

MUOTOILULUOTAIN SOSIAALIPALVELUN KEHITTÄMISESSÄ

Kirjallisuuskatsaus käytännön kokemuksiin

LAB-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosionomi YAMK
Asiakkuusjohtaminen sosiaali- ja
terveyspalveluissa
Kevät 2022
Riikka Neuvonen

Tiivistelmä

Tekijä(t) Neuvonen, Riikka	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK Sivumäärä 70	Valmistumisaika Kevät 2022
Työn nimi Muotoiluluotain sosiaalipalvelun kehittämisessä Kirjallisuuskatsaus käytännön kokemuksiin		
Tutkinto Sosionomi (YAMK)		
<p>Sosiaalipalvelut ovat historiallisesti merkittävän muutosprosessin keskellä. Kustannusvaikuttavuuden ohella sote-uudistus pyrkii lisäämään kansalaisten osallisuutta, palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja järjestelmän parempaa vastaavuutta kansalaisten tarpeisiin. Palveluntuottajien vastuulla on kehittää uusia menetelmiä, joilla lisätään asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisia kokemuksia palvelumuotoilusta tutulla muotoiluluotaimella on sosiaalipalveluiden kehitystyössä. Tutkimus toteutui integroituna kirjallisuuskatsauksena. Lähdeaineistona toimi seitsemän YAMK-opinnäytetyötä, joissa muotoiluluotaimia oli käytetty palveluiden asiakkaiden parissa. Tutkimuskysymyksinä olivat: 1. Mihin kehityskohteeseen muotoiluluotaimella on haluttu vaikuttaa ja kuinka menetelmää käytettiin? Sekä 2. Miten valittu luotain toimi asiakkaiden parissa?</p> <p>Lähdeaineistoa käsiteltiin sisällönanalyysin keinoin. Tulosten perusteella muotoiluluotaimia oli käytetty tutkimuksissa monimuotoisesti ja erilaisten asiakasryhmien parissa. Luotaimilla oli tavoiteltu asiakasymmärrystä joko uusien palveluiden kehittämiseksi tai jo olemassa olevien palveluiden parantamiseksi. Luotaimen etuna koettiin sen monikäyttöisyys, asiakaslähtöisyys sekä subjektiivisuus. Haasteina näyttäytyivät luotaimen rajaavuus, sitovuus ja epävarmuus.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan todeta, että muotoiluluotain on toimiva menetelmä asiakasymmärryksen ja konkreettisten asiakaskokemusten kartoitukseen. Sosiaalipalveluissa luotaimia voidaan hyödyntää palveluprosessin eri vaiheissa ja monien asiakasryhmien parissa. Asiakkaiden elämäntilanteita huomioiden ei voida kuitenkaan olettaa, että kailta löytyy tarpeeksi resursseja ja motivaatiota osallistua luotaimen käyttöön.</p>		
Asiasanat asiakasymmärrys, palvelumuotoilu, muotoiluluotain, sosiaalipalveluiden kehittäminen		

Abstract

Author(s) Neuvonen, Riikka	Type of publication Master's thesis	Published Spring 2022
	Number of pages 70	
Title of publication Developing Social Services by Design Probes Literature Review of Practical Experiences		
Name of Degree Master`s Degree in Social Services		
<p>The social services are in the middle of a historical change process. The Finnish social and healthcare reform aims to not only reduce costs and enhance cost-effectiveness, but also to activate citizen participation. Furthermore, the provided services have a higher client focus and the new structure aims to match the needs of its users better. The service providers have the responsibility to develop new methods that enhances user's possibilities to influence.</p> <p>The purpose for this study was to discover the different experiences of the use of design probes, mostly known in service design field, in the context of social services. The research was conducted by integrated literature review. The research material consists of seven master's degree papers that used design probes among clients. Research questions were: 1. How was the design probe method used and what were the development targets? 2. How did the selected design probe work among the clients?</p> <p>The source material was handled through the means of content analysis. According to the results, the design probes were used both in diverse methods and with different clients. The reason for the use of design probes was not only to create customer understanding concerning new service models but also to further improve the already existing services. The benefits of using design probes were multifunctionality, customer-oriented approach and subjectivity. The challenges of the probe use came from its limitation of inclusion, uncertainty of results and bindingness.</p> <p>In conclusion, design probes offer a good solution when mapping concrete customer experiences and enhancing customer understanding. In social services, design probes can be used in different stages of the service process to a variety of customers. Though, due to different phases of clients lives, not everyone has the resources and motivation needed to partake in the usage of design probes.</p>		
Keywords Customer understanding, service design, design probes, developing social services		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TEOREETTINEN VIIITEKEHYS	3
2.1	Asiakasymmärrys ja osallisuuden lisääminen	3
2.2	Palvelumuotoilu – Service Design	4
2.3	Muotoiluluotain	6
2.4	Sosiaalipalveluiden kehittäminen	7
3	OPINNÄYTETYÖN PERUSTA	11
3.1	Tavoite	11
3.2	Tarkoitus ja tutkimuskysymykset	12
3.3	Aikataulu	13
4	LÄHESTYMISTAPANA KIRJALLISUUSKATSAUS	14
4.1	Kirjallisuuskatsaus tutkimusmenetelmänä	14
4.2	Kirjallisuuskatsauksen prosessi	15
4.2.1	Tutkimusongelman nimeäminen	15
4.2.2	Aineiston keruu	16
4.2.3	Aineiston arviointi	16
4.2.4	Analyysi ja synteesi	17
4.2.5	Tulosten raportointi	18
5	KIRJALLISUUSKATSAUKSEN TOTEUTUMINEN TÄSSÄ TYÖSSÄ	20
5.1	Aineiston haku ja rajaus	20
5.2	Alkuperäistutkimusten taustat	23
5.2.1	YAMK-opinnäytetöistä yleisesti	23
5.2.2	Analysoidut seitsemän työtä	24
5.2.3	Alkuperäistutkimusten laadun arviointi	25
5.3	Aineiston analyysi tässä työssä	26
6	TULOKSET	30
6.1	Analyysista synteesiin	30
6.2	Tapoja käyttää muotoiluluotainta sosiaalipalveluiden kehitystyössä	31
6.3	Muotoiluluotaimen käyttökokemukset	33
6.4	Johtopäätökset	39
7	POHDINTA	43
7.1	Opinnäytetyöprosessin ja tulosten yhteenveto	43

7.2	Kirjallisuuskatsauksen luotettavuus.....	44
7.3	Tulosten luotettavuus ja yleistettävyys	46
7.4	Jatkotutkimusehdotukset.....	48
	LÄHTEET	50

Liite 1. Lähdeaineiston taulukointi

Liite 2. Tekijälähtöiset alaluokat

Liite 3. Asiakaslähtöiset alaluokat

1 JOHDANTO

Sosiaalipalvelujen rakenne ja sisältö muuttuvat vuosi vuodelta aiempaa asiakaslähtöisemmiksi, minkä vuoksi asiakasnäkökulmaa arvostetaan kehitystyössäkin entistä enemmän. Jotta asiakkaiden tarpeita ja näkemyksiä ymmärrettäisiin kokonaisvaltaisesti, tarvitsevat palveluntuottajat tehokkaita välineitä osallisuuden maksimimiseksi. (Salonen ym. 2017, 14.) Kun kehittämisen kohteina ovat (sosiaali-)palvelut, on loogista huomioida niitä käyttävien asiakkaiden palvelukokemuksia (Huotari 2014, 10). Tutkimustulokset ovat myös osoittaneet, kuinka yhteissuunnittelulla on voitu saavuttaa entistä innovatiivisempia ja paremmin tarpeita vastaavia ideoita. (Eriksson 2019; Steen ym. 2011; Chang & Taylor 2016, Trischlerin ym. 2019 mukaan).

