
”SE OLI ELÄMYS”

Kurssikonseptin kehittäminen Tampereen kaupungin nuorisopalveluille,
Monitoimitalo 13:een.



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Ohjaustoiminnan koulutusohjelma

Lahdensivu, 29.5.2013

Merja Lehtonen



LAHDENSIVUN TOIMIPISTE
Ohjaustoiminnan koulutusohjelma

Tekijä	Merja Lehtonen	Vuosi 2013
Työn nimi	”Se oli elämys” Kurssikonseptin kehittäminen Tampereen kaupungin nuorisopalveluille, Monitoimitalo 13:een.	

TIIVISTELMÄ

Tässä opinnäytetyössä suunniteltiin ja toteutettiin Tampereen kaupungin nuorisopalveluille syksyllä 2012 avattuun Monitoimitalo 13:een kurssikonseptin, käyttäen työkaluina palvelumuotoilua ja elämyksen eri osa-alueita.

Kurssikonsepti muodostui erilaisista kädentaidollisista ja toiminnallisista kursseista, jotka ovat muokattavissa muuttuviin tarpeisiin ja eri asiakasryhmille. Yhtenä työn tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, miten synnyttää elämyksellisiä ja hyvällä tavalla mieleen painuvia kursseja, jotka asiakas mahdollisesti muistaa koko elämänsä.

Opinnäytetyössä esiteltiin Monitoimitalo 13:n tiloja ja toimintoja sekä mahdollisuuksia, joita nämä tilat tarjoavat elämyksellisten kurssien rakentamiseen. Kädentaitokursseja suunnitellessani käytin Monitoimitalo 13:n upeita tiloja hyväkseni siten, että ne toimivat elämyksen yhtenä osa-alueena.

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä suunniteltiin elämyksellinen kurssikonsepti käsityömenetelmiin, ja siinä testattiin neljää eri asiakasryhmille suunnattua kurssia.

Aineistonhankintamenetelminä käytettiin osallistuvaa havainnointia sekä kyselytutkimusta. Näiden tutkimustulosten sekä koko opinnäytetyön tuloksena syntyi työkalu, jota käyttämällä voidaan järjestää tulevaisuudessa entistä laajempia kurssikokonaisuuksia sekä tarjota asiakkaille testattuja kurssipaketteja.

Opinnäytetyö palvelee Monitoimitalo 13:n tarpeita myös siten, että harkittujen kurssikokonaisuuksien tarjonnalla tavoitetaan uusia kohderyhmiä asiakkaita ja saadaan tiloille täysipainoinen käyttöaste.

Avainsanat Palvelumuotoilu, elämys, kurssikonsepti, kädentaidot

Sivut 42 s. + liitteet 8 s.

LAHDENSIVU
Crafts and recreation

Author

Merja Lehtonen

Year 2013

Subject of Bachelor's thesis

“It was an experience” How to develop course concept for City of Tampere youth services centre Monitoimitalo 13

ABSTRACT

This thesis is about planning and executing a course concept for Monitoimitalo 13, which is a City of Tampere youth services centre. Tools used to make this package were service design and using different areas of experience.

Course concept was formed from different handicrafts and functional courses which can be modified for changing needs and for different customer groups. One of my objectives is to produce knowledge about how to create experiences and memorable courses which are remembered in a positive way, hopefully thru customer's whole life.

The thesis presented Monitoimitalo 13's premises, actions and possibilities which these premises offer to produce experience rich courses. When I was designing handicraft courses I used these premises in a way that they functioned as a one factor of the experience itself.

This functional thesis designed experience rich course concept to handicraft methods and it tested four different courses for different customer groups.

The method of material gathering was participating observation and customer survey. These surveys and this thesis produced a tool which can, in the future, be used to create even more extensive courses and offer tested course packages to customers

This thesis serves Monitoimitalo 13's needs in a way which can be used to create new course concepts and reach new target groups. It also gives the possibility to raise the utilization rate of these premises.

Keywords Service design, experience, course concept, handicrafts

Pages 42 p. + appendices 8 p.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	AIHEEN VALINTA JA RAJAUS.....	2
3	MONITOIMITALO 13.....	3
3.1	Jyväsiä talon historiasta.....	3
3.2	Toimintaa viidessä kerroksessa.....	3
3.2.1	Ensimmäinen kerros.....	3
3.2.2	Toinen kerros.....	4
3.2.3	Kolmas kerros.....	6
3.2.4	Neljäs kerros.....	7
3.2.5	Viides kerros.....	7
4	TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTONKERUU.....	8
5	OPINNÄYTETYÖN KESKEISET KÄSITTEET.....	8
5.1	Palvelumuotoilun perusajatuksia.....	8
5.2	Elämyksen syntyminen.....	9
5.3	Käyttäjä haluaa kokonaisuuksia.....	9
6	PALVELUMUOTOILUA MONITOIMITALO 13:SSA.....	10
7	MINÄ OHJAAJANA JA PALVELUMUOTOILIJANA.....	11
7.1	Palasista kokonaisuuksia.....	12
7.2	Esimerkkitapaus kokemuksellisesta oppimisesta.....	12
7.3	Ohjaajuuden sisäistäminen.....	13
7.4	Persoonaa työvälineenä.....	13
7.5	Tutkiva työote apuväline kaikkeen.....	14
7.6	Dialogi ohjaustilanteessa.....	14
8	KÄDENTAITOKURSSIEN KEHITTÄMISPROSESSI.....	15
8.1	Kurssien suunnittelu ja aikataulutus.....	15
8.2	Kyselytutkimuksen keruu.....	16
8.3	Kurssikonseptien esimerkkejä.....	16
8.3.1	Yleismainos asiakkaalle annettavaksi.....	16
8.3.2	Koruja kierrätysmateriaaleista.....	16
8.3.3	Koruja eri materiaaleista.....	20
8.3.4	Sadevaatteiden tuunaus.....	21
8.3.5	Heijastin heilumaan.....	22
8.3.6	Pöytä koreaksi.....	23
8.3.7	Lahjarasiat ja kirjekuoret itse tehden.....	24
8.3.8	Kangasnukke.....	24
8.3.9	Unelmien työpaikka.....	24
8.3.10	Kurssit, joiden kesto on määritelty erikseen.....	24
8.3.11	Kirjansidontaa kierrätysmateriaaleista.....	25
8.3.12	Sadevaatteiden tuunaus.....	25
8.3.13	Kuiva-ainekaapin kätköistä koristeita.....	26

8.3.14	Käsin tehden kaunista	26
8.3.15	Yhteinen ilta	27
8.3.16	Syntymäpäivät seikkaillen	28
9	KURSSIEN TESTAUS	29
9.1	Kierrätysaskartelua Monitoimitalo 13:ssa.....	29
9.2	Suunnittelun lähtökohdat.....	29
9.3	Avainnauhojen eli nappitaaperoiden valmistaminen	30
9.3.1	Ohjauksen kulku	30
9.3.2	Omat mietteet ja pohdintaa.....	30
9.4	Eräs ryhmä elämystä etsimässä, joulukranssien valmistaminen	31
9.4.1	Yksi aisti kadoksissa.....	31
9.4.2	Ohjauksen kulku	32
9.4.3	Omat mietteet ja pohdintaa.....	33
9.5	Huopaheijastimet tukilapsille ja heidän tukihenkilöilleen	36
9.5.1	Huopaheijastimet heilumaan	36
9.5.2	Aikataulu ja ohjauksen kulku	36
9.5.3	Omat mietteet ja pohdintaa.....	37
9.6	Huopaheijastimet työkaverin läksiäisiin	37
9.6.1	Suunnittelun lähtökohdat.....	37
9.6.2	Aikataulu ja ohjauksen kulku	37
9.6.3	Omat mietteet ja pohdintaa.....	38
10	TULKINNAT JA JOHTOPÄÄTÖKSET ELÄMYKSELLISTEN KURSSIEN RAKENTAMISESTA	38
10.1	Elämys osaksi palvelukokonaisuutta.....	39
10.2	Osallistuva havainnointi	39
11	KURSSIKONSEPTIEN TOTEUTUKSEN ANALYSOINTIA	40
12	POHDINTA JA TULEVAISUUDEN NÄKYMÄT	41
	LÄHTEET	42
LIITE 1	Kyselytutkimuksen tulokset, kierrätysmateriaalikurssi.	
LIITE 2	Kyselytutkimuksen tulokset, joulukranssien valmistaminen.	
LIITE 3	Kyselytutkimuksen tulokset, heijastinkurssi.	
LIITE 4	Kyselytutkimuksen tulokset, heijastinkurssi aikuisille.	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aihe on kypsynyt nykyiseen muotoonsa usean vuoden käymistilan jälkeen. Kaikki alkoi ensimmäisestä ohjaustoiminnan koulutusohjelman harjoittelupaikastani Tampereen kaupungin nuorisopalveluilla keväällä 2009. Suoritin harjoitteluni toimintakeskus Vuoltsulla, joka oli Tampereen kaupungin nuorille, 7–29-vuotiaille suunnattu kulttuuri- ja kädentaitojen keskus. Harjoitteluni oli täynnä oppimisen ja onnistumisen kokemuksia, josta sain kimmokkeen ja haaveen hakea seuraavaan syventävään harjoitteluuni samaan paikkaan, mutta erilaisin syventävän harjoittelun lähtökohdin.

Syksyllä 2010 oli ilmassa jo muutoksen tuulia. Toimintakeskus Vuoltsu alkoi tehdä henkistä muuttoa uusiin tiloihin Tampereen keskustaan, jonne fyysinen siirtyminen tapahtuikin vuoden 2012 syksyllä. Alkuperäinen toiminta eli lasten ja nuorten ohjaaminen kädentaidollisissa asioissa säilyi osittain samana, mutta muu toiminta laajeni ja kasvoi täyttämään remontoitua, melkein 2500 neliömetrin, talon tilat. Tähän muutosprosessiin pääsin konkreettisesti mukaan syventävässä harjoittelussani. Vuoltsun toiminnanjohtajan, Jukka Etu-Seppälän kautta, esiin nousi opinnäytetyöni tärkein tavoite –uuden monitoimitalon normaalien aukioloaikojen ulkopuolelle sijoittuvien kurssien suunnittelu ja toteutus. Tämä nostaisi talon käyttöastetta ja vastaisi erilaisten ryhmien monipuolisiin tarpeisiin laadukkaalla, kädentaitoihin tai toiminnallisiin menetelmiin liittyvillä kursseilla.

Tarkastelen opinnäytetyössäni näiden kurssien suunnittelua. Tavoitteeni on, että jokainen kurssi on asiakkaalle elämys. Tavoittelen tätä elämystä, koska koen itse elämyksen sekä sen välittämisen palkitsevaksi kaikille kurssiin osallistujille. Perustelen tässä opinnäytetyössäni elämyksen merkityksellisyyden kurssien toteuttamisessa, lisäksi uskon, että elämyksellinen elementti kehittää kurssitoimintaa tulevaisuudessa.

Työni toimeksiantaja eli Monitoimitalo 13:n toivomuksen mukaan suunnittelen kurssit siten, että ne tavoittavat yhdessä mahdollisimman laajan käyttäjäryhmän. Opinnäytetyössäni kurssien asiakasryhmien valinnan yhtenä tekijänä pidän toimeksiantajan toiveita sekä sitä, miten kurssien sisällöt materiaaleineen ja kohderyhmineen ovat sujuvasti muunneltavissa muuttuvien tarpeitten mukaan. Kaikessa tekemisessä pyrin ottamaan huomioon ja toteuttamaan ekologisia ja kestävän kehityksen arvoja.

Käsittelen opinnäytetyössäni erilaisten kädentaitokurssien rakentamista palvelumuotoilun avulla. Palvelumuotoilu toimii ikään kuin siivilänä, jonka lävitse tarkastelen koko kurssikonseptin suunnittelu- ja toteutusprosessin. Tämä eroaa siinä muunlaisten kurssien rakentamisesta, että siivilää käyttäen tarkastelen kaikkia kurssin suunnittelussa ja toteuttamisessa tarvittavia vaiheita palvelumuotoilun ominaispiirteiden valossa. Täten tuotoksena kehitetään muista erottuva, elämyksellinen, kilpailukykyinen ja asiakkaan tarpeet huomioon ottava kurssikonsepti.

2 AIHEEN VALINTA JA RAJAUS

Opinnäytetyöni on kuvaus siitä, miten laadukas kädentaitojen kurssikonsepti suunnitellaan ja toteutetaan.

Opinnäytetyössäni etenen palvelumuotoilua soveltaen siten, että lopputuloksena on uniikki kurssikonsepti, joka on kuitenkin helpohkosti muunnettavissa erilaisten tarpeiden mukaan.

Rajasin opinnäytetyöni kurssien suunnitteluun ja testaukseen, koska kyseiselle palvelulle oli Monitoimitalo 13:ssa tilausta. Asiakaspalautteen perusteella erilaisille kädentaitokursseille on kysyntää, ja koen, että siinä on paikka, missä voi saavuttaa laajan kohderyhmän sekä tehdä Monitoimitalo 13:a tunnetuksi yli tavanomaisen kohderyhmämme.

Työssäni pyrin vastaamaan ainakin seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten syntyy laadukas palvelukokonaisuus kädentaitokursseihin?
2. Millainen on laadukas kädentaitojen lyhytkurssi?
3. Mitä on elämyksellisyys ja miten sen voi ottaa huomioon suunnittelussa ja toteutettaessa lyhytkursseja?
4. Millä perusteella valitsen kyseiset kädentaidolliset tai toiminnalliset menetelmät kohderyhmälle?

Opinnäytetyöni päätavoite on kehittää ja tuottaa laadukas kädentaitojen kurssikonsepti Tampereen kaupungin nuorisopalveluille. Laajojen kokonaisuuksien hallinta on tulevaisuuden ohjaajien työkenttä. Opinnäytetyöni yhdistää tietoa siitä, miksi tietyt kädentaidolliset tai toiminnalliset menetelmät soveltuvat tietyille kohderyhmille sekä sitä, miten tuotetaan asiakkaalle elämyksellinen kurssi.

Opinnäytetyöni tuottama tieto on osin sovellettavissa muiden kädentaitoryhmiä suunnittelevien ohjaajien käyttöön niin, ettei heidän tarvitse tehdä samaa työtä uudestaan. Lisäksi opinnäytetyöni toimii ideapakettina mahdollisesti uudelle ohjaaja-yrittäjälle, joka luo asiakasryhmää itselleen. Opinnäytetyöni on samalla myös uuden konseptin kehittämistä ja tuottaa tietoa siitä, miten ohjaustoiminnan artenomi voi tulevaisuudessa esimerkiksi työllistyä eri sektoreille kyseisen palvelukonseptin avulla.

3 MONITOIMITALO 13

3.1 Jyväsiä talon historiasta

Monitoimitalo 13 sijaitsee Tampereen keskustassa Koskipuiston reunalla. Monitoimitalo 13 rakennettiin alun perin kauppaoppilaitokseksi. Oppilaitoksen suunnittelusta järjestettiin 1910 arkkitehtuurikilpailu. Kilpailun voitti arkkitehti Wivi Lönn, jolta myös lopulliset piirustukset tilattiin. Uusklassistisia piirteitä sisältäneeseen rakennukseen Lönn haki esimerkkejä Englannista ja Skotlannista. Kolmikerroksinen kauppaoppilaitos valmistui vuonna 1913 (Yleisesitys Monitoimitalo13:sta n.d.)

Kauppaoppilaitoksen lisätilatarpeen vuoksi taloa päätettiin korottaa yhden kerroksen verran 1940-luvulla. Suunnitelman laati silloinen kaupungin arkkitehti Bertel Strömmer, ja korotus valmistuikin vuonna 1950. Muutoksessa rakennus menetti kaarevan, kauniin kattorakennelman ja muhkean taitekaton sekä samalla merkittävän osan alkuperäistä luonnettaan.

Lasten ja nuorten palvelujen lautakunta esitti 5.6.2008 tarveselvityksessään, että nuorisopalvelut luopuvat nykyisistä Ratinan alueen toimintakeskus Vuoltsun tiloista ja korvaaviksi tiloiksi ehdotettiin keskustan alueelta vanhaa kauppaoppilaitosta.

Vuoltsu muutti viimein syksyllä 2012 uudistettuna nykyisiin tiloihin. Talon nimestä järjestettiin kilpailu, ja nimeksi valittiin Monitoimitalo 13. Nimi kuvaa hyvin talon syntyvuotta 1913 sekä katuosoitetta, joka on Satakunnankatu 13.

3.2 Toimintaa viidessä kerroksessa

Monitoimitalo 13 on paikka, jonne jokainen tamperelainen voi tulla pyörähtämään tai viipyä pidempäänkin. Toimintaa on viidessä eri kerroksessa, joissa kussakin voi tehdä ja kokea erilaisia asioita. Käytössä on 2500 neliömetriä toiminta-, harrastus-, kokous- ja kokoontumistilaa eri-ikäisille tamperelaisille.

Paikkana Monitoimitalo 13 on ainutlaatuinen Suomessa. Vastaavanlaisia tiloja ja toimintaa ei ole muualla samassa laajuudessa. Tarjonnan runsaus ja kaikkien tamperelaisten palveleminen on mahdollisuus ja haaste, jonka Monitoimitalo 13:n työntekijät kukin sektoreillaan päivittäin huomaavat.

