

Viktoria Lunkka

NUORISOSEURAN TOIMINNAN KEHIT- TÄMINEN PALVELUMUOTOILUN AVULLA

Tapaustutkimus: Villähteen Nuorisoseura ry

Opinnäytetyö
Muotoilija yamk, palvelumuotoilu

2017



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Viktoria Lunkka	Muotoilija (ylempi AMK)	Marraskuu 2017
Opinnäytetyön nimi		
Nuorisoseuran toiminnan kehittäminen palvelumuotoilun avulla Tapaustutkimus: Villähteen Nuorisoseura ry		80 sivua 16 liitesivua
Toimeksiantaja		
Villähteen Nuorisoseura ry		
Ohjaaja		
Sanna Haapanen		
Tiivistelmä		
<p>Tämän opinnäytetyön aiheena on nuorisoseuran toiminnan kehittäminen palvelumuotoilun avulla. Toimeksiantajana toimii Villähteen Nuorisoseura ry ja opinnäytetyön keskeinen kysymys on: Kuinka palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää nuorisoseuran toimintaa? Nuorisoseura on toiminut Villähteellä jo kauan, mutta viime aikoina nuorisoseuran toiminta on alkanut hiipumaan. Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia nuorisoseuran toimintaympäristöä ja tuoda lopussa esille toimintamalli, jonka mukaisilla toimenpiteillä kehitetään toimintaa.</p> <p>Palvelumuotoilua käytetään menetelmänä erilaisissa hankkeissa. Tässä tapauksessa palvelumuotoilua, palvelumuotoilun menetelmiä ja muita menetelmiä käytettiin kolmannen sektorin toimijan toiminnan kehittämisessä. Työssä toteutettiin kyselyt kyläläisille ja kerholaisille sekä ideoiden keräämistä koululaisilta alueen kouluista. Työpajoissa tutkittiin organisaation sisäisten toimijoiden ja ulkoisten toimijoiden kanssa nuorisoseuratoiminnan kehittämisen mahdollisuuksia. Lisäksi etsittiin myös hyviä käytäntöjä muualta ja näin saatiin käytännöllisiä kehittämisehdotuksia.</p> <p>Opinnäytetyön tulokset osoittavat, että nuorisoseuran kannattaa olla itse aktiivinen etsiessään uutta tietoa. Nuorisoseuran kannattaa myös keskustella kyläläisten kanssa. Kyselyn tulokset ja alueen koululaisten ideat ja ajatukset toivat paljon ehdotuksia tapahtumien ja kerhojen järjestelyihin. Yhteissuunnittelutyöpajat sisäisten ja ulkoisten toimijoiden kanssa vahvistavat organisaation sisäistä toimintaa sekä yhteistyötä ulkoisten toimijoiden kanssa.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan todeta, että kolmannen sektorin organisaation kehittämistoiminnassa voidaan käyttää palvelumuotoilua ja sen menetelmiä. Koska palvelumuotoilu toimii ihmislähtöisenä menetelmänä, koko opinnäytetyön prosessin aikana mukana on ollut itse toimeksiantaja, kyläläiset (asukkaat, lapset, kerholaiset), Villähteen yritykset, jotka mahdollistivat kyselyn toteuttamisen, sekä muut alueen toimijat. Hyviä käytäntöjä on saatu muiden nuorisoseurojen internetsivuilta ja haastattelusta Vuoden 2017 Nuorisoseuran kanssa.</p>		
Asiasanat		
benchmarking, idealaatikko, kysely, nuorisoseura, palvelumuotoilu, yhteissuunnittelu		

Author (authors)	Degree	Time
Viktoria Lunkka	Master of Culture and Arts	November 2017
<p>Thesis Title</p> <p>Development of Youth Association Activities through Service Design Case: Villähde Youth Association</p> <p style="text-align: right;">80 pages 16 pages of appendices</p>		
<p>Commissioned by</p> <p>Villähde Youth Association</p>		
<p>Supervisor</p> <p>Sanna Haapanen</p>		
<p>Abstract</p> <p>The objective of this thesis was the development of Youth Association Activities with Service Design. This thesis was commissioned by Villähteen Nuorisoseura ry (Villähde Youth Association) and the key issue of the thesis is - how service design can help develop the activities of a youth association. The organisation has operated in Villähde for a long time, but lately the activities have begun to decline. The purpose of this thesis was to study the organisational environment and to present an operational model with measures to develop the activities.</p> <p>Service design is used as a method in various projects. In this case, service design, service design methods and other methods were used to develop the operation of the third sector operator. As part of this thesis, a survey was conducted among residents and students of the village, collecting ideas concerning schools operating in the area. Workshops were organized to examine the possibilities of developing youth activities with internal actors of the organization and with external actors. Good practices were also sought from other sources, generating useful development proposals.</p> <p>The results of the thesis show that the Youth Association should be active in finding new information. It is also worthwhile discussing the youth club with the villagers. The results of the survey and the ideas of the region's schoolchildren brought various suggestions for organizing events and clubs. Co-design workshops with internal and external actors strengthen internal organization and cooperation with external actors.</p> <p>As a conclusion, it can be stated that service design and its methods can be used in the development of a third sector organization. Since service design is a human-oriented method, the whole process of the thesis has involved the commissioner, the villagers, the companies and other actors in the area. Good practices have been obtained from other Youth Associations' websites and an interview with the Youth Association in 2017.</p>		
<p>Keywords</p> <p>benchmarking, idea box, survey, youth association, service design, co-design</p>		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Toimeksiantajan esittely ja toimintaympäristö.....	7
1.2	Tutkimustarve kehittämistehtävälle.....	8
1.3	Tutkimuskysymykset.....	9
1.4	Opinnäytetyön tavoite ja rajaus.....	9
1.5	Opinnäytetyön rakenne ja menetelmät	11
2	TUTKIMUSASETELMA	12
2.1	Tutkimuksellinen kehittäminen	13
2.2	Kehittämistyön menetelmät	14
2.2.1	Benchmarking ja haastattelu.....	15
2.2.2	Kysely	16
2.2.3	Idea- ja ajatuslaatikko	17
2.2.4	Yhteissuunnittelutyöpajat	17
3	TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	19
3.1	Nuorisoseuraliike	20
3.1.1	Historia.....	20
3.1.2	Nyky aika	22
3.2	Organisaation sisäinen markkinointi	22
3.3	Asiakas ja asiakasymmärrys	24
3.4	Palvelumuotoilu	25
4	TUTKIMUSVAIHEET JA TUTKIMUSTULOKSET.....	27
4.1	Benchmarking ja haastattelu	27
4.1.1	Muut nuorisoseurat Suomessa	27
4.1.2	Vuoden 2017 Nuorisoseura	28
4.1.3	Yhteenveto haastattelusta ja benchmarkingista.....	32
4.2	Kyselyiden tulokset.....	32
4.2.1	Villähteen asukkaille kohdistettu kysely	32

4.2.2	Kerhon jäsenille kohdistettu kysely	36
4.2.3	Kyselyiden yhteenveto	42
4.3	Idea- ja ajatuslaatikot.....	43
4.3.1	Villähteen koulu	44
4.3.2	Erstan koulu.....	46
4.3.3	Idea- ja ajatuslaatikoiden yhteenveto.....	48
4.4	Yhteissuunnittelutyöpajat.....	48
4.4.1	Yhteissuunnittelutyöpaja sisäisten toimijoiden kanssa.....	49
4.4.2	Yhteissuunnittelutyöpaja ulkoisten toimijoiden kanssa	55
4.4.3	Yhteissuunnittelutyöpajojen yhteenveto.....	60
4.5	Muuta kokeiltuja keinoja aktivoida kyläläisiä	61
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	61
5.1	Johtopäätökset	62
5.2	Kehittämisehdotukset	64
5.2.1	Segmentointi, käyttäjäprofiilit ja skenaariot.....	65
5.2.2	Toiminnan kehittäminen.....	68
5.2.3	Organisaation viestintä ja markkinointi.....	69
5.2.4	Lisää ideoita.....	72
5.3	Tulevaisuuden toimintamalli	72
6	POHDINTA.....	73
	LÄHTEET.....	75
	KUVALUETTELO	79

LIITTEET

Liite 1. Asukkaille kohdistettu kyselyn kyselyrunko

Liite 2. Kerhon jäsenille kohdistettu kyselyn kyselyrunko

Liite 3. Idea- ja ajatuslaatikon saatekirje

Liite 4. Käyttäjäprofiilit

Liite 5. Skenaariotarinat

Liite 6. Tulevaisuuden toimintamalli

1 JOHDANTO

Tämän kehittämistyön aiheena on ”Nuorisoseuran toiminnan kehittäminen palvelumuotoilun avulla” ja toimeksiantajana toimii Villähteen Nuorisoseura ry. Kehittämistehtävän keskeinen kysymys on – kuinka palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää nuorisoseuran toimintaa. Alkuperäinen aihe tilaajalta oli ”Mitä kyläläiset haluavat jatkossa nuorisoseurasta ja nuorisoseuran tulevaisuus”, mutta myöhemmin se on muokattu palvelumuotoilulähtöisemmäksi. Aihe on kiinnostava ja nuorisoseuralle erittäin tarpeellinen. Tämä työ on myös ajan-kohtainen, koska nuorisoseura tarvitsee vastauksia siihen, minkälaista toimintaa Villähteen asukkaat kaipaavat ja löytää uusia ideoita toimintansa jatkamiseen. Erityistä tässä on se, että nuorisoseurojen toimintaa ei ole vielä paranneltu palvelumuotoilun näkökulmasta. Opinnäytetyössä on tarkoitus tutkia nuorisoseuran toimintaympäristöä ja tuoda lopussa esiin toimintamalli, millä toimenpiteillä kehitetään toimintaa. Apuna käytetään palvelumuotoilun menetelmiä.

Opinnäytetyö toteutetaan palvelumuotoiluhenkisesti tutkimalla Villähteen asukkaita laajalti ja sen lisäksi vielä kerholaisia tutkitaan erikseen. Samalla aktivoidaan paikalliset lapset mukaan viemällä kahteen kouluun Villähteellä idea- ja ajatuslaatikoita. Yhteissuunnittelutyöpajojen avulla etsitään mahdollisuuksia yhteistyöhön muiden toimijoiden kanssa alueella ja vahvistetaan nuorisoseuran sisäistä toimintaa. Samalla tutkitaan muita nuorisoseuroja Suomessa ja etsitään hyviä käytäntöjä, jotka voisivat sopia Villähteen Nuorisoseuralle.

Opinnäytetyön tulos osoittaa tilaajalle kyläläisten tarpeet nuorisoseuraa kohtaan, selventää organisaation sisäisen työnjaon, sekä selvittää, millaiseen yhteistyöhön alueen muut toimijat ovat valmiita. Työn avulla pystytään tuomaan esiin nuorisoseuran tarpeellisuus ja ainutlaatuisuus kylällä sekä yhteistyön hyödyntäminen. Lopussa selviää, minkälainen tilanne on Villähteellä nuorisoseuran toimintaa kohtaan nyt ja tulevaisuudessa. Sen perusteella annetaan kehittämisehdotuksia jatkotoimenpiteille.

Tästä työstä hyötyvät erityisesti nuorisoseurat ja yhdistykset eli kolmannen sektorin toimijat. Tämän työn avulla saadaan käytännöllisiä esimerkkejä, mitä tehdään, kun ideat loppuvat ja toiminta pysähtyy.

1.1 Toimeksiantajan esittely ja toimintaympäristö

Kylä nimeltä Villähde sijaitsee Nastolan lounaisosassa. Asutus on pääasiassa omakoti- ja rivitaloasuntoja. Alueelta on hyvät liikenneyhteydet Lahteen ja Helsinki-Lahti moottoritille. (Lahti Region 2017.) Villähteellä on 3863 asukasta (tilasto vuodelta 2015), joista alle 15-vuotiaiden osuus väestöstä tilastoalueittain vuonna 2015 oli keskimäärin 33 %. Myös yli 65-vuotiaiden osuus väestöstä tilastoalueittain vuonna 2015 oli keskimäärin 33 %. (Henriksson 2016.) Lapsiperheitä (vähintään yksi alle 18-vuotias lapsi) oli Villähteellä vuoden 2015 lopussa 55,3 % kaikista perheistä (Mero 2016).

Opinnäytetyön tilaaja on Villähteen Nuorisoseura ry, joka on kolmannen sektorin toimija. Sektorit jaetaan niin, että ensimmäinen eli yksityinen sektori pitää sisällään markkinat ja yritykset (osakeyhtiö, toiminimi, osuuskunta jne.). Toinen eli julkinen sektori on valtio ja kunnat. Kolmas sektori pitää sisällään yhdistykset, seurat, kansalaisjärjestöt, säätiöt ja kirkot. On myös olemassa uusi kolmas sektori: yhdistysten palvelutuotanto osana julkista palvelurakennetta. Neljäs sektori on perheet ja kotitaloudet. (Vanhapiha, Tiilikainen, Veikkolainen, Tolvanen, Kuokka & Lidman 2013, sisäkansi.)

Villähteen Nuorisoseura ry on perustettu vuonna 1906. Tontti nuorisoseuran talolle on saatu lahjoituksena perustamisaikoihin Erstan kartanon omistajalta, tontti sijaitsee niin sanotusti ”Pyryn portilla”. Nuorisoseuran toiminta tapahtuu nuorisoseurantalossa, jonka tiloja seura vuokraa asiakkaille erilaisten juhlien ja tapahtumien tai huutokauppojen järjestämistä varten. Nuorisoseura järjestää erilaisia kylätapahtumia ja omia lavatansseja muutamia kertoja vuodessa. Lisäksi seura järjestää kansantanssi- ja kansanmusiikkitapahtumia yhteistyössä muiden nuorisoseurojen kanssa ja näytelmätapauksia kesäteatterilaisten kanssa. Seurassa on 70 jäsentä. (Villähteen Nuorisoseura ry 2017.) Nuorisoseuran alaisuudessa on kaksi toimivaa kerhoa, jotka ovat liittyneet hiltajattain yhdistyksen y-tunnuksen alle, Willi – Villähteen tanssin ja liikunnan kerho ja Wanha Willähti-kerho.

Villähteen Nuorisoseura toimii yhdistyksenä. Yhdistykset ovat aina tuottaneet palveluita lähiyhteisöilleen. Suomessa toimii noin 130000 yhdistystä, ja noin

80 prosenttia suomalaisista on jonkun yhdistyksen jäsen. Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisalojen kolmannen sektorin toimijat edistävät hyvinvointia jo perustoitinnallaan. (Vanhapiha ym. 2013, 17.) Yhdistysten pääerityspiirteinä on olla yhteistä aatteellista päämäärää tavoitteleva yhteisö ja toiminta perustuu pääosin vapaaehtoisuuteen. (Vanhapiha ym. 2013, 18.) Perustoimintana on tuottaa yleishyödyllistä tarkoitusta toteuttavaa toimintaa jäsenille tai muille säännöissä mainituille kohdejoukoille (Vanhapiha ym. 2013, 19). Palvelutoiminta on vastikkeellista toimintaa laajemmille kohderyhmille kuin mitä perustoiminta pitää sisällään (Vanhapiha ym. 2013, 19).

Nuorisoseuran talolla, Pyrylällä on myös oma historia. Villähteen seurojentalo, eli Pyrylä, on aina ollut merkittävä paikka alueella läpi aikojen. Esimerkiksi Pyrylä mainittiin sota-ajan kirjeenvaihdossa vuosilta 1940–1942, kuinka oli kurjaa ja pelokasta, kun pommikoneet lensivät kylän yli (Tasanto 2013, 29). Nykyiseen loistokuntoon talo on peruskorjattu vuonna 2004. Ennen peruskorjausta talo oli useita kymmeniä vuosia käyttämättömänä. (Kalliomaa 2004, 58.) Esimerkiksi 1990-luvulla nuorisoseuran toiminta oli käytännössä olematonta, pidettiin vain sääntöjenmukaiset kokoukset. Urheiluryhmän harjoitukset pidettiin muissa tiloissa. (Villähteen Nuorisoseura ry 2017.) Pyrylän rakennusmateriaalit, eli vanhat hirret on puretusta rakennuksesta (punakelohonkaa) ja tuotu Lapista Villähteelle junalla. Nuorisoseuran rakennus on koottu niistä vuonna 1906 Villähteellä. Seuran vuoden 1906 kirjanpito kertoo, että purettavasta rakennuksesta on maksettu runsaat 75 markkaa. (Grönroos 2016.)

1.2 Tutkimustarve kehittämistehtävälle

Villähteen Nuorisoseura ry toimii vapaaehtoisvoimilla, niin kuin nuorisoseurat yleensäkin. Nuorisoseura on toiminut Villähteellä jo kauan, mutta viime aikoina nuorisoseuran toiminta on alkanut hiipumaan. Tapaamisissa vetäjät ovat kertoneet, että he itsekin miettivät mitä asialle voisi tehdä ja miten toimintaa voisi parantaa, mutta motivaatio on ollut laskussa. Tähän asiaan ovat vaikuttaneet ajanpuute ja se, etteivät nuoremmat sukupolvet ole osallistuneet aktiivisesti vapaaehtoistoimintaan. Yhdistyksen toiminnan kannatuksen vuoksi jäsenmaksua on kerätty laittamalla Villähteen asukkaiden postilaatikoihin kalenteri vuodelle 2017 (joka oli toteutettu yhteistyönä muiden toimijoiden kanssa alueella)

ja jäsenmaksulasku. Nuorisoseura on myös saanut lahjoituksia. Nuorisoseuralla ei ole jäsenrekisteriä, tarkkaa tietoa jäsenistä ei ole muutoin kuin lukumäärän osalta (70 henkilöä).

Opinnäytetyön avulla yhdistys saa kehitysideoita omalle toiminnalleen. Työssä toteutetaan kysely kyläläisille ja kerholaisille sekä kerätään ideoita alueen koululaisilta. Työpajojen avulla organisaation sisäisten toimijoiden ja ulkoisten toimijoiden kanssa etsitään myös hyviä käytäntöjä muualta ja näin saadaan käytännöllisiä kehittämissuhteita.

1.3 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön aihe on selkeä ja siihen on muodostunut myös tutkimuskysymykset. Tutkimuksen pääkysymys on: Kuinka palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää nuorisoseuran toimintaa?

Tutkimuksen alakysymykset ovat: Millä keinoilla on mahdollista päivittää nuorisoseuran toimintaa? Minkälainen nuorisoseuran rooli on alueella tulevaisuudessa ja minkälaisia palveluja pitäisi tuottaa asiakaslähtöisesti?

1.4 Opinnäytetyön tavoite ja rajaus

Opinnäytetyön päätavoite on kerätä Villähteen Nuorisoseuralle tietoa siitä, mitä kyläläiset haluavat tulevaisuudessa nuorisoseuran tekevän. Opinnäytetyön tulos osoittaa tilaajalle kyläläisten tarpeet nuorisoseuraa kohtaan, selvittää organisaation sisäisen työnjaon sekä millaiseen yhteistyöhön alueen muut toimijat ovat valmiita. Työn avulla pystytään näyttämään nuorisoseuran tarpeellisuus ja ainutlaatuisuus kylällä sekä yhteistyön hyödyntämisen mahdollisuudet.

Yhteissuunnittelutyöpaja tehdään sisäisten toimijoiden kanssa, jotka ovat yhdistyksen sisällä toimivia kerhoja ja jotka ovat liittyneet hiljattain yhdistyksen y-tunnuksen alle Willi – Villähteen tanssin ja liikunnan kerho ja Wanha Willähti-kerho. Yhteissuunnittelutyöpaja tehdään myös ulkoisten toimijoiden kanssa, jotka ovat alueella toimivia muita organisaatioita: Villähteen kyläyhdistys ry, Kaarisilta ry, Haravakylä-Kankaan Martat ry, Nastolan aluejohtokunta ja Villähteen VPK.

Kysely toteutetaan Villähteen kylän asukkaiden ja kerholaisten keskuudessa, sillä heidän vuokseen opinnäytetyö tehdään. He ovat myös nuorisoseurapalvelujen käyttäjiä ja edelleen kehittäjiä. Projektissa kerätään myös ideoita alueen koululaisilta idealaatikoiden avulla. Benchmarkingin avulla etsitään hyviä käytäntöjä muualta.

Kerätyt tiedot ovat erittäin tärkeitä toimeksiantajalle, koska nuorisoseuralta ovat ideat lopussa ja motivaatio laskussa. Myös saatu huomio näistä toimenpiteistä voisi tuoda nuorisoseuralle jäseniä, vapaaehtoistoimijoita, tunnettuutta, muita asiakkaita ja tuloja, jotka taas mahdollistavat jatkossa kerhojen, tapahtumien ja kurssien toteuttamisen. Sen lisäksi toimenpiteet parantavat sisäistä ja ulkoista toimintaa sekä mahdollistavat yhteistoimintaa muiden toimijoiden kanssa alueella.

Myös Villähteen kylän asukkaat saavat kerhoja tapahtumia ja kursseja, joita ovat itse toivoneet ja jotka ovat lähellä kotia. Käyttäjän näkökulmasta on tärkeää, että hän pääsee säästämään aikaa omalle tekemiselle ja perheelle, kun esimerkiksi lastenkerho on viiden minuutin matkan päässä, kuin että hän joutuisi viemään lasta kerhoon vaikkapa Lahteen. Muutenkin on hyvä, että ympärillä on tuttu porukka. Kyläläisille tulee yhteenkuuluvuuden tunne ja palvelukokemus paranee, kun mieluisia kerhoja on lähellä. Syksyllä Willi – Villähteen tanssin ja liikunnan kerho aloitti tanssikerhon lapsille ja kysyntä oli todella suurta. Tämä todistaa, että kylän asukkaat ovat kiinnostuneita kyseisenlaisista palveluista, ajanvietto- ja harrastusmahdollisuuksista. Sen lisäksi alueelta löytyy myös harrastajapotentiaalia, koska puolet alueen asukkaista ovat lapsiperheitä.

Opinnäytetyön tavoitteena ja myös henkilökohtaisena tavoitteenani on tutustua kolmannen sektorin toimijoihin. Tavoitteena on myös oppia käyttämään palvelumuotoilua ja palvelumuotoilun menetelmiä käytännössä.

Rajaan työni niin, että hankin tietoa siitä, mitä Villähteen kylän asukkaat haluavat nuorisoseuran tuottavan. Toteutan kyselyä myös kerholaisten kanssa. Sen lisäksi kerätään alueen toimijoilta tietoa, millaiseen yhteistyöhön he ovat valmiita. Seuraavaksi täsmennetään myös organisaation sisäistä toimintaa ja sen

yhtenäisyyttä, sen avulla varmistetaan Villähteen Nuorisoseuran asema tulevaisuudessa alueella ja suunnitellaan jatkotoimenpiteet, tämä kaikki tehdään kyselyn ja työpajojen avulla. Lisäksi toteutan kouluissa kyselyn idea ja ajatuslaatikoiden avulla ja tutkin nuorisoseurojen internetsivuja ja haastattelen vuoden nuorisoseuraa.

1.5 Opinnäytetyön rakenne ja menetelmät

Kehittämistutkimuksen rakenne on tehty mukautetun mallin mukaisesti, se sisältää seuraavat osat: johdanto, tutkimusasetelma, teoriaosuus, tutkimustulokset, johtopäätökset ja pohdinta (Kananen 2015, 17). Opinnäytetyössä on tarkoitus tutkia nuorisoseuran toimintaympäristöä ja tuoda lopussa esiin tulevaisuuden toimintamalli.

Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee nuorisoliikkeen historiaa ja nykyaikaa, sisäistä markkinointia, asiakaslähtöisyyttä ja palvelumuotoilua. Opinnäytetyössä käytetään palvelumuotoilun menetelmiä ja muita menetelmiä, kuten esimerkiksi: kysely, benchmarking, yhteissuunnittelutyöpajat sekä idea-/ajatuslaatikko. Apuna käytetään samankaltaisuus- tai yhteenkuuluvuuskaaviota, vuosikelloa, mind mapia, sidosryhmäkarttaa, SWOT-analyysiä, tarinoiden kirjoittamista yhdessä sekä haastattelua.

Alussa tehdään kysely yleisellä tasolla eli jaetaan kyselylomakkeet ja palautuslaatikot kylän vilkkaimmissa paikoissa: kaupassa (K-market Solina), liikekeskuksessa (Liike- ja yrityskeskus Kori), grillikioskilla (Lähde-Kioski), ABC-huoltoasemalla (Nastolan ABC), omassa nuorisoseuratalossa. Kysely on myös täytettävissä nuorisoseuran nettisivuilla ja Facebookissa. Kyselylomakkeeseen kyläläiset vastaavat, mikä kerho, kurssi tai tapahtuma nuorisoseuran pitäisi toteuttaa, ovatko he jäseniä ja mitä heidän mielestään jäsenyyden pitäisi tuoda mukanaan, ovatko he kiinnostuneita vapaaehtoistyöstä. Vastaajien kesken arvotaan yllätyslähje. Lisäksi tehdään laaja kysely kerholaisille, jonka avulla saadaan käyttäjätietoa ja toivomuksia. Tässä kyselyssä ei osallistuta arvontaan.

Kahteen Villähteen kouluun viedään idea- ja ajatuslaatikot, ohjeet, kynät ja post-it-lappuja. Alueen lapset voivat lapuille kirjoittaa ja palauttaa laatikkoon

omia ideoitaan tapahtumista, kerhoista ja kursseista. Tarkoitus on saada mahdollisimman paljon ideoita nuorisoseuralle jatkotoimintaa varten. Ideoista etsitään samankaltaisuuksia ja ryhmitellään niitä. Vastaajien kesken arvotaan koulukohtainen yllätyslahja.

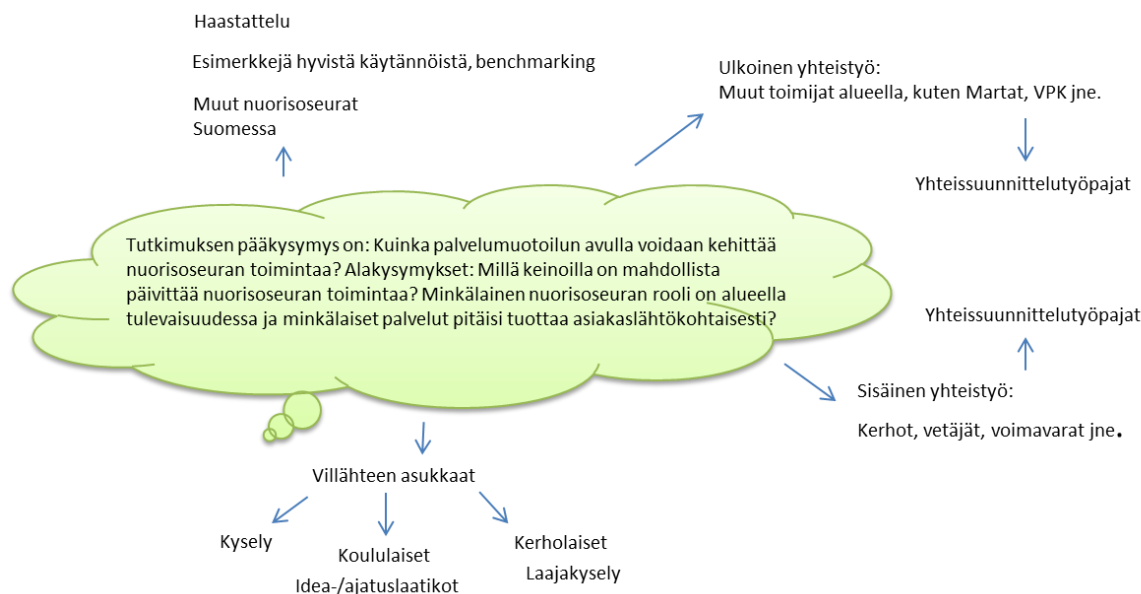
Myös benchmarking-menetelmää käytetään. Kysytään muilta satunnaisesti valituilta nuorisoseuroilta Suomessa, missä he ovat onnistuneet ja epäonnistuneet. Tutkitaan nuorisoseurojen nettisivuja ja poimitaan niistä hyviä käytäntöjä. Haastattelu Vuoden 2017 Nuorisoseuran puheenjohtajan kanssa tuo ideoita ja käytännöllisiä esimerkkejä.

Seuraavaksi on tarkoitus tehdä kaksi yhteissuunnittelutyöpajaa. Tässä käytetään yhteissuunnittelu eli co-design-menetelmää. Ensimmäinen kerta kuuluu organisaation sisällä toiminnan parantamiseen. Työpajaan osallistuu yhdistyksen sisällä toimivia kerhoja, jotka ovat liittyneet hiljattain yhdistyksen y-tunnuksen alle eli Willi – Villähteen tanssin ja liikunnan kerho ja Wanha Willähti-kerho. Työpajan aikana on tarkoitus nostaa esiin yhteistoiminnan tärkeys, työnjako, osaamisen hyödyntäminen ja yhteisen ilmeen merkitys.

Toisella kerralla tehdään työpajaa muiden alueella toimijoiden kanssa. Yhteistyökumppanit ovat Villähteen kyläyhdistys ry, Kaarisilta ry, Haravakylä-Kankaan Martat ry, Nastolan aluejohtokunta sekä Villähteen VPK. Työpajan tarkoitus on nostaa esiin yhteistyön merkitys, mahdollisia yhteisiä tapahtumia ja luoda yhteinen tapahtumakalenteri.

2 TUTKIMUSASETELMA

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö. Tässä luvussa käsitellään tutkimusasetelmaa ja tutkimusmenetelmiä.



