

www.humak.fi

Opinnäytetyö

Mataran aula nyt ja tulevaisuudessa

Kansalaistoiminnankeskus Mataran aulan kehittäminen

Emilia Riikonen

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma
(210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
(11/2019)



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu

Koulutuksen nimi: Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

Tekijät: Emilia Riikonen

Opinnäytetyön nimi: Mataran aula nyt ja tulevaisuudessa. Kansalaistoiminnan keskus Mataran aulan kehittäminen.

Sivumäärä: 52 ja 3 liitesivua

Työn ohjaaja(t): Minna Rajalin

Työn tilaaja(t): Sari Naappi/Kansalaistoiminnan keskus Matara

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella Kansalaistoiminnan keskus Mataran aulaa kohtauspaikan näkökulmasta ja pohtia, millaiseksi aula mahdollisesti tulevaisuudessa muodostuu. Työn tavoitteena oli selvittää aulan nykytilaa ja tuottaa ideoita aulan kehittämisen tueksi. Opinnäytetyö oli tilaustyö Kansalaistoiminnan keskus Mataralle.

Tietoperustan tälle työlle muodostivat osallisuuden sekä palvelumuotoilun käsitteet. Yksi Mataran tavoitteista on on tarjota kansalaisille osallistumisen mahdollisuuksia erilaisten toimintojen ja tapahtumien avulla. Mataran aulan kehittämisen näkökulmasta osallisuus nousee esille lähestulkoon kaikissa aulassa ja aulan toimintaan liittyvissä elementeissä. Palvelumuotoiluajattelun avulla aulan kehittäminen voi saada uudenlaisia ja tehokkaampia ulottuvuuksia, joissa Mataran kävijöillä on mahdollisuus olla mukana kehittämistoiminnassa ja vaikuttamassa aulan tapahtumiin ja toimintoihin. Tässä työssä käsittelemäni kehittämisajatuksen pohjautuvat palvelumuotoiluajatteluun. Tarkoituksena oli, että Matara voi hyödyntää kehittämisen tueksi luotuja ideoita omien resurssiensa ja mahdollisuuksiensa mukaisesti.

Mataran aula on toiminut kohtauspaikkana vuodesta 2012. Aulasta on vuosien varrella muotoutunut kansalaisten olohuone, jossa järjestetään aktiivisesti erilaisia toimintoja ja tapahtumia. Tämän kehittämistyön tavoitteena oli muodostaa aulasta kokonaiskuva tutkimalla muun muassa, millaisena Mataran kävijät aulan kokevat, millaisia toimintoja aulassa kävijöiden mielestä tulisi järjestää ja miten he aulaa kehittäisivät. Hyödynsin työssäni kyselyä aineistonkeruumenetelmänä. Kysely suunnattiin Mataran kävijöihin, ja se oli vapaasti vastattavissa Mataran aulassa syksystä 2018 keväälle 2019. Kyselyn tuloksista saatiin hyödyllistä tietoa, jota Matara voi jatkossa hyödyntää toimintojaan suunnitellessa. Kyselyn voidaan myös katsoa toimivan palvelumuotoiluajattelun mukaisen kehittämisotteen työkaluna. Lisäksi haastattelin Mataran aulatyöntekijää, jonka työnkuvaan kuuluu muun muassa kävijöiden kohtaaminen. Häneltä sain arvokasta tietoa siitä, millaisia kohtauksia aulassa päivittäin syntyy. Haastattelun perusteella moni kävijä kokee yksinäisyyttä ja heillä voi olla muitakin elämänlaatuun vaikuttavia haasteita. Kuulluksi tuleminen ja kiireetön kohtaaminen ovat haastattelun perusteella tärkeitä asioita.

Asiasanat: kansalaistoiminta, osallisuus, palvelumuotoilu, kohtauspaikka, kohtaaminen

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Degree Programme of Civic Activities and Youth Work

Author: Emilia Riikonen

Title: Matara lobby now and in the future. Development of the Civic Activity Center Matara lobby.

Number of Pages: 52 and 3 attachment pages

Supervisor(s): Minna Rajalin

Subscriber(s): Sari Naappi/Civic Activity Center Matara

The purpose of this thesis was to examine the Matara lobby and to consider how the lobby might be formed in the future. The aim of the work was to find out the current locus of the lobby and to come up with ideas to support the development of the lobby. The subscriber of this thesis was Civic Activity Center Matara.

The concepts of inclusion, participation and service design formed the basis for this work. One of Matara's goals is to provide opportunities for citizens to participate through a variety of activities and events. With service design, development of lobby can have new and more powerful dimensions, where visitors of Matara have the opportunity to be involved and influence lobby events and activities. The purpose was to enable Matara to utilize the ideas created to support the development within its own resources and capabilities.

The Matara Lobby has been a meeting place since 2012. The Lobby has evolved over the years into a living room for citizens, where various activities and events are actively organized. The purpose of this development work was to provide an overall view of the lobby by examining how visitors of Matara experience the lobby, what activities they think should be organized and how they would develop the lobby. I collected the material through a survey. The survey was aimed at Matara visitors from autumn 2018 to spring 2019. I also interviewed a Matara lobby worker whose job description includes meeting visitors. The lobby worker provided me with valuable insights into what kind of encounters there are daily in the lobby.

Keywords: civic activity, involvement, participation, service design, meeting place, encounter

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
1.1	Kohtaamispaikkatoiminta	7
1.2	Opinnäytetyön menetelmät ja keskeiset käsitteet	9
1.2.1	Osallisuus ja palvelumuotoilu	9
1.3	Opinnäytetyön rakenne	10
2	KANSALAISTOIMINNANKESKUS MATARA.....	12
2.1	Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki	12
2.2	Mataran toimijat.....	13
2.3	Mataran aula.....	14
2.4	Kohtaamiset aulassa	15
2.5	Kansalaistoiminta aulassa	16
2.6	Aulan kehittämistyöryhmä	18
3	OSALLISUUS.....	20
3.1	Osallisuuden kokemus.....	20
3.2	Osallisuuden porrasmalli	21
4	PALVELUMUOTOILU	25
4.1	Palvelumuotoilun idea ja periaatteet	25
4.2	Palvelumuotoilun prosessi ja menetelmät	26
5	OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄT JA TUTKIMUSTEORIA.....	29
5.1	Triangulaatio.....	29
5.2	Kysely	30
5.3	Haastattelu.....	31
5.4	Tutkimusetiikka.....	32
6	KYSELY JA ANALYSOINTI.....	33
6.1	Kyselyn tulokset.....	33
7	YHTEENVETO JA KEHITTÄMISAJATUKSET.....	45
7.1	Mataran tapahtumat ja toiminnot kyselyn perusteella	45
7.2	Kävijöiden toiveita	46
7.3	Verkkoympäristö	47
7.4	Kävijöiden kokemuksia	47

7.5 Käyttäjäprofiilit.....	49
7.6 palvelupolku	51
8 LOPPUARVIOINTI.....	52
LÄHTEET	53
LIITTEET	57

1 JOHDANTO

Kansalaistoiminnan keskus Matara (myöhemmin Matara) sijaitsee Jyväskylän Tourulassa, keskustan läheisyydessä. Mataran aula on kaikille avoin kohtaamispaikka, jonne kuka tahansa voi tulla viettämään aikaa, lukemaan sanomalehtiä, käyttämään yleisötietokoneita tai vierailemaan OLKA®-Mataran terveystietopisteellä. Mataran tiloissa työskentelee järjestötoimijoita sekä kaupungin yhteisöjä, jotka kaikki toimivat kansalaistoiminnan edistämiseksi järjestämällä muun muassa vertais- ja vapaaehtoistoimintaa kansalaisille. Matara edistää näin yhteistyöverkoston syntymistä julkisen ja kolmannen sektorin toimijoiden välillä sekä mahdollistaa kansalaisten hyvinvointia tukevia toimintoja järjestämällä erilaisia matalan kynnyksen tapahtumia, kuten esimerkiksi bingoa ja Mataran päiväkahveja. Suurin Mataran vuosittaisista tapahtumista on Tourujoen yö, joka toteutetaan yhteistyössä Jyväskylän Valon kaupungin kanssa. Mataraa hallinnoi Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki ry (KYT ry) ja toimintaa rahoittavat Sosiaali- ja terveysministeriö (STEA) sekä Jyväskylän kaupunki. (Matara 2019; Mataran toimintasuunnitelma 2019.)

Kansalaistoiminta ja järjestöt muodostavat merkittävän osan suomalaista yhteiskuntaa. Ihmiset kokoontuvat yhteisten asioiden äärelle, järjestävät erilaisia sosiaalisia ja yhteisöllisiä tapahtumia sekä toimivat yhteistyössä toisten auttamiseksi. Vapaaehtoistoiminta on tärkeä kansalaistoiminnan elementti: vuonna 2018 suomalaisista 42% teki vapaaehtoistyötä (Stranius 2019). Harjun (2019) mukaan kansalaistoiminta tekee yhteiskunnastamme monipuolisen ja arvokkaan kansalaisyhteiskunnan. Harju määrittelee kansalaistoiminnan niin, että se on itsestä ulospäin suuntautuvaa, konkreettista, aktiivista ja yhteiseksi hyväksi tähtäävää toimintaa. Tyypillinen tunnusmerkki toiminnalle on sen yhteisöllinen ulottuvuus. Kansalaistoiminta on olennainen osa kansalaisyhteiskuntaa, joka muodostuu kansalaistoiminnan lisäksi järjestötoiminnasta, kirkkokunnista ja uskonnollisista järjestöistä, ammattiyhdistystoiminnasta, puolueista, pienimuotoisesta osuuskuntatoiminnasta, säätiöistä ja vapaasta sivistystyöstä. Kansalaistoiminnan käsite rinnastuu hyvin usein yhdistystoimintaan. Suurin osa kansalaistoiminnasta tapahtuu järjestöissä. (Harju 2019.) Voi kuulla sanottavan, että Suomi on yhdistysten luvattu maa. Ei sinänsä ihme, koska vuonna 2019 Suomessa toimii yli 100 000 yhdistystä ja lähes 500 uskonnollista yhteisöä (PRH 2019).

Tämä opinnäytetyö on tilaustyö Kansalaistoiminnan keskus Mataralle. Työn tavoitteena on kartoittaa Mataran nykytilaa Mataran aulaa kohtaamispaikan näkökulmasta sekä tuottaa uusia ajatuksia toiminnan kehittämisen tueksi. Tarkoituksena on syventää Mataran aulan funktiota ja pohtia, millaiseksi paikka mahdollisesti tulevaisuudessa muodostuu. Ajankohta tämän työn tekemiselle on otollinen: on hyvä aika pohtia, mihin suuntaan aula on kehittymässä näiden vuosien jälkeen ja millaisiin asioihin voisi olla hyvä kiinnittää huomiota juuri nyt, jotta Matara pysyy kiinnostavana ja dynaamisena jatkossakin.

1.1 Kohtaamispaikkatoiminta

Kansalaistoimintaa on käytännössä kaikkialla siellä, missä on ihmisiä ja yhteisöjä. Yksi kansalaistoiminnan konkreettinen muoto on yhteisölliset keskuksot, joiden kautta ihmiset ja yhteisöt voivat toimia tärkeäksi kokemiensa asioiden puolesta. Jo 1800-luvun loppupuolella maailmalla perustettiin yhteisökeskuksia, joiden päämäärä oli muun muassa heikompiosaisista huolehtiminen. Esimerkkinä ensimmäisistä yhteisökeskuksista Euroopassa on Toynbee Hall, joka perustettiin vuonna 1884 Lontooseen. Keskuksen tehtävänä oli tarjota talousneuvontaa vähävaraiselle väestölle, parantaa heidän työolojaan sekä tehdä poliittista vaikuttamistyötä köyhemmän kansanosan elinolojen parantamiseksi. Yhteisökeskus-liike sai tästä alkunsa, ja keskuksia perustettiin muuallekin Eurooppaan sekä muun muassa Yhdysvaltoihin. Yhteisökeskusten toimintojen lähtökohdat kumpuavat maailmanlaajuisesti samanlaisista tarpeista ja inhimillisesti tärkeiksi koetuista elementeistä: ihmisten hyvinvoinnin ja parempien elinolojen edistämisestä. (Estes 1997, 2–7.)

Suomalainen järjestöjen ja yhteisöjen tuottama kansalaistoiminta suuntautuu useimmiten sinne, missä ihmiset ovat: kyliin, kaupunkeihin ja asutusten keskuuteen. Toiminta on yleensä maksutonta, sukupuolineutraalia ja mahdollisimman matalan kynnyksen osallistumisen mahdollistavaa toimintaa. Juuri sellaista tarjoavat matalan kynnyksen kohtaamispaikat. Toiminta on usein ”overt avoinna” -tyyppistä toimintaa, jossa jokainen tulija pyritään kohtaamaan kokonaisvaltaisesti ja omana itsenään. Tyypillistä toiminnassa on myös vapaaehtoistoiminnan rooli: ainakin osa toiminnasta voidaan tuottaa vapaaehtoisvoimin. Kohtaamispaikkoja on usein järjestö- tai kansalaistoimin-

nankeskusten yhteydessä. Useilta paikkakunnilta löytyy järjestökeskuksia tai järjestötaloja, jotka ovat yhteisöjen ja järjestöjen muodostamia kokonaisuuksia. Niistä usein löytyy jonkin yhteisön ylläpitämä kohtaamispaikka. Kansalaistoiminta ja matalan kynnyksen kohtaamispaikat voivat alueista ja niitä organisoivista tahoista riippuen olla hyvinkin erilaisia. Tämä voi johtua siitä, että suomalaiset järjestöt ovat autonomisia, ja näin ollen vastaavat hyvin pitkälti vain omasta toiminnastaan (Myllyselkä & Kaunismaa 2013, 8).

Kohtaamispaikkatoiminta voi tyypillisesti olla jonkin yhteisön hallinnoimaa toimintaa, joka käsittää kohtaamispaikkoja joko yhdellä paikkakunnalla tai valtakunnallisesti. Vaikka kohtaamispaikka olisikin profiloitunut jonkin tietyn ryhmän toiminnaksi, lähtökohdat toiminnalle kumpuavat kuitenkin samoista arvoista ja tavoitteista: osallisuuden edistämisestä, hyvinvoinnin kasvattamisesta ja elämänlaadun vahvistamisesta. Kohtaamispaikkatoimintaa löytyy lähes kaikkialta Suomesta. Ehkäisevä Päihdetyö EHYT ry ylläpitää kohtaamispaikkaverkostoa, joka käsittää matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja ympäri Suomea. EHYT ry:n kohtaamispaikkojen eli Elokolojen tarkoitus on tarjota kävijöilleen hyvinvointia tukevia toimintoja sekä tukea heitä päihdetörmässä arjessa. (Maunu, Sironen, Äyräs & Sattilainen 2016, 7, 12–13.) Mataran kanssa samankaltainen ja toimintaperiaatteiltaan vastaavanlainen paikka on Tampereella sijaitseva Kumppanuustalo Artteli, jossa työskentelee järjestötoimijoita vakituisesti. Arttelissa on kohtaamispaikkana toimiva kahvila. Arttelin toiminta ja arvot perustuvat muun muassa syrjäytymisen ehkäisyyn ja osallisuuden edistämiseen. (Artteli-Kumppanuusyhdistys 2019.)

Kansalaistoiminnan keskus Matara avattiin vuonna 2011, joten se on muotoutunut ja rakentunut nykyiseen tilaansa lähes kymmenen vuoden ajan. Paikka on keskisuomalaisille jo hyvin tuttu, ja Matarassa on ehditty vuosien varrella kokeilla ja kehittää erilaista toimintaa. Matara on tänä aikana elänyt ja sopeutunut, sekä myös muuttunutkin. Selvää kuitenkin on, että Matara on Jyväskylässä saavuttanut vahvaa asemaa niin järjestökentällä sekä kaupungin toimijoiden kuin kansalaistenkin keskuudessa. Mataran aula on toiminut kohtaamispaikkana vuodesta 2012. Aulasta on vuosien varrella muotoutunut kansalaisten olohuone, joka tarvittaessa palvelee myös tapahtumapaikkana. Millainen kohtaamispaikka Mataran aula on ja mihin suuntaan se on tästä eteenpäin menossa? Miten Mataran kävijät kokevat aulan olemassaolon ja tarpeellisuuden? Mil-

laiset toiminnot palvelevat parhaiten Mataran kävijöitä ja millaisia hyötyjä Matara kävijöilleen antaa? Muun muassa näihin kysymyksiin pyrin vastaamaan tämän opinnäytetyön avulla.

1.2 Opinnäytetyön menetelmät ja keskeiset käsitteet

Opinnäytetyöni keskeinen tiedonkeruuaineisto on Mataran kävijöille suunnattu lomakekysely (liite 1), jonka vastausten pohjalta tuon kehittämisideoita aulaan liittyen. Kysely toteutettiin syksyn 2018 ja kevään 2019 aikana ja siihen vastasi 48 henkilöä. Kyselyn tulosten perusteella sain ajankohtaista tietoa aulan nykytilasta kävijöiden kokemana. Olen lisäksi haastatellut Mataran aulatyöntekijää, jonka havainnot aulan kohtaamispaikasta kuvaavat aulan tavallisten arkipäivien tapahtumia. Aulatyöntekijän havainnot kertovat aulan kävijöistä ja heidän tarpeistaan, joten aulan toimintoja suunniteltaessa on olennaista huomioida erilaiset kävijätyypit ja se, miksi kukin on tullut Mataraan.

Tarkastelen tutkimuskirjallisuuden kautta Mataraan ja aulan kehittämiseen liittyviä ilmiöitä ja käsitteitä, joita tässä työssä ovat osallisuus ja palvelumuotoilu. Osallisuuden viitekehys tukee sekä kansalaistoiminnan rakentumista että palvelumuotoilun kehittämisideologiaa, joten tarkastelen osallisuutta tässä työssä mahdollisimman monipuolisesti. Matarassa osallisuus on tärkeä asia sekä kansalaisten että Mataran yhteisöjen näkökulmasta. Palvelumuotoilu on kehittämisote, jossa asiakkaat ja palvelun käyttäjät ovat kehittämisen keskiössä. Osallisuus ja osallistavat menetelmät kuuluvat olennaisena osana palvelumuotoilun periaatteisiin. Yksi Kansalaistoiminnan keskus Mataran tavoitteista on tarjota kansalaisille osallistumisen mahdollisuuksia erilaisten toimintojen ja tapahtumien avulla. Mataran aulan kehittämisen näkökulmasta osallisuus nousee esille lähestulkoon kaikissa aulaan ja aulan toimintaan liittyvissä elementeissä. Palvelumuotoiluajattelun avulla aulan kehittäminen voi saada uudenlaisia ja tehokkaampia ulottuvuuksia, joissa Mataran kävijöillä on mahdollisuus olla mukana kehittämistoiminnassa ja vaikuttamassa aulan tapahtumiin ja toimintoihin. (Matara 2019.)

