta, nappulan arvaamattomasta liikkeestä, voimme verrata sitä esimerkiksi biljardipöytään: jos haluamme siirtää pallon 1 maaliin a1 mailalla, tarvitsemme suunnitelman sen toteuttamiseksi saadaksemme pallo "pussiin". Onnistumisen todennäköisyys voi olla haastavampi. Hyvä pelaaja onnistuu usein, mutta ei aina. Muuttujia voi olla runsaasti: hälinä, hätäily, jännittyneisyys jne. Tämä on siis fysiikan ennustamattomuutta tai ennustettavuutta.

Kun puhumme ihmisistä ja ihmisen käyttäytymisestä tai käyttäytymistieteistä: ihmisen käyttäytymisestä ja käyttäytymisen syistä tai seurauksista, voimme todennäköisyysperiaatteella vain olettaa, että yksilöt käyttäytyvät samalla (ennustettavalla) tavalla kaikkina aikoina ja kaikissa tilanteissa. Vaikuttavia tekijöitä on kuitenkin monia. Näitä voivat olla kiire, häly, meteli, muut keskittymiseen vaikuttavat tekijät, kuten puhelimen pirinä, sähköpostiviestin piippaus, nälkä, jano tai hauska keskustelu työtoverin kanssa. Molemmissa tapauksissa: biljardipelin ennustamattomuuteen ja ihmiskäyttäytymisen ennustamattomuuteen päädymme edellä kuvattuun johtopäätökseen episteemisen todennäköisyyden arvioimiseen evidentin nojalla (Tuomela, 113).

Niin kaiken muunkin tieteenalan kuin myös käyttäytymistieteen pääasiallinen tehtävä on tutkia maailmaa ja etsiä totuutta. Jari Metsämuuronen kuvailee tieteen etsimistä sanomalla, että loppujen lopuksi *”tärkeintä on päästä niin lähelle totuutta, kuin mahdollista”* (Metsämuuronen, 213).

Myös tutkimuksen hankintamenetelmät ovat tärkeitä. Menetelmät ovat tunnettuja ja hankittu tieto verrattavissa vanhaan tietoon ja tiedon hankintakeinot ovat objektiivisia, puolueettomia, joissa subjektiivisia väitteitä on vältetty (Metsämuuronen, 33).

Tämä tarkoittaa niin tieteellisen tiedon tekemisessä kuin myös kehittämistyön prosessissa samaa asiaa: objektiivista tietoa voidaan saada, kun kehittämistyön tekijä itse ei johdattele tai aseta itseään vastausten ohjaajaksi tai vastausten antajaksi, vaan antaa ihmisten vastata aidosti - omaa mielipidettään kunnioittaen.

Myös kollektiivisesta älykkyydestä ja kyvystä hyödyntää erilaisia ​​teknisiä työkaluja (helmitaulu, laskin, puhelin, tietokone ja muut erilaiset tekniset välineet) voidaan puhua (Vygotski, 1978; Engeström, 1987, Wertsch, 1991; ks. myös Paavola & Hakkarainen , 2003). Puhutaan myös parviälystä (Hakkarainen, kollektiivinen älykkyys -artikkeli), joka on luonnossa tavanomaista. Erilaiset laumat, kuten linnut, hyönteiset (mm. muurahaiset) pystyvät yhdessä tekemään isoja muutoksia ja kehityksiä. *”Ihmisen sivilisaation historia on sellaisten välineiden kehittämisen historiaa, joiden avulla olemme oppineet tukemaan ja jakamaan ajattelu- ja toimintaprosessejamme. Luomalla erilaisia työvälineitä, kuten helmitaulu, laskutikku, laskukone tai tietokone, ihminen on oppinut toisaalta eliminoimaan tarpeen opetella joitakin monimutkaisia taitoja ja luonut kokonaan uudenlaisia toimintatapoja, jotka perustuvat älyllisen kuormituksen jakamiseen ihmisen mielen, älyllisen toiminnan välineiden ja toimintaympäristön välille.”* (Hakkarainen).

**2.6 Objektiivisia johtopäätelmiä**

Hypoteesi on Kerlingerin (1986) mukaan teorian työväline, jota voidaan testata ja osoittaa oikeellisuus tai virheellisyys. Näin päästään mahdollisimman lähelle objektiivista päätelmää – lopputulosta, jota voidaan kutsua totuudeksi, analyyttiseksi tulokseksi, jonka avulla voidaan ohjata tutkimusta, koska sen käyttö tuottaa useita etuja ja helpottaa usein niin mutkikasta tutkimustyötä; hypoteesi suuntaa tutkimusta ja antaa teorialle testattavan muodon, jossa turhat vaihtoehdot voidaan sulkea pois (Metsämuuronen, 57). *”Metodologisella kysymyksellä tarkoitetaan sitä, kuinka voidaan saada tietoa siitä, minkä uskotaan olevan tiedettävissä”* (Metsämuuronen, 217).

On tutkimus tehty sitten mistä aiheesta tahansa, sen laatuun tulee kiinnittää erityisesti huomiota. Esille nousee ajatus validiteetista (Cook & Campbell, 1979), joka voidaan jakaa kahteen eri ryhmään: *sisäiseen- ja ulkoiseen validiteettiin*. Toisin sanoen: *tutkimus on yleistettävissä ja ryhmiteltävissä*.

*Sisäinen validiteetti* merkitsee tutkimuksen omaa luetettavuutta (kriittistä tarkastelua), jossa voidaan mitata sitä, ovatko käsitteet oikeita, onko teoria valittu oikein tai onko tutkimuksen mittari muodostettu oikein ja mitataanko sillä asioita tavoitellusti.

*Ulkoinen validiteetti* merkitsee sitä, että muut voivat tarkastella tutkimusta kriittisesti ja pitää sitä luotettavana tutkimuksena. Luotettavuustarkastelut ovat oleellinen osa tutkimusta, jonka luotettavuus on suoraan verrannollinen tutkimuksen mittarin luotettavuuteen (Metsämuuronen, 73). Näin ollen voidaankin sanoa, että pitkä mittari on yleensä lyhyttä mittaria luotettavampi (Metsämuuronen, 79). Uutta tietoa etsitään laadullisia menetelmiä apuna käyttäen (Metsämuuronen, 213), jotta tutkimus on laadukas, toistettavissa sekä muuttujia on kontrolloitu riittävästi (Metsämuuronen, 217).

Tutkimuksen tekemisessä – on kysymyksessä sitten kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus tai kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus – on oleellista kysyä Jari Metsämuurosen sanoin, Pilatusta lainaten: ”Τι εστιν αληθεια, mikä on totuus?” (Metsämuuronen, 213), totuuden etsiminen kun on tutkimustyön oleellisin päämäärä ja tavoite.

**2.7 Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen keskeisimmät erot**

Miten kvantitatiivinen tutkimus eroaa kvalitatiivisesta tutkimuksesta? Kvantitatiivinen tutkimus määrittää, mittaa, määrittelee. Se pyrkii positivismin eli eri tieteenalojen menetelmälliseen ykseyteen. Päätavoitteena on selvittää ilmiöiden ja asioiden kausaalisuus eli selventää objektiivista tietoa tarkasti rajatun kohteen avulla.

Kvalitatiivinen tutkimus soveltuu tapahtumien yksityiskohtaiseen tarkasteluun tai silloin, kun tietyt näkemykset ja tulkinnat kiinnostavat. Laadullinen tutkimus soveltuu hyvin myös silloin, kun kohteena on luonnollinen tilanne, jota ei voida järjestää yksittäisiksi kokeiksi tai jos halutaan tarkastella syy-seuraus-suhteita keskenään (subjekti-subjekti).

Tässä kehitystyössä juuri ihmisten kokemuksia ja käyttäytymistä tutkittaessa laadullinen tutkimusmenetelmä astuu kuvaan, koska silloin ihmisten kokemuksia ja käsityksiä arjesta, työstä ja elämästä voidaan selkeyttää laadullisia menetelmiä hyödyntäen.

Laadullinen ja määrällinen tutkimusperinteet eroavat toisistaan monin tavoin. *Laadullinen kysyy:* Mitä? Miten? Minkä tähden? *Määrällinen puolestaan kysyy:* Miten paljon? Miksi? (Ronkainen ym. 1989). Juhani Pirttiniemen taustateoria juontaa juurensa Williams ja Batten (1981) mittariin, joka perustuu elämän laadun tutkimiseen. Tässä tapauksessa ihmisten kokemuksilla on merkittävä painoarvo (Pirttiniemi, 2000, esipuhe). Siinä kun Jaana Poikolainen on keskittynyt siihen, että ymmärtäisi paremmin kulttuuria ja ilmiöitä, Pirttiniemi on valmisteluvaiheessa ja havainnointivaiheessa keskittynyt lomakkeen suunnitteluun ja toteutukseen. Pirttiniemen tutkimus suoritettiin ns. ”survey-tutkimuksena”, joka merkitsee satunnaisille henkilöille annettujen valmiiden kysymysten esittämistä ja läpi käymistä. Poikolainen puolestaan keskittyi laadullisessa tutkimuksessaan ”avoimiin kysymyksiin” ennakkoon tarkasti valituille henkilöille.

Mikä sitten erottaa laadullisen ja määrällisen tutkimuksen mitä selkeimmin – monien muiden erojen lisäksi – toisistaan, liittyy erityisesti litterointivaiheeseen, jossa Pirttimäen tutkimusmallissa eli kvantitaviisisessa tutkimuksessa harvemmin - jos koskaan - käytetään litterointia, kun sen sijaan Poikolaisen tutkimusmallissa, kvalitatiivisessa tutkimuksessa litterointi auttaa ymmärtämään, kuinka ja miten tutkittavat organisoivat puheensa. Toisin sanoen, teksti kirjoitetaan kokonaan auki, huokaisu, ilme, asennon muuttaminen mukaan luettuna. Näin saadaan vastaajasta enemmän tietoa ja asiat ikään kuin merkitään muistiin myöhempääkin käsittelyä varten. Aineisto usein myös äänitetään, nauhoitetaan tai kuvataan (videolle), jotta koko aineisto on myöhemminkin käytössä. Voidaanko siis – ja kuinka paljon kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusta käyttää yhdessä hyödyksi? Metsämuuronen toteaa, että niiden yhdistäminen on mahdollista, kun jompi kumpi tutkimusmuodoista on pääosassa ja toinen tutkimusmuoto tätä tukevana eli sivuosassa (Metsämuuronen, 266).

**2.8 Tutkimustyön merkittävyys maailmankäsitysten selostajana**

Erilaiset tutkimukset ovat nykyään varsin ajankohtaisia. Elämme tällä hetkellä aikaa, jolloin koronakriisin ja karanteenin aikana uudet työmuodot saavat uusia käsityksiä ja käytäntöjä. Kun lapset ovat olleet etäkoulussa, vanhemmat ovat olleet kotona myös etätyössä tai monipaikkatyössä ja ovat voineet seurata lasten ja nuorten oppimista tarkemmin ja/tai luoda syvempää suhdetta oppimateriaalin ja koulun sekä kodin yhteyteen. Se voi myös muuttaa merkittävästi aiemmin vallinneita käsityksiä ja oletuksia, uskomuksia ja uskomuksia siitä, mitä koulut tarjoavat lapsilleen. Parhaimmillaan tämä tilanne voi lähentää koulua ja kotia. Se voi auttaa meitä ymmärtämään toisiamme paremmin; keskiössä opiskelee lapsi tai nuori, ja on tärkeää, että keskinäinen yhteistyö syvenee ja yhteistyön merkitys selkiytyy ja mukautuu ajan vaatimuksiin. Se voi olla paras oppitunti koronan aiheuttaman kriisin aikana, jos sitä voidaan käyttää myöhemmin ja asiat eivät unohdu tilanteen helpottuessa. Tämä edellyttää tietysti aitoa kiinnostusta vanhempien, koulun, oppilaiden ja opiskelijoiden koulutyöhön sekä kiinnostusta tehdä yhteistyötä opettajan ja oppilaitoksen kanssa avoimesti ja oppilasta tukien myös jatkossa.

**2.9 Kehittämistyön tarpeellisuus**

Kehittämistoiminta on työelämän ja sen organisaatioiden, mutta myös koko yhteiskunnallisen toiminnan keskiössä (Toikka, Rantanen, 2009, 9). Vaikka tässä kehittämistyössä onkin ”punaisena lankana” käytetty palvelumuotoilumallia (*Design methods for developing services*), kehittämistyössä on hyödynnetty myös laadullisen ja määrällisen tutkimuspolkujen käyttöä. Eniten kuitenkin korostuu määrällinen tutkimuksen linjaus. Laadullista – empiirisestä kokemuspiiristä kumpuavaa yksilöllistä tunnetta – ei kuitenkaan ole mahdollista ohittaa, vaan se kuuluu oleellisena osana tämän aineiston sisään.

Laadullista tutkimusta on hyödynnetty mm. laajassa teemahaastattelussa ”*Etätyötoiminnan mallin kehittäminen Stadin soten työtoiminnan tarpeita varten tuotannollisesta näkökulmasta tarkasteltuna”*.

Molemmissa aineistossa huomio kiinnittyy samoihin asioihin – hieman eri tavoin tarkasteltuna. Siinä kun teemahaastattelut keskittyivät henkilökohtaiseen keskusteluun teemahaastatteluiden kysymysten ympäriltä, sähköinen kyselylomake ”*Etätyötoiminnan vaikuttavuus ja kehittämin Stadin sotessa YAMK-kyselytutkimus*” perustuu määrälliseen tutkimukseen, jossa 1000 Stadin soten eri toimialueen työntekijälle lähetettiin sähköpostin kautta kyselylomake. Siitä saatu data antaa kuvaa henkilöstön kokemuksista eri toimipisteissä.

Määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytettiin ns. strukturoitua kyselylomaketta, jossa on kaikille samanlaiset kysymykset ja tilaa joko antaa numeraalisia vastauksia (1–6) tai kuvailla omin sanoin vastausalustalle ajatuksiaan ja kokemuksiaan. Molemmissa tutkimuslomakkeissa käytin valmista ”tiukkaa käsikirjoitusta”, jota noudatettiin niin pitkissä haastatteluissa kuin myös haastateltaville lähetetyissä kyselylomakkeessa.

Näiden lisäksi on toteutettu kaksi työpajaa, joista ensimmäinen ”*Kuntouttavan etätyömallin kehittäminen Stadin soten tarpeisiin (LIVE)”* toteutettiin suljetulle 15 hengen ryhmälle 25.11.2021. Siinä keskityttiin sisältöjen kehittämiseen ja toteutukseen. (LIVE) toteutettiin yhteistyössä Seurakuntaopiskelijoiden nuoriso-ohjaajakoulutuksen yhteydessä.

Toinen työpaja perustui 1000 Stadin soten toimijalle lähetettyyn sähköpostiin, jossa pyydettiin osallistumaan myöhemmin järjestettävään työpajaan *”Etätyötoiminnan vaikuttavuus ja kehittäminen Stadin sotessa”*. Työpaja kokoontui Teamsissa 29.3.2022.

**2.10 Aineiston kerääminen vaati aikaa**

Kehittämistyötä tehtäessä esitettiin kaksi peruskysymystä, joita haluttiin kokonaisuuden avulla tutkia ja selvittää: **a.** Suhtautuvatko kaikki Stadin soten työntekijät myönteisesti etätyötoimintaan? **b.** Eivätkö kaikki Stadin soten työntekijät suhtaudu etätyötoimintaan myönteisesti? **c.** Suhtautuuko osa Stadin soten työntekijöistä myönteisesti etätyötoimintaan ja osa kielteisesti?

Ennen kehittämistyön aloittamista lähtökohtana oli se, että virtuaalitoiminnalla voidaan tuottaa monipuolista palvelua asiakastyöhön ja näin vähentää perustyön ohella tehtävän etätyötoiminnan kuormittavuutta. Koska etätyötoiminnan käynnistäminen tapahtui nopealla aikataululla ja nopeatempoisesti kevättalvella 2020, siihen ei alun perin ollut valmistauduttu. Mutta minkälaisia kokemuksia siitä saadaan kehittämistyön tueksi, on kysymys, johon tämä kehittämistyö etsii vastausta.

**Tämän opinnäytetyön aineiston käsittelykaavio:**

|  |
| --- |
| **Valmistautuminen** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aineiston keruu →**  **Kyselytutkimuksen toteuttaminen** | **Aineiston käsittely**  **Muokkaus**  **Analysointi** | **Kirjallisuus**  **Teoriataustan rakentaminen** |

|  |
| --- |
| **Kehittämistyön työstäminen** |
| **Analyysi ja tulkinta** |

**2.11 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet**

Tämän opinnäytetyön tehtävänä on kartoittaa ja selvittää niitä keinoja, miten etätyötoiminta on toteutunut sitten vuoden 2020 alkaneen koronapandemian jälkeen. Samalla on koottu myös aikansa historiaa ja kokemuksia siitä, miltä etätyön aloittaminen ja kokeminen empiirisen tarkastelun kautta on käytännössä kriisin keskellä koettu.

Vaikka etätyötoimintaan on suhtauduttu alun perin varovaisen uteliaasti, sen alku käynnistyi nopeasti ja ennalta arvaamatta. Valmista mallia ei ollut saatavilla.



Tässä opinnäytetyössä ja aineiston keräämisessä olen ottanut huomioon sen, että aikaisemmat työskentelytavat lähityöskentelyssä ovat olleet hyvin erilaisia kuin nyt. Lähityö on muuttunut ns. monipaikkatyöksi, josta on myös tullut käsite.

Monipaikkatyö on tapa tehdä etätyötä eri paikoissa ja erilaisissa olosuhteissa. Siksi se on vaatinut tekijöiltään sopeutumista. Jotkut ovat sopeutuneet siihen paremmin kuin toiset. Vastarintaakaan ei ole vältetty, vaan sitä on ollut ilmassa monin paikoin.

Sen lisäksi, että tässä opinnäytetyössä on kartoitettu ihmisten sopeutumista etätyötoimintaan, haetaan vastauksia myös niin sanotuista etätyöunelmista. Ja on toivottavaa, että tämä opinnäytetyö tarjoaa avaimet ja keinot kehittää etätyötä tulevaisuudessa selkeäksi ja monipuoliseksi.

**2.12 Tutkimuskysymysten asettamisen mielenkiinto**

Kun korostetaan etätyön yhtenäisyyttä ja laatua, joka painottaa myös yhteisöllisyyttä ja välittämistä, voidaan olettaa, että sisällön tuotanto ja toteutus ovat vaihdelleet toteuttajien, osastojen ja toteuttajien kykyjen ja kiinnostuksen kohteiden mukaan. Mutta voidaanko ilman kehitystutkimusta sanoa ikään kuin olettamuksella (musta tuntuu), että näin varmasti on - tai ei todellakaan ole - tai että jotain siltä väliltä? Tämän varmistamiseksi ja selkeyttämiseksi tarvitaan tarkistus.

Kokemusten analysointiin ja etätyömallin edelleen kehittämiseen tarvittavan kattavan tiedon saamiseksi on ollut tarpeen kartoittaa ihmisten mielipiteitä, kokemuksia, toiveita ja tarpeita perustamatta tietoa oletuksiin tai yleisiin käsityksiin siitä, mikä etätyö on onnistunut ja tähän mennessä kokenut.

Tämän opinnäytetyön tutkimusprosessissa käytettiin kahta lähestymistapaa: kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä ja kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä.

|  |
| --- |
| **Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä** |
| Sähköpostilomakehaastatteluprosessi |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä** |
| **Edut** | Nopea toteuttaa.  Haastattelulomakkeen täyttäminen vei arviolta aikaa 15–30 minuuttia.  Vastaamisjärjestys kontrolloitu.  Vastaaja voi vastata rauhassa kysymyksiin. |
| **Haitat** | Vaatii useita muistutuksia, jotta kaikki halukkaat voivat osallistua.  Lähetetty sähköposti saattaa kadota tai eksyä muun sähköpostin joukkoon, joskus jopa roskapostin joukkoon.  Ei voida esittää jatkokysymyksiä. |
|  |  |

Näiden lisäksi toteutettiin työpajoja (työpaja 1 ja työpaja 2), joissa käytettiin niin ikään kahta eri tekniikkaa: lähitoiminnassa toteutettu työpajatoteutus (live) sekä verkossa toteutettu työpajatoteutus (Teams).

|  |  |
| --- | --- |
| **Työpaja 1** | **Työpaja 2** |
| Henkilökohtainen työpajatoteutus (LIVE) | Verkossa toteutettava työpajatoteutus (Teams) |

**2.13 Palvelumuotoilu (Service Design) kehittämistyön pohjana**

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on prosessi, jossa vaaditaan paitsi asiantuntemusta, myös aiempia aiheeseen ja alaan liittyviä opintoja, jotka liittyvät tutkimusmuotojen monipuoliseen käyttöön. *Itse kehittäminen etenee toiminnan perustelusta ja organisoinnista varsinaiseen toteutukseen ja edelleen arviointiin* (Pelin, 1999; Virtanen 2000; Kettunen, 2003).

Kehittämistoiminta ei ole vain yhden ihmisen arviointia, vaan *”kehittämistoiminta rakentuu tyypillisesti useiden eri toimijoiden sitoutumisen ja aktiivinen osallistumisen varassa, vaikka toimijat edustaisivatkin erilaisia intressejä”* (Toikka, Rantanen, VUOSILUKU, 10). Käytännössä se tarkoittaa eri toimijoiden kuuntelemista, keskusteluja sekä datan saamista, analyysia ja havaintojen tekemistä. Tämä tarkoittaa myös sitä, että oman perustyön ohessa onnistuu jäsentämään tutkimukselliseen kehittämistoimintaan tarvittavat aikataulut niin, että voi ja pystyy tekemään laajatkin tutkimushaastattelut työn ohella eli toisin sanoen: kehittämistyön tekijä pystyy keskittymään myös konkreettiseen toimintaan (Toikka, Rantanen, 10).

Tämän opinnäytetyön aikana voidaan todeta, että on hienoa, että tutkimus- ja kehitystoiminnan aikana on myös osallistuttu tutkimuksen ydintoimintaan laajan käytännön kokemuksen saamiseksi työskentelystä, työtavoista, tarpeista, toiveista ja kehityssuunnasta. Voidaan todeta, että jos aiheena olisi tehdä opinnäytetyö hiilikaivoksesta, täytyisi altistua työhön hiilikaivoksella, jotta voisi käytännön kokemuksen kautta kertoa ja arvioida, millaista kaivostoiminta käytännössä on. Kehittäjä ei (siis) ota vain ulkopuolisen asiantuntijan roolia, vaan pyrkii aitoon dialogiin käytännön toimijoiden kanssa (Toikka, Rantanen, 10-11).

Kaiken tämän kehitystyön liikkeellepaneva voima on ollut palvelumuotoilumalli.

Palvelumuotoilumalliajattelulla ja palvelumuotoilumallilla (Palvelumuotoilu – Service Design) on suuri selittävä rooli tässä kehitystyössä. Palvelumuotoilulle on tunnusomaista palvelumuotoilumallin eri osiot: Kehittämistarpeen tunnistaminen (tavoitteen asettaminen eli mitä tiedetään), tutkiminen ja kartoitus (tiedonkeruu), asiakasymmärrys sekä saadun tiedon analysointi ja jäsentäminen (analyysi, reflektointi).

Ongelman määrittelyvaihe: millainen ongelma on ja mitä sille voidaan tehdä? Kehitys ja ideointi (yhteenveto saadusta datasta), toiminta ja ratkaisu: kehitys, konseptointi – mallin lanseeraus ja testaus käytännössä, jota seuraa jatkokehitys. Palvelumuotoilumalli sisältää kolme pääkohtaa: *asiakasymmärrys, palvelun konseptointi ja palvelun prototypiointi* (Miettinen, 2016, 12). Etätyötoiminnan käyttäjäprofiilia voidaan tarkastella Stadin sotessa kahdesta eri suunnasta: asiakkaan näkökulmasta ja tuotannon (toteutuksen) näkökulmasta. Tämä opinnäytetyö keskittyy yksinomaan tuotannon näkökulmaan, mutta silti asiakaskunnan tarpeiden ja odotusten ymmärtämiseen.

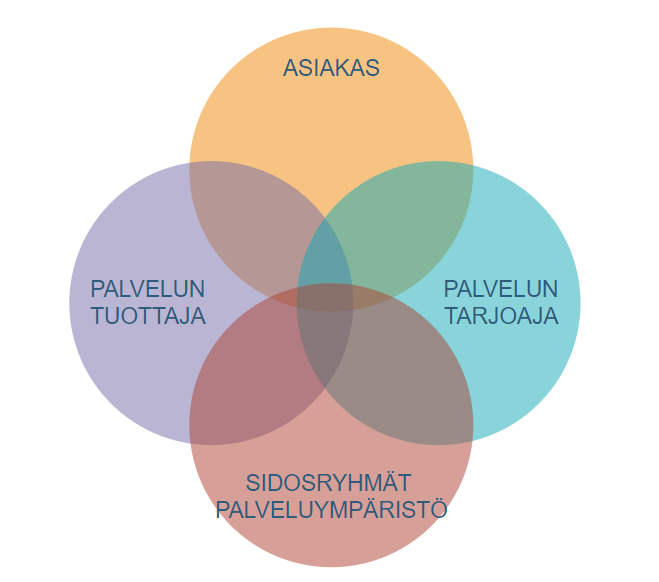
*Palvelumuotoilun lähtökohtana on luoda tai muotoilla palveluja, joilla voidaan vastata asiakkaan tarpeisiin ymmärtämällä asiakkaan tarpeet, toiveet ja tavoitteet* (Ahonen, 2017, 36). On tärkeää erottaa toisistaan seuraavat tekijät: asiakasymmärrys, yhteiskehittäminen, iteratiivisuus (toistoihin perustuva kehittäminen/kehittyminen) ja visuaalisuus (Ahonen, 37).