Kuva 1. Opinnäytetyön tutkimusasetelma (Lunkka 2017)

Opinnäytetyön tutkimusasetelma (kuva 1) esittää visualisesti mihin tutkimuksen kysymykseen etsitään vastauksia ja millä menetelmillä. Tutkimuksen pääkysymyksen lisäksi mukana on vielä alakysymykset. Yhteissuunnittelua käytetään sisäisten ja ulkoisten toimijoiden kanssa työpajoissa, kyselyitä ja idea- ja ajatuslaatikoita käytetään kyläläisten osallistamiseen ja hyviä käytäntöjä etsitään benchmarkingin ja haastattelun avulla.

2.1 Tutkimuksellinen kehittämistyö

Tutkimuksellinen kehittämistyö voi saada alkunsa erilaisista lähtökohdista, kuten organisaation kehittämistarpeista tai halusta saada aikaan muutoksia. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön kuuluu yleensä käytännön ongelmien ratkaisua ja uusien käytäntöjen, ideoiden, tuotteiden tai palvelujen tuottamista ja toteuttamista. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2010, 19.)

Tutkimuksellista kehittämistyötä eivät ohjaa ensisijassa teoreettiset vaan käytännölliset tavoitteet, joihin haetaan tukea teoriasta. Tutkimuksellinen kehittämistyö on ihmisten välistä vuorovaikutusta, muutoksen hakemista ja ohjaamista, kysymysten muotoilua ja tutkimista, tiedon tuottamista, uusien yhteistyösuhteiden rakentamista, epävarmuuden kohtaamista, yllättävien haasteiden käsittelyä ja liikkumista tuntemattomalla alueella. (Ojasalo ym. 2010, 20–

21.) Tutkimuksellisen kehittämishankkeen lähtökohtana ovat kehittämiskohde-
teen tunnistaminen ja sen ja siihen liittyvien tekijöiden ymmärtäminen. Kehittä-
mishanke kohdentuu yleensä tavalla tai toisella liiketoiminnan ja työelämän
kehittämiseen, ja tarkoituksena on saada aikaan jonkinlainen muutos. (Oja-
salo ym. 2010, 24.)

Tutkimuksellisissa työelämän kehittämishankkeissa toimintatutkimus ja kon-
struktiivinen tutkimus ovat tyypillisiä lähestymistapoja. Menetelmälliset ratkai-
sut voivat liiketoiminnan ja työelämän kehittämistyössä olla hyvin monenlaisia.
Lähtökohtana voivat olla tavanomaisten tutkimusmenetelmien ohella myös eri-
laiset kehittämismenetelmät. (Ojasalo ym. 2010, 25.)

Tässä tapauksessa kehittämistyötä viedään eteenpäin tapaustutkimukselli-
sella lähestymistavalla. Tapaustutkimuksessa tavoitteena on tutkitun tiedon
tuottaminen kohteesta, eli siinä painottuvat tavanmukaiset tutkimuksen tavoit-
teet. Kehittämistyöhön tapaustutkimus soveltuu hyvin, kun halutaan ymmärtää
syvällisesti organisaation tilannetta ja tehtävänä on tuottaa tutkimuksen kei-
noin kehittämissuhteita tai ratkaista siellä ilmennyt ongelma. Puhtaassa ta-
paustutkimuksessa ei käytännössä vielä viedä muutosta eteenpäin tai varsi-
naisesti kehitetä mitään konkreettista vaan sen avulla luodaan kehittämisside-
oita tai ratkaisuehdotus havaittuun ongelmaan. (Ojasalo ym. 2010, 37–38.)

2.2 Kehittämistyön menetelmät

Tutkimuskirjallisuudessa menetelmät jaetaan yleensä määrällisiin (kvantitatiivisiin) ja laadullisiin (kvalitatiivisiin). Kun taas kehittämistyössä keskeistä on menetelmien moninaisuus: eri menetelmillä saadaan kehittämistyön tueksi eri-
laista tietoa ja monenlaisia näkökulmia ja ideoita. Kun käytetään useita mene-
telmiä, kuten kyselyitä, haastatteluja, havainnoiteja, benchmarkingia ja niin
edelleen, kysymys kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen eroista ei enää
nouse tärkeäksi. Menetelmiä valittaessa keskeisintä on ensin pohtia, millaista
tietoa tarvitaan ja mihin tarkoitukseen sitä aiotaan käyttää, koska eri menetel-
millä saadaan kehittämistyön tueksi erilaista tietoa ja erilaisia näkökulmia.
(Ojasalo ym. 2010, 40.)

2.2.1 Benchmarking ja haastattelu

Benchmarking on kehittämismenetelmä, jossa omaa toimintaa verrataan muualla tapahtuvaan joko paremmin sujuvaan toimintaan tai parhaaseen tiedossa olevaan (Innokylä 2017a). Benchmarkingissa opitaan vertaamalla omaa kehittämisen kohdetta toiseen kohteeseen, usein parhaaseen käytäntöön.

Benchmarkingin perusidea on toisilta oppiminen ja oman toiminnan kyseenalaistaminen. Tarkoitus on auttaa tunnistamaan oman toiminnan heikkouksia ja laatimaan niiden kehittämiseen tähtääviä tavoitteita ja kehitysideoita. Tietoja parhaista käytännöistä voidaan hakea myös erilaisista julkaisuista, kuten artikkeleista, kirjoista tai internetistä. Mahdollisia internetlähteitä ovat yrityksen kotisivut, uutiset, patenttisivustot sekä erilaisten järjestöjen sivut. (Ojasalo ym. 2010, 43–44.)

Benchmarking pureutuu markkinan ja eri toimijoiden hahmottamiseen.

Benchmarkkaus on tutkimusta, havainnointia, vertailua, arviointia ja kiinnostusta muiden organisaatioiden toiminnasta, ja sen tavoitteena on oppiminen. (Tuulaniemi 2016, 138.) Jos suora keskusteluyhteys vertailtaviin organisaatioihin ei ole mahdollinen, on olemassa muita tapoja hankkia tietoa. Internet, erilaiset rekisterit, jalkautuminen ja mystery shopping antavat tietoa ja kokemuksia. (Tuulaniemi 2016, 139.)

Benchmarkingin avulla pyritään löytämään vastauksia siihen, mistä saa ideoita ja jaksamista. Muiden nuorisoseurojen onnistuneet nettisivut näyttävät taas esimerkkejä, miten otetaan haltuun keskustelu asiakkaiden kanssa ja miten käytetään erilaisia keinoja tavoittaa asiakkaita viestinnän välineenä.

Haastattelu Vuoden 2017 Nuorisoseuran kanssa tukee tässä tapauksessa benchmarking-menetelmää. Haastattelu on yksi käyttäjätiedon keruun keskeisistä perusmenetelmistä, jota käytetään sekä itsenäisesti että täydentämään muilla menetelmillä saatava tietoa (Huotari, Laitakari-Svärd, Laakko & Koskinen 2003, 28). Tässä työssä käytetään avointa haastattelua, joka on joustava ja muistuttaa enemmän keskustelua kuin haastattelua (Ojasalo ym. 2010, 42). Haastattelusta poimitaan käytännöllisiä esimerkkejä onnistumisista.

Haastattelu voidaan tehdä etukäteen suunnitellun kaavan mukaisena eli strukturoituna haastatteluna tai avoimena haastatteluna (Tuulaniemi 2016, 148). Paras tapa tallentamiseen on digitaalinen nauhuri, koska digitaaliseen tallenteeseen voidaan aina palata myöhemmin. Kirjallisessa tekstissä ovat vain asiat, digitaalinen tallenne säilyttää äänenpainon ja tauot. (Kananen 2012, 108–109.)

2.2.2 Kysely

Kyselyitä käytetään yleisesti silloin, kun kohderyhmästä halutaan kerätä tietoa laajalla otoksella, jolloin haastattelu ei ole järkevä menetelmä. Kyselyitä käytetään myös silloin, kun hajallaan toisistaan asuvista kohderyhmistä halutaan kerätä tietoa. (Huotari ym. 2003, 31.) Kysely sopii tilanteeseen, jossa tutkittava aihealue tunnetaan jo hyvin mutta halutaan varmistua sen paikkansa pitävyydestä. Kehittämistyössä kysely sopii usein hyvin esimerkiksi lähtötilanteen selvittämiseen. Kyselyssä kysytään yleensä samaa asiaa samalla tavalla isolta joukolta, ja se voidaan tehdä paperisella tai sähköisellä lomakkeella. (Ojasalo ym. 2010, 41.) Kyselylomake koostuu ilmiön muuttujia ja muuttujien ominaisuuksia koskevista kysymyksistä, kyselystä käytetään myös nimitystä lomakekysely tai survey. (Kananen 2012, 122.)

Asiakastiedon keruumenetelmänä (Villähteen kylän asukkaat) toimii kysely ja kyselylomake on tiedonkeruuväline. Menetelmänä tässä käytetään kvantitatiivista (määrällistä) survey-tutkimusta. Määrällinen tutkimus on tekijöiden eli muuttujien mittaamista, niiden suhteiden välisten vuorovaikutusten laskemista ja tekijöiden esiintymisen määrällistä laskemista. Tutkittavan ilmiön tekijät muutetaan muuttujiksi, joita käsitellään määrällisessä tutkimuksessa tilastollisin menetelmin. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa mittarit muutetaan kysymyksiksi, jotka esitetään kohderyhmälle. Saatu aineisto käsitellään kvantitatiivisen tutkimuksen tilasto-ohjelmia käyttäen. (Kananen 2011, 12–14.) Kananen mukaan (2011, 49) kyselylomakkeen lähtökohtana on aina tutkimusongelma.

Tässä työssä toteutetaan kahta kyselyä. Ensimmäisen kyselyn avulla pyritään selvittämään, mitä Villähteen asukkaat toivoisivat paikalliselta nuorisoseuralta yleisellä tasolla. Tarkoitus on tavoittaa mahdollisimman paljon potentiaalisia

asiakkaita. Kysely toteutetaan paperilla ja sähköisesti. Kaikki osallistujat, jotka jättävät yhteystietonsa, osallistuvat arvontaan.

Toisen kyselyn avulla, joka on suunnattu kerholaisille, on tarkoitus selvittää kohderyhmää, kiinnostusta kerhoista ja tyytyväisyyttä nykyiseen kerhoon. Kyselyä käytetään käyttäjätiedon keräämiseen, mutta lisäksi kerätään ideoita myös tulevaisuutta varten. Kysely toteutetaan vain sähköisesti.

2.2.3 Idea- ja ajatuslaatikko

Idealaatikko on tapa yhdistellä tarkasteltavana olevan aiheen parametreja (ominaisuuksia, piirteitä, tekijöitä, muuttujia, tai näkökantoja) uusiksi ideoiksi (Diskurssia tekstiä 2017). Ajatus on, että ihmiset voisivat kirjoittaa lapuille ideansa ja tiputtaa laatikkoon. Kaikki osallistujat, jotka jättävät yhteystiedot, osallistuvat arvontaan.

Idealaatikat viedään kahteen kouluun Villähteen alueella. Laatikoiden tarkoitus on kerätä alueen koululaisilta toivomuksia kerhoista ja tapahtumista, eli käytännöllisiä ideoita nuorisoseuralle.

Sen jälkeen etsitään samankaltaisuutta. Koulut saivat myös omat koosteet ideoista. Samankaltaisuus- tai yhteenkuuluvuuskaavio tuo esiin asiakkaiden tarpeet ja ongelmat, ideoita kerätään post-it-lappujen avulla, etsitään samankaltaisuutta, sen jälkeen samankaltaisuudet taulukoidaan vertailua varten (Hämäläinen, Vilkkä & Miettinen 2016, 75). Samankaltaisuuskaavio helpottaa tutkimustietojen jäsentelyä; aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja ryhmitellään ne yhteisten teemojen alle. Samankaltaisuuksilla tarkoitetaan tuloksissa esiintyviä teemoja ja aiheita. (Tuulaniemi 2016, 154.) Se on työkalu, jonka avulla kerättyä tietoa voidaan organisoida ja muokata kokonaisuuden kannalta ymmärrettävään muotoon (Huotari ym. 2003, 64).

2.2.4 Yhteissuunnittelutyöpajat

Yhteissuunnittelu (Co-design) on palvelumuotoilun menetelmä. Yhteissuunnittelutyöpajat ovat tapa osallistaa monialainen joukko ihmisiä, kuten suunnittelijoita ja asiantuntijoita, suunnitteluprosessin eri vaiheisiin hyödyntäen erityisesti suunnittelun alkuvaihetta, jossa vasta etsitään varsinaisia suunnitteluongelmia

ja kehitysmahdollisuuksia (Mattelmäki & Vaajakallio 2016, 80). Yhteissuunnittelua voi tehdä sekä pienimuotoisesti että osallistamalla laajasti ja avoimesti. Hyvin fasilitoitu yhteissuunnittelu soveltuu sekä liiketoiminnan kehittämiseen, että julkisten tai kolmannen sektorin kehittämistyöhön. Yhteisöllinen suunnittelu soveltuu hyvin myös systeemiseen toisinajatteluun ja toisin tekemiseen, kokonaan uuden kehittämiseen. (Koskinen 2016.)

Yhteiskehittäminen tehdään useimmiten työpajoissa tai palveluympäristössä. Yhteiskehittäminen on palvelumuotoilun työtapana ja periaate, ei varsinaisen kehittämistyökalu. Lähes kaikkia suunnittelutyökaluja voidaan käyttää yhteiskehittämisessä soveltuvin osin. (Tuulaniemi 2016, 118.)

Yhteissuunnittelu perustuu ajatukseen siitä, että jokaisen on mahdollista osallistua palveluita koskevaan päätöksentekoon silloin, kun nämä palvelut häneen vaikuttavat. Yhteissuunnittelussa on oleellista iteratiivinen ongelmien uudelleen tarkastelu ja vaihtoehtojen tutkiminen keskustelun, visualisointien ja sidosryhmien kanssa yhteistyössä tehtyjen mallien avulla. (Vaajakallio & Mattelmäki 2013, 59.)

Työpajojen tarkoitus on selvittää tilanne organisaation sisällä ja selvittää yhteistyön mahdollisuutta ulkoisten toimijoiden kanssa alueella. Ulkoisten toimijoiden kanssa työpaja antaa hyviä tietoja siitä, ketkä olisivat valmiina tekemään yhteisiä tapahtumia ja muuten tarvittaessa auttamaan nuorisoseuran toimintaa. Työkaluina käytetään: SWOT-analyysiä, vuosikelloa, käsitekarttaa, sidosryhmäkarttaa ja tarinoita.

SWOT – Strength, Weaknesses, Opportunities, Threats – on nelikenttämenetelmä, joka on yksinkertainen ja hyödyllinen työkalu yrityksen ja organisaatioiden toiminnan, hankkeiden ja projektien suunnittelussa. Analysoinnin kohteena voi olla yrityksen toiminta koko laajuudessaan, jonkin tuotteen tai palvelun asema ja kilpailukyky tai kilpailijan toiminta ja kilpailukyky. (Ojasalo ym. 2010, 176.) SWOT-analyysi on sisäisten tekijöiden (vahvuuksien ja heikkouksien) sekä ulkoisten tekijöiden (mahdollisuuksien ja uhkien) analysointia yrityksen perustamisen tai esimerkiksi strategian päivittämisen vaiheessa (Viittala & Jylhä 2006, 386).

Vuosikello näyttää koko vuoden aikataulut ja tarvittavat aineistot yhdellä silmäyksellä. Vuosikelloa voi hyödyntää lähes minkä tahansa toiminnan tai sen osan suunnittelun ja arvioinnin tukena. Parhaimman hyödyn vuosikellosta saa, kun sen täyttää vuoden alussa ja päivittää sitä tarpeen mukaan vuoden kuluessa. (Innokylä 2017b.)

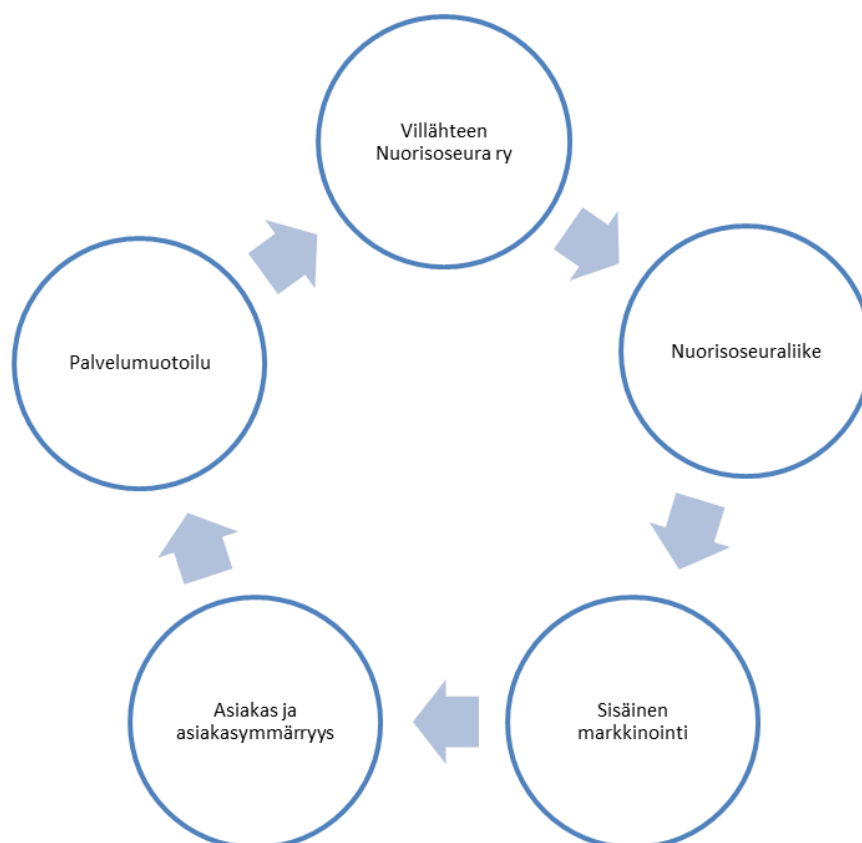
Käsitekartta (Mind Map) tarkoittaa aihepiirien ja käsitteistöjen graafisia esityksiä kaavioina. Käsitekarttaa käytetään muodostamaan kokonaiskuva asiasta, ideoiden keräämiseen tai käsitteiden, sisältöjen tai asiakokonaisuuden hahmottamiseen, jäsentämiseen ja esittämiseen. (Tuulaniemi 2016, 140.) Ryhmätyöskentelyssä ja ongelmanratkaisussa miellekartta on oiva työkalu. Mind Mapin voi luoda itse paperille tai käyttää siihen luotuja atk-sovelluksia. (Kananen 2012, 66.) Käsitekartta-sanaa voidaan käyttää yleisterminä viittaamaan analyttiseen esitystapaan, jossa käsitteiden väliset suhteet korostuvat. Miellekartta- ja mind map -välineitä käytetään ideointia varten. (Ojasalo ym. 2010, 175.)

Sidosryhmäkartan avulla visualisoidaan yhteistyökumppanit, tuotteelle/palvelulle tärkeät sidosryhmät ja niiden väliset yhteydet. Kartan keskelle asetetaan oma tuote/palvelu ja siitä lähteviin säteisiin yhteistyökumppanit. Tarkoituksen on myös yhdistää sidosryhmät, jotka liittyvät toisiinsa. (Miettinen 2011.)

Kontekstikartoitus ja uusien ideoiden keräily toteutetaan tarinoiden avulla. Tarinallistaminen on oivallusten ja uusien palvelukonseptien jakamisen metodi. tarinat voivat koskea koko organisaation palveluiden tarjontaa, asiakaskokemusta ja henkilökunnan kokemusta. (Van Dijk, Raijmakers & Kelly 2014, 202.) Ajatuksena on päästä käsiksi toiveisiin, arvoihin ja tarpeisiin. Tarinoiden avulla kuvataan ideaalitulannetta. (Vaajakallio & Mattelmäki 2016, 87, 89.)

3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tässä osiossa esitetään opinnäytetyön teoreettista viitekehystä (kuva 2). Osio sisältää tietoa nuorisoseuraliikkeen historiasta ja nykyajasta, organisaation sisäisestä markkinoinnista, palvelumuotoilusta sekä siitä, mitä on asiakaslähtöisyys.



Kuva 2. Opinnäytetyön viitekehys (Lunkka 2017)

Villähteen Nuorisoseurasta on kerrottu jo johdannossa, mutta se osa tukee viitekehystä ja itse organisaatio on viitekehksen lähtö- ja paluupiste. Olennainen osa viitekehyksestä on nuorisoseuraliikkeen historia ja nykytila, sen avulla saadaan näkyville perustietoja mistä liike sai alkunsa. Sisäisen markkinoinnin osa tukee organisaation sisäistä viestintä ja vuorovaikutusta. Asiakas ja asiakasymmärrys/asiakaslähtöisyys taas tukee palvelumuotoilua.

3.1 Nuorisoseuraliike

Nuorisoseuraliikkeellä on pitkä historia. Nuorisoseuraliike alkoi 1880-luvulla ja jatkuu nykypäivänäkin. Nuorisoseura-aate, kuten osallisuus, yhteisöllisyys ja yhdenvertaisuus, pohjautuu edelleenkin samoihin perusteisiin kuin alussakin. Tässä osiossa kerrotaan nuorisoseuraliikkeen historiasta ja nykypäivän toiminnasta.

3.1.1 Historia

Nuorisoseuraliikkeen syntyminen juuri 1880-luvun alussa on sen ajan yleisen kehityksen esille pakottama valistusliike. Suuret valistukselliset ja kansalliset

virtaukset synnyttivät nuorisoseuraliikkeen, jonka suureksi tehtäväksi tuli viedä kansallista sivistystä jatkuvasti yhä syvemmälle ja laajemmalle kansan keskuuteen. (Tynkkynen 1943, 7–8.)

Juopottelu, nurkkatanssit ja tappelut olivat melko yleisiä. Viranomaiset tekivät parhaansa, mutta heidän keinonsa eivät riittäneet. Tarvittiin kansan valistustason kohottamista. Mutta se oli vaikeaa, sillä kouluja oli harvassa, kirjoja ja lehtiä vähän sekä lukuhalu huono. Silloin syntyi ajatus perustaa nuorten omia yhdistyksiä, joiden avulla parannus alkaisi nuorista itsestään ja siten, ettei heidän huvitteluhaluaan yritetä tukahduttaa vaan jalostaa. (Tynkkynen 1943, 7–8.)

Nuorisoseura-aate on noussut kansalliselta pohjalta. Kasvatus, erityisesti itsekasvatus ja kansalaissivistyksen kehittäminen on asetettu tavoitteeksi. (Kähäri 1956, 12–13). Nuorisoseurojen toiminnassa keskeisiä harrastusaloja olivat itsekasvatus- ja sivistysaatteen mukaisesti monimuotoinen kansanvalistustoiminta. Nuorisoseurojen rooli muun muassa lukutaidon ja suomalaisen kirjastolaitoksen kehittäjänä on ollut merkittävä. Liikkeen alkuvaiheessa nuorisoseurojen keskeisiä toimintamuotoja olivat muun muassa lukutuvat, kansanjuhlit, teatteriin ja liikuntaan painottunut harrastustoiminta. (Suomen Nuorisoseurat 2017.)

Nuorisoseuratoiminta laajeni pian koko maan kattavaksi liikkeeksi. Toiminnan laajentumisen ja monipuolistumisen myötä ryhdyttiin kiinnittämään huomiota myös lasten toimintaan. 1900-luvun loppupuolella eri toimintamuotoja varten nähtiin tarkoituksenmukaisena perustaa omia liittoja vastaamaan eri toimintalojen kehittämisestä. Osallisuus, yhteisöllisyys ja yhdenvertaisuus toimintaa ohjaavina arvoina Nuorisoseuraliike-käsitettä käytetään yleisesti kuvaamaan sitä aatteellista pohjaa, jolle nuorisoseuratoiminta on rakentunut vuodesta 1880 alkaen. (Suomen Nuorisoseurat 2017.) Nuorisoseurajärjestön aatteelliset tavoitteet ovat sellaiset, että ne kelpaavat johtotähdiksi niin tämän päivän kuin huomispäivänkin nuorisoseuraväelle (Kähäri 1956, 15).

3.1.2 Nykyaika

Nuorisoseuratoimintaa järjestetään tänä päivänä valtakunnallisesti, maakunnallisesti ja paikallisesti. Nuorisoseurajärjestö koostuu noin 700 paikalliseurasta sekä valtakunnallisesta liitosta. Liitolla on 15 piiriä, joista kuutta aluetoimistoa ylläpitää liitto ja yhdeksän ovat itsenäisiä keskusseuroja. Paikalliset seurat ja nuorisoseuralaiset osallistuvat järjestön päätöksentekoon kaikilla tasoilla. Järjestön olemassaolon oikeutus tulee paikallistasolta paikallisten nuorisoseurojen toiminnasta. Suomen Nuorisoseurat sekä sen aluetoimistot ja piirijärjestöt toimivat paikallisten nuorisoseurojen tukena ja kehittävät paikallisten seurojen toimintaa ja toimintaedellytyksiä. (Suomen Nuorisoseurat 2017.)

Nuorisoseuraliike koostuu useista järjestöistä. Nuorisoseuratoiminnassa ovat mukana eri-ikäiset toimijat lapsista aikuisiin. Jäsenistöstä puolet on alle 29-vuotiaita ja neljäsosa alle 16-vuotiaita, sen takia 2000-luvulla nuorisoseuraliike on määrittänyt keskeiseksi toimialakseen kulttuurisen nuorisotyön. Harrastustoiminnassa painotettiin liikkeen alkuvaiheissa tiedollista sivistystä, nykyään harrastustoiminnan painotukset ovat yhteisöllisyyden ja sosiaalisten taitojen oppimisessa erityistaitojen oppimisen rinnalla. (Suomen Nuorisoseurat 2017.)

3.2 Organisaation sisäinen markkinointi

Henkinen pääoma voidaan jakaa yksilölliseen ja rakenteelliseen pääomaan. Yksilöllinen pääoma koostuu työntekijöistä, verkostokumppaneista ja asiakkaista sekä näiden yksilöllisestä osaamisesta, käyttäytymisestä ja suhdeverkostosta. Rakenteellinen pääoma on yrityskulttuurin osa, joka sisältyy siihen ja sitä voi siirtää uusille ihmisille, työntekijöille, verkostokumppaneille ja asiakkaille. Osaavat ja vaativat asiakkaat ja verkostokumppanit ovat tärkeä resurssi, jota on vaalittava. He tuovat asiakkaina liiketoimintaa ja edistävät uusien ideoiden, palvelukonseptien, ratkaisujen, tekniikoiden ja järjestelmien kehittämistä. (Grönroos 2009, 31–32.)

Vahvat yhteiset arvot parantavat suorituskykyä (Grönroos 2009, 484). Organisaatorakenteen kehittäminen luo edellytykset hyvälle palvelulle. Organisaation suunnittelussa on kaikilta osin pidettävä mielessä palvelun luominen ja toimitus. Mitä monimutkaisempi virallinen rakenne on, sitä enemmän tulee ongelmia hyvän palvelun tarjoamisessa. Ihmiset muodostavat arvorakenteen ja

hyviä tai huonoja henkilökohtaisia kontakteja, jotka joko yksinkertaistavat tai mutkistavat virallista rakennetta. (Grönroos 2009, 487.)

Sisäisen markkinoinnin tavoitteena on pitää yllä ja kehittää työntekijöiden työmotivaatiota. Sisäisen markkinoinnin keinoja ovat tiedotus, kannusteet, yhteishengen luominen ja koulutus. (Pakkanen, Korkeamäki & Kiiras 2013, 187.) Sisäisen markkinoinnin tarve johtuu siitä, että liike-elämässä korostetaan nykyään inhimillistä vuorovaikutusta. Palvelujen merkityksen kasvu on saanut yhä useamman yrityksen huomaamaan, että tärkeimpiä resursseja eivät suinkaan ole raaka-aineet, tuotantotekniikka tai tuotteet, vaan hyvin koulutetut ja palveluhenkiset työntekijät. Työntekijöillä on ratkaiseva merkitys vuorovaikutteisissa markkinointiprosesseissa ja asiakassuhteiden hoitamisessa. Sisäinen markkinointi varmistaa, että työntekijät ja johto ymmärtävät ja kokevat liiketoiminnan asiakaskeskeisesti ja he ovat valmiita ja motivoituneita toimimaan palveluhenkisesti. Sisäisen markkinoinnin lähtökohta on, että organisaation ja sen työntekijäryhmien sisäisen vaihdon on toimittava tehokkaasti, ennen kuin yritys voi saavuttaa tavoitteensa ulkoisilla markkinoilla. (Grönroos 2009, 447.)

Johdon on hyväksyttävä sisäisen markkinoinnin sisäinen painopiste. Silloin työntekijät vaistoavat, että johto pitää heitä tärkeänä, kun heidän annetaan osallistua prosessiin – sekä sisäisessä tutkimusprosessissa että työskentelyympäristön, tehtävien ja tavoitteiden, palaute- ja tiedotusrutiinien ja ulkoisten kampanjoiden suunnittelussa. (Grönroos 2009, 472.)

Henkilöstön viihtyminen, osaaminen ja motivaatio edesauttavat uusien ideoiden syntymistä. Työssään viihtyvät ihmiset tekevät omaa työtään ja koko yritystä koskevia parannusehdotuksia sekä osaavat myös kuunnella asiakkaiden kehittämissuhteita ja mielipiteitä. (Bergström & Leppänen 2005, 151.)

Sisäisen markkinoinnin lopullisena painopisteenä on jokaisen työntekijän vaikutus ulkoiseen markkinointiin. Lopullisena tavoitteena on parantaa asiakaskeskeisyyttä ja palveluhenkisyyttä, sisäisen ja ulkoisen painopisteen tulisi olla keskenään sopusoinnussa. (Grönroos 2009, 472.) Sisäisen markkinoinnin toteutuskeinoja ovat kannustaminen, tiedotus, koulutus ja me-hengen luominen (Bergström & Leppänen 2005, 153).

