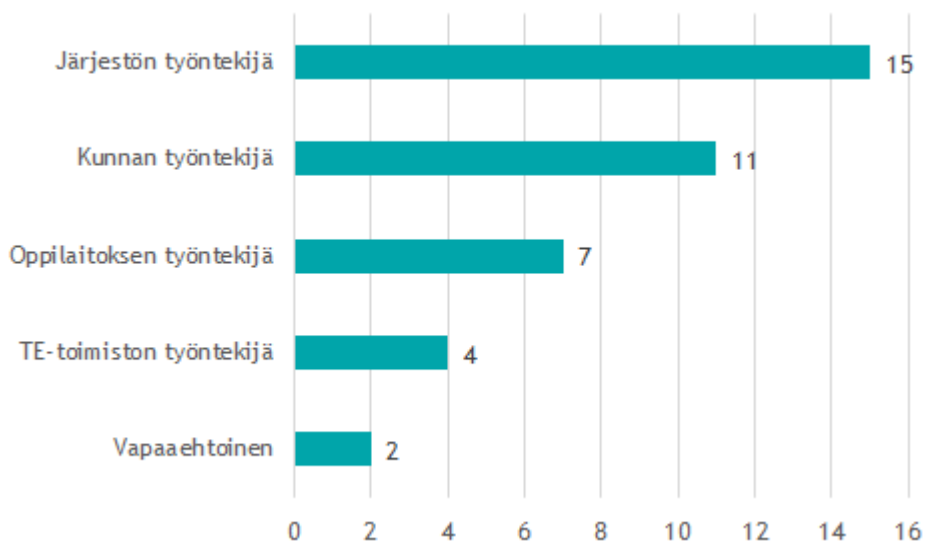


Kotoutumisentukena.fi-verkkopalvelu on laajentanut viranomaisten ymmärrystä järjestöjen matalan kynnyksen palveluista – analyysiraportti käyttäjäpalautteen tuloksista 2020

Katri Lahtinen, projektisuunnittelija

Kotoutumisentukena.fi toteutti maalis-toukokuussa 2020 kaksi sähköistä kyselyä palvelun käyttäjille. Toinen kyselyistä oli suunnattu organisaatioille, jotka ilmoittavat palvelussa kotoutumista tukevaa toimintaa. Toinen kysely oli suunnattu henkilöille, jotka hyödyntävät kotoutumisentukena.fi:tä asiakasohjauksessa. Kyselyiden avulla selvitettiin käyttäjien kokemuksia palvelun käytöstä ja käytettävyydestä sekä sen tuomista hyödyistä erilaisille käyttäjäryhmille. Lisäksi kartoitettiin käyttäjien kokemuksia kehittämistarpeista. Kyselyn tuloksia hyödynnetään kotoutumisentukena.fi:n kehittämisessä vuoden 2020 aikana.

Kyselyn vastaajamäärä jäi vähäiseksi, mutta vastauksia saatiin monipuolisesti erilaisissa organisaatioissa työskenteleviltä



Kuvio 1. Kotoutumisentukena.fi:n käyttäjäkyselyiden vastaajat

Kyselyt toteutettiin samaan aikaan, kun koronaepidemia alkoi Suomessa maaliskuussa 2020. Tämä todennäköisesti vaikutti vastaajamäärään, joka jäi pieneksi. Kyselyihin vastasi 39 henkilöä. Isoin vastaajajoukko edusti järjestöjen työntekijöitä. Hiukan reilu neljännes vastaajista oli kunnan työntekijöitä ja hiukan vajaa viidennes oppilaitoksen työntekijöitä, kuten s2-opettajia, työelämäopettajia ja kuraattoreita. Muut vastaajat olivat TE-toimiston työntekijöitä ja järjestöjen vapaaehtoisia. Lähes kaikki vastaajat toimivat Uudenmaan alueella, jossa palvelu on kehitetty yhdessä eri alojen toimijoiden kanssa vuosina 2017–2018.