Palvelumuotoilu perustuu kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen ihmisen toiminnasta, tarpeista, tunteista ja motiiveista (Miettinen, 13). Näin asiakasymmärrys tuottaa uudenlaisia tarpeesta nousevia innovaatioita, jotka selkiytyvät asiakaspolkuajattelun ymmärryksen myötä. Tämä materiaali ei kuitenkaan käsittele itse asiakaspolkua, koska asiakaspolun tunnistaminen liittyy opinnäytetyön sisällön tarkasteluun asiakkaan näkökulmasta.

**2.14 Strategisen viestintämarkkinoinnin tarkastelu palvelumuotoilun näkökulmasta**

Olennainen osa palvelumuotoilun kokonaiskuvan kehittämistä tässä opinnäytetyössä on strategisen viestinnän markkinoinnin suunnittelu ja kehittäminen, joka on toteutettu yhteistyössä Uusix-verstaiden Tietotekniikkaosaston työnjohtaja Hanna Keräsen kanssa. Tavoitteena on nimenomaan luoda sisältöstrategian kehittämiselle toimiva alusta, jossa voidaan kuvata olemassa olevia toimivia alustoja, toiminnan organisointia ja toteutusta, sisällöntuotannon merkitystä ja soveltuvuutta tunnetulle asiakaskunnalle sekä oikea-aikaisuutta. sisällöntuotannosta. (Hakola, Hiila, 2012, 72).

Palvelumuotoilussa, koska tilaaja on palveluntuottaja, on hyvä yhdistää valmis tuotos, joka tässä tapauksessa on tuottaa etätyöpalvelumalli verkkoja käyttäville asiakkaille. Tässä yhteydessä yhdistetään erilaisia lähestymistapoja, jotka liittyvät olennaisesti toisiinsa. Näitä ovat: asiakas, palveluntuottaja, palveluntarjoaja, sidosryhmät ja palveluympäristö (kuvio alla).



Tämä (yllä) kaavio kuvastaa sitä, miten yhdessä tai erikseen eri toiminnan yksiköt sitoutuvat yhteen. On tärkeä ymmärtää se, että ihmiset ovat kohteina, mutta ihmiset ovat myös tekijöinä. Siksi kaikkiin osa-alueisiin kuuluvat inhimillisyyden lainalaisuudet.

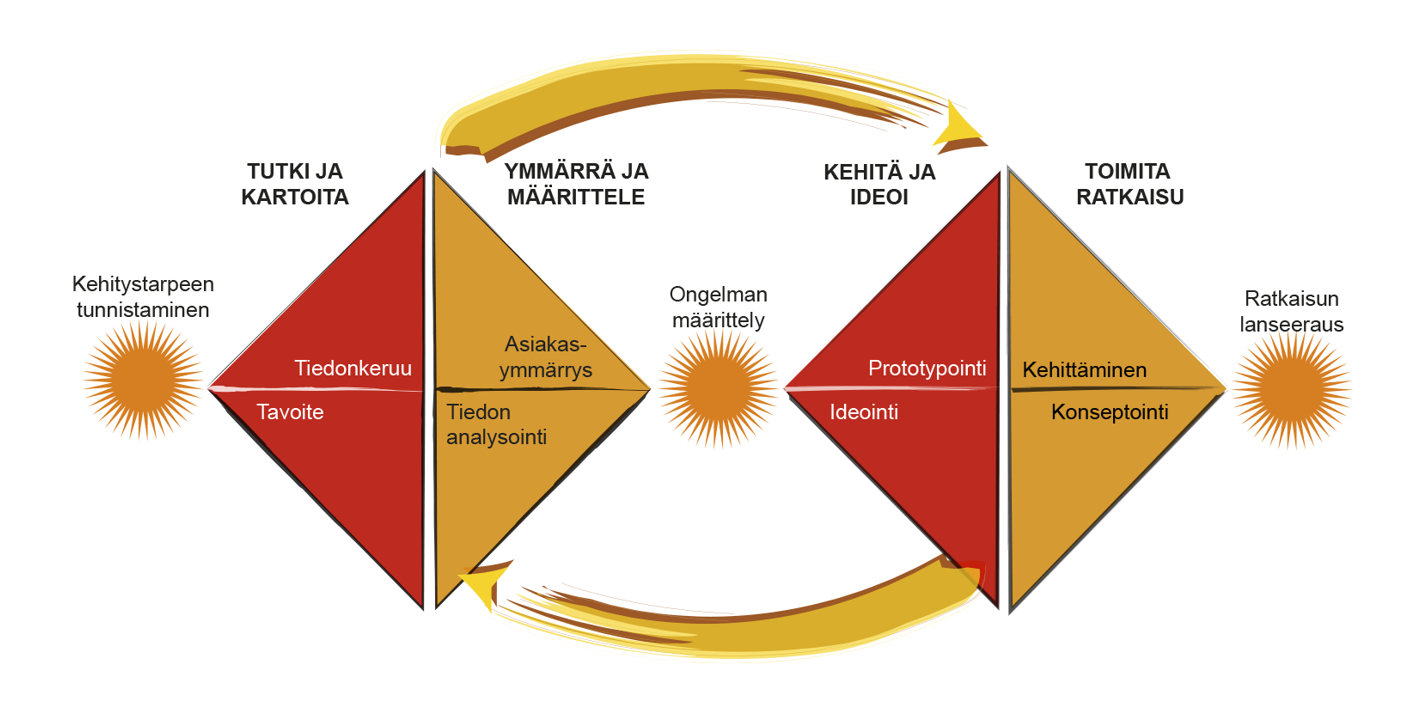
Palvelumuotoilu ei ole käsitteenä uusi asia. Mutta sitäkin se on ollut. Se, että palvelumuotoiluajattelun ja tekniikan avulla kehitetään uusia, toimivia palvelumuotoja, viittaa luonnollisesti palveluun ja uuden palvelun visuaaliseen muotoiluun. Tavoitteena on tehostaa palvelun kannattavuutta. *Tähänastiset julkisten organisaatioiden uudistukset on tehty soveltamalla liikkeenjohtamisen periaatteita julkiseen hallintoon (ns. New Public Management)*, (Jyrämä & Mattelmäki, 2015, 31).

**2.15 Palvelumuotoilun kautta oivaltavaan toimintaan**

Koska kysymyksessä on myös etätyötoiminnan kehittämisen ja edistämisen osalta mitä suurimmassa määrin yhteinen oppimisen verkosto, jossa toimijat, toteuttajat ja osallistuvat (asiakkaat) oppivat yhdessä uusia asioita ja toimintatapoja eli harjoittavat yhdessä oppimista, jossa *”kommunikatiivisen toiminnan käsite tarkoittaa lopulta vähintään kahden sellaisen puhe- ja toimintakykyisen subjektin vuorovaikutusta, jotka asettuvat interpersoonalliseen suhteeseen - - - Keskeinen tulkinnan käsite viittaa etupäässä sopimiseen yksituumaisesta tilannemäärittelystä.”* (Kuusela & Jääskeläinen, 2008, 100 ja Harbermas, 1982, 128).

Palvelumuotoilu perustuu luovien työmenetelmien käyttöön systemaattisella ajatuksella: *kehittämisessä yleistyy intuitiivisuus ja analyyttisyys.* (Ahonen, 40).

**Kaavio alla:** Palvelumuotoilun kehittämisessä käytettävän tuplatimanttimallin avulla voidaan tarkentaa yksityiskohtia prosessin eri vaiheista (Grafiikka Jukka Piira, Uusix-verstaat, Viestintä).



**Tuplatimanttimallin hyödyntäminen tämän aineiston käytössä:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Toiminta** | **Toimenpiteet** | **Kysymykset ja pohdinnat** | **Aikataulu** |
| Kehitystarpeen tunnistaminen | Neuvottelu Pauliina Shilongon (Viestintäosaston työnjohtaja, Suomen Humanistisen ammattikorkeakoulun yliopettaja Pekka Vartiaisen sekä Vuokko Oikarisen kanssa (Uusix-verstaiden työnjohtaja) | Miten voisimme tutkia etätyötoiminnan kehittämistä Stadin soten osalta, joka hyödyntäisi tilaajaa parhaalla mahdollisella tavalla. Havaittiin, että asiakasnäkökulmaa käsitellään toisessa työn alla olevassa YAMK-opinnäytetyössä ja tämän opinnäytetyön näkökulma käsittelisi tuotannollista näkökulmaa eli toteuttavien tekijöiden näkökulmaa. | Yhteistyösopimus allekirjoitettu 15.9. 2021. |
| Tavoitteen asettaminen | Opinnäytetyösuunnitelma  Käytettävien menetelmien kartoitus (realistinen evaluaatio/tuloksellinen kehittämistyö). | Tarvitaanko sekä laadullista, että määrällistä tutkimusta? Mitä muita toimenpiteitä aineistonkeruussa on hyödyllistä käyttää? | Aineistokeruu: syyskuu 2021-maaliskuu 2022 |
| Tiedonkeruuvaihe | Teemahaastattelujen suunnittelu ja toteutus. (Laadullinen tutkimus)  Sähköisen kyselytutkimuksen toteutus. (Määrällinen tutkimus) | Useita haastateltavia  Työpaja 1 (LIVE)  Postitus 2 x 1000 vastaanottajalle.  Työpaja 2 | → 15.11.2021-24.2.2022  → marraskuu 2021  → helmikuussa 2022.  → maaliskuu 2022 |
| Kartoitus, jäsentäminen ja tutkiminen | Asiantuntijoiden teemahaastattelujen toteutus | Minkälaisia kokemuksia on ollut etätyötoiminnan aloittamisesta eri toimintayksiköissä?  Suhtautuvatko kaikki toimijat etätyötoimintaan myönteisesti?  Eivätkö kaikki toimijat suhtaudu etätyötoimintaan myönteisesti? Suhtautuuko osa toimijoista myönteisesti ja osa kielteisesti ja miten se käytännössä on havaittavissa? |  |
| Henkilöstöymmärrys |  | Toteuttavan ja tuottavan henkilöstön ymmärtäminen. |  |
| Tiedon analysointi |  | Analysoidaan saatua dataa. |  |
| Ongelman määrittely | Virtuaaliverstaan strategiseen suunnitelman laadinta yhteistyössä Tietotekniikan työnjohtajan Hanna Keräsen kanssa. |  |  |
| Jatkokehitys ja ideoiden esille nostaminen |  |  | Dot-hanke (Uusix-verstaat)  Virtuaaliverstas-hanke (Uusix-verstaat) |
| Ratkaisu |  |  |  |
| Kehittäminen (Jatkokehittäminen) |  |  |  |
| Konseptointi | Lanseeraaminen | Jatkojalostaminen | Tutkimuksellinen kehittämistuotoksen tulosten julkaiseminen toukokuussa 2022.Tuloksia käytetään aineistona Dot-hankkeen kehittämiseen ja Virtuaaliverstaan kehittämiseen Uusix-verstailla (Stadin sote etätyötoiminnan kehittäminen). |

**2.16 Kehittämistoiminta on uusien toimintatapojen mahdollistamista**

Kehitystoimintaa tarvitaan jatkuvasti eri yhteyksissä. On olemassa erilaisia ​​prosesseja, jotka jatkuvat vuodesta toiseen. Myös kehitystoimintaa on rajoitetusti. Realistinen arviointi ja tuottava kehitystyö (Anttila, 2007) on kuitenkin vain pieni välähdys kokonaisuuteen, jonka osaa opinnäytetyön tutkimuskehitys läpäisee ja tekee näkyväksi. Kuten kaikki muutkin kehitystoiminnot, kehitysprosessi seuraa tuttua karttaa: tiedontuotanto, tutkimuksellinen kehittämistoiminta, toimijoiden osallistuminen ja kehittämisprosessi (Toikka, Rantanen, 2009, 10).

Kehittämistoiminta perustuu aina perusideaan eli tarpeeseen kehittää jotain uutta. Tämän opinnäytetyön idea etätyömallin kehittämiseksi perustuu käytännön tarpeeseen tutkia kahden viime vuoden aikana saatuja kokemuksia, tarpeita ja kehittämismahdollisuuksia tulevaisuutta ajatellen. Samalla se myös vangitsee ainutlaatuisesti aikansa historian ja ajankuvan maaliskuusta 2020 nykypäivään.

Stadin sotessa useimpien toimijoiden oman kokemuspohjansa kautta kehittämä toimintamalli on jo tunnettu; toisilla meni paremmin, toisilla haparoi. Kaikki perustuu kuitenkin tarpeeseen luoda jotain uutta ja yhteistä. Tämä kehitysprosessi on siis myös tiukasti pragmaattinen eli käytännön toimintaan sidottu, joka yhdistää käytännön toimijoiden kokemuksia ja ajatuksia.

Kehittämistoiminta perustuu aina peruskysymyksiin eli siihen, mitä meidän on voitava tietää jostakin. Tärkeä lähtökohta on kysyä: kuka, mitä, miten ja miksi (Toikka, Rantanen, 13). Haluamme kutsua kehittämistoimintaa kehittämistoiminnaksi, kehitystyöksi tai kehittämistyöksi (Toikka, Rantanen, 13), kaikki tarkoittavat samaa ja yhtä asiaa: kehittämistoimintaa.

Tässä aineistossa kehittäminen ja tutkimus yhdistetään käytännön kehittämistoimintaan. On ajateltavissa, että kehittämistyön tarpeiden ja tavoitteiden ymmärtämiseksi on ymmärrettävä työn tekijöitä. Ihmisiä ei voi korvata!

**3 Teemahaastattelut**

Kevättalvea 2020 muistettaessa Suomi oli tuolloin uudessa tilanteessa. Tuolloin globaalin koronapandemian uhasta tuli todellisuutta, joka vaikutti kaikkiin toimialoihin. Monet kaupunkien lähipalvelut olivat tuolloin suljettuina. Näin kävi myös Helsingissä. Maaliskuussa 2020 kuitenkin päätettiin ryhtyä tuumasta toimeen ja mahdollisuus etätyön toteuttamiseen avautui. Henkilökunta oli uudessa tilanteessa, jota ei ennen ollut kokenut: Jotta asiakkaiden oikeus saada palvelua toteutuisi, oli tarpeen luoda sisältöä etätyön toteuttamiseen. Asiakashallinnan lisäksi etätyöstä tuli henkilöstölle arkipäivää: kaikki koulutukset ja tapaamiset toteutettiin etänä, verkossa.

Etätyön kehittäminen ja toteuttaminen aloitettiin henkilöstön kanssa; apuohjaajat, ohjaajat ja työnjohtajat suorittivat erilaisia ​​etätyötoimintoja ja tehtäviä verstaalla työskenteleville aina asiakkaan sovimina toimintapäivinä ja kellonaikoina.

Tässä opinnäytetyössä temaattista haastattelua käytetään yhtenä aineistonkeruumentelmänä. Teemahaastattelujen avulla voidaan kartoittaa yksittäisiä empiirisiä kokemuksia ja myös tallentaa ajankuvaa. Teemahaastattelussa *”Etätyötoiminnan mallin kehittäminen Stadin soten kuntouttavan työtoiminnan tarpeita varten tuotannollisesta näkökulmasta tarkasteltuna”*kysyttiin: etätyötoiminnan toteutusta ja mahdollisuuksista, asiakassitoutumisesta, uusien asioiden oppimisesta, henkilöstön palautumisesta, henkilöstön omista kehittämistoiveista, asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksista, sisällöntuotannosta, kehittämisen tarpeista, teknisestä osaamisesta ja etätyötoiminnan tulevaisuudesta. Teemahaastattelussa käsiteltiin monenlaisia kysymyksiä. Samalla se herätti haastattelussa vilkasta keskustelua etätyötoiminnan kehittämisen tarpeista ja mahdollisuuksista.

|  |
| --- |
| Teemahaastattelun sisältö:   1. Etätyötoiminnan toteutus 2. Etätyötoiminnan mahdollisuudet 3. Asiakkaiden sitoutuminen, sitouttaminen 4. Uusien asioiden oppiminen 5. Palautuminen 6. Etätyötoiminnan aloittaminen 7. Asiakkaiden sitoutuminen, asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet 8. Omat kehittämistoiveet 9. Sisällöntuotanto ja kehittyminen 10. Kehittämistarpeet, havainnot 11. Henkilöstön jaksaminen 12. Tekniset taidot 13. Tulevaisuus |

**3.1 ”Mitään valmista mallia ei ollut”**

Maaliskuussa 2020 etätyötoiminta käynnistettiin Stadin sotessa. Kansan kielellä asiaa voidaan kuvata sanoilla: ”potkaistiin käyntiin”. Valmista mallia tai esikuvaa, jonka avulla henkilöstö eli etätyötoiminnan toteuttajat voisivat kehittää sisältöä, ei kuitenkaan ollut. Jälkeenpäin henkilökunta koki, ettei lähityö antanut aikaa tai tarvetta opetella verkossa tapahtuvaa ohjaamista. Henkilökunnalla ei myöskään ollut kokemusta puhumisesta suurelle yleisölle verkossa. Joissakin haastatteluissa kokemuksia verrattiin radiotoimittajan työhön. Ohjelmallisten sisältöjen suunnittelusta tai toteutuksesta ei myöskään ollut tietoa, koulutusta tai kokemusta, joten sisällöntuotannossa oli paikoin suuria eroja. Silti jokainen yritti tehdä parhaansa.

Haastateltava 6 pohtii etätyötoiminnan aloittamista seuraavasti:

*Pajat meni silloin maaliskuussa kiinni, kun Sosiaali- ja terveysministeriöstä tuli kehoitus aloittaa etätyötoiminta. Siitä se sitten lähti. Siinä sitten piti keksiä jotain etätyötoimintaa asiakkaille. Hei alussa koettiin, että mahdollisuudet ovat rajattomat. Jälkikäteen ajatellen on vaikeaa arvioida, oliko se silloin vaikeaa vai helppoa. Jotkut asiat olivat helppoja, jotkut haastavampia. Uskon, että toteuttajien luonteenpiirteet vaikuttivat kokemukseen aika paljon.*

Käsitykset siitä, millaisia palveluja asiakkaille voitaisiin tarjota, vaihtelivat. Monet olivat tehneet työnsä vuosia kasvokkain tapaamisten muodossa. Täysin verkkoon siirtyminen nähtiin uutena työskentelytapana, mikä merkitsi kokonaan – ainakin osittain – oppimista vahoista tavoista pois. Haastateltava 5 kertoo:

*Siihenastinen oma työni perustui vuorovaikutteiseen livetaapaamiseen. Silloin keväällä 2020 lähdettiin tyhjältä pöydältä. Meillä ei ollut mitään mallia, jota olisimme voineet seurata, eikä aikaisempia käyttökokemuksia järjestelmistä tai alustoista ollut. Meillä ei edes ollut mitään visiota siitä, mitä sen käytännössä pitäisi olla. Siitä sitten sitä lähdettiin rakentamaan. Minusta tuntuu, ettei kenelläkään oikein ollut tietoa siitä, mitä ja minkälaista etyätyötoimintaa eri osastoilla ja työtoiminnoissa pitäisi oikein toteuttaa.*

Vaikka ketään ei koulutettu etätyötoiminnan toteutukseen, tekijät halusivat silti kehittää asiakkailleen parasta mahdollista sisältöä. Tekniset haasteet aiheuttivat kuitenkin paljon ongelmia esimerkiksi Teams-alustalla, koska etätyötoiminnan toteuttamisesta ei ollut aikaisempaa kokemusta. Haastateltava 3 muistelee:

*Koko uuden työkalun haltuunotto on ollut haastavaa. Esimerkiksi se, millä alustalla toimitaan. Sitten tietenkin se, että jatkuvasti tuli uusia päivityksiä (esimerkiksi Teams) ja ne piti paitsi opetella nopeasti, niistä piti myös kertoa kollegalle ja asiakkaille eli vastaanottajille, joille ne eivät olleet entuudestaan tuttuja. Ongelmana oli se, että oltiin juuri edellisellä viikolla hahmotettu, miten ohjelma toimii ja jos siihen tuli taas uusi päivitys, se oli uuden opastuksen ja koulutuksen paikka. Se oli aika kuormittavaa näin ohjaajan kannalta katsottuna. Varmasti monelta asiakkaalta meinasi loppua mielenkiinto. Työtä tehtiin siinä oman perustyön ohessa ja rinnalla. Mitenkään ei meinannut pysyä perässä, kun jokin sovittu asetus ei ollutkaan sillä tavalla, kun edellisellä kerralla oltiin jo totuttu. On muistettava, että meillä on aika iso joukko kuulijoita siellä kuvaruudun toisella puolella ja kaikille uuden tiedon saaminen oli aika työlästä hommaa!*

Vaikka tekniset ongelmat olivat koko ajan läsnä ja vaativat niihin valmistautumista, haastateltava 3 kertoo olleen innostunut toteuttamaan radiomaista sisältöä, jossa ihmissuhdekeskustelijat nousivat esiin.

*Me haluttiin luoda sellainen radiomeininki. Ei haluttu mitään tylsää nelituntista toteutusta, vaan välitöntä sanailua esimerkiksi toteuttajien kesken. Se onnistui mielestämme hyvin – teknisistä ongelmista huolimatta*.

Koska sisällöntuotannon rooli etätyötoiminnassa on merkittävä, kiinnitettiin suunnitteluun huomiota. Sisältö voi sisältää kansalaistaitoja, liikkuntaa, ammatillisia kysymyksiä, taitoa tehdä asioita käsillä, kodin siivousta tai työnhakutaitojen hiomista. Työvalmennusohjaaja kertoo:

*Helpointa oli se, että meillä oli sisällöllinen materiaali hahmotettuna ja jo valmiina. Tiedettiin siis aika hyvin, mitä asioita asiakkaille halutaan kertoa. Meidän etätyötoimintamme on kertoa työvalmennuksen perusasioista asiakkaille, joihin kuuluu työnhaku tai opiskelu, dokumentit ja kaikke tähän liittyvää tai se, mistä löytää tietoa työpaikoista. Se sisällöllinen puoli (asiasisältö) on ollut helpointa eli se, mitä haluamme toiminnallamme välittää ihmisille.*

Monet teemahaastatteluun vastanneet kokivat etätyötoiminnan alkuvaiheen maaliskuussa 2020 yllättäväksi. Jälkikäteen ajatellen tuli vastaan myös haastavia tilanteita. Haastateltava 6 kertoo:

*Haastavinta on ehkä ollut henkilöstön resurssointi. Esimerkiksi minulla ei ollut mitään työryhmää. Siinä vain ryhdyin yksin pohtimaan, että minkälaisia etätehtävät voisivat olla. Siitä sitten löytyi se linja. Jonkun verran yksin tekeminen on ollut vaikeaa.*

Vaikka tekniset ongelmat saatiin vihdoin ratkaistua ja sisältöön löydettiin ratkaisuja, henkilöstö kiinnitti yhä huomiota asiakkaiden etätyöhön. Asiakkaiden aikataulussa pysymistä ja tehtävien palauttamista pidetään edelleen merkittävänä ongelmana. Haastateltava 21 kertoo:

*Miten pitää esimerkiksi tehtäväaikatauluista kiinni, ellei henkilö ole tottunut nimenomaan itseohjautuvuuteen ja siihen, että tietyt asiat täytyy tehdä sovittujen aikataulujen puitteissa. Siinä varmasti on kehitettävää edelleenkin.*

**3.2 Tarkastelu nostaa esille asiakkaan tärkeyden**

Voimme myös tarkastella vastausten tuloksia ja sitä, mitkä asiat tulevat esiin tässä aineistossa. Muun muassa näistä asioista keskusteltiin teemahaastatteluihin osallistuneiden kanssa. Erityisen tärkeää oli mittari, jolla analysoidaan etätyötoiminnan toteutukseen liittyviä kokemuksia. Kysymyssarjalla arvioitiin seuraavaa: Miten helppona henkilöstö on kokenut etätyötoiminnan toteutuksen? Minkälaisena nähdään etätyötoiminnan mahdollisuudet? Voidaanko etätyötoimintaa kehittää? Miten etätyötoiminnassa henkilöstö onnistuu asiakkaiden sitouttamisessa? Tarvitaanko edelleen yhdessä oppimista? Miten hyvin henkilöstö onnistuu palautumaan toteutuneesta etätyötoiminnasta? Miten helppoa on etätyötoiminnan aloittaminen? Miten hyvin asiakkaat sitoutuvat etätyötoiminnan toteutukseen? Ovatko verkossa toteutetut toiminta-ajat sopivat pituisia? Miten helppoa olisi toteuttaa erilaisia elinikäisen oppimisen koulutuksia etätyötoiminnan yhteydessä? Pitäisikö asiakkaan voida vaikuttaa sisällöntuotantoon nykyistä enemmän ja saavatko asiakkaat tällä hetkellä (henkilöstön käsitys) riittävästi etätyötoimintatoteutuksen sisältöön (eli kuullaanko asiakasta riittävästi)? Onnistuuko henkilöstö mielestään riittävän hyvin sisällöntuotannon toteutuksessa? Kokeeko henkilöstö etätyötoiminnan toteutuksen kuormittavaksi? Oppiiko henkilöstö helposti laitteiden ja ohjelmien käytön? Onko sisältöä helppoa suunnitella? Miten helppoa on kehittää yhtenäinen etätyötoiminnan palvelumalli kaikkeen etätyötoimintaan?