1.2.1 Osallisuus ja palvelumuotoilu

Osallisuus on hyvin laaja, monitahoinen ja jopa trendikäs käsite, joka usein esiintyy muun muassa julkisissa keskusteluissa ja monissa valtakunnallisissa hankkeissa. Osall-

lisuus ei tarkoita samaa kuin osallistuminen, vaikka nämä käsitteet liittyvätkin toisiinsa. Selkeintä onkin tehdä rajanvetoa osallisuuden ja sitä muistuttavien käsitteiden väliin, kuten esimerkiksi osallistumisen: osallistumisella tarkoitetaan osallistumista johonkin tapahtumaan, toimintaan tai päätöksentekoon. Osallistuminen on vaikuttamista itseään koskeviin asioihin. Osallisuus sen sijaan on tunne kuulumisesta johonkin ja tunne siitä, että on osa ympäröivää yhteiskuntaa, johon yksilöllä on mahdollisuuksia vaikuttaa. (Särkelä-Kukko 2014, 35; Nivala ym. 2013, 19.) Osallistaminen on osallisuuden rinnakkaiskäsite, joka tarkoittaa osallisuutta edistävien toimintojen tarjoamista ja niihin osallistumisen tukemista. Osallistaminen on siis keino aktivoida ihmisiä. (Särkelä-Kukko 2014, 35.)

Palvelumuotoilun ydinajatuksena on kehittää tarjottavia palveluja asiakaskeskeisesti, jotta palveluntarjoaja osaa vastata asiakkaiden tarpeisiin sekä saavuttaa samalla kilpailukykyä ja toiminnan vaikuttavuutta. Palvelumuotoilun kehittämisoitteeseen kuuluu muun muassa palvelun käyttäjien ymmärtäminen erilaisten menetelmien avulla: näin varmistetaan se, että kehittämisellä pyritään ratkaisemaan juuri oikeat ongelmat. Palvelumuotoilussa on olennaista, että kehittämisen prosessiin osallistuvat sekä asiakkaat että sidosryhmätkin. Käsitteen hahmottamista auttaa ajatus, että palvelumuotoilu yhdistelee monia menetelmiä ja toimintatapoja, jotka ovat olleet laajalti käytössä palveluja ja liiketoimintaa kehitettäessä (Tuulaniemi 2011, 12). Palvelumuotoilussa yhdistyy palvelun käyttäjien tarpeiden tutkiminen sekä erilaisten ratkaisumallien kehittäminen, ja palvelumuotoilussa käytettävät menetelmät ovat vahvasti osallisuutta edistäviä. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 34–42, 5.)

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön luvussa kaksi tarkastelen Mataraa ja Mataran aulaa toimintaympäristönä. Kerron Matarasta siellä työskentelevien järjestötoimijoiden ja yhteisöjen näkökulmasta sekä kuvailen aulaa ja sen toimintoja monipuolisesti. Aulan keskeinen tehtävä on toimia paikkana, jonne kuka tahansa voi tulla ja kokea olonsa tervetulleeksi omana itsenään, joten paneudun aulassa tapahtuviin kohtaamisiin haastattelusta nousseiden havaintojen pohjalta. Kolmannessa luvussa tarkastelen osallisuuden käsitettä ja osallisuuden kokemusta. Lisäksi avaan osallisuuden käsitettä porrasmallien kautta, joiden avulla voidaan hahmottaa osallisuuden kokemuksen syntymistä. Luku

neljä kuvaa palvelumuotoilua prosessina sekä palvelumuotoilun hyödyntämistä käytännössä. Viidennessä luvussa kuvailen opinnäytetyöni tutkimusmenetelmiä. Kuudes luku sisältää tässä opinnäytetyössä hyödyntämäni kyselyn tulokset ja seitsemäs luku on yhteenvetoluku, jossa kyselyn tulosten analyysin ja palvelumuotoiluajattelun pohjalta esittelen kehittämisajatuksia ja -ideoita. Kahdeksannessa eli viimeisessä luvussa arvioin opinnäytetyön onnistumista.

2 KANSALAISTOIMINNANKESKUS MATARA

Kansalaistoiminnankeskus Matara perustettiin jyvaskyläläisten järjestötoimijoiden toiveesta saada yhteisiä tiloja ja toimiva yhteistyöverkosto Keski-Suomen järjestökentälle. Järjestötoimijat halusivat selkeän järjestöjen yhteistyön ja kansalaistoiminnan edistämisen keskuksen, jonka tavoitteena olisi lisäksi järjestökentän ja oppilaitosyhteistyön mahdollistaminen. Lisäksi toimijat toivoivat kohtaamispaikkaa kuntalaisille. Mataran hallinnoivaksi tahoksi asetui Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki (myöhemmin KYT). KYT hallinnoi myös Kansalaistoiminnankeskus-hanketta, jonka avulla varsinainen Kansalaistoiminnankeskus Matara käynnistettiin. (Naappi 2015, 7, 18; Laukkanen 2009.) Naappi teki vuonna 2015 Mataralle opinnäytetyön ”Yhdessä Enemmän”, joka käsittelee Mataran alkuvaiheita suunnittelusta toiminnan käynnistämiseen (kts. Naappi 2015).

2.1 Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki

Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki (myöhemmin KYT) on toimija, jonka tavoitteena on toimia kansalaistoiminnan edistäjänä ja kehittäjänä. KYT muodostuu kahdesta organisaatiosta: KYT ry:stä sekä KYT Osuuskunnasta. KYT ry:n toiminta suuntautuu sekä kansalaisten että järjestöjen suuntaan: kansalaisille se tarjoaa paikkoja kohtaamiselle ja osallistumiselle kohtaamispaikkojen kautta, palveluja työllistymisen tukemiseen, tietoa, ohjausta, koulutusta ja neuvontaa sekä monikulttuurista toimintaa. Järjestöille ja yhteisöille tarjolla on ohjausta ja neuvontapalveluja, koulutusta, tiloja, verkostoja ja vaikuttamistyötä sekä KYT Osuuskunnan kautta tilitoimistopalveluja. (KYT 2019.)

KYT ry hallinnoi Mataran lisäksi toista kohtaamispaikkaa, Sepänkeskusta. Sepänkeskuksessa sekä Matarassa on tiloja, joita yhteisöt ja yksityishenkilöt voivat vuokrata omaa toimintaansa varten. Ennen kaikkea Mataran tilojen näkökulmasta KYT on keskeinen ja tärkeä taho: KYT on tilojen päävuokralainen ja sen alivuokralaisina Matarassa on reilut kolmekymmentä toimijaa. Näin KYT tarjoaa Mataran kautta toimitilat yhdistyksille ja yhteisöille. Tilojen kautta mahdollistetaan verkostoitumista, yhteistyötä ja sujuvaa yhdistys- ja yhteisötoimintaa. (Matara 2019; KYT 2019.)

KYT on myös tärkeä työnantaja: tällä hetkellä KYTissä työskentelee yli 30 henkilöä (KYT 2019). Mataran henkilökuntaa KYTin palkkalistoilla ovat aulapalvelun henki-

löstö, siistijät, tiedottaja, aulatyöntekijä, OLKA®-työntekijä sekä Mataran yhteisökoordinaattori, joka vastaa Mataran käytännön toiminnasta aina esimiestyöstä yhteisöllisyyden kehittämiseen toimijoiden kanssa ja tapahtumien ja tilaisuuksien organisointiin (Naappi 2019).

2.2 Mataran toimijat

Matarassa on tällä hetkellä (2019) vuokralla 34 toimijaa. Käytän termiä ”toimija”, koska kaikki Mataran vuokralaiset eivät ole yhdistyksiä, vaan mukana on myös Jyväskylän kaupungin yhteisöjä, kuten esimerkiksi Vapari – Jyväskylän kaupungin vapaaehtoispalvelut ja Jyväskylän kaupungin osallisuus- ja kulttuuripalvelut. Toimija ei siis tässä yhteydessä tarkoita henkilöä vaan yhteisöä.

Mataran keskeisenä tavoitteena on vahvistaa yhteistyötä toimijoiden välillä sekä vahvistaa heidän toimintaedellytyksiään. Toimijat jakavat yhdessä keittiö- ja WC-tilat sekä esimerkiksi kopiokoneet, ja heidän käytössään ovat myös edulliset kokoustilat. KYT tarjoaa toimijoille tarvittaessa IT-tukea sekä Mataran aulapalvelut monenlaisia käytännön tukitoimia. Matara järjestää toimijoille säännöllisesti yhteisiä aamukahveja ja lounaita, sekä työhyvinvointiin liittyviä toimintoja, kuten taukojumppaa. Mataran toimijoilla on mahdollisuus osallistua erilaisiin työryhmiin suunniteltaessa yhteisiä tapahtumia Mataraan tai tehtäessä yhteistyötä muiden tahojen ja organisaatioiden kanssa. Lisäksi toimijat tapaavat säännöllisissä Mataran sisäisissä toimijatapaamisissa, jotka keskittyvät käytännön asioista sopimiseen sekä yhteisten toimintojen ja tiedotusasioiden jakamiseen. Työryhmät ovat tärkeä osa Mataran toiminnan kehittämistä ja yhteistyön edistämistä toimijoiden välillä. Työryhmätoiminnan tarkoituksena on edistää toimijoiden osallisuutta antamalla heille mahdollisuuden osallistua työryhmiin tasaveroisina jäseninä ja olla mukana vaikuttamassa yhteisiin asioihin. (Matara 2019; Naappi 2015, 44.)

Mataraan vuokralle tullessaan yhteisö tutustuu ensin Mataran laatimaan kumppanuussopimukseen, jonka hyväksyminen on edellytys vuokrasuhteen syntymiselle. Kumppanuussopimus on luotu, jotta Mataraan tulevat toimijat sitoutuvat toimimaan Mataran arvojen mukaisesti, joita ovat yhteisöllisyys, tasa-arvoisuus ja rohkeus. Sopimuksessa määritellään, että Mataraan tullessaan toimijat sitoutuvat osallistumaan

Mataraa kehittäviin työryhmiin ja tapaamisiin. Sopimuksessa määritellään Mataran tavoitteet vahvistaa toimijoiden yhteistyötä ja edistää heidän toimintaansa. Sopimus toimii siis kahteen suuntaan: toimijat saavat Matarasta yhteisöllisiä ja synergeettisiä hyötyjä sekä osallistuvat Mataran yhteisien tavoitteiden eteen työskentelemiseen. (Mataran kumppanuussopimus 2019.) Sopimuksen tarkoituksena on varmistaa, että hyöty yhteistyöstä ulottuu molempiin osapuoliin, sekä Mataraan että toimijoihin.

Mataran toimijoilta kerätään vuosittain palautetta, jonka avulla pohditaan uusia suunnitelmia sekä tunnistetaan kehittämistarpeita. Toimijoiden palautteista hyötyinä kiistatta eniten esiin nousevat yhteisöllisyys ja verkostoituminen, toisten toimijoiden eli yhteisen ”työyhteisön” tuki sekä tilat. Toimijoille tärkeitä asioita ovat myös käytännön asiat kuten tilojen siivous sekä toimijoiden välisen viestinnän sujuvuus. (Mataran toimijapalautteet 2011-2017.)

2.3 Mataran aula

Matara on tiloja, toimintaa ja tapahtumia (Matara 2019). Mataran tapahtumat ja toiminnot muodostavat suuren osan siitä kansalaistoiminnasta, joka näkyy Mataran kävijälle eli kansalaiselle. Mataran aula toimii keskuspaikkana sekä Mataran kävijöille että toimijoillekin. Tässä opinnäytetyössä aula on kehittämisen kohteena, joten on tärkeää ymmärtää aulaa toimintojen lisäksi myös tilana: mitkä tekijät asettuvat haasteiksi toimintaa suunniteltaessa ja mitkä taas muodostuvat aulan vahvuuksiksi.

Mataran aulassa sijaitsee aulapalvelujen neuvonta. Aulasta on lisäksi käynti muutamien Mataran toimijan tiloihin: Vapariin, Monikulttuurikeskus Gloriaan, Info Gloriaan sekä Mataran OLKA®-työntekijän työtilaan. Lisäksi aulan yleisö-WC:n läheltä on kulku kaupungin Nuorten Taidetyöpajan tiloihin. Aulan läpi kuljetaan lisäksi muualle Mataraan. Aulassa on sohvia, nojatuoleja sekä pöytäryhmiä. Kulku aulan läpi on suunniteltu niin, ettei se häiritse sohvilla tai pöytien ääressä istujia. Aulatila on kolmen kerroksen korkuinen ja valoisuutta tilaan tuo lasikatto.



Kuva 1. Mataran aula. Kuva: Kati Multanen

Aula toimii matalan kynnyksen kohtaamispaikkana, jonne kuka vain voi tulla. Mataran aulapalvelussa työskentelee 3-4 henkilöä ja aulapalveluvastaava. Aulapalvelun tehtävänä on huolehtia aulan yleisestä järjestyksestä, avustaa Mataran toimijoita käytännön asioissa ja palvella Mataran asiakkaita eli kävijöitä. Aulapalvelutyöntekijöiden lisäksi aulassa työskentelee aulatyöntekijä, joka on paikalla spontaaneihin kohtaamisiin ja on valmiina keskustelemaan sekä pelaamaan vaikkapa lautapelejä aulaan tulijan kanssa. (Naappi 2019.) Haastattelin aulatyöntekijää tätä opinnäytetyötä varten, koska tarvitsin konkreettista ja ajantasaista tietoa siitä, millaisia ihmisiä aulassa käy ja minkälaisia arkipäivän tilanteita aulassa syntyy kävijöiden kanssa.

2.4 Kohtaamiset aulassa

Haastatteleman aulatyöntekijän työpiste sijaitsee aulan keskellä, joten kävijät voivat havaita hänet heti saapuessaan. Hänen työtehtäviinsä kuuluu muun muassa aulan kävijöiden kohtaaminen. Haastattelussani selvitin, millaisia kohtaamisia kävijöiden kanssa on syntynyt ja miten kävijät ovat kokeneet Mataran omasta näkökulmastaan. Aulatyöntekijä on paikalla neljä tuntia päivässä ja kohtaa tyypillisesti noin 4-5 kävijää

päivänsä aikana. Hänen pöydällään oleva kyltti kehottaa spontaaneihin ja ennalta-arvaamattomiin kohtaamisiin, ja moni tarttuukin tekstin sanomaan. Kohtaamiset ovat spontaaneja ja toisinaan kestävät pidemmänkin aikaa. Kohtaamiset ovat aulatyöntekijän mielestä hyvin vuorovaikutteisia ja syvällisiä. Keskustelussa on usein oleellista ratkaisukeskeisyys: moni kävijä tulee purkamaan pahaa oloa tai ahdistusta, ja kokee konkreettisen kuuntelun olevan avuksi. Kuulluksi tuleminen on ehdottoman tärkeää, ja usein hankalien asioiden jakaminen jonkun kanssa puolittaa murheet. Jotkut kohtaamisista ovat jääneet aulatyöntekijän mieleen. Kävijä saattaa tulla ahdistuneena ja kokee olevansa umpikujassa, kunnes keskustelun jälkeen tuntee olonsa selvästi kevyemmäksi ja toiveikkaammaksi. Aulatyöntekijä kertoo, että usein hän selvittää kävijöiden puolesta käytännön asioita, kuten esimerkiksi yhteystietoja tai konkreettisia palvelupolkuja. Näissä korostuu Mataran sisältä löytyvä ammattitaito ja osaaminen: moni Mataran toimija tarjoaa konkreettista apua vaikkapa työnhakuun liittyvissä asioissa tai muissa elämänlaatuun vaikuttavissa haasteissa. On tärkeää, että kävijöille välittyy mahdollisuus tulla juttelemaan aulatyöntekijän kanssa, ja että jokainen kävijä tuntisi olevansa tervetullut aulaan. (Kulmala 2019.)

2.5 Kansalaistoiminta aulassa

Mataran aula on toiminut kohtaamispaikkana koko keskuksen olemassaoloajan. Perustarkoitus on koko tämän ajan ollut sama, matalan kynnyksen kohtaamispaikka kansalaisille sekä paikka, jossa voi järjestää tilaisuuksia ja tapahtumia. Aula on sekä kansalaisten olohuone, että jopa 150 ihmiselle sopiva tapahtumapaikka.

Mataran aulan kohtaamispaikka ja aulan toiminta ovat vapaita kohderyhmäajattelusta. Aulassa järjestettävät toiminnot pyritään suunnittelemaan ja toteuttamaan niin, että kaikki paikalle tulijat voivat osallistua haluamallaan tavalla. Mataran toimintasuunnitelmaan (2019) on kirjattu, että Mataran toimintojen päätavoite on mahdollistaa ihmisten hyvinvointia edistävä yhdistys-, kansalais- ja vapaaehtoistoiminta Jyväskylässä osallisuuden ja toiminnan paikkojen sekä tilojen avulla. Osatavoitteina ovat kansalaisten hyvinvointia tukevien kohtaamisten ja toimintojen sekä vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksien laajeneminen ja ihmisten hyvinvointia edistävän kansalaisjärjestötoiminnan laadukkaan ja toiminnan tarkoitusta hyvin palvelevan toimintaym-

päristön turvaaminen. (Mataran toimintasuunnitelma 2019.) Tapahtumilla ja toiminnoilla on tärkeä rooli osallisuuden edistämisessä: osallistuminen yhteiseen toimintaan vahvistaa yhteisöön kuulumisen tunnetta ja näin kannustaa yksilöä osallistumaan toimintoihin uudelleen. Yhteisöön kuulumisen tunne vuorostaan vahvistaa itsetuntoa, luo luottamuksen tunnetta elinympäristöä kohtaan sekä antaa monenlaisia tiedollisia ja taidollisia valmiuksia. (Nivala & Ryyänen 2013, 32–33.)