3.3 Asiakas ja asiakasymmärrys

Asiakas on yksilö, yritys tai organisaatio, jolta saadaan tulovirtaa (Viittala & Jylhä 2006, 82). Loppukäyttäjällä taas tarkoitetaan kuluttaja, jonka käyttöön palvelu tai tuote on tarkoitettu (Fagerström 2014, 7). Asiakkuuden syntymissivaiheessa korostuu tiedon ja tunteiden vaihdanta asiakkaan kanssa. Asiakkuuden syntyminen riippuu siitä, miten yritys onnistuu saamaan osuuden asiakkaan ajatuksista ja sydäimestä. (Storbacka & Lehtinen 2002, 87.) Asiakkaan tarpeet ja asiakaslähtöisyys perustuu siihen, että tehdään sellaisia tuotteita kuin asiakkaat haluavat. Tuote ei ole toiminnassa annettu tekijä, vaan yritys rakentaa sellaisia tuote- ja palveluratkaisuja, jotka mahdollistavat menestyksen asiakasmarkkinoilla. (Viittala & Jylhä 2006, 83.) Kun suhde on muodostunut, asiakkaat ovat koko ajan asiakkaita – ja heitä pitäisi asiakkaina kohdella riippumatta siitä, ostavatko he tietynä hetkenä vai eivät. (Grönroos 2009, 63.) Tuotteen tai palvelun onnistumista voidaan mitata kahdella mittarilla: asiakasyytyväisyydellä ja liiketoiminnan tuloksella. Asiakas ei osta tuotetta (tai palvelua), vaan sitä, mitä tuote (palvelu) tekee hänen hyväkseen. (Kettunen 2001, 54.)

Palvelujen tärkein piirre on prosessiluonne. Palvelut ovat toiminnoista koostuvia prosesseja, joissa käytetään erilaisia resursseja – ihmisiä ja muita fyysisiä resursseja, tietoa, järjestelmiä ja infrastruktuureja – suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, jotta asiakkaan ongelmaan löydetään ratkaisu. (Grönroos 2009, 79.)

Asiakasymmärrys tarkoittaa, että yritysten on ymmärrettävä todellisuus, jossa heidän asiakkaansa elävät ja toimivat. Asiakasymmärrys tarkoittaa asiakkaan arvonmuodostuksen ymmärtämistä: on ymmärrettävä, mistä elementeistä arvo muodostuu palvelussa asiakkaalle. (Tuulaniemi 2016, 71.)

Asiakastutkimukset palvelumuotoilussa tarkoittavat tarkoituksenmukaista tiedonhankintaa eli tutkimusta sellaisesta materiaalista, jota voidaan suoraan hyödyntää suunnittelun ohjaamisessa ja inspiroimisessa (Tuulaniemi 2016, 142). Sellaisia tutkimuksia tehdään, jotta löydetään kohderyhmälle merkityksellisiä asioita ja ymmärretään ihmisten toiminnan todellisia motiiveja (Tuulaniemi 2016, 153).

3.4 Palvelumuotoilu

Muoto tarkoittaa tuotteen fyysinen muodon luomista. Jos kyse on palvelusta, se tarkoittaa niitä tapahtumia, joista palvelu muodostuu. (Kettunen 2001, 59.) Muotoiluajattelu on muotoilutoiminnan lisäksi yrityksen kykyä toimia luovasti ja proaktiivisesti, sopeuttaa toimintaa muutokseen ja antaa työkaluja muutosjohtamiseen. Vaikka alussa muotoiluajattelu voi tuntua kaoottiselta, koska suunnitteluprosessi ei mene ennalta määritellyn järjestyksen mukaisesti vaan se voi muuttua matkan varrelta (Brown 2008, 88). Kuitenkin muotoiluajattelu mahdollistaa ratkaisukeskeistä toimintaa, jossa hyödynnetään monialaista asiantuntijuutta luovien, visuaalisten, toiminnallisten ja konkretisoivien menetelmien avulla. Muotoilu on monitieteistä ja monialaista toimintaa. Muotoiluajattelu on osa yrityksen ydinosaamista, kompetenssi, jota hyödynnetään tuotekehityksessä, brändin rakentamisessa ja viestinnässä. Muotoilu voi tuoda uutta sisältöä, menetelmiä ja osaamista johtamiseen. (Miettinen 2014, 11–15.)

Ihmiset ostavat palveluita tai tavaroita yleensä saadakseen tehtyä jotakin, eli ihmiset haluavat saavuttaa jotakin tai ratkaista jonkin ongelman (Tuulaniemi 2016, 31). Muotoilu pyrkii olemaan ennakoivaa, se pyrkii tutkimaan potentiaalisen asiakkaan todelliset tarpeet ja tunnistamaan asiakkaan piilevätkin tarpeet (Tuulaniemi 2016, 73). Tunnistamiseen pyritään, jotta organisaatiot keräisivät oikean tiedon asiakkailta sekä osaisivat hyödyntää saamaansa tietoa tuote- ja palvelutarjonnassaan. (Allen, Reichheld, Hamilton & Markey 2005, 2).

Palvelumuotoilu tuo käyttäjän näkökulman palvelujen kehittämisen keskiöön. Palvelumuotoilussa hyödynnetään muotoilussa pitkään käytettyjä menetelmiä käyttäjätiedon keräämisessä ja hyödyntämisessä. Palvelumuotoilu lähtee inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltaisesta ymmärtämisestä. (Miettinen, Raulo & Ruusko 2016, 13.) Palvelumuotoilu yhdistää sosiaalisen, kulttuurisen ja inhimillisen vuorovaikutuksen alueet (Miettinen 2016, 22). Palvelumuotoilun ominaispiirre on käyttäjälähtöisyys, palvelun käyttäjien ja sidosryhmien osallistaminen kehittämiseen ja suunnitteluun (Stickdorn 2014, 34–35). Palvelumuotoilun prosessi alkaa asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja unelmien ymmärtämisestä (Hämäläinen ym. 2016, 75). Palvelumuotoilu pyrkii ennakkomaan asiakkaiden ja loppukäyttäjien tarpeet siitä,

minkälainen vuorovaikutus asiakaskokemuksen prosessin aikana kehittyi kontaktipisteissä (Bitner, Ostrom & Morgan 2007, 4).

Palvelumuotoilu auttaa organisaatioita havaitsemaan palveluiden strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa, innovoimaan uusia palveluita ja kehittämään jo olemassa olevia palveluita. Se ei ole uusi innovaatio vaan pikemminkin tapa yhdistää vanhoja asioita uudella tavalla. (Tuulaniemi 2016, 24.) Palvelumuotoilun toimintaympäristöön kuuluvat sellaiset asiat, kuten käyttäjien tarpeiden ymmärtäminen, yrityksen liiketoimintatavan ymmärtäminen ja käyttökelpoisten teknologisten ratkaisujen soveltaminen liiketoiminta-alueella (Miettinen 2016, 34).

Palvelumuotoilu on konkreettista toimintaa, joka yhdistää sekä käyttäjän tarpeet ja odotukset että palvelumuotoilijan liiketoiminnalliset tavoitteet toimiviksi palveluiksi. Palvelumuotoilun tavoitteena ovat palvelutuotteet, jotka ovat taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestäviä. (Tuulaniemi 2016, 25.)

Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa kehittää liiketoimintaa. Se on prosessi ja useista osaamisaloista kumpuava työkalu- ja menetelmävalikoima. (Tuulaniemi 2016, 27.)

Palvelut ovat hyvin monimutkaisia aikaan sidottuja vuorovaikutteisia systeemejä. Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena onkin osallistaa prosessiin kaikki palvelussa mukana olevat osapuolet, niin eri asiakassegmentit kuin kaikki palvelun tuotantoon osallistuvat tahot, sitouttamalla heidät yhteistoimintaan jo palvelun suunnitteluvaiheessa. Palvelumuotoiluosaaminen tuo kilpailuetua ja tehoa niin yrityksiin ja julkiselle sektorille kuin myös voittoa tavoittelemattomiin organisaatioihin. (Tuulaniemi 2016, 28–29.)

Palvelumuotoilu on tapa lähestyä palveluiden kehittämistä. Palvelumuotoilussa hyödynnetään erilaisia menetelmiä ja työkaluja yhteiskunnan, markkinatilanteen, organisaatioiden, ihmisten, ideoiden ja konseptien jäsentelyyn, havainnointiin, analysointiin, aktivoimiseen, ohjeistamiseen, motivointiin ja testaamiseen. (Tuulaniemi 2016, 110.)

4 TUTKIMUSVAIHEET JA TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa käsitellään tutkimusvaiheita ja tutkimustuloksia, jotka saatiin erilaisten menetelmien kautta. Käytetyt menetelmät ovat: benchmarking, haastattelu, kyselyt, idea- ja ajatuslaatikot sekä yhteissuunnittelutyöpajat.

4.1 Benchmarking ja haastattelu

Tässä osiossa kerrotaan mitä benchmarking- ja haastattelumenetelmien avulla on saatu aikaiseksi. Benchmarking on tehty tutkimalla muiden nuorisoseurojen internetsivuja ja haastattelemalla Vuoden 2017 Nuorisoseuraa.

4.1.1 Muut nuorisoseurat Suomessa

Tutkimuksen alussa lähetin noin 20 nuorisoseuralle sähköpostitse pienimuotoisen kyselyn. Tarkoitus oli tutustua kevyesti muiden nuorisoseurojen toimintaan. Sain vastauksia vain viidestä nuorisoseurasta, joista yksi on kieltäytynyt vastaamasta ja toisen kanssa on tehty puhelinhaastattelu. Eli käyttökelpoisia vastauksia tuli puhelinhaastattelu mukaan lukien vain Porrassalmen Nuorisoseuralta, Hammaslahden Nuorisoseuralta, Hollolan Nuorisoseuralta ja Aitomäen Nuorisoseuralta.

Pienimuotoinen sähköpostikysely sisälsi seuraavat kysymykset juuri sellaisessa muodossa: Oletteko kohdanneet ongelmia teidän nuorisoseuranne toiminnassa? (Esimerkiksi jäsenten haku, tapahtumat ja niin edelleen). Minkälaisia ratkaisuja olette tehneet? Missä yleensä on onnistumisia? Oletteko saaneet asiakaspalautuksia tai oletteko tehneet kyselyitä/tutkimuksia ja niin edelleen? Jos olette tehneet, niin mitä se koski ja minkälainen vastaanotto oli kysyttävillä? Mistä nuorisoseuranne tulot koostuvat?

Yhteenvetona tästä pienestä kyselystä voidaan nostaa seuraavat asiat: jäseniä on yleisesti riittävästi, tosin niitä kuitenkin saa tulla lisää. Nuorisoseurarekisterin käyttöönotto on helpottanut jäsenmaksulaskutusta, jäsenrekisterin ylläpitoa ja vuosiraporttien tekoa. Jäsenmaksu on pieni. Vapaaehtoisia kaivataan myös enemmän. Nuorisoseurantalot tuovat tuloja. Seurat ovat liikunnallisia, jäseniä kannustetaan liikkumaan yhdessä ja erikseen. Ja vapaaehtoistyö tuo mielihyvää ja jaksamista.

Vastausten vähäisen määrän takia benchmarkingia tehdään internetmateriaalien avulla, muiden nuorisoseurojen omista internetsivuista (noin 30). Vertailussa käytetään myös haastattelumateriaalia, jota on saatu Ristiinan nuorisoseuran haastattelusta, joka on saanut Vuoden 2017 Nuorisoseura-tittelin.

Kun nuorisoseurojen nettisivuja tutkittiin, niin huomattiin, että erilaiset tanssikurssit lapsille ja aikuisille esiintyvät useasti, myös muita kerhoja, kuten äideille ja vauvaikäisille suunnattuja kerhoja ja muita lapsille ja nuorille suunnattuja harrastekerhoja, puhumattakaan liikuntakerhoista ovat toistuvasti esillä.

Talon tai tilojen vuokraus on yleisin tulolähde, myös telttoja vuokrataan, samoin pöytiä ja tuoleja juhlatilaisuuksiin. Jotkut seurat taas eivät edes omista varsinaista toimipaikkaa. Jotkut taas yhdistyvät saman katon ja internetsivujen alle muiden toimijoiden kanssa. Nettisivuille sijoitettu tapahtumakalenteri näyttää olevan toimiva työkalu seuroissa. Keskustelu- ja ilmoituspalstoja käytetään myös jonkin verran. Rohkeasti kysytään ”Kuka tulee toimintaan mukaan?” ja keskustellaan asiakkaiden kanssa. Seurojen kautta toteutetaan myös erilaisia hankkeita.

4.1.2 Vuoden 2017 Nuorisoseura

Haastattelu tehtiin toukokuussa 2017 Ristiinassa, Ristiinan nuorisoseuran puheenjohtajan Tanja Puustinen-Kiljusen kanssa hänen kotonaan. Haastattelu kesti noin tunnin, haastattelun jälkeen on käyty katsomassa kesäteatterin uutta katsomoa. Sain haastateltavasta vinkkiä opiskelukaveriltani ja otin heti yhteyttä puheenjohtajaan. Haastattelun vastaanotto oli lämmin. Haastattelu tehtiin avoimena haastatteluna, mukana oli kuitenkin lista kysymyksistä ja niiden ympärillä keskusteltiin. Apuna on käytetty koulusta lainattua diginauhuria.

Haastattelun pohjana toimi 10 kysymystä, jotka koskivat erilaisia aiheita seuran toimintaan liittyen:

1. Kertokaa seuranne toiminnasta.
2. Mistä saatte ideoita, mikä inspiroi?
3. Miten saatte vapaaehtoisia mukaan? Miten saatte ihmisiä kiinnostumaan?

4. Missä yleensä on onnistumisia nuorisoseuran toiminnassa?
5. Oletteko kohdanneet ongelmia nuorisoseuranne toiminnassa? Esimerkiksi jäsenten haku, tapahtumat jne. Minkälaisia ratkaisuja on tehty?
6. Mistä nuorisoseuranne tulot koostuvat?
7. Pidättekö jäsenrekisteriä?
8. Miten teillä on ratkaistu jäsenmaksukeräys? (yksinkertainen menetelmä/ jäsenmaksukeräys)
9. Oletteko saaneet asiakaspalautuksia tai oletteko tehnyt kyselyitä/tutkimuksia jne.? Jos olette tehneet niin mitä se koski ja minkälainen vastaanotto oli kysyttävillä?
10. Mitä vinkkejä voitte antaa Villähteen Nuorisoseuralle, että heilläkin on mahdollisuus menestyä alalla?

Puustinen-Kiljunen (2017) on kertonut Ristiinan nuorisoseuran toiminnasta, joka keskittyy pääsääntöisesti teatteritoimintaan. Puustisen (2017) mielestä teatteri on hyvä tulonlähde, teatterille on ostettu uudet äänentoistolaitteet, ja niitä myös vuokrataan muillekin tarvitsijoille. Kesäteatteri on kesällä ja talvella harjoitukset pidetään koulun auditoriossa, jonka lisäksi Ristiinassa on myös lasten teatterikerho, joka ei maksa mitään ja toimii koululla niin kuin iltapäiväkerhokin. Kiinnostusta teatteria ja nuorisoseuraan kohtaan ylläpidetään sillä tavalla, että talvisin kutsutaan vierailijoita, kuten esimerkiksi näyttelijöitä. Toimitaan niin, että lipputuloilla katetaan vierailijan palkkio ja nuorisoseura pitää silloin kahvilaa jonka tulon nuorisoseura pitää itsellään. Puheenjohtaja itse kirjoittaa näytelmiä nuorisoseuran teatterille ja sekä tilauksesta muille teattereille, lisäksi hän opiskelee kirjailijaksi. (Puustinen-Kiljunen 2017.)

Puustinen-Kiljunen (2017) kertoo myös Ristiinan nuorisoseuran yhteistyöstä muiden seurojen kanssa, nykyiset kokoukset ovatkin monilta osin keskustelua ja ideoiden vaihtelua. Kantavana ajatuksena tehdään tiivistä yhteistyötä muiden kerhojen ja tapahtumien järjestäjien kanssa, eikä järjestetä vain omia vastaavia. (Puustinen-Kiljunen 2017.)

Vuonna 2017 vuoden nuorisoseuraksi valittiin hyvän yhteistyön vuoksi Ristiinan nuorisoseura. Heiltä löytyy ohjeet hyvään elämään ja toimintaan. Ohjeina ovat jokaiselle jäsenelle: Kulje silmät auki, sekä pidä hymy huulilla vaikka menee huonosti. Muista myös kiittää! Tällöin ihminen on onnellinen. (Puustinen-Kiljunen 2017.)

Seuran toiminta on kiinnostavaa ja se näkyy jäsenmaksuissakin. Halutessaan mukaan pääsee maksamalla jäsenmaksun, suuruudeltaan 20 euroa, joka peritään yli 16 vuotialta. Jäsenyyteen liittyy etujakin, tosin jotkut maksavat jäsenmaksua vain kannattaakseen seuran toimintaa. (Puustinen-Kiljunen 2017.)

Suomen nuorisoseuralta saa apua ja neuvoja, pitää vain ottaa rohkeasti yhteyttä. Suomen nuorisoseuran keskusliitolta saa apua esimerkiksi pukujen tekkoon, taideviikonloppuun, lasten teatteriviikonloppuun. Yhteistyöhön muiden nuorisoseurojen kanssa, esimerkiksi puvustukseen ja näyttelijän työhön. (Puustinen-Kiljunen 2017.)

Toimintaa on kehitetty koko ajan, nuorisoseuralla on uudet nettisivut, josta voi ostaa liput teatteriin. Kesäteatterissa on uusi katsomo, myös pyörätuolipotiilaille on 11 paikkaa. Asiakkaille tarjotaan elämispaketteja, jotka tehdään yhteistyöllä muiden organisaatioiden ja yritysten kanssa, esimerkiksi teatteri, ruoka, tanssit, hotelli-paketti. Suunnittelussa on Suomen vuoden nuorisoseura-esite. (Puustinen-Kiljunen 2017.)

Mainontaa ja some-kanavia käytetään paljon kun halutaan viestitellä asiakkaille, jäsenille ja asukkaille. Esimerkiksi käytetään aktiivisesti Facebookia. Nuorisoseura on tehnyt TV-mainoksen AMK:n kanssa yhteistyössä. TV-mainoksessa esiintyvät omat näyttelijät. Mainos pyörii Internetissä, TV:ssä on lyhyempi versio. Teatteriliput ovat käsiohjelman sisällä. Tehdään yhteistyötä muiden kesäteattereiden kanssa. Tuetaan toista, käytetään ristimarkkinointia. Myös mainostajat tulevat mielellään tähän mukaan. Pääasia on, että ei kilpailla asiakkaista, vaan että he käyvät kaikkien nuorisoseurojen teatteriesityksissä. Vuodeksi 2018 on suunnittelussa yhteinen esite kesäteattereista (jossa on kartta), 5 kesäteatteria on mukana esitteessä. (Puustinen-Kiljunen 2017.)

Puustinen-Kiljunen (2017) suosittelee yhteistyön tekemistä mahdollisimman monen tahon kanssa, kuten muiden nuorisoseurojen kanssa, sekä käyttämään Suomen nuorisoseuraa hyväksi mm. jäsenrekisterin ylläpidossa. Käytetään Facebookia oikein, ilmoitetaan ja keskustellaan sen kautta. (Puustinen-Kiljunen 2017.)

Teatteritoiminta tuottaa parhaiten kun mukana on hyviä ja laadukkaita esiintyjä. Teatterin toiminnan kehittämiseen panostaminen näkyy tulojen kasvuna. Varsinkin talveksi kannattaa järjestää ohjelmaa, koska yleisesti ottaen seurat järjestävät vain kesäteattereita. Talvisin asiakasryhmistä varsinkin eläkeläiset sekä erityisryhmät kutsuvierastilaisuuksina ovat hyvä tulon lähde. (Puustinen-Kiljunen 2017.)

Lopuksi (Puustinen-Kiljunen 2017) ehdottaa, että mahdollisen teatterin lisäksi seura voisi järjestää erilaisia tilaisuuksia ja kerhoja kuten sählyturnauksia tai hiihtokisoja. Tapahtumien yhteydessä voi myydä vaikka makkaraa, lämmintä mehua sekä kahvia. Lisäksi voisi suunnitella vaikka käsityökerhoja, jotka ovat helppoja järjestää. (Puustinen-Kiljunen 2017.)

Haastattelun aineiston pohjalla voidaan nyt verrata toimeksiantajan toimintaa Vuoden 2017 nuorisoseuraan (taulukko 1).

Taulukko 1. Nuorisoseurojen vertailu (Lunkka 2017)

Vertailun kohteet	Vuoden 2017 Nuorisoseura, Ristiinan nuorisoseura	Villähteen Nuorisoseura
Aktiivisuus yleisellä tasolla	Korkea	Matala
Yhteistyö muiden nuorisoseurojen kanssa	Erittäin paljon	Vähän
Aktiivinen yhteydenotto erilaisiin tahoihin	Korkea	Matala
Yhteistyö muiden tahojen kanssa	Paljon	Vähän
Suomen Nuorisoseurojen ja alueellisen toimiston tai keskusseuran voimavarojen hyödyntäminen	Paljon	Vähän

Some-kanavien hyödyntäminen omassa toiminnassa	Paljon	Vähän
Rohkeus toiminnassa, uusien vaihtoehtojen kokeilu	Paljon	Vähän
Uusien tietojen hankinta	Paljon	Vähän

Yhteenvetona voidaan todeta, että yhteistyö muiden kanssa on aina kannattavaa. Kaikkia ongelmia ei tarvitse ratkaista itse, ja aina voi jakaa ajatuksia muiden toimijoiden kanssa. Teatterin toiminnan virittäminen uudestaan, esimerkiksi lasten teatterin, voisi olla hyvä alku toiminnan kehittämisessä Villähteen nuorisoseuralle.

4.1.3 Yhteenveto haastattelusta ja benchmarkingista

Kuten saaduista tuloksista voidaan päätellä, niin nuorisoseurojen rooli alueilla on tärkeä ja niiden tarjoamat mahdollisuudet vaihtelevat alueittain. Nuorisoseurat tarjoavat sellaisia palveluita, joihin he parhaiten pystyvät ja joita alueella kaivataan. Jossain nuorisoseuroissa tarjonta on selvästi urheilupainotteista, kun taas esimerkiksi Vuoden 2017 Nuorisoseura ylläpitää kesäteatteria. Se tarkoittaa, että Villähteen nuorisoseuran pitää ensiksi tutkia sekä organisaation sisäiset voimavarat että potentiaalisten asiakkaiden tarpeet.

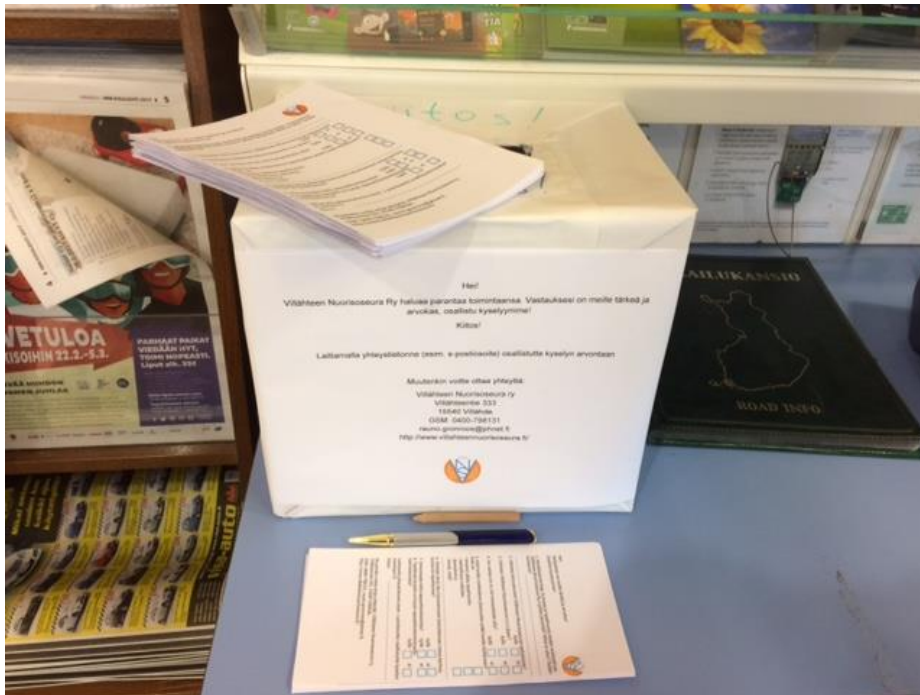
4.2 Kyselyiden tulokset

Tutkimuksen aikana toteutettiin kaksi kyselyä. Yksi suppeampi kysely oli tehty yleisellä tasolla ja oli suunnattu Villähteen asukkaille (ks. liite 1). Toinen oli laaja kysely ja se oli suunnattu Willi – Villähteen tanssin ja liikunnan kerhon jäsenille (ks. liite 2).

4.2.1 Villähteen asukkaille kohdistettu kysely

Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa oli tarkoitus toteuttaa vain yksi kysely, joka olisi suunnattu kyläläisille. Kyselyn suunnittelu oli aloitettu tammikuussa 2017 suunnittelemalla kyselylomaketta ja tekemällä palautuslaatikot. Helmikuussa,

sen jälkeen kun kysely oli hyväksytetty toimeksiantajalla ja testattu, palautuslaatikot (kuva 3) ja lomakkeet (310 kappaletta) oli viety eri paikkoihin Villähdeellä, kuten Liike- ja yrityskeskus Koriin, Pyrylään, Nastolan ABC:lle, K-market Solinaan ja Lähde-Kioskiin. Yritykset olivat yhteistyökykyisiä ja ottivat kyselyn palautuslaatikon ja lomakkeet omiin tiloihinsa mielellään. Kyselyyn oli mahdollista vastata myös sähköisesti Webropol-pohjaisella lomakkeella. Linkki kyselyyn oli laitettu nuorisoseuran Internetsivuille ja jaettu useassa paikoissa Facebookissa. Vaikka kyselyyn osallistumisesta oli luvattu mahdollisuus osallistua arvontaan (palkkiona hedelmäkori), kuitenkin hyvin pian huomattiin, että kysely ei kerää tarpeeksi vastauksia. Kysely loppui huhtikuussa 2017 ja vastauksia oli saatu vain 31, joista vain 9 vastausta tuli sähköisen kyselyn kautta, mikä suhteessa asukasmäärään on todella pieni. Kyselyn päättyessä, yhteissuunnittelutyöpajojen yhteydessä, oli arvottu voittaja, sen jälkeen nuorisoseuran puheenjohtaja on toimittanut palkkion voittajalle. Kyselyn tulokset analysoitiin Webropol-ohjelman avulla. Toimeksiantaja on saanut vielä erikseen raportin tuloksista.



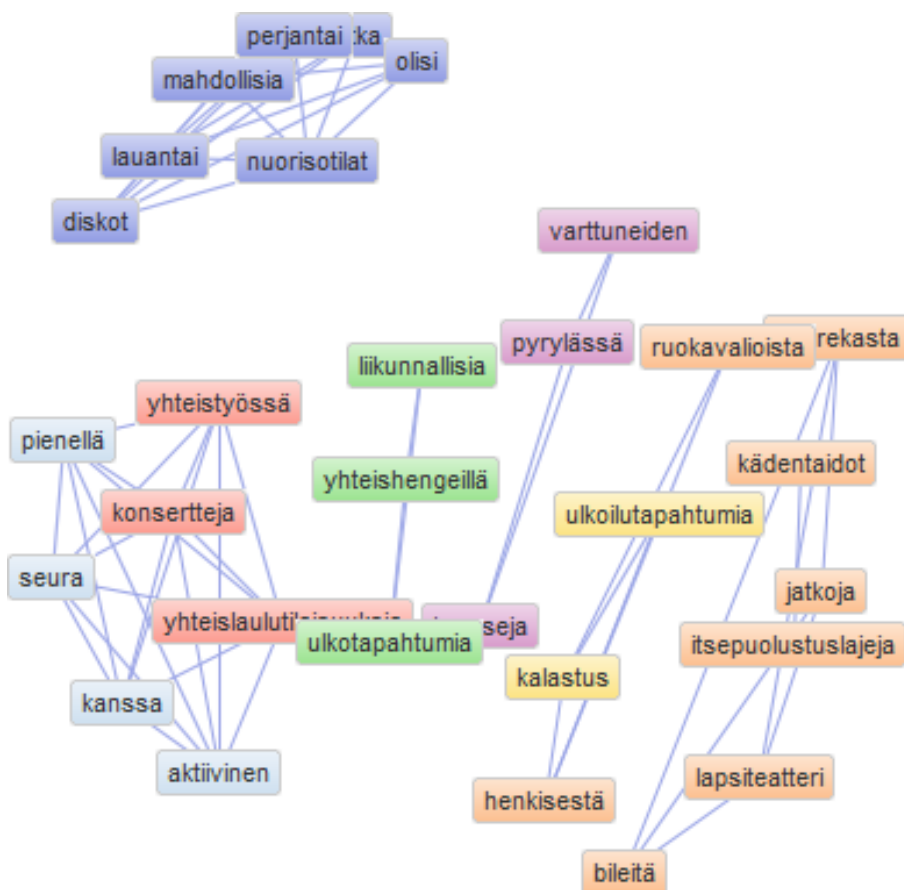
Kuva 3. Pienen kyselyn palautuslaatikko, lomakkeet ja ohje (Lunkka 2017)

Vaikka vastauksia ei ole saatu paljoa, kuitenkin niitä pystyy luokittelemaan (taulukko 2). Suurin osaa vastaajista on toivonut liikuntapainotteisia kerhoja, kursseja ja tapahtumia.

