



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

PERHEKESKUKSEN KOHTAAMISPAIKKA PALVELUMUOTOILLEN LAPINLAHDELLE

TEKIJÄ:

Tiina Kainulainen TYK19KY

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Tutkinto-ohjelma Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä Kainulainen Tiina	
Työn nimi Perhekeskuksen kohtaamispaikka palvelumuotoillen Lapinlahdelle	
Päiväys 3.5.2021	Sivumäärä/Liitteet 47/4
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Lapinlahden kunta	
Tiivistelmä <p>Perhekeskuskehittämisellä pyritään yhtenäistämään lasten, nuorten ja perheiden palveluverkostoa. Kohtaamispaikka on perhekeskuksen osa, joko kokoaa paikalliset toimijat toteuttamaan toimintaa lapsille, nuorille ja perheille yhteistyöverkostossa tai fyysisesti samassa tilassa. Perhekeskuskehittäminen aloitettiin Sipilän hallituksen kärkihankkeisiin kuuluneessa Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa (LAPE). Nykyinen Marinin hallitus on jatkanut LAPE-muutostyötä.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Lapinlahdelle asiakkaiden toiveita ja tarpeita vastaava lasten, nuorten ja perheiden kohtaamispaikka. Tarkoituksena oli palvelumuotoilun keinoja hyödyntäen kerätä laadullisella kyselytutkimuksella asiakkaiden toiveita liittyen kohtaamispaikan toimintaan ja tiloihin.</p> <p>Opinnäytetyö tehtiin kehittämistyönä, jossa lähestymistapana käytettiin palvelumuotoilua. Työ eteni palvelumuotoiluprosessin mukaisesti sisältäen määrittely-, tutkimus- ja suunnitteluvaiheet. Määrittelyvaiheessa selvitettiin eri toimijoiden mahdollisuutta osallistua kohtaamispaikan kehittämistyöhön ja laadittiin aiheen ympärille käsitekartta (mind map). Tutkimusvaiheessa kerättiin asiakasymmärrystä, eli kuntalaisten toiveita kohtaamispaikan toiminnasta ja sen tiloista laadullisella kyselytutkimuksella. Kysely toteutettiin Webropol-kyselyllä. Tutkimustulokset kiteytettiin muodostamalla asiakasprofiilit.</p> <p>Kehittämistyön tulokset syntyivät viimeisessä, eli suunnitteluvaiheessa, jossa muodostettiin kohtaamispaikalle liiketoimintasuunnitelma (BMC) ja visiot. Kehittämistyön tuloksia hyödynnetään kohtaamispaikka suunnittelussa, sen esittelyssä organisaatiolle ja asiakkaille sekä kunnallisessa päätöksenteossa.</p>	
Avainsanat kohtaamispaikka, perhekeskus, palvelumuotoilu	

Field of Study Social Services, Health and Sports	
Degree Programme Master's Degree Programme in Management and Development for Social and Health Care Professionals	
Author(s) Kainulainen Tiina	
Title of Thesis A Meeting Place of a Family Center by Means of Service Design in Lapinlahti	
Date May 3, 2021	Pages/Appendices 47/4
Client Organisation /Partners The municipality of Lapinlahti	
<p>Abstract</p> <p>The development of family centers aims to unify the service network of children, young people and families. The meeting place is part of a family center, either bringing together local operators to produce activities for children, young people and families in a collaborative network or physically in the same space. The development of the family center was started in the Child and Family Services Change Program (LAPE), which was one of the top projects of the Sipilä government. The current Marin government has continued the LAPE change program.</p> <p>The aim of the thesis was to develop a meeting place for children, young people and families in Lapinlahti that answers to the wishes and needs of its customers. The purpose was to collect wishes of customers regarding the operation and facilities of the meeting place by utilizing the means of service design through a qualitative survey.</p> <p>The thesis was carried out as a development work, which was approached by means of service design. The work proceeded in accordance with the service design process, including the definition, research and design phases. In the definition phase, the possibility of different operators to participate in the development of the meeting place was investigated and a mind map was drawn around the topic. In the research phase, the customer understanding was collected, ie the wishes of the residents about the operation of the meeting place and its premises with a qualitative survey. The survey was conducted with the Webropol survey. The research results were crystallized by forming customer profiles.</p> <p>The results of the development work were created in the last, ie planning phase, in which the business plan (BMC) and visions were formed for the meeting place. The results of the development work are utilized in meeting place planning, its presentation to the organization and customers, and in municipal decision-making.</p>	
<p>Keywords meeting place, family center, service design</p>	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	PERHEKESKUS OSANA LASTEN, NUORTEN JA PERHEIDEN PALVELUITA	7
2.1	Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	7
2.2	Perhekeskustoiminnan kehittäminen	7
2.3	Kohtaamispaikka osana perhekeskusta	8
2.4	Kohtaamispaikka tilat	9
3	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	10
4	KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	11
5	KEHITTÄMISTYÖN LÄHESTYMISTAPA JA MENETELMÄT	11
5.1	Tutkimuksellinen kehittäminen	11
5.2	Lähestymistapana palvelumuotoilu	11
5.3	Kehittämistyön menetelmät; laadullinen tutkimus, asiakasprofiilit ja business model canvas	13
6	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS PALVELUMUOTOILUN KEINAIN	14
6.1	Palvelumuotoilun vaihe 1: Määrittely	14
6.2	Palvelumuotoilun vaihe 2: Tutkimus, asiakasymmärryksen kerääminen	15
6.2.1	Tutkimusaineiston analysointi	16
6.2.2	Lasten, nuorten ja perheiden toiveet kohtaamispaikan toimintaa ja toimitilaa kohtaan	18
6.2.3	Tutkimustulosten kiteytys asiakasprofiileilla	20
6.2.4	Tutkimustulokset asiakasprofiileilla tarkasteltuna	21
6.3	Palvelumuotoilun vaihe 3: Suunnittelu	23
7	KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET	24
8	POHDINTA	26
8.1	Kehittämistyön prosessin arviointi	26
8.2	Kehittämistyön tulosten arviointi	27
8.3	Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus	29
8.4	Ammatillinen kasvu	32
8.5	Hyödynnettävyys ja kehittämisideat	33
	LÄHTEET	35
	LIITE 1: SAATEKIRJE	39
	LIITE 2: TUTKIMUSKYSELY	40

LIITE 3: ASIAKASPROFIILIT	43
LIITE 4: BMC, LIIKETOIMINTASUUNNITELMA.....	47

1 JOHDANTO

Viimeisten vuosien aikana lasten, nuorten ja perheiden elämä on muuttunut. Perherakenteet ovat monimuotoistuneet ja teknologian ja sosiaalisen median kehittyminen ovat muuttaneet lasten ja nuorten vapaa-aikaa. Elämäntilanteen mukaan lapset, nuoret ja perheet tarvitsevat erilaisia palveluja. Palveluverkosto on laaja, ja perheille palvelut näyttäytyvät hajanaisina. (Perälä, Halme ja Nykänen 2012;12, 15.) Perhekeskuskehittämisellä pyritään muodostamaan lasten, nuorten ja perheiden palveluista yhtenäinen kokonaisuus. Kehittämisellä vastataan myös pääministeri Sanna Marinin hallituksen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusohjelman mukaisiin tavoitteisiin. Perhekeskuskehittämisestä toteutetaan ympäri Suomea ja periaatteena kehittämisessä on yhdenvertaisuus, avun ja tuen saaminen riittävän varhain ja oikea-aikaisesti. (Pelkonen ym. 2020.)

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö ja sen aiheena on lasten, nuorten ja perheiden kohtaamispaikkatoiminnan kehittäminen Lapinlahdelle. Työn toimeksiantajana on Lapinlahden kunta. Kohtaamispaikka on osa perhekeskusta ja sillä tarkoitetaan paikallisten toimijoiden toimintaa toteuttavaa yhteistyöverkostoa tai toimijat yhteen kokoavaa fyysistä toimitilaa. Perhekeskuksen kohtaamispaikan tarkoituksena on vahvistaa lasten nuorten ja perheiden osallisuutta, vuorovaikutusta ja voimavaroja (Kekkonen 2019).

Kehittämistyön tavoitteena on kehittää Lapinlahdelle asiakkaiden tarpeita vastaava lasten, nuorten ja perheiden kohtaamispaikka. Tarkoituksena on palvelumuotoilun keinoin selvittää asiakkaiden toiveita kohtaamispaikan toiminnalle ja mahdollisille tiloille ja muodostaa kerätyn asiakasymmärryksen perusteella kohtaamispaikan suunnittelun ja päätöksenteon tueksi visiot sekä liiketoimintasuunnitelma lapinlahtelaisille lapsille, nuorille ja perheille suunnatusta kohtaamispaikasta.

Kehittämistyön lähestymistapana on palvelumuotoilu. Palvelumuotoilun tavoitteena on organisaation näkökulmasta luoda vaikuttava, tehokas ja kannattava palvelukonsepti. Asiakkaan kannalta palvelumuotoilun avulla pyritään muodostamaan mahdollisimman helppokäyttöinen, hyödyllinen ja haluttava palvelukokemus. Palvelumuotoilussa oleellista on, että eri osapuolet (asiakkaat ja henkilöstö ja muut sidosryhmät) osallistuvat kehittämistyöhön. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2015, 38.)

2 PERHEKESKUS OSANA LASTEN, NUORTEN JA PERHEIDEN PALVELUITA

2.1 Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Palvelujen ja tuen tarpeet vaihtelevat elämänvaiheen mukaan. Kaikille lapsille, nuorille ja perheille suunnattuja palveluita ovat äitiys- ja lastenneuvolapalvelut, varhaiskasvatus, esi- ja perusopetus, lukio- ja ammatillinen koulutus sekä opiskeluhuollon palvelut. Osa tarvitsee myös erityis- ja vaativamman tason palveluita, joita ovat erikoissairaanhoido, kuntoutus, sosiaalipalvelut (sisältäen muun muassa sosiaalityön, kotipalvelun, perhetyön, kasvatus- ja perheneuvonnan sekä päihdepalvelun) ja lastensuojelun palvelut. (Heinonen ym. 2018; 56 ja Perälä ym. 2012; 17.)

Kunnat järjestävät lasten, nuorten ja perheiden palveluja eri tavoilla ja palveluja tuottavien yksiköiden nimissä ja kokoonpanoissa on vaihtelua. Palveluja tuotetaan edelleen perinteisesti rinnakkaisilla hallinnonaloilla, kuten terveys-, sosiaali-, opetus-, kulttuuri-, nuoriso- ja liikuntatoimi. Osa kunnista järjestää palvelunsa alueyhteistyönä, jolloin palvelut voivat olla tarjolla kokonaisuuksina tai hajautettuina. (Perälä ym. 2012; 19.)

Suunnitteilla olevat maakunta- ja sote-uudistukset tulevat muuttamaan organisaatioiden vastuita ja tehtäviä. Muutoksissa on tärkeää ymmärtää, että lasten, nuorten ja perheiden palvelut tuotetaan moninaisten toimijoiden verkostossa, jossa eri toimijat ovat riippuvaisia toisistaan. Tälle moninaiselle palvelukentälle tarvitaan yhteinen tahtotila, jonka keskiössä on lapsen ja nuoren elämäntilanne. (Heinonen ym. 2018;14.)

2.2 Perhekeskustoiminnan kehittäminen

Perhekeskusten kehitystyötä Suomessa ovat viime vuosina ohjanneet kansalliset linjaukset sekä kriteerit. Perhekeskuksella tarkoitetaan palveluverkostoa, josta jokainen lapsi, nuori ja perhe saa tarvitsemansa avun. Perhekeskuksen palveluverkostoon kuuluvat hyvinvointia, terveyttä, kasvua ja kehitystä edistävät sekä varhaisen tuen ja hoidon palvelut. (Kekkonen 2019 ja Pelkonen ym. 2020.) Raitakari, Räsänen, Kostianen ja Juhila (2019) määrittelevät, että perhekeskukset voivat sisältää erilaisia yhdistelmiä sivistys-, sosiaali- ja terveyspalveluidenammattilaisia ja näin ollen myös erilaisia lapsille, nuorille ja perheille suunnattuja palveluja. Myös kansainvälisesti perhekeskukset tunnetaan siitä, että ne tarjoavat lapsille, nuorille ja heidän perheilleen ehkäiseviä palveluita keskitetysti (Skjesol Bulling 2016 ja Pohjoismainen hyvinvointikeskus 2012; 10).

Perhekeskustoimintamallin kehittäminen on yksi osa Juha Sipilän hallituksen kärkihankkeisiin kuuluneen Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelmaa (LAPE). Kärkihankkeiden kausi oli vuosina 2016–2018.

Hankekauden aikana perhekeskustoimintamallin kehitystyö saatiin vauhtiin kaikissa maakunnissa, osissa maakunnista siitä tuli jo osa pysyviä rakenteita sekä toimintaa. Perhekeskustoimintamalli on laaja ja monialainen kokonaisuus, mikä vaikutti siihen, ettei kehitystyö edennyt kaikissa maakunnissa yhtä joutuisasti. Toimeenpano tapahtui osana tulevaisuuden sote-järjestelmää ja maakuntia. Nämä uudistukset raukesivat kuitenkin hallituksen eroamisen myötä. Myös nykyisen Marinin hallituksen ohjelma tukee LAPE-muutostyön jatkumista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019.) Nykyisen hallitusohjelman lapsi- ja perhepalveluiden kehittämisestä merkittävä osa toteutuu Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman puitteissa. Perhekeskukset ovat toinen Lapsi- ja perhepalvelujen alueellisen kehittämisen painopistealueista Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusohjelman yhteydessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020; 23.)

Pohjoismaista Ruotsi on toiminut edelläkävijänä perhekeskusten kehittämisessä, siellä ensimmäiset perhekeskukset perustettiin jo 1970-luvulla. Varsinaisesti perhekeskukset alkoivat lisääntyä 2000-luvun alkupuolella, jolloin myös Suomi ja Norja aloittivat perhekeskusten kehitystyön. Myöhemmin myös muissa pohjoismaissa on alettu kehittää perhekeskustoimintaa. Ruotsissa ja Suomessa puhutaan perhekeskuksista, Norjassa ja Tanskassa käytetään nimitystä Perhetalo. Erilaisista nimityksistä riippumatta perhekeskuksia pohjoismaissa ohjaavat samanlaiset periaatteet; lapsen ja vanhemman hyvinvoinnin yhteys toisiinsa tunnistetaan. (Kekkonen, Montonen ja Viitala 2011; 9 ja Pohjoismainen hyvinvointikeskus 2012; 11.)

Perhekeskuksia on myös Pohjoismaiden ulkopuolella, ainakin Euroopan maissa sekä Japanissa ja Australiassa. Tutkimuksessa, jossa tutkittiin perhekeskusten alkuperää Belgiassa, Ranskassa ja Japanissa havaittiin, että jokaisessa maassa perhekeskuksella pyrittiin helpottamaan vanhemmuuden haasteita, kuten lisääntyvä vastuuta ja yksinäisyyden tunnetta. (Hoshi-Watanabe ym. 2012.) Myös Suomessa perhekeskustoiminnan keskeisimpiä tavoitteita on tukea vanhemmuutta ja rakentaa vanhempien keskinäisiä sosiaalisia verkostoja (Halme, Kekkonen ja Perälä 2012; 76).