Palvelumuotoilu nähdään hyvänä lähestymistapana käyttäjälähtöiseen suunnitteluun, sillä muotoilun tavoitteena on palvelukokonaisuus, joka on *asiakkaan näkökulmasta haluttava ja käytettävä ja palvelun tuottajan näkökulmasta tehokas ja tunnistettava* (Miettinen 2011, 31). Muotoilun menetelmien etuna sosiaalipalveluissa on osallistujien (johto, henkilöstö, asiakkaat, verkosto) välisen vuorovaikutuksen ja tietämyksen rakentaminen sekä sitouttaminen kehitystoimintaan. Palvelumuotoilun koulutusta suositellaankin sote-alan ammattilaisille ja opiskelijoille, mutta menetelmien käytännön kokemuksista on niukasti tietoa.

Laaksonen ym. (2010, 31) totesivat jo yli kymmenen vuotta sitten sosiaalialan kehitysnäkymistä, että perinteisten kvalitatiivisten kehitystyökalujen ja vaikuttavuus-seurantojen ohella näyttöön perustuvat toimintamallit ovat saamassa yhä vankempaa kannatusta. Vuosien varrella tällaiset tiedonmuodostuksen menetelmät ovat saaneet formaalimpia muotoja ja esimerkiksi kirjallisuuskatsaukset ovat vakiinnuttaneet asemaansa alan tutkimuksessa. Whitemore (2005, Niela-Vilénin & Hamarin 2016, 23 mukaan) luonnehtii kirjallisuuskatsausta osuvasti termein ”tutkimus tutkimuksista”, viitaten katsauksen tarkoitukseen toimia aiemman tutkimustiedon yhteen koajana.

Tämä opinnäytetyö toteutuu integroivana kirjallisuuskatsauksena. Työn tavoitteena on selvittää, millaisia kokemuksia palvelumuotoilusta tutulla muotoiluluotaimella on kertynyt sosiaalialan kehitystyössä. Tutkimusta ohjaavat kysymykset: ”Mihin

kehityskohteeseen muotoiluluotaimella on haluttu vaikuttaa ja kuinka menetelmää käytettiin?”, sekä ”Miten valittu luotain toimi asiakkaiden parissa?” Katsauksen lähdeaineistona toimivat YAMK-opinnäytetyöt, jotka on tehty ja julkaistu viimeisen kuuden vuoden aikana, ja joissa muotoiluluotaimia on käytetty palvelun asiakkaiden parissa. Katsaus etenee viiden vaiheen prosessissa: tutkimusongelman nimeäminen, aineiston keruu, aineiston laadun arviointi, analysointi ja tulosten tulkinta. Alkuperäisaineistoa tarkastellaan sisällönanalyysin keinoin.

Kiinnostus opinnäytetyön aiheeseen syntyi sosionomi YAMK-opintojen aikana. Linjalla ”asiakkuusjohtaminen sosiaali- ja terveystaloudessa” palvelumuotoilun teoriaa käsiteltiin usealla kurssilla ja sen menetelmiä sovellettiin kurssitöissä. Alan lehtori kuitenkin ilmaisi, ettei kokoavaa tutkimustyötä palvelumuotoilun käytännön kokemuksista sote-alalla ole juuri tehty. Huomio on merkittävä, sillä havainnoimalla ja heikkoihin signaaleihin reagoimalla voidaan ennakoida tulevaisuuden muutoksia, kunhan havainnot osataan yhdistää toisiinsa (Ojasalo ym. 2014, 93–94). Tämä kirjallisuuskatsaus pyrkii omalta osaltaan olemaan tulevaisuusorientoitunut ja nostamaan esiin lähdeaineistossa toistuvia teemoja.

Opinnäytetyönä aiheen valintaa ja sen toteutumistapaa kirjallisuuskatsauksena puolsivat henkilökohtaiset intressit TKI-toimintaa kohtaan, sekä aihepiirin ajankohtaisuus: kuten Salonen ym. (2017, 71) kommentoivat, on kehittämiseen liittyvä osaaminen nousemassa työelämässä entistä suurempaan arvoon, sillä nopeat muutokset vaativat ketteryyttä ja keinoja hallita palveluprosesseja.

2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

2.1 Asiakasymmärrys ja osallisuuden lisääminen

Asiakkaan rooli, riippumatta toiminta-alasta, on muuttunut aktiivisemmaksi vuosien saatossa. Jos ja kun asiakas on aiemmin nähty kapeassa vastaanottavassa roolissa, on asema vaihtunut entistä osaavammaksi ja osallistuvammaksi. Kansalaisten ottaminen mukaan palvelujen kehitystyöhön ja heidän kokemuksiansa huomiointi on poliittisestikin ajankohtaista, sillä uudistuvassa lainsäädännössä korostetaan osallisuutta entistä enemmän. (Niskala ym. 2017, 8–9.)

Kuten Koivisto (2011, 49–50) luonnehtii, *kun palvelu halutaan nähdä käyttäjän silmin, tarvitaan uusia tapoja jäsentää palveluja*. Jokaisen palveluntuottajan on mahdollista tunnistaa ainakin keskeisimmät asiakkaidensa käyttäytymismallit, joiden pohjalta voidaan muodostaa asiakasprofiileja, joita puolestaan voidaan hyödyntää niin palvelun kehittämiseen kuin esimerkiksi markkinointiin (Ojasalo ym. 2014, 77). Tästä huolimatta on myös hyväksyttävä, ettei kaikkia asiakkaita voida huomioida yksilöittäin, vaan palveluntarjoajan on keskityttävä oleellisimpiin segmentteihin. Segmentteistä, joita voidaan kehittää edellä mainittujen asiakasprofiilien pohjalta, organisaatio pystyy hahmottamaan pääkohderyhmäänsä ja suuntaamaan kehitystyötä heidän puoleensa. (Grönroos 2015, 422–423.)

Asiakkaan kokema palvelun arvo muodostuu vastavuoroisesta prosessista, johon vaikuttavat asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutus sekä palvelupolun toimivuus eri pisteineen (Grönroos 2015, 60). Ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja toiveista voidaan saada määrällisillä ja laadullisilla menetelmillä. Vaikka asiakkaita ei voitaisi osallistaa kaikkiin kehitysvaiheisiin, tulisi sille luoda ja antaa mahdollisuuksia. Kuten Salonen ym. (2017, 18) ilmaisevat, ei satunnainen asiakkaiden kuuleminen riitä, vaan rakenteiden tulee mahdollistaa asiakkaan osallisuus monin paikoin. Palveluntarjoajan asenteella on oma merkityksensä: keskeistä on uskaltautua kokeilemaan ja kysymään uusista ideoista jo varhaisessa vaiheessa, vaikka keskenräisyys arveluttaisi. Asiakas voi kokea osallistumisensa arvokkaana eleenä, ja lojaalius palveluntuottajaa kohtaan voi tällöin jopa kasvaa. (SDT 2012.)

Tiedon kerääminen ja osallisuuteen kannustaminen vaativat monimuotoisia keinoja, joihin palvelumuotoilu tarjoaa hyviä ratkaisuja: asiakasymmärryksen kerryttäminen

on palvelumuotoilun perusta. Empaattisilla muotoilun menetelmillä voidaan tunnistaa asiakkaiden piileviäkin tarpeita, kunhan tutkijoilla on mahdollisuus havainnoida kohderyhmäänsä eri ympäristöissä (Miettinen 2011, 31–32). Toteutuakseen tämä vaatii erilaisia laadullisia ja määrällisiä menetelmiä, mutta myös oikeanlaista asennetta ja aitoa kiinnostusta asiakasta kohtaan. Lisäksi on huomioitava, etteivät tiedonkeruumenetelmät välttämättä riitä yksittäisinä keinoina, vaan hyötyvät toinen toisistaan. (Tuulaniemi 2011, Häyhtiön ym. 2017, 93 mukaan.)