Taulukko 2. Ryhmitetyt ehdotukset tapahtumista, koulutuksista ja kursseista (Lunkka 2017)

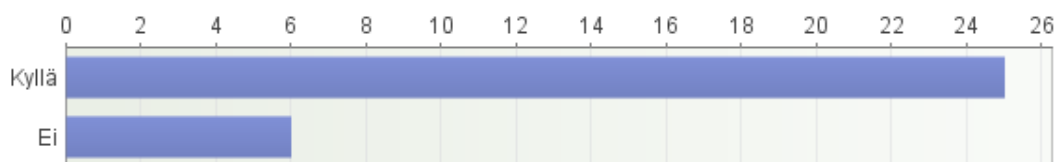
Liikunta	Askartelu	Kulttuuri	Muuta
Itsepuolustuslajeja, urheilutapahtumat, liikunta & kädentaidot, liikunnallisia ulkotapahtumia	Käsityö	Lapsiteatteri, diskot, tansseja, konsertteja, yhteislaulutilaisuuksia	Teemakursseja: kalastus, luonnonantimia, perinnetekemiset, vierailut lähiseudun kulttuuri- ja luontokohteisiin. Luentoja liikunnasta, ruokavalioista, henkisestä hyvinvoinnista.

Esimerkiksi sanakartalla näkee hyvin mistä sanoista vastaajien vastaukset koostuvat (kuva 4).



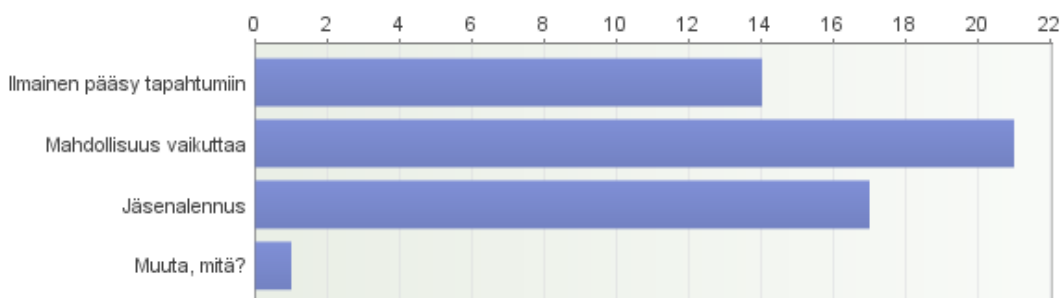
Kuva 4. Sanakartta. Kysymys: Minkälaisia kerhoja, kursseja ja tapahtumia teidän mielestänne Villähteen Nuorisoseura Ry:n pitäisi järjestää? Mitä se olisi? Teidän toiveenne? Vastaajien määrä: 15 (Lunkka 2017)

Suurin osa vastaajista on kiinnostunut nuorisoseuran palveluista (kuva 5).



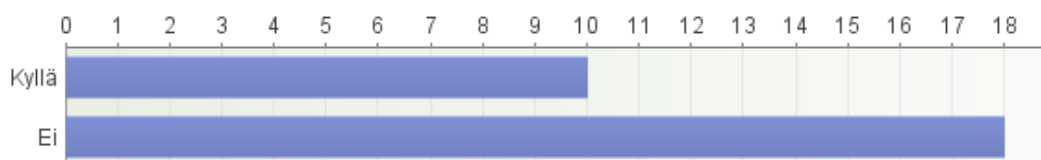
Kuva 5. Kysymys: Oletteko kiinnostuneita Villähteen Nuorisoseuran palveluista? Vastaajien määrä: 31 (Lunkka 2017)

Kuitenkin vain kahdeksan vastaajista on nuorisoseuran jäseniä, heistäkin vain neljä haluaisi olla jäsen. Kuitenkin on selvä kuva, eniten jäsenyyden pitäisi tuoda mukanaan mahdollisuutta vaikuttaa (kuva 6).

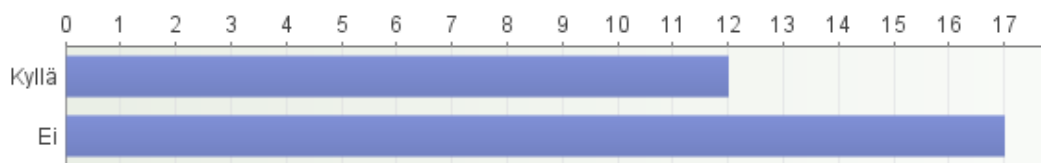


Kuva 6. Kysymys: Mitä teidän mielestänne jäsenyyden pitää tuoda mukanaan? Vastaajien määrä: 25 (Lunkka 2017)

10 vastaajaa oli kiinnostunut toteuttamaan oman kerhon, kurssin tai tapahtuman (kuva 7). 12 vastaajaa kiinnosti vapaaehtoistoiminta (kuva 8). Yli puolet vastaajista tiesi keneltä voi kysyä vapaaehtoistoiminnasta nuorisoseurassa.



Kuva 7. Kysymys: Oletteko ikinä ollut kiinnostuneet toteuttamaan omaa kerhoa, kurssia tai tapahtumaa? Vastaajien määrä: 28 (Lunkka 2017)



Kuva 8. Kysymys: Kiinnostaako teitä vapaaehtoistoiminta? Vastaajien määrä: 29 (Lunkka 2017)

Vaikka vastauksia on tullut vähän, kuitenkin suunta on selvä – urheilupainotteiset kerhot kiinnostavat. Nuorisoseuran kannattaisi järjestää urheilutapahtumia, mutta sen lisäksi diskoja lapsille ja luentoja aikuisille. Kysely myös osoitti, että alueella on ihmisiä, jotka ovat kiinnostuneita tulemaan vetämään omaa kerhoa ja osallistumaan vapaaehtoistyöhön. Sen takia kannattaa aloittaa jonkinlainen kampanja, että alueen asukkaille tulee tutuksi nuorisoseura ja että on mahdollista osallistua nuorisoseuran toimintaan.

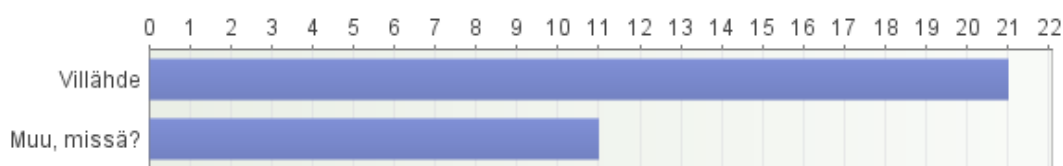
4.2.2 Kerhon jäsenille kohdistettu kysely

Koska kyläläisille suunnattu kysely vaikutti epäonnistuneelta, kevään 2017 aikana oli aloitettu toisen kyselyn suunnittelu ja toteutus. Tämä kysely oli suunnattu Willi – Villähteen tanssin ja liikunnan kerhon jäsenille. Kysely oli lähetetty kerholaisten vanhemmille suoraan sähköpostiin ja se oli julkaistu kerhon Facebookissa. Kyselyyn vastattiin Webropol-pohjaisella lomakkeella. Tässä kyselyssä ei luvattu minkäänlaista palkintoa. Samalla kysely toimii asiakastyytyväisyyskyselynä kerholaisille. Kuukaudessa oli saatu 32 vastausta, mikä on todella hyvä tulos, koska kysely oli erittäin laaja. Suhteessa kerhon jäsenten määrään (yli 100 perhettä) tulos on hyvä. Kyselyn tulokset analysoitiin Webropol-ohjelman avulla. Nuorisoseura on saanut myös erikseen raportin tuloksista.

Kysely sisältää asiakaspalautekyselyn ja toivomuksia tuleviin kerhoihin. Kysely auttaa hyvin ymmärtämään ketkä ovat asiakkaita, mitä he tarvitsevat, miten tyytyväisiä he ovat nykyisiin palveluihin ja mitä he toivovat lisää. Aikaisemmin kerho ei ole toteuttanut asiakastyytyväisyyskyselyä. Myös tämä kysely mahdollisti asiakasprofiilien rakentamista.

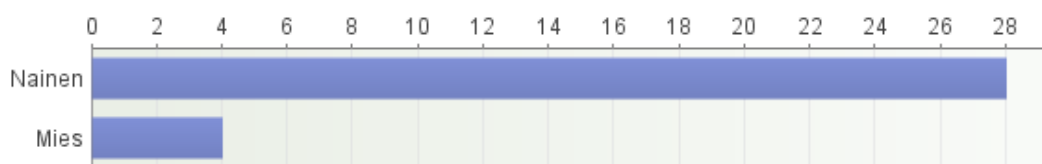
Kävin myös 2.5.2017 Willi-kerhon kauden päätöstapahtumassa, jossa osallistujia oli varmasti noin 100 henkilöä. Näytti selkeästi, että he ovat kiinnostuneita ja sitoutuneita kerhoon. Tapauksessa oli mahdollisuus nähdä keitä ovat käyttäjiä ja vastaavako ne kyselyistä saatuihin tietoihin. He kaikki edustivat niitä, jotka ovat vastanneet kyselyyn.

Suurin osaa vastaajista oli Villähteeltä (kuva 9), muut olivat lähialueelta (Nastola, Iitti, Kanerva, Turranmetsä, Uusikylä, Luhtaanmaa, Pennala).

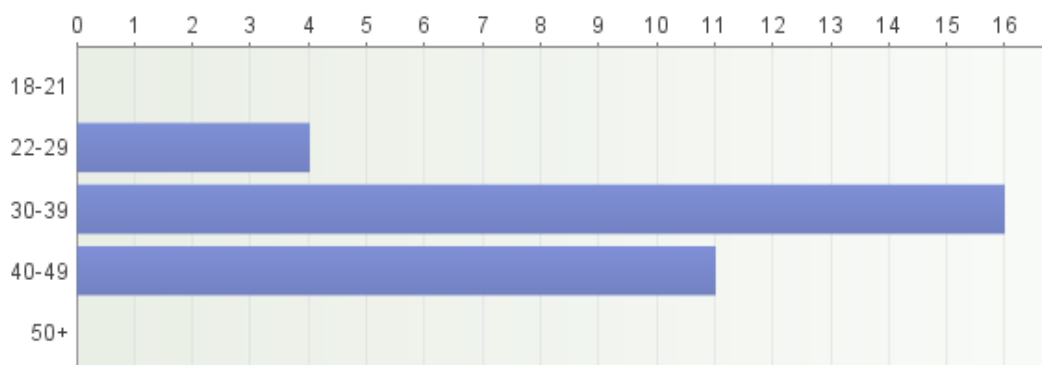


Kuva 9. Kysymys: Asuinpaikka. Vastaajien määrä: 32 (Lunkka 2017)

Suurin osaa vastaajista oli naisia (kuva 10), todennäköisesti perheiden äidit. Suurin osa vastaajista oli iältään 30–39-vuotiaita (kuva 11).

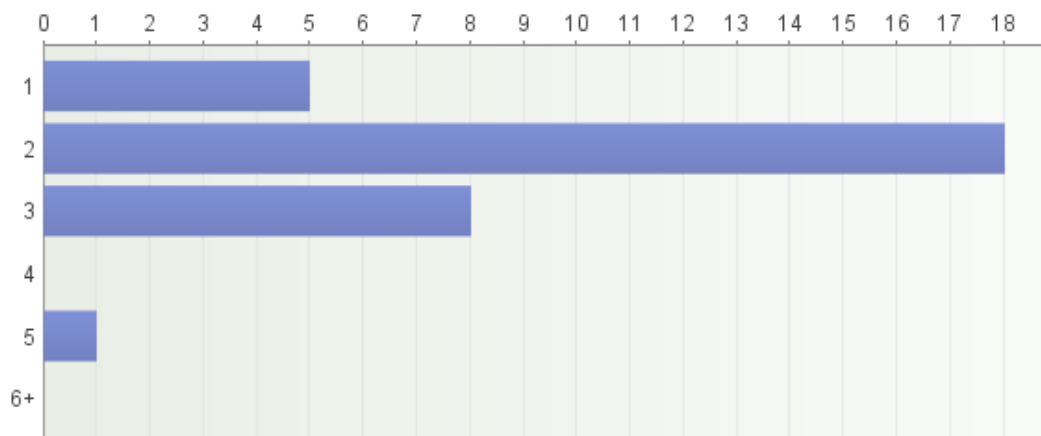


Kuva 10. Kysymys: Sukupuoli. Vastaajien määrä: 32 (Lunkka 2017)

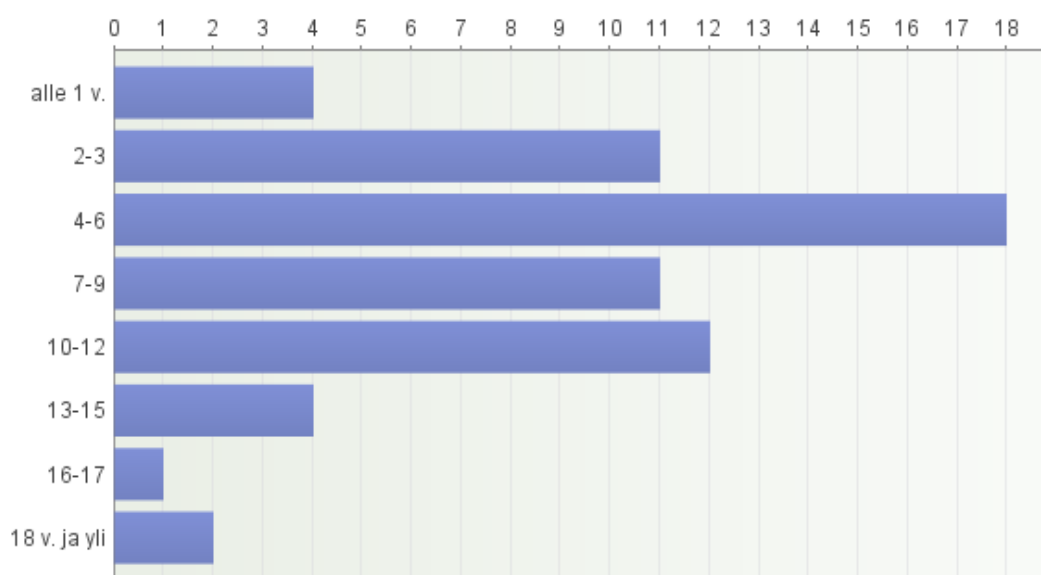


Kuva 11. Kysymys: Ikä. Vastaajien määrä: 31 (Lunkka 2017)

Lasten määrä suurimmalla osalla vastaajista oli kaksi (kuva 12). Suurin osa lapsista on iältään 4–6-vuotiaita (kuva 13).

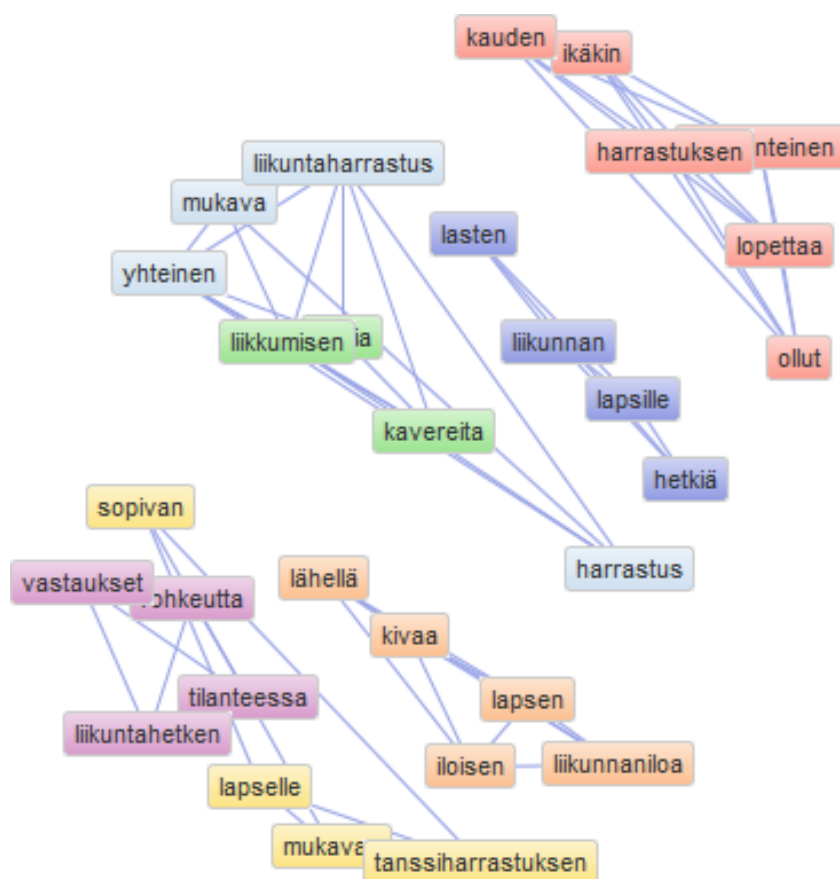


Kuva 12. Kysymys: Lasten määrä. Vastaajien määrä: 32 (Lunkka 2017)



Kuva 13. Kysymys: Lasten ikä. Vastaajien määrä: 32 (Lunkka 2017)

Kerhon toiminta on vastannut vastaajien odotusta täysin, kaikki vastaajat vastasivat kyllä. Kerho on tuonut perheille pelkkä hyvää, palaute oli pelkästään positiivista (kuva 14).



Kuva 14. Sanakartta. Kysymys: Mitä kerho on tuonut teille ja perheellenne? Vastaajien määrä: 25 (Lunkka 2017)

Myös itse lapset ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä kerhotoimintaan, on myös annettu hyviä ehdotuksia kerhojen sisältöistä.

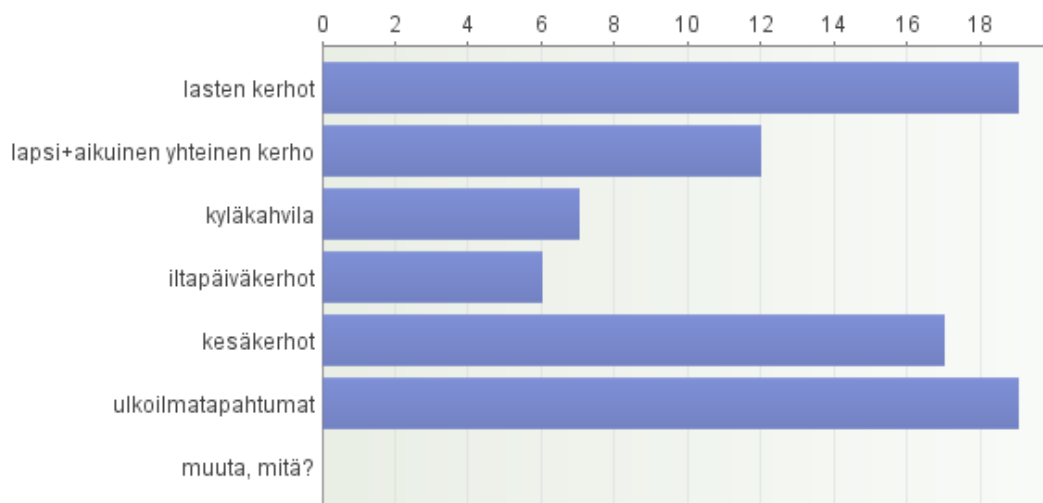
Vain pieni määrä vastaajista käy muissa kerhoissa. Yleinen syy siihen, että muualla kerhoissa käydään, on että Villähteellä sellaisia kerhoja ei ole saatavilla, esimerkiksi harrastuskerhoja erityislapsille.

Uusista tarvittavista kerhoista, tapahtumista ja kursseista on tullut paljon ehdotuksia (taulukko 3). Ihmiset ovat kiinnostuneita siitä, että harrastustoiminta olisi vieressä. Eniten kiinnostavat lasten kerhot, ulkoilmatapahtumat ja kesäkerhot (kuva 15). Kaikki vastaajat vastasivat kyllä siihen, että harrastusten on tärkeää löytyä läheltä kotia.

Taulukko 3. Toivotut kerhot, tapahtumat ja kurssit (Lunkka 2017)

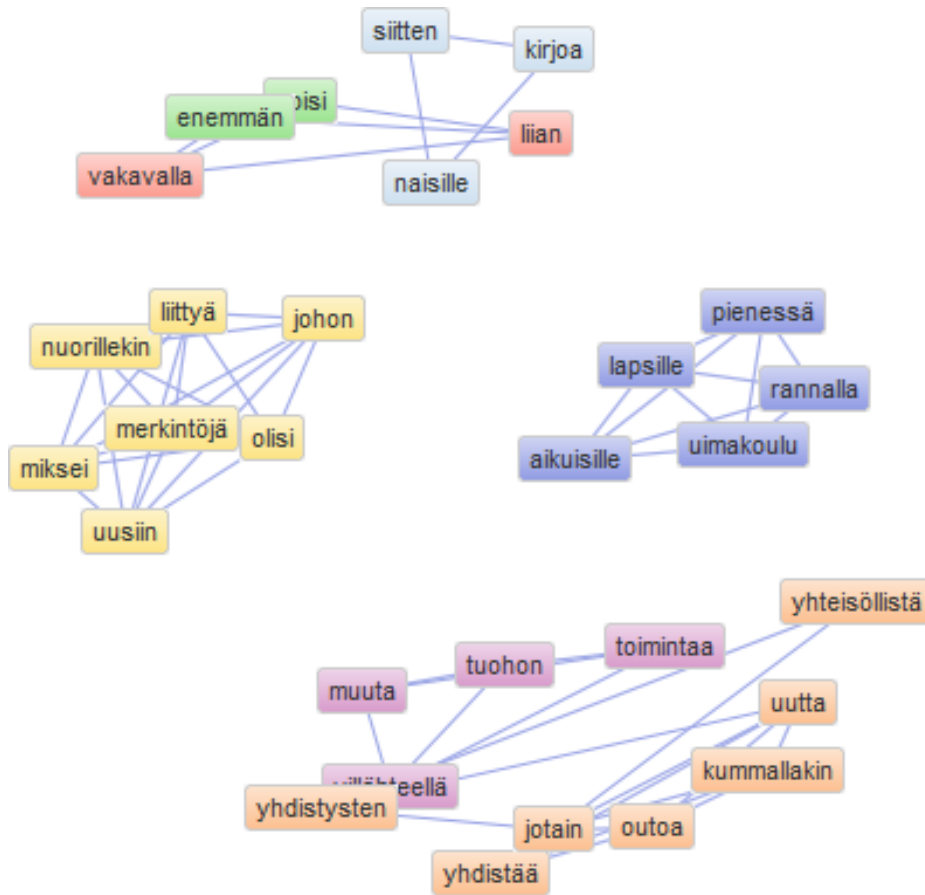
Liikunta	Aikuisille ja lapsille	Kulttuuri	Muuta

Cheerleading tai akrobatiaryhmä, sirkuskerho, pilates, tanssia, liikuntapainotteisia kerhoja, tanssillinen liikunta, liikuntamusikari, taidejumppa, avoimia salivuoroja, perheen liikkari	Aikuisille ja lapsille yhteistä puuhaa, musiikki, taide, musiikki	Lasten filosofisten keskustelujen kerho	Loma-ajalle toiminta, kiivoja tapahtumia, harrastusmahdollisuuksia erityislapsille
---	---	---	--



Kuva 15. Kysymys: Kiinnostaako teitä. Vastaajien määrä 28 (Lunkka 2017)

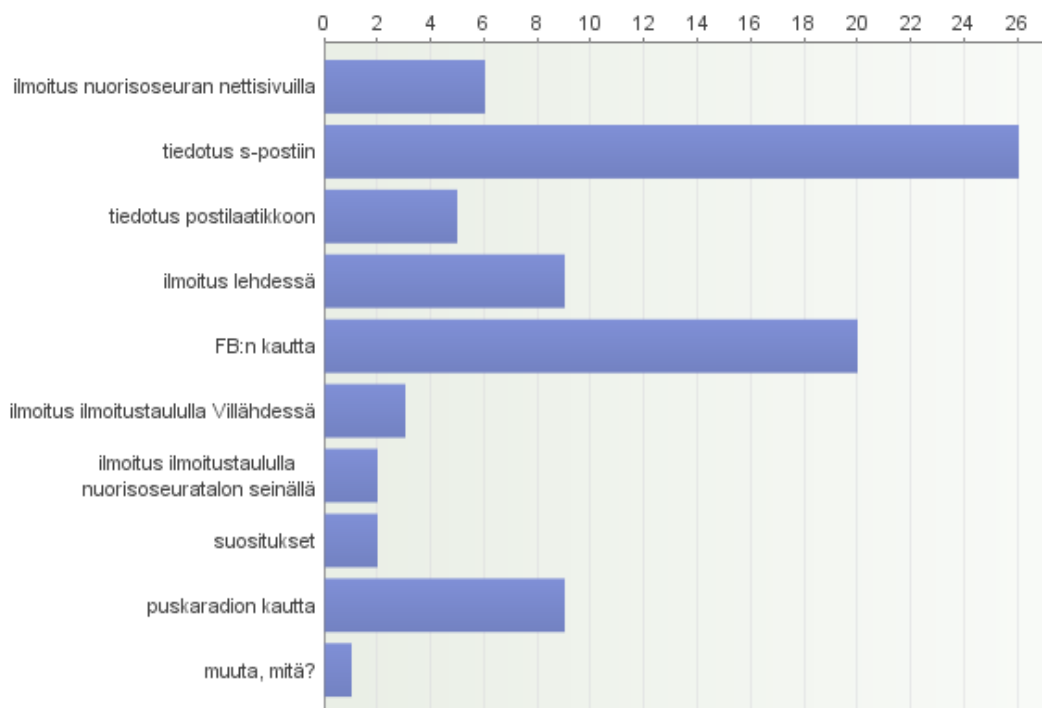
On saatu myös hyviä vinkkejä siitä, miten voisi vielä paremmin järjestää kerhotoimintaa. Yleisin vastaus siitä kuka päättää lasten harrastuksista on, että vanhemmat ja lapset yhdessä. On saatu mielipiteitä siitä, minkälaista toimintaa Villähde kaipaa yleisellä tasolla (kuva 16).



Kuva 16. Sanakartta. Kysymys: Minkälaista toimintaa teidän mielestänne Villähde kaipaa? Vastaajien määrä: 16 (Lunkka 2017)

Omiin harrastuksiin aikuiset olisivat valmiina sijoittamaan vuodessa 0–300 euroa ja lasten harrastuksiin 70–3000 euroa.

Vastaajien mielestä heidät on helpompaa tavoitella sähköpostin ja Facebookin kautta (kuva 17). Myös kohtaan ”ruusut ja risut” on kirjoitettu vain positiivista palautetta, erityisesti kerhon ohjaajaa on suorastaan ylistetty.



Kuva 17. Kysymys: Millä tavalla teitä on helpompaa tavoitella? Vastaajien määrä: 32 (Lunkka 2017)

Yhteenvedona voidaan todeta, että liikuntapainotteisille kursseille on kysyntää. Sen lisäksi on kiinnostusta tapahtumista, muskarista ja loma-ajalla tapahtuvasta toiminnasta. Vanhemmat ovat valmiina tuomaan lapsia kerhoon jopa muualta kuin Villähteeltä. Viestintäkanavina heille toimisi sähköpostitiedotus (nykyisten kerholaisten kanssa) ja Facebook.

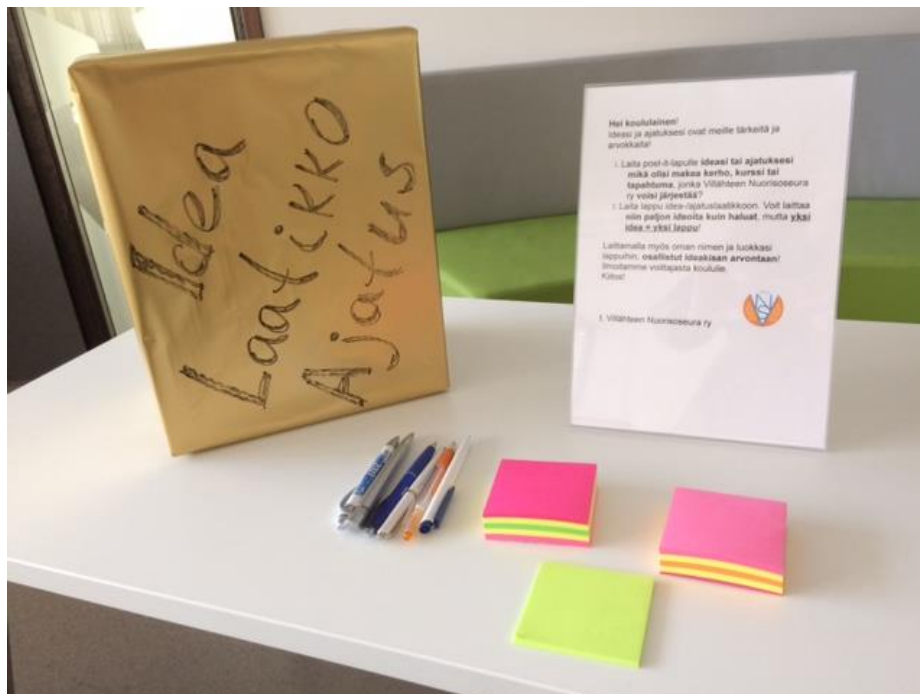
4.2.3 Kyselyiden yhteenvedo

Yhteenvedona voidaan todeta, että urheilupainotteiset kerhot kiinnostavat sekä asukkaita Villähteellä että myös muualta. Kysyntää olisi myös loma-ajalla tapahtuvasta toiminnasta ja urheilutapahtumista. Erityisesti **loma-ajan toiminta** voisi olla nuorisoseuralle lähtökohta mietittäessä kerhotarjontaa, koska juuri silloin kaivataan tekemistä. Loma-ajan toiminta voisi olla se nuorisoseuran erikoisuus, mistä nuorisoseura löytää oman paikkansa alueen tarjonnalle. Sen lisäksi on kiinnostusta muskarista, diskosta lapsille ja luennoista. Ehdotuksia ovat selkeät ja toteuttamiskelpoiset. Alueelta olisi myös saatavilla vapaaehtoisia kyläläisiä, sen takia tästä voidaan jossain vaiheessa vaikka käynnistää tie-

dotuskampanja, kutsua asukkaita Pyrylään tai jakaa tiedotteita postilaatikkoihin. Kerholaisten kysely osoitti selkeästi, että some-kanavat toimivat parhaiten tiedotuksessa.