Muun muassa näitä asioita käsiteltiin teemahaastatteluissa. Kuten aiemmin kerrottiin, haastatteluissa oli yhteensä 12 Stadin soten työtoiminnan puitteissa työskentelevää henkilöä. Oli tärkeää huomata, että tuloksissa on korostettu erilaisia painotuksia. Sanallisten kommenttien lisäksi myös numeeriset, mittausten avulla tehdyt arviot kertovat siitä, missä asioissa erityisesti henkilöstö kokee riittämättömyyttä. Nämä voivat olla asioita, joille ei voida tehdä mitään. Kannattaa myös muistaa, että etätyötoiminnan toteutumisen merkittävyys oli asiakkaan kannalta erittäin tärkeä. Oli tärkeää pystyä toteuttamaan erilaisia etätyötoiminnan ratkaisuja sellaisina aikoina ja päivinä, jolloin lähityötoimintaa ei pandemian vuoksi voitu järjestää.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nro** | **Kysymys** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Miten helppoa etätyötoiminnan toteutus on mielestäsi ollut? | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 6 |
| 2 | Minkälaisena näet etätyötoiminnan mahdollisuudet? | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 3 | Voiko etätyötoimintaa mielestäsi kehittää? | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 1 |
| 4 | Miten etätyötoiminnassa henkilöstö onnistuu asiakkaiden sitouttamisessa? | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | Tarvitaanko edelleen yhdessä oppimista (asiakkaat, henkilöstö? | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 |
| 6 | Miten hyvin henkilöstö onnistuu palautumaan toteutuneesta etätyötoiminnasta? | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 7 | Miten helppoa pidät etätyötoiminnan aloittamista? | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 8 | Miten hyvin (helposti) asiakkaat sitoutuvat etätyötoiminnan toteutukseen? | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| 9 | Ovatko verkossa toteutetut etätyötoiminta-ajat sopiva mittaisia? | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | Miten helppoa olisi toteuttaa erilaisia elinikäisen oppimisen koulutuksia ja sisältöjä etätyötoiminnan yhteydessä? | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 11 | Pitäisikö asiakkaiden voida vaikuttaa sisällöntuotantoon nykyistä enemmän? | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 12 | Saavatko asiakkaat vaikuttaa tällä hetkellä etätyötoiminnan toteutukseen? | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 |
| 13 | Henkilöstön sisällöntuotantoon osallistuminen. Onko siinä onnistuttu? | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 14 | Onko etätyötoiminta mielestäsi ajoittain kuormittavaa? | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 |
| 15 | Oppiiko henkilöstö helposti teknisten laitteiden käytön? | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 16 | Onko sisällöntuotantoa helppoa suunnitella etätyötoimintatapahtumasta toiseen? | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 17 | Miten helppoa olisi kehittää yhtenäinen toimintamalli kaikkeen etätyötoimintaan? | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 |
| 18 | Onko etätyötoiminnan toteuttaminen tulevaisuudessa helppoa? | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 19 | Onko etätyötoiminnan toteuttaminen mielestäsi ajoittain rakasta? | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 |

**Näitä asioita kysyttiin teemahaastattelussa:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Miten helppoa etätyötoiminnan toteutus on mielestäsi ollut? |
| 2 | Minkälaisena näet etätyötoiminnan mahdollisuudet? |
| 3 | Voiko etätyötoimintaa mielestäsi kehittää? |
| 4 | Miten etätyötoiminnassa henkilöstö onnistuu asiakkaiden sitouttamisessa? |
| 5 | Tarvitaanko edelleen yhdessä oppimista (asiakkaat,/ henkilöstö? |
| 6 | Miten hyvin henkilöstö onnistuu palautumaan toteutuneesta etätyötoiminnasta? |
| 7 | Miten helppoa pidät etätyötoiminnan aloittamista? |
| 8 | Miten hyvin (helposti) asiakkaat sitoutuvat etätyötoiminnan toteutukseen? |
| 9 | Ovatko verkossa toteutetut etätyötoiminta-ajat sopiva mittaisia? |
| 10 | Miten helppoa olisi toteuttaa erilaisia elinikäisen oppimisen koulutuksia ja sisältöjä etätyötoiminnan yhteydessä? |
| 11 | Pitäisikö asiakkaiden voida vaikuttaa sisällöntuotantoon nykyistä enemmän? |
| 12 | Saavatko asiakkaat vaikuttaa tällä hetkellä etätyötoiminnan toteutukseen? |
| 13 | Henkilöstön sisällöntuotantoon osallistuminen. Onko siinä onnistuttu? |
| 14 | Onko etätyötoiminta mielestäsi ajoittain kuormittavaa? |
| 15 | Oppiiko henkilöstö helposti teknisten laitteiden käytön? |
| 16 | Onko sisällöntuotantoa helppoa suunnitella etätyötoimintatapahtumasta toiseen? |
| 17 | Miten helppoa olisi kehittää yhtenäinen toimintamalli kaikkeen etätyötoimintaan? |
| 18 | Onko etätyötoiminnan toteuttaminen tulevaisuudessa helppoa? |
| 19 | Onko etätyötoiminnan toteuttaminen mielestäsi ajoittain rakasta? |

**Miten eri kysymykset sijoittuivat aineistossa?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 43 = 18 | 1 = 14 | Onko etätyötoiminta mielestäsi ajoittain kuormittavaa? |
| 2 | 34 = 14 | 2 = 11 | Pitäisikö asiakkaiden voida vaikuttaa sisällöntuotantoon nykyistä enemmän? |
| 3 | 28 = 7 | 3 = 10 | Miten helppoa olisi toteuttaa erilaisia elinikäisen oppimisen koulutuksia ja sisältöjä etätyötoiminnan yhteydessä? |
| 4 | 33 = 13 | 4 = 13 | Henkilöstön sisällöntuotantoon osallistuminen. Onko siinä onnistuttu? |
| 5 | 34 = 15 | 5 = 8 | Miten hyvin (helposti) asiakkaat sitoutuvat etätyötoiminnan toteutukseen? |
| 6 | 31 = 10 | 6 = 18 | Onko etätyötoiminnan toteuttaminen tulevaisuudessa helppoa? |
| 7 | 29 = 8 (9) | 7 = 3 | Voiko etätyötoimintaa mielestäsi kehittää? |
| 8 | 26 = 5 | 8 = 7 | Miten helppoa pidät etätyötoiminnan aloittamista? |
| **9** | **14 = 1** | **9 = 7** | Miten helppoa pidät etätyötoiminnan aloittamista? |
| 10 | 23 = 3 | 10 = 6 | Miten hyvin henkilöstö onnistuu palautumaan toteutuneesta etätyötoiminnasta? |
| 11 | 19 = 2 | 11 = 15 | Oppiiko henkilöstö helposti teknisten laitteiden käytön? |
| 12 | 41 = 17 | 12 = 16 | Onko sisällöntuotantoa helppoa suunnitella etätyötoimintatapahtumasta toiseen? |
| 13 | 24 = 4 | 13 = 16 | Onko sisällöntuotantoa helppoa suunnitella etätyötoimintatapahtumasta toiseen? |
| 14 | 29 = 9 | 14 = 2 | Minkälaisena näet etätyötoiminnan mahdollisuudet? |
| 15 | 32 = 11 | 15 = 5 | Tarvitaanko edelleen yhdessä oppimista (asiakkaat,/ henkilöstö? |
| 16 | 33 = 12 (13) | 16 = 19 | Onko etätyötoiminnan toteuttaminen mielestäsi ajoittain rakasta? |
| **17** | **46 = 19** | **17 = 12** | Saavatko asiakkaat vaikuttaa tällä hetkellä etätyötoiminnan toteutukseen? |
| 18 | 27 = 6 | 18 = 1 | Onko etätyötoiminnan toteuttaminen tulevaisuudessa helppoa? |
| 19 | 36 = 16 | 19 = 17 | Miten helppoa olisi kehittää yhtenäinen toimintamalli kaikkeen etätyötoimintaan? |

Mitkä asiat sitten nousivat keskeisimmin esille? Eniten ääniä sai kysymys 17, jossa kysyttiin ”Miten helppoa olisi kehittää yhtenäinen toimintamalli kaikkeen etätyötoimintaan?”. Tämän kysymyksen vastakkaista paria tarkasteltaessa vastaus on, onko etätyön toteuttaminen joskus vaikeaa. Tästä voidaan aineiston sisällön tarkastelun kautta päätellä, että etätyön toteuttaminen koetaan joskus kuotmittavaksi tai raskaaksi. Tähän voivat vaikuttaa työn monimutkaisuus, uudet työtehtävät ja niihin sitoutuminen, työtehtävien välinen tasapaino, asiakkaiden ohjaus ja sisällön laatu. Kaikki nämä voivat tarkoittaa työtaakkaa, mikä puolestaan ​​aiheuttaa tunnetta, että etätyötoiminta koetaan ajoittain raskaaksi ja siksi ei välttämättä uskota, että etätyötoimintamallin kehittäminen kaikkeen etätyötoimintaan olisi helppoa. Myös sanalle helppo pitää antaa painoa, sillä kehittämistyö edellyttää hyvää suunnitelmallisuutta ja kehittämissuunnitelmaa sekä suunnittelua, jotta kehittämistyössä onnistutaan tavoitteiden mukaisesti. Sitä vastaan helpommaksi on koettu kysymys ”Ovatko verkossa toteutetut etätyötoiminta-ajat sopiva mittasisi?”. Myönteistä vastausta on helppo tulkita sen kautta, että niin lähityötoiminnalle kuin myös etätyötoiminnalle on asetettu määrällinen lain vaatima aikaraja: 4 tuntia / päivä.

|  |  |
| --- | --- |
| 1 = 14 | Onko etätyötoiminta mielestäsi ajoittain kuormittavaa? |
| 2 = 11 | Pitäisikö asiakkaiden voida vaikuttaa sisällöntuotantoon nykyistä enemmän? |
| 3 = 10 | Miten helppoa olisi toteuttaa erilaisia elinikäisen oppimisen koulutuksia ja sisältöjä etätyötoiminnan yhteydessä? |
| 4 = 13 | Henkilöstön sisällöntuotantoon osallistuminen. Onko siinä onnistuttu? |
| 5 = 8 | Miten hyvin (helposti) asiakkaat sitoutuvat etätyötoiminnan toteutukseen? |
| 6 = 18 | Onko etätyötoiminnan toteuttaminen tulevaisuudessa helppoa? |
| 7 = 3 | Voiko etätyötoimintaa mielestäsi kehittää? |
| 8 = 7 | Miten helppoa pidät etätyötoiminnan aloittamista? |
| **9 = 7** | Miten helppoa pidät etätyötoiminnan aloittamista? |
| 10 = 6 | Miten hyvin henkilöstö onnistuu palautumaan toteutuneesta etätyötoiminnasta? |
| 11 = 15 | Oppiiko henkilöstö helposti teknisten laitteiden käytön? |
| 12 = 16 | Onko sisällöntuotantoa helppoa suunnitella etätyötoimintatapahtumasta toiseen? |
| 13 = 16 | Onko sisällöntuotantoa helppoa suunnitella etätyötoimintatapahtumasta toiseen? |
| 14 = 2 | Minkälaisena näet etätyötoiminnan mahdollisuudet? |
| 15 = 5 | Tarvitaanko edelleen yhdessä oppimista (asiakkaat,/ henkilöstö? |
| 16 = 19 | Onko etätyötoiminnan toteuttaminen mielestäsi ajoittain rakasta? |
| **17 = 12** | Saavatko asiakkaat vaikuttaa tällä hetkellä etätyötoiminnan toteutukseen? |
| 18 = 1 | Onko etätyötoiminnan toteuttaminen tulevaisuudessa helppoa? |
| 19 = 17 | Miten helppoa olisi kehittää yhtenäinen toimintamalli kaikkeen etätyötoimintaan? |

On mielenkiintoista nähdä, mitkä asiat erityisesti nousevat merkittävimmiksi – kun tarkastellaan etätyötoiminnan kokemuksen kautta saatua palautetta. Kokemusajanjako koostuu ajasta 3/2020-2/2022 eli kahdesta viimeisestä vuodesta. Ajan näkökulmasta suurin haaste on kysymys siitä, kuinka helppoa olisi kehittää yhtenäinen toimintamalli kaikkeen etätyötoimintaan? Toiseksi eniten ääniä on saanut kysymys siitä, onko etätyötoiminnan toteuttaminen jatkossa helppoa. Kolmas kysymys kuuluu: saavatko asiakkaat tällä hetkellä vaikuttaa etätyötoiminnan toteutukseen? Ja neljäs kysymys: onko etätyötoiminnan toteuttaminen mielestäsi ajoittain raskasta. Ehkä selittävin asia löytyy sijalta viisi (5), jossa kysytään: Tarvitaanko edelleen yhdessä oppimista (asiakkaat / henkilöstö). Ja tässä voimme pysähtyä kysymykseen ja katsoa näiden aikaisempien kysymysten sisään:

*Miten helppoa olisi kehittää yhtenäinen toimintamalli kaikkeen etätyötoimintaan? Onko etätyötoiminnan toteuttaminen tulevaisuudessa helppoa? Saavatko asiakkaat vaikuttaa tällä hetkellä etätyötoiminnan toteutukseen? Onko etätyötoiminnan toteuttaminen mielestäsi ajoittain rakasta?*

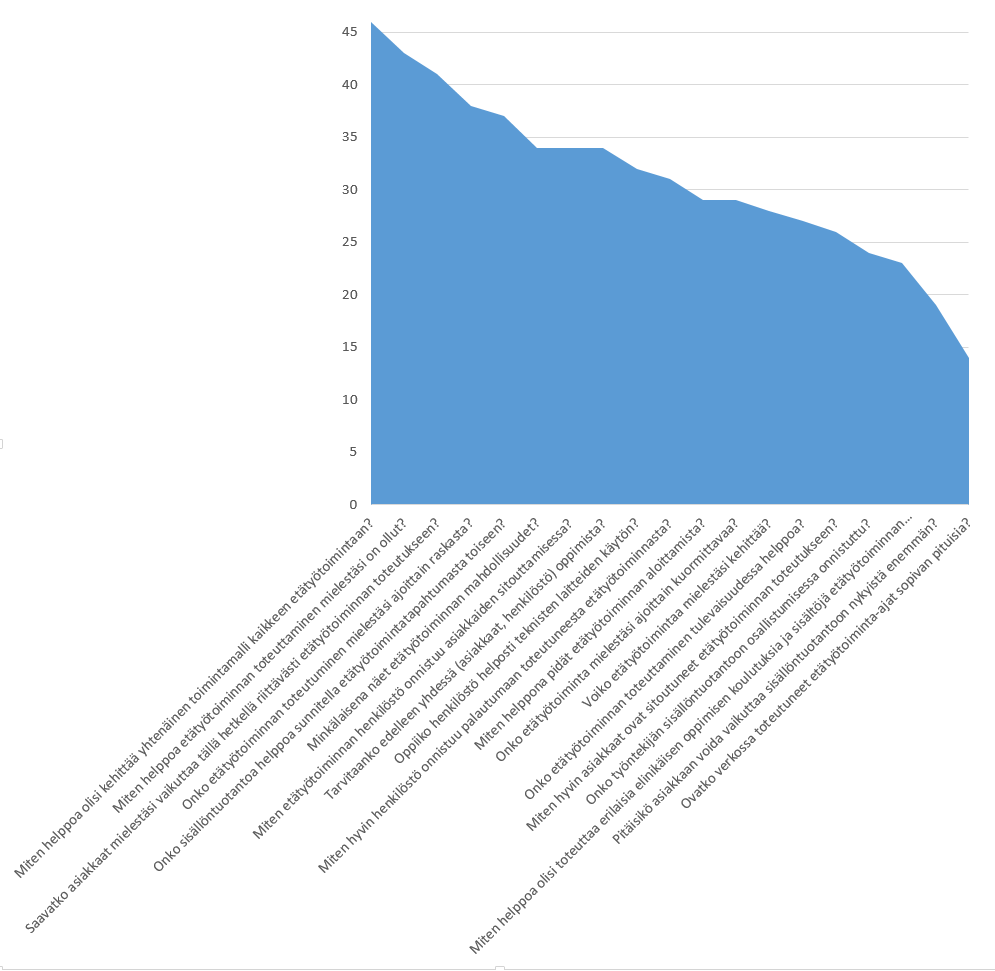
**Asioiden riippuvuudet suhteessa toisiinsa**

Alla olevasta kaaviosta näemme tarkemmin asiat, joihin henkilöstö kiinnittää huomiota.

Kysymykseen, miten helppoa etätyötoiminnan toteuttaminen on mielestäsi ollut? voidaan ajatella kahdella eri tavalla. Yhtäältä voidaan nähdä kuormittavuuden vaikutus, mutta suurehkon pistemäärän vuoksi sen voidaan arvella myös kuvaavan sitä, että etätyötoiminnan toteutus on ollut helppoa ja toimivaa. Kysymys siitä, voivatko asiakkaat tällä hetkellä vaikuttaa riittävästi etätyötoiminnan toteutukseen, näkyy myös siinä, että he voivat tuoda näkökulmia tai kehitysehdotuksia alustalle tai alustoille, mikä voi puolestaan henkilöstön puolelta aiheuttaa riittämättömyyden kokemuksia. Se, että haastattelussa kiinnittivät huomiota siihen, että ”etätyötä tehdään oman arkityön rinnalla. Siitä ei saada saldovapaata, eikä lisää palkkaa” kuvastanee hyvin sitä, minkälaisia ajatuksia etätyön toteutus oman arkityön rinnalla on saattanut herättää. Uusix on tehnyt selvän poikkeuksen Tietotekniikkaosastolla. Siellä etätyötoiminnan kehittäminen on pitkällä verrattuna moniin muihin osastoihin, joiden perinteinen työskentelytapa on ollut pragmaattinen. Esimerkiksi verkossa tapahtuvaa etätyötoimintaa on aivan mahdotonta kuvitella luontolaheisenä avotyötoimintana. Käsityöhön erikoistuneet osastot ovat myös hyvin usein alueita, (puuverstaat, kädentaidotosasto, metallitöihin erikoistuneet osastot), joilla etätyötoiminnan käytännön toteutus on usein jäänyt etäisemmäksi – johtuen siitä, ettei sitä ole pidetty tarpeellisena. Ja tässä yhteydessä tarkoitetaan erityisesti sitä, että se on jäänyt etäisemmäksi, koska sitä ei käytännön työssä ole tarvittu samalla tavalla, kuin esimerkiksi tietotekniikkaan erikoistuneiden osastojen henkilöstön ja asiakastyöntekijöiden näkökulmasta. Tältä osin osastot eivät siis ole tasavertaisessa asemassa työn ja tehtävien vaatimusten valossa.

On kuitenkin tärkeä huomata, että kehittämisen mahdollisuuksia on monia. Ja juuri tämä on se, mitä etätyötoiminnan kehittämiseen tarvitaan: luoda puitteet, joissa etätyötoimintaa voidaan toteuttaa ja tuottaa ulkoisen toteutuksen (osaston) kautta. Se tuskin poistaa kokonaan osastotarvetta ja kykyä hallita etätyötoiminnan toteutusta koordinoidusti, mutta vaatimukset säilyvät tulevaisuudessa. Asiakkaiden ja henkilökunnan jatkokoulutuksella on jatkossakin tärkeä rooli, mikä näkyy myös tästä aineistosta.

Alla



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |

**3.3 Sähköisen kyselytutkimuksen tulokset**

*Etätyötoiminnan kehittäminen ja vaikuttavuus Stadin sotessa -kyselytutkimus* toteutettiin helmikuussa 2022. Sähköpostiviestinä lähetetty kyselytutkimus postitettiin sähköpostiviestinä 1000 vastaanottajalle kahtena eri lähetyskertana. Kyselyyn vastasi yhteensä 8,6 % vastaanottajista.

Kyselytutkimus toteutettiin yhteistyössä Suomen Humanistisen ammattikorkeakoulun ja Uusix-verstaiden kanssa. Tutkimuskysymyksiä pohdittiin yhteistyössä Uusix-verstaiden johtajan ja aikuissosiaalityön päällikön kanssa tammikuussa 2022.

Kyselytutkimus liittyy Stadin soten etätyötoiminnan palvelumallin kehittämiseen. Kyselyn johdannossa korostettiin, että kyselyssä tarkastellaan etätyötoiminnan kokemuksia nimenomaan tuotannon näkökulmasta, eli kauden viime vuoden aikana etätyötoimintaan osallistuneita. Kyselyn käyttöönotolla haluttiin kiinnittää huomiota henkilöstön hyvinvointiin ja mahdollisuuteen vaikuttaa etätyötoimintamallin kehittämiseen.

Kyselyyn osallistuneista henkilöistä ammattinimikkeet

|  |  |
| --- | --- |
| **Osallistujan**  **ammattinimike** | **Osallistujien**  **lukumäärä** |
| Apuohjaaja | 5 |
| Asumisneuvoja | 3 |
| Etuuskäsittelijä | 2 |
| Henkilöstö assistentti | 1 |
| Johtava ohjaaja | 1 |
| Johtava psykologi | 1 |
| Johtava sosiaalityöntekijä | 1 |
| Kuntoutusohjaaja | 1 |
| Ohjaaja | 1 |
| Osallisuusvalmentaja | 1 |
| Palveluneuvoja | 1 |
| Psykiatrinen sairaanhoitaja | 1 |
| Sosiaaliohjaaja | 7 |
| Sosiaalityöntekijä | 3 |
| Terveydenhoitaja | 3 |
| Tiimikoordinaattori | 1 |
| Toimistoesimies | 1 |
| Työnjohtaja | 4 |
| Työpajaohjaaja | 1 |
| Työsuunnittelija | 1 |
| Työvalmentaja | 1 |
| Työvoimasuunnittelija | 1 |
| Vastaava ohjaaja | 1 |
| Vastaava työnjohtaja | 3 |

Vastaajien ikä

|  |  |
| --- | --- |
| 18–29 | 3 |
| 30–40 | 15 |
| 41–54 | 32 |
| 55 tai enemmän | 36 |

Osallistujien ikäjakautuma on melko laaja. Suurin osa kyselyyn vastanneista oli keski-ikäisiä, 30-50-vuotiaita (tai yli 50-vuotiaita). Alle 30-vuotiaita kyselyyn osallistuneista oli mukana kolme (3 henkilöä).

Vastaajien sukupuoli

|  |  |
| --- | --- |
| Mies | 26 |
| Nainen | 59 |
| Muu | 1 |

Kyselyyn osallistuneista suurin osa oli naisia: naisia 59, miehiä 26 ja muunsukupuolisia henkilöitä yksi (1).

**Oletko viimeisen kahden viime vuoden aikana ollut mukana toteuttamassa Stadin sotessa etätyötoimintaa?**

|  |  |
| --- | --- |
| Kyllä | 70 |
| En ole | 16 |

Suurin osa vastaajista (suhde 70 / 16) on ollut mukana toteuttamassa Stadin sotessa etätyötoimintaa. Vastaajista 16 oli niitä, jotka eivät olleet osallistuneet etätyötoiminnan toteutukseen viimeisen kahden vuoden aikana. Koska tämä on sähköinen kysymyslomake, enempää kysymyksiä ei voi esittää. Olisi kuitenkin mielenkiintoista tietää, miksi he halusivat vastata, vaikka eivät ole olleet mukana etätyötoiminnan toteuttamisessa.

**Miten paljon käytät aikaa keskimäärin viikossa etätyötoiminnan suunnitteluun?**

|  |  |
| --- | --- |
| 0-1 tuntia | 48 |
| 1-2 tuntia | 17 |
| 2–3 tuntia | 8 |
| 3–4 tuntia | 8 |
| 5 tuntia tai enemmän | 5 |

Vastaajista 48 kertoo osallistuvansa etätyötoiminnan suunnitteluun viikoittain 0-1 tuntia. Vastaavasti viisi (5) tuntia tai enemmän vastaajista osallistuu etätyötoiminnan suunnitteluun.

**Miten paljon käytät aikaa keskimäärin viikossa etätyötoiminnan toteutukseen?**

|  |  |
| --- | --- |
| 0–1 tuntia viikossa | 32 |
| 1–2 tuntia viikossa | 7 |
| 2–3 tuntia viikossa | 5 |
| 3–4 tuntia viikossa | 5 |
| 5 tuntia tai enemmän viikossa | 3 |

Vastaajista 32 kertoo käyttävänsä viikoittain aikaa etätyötoiminnan toteutukseen 0–1 tuntia. Vastaajista 7 kertoo, että käyttää etätyötoiminnan toteutukseen 1–2 tuntia. 2–3 tuntia etätyötoiminnan toteutukseen käyttää aikaa viisi vastaajaa ja 3–4 tuntia viikossa viisi henkilöä. Kolme (3) vastaajista kertoo käyttävänsä viikoittain etätyötoiminnan toteutukseen viisi tuntia tai enemmän.

**Miten paljon vastaajat käyttävät keskimäärin aikaa etätyötoiminnan suunnitteluun viikossa?**

|  |  |
| --- | --- |
| 0–1 tuntia viikossa | 48 |
| 1–2 tuntia viikossa | 17 |
| 2–3 tuntia viikossa | 8 |
| 3–4 tuntia viikossa | 8 |
| 5 tuntia tai enemmän viikossa | 5 |

Vastaajissa 48 kertoo, että käyttää suunnitteluun aikaa 0–1 tuntia, 17 vastaajaa käyttää aikaa 1–2 tuntia viikossa, kahdeksan (8) vastaajaa kertoo käyttävänsä suunnitteluun aikaa 2-3 tuntia ja niin ikään kahdeksan (8) vastaajaa kertoo käyttävänsä 3-4 tuntia etätyötoiminnan suunnitteluun viikossa. Viisi (5) vastaajaa kertoo käyttävänsä etätyötoiminnan suunnitteluun aikaa viisi tuntia tai enemmän viikoittain.

**3.4 Etätyötoiminnan toteutus**

Kyselyyn vastanneista 32 kertoo käyttävänsä etätyötoiminnan toteutukseen viikoittain 0-1 tuntia, seitsemän (7) vastaajaa kertoo käyttävänsä viikoittain aikaa etätyötoiminnan toteutukseen 1-2 tuntia, viisi vastaajaa kertoo, että viikoittain etätyöhön käytettävä aika on 2-3 tuntia, viiden (5) vastaajan mukaan käytetty aika on 3-4 tuntia ja kolmen (3) vastaaja käyttää aikaa viisi (5) tuntia tai enemmän aikaa viikoittain etätyötoiminnan toteutukseen.