Aula toimii areenana erilaisille toiminnoille ja tapahtumille. Matalan kynnyksen tapahtumat ovat ilmaisia ja niihin ei vaadita ennakoilmoittautumista, joten niillä pyritään luomaan osallistujille mahdollisimman sujuva osallistuminen. Matara järjestää aulassa säännöllisesti Bingoa, Päiväkahveja, liikunnallista Mataran Muuvit -tapahtumaa sekä erilaisia teemallisia työpajoja. Vuonna 2019 aulassa järjestettiin muun muassa neulahuovutusta, unelmakarttatyöpajaa sekä korujen valmistusta. Aulassa järjestetään Mataran toimijoille työhyvinvointia edistävää toimintaa, kuten taukojumppaa, sekä kuukausittaisia toimijoiden yhteisiä aamukahveja. Aulan tapahtumat ja toiminnot suunnitellaan kävijöiden ja toimijoiden tarpeita kuunnellen, eli tarpeen mukaan toimintoja karsitaan pois ja jotain muuta kokeillaan tilalla.

Matara järjestää vuosittain Avoimet ovet, jonka tarkoituksena on juhlistaa Mataran olemassaoloa ja antaa Mataran toimijoille mahdollisuuden esitellä omaa toimintaansa. Vuonna 2019 Avoimet ovet pidettiin keväällä Mataran syntymäpäivien yhteydessä. Avoimet ovet on tärkeä tilaisuus Mataralle: sen tarkoitus on lisätä tietoisuutta Matarasta, aulasta ja Mataran toimijoista. Osallisuuden näkökulmasta avoimet ovet on toimijoille hyvä mahdollisuus: toimijat saavat osallistua tapahtuman suunnitteluun ja toteuttamiseen, sekä esitellä omaa toimintaansa parhaaksi katsomallaan tavalla. (Mataran toimintasuunnitelma 2019.)

Matara pyrkii tarjoamaan kansalaisille toimintaa monipuolisesti ja monenlaisiin tarpeisiin vastaten. Kohtaamispaikan ja siinä tapahtuvien toimintojen lisäksi Matarasta löytyy laaja vapaaehtoistoiminnan kirjo. Suomalaisen kansalaisyhteiskunnan yksi selkeä ominaisuus on vapaaehtoistoiminta: se erottaa keskeisesti kolmannen sektorin julkisesta ja yksityisestä sektorista. Vapaaehtoistoiminnan peruslähtökohtia ovat halu auttaa ja tehdä toisille hyvää. Vapaaehtoistoiminnan hyötyjä yksilölle ovat muun muassa toiminnan kautta uusien asioiden oppiminen, yhteisiin asioihin vaikuttaminen sekä osallisuuden tunteen saavuttaminen. (Laimio & Välimäki 2011, 10–12). Matarasta

löytyy runsaasti vapaaehtoistoimintaa yhdistysten ja yhteisöjen kautta, mutta Mataran omaan vapaaehtoistoimintaan voi osallistua, vaikka tapahtumien järjestämisessä tai OLKA®-toiminnassa. Mataran aulaan voi kuka tahansa tulla pitämään työpajaa tai vaikkapa jumppaa vapaaehtoisena. Myös keskusteluryhmän vetäminen on hyvä esimerkki vapaaehtoistoiminnasta: Matarassa kokoontuu maanantaisin Filosofian keskustelupiiri, jota on järjestetty vapaaehtoisvoimin jo monta vuotta. (Mataran 2019.)

OLKA®-toiminta on koordinoitua järjestö- ja vapaaehtoistoimintaa sairaalassa ja Matarassa. Kyseessä on valtakunnallinen HUS:in ja EJY ry:n luoma konsepti, jossa mukana olevat vapaaehtoiset tuovat iloa ja toivoa potilaille ja heidän läheisilleen. Jyväskylässä OLKA®-toimintaa toteutetaan Mataran ja Keski-Suomen sairaanhoitopiirin yhteistyönä. Potilasjärjestöt ovat olennainen osa OLKA®-toimintaa: toiminta edistää potilaiden ja heidän läheistensä pääsyä potilasjärjestöjen piiriin. Potilasjärjestöt järjestävät erilaisia teemapäiviä ja ovat mukana tapahtumissa, jotta tieto erilaisista sairauksista ja kansanterveyteen liittyvistä asioista olisi helpommin ihmisten tavoitettavissa. Jyväskylän malli on muihin OLKA®-toimintaa tarjoaviin kaupunkeihin verrattuna erilainen: Jyväskylässä OLKA®-pisteitä on kaksi, toinen Keskussairaalassa ja toinen Mataran aulassa. OLKA®-toiminta näkyy Matarassa esimerkiksi siten, että joka maanantai kello 12-16 aulassa päivystää OLKA®-työntekijä sekä potilasjärjestöjen edustajia. Potilasjärjestöt voivat varata aulan käyttöönsä ja järjestää vaikkapa teemallisen iltapäivän. (KSSHP 2019; Mataran 2019; Innokylä 2019.)

2.6 Aulan kehittämistyöryhmä

Keväällä 2019 Mataraan perustettiin aulan kehittämistyöryhmä, johon pyydettiin toimijoita mukaan kehittämään aulan toimintaa ja toimintoja, sekä vastaamaan siihen, miten aula pidetään viihtyisänä sekä dynaamisena. Aulan kehittämistyöryhmä kokoontuu noin viitisen kertaa vuodessa. Työryhmän keskeisenä tavoitteena on kehittää aulan toimintoja, nostaa aulan näkyvyyttä sekä kehittää aulan visuaalista ilmettä (Mataran toimintasuunnitelma 2019). Työryhmän perustamiseen vaikutti muun muassa toimijoiden kehittämis- ja kesäpäivillä esiin tullut palaute: aulan kehittämisteema nostetaan kehittämispäivillä joka kerta esiin. Työryhmä perustettiin, jotta aulan kehittämiseen liittyvä päätöksenteko ja toiminta olisi jatkossa selkeämpää ja tietyn ryhmän

tehtävä sen sijaan, että aulan kehittäminen nostettaisiin esiin toistuvasti Mataran toimijoiden yhteisissä tapaamisissa. Työryhmän toiminta on myös siksi tärkeää, koska työryhmä toimii linkkinä Mataran toimijoiden ja aulan välissä. Aulan kehittämistyöryhmä voi tämän opinnäytetyön kehittämisajatusten pohjalta määritellä, millainen aulan kehittämisote jatkossa on.

Aulan kehittämistyöryhmä on vuoden 2019 aikana paneutunut aulan järjestykseen, pohtinut aulan käyttöä ja markkinointia sekä keskustellut muun muassa aulan toiminnoista ja niiden jatkosta. Työryhmä toteutti syksyllä 2019 somekampanjan, jonka tarkoituksena oli lisätä aulan tunnettuutta ja käyttömahdollisuuksia kansalaisille. Työryhmässä on pohdittu aulassa olevien palvelujen olemassaoloa ja tärkeyttä sekä keskusteltu aulatyöntekijän kohtaamisista sekä havainnoista kohtaamisten perusteella. Aulan päätoiminen tehtävä on olla kävijäystävällinen kohtaamispaikka, joten aulan kehittämistyöryhmän perustaminen on tämän opinnäytetyön näkökulmasta tärkeä asia.

3 OSALLISUUS

Tässä luvussa tarkastelen osallisuutta käsitteenä. Määrittelen osallisuutta erilaisista tulokulmista, jotka auttavat hahmottamaan osallisuuden käsitettä kokonaisuutena.

3.1 Osallisuuden kokemus

Osallisuuden käsitteen rajapinnat ulottuvat vahvasti koko yhteiskunnan tasolle sekä yksilön identiteettiin. Yksilölle tunne osallisuudesta syntyy arjen asioista, kuten kohtaamisista ja kuulluksi tulemisesta ja omista asioista päättämisestä. Tunne heijastaa yksilön identiteettiä: kuka ja millainen olen, miten muut minut näkevät, millainen asema minulla on ympäröivässä yhteiskunnassa (Nivala & Ryyänen 2013, 20). Osallisuuden tunteen syntymiseen vaikuttaa myös yksilön tunnekokemus osallisuudesta: näin ollen kokemus on aina henkilökohtainen, eikä se ole riippuvainen vain ulkoisista tekijöistä. Voi ajatella niin, että osallisuuden kokemus syntyy yksilön aktiivisesta osallistumisesta silloin, kun yksilö on saanut näkemyksensä esiin ja saanut olla mukana vaikuttamassa (mt. 2013, 21).

Osallisuuden tunne voi jäädä syntymättä, jos yksilö kokee ulkopuolisuuden tunnetta tai osattomuutta, mikä voi johtua vaikkapa työttömyydestä, sairastumisesta tai muusta elämänlaatuun negatiivisesti vaikuttavasta tekijästä. Osallisuutta voidaan siis määrittellä syrjäytymisen vastavoimana. (Särkelä-Kukko 2018, 36; Nivala ym. 2013, 19.) Etenkin nuorisotyön kentällä käytetään termiä sosiaalinen vahvistaminen syrjäytymisen ehkäisemisen sijaan. Sosiaalista vahvistamista voisi lyhyesti kuvailla toimenpiteinä, jotka vahvistavat nuorten elämäntaitoja sekä tukevat hyvinvointia kokonaisvaltaisesti (Lundbom & Herranen 2011, 6). Sosiaalisen vahvistamisen käsite otettiin käyttöön uuden nuorisolain myötä vuonna 2006. Sosiaalista vahvistamista alettiin käyttää, koska uusi käsite viittaa enemmän nuorten elämänhallinnan ja -laadun parantamisen prosessiin ja on siten vähemmän leimaava. (Kuure 2015, 8.) Nuorisolaissa (2016) määritellään nuorten osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien sekä yhteiskunnallisten kykyjen ja edellytysten edistäminen (Nuorisolaki 2016, §2). Konkreettinen nuorisolaissa määriteltyihin tavoitteisiin vastaava esimerkki on Nuorten työpajatoiminta. Pajatoiminta on kehitetty vastaamaan tarpeeseen ehkäistä nuorten syrjäytymistä eli putoamista koulutuksen ja työmarkkinoiden ulkopuolelle. Pajatoiminnan tarkoituk-

senä on lisätä nuorten aktiivisuutta ja edistää heidän kasvuaan ja osallisuuttaan. (Nuorisolaki 2016, §13.) Työpajatoiminta on hyvä esimerkki siitä, miten yhteiskunta voi tukea yksilöä osallisuuden kokemuksen syntymisessä ja yhteiskuntaan kiinnittymisessä sosiaalisen vahvistamisen kautta.

Osallisuuden kokemuksen syntyminen yhteiskunnallisella tasolla on kytköksissä tulosekä elintason. Tulotaso määrittelee elämänlaatua ja sen myötä yksilön arjen sujuvuutta: alhainen tulotaso voi aiheuttaa köyhyyttä, joka puolestaan voi vaikuttaa elintsoon ja sitä kautta elämänlaatuun. (Särkelä-Kukko 2018, 40.) Yksilön kokemus suhteestaan yhteiskuntaan määrittyy osin sosioekonomisen aseman kautta. Osallisuuden vastakohtaksi voi tällöin muodostua passiivisuus, jos yksilö kokee jäävänsä yhteiskunnallisten tukiverkkojen ja yhteisöjen ulkopuolelle. Passiivisuus tarkoittaa muun muassa haluttomuutta vaikuttaa itseään koskeviin asioihin, joka voi näkyä esimerkiksi äänestyskäyttäytymisessä: yksilö jättää äänestämättä, koska kokee, ettei hänen asiointinsa voi sitä kautta kuitenkaan vaikuttaa eikä hänen äänellään ole merkitystä. (Nivala & Ryynänen 2013, 19.) Julkishallinnollisissa osallisuuskeskusteluissa esille on noussut huoli kansalaisten yhteiskunnallisesta syrjäytymisestä, mikä tarkoittaa yhteiskunnan tukirakenteiden ulkopuolelle jäämistä (mt. 2013, 18–19). Sosiaalityön kentällä Päivi Kivelän (2014) tekemä tutkimus osoittaa, että sosiaalipalvelut uhkaavat jäädä heikompiosaisten erityisryhmien saavuttamattomiin. Tällaisia tapauksi voivat olla muun muassa syrjäisillä seuduilla kaukana keskuksista asuvat ihmiset ja vaikeat asiakastapaukset, kuten esimerkiksi mielenterveys-, päihde- ja moniongelmaiset sekä kriminaalihuollon asiakkaat. (Niemelä 2016, 91.)

3.2 Osallisuuden porrasmalli

Osallisuuden käsitettä kuvataan usein porras- tai tikapuumallin kautta. Osallisuus kuvataan mallien kautta niin, että alimmilla askeleilla osallisuus ei toteudu lainkaan, ja ylemmille tasoille noustessa se lisääntyy ja ylimmillä askelmilla toteutuu täysin. Mallien avulla voidaan hahmottaa osallisuuden käsitteeseen liittyvät valtasuhteet: osallisuuden kokemuksen syntyyn vaikuttavat vahvasti osallistumisen paikkoja tarjoavat ja osallisuutta määrittävät tahot. Tyypillisesti osallisuuden portailla tai tikapuilla kuvataan lasten ja nuorten osallisuutta, mutta useimmat mallit pohjautuvat Sherry R. Arnsteinin vuonna 1969 luomaan osallisuuden asteikkoon, jonka tarkoituksena on kuvata

kansalaisten osallistumisen asteita päätöksenteossa. Arnsteinin asteikon pohjalta Roger Hart (1992) laati lasten osallisuuden portaat, jotka kuvaavat lapsen ja aikuisen valtasuhdetta ja osallisuuden kehittymistä. (Turja 2010, 27.)

Osallisuutta kuvaaviin malleihin tulee suhtautua kuitenkin kriittisesti, koska mallien rakenne luo väistämättä mielikuvan osallisuutta määrittelevästä ylemmästä tahosta. Näin ollen mallitus ei kuvaa osallisuuden muotoja silloin, kun osallisuus toteutuu ihmisten keskinäisessä kanssakäymisessä ja vuorovaikutuksessa. Porras- ja tikapuumallit määrittelevät täten osallisuutta ja sen toteutumista valtasuhteiden kautta, ja näissä osallistuminen korostuu osallisuuden tunteen synnyttäjänä. On hyvä huomioida osallisuuden laajempikin merkitys, jota voi sosiaalipedagogisen näkökulman mukaan määritellä yksilön ja yhteisön välisiä suhteita kuvaavaksi käsitteeksi. (Nivala & Ryyänen 2013, 23–24.)

Suomen Nuorisoseurojen laatimat nuorten osallisuutta kuvaavat osallisuusportaat mukailevat Hartin porrasmallia. Mallissa osallisuus etenee alhaalta ylöspäin, alimilla tasoilla aikuiset päättävät nuorten asioista ja toimivat osallisuutta määrittelevänä auktoriteettina. Ylemmäs mentäessä nuoret saavat enemmän vaikutusvaltaa omiin päätöksiinsä ja mahdollisuuksia osallistua päätöksentekoon. Nuorisoseurojen osallisuusportaat on vapaasti käytettävä työkalu, jota kuka tahansa voi hyödyntää. (Suomen Nuorisoseurat 2016.)

Oheinen kuvio mukaillee Leena Turjan luomaa lasten osallisuuden portaita, jotka perustuvat Hartin malliin.



Kuvio 1. Osallisuuden tikapuumalli, joka perustuu Roger Hartin luomaan lasten osallisuuden malliin (Turja 2010).

Taulukko kuvaa osallisuuden kehittymistä alhaalta ylöspäin, eli kahdella alimmalla tasolla osallisuus ei käytännössä toteudu lainkaan, ja kolmannella tasolla se jää pelkäksi näennäisosallisuudeksi. Kolme alimmaista askelta eivät siis toteuta osallisuutta todellisuudessa lainkaan. Neljännellä askeleella osallisuus määrittyy aikuisten ehtojen mukaisesti, eli missä asioissa ja miten lapset voivat olla osallisina. Viidennestä askelmasta ylöspäin osallisuuden osuus kasvaa pikkuhiljaa, ja ylimmillä askeleilla osallisuus toteutuu yhteistoiminnan ja dialogin kautta. (Turja 2010, 27–28.)



Kuvio 2. Viisiportainen osallisuuden porrasmalli, joka kuvaa osallisuuden toteutumista yhteistoiminnassa. Kuva pohjautuu Vantaan kaupungin asukasvaikuttamisen toimintamalliin, ja mukailee Arnsteinin osallisuuden portaita. (Vantaan kaupunki 2019.)

Viisiportaisen mallin runko kuvaa osallisuuden kasvua Arnsteinin mallia mukaillen. Mallia voi soveltaa esimerkiksi palveluntarjoajan ja palvelujen käyttäjien näkökulmasta tai kansalaisten osallisuutta tarkasteltaessa. Alin portas, eli informaatio, tarkoittaa yksisuuntaista tiedonkulkua. Osallisuus ei käytännössä tällä portaalla toteudu lainkaan. Toisella portaalla voidaan kysyä yksilöiden mielipiteitä, mutta sillä ei välttämättä ole merkitystä päätöksenteossa. Kolmas portas, eli vuoropuhelu mahdollistaa keskustelun syntymisen ja konkreettisen ajatustenvaihdon, tai vaikkapa kansalaisraadien järjestämisen. Osallisuus toteutuu kolmannella portaalla, mutta valmiiksi asetettujen raamien mukaisesti. Yhteissuunnittelu neljännellä askelmalla mahdollistaa jo vaikuttamisen päätöksentekoon, ja viimeisen askelman yhteinen päätöksenteko täysivaltaisen osallisuuden. Kahdella ylimmällä tasolla palvelun käyttäjä osallistuu suunnitteluun ja päätöksentekoon, ja osallisuus tuo mukanaan myös vastuunottoa yhteisistä päätöksistä.

4 PALVELUMUOTOILU

4.1 Palvelumuotoilun idea ja periaatteet

Palvelumuotoilun pohjana on muotoiluajattelu. Muotoiluajattelulla tarkoitetaan innovaatioprosessia, jossa pyritään yhdistämään se, mikä on ihmisten mielestä haluttavaa, teknologisesti mahdollista sekä resurssien osalta kannattavaa. Toisin sanoen, muotoiluajattelu on innovaatiolähtöistä ja asiakkaita kuuntelevaa. Palvelumuotoilua ja muotoiluajattelua voidaan soveltaa hyvin moneen eri asiaan: palveluihin, laitteisiin, kokemuksiin, prosesseihin tai vaikka yhteisön strategian kehittämiseen, eli käytännössä se sopii melkein minkä tahansa ongelman ratkaisemiseen. Verrattaessa palvelumuotoilua perinteiseen kehittämiseen, voidaan palvelumuotoilu nähdä asiantuntija- ja organisaatiokeskeisen kehittämisotteen sijaan asiakaslähtöisenä ja joustavana. Perinteinen kehittäminen tapahtuu laajalti olettamuksien ja suoraviivaisesti jäsentyvän prosessin kautta. Olettamukset perustuvat joko määrällisten menetelmien, kuten esimerkiksi markkinatutkimusten tai kyselyjen antamaan tietoon tai puhtaasti siihen, mitä oletetaan palvelun käyttäjien haluavan. Palvelumuotoilussa oikean ongelman ratkaiseminen edellyttää, että prosessi on osallistava ja ymmärtävä, ja että kehittämiseen osallistuvat sekä käyttäjät että sidosryhmätkin. Palvelumuotoiluprosessi on hyvin vuorovaikutuksellinen kehittämisprosessi. (Koivisto ym. 2019, 35, 48–50.)