2.3 Kohtaamispaikka osana perhekeskusta

Kohtaamispaikalla tarkoitetaan perhekeskuksen osaa, joka kokoaa yhteen paikalliset toimijat fyysisesti samaan toimitilaan tai toteuttamaan toimintaa yhteistyöverkostona. Kohtaamispaikan tarkoituksena on vahvistaa lasten ja vanhempien osallisuutta, vuorovaikutusta ja voimavaroja sekä tukea perheiden hyvää arkea ja yhteisöllisyyttä. Kohtaamispaikan eri toimijat (järjestöt, seurakunnat, hyvinvointia- ja terveyttä edistävä toiminta, lapsi- ja perhepalvelut sekä muut sidosryhmät ja vapaaehtoiset) voivat toimia yhteistyössä samassa fyysisessä tilassa tai toiminta voidaan toteuttaa eri toimipaikoissa, yhteistyöverkostossa. Kohtaamispaikkatoiminnalle on luotu kansalliset kriteerit, jotta toiminnan kehittäminen olisi yhtenäistä. Kriteerien tarkoitus on ohjata kohtaamispaikkatoimintaa ja -verkostoa, ei yksittäisten toimijoiden toimintaa. (Kekkonen 2019 ja Pelkonen ym. 2020.)

Kohtaamispaikat voivat olla muodoltaan hyvin moninaisia. Monimuotoisuuteen vaikuttavat alueen perheiden tarpeet, olemassa olevat resurssit ja esimerkiksi eri toimijoiden yhteistyön historia. Kohtaamispaikka toiminta voi olla vahvasti yhden toimijan koordinoimaa, jolloin toiminta perustuu yhteistyöhön eri tahojen kanssa. Toimintaan voi osallistua myös monia eri toimijoita. (Perheet keskiöön 2020.)

Kohtaamispaikkojen toiminta tulee suunnitella yhdessä lasten ja perheiden kanssa (Heinonen ym. 2018; 80 ja Kekkonen 2019). Kohtaamispaikka mahdollistaa alueen lapsille, nuorille ja perheille mahdollisuuden vapaaseen yhdessäoloon, vertaistoimintaan ja yhteisöllisyyttä vahvistavaan toimintaan. Toiminta kohtaamispaikassa perustuu eri toimijoiden väliseen sopimukseen, joka perustuu yhteisiin tavoitteisiin ja perhekeskuksen toimintasuunnitelmaan. Pidemmän aikavälin tavoitteena kohtaamispaikalla on muun muassa, että sen toimintaan osallistuminen edistää vanhemmuuden voimavarojen vahvistamista, vähentää yksinäisyyden kokemusta, helpottaa lapsiperhearkea, vahvistaa yhteisöllisyyttä ja edistää nuorten kohdatuksi ja autetuksi tulemistä (Kekkonen 2019).

2.4 Kohtaamispaikka tilat

Kohtaamispaikan fyysisiä tiloja ohjaa laatukriteeri, joka koskettaa kohtaamispaikan saavutettavuutta ja esteettömyyttä. Laatukriteerien tarkoitus on auttaa organisoimaan ja kehittämään kohtaamispaikan toimintaa. Kriteerit koskevat kohtaamispaikan kytkemistä perhekeskustoimintaan, toiminnan suunnitelmallisuutta, koordinoimista, saavutettavuutta ja esteettömyyttä, yhteisöllisyyden vahvistamista, kohtaamista ja tukea, tiedottamista ja ohjausta sekä osaamista ja ammatillisuutta. (Kekkonen 2019.)

Kohtaamispaikka toimintaan osallistumisen on oltava esteetöntä, ja mahdollisen kohtaamispaikkatilan on sijaittava lähellä perheitä, hyvien kulkuyhteyksien päässä. Fyysisten tilojen on sovelluttava eri-ikäisille lapsille, nuorille sekä aikuisille. Tilojen on oltava myös viihtyisät ja turvalliset. (Kekkonen 2019.) Kansainvälisesti vastaavien perheiden kohtaamispaikkatilojen sijainnin suhteen on todettu samaa, sijainti kävelyetäisyyden päässä palveluista (Skjesol Bulling 2016) ja tilojen suhteen, etteivät ne saa olla liian viralliset (Hoshi-Watanabe ym. 2012).

3 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Kehittämistyön toimeksiantajana on Lapinlahden kunta. Kehittämistyölle syntyi tarve, kun Lapinlahden kunnan lapsi- ja perhetyön työryhmä (LAPE) päätti aloittaa kohtaamispaikka verkoston kokoamisen loppuvuodesta 2019. Kohtaamispaikka verkoston kokoamisen ohella vuoden 2020 aikana Lapinlahdella aloitettiin perhekeskustoimintamallin suunnittelu monialaisessa ja monitoimijaisessa työryhmässä. Vuodelle 2021 sekä kohtaamispaikan suunnittelu, että perhekeskustoimintamallin suunnittelu on nimetty Lapinlahden talousarvioon toimenpiteiksi osallisuuden vahvistamiseksi. (Lapinlahden kunta 2020b.)

Lapinlahden kunnan vuoden 2019 hyvinvointiraportin mukaan kunnassa asuvien lapsiperheiden määrä on vähentynyt vuodesta 2017 vuoteen 2018 0,6 % (Lapinlahden kunta 2020a). Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämästä Sotkanet indikaattoripankista katseltuna Lapinlahden lapsiperheiden määrä on vähentynyt vuodesta 2010 vuoteen 2018 peräti 4,1 % (Sotkanet 2020). Lapinlahden kunnan visiona on ”Elinvoimainen Lapinlahti 2025”. Kunnan asuinkuntastrategia 2011–2017 tähtää muun muassa siihen, että koko kunnan alueella on monipuoliset asumisen, elämisen ja vaikuttamisen mahdollisuudet eri-ikäisille perheille. (Lapinlahden kunta 2019b.) Näistä voi päätellä, että Lapinlahden kunnan tahtotilana on, että myös lapsiperheet viihtyvät kunnassa.

Lapinlahden kunta toimii itsenäisenä kuntana ja päättää myös sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamisesta ja hankinnasta itsenäisesti. Lapinlahtelaisten lasten, nuorten ja perheiden parissa toimivat henkilöt kokevat, että eri palvelupisteiden välinen yhteistyö toimii erittäin hyvin. Lapinlahdella on panostettu yhteistyöhön myös muiden tahojen kuten seurakuntien ja yhdistysten kanssa. Lapsille ja nuorille on tarjolla heistä välittäviä aikuisia eri palvelupisteiden kautta. (Lapinlahden kunta 2015.) Hyvänä esimerkkinä perheiden tarpeesta lähtevästä yhteistyöstä on Lapinlahden neuvolan ja Lasten kulttuurikeskus Lastun yhteistyö. Tässä yhteistyökokeilussa neuvola poimi valmiista asiakaskontakteistaan perheitä, jotka kaipaivat ryhmätoimintaa tietyn aiheen ympärille. Neuvola ohjasi perheet olemaan yhteydessä Lastuun, jossa ryhmä suunniteltiin ja toteutettiin perheiden toiveiden mukaisesti. (Lapinlahden kunta 2019a.)

Lapinlahdella tarjottavat lasten ja nuorten hyvinvointia edistävät ja ongelmia ehkäisevät palvelut ovat; 1) Neuvolapalvelut, 2) Varhaiskasvatuksen palvelut, 3) Koulu, sisältäen yleisen oppimisen tuen, tehostetun ja erityisen tuen ja oppilashuollon palvelut, 4) Nuorisotyö, 5) Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö, 6) Erityispalvelut sisältäen perhe- ja mielenterveyspalvelut, vammaispalvelut, puhe- ja toimintaterapian sekä kriisityön, 7) Sosiaalityö ja 8) Seurakuntien ja järjestöjen lapsi- nuoris- ja perhetyö ja yksityisten palvelutuottajien tarjoamat palvelut. (Lapinlahden kunta 2015.)

4 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Kehittämistyön tavoitteena on kehittää Lapinlahdelle asiakkaiden toiveita ja tarpeita vastaava lasten, nuorten ja perheiden kohtaamispaikka. Tarkoituksena on palvelumuotoilun keinoja hyödyntäen kerätä laadullisella kyselytutkimuksella asiakkaiden toiveita liittyen kohtaamispaikan toimintaan ja tiloihin. Kerätyn tiedon perusteella muodostetaan päätöksenteon tueksi visiot sekä liiketoimintasuunnitelma.

5 KEHITTÄMISTYÖN LÄHESTYMISTAPA JA MENETELMÄT

5.1 Tutkimuksellinen kehittäminen

”Kehittäminen nähdään usein konkreettisena toimintana, jolla tähdätään jonkin selkeästi määritellyn tavoitteen saavuttamiseen” (Toikko & Rantanen 2009; 14). Tutkimuksellisen kehittämistyön ja tieteellisen tutkimuksen ero on selkeimmin nähtävissä näiden päämäärissä, kehittämistyöllä tavoitellaan uusia ratkaisuja ja tieteellisellä tutkimuksella tuotetaan ilmiöistä uutta teoriaa. Kehittämistyön tarkoituksena on suunnitella ja ottaa käyttöön uusia toimintatapoja. Lähtökohdat tutkimukselliselle kehittämistyölle voivat olla erilaisia, kuten organisaation tarpeesta muutokseen tai kehittämistarpeista. (Ojasalo ym.2015;19.) Tämän kehittämistyön lähtökohtana oli konkreettinen tarve kehittää lasten, nuorten ja perheiden kohtaamispaikka Lapinlahdelle.

5.2 Lähestymistapana palvelumuotoilu

Lähestymistapa kehittämistyössä tarkoittaa sitä, miten kehittämiskohdetta lähestytään. Lähestymistavan valinta ei vielä sido käyttämään mitään tiettyä menetelmää, kuten haastattelua tai kyselyä. Palvelumuotoilu (service design) on nopeasti suosiotaan kasvattanut lähestymistapa. Palvelumuotoilun suosion taustalla on organisaatioiden siirtyminen asiakaslähtöiseen arvoajatteluun. Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palveluiden kehittämistä muotoilun prosessien ja menetelmien avulla. Keskeisin piirre palvelumuotoilussa on sen käyttäjakeskeisyys. Käyttäjakeskeisyydessä olennaista on saada palvelun käyttäjät ja muut palvelun osapuolet aktiivisiksi osallistujiksi kehittämisprosessin eri vaiheissa. (Ojasalo ym. 2015; 51,71–72.)

Koivisto (2019; 34) määrittelee palvelumuotoilun keskeisen tavoitteen olevan palvelun käyttäjälähtöistä kehittämistä siten, että se vastaa asiakkaan tarpeita ja myös palveluntarjoajan liiketoiminnallisia vaikutteita. Palvelumuotoilun avulla voidaan suunnitella täysin uusia palveluita tai kehittää jo olemassa olevia palveluita paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi (Koivisto 2019;34). Tuulaniemi (2013; 26) määrittelee palvelumuotoilun tavoitteeksi optimoida asiakkaan palvelukokemus ja tarkoituksiksi, että asiakkaalle muodostuu mahdollisimman positiivinen palvelukokemus.

Kehittämistyön lähestymistavaksi valittiin palvelumuotoilu sen käyttäjälähtöisyyden vuoksi. Palvelumuotoilussa ihminen on palvelun keskiössä (Tuulaniemi 2013; 26). Kohtaamispaikan toimintaa ohjaavista laatuksenteereistä yksi on suunnitelmallisuus, johon sisältyy, että toimintaa suunnitellaan, arvioidaan ja kehitetään yhdessä lasten, nuorten ja perheiden kanssa heidän tarpeidensa pohjalta (Kekkonen 2019). Palvelumuotoilu mahdollistaa eri lähestymistavoista parhaiten kohtaamispaikan kehittämisen mahdollisimman käyttäjälähtöisesti.

Palvelumuotoiluun on kehitetty paljon erilaisia prosessimalleja, pääperiaatteet näissä ovat hyvin samanlaiset (Ojasalo ym. 2015;74 ja Tuulaniemi 2013; 126). Kaikille eri prosessimalleille yhteistä on, että aloitetaan laajalla tiedonhankinnalla, josta edetään yhteisölliseen ideointiin ja ideoinnin pohjalta kehitetään vaihtoehtoisia malleja, jotka testataan nopeasti, analysoidaan ja määritellään uudelleen opitun perusteella. Verratessa palvelumuotoilun prosessia tavanomaiseen palvelun suunnitteluprosessiin, toinen merkittävä ero on, että ideointivaihe, josta tavallisesti aloitetaan, tulee vasta syvällisen asiakasymmärryksen hankinnan jälkeen. (Ojasalo ym. 2015; 74.)

Kehittämistyön prosessimalliksi valittiin Tuulaniemen (2013; 130) kirjassaan esittelemä palvelumuotoiluprosessi. Palvelumuotoiluprosessi koostuu osista, joita ovat; määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto ja arviointi. Tuulaniemen prosessimallin valintaan johti sen muunneltavuus ja helpokäyttöisyys, Tuulaniemi on kuvannut kirjassaan eri osat ja vaiheet selkeästi. Tuulaniemen prosessikuvausta on mahdollista käyttää täydellisenä, kun ollaan suunnittelemassa uutta palvelua. Prosessimallia on mahdollista käyttää myös soveltuvien osien, tärkeintä on arvioida omat tarpeensa ja käytettävissä olevat resurssit kulloisenkin tilanteen mukaisesti. (Tuulaniemi 2013; 130.)

Kehittämistyössä hyödynnetään mukaillen Tuulaniemen (2013;130) prosessikuvausta suunnitteluvaiheen loppuun saakka. Kohtaamispaikka verkoston kehittäminen viedään käytännössä palvelutuotantoon saakka, ja myöhemmin kehitysprosessin onnistumista tulee myös arvioida. Kohtaamispaikan arviointikriteereihin kuuluu myös, että toimintaa arvioidaan säännöllisesti (Kekkonen 2019). Aikataulullisista syistä tässä kehittämistyössä prosessikuvaus päättyy suunnitteluun, eli työssä kuvataan määrittely, tutkimus ja suunnittelu. Kehittämistyön eteneminen vaiheittain on kuvattu kuvassa 1.



Kuva 1. Kehittämistyön vaiheet ja aikataulu

5.3 Kehittämistyön menetelmät; laadullinen tutkimus, asiakasprofiilit ja business model canvas

Ominaista palvelumuotoilulle on, että erilaisia menetelmiä hyödynnetään monipuolisesti. Palvelumuotoiluprosessin alkupäässä käytetään menetelmiä, joilla pyritään ymmärtämään asiakkaita. (Ojasalo ym. 2015; 76.) Tässä kehittämistyössä asiakasymmärrys muodostetaan laadullisella kyselytutkimuksella. Palvelumuotoilussa kerätty asiakastieto voi olla sekä määrällistä, että laadullista. Laadulliseen tutkimukseen päädyttiin, sillä Tuulaniemi (2013; 142–143) kirjoittaa, että käytännön kokemusten perusteella laadullisilla tutkimusmenetelmillä hankittu ymmärrys asiakkaiden toiveista ja tarpeista on suunnittelun kannalta merkityksellisempää.

Lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Laadullisia menetelmiä käytettäessä tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä kokonaisvaltaisemmin. Tutkimuksen kohde on laadullisessa tutkimuksessa harkittu, sellainen, josta halutaan lisää tietoa. (Ojasalo ym. 2015; 105.) Laadullisissa tutkimuksissa osallistuvuus on keskeistä (Eskola ja Suoranta 1998; 16). Kysely soveltuu tiedonkeruumenetelmäksi monenlaisten ilmiöiden ja aiheiden tutkimiseen. Saatekirje on tärkeä osa kyselytutkimusta, sen ominaisuuksilla on suora vaikutus vastausprosenttiin. Saatekirjeen perusteella vastaajalle selviää, mistä on kyse ja sen tehtävänä on herättää vastausmotivaatiota. (Ojasalo ym.2015;122, 133.)