Verkkopalvelun käyttö on monille yhä satunnaista - työyhteisöt tarvitsevat säännöllistä tukea, jotta palvelun käyttö juurtuu osaksi työntekeä

Palveluohjausta tekevät työntekijät käyttävät palvelua useammin kuin sinne toimintaa ilmoittavat toimijat. Ilmoittajille suunnattuun kyselyyn vastanneista 37 prosenttia käyttää kotoutumisentukena.fi:tä kuukausittain ja 58 prosenttia tätä harvemmin. Useat toimintaa palvelussa ilmoittavat vastaajat kertoivat, että toimintailmoitukset laaditaan lukukauden alussa syksyllä ja keväällä eikä aktiivisempaa verkkopalvelun seuraamista pidetä tällä hetkellä välttämättömänä. Kotoutumisentukena.fi:tä ohjaus- ja neuvontatyössä hyödyntävät vastaajat käyttävät palvelua puolestaan useammin; 35 prosenttia vastaajista käyttää palvelua päivittäin tai viikoittain. Lisäksi vastauksista käy ilmi, että koronatilanne vaikutti kyselyhetkellä palvelun käyttöön, sillä moni toiminta oli tilanteen takia keskeytetty.

Palvelun käyttö keskittyy tällä hetkellä selkeästi matalan kynnyksen toiminnan ilmoittamiseen ja hakemiseen. Palveluun ilmoittavista tahoista 90 prosenttia käyttää kotoutumisentukena.fi:tä nimenomaan toiminnan ilmoittamiseen. Noin neljännes toimintaa ilmoittavista ilmoittaa palvelussa myös työntekijöille ja vapaaehtoisille suunnattuja tapahtumia ja koulutuksia. Kaikkiaan hiukan alle viidennes vastaajista hakee palvelusta tapahtumia ja koulutuksia.

Vastausten perusteella voidaan nähdä, että palvelun käyttö ei ole monellakaan käyttäjällä säännöllistä. Jotkut vastaukset viittaavat, että palvelu on uusi: vastauksissa kerrotaan muun muassa, että kotoutumisentukena.fi:n käyttö on unohtunut. Ohjaustyötä tekevien ajankäyttö, työmäärä, perehdytys ja esimiehen kannustus vaikuttavat siihen, miten aktiivisesti palvelua käytetään. Sillä miten organisaatiossa sitoudutaan ja ohjataan palvelun käyttöön työssä, on suuri merkitys. Jos työntekijä ei koe, että matalan kynnyksen toimintaan ohjaaminen on hänelle kuuluva työtehtävä tai osa asiakkaalle tarjottavaa palvelukokonaisuutta, verkkopalvelua ei käytetä.

Tulokset osoittavat, että työyhteisöissä tarvitaan yhä säännöllistä tukea ja kannustamista verkkopalvelun käyttöön, jotta se juurtuisi osaksi työntekeä. Lisäksi tarvitaan vaikuttamis- ja viestintätyötä sen eteen, että matalan kynnyksen toiminnan moninaiset hyödyt tunnustettaisiin laajemmin, mikä motivoisi sitomaan toiminnan osaksi viranomaisprosesseja vahvemmin sekä ohjaus- ja neuvontatyössä ohjaamaan asiakkaita toimintaan palvelun avulla. Hyötyjen näkyväksi tekemiseen myös verkkopalvelun käyttäjillä on mahdollisuus vaikuttaa panostamalla toimintailmoitusten tekstien ilmaisuun ja havainnollisuuteen.

Viranomaisten ymmärrys järjestötoiminnan monimuotoisuudesta on lisääntynyt

Kotoutumisentukena.fi:n hyödyt liittyvät vastaajien mukaan pitkälti asiakasohjauksen helpottumiseen. Ohjaustyötä tekevästä vastaajista 79 prosenttia on sitä mieltä, että kotoutumisentukena.fi helpottaa asiakkaiden ohjaamista matalan kynnyksen toimintaan (kuvio 2). Palveluun toimintaa ilmoittavista vastaajista 63 prosenttia on sitä mieltä, että palvelu helpottaa asiakkaiden ohjausta sekä yhteistyön tekemistä kuntarajat ylittävästi. Ohjaustyötä tekevien vastauksissa luku on puolet pienempi, 32 prosenttia. Tulos saattaa kertoa siitä, ettei alueellisen yhteistyön tarve näy vielä ohjaustyössä yhtä selkeästi kuin se koetaan ruohonjuuritason toimijoiden parissa. Lähes puolet palveluun ilmoittavista vastaajista kokee, että palvelun avulla tietoa liikkuu entistä monialaisemmin ja ajantasaisemmin eri toimijoiden ja alueiden välillä.