Muotoiluajattelun keskeisiä periaatteita ovat ihmislähtöisyys, oikean ongelman ratkaisu, eksploratiivisuus eli tutkiva ja kokeileva kehittämisote, iteratiivinen eli työvaiheita toistava eteneminen, divergentin ja konvergentin eli vaihtoehtoja luovan ja niitä rajaavan ajattelun vuoropuhelu, protoilu sekä niiden testaus, yhteiskehittäminen ja monialaisuus. Muotoiluajattelussa halutaan kehittää parempaa ja sujuvampaa arkea ihmisille, joten ihmislähtöisyys ja palveluntarjoajan näkökulmasta palvelujen käyttäjät ovat keskeinen osa kehittämistä. (mt. 2019, 36–41.)

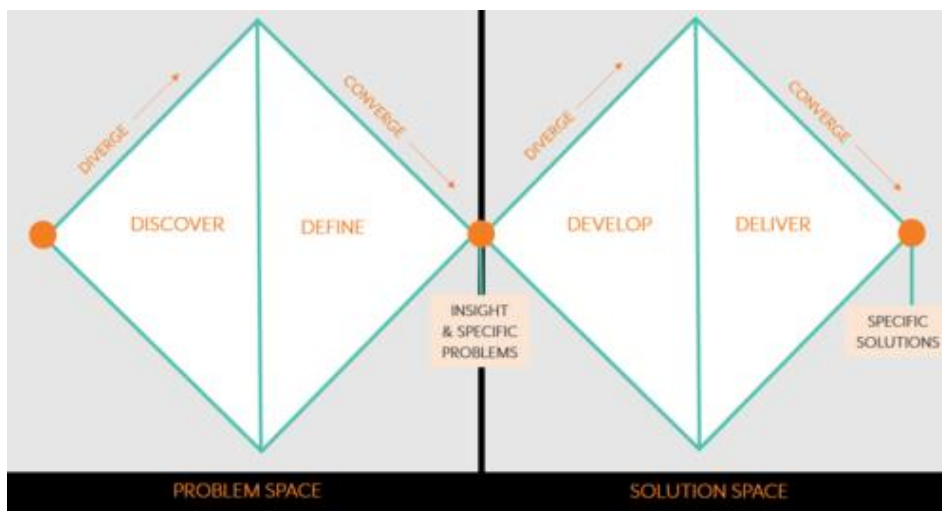
Palvelujen käyttäjien ymmärtäminen ja heidän tarpeidensa tunnistaminen on muotoiluajattelun ydin: käyttäjän perimmäisen tarpeen tunnistaminen auttaa siinä, että muotoilun avulla lähdetään ratkaisemaan oikeaa ongelmaa. Innovatiivisuus muotoiluajattelussa haastaa kokeilemaan uusia toimintatapoja vanhojen tilalla. Tutkiva ja kokei-

leva kehittämisote mahdollistaa kokonaisvaltaisempia parannuksia toimintaan ja auttaa tunnistamaan paremmin ja jopa piilossa olevia asiakastarpeita. Työvaiheita toistava eteneminen tarkoittaa, että työvaiheet muodostavat oppimisprosessin, ja että niitä toistetaan ja jalostetaan toimivammiksi ideoinnin, testaamisen ja arvioinnin avulla. Työvaiheissa voidaan aina palata taaksepäin, mikä mahdollistaa uusien ja parempien ratkaisujen syntymisen ja hyödyntämisen. Divergentin ja konvergentin välisellä dialogilla tarkoitetaan kahden erilaisen ajattelutavan vuoropuhelua. Konvergentti ajattelutapa pyrkii löytämään ”oikean vastauksen”, ja se perustuu olemassa olevien vaihtoehtojen rajaamiseen. Divergentti ajattelutapa sen sijaan antaa tilaa luovuudelle, mielikuvitukselle ja intuitiolle, jolloin on mahdollista synnyttää lähes rajattomasti uudenlaisia ratkaisuja ja vaihtoehtoja. Muotoiluajattelun mukaan nämä kaksi ovat yhteistyössä niin, että ideoita ja ajatuksia synnytetään, niitä testataan, karsitaan ja poisuljetaan, kunnes jäljellä ovat parhaat vaihtoehdot. Muotoiluajattelussa suunnitelmia testataan prototyyppien avulla. Ne voivat olla esimerkiksi visualisointeja, hahmotelmia tai muita malleja, joilla havainnollistetaan ideaa tai palvelua. Yhteiskehittäminen on muotoiluajattelun keskeinen osa. Palvelun käyttäjät, työntekijät ja sidosryhmät osallistetaan muotoiluprosessiin hyödyntämällä erilaisia menetelmiä. Yhteiskehittämisellä tarkoitetaan asiakkaan asettamista kehitystiimiin tasapuolisena jäsenenä sen sijaan, että asiakas on vain kehittämisen tutkimuskohteina. Asiakkaiden ja palvelujen käyttäjien on hyödyllistä olla osa kehittämistiimiä myös sen vuoksi, että palvelut ja tuotteet vastaavat varmasti käyttäjiensä tarpeita. Monialaisuus tarkoittaa useiden eri näkökulmien huomioimisen kehittämisessä. Kehitystiimit kootaan useiden eri ammattialojen henkilöistä, jolloin varmistetaan asiantuntemus ja monipuoliset näkökulmat. (mt. 37–41.)

4.2 Palvelumuotoilun prosessi ja menetelmät

Palvelumuotoiluprosessi sisältää useita eri menetelmiä hyödyntäviä osioita. Jokaiseen vaiheeseen on omat menetelmänsä. Prosessia voidaan hahmottaa Tuplatimattimallin avulla, jossa prosessi on jaettu neljään päävaiheeseen: löydä, määritä, kehitä ja tuota. Prosessissa on kaksi timanttia, jotka edustavat toisiaan seuraavia vaiheita. Ensimmäinen timantti, eli löydä ja määritä -timantti, kuvaa ongelman tunnistamista, jossa pyritään löytämään ja tunnistamaan ratkaistava ja oikea ongelma. Toinen timantti, eli ke-

hitä ja tuota -timantti, kuvaa ratkaisun kehittämistä, jossa pyritään kehittämään tunnistettuun ongelmaan parhaiten sopiva ratkaisu. Kummassakin timantissa divergentti ja konvergentti ajattelutapa käyvät vuoropuhelua. Divergentti ajattelutapa pyrkii tuotamaan mahdollisimman luovasti ja monipuolisesti vaihtoehtoja, ja konvergentti taas pyrkii rajaamaan ja arvioimaan vaihtoehdot niin, että vain jäävät jäljelle. (mt. 42–43.)



Kuvio 3. Palvelumuotoiluprosessin timanttimali. Kuva pohjautuu Design Councilin vuonna 2005 esittelemään Tuplatimanttiproessimalliin. (Innanen 2018.)

Löydä- ja määritä -vaiheet ovat tiedonkeruu- ja analysointivaiheita. Löydä -vaiheessa kerätään mahdollisimman laaja tietämys asiakas- ja käyttäjätarpeista erilaisten menetelmien avulla. Menetelmiä voivat olla perustutkimuksen menetelmiä kuten haastattelut, kyselyt tai havainnointi. Lisäksi menetelminä voivat olla eksploratiiviset menetelmät, joilla kartoitetaan käyttäjiltä piilevää tietoa, kuten esimerkiksi tunne- ja kokemuseräisiä asioita. Tietoa pyritään saamaan mahdollisimman moniulotteisesti, ja määritä -vaiheessa tieto tulkitaan ja analysoidaan yhdenmukaiseksi ja ymmärrettäväksi. Käyttäjäprofiilit tai palvelupolut voivat olla mahdollisia määritä -vaiheen tuotoksia. Kehitä -vaiheen tarkoitus on löytää ratkaisuja aiemmissa vaiheissa tunnistettuihin ongelmiin tai haasteisiin. Kehitä -vaiheen menetelmiä ovat ideoiden visualisointi tai prototyyppien valmistus esimerkiksi erilaisissa työpajoissa. Yhteistyö sidosryhmien ja käyttäjien kanssa voi olla tässä vaiheessa suotavaa, jotta voidaan kehittää

mahdollisimman monipuolisia vaihtoehtoja. Tuota -vaiheen tehtävänä on toimia syn-
tyneiden ideoiden ja vaihtoehtojen rajaajana: niitä testataan ja arvioidaan myös talou-
dellisen kannattavuuden näkökulmasta. Lopputulemana tuotetaan ratkaisu, jota voi-
daan lähteä toteuttamaan käytännössä. Tuplatimanttimallin tarkoitus ei ole tuottaa
valmista tuotetta tai palvelua saman tien, vaan prosessissa voidaan aina palata taakse-
päin: yhteiskehittäminen ja joustavuus vaiheiden välillä tekee palvelumuotoiluun pe-
rustuvasta kehittämistyöstä oppimisprosessin. (Koivisto ym. 2019, 44–51.)

5 OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄT JA TUTKIMUSTEORIA

Tämä opinnäytetyö ei tuota konkreettista ratkaisua tai toimintamallia. Työ muodostaa kokonaisuuden, jossa kuvaan Mataraa organisaationa ja aulaa Mataran keskeisenä elementtinä sekä tarkastelen Mataran toimintaa avaamalla toiminnan pohjana olevia käsitteitä tutkimuskirjallisuuden avulla. Työn pääasiallinen näkökulma kohdistuu Mataraan toimintaympäristönä, Mataran aulan kohtaamispaikan tarkasteluun sekä kehittämisideoiden tuottamiseen, ja luonteva lähestymistapa on tällöin case study eli tapaustudkimus. Tapaustudkimuksen avulla voidaan tuottaa yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta tapauksesta ja tuottaa kehittämisideoita ja -ehdotuksia. Tapaustudkimuksella ei pyritä tuottamaan laajoja tilastoja, vaan tutkimuskohteena voi olla esimerkiksi yksilö, ihmisryhmä tai organisaatio. Tapaustudkimus vastaa kysymyksiin ”miksi” ja ”miten”, joten tapaustudkimusta voidaan hyödyntää silloin, kun halutaan ymmärtää kehittämisen kohdetta syvällisemmin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 52–53.)

Suoritin yhteisöpedagogiopintoihini liittyvää työharjoittelujaksoa KYT-Järjestöpalveluissa sekä Matarassa aikavälillä 1.9.2018–18.4.2019. Ehdin tuona aikana perehtyä Mataraan monipuolisesti: tutustuin Mataraan paikkana, tein paljon epävirallista havainnointia Mataran toimijoista ja kävin lukuisia kahvipöytäkeskusteluja Matarassa työskentelevien ihmisten kanssa, jotka osaltaan tukevat tässä työssä omia pohdintojani.

5.1 Triangulaatio

Olen käyttänyt tässä opinnäytetyössä useampia aineistoja tutkimuksen tukena. Aineiston käyttötapa on tällöin triangulaatio. Kyselyn tulokset, haastattelu sekä useat Mataran omat dokumentit havaintojeni lisäksi tuovat jokainen omasta näkökulmastaan tietoa, jonka kokoaminen yhteen muodostaa kattavan kokonaisuuden Matarasta sekä Mataran aulan nykytilasta. Aineistotriangulaatiosta puhutaan silloin, kun tutkimuksessa käytetään useita erilaisia aineistoja, kuten esimerkiksi haastattelua, tilastoja tai tiedon kohteita (henkilöt) ja menetelmätriangulaatiolla tarkoitetaan useiden eri menetelmien yhdistelyä, esimerkiksi kyselyn ja haastattelun käyttöä. Triangulaation hyötyinä voidaan nähdä tutkimuksen luotettavuuden lisääntyminen, mutta tutkimuksen tekeminen voi aineistojen keskinäisen vertailun vuoksi olla työläämpää. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

5.2 Kysely

Tässä opinnäytetyössä laajimmin käytetty menetelmä oli kysely. Kysely suunnattiin Mataran kävijöille. Sovimme Mataran yhteisökoordinaattorin kanssa, ettemme lähde teettämään kyselyä Mataran toimijoilla, koska heiltä kerätään palautetta vuosittain.

Kysely suunnattiin Mataran kävijöille, ja sillä haluttiin selvittää kävijöiden kokemuksia Matarasta, Mataran tapahtumista ja toiminnoista ja aulasta. Lisäksi vastaajilta pyydettiin kehittämisehdotuksia Mataran sekä Mataran aulan suhteen. Kyselyssä kartoitettiin edellä mainittujen asioiden lisäksi kanavia, joita pitkin kävijät ovat saaneet tietoa Matarasta ja Mataran tapahtumista. Kyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 48 henkilöä.

Kysely menetelmänä sopii tämän opinnäytetyön tarkoitukseen hyvin, sillä Matarassa on tehty kyselyjä aiemminkin. Kyselymenetelmä toimii parhaiten, jos tutkittavasta kohteesta löytyy riittävästi aiempaa tietoa. Aiemmin kerätty tieto helpottaa kyselyn suunnittelua ja toimii pohjana sille, millaisia asioita kyselyssä kysytään. Luontevaa siis oli, että suunnittelin kyselypohjan hyödyntäen Mataran tekemiä aiempia kyselyitä. Mataran tekemillä kyselyillä on selvitetty muun muassa, miten hyvin kansalaiset tuntevat Mataran tapahtumat ja toiminnot. Jokaisessa Mataran tapahtumassa kerätään kävijäpalautetta, joka on usein lyhyen kyselyn muodossa. Lisäksi palautetta kerätään myös tapahtumiin osallistuvilta toimijoilta ja ulkopuolisilta organisaatioilta. Palautetta kerätään mahdollisimman laajasti, jotta toimintaa voidaan kehittää sekä kävijöiden että tapahtumiin osallistuvien organisaatioiden näkökulmat huomioiden.

Kyselyillä saadaan usein luotettavaa tietoa, mutta toisaalta tieto voi olla pinnallista: emme voi varmaksi tietää, kuinka vakavasti kyselyyn vastaajat ovat kysymyksiin suhtautuneet tai onko vastaajilla tarpeeksi tietoa kyselyssä tutkitusta aiheesta. Kyselytutkimuksen vahvuus on, että sen avulla voidaan kerätä suurelta määrältä ihmisiä laaja tutkimusaineisto. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 121–122.)

Laadin kyselylomakkeet sekä suomeksi että englanniksi. Englanninkielisen kyselyn vastaukset yhdistin suomenkielisiin vastauksiin, koska englannin kielellä vastanneita oli vain viisi. Englanninkielinen kyselylomake oli myös hieman suppeampi, ja olin valinnut siihen tätä työtä parhaiten palvelevat kysymykset. Kyselyssä ei kysytty vastaajien sukupuolta eikä ikää, koska en kokenut tässä kyselyssä niillä olevan merkitystä. Kysely toteutettiin anonyymisti.

Kyselyä jaettiin kävijöille muutamissa Mataran tapahtumissa sekä yhdessä Mataran esittelytilaisuudessa keskuksen ulkopuolella. Tarkoituksena on, että tätä työtä varten suunniteltua kyselylomaketta Matara voi jatkossa hyödyntää palautteenkeruussa. Näin palautteet ovat tulevaisuudessa paremmin verrattavissa toisiinsa.

Kysely sisälsi sekä avoimia kysymyksiä että monivalintakysymyksiä. Avoimet kysymykset voivat olla haastavia – niihin on paperilomakkeessa helppo jättää vastaamatta, ja kyselyn analyysin kannalta vastausten läpikäyminen on hidasta. Luotin kuitenkin siihen, että avointen kysymysten kautta saisin kävijöiltä aitoja mielipiteitä ja toiveita esimerkiksi aulan toiminnan kehittämisen suhteen. Avointen kysymysten analysoinnissa käytin teemoittelua, eli luokittelin vastauksia niiden samankaltaisen sisällön mukaan (Valli 2018, 114).

5.3 Haastattelu

Haastattelin Mataran aulatyöntekijää dialogimaisesti, eli keskustellen. Haastattelun avulla sain lisäarvoa sekä kyselyn tulosten että aulan kehittämisajatusten suhteen: aulatyöntekijältä sain ajantasaista tietoa siitä, mitä aulassa käytännössä tapahtuu. Haastattelu oli avoimen haastattelun ja syvähaastattelun välimuoto siksi, että halusin haastattelun tuovan mahdollisimman paljon aulan kannalta keskeistä ja ajankohtaisinta tietoa, eli sellaisia asioita ja havaintoja, jotka nousevat aulatyöntekijältä itseltään. Olin laatinut ennalta apukysymyksiä, jotka ohjasivat keskustelun kulkua.

Haastattelu menetelmänä on hyödyllinen silloin, kun halutaan ymmärtää syvällisemmin tutkimuksen kohdetta tai tutkittavan ilmiön merkitystä. Avointa haastattelua on hyvä käyttää silloin, kun halutaan taustoittaa tutkimuksen tekemistä tai jos halutaan vahvistaa jotakin tutkimuksen mittaria. Syvähaastattelu on avointa haastattelua hie-man strukturoidumpi. Syvähaastattelussa käydään ennalta määritellyt teemat luottamuksellisen keskustelun avulla. Sekä avoimessa että syvähaastattelussa esiin nousee usein uusia seikkoja ja asioita, jotka voivat olla hyödyllisiä tutkittavan kohteen kannalta. (Ojasalo ym. 2014, 108–109.)

5.4 Tutkimusetiikka

Tämä opinnäytetyö on tehty hyviä tieteellisiä käytäntöjä noudattaen. Hyvät tieteellisten käytäntöjen lähtökohdat muodostuvat asianmukaisesta lähteiden ja viittausten merkitsemisestä, rehellisyydestä tulosten esittämisen ja arvioinnin suhteen, huolellisuudesta ja tarkkuudesta sekä yleisesti eettisen ja korkean moraalin mukaisesta tavoitteiden asettamisesta kehittämistyölle. Lisäksi huolellisuutta tulee noudattaa tiedonhankintakanavien käytön eettisyyden suhteen sekä tutkimusmateriaalin käsittelyn asianmukaisessa säilytyksessä ja luottamuksellisuuden varmistamisessa. (Ojasalo ym. 2014, 48–49.)