**3.5 Kokemuksia etätyötoiminnan toteutuksesta**

**Tässä kysymyksessä pyydettiin vastaajia pohtimaan sitä, miten heidän mielestään etätyötoiminnan aloittaminen on onnistunut maaliskuusta 2020 lähtien. Kokemukset ovat olleet vaihtelevia, riippuen työtehtävistä.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Edut** | **Haitat, puutteet** | **Muuta huomioitavaa** |
| Työhyvinvoinnin lisääntyminen  Työmatkoihin käytetty aika on vähentynyt  Asiakkaat tavoittaneet hyvin, johtuen hyvistä palveluista  Hyvät yhteydenpitomahdollisuudet  Asiakaspalaute  Rauhallisuus, tehokkuus  Lähes kaiken voi tehdä etänä  Tietotekniikan osaamisen (henkilöstö) edistyminen (digiloikka)  Uusien käytäntöjen tulo työn tekemiseen  Uusia asiakasryhmiä tavoitettu  Myönteinen suhtautuminen tietotekniikkaan parantunut (henkilöstö)  Onnistuessaan myönteinen vuorovaikutuksen ”fiilis”  Uusiin kollegoihin tutustumisen ilo  Etätyö lisää työhyvinvointia ja työt tulee tehdyksi, kun häiriötekijät vähenevät  Mahdollisuus vaikuttaa oman työn suunnitteluun  Parempi saavutettavuus  Mahdollisuus suunnitella aikatauluja  Mahdollisuus asua esim. maalla ja tehdä etätyötä sieltä käsin  Yksiköiden välinen yhteistyö lisääntynyt  Ravistelee totuttuja työskentelymalleja ja antaa tilaa uuden oppimiselle  Korona lisännyt etätyötä  Tilatarpeiden vuoksi etätyötä tehdään porrastetusti  Henkinen ja fyysinen hyvinvointi parantunut  Kiireen tunne vähenee  Oman arjen sujuvuus paranee  Liikuntamahdollisuus heti työajan jälkeen, ei pitkän kotimatkan jälkeen  Tavaroiden ja laitteiden kuljettaminen eri kohteisiin vähentynyt  Sairaspoissaolot vähentyneet  Elämän laatu parantunut  Työn joustavuus parantunut  Omien ideoiden ja innovaatioiden kehittäminen | Yksinäisyyden tunne  Ahdistuneisuus  Taukojen pitäminen hankalaa, koska työstä irtautumisessa ei ole selkeitä aikatauluja  Ohjeistuksen toistamisen tarve  Etätyötoimintaan liittyvät rajoitteet  Henkilökunnan väsyminen uusien ideoiden kehittämiseen  Kaikki osallistujat eivät jaksa keskittyä riittävästi etätehtävien tekemiseen, vaatii ohjaukselta paljon  Rajoittaa ohjauksellisten ja toiminnallisten menetelmien käyttöä  Asiakastyön reflektointi kapenee  Työn tekemisessä koettu yksinäisyys  Asiakkaiden kiinnostus ja mahdollisuus kehittää digiosaamista vaihtelee esim. talouden, kiinnostuksen tai riittävän tuen puutteen vuoksi  Uusien työskentelytapojen opettelu voi olla uuvuttavaa  Nopealla aikataululla kehitetty työskentelytapa, jolla ei ollut mitään mallia = kokeilukulttuuri  Etätyötoiminta voi aiheuttaa myös henkilöstövajetta ja tiedonkuluun liittyviä katkoja  Itseohjautuvuuden puute  Asiakkaiden teknisten taitojen puutteellisuus | Laadukas suunnittelu vaatii aikaa ja hyviä yhteistyötaitoja  Vaatii hyvää ajankäytön suunnittelua  Vaatii teknisiä valmiuksia  Vaatii rohkeutta olla asiakkaiden ja kollegoiden kanssa uudenlaisessa vuorovaikutuksessa  Esimiesten tasapuolinen kohtelu  Riittävän hyvät taidot ja työkalut sekä nettiyhteydet  Tutuksi käynyttä työskentelymallia voisi jo nyt uudistaa  Tasavertaisen kohtelun merkitys korostuu  Etätyötoimintapäivät vaihtelevat eri yksiköiden mukaan runsaasti = kirjavia käytäntöjä |

Oli selvää, että yksityiselämän ja työn yhteensovittaminen nähtiin edistäjänä. Toisaalta huomio kiinnitettiin myös siihen, että jos aiemmin lähityön tiimissä olleet jäsenet tekevät osan viikosta etätyönä, osa tehtävistä jää tekemättä tai viivästyy. Kaikille etätyö ei kuitenkaan sovi, sillä toisten mielestä lähityö on silti paras vaihtoehto.

Etätyön aloittamisessa tai toteuttamisessa on vähän ongelmia, vaikka nähtiin myös, että etätyön opettaminen ja ohjaaminen oli paikoin asiakkaiden kannalta haastavaa. Ja se on edelleen sitä, osittain. Jotkut oppivat asiat nopeammin, toiset eivät. Se voi myös olla turhauttavaa.

Miten etätyön mahdollisuus ja tasapuolisuus sitten liittyvät?

Jotkut vastauksista osoittavat, että ihmiset kokevat, etteivät he saa toivomaansa kohtelua. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että henkilöllä olisi toinen asunto jossain muualla - Helsingin ulkopuolella - mutta työnantajan mukaan hän voi työskennellä etänä vain, jos työskentelee pääkaupungissa. Voi olla vaikea sanoa, mistä tämä voisi johtua. Toisaalta se voi liittyä myös siihen, että työntekijällä voi olla äkillinen tarve saapua työpaikalle - syystä tai toisesta, esim. sairaspoissaolon tuuraaminen tms. asia, joka selittyisi tämän kautta.

Kyselyyn vastanneista 65 Stadin soten eri toimialalla toimivista henkilöistä pitää etätyöskentelyä mielekkäänä. Etätyön avulla on voinut kehittää omia työtehtäviään, osallistua Teams-kokouksiin, ohjata asiakkaita ja osallistua eri pituisiin koulutuksiin. Asiakaspalautteita pidettiin hyvänä. Myös henkilöstön tietotekniset taidot ovat kehittyneet, oma henkinen ja fyysinen hyvinvointi parantunut ja kiireen tunne vähentynyt. Työn tehokkuuden ja laadun uskotaan parantuneen. Näitä voidaan pitää pandemian myönteisenä sivutuotteena.

*Etätyö ja koronarajoitukset ovat edistäneet työyhteisön tietoteknistä osaamista ja sen myötä prosessit ovat selkeytyneetkin sekä nopeutuneet. Uusi hybridimallin toimintoja on kehitetty ja ne varmasti jäävät koronarajoitusten poistuttua käytänteisiin. Olemme tavoittaneet ehkä uusia asiakaskohderyhmiä, sekä se on tukenut myös ikäihmisten tietoteknistä osaamista tai ainakin muuttanut suhtautumista tietokoneisiin positiivisemmaksi.*

Vastaajista kahdeksan (8) ilmoittaa, ettei koe etätyötä mielekkääksi. Vastaukseen vaikuttavat työntekijän työn vaatimukset. Esimerkiksi hoitoalalla (sairaala) etätyön tekeminen ei ole joustava työn tekemisen malli. Samalla, jos joku työntekijöistä on etänä, yksi työntekijä on paikan päältä vähemmän. Vastaajista kolme (3) kertoo, ettei ole osallistunut etätyötoimintaan ja 10 vastaaja eri syistä johtuen ei osaa sanoa. Näitä voivat olla vaihtelevat kokemukset etätyöstä tai siitä, ettei kaikille ole haettu oikeuksia työskennellä etänä tai vastaanotto- ja asiakastyössä etätyömahdollisuutta ei ole.

|  |  |
| --- | --- |
| Olen kokenut etätyötoiminnan mielekkääksi | 65 |
| En ole kokenut etätyötoimintaa mielekkääksi | 8 |
| En ole osallistunut etätyötoimintaan | 3 |
| En osaa sanoa | 10 |

Vaikka henkilöstö tuntee, että etätyö on tuonut tullessaan jatkuvasti kehittyneitä digitaalisia taitoja, asiakastyössä ilman kritiikkiä ei kuitenkaan selvitä. Henkilöstö kokee, että asiakkaiden digitaaliset taidot ovat vaihtelevia.

*Toisille väännämme rautalangasta sen, mitä pitää tehdä. Jankkaamme puhelimessa samoja asioita uudelleen ja uudelleen. Silti asia ei aina ole selvä. Toisille tehtävät ovat selkeitä ja he osaavat tehdä oikein. Vaikeutena on myös vaikea arvioida se, mikä kestää vaaditun ajan ja tekeekö asiakas oikeasti sen, mitä häneltä on pyydetty.*

Vaikka etätyön toteutus Stadin sotessa maaliskuusta 2020 alkaen oli aluksi henkilökunnalle haasteellista, tilanne on kovasti edistynyt kahden viime vuoden aikana parempaan suuntaan.

Kun etätyötoiminta käynnistettiin Stadin soten eri toimialoilla maaliskuussa 2020, valmista etätyötoiminnan mallia ei ollut olemassa, vaan jokainen toimija ja toteuttaja suunnitteli omaa etätehtäviään itsenäisesti tai pyrki kehittämään etätyötoimintaa oman työyhteisönsä ja oman yhteisönsä yhteisen idean mukaisesti.

Tähän saattoi vaikuttaa ylhäältä tapahtuva ohjaaminen tai kokemus itseohjautuvuudesta, johon voivat vaikuttaa aiempi työkokemus tai koulutuksen laatu ja taso. Asiakastyössä henkilöstö kokee etätyön toteutuksen – työtehtävistä riippuen – ajoittain kuormittavaksi.

*Etätyötoimintaan tarvitaan panostusta. Aluksi oli ajatus ”äkkiä tässä jotakin keksin”. Se ei toimi. Asiakkaat ovat ihmisiä, joilla on erilaisia tietoteknisiä valmiuksia. Osa asiakkaista on kehittynyt huimasti, osa ei ollenkaan. Osa asiakkaista on sellaisia, joille lähikontakti on se, mitä he kaipaavat.*

*Alku oli yhtä sekametelisoppaa, kuka tekee ja mitä. Miten toimitaan? Miten asiakkaat suhtautuvat? Onko heillä riittävät työvälineet etäyhteyksiin? Osalla ei ollut riittävää osaamista tai välineitä.*

Samalla kun henkilökunnan digitaaliset taidot ovat kehittyneet kaksi vuotta kestäneen digiloikan aikana, asiakkaiden osalta tilanne saattaa edelleenkin vaihdella.

*Korona-aika on näyttänyt sen, kuinka vahvasti digitaito-osaaminen vaihtelee asiakaskunnassamme. Tällaisen osaamisen puute yhdistettynä nopeasti ja kokonaisvaltaisesti tapahtuneeseen digiloikkaan on ollut haasteellinen monille sellaisille asiakkaille, joilla ei ole ollut tietotaito, kiinnostusta, jaksamista, rahaa tai läheisiä, jotka voivat tukea ja auttaa.*

Se, ettei asiakas kykene aktiivisesti osallistumaan yhteiseen digitaalisten vaatimusten kehitykseen - vaihtelevista syistä johtuen - asettaa henkilöstön tilanteeseen, jossa vaaditaan muutoksensietokykyä, kykyä joustavuuteen, kärsivällisyyteen ja siihen, että jaksaa kerta toisensa jälkeen toistaa samoja asioita asiakkaalle.

Tässä aineistossa tarkastellaan etätyötoiminnan kokemuksia vain henkilöstönäkökulmasta. Asiakasnäkökulma on toisen tutkimuksen aihe.

**Minkälaisia kehittämisen mahdollisuuksia havaitaan toteutuksessa?**

Minkälaisia kehittämisen mahdollisuuksia etätyötoiminnan kehittämisen osalta on havaittavissa, on asia, joka edistää kehittämistoimintaa. On tärkeä tiedustella henkilöstöltä sitä, minkälaisia käyttäjäkokemukset kertovat etätyötoiminnan toteutuksen helppoudesta tai haastavuudesta.

|  |  |
| --- | --- |
| **Pantamaisehdotus** |  |
| Kokouskäytäntöjen kehittäminen | 1 |
| Resurssien lisääminen | 1 |
| Joustavuuden lisääminen | 42 |
| Koulutuksen lisääminen | 2 |
| Etätyöskentely tasalaatuisemmaksi | 2 |
| Tiimien keskustelukulttuurin lisääminen | 2 |
| Tekniikan ja laitteiden kehittäminen | 10 |
| Liiallinen läsnäolovelvoite | 1 |
| Toimii hyvin | 9 |
| Sisällön kehittäminen | 3 |
| Työergonomian kehittäminen | 3 |
| Ei osaa sanoa | 10 |
| **Yhteensä** | **86** |

Painopiste on joustavuuden lisäämisessä, mikä tarkoittaa yksilöllisempää lähestymistapaa, mahdollisuutta valita oma työskentelytapa oman työn vaatimusten mukaan tai mahdollisuutta tehdä vähintään yksi etätyöpäivä viikossa. Muita kehittämisehdotuksessa käsiteltäviä asioita ovat sisällön kehittäminen, kokouskäytäntöjen kehittäminen, koulutuksen lisääminen, yhtenäisempi sisältö, ryhmäkeskustelukulttuurin edistäminen, teknologiaohjelmien ja laitteiden kehittäminen. Yhden (1) vastaajan mukaan Stadin sotessa on liiallinen läsnäolovelvoite. Yhdeksän (9) vastaajan mukaan nykyinen etätyömalli toimii hyvin. Kymmenen (10) vastaajaa ei osaa sanoa.

Vaikka resurssien lisäämisestä puhutaan paljon, voidaan ihmetellä, miksi tässä yhteydessä syntyi vain yksi vastaus, jossa keskityttiin erityisesti resursseihin. Toisaalta voidaan miettiä, liittyvätkö joustavuus, yhtenäisyys, sisällön kehittäminen myös resurssiotsikon alle.

*Etätyötoiminnan pitää koskea useampia, kuin muutamaa työntekijää työyhteisössä, jotta toiminta pysyy jotensakin tasapuolisena ja tasa-arvioisena. Ihmisellä pitää olla myös työyhteisö, johon hän kuuluu. Kukaan ei saisi joutua yksin kotiin ja muusta työyhteisöstä fyysisesti eristetyksi pitkäksi ajaksi.*

Joustavuus nousi tässä kyselyn osiossa selkeimmin esille. Se voidaan myös kiteyttää kyselyn vastaajaan kommenttiin, jossa vastaaja pohtii joustavuutta työssä ja tiedotuksen selkeyttä.

*En ole ihan tietoinen vieläkään siitä, mitä omassa työpaikassani ”joustavan etätyösuosituksen” tai ”laajennetun etätyön malli” tarkoittavat. Onko etätyötmahdollisuus nyt toistaiseksi voimassa? Miten etätyöt onnistuvat jatkossa? Itse en tiedä, milloin minun pitäisi olla etänä. Tiedotus ja selkeät ohjeet ovat siis hieman hukassa. Tieto työkaluista ja käyttöoikeuksista on kiven alla. Monet asiakkaat kuitenkin hyötyisivät videotapaamisen mahdollisuudesta silloin, kun esimerkiksi asiakkaan liikkuminen ei ole helppoa.*

**3.6 Vastaajat arvioivat toteutusta hyväksi**

Sähköisellä kyselylomakkeella haluttiin myös kysyä, pitävätkö vastaajat nykyistä etätyötoimintaa mielekkäänä. Pistemäärä oli 4,88 asteikolla 1-6 (1 = huono, 6 = hyvä). Numero yksi (1) tarkoittaa huonoa, numero kuusi (6) sitä, että etätyö koetaan hyväksi. Keskiarvo oli lähes viisi (5), mikä osoittaa, että etätyö on enimmäkseen koettu hyväksi ja toimivaksi työskentelymalliksi.

On selvää, että vaikka monia myönteisiä puolia on jo nähtävissä, kehitystä tarvitaan edelleen. Laitteiden käyttöä pidetään hankalana ja kokouskäytännöt ovat paikoin epäselviä. Toivotaan, että kehitetään tasalaatuinen ja yhtenäinen toimintamalli. Yksinäisyyden tunnetta syntyy myös etätyöskentelyssä, tutut kontaktit työtovereihin vähenevät, eivätkä toteutuneet täysin etätyöskentelyssä, kun vapaalle keskustelulle ja luonnolliselle kokemuksen tai kuulumisen ilmaisulle ei useinkaan ole tarpeeksi aikaa - tai keinoa. . Kuten tästä kyselyn osiosta voidaan nähdä, työn luonne ja konteksti vaikuttavat siihen, mihin kysymyksiin vastaajat kiinnittävät huomiota. Stadin soten etätyötoiminnan kehittämistä harkittaessa on hyvä ottaa huomioon erilaiset työtavat ja asiakaskohtaamiset. Se ei todellakaan ole helppo yhtälö, sillä mallin pitäisi olla myös monipuolinen - eikä liian yksinkertainen, mutta se täyttäisi myös kuvan mukaiset laatuvaatimukset ajan myötä.

Sisällöntuotannon lisäksi työntekijät kiinnittävät huomiota työergonomiaan, jota etätyössä ei välttämättä huomioida. Kun teet hybridi-, monipaikka- tai etätyötä (monilla työntekijöillä voi olla omat asiakaskäyntinsä), työolosuhteet vaihtelevat. Siihen on vaikea kiinnittää huomiota, sillä vielä ei ole laitetta, joka takaisi optimistiset työolosuhteet kaikille työntekijöille. Tähän kannattaa kuitenkin kiinnittää huomiota, sillä jos työntekijä on työskennellyt hankalissa asennoissa muutaman tunnin, sitä ei välttämättä pysty heti venyttelemällä korjaamaan hetkessä.

|  |  |
| --- | --- |
| **Onnistuttu** | **Kehittämisen tarvetta** |
| Tiedotus selkeytynyt | Kokouskäytännöt yhtenäisemmiksi |
| Hukkatyön tekeminen vähentynyt (voidaan ajatella Lean-ajattelunäkökulmalla, virtaus) | Tasalaatuinen ja yhtenäinen toimintamalli |
| Etätyö ei ole paikkariippuvaista | Mahdollisuus vapaamuotoiseen keskusteluun kollegoiden kanssa = reflektointi |
| Yhdessä kehittäminen | Laitteiden käyttöä pidetään vaikeana |
| Asiakkaan kohtaaminen monipuolisesti = monikanavaisesti | Joustavuutta työaikoihin |
| Toimintatavat kehittyvät yhdessä asiakkaan ja henkilöstön kehittymisen kanssa | Laitteiden ”tökkiminen” ja esityksen katkeaminen nähdään ongelmana |
| Työn itsenäisyys ja mahdollisuus suunnitella oma aikataulu ja päivärytmi | Tasavertainen mahdollisuus osallistua, niin, että kaikilla (henkilöstö, osallistujat) olisivat yhtäläiset laitteet ja koneet |
| Parantaa nopeaa reagointia | Asiakaskohtaamista ei saa unohtaa |
| Asiakasryhmien laajeneminen | Luottamuksen kokemuksen lisääminen |
| Saavutettavuuden parantuminen etäyhteyksien avulla asiakastyössä | Sisältöjen selkeys ja selkeyttäminen |
| Työilmapiirin parantuminen etätyön ansiosta | Etätyöskentelyn tauottamisen merkittävyyden korostaminen, kun työskennellään yksin kotona ja syvennytään herkästi tehtäviin |
|  | Koetaan, että asiakasetätyötä tehdään paikoitellen ”harrastelijamaisesti”, vaikka sisällöntuotannossa olisi paljon kehitettävää |
|  | Asiakkailla ja osallistujilla pitäisi olla asianmukaiset laitteet |
|  | Linkkien saamisen etätyötoiminnassa oleville asiakkaille sekä digitaalisten ja tietoteknisten taitojen isot eroavaisuudet niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin keskuudessa |
|  | Sisällön suunnittelu, jotta se olisi monipuolista, mielenkiintoista ja tavoitteellista |
|  | Etätyötoiminnan toteutuksessa olisi hyvä kehittää työntekijöiden ja asiakkaiden digitaitoja sekä kouluttaa työntekijöille erilaisten digitaalisten alustojen ja toimintojen käyttöä |
|  | Lisää reflektointia asiakastyöntekemisen yhteyteen |
|  | Aamuisia henkilökunnan tapahtuvaa etätyökahvia ei ole kaikilta osin koettu luontevaksi |
|  | Työn joustavuuden lisääminen etätyö- ja lähityö (henkilöstö) |
|  | Asiakastyössä On-Line tapaamisten määrän lisäämisen mahdollisuus |
|  | Koulutus ja perehdytys |
|  | Keskitetty etätyötoiminnan yksikkö olisi hyödyllinen |
|  | Suuret osallistujaryhmät asiakastyössä |
|  | Työn rajaamisen tärkeys |
|  | Mikäli työntekijät etätöissä, käyttämättömiksi jääviin tiloihin voidaan järjestää erilaisia koulutuksia ja kursseja |
|  | Selkeät ja käyttäjäystävälliset alustat |
|  | Tarvitaan yhtenäinen linjaus |
|  | Ergonomian puute vaihtelevissa monipaikkatyöpisteissä |
|  | Sähköpostien visuaaliseen ilmeen yhtenäistäminen |
|  | Tiedotuksen ja ohjeiden selkeys |

Kaiken kaikkiaan, kun tarkastelemme etätyön etuja ja haittoja, edut ovat selvästi suuremmat kuin hyödyt. Sen sisältöön kannattaa kuitenkin kiinnittää huomiota. Etätyössä on vielä paljon kehitettävää. Sellaiset tekijät kuin yksinäisyys tai yksin työskentely voivat vaikuttaa työn tehokkuuteen ja hyvinvointiin. Tämä on myös ihmisestä riippuvainen asia. Uudet ideat ja tavat työskennellä ja oppia (pois vanhasta, korvaamalla uutta) voivat myös uuvuttaa ihmisiä, ja tämä näkyy myös tässä aineistossa. Asiakkaiden kykyä, halua, terveydentilaa tai tuen puutetta voidaan pitää myös syynä siihen, että se voi aiheuttaa myös tunnettua työuupumusta. Tämän aineiston perusteella tämän uskotaan johtuvan siitä, että joillakin ihmisillä (asiakkailla) ei ole itseohjautumiseen tarvittavia taitoja tai heillä voi olla myös oppimishaasteita ja -ongelmia, jotka puolestaan ​​voidaan nähdä väsymisenä jatkuvaan saman henkilön neuvomiseen ja ohjaamiseen.

Millaisena nähdään oma etätyöskentely kotona tai kotitoimistolla? Jotkut sanovat, että taukojen pitäminen etänä on vaikeampaa kuin lähityössä, jossa on selkeät kahvi- ja ruokatauot. Niiden ylläpitäminen voi olla vaikeaa kotona, jossa on aiemmin tottunut erilaisiin toimiin. Toisaalta tiedot osoittavat, että joillekin vastaajille kotihoidon, perheen ja työn yhdistäminen tarjoaa enemmän mahdollisuuksia. Etätyöjakson aikana kiinnitettiin huomiota myös liikunnan tärkeyteen sekä hyvinvoinnin ja kestävyyden lisäämiseen. Ja sitä tietysti pidetään hyvänä asiana.

Vaikka kehittämisen tarpeita on selvästi nähtävissä, kaikkia ihmisiä, työskentelytapoja tai työtä ei voida kuitenkaan toteuttaa etänä, johtuen työn luonteesta tai tehtävän kuvasta. Tärkeimmiksi kehittämisen tarpeiksi nousivat tiedotuksen yhtenäisyys, laitteiden teknisten ongelmien voittaminen, digitaitojen kehittäminen ja työergonomian kehittäminen monipaikkaisissa työpisteissä, jotka voivat olla kotikonttori, olohuoneen pöytä tai toimistotila. Myös yhtenäisen etätyöpalvelun linjauksen kehittämistä kiinnitetään huomiota.

Hyvinä puolina ja onnistumisina voidaan nähdä tiedotuksen selkeyttä, hukkatyön vähenemistä (tehokkuusajattelu), yhdessä kehittämisen mahdollisuutta, nopean reagoinnin mahdollisuutta ja asiakkaan saavutettavuuden edistymistä etäyhteyksien avulla.

**Etätyötoiminnan toteutuksen mielekkyys**

Kyselytutkimuksessa vastaajat saivat arvioida sitä, miten mielekkääksi he ovat kahden viime vuoden aikana kokeneet etätyötoiminnan toteutuksen. Mittarilla mitattiin tyytyväisyyttä 1-6 välillä, jossa 1 = helppo, 6 = haastavaa. Keskiarvoksi saatiin lukumäärä 3,72, mikä tarkoittaa sitä, että etätyötoiminnan toteutus koetaan kohtalaisen mielekkääksi. Luku sijoittuu mittarin puoleenväliin, mikä voidaan tulkita siten, että etätyötä ei välttämättä koeta helppona, mutta ei myöskään haastavana (vaikeana), vaan työstä selvitään melko hyvin.