3.2.1 Ensimmäinen kerros

Talon ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee vahtimestarien työpiste. Asiakkaan saapuessa taloon on aina vastassa ihminen, jolta voi kysyä muun muassa tiloihin ja varauksiin liittyviä asioita. Vahtimestarit opastavat käytän-

nön asioissa, kertovat asiakkaille talomme palveluista sekä opastavat asiakkaat oikeisiin paikkoihin.

Ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee myös *Ohjaamo*. Ohjaamo on paikka, jossa nuorekkaat 7–29 -vuotiaat voivat pelata erilaisia konsolipelejä. Tarjolla on yhdeksän pelikonsolia (PS3 6 kpl, Xbox360 2 kpl ja Wii 1 kpl). Konsoleista kuusi on verkossa, joten verkkopelaaminen myös onnistuu. Pelaaminen on ilmaista, eikä peliaikoja tarvitse varata etukäteen. Kaikki ohjaimet ja pelit säilytetään lukkojen takana, mutta Ohjaamosta löytyy kansio, josta kukin voi valita pelit, joita haluaa pelata. Paikalla on ohjaaja, joka laittaa pelit koneeseen sekä avustaa tarvittaessa. K-18 -merkinnällä varustettuja pelejä ei Ohjaamosta löydy, ja muutenkin alaikärajoja noudatetaan. Ohjaamon on avoinna arkisin klo 12 – 19.

Konehuoneessa jokainen ikään katsomatta voi vierailta lukaisemassa sähköpostinsa tai hoitaa muita asioita tietokoneella. Käytössä on 18 tietokoneetta, joista löytyy nettiselaimen lisäksi myös Office-paketti (Word, Excel, PowerPoint) sekä PhotoShop CS3. Lisäksi yhdellä koneella on tasoskanneri, jolla paperikuvat voi muuntaa digitaaliseen muotoon. Konehuoneessa on paikalla myös ohjaaja, joka opastaa tarvittaessa tietokoneen käyttöä. Lisäksi tiloja voi vuokrata aukioloaikojen ulkopuolella koulutuskäyttöön. Konehuone on myös auki arkisin klo 12 – 19.

Pajasto on tukikohta, jonne 18–25-vuotiaat nuoret hakeutuvat pääasiassa työvoimatoimiston kautta. Pajaan tuleva nuori on työtön työnhakija, ja hän voi olla pajajaksolla, joka kestää neljä kuukautta. Jokainen nuori haastatellaan ennen pajojen alkua, jolloin käydään läpi nuoren urasuunnitelmat ja motivaatio. Tarjolla on tällä hetkellä kaksi pajaa: A Vee-paja ja Taidepaja. Nuoret ovat neljän kuukauden ajan harjoittelussa saaden valmiuksia tulevaa työelämää varten. Pajojen ohjelma räätälöidään nuorten tarpeet huomioiden. Pajastolla on kolme ohjaajaa siten, että kummassakin pajassa on yksi ohjaaja ja sen lisäksi vielä on yksilövalmentaja. Pajasto on työpajatoiminnan käytössä arkisin 8–6 sekä iltakäytössä muiden nuorisopalveluiden ryhmille.

Ensimmäisen kerroksen tiloissa toimii myös kahvila *Cafe 13*, joka on Silta-valmennusyhdistyksen ylläpitämä ja osallistaa sekä työllistää nuoria työharjoittelijoita kahvilassa. Tarjolla on arkisin lounasta ja lounasajan ulkopuolella pientä suolaista sekä tuoreita leivonnaisia. Lisäksi tarjolla on limonadia ja makeisia. Pääsääntöisesti Cafe 13 on auki 10 – 18, mutta tilauksesta myös muina aikoina, esimerkiksi viikonlopputapahtumien yhteydessä.

3.2.2 Toinen kerros

Medialounge on Monitoimitalo 13: hermokeskus. Tilassa on kolmen työntekijän työpisteet, jotka muuntuvat ilta-aikana nuorten käyttöön. Tilassa tuotetaan Nuorten Tampere -verkkosivustoa, joka on nuorisopalveluiden

pääasiallinen julkaisukanava. Siellä voi käydä katsomassa myös nuorten mediaryhmien tuottamaa sisältöä.

Tilassa kokoontuu tällä hetkellä kolmenlaisia nuorten mediaryhmiä:

1. Toimitusryhmässä kirjoittamisesta ja valokuvaamisesta kiinnostuneet nuoret tekevät omaa Young City -lehteä, jonka sähköinen versio on luettavissa www.nuortentampere.fi -sivustolta. Lisäksi nuoret ovat mukana erilaisissa tapahtumissa dokumentoiden ja tehden haastatteluja. Ryhmä kokoontuu kerran viikossa torstaisin kello 17 – 19.
2. Visuaalisen suunnittelun ryhmässä kokoontuu piirtämisestä ja graafisesta suunnittelusta kiinnostuneita nuoria. Nämä nuoret tekevät nuorisopalveluiden tapahtumajulisteita ja fleyreita, suunnittelevat kirjojen ja levyjen kansia, logoja ja piirtävät muun muassa mangaa. Kädentaitokerroksen käsiesite on näiden nuorten kädenjälkeä. Ryhmä kokoontuu keskiviikkoisin kello 17 – 19.
3. Monitor 13 -videoryhmässä liikkuvasta kuvasta ja audiovisuaalisesta viestinnästä kiinnostuneet nuoret tekevät esimerkiksi tapahtumatallenteita, lyhytelokuvia ja musiikkivideoita. Liikkuva kuvakalusto mahdollistaa monikameraproduktioiden tekemisen missä vain. Ryhmässä nuoret oppivat myös videomateriaalin editointia. Monitor 13 -ryhmä kokoontuu pääsääntöisesti tiistaisin kello 17 – 19.

Kaikkia ryhmiä yhdistää se, että ne kokoontuvat nuorten vapaa-aikana. Ne ovat vapaamuotoisia ja maksuttomia eikä ryhmään liittyminen edellytä ennakkoon osaamista.

Ohjattujen ryhmien toiminnan lähtökohtana on tarjota nuorille mahdollisuus kehittää omaa osaamistaan ja luoda edellytyksiä tulevaisuutta varten. Lisäksi ne tarjoavat varteenotettavan vaihtoehdon vapaa-ajan vieton. Nuorilla on käytössään ajanmukaiset ohjelmistot ja tekniikka. Mikäli nuorta kiinnostaa kyseinen ala, hän pystyy hankkimaan perusvalmiuksia hakeutuessaan alan oppilaitokseen.

Mediaryhmien nuoret ovat iältään 13 – 17 -vuotiaita, ja ryhmien koot vaihtelevat 10 – 20 hengen välillä. Tilat, joissa mediaryhmät työskentelevät, eivät ole vuokrattavissa ulkopuolisille toimijoille.

Edit sijaitsee Medialoungessa ja on muun muassa videoiden editointipiste. Siellä tallennetaan esimerkiksi Monitoimitalo 13:ssa järjestettävät konsertit videolle. Videotuotantokalusto ei ole kuitenkaan sidottu fyysisesti Editiin, vaan liikkuu tarvittaessa minne tahansa. Lähes mikä tahansa nuorten ohjelmaidea pystytään toteuttamaan. Editissä käytettävä laitteisto on pääasiassa tarkoitettu 13 – 17 -vuotiaille nuorille ja heidän vapaa-ajan toimintaansa ja lisäksi se on maksutonta. Editin varusteisiin kuuluu monikamera-tuotanto kolmella kameralla, videonauhat, editointiohjelmistot, ääni- ja midi-ohjelmistot sekä muun muassa mikrofonit ja valot.

Kakkoskerroksessa sijaitsee myös *Studio*, jossa nuorten omat bändit voivat äänittää vaikkapa demonsa. Tilat soveltuvat myös opetuskäyttöön, ja siellä on käytössä ammattitason laitteisto Pro Tools -studio. Studiota voivat käyttää kaiken ikäiset, vaikka pääkohderyhmänä ovat 13–17 -vuotiaat nuoret. Hinnasto on suunniteltu käyttäjien iän mukaan, jolloin pienituloisilla nuorillakin on mahdollisuus käyttää studioita. Studio on auki sopimuksen mukaan ja apua on silloin saatavilla, koska ohjaaja on tuolloin käytettävissä.

Samassa kerroksessa sijaitsee myös *Stage*, jonka ohi ei tapahtumien aikana voi kiirehtiä. Huippuluokan äänentoistolaitteet (L-ACOUSTICS/PA) takaavat bänditapahtumiin menoa ja meininkiä, mutta tilaa voi käyttää myös kokouksiin. Tilaan voi tarpeen mukaan vuokrata joko pelkän peruspuheäänentoiston sekä erikseen bändiäänentoiston ja äänimiehen. Stagesta vastaavat pääasiassa Pajaston nuoret.

3.2.3 Kolmas kerros

Kolmas kerros on kokonaan kädentaitojen kerros. Jokaisessa neljässä huoneessa on oma ohjaaja, ja huoneet ovat jaoteltu käyttötarkoituksen mukaan. Kaikki tilat aula mukaan lukien on mahdollista vuokrata erikseen ryhmien käyttöön.

Kädentaitokerroksessa käy pääsääntöisesti 7 – 29 -vuotiaita nuoria niin sanottuina avoimien ovien päivinä, jotka ovat maanantaisin, keskiviikkoina ja torstaisin kello 13 – 19. Nuoret tulevat tuona aikana silloin, kun heille sopii ja tekevät omavalintaisesti erilaisia töitä. Nuorten ei tarvitse osata etukäteen mitään, vaan ohjaajat neuvovat tarvittaessa. Käytetyistä materiaaleista peritään pieni maksu, mutta jo alle eurolla saa tehtyä monenlaista kivaa itselle tai lahjaksi. Tiistaisin ja perjantaisin tiloissa on esikouluryhmiä sekä muita ryhmiä, jotka ovat tilanneet noin kaksi tuntia kestävä kädentaitokurssin. Ryhmävarausten tekeminen kannattaa tehdä ajoissa, sillä ryhmäajat ovat suosittuja ja ajanvaraukset täyttyvät nopeasti.

Huoneista *Korula* on kädentaitokerroksen aarrearkku, jossa voi tehdä erilaisia kädentaitoja. Korulassa valmistuu muun muassa joululahjat perheelle tai mitä tahansa kuivakukkakransseista helmikoruihin. Myös lasimaalaus tai pinssien valmistaminen on mahdollista toteuttaa.

Kolmannessa kerroksessa sijaitsee myös *Keramiikkapaja*. Keramiikkapajassa on varustuksena kolme sähködreijaa ja kaksi saviuunia. Tekniikkoina on käytössä eri käsinrakennusmenetelmät sekä dreijaus ja valusavi.

Tekstiilipuolella voi ommella kaikenlaista pehmoeläimistä vaatteisiin, joku on tehnyt jopa hääpukunsakin siellä. Käytössä on hyvät saumurit ja ompelukoneet sekä ompelutarvikkeita. Hyllyissä on edullisia kankaita, nauhoja ja nappeja. Tilassa voi ommella pelkästään omilla tuotteilla, jolloin koneiden käyttö ja ohjaus ovat ilmaisia. Tekstiilissä on myös mahdollista ohjaajan opastuksella suunnitella ja kutoa mattoja, shaaleja tai poppa-

naa. Pajasta löytyy tarvittaessa matonkuteita ja loimilankoja, mutta toki omia materiaaleja voi myös käyttää.

Verstaassa voi tehdä monenlaisia asioita. Sieltä löytyy valikoima erilaisia materiaaleja t-paidoista villaan ja lasimosaiikkiin. Pienimuotoisia puutöitä ja vaikka kierrätysmateriaalia on myös tarjolla. Verstaan laitteistoon kuuluu muun muassa pyykinpesukone, kuivauskaappi, pylväsporakone ja lehti- sekä jiirisaha.

3.2.4 Neljäs kerros

Neljännessä kerroksessa sijaitsee upea *Wivi Lönn -juhlasali*, jossa on teatteri-, musiikki- ja tanssiesityksiin soveltuva esiintymislava. Salissa voi järjestää erilaisia juhlatilaisuuksia häistä syntymäpäiväjuhliin tai vuokrata sen vaikka seminaaria varten. Tilat voi soveltaa tapahtuman ja ihmismäärän mukaan siten, että tuoleineen ja pöytineen sinne mahtuu 80 henkilöä, pelkkien tuolien kanssa 120 henkilöä ja avoimeen tilaan noin 150 henkilöä. Tilan varusteina ovat videotykki ja valkokangas sekä tietokoneyhteydet ja fläppitaulu. Tapahtumien yhteyteen on mahdollista vuokrata käyttöön äänentoistolaitteisto ääni- ja valomiehineen. Juhlatila on visuaalisesti upea – entisöinnissä on kunnioitettu talon alkuperäistä ilmettä.

Stenvall ja *Strömmer* ovat luentosaleja, jotka soveltuvat kokousten tai kerhojen tiloiksi. Myös nämä 32 henkilölle sopivat tilat löytyvät neljännestä kerroksesta. Tilat on varustettu nykyaikaisella tekniikalla videotykkeineen ja tietokoneineen. Kokoustilat on mahdollista vuokrata myös ilman tuoleja ja pöytiä. Luentosalit ovat saaneet nimensä rakennukseen vaikuttaneiden arkkitehtien mukaan. Bertel Strömmer toimi Tampereen kaupungin arkkitehtina vuosina 1918 - 1953 ja rakennutti rakennukseen yhden lisäkerroksen (viides kerros). Erik Stenvall puolestaan suunnitteli talon viimeisimmän remontin.

3.2.5 Viides kerros

Viidennessä kerroksessa on *Vintti*, joka on luovaan kokoustamiseen tarkoitettu tila. Luentotilasta löytyy videotykki, valkokangas, tietokone Internet-yhteydellä sekä fläppi- ja valkotaulut. Kokoustilaan sopii 15 henkilöä.

Viidennessä kerroksessa on lisäksi *Mediakoulu*, jossa Tampereen kaupungin perusopetus tarjoaa tamperelaisille kouluille työskentelytilaa Monitoimitalo 13:sta. Tilat ovat teknisesti hyvin varusteltuja ja niissä oppilaat voivat kehittää toiminnallisia, tutkivaan oppimiseen tähtääviä työpajoja, joiden toiminta painottuu mediataitojen oppimiseen.

Viidennessä kerroksessa sijaitsee lisäksi kansanmusiikkifestivaali Pispalan Sottiisiin toimistotilat sekä Monitoimitalo 13:n toimistot ja sosiaalitalat.

4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTONKERUU

Olen kerännyt aineistoa opinnäytetyöhöni syksyltä 2011 lähtien suunnittelupalaverissa ja kokouksissa. Tavoitteena on koko ajan ollut jatkaa jo aiemmin Vuoltsulla lanseerattua käsitettä ”hyvien ihmisten talo”, josta Jukka Etu-Seppälä omassa opinnäytetyössään kertoo (Etu-Seppälä, 2011). Hyvien ihmisten taloon liittyy kiinteästi hyvä työyhteisö, jonka tieto-taitoa käytän opinnäytetyöni lähdemateriaalina laajasti etenkin kurssirunkojen suunnittelussa.

Työni tavoitteista johtuen on lähdeaineistossani mukana erilaisia haastatteluja, kokousmuistiinpanoja ja tietoa siitä, mitä vuosien varrella on ”hiljaisena tietona” siirtynyt työntekijöiltä toiselle. Koen olleeni etuoikeutetussa asemassa, koska olen työyhteisön jäsenenä päässyt nauttimaan tästä tiedosta, ja näin ollen opinnäytetyöni tietomäärä on moniulotteisempi kuin pelkkään teoriaan nojautuva työ.

Muuten kerään aineistoa luovasti yhdistäen erilaisia menetelmiä. Osa aineistolähteistäni on haastatteluja sekä julkaisuja ja alan kirjallisuutta, osa sisältää omia henkilökohtaisia kokemuksiani, joita avaan opinnäytetyöni johtopäätösosuuksessa.

Kädentaitokursseja testatessani käytin tietojenkeruumenetelminä osallistuvaa havainnointia sekä kyselyä. Kysely jäi olosuhteiden pakosta lyhyeksi palautteenantolomakkeeksi, koska koin, että parin tunnin kurssiin osallistuva ei halua käyttää liikaa aikaa lomakkeiden täyttelemiseen. Siitä syystä kyselyn tulokset täydentävät ja varmistavat osallistuvan havainnoinnin tuottamaa tietoa.

5 OPINNÄYTETYÖN KESKEISET KÄSITTEET

5.1 Palvelumuotoilun perusajatuksia

Palvelumuotoilulla eli Service Designilla tarkoitetaan palvelujen innovointia, suunnittelua ja kehittämistä hyödyntäen muotoilussa kehitettyjä menetelmiä (Miettinen 2011, 22–23). Palvelua on yksiselitteisesti vaikea määrittellä, koska se ei ole konkreettista vaan ajassa tapahtuva aineeton prosessi (Koivisto 2011, 43.). Palvelua ja asiakkaan kokemuksia voidaan määrittellä käsitteillä, jotka konkretisoivat ja helpottavat prosessin ymmärtämistä. Tarvitaan jäsenystä, jotta määrittely ja tuotteistaminen olisivat mahdollista.