Tämän opinnäytetyön kannalta hyviä lähteitä olivat Mataran omat aineistot kuten tiedotustyöryhmän muistiot, Kansalaistoiminnankeskus-hankkeen loppuraportti, Mataran toimintasuunnitelma, toimijoiden palautekoonnit sekä vuonna 2013 tehty ulkoinen arviointi. Lähteet ovat julkaisemattomia lähteitä, joten olen pitänyt huolen lähdemateriaalin asianmukaisesta säilytyksestä opinnäytetyöprosessin aikana. Lähdemateriaalin antoi käyttööni Mataran yhteisökoordinaattori.

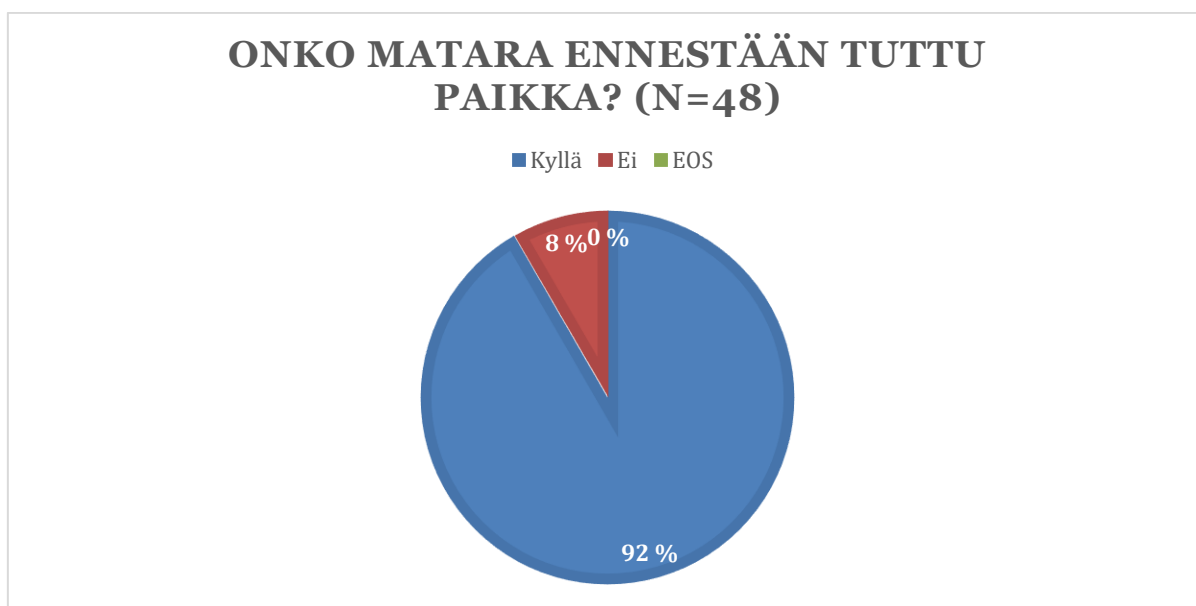
6 KYSELY JA ANALYSOINTI

Tämä luku esittelee Mataraa ja aulaa koskevan kyselyn tulokset. Tulosten tarkempi analysointi ja yhteenveto on luvussa 7.

6.1 Kyselyn tulokset

Kyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 48 henkilöä. Kysely oli kaksiosainen: ensimmäisen sivun kysymykset koskivat Mataran toimintoja ja tapahtumia, ja toinen sivu Mataran aulaa.

Kysymys 1: Onko Kansalaistoiminnan keskus Matara sinulle ennestään tuttu paikka?
(N=48)

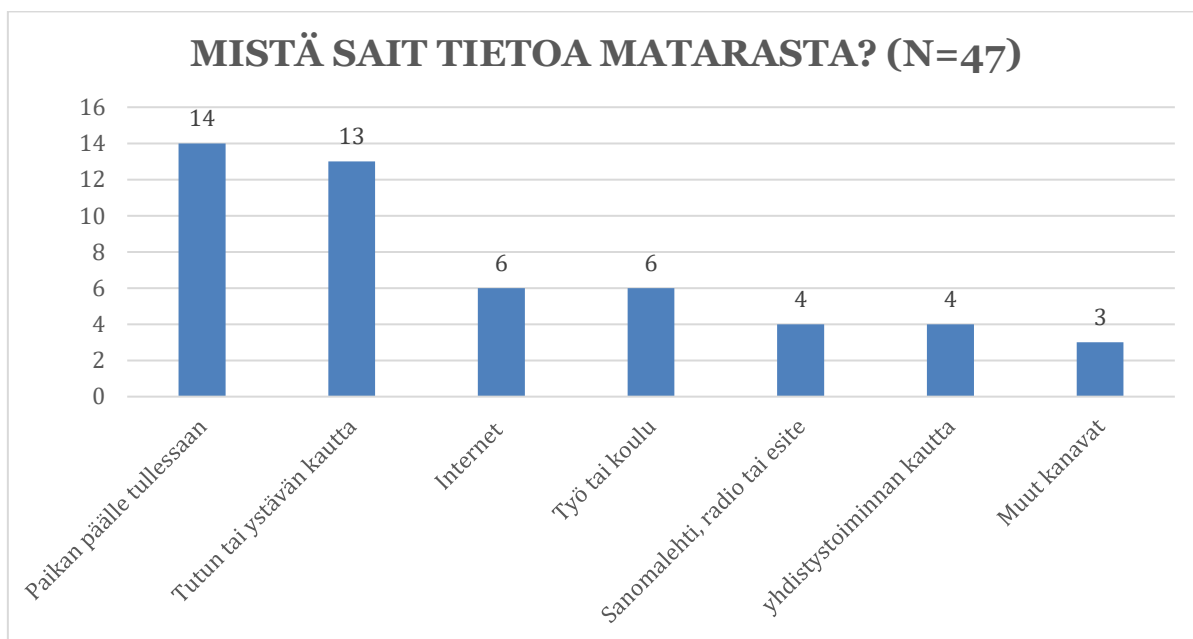


Kuvio 4.

Ensimmäinen monivalintakysymys kartoitti sitä, onko Matara vastaajalle ennestään tuttu paikka vai onko kävijä tullut Mataraan ensimmäistä kertaa. Vastaajista lähes kaikki (92%) tunsivat Mataran entuudestaan ja vain kahdeksalle prosentille vastaajista

Matara ei ollut entuudestaan tuttu. En osaa sanoa- vaihtoehtoa ei valinnut kukaan vastaajista.

Kysymys 2: Mistä sait tietoa Matarasta? (N=47)

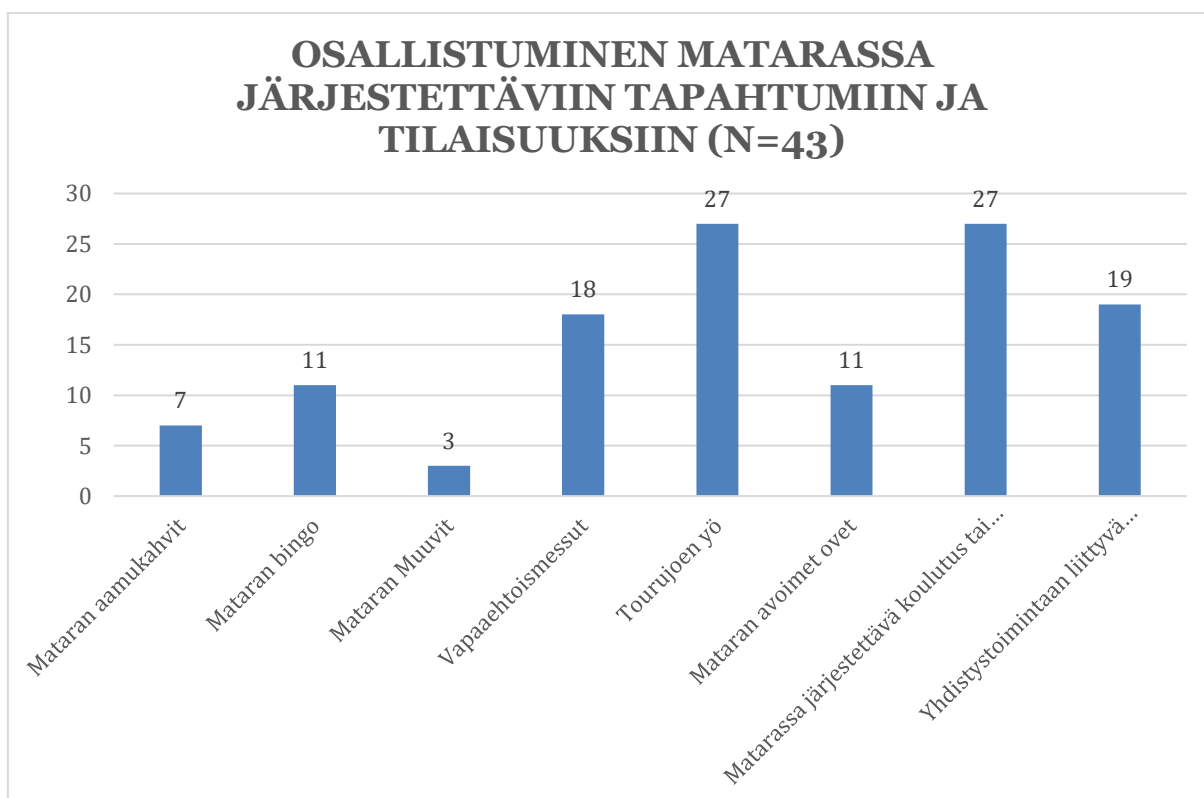


Kuvio 5.

Toinen kysymys oli avoin kysymys. Kysymyksellä haluttiin kartoittaa kanavia, joiden kautta Mataran kävijät ovat saaneet tietoa tapahtumista tai tilaisuuksista. Huomioitavaa on, että sama vastaaja on voinut valita useamman eri vastausvaihtoehdoista. Neljätoista vastaajaa kertoi saaneensa tietoa paikan päältä eli Matarasta, tullessaan johonkin tilaisuuteen tai tapahtumaan. Kolmessatoista vastauksessa mainittiin ystävä, tuttu tai sukulainen. Kuudessa vastauksessa mainittiin Internet: näihin sisältyvät sähköposti, sosiaalinen media sekä Mataran verkkosivut. Niin ikään kuusi vastaajaa sanoi saaneensa tietoa Matarasta sanomalehden, radion tai esitteiden perusteella. Neljässä vastauksessa oli yhdistystoiminta. Kolmessa vastauksessa mainittiin muita kanavia, jotka eivät osu aiempiin jaotteluihin, näissä oli muun muassa itsenäisesti Mataran löytäneitä.

Vastauksista korostui se, että Matarasta saadaan eniten tietoa paikan päältä. Kävijöille kerrotaan, mikä Matara on ja millaista toimintaa siellä järjestetään. Osallistuessaan johonkin Matarassa järjestettävään toimintaan tai tapahtumaan, kävijä saa samalla tietoa siitä, mitä kaikkea Matarassa on: yhdistystoimintaa ja matalan kynnyksen kansalaistoimintaa. Paikka tulee siis tutuksi siihen tutustumalla. Toiseksi eniten vastauksissa esiintyi tuttu, ystävä tai sukulainen. Voi siis päätellä, että Matarassa käyneet ihmiset kertovat Matarasta muillekin ja kenties tulevat seuraavalla kerralla vaikkapa ystävän kanssa. Sosiaalisen median ja Mataran kotisivujen kautta tietoa kulkee myös, joten niiden kanavien kautta tapahtuvaan markkinointiin kannattaa panostaa.

Kysymys 3: Oletko osallistunut Matarassa järjestettäviin tapahtumiin tai tilaisuuksiin? Jos olet, niin mihin? (N=43)

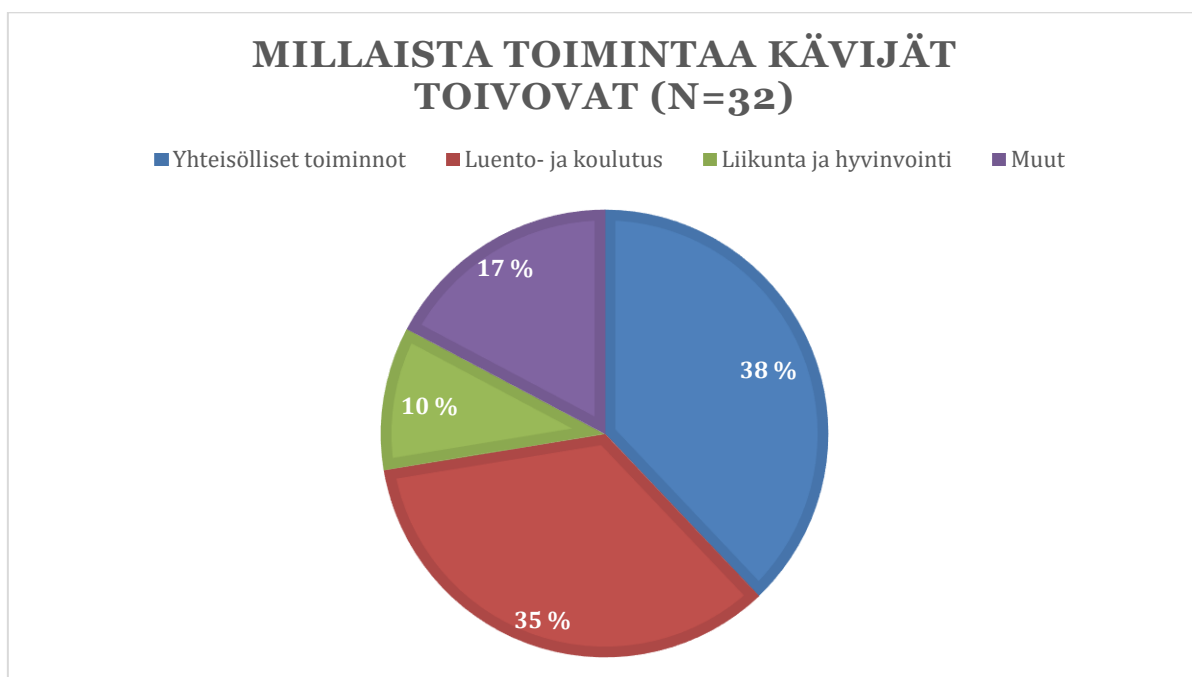


Kuvio 6.

Kysyttäessä kävijöiltä heidän osallistumisestaan Matarassa järjestettäviin tapahtumiin ja tilaisuuksiin, vastauksissa esiintyi jonkin verran vaihtelua. Tämä kysymys oli monivalintakysymys, joten huomioitavaa on, että yksi vastaaja on voinut valita enemmän kuin yhden annetuista vaihtoehdoista.

Vastauksista nousivat eniten esiin Tourujoen yö sekä Matarassa järjestettävät koulutukset ja muuta tilaisuudet. Yhdistystoimintaan liittyvät tilaisuudet ja tapahtumat nousevat heti seuraavaksi. Vastauksissa tulee esille, että vapaaehtoisuuskokoukset ovat vetäneet kävijöitä hyvin. Mataran bingo, Avoimet ovet sekä Aamukahvit ovat saaneet myös vastauksia. Mataran Muuvit pitää kyselyssä tilaston häntäpäätä.

Kysymys 4: Millaista toimintaa toivoisit, että Matarassa järjestetään? (N=32)



Kuvio 7.

Kysymys kävijöiden toiveista Mataran toimintojen suhteen oli avoin kysymys. Vastauksissa tuli esille hyvin monenkirjavia toiveita, mutta havaittavissa oli siitä huolimatta selkeitä teemoja.

Kolmasosa vastaajista (11) toivoi yhteisöllisiä tapahtumia ja toimintoja, kuten esimerkiksi monikulttuurisia, ruokaan liittyviä, tanssia sekä musiikkia sisältäviä toimintoja. Näissä tuli esille matalan kynnykset toiminnat kuten esimerkiksi bingo ja pelihetket. Myös nuorille toivottiin viihdettä: yhdessä vastauksessa tuli ilmi, että keskustassa ei ole tarpeeksi ajanviettopaikkoja. Myös vanhusten yksinäisyyttä toivottiin lievennettävän Mataran toiminnoilla.

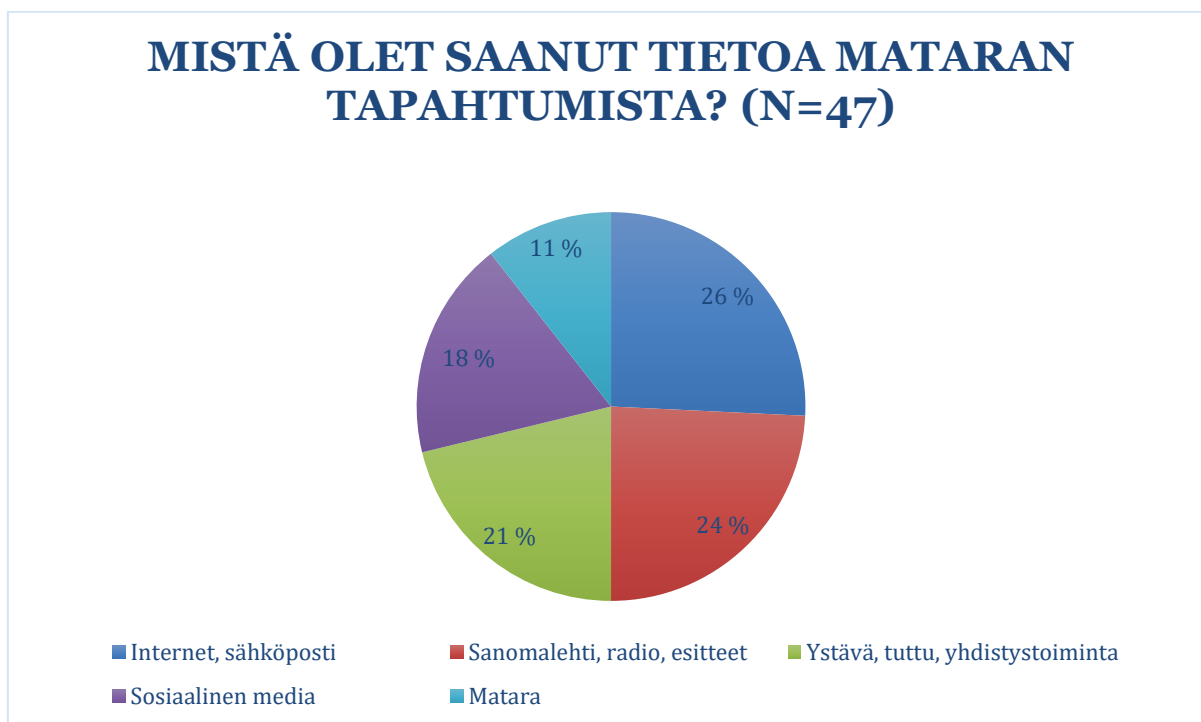
Kymmenessä vastauksessa toivottiin lisää luento- ja koulutusaiheista toimintaa. Näissä vastauksissa mainittiin myös yhdistystoiminta sekä vapaaehtoistoiminta. Yhdistystoimintaan liittyvät vertaistapaamiset, verkostoitumista edistävä toiminta sekä yleiset keskustelutilaisuudet koettiin tärkeinä. Kaksi vastaajaa toivoi lisäksi, että toimintaa olisi virka-ajan ulkopuolella.