2.2 Palvelumuotoilu – Service Design

Palvelun tärkein piirre on sen prosessiluonne eri resursseineen. Resursseihin voi lukeutua esimerkiksi ihmisten toiminta, järjestelmät, infrastruktuurit ja muut fyysiset tekijät, joita käytetään vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa ongelman ratkaisemiseksi. Palveluiden kehitystyössä ja johtamisessa on oleellista ymmärtää palveluiden luonnetta niiden omissa toimintaympäristöissään. (Grönroos 2015, 78–79.)

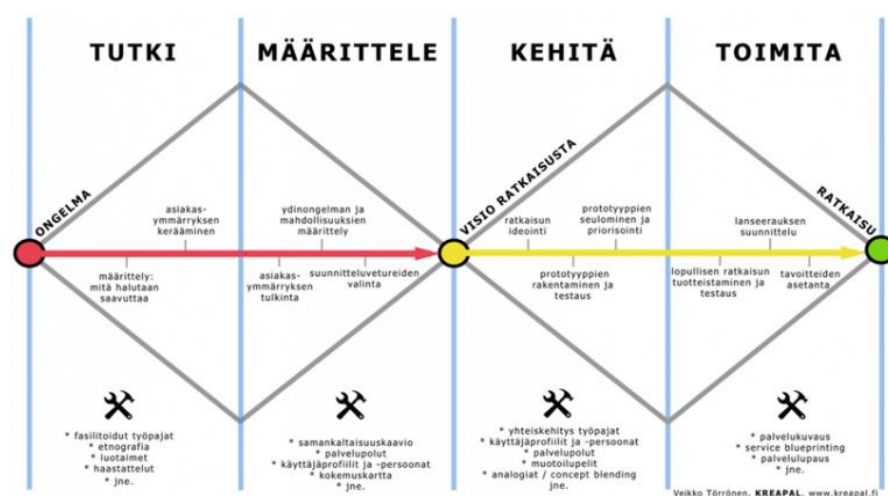
Palvelumuotoilussa asiakaslähtöisyys kulkee punaisena lankana kaikissa vaiheissa, jonka vuoksi asiakasymmärryksen kerryttämiseen halutaan panostaa (Häyhtiö ym. 2017, 93). Keskiössä on käyttäjälähtöisyys, jolloin suunnittelu tapahtuu asiakkaan arvo edellä. Muotoilu yhdistää tutkimuksen ja käytännön vinkkejä monimuotoisiksi työkaluiksi, joilla organisaatio voi palveluitaan kehittää. Näitä työkaluja voidaan hyödyntää niin olemassa olevien kuin uusien palveluiden parissa. Muotoilun tavoitteena on asiakkaan tarpeiden tunnistaminen oikein ja ratkaisujen löytäminen tarpeisiin vastaamiseksi. Merkittävää ei välttämättä ole niinkään valmiiden vastausten ja täydellisten ratkaisujen löytyminen, vaan yhteisen ajattelu- ja toimintatavan muodostuminen ja käyttäjän näkökulman ymmärtäminen. (Kallankari 2019, 226; Vienamo 2014, 21.) Jatkuvalla prosessin kehityksellä ja sen analysoinnilla saavutetaan myös kustannustehokkuutta (Häyhtiö ym. 2017, 92).

Palvelumuotoilussa hyödynnetään visuaalisia menetelmiä, joilla kyetään konkretisoimaan laajoja ja aineettomia kokonaisuuksia. Muotoilija voi valita tilanteeseen sopivimman visualisointitavan kohdeyleisön mukaan ja tyyli voi vaihdella nopeasta luonnoksesta (esim. seinällinen post-it lappuja) viimeistelyihin esityskuviin. (Vienamo 2014, 24–25.) Visuaaliset kuvaukset ovat käytännöllisiä palveluprosessin ilmentämisessä, etenkin jos toiminta ei ole kaikille osallistujille ennestään tuttua (Miettinen 2011, 21). Silti, vaikka luovuus on menetelmissä keskeistä, on tavoitteena

aina kontrolloidun ja käytännöllisen prosessin kehitys (Ojasalo ym. 2014, 72). Tunnetuimpia palvelumuotoilun menetelmiä lienevät haastattelut, varjostaminen ja benchmarkkaus, ja hieman tuntemattomampia esimerkiksi muotoiluluotaimet, service blueprint ja skenaariot (Ahonen 2017, 40).

Palvelumuotoilulla voidaan optimoida asiakkaan palvelukokemus keskittymällä kriittisten pisteiden (palveluprosessi, työtavat, tilat, vuorovaikutus) kehittämiseen. Tyytyväisen ja sitoutuneen asiakkaan lisäksi palveluntuottaja saavuttaa kilpailuetua ja tehoa muihin tahoihin nähden. (Tuulaniemi 2011.) Muotoiluajattelussa eri osapuolten osallistaminen kehittämistyöhön on merkittävässä roolissa, ja aktiiviseen osallistumiseen voidaan kannustaa monimuotoisin keinoin. Visualisoimalla voidaan esimerkiksi luoda palvelutilanteiden prototyyppejä, ja niiden palvelupisteitä arvioimalla jatkotyöstää prosesseja. (Ojasalo ym. 2014, 72.)

Palvelumuotoilu nauttii suurta suosiota selkeiden ja helppokäyttöisten menetelmien myötä, jotka mahdollistavat nopeat konseptoinnit ja testit. Muotoilun menetelmien ketteryys on tärkeää toimintaympäristöjen muutoksissa ja palvelupolkujen muovaamisessa asiakaslähtöisemmiksi. Kehityskohteena voi olla mikä tahansa palvelun taso, jossa koetaan tarvetta helppokäyttöisyydelle ja houkuttavuudelle. Kaiken ytimessä on käyttäjäkeskeisyys ja halu saavuttaa syvää ymmärrystä eri osapuolten toiveista ja tarpeista. (Ojasalo ym. 2014, 71–73.) Prosessi eroaa perinteisemmistä suunnitteluprosesseista siinä, että palvelumuotoilussa vaiheet toistuvat useaan kertaan ja prosessi alkaa asiakasymmärryksen hankinnasta, jonka pohjalta vasta siirtyään ideointivaiheeseen. Tätä kuvataan usein ”tuplatimanttimallilla” (kuvio 1).



Kuvio 1. Tuplatimantti (Kreapal 2017)

2.3 Muotoiluluotain

Muotoiluluotaimet (design probes) kuuluvat palvelumuotoilun työvälineisiin. Ne ovat itsedokumentointimenetelmiä, joilla kerätään ajantasaista tietoa ihmisten käyttäytymisestä, ajatuksista ja toiveista. Luotainten tavoitteena on saada käyttäjäänsä huomioimaan ympäristöään ja kokemuksiaan niin, että tieto näistä välittyy tutkijallekin. Luotaimet kysymyksineen ja ohjeineen suunnitellaan kutakin tutkimustarvetta vastaaviksi, mutta yleisesti menetelmiin sisältyy kirjaamista, arvioimista ja avoimiin kysymyksiin vastaamista. Tutkijan ja tutkittavan yhteydenpito on usein henkilökohtaista ja yhteyden toimiminen on merkittävä, innostava tekijä prosessissa. (Hämäläinen ym. 2011, 73.)

Muotoiluluotain voi olla esimerkiksi ohjeistettu päiväkirja, mobiilisovellus tai valokuvausta hyödyntävä menetelmä, jolla kohdehenkilöitä aktivoidaan tiedon- ja palautteen antoon (Ojasalo ym. 2014, 114–115.) Etenkin digitaaliset menetelmät ovat alkaneet saada jalansijaa tutkimuskentällä, mikä on perusteltavissa ihmisten lisääntyneellä teknologian käytöllä. Kuten Kaufmann & Peil (2019) ilmaisevat, jo pelkästään älypuhelimet eri viestintäkanavineen ja sovelluksineen tarjoavat niin kvantitatiivista kuin kvalitatiivista materiaalia tarkasteltavaksi, ja madaltavat asiakkaiden osallistumista tutkimuksiin, kun puhelin on jo muutenkin paljon käytössä. Älypuhelimien etuna on myös se, että asiakkaiden voi olla mahdollista ilmaista itseään niin kirjoittamalla, kuvaamalla, äänittämällä kuin näitä kaikkia yhdistelemällä, ja osallistuminen voi tapahtua reaaliaikaisesti tai omaan tahtiin.