4.3 Idea- ja ajatuslaatikot

Idea- ja ajatuslaatikot koululaisille oli suunniteltu tammikuussa 2017. Kahden koulun rehtoreihin oli otettu yhteyttä Villähteen alueella ja he olivat hyvin kiinnostuneita tästä ideasta. Tammikuun 2017 lopussa palautuslaatikot (kuva 18), ohjeet (ks. liite 3), kynät ja post-it-laput oli viety Erstan ja Villähteen kouluihin noin puolentoista kuukauden ajaksi. Maaliskuun puolen välin jälkeen laatikot on haettu pois ja ne olivat täynnä lasten ideoita ja ajatuksia post-it-lapuilla. Post-it-lapuista saaduista ideoista on etsitty samankaltaisuuksia ja sen mukaisesti ne on ryhmitelty niiden mukaisesti. Laatikot ovat toimineet loistavasti. Osallistumisesta oli luvattu osallistuminen arvontaan. Kaksi pehmeää keino-nahkaista rantapalloa hankittiin arvontalahjaksi molempiin kouluihin. Koulut ja toimeksiantaja ovat saaneet vielä erikseen raportit tuloksista.



Kuva 18. Esimerkki idea- ja ajatuslaatikosta Villähteen koulussa (Idealaatikko, ohje, post-it-laput ja kynät) (Lunkka 2017)

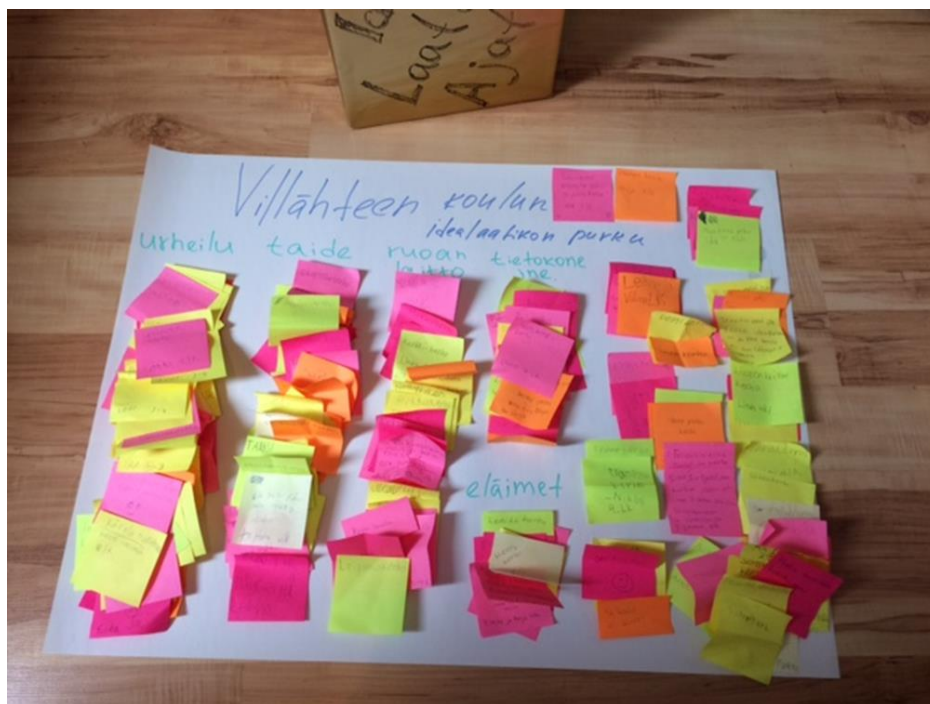


Kuva 19. Erstan koulun opiskelijat laittavat innokkaasti ideoitaan post-it-lapulle (Lunkka 2017)

Kuvissa on esitetty Villähteen ja Erstan koulujen idea- ja ajatuslaatikot. Laatikoiden väriksi on valittu kultainen väri tarkoituksella, sillä se esittää niin sanotusti arvokasta kultaista kirstua, koska ideat ovat yhtä arvokkaita kuin kulta. Erstan koulussa lapset olivat niin innostuneet laatikosta (kuva 19), että sitä ei ole vielä edes ehditty laittaa pöydälle ja lapset olivat jo jonossa kirjoittamassa ideoitaan.

4.3.1 Villähteen koulu

Villähteen koulun lapset ymmärsivät oikein tehtävänannon. Kuten kuvasta 20 näkee, ideoita tuotettiin hyvin. Suurin osaa vastaajista oli 4 luokan tyttöjä ja poikia.



Kuva 20. Villähteen koulun ideaaattikon purku (Lunkka 2017)

Eniten toiveita tuli urheilupainotteisesta toiminnasta. Toivomuksissa oli urheilukerho, luistelukerho, jääkiekkokerho, jääkiekko-/jalkapalloturnaus, sulkapallo, sähly, kävely, patikointi, Pelicans-kerho, jalkapallo, tyttöjen liikuntakerho, luistelutapahtuma, hiihto, hiihtotapahtuma, hiihtokoulu, parkour, kävelytapahtuma, tennis.

Seuraava suurin ryhmä oli taidepainotteinen. Toivomuksissa oli tanssikerho, tyttöjen kerho liikuntasalissa, disko, piirustuskerho, maalauskerho, näyttelykerho, laulukerho, tanssikerho, musiikkikerho, taidenäyttelyt, pukujen teko kerho, käsityökerho, askartelukerho, taidekerho.

Pienempiä ryhmiä olivat ruoanlaitto, tietotekniikka ja eläimet. Ruoanlaitto: kokikoulu, ruoanlaittokerho, leipomiskerho, smoothiekerho, jätti pullikset tapahtuma – rahat yhteiseen luokkaretkeen, kakkukerho, herkkukerho, herkkupäivä, hampurilaiskonkurssi, karkkikerho, makeiskerho. Tietotekniikka: tietokonekurssi, blogi/vlogi kerho, kännykkäkerho, pelikerho, 10 sormijärjestelmä, animointikurssi, tablet-kerho, Ps-4 kerho, mediakoulu, wii-kerho. Eläimet: hevoskerho, pupukerho, lemmikkikerho, lintukerho, koirakerho, eläinkerho. Myös yksittäisiä ryhmättömiä ehdotuksia oli, kuten lelukerho, leikkejä, yökoulu, luonto-

kerho, sienikerho, Trump-kerho, tyttöjen kerho, hiustenlaittokerho, kirppista-
pahtuma, Harry Potter-kerho, Ringette-kerho, Manga-kerho, lukukerho, ajatte-
lukerho, sanomalehtikerho, matikkakerho, kielioppikerho, kirjakerho, matkoja:
Superpark, Messilä, Ideapark, HopLop, käyttäväpelikerho, Idols-kisa, sähkö-
kerho, avaruuskerho, Karvinen-kerho, PPAP kerho, penkkarikerho, viikon pop
up.

Yhteenvetona voidaan todeta, että urheilu- ja taidepainotteiset kerhot olisivat
kiinnostavia. Sen lisäksi ruoanlaitto-kerho voisi olla hyvä vaihtoehto nuoriso-
seuran kurssitarjonnalle, sen voisi toteuttaa esimerkiksi yhteistyössä Marttojen
kanssa.

4.3.2 Erstan koulu

Erstan koulussa tehtävänantoa ei ollut ymmärretty ihan oikein. Idealaatikosta
tuli niin sanotusti palautuslaatikko koululle. Mutta joka tapauksessa, kuten ku-
vasta 21 näkee, on saatu hyviä ideoita ja ajatuksia. Suurin osaa vastaajista oli
5 luokan tyttöjä ja poikia.



Kuva 21. Erstan koulun ideaatikon purku (Lunkka 2017)

Suurimman vastausten määrän keräsi disko. Seuraava iso joukko vastauksia olivat bullikset (eli pullikset, niin sanotusti myyjäiset, joissa luokka myy tekemiään leivonnaisia esimerkiksi kerätäkseen rahaa luokkaretkeen). Kerhoista suurin määrä toiveista kohdistui myös urheilupainotteisiin kerhoihin: liikunta-kerho, akro-kerho, sähkö, liikunta, jääkiekko, salivuorot, pesäpallokerho, sähköturnaus, jalkapallokerho, kisoja, liikuntapäivä, liikuntakerho, tanssikerho. Eläimet: hevosten ratsastus-/hoitokerho, koiranäyttely, koirakerho. Tietotekniikka: puhelinpäivä, pleikkarikerho, tube-kerho, koodausryhmä, pelikerho, Pokemon Go-kerho. Taide: käsityökerho, esitykset, tapahtumat, teatterikerho. Myös kalastuskerhoa ja karkkikerhoa oli toivottu paljon. Matkat: Fazerin suklaatehdas,

Linnanmäki, retket, luokkaretket, Messilä, Duudson park, Lontoo, Superpark.
Tapahtumat: Laskiasrieha, Vappurieha.

Paljon oli toivottu yökouluja ja leffailtaa. Sen lisäksi oli toivottu pelaa ja voita-kerhoa, Talent-tapahtumaa, kokkikerhoa, leivontakerhoa, tämä toimii-kilpailua, piirtämiskilpailua, Michael Jackson-tapahtumaa, kirja-tapahtumaa, lelukerhoa, luontokerhoa, ei sukkia-kerhoa.

Muut ehdotukset koululle: enemmän jälkiruokaa, karkkia ja jätskiä, pizza, uusia kaunoluistimia, jääkiekkomailoja, paremmat futismaalit, iso kuplahalli, trampoliini, luistelurata sisälle, ei koulua, pidemmät välitunnit, kivoja tunteja, lapset saa päättää -päivä, iso jäämäki, nurmikenttä, karkkia saa syödä koulussa, pöytäliinat ruokalaan, enemmän tehtäviä, kauppareissu, sisävälkkiä, vähemmän kiusaamista.

Yhteenvetona voidaan todeta, että myös tässä koulussa lapset ovat kiinnostuneet ruoanlaitosta. Mutta myös on selkeä kiinnostusta diskoa kohtaan, jollainen olisi mahdollista järjestää nuorisoseuran talossa hyvin.

4.3.3 Idea- ja ajatuslaatikoiden yhteenveto

Yhteenvetona voidaan todeta, että Villähteen alueella koululaiset ovat eniten kiinnostuneita urheilu- ja taidepainotteisista kerhoista, sekä ruoan laittamisesta. Kerhoja on mahdollista toteuttaa omalla voimalla tai yhteistyönä esimerkiksi Marttojen kanssa.

4.4 Yhteissuunnittelutyöpajat

Huhtikuussa 2017 oli tehty yhteissuunnittelutyöpajat nuorisoseuran sisäisten toimijoiden kanssa sekä ulkoisten toimijoiden kanssa. Työpajojen tarkoitus oli tutkia organisaation sisäisiä voimavaroja ja varmistaa yhteistyötä muiden toimivien organisaatioiden alueella. Työpajoista oli sovittu toimeksiantajan kanssa tammikuussa ja kutsun osallistujille toimeksiantaja oli lähettänyt kaksi kertaa talvella ja keväällä. Työpajoihin oli kutsuttu johtokunnan jäsenet, kerhojen vetäjät, muut toimijat alueella. Työpajan kulku oli suunniteltu etukäteen, mukana oli A4-papereita, post-it-lappuja, erilaisia kyniä, isot julistepaperit, valmiit pohjat. Työpajojen kesto oli yhteensä noin kolme tuntia. Työpajoja varten

on myös mietitty valmiiksi muita vaihtoehtoja, niin sanotusti plan B. Mutta vain sisäisten toimijoiden kanssa työpajassa yksi tehtävä oli korvattu. Toimeksiantaja on saanut erikseen raportit työpajoista.

Sisäisten toimijoiden kanssa yhteissuunnittelutyöpaja on pidetty 10.4.2017. Osallistujia oli vain viisi. Vähäisestä osallistujamäärästä huolimatta saatiin hyvin tietoja voimavaroista, sidosryhmistä, ja siitä miten oman organisaation kalenteri on täynnä. Myös mahdollisista tapahtumista kirjoitettiin yhdessä tarinoita.

Ulkoisten toimijoiden kanssa yhteissuunnittelutyöpaja on pidetty 11.4.2017. Vaikka osallistujia oli vain neljä, työpaja on kuitenkin onnistunut. Tuolloin selvitettiin yleisellä tasolla, mitä tarkoittaa heille yhteistyö, tutkittiin voimavaroja, tarkasteltiin vuosikelloja ja kirjoitettiin yhdessä tarinoita mahdollisista yhteisistä tapahtumista.

4.4.1 Yhteissuunnittelutyöpaja sisäisten toimijoiden kanssa

Yhteissuunnittelutyöpaja pidettiin Pyrylässä, klo 18.00 alkaen. Paikalle saapui viisi osallistujaa (Mari, Rauno, Johanna, Hannu, Veijo) (kuva 22). Osallistujat olivat puheenjohtaja, kerhonvetäjä sekä johtokunnan jäsenet. Työpajan aikana osallistujille tarjottiin kahvia ja pientä syötävää. Pajan kulku oli suunniteltu seuraavaksi: arvonta, esittely, kyselyiden tulosten esittely, koulujen idealaatikoiden koosteiden esittely, käyttäjäprofiilien esittely, keskustelu, sidosryhmäkarta, SWOT-analyysi, vuosikello, tarinat, palaute ja vapaata keskustelua (kuva 23).

Kyselyn arvonta suoritettiin heti alussa. Yhteen kyselylaatikkoon oli laitettu kaikki saadut vastaukset, myös saadut vastaukset sähköisen lomakkeen kautta. Puheenjohtaja valitsi laatikosta yhden. Myöhemmin voittajalle toimitettiin hedelmäkori.

Arvonnan jälkeen tutkittiin yhdessä kyselyiden ja idealaatikoiden tulokset. Niiden pohjalta tehdyt mahdollisten nuorisoseuran asiakkaiden käyttäjäprofiilit (ks. liite 4) esiteltiin tilaisuudessa.

Seuraavaksi tehtiin sidosryhmäkartta, jokainen täytti omansa. Alussa oli tarkoitus tehdä ajatuskartta, mutta oli huomattu keskustelun aikana, että kyllä osallistujat tietävät, mikä on Villähteen Nuorisoseura. Seuraavaksi tehtiin SWOT-analyysiä ja sen jälkeen vuosikelloa. Lopussa kirjoitettiin yhdessä tarinat, jokainen aloitti kirjoittamisen omalle paperilleen ja sitten toinen jatkoi tarinan kehittämistä eteenpäin, näin yhteensä viisi henkilöä työsti jokaista tarinaa.

Työpajan on kerätty palautetta siitä, kuinka tarpeellinen yhteissuunnittelutyöpaja oli. Kaikki osallistujat (5 henkilöä) piirsivät hymynaamat.



Kuva 22. Työpajatyöskentely 10.4.2017 (Lunkka 2017)



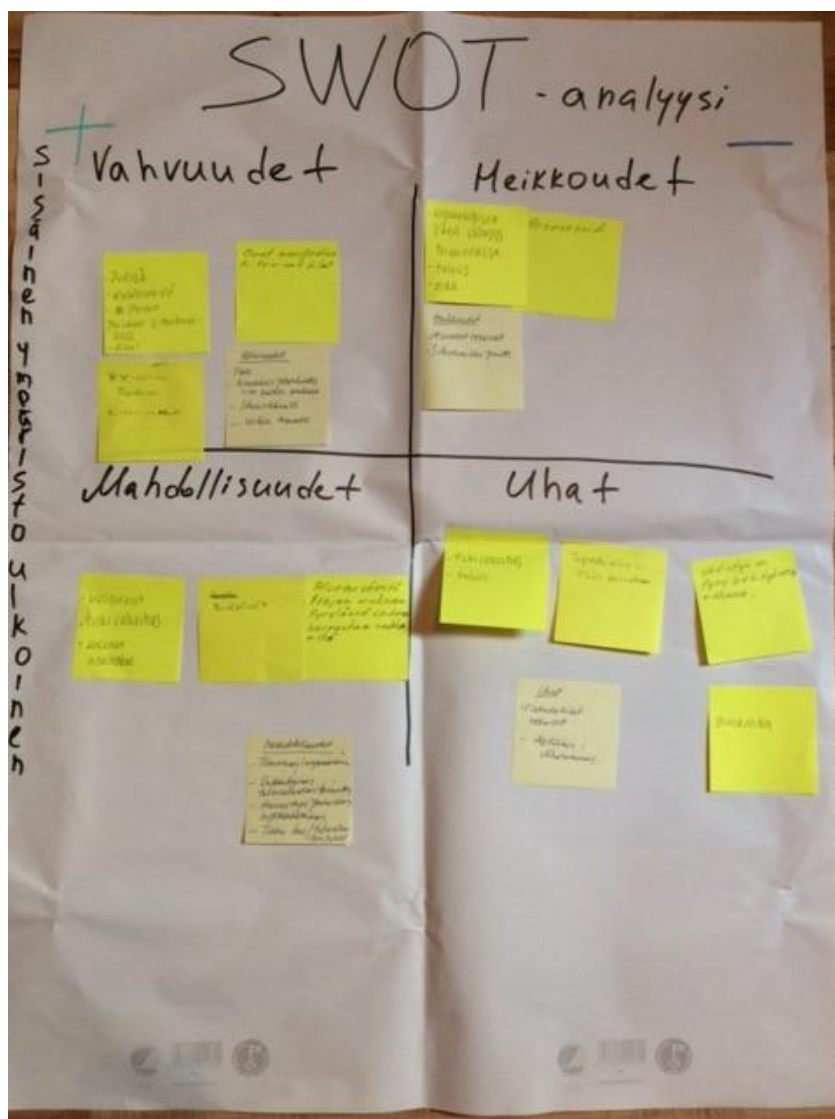
Kuva 23. Työpajan 10.4.2017 tulos (Lunkka 2017)

Sidosryhmäkartan avulla (kuva 24) on saatu selkeä kuva siitä, että nuorisoseuran väki tietää hyvin ketkä ovat heidän sidosryhmäläisensä: Villähteen VPK, Willi -kerho (Willin harrastajat, perheet), WanhaWillähde-kerho, Keskusseura, Korin yrittäjät, Lahden kaupunki, lapset/nuoriso, eläkeläiset, kyläläiset, Nastolan Aluejohtokunta, Nastolan kylät/yhdistykset, kuntalaiset, alueen yrittäjät, alueen muut yhdistykset, Etelä-Hämeen Nuorisoseura, Suomen Nuorisoseurat ry ja Päijät-Hämeen Liikunta ja urheilu.



Kuva 24. Työpajan 10.4.2017 sidosryhmäkartta (Lunkka 2017)

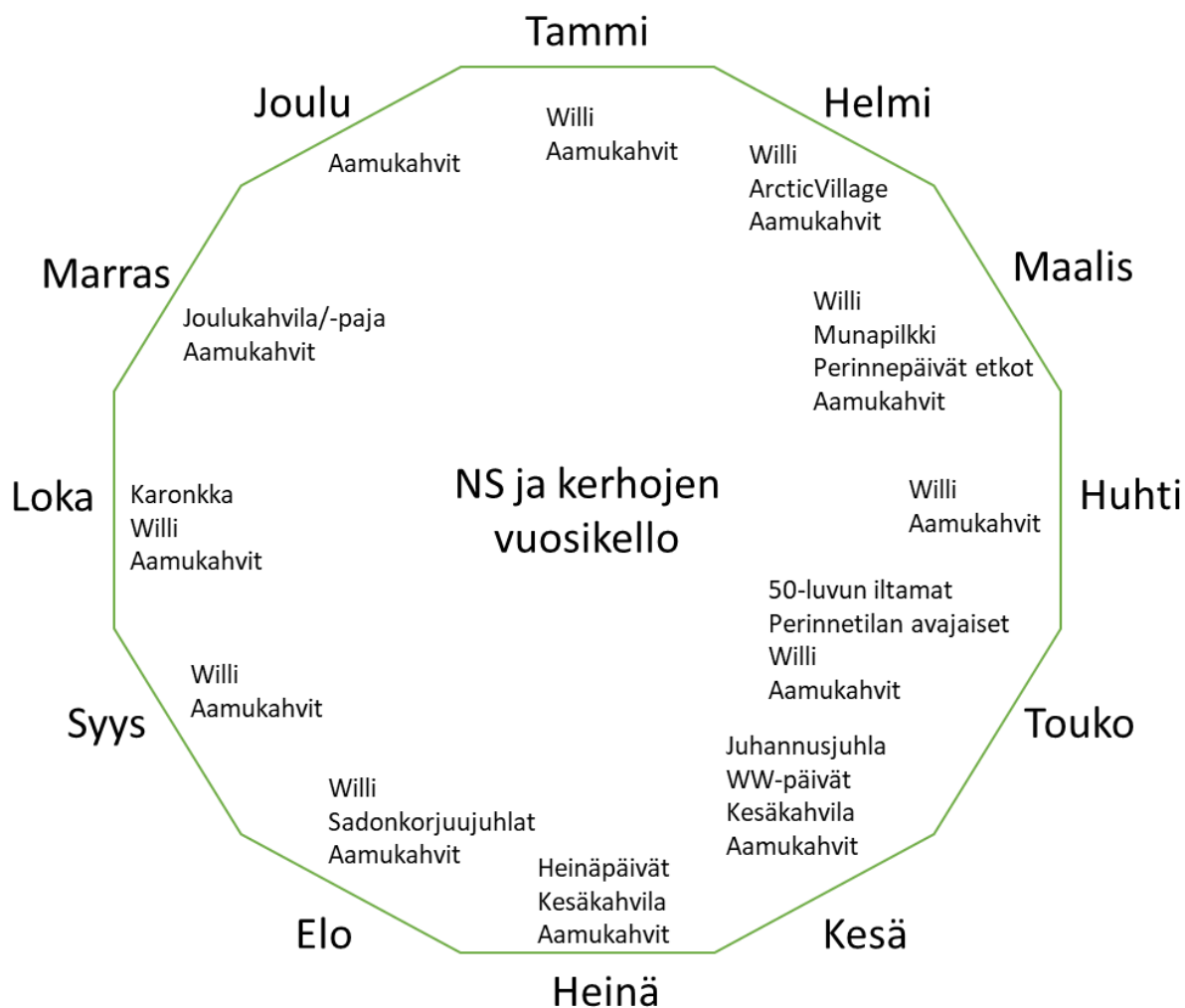
SWOT-analyysin avulla (kuva 25) on tutkittu organisaation sisäistä toimintaa ja sen vahvuudet ja heikkoudet. Selkeäksi vahvuudeksi nousi nuorisoseuratalo Pyrylä, kyläyhteisö, pienen porukan sitoutuneisuus, kerhot ja tapahtuma, omat monipuolisesti toimivat tilat, nuorekas (nuoret mukana) johtokunta ja idearikkaus. Heikkouksina nähtiin vapaaehtoisen väen vähyyys toiminnassa, ajalliset ja taloudelliset resurssit, sitoutumisen puute.



Kuva 25. Työpajan 10.4.2017 SWOT (Lunkka 2017)

SWOT-analyysissä tutkittiin myös nuorisoseuran ulkoinen ympäristö ja sen mahdollisuudet ja uhat. Mahdollisuudet: lapsiperheet (alueen väestöpohjan mukaan Pyrylässä voidaan harrastaa vaikka mitä), tukirahoitus, kasvava asuinalue, koirapäivät, toiminnan laajentaminen, uudenlainen tulevaisuuden toiminta, harrastajaperheiden hyödyntäminen, talon ilme, tulevaisuuden juhlat. Uhkina nähtiin tukirahoituksen puute, se että tapahtumiin ei tule porukkaa, taloudellisten resurssien vähyyt, aktiivisuuden väheneminen, byrokratia ja että yhdistys ei pysy kehityksessä mukana.

Vuosikello näytti (kuva 26), että vain joulukuussa on tilaa, muuten koko vuosi on täynnä kerhoja, tapahtumia ja niihin valmistautumista.



Kuva 26. Työpajan 10.4.2017 vuosikello (Lunkka 2017)

Ideointi yhdessä tuotti viisi tarinaa, joista yksi oli heti käyttökelpoinen. Tarinoiden aiheet olivat: perheen liikuntatapahtuma (hiihtokilpailu), karaoke-ilta, lentopallokenttä urheilukentälle, kyläpelipäivä, joulupaja ja/tai -kahvila.

Työpajan aikana, vapaan keskustelun ajalla nousi useasti esille se, kuinka organisaation ja toimijoiden itse pitää olla aktiivisia verkostoitumaan ja hakemaan tietoa muualta.

Yhteenvetona voidaan todeta, että nuorisoseuran toimijat ovat hyvin tietoisia nuorisoseuran toiminnasta. Toimijoilla on ideoita jatkokehitykseen ja on kiinnostusta jatkaa nuorisoseuran toiminnan kehittämistä. Työpajat selkeästi toimisivat heillä paremmin kuin perinteiset kokoukset.

4.4.2 Yhteissuunnittelutyöpaja ulkoisten toimijoiden kanssa

Yhteissuunnittelutyöpaja pidettiin Pyrylässä, klo 18.00 alkaen. Paikalle pääsi vain neljä osallistujaa (Mari, Rauno, Timo, Aune) (kuva 27). Osallistujat olivat puheenjohtaja, kerhonvetäjät ja Haravakylä-Kankaan Martat ry:n edustaja. Työpajan aikana osallistujille tarjottiin kahvia ja pientä syötävää. Pajan kulku oli suunniteltu seuraavaksi (kuva 28): esittely, kyselyiden tulosten esittely, koulujen idealaatikoiden koosteiden esittely. Heti sen jälkeen tehtiin ajatuskartta. Seuraavaksi tehtiin SWOT-analyysiä ja sitten vuosikelloa. Lopuksi kirjoitettiin yhdessä tarinat. Kerättiin myös palautetta, kuinka tarpeellinen yhteissuunnittelutyöpaja oli. Kaikki osallistujat (4 henkilöä) piirsivät hymynaamat.

Alussa tutkittiin kyselyiden ja idealaatikoiden tulokset. Jonka jälkeen esitettiin käyttäjäprofiilit (ks. liite 4) ja oli vapaata keskustelua.