Kuudessa vastauksessa tuotiin ilmi, että tämänhetkisiin toimintoihin ollaan tyytyväisiä, eikä tule mieleen mitään erityistä lisättävää.

Kolme vastaajaa toivoi liikunnallisia ja hyvinvointiin liittyviä toimintoja. Heistä yksi mainitsi hiljaisemmat, rauhoittumiseen tähtäävät toiminnot.

Lisäksi kysymykseen tuli muutamia yksittäisiä vastauksia. Yksi vastaaja toivoi elokuvafestivaalia, yksi toivoi tietoisukuja Suomeen muuttaneille ihmisille suomalaiseen kulttuuriin liittyen ja yksi vastaaja toivoi laajempaa toimintojen markkinointia, jotta toiminta ei jäisi vain tietyn piirin toiminnaksi. Lisäksi yhdessä vastauksessa mainittiin lapsen esitys.

Kysymys 5: Mistä olet saanut tietoa Mataran tapahtumista? (N=47)



Kuvio 8.

Tämä kysymys oli avoin kysymys. Vastauksista löytyivät kuitenkin selkeät kanavat, joiden kautta vastaajat olivat saaneet tietoa Mataran tapahtumista.

Vastauksissa eniten esille nousi Internet. Vastaajista 26% (17) mainitsi Internetin, tähän mukaan luetaan sähköpostilistat ja Yhdistystori.

Toiseksi eniten eli 24% (16) vastaajat mainitsivat sanomalehden, esitteet ja radion. Vastaajat olivat käyttäneet ilmaisia ”lehdestä” sekä ”Keskisuomalaisesta”, joten voidaan päätellä, että sanomalehti on tässä yhtä kuin Keskisuomalainen. Yksi vastaaja mainitsi erikseen Keskisuomalaisen menovinkkipalstan. Lisäksi vastauksissa mainittiin kaupungin tiedotteet, Mataran esitteet sekä radio.

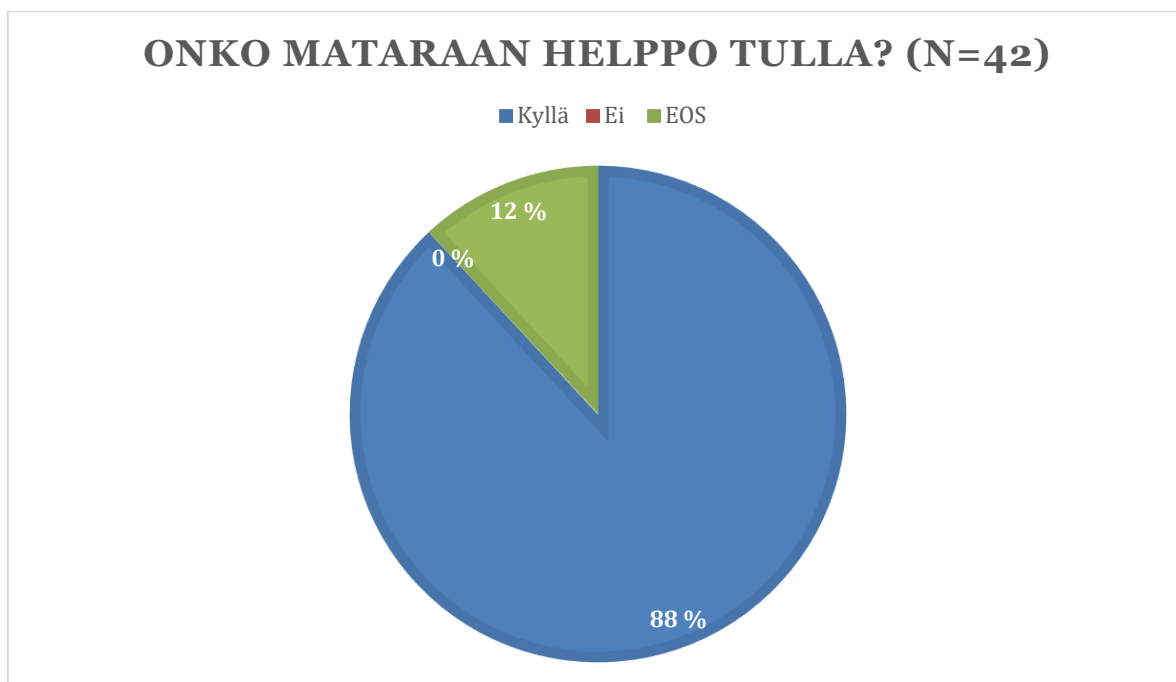
Ystävän tai tutun mainitsi 21% (14). Samaan lukuun laskin myös yhdistystoiminnan sekä koulun tai työn kautta kuulleet vastaajat. Yhdistävä tekijä näissä on se, että vastaaja on kuullut tapahtumista joltakin toiselta ihmiseltä. Vastauksista tuli ystäviä, työkavereita sekä sukulaisia.

Facebookin ja sosiaalisen median oli maininnut 18% (12) vastaajista. Halusin eriyttää sosiaalisen median muusta internetin sisällöstä sen vuoksi, että Matarassa alettiin kiinnittää huomiota somemarkkinointiin vuoden 2019 alusta. Tästä voisi olla mielenkiintoista tehdä tutkimusta myöhemmin ja selvittää, onko lisääntyneellä somemarkkinoinnilla ollut vaikutusta tapahtumien löytämiseen.

Mataran mainitsi 11% (7). Vastauksissa mainittiin erikseen Matka halki Mataran- tapahtuma, Monikulttuurikeskus Gloria ja Nuorten Taidetyöpaja. Muutama vastaaja mainitsi käyneensä Matarassa pitkään. Yksi mainitsi Mataran henkilöstön.

Kysymys 6: onko Mataraan mielestäsi helppo tulla?

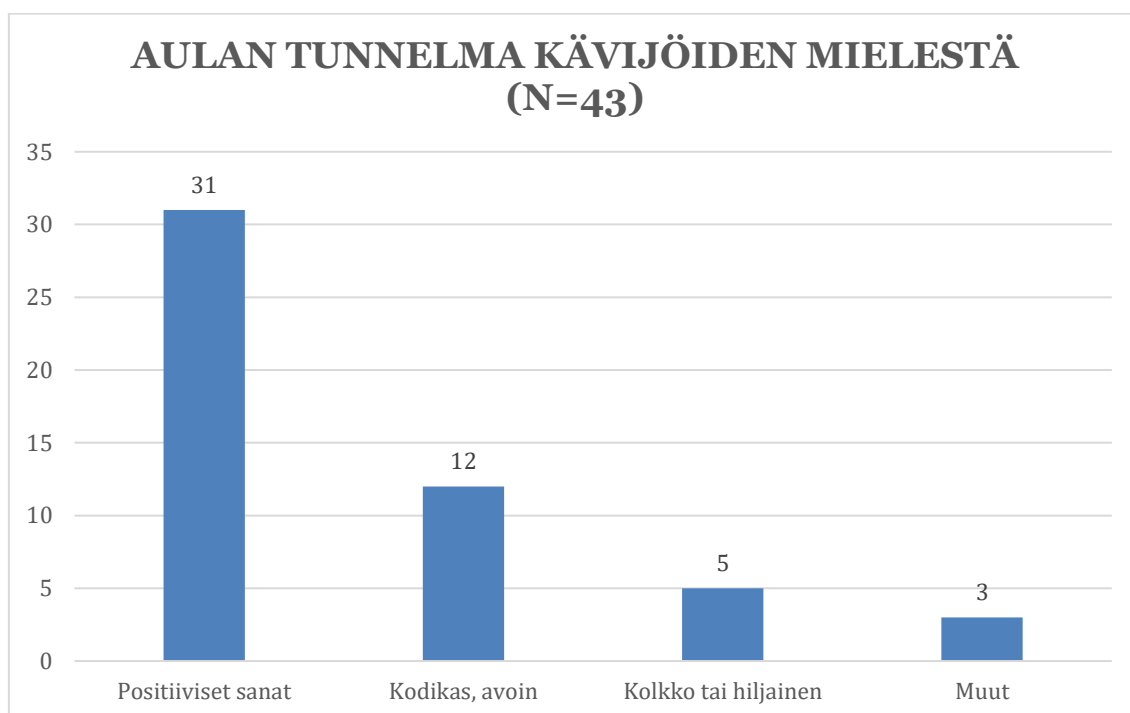
Tämän kysymyksen voi ymmärtää kahdella tavalla: kysymys voi koskea käytännön saapumista (joukkoliikenne, parkkipaikat) tai kävijän kokemusta siitä, minkälaisena hän kokee Mataraan tulemisen. Kyllä-vaihtoehtoon kaksi vastaajaa oli itse lisännyt parkkipaikkojen huonon saatavuuden ja yksi joukkoliikenneongelmat. Ei osaa sanoa- vaihtoehdon valinnut vastaaja oli lisännyt, että ”lumipenkat on joskus talvella haittana”. Se, että kyllä- vastauksia oli kuitenkin suuri enemmistö, on Mataran näkökulmasta positiivinen asia, olipa kyse sitten kävijän kokemuksesta tai käytännön asioista.



Kuvio 9.

Suurin osa vastaajista (37) kokee, että Mataraan on helppo tulla. Viisi vastaajaa oli vastannut Ei osaa sanoa. Ei-vastauksia ei tullut yhtään. Olipa vastaaja ymmärtänyt kysymyksen kummalla tavalla tahansa, on tulos kuitenkin Mataran näkökulmasta positiivinen.

Kysymys 7: Millainen tunnelma Mataran aulassa mielestäsi on? (N=43)



Kuvio 10.

Tämä oli avoin kysymys. Kysymyksellä haluttiin nimenomaan kokemusperäistä tietoa siitä, millaisena kävijä aulan tunnelman kokee.

Suurin osa eli reilut kolmekymmentä vastaajaa käytti positiivisia sanoja kuten rento, miellyttävä, leppoisa, lämmin ja hyvä. Osa näistä vastauksista kuvaili aulaa myös sanoilla ihan hyvä tai hiljainen.

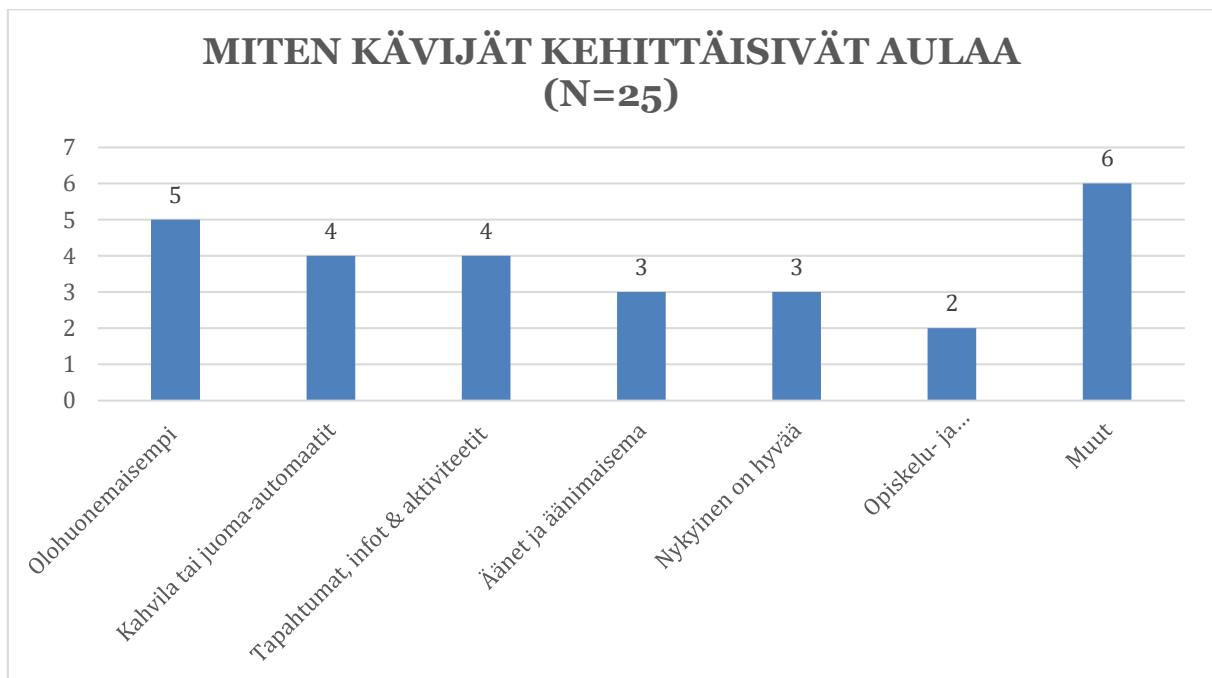
Kahdessatoista vastauksessa tunnelmaa kuvailtiin visuaalisemmin, kuten kodikas ja avoin.

Viidessä vastauksessa aulan mainittiin olevan hieman kolkko, autio tai fiiliksellään kylmä (tällä viitattiin sisustukseen). Yksi mainitsi aulan olevan nykyään ahdas.

Yksi vastasi aulassa olevan kansainvälinen tunnelma ja yksi vastaaja mainitsi, että aina on ihminen vastassa. Yksi vastaaja mainitsi tunnelman olevan messupäivänä hyvä, vapaapäivänä rauhallinen.

Vastauksissa tulee ilmi, että pääasiassa aulaa kuvailtiin positiivisin termein ja tunnelmaan oltiin tyytyväisiä.

Kysymys 8: Miten kehittäisit Mataran aulaa tai aulan toimintaa? (N=25)



Kuvio 11.

Tämä oli avoin kysymys. Vastaajia oli tässä kysymyksessä vähiten. Pohdittavaksi jääkin, kokivatko vastaajat kysymyksen vaikeana. Toisaalta moni vastaus oli usean sanan mittainen ja hyvinkin kuvaileva. Vaikka vastauksia olikin vähiten, ne olivat laadukkaita ja sisälsivät useita hyviä kehittämissuhteita ja -ideoita.

Viisi vastaajaa mainitsi olohuonemaisuuden, viherkasvit, sohvut ja siisteyden kohen-
tamisen. Näissä mainittiin lisäksi kirjahylly/vaihtotori.

Neljä mainitsi kahvilan, kahvi-, mehu- tai hedelmäautomaatin.

Neljä vastasi yleisötapahtumat, erilaiset toiminnalliset aktiviteetit ja apuvälineinfon.

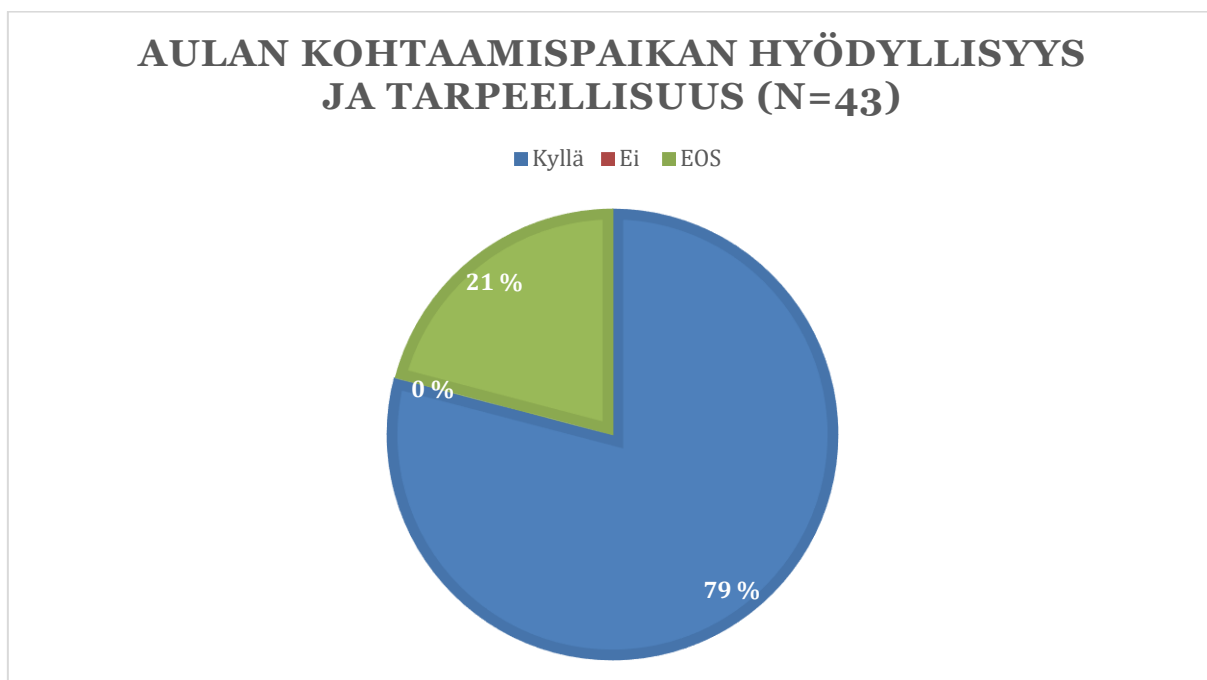
Kolme vastaajaa toivoi aulaan äänimaisemaa, kuten taustamusiikkia, elävää musiikkia sekä taidetta. Näissä vastauksissa ehdotettiin erilaisten äänitaustojen käyttöä aulatilassa, esimerkkinä luonnon äänet eri puolilta maailmaa.

Kolmen vastaajan mielestä kaikki on nyt hyvää, eikä mitään tarvitse muuttaa. Nykyinen tila on hyvä.

Kaksi vastaajaa toivoi opiskelu- ja työskentelynurkkauksia ja rauhallisia ”pesiä”, joissa voisi lueskella.

Lisäksi muutamia vastauksia, joissa muun muassa ehdotettiin vartijaa aulaan, toivottiin selkeyttä ja ehdotettiin aulatilán korkeuden hyödyntämistä. Yksi vastaaja lisäksi mainitsi, että uudet kävijät voisi huomioida infolla, että kuka vain voi tulla aulaan.