Vastaukset kertovat myös, että kotoutumisentukena.fi on onnistunut jossakin määrin sitomaan matalan kynnyksen toiminnan tiiviimmin osaksi viranomaisprosesseja. Tätä mieltä vastaajista oli 42 prosenttia. Järjestöjen ja viranomaisten yhteistyön rakenteiden kehittäminen kohti systemaattista asiakasohjausta matalan kynnyksen toimintaan on ollut yksi verkkopalveluun liittyvän kehittämistyön tärkeimmistä tehtävistä. Vastaukset osoittavat, että kehitys on mennyt tavoitteen kannalta suotuisaan suuntaan, mutta työtä on vielä tehtävänä runsaasti, etenkin kun ottaa huomioon, että vastaajat edustavat organisaatioita, joissa palvelu on jo otettu käyttöön.

Kotoutumisentukena.fi:n käyttöönotto on lisännyt ohjaus- ja neuvontatyötä tekevien ymmärrystä matalan kynnyksen palvelujen monimuotoisuudesta. Vastaajista 68 prosentin mielestä kotoutumisentukena.fi on onnistunut lisäämään ja laajentamaan tietoutta järjestöjen tekemästä kotoutumista tukevasta toiminnasta. Tulos on tärkeä, koska sekin on yksi palvelun päätavoitteista. Palvelu pyrkii tuomaan esiin, että viranomaispalvelujen ulkopuolella tuetaan maahan muuttaneita ja vieraskielisiä lukuisilla erilaisilla toimintamuodoilla, joilla voi olla merkittäviä vaikutuksia kotoutumiseen. Matalan kynnyksen toiminta voi tarjota esimerkiksi yksilöllistä ja kohtaavaa asiakastyötä, usein myös asiakkaan omalla tunnekielellä. Toiminta voi tuoda elämään uusia ihmisiä, tietoa, taitoja, verkostoja sekä oman hyvinvoinnin ja toimijuuden omistajuutta, mitkä voimavaraistavat yksilöä etenemään eteenpäin ja jaksamaan myös muissa hänelle tarjotuissa lakisääteisissä palveluissa.

Ohjaustyötä tekevät työntekijät: mitä hyötyä kotoutumisentukena.fi-palvelusta mielestäsi on?



Kuvio 2. Ohjaustyötä tekevien näkemyksiä palvelun hyödyistä

Verkkopalvelun käyttö on pääosin helppoa ja sujuvaa

Kotoutumisentukena.fi:n käyttö koetaan pääosin sujuvaksi. Lähes 90 prosenttia toimintaa ilmoittavista vastaajista kokee, että palveluun rekisteröityminen on helppoa ja 73 prosenttia on sitä mieltä, että toiminnan ilmoittaminen on helppoa. Suurimmat hankaluudet koetaan ilmoituksien hallinnoimisessa tai uusimisessa, jotka vaativat muistamista ja rutinoitumista palvelun käyttöön. Osa käytön haasteista johtuu luultavasti organisaation työntekijöiden

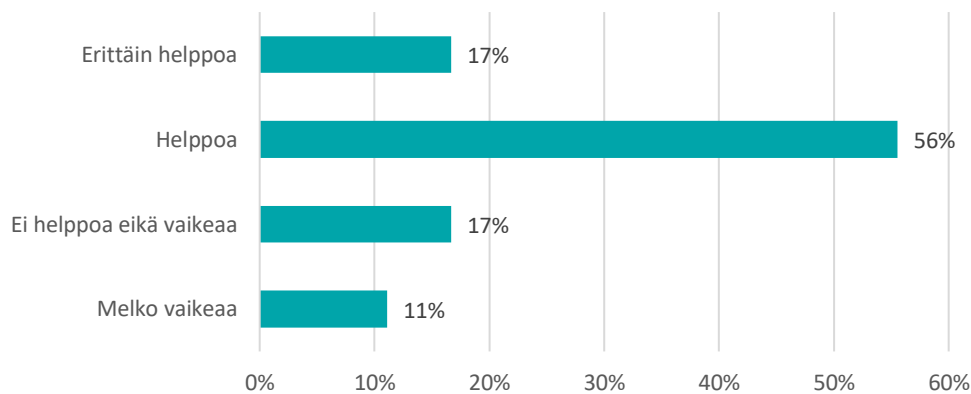
vaihtuvuudesta sekä erilaisista työtavoista. Palvelun käyttö ei ole vielä juurtunut osaksi koko organisaation toimintaa, vaan on vielä toistaiseksi yksittäisten työntekijöiden vastuulla.