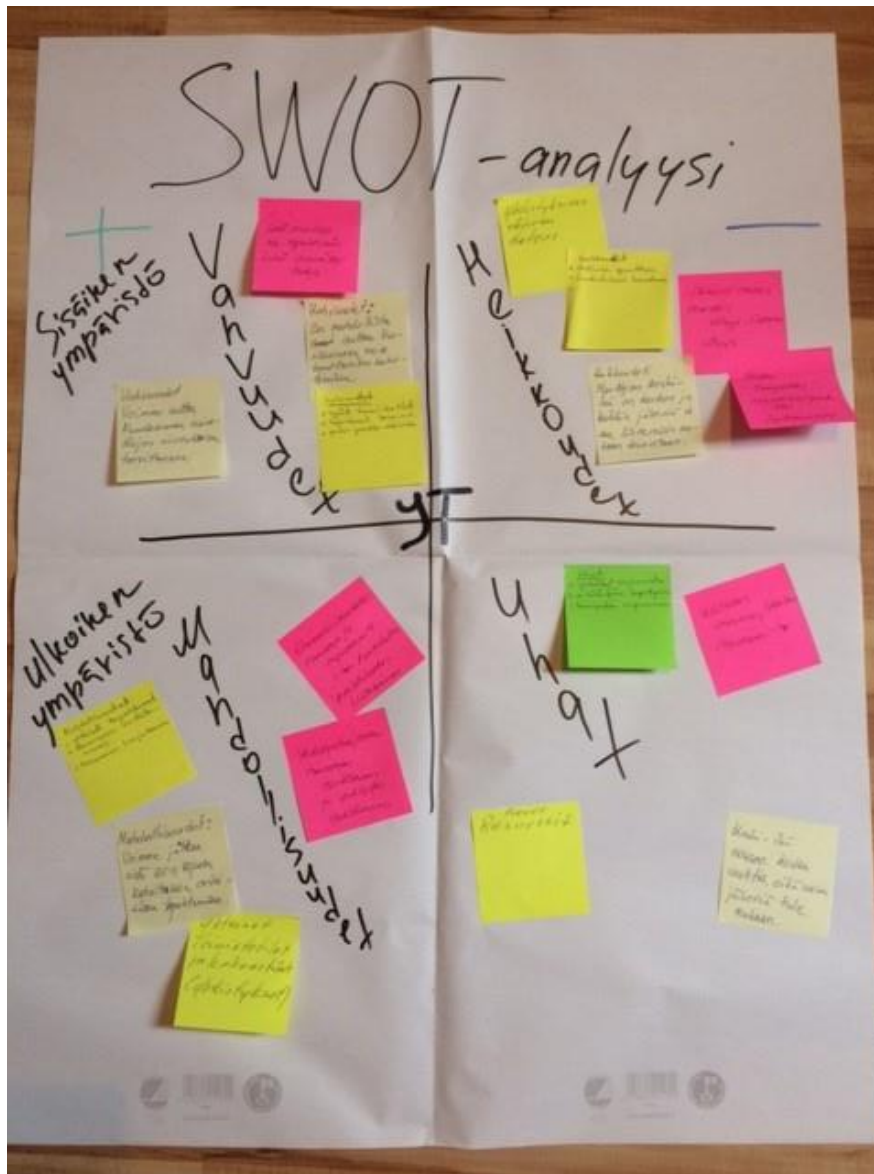


Kuva 27. Työpajatyöskentely 11.4.2017 (Lunkka 2017)



Kuva 28. Työpajan 11.4.2017 tulos (Lunkka 2017)

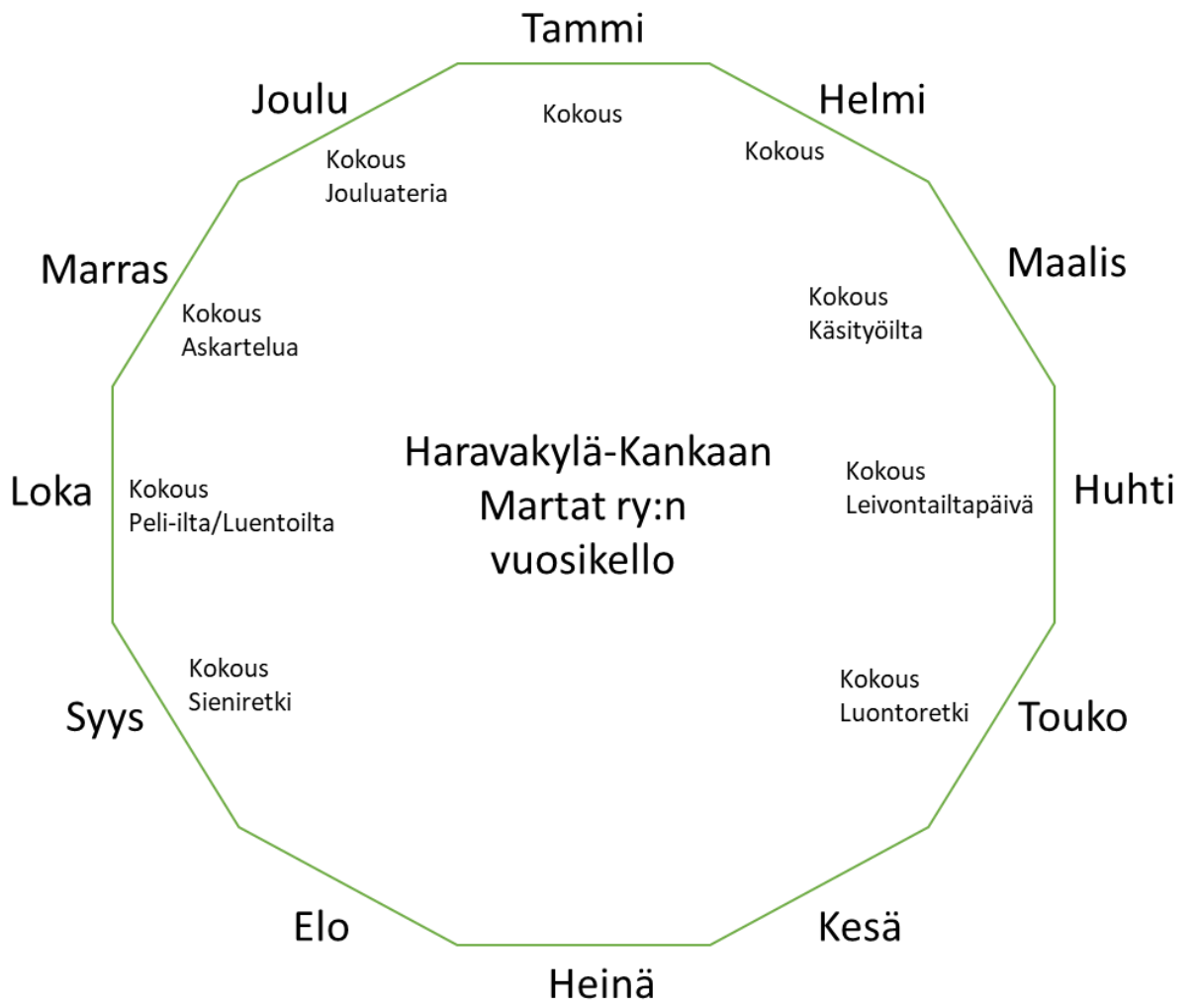
Ajatuskartan avulla selvitettiin (kuva 29), mitä osallistujille tarkoittaa yhteistyö. Heidän mielestään se on: auttamista, yhteistä pohtimista, yhteistä suunnittelua, yhteisiä tapahtumia, tiedon jakamista, arvostusta, luottamusta, kunnioitusta, tasavertaisuutta, jokin haastekisa, esimerkiksi köydenveto, järjestöjen yhteinen kalakisa (pilkki/onginta), kommunikoimalla pyritään löytämään yhteiset linjat ja poistamaan päällekkäisyyksiä, keskitetään resursseja toimijoiden välillä, toimijoiden välillä avoimuus erittäin tärkeää, juhannusjuhla nuorisoseura/VPK/Kylis, eri yhdistykset järjestävät esimerkiksi lapsille käsityö- tai puutyökerhoja tai liikunnallista toimintaa, pidetään yhdessä huolta yhteisistä tiloista (esimerkiksi Nuorisoseuran tilat), joissa yhdessä harrastetaan.



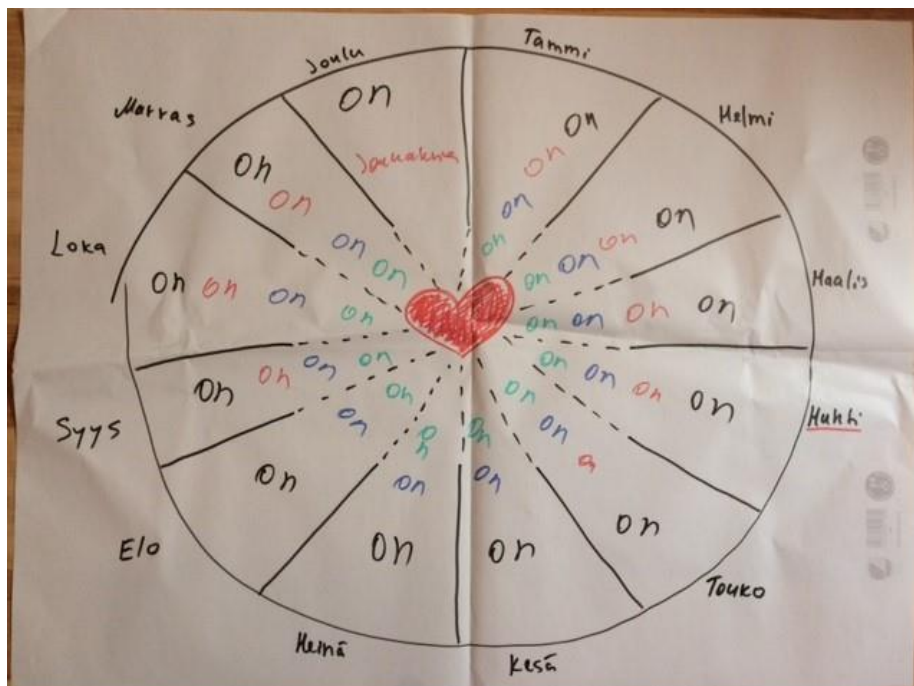
Kuva 30. Työpajan 11.4.2017 SWOT (Lunkka 2017)

Mahdollisuudeksi taas nousivat seuraavat asiat: yhteiset tapahtumat, toiminnan uudistaminen, toiminnan laajentaminen, yhteiset toimistotilat ja kokoustilat (yhdistykset), voimme jakaa vielä nuorisoseuran apua kahvituksissa erilaisissa tapahtumissa (Martat), enemmän alueellisia toimintoja ja tapahtumia, kunta-laisten yhteisöllisyyden lisääntyminen, yhdistystoimijoiden toimintojen tunnistaminen ja yhdistysten yhdistäminen. Uhat: pienet resurssit, yhteistyö vajaista, sisäänpäin käpertyminen, toimijoiden uupuminen, yhdistysten toiminnan/yhteistyön loppuminen, keski-ikä nousee kovaa vauhtia, eikä uusia jäseniä tule mukaan.

Vuosikello näytti (kuva 31), että Marttojen kalenteri on täynnä tapahtumia ja toimintaa paitsi kesällä. Kuitenkin he ovat valmiina yhteistyöhön.



Kuva 31. Työpajan 11.4.2017 vuosikello (Lunkka 2017)



Kuva 32. Työpajan 11.4.2017 yhteinen vuosikalenteri (Lunkka 2017)

Kuvassa 32 on esitetty yhteenveto kaikista vuosikalenterista yhteensä: kerhojen kalenterit, nuorisoseuran kalenteri ja Marttojen kalenteri (punaisella).

Osallistujat kirjoittivat yhteensä neljä tarinaa mahdollisista yhteisistä tapahtumista, joista kaikki neljä olivat käyttökelpoisia. Jokainen osallistuja aloitti kirjoittamaan omaa tarinaa A-nelosella ja sitten toinen jatkoi sen kehittämistä eteenpäin, näin yhteensä neljä henkilöä työsti jokaista tarinaa. Tarinoiden aiheet olivat: heinäpäivien aikaan voisi olla markkinat, yhteisten toimitilojen saaminen, taiteiden yön tapahtuma, perinteen vaaliminen.

Työpajan vapaan keskustelun aikana nousi monta kertaa esille se, kuinka yhteistyö kuitenkin sujuu jo nyt ja on aina sujunut. Keskusteltiin myös voimavarojen yhdistämisestä, yhteisistä tiloista ja yhteisestä tapahtumakalenterista.

Yhteenvetona voidaan todeta, että ainakin Marttojen kanssa yhteistyö sujuu jo nyt ja näyttää valoisalta myös tulevaisuudessa. Martat tulisivat mielellään auttamaan tapahtumissa, tosin pitää ottaa huomioon, että Marttojen keski-ikä on aika korkea.

4.4.3 Yhteissuunnittelutyöpajojen yhteenveto

Molempia työpajoja yhdisti sama asia – osallistujien vähäinen määrä. Osallistujia oli kutsuttu työpajoihin hyvissä ajoin ja sen lisäksi heitä oli vielä erikseen muistutettu. Koska paikalla kuitenkin oli osallistujia, niin oletetaan, että kaikki kutsutut olivat saaneet kutsun. Todennäköisesti tähän asiaan vaikuttaa eniten se, että vapaaehtoiset tekevät vapaaehtoistyötä omalla vapaalla ajalla oman työn ja perhe-elämän ohella. Yksinkertaisesti, sitä ylimääräistä aikaa työpajaa varten vain ei ollut.

Molemmissa työpajoissa käytettiin melkein samoja työkaluja. Ero oli vain yhdessä kohdassa, sisäisten toimijoiden kanssa oli käytetty sidosryhmäkarttaa ja ulkoisten toimijoiden kanssa oli käytetty ajatuskarttaa. Ensimmäisessä työpajassa tutkittiin sisäisten toimijoiden näkökulmasta nuorisoseuran voimavaroja

ja kehityssuuntaa. Toisessa työpajassa tutkittiin ulkoisten toimijoiden näkökulmasta yhteistyömahdollisuutta.

Molemmat kartat täydensivät toisiaan. Sidosryhmäkartta osoitti, ketkä ovat tärkeitä nuorisoseuralle ja ajatuskartta näytti, että osallistujat tietävät, kuinka tärkeää on yhteistyö ja mitä se on. Vuosikello on selkeästi toiminut molemmissa työpajoissa ja näyttänyt sekä tutkijalle että osallistujalle visualisoitua kalenturia. Yhteiset tarinat ovat tuottaneet 5 käyttökelpoista ideaa, joita on mahdollista toteuttaa yhteistyössä tai nuorisoseuran voimalla.

SWOT-analyysi on toiminut molemmissa työpajoissa. Työpajojen analyysit täydentävät toisiaan ja näyttävät kokonaiskuvan laajemmin. Nuorisoseuratalo Pyrylä on esiintynyt vahvuutena molemmissa työpajoissa. Talo on tärkeä sekä sisäisten toimijoiden että ulkoisten toimijoiden näkökulmasta. Heikkoutena molemmissa työpajoissa on ollut vapaaehtoisten vähyyt. Mahdollisuutena on ollut alueen lapsiperheet ja alueelliset toiminnat ja tapahtumat. Uhkana on ollut taloudelliset resurssit ja toimijoiden vähyyt ja uupumus.

4.5 Muuta kokeiltuja keinoja aktivoida kyläläisiä

Tutkimuksen aikana on myös kokeiltu muita keinoja aktivoida kyläläisiä tähän opinnäytetyöprojektiin. Esimerkiksi keväällä 2017 oli perustettu Facebookissa keskusteluryhmä, mutta se ei tuonut keskusteluja tai vastauksia mistään aiheesta. Käyttäjätiedot on yritetty kerätä laajemmalla kyselyllä Facebook-ryhmäläisiltä. Kysely toi vain neljä vastausta. Niitä tuloksia ei analysoida lainkaan tässä tutkimuksessa, koska oli saatu vain neljä vastausta, mutta ne auttoivat saamaan vähän näyttöä käyttäjätiedoista. Kyselyistä saaduista yhteystiedoista on yritetty soittaa, lähettää viestiä ja sähköpostia. Vastaajia on myös kutsuttu yhteiskehittelyyn, mutta käytännössä vain yksi ihminen olisi ollut tulossa.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tässä osiossa on kerätty yhteen tutkimuksen johtopäätökset ja kehittämisehdotukset. Johtopäätös loppuu toiminnan kehittämisen aloittamisen toimintamalliin. Kehittämisehdotuksissa on kerätty yhteen ideat nuorisoseuralle toiminnan kehittämiseen ja lopussa esitetään tulevaisuuden toimintamalli.

5.1 Johtopäätökset

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että parhaiten onnistuneet menetelmät tässä tutkimuksessa ovat benchmarking (+haastattelumateriaali) ja idea- ja ajatuslaatikot. Käytännölliset nuorisoseurojen esimerkit ja ideat lapsilta ovat tuoneet enemmän hyödyllistä tietoa kuin muut käytetyt menetelmät.

Muiden nuorisoseurojen nettisivut näyttävät, miten käytetään omia sivuja tehokkaasti, miten otetaan asiakkaat keskusteluihin mukaan, miten toimii tapahtumakalenteri ja kuinka kätevä se on. Ristiinan nuorisoseuran haastattelun yhteenvetona voidaan todeta, että yhteistyö on kaiken hyvän alku. Myös omien nettisivujen ja some-kanavien tehokas käyttö tuo parhaat tulokset kohdata asiakkaita.

Kysely kyläläisille on tuonut hyvin pienen määrän vastauksia, mutta sitä huolimatta se antaa ideoita tapahtumiin ja kerhoihin. Melkein puolet vastaajista ovat kiinnostuneet vapaaehtoistoiminnasta. Nuorisoseuran näkyvyyden ja aktiivisuuden lisäämisen kautta kiinnostuneita ihmisiä saadaan mukaan toimintaan. Vaikka kaikki eivät olekaan kiinnostuneita vapaaehtoistoiminnasta, ne, jotka ovat mukana, saavat vapaaehtoistyöstä mielihyvää.

Kerholaisten asiakaspalautevastaukset olivat järkeviä, niistä on saatu hyviä vinkkejä kerhon toiminnasta ja järjestelyistä. Nuorisoseuran ja kerhon pitää tehdä säännöllisesti tämän tyyppisiä kyselyitä. Nyt kysely oli poikkeuksellisesti laaja (20 kysymystä), johtuen siitä, että samanaikaisesti on kerätty käyttäjätietoja. Mutta jatkossa kysely voi olla paljon pienempi ja ytimekkäämpi.

Yhteissuunnittelutyöpajat hymynaamojen perusteella olivat hyödyllisiä niin toimemksiantajalle kuin ulkoisten toimijoiden mielestäkin. Esille nousi asioita, joista Ristiinan nuorisoseura, kerholaiset ja koululaiset ovat myös kertoneet. Olisi tietysti toivottu enemmän osallistujia, erityisesti ulkoisten toimijoiden joukosta, mutta työpajat kuitenkin toivat hyviä tuloksia.

On vaikea todeta, miksi pieni kysely kyläläisille on epäonnistunut, vaikuttiko siihen kuntavaalikampanjat, jotka olivat samaan aikaan vai onko se jonkinlainen alueellinen erikoispiirre.

Kuitenkin tulokset antoivat selkeät vastaukset tutkimuskysymyksiin. Palvelumuotoilun menetelmät sopivat nuorisoseuran kehitystoiminnassa, eli palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää nuorisoseuran toimintaa. Esimerkiksi projektin aikana on käytetty onnistuneesti yhteissuunnittelua. Tutkimuksen tulokset myös näyttävät käytännölliset keinot nuorisoseuran toiminnan päivittämiseen. Keinoja tähän ovat oman aktiivisuuden lisääminen, muilta oppiminen ja yhteistyö. Näiden toimintojen avulla Villähteen Nuorisoseuran rooli alueella vahvistuu. Kyselyiden tulokset antavat selkeät ehdotukset niistä tapahtumista ja kerhoista, joista alueen asukkaat ja nykyiset kerholaiset ovat kiinnostuneet.

Johtopäätöksenä tutkimusprosessin ja nuorisoseuran kehittämisprosessin aloittamisessa voidaan kiteyttää tähän toiminnan kehittämisen aloittamisen malliin, joka esittää mistä voidaan aloittaa koko organisaation kehittämisprosessi (kuva 33).

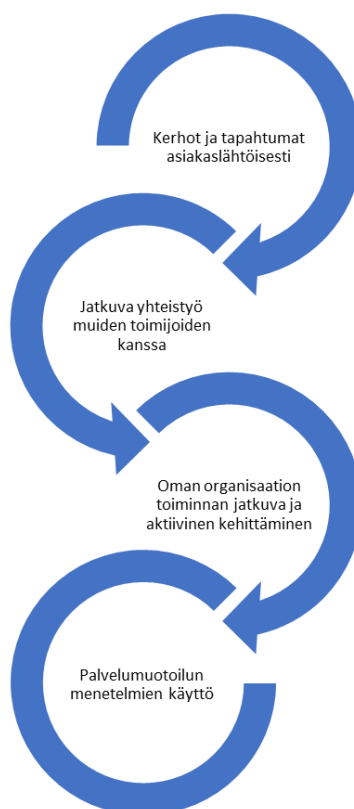


Kuva 33. Toiminnan kehittämisen aloittamisen toimintamalli (Lunkka 2017)

Toimintamalli auttaa aloittamaan oman organisaation kehittämisprosessin. Kehittämisprosessin alussa voidaan aloittaa palvelumuotoilun menetelmistä, kuten esimerkiksi tässä mallissa ovat benchmarking ja yhteissuunnittelu.

5.2 Kehittämisehdotukset

Tutkimuksen aikana on tutkittu yhteissuunnittelutyöpajojen avulla organisaation sisäiset voimavarat ja mahdollisuus yhteistyöhön, on saatu selville mistä kerhoista ja toiminnasta alueella on kysyntää. Tutkimuksen aineiston analyysin jälkeen on saatu hyvä kokonaiskuva nuorisoseuran toiminnasta, alueen vaikutuksesta nuorisoseuran toimintaan, paikallisista asukkaista, muista toimijoista ja mahdollisuudesta yhteistyöhön, sekä on muodostettu selkeät kehittämis ehdotukset nuorisoseuran toiminnalle (kuva 34).



Kuva 34. Visualisoidut kehittämis ehdotukset (Lunkka 2017)

Kehittämis ehdotukset ovat seuraavat: toiminnan virkistäminen uusilla kerhoilla ja tapahtumilla asiakaslähtöisesti. Alueella kaivataan urheilutapahtumia, urheilupainotteisia kerhoja, kokki-kerho, toimintaa loma-ajalla, muskaria ja erilaisia luentoja. Jatketaan yhteistyötä muiden alueen toimijoiden kanssa, esimerkiksi

kokki-kerho Marttojen yhteistyöllä. Teatterikerhon ja/tai lasten teatterikerhon uudelleen virittäminen. Oman toiminnan jatkuva ja aktiivinen kehittäminen (markkinointisuunnitelma, BMC). Toiminnan kehittämisessä, kuten tässä tutkimuksessa, voidaan jatkossakin käyttää palvelumuotoilun menetelmiä, kuten yhteissuunnittelutyöpajat tavallisten kokousten sijaan, visualisointia ja benchmarkingia.

Tässä osiossa on koottu yhteen Villähteen nuorisoseuralle kehittämissuhteita tulevaan, jotka koskevat eri alueita nuorisoseuran toiminnassa. Esimerkiksi esitetään, miten tutkimuksen tulosten pohjalta voidaan alueen asukkaat segmentoida potentiaalisiksi asiakkaiksi. Tutkimuksen tietojen pohjalta esitetään nousseet käyttäjäprofiilit ja skenaariotarinat. Myös organisaation toiminnan kehittämisen mahdollisuutta ja markkinointia (lähinnä sosiaalista mediaa) tarkastellaan. Sen lisäksi esitetään ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi jatkossa.

5.2.1 Segmentointi, käyttäjäprofiilit ja skenaariot

Tutkimuksen tulosten pohjalta on noussut esille selkeät asiakasryhmät, joita pystyy segmentoimaan. Segmentointi on epäyhtenäisten markkinoiden jakamista keskenään samankaltaisiin, toisista erottuviin ostajaryhmiin. Yritys valitsee näistä segmentointistrategian mukaisesti yhden tai useamman kohderyhmän, jolle se suunnittelee ja toteuttaa ryhmän tarpeita ja odotuksia vastaavan markkinointiohjelman. (Pakkanen ym. 2013, 187.)

Tilastotietojen ja kyselyn perustella voidaan nyt segmentoida potentiaalisia nuorisoseuran asiakkaita. Niitä on selkeästi kolme ryhmää. Hahmokuvat, joita myös käytettiin käyttäjäprofiileissa ja skenaariotarinoissa, on saatu Oppi&ilo-kortteista (Oppi&ilo 2015).

Eläkeläiset (kuva 35): ikä 65–80. Asuu Villähteellä. Avioliitossa tai yksinäisiä. Paljon vapaata aikaa. Paikalle eläkeläiset pääsevät omalla autolla tai kävellen. Voisivat olla asiakkaita tai jäseniä, toimia ohjaajina ja/tai vapaaehtoisina. Mahdollinen palvelutarjonta: tanssi-/seurakerho, kevytliikuntakerho, teatteri-kerho.



Kuva 35. Ryhmä 1. Eläkeläiset (Oppi&ilo 2015)

Lapsiperheet (kuva 36): vanhemmat iältään 19–45, lapset, alle vuoden ikäiset vauvat 18 vuotiaaseen saakka, 1–3 lasta per perhe. Sama perhe voi edustaa vauvaperhettä, koululaisen perhettä ja alle 18-vuotiaan vanhempia. Avio- ja avoparit, yksinhuoltajat. Vähän vapaata aikaa. Paikalle perheet pääsevät omalla autolla tai kävellen. Voisivat olla asiakkaita tai jäseniä. Kuitenkin kannattaa ottaa huomioon, että tilastotietojen mukaan alle 15-vuotiaiden osuus väestöstä Villähteellä vuonna 2015 oli keskimäärin 33 %. Sen vahvistaa se, että alueella on kaksi isoa koulua. Mahdollinen palvelutarjonta alueen suurelle ryhmälle: vauvamuskari, vauvapuuhakerho, tanssi ja liikunta kerhot, lapsiteatteri, iltapäiväkerho, 4H-kerho, vk-kerho, kesäpäiväkerho, diskot, pelikerho, harrastuskerho.



Kuva 36. Ryhmä 2. Lapsiperheet (Oppi&ilo 2015)

Nuoret aikuiset ja aikuiset (kuva 37): ikä 18–64. Enemmän vapaata kuin lapsiperheissä. Paikalle pääsee omalla autolla tai kävellen. Voisivat olla asiakkaita tai jäseniä, toimia ohjaajina ja/tai vapaaehtoisina. Mahdollinen palvelutarjonta: ulkotapahtumat, liikuntakerho, teatteri, kesäteatteri.



Kuva 37. Ryhmä 3. Nuoret aikuiset ja aikuiset (Oppi&iilo 2015)

Segmentoinnin ja tutkimuksen aikana saadun asiakastiedon avulla oli mahdollista tutustua potentiaalsiin asiakkaisiin syvällisemmin. Sen pohjalta oli tehty käyttäjäprofiilit ja skenaariot. Asiakasprofiilit ovat keskeinen asiakastutkimuksista saadun asiakastiedon kiteyttämisen ja esittämisen menetelmä, profiileissa kiteytetään tutkimuksessa esiin nousseet toimintamallit ja toiminnan motiivit. (Tuulaniemi 2016, 154.) Skenaarioilla rakennetaan vaihtoehtoisia kuvauksia tulevaisuudesta ja suunniteltavasta palvelusta (Tuulaniemi 2016, 207).

Tutkimuksen avulla saaduista erilaisista tiedoista (kyselyiden tulokset, koululaisten idea- ja ajatuslaatikot) on kehitetty käyttäjäprofiilit (ks. liite 4). Käyttäjäprofiileissa esitetään koululaisia, äitiä ja vauvaa ja varttuneita. Käyttäjäprofiilit esittävät potentiaalisia asiakkaita segmentoinnin, kyselyiden ja ideaalatiikoiden saatujen tietojen pohjalta. Alustavasti käyttäjäprofiileja on viisi, mutta niitä voidaan miettiä jatkossakin lisää.

Käyttäjäprofiilien jälkeen luonnollisesti on kehitetty käyttäjäprofiileille skenaariotarinat (ks. liite 5). Skenaariotarinat on luotu jokaiselle profiilille, niistä saadaan tietoja, miten käyttäjät elävät, käyttäytyvät, mistä etsivät tietoa, mikä heille on tärkeää. Skenaariotarinat antavat suuntatietoa, niitäkin voidaan miettiä jatkossa lisää.

Sen lisäksi jatkossa asiakkaiden osallistumiseen voidaan käyttää niin sanottu työkälypakkaa. Työkälypakki auttaa tarkastelemaan asioita uusista näkökulmista ja ymmärtämään muutosta. Työkälyt voivat olla esimerkiksi benchmarking, skenaario, kilpailuetu ja kilpailukyky, sidosryhmäkartta, asiakaspolku, kuvakäsikirjoitus, ihmissuhteet, empatiakartta, asiakasprofiili, mielikuva, vuosikello ja niin edelleen. (Passi & Ripatti 2017.) Työkälypakki on myös mahdollista ladata ilmaiseksi internetistä.

5.2.2 Toiminnan kehittäminen

Business Model Canvas on hyvä visuaalinen työkalu liiketoimintamallin ideointiin ja kehittämiseen. Työkalu sopii henkilökohtaiseen tai ryhmässä tapahtuvaan liiketoimintamallin kehittämistyöhön, se soveltuu myös pohjaksi työpajatyöskentelylle. Työkalu auttaa hahmottamaan organisaation liiketoiminnan kannalta keskeiset toiminnot ja tuo esiin eri toimintojen vuorovaikutuksen. Työkälyn avulla voidaan konkreettisesti havaita ja tuoda esiin se, kuinka organisaatio luo ja mahdollistaa arvon muodostumisen asiakkailleen. (Tuulaniemi 2016, 177.) Business Model Canvas on menetelmä ja työkalu, jota voidaan käyttää uuden toiminnan ideoinnin, arvioinnin ja suunnittelun visuaalisena välineenä. Sen käyttötarkoituksena on toimia palvelukehityksen, uuden liiketoiminnan kehittämisen ja arvioinnin, liiketoiminnan visualisoinnin ja liiketoiminnan uudistamisen välineenä. (Innokylä 2016.)

BMC-työkalu sopii erittäin hyvin, kun pitää luoda uutta liiketoimintaa tai kehittää vanhaa. Samalla voisi rakentaa uudelleen nuorisoseuran organisaatiokälyviota. Vaikka nuorisoseura ei harrasta liiketoimintaa, silti BMC-työkälyä voidaan soveltaa. Tavoite on lisätä sosiaalisen yhteisön tunnetta – tunne että kuulu johonkin ja sinua tarvitaan. Nuorisoseuran pitää jatkossakin järjestää työpajoja, joissa työstyetään erilaisia aiheita ja kokeillaan uusia menetelmiä

myös asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet ovat kytkeneet nuorisoseuran palvelutarjontaan. Viime aikana nuorisoseuralla ei ollut tietoa siitä, mitä kylän asukkaat haluavat ja ei ole myöskään tarpeeksi vapaaehtoisia autamaan nuorisoseuran toiminnassa. Kuitenkin pienimuotoinen kyläläisille suunnattu kysely näyttää, että vapaaehtoisia esimerkiksi nuorisoseuran toimintaan olisi saatavilla ja kyläläisillä on toiveita kerhoista ja tapahtumista.

Asiakaspalautetta pitää olla aina mahdollisuus antaa. Kerhon nettisivuilla ja Facebook-sivulla pitää olla esimerkiksi linkki jatkuvalle asiakaspalautteelle. Pitää olla niin sanotusti ”Anna meille palaute” nappi. Asiakaskyselyt toimivat hyvin, jos niitä ei ole liikaa. Esimerkiksi kerhon loppuvaiheessa kannattaa aina tehdä asiakaskysely. Yleensä kahden-kolmen kerran jälkeen näkee, ovatko asiakkaat tyytyväisiä. Jatkuva asiakaspalautemahdollisuus antaa vinkkejä. Jos asiakkaat lopettavat kerhon kesken tai eivät tule paikalle, niin silloin kannattaa selvittää, mistä tämä johtuu, vaikka soittamalla. Kerhon alussa voisi myös lähettää kyselyn odotuksista ja tietoa siitä, mistä asiakkaat saivat tietoa. Kerhon lopussa pitää tehdä asiakastyytyväisyyskysely sähköisesti tai paperilla ennen viimeistä tuntia. Silloin saadaan kattava kokonaisuus: eli miten suositus toimii, suosittelevatko he kerhoa muille.