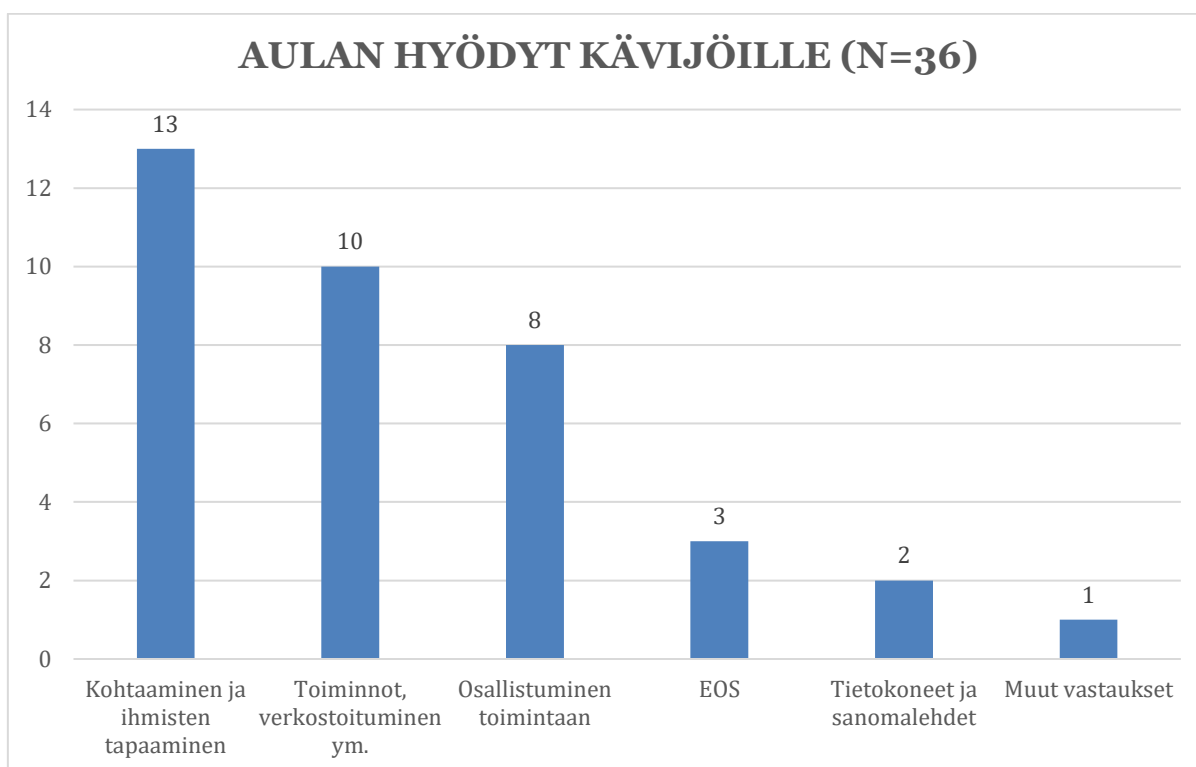
Kysymys 9: Onko Mataran aulan kohtaamispaikka sinusta hyödyllinen ja tarpeellinen? (N=43)



Kuvio 12.

Kysyttäessä, onko aulan kohtaamispaikka kävijän mielestä hyödyllinen ja tarpeellinen, suurin osa (34) vastaajista koki sen olevan hyödyllinen ja tarpeellinen. Yhdeksän vastaajaa ei osannut sanoa kantaansa, joten pohdittavaksi jää, vastaako aula välttämättä kävijän tarpeisiin. Voi olla, että vastaajat eivät hahmota aulan toimintaa kokonaisuudessaan, jos he ovat tulleet varta vasten johonkin tiettyyn tapahtumaan. Kävijä ei välttämättä miellä aulaa kohtaamispaikaksi, vaan hahmottaa aulan enemmän tapahtumapaikkana.

Kysymys 10: Minkälaisia hyötyjä koet Mataran tarjoavan juuri sinulle? (N=36)



Kuvio 13.

Tämä oli avoin kysymys. Vaikka kysymyksen vastaukset olisivat voineet olla hyvinkin kokemusperäisiä ja sitä kautta erilaisia, vastauksissa nousi esille selkeitä teemoja.

Kolmessatoista vastauksessa esiin nousivat kohtaaminen ja ihmisten tapaaminen. Lisäksi tärkeänä koettiin, ettei kävijöiltä kysellä iäkiä, siviilisäätyjä tai työllisyysasteita. Siitä tulee kävijälle tunne, että hän on tervetullut omana itsenään, ei minkään ryhmän edustajana.

Kymmenessä vastauksessa mainittiin toimintojen ja tilojen hyödyt, kuten esimerkiksi verkostoituminen, kielikurssi, vapaaehtoistoiminta, yhdistystoiminta ja kokoustilat.

Kahdeksan vastaajaa mainitsi osallistumisen Mataran järjestämiin aktiviteetteihin ja toimintoihin. Lisäksi näissä mainittiin ajan viettäminen. Näiden vastausten tulkitsin olevan satunnaisempaa ja silloin tällöin tapahtuvaa osallistumista.

Kolme vastasi, ettei koe erityisesti hyötyjä. Yksi vastaaja mainitsi Mataran olevan vielä tuntematon kaupunkilaisille.

Kaksi vastasi yleisötietokoneet sekä sanomalehden lukemisen hyödyt.

7 YHTEENVETO JA KEHITTÄMISAJATUKSET

Tässä luvussa kokoan yhteen kyselyn tuloksia ja esittelen niiden pohjalta aulan kehittämistyön tueksi palvelumuotoiluajatteluun perustuvia ideoita. Kyselyn tulokset on ennen tämän opinnäytetyön julkaisua esitelty aulan kehittämistyöryhmälle, joten työryhmällä on jo käytössään tuoretta asiakaspalautetta kehittämistyön tueksi.

7.1 Mataran tapahtumat ja toiminnot kyselyn perusteella

Suurin osa kyselyyn vastanneista ihmisistä tunsi Mataran entuudestaan. Tieto Matarasta kulkee kyselyn perusteella hyvin ihmiseltä toiselle, joten voi päätellä, että Matarasta positiivisen kokemuksen saanut ihminen kertoo paikasta myös muille. On siis äärimmäisen tärkeää, että kävijä kokee itsensä tervetulleeksi ja viihtyy. Kävijät ovat saaneet tietoa Matarasta myös paikan päältä. Heille on kerrottu, mitä kaikkea Matarassa on ja millaisia toimintoja siellä järjestetään. Mataran kannattaa jatkossakin olla aktiivinen ja esitellä kävijöille heitä mahdollisesti kiinnostavia tapahtumia ja toimintoja. Mataran julkaisee toimintakalenteria, jota jaetaan kävijöille. Toimintakalenteri kannattaa pitää esillä ja huolehtia, että niitä jaetaan ahkerasti. Kyselyn perusteella kävijät ovat pääsääntöisesti viihtyneet Matarassa ja tulevat mielellään uudestaan.

Mataran järjestämistä tapahtumista ja toiminnoista suosituimpia kyselyn perusteella ovat Tourujoen yö sekä Matarassa järjestettävät koulutukset ja muut tilaisuudet. Vaikka termi ”muu tilaisuus” voi kävijöiden mielessä saada hyvinkin erilaisia merkityksiä, oli se vastausvaihtoehdoissa erotettu yhdistystoimintaan liittyvistä tilaisuuksista. Yhdistystoimintaan liittyvät tilaisuudet ja tapahtumat sekä vapaaehtoisuuskokoukset saivat myös paljon ”ääniä” kyselyssä. Mataran Muuvit sai kyselyssä vähiten vastauksia. Muuvit järjestetään yleensä vain kaksi kertaa vuodessa, kun taas esimerkiksi bingoa on useammin. Voi siis olla, että tämä näkyi vastauksissa. Mataran aamukahvit vaihdettiin vuoden 2019 alussa Mataran päiväkahveiksi. Ajankohta siirtyi siis aamusta iltapäivään, ja Matarassa huomattiinkin pian, että iltapäivän aika on kävijäystävällisempi. Olisi mielenkiintoista tietää, saisivatko päiväkahvit enemmän vastauksia kyselyssä aamukahveihin verrattuna.

7.2 Kävijöiden toiveita

Kysyttäessä kävijöiden toiveita Mataran toimintojen suhteen, vastauksista nousi esille selkeitä teemoja. Eniten vastaajat toivoivat yhteisöllisiä, teemallisia ja hyvän mielen toimintoja. Mataran tämänhetkiset tapahtumat ja toiminnot tukevat mielestäni hyvin näitä toiveita, koska suurin osa Matarassa tapahtuvasta aktiviteetista on nimenomaan yhteisöllistä ja matalan kynnyksen osallistumisen toimintaa. Monikulttuurikeskus Gloria tarjoaa monipuolisesti yhteisöllistä toimintaa, kuten kielikahvilaa, ruokailtoja ja erilaisia monikulttuurisia toimintoja (Monikulttuurikeskus Gloria 2019). Voisi kenties pohtia, olisiko Mataran ja Glorian mahdollista tehdä enemmän yhteistyötä tapahtumien järjestämisessä? Palvelumuotoilua hyödyntäen kävijöitä voisi kuulla esimerkiksi järjestämällä kävijäraateja tai yhteisiä vaikuttamispäiviä, joissa kävijöillä olisi mahdollisuus ideoida Mataraan erilaista toimintaa ja vaikuttaa olemassa olevien toimintojen suunnitteluun ja kehittämiseen.

Melkein yhtä paljon vastaajat toivoivat koulutustyyppistä toimintaa sekä luentoja. Matarassa on menneinä vuosina toteutettu luentoja enemmän kuin nyt, joten pohdintaan voisi ottaa niiden järjestämisen uudelleenkin. Mataran päiväkahvit vastaa osin tähän toiveeseen: päiväkahveilla keskustellaan vaihtuvista ajankohtaisista teemoista ja vieraina on asiantuntijoita, jotka tuovat omaa näkökulmaansa aina kyseiseen teemaan. Päiväkahvit ei sinänsä lukeudu koulutuksen tai luennon alle, mutta kävijöillä on mahdollisuus oppia uusia asioita ja näkökulmia sekä avartaa tietoisuuttaan eri aiheista.

Toimintaa toivottiin myös virka-ajan ulkopuolelle. Aulan aukioloajat olleet toiminnan alussa torstaisin kello 20.00 asti (Naappi 2015, 47), mutta kävijämäärä oli iltaisin vähäistä. Aulan kehittämistyöryhmä voisi pohtia, olisiko toimijoilla mahdollisuus suunnata omaa toimintaansa osittain virka-ajan ulkopuolellekin, mikäli se toimijoiden työaikojen puitteissa olisi mahdollista. Virka-ajan ulkopuolella eli ilta-aikaan järjestettävä toiminta toteutuisi parhaiten hyödyntämällä vapaaehtoistoimintaa tarjoavia yhteisöjä, koska suurin osa Mataran yhteisöjen työntekijöistä työskentelee päiväsaikaan (Naappi 2019.)

7.3 Verkkoympäristö

Kun kysyttiin, mistä vastaajat olivat kuulleet Mataran tapahtumista, suurin osa vastasi Internetin. Lisäksi Facebookin tai sosiaalisen median vastasi moni. Kaikista eniten tieto tapahtumista kulkee verkon kautta. Mataran tiedotustyöryhmä päätti kevättalvella 2019 panostaa Instagramin ja Facebookin käyttöön Mataran ulkoisessa viestinnässä (Mataran tiedotustyöryhmä 2019). Kyselyn vastausten perusteella sosiaalinen media ja Mataran kotisivut on tärkeä viestintä- ja markkinointikanava, ja niiden ajankohtaisesta tiedotuksesta ja ilmeestä on hyvä huolehtia. Mataralle ei tällä hetkellä ole tehty virallista markkinointisuunnitelmaa, joten siinä voisi olla jollekin opiskelijalle opinnäytetyön paikka. Moni vastaaja oli löytänyt tietoa Mataran tapahtumista sanomalehdestä, esitteestä tai radion kautta. Matara tiedottaa tapahtumista säännöllisesti eri medioiden ilmoitustauluilla, esimerkiksi Keski-suomalaisen menot-palstalla. Kyselyn perusteella Keski-suomalaisen palsta on paikka, jossa tapahtumat ja toiminnot kannattaa jatkossakin ilmoittaa.

Koska kyselyn perusteella Mataran tapahtumat ja toiminnot näkyvät verkossa hyvin, voisi verkkoympäristöä kokeilla hyödyntää myös osallistamalla kävijöitä netin kautta. Esimerkkinä voisi toimia esimerkiksi Mataran Facebook-sivujen kautta toteutettavat ja kävijöitä inspiroivat julkaisut. Facebook-sivuilla ihmisiä voisi haastaa ottamaan kantaa joihinkin aulaan tai aulan toimintoihin liittyviin kysymyksiin. Kävijäraatia voisi toteuttaa verkon kautta, ja antaa näin mahdollisuuksia osallistua aulan kehittämiseen myös etänä. Verkkovaikuttaminen mahdollistaa sen, että kävijöitä tavoitetaan laajemmin ja kustannustehokkaasti. Lisäksi verkon kautta toteuttaminen on kustannustehokasta ja helpommin toteutettavissa, kuin kävijäraadin järjestäminen aulaan. Aulan parempi näkyvyys verkossa nostaisi myös tietoisuutta sen olemassaolosta.

7.4 Kävijöiden kokemuksia

Suurin osa vastaajista kokee, että Mataraan on helppo tulla. Parkkipaikoista oli lisättyjä mainintoja vastauksissa, ja parkkipaikkojen vähyys on tiedossa Matarassakin. Aulan tunnelmasta kysyttäessä niin ikään suurin osa piti tunnelmaa hyvänä, ja aulaa kuvailtiin monin positiivisin sanoin. Yhdessä vastauksessa tarkennettiin, että tapahtuman aikaan tunnelma on hyvä, vapaapäivänä rauhallinen. Rauhallisuuden voi ajatella

olevan hyvä asia heidän kannaltaan, jotka tulevat aulaan tekemään töitä, lukemaan tai muuten vain rauhoittumaan. Muutama vastaaja oli viitannut aulan sisustukseen sanoilla kylmä, hieman kolkko tai ahdas. Kyselyn ja omien havaintojeni perusteella voisin todeta, että aulan tunnelman suhteen kaikista merkityksellisin asia on se, miten tervetulleeksi kävijä itsensä Matarassa kokee ja millaisia kokemuksia hän Matarasta saa.

Vastauksista nousi hyviä kehittämisajatuksia, vaikka niitä kysyttäessä vastuksia oli määrällisesti vähiten. Vastauksissa korostui kuitenkin niiden laadukas sisältö. Olohuoneisuus nousi eniten esille, vastaajat ehdottivat kasveja ja sohvia sekä kirjahyllyä. Järjestystä ja siisteyttä kehoitettiin kohentamaan. Uusea vastaaja kaipailee aulaan kahviloita sekä kahvi-, mehu- tai hedelmäautomaattia. Tyypillisesti kohtaamispaikkojen yhteydessä on kahvila, mutta tällä hetkellä Mataran aulaan sellaista ei ole mahdollista tehdä. Aulassa on kahvikärri, josta voi ostaa kahvikupin edullisesti. Pohdittavaksi jää, voisiko kahvikärriä vielä nostaa enemmän esille. Matarassa käydyissä keskusteluissa on useaan kertaan sivuttu aulan kahvitarjoiluasiaa, ja käytännön sanelemista syistä kahvikärri on ollut toimivin vaihtoehto. Matarassa on myös huomattu, että kahvikärriä tai mitään muutakaan tarjolla olevaa asiaa ei voi jättää paikalle valvomatta, joten kahvin myynnin tulee vasteredeskin olla kontrolloitu elementti. Aulan kehittämistyöryhmässä on pohdittu, jos kahvitarjoilua tai edullista kahvi ja keksi -tarjousta voisi kuitenkin hyödyntää joissakin toiminnoissa, kuten esimerkiksi bingossa.

Aulaan toivottiin lisäksi äänimaisemaa, eli taustamusiiikkia tai luonnon ääniä. Pohdintaan jää, onnistuisiko sellaista kokeilla käytännössä. Aulan tiloissa työskentelee viikoittain useita Monikulttuurikeskus Glorian ryhmiä, joten äänimaiseman luomista aulaan täytyisi kokeilla toimintojen ehdoilla. Kehittämisajatuksissa ehdotettiin myös taidenäyttelyä. Matarassa taidenäyttelyitä pidetään KäytäväGalleriassa, joka sijaitsee aulan lähellä, mutta ei näy siihen. Monikulttuurikeskus Gloria järjesti keväällä 2019 aulaan valokuvanäyttelyitä siirrettävillä sermeillä. Riskinä isoissa sermeissä on, että aulan valoisuus ja avaruus kärsii, jos tilaa rajataan niillä. Taidenäyttelyn rakentaminen aulatilaan voi jatkossa siis olla haastavaa, mikäli aulan halutaan edelleen olevan avara ja avoimen tuntuinen tila.

Aulan viihtyisyys ja tunnelmallisuus on kyselyn mukaan tärkeä asia kävijöille. Kävijäraadilla aulan kehittämistyöryhmä voisi hyötyä aulan visuaalisen ilmeen ja muihin tunnelmaan liittyvien seikkojen ideoinnissa. Työryhmä on kuitenkin päävastuussa aulan sisustuksen suhteen, koska aulatilassa on tiettyjä rajoituksia, jotka vaikuttavat esimerkiksi kalusteiden paikkoihin. Työryhmä päätti jo aiemmin tekemänsä kyselyn tulosten perusteella kokeilla aulaan jonkinlaista pehmustettua ja tekstiileillä varustettua lukunurkkausta. Haasteena aulan tilassa on se, että kalusteet tulee olla siirrettävissä tarpeen mukaan. Työskentely- ja lukunurkkauksen tulee tällöin olla helposti purettava. Aulan sivustalla ollut kirjahylly siirrettiin aulan puolelle, joten sen uusi paikka sijaitsee lähellä sohvaa ja nojatuoleja.