Muotoiluluotainta käytetään lähtökohtaisesti ”tutki”-vaiheessa asiakasymmärryksen lisäämiseksi ja kehitysideoiden noteeraamiseksi (ks. kuvio 1). Tutki-vaiheessa saatua tietoa jalostetaan ratkaisuiksi, joiden toimivuutta testataan niinkään asiakkaiden parissa ennen käyttöön implementoimista. (Häyhtiö ym. 2017, 94; Miettinen 2011, 36.) Jos asiakaspalautetta kysytään numeerisesti ja jälkikäteen (ns. perinteisesti), voi helposti käydä niin, että etenkin palveluun tyytymätön asiakas jättää palautteen ja kehittämis ehdotukset antamatta. Palvelumuotoilun proaktiivisuus vastaa tähän haasteeseen osallistamalla asiakkaita prosessin muotoiluun ennakoivasti: asiakaspalautteeseen reagoidaan ikään kuin ennaltaehkäisevästi. (Kallankari 2019, 226.)

Muotoiluluotaimen etuna on sen muokattavuus ja monipuolisuus, kun käyttäjätietoa ja kokemuksia voidaan kartoittaa perinteisiä ”tahmeita” tekniikoita innovatiivisemmin

(Edvardsson ym. 2014, Trischlerin ym. 2019 mukaan). Itsedokumentointi, kuten päiväkirja, voi jo itsessään avartaa tutkijan ymmärrystä, mutta dokumenttia voidaan myös käyttää esimerkiksi haastattelun pohjana (Hämäläinen ym. 2011, 64–65). Lisäksi, kuten Miettinen (2011, 31, 34) luonnehtii, muotoiluluotainta käyttämällä asiakailta voidaan saada niin suoraa palautetta kuin ymmärrystä piilevistäkin toiveista. Tällainen ”empaattisen muotoilun” menetelmä on oivallinen silloin, kun kehitystyössä halutaan asettua asiakkaan asemaan ja saada ajantasaista tietoa hänen kokemuksistaan olemassa olevien palveluiden ja prototyyppien osalta. Luotain myös suvaitsee tutkijan vuorovaikutuksen tutkittavien kanssa, jolloin tutkija voi kesken aineiston keruunkin esittää tarkentavia kysymyksiä ja toiveita osallistujille (Ojasalo ym. 2014, 118).

Niin luotaimia kuin muita muotoilun etnografisia keinoja käyttäessä on merkittävää ymmärtää, ettei pelkkä aineiston kerääminen riitä, vaan tiedon tulee tuottaa lisäarvoa kehitystyölle ja ennen pitkää asiakkaalle. Haasteena muotoiluluotaimen kaltaisessa tutkimusmenetelmässä on tulosten oikeanlainen tulkinta. Tutkijan voi olla vaikea erottaa yleisiä merkityksiä henkilökohtaisista, tai arvioida yksittäisiä merkityksiä suhteessa kokonaisuuteen. Mahdollisimman todenmukaisiin päätelmiin pääsemiseksi aineiston analyysia tulee tehdä suunnitelmallisesti ja auki kirjatun. (Hämäläinen ym. 2011, 66–68.)

2.4 Sosiaalipalveluiden kehittäminen

Sosiaalipalveluiden tehtävänä on auttaa ja tukea kansalaisia. Siinä missä terveydenhuolto pyrkii terveyden edistämiseen ja sairauksien hoitoon- ja ennaltaehkäisyyn, tarjoaa sosiaaliala esimerkiksi ohjaus- ja kasvatuspalveluja sekä huolenpitoa eri elämäntilanteissa. Työn luonne voi olla ennaltaehkäisevää tai korjaavaa. (Ahonen 2017, 68.) Suomessa julkisten sosiaali- ja terveystalouden järjestäminen on ollut kuntien vastuulla, mutta vastuu on siirtymässä sote-uudistuksen myötä nimetyille hyvinvointialueille (Sote-uudistus, 2021).

Nykyisin sosiaali- ja terveydenhuollon kustannukset muodostavat yli puolet kuntien julkisista menoista. Palveluntarve tulee entisestään kasvamaan työttömyyden, ikääntyneiden yhä suuremman määrän ja humanitäärisen maahanmuuton myötä. Alan suurena haasteena on hyvinvointipalvelujen pitäminen laadukkaina ja kattavina kasvavissa kustannuspaineissa. Rakenteilla olevan sote-uudistuksen

tavoitteina on palvelujen saatavuuden ja yhdenvertaisuuden parantaminen, toimintatapojen kehittäminen ja tuottavuuden lisääminen. Palvelukentän uudistuksen ohella muutoksilla pyritään vakauttamaan julkisen talouden kestävyysvajetta. (KEHA-keskus 2018.)

Sote-uudistus muodostuu sosiaali- ja terveyspalvelujen sisällöllisestä- ja rakenteellisesta uudistuksesta. Sosiaali- ja terveysministeriön luoma hankeohjelma Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020–2022 listaa kattavasti tämän hetkiset uudistuksen tavoitteet ja tarjoaa maakunnille tukea muutosten täytäntöön panoon. Hankeohjelman yksi päätavoite on palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantaminen, joka voidaan tavoittaa mm. *lisäämällä käytännöntutkimusta, vahvistamalla työmenetelmien ja palveluiden vaikuttavuutta, ja laajentamalla tutkimus- ja kehittämistoimintaa osana perustyötä.* (STM 2020, 9, 18). Tämä opinnäytetyö pyrkii olemaan samankaltaisesti tulevaisuus-orientoitunut, tarjoamalla tietoa palvelumuotoilun toimivuudesta sosiaalialan kehitystyössä.

Sote-palveluiden historiallisesti merkittävän muutosprosessin tähtäimenä on parempi vastaavuus tarpeisiin, asiakaslähtöisyys sekä osallisuuden lisääminen. Säädökset velvoittavat sote-palveluiden järjestäjiä edistämään asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia ja tämä vaatii uusia käytäntöjä. (Niskala ym. 2017, 9.) Sosiaalipalveluiden kokonaisuus on ainakin toistaiseksi koostunut monimutkaisista prosesseista, hierarkisista järjestelmistä ja ammattikeskeisistä rajoista, mikä asettaa omat haasteensa asiakaslähtöiselle kehittämiselle (Kallankari 2019, 228).

Palvelumuotoilu sosiaalipalveluissa

Niskalan ym. (2017, 7–8) listaus asiakkaan roolin kehitymisestä sote-palveluissa on ytimekäs ja kuvaava: Alunalkaen asiakas on ollut puhtaasti palveluiden kohde, mutta ideologisen muutoksen myötä palvelut alkoivat muuttua asiakaslähtöisemmiksi, ja ymmärryksen lisääntyessä edelleen osallistavammiksi ja asiakkaan kokemustietoa arvostavammiksi. Toisin sanoen, asiakaslähtöisyys ei ole uusi kehittämisen lähtökohta sote-palveluissa, mutta palvelumuotoilun menetelmillä asiakkailta voidaan saada aiempaa spesifimpää kokemustietoa suunnittelutyöhön. Tällöin palvelut vastaavat paremmin todellisiin tarpeisiin, vaikka kaikkia toiveita ei olisikaan resurssien puolesta mahdollisuus toteuttaa, ja palvelutarpeiden arkaluonteisuus rajaisi osaa asiakkaista osallistumasta. Asiantuntijat näkevät suurempana

ongelmana, jos palveluntarjoaja ei ylipäättään rohkene ottamaan asiakkaita mukaan suunnitteluun. (Kallankari 2019, 227–228.)