Palvelumuotoilussa käytetään asiakasprofiileja kiteyttämään tutkimuksesta saatua asiakastietoa (Tuulaniemi 2013; 154 ja Stickdorn ym. 2018). Profiilien avulla voi jakaa tutkimustuloksia ja oivalluksia työryhmässä ja sen ulkopuolella, ja ne auttavat työryhmää asettumaan eri asiakasryhmien kenttiin ja ymmärtämään heidän tarpeitaan (Stickdorn ym. 2018.) Asiakasprofiili on kerättyyn tietoon perustuva fiktiivinen kuvaus asiakkaasta. Asiakkaasta tehdään konkreettinen kuvaus, hänelle annetaan nimi, ikä ja hänen taustatietojaan sekä arvomaailmaansa kirjataan profiiliin, jotta ymmärretään helpommin asiakkaan arvonmuodostusta. (Ojasalo ym. 2015.) Asiakasprofiilien tarkoitus on toimia suunnittelutyökaluna tehtäessä päätöksiä tulevan kohtaamispaikan suhteen. Asiakasprofiilit auttavat jatkossa myös kohtaamispaikan viestinnän suunnittelussa. (Tuulaniemi 2013; 156.)

Business Model Canvas on Alexander Osterwalderin ja Yves Pigneurin johdolla kehitetty liiketoimintamalli. Perusajatuksena BMC:ssa on, että yhdelle arkille hahmotellaan yhdeksästä rakennuspalikasta muodostuva liiketoimintamalli. Palvelumuotoilussa BMC:ta voi käyttää konseptin rakennusvaiheessa. BMC:n kerrotaan sopivan hyvin työpajatyöskentelyyn, jossa tarkoituksena on ideoida uusia avauksia. BMC helpottaa myös liiketoimintaidean esittelemistä eri sidosryhmille. (Ojasalo ym. 2015; 182, 79.)

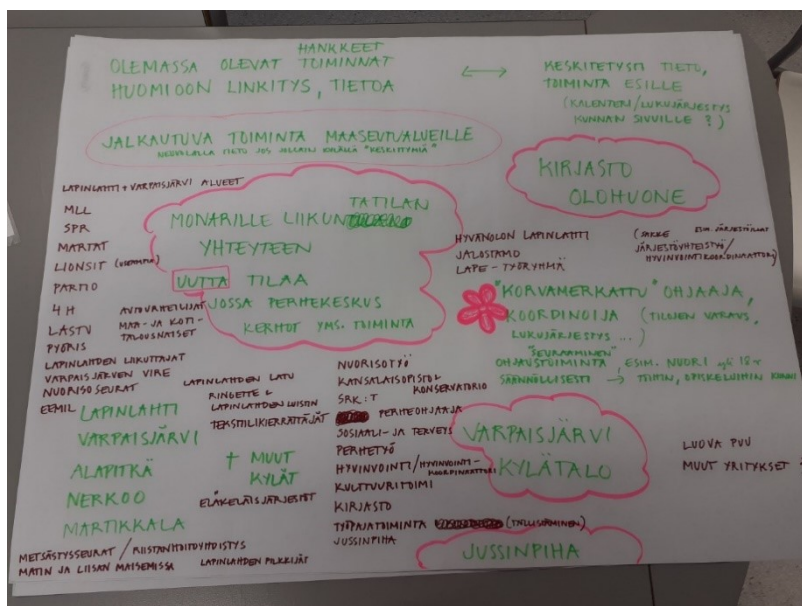
6 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS PALVELUMUOTOILUN KEINOIN

6.1 Palvelumuotoilun vaihe 1: Määrittely

Palvelumuotoiluprosessi aloitetaan määrittelyllä, tässä vaiheessa pohditaan mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa ja tiedostetaan, mitkä ovat suunnitteluprosessin tavoitteet palvelun tuottajan kannalta. (Tuulaniemi 2013;132). Kehittämistyön määrittely alkoi talvella 2020, kun kohtaamispaikan kehittämiseksi pidettiin ensimmäinen suunnittelupalaveri. Suunnittelupalaverin tarkoituksena oli karhottaa eri toimijoiden mahdollisuutta osallistua kohtaamispaikan kehittämiseen, sillä ilman toimijoiden yhteistyöhalua oli mahdotonta lähteä suunnittelemaan kohtaamispaikka verkostoa.

Suunnittelupalaveriin kutsuttiin koolle Lapinlahden kunnan alueella lapsille, nuorille ja perheille palveluja järjestäviä toimijoita. Paikalla olivat julkisten palveluiden keskeiset toimijat mukaan lukien neuvola, varhaiskasvatus, perhetyö, kirjasto sekä nuorisotyö. Myös seurakunnista (evankelisuterilainen- ja helluntaiseurakunta), Mannerheimin lastensuojeluliiton Lapinlahden, ja Varpaisjärven osastoista ja Lasten kulttuurikeskus Lastusta oli edustajat mukana kokoontumisessa. Kehittämistyöntekijän rooli kokoontumisessa oli kokoontumisen koolle kutsuja kunnan perhekeskusyhdyshenkilönä, ja hän edusti myös lastenneuvolaa, jossa työskentelee terveydenhoitajana.

Suunnittelupalaverissa tehtiin aiheen (lasten, nuorten ja perheiden kohtaamispaikka) ympärille mind map, eli käsitekartta (kuva 2). Palvelumuotoilun määrittelyvaiheessa käsitekarttaa voidaan käyttää muodostamaan kokonaiskuva kehitettävästä palvelusta (Tuulaniemi 2013; 140). Suunnittelupalaverissa tehtyyn käsitekarttaan koottiin ylös myös paljon muita toimijoita, joita olisi hyvä ottaa mukaan kohtaamispaikka verkostotyöhön.



Kuva 2. Mind map lasten, nuorten ja perheiden kohtaamispaikasta

6.2 Palvelumuotoilun vaihe 2: Tutkimus, asiakasymmärryksen kerääminen

Määrittelyn jälkeen palvelumuotoiluprosessissa seuraavana tulee mukaan tutkimus. Tutkimusosassa keskitytään keräämään ja analysoimaan palvelun suunnittelua ohjaavaa asiakastietoa. Vaihetta kutsutaan myös asiakasymmärryksen kasvattamiseksi ja se on palvelumuotoilun kriittisimpiä vaiheita. (Tuulaniemi 2013; 142.)

Kehittämistyön tutkimuskysymykset olivat:

- 1) Minkälaista toimintaa lapset, nuoret ja perheet toivovat Lapinlahdelle?
- 2) Minkälainen toimitilan, johon palveluita keskitetään, tulisi kohderyhmän mielestä olla?

Tutkimusaineiston keräämiselle haettiin tutkimuslupa Lapinlahden kunnalta. Kehittämistyöhön osallistui Lapinlahden kunnan toimijoita eri toimialoilta, sekä järjestö- ja seurakuntaedustajia, joten tutkimuslupan myönsi hallintojohtaja. Tutkimuslupahakemus tehtiin Savonia-ammattikorkeakoulun hakemusohjan mukaisesti, ja siinä kuvattiin kehittämistyön tarkoitus ja tavoite. Tutkimuslupa myönnettiin syyskuun alussa 2020 edellyttäen, että tilaajalle toimitetaan valmis raportti työstä ja tulokset esitellään suullisesti.

Tutkimuslupan myöntämisen jälkeen kohtaamispaikka verkoston kehittämistyötä varten muodostettu työryhmä kokoontui suunnittelemaan Webropol-kyselyä, jolla asiakaskysely toteutettiin. Webropol on

työkalu, jonka avulla voi tehdä online-kyselytutkimuksen (Webropol 2020). Kyselylomake muodostui avoimista kysymyksistä. Avoimella kyselylomakkeella toivottiin vastauksia myös sellaisilta kunnan lapsilta, nuorilta ja perheiltä, jotka eivät osallistuisi haastattelututkimukseen.

Kohtaamispaikkatyöryhmä antoi kyselylomakkeeseen hyviä ideoita ja kommentteja. Lopulliseen muotoon kyselylomake asettui kahden työryhmän ulkopuolisen henkilön testattua lomaketta. Kyselylomake (LIITE 2) koostui kymmenestä kysymyksestä, joista kolme ensimmäistä keräsi taustatietoa vastaajasta, ja loput seitsemän kysymystä oli avoimia kysymyksiä. Kysymysten lisäksi testihenkilöt antoivat arvokkaita kommentteja myös kyselyn saatekirjeeseen (LIITE 1). Saatekirjeen yksi tärkeimmistä tavoitteista oli, että vastaaja ymmärtää mistä kohtaamispaikassa on kyse.

Kysely oli auki kuukauden (6.10.- 6.11.2020). Linkkiä kyselyyn jaettiin monella eri tavalla, kuten eri toimijoiden facebook-sivuilla, Wilma-viesteillä ja linkki löytyi myös Lapinlahden kunnan kotisivuilta. Työryhmän jäsenet informoivat kyselystä aktiivisesti myös henkilökohtaisissa asiakaskontakteissaan. Vastauksia kyselyyn tuli kaiken kaikkiaan 55 kappaletta.

6.2.1 Tutkimusaineiston analysointi

Aineiston analyysin tarkoitus on luoda selkeä, sanallinen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällön analyysillä aineisto pyritään järjestämään mahdollisimman selkeään ja tiiviiseen muotoon. (Tuomi & Sarajärvi 2018; 91). Kehittämistoiminnassa laadullisia aineistoja tarkastellaan kysymyksen asettelun mukaisesti, jolloin kaikkea aineistoa ei ole mielekästä analysoida. Kehittämistöiden aineistojen analyysit jäävät tästä syystä pienemmiksi kuin perinteisten tutkimusanalyysien. (Toikko & Rantanen 2009; 140.)

Kehittämistyön tutkimustulosten analysointi tehtiin hyödyntämällä samankaltaisuuskaaviota. Tuulaniemi (2013;154) esittää tutkimustiedon jäsentelyyn avuksi samankaltaisuuskaaviota, joka myötäilee induktiivista sisällönanalyysia. Laadullista aineistoa voi analysoida induktiivisesti, eli aineiston sisällöstä käsin tai deduktiivisesti, eli teorialähtöisesti. Induktiivisessa analyysissä analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti, eikä niitä ole mietitty ennakkoon. (Tuomi & Sarajärvi 2018; 80 ja 82.)

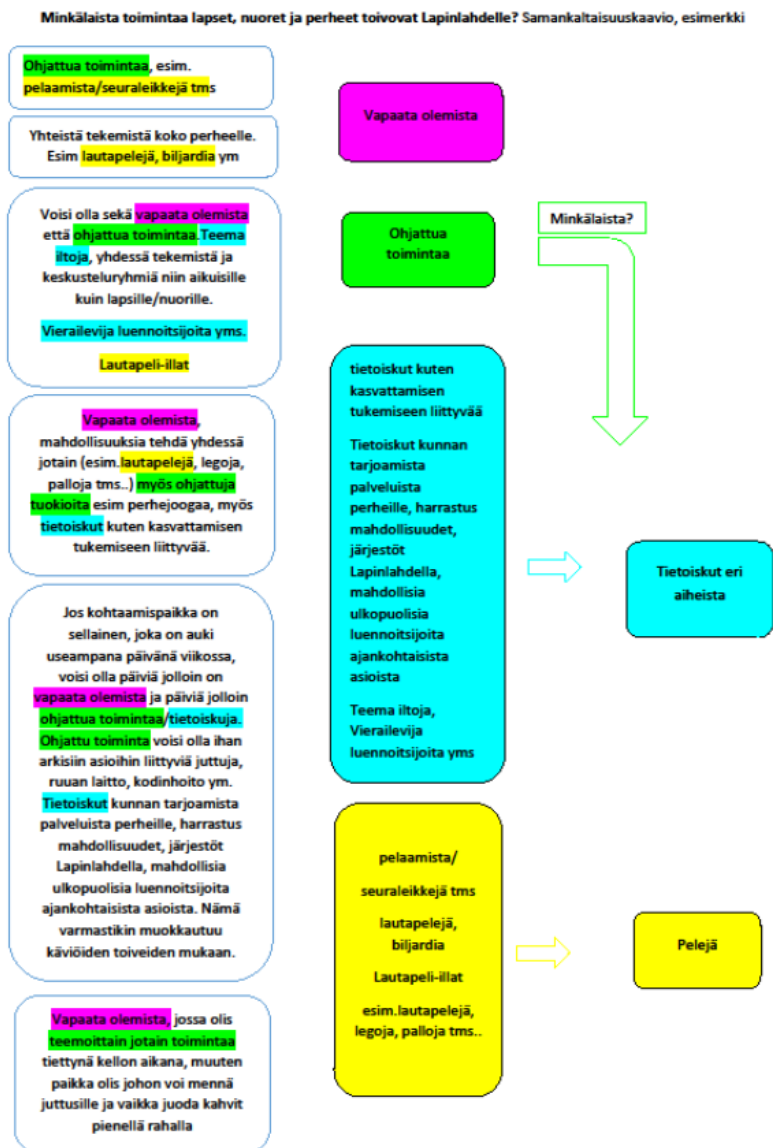
Samankaltaisuuskaavioon etsitään tutkimusaineistosta samankaltaisuuksia ja ne ryhmitellään yhteisten teemojen alle. Toisiinsa liittyvät tulokset järjestellään aiheittain, ryhmät otsikoidaan ja järjestellään edelleen suurempiin ryhmiin. (Tuulaniemi 2013;154.) Samankaltaisuuskaavion avulla tuodaan

asiakkaiden tarpeet ja ongelmat esille ja sen avulla on mahdollista tulkita käyttäjätietoa. (Hämäläinen, Vilka & Miettinen 2016;75.)

Tuomi ja Sarajärvi (2018; 123) neuvovat tekemään aineiston pelkistämisen, eli redusoinnin etsimällä aineistosta tutkimustehtävää kuvaavia ilmaisuja ja alleviivaamaan samaa kuvaavat ilmaisut samavärisillä kynillä. Erilaiset ilmiöt on näin helppo tunnistaa värien mukaan. Samankaltaisuuskaavion tekemisessä käytetään uudelleen liimattavia lappuja, joita ryhmitellään ja ryhmille merkitään otsikot tietyn värisillä lapuilla (Miettinen ym. 2016; 75).

Kerätyn aineiston analyysi aloitettiin lukemalla kaikki vastaukset useaan kertaan läpi. Vastausten lukemisen jälkeen aineisto käytiin läpi erikseen kysymys kerrallaan. Seuraavaksi vastaukset siirrettiin Webropolista Excel-taulukkoon, jokaisen kysymyksen vastaukset omaan taulukkoonsa. Excelissä vastauksista etsittiin samankaltaisuuksia kysymys kerrallaan, ja merkittiin näitä exceliin värikoodilla. Käytännössä excel-taulukosta korostettiin samankaltaisia asioita samalla värillä.

Vastausten värikoodien avulla vastauksia teemoiteltiin aiheittain. Samankaltaiset vastaukset, eli samalla värillä merkityt vastaukset tai niiden osat ryhmiteltiin allekkain (kuva 3). Ryhmittelyn jälkeen samankaltaisuuksille mietittiin yhteinen teema, esimerkiksi *"pelaamista/seuraleikkejä"*, *"lautapelejä, biljardia"* ja *"lautapeli-illat"* muodostivat teeman pelejä. Värikoodien ja ryhmittelyjen myötä muodostui samankaltaisuuskaavio (kuva 3).



Kuva 3. Esimerkki samankaltaisuuskaaviosta

6.2.2 Lasten, nuorten ja perheiden toiveet kohtaamispaikan toimintaa ja toimitilaa kohtaan

Kyselyyn vastasi 55 henkilöä. Vastaajien keski-ikä oli 36.7 vuotta. Alle 20-vuotiaita vastaajista oli noin 7 %. Kyselyyn vastanneista 78 % ilmoitti käyttävänsä kohtaamispaikkaa Lapinlahden taajamassa ja 22 % vastaajista Varpaisjärven taajamassa.