Nuorisoseuran kannattaa jatkaa yhteistyötä Marttojen ja muiden ulkoisten toimijoiden kanssa. Esimerkiksi Martat voisivat pitää kesällä kahvilaa nuorisoseuran talossa. Verkostoituminen muiden nuorisoseurojen kanssa tuo Villähteen Nuorisoseuralle uusia ideoita ja näkemyksiä, esimerkiksi rahoituksesta, vapaaehtoistoiminnasta ja trendeistä. Yhteisiä keskustelutilaisuuksia alueen toimijoiden kanssa ja/tai muiden nuorisoseurojen toimijoiden kanssa kannattaa pitää aina, kun tuntuu että ideat toiminnan jatkoon ovat vähissä.

5.2.3 Organisaation viestintä ja markkinointi

Sisäisen markkinoinnin lisäksi nuorisoseuran kannattaa myös kiinnittää huomiota omaan ulkoiseen viestintään ja markkinointiin. Markkinoinnissa käytetään yhä enemmän Internetiä ja mobiiliteknologioita esimerkiksi myynnissä, viestinnässä, markkinatutkimuksissa ja laskujen maksamisessa. Internet voi olla myös vuorovaikutteisen markkinoinnin keino, koska monet palvelutilanteet voi käynnistää ja hoitaa verkossa. Organisaation on kuitenkin onnistuttavaa

hankkimaan itselleen rooli virtuaaliympäristössä toimivana vuorovaikutuskumppanina. (Grönroos 2009, 339.) Viestintäkanavien hajaantuminen ja digitaalisuus (tärkeimpänä internet) on vaikuttanut kommunikointiin ja markkinointiin merkittävästi. Internet ei ole vain media vaan keskustelu-, vuorovaikutus- ja toimintaympäristö. (Tuulaniemi 2016, 45–46.)

Kuten tutkimuksen tuloksissa nousi esiin, nuorisoseuran kannattaa aloittaa käyttämään omia internetsivuja ja Facebookia tehokkaasti ja aktiivisesti, keskusteluun kyläläisten kanssa ja tulevista tapahtumista ilmoittamiseen. Tapahtumakalenterin käyttö on ehdoton Villähteen Nuorisoseuran tapauksessa. Nuorisoseuran nettisivuilla voidaan kokeilla niin sanotusti ”sähköistä idealaattikkaa”, joka keräisi koko ajan ideoita kyläläisiltä ja muilta halukkailta. Kannattaa kokeilla tehdä hakukoneoptimointia, jonka avulla sivusto löytyy korkeammalta Googlesta ja saa enemmän kävijöitä (Suomen Digimarkkinointi 2017). Pitää laatia myös markkinointiviestintäsuunnitelma, joka tekee organisaation ja sen tarjonnan näkyväksi. Markkinointiviestintä kilpailukeinona jaetaan mainontaan, henkilökohtaiseen myyntityöhön, myyntiedistämiseen ja tiedotus- sekä suhdetoimintaan. (Pakkanen ym. 2013, 186.) Markkinoinnissa ja viestinnässä oiva työkalu on QR-koodi, jonka on mahdollista luoda ilmaiseksi. QR-koodi välittää osoitelinkki mobiileihin päätelaitteisiin. QR-koodiin kirjoitetaan esimerkiksi tuotteen sivun osoite. Asiakas voi lukea koodin älypuhelimensa viivakoodin lukijalla, eli loppukäyttäjä pääsee nopeasti halutulle internetsivulle ilman osoitteen kirjoittamista. (qr-koodit.fi 2017.) Myös sähköpostiviestintä on edelleen toimiva väline esimerkiksi kerholaisten tavoittamiseen.

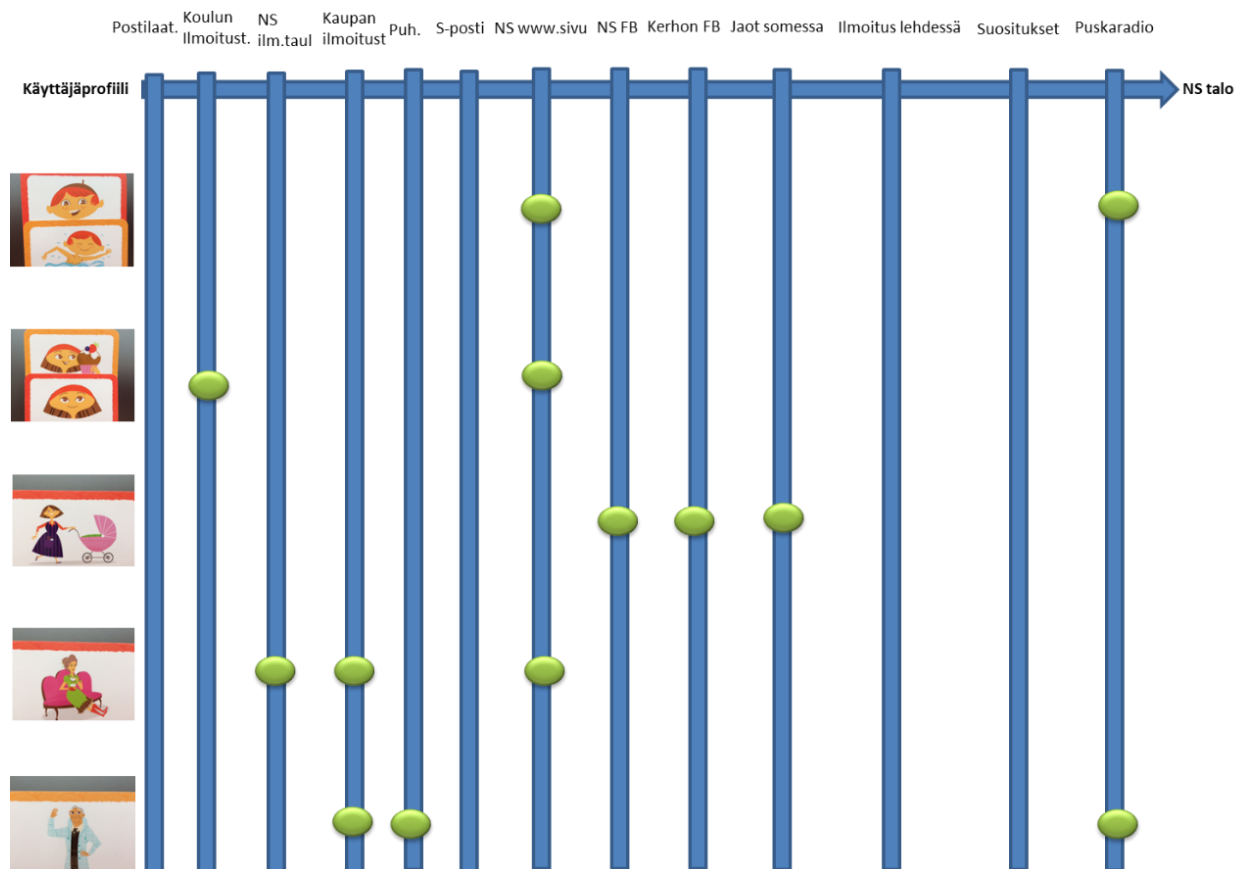
Kaikista tulevista tapahtumista nuorisoseuran pitää jatkossakin ilmoittaa julkisesti ja ajoissa ilmaisissa ja mahdollisesti maksullisissa medioissa. Tapahtumiin kannattaa kutsua toimittajia.

Trendiä kannattaa seurata. Trendi on kysynnän kehityssuunta useiden, jopa kymmenien vuosien ajalta (Pakkanen ym. 2013, 188). Mutta vanhoja kunnan työkaluja ei kannata unohtaa, jos jaetut ilmoitukset kotiin toimivat edelleen, niin tietysti niitä kannattaa toimittaa postilaatikoihin. Kuitenkin ilmoituksissa kannattaa aloittaa sisällöstä (esimerkiksi kerhotarjonnasta). Pitää aina muistaa, että Villähteen Nuorisoseura on ensisijaisesti paikallinen seura, sen takia paikallisten asukkaiden tarpeet kannattaa tutkia aina ennen kuin aloitetaan

uutta kerhoa. Myös kyläläisiä on hyvä ottaa mukaan kehittämään toimintaa, jos se on mahdollista. Sen takia jatkossa voidaan järjestää kyläiltoja muiden toimijoiden kanssa alueella, että kerralla viestitetään monista asioista.

Ei myöskään saa unohtaa nuorisoseuran kaunista taloa. Voisi jopa ajatella osallistumista esimerkiksi häämessuihin. Yhteistyö Lahti Regionin kanssa voisi tuoda ylimääräistä näkyvyyttä.

Tämän tutkimuksen jatkoksi kannattaa tehdä markkinointisuunnitelma. Markkinointisuunnitelman pohja on mahdollista ladata internetistä ilmaiseksi. Hyvin suunniteltu yhteissuunnittelutyöpaja auttaa asiaa. Sopivia markkinointitoimenpiteitä voidaan suunnitella esimerkiksi kartan avulla (kuva 38).



Kuva 38. Markkinointitoimenpidekartta (Lunkka 2017), hahmot (Oppi&iilo 2015)

Markkinointitoimenpidekartalla on esitetty käyttäjän profiilien pohjalta nousseet käyttäjät (ks. liite 4 ja liite 5) ja kaikki mahdolliset viestintäkanavat, joita he voivat käyttää. Pallot taas näyttävät konkreettiset viestintäkanavat, jotka toimivat juuri tietyn käyttäjän kohdalla.

5.2.4 Lisää ideoita

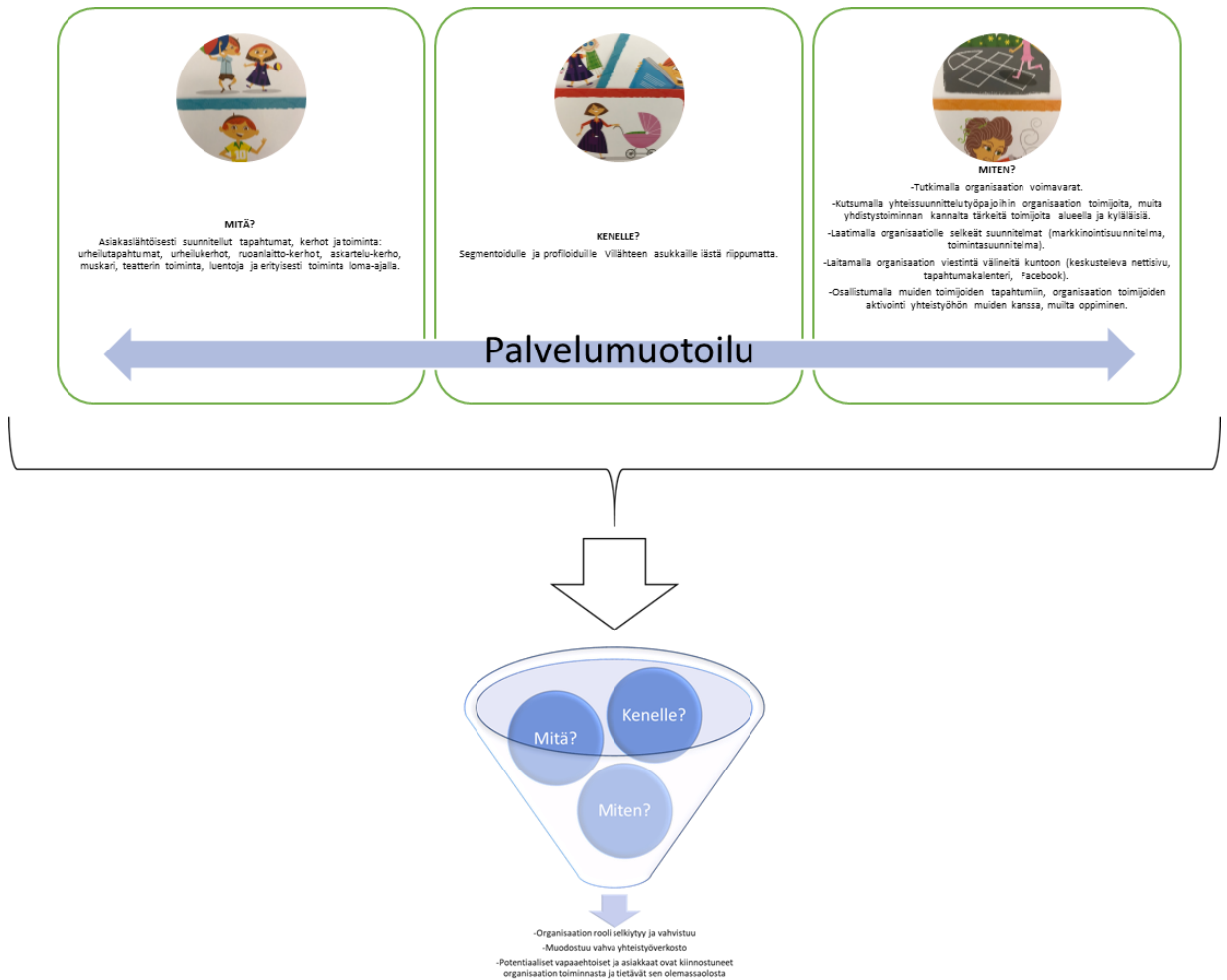
Tutkimuksen avulla saatujen kerho- ja tapahtumaehdotusten lisäksi nuorisoseuratalon pihalle kannattaa perustaa leikkipaikkakenttä, jos jatkossakin on tarkoitus järjestää paljon lasten kerhoja. Tällä hetkellä vanhemmat, nuorempien lasten kanssa, odottavan vanhinta lasta nuorisotalon sisällä kahvilan puolella.

Kirpputori/rompetori esimerkiksi pihalla kesällä ja sisällä talvella voisi toimia hyvin. Kesäkahvila toimisi myös, koska nuorisoseurantalolla kahvilatilan lisäksi on myös kaunis pieni terassi. Talvella on mahdollista pitää kahvila auki, koska nuorisoseuran talossa on iso kahvilatila sisällä myyntitiskieineen. Kahvilaa voisi pitää yhteistyössä Marttojen kanssa.

Yhteistyö paikallisten aloittavien pienyrittäjien kanssa voidaan myös aloittaa tarjoamalla mahdollisuus käyttää nuorisoseuran tiloja velotuksetta. Tai tarjota tiloja esimerkiksi 4H-kerholle. Tästä toimenpiteestä hyvä maine kasvaa ja tiloilla on monipuolista käyttöä.

5.3 Tulevaisuuden toimintamalli

Tutkimuksen tuloksena suunnittelun aikana, toteutuksen aikana ja tutkimuksen tulosten pohjalta on syntynyt nuorisoseuran tulevaisuuden toimintamalli (kuva 39). Toimintamallin suuri kuva on liitteenä.



Kuva 39. Organisaation tulevaisuuden toimintamalli (Lunkka 2017), hahmokuvat (Oppi&ilo 2015)

Toimintamalli (ks. liite 6) vastaa peruskysymyksiin organisaation toimintakuvasta riippumatta: Mitä? Kenelle ja Miten? Koko toimintamallin läpi menee palvelumuotoilu, koska palvelumuotoilu sopii toiminnan käynnistämisen alusta asiakassuhteen ja palveluiden kehittämiseen.

6 POHDINTA

Opinnäytetyö on toteutettu täysin tilaajan näkökulmasta tapaustutkimuksella lähestymistavalla. Asetettuihin tutkimuskysymyksiin on löydetty vastauksia. Materiaalia tilaajalle on saatu niin paljon, että voidaan ajatella kehityksen alkavan tästä. Opinnäytetyön näkökulmaksi olisi voinut rajata myös esimerkiksi vapaaehtoistyön näkökulmasta; miten vapaaehtoisvoimalla toimiva kolmannen sektorin organisaatio vaikuttaa alueen kehittämiseen, viihtyvyyteen ja virkistykseen. Huomasin myös, että olisi pitänyt aloittaa heti yhteissuunnittelutyöpajoista ja niiden jälkeen siirtyä vasta kyläläisiin. Näin olisi heti selvä, mitä

ja mihin nuorisoseura ja yhteistyökumppanit ovat valmiina ja millä keinoilla olisi parempi saavuttaa kyläläisiä. Työpajat olisivat antaneet uusia näkökulmia siihen, millä tavalla on parempi toimia kyläläisten kanssa, mikä keino toimisi varmasti.

Vähän myöhemmin mietin, että QR-koodi olisi hyvä työkalu ja se toimisi hyvin kyselylaatikoiden päällä; jos ei jaksaa kirjoittaa tai mennä nuorisoseuran nettisivuille, niin ainakin matkapuhelimella pääsisi heti kyselyyn.

Jatkotoimenpiteet olisi luonnollista aloittaa työpajasta, joka koskee markkinointisuunnitelmaa, organisaation rakennetta ja yhteistyön kehittämistä paikallisten toimijoiden kanssa. Näin ollen tämä opinnäytetyö ei ole antanut lopullisia ohjeita vaan niin sanotusti avannut ovea jatkokehittelylle.

LÄHTEET

- Allen, J., Reichheld, F., Hamilton, b. & Markey, R. 2005. Closing the delivery gap. How to achieve true customer-led growth. Bain & Company, Inc. Saatavissa: <http://bain.com/bainweb/pdfs/cms/hotTopics/closingdeliverygap.pdf> [viitattu 18.7.2017].
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2005. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita.
- Bitner, M., Ostrom, A. & Morgan, F. 2007. Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation. Center for Services Leadership, Arizona State University. Saatavissa: <http://files.g51studio.com/parsons/ServiceBlueprinting.pdf> [viitattu 20.7.2017].
- Brown, T. 2008. Design Thinking. Harvard Business Review. Saatavissa: https://churchill.imgix.net/files/pdfs/IDEO_HBR_DT_08.pdf [viitattu 18.7.2017].
- Diskurssia tekstiä. 2012. Idealaatikko. Päivitetty 17.9.2012. Saatavissa: <https://diskurssia.wordpress.com/2012/09/17/kuinka-satunnainen-toimiva-idea-voi-olla/> [viitattu 14.7.2017].
- Fagerström, J. 2014. Kenelle? Teoksessa Fagerström, J. (toim.) Kasarminmäki LIVING LAB. Kouvola: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, 7–10.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro.
- Grönroos, R. 2016. Puheenjohtaja. Keskustelu 12.10.2016. Villähteen Nuorisoseura ry.
- Henriksson, I. 2016. Väestönmuutokset ja ikärakenne vuonna 2015. Lahti. Tilastokatsaus. Päivitetty 10.8.2016. Saatavissa: https://www.lahti.fi/TietoaLahdestaSite/Tilastot%20ja%20tilastojulkaisut/Documents/v%C3%A4est%C3%B6_vaestonmuutokset%20ja%20ik%C3%A4rakenne_2015.pdf [viitattu 20.1.2017].
- Huotari, P., Laitakari-Svärd, I., Laakko, J. & Koskinen, I. 2003. Käyttäjakeskeinen tuotesuunnittelu. Käyttäjätiedon keruu, mallittaminen ja arviointi. Helsinki: Gummerus Oy.
- Hämäläinen, K., Vilka, H. & Miettinen, S. 2016. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologainfo Teknova Oy, 61–75.
- Innokylä. 2017a. Benchmarking. Yhteiskehittäminen ja osallistaminen. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli257974> [viitattu 21.1.2017].
- Innokylä. 2016. Business Model Canvas. Toimintamalli. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli596141> [viitattu 4.3.2017].
- Innokylä. 2017b. Vuosikello. Toimintamalli. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli263042> [viitattu 14.7.2017].

Kalliomaa, A. 2004. Nuorisoseurantatolot Päijät-Hämeessä. Lahti: Etelä-Hämeen Nuorisoseurojen Liitto ry.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2011. Kvantti: kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Kettunen, I. 2001. Muodon Palapeli. Helsinki: WS Bookwell Oy.

Koskinen, J. 2016. Palveludesign. Miten suunnitella ja tehdä toisin? Päivitetty 3.4.2016. Saatavissa: <https://palveludesign.wordpress.com/> [viitattu 20.7.2017].

Kähäri, M. 1956. Vastaako tämän päivän nuorisoseuratyön aatteellisuus nykyajan vaatimuksia? Teoksessa Vasama, Y. (toim.) Nuorten liitto. Suomen nuorison liiton vuosikirja N 49. Helsinki: Suomen nuorison liitto ry, 11–15.

Lahti Region 2017. Villähde. Living Lahti. Saatavissa: <http://www.lahtiregion.fi/asuinalueet/nastolan-asuinalueet/villahde> [viitattu 14.7.2017].

Mattelmäki, T. & Vaajakallio, K. 2016. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiateollisuus Teknova Oy, 77–103.

Mero, P. 2016. Lapsiperheiden rakenne Suomessa, suurimmissa kaupungeissa ja Päijät-Hämeessä 2015. Lahti. Tilastokatsaus. Päivitetty 16.12.2016. Saatavissa: https://www.lahti.fi/TietoaLahdestaSite/Tilastot%20ja%20tilastojulkaisut/Documents/v%C3%A4est%C3%B6_perheet_2015.pdf [viitattu 20.1.2017].

Miettinen, S. 2014. Johdanto. Nyt on muotoiluajattelun aika. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiateollisuus ry, 10–17.

Miettinen, S. 2016. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiateollisuus Teknova Oy, 20–41.

Miettinen, S., Raulo, M. & Ruuska, J. 2016. Johdanto. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiateollisuus Teknova Oy, 12–17.

Miettinen, S. 2011. Sidosryhmäkarta. Päivitetty 28.2.2011. Saatavissa: <http://www.muotoiluajattelu.fi/2011/02/sidosryhmakarta.html> [viitattu 7.7.2017].

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2010. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Oppi&ilo. 2015. 100 hauskaa kysymyskorttia. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Pakkanen, R., Korkeamäki, A. & Kiiras, H. 2013. Palvelun taitajaksi. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Passi & Ripatti. 2017. Työkalut muutoksen tekijöille. Saatavissa: <http://passiri-patti.fi/pr-book/> [viitattu 10.10.2017].

Puustinen-Kiljunen, T. 2017. Puheenjohtaja. Haastattelu 8.5.2017. Ristiinan nuorisoseura ry.

qr-koodit.fi. 2017. Tietoa QR -koodista. Saatavissa: <http://www.qr-koodit.fi/qr-koodi> [viitattu 25.9.2017].

Stickdorn, M. 2014. What is Service Design? 5 Principles of service design thinking. Teoksessa Stickdorn, M. & Schneider, J. (toim.) This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. Amsterdam: BIS Publishers, 34–45.

Storbacka, K. & Lehtinen, J. 2002. Asiakkuuden ehdolla vai asiakkaiden armoilla. Helsinki: Werner Söderström osakeyhtiö.

Suomen Digimarkkinointi. 2017. Hakukoneoptimointi (SEO). Saatavissa: <https://www.digimarkkinointi.fi/hakukoneoptimointi-seo?gclid=CL3J44Lpl9UCFQnPsgodpMEMWg> [viitattu 20.7.2017].

Suomen Nuorisoseurat. 2017. Historia. Saatavissa: <https://nuorisoseurat.fi/jarjesto/historia/> [viitattu 22.1.2017].

Suomen Nuorisoseurat. 2017. Organisaatio. Saatavissa: <https://nuorisoseurat.fi/jarjesto/organisaatio/> [viitattu 22.1.2017].

Tasanto, H. 2013. Vanhempieni sota-ajan kirjeenvaihto vuosilta 1940–1942.

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Pro.

Tynkkynen, V. 1943. Etelä-Hämeen nuorisoseuratyön historia 1893–1943. Lahti: Etelä-Hämeen nuorisoseurojen liitto.

Vaajakallio, K. & Mattelmäki, T. 2013. Yhteissuunnittelu avaa uusia näkymiä julkiselle sektorille. Teoksessa Keinonen, T., Vaajakallio, K. & Honkonen, J. (toim.) Hyvinvoinnin muotoilu. Helsinki: Aalto Arts Books, 59–73.

Van Dijk, G., Raijmakers, B. & Kelly, L. 2014. How are the tools used? This is a toolbox – not a manual. Storytelling. Teoksessa Stickdorn, M. & Schneider, J. (toim.) This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. Amsterdam: BIS Publishers, 148–215.

Vanhapiha, E., Tiilikainen, T., Veikkolainen, A., Tolvanen, P., Kuokka, N. & Lidman, J. 2013. Yhdistykset toteuttamassa itseään – ja palvelemissa yhteiskunta. Helsinki: Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulun Pienyrityskeskus.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2006. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita.

Villähteen Nuorisoseura ry. 2017. Villähteen Nuorisoseuran historiaa. Saatavissa: <http://www.villahteennuorisoseura.fi/villahteen-nuorisoseuran-historiaa/> [viitattu 7.1.2017].

KUVALUETTELO

Kuva 1. Opinnäytetyön tutkimusasetelma. Lunkka, V. 2017.

Kuva 2. Opinnäytetyön viitekehys. Lunkka, V. 2017.

Taulukko 1. Nuorisoseurojen vertailu. Lunkka, V. 2017.

Kuva 3. Pienen kyselyn palautuslaatikko, lomakkeet ja ohje. Lunkka, V. 2017.

Taulukko 2. Ryhmitetyt ehdotukset tapahtumista, koulutuksista ja kursseista. Lunkka, V. 2017.

Kuva 4. Sanakartta. Kysymys: Minkälaisia kerhoja, kursseja ja tapahtumia teidän mielestänne Villähteen Nuorisoseura Ry:n pitäisi järjestää? Mitä se olisi? Teidän toiveenne? Vastaajien määrä: 15. Lunkka, V. 2017.

Kuva 5. Kysymys: Oletteko kiinnostuneita Villähteen Nuorisoseuran palveluista? Vastaajien määrä: 31. Lunkka, V. 2017

Kuva 6. Kysymys: Mitä teidän mielestänne jäsenyyden pitää tuoda mukanaan? Vastaajien määrä: 25. Lunkka, V. 2017.

Kuva 7. Kysymys: Oletteko ikinä ollut kiinnostuneet toteuttamaan omaa kerhoa, kurssia tai tapahtumaa? Vastaajien määrä: 28. Lunkka, V. 2017.

Kuva 8. Kysymys: Kiinnostaako teitä vapaaehtoistoiminta? Vastaajien määrä: 29. Lunkka, V. 2017.

Kuva 9. Kysymys: Asuinpaikka. Vastaajien määrä: 32. Lunkka, V. 2017.

Kuva 10. Kysymys: Sukupuoli. Vastaajien määrä: 32. Lunkka, V. 2017.

Kuva 11. Kysymys: Ikä. Vastaajien määrä: 31. Lunkka, L. 2017.

Kuva 12. Kysymys: Lasten määrä. Vastaajien määrä: 32. Lunkka, V. 2017

Kuva 12. Kysymys: Lasten ikä. Vastaajien määrä: 32. Lunkka, V. 2017.

Kuva 14. Sanakartta. Kysymys: Mitä kerho on tuonut teille ja perheellenne? Vastaajien määrä: 25. Lunkka, V. 2017.

Taulukko 3. Toivotut kerhot, tapahtumat ja kurssit. Lunkka, V. 2017.

Kuva 15. Kysymys: Kiinnostaako teitä. Vastaajien määrä 28. Lunkka, V. 2017.

Kuva 16. Sanakartta. Kysymys: Minkälaista toimintaa teidän mielestänne Villähde kaipaa? Vastaajien määrä: 16. Lunkka, V. 2017.

Kuva 17. Kysymys: Millä tavalla teitä on helpompaa tavoitella? Vastaajien määrä: 32. Lunkka, V.2017.

Kuva 18. Esimerkki idea- ja ajatuslaatikosta Villähteen koulussa (Idealaatikko, ohje, post-it-laput ja kynät). Lunkka, V. 2017.

Kuva 19. Erstan koulun opiskelijat laittavat innokkaasti ideoitaan post-it-lapulle. Lunkka, V. 2017.

Kuva 20. Villähteen koulun idealaatikon purku. Lunkka, V. 2017.

Kuva 21. Erstan koulun idealaatikon purku. Lunkka, V. 2017.

Kuva 22. Työpajatyöskentely 10.4.2017. Lunkka, V. 10.4.2017.

Kuva 23. Työpajan 10.4.2017 tulos. Lunkka, V. 10.4.2017.

Kuva 24. Työpajan 10.4.2017 sidosryhmäkartta. Lunkka, V. 2017.

Kuva 25. Työpajan 10.4.2017 SWOT. Lunkka, V. 2017.

Kuva 26. Työpajan 10.4.2017 vuosikello. Lunkka, V. 2017.

Kuva 27. Työpajatyöskentely 11.4.2017. Lunkka, V. 11.4.2017.

Kuva 28. Työpajan 11.4.2017 tulos. Lunkka, V. 11.4.2017.

Kuva 29. Työpajan 11.4.2017 ajatuskartta. Lunkka, V. 2017.

Kuva 30. Työpajan 11.4.2017 SWOT. Lunkka, V. 2017.

Kuva 31. Työpajan 11.4.2017 vuosikello. Lunkka, V. 2017.

Kuva 32. Työpajan 11.4.2017 yhteinen vuosikalenteri. Lunkka, V. 2017.

Kuva 33. Toiminnan kehittämisen aloittamisen toimintamalli. Lunkka, V. 2017.

Kuva 34. Visualisoidut kehittämissuositukset. Lunkka, V. 2017.