Kehittämisessä tulee huomioida sosiaalialaa ohjaavat lait ja säädökset. Lakien ja säädösten tehtävänä on huolehtia asiakkaan asemasta ja oikeuksista, turvata laadukkaat palvelut, ja varmistaa alan työntekijöiden hyvinvointi. Kehitystyössä huomioitavia lakeja ovat esimerkiksi sosiaalihuoltolaki sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Koska sosiaaliala on monitahoinen, on sen johtaminenkin monipuolista ja erilaisia näkökulmia huomioivaa. Palvelumuotoilulla on alan kanssa paljon yhteistä arvopohjasta alkaen: molemmat perustuvat tasa-arvoiseen toimintaan ja yhteistyöhön, ja molemmat pyrkivät luovaan ja systemaattiseen kehitykseen. Niin palvelumuotoilussa kuin sosiaalipalveluissa tavoitteena on tuottaa paras mahdollinen palvelukokemus asiakkaalle. (Ahonen 2017, 66, 69.)

Sosiaalialaa ohjaavissa standardeissa, kuten ISO-laatustandardeissa, vaaditaan niinikään laadunhallintaa ja jatkuvaa parantamista. Vaikka asiakkaiden osallisuuden merkitys prosessien kehittämisessä on laaja-alaisesti tunnistettu, on askeleita edelleen otettava, jotta asiakkaan kanssa saavutetaan kokonaisvaltaisempi yhteistyösuhde. Puheet tästä eivät ole vielä muuttuneet käytännöiksi. (Kallankari 2019, 203; Niskala ym. 2017, 8.) Muotoiluluotaimet pyrkivät omalta osaltaan helpottamaan *yhteistä tutkimusta ja mielikuvitusta, jolloin ongelma ja ratkaisu kehittyvät yhdessä* (Steen 2013, Trischlerin ym. 2019 mukaan, kirjoittajan suomennos). Yhteistyössä toteutettava palvelun suunnittelu mahdollistaa samalla tilaisuuden tarkastella palvelujärjestelmän vuorovaikutus-suhteita (Trischler ym. 2019).

Vaikka alan tutkimuksellista kehittämistä ja tulosten yleistettävyyttä haastavat monitahoiset yhteiskunnalliset kysymykset, vaativat kansalaisten yhä kasvavat ja kokonaisvaltaisemmat palvelutarpeet ratkaisuja. Tämä asettaa tutkimustyön kehittämiselle akuutteja haasteita. Yhtenä väylänä uusiin ratkaisuihin voi toimia teoreettisen ja käytännöllisen kehittämisen yhdistäminen sekä eri sidosryhmien osallistaminen ongelmanratkaisuun. Ideaalitulanteessa lopputulos on hyvinvointia, osaamista ja asian hallintaa edistävä, ja sen muotoiluun ovat osallistuneet kaikki asianomaiset. (Satka ym. 2016, Salosen ym. 2017, 48 mukaan.) Huomion arvoisessa roolissa ovat myös YAMK-tutkinnot, joilla palvellaan niin työelämän tarpeita kuin alueellista kehitystä. Konkreettisesti tämä kulminoituu nimenomaa opinnäytetöihin, joiden

keskiössä ovat kehittämishaasteet ja niihin vastaaminen innovatiivisin keinoin.
(Ojala 2017, 193–194.)

3 OPINNÄYTETYÖN PERUSTA

3.1 Tavoite

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tarjota ajankohtainen, selkeä ja hyödynnettävissä oleva koonti muotoiluluotaimien toimivuudesta sosiaalipalveluiden kehittämisessä. Konkreettisiin kokemuksiin pohjautuvana tutkimuksena tulosten toivotaan hyödyttävän monia tahoja: niin sosiaali- ja terveysalan opettajia kuin opiskelijoita, kuin sosiaalialan tai oman työnsä kehittäjiä ruohonjuuritasolla ja johtoportaan. Myös sosiaalialan ulkopuoliset palvelumuotoilun pioneirit voivat ammentaa tuloksista omaan osaamiseensa, tai ainakin saada lisäymmärrystä tällä alalla huomioitavaista seikoista. Viimekädessä tulosten toivotaan hyödyntävän sosiaalipalveluiden asiakkaita, kun osallisuuden keinot monipuolistuvat ja kokemustieto saadaan osaksi palveluiden kehitystä.

Opinnäytetyö toteutui kirjallisuuskatsauksen menetelmällä ja se keskittyi YAMK-opinnäytetöihin, joiden tutkimusasetelmat ja kohderyhmät poikkesivat toisistaan. Tällä pyrittiin siihen, että tulokset ja yhteenveto olisivat uskottava läpileikkaus aihepiiristä. Katsauksen kohteeksi valittiin YAMK-opinnäytetyöt, sillä niiden uskottiin tarjoavan hyviä ja ajankohtaisia käytännön kokemuksia sosiaalialan kentältä. Kuten Huotari (2014, 14) ilmaisee, voidaan YAMK-opinnäytetöillä saavuttaa jatkokyöstyvä ja juurrutettavaa oppia, vaikka yksittäisillä opinnäytetöillä olisi vain lyhyt vaikutus kohdeorganisaatiossa. Tämä kehitysnäkökulma toimi perustana tälle kirjallisuuskatsaukselle, jolla koottiin kokemuksellista oppia muotoiluluotaimen käyttöön tulevaisuudessa.

Katsauksen fokus oli sellaisissa kehittämistöissä, joissa palvelun asiakkaat ovat osallistuneet muotoiluprosessiin. Tavoitteena oli saada uutta koottua tietoa siitä, miten muotoiluluotaimen keinot ovat asiakkaiden parissa onnistuneet, mutta samanaikaisesti tulosten toivotaan edesauttavan tulevien tutkimusten suunnittelua. Kuten Salonen ym. (2017, 14) sanoittavat, tarvitsevat palveluntarjoajat menetelmällistä osaamista ja välineitä, joilla saavutetaan syvää ymmärrystä asiakkaiden elinympäristöstä ja tarpeista, ja näitä asioita voidaan huomioida jo uusia toimintamalleja testatessa. Opinnäytetyön näkökulma oli prosessien kehityksen osalta ikään kuin kaksiosainen: toisaalta sillä sanoitettiin käytännön kokemuksia, mutta samalla annettiin

pohdittavaa vielä toimivampien (luotain-)menetelmien kehitykseen. Asiakasymmärryksen lisääntyminen toimi opinnäytetyön arvopohjana.

LAB-ammattikorkeakoulussa palvelumuotoilun teoriaa opetetaan usean eri alan opinnoissa, ja sosiaali- ja terveystieteiden monen eri opintokokonaisuuden yhteydessä. Idea ja tarve tälle työlle nousi alan lehtorilta, joka koki, että kirjallisuuskatsauksen tuloksia voitaisiin hyödyntää alan/aihepiirin opetustyössä, tarjoten koottua ja tutkittua tietoa muotoiluolosuhteiden käytännöllisyydestä. Tulokset voivat olla myös hyödyksi tulevien tutkimusten tekijöille, tarjoamalla ns. oikoreitin aihepiiristä jo kerättyyn ja tiivistettyyn tietoon (Ronkainen ym. 2014, 41). Vaikka opinnäytetyöllä ei ollut varsinaista tilaajaa, sai työ suunnitteluvaiheessa hyväksynnän, ja sen aihe sekä tulokset herättivät kiinnostusta.