Muotoilussa käytetään asiakaslähtöisiä tutkimusmenetelmiä, kuten käyttäjätutkimuksia, jotka yhdistettynä palvelun käsitteisiin sekä soveltaen käytettäviin sosiaali-, kulttuuri ja käyttäytymistieteiden menetelmiin tuottavat yhdessä konkreettista tietoa sekä ehjän kokonaisuuden palvelun kokijalle eli asiakkaalle. Palvelumuotoilun perusajatukseen kuuluu myös moniammatillisten työyhteisöjen hyödyntäminen palveluprosessien suunnittelussa.

Yhteenvedona voidaan todeta että palvelumuotoilu on elämyksellisten, halluttavien ja käytettävien palveluiden kehittämistä ja johtamista, jossa suunnitellaan palvelun aineettomuutta ja aineellisista tekijöistä johdonmukainen yli rajojen kulkeva kokonaisuus (Koivisto 2007, 65).

Palvelumuotoilu lähtee asiakkaan tarpeista, mutta ei siten kuten perinteisesti ajatellaan asiakaspalvelussa. Asiakasta ei ainoastaan oteta huomioon, vaan asiakas on keskiössä myös siinä mielessä, että hän osallistuu palvelujen kehittämiseen samalla kun käyttää niitä. Lisäksi asiakkaan piilevät tarpeet ja toiveet pyritään tyydyttämään eli yllättämään tämä positiivisesti. Tällainen toimintatapa vaatii innovatiivista ajattelutapaa palvelujen suunnittelijoilta.

Uusien palvelujen ja tuotteiden tulviessa markkinoille voi palveluntarjoajalle olla vaikeaa erottua kilpailijoista tai tehdä palvelustaan ainutlaatuisen ja mieleenpainuvan kokemuksen asiakkaalle. Palvelumuotoilun avulla räätälöidään asiakkaalle palvelu, jota ei ole helppo kopioida tai siirtää toiseen toimintaympäristöön. Kun asiakas huomioidaan palveluiden suunnittelussa, hän voi itse määrittellä kokemuksen, joka hänelle palvelusta syntyy (Koivisto 2011, 46).

5.2 Elämyksen syntyminen

Jotta kurssi tai suunniteltava palvelu olisi asiakkaalle mieleenpainuva ja ainutkertainen kokemus, se vaatii asiakkaan kokeman elämyksen. Elämys ei ole konkreettista, vaan aina subjektiivinen ja henkilökohtainen kokemus, joka muistetaan ja josta halutaan kertoa ystäville. Palvelu rakentuu aidosta, yksilöllisestä ja draamallisesti etenevästä kokonaisuudesta, jota voi verrata vaikkapa elokuvaan. Alussa asiakas saadaan kiinnostumaan tuotteesta tai palvelusta (vrt. teatteriin tuleminen), jolloin motivaation taso on jo koholla. Asiakas on vuorovaikutustilanteessa eri ihmisiin (lipunosto ja tarkistus), ja hän saa kokemuksen henkilökohtaisesta palvelusta. Oheen asiakkaalle tarjotaan jotain, joka yllättää hänet ja vetoaa moniaistillisuuteen (esim. maustettu popcorn). Asiakkaan on tärkeä tuntea, että juuri tämä hetki on erityinen ja eroaa arjesta, siitä pitää huolen elokuvateatterin sisustus ja äänentoisto. Elokuva etenee tarinan muodossa, ja asiakas tietää sen kestävän tietyn ajan, jonka jälkeen elokuva on ohitse. Juuri tämä hetken ymmärtäminen ja siitä nauttiminen on yksi kriteeri elämyksen syntymisessä. Asiakkaan poistuessa teatterista hän aistii ainakin näkö- ja kuuloaistien avulla ympäristöään, tämä saa aikaan elämyksen, joka parhaassa tapauksessa voi jopa muuttaa asiakkaan elämän.

5.3 Käyttäjä haluaa kokonaisuuksia

Asiakkaan oma rooli elämyksessä on keskeisellä sijalla. Hän toimii kapteenina, joka valitsee ja karsii haluamiaan asioita kokonaisuudesta. Mikäli kaikki eri kriteerit elämyksen syntymiseen on ajateltu ja suunniteltu, on mahdollista, että palveluhetkestä tulee elämys. Asiakas toimii kuitenkin

viimekädessä johtajana ja aina elämyksen tarjoaminen ei onnistu. Syitä voi olla useita, väsymyksestä puutteelliseen motivointiin. Joskus jopa jokin pieni yksityiskohta vaikkapa ympäristössä voi visuaalisesti häiritä niin paljon, että elämys jää vaillinaiseksi. Tästä syystä on tärkeää ottaa huomioon elämyksen rakennuselementit yksityiskohtaisesti ja suunnitella palvelukokonaisuus sujuvaksi, harmoniseksi ja asiakkaan toiveita vastaavaksi.

6 PALVELUMUOTOILUA MONITOIMITALO 13:SSA

Monitoimitalo 13:n monipuolisesta tarjonnasta johtuen työntekijöillä riittää myös haasteita. Investointina tällainen keskus on ainutlaatuinen Suomessa. Tämä tarkoittaa sitä, että talon on myös kyettävä vastaamaan nykypäivän haasteisiin ja järjestettävä mielekästä, kilpailukykyistä ja laadukasta toimintaa tehokkaasti. Tiloja ei voi pitää ”tyhjämpanttina” normaaliin aukioloaikojen jälkeenkään, vaan tälle muulle ajalle on kehitettävä mielekästä toimintaa.

Kaikki työntekijät ovat uusien haasteiden edessä, ja toiminta on muuttunut paljon monipuolisemmaksi aiemmasta, toimintakeskus Vuoltsun tiloista. Lähes kaikki käytännöt ovat uusia ja työntekijöiden työnkuvat ovat monipuolistuneet.

Palvelumuotoilu lähtee ajattelusta, jonka mukaan palvelu on kokonaisuus, jota nimitetään myös palvelupoluksi. Se muodostuu pienistä asioista, palvelutuokioista, jotka muodostavat tämän draamallisen ketjun. Tämän ajattelun avulla saadaan hahmotettua palvelun rakenne ja päävaiheet sekä tarkasteltua näitä siten, että ne muodostavat asiakkaan näkökulmasta loogisesti etenevän toimivan kokonaisuuden. Tätä tarkastelua nimitetään palvelun konseptoinniksi. (Kinnunen 2003, 107.)

Monitoimitalo 13:n kohdalla voidaan ajatella palvelun alkavan siitä, kun asiakas soittaa tai lähettää sähköpostiviestin ja tiedustelee vaikka kädentaitokurssitarjontaa. Tämä on ensimmäinen kontakti asiakkaaseen ja tilaisuus jossa on mahdollisuus herättää asiakkaan mielenkiinto. Mikäli kaikki sujuu hyvin ja asiakas saapuu taloon kädentaitokurssille, hänet ottaa vastaan aulan palveluneuvoja, joka ohjaa asiakkaan oikeisiin tiloihin. Tämä on toinen palvelutuokio. Näistä tuokioista muodostuu asiakkaalle mielikuva siitä, millaista palvelua hän on saamassa. Jos esimerkiksi kävisi niin ikävästi, että asiakasta ei ole esimerkiksi vastaanottamassa kukaan ja hän hortoilisi isossa talossa aikansa sekä viimein hermostuneena löytäisi perille kurssipaikalle, voisi olla vaikeaa saada hänet nauttimaan rentouttavasta ja hauska kädentaitotuokiosta.

Tampereen kokoisessa kaupungissa on tarjolla runsaasti monipuolisia kädentaitoihin liittyviä kursseja sekä erilaisia palveluntarjoajia. Haasteena on suunnitella ja toteuttaa sellaisia kursseja, jotka olisivat kaikin puolin laadukkaita, muista erottuvia ja kilpailukykyisiä.

Lähdin räätälöimään kursseja eri asiakasryhmille sen mukaan, mitä kursseja oli eniten kysytty vuosien varrella. Tässä tein tiivistä yhteistyötä muun henkilöstön kanssa (haastattelu, Etu-Seppälä, Hynynen, 2012.) ja pyysin heitä kertomaan talon esittelykierroksilla tulevaisuudessa tarjottavista palveluista. Kursseja kyseltiin ja suurin osa kyselyistä liittyi jollain tavalla teemaan esimerkiksi joulu.

Pyrin tekemään palveluntarjousviestistäni kiinnostavan ja vähän jännittävänkin, mutta kuitenkin realistisen. Asiakas saattoi ehdottaa jotain tiettyä ja hänelle tuttua kädentaitomenetelmää, jota sovelsin uusin ideoin. Tämä oli elämyksellisyyden alkua. Asiakas koki, että hänen toiveisiinsa vastattiin ja ne jopa ylitettiin.

Kun asiakkaan tarpeet ja toiveet olivat selvillä, räätälöin kurssin juuri heidän ryhmälleen sopivaksi. Olin tehnyt muutaman perusrungon eri kädentaitokursseista, joihin olin liittännyt myös elämyksellisiä elementtejä. Kurskien perusrunkoja suunnitellessa listasin yksityiskohtaisesti esimerkiksi tilojen tarjoamat mahdollisuudet ja haasteet, jolloin näin, mihin kaikkeen voin vaikuttaa itse ja minkälaiset kurssit toimisivat eri tiloissa parhaiten. Tämä edellytti tiivistä yhteistyötä muiden työntekijöiden kanssa, koska en ollut työskennellyt kaikissa tiloissa. Tilojen huomioon ottaminen on osa elämyksellisyyden rakentamista ja näin esimerkiksi kurssien kopioiminen muiden palveluntarjoajien käyttöön vaikeutuu.

Elämyksen muodostumisessa on otettava huomioon myös asiakkaan kognitiiviset tarpeet, asiakas haluaa oppia uutta. Tämä toimi punaisena lankana suunnitellessani ryhmille sopivan tekemisen. Tekemisen tulee olla sopivan haastavaa ja sellaista, että opittua taitoa on mahdollista soveltaa myöhemmin.

Elämuskolmion (Tarssanen & Kylänen 2007, 113). mukaan yksi elementti elämyksen luomisessa on eri aistien huomioon ottaminen. Kädentaitokursseja suunnitellessani ja toteuttaessani pyrin ottamaan huomioon aisteja monipuolisesti. Kädentaitokurssilla on luonnollisesti mukana tuntoaisti sekä näkö- ja kuuloaisti, mutta näitä aisteja voi myös yhdistää erilaisiin yllätyksellisiin elementteihin. Niillä voi vaikka herätellä luovuutta ja tukea oppimisen kokemuksia ryhmässä.

7 MINÄ OHJAAJANA JA PALVELUMUOTOILIJANA

Kädentaitohjaajana pidän tarkoituksenmukaisena sitä, että tiedostamme omat lähtökohtamme ohjaajina ja sen, minkälaiset käsitykset itsessämme vaikuttavat toimiessamme ohjaajina. Tässä opinnäytetyössäni en lähde laajemmin pohtimaan ohjaajan ihmiskäsitystä, mutta otan lähtökohdakseni sen tiedostamisen, että oma henkilökohtainen historiamme vaikuttaa siihen, miten ohjaamme toisia ihmisiä. Tässä luvussa käytän lähdemateriaalina kirjallisuuden lisäksi omia kokemuksiani ohjaamisesta, jotka olen merkinnyt oppimispäiväkirjaani vuodesta 2011 alkaen.

7.1 Palasista kokonaisuuksia

Miten ohjaaja tietää vaikkapa kädentaitojen lyhytkurssia suunnitellessaan, miten kohdata erilaisia ohjattavia? Käytkö sama tyyli kaikille vai pitäisikö leikkiä kameleonttia ja vaihdella väriä tilanteen mukaan? Sinikka Ojanen pilkkoo kirjassaan Ohjauksesta oivallukseen (2009, 22–23) ohjauksen pikku atomeiksi, jossa kaikki vaikuttaa kaikkeen. Tätä samaa ajattelua voi peilata myös palvelumuotoiluun, jossa koko palveluketju muodostuu pienistä osista.

Asiaa voisi ajatella tutkimalla erilaisia ohjaustilanteita käytännössä. Miksi jokin ohjaustuokio, joka on tavoitteiltaan samanlainen ja toteutetaan samankaltaisille kohderyhmille ja samoilla materiaaleilla, muodostuukin erilaiseksi joka kerta? Ohjaaja toimii konstruktiiivisesti (Ojanen 2009, 22–23) oppien siis kokemuksistaan, joita aiemmat ohjauskerrat ovat hänelle antaneet. Tämä oppiminen ei ole irrotettavissa elämästä, vaan nivoutuu yhteen kaiken aiemmin koetun ja opitun kanssa.

7.2 Esimerkkitapaus kokemuksellisesta oppimisesta

Ohjaajana ajattelen, että samanlainen tarina on takanaan myös ohjattavilla. Ajatellaanpa vaikka kerran viikossa kokoontuvaa kädentaitoryhmää, jossa tehdään kahtena peräkkäisenä kokoontumiskertana joulukortteja. Päällisin puolin tilanne rakentuu samankaltaisesti. Ryhmä kokoontuu illalla kello kuusi ja tekee kortteja yhdessä kaksi tuntia. Ohjaaja tutustuttaa ryhmän jäsenet toisiinsa ensimmäisellä kerralla ja antaa ohjeet. Ensimmäisellä kerralla suurin osa ryhmästä tekee kortteja ohjaajan mallien mukaan mukailen vapaasti ja irrotellen vähän. Materiaalien käyttö pysyy mallikorttien rajoissa. Luovaa energiaa kuluu uusien tekniikoiden opetteluun ja helpoin keino on silloin ”pelata varman päälle” eli käyttää ohjaajan ideoinnin herättelyyn tekemiä valmiita mallikortteja.

Seuraavalla kerralla ohjaustuokio on aivan erilainen. Monella on jo muhnut viikon jokin idea tai netistä on kaivettu uusi hauska korttivinkki. Tekniikkaa, joka opittiin edellisellä viikolla, käytetään nyt luovasti eri asioita yhdistellen. Joku yhdistää luonnonmateriaalit kierrätyspapereihin, toinen taas innostuu kolmiulotteisista taitteluista. Lopuksi aika tuntuu taas loppuvan kesken ja moni sanoo palaavansa korttien pariin omalla ajallaan. Tämä tilanne on tapahtunut oikeassa elämässä usein, erilaisissa yhteyksissä. Mitä tässä kahdessa viikossa oppijoille tapahtui, ja mitä ohjaajalle? Mitä ohjaaja teki vai tekivätkö sen ohjattavat, vai he kaikki yhdessä? (Oppimispäiväkirja 2011).

Kokemuksellinen oppimisteoria pohjaa ajatteluun, jonka mukaan aikuinen oppija ei opi kokemuksista, vaan merkityksistä, joita he antavat kokemuksilleen sekä kyvystä reflektoida asioita (Ojanen 2009, 23). Voisiko olla, että viikon aikana ohjaaja kertaa mielessään ryhmän rakennetta ja miettii asioita, jotka onnistuivat ja asioita, joita voisi ehkä tehdä toisin. Samaan aikaan ryhmäläiset katselevat tuotoksia ja miettivät kenties, kenelle mikä-

kin kortti lähtee postissa. He saattavat kenties kertoa saunassa puolisolleen hauska kädentaitotuokiosta. Tällöin ryhmäläinen reflektoi eli palaa asiaan mielessään uudelleen ja tulkitsee sen mielessään merkitykselliseksi asiaksi. Hän on oppinut jotain. Reflektointi on väline, jonka avulla voi ottaa etäisyyttä ja lähestyä tilannetta kenties uudenlaisista näkökulmista (Ojanen 2009, 80).

7.3 Ohjaajuuden sisäistäminen

Ohjaaja pohtii monesti ohjattavien erilaisia elämäntilanteita ja niihin liittyviä haasteita. Kuinka ohjata, jos itsellä ei ole tarvittavaa kokemuspohjaa asiakkaiden elämäntilanteista? Ohjattavien tarpeiden ymmärtäminen voi olla haasteellista ohjaajalle, joka ei ole sisäistänyt omaa ohjaajuuttaan. Tärkeintä ohjauksessa kuitenkin on, että ohjaaja tutkii omaa tapaansa tehdä työtä ja sen perusteita. Kokemuksellinen oppiminen toimii ohjaajalle taustateorianaan, josta ammentaa vaihtuviin ohjaustilanteisiin. Ohjaaminen ei ole siis pelkkää tekniikkaa vaan perusidea, tavoite on ohjaajan ammattitaidon ja oman persoonan käytön avulla asettua ohjattavan ammatillisen tai muun kasvun palvelukseen. Teoria pyrkii olemaan laaja-alainen käsitys prosessina etenevästä toiminnasta. Tämän kaiken taustalla on reflektointi ja sen tärkeys. Reflektoidessaan ohjauskokemusta ohjaaja pilkkoo tapahtumaa palasiksi ja samalla kyseenalaistaa omaa toimintatapaansa. Näin ohjaaja välttää sokeuden omalle työskentelytavalleen ja leipääntymisen työhönsä (Oppimispäiväkirja 2011).