**Unelmien etätyön toimintamalli**

Viimeisessä kysymyksessä, jossa vastaajat saivat unelmoida, nostettiin esille mahdollisuus unelmoida siitä, minkälainen voisi olla tulevaisuuden etätyötoimintamalli Stadin sotessa.

|  |  |
| --- | --- |
| **Millainen olisi unelmiesi etätyömalli?** |  |
| Hybridimalli | 9 |
| Monipaikkatyömalli | 3 |
| Joustava malli | 49 |
| Laadukas sisältö | 18 |
| Tietoturva huomioitu | 1 |
| Nykyinen työskentelytapa on hyvä | 3 |
| Ei osaa sanoa | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Yhteensä** | **86** |

Vastaajista suurin osa kannattaisi joustavaa etätyötoiminnan mallia, jonka sisältö olisi laadukas. Hybridimalli tai monipaikkatyö –malli olivat ne, jotka mainittiin ja nostettiin esille. Yksi vastaajista kiinnitti huomiota tietoturvan merkittävyyteen. Kolme vastaajaa piti nykyistä työskentelytapaa riittävänä ja hyvänä.

|  |
| --- |
| **Kehittämisehdotuksia ja toiveita etätyömallin kehittämiseksi** |
| Joustava ja asiakaslähtöinen |
| Asiakkaat otetaan mukaan kehittämistyöhön |
| Joustavat työajat |
| Mahdollisuus suunnitella omat aikataulut |
| Omaan elämään sopeutettava työskentelymalli |
| Selkeä työn rytmitys |
| Työnantaja huolehtii työergonomiasta myös kotona työskenneltäessä |
| Perustuu keskinäiseen luottamukseen |
| Sovitut etäpäivät ovat pysyviä |
| Monipuoliset tehtävät asiakkaille |
| Tietopankki, jossa ennakkoon valmistettuja sisältöjä |
| Ei ylhäältä ohjattu |
| Helposti omaksuttava ja tavoitteellinen |
| Selkeät ratkaisut |
| Tuttu henkilöstö |
| Yhtä ainoaa mallia ei ole olemassa, koska asiakkaat ja työtehtävät voivat vaihdella yksiköstä riippuen |
| Mielekäs, tarkoituksenmukainen, asiantunteva ja selkeästi asiakasta hyödyttävä |
| Motivoiva |
| Mitattavissa oleva |
| Nykyinen malli on raskas. Etäpäivän jälkeen tuntui, kuin olisi juossut maratonin! |
| Hybridimalli |
| Henkilöstön IT-taitojen ylläpitäminen ja jatkuva koulutus |
| Asiakkaille vaihtelevia etätehtäviä |
| Asiakkaille mahdollisimman joustava |
| Tarpeiden mukaiset mielekkäät sisällöt |
| Älypuhelimella osallistumisen mahdollisuus |
| Muokkauskykyinen alusta |
| Työnantajan tarjoama etätyötila |
| Liikuntamahdollisuus toteuttaa työpäivän lomassa, omien aikataulujen mukaisesti |

|  |
| --- |
| Virtuaaliverstas! |
| Etätyö ei sovi kasvatus- ja koulutusalan toteutukseen |
| Omat ohjaajat |

Etätyötoiminnan kehittäminen on moniulotteinen asia. Kaikki kyselyssä esiin nousseet asiat huomioon ottaen kehittämisideoita voisi olla paljon enemmän – varsinkin kun otamme huomioon, että vastausprosentti on ollut suhteellisen alhainen verrattuna kyselyn lähettäneiden määrään 1000/86. Eli vain noin 8.6% kyselyyn osallistuneista vastasi ja esitti kehittämisehdotuksia tulevaisuuden etätyötoiminnan mallin kehittämiseksi. Kyselyssä esiin tulevat ongelmat ovat kuitenkin hyvin tuttuja meille kaikille. Näitä ovat joustavuus, asiakaslähtöisyys ja edistyksellinen, työntekijälähtöinen toteutus. Myös se, että asiantuntijatyössä olisi joustava mahdollisuus valita etätyölle sopivat ajat, nousi esiin. Käytännössä tämä tarkoittaa oman aikataulun suunnittelua ja oman työn organisointia. Vastauksissa tuli esiin myös oma elämäntyyli, arkirutiini, harrastukset, perhe tai lemmikit. Merkittävänä asiana pidettiin sitä, että etätyötoiminta helpottaa henkilöstön omia arkirutiineja.

Vaikka oma aikataulu ei aina vastannut asiakkaan työn vaatimuksia, lähi- ja etätyön välinen rytmi katsottiin tarpeelliseksi. Käytännössä tämä tarkoittaa joustavia käytäntöjä ja toimintatapoja sekä riittävän selkeitä ja helposti samaistettavia ratkaisuja. Tässä voidaan tietysti miettiä, onko mahdollista ottaa huomioon asiakkaiden tarpeet. Aikatauluasioiden lisäksi kiinnitettiin huomiota myös työergonomiaan: työnantajan tulee pystyä tarjoamaan työntekijälle ergonomisesti oikeat työkalut, kuten työpöytä ja työtuoli.

Samoin haluttiin joustavaa etätyömallia, sillä yksittäistä mallia ei pidetä mahdollisena ja eri yksiköiden tarpeet tulee ottaa huomioon.

Myös esihenkilön ja työnantajan välinen joustavuus katsottiin tarpeelliseksi. Monien mielestä oli haastavaa, että työnantaja kontrolloi toimintojen tekemistä ja toteutusta. Tästä syntyi ajatus luottamuksesta ja luottamuksen puutteesta, jota pidettiin myös hieman stressaavana kokemuksena. Myös koulutukset ja tapaamiset etänä miellyttivät monia vastaajia. Säästyi aikaa, kun ei tarvinnut mennä erilliseen tapaamispaikkaan ja päivään mahtui enemmän kokouksia tai koulutusta. Mikä sitten on näiden tasapaino, jos ihminen istuu tulevina päivinä erilaisissa treeneissä tai kokouksissa? Se, kuinka paljon siitä lopulta jää mieleen ja kuinka paljon voidaan muistaa esimerkiksi, ei kerrota tässä kyselyssä, mutta monet käydyt keskustelut antavat käsityksen siitä, kuinka paljon työmäärää ja tehottomuutta kokousten seurauksena voi olla. Kokoukset ja koulutukset voivat olla liian tiiviitä ja tehottomia, jos henkilökunta ei pääse välillä ns. jalottelemaan tai testaamaan oppimaansa käytännössä. Negatiivisena kokemuksena koettiin myös se, että uudet asiat unohtuvat nopeasti, mikä vaatii myös kertaamista ja toistoa uuden oppimiseksi.

**Sisällöillä on merkitystä**

Mitä sitten etätyötoiminnassa tarjotaan asiakkaille? Henkilöstö piti tärkeänä sitä, että etätyötoiminnassa on merkittäviä sisältöjä, jotka ratkaisevat asiakkaiden arkipäivän ongelmia. Digipalvelujen opettamista ja opiskelua pidettiin ratkaisevana. Jokainenhan tietää, miten hankalaa ja vaativaa voi olla sellaiselle henkilölle opastaa ja opettaa tietokoneen käyttöä, ellei hänellä ole minkäänlaista käsitystä siitä, mistä todellisuudessa puhutaan. Joskus se, että kuvitellaan tietokoneen sisällä olevan pienen työntekijän, jota me ohjaamme ulkopuolelta omilla näppäimillämme, voi auttaa tietokoneen käytön ymmärtämisessä. Se voi toimia käytännössä, mutta siitä tulee entistä haastavampaa, jos työ tehdään etänä.

Paitsi erilaiset sisällöt, jotka täyttävät etätyötehtäviä, toivotaan myös erilaisia tietopankkeja, joissa olisi nauhoitettuna ohjeita erilaisista tehtävistä – ja niihin voisi palata uudelleen.

|  |
| --- |
| *Mielestäni uusi malliratkaisu voisi olla parhaimmillaan sellainen, jossa tekniset ratkaisut ovat niin selkeitä, että niihin on helppo samaistua. Myös se, että tutut henkilöt ovat etätyössä tekijöinä on tärkeä asia, koska vaihtuvuus hämmentää asiakkaita. Siksi luottamuksellisella suhteella on merkitystä.* |
| *Ei yhtä mallia, koska jo meidän toiminnan sisällä on keskenään hyvin erilaisia yksiköitä, jotka vetävät puoleensa hyvin keskenään erilaisia ihmisiä ja ryhmiä. Siksi malliin pitää saada tiettyä huokoisuutta ja sisäänrakennettua varaa ottaa yksilölliset ja eri yksiköiden erilaiset vaatimukset huomioon. Psykologisten työkalujen opettaminen kaikille vetäjille (ja hyvä olisi, että kevyemmin myös osallistujille) on tärkeää, sillä kun ollaan ihmisten kanssa tekemisissä, ensimmäinen taito on tulla keskenään toimeen. Sitten tulevat muut vaatimukset.* |
| *Mielekästä, tarkoituksenmukaista, asiantuntevaa ja selkeästi asiakasta hyödyttävää. Asiakkaalle tunne, että vau, tästä on hyötyä ja minä opin taas jotakin uutta (onnistumisen kokemuksia). Se voi olla paikoin viihteellistä ja kevyttäkin mutta silti aiheissa ja tekemisessä täytyy olla se "punainen lanka".* |
| *Selkeä, asiakkaitten helposti omaksuttava, motivoiva, helposti seurattava sekä mitattavissa oleva, kerätystä datasta kohtuullisen tarkasti analysoitavissa etätyötoiminnan tehokkuus, eli asiakkaitten kuntoutumisen positiivinen kehitys.* |
| *Asiakkaat pitäisi saada osallistumaan, nykyinen malli on vetäjille erittäin raskas. Etäpäivän vetämisen jälkeen olo on kuin olisi juossut maratonin.* |
| *Hybridimalli, jossa ainakin kokeiltaisiin mahdollisuutta osallistua kokouksiin ja koulutuksiin etänä. Tarvittaessa voisi muitakin työtehtäviä suorittaa etätyönä.* |
| *Työt, joissa etätyötä on mahdollisuus toteuttaa, olisi sallittuja sitä toivoville oman yksikön / työtilanteen jne. mukaan. Olisi myös tärkeää ottaa huomioon työntekijät, jotka kokevat etätyön haastavaksi = mahdollisuus läsnätyöhön säilyttää sitä haluaville (tarvittavat työtilat edelleen ) IT-taitojen lisäkouluttaminen henkilökunnalle, jotta etätyöhön haluavat saavat tarvittavan osaamisen sen toteuttamiseen (jonkun verran on ollut henkilöitä, jotka kokevat etätyön IT puolen liian haastavaksi)* |
| *Etätöitä voisi tehdä rajoitetusti ja aina, kun toimipaikan tilanne sen sallii.* |
| *Joustava, pelkät torstait ei sovi kaikkiin ryhmiin. Enemmän vaihtoehtoja mistä valita itseään kiinnostava aihe. Jos etätoiminnan tarkoitus on lisätä asiakasmääriä, huolestun työssä jaksamisesta.* |
| *Laaja, helppokäyttöinen, sisältää (kirjaston) = lähdemateriaalihakemiston, sekä interaktiivinen. Muiden järjestelmien kanssa "juttelevan" järjestelmän. Sisällöltään merkityksellisen, josta on asiakkaille hyötyä.* |
| *Joustavaa ja sovittavissa paikallisesti, ei tiukasti lukkoon lyötyjä etäpäivämääriä, työntekijät ja esihenkilö oppivat ja ovat oppineet uuden työn tekemisen tavan, on huomattu, että työt tulevat tehtyä ja etäpäivät tuovat mielekästä vaihtelua, vapautta ja lisäävät viihtyvyyttä työssä. Negatiivisia kokemuksia ainoastaan uusilla, jotka haluavat parempaa tiimiytymistä alkuun, mutta tämäkin on toteutettavissa etätekniikalla ja sovittelulla, milloin porukka on paremmin kasassa toimistolla ja milloin ei.* |
| *Hybridimallia, jossa voi viikoittain suunnitella etä- ja lähipäiviä työn kannalta tarkoituksenmukaisesti.* |
| *Etätyö pitäisi olla vaihtoehto, silloin kun se on mahdollista. Toimiala voisi tehdä päätökset itsenäisesti, eikä odotella, että joku "ylempi" taho jatkuvasti ohjailee / suosittaa. Työhyvinvoinnin kannalta vaihtoehdoilla on positiiviset vaikutuksen jaksamiseen, työtuloksiin ja tehokkuuteen, kun työntekijä voi itse suunnitella työtehtäviä. Työpäivään saa tehokasta työaikaa lisää, kun työmatkat jäävät pois.* |
| *Voisi ajatella, että virkamiesten kesken ensisijaisesti etätapaamisia ja asukkaiden ja asiakkaiden kanssa livetapaamiset. Tuosta voidaan kuitenkin poiketa puolin ja toisin. Tarkoituksenmukaisuus ja vaikuttavuus ovat oleellisinta ja ehkä myös ekologinen näkökulma, jotta kulkemiseen liittyvää aika ja energiahukka tulisi minimoitua hiilineutraalia Helsinkiä kohti mentäessä (arjen ajan hallinta). Siksi monipaikkainen työ on jo nykyisyyttä.* |
| *4–8 päivää kuukaudessa. Koska asiakkaan tapaaminen on tärkeää sekä tärkeää ylläpitää hyvä työyhteisö.* |
| *On hyvä, että tulossa on oma etätyötoimintaa koordinoiva yksikkö, jossa on etätyötoiminnan ammattilaisia koordinoimassa ja järjestämässä toimintaa. Samanaikaisesti tietysti yhteistyö osastojen kanssa on tärkeä, samoin kuin osastojen henkilökunnan kouluttaminen sekä tietoteknisen osaamisen että ohjauksellisen osaamisen kannalta.* |
| *Olisi tärkeää, että myös älypuhelimella voisi osallistua etätyötoimintaan, ainakin väliaikaisesti. Monipuoliset tehtävät, paljon materiaalia, joista työstää etätyötoiminnan tehtäviä. Asiakkaat mukana yhteiskehittäjinä prosessissa.* |
| *Koulutuksia olisi hyvä olla etänä. Toimiva kannettava, työpuhelin ja kaiutin ovat tarpeellisia työvälineitä.* |
| *Etätyötoimintamallin tulee siis ennen kaikkea olla kyllin joustavaa ja muokkauskykyistä, jotta voidaan muuttaa palvelua aikojen niin vaatiessa.* |
| *Työskentelyajan voisi päättää itse, vaikka, että käy kävelylenkillä keskellä päivää ja jatkaa töitä sen jälkeen noudattaen tietenkin kullekin yksikölle määriteltyä tuntimäärää, jonka voi todeta Reg@Web-kirjauksista.* |
| *Etänä voisi olla aina, kun se työtehtävän kannalta on mahdollista, eli työn voi tehdä yhtä hyvin etänä* |
| *Jos nyt puhutaan Stadin soten etätyömallista, niin tulisi ottaa huomioon kaikki muutkin yksiköt, jotka etäpalvelua toteuttavat. Olisi hyvä pohtia, olisiko jonkinlaista yhtenäistä käytäntöä harkittava ainakin SOTE:n sosiaalin alle? Terveyspuolta on hankala tähän yhdistää, vaikka sielläkin on etäryhmiä.* |
| *Itse saisi suunnitella työpäivänsä ja päättää onko esimerkiksi osan päivää etänä ja osan toimistolla. Tarpeen mukaan voisi itse suunnitella päivänsä.* |
| *Viikoittaisesta työtoiminta-ajasta 1/3 tai 1/4 etätyötä ja loppu lähityötä.* |
| *Etätyöpisteenä voisi olla koti tai esimerkiksi varattava toimipiste.* |
| *Monipuolisempaa työtä/tekemistä ja ulkona liikkumista luonnossa tai miksipä ei vaikka salilla tai uimassa olisi aina välillä hyvä käydä, pysyy mieli sekä kroppa virkeänä ja tekeminenkään ei tunnu pakonomaiselta. Pitää myöskin ottaa huomioon ne ihmiset, joilla ei välttämättä ole sitä kokemusta esim. Kirjallisiin hommiin koneella tai no yleensäkään tehtäviin koneella. Ja myöskin viimetinkaan annetut etätehtävät voisi hoitaa paremmin, ottaa siis aikaa sen laatimiseen ja sitä kautta saada parempi etätyömalli. :)* |
| *Asiakkaan lähtökohdat huomioiva ja asiakkaan jatkopolutusta tukeva malli.* |
| *Otetaan huomioon, millainen määrä joutuisi työskentelemään toimitiloissa ja miten, aina enemmän suotavaa, että saa luvan olla etänä. Surullista, miten huonoissa tiloissa työntekijät laitetaan työskentelemään ja ei huolehdita mm. salassapidosta, koska ei ole äänieristystä saatikka joutuu kuuntelemaan ja kuulemaan työkaverin asiointia .* |
| *Etätyö pitää tunnustaa pysyväksi työtavaksi sotessa, tämä on nykypäivää asiantuntija-ammateissa. Tarpeen mukaan etätyötä pitäisi voida tehdä enemmänkin, kuin 1-2 päivää viikossa. Tällä vähennettäisiin huomattavasti sairaspoissaoloja. Joustava malli, jossa 1–2 päivää viikossa etätyötä ja loput toimistolla, pitäisi olla uusi normaali.* |
| *Sosiaalityö on usein henkisesti kuormittavaa, työskentely-ympäristöstä riippumatta. Tällöin työssäjaksamisen ja mielekkyyden kannalta olisi hienoa kehittää työskentelymalli, jossa tukena olisi mm. nettipuheluiden hyödyntäminen. Tämä mahdollistaisi työskentelyn etänä missä päin maailmaa tahansa ja työntekijä voisi halutessaan työskennellä talven pimeimpinä aikoina etänä vaikkapa etelän lämmössä ja valossa. Tämä voisi osaltaan lisätä työssäjaksamista ja työn tehokkuutta. Itse olen keskustellut tästä oman esihenkilöni kanssa, ja hän näki tämän mahdollisena ja hyvänä ideana. Toki joissain työmuodoissa etätyö ei ole lainkaan mahdollista, joten soveltamisen mahdollisuudet pitää aina tutkia ja todentaa.* |
| *Virtuaaliverstas!* |
| *Sellainen, että voisin tehdä etätyötä joustavasti esim. 1–3 päivää viikossa, ei joka viikko ja tilanteen mukaan. Terveydenhoitajia valitettavasti kohdellaan tässä asiassa epäoikeudenmukaisesti ja -epätasa-arvoisesti. Etätyö sallittava kaikille, jotka sitä haluavat tehdä! Työ aika muoto myös sen mukaiseksi!* |
| *Ei etätyötä sosiaalialan kasvatustyöhön missään tapauksessa.* |
| *Etätyötoimintaa varten pitäisi olla omat vetäjät.* |
| *Esihenkilön kanssa sovittavissa työtehtävien mukaisesti. Kaikki kokoukset etämallin mukaisiksi, koska tässä on säästetty todella paljon työaikaa ja kustannuksia. Siirtyminen monta kertaa viikossa paikasta toiseen isojen kokousten perässä on järjetöntä tuhlausta. Meilläkin 15 esihenkilöä siirtyi 2 - 3 kertaa viikossa esim. Malmin ja Kallion virastotalojen välillä.* |
| *Osa työstä olisi etätyötä, kirjalliset työt sekä Teams-kokoukset onkin näin helppoa toteuttaa. Työntekijä voisi itse suunnitella etätyötä ja tehdä etänä joitakin päiviä valitsemassaan paikassa, kuten kesämökillä tms. Tällä hetkellä varmasti jotkut näin tekee, mutta sitä voisi laajentaa myös muihin ammattiryhmiin, joissa se on mahdollista.* |
| *Etätyötoiminta voisi olla vaikka tietynlainen projekti. Edettäisiin askel askeleelta johonkin tiettyyn tavoitteeseen. Vähän kuin palapelin peluuta. Jokaiselle tulisi omanlainen pikku vastuu tai motivaation kohde, joka auttaisi kaikkia kokonaisuuden saavuttamisessa. Oikeista asioista keskusteltaisiin yhdessä: mitä olen tehnyt ja miten olen edistynyt, miltä se tuntuu ja mitä haluaisin vielä tähän liittyen tehdä. Rohkaistaisiin asiakkaita keskustelemaan ja ajattelemaan, kehittymään. Mitkä tällaiset projektit sitten voisi olla, en lähde niitä nyt avaamaan ajanpuutteen vuoksi.* |

**3.9 Analyysi**

Kuten tästä varsin laajasta aineistosta käy selville, kokemukset etätyötoiminnasta ovat henkilöstön käsityksen mukaan olleet pääsääntöisesti myönteisiä. Ongelmana nähdään lähityön ja etätyön ongelmallisuudessa se, miten yhdistää tai erottaa näitä kahta työnteon mallia toisistaan: milloin voidaan tehdä etätyötä, milloin tehdään lähityötä. Joillekin vastaajille joustavuus on tärkeä asia. Esille nousi jopa ajatus siitä, että mikäli työnantaja vaatisi takaisin pelkkään lähityöhön, vastaaja vaihtaisi työnantajaa. Monia muitakin käytäntöön liittyviä asioita nousi selvästi esille, joita ovat mm. tekniikkaan liittyvät ongelmat tai henkilöstön riittävät digitaidot. Näitä kaikkia asioita tulisi voida edistää ja kehittää. Kehittyminen ei kuitenkaan tapahdu nopealla aikataululla, kun kysymyksessä on suuri organisaatio ja erilaiset työntekemisen muodot, jotka voivat vaihdella asiakaskohtaamisista työpaikalla aina asiakkaan luona vierailuun. Mukaan astuvat myös monimuotoiset seikat, liittyen asiakkaan liikuntarajoitteisiin, kuntoon, henkiseen kuntoon jne. Ne kaikki osaltaan vaikuttavat työn tekemisen muotoihin ja totuttuihin tapoihin. Luonnollisesti myös lähityötä pidetään tarpeellisena sekä henkilöstön yhteisen ryhmähengen ylläpitämisen suhteen, myös asiakkaiden kohtaamisen kannalta katsottuna. Ja nämä kaikki ovat asioita, jotka osaltaan vaikuttavat etätyön tekemisen ratkaisuihin.

Monin paikoin vastaajat kiinnittivät huomiota siihen, miksi tätä työtä tehdään. Sitä tehdään asiakkaiden vuoksi. Ilman asiakkaita työtä ei olisi. Ja tähän materiaalissa myös on kiinnitetty huomiota.

Etätyötoiminnan tulevaisuus on vielä osittain avoin. Soveltuuko yksinkertainen malliratkaisu kaikille toimialoille tai kaikille työntekijöille, jää osittain nähtäväksi.

**3.10 Työpajat**

Tässä kehittämistyössä toteutettiin kaksi työpajaa. Molemmat työpajat sisälsivät osioita, joissa tarkasteltiin etätyötoiminnan mallia kehittämistyön eri näkökulmista. Ensimmäinen työpajoista toteutettiin livetyöpajana marraskuussa, 2021. Toinen työpaja toteutettiin verkossa (Teams) maaliskuussa 2022. Ensimmäiseen työpajaan osallistui 15 henkilöä, toiseen työpajaan 11 henkilöä.

Koska työpajat olivat luonteeltaan ja sisällöltään erilaisia, niistä saatiin myös erilaista dataa. Ja mikä tärkeintä jatkokehittämisen kannalta: ne antavat signaalia jatkokehittämistä varten siitä, mihin asioihin etätyötoiminnan mallissa erityisesti kannattaa kiinnittää huomiota.

**Työpajojen sisältövertailu**

Ensimmäisessä työpajassa asioita käsiteltiin pragmaattisesti, käytännönläheisesti. Kysyttiin:

1. *Mitä meidän on (konkreettisesti) otettava huomioon, jotta voimme kehittää (tehdä) mahdollisimman hyvää etätyötoimintaa?*
2. *Mitkä ovat mielestäsi sisällöntuotannossa ja toteutuksessa tärkeimmät asiat (jotka on otettava huomioon)?*
3. *Minkälainen voisi olla neljätuntisen (4h) etätyöpäivän sisältö (ryhmässä toteutettava suunnitelma ja käsikirjoitus, joka on laadittu taukoineen).*

Ensimmäisen työpajan etuna on se, että osallistujat eivät ole kaikilta osin Helsingin kaupungin palveluksessa olevia henkilöitä, vaan toimivat muissa tehtävissä. Ja näin heillä on mahdollisuus nostaa esille käytännön asioita, jotka voisivat muuten jäädä huomioimatta.

Toinen työpaja keskittyi kehitystyön jatkojalostamiseen. Siellä pohdittiin (ja esiteltiin) tulevaisuuden Virtuaaliverstasmallia, joka tämän kehittämistyön aikana on kehittynyt. Toisessa työpajassa, nimeltään *Stadin soten etätyötoiminnan kehittäminen, työpaja*, pohdittiin seuraavia kysymyksiä:

1. *Etätyötoiminnan kehittämisen tärkeimmät avainkysymykset*
2. *Etätyötoiminnan mahdollisuudet strategiasuunnitelman näkökulmasta*
3. *Etätyötoiminnan tulevaisuuden mahdollisuudet*

Molempien työpajojen orientaatiovaiheeseen kuuluivat myös – paitsi esittelykierros – myös ohjeet kehittämistyöpajan osallistujille (aiemmin mainittu mm. laadullisen kyselytutkimuksen teon yhteydessä:

*1. Varataan rauhallinen tila*

*2. Varaamme riittävästi aikaa*

*3. Olemme avoimia*

*4. Vastaamme reilusti*

*5. Jos olemme eri mieltä, voimme muuttaa vastaustamme*

*6. Haluamme kehittää*

*7. Uskomme kehittämisen mahdollisuuksiin*

**Työpaja 1** (*LIVE*)

Työpajan (Työpaja 1) tarkoituksena on edistää Stadin soten etätyömallin kehitystä tuotannollisen näkökulman viitekehyksestä tarkasteltuna (henkilöstö). Tavoitteena kehittää toimintatapoja, joiden avulla työskentely olisi sujuvaa ja tehokasta.

Työpaja 1 toteutettiin Seurakuntaopiston (nykyinen Step-koulutus) tiloissa Ruoholahdessa, Helsingissä. Työpajaan osallistui 15 Kasvatus- ja ohjausalan perustutkinnon opiskelijaa. Osa osallistujista oli Helsingin kaupungin palveluksessa olevia määräaikaisia työntekijöitä, jotka ovat oppisopimuskoulutuksessa. Osa osallistujista oli Kasvatus- ja ohjausalan perustutkinnon opiskelijoita. Kaikki samalta vuosikurssilta. Osallistujista muodostettiin neljä ryhmää, joissa kahdessa ryhmässä oli neljä henkilöä, yhdessä ryhmässä viisi henkilöä ja yhdessä ryhmässä kaksi henkilöä.