3.2 Tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetöissä tavoitteet voidaan ilmaista vain yleisellä tasolla ja ne ovat tulevaisuutta ennakoivia, jopa abstrakteja, jolloin niiden toteutumista ei voida mitata vielä työprosessin aikana. Konkreettisemmän näkökulman prosessiin ja sen tuloksiin saa tutkimuskysymyksillä ja työn tarkoituksella: *Tarkoitus ilmaisee konkreettisella tasolla, mitä opinnäytetyössä aiotaan konkreettisesti kehittää tai tutkia ja mikä on odotettavissa oleva lopputulos (uusi tieto, kehittämisehdotukset, toimintamalli, tuote yms.). Vastaavasti tutkimuksellisessa opinnäytetyössä tutkimuskysymykset ilmaisevat, mihin konkreettisiin kysymyksiin haetaan vastauksia.* (LAB ammattikorkeakoulu 2021a.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena, YAMK-opinnäytetyöt tiedonlähteenään, oli antaa tietoa muotoiluolosuhteiden käytöstä sosiaalipalveluiden kehitystyössä. Koska palvelumuotoilu kätkee sisäänsä monia erilaisia työmenetelmiä ja osa niistä on sosiaalipalveluissakin paljon käytössä (esim. haastattelujen ja kyselyjen hyödyntäminen), haluttiin opinnäytetyössä keskittyä tuntemattomampien menetelmien käyttökokeuksiin. Muotoiluolosuhteiden lisäksi tällaisia työmenetelmiä ovat esimerkiksi service blueprint, roolipelit sekä skenaariot. (Ahonen 2017, 40–41.) Vielä suunnitelma-vaiheessa tarkastelun kohteeksi ei valittu tiettyjä menetelmiä, koska tiedossa ei ollut, kuinka paljon aineistoa tulisi löytää. Alustavalla kartoituksella ja testi-hakuja tekemällä silti varmistettiin, että tarvittua ja tuoretta aineistoa on ylipäättään saatavilla. Lopulliset sisäänotto- ja poissulkukriteerit jätettiin myöhempään ja

harkitumpaan työn vaiheeseen, jolloin tehtiin myös päätös keskittyä muotoiluluotaimia käyttäneisiin töihin.

Integroidussa kirjallisuuskatsauksessa tutkimuskysymykset voivat olla suhteellisen laajoja, koska ilmiötäkin tarkastellaan monivivahteisesti (Evans 2008, Sulosaaren ym. 2016, 108 mukaan). Tutkimuskysymyksinä tässä työssä olivat:

1. Mihin kehityskohteeseen muotoiluluotaimella on haluttu vaikuttaa ja kuinka menetelmää käytettiin?
2. Miten valittu luotain toimi asiakkaiden parissa?

Lähdeaineistojen osalta keskityttiin tutkimusten lähtökohtiin, toteuttamistapoihin ja loppupohdintoihin, tarkastelematta tarpeettomasti opinnäytetyön koko prosessia.

3.3 Aikataulu

Opinnäytetyöprosessin aikataulu on tiivistettynä taulukossa 1. Opinnäytetyön tutkimusta ja raportointia tehtiin päivätyön ohella, jonka vuoksi aikataulu oli väljähkö. Hyvänä puolena tässä olivat säännölliset oikoluvut ja irrottautumiset tutkimuksen ääreltä, jolloin pohdinnoille ja tulkinnoille jäi rauhaa asettua. Tämä mukaili yhteiskuntatieteistä tuttua hermeneuttisen kehän – menetelmää, jossa tulkintoja tehdään useassa vaiheessa ja jatkuvasti uskottavuutta arvioiden. Kehämäisen ymmärtämisen aikana tulkinnoille jää mahdollisuuksia korjaantua ja syventyä. (Vilka 2021.)

Kesäkuun alku -21	Opinnäytetyön aiheen hyväksyttäminen
Kesäkuun loppu – elokuu -21	Alustavat kirjallisuushaut Suunnitelman tekoa Opinnäytetyön ohjaajan nimeäminen
Syyskuu - marraskuu -21	Suunnitelman viimeistely, esitys ja Turnit-tarkastus
Joulukuu -21 – toukokuu -22	Opinnäytetyön kirjoitus suunnitelman mukaisesti Ohjaukseen osallistuminen
Toukokuun puoliväli -22	Opinnäytetyön lähetyksen Turnit-tarkastukseen Työn arvioitavaksi toimitus ja itsearviointi
Toukokuun loppu -22	Opinnäytetyö Theseukseen, kypsyysnäyte

Taulukko 1. Toteutuneen opinnäytetyöprosessin aikataulu

4 LÄHESTYMISTAPANA KIRJALLISUUSKATSAUS

4.1 Kirjallisuuskatsaus tutkimusmenetelmänä

Kirjallisuuskatsaus auttaa muodostamaan kokonaiskuvaa tutkittavasta ilmiöstä ja tunnistaa sen ongelmia. Menetelmä tarjoaa analyttisen kuvauksen aiemmista aiheen tutkimuksista ja täydentää teoreettista pohjaa omilla tuloksillaan. Kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena ei tällöin ole vain alkuperäistutkimuksien listaus, vaan myös niiden arviointi. Katsauksen tyypejä on erilaisia ja jako voidaan tehdä esimerkiksi tutkimusotteen, lähestymistavan tai käytetyn prosessin mukaisesti. Tunnetuimmat kolme päätyyppiä ovat: 1. kuvaileva, eli narratiivinen katsaus, 2. systemaattinen katsaus, sekä 3. määrällinen meta-analyysi ja laadullinen meta-synteesi. Eroistaan huolimatta jokainen katsaustapa koostuu kirjallisuuden hausta, kriittisestä arvioinnista, aineiston perusteella tehdystä analyysistä ja synteesistä, sekä tulosten raportoinnista. Hyvä kirjallisuuskatsaus koostaa keskeisimmän halutun tiedon ja tunnistaa jatkotutkimuksen tarpeita. (Suhonen ym. 2016, 7–8; Sulosaari & Kajander-Unkuri 2016, 107.)

Kirjallisuuskatsaus voi olla itsessään tutkimus, etenkin kun katsaus toimii välineenä syventää tietoa jo tutkitusta aiheesta. Usein tällaisen ”tutkimustiedon tutkimuksen” apuna voidaan käyttää aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Vaikka aineisto koostuisi kymmenistä tutkimuksista, voi tiedon kerätä luokittelurungon ympärille, jonka luokat ja tarkkuuden tutkija määrittää itse tutkimusongelman pohjalta. Varsinainen kirjallisuuskatsauksen tulos hahmottuu luokkien sisältämiä tietoja yhdistämällä ja eroja havaitsemalla. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124–127.)

Aloittelevan tutkijan voi olla hankala tunnistaa katsaustyyppien eroja ja yhtäläisyyksiä. Kirjallisuuskatsaus on tutkimusmetodina verrattain uusi, joten mm. terminologia, tulosten tulkinta ja käyttöönotto, sekä empiirisen tuen puute menetelmien toimivuudesta haastavat tutkijaa. Siitä huolimatta on oleellista, että tutkimuksen lähtökohdaksi valikoituu siihen sopivin menetelmä, sillä se ohjaa tutkimuksen tavoitteita ja prosesseja alusta alkaen. (Suhonen ym. 2016, 18.)

Integroitu kirjallisuuskatsaus

Tämä opinnäytetyö toteutui systemaattisen ja narratiivisen katsauksen välimuotona, eli integroivana. Integroitiivinen kirjallisuuskatsaus on ehdoiltaan lavea

katsaustyyppi, ja se voi sisältää empiiristä ja/tai teoreettista kirjallisuutta. Lähdeaineisto voi myös koostua toisistaan poikkeavin metodein tehdyistä tutkimuksista. Keskeistä on tuottaa laajaa ja syvää ymmärrystä tutkittavasta aiheesta, jolloin lähdeaineistojen vaihtelevuus voi jopa olla merkittävää totuudenmukaisen tulkinnan kannalta. Vaihtelevuudesta huolimatta katsausprosessi analyyseineen on suunniteltua ja hallittua. (Sulosaari & Kajander-Unkuri 2016, 107.)