Vastaajien toiveet kohtaamispaikan toiminnan suhteen jakaantuivat tasaisesti sekä vapaaseen oleskeluun, että ohjattuun toimintaa. Ohjatun toiminnan toivotuin teema oli toiminnallinen tekeminen, joka sisälsi pelejä, käsillä tekemistä ja musiikkia. "Muskari-tyyppistä toimintaa, ohjattua askartelua,

leikkejä, pelejä tms. sekä vapaata olemista.” Vastaajat toivoivat myös tietoisukuja eri teemoista, kovin moni vastaaja ei kuitenkaan eritellyt, mitä teemoja toivoisi tietoisukuissa käsiteltävän. Esille nousivat lapsiperhearkeen liittyvät aiheet; lasten kasvatus, nukkuminen ja uhmaikä. ”Vapaata olemista, mahdollisuuksia tehdä yhdessä jotain (esim.lautapelejä, legoja, palloja tms..) myös ohjattuja tuokioita esim perhejoogaa, myös tietoisukut kuten kasvattamisen tukemiseen liittyvää.” Vastaajat toivoivat myös infoa ja neuvontaa kunnan, sekä eri järjestöjen toiminnasta lapsille, nuorille ja perheille. ”Ohjausta kunnan lapsiperhe palveluihin ja itse paikalta viihtyisyyttä sekä tarpeeksi tilaa.”

Tarkentavaan kysymykseen, miksi toivoo edellä mainitsemaansa toimintaa vastauksia tuli 47. Vastausten pääteemat olivat; Lapinlahdelta puuttuu kohtaamispaikka ja vertaistuen tarve. *”Lapinlahdelta puuttuu paikka, jonne mennään yhdessä vaikka koko perhe ja tavataan toisia perheitä, joiden kanssa voisi pohtia asioita, vertaistukea tarvitaan. Kaikilla ei ole varaa maksullisiin harrastuksiin, eikä kiinnosta kaikkia jalkapallo yms.”*

Aukioloaikojen suhteen vastaukset jakoutuivat melko tasaisesti eri vaihtoehtojen suhteen. Kohtaamispaikan toivottiin olevan auki arki-iltaisain ja viikonloppu aamuisin, jotta työssä käyvät voivat osallistua toimintaan. Myös arkiamuille oli toiveita, jotta kotona olevat tai vuorotyöläiset pääsevät kohtaamispaikkaan. *”Työssä käyvä ja lasten käydessä koulua pääsisimme vain iltaisain ja viikonloppuisin. Mielestäni tulisi kuitenkin tarjota kohtaamisia myös päivällä niille, jotka ovat kotona.”*

Vastaajista suurin osa oli valmis osallistumaan myös etäyhteydellä järjestettävään toimintaan. Etäskartelut, erilaiset luennot tai tietoisukut sekä yhdessä laulaminen nousivat keskustelupalstan ohella etäyhteydellä järjestettävän toiminnan teemoiksi. *”Yhteisiin jutteluihin ja voisihan siinä yhdessä vaikka laulaa, ja pieniä ideoita kotona tehdä lasten kanssa käsityöjuttuja, jotain kivoja leikkijuttuja ja muuta sellaista.”* *”Etäyhteydellä erilaiset luennot tai tietoisukut/ohjaavat toiminnot. Video /ääniyhteys, jotta voi itse myös tarvittaessa osallistua keskusteluun. Toki se onnistuu myös keskustelupalstan avulla.”*

Kohtaamispaikka toimitilaa koskevista vastauksista oli löydettävissä vastaajien toiveet sijainnin, koon ja sisustuksen suhteen. Sijainniksi toivottiin sekä Lapinlahden, että Varpaisjärven alueella keskustaluetta. Tilan koon suhteen vastaajat toivoivat avaraa tilaa. Sisustuksen suhteen vastauksista oli löydettävissä seuraavat teemat; kodinomainen ja rento. Kohtaamispaikka tilalta toivottiin myös, että siellä on helppo olla ja sinne on helppo tulla. *”Sijainti lähellä keskustaa, että sinne on helppo tulla. Ei minkään viraston yhteyteen, vai täysin oma ja häiriötön paikka. Remontoidut, asialliset tilat ja puhtaat huonekalut. Keittiö ja vessa-valmiudet. Tarpeeksi vapaata tilaa leikkiä.”* Muut toiveet tilan suhteen olivat, että tilana hyödynnetään jotakin jo olemassa olevaa tilaa ja siellä on iso piha. *”Käytetään olemassa olevia tiloja. Tilat semmoiseksi, että kuka vaan voi tulla, kun on tarve ja halu.”* *”Riittävä parkkipaikka.”*

Valmiita tilaehdotuksia kyselyyn tuli 38, näistä 10 toivoi valmiin tilan olevan kirjasto, mikä oli selkeästi eniten. *”Kirjastotalon tiloja voi hyödyntää. Tai se ihana keltainen puutalo radan varressa Juhani Ahon tiellä, yhteistyö käsityökeskuksen kanssa? Tai rautatieasema? Tai uudella koululla.”* *”No kirjasto, vanha virastotalo ja kyliltä löytyy metsästysmajoja, laavuja. Kohtaaminenhan voi olla vaikka yhteinen retki ja silloin ei tarviste mitään tiloja luonto on tilana.”*

6.2.3 Tutkimustulosten kiteytys asiakasprofiileilla

Asiakasprofiiliin asiakkaasta tehdään konkreettinen kuvaus, hänelle annetaan nimi, ikä ja hänen taustatietojaan sekä arvomaailmaansa kirjataan ylös, jotta ymmärretään helpommin asiakkaan arvonmuodostusta. Asiakasprofiili on täysin fiktiivinen kuvaus, mutta se perustuu kerättyyn tietoon. (Ojasalo ym. 2015.)

Kehittämistyön suunnitelmavaiheessa oli tarkoitus, että asiakasprofiilien muodostus tapahtuu kohtaamispaikkatyöryhmän yhteisessä työpajassa. Työpaja ideassa työryhmä olisi jaettu kahden tai kolmen pöydän ääreen ja jokainen pieni ryhmä olisi työstänyt asiakasprofiilit samanaikaisesti. Koronaviruksen toinen aalto pakotti pohtimaan työpajalle vaihtoehtoista toteutustapaa, sillä Lapinlahden kunta ohjeisti noudattaen valtakunnallisia suosituksia, että lähikontakteja on vältettävä ja palaverit järjestettävä etäyhteydellä, aina kun se on mahdollista. Etäyhteydenpitoa varten Lapinlahden kunnalla on käytössä Teams. Teams on Microsoft 365:n tiimityökalu, joka mahdollistaa muun muassa videoneuvotteluiden pitämisen (Microsoft 2020).

Etätyöpajaa varten piti tehdä kokonaan uudet suunnitelmat. Etäkokouksissa on omat haasteensa, Nummi (2018; 200) mainitsee etäkokousten haasteina, että niiden suunnittelu on vetäjälleen työlämpi ja osallistujien on etäympäristössään helpompi harhailla muualle ajatuksissaan tai työpisteellään. Nämä haasteet tiedostettiin aloitettaessa etäyhteydellä järjestettävän työpajan suunnittelua. Eri videoneuvottelutyökaluissa on erilaisia toimintoja. Teams ei vielä tässä vaiheessa tukenut neuvotteluryhmän jakamista pienempiin ryhmiin, ja tästä syystä jouduttiin valitsemaan erilainen työtapa etäyhteydellä toteutettavaksi. Työryhmä jaettiin puoliksi ja pidettiin kaksi erillistä etätyöpajaa eri ajankohtina. Ryhmät muodostuivat luontevasti, sillä ehdotetuista ajankohdista työpajalle toinen ajankohta sopi toisille ja toinen toisille. Kehittämistyöntekijä toimi työpajojen vetäjänä.

Etätyöpajoihin valmisteltiin Power Point -esitys, jossa esiteltiin tutkimuskyselyn vastaukset ja johdettiin työryhmää asiakasprofiilien luomiseen kerätyn tiedon pohjalta. Esityksessä vastaukset käytiin

läpi samankaltaisuuskavion avulla tehdyn teemoittelun pohjalta. Esityksen elävöittämiseksi vastauksiin oli nostettu muutamia suoria lainauksia vastauksista. Asiakasprofiilien idean ymmärtämiseksi Power Point -esityksessä esitettiin muutama asiakasprofiili, jotka työpajan vetäjä oli tehnyt eri asiayhteydessä. Hyödyntäen Stickdornin (2018) ja Tuulaniemen (2013; 155) kuvailua asiakasprofiileista, työpajassa esiteltiin kuva (kuva 4), joka toimi pohjana työryhmien suunnitellessa asiakasprofiileja.



Kuva 4. Asiakasprofiilin tiedot

Ensimmäinen työpaja järjestettiin 17.11.2020, siihen osallistui työpajan vetäjän lisäksi seitsemän henkilöä. Ensimmäisen ryhmän osallistujat olivat pääosin kunnan ulkopuolisia toimijoita, järjestöistä ja seurakunnista. Toinen samansisältöinen työpaja pidettiin 25.11.2020, tässä työpajassa osallistujat olivat pääosin kunnan sisältä ja osallistujia oli vetäjän lisäksi viisi.

Asiakasprofiilien muodostaminen tehtiin molemmissa työpajoissa keskustellen etäyhteyden välityksellä, työpajan vetäjä toimi sihteerinä ja keskustelun herättelijänä. Työryhmän jäsenet ideoivat profiileja mukavasti, työpajan vetäjä kirjasi ideat ja ajatukset ylös Wordille ja näistä koostettiin yhteisesti asiakasprofiilit. Ensimmäinen ryhmä muodosti neljä ja toinen kaksi asiakasprofiilia. Työpajan vetäjä teki muodostetuista profiileista esitykset Power Point muotoon (LIITE 3).

6.2.4 Tutkimustulokset asiakasprofiileilla tarkasteltuna

Ensimmäisissä asiakasprofiileissa pääosassa on perhe "Pykäläinen", johon kuuluu "Hanna-äiti", "Harri-isä", "Osmo 5v" ja "Siiri 1v". Tarkemmat kuvaukset on tehty äidistä ja lapsista. (LIITE 3). "Hanna-äidin" profiilissa keskeistä on vertaistuen tarve, perhe on äskettäin muuttanut Lapinlahdelle.

"En tunne paljon ihmisiä täältä ja haluisin lisää tuttavuuksia." Kohtaamispaikka tilan suhteen "Hanna-äidin" toive on, että tila on turvallinen ja lapsille sopiva, eikä paikalla ole liikaa väkeä. *"Helppo saapua autolla/rattailla, kodikas sisustus missä lasten mielekäs leikkiä ja aikuisten hyvä istuskella."*

Perheen lasten profiileissa keskeistä on kohtaamispaikassa järjestettävä toiminta. "Osmo 5 v" on vilkas poika, joka tarvitsee toimintaa, hän toivoo, että kohtaamispaikassa järjestetään ohjattua, liikunnallista toimintaa, sekä kädentaitoihin liittyvää toimintaa. *"Ohjattua toimintaa, esim. liikunnallisia pelejä, askartelua."* 1-vuotiaalle pikkusiskolle ("Siiri 1 v") tärkeää on säännöllinen rytmi viikossa, kohtaamispaikalta hän odottaa uusia leluja, äidin kanssa yhdessä oloa; loruttelua ja laulamista äidin sylissä. Perhe "Pykäläinen" käyttäisi kohtaamispaikkaa todennäköisesti aamupäivisin, nuorin lapsista nukkuu huonosti ja aamut alkavat aikaisin. *"Viikonloppuaamuisin. Varmaan se epäsuosituin aika, mutta meidän perheelle ihanteellisin etenkin lasten kanssa. Päivämme alkavat hyvin aikaisin, joten olisi ihana päästä jo aamulla jonnekin muuallekin kuin puistoon."*

"Pekka 19 v" on asiakasprofiili täysi-ikäisestä nuoresta miehestä, joka on muuttanut lähiaikoina Lapinlahdelle (LIITE 4). "Pekka" kaipaa uutta kaveriporukkaa ja paikkaa, jossa viettää vapaa-aikaa. *"Koska tämän ikäiset ei pääse enää nuokkarilla ja meille ei ole paikkaa missä viettää aikaa. Ja jos tämän ikäiset nuoret hulluus jossain ässäillä tai ovat juomassa kun sitä paikkaa ei oo niin siitäkin valitetaan eli se paikka ois hyvä olla niin ei tulis tuhoja ja ei pilattais omaa terveyttä."*

"Pekka" aloittelee Lapinlahdella päihteetöntä elämää ja voisi käydä kuuntelemassa kohtaamispaikassa tietoisikun esimerkiksi kokemusasiantuntijan tai päihdetyöntekijän pitämänä. "Pekka" kävisi kohtaamispaikassa iltaisin, ja voisi käydä katsomassa siellä vaikka elokuvaa porukalla. *"Voisi olla sekä vapaata olemista että ohjattua toimintaa. Teema iltoja, yhdessä tekemistä ja keskusteluryhmiä niin aikuisille kuin lapsille/nuorille. Vieraillevija luennoitsijoita yms."*

"Tuija 35-v" on muuttanut Lapinlahdelle miehen vuoksi. "Tuija" on eronnut vastikään, hänellä on kaksi lasta. "Tuija" kaipaa tukea vanhemmuuteen, hän on tullut äidiksi varsin nuorena, eikä osaa oikein etsiä asiallista tietoa. *"Ohjattua toimintaa ja vähän vapaata olemista. Lapsiperheiden ongelmiin tietoisukuja ja neuvoja kuten nukkumisongelmat, uhmaiät yms."* "Tuija" kaipaa tietoa palveluista ja harrastustoiminnasta isommalle lapselleen, hänellä ei ole oikein sosiaalista verkostoa ja kaipaa välillä myös huokaisuhetkeä arkeen, että joku muu katsoisi välillä lapsia. *"Infopiste ja neuvontaa kunnan peruspalveluista ja ostopalveluista eri ikäryhmille. Mitä palveluita kuntalaisille on tarjolla ja mistä ja miten voi ostaa esim kotipalvelua. Sekä kolmannen sektorin järjestöjen ja vapaaehtoistyön esittelyt ja yhteystiedot."*

"Teemu 11 v" on "Tuijan" vanhin lapsi. "Teemu" on lopettanut äskettäin pitkään jatkuneen harrastuksensa, tällä hetkellä "Teemua" kiinnostaisi vain viettää aikaa koneella ja pyöriä kylällä kavereiden kanssa. "Teemun" elämässä ei ole turvallista aikuista miehen mallia, hänen mummonsa ja ukki asuvat kaukana, eivätkä ole aktiivisesti mukana arjessa. *"Toivoisin voivani käydä kyseisessä paikassa "mummona" jäätyäni eläkkeelle ja tapaisin siellä pieniä lapsia / heidän perheitään. Voisin vaikka lukea satuja heille."* "Teemusta" ja hänen pikkusiskostaan varamummo -tai ukki voisi olla mukava.

6.3 Palvelumuotoilun vaihe 3: Suunnittelu

Palvelumuotoiluprosessissa määrittelyn ja tutkimuksen jälkeen seuraa suunnittelu, johon kuuluu ideointia, konseptointia ja prototyyppointia. Konseptilla tarkoitetaan suurta kuvaa palvelusta ja siinä pyritään kuvaamaan kehitettävän palvelun keskeinen idea (Tuulaniemi 2013; 189). Prototyyppoinnilla tarkoitetaan mallin rakentamista kehittämisen tueksi. Palvelumuotoilussa mallit rakennetaan nopeasti. Prototyyppien avulla on helppo testata palvelun toimivuutta asiakkailla sekä palvelun tuottajilla. (Ojasalo ym. 2015; 78 & Tuulaniemi 2011; 194.)