7.4 Persoona työvälteenä

Kaikilla ohjaajilla on historiaa takanaan ja erilaisia kokemuksia sekä tietoa siitä, miten missäkin tilanteessa toimitaan. Saatamme tiedostamattamme sokeasti toistaa aiempia kokemuksiamme suhteessa ohjattaviimme, mikäli emme ole reflektoineet kokemiamme asioita (Ojanen 2009, 18). Tällöin ohjaaja ohittaa ohjattavan henkisesti ja toistaa omaa itselleen hyväksi havaittua ja helppoa kaavaa, mikä taas ei takaa sitä, että ohjattava tarvitsisi juuri silloin sellaista ohjausta. Tämä voi tarkoittaa vaikka sitä, että reagoimme toiseen ihmiseen ymmärtämättä tämän kokemuksia, koska itsellämme ei ole yhtäläisyyttä niihin. Ohjaajan pitää tuntea omat vahvuutensa ja kyetä toimimaan sosiaalisessa kanssakäymisessä toista ihmistä aidosti kuunnellen ja ymmärtäen, millä ehdoilla kanssakäyminen tapahtuu.

Ohjaajan tarpeisiin ei riitä ainoastaan itsereflektio, vaikka sillä on paikkansa arvioitaessa erilaisia tilanteita vaikkapa aiemmin mainitun korttikurssin yhteydessä. Hedelmällisin tilanne olisi, jos ohjaajalla olisi työpari, jonka kanssa keskustella ja peilata omia ajatuksia. Ohjaajapari, joka näkee tilanteet ammatilliselta pohjalta, on arvokas työkalu matkalla omaa kasvuun.

7.5 Tutkiva työote apuväline kaikkeen

Ihmettele, pysähdy, kohtaa, orientoidu uudelleen ja eheydy (Ojanen 2009, 27). Se, että kaiken kiireen keskellä joskus pysähdymme ihmettelemään, ei kuulosta kovin monimutkaiselta. Käytännössä erilaisten arjen asioiden keskellä monesti unohtuu ajatus siitä, miksi teemme niin kuin teemme. Kiireen keskellä on hyvä pysähtyä ja suoda ajatus sille, mitä olemme tekemässä ja miksi. Se, mikä meistä tekee juuri sen mitä olemme, on olennaista työssämme, teemmehän sitä kokonaisvaltaisena persoonana. Omat ajattelu- ja kokemusmaailmamme, jopa tiedostamattomat tunteemme, vaikuttavat kykyymme ohjata muita ihmisiä. Ohjaustilanteessa tämä on molemmipuolinen kokemus, sillä kumpikin osapuoli tuo oman historiansa tilanteeseen, josta muodostuu jotain uutta yhdessä.

Mitä me saamme ”liikkeelle” oppijassa? Ohjaajan tehtävä on tarjota ohjattavalle lähtökohtia erilaisiin tilanteisiin ja tarjota tavallaan vaihtoehtoja joista ohjattava voi valita itselleen sopivimmat. Ihmisen oppimisprosessiin voi vaikuttaa edistävasti ja tuoda tarjolle vaihtoehtoja, sekä nostaa esille ihmisessä itsessään olevia mahdollisuuksia.

7.6 Dialogi ohjaustilanteessa

Aiemmin mainitsin ohjaajan yhdeksi hyväksi ominaisuudeksi kyvyn tiedostaa omat lähtökohtansa ja ymmärtää oman henkilöhistorian jättämä jälki sekä sen vaikutukset ohjaustyöhön. Sitä, että ohjaaja kykenee tällaiseen vuorovaikutukseen itsensä kanssa, kutsutaan myös dialogiksi. Sinikka Ojanen (2009, 62) määrittelee kirjassaan dialogin olevan muun muassa taitoa olla todellisuudessa aidosti. Dialogi on siis verbi, joka tarkoittaa sellaisen maailman luomista, jossa ymmärrämme toisiamme. Siinä kommunikoijat asettuvat aidosti, omana itsenään tilanteeseen ja suhtautuvat samalla tavalla toiseen ihmiseen. Se, että emme voi aina ymmärtää toisen ajatuksia ja mielipiteitä, ei ole este dialogille. Kun ajattelemme avoimesti asioista, voimme havaita, että keskustelukumppanilla saattaa olla paljon annettavaa, josta opimme ja kasvamme ihmisinä.

Ohjaaja toimii ohjaustilanteissa parhaimmillaan tarjoamalla ohjattavalle vaihtoehtoja eikä valmiita ratkaisuja. Se, että ohjaaja pystyy tarjoamaan juuri oikeita vaihtoehtoja, on monesti dialogin tulosta.

Dialogi ei synny ihmiseen sisäänrakennettuna taitona, vaan sitä voi ja pitää harjoitella. Elämäkokemus ja ymmärrys siitä, miksi ohjaajina reagoimme niin kuin reagoimme tiettyihin tilanteisiin, auttaa meitä saavuttamaan hyvän tilannetajun ohjauksessa. Se, että ymmärrämme ja kohtaamme oman itsemme keskeneräisyyden, auttaa suvaitsemaan sitä myös muissa ihmisissä.

Pidän dialogin haasteena ja hienoutena sitä, että siinä ei useinkaan tiedä, mitä tuleman pitää. Kun kumpikin osapuoli heittäytyy tilanteeseen, tulee

kahdesta enemmän kuin kaksi. Kumpikin käyttää luovuuttaan ja taitojaan vaikkapa jonkin ongelman ratkaisemiseksi siten, että toinen toisensa ajatuksia kasvattaen ja jatkaen he keksivät jonkin yhteisen ratkaisun tilanteeseen. Kumpikin on oppinut jotain, ja se, mitä on tullut tulokseksi, on tämän prosessin tuotos (Oppimispäiväkirja, 2011).

8 KÄDENTAITOKURSSIEN KEHITTÄMISPROSESSI

8.1 Kurssien suunnittelu ja aikataulutus

Aloitin kädentaidollisten lyhytkurssien suunnittelun toiminnallisen osuuden suunnittelun kesällä 2012, jolloin Monitoimitalo 13 ei ollut vielä avautunut. Syksyn kiireiden keskellä ei resursseja enää riittänyt intensiiviseen kurssien suunnitteluun, vaan kurssirunko muotoutui lähinnä asiakkailta talon tutustumiskierroksilla saatujen palautteiden perusteella. Eniten kierroksilla kysyttiin muutaman tunnin kurseja, jotka voisi liittää esimerkiksi työhyvinvointipäivän yhteyteen tai kaveriporukan yhteiseen illanviettoon. Kysyntää vaikutti olevan erityisesti erilaisiin teemoihin.

Tein kurssirungon, jossa oli useita vaihtoehtoja eri-ikäisille asiakkaille sekä teemoille. Pyrin siihen, että asiakkaan kysellessä erilaisia kurseja olisi minulla aina antaa joitakin vaihtoehtoja pohdittavaksi. Koen, että tarjotessani asiakkaille valmiita kurssirunkoja he kykenevät helpommin hahmottamaan esimerkiksi sen, mitä ajallisesti on mahdollista tehdä muutamassa tunnissa. Monitoimitalo 13:ssa on todella monipuolinen kädentaitojen kerros, ja siitä syystä voi asiakkaalle tulla epärealistisia odotuksia tarjonnasta, jos aikaa tekemiseen on rajallisesti.

Syksy ja viikot ennen joulua ovat kiireistä aikaa Monitoimitalo13:ssa ja päätin siitä syystä ottaa syyskaudelle vain kaksi testattavaa kurssia. Ensimmäisen toteutin alkusyksystä kierrätysteemalla ja toinen oli joulun alla teemalla kranssiaskartelu. Alkukevääälle varasin kaksi osiota, joista toinen oli heijastimen valmistaminen aikuisille ja toinen kurssi samalla heijastinaiheella tukilapsille sekä heidän tukihenkilöilleen. Kevään kurssien lopputuotos oli sama, eli heijastin, mutta toteutustapa erilainen.

Ensimmäisessä heijastinkurssissa kokeilin, miten heijastin tuotteena soveltuu valmistettavaksi siten, että lapset tulivat tukihenkilönsä kanssa tiettyjen kellonaikojen sisällä tekemään heijastimet ja poistuivat sitten, kun heijastimet olivat valmiita. Nonstop- periaatteella tehtävää kädentaitotuokiota voi tulevaisuudessa käyttää esimerkiksi erilaisissa tapahtumissa, jonne ihmiset tulevat yksinään tai muutaman henkilön ryhmissä.

Aikuisille suunnattu heijastinpaja tuli tilaustyönä, koska ryhmä halusi palokita uusiin tehtäviin siirtyvän työkaverin yhteisellä tuokiolla. Heijastimen tekeminen oli toivomuksena siitä syystä, että työkaveria odottaisi loistava tulevaisuus.

8.2 Kyselytutkimuksen keruu

Tein kaikkiin neljään testikurssiin palautekyselylomakkeen, joka koostui kolmesta kysymyksestä sekä vapaasta kommentointikentästä ja kiitoksesta. Pidin kysymyksien määrän tarkoituksella näin rajallisena, koska kyse oli nimenomaan lyhytkurssien palautteenkeruusta. Koin palautteen perusteella, että jopa näihin kolmeen kysymykseen vastaaminen tuotti vaikeuksia ajan puutteen vuoksi. Osa palautelapuista oli täytetty osittain, ja monesti kysymyskohtiin oli vastattu vain yhdellä sanalla.

Aikuisten kurssilaisten osalta kyselyn tulokset olivat toimivampia kuin lasten. Aikuiset olivat vastanneet useammin kaikkiin kysymyksiin ja paneutuneet huolellisemmin asiasisältöön. Uskon, että syynä voi osittain olla aikuisten suurempi motivaatio vastata kyselyyn. Motivoin osallistujia vastaamaan kyselyyn kertomalla heille, kuinka tärkeää heidän mielipiteensä on kehittäessämme kurssija tulevaisuudessa. Lisäksi kysyin heiltä luvan palautteen käyttämiseen lopputyöni tutkimusmateriaalina.

8.3 Kurssikonseptien esimerkkejä

Kurssikonseptien esimerkit ovat kirjoitettu asiakkaalle näytettävään muotoon. Näistä kokonaisuuksista asiakas voi valita haluamansa kurssin tai näitä kokonaisuuksia voidaan räätälöidä asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Jokaiseen kurssiin on laskettu materiaalien hinta, joka vaikuttaa asiakkaalta perittävään kokonaissummaan.

Esittelen seuraavaksi yleismainoksen sekä asiakkaille jaettavat kurssikonseptirungot. Näistä rungoista asiakas voi valita mieleisensä kurssin, tai räätälöimme asiakkaan tarpeisiin soveltuvan kokonaisuuden.

8.3.1 Yleismainos asiakkaalle annettavaksi

Tarjoamme luovia vaihtoehtoja juhlistaa elämän juhla- ja miksei arkipäiviäkin. Luomme lasten synttäreille, polttareihin, työkyvyn ylläpitotoimintaan ja erilaisiin merkkipäiviin ainutlaatuisen tunnelman toiminnallisilla menetelmillä, opettaen uusia taitoja ja yhdessä tekemisen meininkiä. Kaikkiin tiloihimme on esteetön pääsy.

Lyhytkurssien arvioitu kestoaika on noin kaksi tuntia. Materiaalikustannuksiin lisätään ohjaajan palkka sekä työtilojen vuokra. Hinnasto löytyy monitoimitalo 13:n Internet-sivuilta. Vuodenaikaan liittyvät teema-kurssit on merkitty erikseen ja ne toteutetaan vain kunkin teema-ajanjakson aikana.

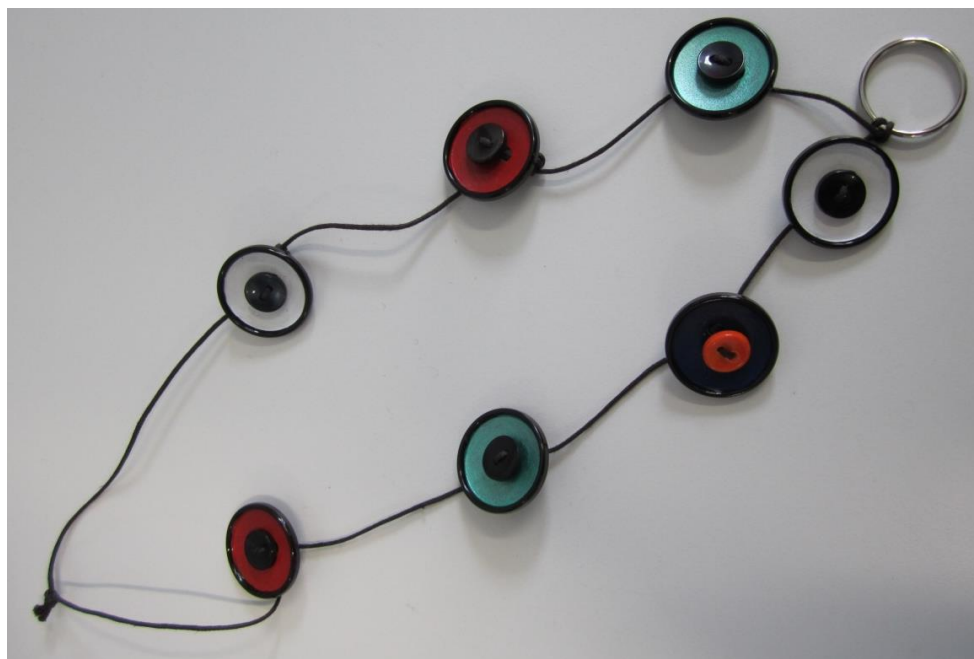
8.3.2 Koruja kierrätysmateriaaleista

Avainnauha/avaimenperä napeista, neppareista tai kohderyhmän omasta teemaan liittyvästä materiaalista.

Ryhmät joille kurssi sopii: hyväkuntoiset ikä-ihmiset, vanhempi-lapsi, nuoret, aikuiset, työkyvyn ylläpito, esikoululaiset.

Teemme persoonallisen avainnauhan käyttäen nappeja ja muuta kierrätysmateriaalia.

Avainnauhaa voi personoida esimerkiksi liittämällä siihen tietokoneen näppäimistöä kirjaimia tai merkkejä (oma nimi, yrityksen nimi, vene, auto tms. käyttötarkoituksen mukaan).



KUVA 1 Avainnauha kierrätysmateriaalista (kuvaaja Merja Lehtonen)

Nappitaapero

Ryhmät, joille kurssi sopii: hyväkuntoiset ikä-ihmiset, aikuiset, työkyvyn ylläpito, nuoret.

Teemme napeista ja rautalangasta solmimalla hauskan nappitaaperon kau-lakoruksi.

Sopii vaikkapa lasten kanssa työskenteleville.



KUVA 2 *Nappitaapero kierrätysmateriaalista (kuvaaja Merja Lehtonen)*

Palapelikorvakorut

Ryhmät, joille kurssi sopii: hyväkuntoiset ikä-ihmiset, nuoret, aikuiset, työkyvyn ylläpito.

Palapelin palaset maalataan tai kuvioidaan omalla tyyllilläsi. Niihin voi myös kirjoittaa pienen viestin tai runon.

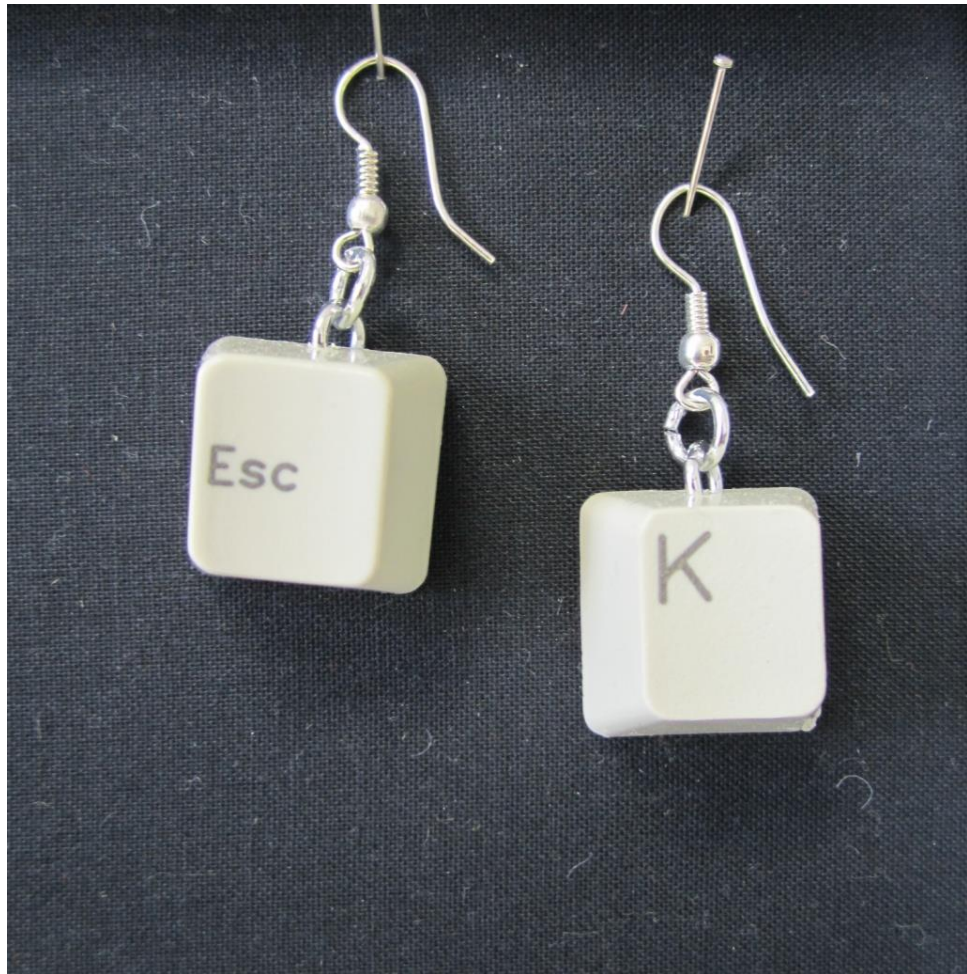


KUVA 3 Palapelikorvakorut kierrätysmateriaalista (kuvaaja Merja Lehtonen)

Näppäimistökorvakorut

Ryhmät, joille kurssi sopii: nuoret, aikuiset, työkyvyn ylläpito.