Kyselyn perusteella Mataran kohtaamispaikka on hyödyllinen ja tarpeellinen. Suurin osa vastaajista valitsi kyllä -vaihtoehdon, mutta joitakin En osaa sanoa -vaihtoehtoja valittiin. Pohdittavaksi jää, kokevatko vain tapahtuman vuoksi paikalle tulleet vastaajat kohtaamispaikan vähemmän tärkeäksi itselleen, kuin ne henkilöt, jotka tulevat viettämään aulaan aikaa. Kohtaamispaikan tärkeys voi olla hyvin henkilökohtainen ja omista tarpeista kumpuava kokemus. Matarasta vastaajat kokivat saaneensa monenlaisia hyötyjä. Kohtaaminen ja ihmisten tapaaminen olivat hyötyjen kärkipäässä, joten siitä päätellen kohtaamispaikka on erittäin tärkeä asia. Esille nousi vielä se, että koska aulassa ei kysellä siviilisäätyä, ikiä tai työllisyysasteita, kävijä on tervetullut Mataraan omana itsenään, eikä minkään ryhmän edustajana. Mielestäni tässä kiteytyy mainiosti koko Mataran olemus ja tarkoitus: Matara on paikka ihan kaikille ja jokainen voi tulla juuri sellaisena kuin on.

Verkostoituminen, vapaaehtoistoiminta ja yhdistystoiminta nähtiin tärkeinä hyötyinä. Lisäksi aktiviteetteihin osallistuminen ja tietokoneet sekä sanomalehdet mainittiin. Voi siis päätellä, että kävijät ovat kokeneet matalan kynnyksen tapahtumat ja toiminnot suurimpina hyötyinä.

7.5 Käyttäjäprofiilit

Yksi aulan kehittämistyöryhmän jäsenistä on Mataran aulassa työskentelevä aulatyöntekijä. Koska aulatyöntekijä työpiste sijaitsee aulassa, on hän tehnyt paljon havain-

nointia aulan tapahtumista ja kävijöistä. Useat kävijät kysyvät häneltä ohimennen neuvoa, mutta jotkut jäävät juttelemaan ja kohtaaminen voi olla joskus olla pitkä ja syvälinen. Moni kävijä kaippaa juttuseuraa ja aktiviteetteja elämäänsä. Kyselyn perusteella toimintoihin oltiin pääasiassa tyytyväisiä, mutta se kertoo vain heidän kantansa, jotka ovat tulleet paikan päälle osallistumaan. Onnistutaanko Matarassa tarjoamaan kaikille monipuolista ja helposti lähestyttävää toimintaa? Miten toiminnassa voitaisiin huomioida erilaiset kävijät ja heidän erilaiset osallistumisen asteensa?

Palvelumuotoiluajattelua mukaillen aulan kävijöistä voisi muodostaa käyttäjäprofileja, joiden avulla voidaan hahmottaa kävijöistä monenlaista tietoa. Käyttäjäprofiilien määrittelyllä palvelun käyttäjistä muodostetaan henkilöitymiä ja näin voidaan paremmin asettua käyttäjän asemaan palveluja suunniteltaessa. Käyttäjäprofiilien avulla voidaan pohtia, millaisia asioita kävijät mahdollisesti arvostavat ja millaiset palvelut heitä parhaiten palvelevat. Mataran aulan kävijöistä voisi luoda erilaisia profileja, joista tulisi ilmi esimerkiksi ikä, sukupuoli, motiivi tulla Mataraan (esim. joku tilaisuus, tapahtuma, kohtaamispaikan käyttö), ja karkeasti luokitellut mielenkiinnon kohteet. Käyttäjistä voi määritellä myös heidän tarpeensa sekä toiveensa. Aulatyöntekijän havainnot kävijöistä sekä aulan tekemää kävijätilastointia voisi hyödyntää työkaluina kävijätyyppien tunnistamisessa, mikäli Matarassa halutaan hyödyntää kävijäprofileja toiminnan suunnittelun tukena. (Heikkinen 2019.)

Käyttäjäprofiilien luomiseen hyvä työkalu on osallisuuden porrasmalli (kuvio 2). Viisiportaiseen malliin perustuen Mataran kävijöitä voisi jaotella siten, että alimmilla askelmilla ovat sellaiset kävijät, joiden agenda aulassa käymiseen suuntautuu sanomalehden lukemiseen ja kenties yleisöpöytäkäyttöön. Portaikon keskivaiheilla voisivat olla he, jotka käyvät osallistumassa toimintoihin ja vastaavat kyselyihin, mutta eivät välttämättä ole kiinnostuneita ideoimaan uusia toimintoja. Keskivaiheen kävijöiden voidaan katsoa olevan tyytyväisiä niihin toimintoihin, mitkä heitä itseään kiinnostavat. Porrasten ylimpiin askelmiin sijoittuisivat he, jotka ovat kiinnostuneita vaikuttamaan Mataran toimintoihin ja osallistumaan toimintojen kehittämiseen. Käyttäjäprofiilien hahmottamisen avulla erilaisia kävijätyyppejä voisi tunnistaa ja suunnata heille sopivia toimintoja. Kävijätyyppien tunnistamisen avulla Mataran toimintoja voisi tarkastella siitä näkökulmasta, löytyykö kaikille kävijöille sopivaa toimintaa, vai onko tarpeen kehittää erilaisiin osallistumisen asteisiin perustuvia toimintoja.

7.6 Palvelupolku

Palvelua voi ajatella prosessina. Palvelupolku on tapa hahmottaa kävijän kokemukset palvelusta: mitä kävijä kokee ja miten hän kulkee palvelupolun alusta loppuun. Palvelupolku avaa prosessia, jonka kävijä käy läpi osallistuessaan johonkin tilaisuuteen tai tapahtumaan. Palvelupolkumallin luominen auttaa lisäämään ymmärrystä siitä, miten palvelua voisi kävijän näkökulmasta parantaa, tai liittykö siihen jotakin, mikä voi estää kävijää käyttämästä palvelua, eli tässä tapauksessa tapahtumaa tai tilaisuutta. Polku suunnitellaan ja jaetaan osiin, jotta polun vaiheet on helpompi hahmottaa. Mataran kävijän näkökulmasta palvelupolun voi luoda, vaikka toimintaan osallistumisesta. Polku alkaa siitä, kun kävijä saa tiedon toiminnasta: se voi olla vaikkapa sanomalehden ilmoitus tai tieto Mataran verkkosivuilla. Seuraava askel polulla on toimintaan saapuminen. Tähän Matara voi vaikuttaa tekemällä toimintojen ja tapahtumien markkinoinnin houkuttelevaksi ja sellaiseksi, että kävijän kannattaa sen vuoksi saapua paikalle. Seuraava askel polulla on itse palvelu: siihen liittyy kokonaisvaltaisesti kävijän kokemus toiminnasta. Viimeinen osa polulla on jälkipalvelu, eli kaikki vuorovaikutus mitä Mataran ja kävijän välillä tapahtuu palvelun jälkeen, esimerkkinä palautteen keruu. Palvelupolkujen muodostamisella kävijäkokemusta voidaan hahmottaa selkeämmin ja kokonaisvaltaisemmin. (Innanen 2018b; Tuulaniemi 2011, 78.)

8 LOPPUARVIOINTI

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata Mataran aulan nykytilaa mahdollisimman monipuolisesti ja näyttää aulan kehittämistoiminnalle. Tähän opinnäytetyöhön tekemäni kysely toteutui tavoitteiden mukaisesti. Vastaajia oli riittävästi, jotta tuloksissa nousi monenlaisia vastauksia. Vastausten pohjalta onnistuin tekemään selkeitä johtopäätöksiä. Kyselyn tuloksia voidaan jatkossa verrata toisiinsa Mataran tekemiin kyselyihin ja kyselylomake on käyttökelpoinen sellaisenaankin, mikäli Matara haluaa jatkossa teettää kyselyä aulaan liittyen.

Tietoperustan muodostavat teoriakappaleet osallisuudesta ja palvelumuotoilusta tukevat tämän työn keskeistä tavoitetta: aulan kehittämistä. Osallisuus käsitteenä on ajankohtainen ja tärkeä. Osallisuuden edistäminen on keskeinen tavoite kansalaistoinnista, jota Matara toteuttaa. Käsite nousi esiin jo opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa, kun työn tilaajan kanssa pohdimme työn aihetta ja sen mahdollista sisältöä. Palvelumuotoilu taas on osallistava kehittämisen tapa, jolla kansalaisten osallistamista Mataran toimintoihin voidaan kehittää tehokkaasti. Tämän opinnäytetyön tekemisen myötä olen huomannut Mataran toiminnassa ja toiminnan arvioinnissa olevan mukana palvelumuotoilusta tuttuja menetelmiä, kuten esimerkiksi kyselyt ja kävijäpalautekeräminen, jonka pohjalta toimintaa suunnitellaan. Uskoisin palvelumuotoiluajattelun olevan Matarassa luontainen toiminnan kehittämisen lähtökohta. Palvelumuotoiluprosessin käynnistäminen ja hyödyntäminen voi vaatia resursseja. Palvelumuotoiluajattelu voi olla sovellettavissa ja kokeiltavissa pienin askelin, joka Matarassa voisi tarkoittaa verkon kautta toteutettavia menetelmiä. Palvelumuotoiluajattelun tarkoitus tässä kehittämistyössä on herättää ajatuksia ja synnyttää ideoita, joiden avulla kävijät voidaan huomioida tehokkaammin toiminnan suunnittelussa.

Työn rajaaminen osoittautui isoksi haasteeksi opinnäytetyöprosessin aikana: aula ja sen kehittäminen on monipuolinen asia. Valmiina materiaalina oli kysely ja sen tulokset, joista saatu informaatio hahmottaisi aulan nykytilaa. Työ rakentui kyselyn ja teoreettisen viitekehyksen myötä luontevaksi kokonaisuudeksi, josta uskon tilaajalle olevan hyötyä.

Kannustan tämän opinnäytetyön saatteeksi Mataraa tulevaisuusorientoituneeseen ajatteluun, jossa keskitytään nykytilan pohtimisen sijasta siihen, mitä kaikkea tulevaisuudessa voidaan saavuttaa.

LÄHTEET

- Artteli-kumppanuusyhdistys ry 2019. Viitattu 18.11.2019. <https://www.artteli.fi/>
- Estes, Richard J. 1997. Social work, social development, and community welfare centers in international perspective. *International social work* 40 (1): 43–55.
- Harju, Aaro 2019. Kansalaisyhteiskunnan määritelmä ja sisältö. Viitattu 17.9.2019. https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/kansalaisyhteiskunta/kansalaisyhteiskunnan_maaritelma_ja_sisalto
- Heikkinen, Hanne 2019. Käyttäjäprofiilit. Innokylä. Viitattu 26.10.2019. <https://www.innokyla.fi/web/malli111484>
- Innanen, Piia 2018. Palvelumuotoilu Palo Oy. Viitattu 27.10.2019. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/1/31/palvelumuotoilun-vaiheet>
- Innanen, Piia 2018b. Palvelumuotoilu Palo Oy. Viitattu 12.11.2019. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/10/13/palvelupolun-kuvauksilla-kehitetaan-parempia-palveluita>
- Kansalaistoiminnan keskus Matara 2019. Viitattu 19.9.2019. <https://www.matara.fi/>
- Keski-Suomen sairaanhoitopiiri 2019. OLKA®-toiminta tukee potilasta sairaala-arjessa. Viitattu 19.9.2019. https://www.ksshp.fi/fi-FI/Potilaalle/Potilaalla_meilla/OLKA_potilaan_tukena
- Koivisto, Mikko & Säynäjäkangas, Johanna & Forsberg, Sofia 2019. *Palvelumuotoilun bisneskirja*. 2. painos. Alma Talent Oy.
- Kulmala, Jaana 2019. Suullinen haastattelu 2.10.2019. Kansalaistoiminnan keskus Matara.
- Kuure, Tapio 2015. Sosiaalisen vahvistamisen määrittely ja asema nuorten hyvinvoinnin palvelujärjestelmässä. Teoksessa *Sosiaalinen vahvistaminen käsitteenä ja palveluina. Sosiaalisen vahvistamisen kehittämistoiminnan tuloksia*. (toim.) Valtakunnallinen työpajayhdistys ry.
- Laimio, Anne & Välimäki, Sari 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyy. Keski-Suomen Sosiaaliturvayhdistys. Viitattu 18.9.2019. http://www.kssotu.fi/versoiva/media/Vapaaehtoistoiminta_KEHITYKSESSA.pdf

Laukkanen, Jukka 2009. Kansalaistoiminnankeskus -hankkeen esiselvitysraportti. Kansalaistoiminnankeskus Matara.

Lundbom, Pia & Herranen, Jatta 2011. Sosiaalisen vahvistamisen ajankohtaisuus. Teoksessa Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. (toim.) Lundbom, Pia & Herranen, Jatta. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viitattu 30.9.2019. <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2014/12/humak-sos-vahvistaminen-verkko.pdf>

Mataran kumppanuussopimus 2019. Kansalaistoiminnankeskus Matara.

Mataran tiedotustyöryhmä 2019. Muistiot 6.6.2019 & 29.8.2019. Kansalaistoiminnankeskus Matara.

Mataran toimijapalautteet 2011-2017. Kansalaistoiminnankeskus Matara.

Mataran toimintasuunnitelma 2019. Kansalaistoiminnankeskus Matara.

Monikulttuurikeskus Gloria 2019. Viitattu 27.10.2019. <http://www.gloriajkl.fi/>

Maunu, Antti & Sironen, Jiri & Äyräs, Liisa & Sattilainen, Riitta 2016. Elokolo – Kohtaamispaikkatoiminnan käsikirja. Ehyt ry. Viitattu 18.11.2019. http://www.ehyt.fi/sites/default/files/Elokolo_kasikirja_web.pdf

Myllyselkä, Pertti & Kaunismaa, Pekka 2013. Kansalaistoiminnankeskukset avoimina oppimisympäristöinä Koppi-raportti. Teoksessa Kansalaistoiminnankeskukset avoimina oppimisympäristöinä. (toim.) Kaunismaa, Pekka & Ylikoski, Esa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viitattu 14.9.2019. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/69887/978-952-456-166-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Naappi, Sari 2019. Suullinen keskustelu 5.11.2019. Kansalaistoiminnankeskus Matara.

Naappi, Sari 2015. Yhdessä Enemmän. Opinnäytetyö. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma, YAMK, sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala, Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 10.9.2019. <https://www.matarafi.fi/kansalaistoiminnankeskus-matarafi/enemman-yhdessa>

Niemelä, Jorma 2016. Sosiaalista kestävyttä edistävän soten rakentaminen. Teoksessa Osallisuus yhteiskunnallisena haasteena. Diakonia-ammattikorkeakoulun Tki-toiminnan vuosikirja 2. (toim.) Gothóni, Raili & Hyväri, Susanna & Kolkka, Marjo & Vuokila-Oikkonen, Päivi. Diakonia-Ammattikorkeakoulu. Viitattu 16.9.2019.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/117560/Ty%c3%b6el%c3%a4m%c3%a4_7_9789524932752.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Nivala, Elina & Ryyänen, Sanna 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja, vuosikirja 2013, vol. 14. Viitattu 10.9.2019. https://www.uef.fi/documents/364780/1847612/Nivala_%26_Ryyn%C3%A4nen_Kohti_sosiaalipedagogista_osallisuuden_ideaalia.pdf/82a018a3-5foa-4c44-8937-7fd4ac2a3879

Nuorisolaki 1285/2016.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Patentti- ja rekisterihallitus 2019. Yhdistysten ja uskonnollisten yhdyskuntien lukumäärät. Viitattu 5.9.2019. <https://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/yhdistysrekisterintilastoja/lukumaaratyhdistysrekisterissajauskonnollistenyhdyskuntienrekisterissa.html>

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - menetelmäopetuksen tietovaranto (verkkojulkaisu). Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 4.10.2019 https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html

Suomen Nuorisoseurat 2016. Osallisuusportaati. Viitattu 27.10.2019. https://nuorisoseurat.fi/wp-content/uploads/2016/12/Nuorisoseurojen_osallisuusportaati.pdf

Stranius, Leo 2019. Vapaaehtoistoiminta Suomessa. Kansalaisareena. Viitattu 5.10.2019. <http://www.kansalaisareena.fi/ka2016/wp-content/uploads/2019/07/Vapaaehtoistoiminta-Suomessa-Leo-Stranius-24.6.2019.pdf>

Särkelä-Kukko, Mona 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa Osallisuuden jäljillä. Toim. Jämsén, Arja & Pyykkönen, Anne. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. <https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/02/osallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>

Toija, Anu 2019. OLKA-toimintamalli. Innokylä. Viitattu 9.11.2019. <https://www.innokyla.fi/web/malli785649>

Turja, Leena 2011. Lapset osallisina – kohti uutta varhaiskasvatuskulttuuria. VARHAISKASVATUS TÄNÄÄN. Suomen Varhaiskasvatus ry:n verkkolehti. 5/2011. 24–35. Viitattu 24.10.2019. <https://ecef.org/wp-content/uploads/2014/03/2011-3-Turja.pdf>

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Talentum Media Oy.

Valli, Raine 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. 5. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vantaan kaupunki 2019. Uusi asukasvaikuttamisen toimintamalli Vantaalla. Viitattu 26.10.2019. <https://slideplayer.fi/slide/13991870/>

LIITTEET

LIITE 1: Kysely Mataran kävijöille.

Mataran toimintoja ja tapahtumia koskevat kysymykset

1. Onko kansalaistoiminnan keskus Matara sinulle ennestään tuttu paikka?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

2. Mistä sait tietoa Matarasta?

3. Oletko osallistunut Matarassa järjestettäviin tapahtumiin tai tilaisuuksiin? Jos olet, niin mihin?

- Mataran aamukahvit
- Mataran bingo
- Mataran Muuvit
- Vapaaehtoisuuskokoukset
- Tourujoen yö
- Mataran avoimet ovet
- Matarassa järjestettävä koulutus tai muu tilaisuus
- Yhdistystoimintaan liittyvä tilaisuus tai tapahtuma

4. Millaista toimintaa toivoisit, että Matarassa järjestetään?

5. Mistä olet saanut tietoa Mataran tapahtumista?

Mataran aulaa koskevat kysymykset

Mataran aulassa on kaikille avoin kohtaamispaikka, jossa voit lukea päivän lehden, juoda kupin kahvia, surffata netissä tai etsiä tietoa terveystietopisteeltä.

1. Onko Mataraan mielestäsi helppo tulla?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

2. Millainen tunnelma Mataran aulassa mielestäsi on?

3. Miten kehittäisit Mataran aulaa tai aulan toimintaa?

4. Onko Mataran aulan kohtaamispaikka sinusta hyödyllinen ja tarpeellinen?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

5. Minkälaisia hyötyjä koet Mataran tarjoavat juuri sinulle?

Questionnaire about Civic Activity Center Matara

1. Is the Civic Activity Center Matara familiar to you?

- Yes
- No
- I'm not sure

2. Where did you find about Matara?

3. Have you attended any Matara events or activities?

4. What kind of events or activities you would like to have at Matara?

5. Where did you find about Matara events or activities?