Kehittämistyötä suunniteltaessa ajatuksena oli, että suunnitteluvaiheeseen kuuluu konkreettisten prototyyppien rakentaminen kohtaamispaikasta legopalikoita hyödyntämällä. Koronaviruksen toinen aalto muutti työskentelysuunnitelmaa, koska yhteinen rakentaminen ei etätyöpajoissa ole mahdollista. Varsinainen prototyyppien rakennus jouduttiin jättämään pois. Työskentelysuunnitelmaa muutettiin ja päätettiin siirtää painoarvoa konseptoinnille, joka kuuluu olennaisesti suunnitteluvaiheeseen palvelumuotoilussa (Tuulaniemi 2013; 189). Palvelukonseptissa keskeistä on kuvata, miten kehitettävä palvelu vastaa käyttäjien tarpeisiin ja mitä lisäarvoa se tuo organisaatiolle (Miettinen, Kalliomäki & Ruuska 2016; 109).

Erilaisiin palvelukonseptin esitysmenetelmiin tutustuesssa Business Model Canvas (BMC) vaikutti toteuttamiskelpoisimmalle etätyöpajassa. BMC:n käytön valintaan vaikutti myös sen monikäyttöisyys, sitä voi hyödyntää esitellessä kohtaamispaikka ideaa sekä asiakkaille, että organisaatiolle. Työpajaa varten BMC työstettiin word-muotoon hyödyntäen Tuulaniemen (2013;179) kirjasta löytyvää suomenkielistä versiota. Word-muodossa oleva BMC lähetettiin enakkoon työryhmälle tutustuttavaksi lyhyen saateen kera. Etätyöpajassa käytettiin jälleen Teamsin videoneuvottelua. Teamsiin oli tullut päivitys, joka mahdollisti nyt pienryhmätyöskentelyn. Pienryhmätyöskentelyä hyödyntämällä saatiin useampi liiketoimintasuunnitelma (BMC) kohtaamispaikaksi. Työpajaan osallistui yhteensä 10 henkilöä. Aluksi työpajan vetäjä kertoi lyhyesti vielä BMC:n ideasta ja käytiin työpajan aikataulu läpi. Työryhmä jaettiin kahteen pienryhmään, ryhmien tehtävänä oli täyttää BMC ja tehdä nopea, tiivis esitys kohtaamispaikaksi.

Ryhmä 1 ehti täyttää BMC:n loppuun saakka. Ryhmä 2 oli käyttänyt aikaa enemmän keskusteluun ja heillä BMC:n täyttäminen oli jäänyt hieman kesken. Lopuksi molemmat ryhmät esittelivät yhteisesti tuotoksensa, sekä tiiviit visionsa kohtaamispaikan järjestämiseksi Lapinlahdella ja näihin saatiin työryhmässä mukana olleen asiakasedustajan kommentit. Molempien ryhmien BMC:t olivat hyvin samansisältöiset, joten nämä yhdistettiin yhdeksi liiketoimintasuunnitelmaksi (LIITE 4).

7 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

Kehittämistyön tuloksena syntyi kohtaamispaikan BMC eli liiketoimintasuunnitelma ja kaksi hyvin erilaista visiota kohtaamispaikan toteuttamiseksi Lapinlahdella. Tässä kappaleessa käydään tuloksia läpi tarkemmin.

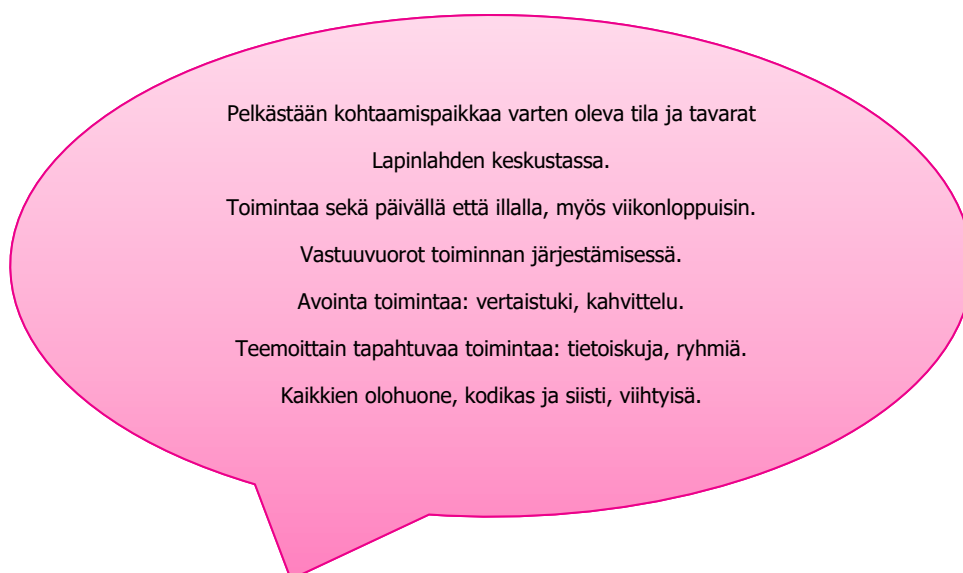
Kohtaamispaikan liiketoimintasuunnitelma (BMC) (LIITE 4) kuvaa yhdellä sivulla kohtaamispaikan keskeiset osa-alueet; asiakasryhmät, arvolupauksen, kanavat, asiakassuhteen, tulovirrat, avainresurssit, keskeiset toiminnot, kumppanit ja kustannusrakenteen. Kukin osa-alue on omassa lokerossaan ja lokerot on numeroitu. Tulokset käsitellään lokeroittain.

Kohtaamispaikan tärkeimmät asiakasryhmät ovat lapsiperheet, nuoret ja nuoret aikuiset, kuntalaiset vauvasta vaariin (liiketoimintasuunnitelman lokero 1). Kohtaamispaikan arvolupaus (lokero 2) sisältää lupauksen matalan kynnyksen kohtaamispaikasta, joka on helposti saavutettavissa ja jossa on tarjolla vertaistukea. Arvolupaukseen sisältyy myös, että kohtaamispaikka vahvistaa sukupolvien välistä toimintakulttuuria. Kanavoilla (lokero 3) tarkoitetaan eri kanavia, joiden välityksellä tavoitetaan asiakkaat ja pystytään viestimään kohtaamispaikasta. Kanavia ovat muun muassa ovat sosiaalinen media (some), kunnan verkkosivut ja tiedon välittäminen verkostoissa. Tärkeimmät havainnot asiakassuhteesta, ja miten asiakassuhdetta hoidetaan (lokero 4) ovat, että kohtaamispaikassa asioivat kuntalaiset, heidät halutaan kohdata vertaisina, ei niinkään asiakkaina. Kaikki kohtaamispaikkaan tulevat kuntalaiset kohdataan sellaisina kuin he ovat. Kohtaamispaikalle kertyviä mahdollisia tuloja (lokero 5) voisi olla hankerahoitukset. Mahdolliset kahvi ja ruokakulut voisi pystyä kattamaan asiakkaiden maksamalla kahvi- tai ruokamaksulla.

Liiketoimintasuunnitelman lokerossa 6 on tarkasteltu resursseja, jotka ovat tärkeimpiä arvolupauksen (lokero 2) toteutumisen kannalta. Kohtaamispaikassa on oltava riittävä henkilökunta, ja tilojen asianmukaiset. Markkinointi ja rahoitus on oltava kunnossa myös. Keskeiset toiminnot (lokero 7) sen kannalta, että arvolupaus voidaan toteuttaa ovat sitoutuminen toimintaan, selkeä toimintarunko, vastuuhenkilö, ja että tuotetaan luvattua sisältöä. Kohtaamispaikkatoiminnan keskeiset kumppanit

(lokero 8) ovat kunnan eri toimijat, kolmas sektori, seurakunnat sekä muiden kuntien kohtaamispaikat. Kohtaamispaikkatoiminnasta syntyvät mahdolliset kustannukset (lokero 9) ovat mahdollisen tilan kustannukset sisältäen vuokran, ylläpidon ja kalustuksen, työntekijän palkka kustannukset sekä mahdolliset kuntalaisille tarjoiltavat; kahvi, ruoka tai muu vastaava.

Kohtaamispaikan järjestämiseksi Lapinlahdella tuli kaksi hyvin erilaista visiota. Ensimmäinen visio (kuva 4) on fyysisen toimitilan kohtaamispaikka Lapinlahden (tai Varpaisjärven) keskustassa, jossa toimintaa järjestetään päivällä ja illalla myös viikonloppuisin. Toinen visio (kuva 5) on kiertävä kohtaamispaikka, joka kulkisi toiminta mukanaan keskustan lisäksi myös luontokylillä ja tavoittaisi näin lapset, nuoret ja perheet myös keskusta-alueen ulkopuolelta.



Kuva 4. Esitys kohtaamispaikasta, ryhmä 1



Kuva 5. Esitys kohtaamispaikasta, ryhmä 2

8 POHDINTA

8.1 Kehittämistyön prosessin arviointi

Kehittämistyön tarkoituksena oli palvelumuotoilun keinoin selvittää asiakkaiden toiveita kohtaamispaikan toiminnalle ja mahdollisille tiloille ja muodostaa kerätyn asiakasymmärryksen pohjalta kohtaamispaikan liiketoimintasuunnitelma ja visiot lapinlahdelaisten lasten, nuorten ja perheiden kohtaamispaikaksi. Tavoitteena kehittämistyöllä oli kehittää Lapinlahdelle asiakkaiden tarpeita vastaava lasten, nuorten ja perheiden kohtaamispaikka.

Kehittämistyö eteni palvelumuotoiluprosessin mukaisesti. Ensimmäisessä, määrittelyvaiheessa kohtaamispaikka työskentelyä varten muodostettiin työryhmä. Työryhmä osoittautui kehittämistyön edessä innokkaaksi ja sitoutuneeksi kehittämistyöhön. Innokkuudesta kertoi koronaepidemian aiheuttama epävarmuus, ja sen aikana työryhmästä nousseet kysymykset, jatkuuhan kohtaamispaikan suunnittelu koronasta huolimatta. Työryhmä pysyi lähes samana työskentelyn alusta alkaen. Aloituksessa mukana ollut kirjasto jättäytyi pois ennen tutkimus vaihetta. Kirjaston jäädessä pois tilalle saatiin sosiaali- ja terveysjohtaja. Työskentelyn aikana työryhmästä muotoutui pohja kohtaamispaikka verkostolle.

Palvelumuotoilu oli työryhmälle uusi lähestymistapa, vain muutama ryhmän 12 jäsenestä oli käyttänyt palvelumuotoilua aiemmin. Palvelumuotoilussa oleellista on, että eri osapuolet (mm. asiakkaat, oma henkilöstö, kumppanit) osallistetaan kehittämistyöhön (Ojasalo ym. 2015: 72). Työryhmästä löytyi luontevasti myös asiakasedustus, sillä yksi järjestöedustajista tuli ensimmäiseen kokoontumiseen pienen vauvan kanssa, ja kertoi voivansa tuoda ryhmään myös asiakasnäkökulmaa. Työryhmä lähti ennakkoluulottomasti ja innokkaasti kokeilemaan uutta lähestymistapaa, mikä oli kehittämistyön etenemisen kannalta tärkeää.

Osalle työryhmän jäsenistä Teams oli täysin vieras työkalu. Ennen ensimmäistä työpajaa kaikille tarjottiin mahdollisuutta olla yhteydessä työpajan vetäjään ennen kokoontumista ja testata yhteyden toimivuutta, kukaan ei käyttänyt tätä mahdollisuutta. Jokainen pääsi ensimmäiseen kokoukseen mukaan, ja vain yksi osallistujista ei saanut ääntään kuuluviin, hänkin kuuli kuitenkin toisten puheen ja käytti kommentointiin viestikenttää. Toisessa työpajassa yhdellä osallistujalla oli vaikeuksia päästä liittymään kokoukseen, mutta lopulta hänkin pääsi mukaan. Viimeisen etätyöpajan jälkeen työpajan vetäjä pyysi palautetta osallistujilta. Erityisesti Teamsin uutta pienryhmätoimintoa kiiteltiin, ja se koettiin hyvänä tapana työpajatyöskentelyssä.

Kehittämistyössä tutkimustietoa kiteytettiin muodostamalla kohtaamispaikkasuunnittelun tueksi asiakasprofiilit. Asiakasprofiilien muodostus on osa palvelumuotoiluprosessia. Asiakkaiden arvonmuodotuksen ymmärtäminen on tärkeää, jotta asiakkaalle voidaan tarjota paras mahdollinen asiakaskokemus (Tuulaniemi 2013; 156). Työryhmä osasi asettua luontevasti asiakkaiden rooliin ja asiakasprofiileista löytyy kunkin asiakkaan toiveet ja tarpeet. Kehittämistyön kannalta on hyödyllistä luoda profiilit niin sanotun keskivertoasiakkaan lisäksi myös epätyypillisemmästä asiakkaasta, jotta pystytään ottamaan huomioon myös erilaisia näkökulmia kehittämistyöhön (Ojasalo ym.2015; 77). Työryhmät tuottivat yhteensä kuusi erillistä asiakasprofiilia, jotka ovat keskenään hyvin erilaisia. Erilaisten asiakasprofiilien avulla kohtaamispaikka työskentelyä eteenpäin vietäessä on mahdollista huomioida eri asiakasryhmien tarpeet.

8.2 Kehittämistyön tulosten arviointi

Palvelumuotoiluprosessin toinen vaihe sisälsi tutkimuksen. Työryhmää laajempi asiakasymmärrys muodostettiin tutkimuskyselyn perusteella. Perhekeskukset, jonne vanhemmat voivat mennä lasten kanssa, ovat lisääntyneet kansainvälisestäkin viimeisten vuosikymmenten aikana. Tästä huolimatta tutkittua tietoa tällaisista palveluista on vielä varsin vähän (Hoshi-Watanabe ym. 2012 ja Haaranen 2012.) Kehittämistyössä saadut tutkimusvastaukset myötäilivät aiheesta löytyviä aiempia tutkimuksia, joita käydään seuraavassa läpi kehittämistyön tuloksena saatujen tutkimustulosten kanssa.

Vastaajat toivoivat kohtaamispaikan mahdollistavan vapaan oleskelun ja ohjatun toiminnan sopivassa suhteessa. Kohtaamispaikan toivottiin mahdollistavan vertaistuen jakamisen. Abrahamssonin ja Bingin (2011) tutkimuksessa ruotsalaisista taaperoiden perheille suunnatuista perhekeskusten avoimista esikouluista nähtiin tärkeänä juuri vertaistuen merkitys. Vertaistuki mahdollisti vanhempia saamaan vahvistuksen, että se mitä he vanhempina tekevät, on oikein. (Abrahamsson ja Bing 2011.) Myös Haaranen tutkimuksessa (2012) vanhempainryhmistä vertaistuen ja sosiaalisten kontaktien merkitys oli tärkeä motiivi ryhmiin osallistumiselle (Haaranen 2012).

Kohtaamispaikan tilalta vastaajat toivoivat, että tila olisi kodinomainen ja rento ja, että sinne olisi helppo mennä ja olla. Hoshi-Watanabe ym. tutkimuksessa (2012) havaittiin perhekeskusten olennaisimman luonteen olevan sen, että ne eivät olleet liian virallisia. Perhekeskukset oli sijoitettu esimerkiksi lelukirjastoon tai muuhun lastenhoitajien kohtaamispaikkaan, ja ne olivat kaikille avoimia. (Hoshi-Watanabe ym. 2012.) Abrahamssonin ja Bingin (2011) tutkimuksessa vanhemmat kokivat tärkeänä, että avoimessa esikoulussa voi "olla vain". Molemmat tutkimukset tukevat kehittämistyössä saatuja tuloksia.