**Työpajan tavoitteet:**

Jo työpajan alkuvaiheessa osallistujille selvitettiin se, mitä työpajan avulla halutaan saada selville eli tietää. Koska työpaja on aina vapaaehtoinen tilaisuus, johon jokainen saa ja voi osallistua - näin halutessaan - korostettiin myös työskentelytavoitteita sekä oikeutusta osallistua kehittämistyöhön: *”haluamme kehittää, uskomme kehittämisen mahdollisuuksiin, olemme avoimia, voimme muuttaa näkökulmaamme tai näkemystämme, näin halutessamme ja kunnioitamme toistemme ja omia mielipiteitämme ja näkökulmiamme”*.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tutkimuksellinen kehittämistoiminta, työpaja, torstaina 25.11.2021**  **Ruoholahti, Seurakuntaopisto (nykyinen Step-koulutus) klo 11.30** | **Toiminta-**  **mahdollisuudet** | **Tarpeet** | **Resurssit** |
|  | Vaikuttaminen, aktiivisuus, osallistuminen (osallisuus, toimivuus, toimijuus) | Merkityksellisyys, tuettavuus, tavoitteellisuus, tarkoituksellisuus, omaehtoisuus | Tarpeellisuus, yhteenkuuluvaisuus, myönteisyys, luottamus, vaikuttavuus |

Tehtävien asettelut:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tehtävä 1** | **Tehtävä 2** | **Tehtävä 3** |
| Mitä meidän on (konkreettiesti) otettava huomioon, jotta voimme kehittää mahdollisimman hyvää etätyötoimintaa? |  |  |
|  | Mitkä ovat mielestäsi sisällöntuotannossa ja toteutuksessa tärkeimmät asiat, jotka on otettava huomioon etätyötoimintaa suunniteltaessa? |  |
|  |  | Minkälainen voisi olla neljätuntisen (4h) etätyöpäivän sisältö (ryhmässä toteutettava suunnitelma ja käsikirjoitus, joka on laadittu taukoineen). |

**Tehtävien purku**

**Tehtävä 1 käsitteli aihetta: Mitä meidän (toteuttajien) on otettava huomioon, jotta voimme kehittää mahdollisimman hyvää (laadukasta) etätyötoimintaa?**

Jokainen osallistuja sai muutaman tarralapin, joihin kirjoitettiin ajatuksia siitä, mitä kannattaa ottaa huomioon etukäteen etätyötoiminnan suunnitteluvaiheessa. Laput nostettiin toteuttajan toimesta taululle, jossa oli valmiina kolme kohtaa: *suunnitteluvaihe, toteutusvaihe ja jälkityö*.

Työpaja 1 (LIVE) käytiin läpi 15 osallistujan voimin bostic-lappujen avulla (muutettu Jamboardin avulla selkeämpään muotoon) valmistautumisen ja toteutuksen vaiheet) etätyötoimintavaiheita: valmistautuminen ja toteutus. Siniset laput keskellä kuvaavat lappuja, jotka liittyvät niin ennakkovalmisteluun kuin toteutukseenkin.

|  |
| --- |
| **Etätyötoiminnan kehittäminen TYÖPAJA 25.11.2021** |

|  |  |
| --- | --- |
| Valmistautuminen | Toteutus |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ryhmäkoko  Kaikilla välineet ja osaaminen  Resurssit  Järjestely  Kohderyhmä → kenelle tehdään  Oikeanlaiset välineet, esim. puhelin, tietokone ja sähköposti  Esityksen selkeys  Pohjustus  Alustan toimivuus  Läsnäolo/poissaolo –merkinnät | *(Liittyy valmistautumiseen ja toteutukseen)*  Motivointi  Helppous  Mitä ohjelmia käytetään  Aiheet  Erityistarpeet huomioidaan | Aikataulu  Toimiva alusta  Yksilön tukeminen etätyötoiminnan aikana → tekniikka  Sisällöntuotanto: Aiheet, teemat  Selkeä esitys  Toteutus:  - avaus  - asian esittely  - asian syvempi tarkastelu  - päättäminen |

Neljä ryhmää löysivät hyvin erilaisia etätyötoimintapäiväaiheita. Kukin ryhmä sai toteuttaa tehtävän itsenäisesti. Valmista kaavaa siihen ei ollut. Sen sijaan kaikki työpajaan osallistuvat opiskelijat olivat olleet pitkin edellistä kevättä etäkoulutuksessa, mikä merkitsi sitä, että pandemian aiheuttaman sulun aikana etäopiskelu verkossa oli tullut myös heille tutuksi.

**Valmistautuminen ja toteutus**

Valmistautumisvaihe ei ole etätyötoiminnassa yksinkertainen vaihe. Se vaatii mahdollisesti useita erilaisia palavereja ja asiasisällön suunnittelua. Myös mahdollisten vierailijoiden aikataulujen tarkistamista ja kutsumista. Henkilökuntaa tarvitaan mahdollisesti myös siinä vaiheessa, kun ihmisiä kirjataan sisälle tapahtumaan. Mahdolliset tekniset ongelmat täytyy myös ratkaista, jotta kaikki halukkaat pääsevät ”linjoille”. Myös osallistujien motivointi ja sisällön selkeys ja kiinnostavuus olivat asioita, joihin kiinnitettiin huomiota.

**Jälkityö**

Mitä kaikkea jälkityö etätyötoiminnan nelituntisen toteutuksen jälkeen voisi olla? Kahvitauko ja keskustelu kollegoiden kanssa siitä, miten meni. Tämän työpajan opiskelijat kokivat, että osallistujapalautteella on suurin merkitys. Tähän on syytä myös uskoa, koska suurin osa työpajan osallistujista nosti esille ajatuksen: Palaute!

Sana ”palaute” nousi jälkityön keskeisemmäksi sanomaksi etätyötoiminnan kehittämisen työpajassa.

|  |
| --- |
| **Etätyötoiminnan kehittäminen TYÖPAJA 25.11.2021** |

|  |
| --- |
| **JÄLKITYÖ** |
| Osallistujapalaute  Uusia ideoita otetaan vastaan  Kuuntele – kehitä!  Kuuntele palautetta  Kysymys: Miten tämä mielestäsi meni?  Kehittämisehdotusten kysyminen  Tarvitseeko osallistuja tukea jatkossa?  Minkälaisia asioita opimme  Tiimin yhteinen tiimipalaveri: kokemuksia ja kehittämisehdotuksia |

**Sisällöntuotanto**

Tehtävä kaksi (2) kehotti osallistujia pohtimaan sitä, mitkä ovat sisällöntuotannossa ja toteutuksessa tärkeimmät asiat, jotka on otettava huomioon etätyötoimintaa suunniteltaessa? Aiheesta syntyi myös runsas keskustelu, mutta myös tarralappuja, joissa kuvattiin sisältötavoitteita monin sanoin: ”Esitys ei saa olla liian kuivaa”, ”Sisällön täytyy olla selkeä”, ”Sisällön täytyy olla mielenkiintoinen”, ”Hyvä ohjeistus ja opastus ja avustetaan tarvittaessa”, ”Riittävät resurssit”, ”Kiinnostava aihe”, ”Hyvät ja selkeät ohjeet”, ”Kannustaminen”, ”Yksinkertaiset ja selkeät ohjeet”, ”Tekniset valmiudet”, ”Järkevät tehtävät – ei masentavan tylsiä”, ”Selkeä aikataulu”, ”Avunanto”, ”Motivoiva tehtävä etätyöksi”, ”Mielekkyys & haastavuus”, ”Kommunikointimahdollisuus esim. ongelmatilanteissa”, ”Ohjattavien erityistarpeet”, ”Kehittymisen kannalta oikeanlainen tehtävä”, ”Etätyöntekijän valmiudet: tekniset, terveydelliset huomioidaan”, ”Tehtävänannon selkeys”, ”Kohderyhmä oikein valittu”, ”Faktapohjainen tieto”, ”Merkityksellisyys”, ”Asiasisällössä pysyminen”, ”Yhteenveto asiasta”, ”Selkeä lopetus”.

Etätyötoiminnan kehittäminen -työpajassa nousi sisällöntuotannon kannalta katsottuna lukuisia huomioita siitä, mitä sisällön tuottamisessa ja sisältöjen rakentamisessa tulee ottaa huomioon, että se tavoittaisi mahdollisimman laajasti osallistujien tarpeet.

|  |
| --- |
| **Etätyötoiminnan kehittäminen TYÖPAJA 25.11.2021** |
| **SISÄLLÖNTUOTANTO** |
| Ohjattavien erityispiirteet huomioidaan sisällöntuotannossa  Sisältä ei saa olla ”liian kuivaa”  Tehtävien selkeys  Asiasisältöjen selkeys  Faktapitoinen sisältö  Asiakkaalle soveltuva aihe etätyötehtäväksi  Tunnetaan ja tunnistetaan asiakkaan tekniset valmiudet ja osaaminen  Riittävän selkeä aikataulu  Selkeät ohjeet  Kannustaminen osallistumaan  Avustetaan tarvittaessa  Yksinkertaiset ohjeet  Resurssit  Etätyöhön osallistuva osallistujan (asiakas) valmiudet: tekniset ja terveydelliset  Merkityksellisyys  Asiassa pysyminen  Kaikille sopivaa – ystävällistä – sisältöä |

**Työryhmä 1: Terveellinen ravinto**

Tämä neljän hengen ryhmä suunnitteli nelituntisen etätyötoimintatapahtuman, jonka aiheena on ”Terveellinen ravinto”. Kokoontumiselle on sovittu tietty aika ja etukäteen osallistujille on lähetetty kokouslinkki sähköpostiin. Kun ihmiset tulevat ”linjoille”, heitä tervehditään ja toivotetaan tervetulleiksi. , että kaikki osaavat käyttää Teamsia. Käydään lyhyt kertauskierros: mistä äänet päälle, mistä äänet pois / mistä kamera päälle, mistä kuva pois / Miten jaetaan näyttö. Sen jälkeen on tutustumiskierroksen vuoro eli keitä me olemme?

Aiheen esittely: Terveellinen ravinto, mitä se on? Käynnistetään keskustelu aiheen pohjalta, jossa jokainen pääsee kertomaan oman näkemyksensä asiaan liittyen.

Tämän jälkeen vuorossa on video, jossa aihetta käsitellään (YouTube).

*Tauko*

Seuraavassa blogissa käydään aluksi vapaata keskustelua aiheen pohjalta. Sen jälkeen osallistujat jaetaan neljän hengen ryhmiin, jossa jokainen ryhmä saa tehtäväkseen koota terveellisen ruokalautasmallin kuvin, sanoin ja tekstein.

Tehtävän purku yhdessä.

Päivän tavoite: Jokainen osallistuja voi kiinnittää huomiota siihen, minkälainen on terveellinen lautasmalli ja mahdollisesti soveltaa oppimaansa omassa arjessaan.

Palautelomake ja tehtävän jatkokehittäminen (toteuttajille):

**Työryhmä 2: Peruskahvit osallistujille**

Tämä neljän hengen ryhmä oli pohtinut neljän tunnin kestoista kahvi- ja keskustelua. Etätyötoiminnan osallistujat (asiakkaat) voisivat olla henkilöitä, jotka ovat tottuneet lähinnä ruumiilliseen työhön (metallipaja tms.), eivätkä ole niinkään orientoituneet eli tottuneet käyttämään tietotekniikkaa. Ryhmän suunnittelema päivän ohjelma perustuu tähän ennakkoarvioon.

1. Aluksi toivotetaan osallistujat tervetulleiksi ja kysytään kuulumiset.
2. Sen jälkeen seuraa ns. ”avointa höpinää” ja otetaan vastaan ehdotuksia, mitä voisimme tänään tehdä?
3. Mahdollisuus levyraatiin: soitetaan kappale Teamsin kautta (järjestäjä) ja aiheen pohjalta käytävää keskustelua.
4. Voidaan myös käydä läpi erilaisia netin palveluita, esim. kuvankäsittelyä (Photoshop) tai muita ohjelmia.
5. Ryhmässä uskotaan, että niin paljon kuin kahvia pannussa riittää, osallistujat jaksavat olla mukana ryhmässä, mutta mielenkiinto voi lopahtaa myös nopeasti.

**Työryhmä 3 Kohderyhmä 16–20 -vuotiaat nuoret ja nuoret aikuiset (klo 9.00-13.00)**

Ryhmään kolme osallistui viisi henkilöä. Heidän aiheenaan oli järjestää etäpäivä 16–20-vuotiaille nuorille ja nuorille aikuisille. Alustana on Teams. Linkki on lähetetty ennakkoon osallistujille. Ryhmän alkuperäisenä tehtävänä on esittää jokin päivän teemaan liittyvä video, edistää nuorten liikunta- ja ulkoiluharrastusta, käydä eri aiheista yleistä keskustelua tai käydä edellisen kokoontumisen sisältöä kertauksen vuoksi ja miettiä, mitä edellisestä kerrasta jäi mieleen ja opimme.

Kokoontuminen alkaa sisäänkirjautumisella klo 9.00. Sen jälkeen vuorossa tervetuloatoivotukset ja aamun avaus; kysytään ryhmäläisten kuulumiset, fiilikset ja miten päivä on alkanut.

Päivän aiheena on nuorten hyvinvointi ja miten sitä voidaan edistää. Katsotaan YouTube-video. Videon katsomisen jälkeen vuorossa on 15 minuutin tauko.

Tauon jälkeen käynnistyy keskustelu aiheesta: nuorten hyvinvointi, perustuen aiemmin nähtyyn videoon. Kysymyksiä saa esittää ja käydään kysymysten pohjalta keskustelua. Sen jälkeen vuorossa jälleen tauko, n. 15 minuuttia.

Liikunnallinen aktiviteetti: Tauon jälkeen alustetaan seuraava tehtävä, joka on käytännössä tapahtuva liikunnallinen aktiviteetti. Kesto 10–11 eli noin tunnin verran.

Liikunnan aikana täytyy ottaa neljä (4) itselleen mieleisestä aiheesta. Ajatuksena: tämä aihe herättää tunteita tai ajatuksia. Luovuutta saa käyttää (puu, kasvi, luonto, tie, maasto tai mikä tahansa kohde). Valokuvalle kuitenkin täytyy antaa aihenimi.

Ruokailutauko

Ruokailun jälkeen käydään valokuvat läpi ja keskustellaan kuvista ja niistä syntyneistä ajatuksista. Tapahtuman järjestäjät eli ohjaajat ovat mukana keskustelemassa.

Viimeinen puolituntinen kerätään osallistujapalautetta, jotta Teams-tapaamisia voidaan kehittää. Tilaisuus päättyy klo 13.00.

**Työryhmä 4: Nelituntinen virtuaalinen etätyöpäivä taukoineen**

Tämä kaksihenkinen työryhmä suunnitteli nelituntisen virtuaalisen etätyöpäivän.

Aluksi avataan kello 8.00 yhteydenpitomahdollisuus. Liitetään ihmiset mukaan kokoukseen, silloin kun he tulevat. Jos henkilöllä on teknisiä ongelmia, pyritään antamaan tarvittavaa neuvontaa ja ohjaamaan hänet kokoukseen mukaan. Myös muutenkin ohjeistetaan henkilöä käyttämään Teamsin toimintoja ja tutustumaan niihin.

Virallinen osuus alkaa kello 10.00. Osallistujat esittäytyvät muulle ryhmälle. Tarkistetaan edellisellä kerralla annetut etätehtävät ja keskustellaan niistä. Miten on edistytty, tarvitaanko erityistä tukea jne. Pyritään tuntemaan osallistujien vaatimustaso. Päivän ohjelma vaihtelee ja määräytyy pitkälle sen mukaan, mitkä ovat osallistujien tarpeet ja tavoitteet. Tarkoituksena on nimenomaan käydä vuoropuhelua osallistujien kanssa. Taukoja sopivin väliajoin. Kokous päättyy kello 14.00.

**3.11 Työpaja kaksi (Teams**

Toinen tähän opinnäytetyöhön liittyvä työpaja järjestettiin tiistaina 29.3.2022. Työpajassa käytiin läpi kolmea teemaa, jotka avataan tässä osiossa tarkemmin:

*1. Etätyötoiminnan kehittämisen tärkeimmät avainkysymykset*

*2. Etätyötoiminnan mahdollisuudet strategiasuunnitelman näkökulmasta tarkasteltuna*

*3. Etätyötoiminnan tulevaisuuden mahdollisuudet*

**Mihin tätä työpajaa tarvitaan?**

Stadin sotessa on käynnistynyt tämän kehittämistyön aikana Virtuaaliverstaan perustaminen, joka liittyy ns. Dot-hankkeeseen. Dot-hanke tarkoittaa Digiosaamisen kehittämistä kuntouttavassa työtoiminnassa. Asiakkaista valtaosa on helsinkiläisiä. Toimipisteitä on yli 300 ja henkilöstöä 15 700 henkilöä. Dot-hankkeen päätavoitteina ovat: **a.** asiakkaiden digivalmiuksien edistäminen ja osallisuuden tunteen lisääminen; **b.** henkilöstön digivalmiuksien parantaminen sekä **c.** palvelujen saavutettavuuden edistäminen. Lisäksi valmisteilla on digitaalisen työtoiminnan alusta. Sen avulla mallinnetaan ja pilotoidaan ratkaisu, joka on käyttäjäystävällinen ja turvallinen. Tulevaisuudessa se on mahdollista kopioida muuallekin. Tähän kaikkeen liittyy oleellisesti myös kiertotalouden näkökulma, joka käytännössä tarkoittaa sähköisten laitteiden kierrätyksen laajentamista.

Tästä näkökulmasta tarkasteltuna työpaja, jossa käsitellään kolmea teemaa, on tarpeellinen: *1. Etätyötoiminnan kehittämisen tärkeimmät avainkysymykset, 2. Etätyötoiminnan mahdollisuudet strategiasuunnitelman näkökulmasta tarkasteltuna (avataan tarkemmin strategiaviestinnän markkinoinnin kohdassa) sekä 3. Etätyötoiminnan tulevaisuuden mahdollisuudet*.

Jokaisella osiolla oli oma vetäjänsä. Ja vaikka alkuperäinen suunnitelma tässä työpajassa oli se, että mukana olisi ollut varsin sankka joukko osallistujia (ilmoittautuneita oli 39), osallistujia oli pieni ryhmä. Osallistujissa oli mukana kolme (3) työnjohtajaa, kolme (3) apuohjaajaa, yksi (1) osallisuusvalmentaja, yksi (1) sosiaaliohjaaja, yksi (1) työvalmentaja sekä yksi (1) yhdyskuntatyöntekijä. Osittain siihen, että osallistujien määrä jäi alkuperäisestä suhteellisen vähäiseksi (noin 1/3) osallistui tavoitelluista osallistujista, osasyynä oli se (saatujen viestien perusteella), että osa sosiaalialan toimijoista joutui komennukselle vastaanottamaan Suomeen tulleita ukrainalaispakolaisia.

**Etätyötoiminnan mahdollisuudet ja haasteet**

Uusix-verstaiden tietotekniikkaosaston pajaohjaaja tiedusteli osallistujilta ensimmäisessä pohdinnassa, miten saada etätyötoiminta luontevaksi osaksi Stadin soten työtoimintaa, toisin sanoen: Millaisia mahdollisuuksia tai haasteita näet etätyötoiminnan kehittämisessä ja miten taata etätyötoiminnan saatavuus ja saavutettavuus 1. henkilöstölle (riittävä digiosaaminen, toimintakulttuurin muutokset, resurssien riittävyys) ja 2. miten taata etätyötoiminnan saatavuus ja saavutettavuus asiakkaille (ohjautuminen palveluun, palvelumallin riittävä toimivuus sekä sisällön joustavuus).

Etätyötoiminnassa nähdään useita erilaisia mahdollisuuksia. Kaikille etätyötoiminta ei kuitenkaan sovellu. Heille, joilla on arjen hallintaan liittyviä haasteita, lähityötoiminnan uskotaan soveltuvan etätyötä paremmin.

|  |
| --- |
| **Etätyötoiminnan mahdollisuudet ja haasteet** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Mahdollisuudet** | **Haasteet** |
| 1. Ihmiset tulevat paikan päälle harjoittelemaan arjen rytmiä   (koskee erityisesti nuoria)   1. Ei jätetä yksin tekemään,   vaan saa tukea   1. Asiakkaiden kontaktointi 2. Saavutettava ja alusta on toimiva 3. Tunnetaan asiakkaat → kenelle etätyötoiminta on   oikea-aikaisesti sopivaa   1. Dot-hanke mahdollistaa digipalvelujen kehittämisen (Virtuaaliverstas) 2. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa (Asukastalot, Sininauha ym.) | 1. Nuorten päivärytmin edistäminen 2. Päivärytmi ei todennu 3. Päihteiden käytön hallitseminen (seuranta) 4. Miten asiakas löytää palvelun piiriin? → viestintä, tiedotus 5. Tunnetaan asiakkaiden kyvyt ja osaaminen 6. Tunnistetaan: Onko etätyö asiakkaalle paras palvelumuoto, vai pitäisikö olla lähityössä? |

*”Etätyötoiminta on hieno mahdollisuus, mutta tuo uusia haasteita, joita ei lähityössä niinkään esiinny, Mitä uutta sillä voidaan saada aikaan ja mitä se vaatii. Mihin pitää kiinnittää erityistä huomiota, kun etätyötoimintaa suunnitellaan?”*

*”Asiakkaan tavoitteet on tärkeää ottaa huomioon. Ensimmäisenä tavoitteena nähdään asiakkaan päivärytmi. Tavoite päivärytmistä ei aina täytä. Vastauksia etätehtäviin palautellaan esimerkiksi kolmelta yöllä. Kun tullaan (pitäisi tulla) pajalla, ollaankin sairaana. Päihteiden käyttö sellaisilla ihmisillä, joilla tätä ongelmaa on. Seuranta ei toteudu, jos henkilö on koko ajan kotona”.*

*”Voisiko jollekin alustalle tehdä niin, että voisi palauttaa vain tiettynä ajankohtana. Olisi rajattu virastoaikaan?”*(A1).

*”Dot-hankkeessa suunnittelulle etätyötoiminnan alustalle on tulossa. Tehtävänä on EU-rahoitteisesti tehdä alusta. Siihen on tulossa toiminnallisuus, jolloin tehtävien palautus aukeaa tiettyyn kellonaikaan ja lukittautuu tiettyyn kellonaikaan. Sienne myös tulee loki, josta nähdään, milloin tehtävä on palautettu”.* (B2).

*”Työvalmennuksessa on sellainen tilanne, että vastauksista palautuu. Olemme pyytäneet, että tulee saman päivän aikana. Noin 80 % vastaa aina. Se näkyy selkeästi, että ne ovat ne samat henkilöt, jotka eivät vastaa tai tee tehtäviään. Tällaiset määräajat ovat selkeitä”* (C3).

*”Nyt on tehty etätyötoimintaa, koska on ollut pakko. Ajatusmallia täytyy vaihtaa, että tämä on meidän työkalumme. Meidän pitää tunnistaa meidän asiakasryhmämme ja sellaiset, jotka sinne voidaan ohjata. Joille se on oikea-aikainen palvelu.”* (B2).

*”Monet nuoret valvovat yöllä ja pelaavat kännyköillä. Olen itse ajatellut sitä, että jos haastattelussa tällaisia asioita tulee ilmi. Pyrin saamaan jalkautumaan ja päästään käsillä tekemään. Saadaan oikeanlaisempia työrytmi ja elämänrytmi. Monta kertaa tehdään töitä sen kanssa, että rytmi palautuu ja tullaan sovittuna aikana paikalle. Usein tätä pohdin työpaikalla. Tämä koskee etupäässä nuoria, omien havaintojeni mukaan”* (D4).

Minkälainen on uusi pohja, tiedusteltiin. Asukastalotoiminnassa etätyöt ovat olleet talojen aukioloaikana. Mitkä omat vahvuudet ovat ja mikä yleensä on mahdollista. Sellaisia, jotka ovat helposti todennettavissa. Paljon on tehty ns. hybridimalleja.

*”Tekninen puoli tulee haasteeksi. Onko kotona välineitä? Striimauksia ei voida tehdä. Intoa ja halua vetämiseen on, mutta se pitäisi tehdä silloin kun talot ovat käytössä, eivätkä suljettuina. Meillä etätehtävät ovat varsin simppeleitä – helppoja tehtäviä...”* (E5).

*”Virtuaaliverstas tulee olemaan digipalveluiden toinen yksikkö. Koulutus ja PC-kierrätys yhdistyvät. Rinnalle tulee toinen paja. Tavoitteena tarjota kaikille Lännen sosiaalityöhön tuleville toimiva alusta. Sosiaaliohjaaja ja työnjohtaja sekä työpajaohjaaja. Etätyöpäivät suoritetaan Virtuaaliverstaalla. Asiakkuus säilyy omassa pajassa. Henkilöstöresurssit vapautuvat, kun Virtuaaliverstaan henkilöstö huolehtii siitä, että pajalaisten lakisääteiset työtoimintapäivät toteutuvat. Siihen on saatu EU-rahoitus. Tarkoitus on kehittää etätyötoiminnan alusta, joka yhdistää kaikki etätyötoiminnan tehtävät. Se on laite- ja tekniikkariippumaton.”* (B2).

Muuttaako se kaiken etätyötoiminnan toteuttamisen pajoilta?

”Etätyö ei tule poistumaan. Tulevaisuudessa jokainen paja tuottaa alustalle omia etätyötehtäviään. Tehtävät tulevat suoritetuiksi ja seuranta ja raportointi. Se siirtyy Virtuaaliverstaalle.” (B2).

”tämä on loistavaa yhdenvertaisuuden kannalta katsottuna. Tämä tavallaan mahdollistaa sen, että jos on liikuntarajoitteinen ja haluaisi työllistyä.” (E5).