Kuva 35. Ryhmä 1. Eläkeläiset. Oppi&ilo. 2015.



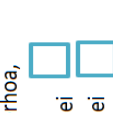
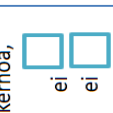
Kuva 36. Ryhmä 2. Lapsiperheet. Oppi&ilo. 2015.

Kuva 37. Ryhmä 3. Nuoret aikuiset ja aikuiset. Oppi&ilo. 2015.

Kuva 38. Markkinointitoimenpidekartta. Lunkka, V. 2017. Hahmot. Oppi&ilo. 2015.




Kuva 39. Organisaation tulevaisuuden toimintamalli. Lunkka, V. 2017. Hahmot. Oppi&ilo. 2015.

Asukkaille kohdistettu kyselyn kyselyrunko

<p>Hei! Vastauksesi on meille tärkeä ja arvokas! Osallistu kyselyymme!</p> <p>1. Minkälaisia kerhoja, kurseja ja tapahtumia teidän mielestänne Villähteen Nuorisoseura Ry:n pitäisi järjestää? Mitä se olisi? Teidän toiveenne?</p>	
<p>Hei! Vastauksesi on meille tärkeä ja arvokas! Osallistu kyselyymme!</p> <p>1. Minkälaisia kerhoja, kurseja ja tapahtumia teidän mielestänne Villähteen Nuorisoseura Ry:n pitäisi järjestää? Mitä se olisi? Teidän toiveenne?</p>	
<p>2. Oletteko kiinnostuneita Villähteen Nuorisoseuran palveluista?</p> <p>kyllä <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/></p> <p>3. Oletteko Villähteen Nuorisoseuran ry:n jäsen?</p> <p>kyllä <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/></p> <p>4. Jos vastaus on ei, niin haluaisitteko olla?</p> <p>kyllä <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/></p> <p>5. Mitä teidän mielestänne jäsenyyden pitää tuoda mukanaan?</p> <p>Onko se: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <ul style="list-style-type: none"> - ilmainen pääsy tapahtumiin - mahdollisuus vaikuttaa - jäsenalennus - muuta, mitä? <input type="checkbox"/> 	<p>2. Oletteko kiinnostuneita Villähteen Nuorisoseuran palveluista?</p> <p>kyllä <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/></p> <p>3. Oletteko Villähteen Nuorisoseuran ry:n jäsen?</p> <p>kyllä <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/></p> <p>4. Jos vastaus on ei, niin haluaisitteko olla?</p> <p>kyllä <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/></p> <p>5. Mitä teidän mielestänne jäsenyyden pitää tuoda mukanaan?</p> <p>Onko se: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <ul style="list-style-type: none"> - ilmainen pääsy tapahtumiin - mahdollisuus vaikuttaa - jäsenalennus - muuta, mitä? <input type="checkbox"/>
<p>6. Oletteko ikinä ollut kiinnostuneet toteuttamaan omaa kerhoa, kurssia tai tapahtumaa?</p> <p>kyllä <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/></p> <p>7. Kiinnostaako teitä vapaaehtoistoiminta?</p> <p>kyllä <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/></p> <p>8. Tiedätkö keneltä voi kysyä vapaaehtoistoiminnasta nuorisoseurassa?</p> <p>kyllä <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/></p> <p>Laittamalla yhteystietonne (esim. s-postiosoite) osallistutte kyselyn arvontaan 😊</p> <p>Kiitos!</p> <p>Muutenkin voitte ottaa yhteyttä: Villähteen Nuorisoseura ry, Villähtentie 333, 15540 Villähde, GSM: 0400-798131, rauno.gronroos@phnet.fi, http://www.villahteennuorisoseura.fi/</p>	<p>6. Oletteko ikinä ollut kiinnostuneet toteuttamaan omaa kerhoa, kurssia tai tapahtumaa?</p> <p>kyllä <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/></p> <p>7. Kiinnostaako teitä vapaaehtoistoiminta?</p> <p>kyllä <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/></p> <p>8. Tiedätkö keneltä voi kysyä vapaaehtoistoiminnasta nuorisoseurassa?</p> <p>kyllä <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/></p> <p>Laittamalla yhteystietonne (esim. s-postiosoite) osallistutte kyselyn arvontaan 😊</p> <p>Kiitos!</p> <p>Muutenkin voitte ottaa yhteyttä: Villähteen Nuorisoseura ry, Villähtentie 333, 15540 Villähde, GSM: 0400-798131, rauno.gronroos@phnet.fi, http://www.villahteennuorisoseura.fi/</p>
<p>6. Oletteko ikinä ollut kiinnostuneet toteuttamaan omaa kerhoa, kurssia tai tapahtumaa?</p> <p>kyllä <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/></p> <p>7. Kiinnostaako teitä vapaaehtoistoiminta?</p> <p>kyllä <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/></p> <p>8. Tiedätkö keneltä voi kysyä vapaaehtoistoiminnasta nuorisoseurassa?</p> <p>kyllä <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/></p> <p>Laittamalla yhteystietonne (esim. s-postiosoite) osallistutte kyselyn arvontaan 😊</p> <p>Kiitos!</p> <p>Muutenkin voitte ottaa yhteyttä: Villähteen Nuorisoseura ry, Villähtentie 333, 15540 Villähde, GSM: 0400-798131, rauno.gronroos@phnet.fi, http://www.villahteennuorisoseura.fi/</p>	
<p>6. Oletteko ikinä ollut kiinnostuneet toteuttamaan omaa kerhoa, kurssia tai tapahtumaa?</p> <p>kyllä <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/></p> <p>7. Kiinnostaako teitä vapaaehtoistoiminta?</p> <p>kyllä <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/></p> <p>8. Tiedätkö keneltä voi kysyä vapaaehtoistoiminnasta nuorisoseurassa?</p> <p>kyllä <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/></p> <p>Laittamalla yhteystietonne (esim. s-postiosoite) osallistutte kyselyn arvontaan 😊</p> <p>Kiitos!</p> <p>Muutenkin voitte ottaa yhteyttä: Villähteen Nuorisoseura ry, Villähtentie 333, 15540 Villähde, GSM: 0400-798131, rauno.gronroos@phnet.fi, http://www.villahteennuorisoseura.fi/</p>	

Kerhon jäsenille kohdistettu kyselyn kyselyrunko

https://www.webpolsurveys.com/Preview/PreviewQuestions.aspx?nocache=7596 - Google Chrome
Webropol Oy [FI] | https://www.webpolsurveys.com/Preview/PreviewQuestions.aspx?nocache=7596

Sivu: 1 / 1 Tulosta kaikki:   

Villälteen Nuorisoseura ry:n ja Willi – Villälteen tanssin ja liikunnan kerhon kysely

Hei! Villälteen Nuorisoseura ry ja Willi – Villälteen tanssin ja liikunnan kerho haluavat parantaa toimintaansa. Haluaisimme tuntee teidät entistä paremmin, että osaisimme tarjota teille oikeanlaista kerhotoimintaa. Vastauksesi on meille tärkeä ja arvokas, osallistu kyselyymme! Kiitos!

1. Asuinpaikka

Villälde

Muu, missä?

2. Sukupuoli

Nainen

Mies

3. Ikä

18-21

22-29

30-39

40-49

50+

4. Lasten määrä

1

2

3

4

5

6+

5. Lasten ikä

alle 1 v.

2-3

4-6

7-9

10-12



13-15

16-17

18 v. ja yli

https://www.webpolsurveys.com/Preview/PreviewQuestions.aspx?nocache=7596 - Google Chrome

Webropol Oy [FI] | https://www.webpolsurveys.com/Preview/PreviewQuestions.aspx?nocache=7596

Sivu: 1 / 1 Tulosta kaikki:  

13-15
 16-17
 18 v. ja yli

6. Vastasiko kerhon toiminta teidän odotuksianne?
 Kyllä
 Ei
 muuta, mitä?

7. Mitä kerho on tuonut teille ja perheellenne?

8. Ovatko teidän lapsi/lapset tyytyväisiä kerhotoimintaan? Onko heillä toiveita kerhotoimintaan?


9. Käyttökö tämän kerhon lisäksi vielä muissa kerhoissa?
 Kyllä
 Ei

10. Missä ja miksi?

11. Minkälaisia kerhoja, tapahtumia tai kursseja te ja perheenne kaipaatte?

https://www.webropol surveys.com/Preview/PreviewQuestions.aspx?nocache=7596 - Google Chrome

Webropol Oy [FI] | https://www.webropol surveys.com/Preview/PreviewQuestions.aspx?nocache=7596

Sivu: 1 / 1 Tulosta kaikki:  

12. **Kiinnostaako teitä esimerkiksi:**

- lasten kerhot
- lapsi+alkuinen yhteinen kerho
- kyläkahvila
- Iltapäiväkerhot
- kesäkerhot
- ulkoilmatapahtumat
- muuta, mitä?

13. **Onko teille tärkeää että harrastuksia löytyy läheltä kotoa?**

Kyllä

Ei

14. **Miten teidän mielestänne olisi fiksua järjestää kerhotoimintaa (milloin, missä, miten? jne.)?**

15. **Kuka päättää lasten harrastuksista teidän perheessä?**

16. **Minkälaista toimintaa teidän mielestänne Villähde kaipaa?**

17. **Kuinka paljon rahaa vuodessa olette valmiit sijoittamaan harrastuksiin?**

Omiin

Lasten

18. **Millä tavalla teitä on helpompaa tavoitella?**



https://www.webpolsurveys.com/Preview/PreviewQuestions.aspx?nocache=7596 - Google Chrome

Webropol Oy [FI] | https://www.webpolsurveys.com/Preview/PreviewQuestions.aspx?nocache=7596

Sivu: 1 / 1 Tulosta kaikki:  

16. Minkälaisia toimintaa teidän miehistänne Villähde kaipaa?

17. Kuinka paljon rahaa vuodessa olette valmiit sijoittamaan harrastuksiin?

Omin
Lasten

18. Millä tavalla teitä on helpompaa tavoitella?

- ilmoitus nuorisoseuran nettisivuilla
- tiedotus s-postiin
- tiedotus postilaatikkoon
- ilmoitus lehdeissä
- FB:n kautta
- ilmoitus ilmoitustaululla Villähdeissä
- ilmoitus ilmoitustaululla nuorisoseuratalon seinällä
- suositukset
- puskaradion kautta
- muuta, mitä?

19. Ruusut ja riisut kerhon toiminnasta

20. Ollisitteko kiinnostuneita osallistumaan yhteissuunnitteluun? Voitte jättää yhteystietoja ja teihin otetaan pian yhteyttä. Kiitos!

Lähetä

Hei koululainen!

Ideasi ja ajatuksesi ovat meille tärkeitä ja arvokkaita!

1. Laita post-it-lapulle **ideasi tai ajatuksesi mikä olisi makea kerho, kurssi tai tapahtuma**, jonka Villähteen Nuorisoseura ry voisi järjestää?
2. Laita lappu idea-/ajatuslaatikkoon. Voit laittaa **niin paljon ideoita kuin haluat**, mutta **yksi idea = yksi lappu!**

Laittamalla myös oman nimen ja luokkasi lappuihin, **osallistut ideakisan arvontaan!**

Ilmoitamme voittajasta koululle.

Kiitos!



t. Villähteen Nuorisoseura ry

Käyttäjäprofiili: Poika Joonas 10 v.



- Hän on kiinnostunut sählystä ja jääkiekosta.
- Opiskelee Villähteen koulussa.
- Asuu Villähteellä.
- Perheen kuuluvat vanhemmat ja kaksi siskoa.
- Isovanhemmat asuvat myös Villähteellä.
- Harrastaa sählyä.
- On kiinnostunut tietokonepeleistä ja viettää aikaa kavereiden kanssa pelaamassa Internetissä tai pelikonsolia.
- Unelmoi pääsemisestä Ideaparkiin.

Käyttäjäprofiili: Tyttö Elsa 11 v.



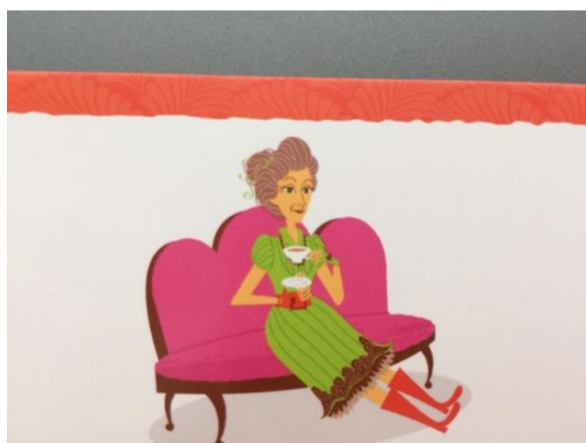
- Hän on kiinnostunut tanssista ja musiikista, myös leipomisesta.
- Opiskelee Erstan koulussa.
- Asuu Villähteellä. Perheeseen kuuluvat vanhemmat, veli tai sisko ja lemmikkieläin.
- Isovanhemmat asuvat Lahdessa.
- Harrastaa pianonsoittamista.
- On kiinnostunut pyöräilystä ja viettää aikaa kavereiden kanssa, pyöräilemällä heidän kanssaan ostoskeskukseen Karismaan.
- Unelmoi pääsystä Fazerin suklaatehtaaseen.

Käyttäjäprofiili: Minna 25 v. ja vauva



- Hän on kotona äitiyslomalla.
- Asuu Villähteellä.
- Hän viettää yleensä päivät vauvan kanssa lenkillä, kaupassa, leikkimässä, kotitöissä ja nukkumassa. Suurimman osan ajastaan hän viettää Villähteellä.
- Mies on töissä.
- Minna ei itse ehdi harrastamaan paljon mitään, mutta vauvan kanssa voisi kokeilla esim. jumppa tai muskari.
- On kiinnostunut tapaamaan uusia ihmisiä.

Käyttäjäprofiili: Lempi 73 v.



- Hän on eläkeläinen.
- Hän on kiinnostunut liikunnasta, ulkotapahtumista hyvällä yhteishengellä ja yhteistyöstä seurakuntien kanssa: konsertteja, yhteislaulutilaisuuksia.
- Asuu Villähteellä, leski.
- Hän harrastaa käsityötä.
- On kiinnostunut tavata uusia ihmisiä ja käydä yhdessä kahvilassa ja lenkillä.

Käyttäjäprofiili: Timo 78 v.



- Hän on eläkeläinen.
- Hän on kiinnostunut varttuneempien tansseista ja ulkoilutapahtumista, teemakursseista esim. käsityöt, kalastus, luonnonantimet, perinnetekemiset, vierailut lähiseudun kulttuuri ja luontokohteisiin.
- Asuu Villähteellä, eronnut.
- Harrastaa lenkkeilyä ja kalastusta.
- On kiinnostunut tavata uusia ihmisiä, viettää heidän kanssaan aikaa keskustellen.

Skenaariotarinat

Skenaario 1: kokki-/leipomiskerho

Käyttäjäprofiili: Tyttö Elsa 11 v.



- Hän on kiinnostunut tanssista ja musiikista, myös leipomisestä.
- Opiskelee Erstan koulussa.
- Asuu Villähteellä. Perheeseen kuuluvat vanhemmat, veli tai sisko ja lemmikkieläin.
- Isovanhemmat asuvat Lahdessa.
- Harrastaa pianonsoittamista.
- On kiinnostunut pyöräilystä ja viettää aikaa kavereiden kanssa, pyöräilemällä heidän kanssaan ostoskeskukseen Karismaan.
- Unelmoi pääsystä Fazerin suklaatehtaaseen.

Yhtenä kauniina päivänä Elsan kouluun ilmestyi idea-/ajatuslaatikko. Sinne oli mahdollista laittaa ideoita ja ajatuksia mistä kerhoista, kursseista ja tapahtumista olisi kiinnostunut. Ja Elsa saikin hyviä ideoita, esimerkiksi hän itsekin kuten myös kaverinsakin ovat kiinnostuneet diskosta ja sitten bulliksista. Elsa kuitenkin haaveilee että koulussa järjestetään joskus oikein jätti bullikset, niiden avulla kerätään paljon rahaa ja lähdetään ison porukan kanssa Lontooseen 😊.

Kuitenkin on yksi pieni ongelma, leipominen ei oikein vielä onnistu. Mutta sitten hän huomasi, että koulun ilmoitustaululla Villähteen Nuorisoseura tarjoaa kokki-/leipomiskerhoa. Kotona hän pyytää äitiä katsomaan netistä, mistä kurssissa on kyse. Äiti käy nuorisoseuran nettisivulla ja löytää ilmoituksen ja ilmoittautumisen kerhoon. Hinta ei kirpaise, aika sopii erittäin hyvin ja sijainti on loistava, kotoa on vain seitsemän minuuttia kävellen. Elsa pääsee sinne myös pyörällä, nuorisoseuran taloon saakka menee pyörätie.

Elsa on kertonut kavereille kerhosta ja kaveritkin haluavat mennä hänen mukaansa oppimaan leipomista. Onnellisena tytöt aloittavat kerhossa kesän lopulla. He tietävät, että kohta he osaavat leipoa maailman parhaat ja houkuttelevimmat leivonnaiset, että varmasti kaikki haluavat ostaa niitä ja luokka pääsee matkalle Lontooseen... Tai Fazerin suklaatehtaalle 😊.

Skenaario 2: tabletin/puhelimeen käyttökurssi

Käyttäjäprofiili: Poika Joonas 10 v.



- Hän on kiinnostunut sähköstä ja jääkiekosta.
- Opiskelee Villähteen koulussa.
- Asuu Villähteellä.
- Perheen kuuluvat vanhemmat ja kaksi siskoa.
- Isovanhemmat asuvat myös Villähteellä.
- Harrastaa sähköä.
- On kiinnostunut tietokonepeleistä ja viettää aikaa kavereiden kanssa pelaamassa Internetissä tai pelikonsolia.
- Unelmoi pääsemisestä Ideaparkiin.

Yhtenä kauniina päivänä Joonaksen kouluun ilmestyi idea-/ajatuslaatikko. Sinne oli mahdollista laittaa ideoita ja ajatuksia mistä kerhoista, kursseista ja tapahtumista olisi kiinnostunut. Ja Joonas saikin hyviä ideoita, esimerkiksi hän itsekin on kiinnostunut todella paljon urheilusta. Jääkiekko, sähkö, jalkapallo ja myös parkour kiinnostavat häntä. Mutta samalla hän on kiinnostunut tietokonekurssista, tietokonepelikerhosta tai tablet-kerhosta. Hänellä onkin oma hieno tabletti, minkä mummi ja ukki ovat antaneet hänelle lahjaksi Jouluna. Hän haluaisi laajentaa omia tietojaan ja taitojaan, mitä kaikkea tabletin kanssa voisi tehdä. Kavereillakin on myös tabletit tai puhelimet.

Hän on puhunut vanhempien kanssa kiinnostuksestaan ja äiti kertoi hänelle, että hän on nähnyt jonkin ilmoituksen jossain ja lupasi vielä tarkistaa asian. Illalla äiti katsoi netistä ja löysi ilmoituksen, että Villähteellä nuorisoseura järjestää tabletin/puhelimen käyttökurssin lapsille ja varttuneille. Nuorisoseuran talo on todella lähellä kotia ja koulua. Ja kurssi alkaa sopivalla ajalla.

Joonas on ilmoitettu kurssille ja hän toivoo, että kaveritkin tulevat sinne. On niin kiva, että kaikki kaverit osaavat käyttää omia laitteitaan ja he voivat pelata ja jakaa videoita yhdessä 😊.

Skenaario 3: muskari

Käyttäjäprofiili: Minna 25 v. ja vauva



- Hän on kotona äitiyslomalla.
- Asuu Villähteellä.
- Hän viettää yleensä päivät vauvan kanssa lenkillä, kaupassa, leikkimässä, kotiössä ja nukkumassa. Suurimman osan ajastaan hän viettää Villähteellä.
- Mies on töissä.
- Minna ei itse ehdi harrastamaan paljon mitään, mutta vauvan kanssa voisi kokeilla esim. jumppa tai muskari.
- On kiinnostunut tapaamaan uusia ihmisiä.

Minna muutti miehensä kanssa Villähteelle Lahdesta noin vuosi sitten. Mukava kylä lähellä Lahtea, edullinen hintataso ja rauhallinen alue. Heille syntyi lapsi ja Minna on tällä hetkellä äitiyslomalla ja suunnittelee jäävänsä hoitovapaalle ja ehkä harkitsevat toista lasta 😊. Koko päivän hän viettää vauvan kanssa puuhissa ja kotihommissa.

Hän on kuitenkin uusi Villähteellä ja kaikki hänen kaverinsa asuvat Lahdessa. Vaikka Lahti on lähellä, hän ei oikein ehdi tavata enää heitä. Välillä joku heistä kuitenkin tulee kylään. Myös Minna ei ehdi enää harrastamaan paljon mitään, vaikka joskus aikaisemmin hän on käynyt välillä jumpassa työkavereiden kanssa. Vaikka arki on täynnä puuhaa, hän kuitenkin kaipaa päivällä myös aikuisten seuraa, ennen kun mies tulee töistä. Muutenkin hän voisi kuvitella harrastavansa vauvan kanssa jotain yhdessä, hän on jo 6 kk ikäinen.

Sittenkin hän huomasi FB:ssa mainonnan Villähteen nuorisoseuran toiminnasta, että siellä on tulossa syksyllä muskari. Minna kävi katsomassa kerhon FB-sivulla ja sen jälkeen Villähteen Nuorisoseuran nettisivulla. Hän oli yllättynyt, että lähellä järjestetään muskari ja hän pääsee sinne mukavasti kävellen.

Minna ilmoittautui heti. Nyt hän tietää, että syksyllä hän pääsee vauvan kanssa muskariin ja samalla tapaa uusia ihmisiä ja ehkä löytää myös lenkkikaverin itselle ja samalla leikkikaverin vauvalle 😊.

Skenaario 4: tabletin/puhelimeen käyttökurssi varttuneille**Käyttäjäprofiili: Lempi 73 v.**

- Hän on eläkeläinen.
- Hän on kiinnostunut liikunnasta, ulkotapahtumista hyvällä yhteishengellä ja yhteistyöstä seurakuntien kanssa: konsertteja, yhteislaulutilaisuuksia.
- Asuu Villähteellä, leski.
- Hän harrastaa käsityötä.
- On kiinnostunut tavata uusia ihmisiä ja käydä yhdessä kahvilassa ja lenkillä.

Lempi on eläkeläinen, jonka mies kuoli pari vuotta sitten. Ammatiltaan hän on kotitalousopettaja, kuitenkin hän vietti viime ajat omaishoitajana hoitamalla sairasta aviopuolisoansa ennen kuin hän kuoli. Hän on kuitenkin kiinnostunut kulttuuritapahtumista ja käsityöstä. Hän osallistuu Marttojen toimintaan.

Tytär on kehottanut häntä vaihtamaan vanhan Nokian puhelimensa uuteen älypuhelimeen, jonka piti helpottaa Lempin arkea. Mutta näin ei ole käynyt ja tähän saakka älylaitteesta on ollut vain haittaa.

Sitten yhtenä kauniina päivänä hänen tyttärensä kertoi, että Villähteen Nuorisoseura järjestää tabletin/puhelimen käyttökurssin lapsille ja varttuneille. Nuorisoseuran talo on tuttu Lempille, koska välillä hän käy katsomassa oman lapsenlapsen tanssiesityksiä. Lempi on ilmoittautunut kurssille, joka alkaa syksyllä. Hän on toivoa täynnä 😊.

Skenaario 5: varttuneiden tanssikerho

Käyttäjäprofiili: Timo 78 v.



- Hän on eläkeläinen.
- Hän on kiinnostunut varttuneempien tansseista ja ulkoilutapahtumista, teemakursseista esim. käsityöt, kalastus, luonnonantimet, perinnetekemiset, vierailut lähiseudun kulttuuri ja luontokohteisiin.
- Asuu Villähteellä, eronnut.
- Harrastaa lenkkeilyä ja kalastusta.
- On kiinnostunut tavata uusia ihmisiä, viettää heidän kanssaan aikaa keskustellen.

Timo viettää aktiivisia eläkepäiviä. Pitkän ja rankan työuran jälkeen hän vihdoin pääsee nauttimaan vain niistä asioista mitkä häntä kiinnostavat. Muutama vuosi sitten hän on eronnut vaimostaan, joka halusi jäädä asumaan kaupunkiin lasten ja mukavuuksien lähelle. Sen jälkeen Timo on muuttanut omaan kotikyläänsä Villähteelle. Myös hän on käynyt erämaalla, on kalastellut mielin määrin, matkustanut matkailuautolla Suomen ympäri jne.

Nyt hän kuitenkin huomaa, että ikä tulee ja voisi ehkä viettää enemmän aikaa kotikylässäänkin. Tuttuja onneksi on, mutta enemmän miesseuraa huoltoasemalta. Timo on sitä mieltä, että hän haluaisi tutustua myös naisiin 😊. Hän on kiinnostunut lavatansseista.

Sitten hän huomasi kylän ilmoitustaululla, että Villähteen Nuorisoseura järjestää kesällä lavatansseja viikonloppuisin. Ja myös syksyllä alkaa tanssikerho varttuneille. Timo soittaa heti Nuorisoseuraan, koska siellä on tuttujakin ja kysyy, että pitääkö paikkaansa ja sitten hän on mukana.

Onnellisena Timo odottaa kesää ja syksyä. Tästä voi tulla vielä uusi alku 😊.

Tulevaisuuden toimintamalli

**MITÄ?**

Asiakaslähtöisesti suunnitellut tapahtumat, kerhot ja toiminta: urheilutapahtumat, urheilukerhot, ruoanlaitto-kerhot, askartelu-kerho, muskari, teatterin toiminta, luentoja ja erityisesti toiminta loma-ajalla.

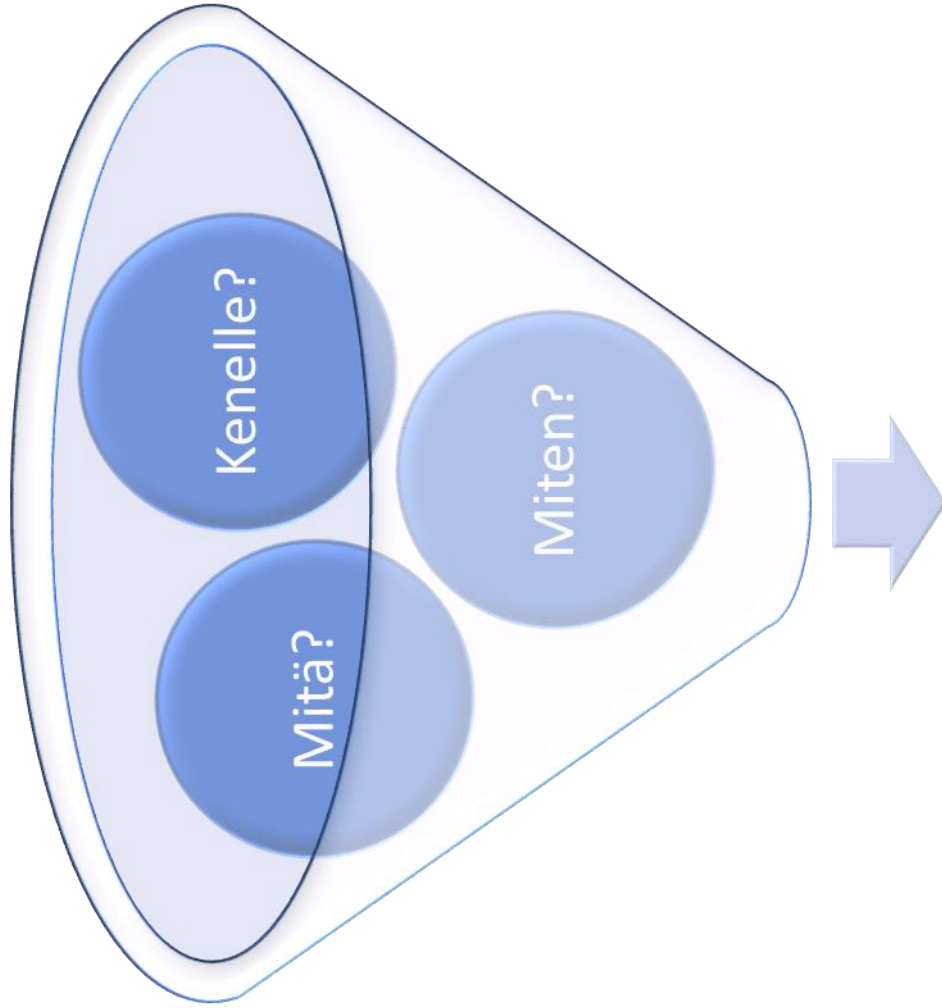
**KENELLE?**

Segmentoiduille ja profiloituille Villiähteen asukkailla iästä riippumatta.

**MITEN?**

- Tutkimalla organisaation voimavarat.
- Kutsumalla yhteissuunnittelutyöpajoihin organisaation toimijoita, muita yhdistystoiminnan kannalta tärkeitä toimijoita alueella ja kyläläisiä.
- Laatimalla organisaatiolle selkeät suunnitelmat (markkinointisuunnitelma, toimintasuunnitelma).
- Laitamalla organisaation viestintä välineitä kuntoon (keskusteleva nettisivu, tapahtumakalenteri, Facebook).
- Osallistamalla muiden toimijoiden tapahtumiin, organisaation toimijoiden aktivointi yhteistyöhön muiden kanssa, muilta oppiminen.

Palvelumuotoilu



- Organisaation rooli selkiytyy ja vahvistuu
 - Muodostuu vahva yhteistyöverkosto
- Potentiaaliset vapaaehtoiset ja asiakkaat ovat kiinnostuneet organisaation toiminnasta ja tietävät sen olemassaolosta