Kotoutumisentukena.fi:tä asiakkaiden ohjaustyössä hyödyntävistä vastaajista 67 prosenttia totesi, että palvelun hakukone toimii hyvin tai erittäin hyvin. Vain yhdessä vastauksessa todettiin, että palvelun hakukone ei toimi riittävän hyvin.

Asiakkaalleen sopivaa toimintaa kertoi löytäneensä aina tai useimmiten 64 prosenttia ohjaustyötä tekevistä vastaajista. Kyselyn vastauksista ei voi kuitenkaan päätellä, miten valintaa erilaisten toimintojen välillä tehdään, kun asiakkaalle sopivaa toimintaa on runsaasti.

Vastauksista käy ilmi, että vastaajat tekevät vapaasanahakuja palvelussa pääosin kuntien nimillä, sukupuolen mukaan sekä kielen mukaan. 'Kielikurssi' tai 'suomen kielen opiskelu' -hakusanoja ja sanayhdistelmiä hyödynnetään toimintaa etsiessä vapaasanahauulla tällä hetkellä eniten.

Toiminnan ilmoittaminen kotoutumisentukena.fi:ssä on



Kuvio 3. Toiminnan ilmoittaminen kotoutumisentukena.fi:ssä

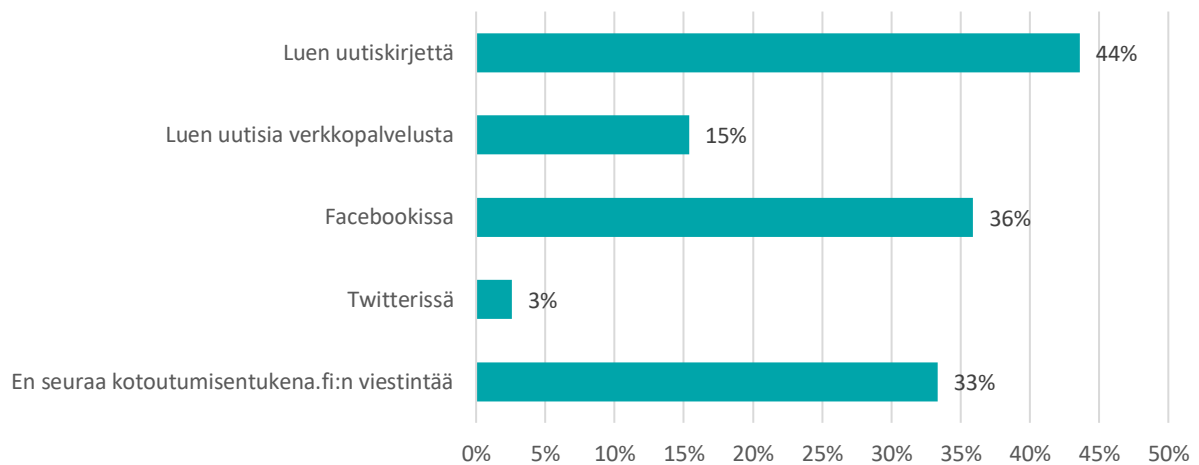
Suurin osa käyttäjistä on saanut tukea palvelun käyttöön joko osallistumalla kotoutumisentukena.fi:n järjestämään koulutukseen tai sähköpostin välityksellä. Käyttäjien saama tuki koetaan pääosin hyödylliseksi ja 94 % tukea saaneista koki sen auttavan palvelun käytössä.