*”Saavutettavuus isossa osassa ja alusta on koneluettavissa”*. (B2).

**3.12 Strategisen viestintämarkkinoinnin tarkastelu**

Yksi osa kokonaiskuvan kehittämistä on tässä opinnäytetyössä strategisen viestintämarkkinoinnin ottaminen mukaan suunnittelun työvälineeksi. Strategisen viestinnän kokonaisuutta on kehitetty yhteistyössä Tietotekniikkaosaston työnjohtajan Hanna Keräsen kanssa ja on liittynyt osana YAMK:n tämän opinnäytetyön aikana toteutettuihin laitoksen pakollisiin opintoihin.

Strateginen viestintämarkkinointi yhdessä tämän aineiston sisältöä kuvaa sitä, minkälaisella imagolla ja tunnettuudella sovitaan esitettävän tulevaisuuden Stadin soten virtauaalinen toimintayksikkö. Eli minkälaiseen tulevaisuuteen katsomme. Sitä varten tarvitaan kehittämistoimintaa siitä, mitä odotuksia Stadin soten henkilöstöllä on tätä asiaa ajatellen.

Tämän päivän yhtenä megatrendinä pidetään digitalisaatiota. Ja totta onkin, että Helsingin kaupunki pyrkii omalta osaltaan kehittämään kaupunkia yhä digitaalisemmaksi kokonaisuudeksi. Strategia antaa toiminnalle suuntaviivat

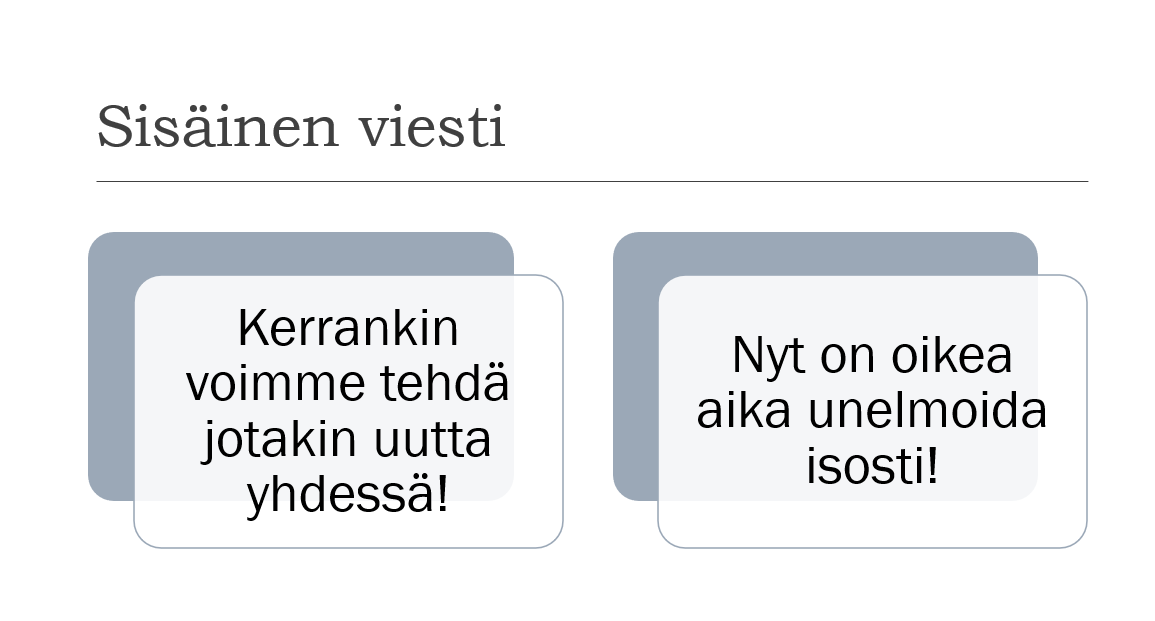
Se, että sisältö on Virtuaaliverstaalla jo kehittymässä, tarvitsee tuekseen strategisen tarkastelun siitä, mihin suuntaan pyrimme ja miksi. Avainkysymyksiä tähän nojaten ovat: Mikä perusongelma ratkeaa virtuaalisen toimintayksikön avulla? Mikä ovat kohderyhmä? Tunnetaanko kohderyhmä riittävän hyvin? Jatkokysymyksenä voimme esittää ajatuksen: Kenelle palvelu on oikea-aikainen? Mitkä ovat keinot palvelujen tuottamiseksi? Miten osaaminen ja palvelu markkinoidaan ja miten kohderyhmät tavoitetaan? Lisäksi brändi-imagon osalta voidaan kysyä: Miten viestintämarkkinointi toteutetaan eli mitä kanavia ja sisältöjä käytetään ja onko olemassa valmiita visioita siitä, miten palvelun jatkokehittäminen toteutetaan.

Stadin soten työtoiminnan etäpalveluiden kehittäminen alkoi Helsingissä keväällä 2020, jolloin myös Suomessa jouduttiin miettimään palvelua uudesta näkökulmasta, ajatellen nimenomaan etätyötoiminnan merkittävyyttä erityisesti asiakkaita tukevaan ja sitouttavaan toimintaan. Tuolloin jouduttiin sulkemaan työtoiminnan ja vammaisten henkilöiden työtoiminnan lähipalvelut ja toimipisteet Helsingissä. Vaikka palvelut sulkeutuivatkin määräajaksi, Helsinki pyrki - digitaalisuusstrategiaan nojaten - kehittämään uusia mahdollisuuksia etätyötoiminnan kehittämisen edistämiseksi. Helsingissä kehitettiin erityinen etätyötoiminnan mallirakenne, joka toteutettiin laaja-alaisesti kaikissa työtoiminnan kohteissa ja pisteissä sikäli, kun sen toteuttaminen oli mahdollista. Tavoitteena oli, että voitiin tarjota työtoimintaa asiakkaille, vaikka koronaepidemian aiheuttama sulku ei mahdollistanut lähipalveluiden toteuttamista. Pandemia-tilanteen jatkuminen edelleen on vaikuttanut siihen, että kehitämme jatkuvasti palvelua, vaikka lähipalvelut avattiinkin asteittain ja hallitusti 1.6.2020. Lisäksi kehittämiseen on vaikuttanut ja vaikuttaa yhteiskunnan digitalisoituminen. Etätyötoiminnan tavoitteena on tarjota monipuolista ja -muotoista, osallistavaa työtoimintaa asiakkaan osallistumisen mahdollisuudet ja yksilölliset tavoitteet ja tarpeet huomioiden. Tässä opinnäytetyössä pohditaan etätyötoimintaa kokonaisuutena. Siihen kuuluvat Pakilan työkeskus, Uusix-verstaat, Avotyötoiminta sekä Sosiaalisen kuntoutuksen tiimi. Asiakaskohderyhmänä on pitkäaikaistyöttömät ja sosiaalihuoltolain mukaisessa vammaisten henkilöiden työtoiminnassa olevat helsinkiläiset henkilöt. Asiakasymmärrystä on kerrytetty kontaktoimalla asiakkaita pandemiasulun ja etätyötoiminnan aikana. Asiakkaille on tehty palveluista palautekyselyitä, joiden avulla palveluita on kehitetty. Työtoiminnan etäpalveluista on keskusteltu työtoimintapaikoilla ja asiakasosallisuusryhmissä. Etätyötoiminnan sisältöjen kehittämistä on tarkoitus tehdä myös yhteiskehittämisenä asiakkaiden kanssa. Kuntouttava työtoiminnan vaikutus perustuu ajatukseen, että toimintaan osallistuva henkilö voi saada omaan arkeensa osallistumisen ja osallisuuden tunnetta. Hänellä on mahdollisuus kehittää omaa toiminnallisuuttaan, kehittää arjen hallintaansa ja aikatauluista kiinni pitämistä sekä kehittää omaa tietotaitojaan omien kykyjensä, voimavarojensa ja osaamisensa mukaisesti. Lisäksi henkilöllä on mahdollisuus verkostoitua ja löytää tulevaisuudensuunnitteluunsa uusia toimintamahdollisuuksia (keräämällä tietoa ja verkostoitua eri toimijoiden kanssa). Näitä tulevaisuuden mahdollisuuksia voivat olla osa-aikatyö, kokoaikatyö tai jatko-opinnot. 8 Toimintamalli on sovellettavissa kaikille työtoimintaa ja sosiaalista kuntoutusta järjestäville tahoille. Virtuaaliverstaan käytössä on ensiarvoisen tärkeää alkukartoitus ja selvitys, onko asiakkaalla riittävät tiedot ja taidot sekä tarvittavat digitaaliset välineet osallistua etätyötoimintaan virtuaalisesti. Mietittävä on myös, että mikäli näin ei ole, miten tilanne saataisiin korjattua

|  |  |
| --- | --- |
| Lähestymistapa kehittämiseen   |  | | --- | | ***Konstitutiivinen Emergentti***  Viestinnän ja markkinoinnin perustavanlaatuinen rooli organisaation rakentumisessa ja ylläpidossa, strategian muodostamisessa, toteutumisessa  ja jatkuvassa arvioinnissa vuorovaikutteisina prosesseina |   Taylor & Van Every, 2000; Cooren ym. 2011; Vásquez & Schoeneborn 2017;  van Ruler 2018; Putnam & Nicotera 2010; Kuhn & Schoeneborn 2015 |

**Strategisen viestintämarkkinoinnin tarkastelu palvelumuotoilun näkökulmasta katsottuna**

Isona osana palvelumuotoilun kokonaisvaltaisen kuvan kehittämistä on tässä opinnäytetyössä strategisen viestintämarkkinoinnin suunnittelua ja kehittäminen, joka on toteutettu yhteistyössä Uusix-verstaiden Tietotekniikkaosaston työnjohtajan Hanna Keräsen kanssa. Tavoitteena on nimenomaan synnyttää toimiva alusta sisältöstrategian kehittämiselle, jossa voimme kuvailla olemassa olevia toimivia alustoja, toiminnan organisointia ja toteutusta, sisällöntuotannon merkittävyyttä ja sopivuutta tunnetulle asiakaskunnalle sekä sisällön ajankohtaisuuden tuottamista (Hakola, Hiila, 2012, 72). Koska palvelumuotoilussa tilaaja on palvelun tuottaja, on hyvä liittää yhteen valmis tuotos, joka tässä tapauksessa on etätyöpalvelumallin tuottaminen asiakkaille verkkoja hyödyntäen. Tässä yhteydessä yhdistyvät eri toimintamallit, jotka liittyvät oleellisesti toinen toisiinsa. Näitä ovat: asiakas, palvelun tuottaja, palvelun tarjoaja, sidosryhmät ja palveluympäristö (kuvio alla). Tämä (yllä) kaavio kuvastaa sitä, miten yhdessä tai erikseen eri toiminnan yksiköt sitoutuvat yhteen. On tärkeä ymmärtää se, että ihmiset ovat kohteina, mutta ihmiset ovat myös tekijöinä. Siksi kaikkiin osa-alueisiin kuuluvat inhimillisyyden lainalaisuudet. 30 Palvelumuotoilu ei ole käsitteenä uusi asia. Mutta sitäkin se on ollut. Se, että palvelumuotoiluajattelun ja tekniikan avulla kehitetään uusia, toimivia palvelumuotoja, viittaa luonnollisesti palveluun ja uuden palvelun visuaaliseen muotoiluun. Tavoitteena on tehostaa palvelun kannattavuutta. Tähänastiset julkisten organisaatioiden uudistukset on tehty soveltamalla liikkeenjohtamisen periaatteita julkiseen hallintoon (ns. New Public Management), (Jyrämä & Mattelmäki, 2015, 31). 2.16 Palvelumuotoilun kautta oivaltavaan toimintaan Koska kysymyksessä on myös etätyötoiminnan kehittämisen ja edistämisen osalta mitä suurimmassa määrin yhteinen oppimisen verkosto, jossa toimijat, toteuttajat ja osallistuvat (asiakkaat) oppivat yhdessä uusia asioita ja toimintatapoja eli harjoittavat yhdessä oppimista, jossa ”kommunikatiivisen toiminnan käsite tarkoittaa lopulta vähintään kahden sellaisen puhe- ja toimintakykyisen subjektin vuorovaikutusta, jotka asettuvat interpersoonalliseen suhteeseen - - - Keskeinen tulkinnan käsite viittaa etupäässä sopimiseen yksituumaisesta tilannemäärittelystä.” (Kuusela & Jääskeläinen, 2008, 100 ja Harbermas, 1982, 128). Palvelumuotoilu perustuu luovien työmenetelmien käyttöön systemaattisella ajatuksella: kehittämisessä yleistyy intuitiivisuus ja analyyttisyys. (Ahonen, 40). Kaavio alla: Palvelumuotoilun kehittämisessä käytettävän tuplatimanttimallin avulla voidaan tarkentaa yksityiskohtia prosessin eri vaiheista (Grafiikka Jukka Piira, Uusix-verstaat, Viestintä). 31 Tuplatimanttimallin hyödyntäminen tämän aineiston käytössä: Toiminta Toimenpiteet Kysymykset ja pohdinnat Aikataulu Kehitystarpeen tunnistaminen Neuvottelu Pauliina Shilongon (Viestintäosaston työnjohtaja, Suomen Humanistisen ammattikorkeakoulun yliopettaja Pekka Vartiaisen sekä Vuokko Oikarisen kanssa (Uusix-verstaiden työnjohtaja) Miten voisimme tutkia etätyötoiminnan kehittämistä Stadin soten osalta, joka hyödyntäisi tilaajaa parhaalla mahdollisella tavalla. Havaittiin, että asiakasnäkökulmaa käsitellään toisessa työn alla olevassa YAMKopinnäytetyössä ja tämän opinnäytetyön näkökulma käsittelisi tuotannollista näkökulmaa eli toteuttavien tekijöiden näkökulmaa. Yhteistyösopimus allekirjoitettu 15.9. 2021. Tavoitteen asettaminen Opinnäytetyösuunnitelma Käytettävien menetelmien kartoitus (realistinen evaluaatio/tuloksellinen kehittämistyö). Tarvitaanko sekä laadullista, että määrällistä tutkimusta? Mitä muita toimenpiteitä aineistonkeruussa on hyödyllistä käyttää? Aineistokeruu: syyskuu 2021- maaliskuu 2022 Tiedonkeruuvaihe Teemahaastattelujen suunnittelu ja toteutus. (Laadullinen tutkimus) Sähköisen kyselytutkimuksen toteutus. (Määrällinen tutkimus) Useita haastateltavia Työpaja 1 (LIVE) Postitus 2 x 1000 vastaanottajalle. Työpaja 2 → 15.11.2021-24.2.2022 → marraskuu 2021 → helmikuussa 2022. → maaliskuu 2022 Kartoitus, jäsentäminen ja tutkiminen Asiantuntijoiden teemahaastattelujen toteutus Minkälaisia kokemuksia on ollut etätyötoiminnan aloittamisesta eri toimintayksiköissä? Suhtautuvatko kaikki toimijat etätyötoimintaan myönteisesti? Eivätkö kaikki toimijat suhtaudu etätyötoimintaan myönteisesti? Suhtautuuko osa toimijoista myönteisesti ja osa kielteisesti ja miten se käytännössä on havaittavissa? Henkilöstöymmärrys Toteuttavan ja tuottavan henkilöstön ymmärtäminen. Tiedon analysointi Analysoidaan saatua dataa. Ongelman määrittely Virtuaaliverstaan strategiseen suunnitelman laadinta yhteistyössä Tietotekniikan työnjohtajan Hanna Keräsen kanssa. Jatkokehitys ja ideoiden esille nostaminen Dot-hanke (Uusix-verstaat) Virtuaaliverstas-hanke (Uusixverstaat) Ratkaisu Kehittäminen (Jatkokehittäminen) Konseptointi Lanseeraaminen Jatkojalostaminen Tutkimuksellinen kehittämistuotoksen tulosten julkaiseminen toukokuussa 2022.Tuloksia käytetään aineistona Dot-hankkeen kehittämiseen ja Virtuaaliverstaan kehittämiseen Uusix-verstailla (Stadin sote etätyötoiminnan kehittäminen).



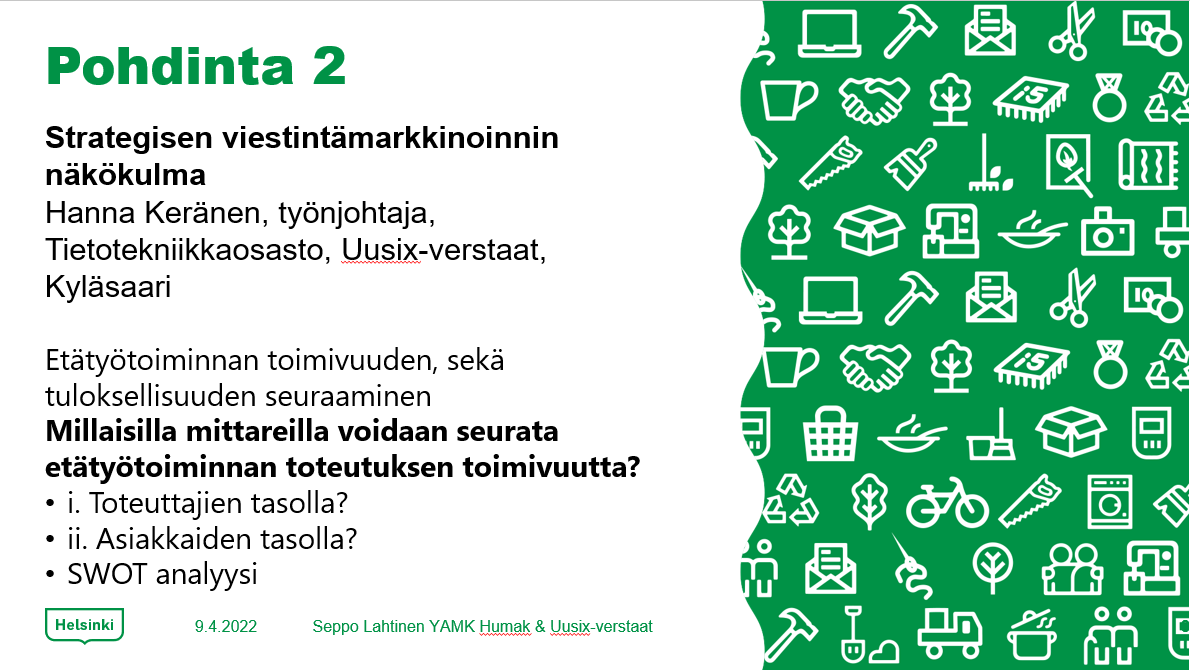


**Strategisen viestintämarkkinoinnin tarkastelu**

Yksi osa kokonaiskuvan kehittämistä tässä opinnäytetyössä on strategisen viestintämarkkinoinnin sisällyttäminen suunnittelun työvälineeksi. Strateginen viestintäpaketti on kehitetty yhteistyössä Tietotekniikkaosaston työnjohtaja **Hanna Keräsen** kanssa ja se on liittynyt laitoksen pakollisiin opintoihin osana YAMK:n opinnäytetyötä. Strateginen viestintämarkkinointi yhdessä tämän aineiston sisällön kanssa kuvaa tulevan Stadin soten virtauaalisen toimintayksikön imagoa ja mainetta. Millaista tulevaisuutta siis katsomme. Tätä varten tarvitaan kehittämistoimintaa siitä, mitä odotuksia Stadin soten henkilöstöllä on tämän asian suhteen. Digitalisaatiota pidetään yhtenä tämän päivän megatrendeistä. Ja on totta, että Helsingin kaupunki pyrkii kehittämään kaupunkia yhä digitaalisemmaksi kokonaisuudeksi. Strategia antaa toiminnalle suuntaviivat. Virtuaaliverstaan sisällön jo pelkkä kehittäminen vaatii strategista tarkastelua, mihin olemme menossa ja miksi. Avainkysymyksiä tähän nojaten ovat: Mikä on virtuaalisen toimintayksikön ratkaistava perusongelma? Mikä on kohderyhmä? Tunnetaanko kohderyhmä tarpeeksi hyvin? Jatkokysymyksenä voidaan esittää ajatus: Kenelle palvelu on ajankohtainen? Mitkä ovat keinot palvelujen tuottamiseksi? Miten osaamista ja palvelua markkinoidaan ja miten kohderyhmät tavoitetaan? Lisäksi brändi-imagon osalta voidaan kysyä: Miten viestintämarkkinointia toteutetaan eli mitä kanavia ja sisältöjä käytetään ja onko olemassa valmiita visioita palvelun edelleen kehittämisestä. Strategisuus on tavoitteiden asettamista, tavoitteellisuutta. Se voi selventää ideaa ja sisältöä kielellä, jota koko henkilökunta ymmärtää. Lisäksi strategistisen viestinnän avulla voidaan luoda kokonaiskuvaa palvelusta: informaatio, imago, brändi, luottamus, ymmärrettävyys. Helsingin kaupungin kuntouttavan työtoiminnan palvelun Uusix-verstaat ovat joillekin tulleet tutuiksi. Suurelle yleisölle se voi kuitenkin olla melko outoa. Nyt kun uutta Virtuaaliverstashanketta kehitetään, on tavoitteena lisätä tunnettuutta ja brändimainetta.

**Uutta Helsingissä: Markkinahenkinen näkökulma**

Tähän asti Helsingin kaupungilla kaupallinen ajattelu on ollut lapsen kengissä. Kun uutta tehdään, joudutaan markkinoimaan kaupallisesti – tai ainakin se nähdään tarpeelliseksi ja kustannustehokkaaksi. Miksi emme siis niin tekisi?. Meidän täytyy tunnistaa asiakkaat, mahdollisuudet sekä mahdolliset kompastuskivet. Maaliskuussa 2022 järjestettiin Teams-toteutuksena työpaja, joka liittyi opinnäytetyöhön ja uuden palvelun kehittämiseen. Strategiaviestintämarkkinoinnin kehittäminen nostettiin yhdeksi ydinkysymykseksi.



Työpajassa strategistisen viestintämarkkinoinnin ja kehittämistyön kannalta katsottuna avainkysymyksenä esitettiin:

Etätyötoiminnan toimivuuden, sekä tuloksellisuuden seuraaminen

**Millaisilla mittareilla voidaan seurata etätyötoiminnan toteutuksen toimivuutta?**

•i. Toteuttajien tasolla?

•ii. Asiakkaiden tasolla?

SWOT analyysi

Työpajassa nostettiin esille useita näkökulmia, kuten: Itse aineistosisältö tuotetaan pajoilla, joissa myös on asiakkuus. Uuden virutaalisen toimintayksikön tulee integroitua järjestelmiin; asiakkaille helppo, henkilökunnalle nopea, tehokas ja käytännöllinen. On tärkeä lähteä ajattelusta siitä, että sisällöt vastaavat asiakkaiden tarpeita. Tietävätkö asiakkaat, mitä kaikkea he tarvitsevat? Todennäköisesti eivät. Eli sisällön tuottamisessa täytyy asiaa katsoa aluksi siltä kannalta, miten voimme tuottaa tasalaatuista ja laadukasta sisältöä, joka soveltuu kaikille osallistujille. Vasta myöhemmin päästään siihen vaiheeseen, että asiakkaat itse voivat osallistua sisällön tuottamiseen. Mutta sekin vaihe todennäköisimmin tulee – kuullaanhan sekä pajaohjaajia, työnjohtajia, mutta myös asiakkaita.

**Tekniikka valjastetaan uuden oppimisen apulaiseksi**

Oppiva ympäristö auttaa pysymään mukana yhteiskunnan muutoksissa. Tieto on etu ja yhteisöllisyys on ilo. Tärkeää Virtuaaliverstaalle: Ymmärrämme oman brändiasemamme omalla toiminta-alueellamme. Aloitamme tuotannon selkeästi ja ymmärrettävästi. Pyrimme alusta alkaen varmistamaan, että koko henkilöstö ja verkostot ymmärtävät aikomuksemme. Otamme mukaan toimijoita ja työntekijöitä, joilla on ammattitaito ja kyky tehdä muille selväksi, mikä suoraan vaikuttaa viestintään, markkinointiin, brändäykseen ja tuotantoon. Haluamme helposti ymmärrettävän ja hahmotettavan monipuolisen alustan, joka takaa hyvän, mielenkiintoisen ja selkeän paketin asiakkaan tarpeita varten, asiakkaiden parhaaksi.

Virtuaalisen toimintayksikön keskeiset asiakasryhmät ja tärkeimmät asiakkaat ovat nuoret ja nuoret aikuiset, jotka ovat perehtyneet digitaalisten laitteiden käyttöön. Heidän osaamisensa on korkea, mutta vastaavasti monet kärsivät sosiaalisten tilanteiden kuormittavuudesta. Toimintayksikön tavoitteena on hälventää pelkoa ihmisten kanssa toimimisesta samassa tilassa. Tavoitteena on tarjota ns. matalan kynnyksen alku, jota nuoret voivat kokeilla ilman rekisteröitymistä. Kokemuksen myötä olo tulee turvallisemmaksi ja rohkeus kokeilla esimerkiksi oppimisalustaa paranee. Kokemus lisää itsevarmuutta ja helpottaa lähityöhön siirtymistä. Toinen ryhmä ovat lähityössä toimivat aikuiset ja keski-ikäiset miehet ja naiset, jotka puolestaan arastelevat etätyön tekemistä, koska uskovat, ettei heidän tietotekninen osaamisensa ole riittävän korkealla. Tätä pyritään lieventämään pajoilla ja lähitoiminnassa kouluttajien vierailulla, jolloin tutustuminen kouluttajiin ja mahdollisuus oppia uusia asioita paranee.