Kuten tässä opinnäytetyössä, hyödynnetään integroivaa katsausta yleisestikin tiettyjen teoreettisten lähtökohtien - tai menetelmien tutkimuksessa (Whittemore & Knafel 2005, Suhosen ym. 2016, 13 mukaan). Kokoamalla eri asetelmilla saavutettua tutkimustietoa, integroitu katsaus mahdollistaa muita menetelmiä monipuolisemman ilmiön tarkastelun. Russell (2005, Laaksosen ym. 2010, 28 mukaan) listaa integroidun katsauksen tehtäviksi mm. nykyisten tutkimusten puutteiden tunnistamisen ja aukkojen täydentämisen, tutkimuksena olevan aiheen tieteellisen näytön vahvuuden arvioinnin ja teoreettisen viitekehyksen tunnistamisen. Whittemore & Knafel (2005, 546) toteavat lisäksi, että integroidulla katsauksella voidaan kuvata sen hetkistä tietämyksen määrää tietyistä aiheista ja kasvattaa tätä tietämystä omilla havainnoilla. Näistä motiiveista jokainen soveltuu sosiaalityön tieteelliseen tutkimukseen ja siten puolsi integroidun kirjallisuuskatsauksen valintaa tämän työn tutkimusmenetelmäksi.

4.2 Kirjallisuuskatsauksen prosessi

Kirjallisuuskatsauksen tekijän on hahmotettava ja huomioitava katsausprosessin tarvitsemat eri vaiheet, sisäänotto- ja poissulkukriteerit, hakusanat, tietokannat ja analyysimenetelmät (LAB ammattikorkeakoulu 2021a). Jotta toteutus eri vaiheineen on hallittu, on työn suunnitelmallisuudella merkittävä rooli. Jo suunnitelma-vaiheessa aihetta on pyrittävä rajaamaan tarpeelliseksi nähdyllä tavalla ja resursseja arvioitava realistisesti. Katsauksen tekijän tulee muistaa dokumentoida etenemistään tarkasti ja huomioida valinnoissaan työn vastaavuus tutkimuskysymyksiin. (Valkeapää 2016, 58, 60–61.)

4.2.1 Tutkimusongelman nimeäminen

Ensimmäinen katsauksen vaihe on tutkimusongelman nimeäminen, jolloin tutkijan tulee valita kiinnostuksen kohteena olevat käsitteet ja näkökulma.

Tutkimusongelman ja/tai - kysymyksen tulee olla relevantti ja riittävän kohdistettu, mutta kuitenkin sellainen, johon tutkimusaineistosta voidaan löytää vastauksia. Alkutaipaleella on täysin sallittua tehdä alustavia kirjallisuushakuja, jotta voidaan arvioida löydettävissä olevan materiaalin määrää, ja sen mukaan laajentaa tai supistaa tutkimuksen kohdennusta. (Niela-Vilén & Hamari 2016, 24.)

4.2.2 Aineiston keruu

Ensimmäistä vaihetta seuraa aineiston keruu, eli haut ja valinnat. Lähdeaineiston valinta on kirjallisuuskatsauksen kenties arveluttavin vaihe ja hakuprosessiin tulee siksi luoda strategia, jonka systemaattisuus riippuu katsaustyyppistä. Strategiaan sisältyy aina aineiston mukaanotto- ja poissulkukriteerit, mutta tavallista on myös rajata hakuja esimerkiksi julkaisuvuoden perusteella. Integroidussa kirjallisuuskatsauksessa aineisto voi olla vaihtelevampaa kuin systemaattisessa katsauksessa ja synteesi muodostua joko teoreettisen ja empiirisen tiedon yhdistelmänä, tai vain empiirisiin tutkimuksiin perustuen. (Whittemore & Knafel 2005; Whittemore 2008, Sulosaaren & Kajander-Unkurin 2016, 108 mukaan.) Katsauksen tekijän tulee toisaalta varoa sitä, etteivät kriteerit ole liian rajattuja, ja toisaalta sitä, ettei kriteeristöä läpäise mikä tahansa aihetta sivuva työ. Laadukas katsaus ja sen relevantit tulokset vaativat aineiston haalimista eri tietokantoja hyödyntäen, sekä harkittujen hakusanojen käyttöä. Whittemoren ja Knaflin (2005, 548) mukaan epäloogiset hakutermit ja rajaukset voivat johtaa siihen, että vain 50 % hyödynnettävissä olevasta aineistosta tavoitetaan.

Strategisesta hakuprosessista huolimatta tuloksia voi tulla runsaasti, jolloin tutkijan on hyvä karsia aineistoa ensin otsikkotasolla, sitten tiivistelmien pohjalta, ja lopuksi kokotekstejä silmäillen. Eri vaiheiden dokumentointi, esimerkiksi kaavion muotoon (tässä työssä kuvio 2), on merkittävää prosessin läpinäkyvyyden, laadun ja toistettavuuden kannalta. (CRD 2008, Niela-Vilénin & Hamarin 2016, 27 mukaan.)

4.2.3 Aineiston arviointi

Kolmannessa vaiheessa arvioidaan hakuprosessin läpäissyttä aineistoa. Arvioinnissa pohditaan aineiston antaman tiedon kattavuutta ja tulosten edustavuutta, sekä mietitään niitä suhteessa omaan tutkimuskysymykseen (Niela-Vilén ja Hamari 2016, 28). Alkuperäistutkimusten laadukkuutta arvioidaan katsausmenetelmästä riippuen

eri tarkkuuksilla, ja jos valitut tutkimukset ovat asetelmiltaan vaihtelevia (kuten tässä työssä), kuvataan vähintään niiden tutkimusasetelmat ja -ongelmat, kohdejoukot, otoskoot- ja menetelmät sekä aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät. Tämän jälkeen katsauksen tekijän tulee arvioida, missä määrin alkuperäistutkimuksen tulokset ovat yleistettävissä. (Aveyard 2007; Magarey 2011, Niela-Vilénin & Hamarin 2016, 29 mukaan.) Arvioinnissa voidaan usein hyödyntää tarkistuslistamaisia työkaluja, joskin integroituun kirjallisuuskatsaukseen ne eivät aina sovellu lähdeaineiston kirjavuuden vuoksi (Sulosaari & Kajander-Unkuri 2016, 112).

4.2.4 Analyysi ja synteesi

Arviointi-vaiheen jälkeen aineiston annista muodostetaan analyysi ja synteesi. Itse analyysimenetelmä riippuu valitusta katsausmenetelmästä. Aloittelevan tutkijan on mahdollista toteuttaa analyysiä ja synteesiä samanaikaisesti aineistoa järjestellessään. Prosessin tulee silti edetä hallitusti portaittain:

1. Ensiksi aineistoista kirjataan oleellisin tieto, eli kirjoittajat, julkaisuvuosi ja -maa, tutkimuksen tarkoitus, aineistonkeruumenetelmät, kohdejoukko ja päätulokset. Vaiheessa on osittain päällekkäisyyttä "aineiston arviointi"-kohdan kanssa, mutta etenkin jos alkuperäistutkimusten lähtökohdat ja tulokset ovat hyvin toisistaan poikkeavia (kuten tässä työssä), on laadunarviointia huomioitava katsauksen tulostenkin analysoinnissa (Aveyard 2007). Tutkimusten yhteenveto on suositeltavaa taulukoida (liite 1).
2. Seuraavaksi katsauksen tekijän tulee lukea, koodata ja kategorisoida lähdeaineistoa. Alkuperäistutkimuksista eritellään erityisesti tulososa ja johtopäätökset, ja niiden pohjalta analysoidaan tutkimusten välisiä yhtäläisyyksiä ja/tai eroavaisuuksia. Se, haetaanko aineistosta homogeenisyyttä (yhdenmu-kaisuutta) vai heterogeenisyyttä (vaihtelevuutta), on huomioitava analyysia suunnitellessa, sillä tarkoitukset vaikuttavat tarvitun aineiston määrään ja sen käsittelyyn. Joka tapauksessa aineiston koodaus ja kategorisointi on usein iteratiivinen eli toistuva prosessin vaihe, ja käsittelyä dokumentoimalla tutkija voi päästä syvään ymmärrykseen aineistonsa annista.