Kotoutumisentukena.fi:n viestintä on vielä osittain tuntematonta, mutta seuraajat kokevat viestinnän hyödylliseksi ja laadukkaaksi

Kotoutumisentukena.fi:ssä julkaistaan ajankohtaisia uutisia kotoutumisen kentältä, esitellään verkkopalvelussa ilmoitettua toimintaa ja aktiivisia toimijoita erityisesti yhteistyön näkökulmasta sekä tietoa verkkopalvelun kehittämisestä. Viestintää tehdään verkkopalvelun uutisiosion lisäksi sosiaalisessa mediassa Facebookissa ja Twitterissä sekä 2–3 kuukauden välein ilmestyvässä uutiskirjeessä.

Eniten vastaajat seurasivat kotoutumisentukena.fi:n uutiskirjettä (44 %) ja reilu kolmannes kertoi seuraavansa palvelun Facebook-viestintää. Kolmannes vastaajista ei seurannut palvelun tuottamaa viestintää vielä ollenkaan.

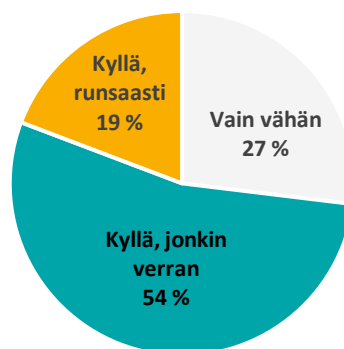
Seuraatko kotoutumisentukena.fi:n viestintää? (kaikki vastaajat)



Kuvio 4. Kotoutumisentukena.fi:n viestintäkanavien seuraajat kyselyihin vastanneista

Viestintää seuraavat kuvailivat viestinnän sisältöä laadukkaaksi ja eri toimijoiden esittely koettiin uutisissa mielenkiintoisena ja hyödyllisenä sisältötyyppinä. Kotoutumisentukena.fi:n tuottamaa viestintää seuraavista vastaajista 73 prosenttia kokee saaneensa kotoutumisentukena.fi:n viestintäkanavien välityksellä vähintään jonkin verran hyödyllistä tietoa verkkopalvelusta sekä kotoutumisen kentän ajankohtaisista uutisista ja keskusteluista.

Oletko saanut kotoutumisentukena.fi:n viestintäkanavien välityksellä hyödyllistä tietoa?



Kuvio 5. Kotoutumisentukena.fi:n viestintä

Käyttäjien yhteinen toive on, että palvelu otetaan käyttöön valtakunnallisesti mahdollisimman monella paikkakunnalla

Vastaajat toivoivat palveluun lisää toimintaa ja valinnanvaraa etenkin pääkaupunkiseudun ulkopuolella. Pienten kuntien alueella toimintaa löytyy palvelusta harvemmin kuin esimerkiksi pääkaupunkiseudulla, jossa toimintaa ja erilaisia toimijoita on runsaasti. Toimintaa saattaa löytyä myös joillakin alueilla siitä syystä vähän, että palvelua ei ole alueella otettu vielä yhteisesti käyttöön. Koska palvelu on verrattain uusi, on ymmärrettävää, ettei sieltä jokaisella haulalla löydä toimintaa, jota etsii. Jatkossa on kuitenkin tärkeää, että sopivaa toimintaa löytyy useimmiten, koska muuten ohjaus- ja neuvontatyötä tekevien halu käyttää palvelua laskee. Siksi on suositeltavaa, että alueen toimijoiden kesken tehdään yhdessä päätös palvelun käyttöönotosta ja sen käyttöön sitoutuvat sekä toiminnan ilmoittajat että asiakasohjausta tekevät.

Muutama vastaaja koki, että kotoutumisentukena.fi:n ylläpidon palveluun tekemät rajaukset estävät toiminnan ilmoittamisen. Tällä hetkellä toimintaa voi esimerkiksi ilmoittaa vain ruotsiksi ja suomeksi, mikä saattaa rajata osan toimijoista ulkopuolelle. Palvelussa voi ilmoittaa kaikenlaista matalan kynnyksen toimintaa ja tukea, jossa on huomioitu heikosti suomea tai ruotsia puhuvat osallistujat – toiminnan ei tarvitse olla pelkästään suunnattu maahan muuttaneille.