Sijainnin suhteen tutkimukseen vastanneet olivat lähes yksimielisesti sitä mieltä, että kohtaamispaikan tulee sijaita keskustassa. Lapinlahti on maaseutukunta, ja on paljon perheitä, jotka asuvat keskusta-alueen ulkopuolella ja tulisivat kohtaamispaikkaan omalla autolla. Tämä näkyi vastaajien toiveissa tilojen suhteen siinä, että vastaajat pitivät isoa pihaa sisältäen hyvät pysäköintimahdollisuudet kohtaamispaikka tilalle tärkeänä ominaisuutena. Skjesol Bullingin (2016) Norjalaisista perhekeskuksista tekemässä tutkimuksessa perhekeskuksen sijainti keskustassa nähtiin tärkeänä, jotta toimintaan tulee osallistuttua. Myös Haarasen (2012) tutkimuksessa todettiin, että tilan sijainti keskustassa helpotti vanhempien osallistumista toimintaan.

Valmiita tilaehdotuksia kohtaamispaikalle tuli useita, suurin osa vastaajista ehdotti kirjastoa tilaksi. Kohtaamispaikkaverkoston työryhmässä oli alussa mukana kirjaston edustus, mutta kirjasto jättäytyi työskentelystä ennen tutkimusvaihetta pois, koska he kokivat, että kirjaston osallistumismahdollisuudet kohtaamispaikkaan olisivat vähäiset. Kirjaston edustuksen pois jäädessä emme kuulleet työryhmän kokoontumisissa kirjastohenkilökunnan omaa mielipidettä toiveelle, että kohtaamispaikka järjestettäisiin kirjaston tiloihin. Ennen koronapandemiaa syksyllä 2019 Lapinlahdella aloitettiin valmistelut kuntalaisten yhteisen olohuoneen järjestämiseksi kirjaston tiloihin (Lapinlahden kunta 2020a). Jatkossa, kun valmistelua ja suunnittelua tämän suhteen päästään jatkamaan kuntalaisten olohuone sekä lasten, nuorten ja perheiden kohtaamispaikkatoiminta olisi luontevaa yhdistää.

Työsuunnitelma muuttui työn edetessä ja konkreettisten prototyyppien sijaan työn tuotoksena asiakasprofiilien lisäksi muodostettiin Business Model Canvas (BMC) eli liiketoimintasuunnitelma (LIITE 4). BMC- mallin etuna on sen helppokäyttöisyys ja kattavuus (Ojasalo ym.2015; 184). BMC:n täyttäminen etätyöpajassa onnistui hyvin. Kehittämistyöntekijän oman arvion mukaan BMC:lla saadaan prototyyppiä kattavammin kuvattua kohtaamispaikan keskeiset osa-alueet ja sitä on helpompi hyödyntää esitellessä kohtaamispaikkasuunnitelmaa Lapinlahden kunnassa. Legoista rakennettu prototyyppi olisi ollut visuaalisesti miellyttävämpi esitellä, mutta siinä ei olisi tullut otettua huomioon esimerkiksi kohtaamispaikan kustannusrakennetta tai tulovirtoja. BMC kuvaa ja perustelee, miten kohtaamispaikka tuottaa ja välittää arvoa asiakkailleen (Ojasalo 2015; 182).

Kerätyn asiakasymmärryksen ja BMC:n muodostamisen jälkeen muodostettiin visiot eli ehdotukset kohtaamispaikkatoiminnan järjestämiseksi Lapinlahdella. Visiot ovat erilaisia, mutta tukevat aiempia tutkimuksia ja tässä kehittämistyössä kerättyä tutkimustietoa. Ensimmäisessä visiossa (kuva 3) kohtaamispaikalla on kiinteä toimitila keskustassa ja se on auki vaihtelevasti; aamupäivisin, iltaisin ja myös viikonloppuisin. Joustavat aukioloajat nähtiin tärkeänä myös norjalaisissa perhekeskuksissa, vanhemmat arvostivat sitä, että voivat mennä heille sopivana aikana (Skjesol Bulling 2016). Toisessa visiossa (kuva 4) kohtaamispaikka järjestetään liikkuvana mallina. Liikkuva malli vastaa syrjässä asuvien lasten, nuorten ja perheiden tarpeisiin. Skjesol Bullingin (2016) Norjalaisia perhekeskuksia koskevassa tutkimuksessa haasteena nähtiin myös maaseutualueella asuvat perheet, joilla ei ollut toista autoa ja julkinen liikenne oli vähäistä.

8.3 Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen tekoon liittyy monia eettisiä kysymyksiä, joiden huomioon ottaminen on tutkimuksen tekijän muistettava tehdessään tutkimusta. Eettisesti hyvä tutkimus noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009; 23.) Opetus- ja kulttuuriministeriön asettama tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on yhteistyössä suomalaisten tiedeyhteisöjen kanssa uudistanut tutkimuseettisen ohjeen hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Ohje antaa tutkimuksen harjoittajille mallin hyvästä tieteellisestä käytännöstä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.) Näitä tieteellisen tutkimuksen normeja noudatetaan myös työelämälähtöisissä kehittämistöissä (Ojasalo ym. 2015; 48).

Tutkimuksen lähtökohtana tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen. Ihmisille annetaan mahdollisuus päättää, osallistuvatko he tutkimukseen ja kehittämiseen. Keskeinen eettinen periaate on, että ihminen tekee päätöksen osallistumisesta tutkimukseen tietoon perustuen. Tutkimukseen osallistuvalla on oikeus saada tietoa tutkimuksen sisällöstä, sen henkilötietojen käsittelystä sekä tutkimuksen käytännön toteutuksesta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009; 25 ja Ojasalo ym. 2015; 48.) Henkilötietoja kerätessä tutkimukseen osallistuvia on informoitava, ja tietosuoja-asetus määrittelee ne tiedot, jotka osallistujalle on kerrottava. Kehittämistyön tutkimuskyselyn saatekirjeessä oli linkki, josta vastaajat pääsivät lukemaan tutkimuksen tietosuojailmoituksen. Tietosuojailmoitus tehtiin Savonia ammattikorkeakoulun valmiille tietosuojailmoitus pohjalle. Tietosuojailoituksessa kuvattiin muun muassa tutkimushanke lyhyesti, kerrottiin mitä henkilötietoja kerätään, kauanko tutkimusaineistoa säilytetään, miten tutkimusaineisto suojataan ja keillä on aineistoon pääsy. Tietosuojailoituksessa oli kuvattu myös tutkittavan oikeudet. Kehittämistyön kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Kehittämistyöstä informoitiin mahdollisia vastaajia saatekirjeessä, jonka luettuaan he tekivät itse päätöksen osallistumisesta kyselyyn ja siirtyivät linkin kautta Webropol-kyselyyn.

Kehittämistyön kyselyyn toivottiin vastauksia myös alle 18-vuotiailta. Tutkimusta tehdessä on huomioitava alaikäisten osallistuminen kyselytutkimukseen. 15-vuotta täyttäneet vastaajat voivat antaa itse oman suostumuksensa tutkimukseen osallistumisesta, alle 15-vuotiaiden osallistumisesta päättää huoltaja. Suurille vastausmäärille kohdennettavissa kyselyissä, sekä tutkimuksissa, joissa ei käsitellä alaikäisten henkilötietoja, riittää huoltajien informointi tutkimuksesta. Tällöin huoltajan on voitava halutessaan kieltää lastansa osallistumasta tutkimukseen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.) Kehittämistyön tutkimuskyselyssä ei kerätty varsinaisia henkilötietoja, ja se kohdennettiin varsin laajalle joukolle, vastausmäärän ollessa 55. Kyselystä informoitiin huoltajia Wilma-viesteillä. Wilma-viesteillä tavoitettiin kaikki Lapinlahdella koulua käyvien lasten vanhemmat, samalla pyydettiin huoltajia vastaamaan kyselyyn.

Kehittämisen- ja tutkimustyössä on vältettävä epärehellisyttä kaikissa sen vaiheissa. Keskeisiä periaatteita tähän liittyen ovat, ettei toisten eikä omia aikaisempia tekstejä plagioida eikä toisten tutkijoiden osuutta vähätellä. On myös muistettava, ettei tuloksia yleistetä kriittikittömästi ja raportointi ei saa olla harhaanjohtavaa tai puutteellista. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2009; 25–26 ja Ojasalo ym. 2015; 49.) Kehittämistyössä on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä kaikissa sen vaiheissa, työ on tehty rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti. Tutkimusosuus on toteutettu Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeita noudattaen, ja toisten tutkijoiden tekemiin julkaisuihin on viitattu asiaan kuuluvalla tavalla.

Eettisyyden lisäksi kehittäminen- ja tutkimustyössä arvioidaan luotettavuutta. Tieteellisessä tiedossa luotettavuus on keskeinen tunnusmerkki, kehittämistoiminnassa se tarkoittaa, että kehittämisen ohessa syntynyt tieto on käyttökelpoista ja hyödyllistä, ei ainoastaan todenmukaista. Reliabiliteetti, validiteetti ja vakuuttavuus ovat luotettavuuden näkökulmia, joita voidaan soveltaa arvioitaessa kehittämistoimintaa. (Toikko ja Rantanen 2009; 121–122.) Seuraavana arvioidaan kehittämistyön luotettavuutta hyödyntäen näitä kolmea näkökulmaa.

Validiteetilla tarkoitetaan pätevyyttä ja sillä tarkoitetaan, että tutkimuksessa on mitattu sitä, mitä on ollut tarkoitus mitata (Toikko ja Rantanen 2009; 122). Kehittämistyössä validiteetti varmistettiin työryhmän tuella, työryhmä osallistui aktiivisesti tutkimuskyselyn tekoon. Kun kyselylomaketta tarkasteli mahdollisimman moni, voitiin minimoida kysymysten väärin ymmärtämisen vaara. Valmis kyselylomake testattiin myös kahdella täysin ulkopuolisella kohderyhmään kuuluvalla henkilöllä, jolloin varmistettiin, että kysymykset ovat myös työryhmään kuulumattoman henkilön ymmärrettävissä. Kyselylomakkeen lisäksi myös saatekirje tehtiin yhteistyössä työryhmän ja työryhmään kuulumattomien henkilöiden avulla. Saatekirjeeseen määriteltiin ”kohtaamispaikka”, jotta vastauksia voidaan pitää luotettavina.

Tutkimuksen ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen yleistettävyyttä, eli sitä pitävätkö saadut tulokset paikkansa käytännössä. Mikäli tutkimukseen on valittu henkilöt oikein kohderyhmästä, jota halutaan tutkia, voidaan tutkimustulokset yleistää koskemaan koko kohderyhmää. Ulkoiseen validiteettiin voi vaikuttaa, jos tutkittavia henkilöitä ei tavoiteta tai tutkittavat henkilöt eivät edusta kohderyhmää. (Kananen 2015; 347–348.) Kyselyn kohderyhmänä olivat Lapinlahtelaiset lapset, nuoret ja perheet. Ulkoisen validiteetin varmistamiseksi kyselyä jaettiin monelta taholta, näin pyrittiin tavoittamaan oikea kohderyhmä. Kyselyn edetessä kehittämistyöntekijä seurasi Webropolista vastauksia ja huomautessaan, että Varpaisjärven taajama-alueelta oli vastauksia selkeästi niukemmin, lisättiin kyselyn jakamista siellä, jotta vastauksia saadaan tasaisesti koko kunnan alueelta.

Reliabiliteetti, eli luotettavuus tarkoittaa tutkimusasetelman toimivuutta, keskeinen osa sitä on myös toistettavuus. Tieteellisten tulosten pitäisi olla sellaisia, että joku toinen tutkija saisi samat tulokset

toistaessaan tutkimuksen (Toikko & Rantanen 2009; 122). Kehittämistehtävän tutkimuskyselyn kyselylomakkeen tekemiseen käytettiin aikaa ja sitä testattiin testiasiakkailta, usein kehittämistoiminnassa kyselylomakkeet laaditaan nopeasti, jolloin mittareiden pätevyys voi olla kyseenalainen (Toikko & Rantanen 2009; 122). Avoimeen kyselytutkimukseen vastaaminen on rinnastettavissa ryhmäprosesseihin, joissa jäsenten monet yksikölliset tekijät, kulttuuriset ja yhteisölliset tekijät vaikuttavat toistettavuuteen. Nämä samat tekijät ovat meidän jokaisen taustalla, ja samanlaisten vastausten saaminen tutkimukseen toista kertaa ei ole itsestäänselvyys. Tutkimusvastaukset kuitenkin myötäilevät aiheesta tehtyjä aiempia tutkimuksia, joten tässä suhteessa vastauksia voidaan pitää luotettavina.

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään usein korvaamaan kysymykset validiteetista ja reliabiliteetista käsitteellä vakuuttavuus. Vakuuttavuudella tarkoitetaan, että tutkija vakuuttaa toiset näyttämällä aineistonsa ja siihen perustuvan argumentaation mahdollisimman avoimesti. (Toikko & Rantanen 2009; 123.) Kehittämistehtävän raportissa vakuuttavuuteen on pyritty kuvaamalla prosessin eteneminen mahdollisimman tarkasti ja avoimesti. Valinnat, joihin kehittämistehtävässä on päädytty, on perusteltu huolellisesti.

Kehittämistehtävä on sosiaalinen prosessi, joten edellä oleviin luotettavuuden näkökulmiin kehittämistyön luotettavuutta arvioitaessa voidaan lisätä toimijoiden sitoutuminen. Eri toimijoiden sitoutuminen kehittämisprosessiin on merkittävä aineistojen, metodin ja tuotoksen luotettavuuden kanalta. Virhemahdollisuus kasvaa, mikäli toimijat eivät ole mukana kaikissa kehittämisprosessin vaiheissa. (Toikko & Rantanen 2009; 124.) Kohtaamispaikka verkostoa varten koottu työryhmä oli alusta alkaen sitoutunut kehittämisprosessiin. Ainoastaan yksi alkuperäisestä ryhmästä jäi työskentelyn edetessä pois. Työryhmä oli tiiviisti mukana kehittämisprosessissa koko ajan. Raportissa on kuvattu, missä vaiheissa työryhmä on työskennellyt yhdessä, ja mitä kehittämistyöntekijä on tehnyt itsenäisesti.

Oma sitoumus tutkijana tarkoittaa pohdintaa siitä, miksi tutkimus on tärkeä, minkälaisia olettamuksia tutkimusta aloittaessa oli, ja muuttuivatko ajatukset tutkimuksen edetessä (Toikko & Rantanen 2009; 163.) Aihe oli tärkeä, koska kehittämistyöntekijä työskentelee lasten ja perheiden parissa ja on kuullut perheiltä, että he kokevat, että Lapinlahdella ei ole riittävästi palveluita heille. Oman toimensa ohessa kehittämistyöntekijä toimii kunnan perhekeskisyhdyshenkilönä, joten kohtaamispaikka verkoston kehittäminen Lapinlahdelle oli luonteva osa työtä. Kehittämistyöntekijä toimi työryhmässä vetäjänä ja ennakkoon pohdittiin, miten yhteistyö työryhmän kanssa toimii. Aloitus koontumisen jälkeen havaittiin, että kehittämistyöntekijä on yksi osa ryhmää ja työskentely oli sujuvaa koko prosessin ajan. Tutkimuksen edetessä sen ja koko kehittämistyön ajankohtaisuus ja tarpeellisuus konkretisoituivat entisestään.