Näppäinkirjaimiin ja merkkeihin porataan reikä, joka pujotetaan korviskoukkuun. Laita toiseen korvaan vaikka PgDn ja toiseen PgUp.



KUVA 4 Näppäimistökorvakorut (kuvaaja Merja Lehtonen)

Vetoketjukoru

Ryhmät, joille kurssi sopii: hyväkuntoiset ikä-ihmiset, nuoret, aikuiset, työkyvyn ylläpito, polttarit.

Värikkäät, vanhat vetoketjut ommellaan neulalla ja langalla ”rullalle”, jolloin niistä muodostuu kukkanen, keskelle ommellaan pieni nappi. Kukkaa voi käyttää rintaneulana tai hiuskoristeena.

8.3.3 Koruja eri materiaaleista

Rannekoru solmeillen

Ryhmät, joille kurssi sopii: Hyväkuntoiset ikä-ihmiset, nuoret, aikuiset, työkyvyn ylläpito, polttarit.

Teemme rannekoruja yhdistäen makrameesolmeilua sekä erilaisia helmiä. Rannekoruja voi käyttää myös ”ystäväkoruina”.

Hiuskoriste

Ryhmät, joille kurssi sopii: hyväkuntoiset ikä-ihmiset, nuoret, aikuiset, työkyvyn ylläpito, polttarit.

Teemme kauniin ja persoonallisen hiuskoristeen erilaisista materiaaleista. Opettelemme hiuskoristeen teossa käyttämään erilaisia materiaaleja luovasti yhdistellen.

Kierrätysmateriaalista muistivihko (kurssiaika noin 2,5 tuntia).
Maitotölkkivihko tai muropakettimuistikirja.

Ryhmät, joille kurssi sopii: hyväkuntoiset ikä-ihmiset, nuoret, aikuiset, työkyvyn ylläpito.

Teemme erilaisia pieniä muistivihkoja käyttäen kauniita pahvirasioita kansilehtinä. Sisäsivut ompelemme yhteen pitkäsidostekniikalla.

Kierrätysmateriaalista kukkaro. Glögitölkki tai mehupurkki muuntuu kukkaroksi.

Ryhmät, joille kurssi sopii: hyväkuntoiset ikä-ihmiset, nuoret, aikuiset, vanhempi-lapsi, työkyvyn ylläpito.

Ompelemme ja taittelemme erilaisista elintarvikerasioista ja pahvitölkeistä kauniita pikkukukkaroita

8.3.4 Sadevaatteiden tuunaus

Sontikka sopivaksi

Ryhmät, joille kurssi sopii: hyväkuntoiset ikä-ihmiset, vanhempi-lapsi, nuoret, aikuiset, työkyvyn ylläpito, esikoululaiset.

Leikkaamme heijastinkankaasta erilaisia kuvioita, jotka kiinnitetään silitämällä sateenvarjoon. Sateenvarjoa voi myös halutessaan koristella värikäämmäksi tähän tarkoitukseen sopivilla maaleilla.

Kumisaappaiden/sadetakin uudet kuviot

Ryhmät, joille kurssi sopii: hyväkuntoiset ikä-ihmiset, vanhempi-lapsi, nuoret, aikuiset, työkyvyn ylläpito, esikoululaiset.

Maalataan erilaisia kuvioita sadevaatteisiin. Valmiita maalauskuvioluonoita voi käyttää apuna.

8.3.5 Heijastin heilumaan

Huopaheijastin

Ryhmät, joille kurssi sopii: hyväkuntoiset ikä-ihmiset, vanhempi-lapsi, nuoret, työkyvyn ylläpito, esikoululaiset.

Valmistamme värikkäitä, erimuotoisia heijastimia konehuopaa, helmiä sekä heijastinkankaita käyttäen.



KUVA 5 Lasten huopaheijastinmallit (kuvaaja Merja Lehtonen)



KUVA 6 Aikuisten huopaheijastinmallit (kuvaaja Merja Lehtonen)

Heijastinnauhasta valmistettu kukkaheijastin

Ryhmät, joille kurssi sopii: aikuiset, nuoret, työkyvyn ylläpito.

Valmistamme aluksi ”kukkakoneen” pikkunauloista ja valmiista puualustasta. Opettelemme sen käytön tekemällä heijastinnauhasta kauniin rintakorun, joka käy myös heijastimesta. Jokainen saa oman ”kukkakoneensa” kotiin viemisiksi kurssin jälkeen.

8.3.6 Pöytä koreaksi

Lautasliinakukkia ja serviettijoutsenia

Ryhmät, joille kurssi sopii: hyväkuntoiset ikä-ihmiset, aikuiset, nuoret, työkyvyn ylläpito.

Opettelemme tekemään persoonallisen kattauksen taittelemalla lautasliinat erilaisiin muotoihin. Lautasliinoista syntyy mm. lumpeenkukkia ja joutsenia. Jokainen saa mukaansa kotiin viemisiksi taitteluohjeet muistin virkistämiseksi.

8.3.7 Lahjarasiat ja kirjekuoret itse tehden

Kauniita paketteja ja persoonallisia kirjekuoria

Ryhmät, joille kurssi sopii: hyväkuntoiset ikä-ihmiset, vanhempi-lapsi, nuoret, aikuiset, työkyvyn ylläpito.

Teemme taittelemalla sekä koristelemme kauniita kirjekuoria, lahjapussukoita sekä paketteja käyttäen erilaisia pahveja, tapetteja ja papereita. Kurs-silaiset saavat taitteluohjeita mukaansa kotiin muistin virkistämiseksi.

8.3.8 Kangasnukke

Vepsäläisnukke

Ryhmät, joille kurssi sopii: hyväkuntoiset ikä-ihmiset, vanhempi-lapsi, nuoret, aikuiset, työkyvyn ylläpito.

Teemme vepsäläisnukan solmimalla erilaisista värikkäistä kankaista. Nukkea voi koristella nauhoin, napein ja helmin tai liittää se johonkin yhdessä sovittuun teemaan.

8.3.9 Unelmien työpaikka

Kierrätysavesta yhdessä tehden

Ryhmät, joille kurssi sopii: Työkyvyn ylläpito.

Aluksi virittäytymisharjoitteita.

Teemme ryhminä kierrätysavesta yhteisen, unelmiemme työpaikan, joka voi myös sisältää yhdessä sovittuja eri elementtejä. Ryhmät esittelevät työnsä toisilleen ja saavat palautteen toisiltaan. Työt kuvataan, mikäli kurssilaiset niin haluavat ja jokainen saa kuvan sähköpostiinsa myöhemmin.

Kollaasi yhdessä tehden

Ryhmät, joille kurssi sopii: Työkyvyn ylläpito.

Kurssi on sama kuin kierrätysavesta tehty unelmien työpaikka, mutta materiaalina käytämme aikakausilehtiä, papereita, luonnon materiaaleja ym.

8.3.10 Kurssit, joiden kesto on määritelty erikseen

Materiaalikustannuksiin lisätään ohjaajan palkka sekä työtilojen vuokra. Hinnasto löytyy monitoimitalo 13:n Internet-sivuilta.

Kirjat kiertoon, anna kirjillesi uusi elämä

Tämä kurssi sopii toteutettavaksi esimerkiksi pitkäksi viikonloppukurssiksi, 14 h tai siten, että kurssi toteutetaan iltaisin kolmen tunnin jaksoissa vähintään viikon ajan.

Korurasia

Ryhmät, joille kurssi sopii: nuoret, aikuiset, työkyvyn ylläpito.

Teemme salalokerokirjan koruillesi tai muulle arvotavaralle käyttäen liimaa ja mattopuukkoa sekä erilaisia koristeita, helmiä nauhoja ja vanhoja valokuvia.

Käsilaukkukirja

Ryhmät, joille kurssi sopii: nuoret, aikuiset, työkyvyn ylläpito.

Teemme kaavan kirjasi mittojen mukaan ja opelemme kirjan sisuksen kankaasta siten, että siitä tulee käsilaukku. Käytämme ompelukonetta, kontaktiliimaa sekä erilaisia koristeita.

8.3.11 Kirjansidontaa kierrätysmateriaaleista

Kurssi voidaan räätälöidä kestoaltaan ryhmän toiveiden mukaiseksi Maitotölkkihiko tai muropakettimuistikirja, tämä kurssi on toteutettavissa myös lyhytkurssina.

Ryhmät, joille kurssi sopii: hyväkuntoiset ikä-ihmiset, nuoret, aikuiset, työkyvyn ylläpito.

Teemme erilaisia pieniä muistivihkoja käyttäen kauniita pahvirasioita kansilehtinä. Sisäsivut opelemme yhteen pitkäsidosmekniikalla.

8.3.12 Sadevaatteiden tuunaus

Kurssi voidaan räätälöidä kestoaltaan ryhmän toiveiden mukaiseksi Sontikka sopivaksi ja Kumisaappaiden/sadetakin uudet kuviot, tämä kurssi on toteutettavissa myös lyhytkurssina.

Ryhmät, joille kurssi sopii: hyväkuntoiset ikä-ihmiset, vanhempi-lapsi, nuoret, aikuiset, työkyvyn ylläpito, esikoululaiset.

Leikkaamme heijastinkankaasta erilaisia kuvioita, jotka kiinnitetään silitämällä sateenvarjoon/sadevaatteeseen. Sadevaatetta voi myös halutessaan koristella värikkäämmäksi tähän tarkoitukseen sopivilla maaleilla. Valmiita maalauskuviobluunoita voi käyttää apuna.

8.3.13 Kuiva-ainekaapin kätköistä koristeita

Käytä vanhat jauhot, ryynit ja mausteet erilaisten koristeiden valmistamiseen. Kurssi on kestoltaan kaksipäiväinen, yhteensä noin 14 h.

Ruismobile

Ryhmät, joille kurssi sopii: erityisesti ikä-ihmiset, vanhempi-lapsi, nuoret, aikuiset, työkyvyn ylläpito, esikoululaiset.

Leivomme valmiiksi tehdystä ruisjauhotaikinasta piparkakkumuoteilla kuvioita, jotka paistamme uunissa. Kuvioiden jäähtyttyä ne voi halutessaan maalata, koristella ja ripustaa nauhoihin. Kurssi sopii myös tehtäväksi siten, että kurssilaiset valmistavat vain yhden ison mobilen.

Kuusenkoristeet (Vuodenaikateema kurssi, jonka toteutus on ajalla lokakuu-joulukuu).

Ryhmät, joille kurssi sopii: erityisesti ikä-ihmiset, vanhempi-lapsi, nuoret, aikuiset, työkyvyn ylläpito, esikoululaiset.

Käytämme samaa valmistustapaa kuin mobile-kurssissa, mutta koristeita ei valmisteta mobileksi asti.

8.3.14 Käsien tehden kaunista

Valmistamme erilaisia pikkulahjoja ja kauniita kortteja liittyen eri teemoihin ja vuodenaikoihin. Kerää vähintään seitsemän hengen porukka, niin räätelöimme teille yksilöllisen illan tai vaikka koko viikonlopun. Yhdessä tehden sujuvat joulukorttipajatkin mukavasti. Mukana on aina ammattitaitoinen ohjaaja, joka antaa uusimmat ideat erilaisiin kädentaitoihin. Voit myös käyttää alla olevia valmiita esimerkkipaketteja tai yhdistää niitä omaan teemaasi.

Ystävänäpäiväkortti

Ryhmät, joille kurssi sopii: hyväkuntoiset ikä-ihmiset, nuoret, aikuiset, työkyvyn ylläpito, vanhempi-lapsi.

Valmistamme persoonallisen kortin käyttäen kierrätysmateriaalia.

Ystävänkoru

Ryhmät, joille kurssi sopii: hyväkuntoiset ikä-ihmiset, nuoret, aikuiset, vanhempi-lapsi, työkyvyn ylläpito.

Opettelemme solmeilemaan ystävännauhoja eri tekniikoilla tai teemme pienimuotoisia helmitöitä (ympyräpujottelua ym.).

Tonttupaja

Ryhmät, joille kurssi sopii: hyväkuntoiset ikä-ihmiset, nuoret, aikuiset, vanhempi-lapsi, työkyvyn ylläpito.

Teemme pienen joululahjan ja siihen sopivan kauniin lahjapussin pukinkonttiin tai kortin kierrätysmateriaalista.

Isälle/äidille saunahattu

Ryhmät, joille kurssi sopii: hyväkuntoiset ikä-ihmiset, nuoret, aikuiset, työkyvyn ylläpito.

Ompellemme vanhasta pyyhkeestä hauskan ja käytännöllisen saunahatun. Koristelemiseen käytämme nappeja, neppareita ja nauhoja.

8.3.15 Yhteinen ilta

Järjestämme ihanan, unohtumattoman hemmotteluillan työkyvynylläpitoryhmälle, polttariporukalle tai kenelle vain, joka haluaa viettää laadukasta aikaa ystäviensä kanssa ammattitaitoisen ohjaajan avustuksella. Halutessasi voit yhdistellä erilaisia teemoja tai ottaa valmiin kokonaisuuden alta. Kokonaisuuden kestoaika on noin kaksi tuntia.

Ryhmien maksimikoko on 15 henkilöä/ohjaaja. Tiloihin on mahdollista järjestää vaikkapa kakkutarjoilu. Talossamme toimii kahvila, jonka palvelut ovat käytettävissänne tilauksesta. Muistathan kuitenkin, että kaikki tilamme ovat savuttomia ja alkoholin nauttiminen niissä ei ole sallittua.

Hemmotteluhoitoa käsille

Ryhmät, joille kurssi sopii: polttarit, nuoret, aikuiset, työkyvyn ylläpito, kurssi ei sovellu tuoksuallergisille.

Aluksi virittäydymme teemaan sopivalla leikillä, joka on sovittavissa kunkin ryhmän tarpeisiin sopivaksi.

Valmistamme jääkaapista ja kuiva-ainekaapista löytyvistä aineksista sekä eteerisistä öljyistä ihanan, hoitavan kuorinnan käsille, jonka toteutamme pareittain toisillemme rentouttavan musiikin soidessa taustalla. Opettellemme käsihierontaa ja lopuksi levitämme hoitovoiteen toistemme käsiin. Osallistujat saavat halutessaan tee-se-itse-kosmetiikkareseptejä mukaansa.

Hemmotteluhoitoa jaloille

Kurssi on muuten sama kuin hemmotteluhoitoa käsille, mutta hoidamme jalkoja.

8.3.16 Syntymäpäivät seikkailen

Lasten synttäreille tarjoamme toiminnallisia ja kädentaidollisia menetelmiä eri teemoin toteutettuna. Lapset pääsevät taiteilemaan itselleen prinsessa- tai merirosvohatut. Vaihtoehtoisesti ohjaamme lapset taiteilemaan itselleen kissojen, koirien, leijonien tai vaikka möhköfanttien korvat, mitä seuraa kasvomaalaustuokio. Tämän jälkeen voimme lähteä seikkailulle rakentamaamme satumailmaan.

Järjestämme lastenkutsut myös haluamallanne teemalla. Mukana on ammattitaitoinen ohjaaja, jonka avustuksella lapsenne saavat ikimuistoisen juhlan. Halutessasi voit yhdistellä eri teemoja tai ottaa valmiiksi suunnitellun kokonaisuuden alta. Kokonaisuuksien arvioitu kestoaika on kolme tuntia.

Ryhmien maksimikoko on kymmenen lasta/ohjaaja. Tiloihin on lisäksi mahdollista järjestää vaikkapa kakkutarjoilu. Talossamme toimii kahvila, jonka palvelut ovat käytettävissä tilauksesta.

Karvakuonojen juhlat

Ryhmät, joille kurssi sopii: lapset iältään 5–8 vuotiaat.

Askartelemme yhdessä lasten kanssa eläinaiheisen naamarin ja leikimme leikkejä. Kutsuilla vierailee karvanalleksi pukeutunut ohjaaja, joka leikitteä lapsia.

Afrikkalainen kylä

Ryhmät, joille kurssi sopii: lapset iältään 5–4 vuotiaat.

Pukeudumme masai-heimon satureiksi, teemme heimokasvomaalaukset, ja jokainen pikkusoturi voi halutessaan valmistaa itselleen onnenamuletin helmistä.

Opettelemme tanssimaan perinteistä masai-tanssia musiikin säestämänä, ja ohjaaja lukee afrikkalaisia satuja ja kertomuksia lopuksi.

Hattukutsut

Ryhmät, joille kurssi sopii: lapset iältään 5–2 vuotiaat

Taittelemme, maalaamme ja koristelemme sanomalehdistä upeat hatut. Kutsuilla lisäksi ongintaa, josta jokainen voittaa jotain kivaa, ja hattuaiheisia leikkejä.