Toistaiseksi toimintaa ilmoittavien vastaajien oli vaikea arvioida, onko toimintaan ohjautunut uusia osallistujia palvelun avulla

Vastaukset tuovat esiin, että etenkin ilmoittajat kaipaavat lisätietoa siitä, miten oma kohderyhmä on mahdollista tavoittaa palvelun avulla ja miten paljon palveluun ohjaavat työntekijät hyödyntävät kotoutumisentukena.fi:tä. Toistaiseksi toimintaa ilmoittavien vastaajien on vaikea arvioida, onko toimintaan ohjautunut uusia osallistujia palvelun kautta. Toimintaa ilmoittavat vastaajat toivovat, että palvelua markkinoitaisiin viranomaisille ja se otettaisiin mahdollisimman laajasti eri organisaatioissa käyttöön.

Kotoutumisentukena.fi on otettu käyttöön Uudenmaan TE-toimistossa sekä Helsingin kaupungin maahanmuuttoyksikössä ja työntekijöitä on ohjeistettu kirjaamaan palvelusta löytyvää toimintaa asiakkaiden kotoutumissuunnitelmiin. Lisäksi TE-toimiston asiantuntijat lisäävät merkinnän TE-toimiston URA-asiakastietojärjestelmään, mikäli asiakkaalle on suositeltu matalan kynnyksen toimintaa tai tukea muiden palveluiden rinnalla. Kotoutumisentukena.fi:n ylläpito seuraa URA-merkintöjä ja sitä, miten palvelua hyödynnetään ohjaustyössä Uudenmaan TE-toimistossa.

Palautteen perusteella kotoutumisentukena.fi:n käytöstä osana viranomaisten ohjaustyötä tulee viestiä entistä tehokkaammin toiminnan ilmoittajille. Kun palveluun toimintaa ilmoittavat ovat vakuuttuneita siitä, että viranomaiset ja muut ohjaustyötä tekevät hyödyntävät palvelua, se lisää ilmoittajien motivaatiota ottaa kotoutumisentukena.fi:n käyttöön ja panostaa ilmoitusten sisältöön.

Kotoutumisentukena.fi-palvelussa toteutetaan uudistuksia käyttäjäpalautteen perusteella

Palautekyselyiden avulla selvitettiin käyttäjien toiveita kotoutumisentukena.fi:n käytettävyyden kehittämiseksi. Käyttäjien tarpeita selvitettiin alkuvuoden 2020 aikana myös ilmoittajille

suunnattujen työpajojen avulla. Kotoutumisentukena.fi:n tekniset kehittämisskohteet on yksilöity käyttäjäpalautteen pohjalta huomioiden kehittämiskokemuksien asettamat raamit.

Palautteen perusteella palvelun intuitiivisuutta sekä hakuominaisuuksia kehitetään teknisin parannuksin. Jatkossa toimintaa on palvelussa mahdollista hakea kellonajan mukaan. Tämä helpottaa esimerkiksi iltaisin tapahtuvan toiminnan etsimistä, jos asiakas on arkipäivisin koulutuksessa tai töissä. Palvelun intuitiivisuutta kehitetään niin, että organisaation kaikki ilmoitettu toiminta on listattavissa klikkaamalla organisaation nimeä hakutulosten listausnäkyssä tai yksittäisellä toimintailmoituksella, ja erilaisten ilmoitusten hallinnoimista ja päivittämistä kehitetään helpommaksi. Lisäksi verkossa tapahtuvan toiminnan lisääntyessä virtuaalisten tilaisuuksien ja toiminnan ilmoittamista ja hakemista palvelussa helpotetaan.

Kyselyn vastauksissa nousi myös esille toiminnan ilmoittaminen ja ilmoitusten laatiminen erilaisiin hakupalveluihin, mikä koettiin työläänä. Kotoutumisentukena.fi:n rajapinnat avattiin loppuvuodesta 2019. Avointen rajapintojen avulla palvelussa olevaa tietoa voidaan syötteen avulla automaattisesti ajaa myös muihin verkkopalveluihin. Samanaikaisesti toteutettiin kotoutumisentukena.fi:n leijuke, jonka avulla tietoa voidaan näyttää eri sivustoilla teknisesti helposti toteutettavalla tavalla. Avointen rajapintojen ansiosta yhteistyö eri verkkopalveluiden välillä helpottuu ja tilanteita, joissa toimintaa tarvitsee ilmoittaa useaan eri palveluun, on vähemmän.