8.4 Ammatillinen kasvu

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyössä korostuu opiskelijan, työelämän ja ammattikorkeakoulun aktiivinen vuorovaikutus aiheen valinnassa, tavoitteissa ja toteutuksessa. Opinnäytetyössä opiskelija osoittaa kykynsä uudistaa työelämäkäytäntöjä, tuottaa uusia ratkaisuja sekä soveltaa tutkimustietoa. (Savonia ammattikorkeakoulu 2020a.) Kehittämistyö tehtiin aktiivisessa vuorovaikutuksessa työelämän kanssa. Kehittämistyön aiheen valintaa ohjasi alussa kehittämistyöntekijän oma mielenkiinto, sillä Lapinlahden kunta työnantajana ei suoraan osoittanut aihetta. Kehittämistyön lähestymistavaksi valittiin palvelumuotoilu, joka oli lähes kaikille työryhmän jäsenille uusi menetelmä. Palvelumuotoilun keinot tulivat tutuiksi ja niitä toivottavasti hyödynnetään jatkossakin Lapinlahdella kehitettäessä palveluita. Palvelumuotoilu oli uusi ja erilainen valinta kehittämistyön lähestymistavaksi ja osoittaa hyvin kehittämistyöntekijän kykyä uudistaa työelämäkäytäntöjä. Koronapandemia pakotti uudistamaan koko kunnassa kokouskäytäntöjä ja myös kehittämistehtävän työpajat toteutettiin etäyhteyksin. Kehittämistehtävän edetessä opittiin, ettei yhteinen kehittäminen vaadi saman pöydän ääressä istumista, ja rohkeus käyttää etäyhteyksiä lisääntyi.

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon osaamisprofiili muodostuu kompetensseista, jotka ovat laajoja osaamiskokonaisuuksia. Tutkinto-ohjelmakohtaiset kompetenssit muodostavat tutkinnon substanssiosaamisen tiedollisen ja taidollisen perustan. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen kompetensseja on kolme ja ne ovat kehittämisosaaminen, johtamisosaaminen ja asiantuntijuus. (Savonia ammattikorkeakoulu 2020 b.)

Tutkinto-ohjelmakohtaisia kompetensseja hyödyntäen ammatillista kasvua kehittämistyön edetessä tapahtui eniten kehittämisosaamisen alueella. Kehittämisosaaminen on yksi selkeistä kehittämistyöntekijän vahvuuksista ja tästä syystä opinnäytetyöksi valikoitui kehittämistyö. Kehittämisosaamisen osa-alueita ovat kehittämishaasteiden tunnistaminen, tutkimus- ja kehittämisprosessien toteuttaminen ja johtaminen osallistavien menetelmin, sekä teoreettisen tiedon hyödyntäminen kehittämistyössä (Savonia ammattikorkeakoulu 2020b). Kehittämistyön toteutus vaati osallistavien menetelmien käyttöä ja haastavaksi tämän teki etäyhteydet. Työryhmä antoi hyvää palautetta etäyhteyksin toteutetusta pienryhmätyöskentelystä, joten voidaan sanoa, että kehittämistyöntekijä kehittyi etäyhteyksin tapahtuvassa osallistamisessa. Kehittämistyön tekeminen laajensi ymmärrystä teoreettisen tiedon merkityksestä kehittämistyössä, joka osoittaa myös asiantuntijuus osaamisen kasvua.

Kehittämistyö vaati myös johtamisosaamista, kehittämistyöntekijä toimi työryhmän vetäjänä. Työn edetessä itseluottamus työryhmän vetäjänä kasvoi. Loppua kohden löytyi uskallusta kokeilla rohkeammin uusia työskentelytapoja, esimerkkinä Teamsin pienryhmätoiminto, jota ei ollut aiemmin käytetty. Opittiin, että toimintaympäristöt muuttuvat hyvinkin nopeasti ja uusia toimintatapoja on otettava käyttöön rohkeasti, jotta kehittämistyö etenee. Koronapandemia on kasvattanut varmasti

jokaisen joustavuutta, ja joustavuutta tarvittiin myös kehittämistyön etenemisen suhteen. Keväällä 2020 pandemian takia henkilöstöä siirrettiin ei kiireellisistä tehtävistä kiireellisempiin työtehtäviin ja osa toiminnoista suljettiin. Kehittämistyön etenemisen kannalta tämä tarkoitti sitä, että aikataulu venyi muutamalla kuukaudella.

8.5 Hyödynnettävyys ja kehittämisideat

Kehittämistyössä viimeisenä vaiheena on työn arviointi. Lopussa tehtävän arvioinnin tarkoituksena on osoittaa kehittämistyön onnistuminen. (Ojasalo ym. 2015; 47.) Tässä kehittämistyössä muodostettiin palvelumuotoilun keinoilla kohtaamispaikalle liiketoimintasuunnitelma ja visiot kohtaamispaikan järjestämiseksi Lapinlahdella. Työn tuotoksia hyödynnetään, kun kohtaamispaikka toiminnan järjestämistä esitellään Lapinlahden kunnassa.

Henkilökohtaisissa asiakaskohtaamisissa oli tullut esille, että erityisesti lapsiperheet kokevat, että Lapinlahdella ei ole riittävästi palveluita heille. Toinen asiakasryhmä, jotka oli tiedostettu ”pudokkaiksi” palveluverkosta, ovat täysi-ikäistyneet nuoret, jotka eivät pääse enää nuorisotiloille. Kehittämistyön kyselytutkimuksessa saatiin vahvistusta asialle, vastaajat olivat yksimielisesti sitä mieltä, että Lapinlahdelta puuttuu lasten, nuorten ja perheiden yhteinen kohtaamispaikka. Tämä on tärkeä viesti lapinlahtelaisille päättäjille, jos kunta haluaa, että eri-ikäiset asukkaat viihtyvät kunnassa ja kunta pysyy näin elinvoimaisena.

Kehittämistyön tavoitteena oli kehittää Lapinlahdelle kohtaamispaikka. Kehittämistyön viimeisessä työpajassa tammikuussa 2021 todettiin yhteisesti, että työpajojen työskentelyn myötä työryhmästä on muotoutunut jo valmis pohja kohtaamispaikan verkostoksi. Vajaan vuoden aikana toteutettu tiivis yhteinen kehittämistyö on tehnyt työryhmää tutuksi toisilleen. Moniammatillista yhteistyötä tutkittaessa on todettu, että jos toisten ammattilaisten tietoa ja osaamista ei tunnisteta, sitä on myös vaikea hyödyntää potilaan, tai asiakkaan hyväksi (Isoherranen 2012).

Kehittämistoiminnan merkittävyyteen vaikuttaa kehittämistoiminnan ajankohtaisuus, kehittämistoiminta voi liittyä esimerkiksi kansallisten kehittämisohjelmien tavoitteisiin (Toikko ja Rantanen 2009; 57–58.) Tämän kehittämistyön aihe on ajankohtainen, sillä perhekeskuskehittämistä tehdään kunnissa Sanna Marinin hallituksen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusohjelmaan kuuluvana osana. Kehittämistyön myötä Lapinlahdelle on muodostunut kohtaamispaikka verkosto, joka on valmiina toteuttamaan kohtaamispaikka työtä, kun siihen kunnasta lupa annetaan ja tarvittavat sopimukset saadaan kuntoon.

Kehittämistyön jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista selvittää, mistä eri ikäiset asiakkaat etsivät tietoa palveluista, mistä tieto esimerkiksi kohtaamispaikan toiminnoista tavoittaisi heidät kattavimmin. Kohtaamispaikan arviointikriteereissä on, että kohtaamispaikkatoimintaa tulee seurata ja arvioida säännöllisesti (Kekkonen 2019). Jatkossa, kun kohtaamispaikkatoiminta saadaan käyntiin, on myös tärkeää tehdä asiakastutkimusta, miten asiakkaat kokevat kohtaamispaikkatoiminnan.

LÄHTEET

ABRAHAMSSON, A. & BING, V. 2011. Föräldraskapande och professionell följsamhet på familjecentralers öppna förskolor – en programteori. *Socialmedicinsk tidskrift* 2/2011 122-132. [Viitattu 21-01-09] Saatavissa: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:647783/FULLTEXT01.pdf>

ESKOLA, J. & SUORANTA, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

HAARANEN, A. 2012. Realistinen arviointi lapsiperheiden vanhempainryhmistä, Muutokset perheen terveydessä ja vaikuttavuutta edistävät toiminnat. Itä-Suomen yliopisto, terveystieteiden tiedekunta. [Viitattu 21-01-12] Saatavissa: https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/11665/urn_isbn_978-952-61-0968-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y

HEINONEN, O., IKONEN, A., KAIVOSOJA, M. & REINA, T. 2018. Yhdyspinnat yhteiseksi mahdollisuudeksi. Selvitys lapsi-, nuoriso- ja perhepalveluiden toteuttamiseen liittyvistä yhdyspinnoista muuttuvassa toimintaympäristössä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 8/2018. [Viitattu 20-05-19] Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160555/LAPE-loppuraportti_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

HIRSJÄRVI, S., REMES, P. & SAJAVAARA, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

HOSHI-WATANABE, M., MUSATTI, T., RAYNA, S. & VANDENBROECK, M. 2012. Origins and rationale of centres for parents and young children together. *Child and Family Work* 2015, 20, pp 62-17.

HÄMÄLÄINEN, K., VILKKA, H. & MIETTINEN, S. 2016. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa: MIETTINEN, S. (toim.) *Palvelumuotoilu -uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Teknologiainfo Teknova Oy 61-75.

ISOHERRANEN, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus -moniammatillista yhteistyö kehittämässä. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. [Viitattu 21-01-21] Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf

KEKKONEN, M. 2019. Kohtaamispaikka perhekeskuksessa. Tutkimuksesta tiivistä 2. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. [Viitattu 20-05-18] Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137395/TUTI%202019_2_15022019.pdf?sequence=4&isAllowed=y

KEKKONEN, M., MONTONEN, M. & VIITALA, R. 2011. Familjecenter i Norden - en resurs för barn och familjer. Dansk familjepolitik og Barnets Reform. Toim. KEKKONEN, M., MONTONEN, M. & VIITALA, R. Köpenhamn: Nordiska ministerrådet. [Viitattu 20-05-18] Saatavissa: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:701655/FULLTEXT01.pdf>

KOIVISTO, M. 2019. Palvelumuotoilun kehittämisote ratkaisuna. Julkaisussa: KOIVISTO, M., SÄYNÄJÄKANGAS, M. & FORSBERG, S. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent Oy, 31-51.

LAPINLAHDEN KUNTA 2020a. Vuosittainen hyvinvointiraportti 2019. [Viitattu 21-01-11] Saatavissa: <https://www.lapinlahti.fi/loader.aspx?id=07d2fd7e-1bec-4836-b9c0-d06ab86e038a>

LAPINLAHDEN KUNTA 2020b. Talousarvio 2021. Taloussuunnitelma 2021-2023. [Viitattu 21-01-20] Saatavissa: <https://dynasty.lapinlahti.fi/Internet/kokous/2020114-4-6544.PDF>

LAPINLAHDEN KUNTA 2019a. Vuosittainen hyvinvointiraportti 2018. [Viitattu 20-05-19] Saatavissa: <https://www.lapinlahti.fi/loader.aspx?id=4495967c-a43b-4699-8698-8586c2ec579b>

LAPINLAHDEN KUNTA 2019b. Lapset ja lapsiperheet. [Viitattu 20-05-19] Saatavissa: <https://www.lapinlahti.fi/fi/Palvelut/Sosiaali--ja-terveyspalvelut/Palveluja-eri-asiakasryhmille/Lapset-ja-lapsiperheet>

LAPINLAHDEN KUNTA 2015. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2015-2018. [sähköpostiviesti] email: sirpa.halmemies@lapinlahti.fi 19.5.2020. [Tulostettu 20-05-19.]

MICROSOFT 2020. Uusia tapoja tiimityöhön. [verkkosivu] Microsoft. [Viitattu 20-11-23] Saatavissa: <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/microsoft-teams/group-chat-software#office-CustomSpacingTemplate-sybjvjm>

MIETTINEN, S., KALLIOMÄKI, A. & RUUSKA, J. 2016. Palvelun konseptointi Teoksessa: MIETTINEN, S. Palvelumuotoilu -uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo Teknova Oy. (107-117).

NUMMI, P. 2018. Fasilitoivan johtamisen käsikirja. Alma Talent Oy. E-kirja.

OJASALO, K., MOILANEN, T. & RITALAHTI, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. Painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

PELKONEN, M., HASTRUP, A., NORMIA-AHLSTEN, L., HALME, N., KEKKONEN, M., KIVIRUUSU, O., LIUKKO, E. & LÄMSÄ, R. 2020. Perhekeskukset Suomessa 2019. Kehittämisen tilanne ja työn jatkuminen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 6/2020. [Viitattu 20-05-18] Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139242/URN_ISBN_978-952-343-461-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y

PERHEET KESKIÖÖN. 2020. Toimintasuositus 3/2020. Perheiden kohtaamispaikan laadun varmistaminen. [Viitattu 21-01-20] Saatavissa: https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/Perheet-Keskioon-toimintasuositus-3_Perheiden-kohtaamispaikan-laadun-varmistaminen.pdf

PERÄLÄ, M., HALME, N. & NYKÄNEN, S. 2012. Lasten, nuorten ja perheiden palveluja yhteensovittava johtaminen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 20-05-19] Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90893/THL_OPA019_2012web.pdf?sequence=1&isAllowed=y

POHJOISMAINEN HYVINVOINTIKESKUS 2012. Pohjolan lapset- Pohjoismaisten perhekeskusten kehittäminen. Toim. MARKLUND, K., KOUVONEN, P. ja SIMIC, N. [Viitattu 20-05-18] Saatavissa: <https://nordicwelfare.org/wp-content/uploads/2018/02/6FI.pdf>

RAITAKARI, S., RÄSÄNEN, J., KOSTIAINEN, T. & JUHILA, K. 2019. Integroiva työtapa muotoutuvassa perhekeskuskontekstissa. Kriittisten tekijöiden tarkastelua. Tampereen yliopisto. [Viitattu 20-05-19] Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/105437/978-952-03-1020-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

SAVONIA AMMATTIKORKEAKOULU. 2020a. Opintojen rakenne. Opinnäytetyö. [Viitattu 21-01-21] Saatavilla: <https://www.savonia.fi/opiskele-tutkinto/tutkinnot-ja-hakeminen/opetussuunnitelmat/?yks=KS&krtid=1400&tab=6&krtid2=79025>

SAVONIA AMMATTIKORKEAKOULU. 2020b. Osaamistavoitteet. [Viitattu 21-01-21] Saatavilla: <https://www.savonia.fi/opiskele-tutkinto/tutkinnot-ja-hakeminen/opetussuunnitelmat/?yks=KS&krtid=1400&tab=2>

SKJESOL BULLING, I. 2016. Stepping through the door – exploring low-threshold services in Norwegian family centres. *Child & Family Social Work* 2017, 22, pp.1264-1273.

SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ. 2019. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE) Lopporaportti. [Viitattu 20-05-20] Saatavissa: https://stm.fi/documents/1271139/4067344/LAPE_k%C3%A4rkihanke_loppuraportti_2019.pdf/87d61c67-cf44-75a7-7d4f-cc5d0b258b8c/LAPE_k%C3%A4rkihanke_loppuraportti_2019.pdf

SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ. 2020. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020–2022. Ohjelma ja hankeopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:3. [Viitattu 20-11-30] Saatavissa: <https://soteuudistus.fi/documents/16650278/20529791/Tulevaisuudensote-hakuopas.pdf/3ef1557c-feab-845b-799f-092e123fd67f/Tulevaisuudensote-hakuopas.pdf>

SOTKANET 2020. Tulostaulukko. Lapsiperheet, % perheistä. Lapinlahti. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. [Viitattu 20-05-19] Saatavissa: <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=szY-KAAA=®ion=szYKbgA=&year=sy6rtLbQ0zUEAA==&gender=t&abs=f&color=f&buildVersion=3.0-SNAPSHOT&buildTimestamp=201911131146>

STICKDORN, M., HORMESS, M., LAWRENCE, A. ja SCHNEIDER, J. 2018. This is service design doing. O'Reilly Media, Incorporated. E-kirja.

TOIKKO, T. & RANTANEN, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisssessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampereen Yliopistopaino Oy-Juvenes Print. E-kirja.

TUOMI, J. & SARAJÄRVI, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Uudistettu laitos. Kustannusosakeyhtiö Tammi. E-kirja.