9 KURSSIEN TESTAUS

Valitsin testattavaksi neljä kädentaitoryhmää, koska juuri näille kädentaitoryhmille tuli kysyntää ajankohtana, jolloin tein opinnäytetyöni toiminnallista osuutta. En siis itse pyrkinyt valitsemaan juuri näitä kursseja, vaan tekemäni alustavan rungon mukaan tarjosimme kurssitarjontaaamme, josta asiakas valitsi itselleen sopivimman vaihtoehdon. Toki räätälöin sitä sitten tarkemmin kyselyäni asiakkaan tarpeet.

Alustavasti olin suunnitellut, että teen kaikki kurssit sellaisiksi, että ne voi ohjaaja toteuttaa yksin. Tämä rajasi jonkin verran mahdollisuuksia valita erilaisia menetelmiä kurssien toteuttamisessa.

Toteutin kaksi kurssia siten, että ohjasin yksin koko kurssin ja loput kaksi kurssia toteutin toisen ohjaajan kanssa. Tähän vaikutti esimerkiksi se, että osallistujamäärään en itse voinut vaikuttaa siinä vaiheessa, kun asiakas tilasi kurssin. Kaikki kurssit on kuitenkin lähtökohtaisesti mahdollista toteuttaa yhden ohjaajan voimin.

9.1 Kierrätysaskartelua Monitoimitalo 13:ssa

Syksyllä 2012 olin juuri saanut valmiiksi kurssirungot, joita voisimme tarjota asiakkaille lyhytkursseiksi. Heti ensimmäisenä työpäivänäni Monitoimitalo 13:een saapuikin Tampereen kaupungin lastensuojelusta ryhmä, jonka toivomuksena oli saada työhyvinvointipäivään jotain kädentaitoihin liittyvää teorian vastapainoksi. Olin tarjonnut heille kierrätysteemaan liittyvää askartelua ja maanantaina kello kahdeksan henkilöitä odotti hivenen hermostunut kädentaito-ohjaaja ensimmäisenä työpäivänäni Monitoimitalo 13:ssa.

9.2 Suunnittelun lähtökohdat

Kierrätysaskartelukurssi oli ensimmäinen testikursseista, ja saamani tieto asiakkaasta oli varsin rajallinen. Oikeastaan tiesin varmasti vain osallistujamäärän ja sen että kyseessä oli lastensuojelun ammattilaisten ryhmä. Lähtökohtanani oli keksiä jokin heidän työhönsä mahdollisesti liittyvä hauska ja tarpeellinen asia, jota he voisivat yhdessä tehdä kuitenkin niin, että kukin saisi mukaansa oman tuotoksensa.

Asiakkaalle ehdotetuista vaihtoehdoista he valitsivat kierrätysteeman. Koin yhdeksi tärkeäksi osatavoitteekseni tällä kurssilla edistää erilaisten materiaalien yllätyksellistä ja monipuolista käyttämistä ja herätellä ihmiset miettimään kierrättämistä. Koko suunnitteluosuuden ajan pidin myös tärkeänä sitä, että tuotteella voisi olla jokin konkreettinen käyttötarkoitus, joka mahdollisesti hauska tavalla yhdistyisi asiakkaiden työhön.

9.3 Avainnauhojen eli nappitaaperoiden valmistaminen

Suunnitellessani valmistettavaa tuotetta mietin, mitä työhyvinvointipäivää viettämään tulevat lastensuojeluihmiset voisivat tarvita työssään. Erilaisien kokeilujen jälkeen valikoitui lopputuotokseksi kierrätysnapeista valmistettu avainnauha eli nappitaaperokoru. Koru sopi lapsiaiheisena hyvin työyhteisön yhteiseksi tuotokseksi ja lisäksi jokainen sai tehdä taaperostaan omanlaisensa. Korun mallikappale oli melko työläs valmistaa muutamassa tunnissa, joten päätin ottaa vielä hätävaraksi muutaman muun vaihtoehdon nappitaaperon rinnalle, mikäli joku kurssilaisista ei innostuisi taaperon valmistamisesta. Toisena vaihtoehtona saivat kurssilaiset tehdä erilaisista napeista valmistetun kaulakorun tai palapelikorusarjan.

9.3.1 Ohjauksen kulku

Kädentaitotuokion aluksi esittelin itseni ja kerroin muutamalla sanalla Monitoimitalo 13:n toiminnasta. Lisäksi kiersimme kädentaitokerroksen eri huoneet ja kurssilaisilla oli mahdollisuus esittää kysymyksiä liittyen toimintaamme.

Aloitin ohjauksen näyttämällä esimerkkituotteet ja jaoin ryhmän pienryhmiin valmistettavan tuotteen mukaan. Suurin osa ryhmästä halusi tehdä nappitaaperon, joka oli kaikkein aikaa vievin valmistaa. Kerroin siksi ensin pääpiirteittäin nappitaaperon valmistuksen, jotta ryhmä pääsisi alkuun tekemisessä. Seuraavaksi ohjasin muut tekemään palapelikoruja ja kaulanauhoja.

Nappitaaperon valmistukseen kuului erilaisia työvaiheita nappien maalauksesta liukusolmun tekemiseen ja liimaamiseen. Oletin, että monikaan kurssilaisista ei ennestään osannut tehdä liukusolmua, joten he oppisivat kurssilla myös uuden taidon, jota voisivat myöhemmin hyödyntää muihin käyttötarkoituksiin. Tämä osoittautuikin kurssin mielekkäimmäksi osioksi.

Kurssin loppupuolella huomasin ajan hupenevan uhkaavasti, mistä syystä keräsin nappitaaperoiden valmistajat yhteen ja näytin kaikille kerralla, miten liukusolmu tehdään. Kurssilaiset opastivat sitten toinen toisiaan kirjallisen ohjeen avulla.

9.3.2 Omat mietteet ja pohdintaa

Kurssia suunnitellessani en juuri ottanut huomioon elämyksellisiä lähtökohtia ja huomasinkin toteutusvaiheessa, että jotain jäi puuttumaan. Toki saamani palaute oli positiivista niin kurssin aikana kuin palautelapuissa, mutta jokin yhdistävä elementti jäi kuitenkin puuttumaan. Palautteessa oli erittäin positiivisia kommentteja, kuten muun muassa että ohjaaja oli kärsivällinen ja innostunut sekä innosti osallistujia, mutta itse löysin paljon kehittämisen kohteita kurssitilanteesta.

Olin valinnut tilaksi Korulan, jossa on esillä valtavasti erilaisia korumateriaaleja ja kauniita malleja. Koin, että tämä häiritsi kurssilaisten keskittymistä ja onnistumisen tunnetta. Kun näkösällä on toinen toistaan upeampaa materiaalia, mitä ei kuitenkaan resurssien vuoksi ole mahdollista käyttää, voi kierrätysmateriaalit tuntua ankeilta tai ainakin hieman tylsiltä niiden rinnalla. Kurssipalautteessa olikin maininta, jossa joku olisi halunnut tehdä kaikista näkösällä olevista materiaaleista omavalintaisen työn. Opin, että kurssitiloilla on todella suuri merkitys siihen, miten ihmiset kurssin kokevat.

Toinen opinpaikkani oli materiaalien esillepano. Käytin muovisia karkki-laatikoita, joissa kierrätysmateriaali näyttää halvalta eikä herätä kiinnostusta. Myöhemmissä kurseissa käytin osin samoja kierrätysmateriaaleja, mutta nyt niin, että materiaalien esillepano oli visuaalisesti loppuun harkittua ja tarjoiluasiat sopivat kurssin teemaan. Loppujen lopuksi onnistunut elämyksellinen kurssi rakentuu pienien yksityiskohtien sinfoniasta. Kun kaikki sopii kaikkeen ja kokonaisuus on hallittu ja teemaan sopiva, on elämyksen edellytykset olemassa.

9.4 Eräs ryhmä elämystä etsimässä, joulukranssien valmistaminen

Toteutin joulukuussa 2012 kädentaitoryhmän Tampereen kaupungin henkilöstöryhmälle, joka halusi viettää normaalista työstä poikkeavan kädentaidollisen tuokion työkyvynylläpitoryhmässä. Ryhmä esitti sähköpostitse toiveen toiminnasta, joka liittyisi jouluun. He olivat kuulleet tarjonnastamme talomme esittelykierroksella ja he olivat jo valmiiksi innostuneita tarjoamastamme kurssipaketeista. Selvitin ryhmän tietoja kyselemällä perustietoja henkilömäärästä ja ajankohdasta, lisäksi kerroin, että tarjoamme kolmen tunnin lyhytkurssija normaaliaukioloajan ulkopuolella. Lisäksi kysyin erityisiä kiinnostuksen kohteita, ryhmäläisten ikäjakaumaa ja aiempaa taustaa kädentaitojen parissa.

Muokkasin kädentaitopaketista kyseiseen ryhmään sopivia vaihtoehtoja, joista he valitsivat jouluisten kranssien valmistamisen.

9.4.1 Yksi aisti kadoksissa

Suunnitellessani ja toteuttaessani kurssituokiota pidin mielessäni palvelumuotoilun peruseriaatteet sekä elämyskolmion rakenteen. Jo ensimmäisessä sähköpostiviestissä halusin innostaa ja tarjota juuri heille sopivia vaihtoehtoja.

Valitsin kädentaitotuokion tilaksi kauniin jouluisesti somistetun aulatilan, joka on yhtenäinen ja tilava. Räsymatot lattioilla ja koristellut joulukuuset, kangaspuut ja vanha rukki saivat aikaan maatalon tuvan oloisen tilan. Aulan valojen suunnittelussa otin huomioon kädentaitojen vaatiman valaistuksen mutta siten, että tila ei muuttunut kuitenkaan liian steriiliksi. Isot kaari-ikkunat antoivat luonnonvaloa ja kynttilät sekä kohdevalot tunnel-

maa. Vaikka rakensimme kranssit suurelta osin kierrätysmateriaaleista, pyrin laittamaan tarvikkeet kauniisti esille niin, että osanottajat arvostaisivat laadukkaita ja monipuolisia raaka-aineita.

Käytössäni olisi ollut kaikki isot askartelutilat, joita kerroksessamme on, mutta päädyin aulatilaan myös siksi, että kaikki ylimääräinen materiaali ei ole siellä näkösällä. Aiempaa ryhmää vetäessäni koitui hankaluuksia siitä, kun jouduin rajaamaan materiaalien käytön askartelun tiloissa taloudellisista syistä vain joihinkin tiettyihin tuotteisiin, vaikka osanottajat näkivät esillä valtavasti eri materiaaleja.

Jouluisen ja rauhallisen tunnelman luojaksi valitsin Rajattomien Jouluisen levyn, joka mielestäni sopii moneen makuun. Siinä oli rauhallisia klassisia joululauluja ja muutama hieman nopeatempoisempi kappale. Musiikin laitoin soimaan taustalle siten, että se ei häirinyt keskustelua. Kysyin ryhmältä musiikin voimakkuudesta vielä erikseen. Keräämässäni palautelomakkeissa sain erityisesti musiikkivalinnastani positiivista palautetta.

Aulatilassa, joka oli muuntautunut maalaistalotuvaksi, oli tietenkin esillä myös jouluisia mausteita käsin dreijatuissa saviastioissa. Tämä olikin toimiva ratkaisu, koska samoja mausteita voitiin käyttää myös kranssien koristelussa ja ne tuoksuivat vienosti mehiläisvahakynttilöiden ohessa. Mietin pitkään tätä aistia, koska monessa ryhmässä on hajuallergikkoja. Tässä ryhmässä ei kenelläkään ollut allergiaa ja tuoksu oli vieno neilikan ja kanelin sekoitus, jolle harva on allerginen.

Pyrin valitsemaan materiaalit kranssiin siten, että ne palvelevat ryhmän tarpeita. Tarjosin kierrätys- sekä luonnonmateriaaleja monipuolisesti sekä sellaisia koristeita, joita ei normaalisti kuluttaja voi ostaa vaikkapa Tiimariista. Tässä oli kuitenkin rajoitteena taloudelliset seikat, joiden kanssa piti löytää tasapaino. Materiaalit oli ryhmiteltynä siten, että niitä sai tunnustella ja kokeilla astioista. Oli pörröisiä ja pehmeitä lumitähtiä, kovia oksia sekä silkkisiä punarintoja. Palautteessa kiiteltiin sitä, että mallikranssien toimissa vinkkeinä tarjolla oli paljon asiakkaille uusia materiaaleja, joita he oppivat lisäksi käyttämään monipuolisesti.

Kaiken valmistelukiireen keskellä jäi yksi aisti ottamatta huomioon nimitäin makuaisti. Eräessä palautelapussa toivottiinkin yhteisen hetken ilostuttajaksi esimerkiksi glögiä ja pipareita. Tämä olisi ollut aivan mahdollista toteuttaa budjetin puolesta, mutta jostain syystä en osannut ottaa huomioon asiaa.

9.4.2 Ohjauksen kulku

Ryhmä saapui paikalle hieman eri aikaan, osa tuli myöhässä mutta kaikki kuitenkin lopulta saapuivat. Oli haasteellista keksiä muille tekemistä siksi aikaa, kun odottelimme myöhässä olevia henkilöitä. Onneksi olin perehtynyt joulukranssien historiaan, josta kerroin pätkiä odotellessamme ja asiakkaiden tutustuessa materiaaleihin.

Aloitin tuokion esittelemällä itseni ja muutamalla sanalla talon, jossa työskentelen. Seuraavaksi kerroin kranssivaihtoehdoista, joita oli tarjolla. Ajan niukkuuden vuoksi emme tehneet kransseja alusta lähtien, vaan koristelimme valmiita aihioita, joita oli tarjolla useita vaihtoehtoja. Tämän olin kertonut myös etukäteen sähköpostitse yhdyshenkilölle.

Seuraavaksi kävin läpi erilaiset työvälineet pääpiirteittäin sekä niiden käytön. Liimapyssyn aiemmasta käytöstä kysyin myös, ja koko ryhmästä (13 henkilöä) vain yksi oli aiemmin käyttänyt sitä. Painotin ohjeistuksessa erityisesti työturvallisuutta, koska liimapyssyllä työskennellessä saa helposti palovammoja.

Ohjaus sujui sujuvasti, ja iloinen puheensorina täytti tuvan. Seurasin ohjattavia ja annoin vinkkejä tarvittaessa, mutta en tuputtanut itseäni. Tästä sain runsaasti positiivista palautetta. Eräs ryhmäläinen antoi seuraavan palautteen.

”Mukava tunnelma, ohjaaja oli läsnä, mutta antoi aikaa tehdä. Joulun valmistautuminen alkoi.”

Tuokion lähetessä loppuaan oli muutama jo saanut työnsä valmiiksi, mutta huomasin heillä olevan vielä pientä tekemisen tarvetta. Olin varautunut tähän suunnitelmalla, jossa tehtäisiin pieni huopaheijastin. Nopeat kranssintekijät saivat siis lisätyökseen heijastimet ja tällöin osallistujat saivat tehdä rauhassa kranssit valmiiksi ilman tunnetta siitä, että hidastaa muita.

Lopuksi pyysin kaikkia täyttämään muutaman kysymyksen palautelaput sekä kiitin tuokiosta. Kysyin lisäksi, haluaisiko ryhmä kiertää tiloissamme. Pidin pienen esittelykierroksen ja kerroin muutamalla sanalla toiminnastamme.

9.4.3 Omat mietteet ja pohdintaa

Mielestäni esimerkin kädentaitotuokio onnistui todella hyvin. Ohjaus sujui kuin omalla painollaan, ja ryhmä oli rento sekä aktiivinen. Ryhmäläiset olivat todella motivoituneita oppimaan uusia menetelmiä ja käyttämään monipuolisesti eri materiaaleja. Ohjaajana koin ammattitaitoni tulevan hyvin käyttöön ja ryhmän kunnioittavan sitä. Tällaisia onnistumisen kokemuksia on hienoa muistella jälkepäin.

Joulukranssien koristelu on aiheena erittäin kiitollinen itselleni, koska olen jouluihminen. Kaikki se tunnelma, josta itse nautin, oli helppo ammentaa asiakkaille myös siksi, että he olivat niin motivoituneita aiheeseen. Meillä oli yhteinen kiinnostuksen kohde.

Keräsin palautteet kaikilta osallistujilta, ja palaute oli järjestään positiivista. Pyysin myös kehitysideoita palautteessani, ja niitä tuli muutama, joista yksi oli makuaisteihin vetoava glögitarjoilu. Muuan palautteen antaja olisi

halunnut tehdä kranssin alusta alkaen ja myös koristella sen. Ajallisesti tämä ei ehkä olisi onnistunut niillä materiaaleilla, mutta materiaalia vaihtamalla tämä voisi olla mahdollista.

Keräsin myös rupattelun ja tekemisen lomassa suullista palautetta osallistujilta. Monesta suusta tuli toivomus mahdollisuudesta osallistua useammin tämänkaltaisiin kädentaitotuokioihin. Osa kaipasi pidempää työskentelyaikaa yhdelle kerralle ja muutama olisi halunnut olla mukana säännöllisesti kokoontuvassa ryhmässä. Nämä kaikki ovat arvokasta tietoa siitä, miten voin tulevaisuudessa kehittää toimintaa siten, että se vastaa asiakkaiden tarpeita ja toimintamme pysyy tuoreena.