**Dot-hanke, Virtuaaliverstas, oikea-aikeinen oppimisen alusta Stadin soteen:**

|  |  |
| --- | --- |
| Pandemia toi työtoiminnan toteuttamiseen uusia haasteita, mutta toi samalla myös esiin etätyötoiminnan mahdollisuudet. Uuden toimintamallin myötä asiakkaille ja työntekijöille tarvitaan uudenlainen digitaitojen oppimispolku. | Hankkeen tavoitteena on vahvistaa Helsingin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden ja henkilöstön digitaalista osaamista. Tätä tukemaan kehitetään tietoturvallinen ja käyttäjäystävällinen digitaalinen oppimisalusta sekä sen sisällöt |

Näin heillä on mahdollisuus siirtyä myös virtuaalisen työtoiminnan käyttäjiksi ja etätyöhön. Erilaiset sidosryhmät ovat kolmas, joille palvelua voidaan tarjota. Näitä ovat maahanmuuttajat (mm. Sininauhaliiton asunnottomien digihanke), asukastalot, ”On tärkeää, ettei etätyötoiminnasta tule mitään peikkoa osallistujalle, vaan se tuntuu tutulta, turvalliselta ja helpolta.” Asiakkaat • Nuoret ja nuoret aikuiset (kotona viihtyvät), joilla digitaalista osaamista, mutta kärsivät jännityksestä tai mielenterveysongelmista • Aikuiset lähityössä olevat, joille virtuaalisten palevelujen käyttö tuntuu jännittävältä • Muut sidosryhmät Teamsissa järjestetyssä työpajassa pohditiin Strategisen viestintämarkkinoinnin näkökulman kautta etätyötoimivuuden toimivuuden sekä tuloksellisuuden seuraamisen kautta, minkälaisin mittarein voidaan seurata etätyötoiminnan toteutusta henkilöstön tasolla ja asiakkaiden tasolla?

**Näkökulmat kehittämisen merkittävyyteen**

Strategian kannalta tärkeitä havaintoja • Kaupallinen näkökulma otettava huomioon kaupungin palvelujen kehittämisessä • Integroituminen muiden alustojen kanssa • Laadukasta sisällötöä • Joustava • Moderni ja nykyaikainen palvelun muoto • Helposti monistettavissa • Henkilöstöresurssit lähitoiminnassa vapautuu etätyön tekemisestä ja voi keskittyä asiakastyöhön Kuten työpajassa voitiin osoittaa, kaupallisuusnäkökulma ja kustannustehokkuus on otettava huomioon virtuaalisen työtoimintayksikön kehittämisessä. Ja se otetaankin huomioon. Tehokkuus ajattelun myötä rahoitusmahdollisuudet parantuvat, asiakkaat ohjataan oikea-aikaisesti oikeaan palveluun (lähi- tai etätyötoimintaan) ja yhdenvertaisuus parantuu. Ennakkokirjautumista ei tarvita, joten palvelu soveltuu hyvin myös heille, jotka haluavat vain kokeilla palvelualustaa. Strategisesta näkökulmasta tarkasteltuna palvelun on luonteva, ajanmukainen, trendikäs – sellainen, joka ei ahdista. Mahdollisuudet • Rahoitusmahdollisuudet parantuvat • Asiakkaita saadaan palvelun piiriin enemmän • Lähi- ja etätyötoiminnan ero hälvenee • Ei vaadi ennakkokirjaantumista – helppo kokeilla palvelua • Luonteva, trendikäs, ei ahdista - voi vain kokeilla 75 • Laadukas ja oikea-aikainen palvelu • Asiakasvolyymi kasvaa • Palvelun tehokkuus • Kustannustehokkuus • Henkilökohtainen asiakaspolku • Yhteistyö eri toimijoiden kanssa • Kaupungin tarjoamien palveluiden tunnettuus lisääntyy virtuaalisen toimintayksikön sisällöntuotannon ansiosta • Valvonta automatisoituu • Joustava • Etä- ja lähityö integroituvat toisiinsa ja juopa kapenee SWOT-analyysi paljastaa heikkoudet ja vahvuudet Minkälaisia heikkouksia ja vahvuuksia sekä ulkoisen, että sisäisen ympäristön tarkastelussa voidaan havaita? Vahvuutena nähdään kehittämisen halu ja asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna kehittää asiakkaiden työ- ja koulutusmahdollisuuksia; asiakkaista välitetään. Myös johdon tahtotilaa pidetään tärkeänä kehittämistyön kannalta tarkasteltuna. Ammattitaitoisen henkilökunnan resurssit ovat kunnos ja asiakaskunta on jo olemassa. Heikkoutena sisäisen ympäristön tarkasteltussa pidetään huolta asiakkaiden kyvystä keskittyä, henkilöstön osaamisen ylläpitämistä ja jatkuvaa kouluttautumista, henkilöstön työssä jaksaminen, fasilisoinnin kehittämistä ja byrokratian hitaita rattaita. ”Meidän on kiinnitettävä tähän projektiin eri alan ammattilaisia, jotta saamme siitä mahdollisimman suuren hyödyn ja onnistumme kokonaisuuden rakentamisessa. Tähän tarvitsemme hyvää strategistista suunnitelmaa ja aineettoman sisällön markkinointia suurelle yleisölle, jotta meidän brändimme 76 tunnetaan paremmin; Keitä me olemme, mitä me teemme ja miksi me olemme olemassa”. Ulkoisen ympäristön vahvuuksina voidaan nähdä mahdollisuus ”kerrankin haaveilla isosti”, sekä se, että Stadin sote itse hallinnoi virtuaalista työtoimintayksikköä ilman, että ulkopuolinen palveluntarjoaja olisi toteuttajana – ja rahastajana. Mallia pidetään edullisena. Edullisesta mallista on kysymys myös sen kautta tarkastellen, että henkilöstä varten varataan tietty budjetti, joka mahdollistaa riittävän henkilökuntamäärän palkkaamisen. Uhkakuvana nähdään tilojen mahdollinen puute ja sen, tarjoutuuko asiakkaalle tulevaisuudessa samanlaiset lähityöpalvelun mahdollisuudet myös tulevaisuudessa.

**SWOT -analyysi**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sisäinen ympäristö – Vahvuudet**  1. Halu kehittää palveluja ja saada ihmiset eteenpäin  2. Välittäminen asiakkaista  3. Selkeä päämäärä  4. Johdon tahtotila linjassa henkilökunnan toiveiden kanssa  5. Ammattitaitoinen henkilöstö 6. Resurssit kunnossa Asiakaskunta on olemassa | **Heikkoudet - Sisäinen ympäristö**  1. Kuinka asiakkaat jaksavat keskittyä?  2. Oman osaamisen jatkuva kehittäminen ja ylläpitäminen (henkilöstö)  3. Henkilöstön työssä jaksaminen  4. Byrokratian rattaat ovat hitaita  5. Riittävä resurssointi  6. Riittävät tauot  7. Fasilisointia kehitettävä |
| **Ulkoinen ympäristö – Mahdollisuudet**  1. Tilaisuus haaveilla isosti  2. Koulutus, kehittäminen  3. Alusta, jota itse hallinnoimme ja kehitämme 4. Mahdollisuus tehdä yhdessä jotakin isoa ja ennen näkemätöntä!  5. Asiakkaat voivat käydä tutustumassa uuteen alustaan –  ei sitoutumispakkoa  6. Resurssit kunnossa (rahoitus, henkilöstö)  7. Aika takoa, kun rauta on kuumaa! | **Uhat - Ulkoinen ympäristö**  1. Jos olisi ulkopuolinen palveluntarjoaja = kallis  2. Konkreettinen tila, jossa voidaan käydä asiakaskeskusteluja tms. keskusteluja (tilan puute)  3. Asiakas tarvitsee läsnä olevaa palvelu |

Vaatii huolellista suunnittelua, jotta Stadin soten aikana kehitetään jotain uutta, jota voidaan markkinoida myös ulospäin. Uutta tässä projektissa on se, että kaikki tehdään tällä kertaa itsenäisesti - itse, ilman ulkopuolista palveluntarjoajaa, joka toisi kustannuksia ja jäykkää ja mahdollisesti ongelmallista yhteistyötä, joka vaikeuttaisi kokonaisuuden hallintaa. Siksi on tärkeä havainto, että Uusix-verstaat - pilottimallia luotaessa - pystyy itsenäisesti tuottamaan palvelun Teams-alustalle, oman Tietotekniikkaosastonsa avustamana ja kehittämänä sekä toteuttajana.

Tärkeä on myös miettiä henkilöstönäkökulmaa; minkälaisia henkilöitä kiinnitetään. Olisiko tässä toiminnassa mahdollisuus myös tuotannolliselle kehittäjälle? Jos katson sitä itse, uskon, että se tuo voimaa ja osaamista - taitoja, joita tällaisessa projektissa erityisesti tarvitaan. Kutsun tätä ns. taustahuminana, joka luo tietynlaista hegemoniaa - yhteisöllisyyden tunnetta sille, millaista toimintaa tarvitsemme. Se, että pystytään luomaan ja tuottamaan jotakin ainutlaatuista ja koskaan aiemmin toteutettua, tarvitaan myös rahoitusta. Huhtikuun lopulla startataan käyntiin tähän hankkeeseen liittyvä Dot-hanke. Dot-hankkeen kesto: 1.1.2022-31.8.2023  
Partnerit: Helsingin kaupunki ja Forum Virium Helsinki  
Rahoittajat: ESR REACT-EU (Hämeen ELY-keskus). Hanke rahoitetaan osana unionin Covid-19-pandemian johdosta toteuttamia toimia.

**Tavoitteellista suunnitelmallisuutta**

Strategisuus on tavoitteiden asettamista, tavoitteellisuutta. Sen avulla voidaan selkeyttää ajatus, idea ja sisältö koko henkilöstölle ymmärrettävällä kielellä ilmaistuna. Lisäksi strategistisen viestinnän avulla voidaan luoda kokonaiskuvaa palvelusta: informointi, imago, brändi, luottamus, ymmärrettävyys.

Helsingin kaupungin kuntouttavan työtoiminnan palvelu Uusix-verstaat on tullut joillekin tutuksi. Suurelle yleisölle se voi kuitenkin olla varsin vieras asia. Nyt kun uutta Virtuaaliverstashanketta kehitetään, on tavoitteellista kasvattaa tunnettuutta ja brändimainetta.

Tähän asti kaupungilla kaupallinen ajattelu on ollut lapsen kengissä. Kun uutta tehdään, joudutaan markkinoimaan kaupallisesti. Meidän täytyy tunnistaa mahdolliset käyttäjät sekä mahdolliset kompastuskivet.

Sisältö tuotetaan paljoilla, joissa myös on asiakkuus. Uuden virutaalisen toimintayksikön tulee integroitua järjestelmiin: asiakkaille helppo, henkilökunnalle helppo.

*On tärkeä lähteä ajattelusta siitä, että sisällöt vastaavat asiakkaiden tarpeita. Tietävätkö asiakkaat, mitä kaikkea he tarvitsevat? Tekniikka tueksi uuden oppimista. Oppiva ympäristö auttaa pysymään mukana yhteiskunnan muutoksissa. Tieto on etu ja yhteisöllisyys on ilo.*

*Ymmärrämme oman brändiasemamme omalla toimintakentässämme. Lanceeraamme tuotannon selkeästi ja ymmärrettävästi. Pyrimme alusta lähtien vaikuttamaan siihen, että koko henkilöstö ja verkostot ymmärtävät tarkoituksemme. Kiinnitämme toimintaan mukaan sellaisia toimijoita ja työntekijöitä, joilla on viestintään, markkinointiin, brändäykseen ja tuotannon toteutukseen suoraan vaikuttavaa ammattiosaamista ja kykyä tehdä se muillekin selkeäksi. Haluamme ymmärrettävän ja helposti hahmotettavan monipuolisen alustan, joka takaa hyvän ja kiinnostavan, sekä selkeän kokonaisuuden asiakkaan tarpeita varten.*

**Tärkeimmät asiakasryhmät**

Virtuaalisen toimintayksikön tärkeimmät asiakkaat ovat digitaalisten laitteiden käyttöön perehtyneet nuoret ja nuoret aikuiset. Heidän osaamisensa on korkealla, mutta vastaavasti monet kärsivät sosiaalisten tilanteiden kuormittavuudesta. Toimintayksikön tavoitteena on hälventää pelkoa ihmisten kanssa toimimisesta samassa tilassa. Tavoitteena on tarjota ns. matalan kynnyksen alusta, jota nuoret pääsevät kokeilemaan ilman kirjaantumista. Kokemuksen myötä olo tulee turvallisemmaksi ja uskallus kokeilla esimerkiksi oppimisalustaa paranee. Kokemus lisää itsevarmuutta ja helpottaa lähityöhön siirtymistä.

Toinen ryhmä ovat lähityössä toimivat aikuiset ja keski-ikäiset miehet ja naiset, jotka puolestaan arastelevat etätyön tekemistä, koska uskovat, ettei heidän tietotekninen osaamisensa ole riittävän korkealla. Tätä pyritään lieventämään pajoilla ja lähitoiminnassa kouluttajien vierailulla, jolloin tutustuminen kouluttajiin tulee tutuksi ja mahdollisuus oppia uusia asioita parantuu. Näin heillä on mahdollisuus siirtyä myös virtuaalisen työtoiminnan käyttäjiksi ja etätyöhön.

Erilaiset sidosryhmät ovat kolmas, joille palvelua voidaan tarjota. Näitä ovat maahanmuuttajat (mm. Sininauhaliiton asunnottomien digihanke), asukastalot,

*”On tärkeää, ettei etätyötoiminnasta tule mitään peikkoa osallistujalle, vaan se tuntuu tutulta, turvalliselta ja helpolta.”*

|  |
| --- |
| **Asiakkaat**   * Nuoret ja nuoret aikuiset (kotona viihtyvät), joilla digitaalista osaamista, mutta kärsivät jännityksestä tai mielenterveysongelmista * Aikuiset lähityössä olevat, joille virtuaalisten palevelujen käyttö tuntuu jännittävältä * Muut sidosryhmät |

Teamsissa järjestetyssä työpajassa pohditiin Strategisen viestintämarkkinoinnin näkökulman kautta etätyötoimivuuden toimivuuden sekä tuloksellisuuden seuraamisen kautta, minkälaisin mittarein voidaan seurata etätyötoiminnan toteutusta henkilöstön tasolla ja asiakkaiden tasolla?

|  |
| --- |
| **Strategian kannalta tärkeitä havaintoja**   * Kaupallinen näkökulma otettava huomioon kaupungin palvelujen kehittämisessä * Integroituminen muiden alustojen kanssa * Laadukasta sisällötöä * Joustava * Moderni ja nykyaikainen palvelun muoto * Helposti monistettavissa * Henkilöstöresurssit lähitoiminnassa vapautuu etätyön tekemisestä ja voi keskittyä asiakastyöhön |

Kuten työpajassa esitettiin, virtuaalisen työyksikön kehittämisessä tulee huomioida kaupallinen näkökulma ja kustannustehokkuus, ja se otetaankin huomioon. Tehokkuus ajattelu parantaa rahoituksen saatavuutta, ohjaa asiakkaat oikea-aikaisesti oikeaan palveluun (lähi- tai etätyötoimintaan) ja lisää tasa-arvoa. Ennakkokirjautumista ei tarvita, joten palvelu sopii hyvin myös heille, jotka haluavat vain kokeilla palvelualustaa. Strategisesta näkökulmasta palvelu on luontevaa, ajanmukaista, trendikästä ja sellaista, joka ei ahdista.

|  |
| --- |
| **Mahdollisuudet**   * Rahoitusmahdollisuudet parantuvat * Asiakkaita saadaan palvelun piiriin enemmän * Lähi- ja etätyötoiminnan ero hälvenee * Ei vaadi ennakkokirjaantumista – helppo kokeilla palvelua * Luonteva, trendikäs, ei ahdista - voi vain kokeilla * Laadukas ja oikea-aikainen palvelu * Asiakasvolyymi kasvaa * Palvelun tehokkuus * Kustannustehokkuus * Henkilökohtainen asiakaspolku * Yhteistyö eri toimijoiden kanssa * Kaupungin tarjoamien palveluiden tunnettuus lisääntyy virtuaalisen toimintayksikön sisällöntuotannon ansiosta * Valvonta automatisoituu * Joustava * Etä- ja lähityö integroituvat toisiinsa ja juopa kapenee |

SWOT-analyysi paljastaa heikkoudet ja vahvuudet

Minkälaisia heikkouksia ja vahvuuksia sekä ulkoisen, että sisäisen ympäristön tarkastelussa voidaan havaita? Vahvuutena nähdään kehittämisen halu ja asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna kehittää asiakkaiden työ- ja koulutusmahdollisuuksia; asiakkaista välitetään. Myös johdon tahtotilaa pidetään tärkeänä kehittämistyön kannalta tarkasteltuna. Ammattitaitoisen henkilökunnan resurssit ovat kunnos ja asiakaskunta on jo olemassa. Heikkoutena sisäisen ympäristön tarkasteltussa pidetään huolta asiakkaiden kyvystä keskittyä, henkilöstön osaamisen ylläpitämistä ja jatkuvaa kouluttautumista, henkilöstön työssä jaksaminen, fasilisoinnin kehittämistä ja byrokratian hitaita rattaita.

*”Meidän on kiinnitettävä tähän projektiin eri alan ammattilaisia, jotta saamme siitä mahdollisimman suuren hyödyn ja onnistumme kokonaisuuden rakentamisessa. Tähän tarvitsemme hyvää strategistista suunnitelmaa ja aineettoman sisällön markkinointia suurelle yleisölle, jotta meidän brändimme tunnetaan paremmin; Keitä me olemme, mitä me teemme ja miksi me olemme olemassa”.*

Ulkoisen ympäristön vahvuuksina voidaan nähdä mahdollisuus ”kerrankin haaveilla isosti”, sekä se, että Stadin sote itse hallinnoi virtuaalista työtoimintayksikköä ilman, että ulkopuolinen palveluntarjoaja olisi toteuttajana – ja rahastajana. Mallia pidetään edullisena. Edullisesta mallista on kysymys myös sen kautta tarkastellen, että henkilöstä varten varataan tietty budjetti, joka mahdollistaa riittävän henkilökuntamäärän palkkaamisen. Uhkakuvana nähdään tilojen mahdollinen puute ja sen, tarjoutuuko asiakkaalle tulevaisuudessa samanlaiset lähityöpalvelun mahdollisuudet myös tulevaisuudessa.

**3.13 Etätyötoiminnan tulevaisuus**

Toisessa pohdinnassa, jonka vetäjänä toimi osallisuusvalmentaja, pohdittiin etätyötoiminnan tulevaisuuden näkymiä ja sitä, miten taataan etätyötoiminnan kestävä kehitys myös tulevaisuudessa? Tarkemmin kysyttiin: Mitä asioita tulee ottaa huomioon organisaatio- sekä yksilötasolla, jotta etätyötoimintamallista saadaan tulevaisuuden tarpeita vastaava? Sekä, miten voidaan ennakoida erilaisten toimijoiden tarpeet etätyötoiminnassa tällä hetkellä, pitäen myös tulevaisuutta silmällä?

Yhdeksi kysymykseksi nousi henkilöresurssien osuus tulevaisuuden mallissa sekä se, miten otetaan huomioon henkilöstön jaksaminen.

*”Henkilöstön jaksamista lisää se, ettei etätyötä tehdä enää ns. ”oman työn ohella”. Ihmiset ovat tekemässä vain ja ainoastaan tätä työtä. Arjen pyörityksestä lähtee pois laitteistojen, yhteyksien, linkeistä huolehtiminen tai se, kuka oli paikalla, kuka ei ollut paikalla. Se vapauttaa henkilöstöresursseja ja sitä kautta helpottaa työssä jaksamista. Kaikki läsnäolijoiden merkkaukset tulevat jatkossa automaattisesti”* (B2).

Työpajassa erilaiset näkökulmat nousivat tulevaisuuden pohdinnassa esille.

|  |
| --- |
| **Etätyötoiminnan tulevaisuuden mahdollisuudet** |
| Ei kuormita liikaa henkilöstöä  Riittävät resurssit  Automaattinen osallistujien kirjaus (poistaa työvaiheita henkilöstöltä)  Henkilöstön jatkuva koulutus  Tekniset hankaluudet jäävät pois  Miten etätyötoiminta tukee asiakasta tulevaisuuden tavoitteita edistäen  Sisältö pysyy laadukkaana  Yhteen toimiva laitteisto  Laajat kehittämisen mahdollisuudet  Tavoitteet: Mihin pyritään  Onko yökukkuja päässyt päivärytmiin kiinni  Asiakkaan tulevaisuuden näkymät  Työtä tehdään yhdessä tuttujen tekijöiden kanssa  Yhteistyö eri toimijoiden kanssa  Ei kuormita henkilöstöä liikaa  Keskitetty palvelun muoto  Selkeä ja visuaalinen malli |

Muita esille nousseita asioita olivat: Sisällön laatu, tekniikan parempi toimivuus, henkilöstön digiosaaminen ja se, että johdolta tulee selkeä kannustus toiminnan toteutukseen.

*”Sisällön laadukkuuteen voi keskittyä uudella tavalla”.* (F6).

*”Tekniikkaan liittyvät hankaluudet jäävät pois”* (B2).

*”Olisi mielenkiintoista tietää, löytyykö tästä mallista mittaria siitä, kuinka moni näistä, jotka ovat olleet etätyötoiminnassa mukana ja siirtyneet työvalmennuksen yksilöasiakkaaksi. Kuinka he ovat päässeet eteenpäin? Ovatko esimerkiksi työllistyneet? Meillä on sellainen ymmärrys, että monet ovat etätyötoiminnasta innostuneet ja löytäneet keinoja ja suuntia tulevaisuuteen”. (C3).*

*”Monet ovat innostuneet lähtemään lenkille tai käymään asukastalolle. Tai he ovat kiinnostunut esimerkiksi Jobcenterin tarjoamista palveluista. Tämä koetaan merkityksellisenä. Etätyö innostaa kyllä ihmisiä!”* (F6).

**3.14 Työpaja-analyysi**

Tämän kehitystyön aikana järjestettiin kaksi erilaista työpajaa. Ensimmäisessä työpajassa kiinnitettiin erityistä huomiota sisällöntuotantoon, työn valmisteluun ja toteutukseen eli asiakkaiden kohtaamiseen. Toinen työpaja keskittyi rakenteellisiin asioihin - tässä vaiheessa tiedetään, että uusi Virtuaaliverstas on rakenteilla ja sen odotetaan helpottavan erityisesti sitä, että etätyötä ei tehdä jatkossa rutiinina, oman työn ohella, vaan Virtuaaliverstas vapauttaa henkilöstöä eli erilaisia toimijoita, ohjaajia ja työnjohtajia tarvittavaan asiakastyöhön.

Molemmat työpajat ovat kuitenkin tärkeitä osia. Molemmissa työpajoissa kiinnitetään huomiota resursseihin, rahoituksen riittävyyteen ja henkilöstökapasiteettiin. Myös riittävät digitaaliset taidot nousivat esille.



Työpajan aikana haluttiin tarkastella myös mahdollisuuksia ja uhkia, joita voidaan nähdä sisäisen ja ulkoisen ympäristön näkökulmasta strategisen viestinnän näkökulmasta. Esiin nousi lukuisia asioita, jotka löytyvät sisäisestä ympäristöstä: halu kehittyä, asiakkaista huolehtiminen, tavoite, johdon tahto, resurssit ja ammattinsa osaava henkilöstö. Sisäisen ympäristön heikkouksia olivat asiakkaiden keskittymiskyky, tarve kehittää omaa osaamistaan ​​(aikataulut), henkilöstön joustavuus ja resurssointi sekä digitaalisen osaamisen ja fasilitoinnin jatkuva kehittäminen.

Mahdollisuuksien osalta ulkoinen ympäristö korosti tilaisuuden (jälleen kerran!) haaveilla isosti, sillä nyt on aika takoa "kun rauta on kuumaa", koulutusmahdollisuudet, omatoiminen alusta (palvelua ei osteta ulkopuoliselta palveluntarjoajalta), palvelun helppous, vaivattomuus, kokeilemisen mahdollisuus (asiakas). Uhkana oli puolestaan ​​se, että ulkoisen ympäristön kannalta työhön tarvittavat tilat eivät riittäisi tai asiakas ei saisi palvelua tarvittaessa vastaan.

# LÄHTEET

Tähän tulee lähdeluettelo. Esimerkki lähdeluettelosta:

Ajanko, Sari 2016. Moninaisuuden johtaminen. Helsinki: Suomen liikekirjat.

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2018. Uutinen ”Seura kasvattaa ja tuottaa hyvää mieltä”. Viitattu 25.5.2018. https://www.humak.fi/uutiset/seura-kasvattaa/

Kiuru, Hanna 2015. Tragedian tarina: nuoren itsemurhaan päättynyt elämä vanhemman kertomana. Sosiaalitieteiden laitos, Turun yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 25.5.2018 http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-6119-1

Tiainen, Pekka 2017. Tulevaisuuden ammatit ja digitaalinen Suomi. Futura (36) 2/2017, 49-58.

Tapio, Mari 2018. Normihommia ja norminrikkojia – päihteiden paikka nuorten arjessa. Teoksessa Marjo Kolehmainen & Johanna Kuivakangas (toim.) Sitä samaa(ko) ? Päihdekasvatuksen soundcheck. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Julkaisuja, 53, 39-45. Viitattu 11.6.2018. [http://urn.fi/URN:ISBN: 978-952-456-297-3](http://urn.fi/URN:ISBN:%20978-952-456-297-3)

Vallo, Helena & Häyrinen, Eija. 2016. Tapahtuma on tilaisuus: tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. 5. uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma.

Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista (1129/2014).

Vartiainen, Pekka 2010a. Modernismi länsimaisen kirjallisuuden historiassa. Helsinki: Avain.

Vartiainen, Pekka 2010b. Realismi länsimaisen kirjallisuuden historiassa. Helsinki: Avain.

LIITTEET

Tähän tulevat mahdolliset liitteet.