TUULANIEMI, J. 2013. Palvelumuotoilu. 2., tarkistettu painos. Talentum Media Oy.

WEBROPOL 2020. Johda tiedolla. [verkkosivu] Webropol. [Viitattu 20-11-23] Saatavissa: <https://webropol.fi/>

LIITE 1: SAATEKIRJE

Hei sinä lapinlahtelainen, tulethan mukaan kehittämään yhteistä lasten, nuorten ja perheiden kohtaamispaikkaa!

Mikä kohtaamispaikka sitten on? -Kohtaamispaikan toimintaan voivat osallistua kaikki lapset, nuoret ja perheet. Se mahdollistaa yhdessäolon, vertaistuen ja vahvistaa yhteisöllisyyttä. Kohtaamispaikka kokoaa ja jakaa eri toimijoiden tietoa ja asiantuntemusta sekä auttaa kynnyksettömästi lisäävun saannissa. (Kekkonen, Marjatta: Kohtaamispaikka perhekeskuksessa. 2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.)

Tämä kysely on osa terveydenhoitajan YAMK opinnäytetyötä sosiaali- ja terveystalouden johtamisen ja kehittämisen opintoihini. Opinnäytetyöni on kehittämistyö ja sen aiheena on Lasten, nuorten ja perheiden kohtaamispaikan kehittäminen Lapinlahdelle.

Kehittämistyön tutkimuksellinen osuus koostuu tästä kyselystä, joka on suunnattu lapinlahtelaisille lapsille, nuorille ja perheille. Tutkimukselle on myönnetty tutkimuslupa Lapinlahden kunnan puolelta. Opinnäytetyön ohjaava opettaja on Marjo Heikkinen Savonia-ammattikorkeakoulusta. Kyselyssä kartoitetaan lasten, nuorten ja perheiden toiveita kohtaamispaikkaan liittyen.

Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Vastaamalla tähän kyselyyn hyväksyt tietojesi keräämisen tietosuojailmoituksessa kuvatulla tavalla. Tietosuojailmoituksen pääset lukemaan tästä; <http://webd.savonia.fi/www/s709203/tietosuojailmoitus.pdf>

Vastaamalla kyselyyn, voit vaikuttaa. Tehdään kohtaamispaikasta yhdessä lapinlahtelaisten näköinen juttu!

Kyselyyn pääset tästä; <https://link.webpolsurveys.com/S/56E924E7179E5225>

Kysely on avoinna 6.10- 6.11.2020.

Kiitos vastauksistasi!

terveisin; Tiina Kainulainen, terveydenhoitaja

sähköposti: tiina.kainulainen@lapinlahti.fi

LIITE 2: TUTKIMUSKYSELY

Lapinlahtelaisten lasten, nuorten ja perheiden kohtaamispaikka

Vastaamalla tähän kyselyyn hyväksyn tietojeni keräämisen tietosuojailmoituksessa kuvatulla tavalla.

1. Vastaajan ikä ***2. Onko sinulla alaikäisiä huollettavia? Mikäli on, ilmoita heidän ikä.**

Voit valita useita vastausvaihtoehtoja.

Mikäli sinulla ei ole alaikäisiä huollettavia, voit siirtyä seuraavaan kysymykseen.

- Ei vielä syntynyt
- 0-7 vuotta
- 7-12 vuotta
- 12-18 vuotta

3. Kummassako taajamassa käyttäisit kohtaamispaikkaa: *

- Lapinlahti
- Varpaisjärvi

4. Kerro omin sanoin, mitä toiveita sinulla on kohtaamispaikalle. *

Esimerkiksi toivotko vapaata olemista, ohjattua toimintaa (mitä/minkälaista?) tietoiskuja (mikä kiinnostaa?) Vai jotain ihan muuta?

5. Perustele hieman, miksi juuri edellä mainitsemasi toiveet?

6. Milloin toivoisit kohtaamispaikan olevan avoinna, milloin kävisit kohtaamispaikassa? *

7. Minkälaiseen toimintaan osallistuisit etäyhteyden välityksellä?

Voit kertoa myös, olisiko video/ääniyhteys vai keskustelupalsta mielestäsi parempi, kerro myös miksi?

8. Minkälainen kohtaamispaikkatilan tulisi olla? *

Mitä mielestäsi on tärkeää ottaa huomioon tilaa suunnitellessa, esimerkiksi sijainnin, koon, sisustuksen suhteen?

9. Onko sinulla mielessä jokin valmis tila, joka toimisi mielestäsi hyvin kohtaamispaikkana?

10. Mitä muuta haluat sanoa?

Kiitos ajastasi, lähetä vielä vastaukset!

LIITE 3: ASIAKASPROFIILIT

Kohtaamispaikan asiakasprofiilit

17.11.20

25.11.20

1

Perhe ”Pykäläinen”

- Perheeseen kuuluu Hanna-äiti 37 v., Harri-isä 40v, Osmo 5v ja Siiri 1v.
- Muuttaneet paikkakunnalle vastikään
- Uusi koti löytynyt Horsmanmäestä
- Asuvat syrjässä keskustan palveluista
- Lasten isovanhemmat asuvat kauempana
- Perheen taloudellinen tilanne heikko, äiti jäänyt hoitovapaalle

1

- Harri-isä 40v
 - Kolmivuorotyössä Valiolla
- Hanna-äiti 37-v
 - Kotiäiti
 - Kaipaa vertaistukea, keskustelua toisten äitien kanssa
 - Etsii tietoa mahdollisista tapahtumista kunnan kotisivuilta, kirjaston seinältä ja kysyy neuvolasta siellä käydessään
 - Kohtaamispaikassa tärkeää tutustuminen toisiin, ja että saa juoda kahvit rauhassa, lapset vilkkaita
 - Toivoo, ettei paikalla ole väkeä liikaa
 - Toivoo, että tila on turvallinen ja lapsille sopiva

2

- Osmo 5v
 - Srk kerho 2krt/vko
 - Urheilukerho 1krt/vko
 - Villkas poika, tarvitsee toimintaa
 - Pienessä porukassa rohkea, isossa porukassa jättäytyy sivumpaan
 - Äänyliherkkyys
 - Pikkusisko tärkeä, esittelee Siiriä ylpeänä
 - Siirin kanssa leikit ei vielä oikein löydä yhteistä säveltä
 - Kaipaa omanikäisiä leikkikavereita
 - Kohtaamispaikalta toivoo aktiivista/liikunnallista leikkiä, kädentaitoja, ohjattua toimintaa
 - Äidin huomio kotona enemmän pikkusiskoon menee kotona
- Siiri 1v
 - Lähtenyt varhain liikkumaan, liikkuu jo kovaa vauhtia, tarvitsee jatkuvaa perään katsomista
 - Nukkuu yöt huonosti
 - Ei vielä puhu lainkaan, äiti tästä huolissaan
 - Tärkeää arjessa turvallisuus ja säännöllinen rytmi viikossa, että rutiinit toistuu samanlaisina
 - Kohtaamispaikalta toivoo uusia leluja, että saa olla äidin kanssa yhdessä, lorutella ja laulaa äidin sylissä

3

Pekka 19v

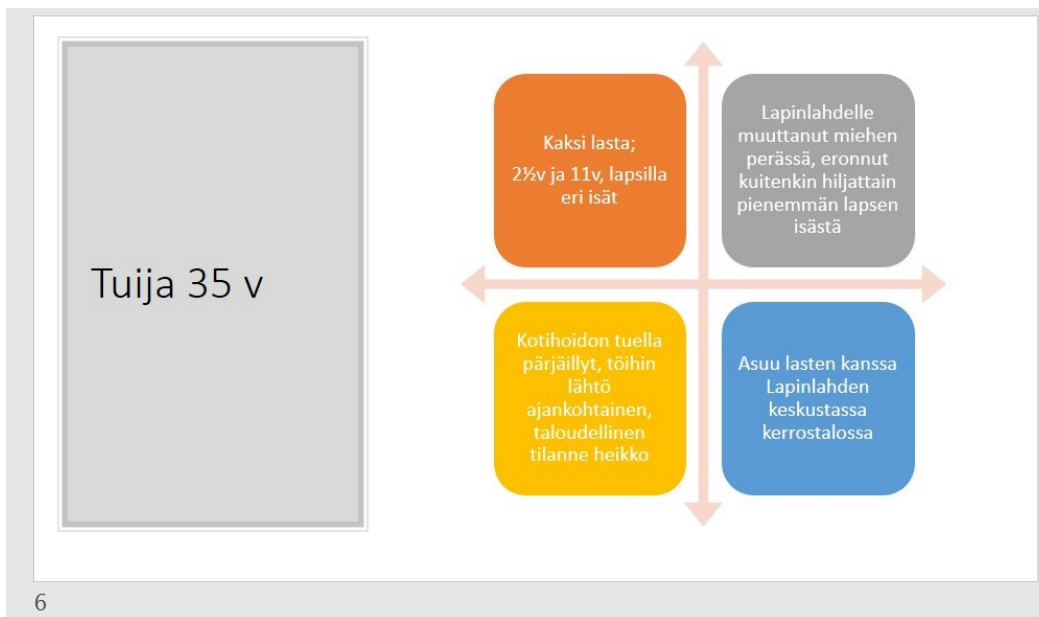


- Pekka on muuttanut lähiaikoina Lapinlahdelle Keravalta
- Keravalla sekaantunut huumeisiin, Lapinlahdelle tullut "uuden elämän" perässä
- Kaipaa uutta kaveriporukkaa täältä
- Perhe asuu Keravalla, muuttanut yksin Lapinlahdelle, täällä asuvat isovanhemmat
- Opiskelee lisalmessa hitsariksi
- Toimeentulo: opintotuki, toimeentulotuki, opintolaina. Mummo ja ukki rahoittavat vähän myös.

4

- Harrastuksenaan Pekka laittaa omaa autoa
- Sukulaisia asuu Lapinlahdella, muuten ei sosiaalisia kontakteja ole
- Kaipaa tukea elämänhallintaan
- Kohtaamispaikasta kaipaa turvallista, läsnä olevaa aikuista
- Pitää tärkeänä sitä, että hänet otetaan vastaan sellaisena kuin on
- Kohtaamispaikassa tärkeänä pitää sitä, että sieltä löytyy mielekästä tekemistä, pientä "arjen luksusta", vaikka elokuvan katsomista porukassa
- Voisi käydä kuuntelemassa jonkun tietoisikun vaikka päihdetyöntekijältä tai kokemusasiantuntijalta
- Kävisi kohtaamispaikassa iltaisin, myös viikonloppuisin

5



- Toiveet ja tarpeet:
 - Sosiaalinen verkosto, yksi äiti kaveri naapurissa, kokee kuitenkin yksinäisyyttä
 - Pienemmän kanssa olisi mukava puuhata jotakin, nähdä muita äitejä
 - Vertaistuki isomman lähestyvän murrosiän kanssa
 - Tietoa harrastustoiminnasta, mikä olisi edullinen/ilmainen harrastus 11-vuotiaalle?
 - Huokaisuhetki arkeen, että joku muukin katsoisi lasten perään, lapsiparkki?
 - Vanhemmuuden tuki, nuorena äidiksi tullut, asiallista tietoa vanhemmuudesta ei osaa etsiä, äiti kaveri kovin nuori äiti
 - Vireillä olevaan eroon tukea
 - Etsii tietoa Facebookista, ja kysyy neuvolasta siellä käydessään
- 7

Teemu 11 v

- Tuijan esikoispoika, asuvat Lapinlahdella kerrostalossa
- Isä asuu kauempana, tapaa häntä aika harvoin
- Lopettanut vastikään pitkään jatkuneen harrastuksen
 - Tällä hetkellä viettäisi mieluiten aikaa koneella ja kylällä kavereiden kanssa
- Murrosikä alkamassa

8

- Toiveet ja tarpeet:
 - Tasaisempaa elämää, äiti eronnut vasta pikkusiskon isästä
 - Pikkusiskolla (2½v) uhmaikä, vie äidin huomiota paljon
 - Elämässä ei ole turvallista aikuista miestä, josta ottaa mallia
 - Mummot ja ukit eivät ole aktiivisesti mukana arjessa, kaipaa heitä, varamummo /-ukki voisi olla Teemusta ja pikkusiskostakin mukava
- Kohtaamispaikka:
 - Voisi innostua jostakin esim. konsolipeli-illasta, tai muusta teemaillasta?
 - Info tällaisesta illasta tavoittaisi koulun kautta

9

LIITE 4: BMC, LIIKETOIMINTASUUNNITELMA

<p>8. Kumppanit</p> <p>Kunnan toimijat</p> <p>Kolmas sektori</p> <p>Seurakunnat</p> <p>Muiden kuntien kohtaamispaikat</p>	<p>7. Keskeiset toiminnot</p> <p>Sitoutuminen toimintaan</p> <p>Selkeä toimintarunko</p> <p>Vastuuhenkilö</p> <p>Tuotetaan luvattua sisältöä, sisäinen kouluttautuminen</p>	<p>2. ARVOLUPAUS</p> <p>Matalan kynnyksen kohtaamispaikka</p> <p>Yksinäisyyden poistaminen/ lievittäminen</p> <p>Auttaminen, tukeminen ja neuvonta</p> <p>Helposti saavutettavissa</p> <p>Aitokohtaaminen</p> <p>Ihminen ihmiselle</p> <p>Vertaistuki</p> <p>Sosiaaliset verkostot, kaverisuhteet, perheen sisäiset suhteet</p> <p>Sukupolvien välinen toimintakulttuurin vahvistaminen</p>	<p>4. Asiakassuhde</p> <p>Kuntalaiset ei asiakkaat</p> <p>Kohdataan asiakkaat sellaisina kuin he ovat</p> <p>Moniammatillainen asiakaspalvelija</p> <p>Palveluohjaus tarvittaessa oikea-aikaisiin palveluihin</p> <p>Ammatillisesti ohjattua vapaaehtoistoimintaa</p> <p>Vapaaehtoiset mukaan toimintaan</p> <p>Toiminnallista kohtaamista asiakas toiveen mukaan, tai vapaaseen olemiseen</p> <p>Etämahdollisuus</p>	<p>1. Asiakasryhmät</p> <p>Lapsiperheet, etenkin pienempien lasten perheet</p> <p>Yksinhuoltajat</p> <p>Nuoret ja nuoret aikuiset</p> <p>Yksinäiset aikuiset</p> <p>Lasta odottava perhe</p> <p>Eiäkeläiset</p> <p>Vauvasta vaariin</p>
<p>9. Kustannusrakenne</p> <p>Aloitus -tila, kalusteet, tarjottavat. Tilan vuokra ja ylläpito</p> <p>Työntekijän palkka</p>	<p>5. Tulovirrat</p> <p>Kahviraha, pieni maksu ruuasta. Olemassa olevaa tilaa. Seinätön malli. Virtuaalimalli. Rahoitus/hankerahat</p> <p>Kunta-avustus järjestöille (Kehittää sopimus malleja yhteistoiminnalle kohtaamispaikkaan)</p> <p>Kunnan ja eri organisaatoiden yhteistyö kohtaamispaikkaan</p>			
<p>6. Avainresurssit</p> <p>Riittävästi henkilökuntaa/ työntekijöitä</p> <p>Asianmukainen fyysinen kohtaamispaikka</p> <p>Markkinointi</p> <p>Ulkopuolinen rahoitus</p>			<p>3. Kanavat</p> <p>Some. Videosittely.</p> <p>Kunnan verkkosivut. Ammatillaiset.</p> <p>Kohtaamispaikalle omat nettisivut</p> <p>Markkinointi suullisesti</p> <p>Luottamushenkilöille tietoutta</p> <p>Verkostojen välinen yhteistyö</p> <p>Lehti ilmoitus. Esitteitä, jotka helppo antaa.</p>	