Välineinä pidin palvelumuotoilusta ja siinä elämyskolmion käytöstä, koska se sai itseni ajattelemaan kurssin suunnittelua kokonaisvaltaisesti sekä vielä enemmän asiakkaan näkökulmasta. Uskon, että kaikella tällä oli merkitystä siihen, että asiakkaat saivat elämyksellisen tuokion.



KUVA 7 Luonnonmateriaalia kranssikurssilla 2012 (kuvaaja Merja Lehtonen)

”Se oli elämys” Kurssikonseptin kehittäminen Tampereen kaupungin nuorisopalveluille, Monitoimitalo 13:een.



KUVA 8 *Tekemisen meininkiä joulukranssikurssilla 2012 (kuvaaja Merja Lehtonen)*



KUVA 9 *Kranssimalleja kurssia varten 2012 (kuvaaja Merja Lehtonen)*

9.5 Huopaheijastimet tukilapsille ja heidän tukihenkilöilleen

Sain toimeksiannon suunnitella tukilapsille ja heidän tukihenkilöilleen kädentaitotuokion, joka toimisi virkistysosiona Monitoimitalo 13:een tutustumisen lomassa. Tukilapset ja tukihenkilöt tekisivät ensin talokierroksen ja saapuisivat kädentaitotiloihin kukin omia aikojaan.

Pääasiana kädentaitotuokion suunnittelussa pidin sitä, että tukilapsi ja tukihenkilö saisivat viettää yhdessä mukavan hetken ja tehdä itselleen jotain, joka jäisi muistoksi tästä hetkestä. Lisätavoitteena halusin tuotteen olevan käytännöllinen ja kohtalaisen nopea valmistaa. Oman haasteensa kädentaitotuokion suunnitteluun asetti aikataulu, jonka mukaan lapset tulisivat tiloihin kuka milloinkin tietyn ajan kuluessa.

9.5.1 Huopaheijastimet heilumaan

Valitsin kädentaitotiloiksi Monitoimitalo 13:ssa neljännessä kerroksessa sijaitsevan Wivi Lönn -juhlasalin. Osallistujia oli ilmoittautunut 20 henkilöä, joten pidin hyvänä toisen ohjaajan mukaan tuloa. Järjestelimme pöydät siten, että kummallakin ohjaajalla on oma pitkä pöytä, johon asetimme materiaalit työvaiheiden mukaan etenemisjärjestyksessä. Lapset saapuivat tukihenkilöineen kuitenkin melkein yhdessä ryppäessä, joten lisäohjaaja oli todellakin tarpeen.

Heijastimen pohjamateriaaliksi valitsin värikkäitä ja paksuja konehuopalevyjä, joista lapset saivat valita mielivärinsä ja leikata siitä sabluunaa apuna käyttäen ympyrän heijastimen pohjaksi. Lisäksi tein erilaisia pieniä kuviosabluunoita pahvista, joita käytettiin heijastinosan leikkaamiseen. Heijastinmateriaalina oli itsekiinnittyvää tarraheijastinkalvoa.

9.5.2 Aikataulu ja ohjauksen kulku

Aikaa heijastimien tekemiseen oli varattu noin tunti. Tilana Wivi Lönn -sali toimi loistavasti näin isolle ryhmälle, joka kuitenkin tuli melkein samanaikaisesti paikalle. Ohjauksen lomassa ehdin keskustelemaan lasten ja tukihenkilöiden kanssa ja sain suullista palautetta kädentaitotuokiosta, mikä teki ohjaustilanteesta antoisan kummallekin osapuolelle. Totesin, että ensin ajatteleman tuoliton pöytäjärjestely, missä liikutaan ohjaustilanteen edetessä eteenpäin, ei olisi toiminut. Lapset ja heidän tukihenkilönsä halusivat viettää aikaa yhdessä ja rauhoittua. Liikkuminen jonossa ei olisi palvelut sitä tavoitetta, jonka olin alussa kurssille asettanut. Ohjaajana koin palkitsevaksi sen, että näin lasten nauttivan käsillä tekemisestä yhdessä heille tärkeän ihmisen kanssa. Saatuaan heijastimet valmiiksi lapset ja tukihenkilöt siirtyivät välipalalle aulatilaan.

9.5.3 Omat mietteet ja pohdintaa

Tilavalinnan suhteen koin Wivi Lönn -salin oikeaksi paikaksi ohjata kurssilaisia, jotka saapuivat paikalle eri aikoina. Tilana kakkoskerroksen kädentaitokerroksen huoneet ovat intiimejä ja kapeaovisia ja eri aikaan askartelemaan tuleville voi helposti syntyä tunne, että he ovat myöhässä jostain. Sali on avoin, ja kahdet isot pariovet saa kutsuvasti auki aulatilaa. Tilana Wivi Lönn -sali on kaunis, vanhaa kunnioittaen entistetty ja ilmava tila, joka varmasti johdattelee elämyksellisyyden suuntaan.

Kurssia suunnitellessani mietin kovasti, miten saisin elämyksellisyyden toteutumaan erilaisten aistien välityksellä juuri tähän tilanteeseen. Varmistin, että osallistujat nauttivat kahvihetkensä kurssitilan yhteydessä aulassa, jolloin kokonaisuus nivoutuu yhteen. Lisäksi valitsin visuaalisesti kauniita, värikkäitä konehuopia ja asettelin tuotteet kauniisti esille. Palautteessa sainkin monenlaista kiitosta ja kehitysideaa tulevaisuutta varten eikä yksi puuttuva elementtikään jäänyt palautteen antajilta huomaamatta, nimittäin taustamusiikki.

9.6 Huopaheijastimet työkaverin läksiäisiin

Viimeinen osio lyhytkurssien testauksessa tuli tilaustyönä henkilöstöryhmältä, joka halusi tehdä työkaverinsa läksiäistilaisuudesta unohtumattoman. Tilaisuuden järjestäjä toivoi aiheeksi heijastimen valmistamisen, koska he halusivat muistaa työkaveriaan yhteisellä kädentaitohetkellä ja symbolisesti heijastin kertoisi loistavasta tulevaisuudesta. Idea oli mielestäni mainio, ja ehdotin materiaaleiksi samoja huopaheijastimia, koska halusin myös testata samantyylistä kädentaitomateriaalia eri kohderyhmälle sekä muokata kurssisisältöä hieman aikuisempaan makuun soveltuvammaksi.

9.6.1 Suunnittelun lähtökohdat

Ideana huopaheijastimien valmistaminen oli tullut testattua ja toimivaksi todettu jo aiemmassa lapsille suunnatussa kädentaitotuokiassa. Päätin laajentaa materiaalien käyttöä tässä aikuisille suunnatussa kurssissa siten, että otin mukaan vaativampia sabluuna-aihoita ja kierrätysmateriaaleja, kuten palapelin paloja. Lisäksi käytimme koristeluun enemmän materiaaleja, muun muassa helmiä sekä metalliprikkoja. Vaativampi koristelu oli mahdollista myös siksi, että aikaa meillä oli käytössä kaksi tuntia ja osallistujat olivat aikuisia.

9.6.2 Aikataulu ja ohjauksen kulku

Tilaksi olin valinnut kädentaitokerroksessa sijaitsevan Verstaan, koska tila sopi henkilömäärään (11 henkilöä) hyvin ja muissa kädentaitokerroksen tiloissa oli tuolla hetkellä muuta toimintaa. Lisäksi olin oppinut edellisten kurssien toteutuksesta, että Korula ei ole tämänkaltaiselle kurssille se pa-

ras paikka, koska esillä on materiaalia runsaasti. Verstaas on aurinkoinen ja avara huone, jossa on esillä paljon huovutukseen ja tuunaukseen liittyviä asioita. Koin, että ne toimisivat hyvin inspiroinnin lähteenä huopaheijastimien valmistuksessa.

Esittelimme toisen kädentaito-ohjaajan kanssa aluksi erilaisia vaihtoehtoja tehdä huopaheijastin. Ohjaaja-harjoittelija oli pyynnöstäni tehnyt muutamia uusia malleja heijastinkuvioksi, jotka esittelimme asiakkaille. Uutuutena oli muodikas pöllösabluuna ja palapeleistä tehty heijastin.

Asiakkaat aloittivat innokkaasti työskentelyn ja huoneen täytti iloinen ruppelut. Kysyin aluksi osallistujilta taustamusiikista ja valitsin sitten radiokanavan, joka soitti jatsahtavaa musiikkia. Ajattelin, että se sopisi kohde-ryhmän makuun parhaiten. Ohjaajana jaoin vinkkejä ja kerroin materiaaleihin liittyviä asioita, mutta ryhmä oli todella oma-aloitteinen. Kaksituntinen kului nopeasti ja kaikki saivat valmiiksi heijastimet. Osa innostui tekemisestä niin paljon, että kyseli materiaalien hankintapaikkoja tulevaisuuden askarteluja varten. Lopuksi jaoin palautelappuset makeisen kera kurssilaisille, jotta myös makuaistikin tulisi otetuksi huomioon.

9.6.3 Omat mietteet ja pohdintaa

Kaikkien neljän testikurssin jälkeen sujui tämä viimeinen kuin itsestään. Ehkä tämä johtui siitä, että minulle oli jo kehittynyt pelisilmää ryhmien ohjauksessa ja luotin huopaheijastin-idean toimivuuteen. Palaute oli positiivista ja ohjaajan itsetuntoa hivelevää. Koin, että olin oppinut matkan varrella ohjaajuudesta paljon ja sisäistänyt elämyksellisen kurssin rakentamiseen liittyviä asioita. Koen sisäistämisen tärkeänä, koska tilanteet kurssipaikalla tapahtuvat nopeasti eikä kaikkeen voi varautua etukäteen. Pitää luottaa omaan osaamiseensa ja siihen, että takataskusta löytyy vaihtoehtoja tilanteeseen kuin tilanteeseen.

10 TULKINNAT JA JOHTOPÄÄTÖKSET ELÄMYKSELLISTEN KURSSIEN RAKENTAMISESTA

Kokonaisvaltaisten elämyksellisten kurssien rakentaminen Monitoimitalo 13:een käyttäen palvelumuotoilun käsitettä oli kaiken kaikkiaan haasteellinen, mutta hyvin opettavainen matka. Neljän vuoden ohjaustoiminnan artonomin opinnoissani olin toki päässyt suunnittelemaan ja ohjaamaan erilaisia kädentaitokursseja sekä tekemään niihin liittyviä ohjaussuunnitelmia asiakaslähtöisesti. Opinnäytetyössäni pääsin käyttämään näitä kaikkia kertyneitä tietotaitoja sekä syventämään omaa tietämystäni ja mielenkiinnon kohteitani. Se, että valitsin palvelumuotoilun työvälineekseni kehittäessäni elämyksellisiä kursseja, perustui oletukseeni siitä, että sellainen kurssi, joka jää mieleen, on kaikilta osin kokonaisvaltainen.

Palvelumuotoilussa käydään läpi kokonaisvaltaisesti koko palveluketju, jolloin jokaiseen osaan, joka vaikuttaa asiakkaaseen, tulee kiinnittää huo-

miota. Kurssin suunnittelija ja rakentaja ei rakenna vain kurssia, vaan ottaa myös asiakkaan vastaan niissä tiloissa ja niiden kulkuyhteyksien päässä, kuin kukin tila sijaitsee. Kurssin suunnittelu siis alkaa jo siitä, miten asiakas pääsee paikalle ja millainen ensivaikutelma hänelle paikasta syntyy. Palvelutuokiot muodostavat ketjun, josta syntyy kurssikokonaisuus. Osana ketjun lenkkejä käytin Monitoimitalo 13:ssa jo olemassa olevaa tietotaitoa, talon työntekijöiden osaamista, jota hyödynsin muun muassa suunnitellesani kädentaitokurssien materiaaleja. Näitä olivat muun muassa työyhteisössä syntyneet keskustelut, jotka auttoivat opinnäytetyöni valmistumista.

Yhteiset ideatuokiot sekä nykyisten ja menneiden kurssien vertailut auttoivat hahmottamaan Monitoimitalo 13:n nykyisiä tarpeita. Sain tietoa aiemmin järjestetyistä kursseista ja tapahtumista, joita vertailin rakenteilla oleviin kurssirunkoihini. Keräsin henkilöstöltä kokemuseräistä tietoa (haastattelu, Hynynen 2012) eri kurssien toimivuudesta ja siitä miten he kokivat aiempien kurssien onnistumiset ja epäonnistumiset.

10.1 Elämys osaksi palvelukokonaisuutta

Itse kurssitapahtumaan halusin liittää elementtejä, jotka olen omien kokemuksieni myötä havainnut vaikuttavan siihen, jääkö jokin kurssi elämään kurssilaisen mielessä. Näitä elementtejä pohtiessani totesin kaikkien kurssien, jotka ovat jääneet mieleeni, sisältävän paljon samankaltaisia asioita. Yksi yhteinen nimittäjä on eri aistien käyttö oppimistilanteessa. Olemme kokonaisvaltaisia ihmisiä aisteinemme ja eri ihmiset oppivat eri tavalla asioita. Se, että käytämme ohjaustilanteessa aisteja monipuolisesti, mahdollistaa monenlaisten asiakkaiden tarpeet –joku inspiroituu äänistä, joku toinen taas väreistä tai tuoksuista.

10.2 Osallistuva havainnointi

Kurssipalautekyselyn suppeuden vuoksi valitsin myös toisen tiedonkeruumenetelmän, osallistuvan havainnoinnin. Näin jälkepäin voin vetää johtopäätöksen, jonka mukaan hedelmällisin palaute ja keskeisimmät kehitysideoita asiakkaalta tulevat tekemisen ohessa keskustelunomaisessa tilanteessa osallistuvan havainnoinnin menetelmällä. Havainnoinnin hyviä puolia on se, että se ei sitoudu pelkästään verbaaliseen osuuteen, vaan paljon eleisiin, ilmeisiin ja liikkeisiin. Lisäksi myös hiljaiset hetket saattavat kertoa paljon tilanteesta (Grönfors 1982, 93, 94).

Itse käytin strukturoitua eli jäsenneilyä havainnointia kerätessäni tietoa kurssilaisilta kädentaitotuokion ohessa. Olin etukäteen miettinyt muutamia kysymyksiä, joihin halusin lisävalistusta ja, jotka täydentäisivät kurssikyselyn kysymyksiä. Halusin kuitenkin, että kysymykset eivät olisi haastattelunomaisesti esitettyjä, vaan tilanne olisi luonteva ja kysymykset nivoutuisivat mahdollisesti syntyvään keskusteluun.

Luontevan keskusteluyhteyden syntyessä johdattelin keskustelua materiaalien käyttöön ja tekemäämme tuotokseen. Keskustelussa tällaisten kysymysten avaaminen on huomattavasti helpompaa. Ohjaaja voi esittää tarkentavia kysymyksiä tilanteessa eikä ole samanlaista väärinymmärryksen mahdollisuutta kuin palautelomakkeen täyttämässä.

Palautteen perusteella koin käyttämäni materiaalien ja työtapojen olleen tarkoituksenmukaisia ja kohderyhmille hyvin soveltuvia. Ainoastaan ensimmäisen, Korulaan sijoittuvan kierrätysaskarteluryhmän kohdalla sain palautetta materiaalien vähyydestä ja kiinnostuksesta tehdä paljon muutakin kuin valittuja kierrätysmateriaalikoruja. Elämyksellisyyttä eivät asiakkaat olleet mieltäneet erillisenä asiana enkä kokenut sitä tarpeelliseksi kurssin yhteydessä heille laajemmin avata tai asiasta kysellä. Otin keskusteluun erilaisia elementtejä elämyksen eri osioista, kuten musiikista ja sen sopivuudesta kurssiin tai keskustelussa saattoi herätä ajatus glöghitkestä kranssiaskartelussa, mistä palaute tuli myös kirjallisena.

11 KURSSIKONSEPTIEN TOTEUTUKSEN ANALYSOINTIA

Suunnittelin, valmistin ja kokeilin kädentaitokurssit Monitoimitalo 13:een syksyn 2012 ja kevään 2013 aikana. Kaikkiin kursseihin kuului suunniteluvaihe, tuotteiden testaus sekä kurssien testaus. Näiden jälkeen kävin läpi havaintojeni pohjalta pohdinnan, johon keräsin muun muassa tietoa siitä, mitä olin kyseisestä kurssista oppinut.

Verratessani kurssien suullista ja kirjallista palautetta, huomasin selkeän kehityksen ensimmäisen ja sitä seuraavien kurssien välillä. Ensimmäisen kurssin kohdalla saamassani palautteessa oli toivomus yksilöohjauksesta sekä siitä, että aika ei tahtonut riittää tuotteiden valmistamiseen. Koin että ensimmäisen kurssin kädentaitokokonaisuus oli ehkä liian vaativa käytettävissä olevaan aikaan nähden. Otin seuraaviin kursseihin vähemmän vaativia töitä ja huomasin että kurssikokonaisuus oli tuolloin onnistuneempi niin suullisen kuin kirjallisenkin palautteen perusteella.

Kaikkien kurssien kohdalla pidin erittäin tärkeänä huolellista suunnittelua ja valmistautumista tilanteeseen etukäteen. Ensimmäisen kurssin osalta tämä jäi mielestäni kiireen vuoksi vaillinaiseksi ja koin se vaikutuksen merkittävänä kurssin toteutuksessa. Osaltaan tunsin myös paineita suoriutua ohjaajana mahdollisimman hyvin kurssien vetämisestä. Koin, että olen uuden Monitoimitalo 13:n ensimmäinen vaikutelma, mikä ihmisille jää. Kaikkien palautteiden perusteella peilasoin oman ohjaajuuteni kehitystä kurssien toteutuksessa ja päätelmänä koin elämyksellisten kurssien suunnittelun ja toteutuksen kehittyneen järjestämäni kurssien aikana positiiviseen suuntaan.

12 POHDINTA JA TULEVAISUUDEN NÄKYMÄT

Muuttuvassa yhteiskunnassa tarvitsemme taitoja, jotka eivät ole ulkoa opittua teoretietoa. Tieto muuttuu muotoaan ja kaikki, mikä on sovellettavissa eri tilanteisiin, säilyy pisimpään. Yksi itselleni asettamista tavoitteista opinnäytetyöni tekemiseen liittyi siihen, että halusin saada aikaiseksi jostain sellaista, josta olisi konkreettista hyötyä ja joka kestäisi aikaa. Se, että osaa rakentaa elämyksiä ja tarjota kilpailukykyisiä palveluja monipuolisesti, voi olla tulevaisuuden kädentaito-ohjaajan valttikortti työelämässä.

Kaikista havainnoinneista tein loppupäätelmän, jonka mukaan suurin osa asiakkaista koki järjestämäni kurssit elämyksellisinä ja heille syntyi halu osallistua uusille kursseille. Palvelumuotoilu yhdistettynä elämyksen rakentamiseen on oiva työkalu suunnitellussa positiivisella tavalla mieleen jääviä kursseja.

Monitoimitalo 13:ssa on monen eri osaamisalan ihmisiä töissä. Tulevaisuuden tutkimustyö voisi olla näiden eri alojen ihmisten osaamisen hyödyntäminen kädentaitojen kurssien suunnittelussa ja toteutuksessa ja myös päinvastoin – kädentaito-osaajien hyödyntäminen muissa talon kerroksissa tarjottavissa palveluissa.

LÄHTEET

Etu-Seppälä, J. 2011. Hyvien ihmisten talo. Toimintakeskus Vuoltsun työyhteisön kehittäminen yhteisöllisyyden mallin avulla. Opinnäytetyö. Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma. Mikkelin Ammattikorkeakoulu.

Etu-Seppälä, J. 2012. Toiminnanjohtaja. Tampereen kaupungin nuorisopalvelut. Haastattelu 6.2.2012. Haastattelija Merja Lehtonen.

Grönfors, M. 1982. Kvalitatiiviset kenttätyömenetelmät. Juva: WSOY:n graafiset laitokset. WSOY:n graafiset laitokset. Juva 1985.

Hynynen, E. 2012. Vastaava askartelun ohjaaja. Tampereen kaupungin nuorisopalvelut. Haastattelu 6.2.2012. Haastattelija Merja Lehtonen.

Kinnunen, R. 2003. Palvelujen suunnittelu. Vantaa: WSOY.

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö. Taideteollinen korkeakoulu.

Lehtonen, M. 2011-2012. Oppimispäiväkirja.

Miettinen, S. (2011) : Palvelumuotoilu –yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Satu Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiateollisuus: Tampere, 20 - 41.

Monitoimitalo 13. Tampereen kaupungin nuorisopalvelut. Yleisesitys Monitoimitalo13:sta n.d. (laatinut K. Ruotsalainen).

Ojanen, S. 2009. Ohjauksesta oivallukseen, ohjausteorian käsittelyä. Yliopistokustannus University Press. Helsinki: Gaudeamus.

Tarssanen, S. & M. Kylänen. 2007. Entä jos elämyksiä tuotetaan. Elämyskolmio-malli elämyksellisyyden tunnistamisessa, arvioinnissa ja vahvistamisessa, Teoksessa S. J. A. Karppinen & T. Latomaa (toim.) Seikkailujen elämyksiä. Seikkailukasvatuksen teoriaa ja sovelluksia. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET, KIERRÄTYSMATERIAALIKURSSI

Lyhytkurssi	Nappitaaperot kierrätysmateriaaleista
Ajankohta/ kurssin aika	23.9.2012/ 2 tuntia
Asiakas	Lastensuojelu
Ohjaajien lukumäärä	1

Mikä kurssissa oli hyödyllistä?	Palautteet
Osallistuja 1	Oppi tekemään uuta
Osallistuja 2	Yhdessä olo. Värien pohdinta
Osallistuja 3	Sain monia uusia ideoita kierrätysmateriaaleista
Osallistuja 4	Uusia ideoita ja intoa
Osallistuja 5	Tutustua taloon/ toimintoihin
Osallistuja 6	Kaikki
Osallistuja 7	Saada tietoa tästä toiminnasta
Osallistuja 8	Hauskaa askartelua
Osallistuja 9	Vaihtelua arkityöhön
Osallistuja 10	Hauska ja mukava tapa toteuttaa itseään. Kiitos hyvästä ohjauksesta -> opastuksesta
Osallistuja 11	Valita oikea tekeminen
Osallistuja 12	Askartelun muistelu
Miten kurssia voi kehittää?	Palautteet
Osallistuja 1	Hiukan aikaa lisää
Osallistuja 2	Tyhjä palaute
Osallistuja 3	?
Osallistuja 4	Etukäteen ideoida mitä halutaan tehdä
Osallistuja 5	Tyhjä palaute
Osallistuja 6	Saisi tehdä toivomastaan materiaalista
Osallistuja 7	Asiakkaille täsmä "hoitoa"
Osallistuja 8	Tyhjä palaute
Osallistuja 9	Tyhjä palaute
Osallistuja 10	Tyhjä palaute
Osallistuja 11	Tyhjä palaute
Osallistuja 12	Aikaa enemmän, jotta tulee valmiiksi

”Se oli elämys” Kurssikonseptin kehittäminen Tampereen kaupungin nuorisopalveluille, Monitoimitalo 13:een.

Millaisista kädentaitokursseista olisit kiinnostunut?	Palautteet
Osallistuja 1	Helmityöt, huovutus
Osallistuja 2	Lisää erilaisia korutöitä
Osallistuja 3	Keramiikasta
Osallistuja 4	Laukkujen, vaatteiden tms. tuunausta
Osallistuja 5	Savityö & lasitus, tiffany
Osallistuja 6	Vanhojen t-paitojen tuunausta tai muuta kierrätyskäyttöä ihmisille joka ei osaa tehdä itse
Osallistuja 7	Tekstiilitöistä
Osallistuja 8	Tyhjä palaute
Osallistuja 9	Puutyöt, metallityön alkeet
Osallistuja 10	Kukkasidontaa/ kranssi
Osallistuja 11	Tyhjä palaute
Osallistuja 12	Puu
Muita huomioita ja kommentteja	Palautteet
Osallistuja 1	Kiitos, mukavaa oli!
Osallistuja 2	Kiitos
Osallistuja 3	Hyvä, mukava ohjaaja!
Osallistuja 4	Kiva ja rento tunnelma. Kiitos!
Osallistuja 5	Tyhjä palaute
Osallistuja 6	Kiitos =)
Osallistuja 7	Kiva ohjaaja
Osallistuja 8	Kiitos!
Osallistuja 9	Mukavaa
Osallistuja 10	Tyhjä palaute
Osallistuja 11	2 tunnin käytettävä askarteluun kokonaan
Osallistuja 12	OK

”Se oli elämys” Kurssikonseptin kehittäminen Tampereen kaupungin nuorisopalveluille, Monitoimitalo 13:een.

Liite 2

KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET, JOULUKRANSSIEN VALMISTAMINEN

Lyhytkurssi	Joulukranssi
Ajankohta/ kurssin aika	3.12.2012/ 2 tuntia
Asiakas	Tampereen Kaupunki
Ohjaajien lukumäärä	1

Mikä kurssissa oli hyödyllistä?	Palautteet
Osallistuja 1	Ohjaus
Osallistuja 2	Ihana tehdä asioita kerrankin konkreettisesti
Osallistuja 3	Sain valmiiksi kerralla. Käsistäni syntyi herkkää ja kaunista
Osallistuja 4	Sain tehtyä kivan joulukranssin. Sitä ei olisi syntynyt ilman opastusta
Osallistuja 5	Sain opetella kranssinteon ja rentoutua sekä opetella heijastimen teon
Osallistuja 6	Sai askarrella ihanista materiaaleista kaikessa rauhassa
Osallistuja 7	Opin käyttämään liimapaperyä. Kiva tehdä jotain hyödyllistä työporukan kanssa
Osallistuja 8	Sai olla luova ja tehdä vastapainoksi omalle työlleen jotain erilaista
Miten kurssia voi kehittää?	Palautteet
Osallistuja 1	En osaa sanoa. Toivon monipuolisia kursseja aikuisille myös
Osallistuja 2	Tyhjä palaute
Osallistuja 3	Tyhjä palaute
Osallistuja 4	Glögitarjoilulla näin Joulun aikaan =)
Osallistuja 5	Aikuisille suunnattua toimintaa esim. juuri askartelua enempi
Osallistuja 6	Tämä vastasi tarkoitustaan täysin
Osallistuja 7	Erilaisia tekniikoita voisi käydä ensin läpi ja sitten konkreettista tekemistä
Osallistuja 8	Enemmän voisi kertoa perustekniikoista
Millaisista kädentaitokursseista olisit kiinnostunut?	Palautteet
Osallistuja 1	Esim. askartelu, rautalanka, lasi, mosaiikki
Osallistuja 2	Tyhjä palaute
Osallistuja 3	Kausikurssiaiheet
Osallistuja 4	Kaikenlaisista suht helpoista ja max. 2 t. Kynttilät, huovutus, kortit jne.
Osallistuja 5	Kynttilän teko, matonkudonta, helmityöt esim. korujen tekoa, kivityöt
Osallistuja 6	Kaikki askartelu, ompelu, keramiikka, korut
Osallistuja 7	Kankaanpainanta, Luonnonmateriaaleista jotain: voisi vaikka opetella mihin kaikkeen luonnonmateriaalia voisi käyttää
Osallistuja 8	Ihan peruskursseista esim. kutominen tällaiselle "peukalo keskellä kämmentä" tyypille

”Se oli elämys” Kurssikonseptin kehittäminen Tampereen kaupungin nuorisopalveluille, Monitoimitalo 13:een.

Muita huomioita ja kommentteja	Palautteet
Osallistuja 1	Tyhjä palaute
Osallistuja 2	Tyhjä palaute
Osallistuja 3	Mukava tunnelma, ohjaaja oli läsnä, mutta antoi "aikaa" tehdä. Joulun valmistautuminen alkoi
Osallistuja 4	Tyhjä palaute
Osallistuja 5	Hyvä opastus. Tosi mukava kurssi oli. Kiitokset
Osallistuja 6	Kiitos!
Osallistuja 7	Musiikki oli hyvin valittu ja sopivalla volyyymilla. Oikein hyvä juttu
Osallistuja 8	Kiitos, tuli mukava Joulumieli

KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET, HEIJASTINASKARTELU

Lyhytkurssi	Heijastimet tukilapsille ja heidän ohjaajille
Ajankohta/ kurssin aika	12.11.2012/ 1 tunti
Asiakas	Lapsiperheiden sosiaalipalvelut
Ohjaajien lukumäärä	1 ohjaaja + 1 tukityöllistetty
Mikä kurssissa oli hyödyllistä?	Palautteet
Osallistuja 1	Sai heijastimet
Osallistuja 2	Tulee tuntuma eri materiaaleihin
Osallistuja 3	Oppi tekemään heijastimen
Osallistuja 4	Teimme hyödyllisen heijastimen jota varmasti käytetään. Sain idean jota kotona voi tehdä
Osallistuja 5	Lapset aikuiset tekivät heijastimet
Osallistuja 6	Vuodenaikaan sopiva helppo askartelu
Osallistuja 7	Ihanat heijastimet saatiin!
Miten kurssia voi kehittää?	Palautteet
Osallistuja 1	Turkoosin värinen materiaali
Osallistuja 2	Tyhjä palaute
Osallistuja 3	Tämä vaikutti näin ihan hyvältä
Osallistuja 4	Tyhjä palaute
Osallistuja 5	Tyhjä palaute
Osallistuja 6	Tyhjä palaute
Osallistuja 7	Musiikkia taustalle
Millaisista kädentaitokursseista olisit kiinnostunut?	Palautteet
Osallistuja 1	Koruista ja paidoista
Osallistuja 2	Tukilasta kiinnostaa savityö
Osallistuja 3	Korut, yksinkertaisista askarteluista, piirtäminen
Osallistuja 4	Kaikenlaisista
Osallistuja 5	Kaikesta
Osallistuja 6	Tukihenkilöille omia kädentaitoja. Korut, keramiikka, t-paidat
Osallistuja 7	Rottinkipunontaa
Muita huomioita ja kommentteja	Palautteet
Osallistuja 1	Kivat ohjaajat. Kiitos =) =)
Osallistuja 2	Tyhjä palaute
Osallistuja 3	Tyhjä palaute
Osallistuja 4	Tyhjä palaute

”Se oli elämys” Kurssikonseptin kehittäminen Tampereen kaupungin nuorisopalveluille, Monitoimitalo 13:een.

Osallistuja 5	Tyhjä palaute
Osallistuja 6	Tyhjä palaute
Osallistuja 7	Täydellinen paikka!

”Se oli elämys” Kurssikonseptin kehittäminen Tampereen kaupungin nuorisopalveluille, Monitoimitalo 13:een.

Liite 4

KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET, HEIJASTINASKARTELU
AIKUISILLE

Lyhytkurssi	Heijastimet työporukalle
Ajankohta/ kurssin aika	8.3.2013/ 2 tuntia
Asiakas	Päivähoidon Asiakaspalveluyksikkö
Ohjaajien lukumäärä	2 + 1 ohjaajaharjoittelija

Mikä kurssissa oli hyödyllistä?	Palautteet
Osallistuja 1	Kivoja ideoita. Hyvin valmisteltu, mallit, tarvikkeet. Sopivan kokoinen tehtävän aikaan nähden
Osallistuja 2	Yksinkertaisista asioista saa tehtyä kivoja juttuja. Hyvä mieli
Osallistuja 3	Helpolla voi tehdä kivaa yhdessä
Osallistuja 4	Vähällä vaivalla hienoja lopputuloksia. Heijastimet!
Osallistuja 5	Vähällä materiaalilla iloa ja hyötyä. Käyttötarkoitus
Osallistuja 6	Kivoja helposti toteutettavia ideoita
Osallistuja 7	Mukava idea vaikka Joululahjaksi
Osallistuja 8	Mukavia, helposti toteutettavia ideoita
Osallistuja 9	Yhdessä tekeminen
Osallistuja 10	Vaihtelua ja virkistystä työpäivään
Miten kurssia voi kehittää?	Palautteet
Osallistuja 1	En osaa sanoa, kun olin ensimmäistä kertaa ja tulen Jouluna kanssa
Osallistuja 2	Tyhjä palaute
Osallistuja 3	Kurssi oli hyvä
Osallistuja 4	Tyhjä palaute
Osallistuja 5	Tyhjä palaute
Osallistuja 6	Tyhjä palaute
Osallistuja 7	Tyhjä palaute
Osallistuja 8	Tyhjä palaute
Osallistuja 9	Tyhjä palaute
Osallistuja 10	Sopiva meille aikuisille
Millaisista kädentaitokursseista olisit kiinnostunut?	Palautteet
Osallistuja 1	Vanhojen vaateiden tuunaaminen uuteen kuosiin
Osallistuja 2	Joulukoristeet
Osallistuja 3	Helppoista kivoista kursseista
Osallistuja 4	Tyhjä palaute
Osallistuja 5	Korujen valmistus. Vanhojen vaatteiden yksinkertainen tuunaus
Osallistuja 6	Tyhjä palaute
Osallistuja 7	Tyhjä palaute

”Se oli elämys” Kurssikonseptin kehittäminen Tampereen kaupungin nuorisopalveluille, Monitoimitalo 13:een.

Osallistuja 8	Tyhjä palaute
Osallistuja 9	Savitöistä. Huovutuksesta
Osallistuja 10	Alle kouluikäisten pienten kanssa tekemisistä (alle 5 v.)

Muita huomioita ja kommentteja	Palautteet
Osallistuja 1	Ohjaajat hyvin ammattitaitoisia, osaavia, aktiivisia ja kannustavia. KIITOS!
Osallistuja 2	Tyhjä palaute
Osallistuja 3	Tyhjä palaute
Osallistuja 4	Riittävästi materiaalia oli jo kaikille ihan varmasti. Työ. Kiva päivän lopetus
Osallistuja 5	Mukava henkilökunta, avulias. Infoa enemmän, jos muutkin kuin nuoret voivat osallistua
Osallistuja 6	Mukava työporukan yhdessäolo hetki. Sopii hyvin aikuisporukoille. Henkilökunta auttavaisia ja mukavia
Osallistuja 7	Kiitos
Osallistuja 8	Tyhjä palaute
Osallistuja 9	Tyhjä palaute
Osallistuja 10	Silmäneuloissa oli aika pienet silmät =). Kiitos