3. Lopuksi muodostetaan synteesi eli looginen kokonaisuus iteratiivisen vertailun kautta saavutetuista tuloksista. Myös synteessin kirjaamisen tulee olla avointa ja päätelmien perusteltuja, vaikka tuloksissa esiintyisi ristiriitaisuuksiakin. (Niela-Vilén & Hamari 2016, 30–32; Tuomi & Sarajärvi 2018, 104–107.)

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Sisällönanalyysilla voidaan saavuttaa tutkittavasta asiasta tiivistetty ja yleinen kuvaus, ja menetelmää voidaan hyödyntää kaikenlaisissa laadullisissa tutkimuksissa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117). Jotta analyysi pysyy hallittuna, on tutkijan hyvä edetä rungon ”1. pääätä kiinnostuksen kohde, 2. litteroi aineisto, 3. luokittele/teemoita/tyypittele ja 4. kirjaa yhteenveto” – mukaisesti. Ensimmäisessä vaiheessa on erityisen tärkeää pitäytyä päätöksessä tietyn tutkimuskohteen suhteen ja kirjata se tutkimusongelmaksi tai -kysymyksiin, jotta analyysin fokus ei häiriinny informaatiotulvassa. Kohdassa kaksi aineiston litterointia tai koodausta voi toteuttaa parhaaksi katsomallaan tavalla, kunhan muistiinpanot ja lähdeaineiston jaottelu palvelevat tiedon jäsentymistä. Kolmannessa vaiheessa jatketaan edellisen kohdan pohjalta, ja aineisto luokitellaan/teemoitetaan/tyypitellään. Tässä sisällönanalyysin vaiheessa viimeistään tutkijan on tiedettävä, onko aineistosta tarkoitus etsiä samankaltaisuuksia vai eroavaisuuksia. Lopuksi analyysistä kirjataan vielä yhteenveto. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104–105; Whitemore & Knafl 2005, 549.)

Perusrungosta huolimatta sisällönanalyysia voidaan toteuttaa erilaisin lähtökohdin. Tässä työssä keskityttiin aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin, joka voidaan karkeasti jakaa kolmeen vaiheeseen: aineiston redusointiin, klusterointiin ja abstrahointiin. Redusoinnilla aineistoa pelkistetään ja siitä etsitään tutkimuskysymysten kannalta oleellisia kohtia, klusterointi-vaiheessa löydettyjä analyysiyksiköitä ryhmitellään alaluokkiin, ja abstrahointiin siirryttäessä näistä alaluokista muodostetaan yleiskäsitteitä ja pääluokkia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–127.)

4.2.5 Tulosten raportointi

Viidennessä ja viimeisessä kirjallisuuskatsauksen vaiheessa tutkija esittää tuloksensa. Katsausraportti kirjoitetaan lopulliseen muotoonsa ja varmistetaan, että se on eri vaiheineen kuvattu tarvittavan tarkasti. Vaikka aineiston käsittelyä ja tuloksia

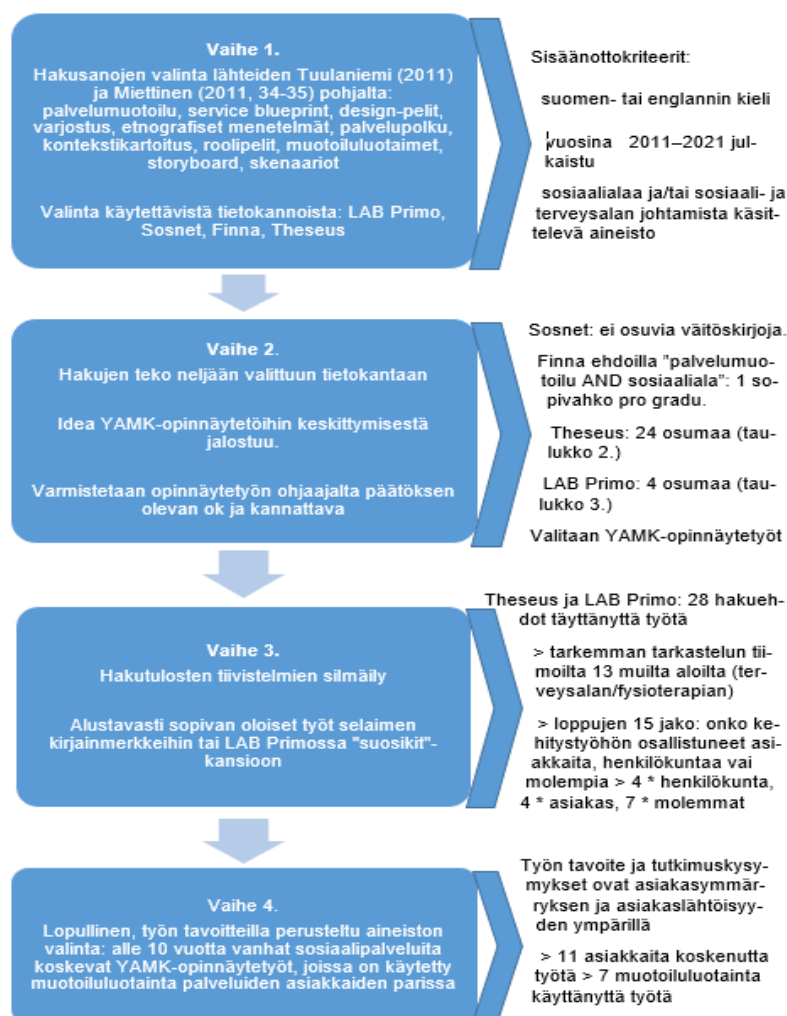
voi esittää luovasti, ja otsikoinnit ja teemat voivat olla tutkija- ja aihelähtöisiä, tulee raportointiin sisältyä seuraavat osiot: tiivistelmä, tausta, tutkimuskysymykset, katsauksen menetelmät, hakuprosessi, sisäänotto- ja poissulkuvalinnat, tutkimusten laadun arviointi, katsauksen tulokset, kriittinen pohdinta katsauksen heikkouksista, johtopäätökset, tulosten sovellettavuuden arviointi, jatkotutkimusehdotukset ja lähdeluettelo. (Stroup 2000; Magarey 2002; CRD 2008, Niela-Vilénin & Hamarin 2016, 32 mukaan.) Integriatiivisen katsauksen johtopäätökset voidaan esittää esimerkiksi taulukon tai kuvion muodossa, ja raportin teossa hyödyntää sille mahdollisesti luotuja tarkistuslistoja (Sulosaari & Kajander-Unkuri 2016, 113).

Ideaalitulanteessa katsauksen tulokset tarjoavat kattavampaa ymmärrystä aiheesta, kuin mitä lukija olisi saavuttanut lukemalla alkuperäistutkimuksia yksittäin (Whittemore 2005, Niela-Vilénin & Hamarin 2016, 33 mukaan). Toisin sanoen, vaikka aineistoa tiivistetään, sen informaatioarvo kasvaa (Ojasalo ym. 2014, 139). Lähdeaineiston ei tarvitse olla erityisen suuri, kunhan siitä ammennettua tietoa on tulkittu syvällisesti ja kestävästi (Eskola ym. 2014, Tuomen & Sarajärven 2018, 98 mukaan).

5 KIRJALLISUUSKATSAUKSEN TOTEUTUMINEN TÄSSÄ TYÖSSÄ

5.1 Aineiston haku ja rajaus

Hakusanojen ja eri tietokantojen käyttö, kuten myös prosessin aikana tehtävät välttämättömät aineiston rajaukset, voivat olla kirjallisuuskatsauksessa osittain ennalta-arvaamattomia. Kuten Niela-Vilén ja Hamari (2016, 27) toteavat, on hakuprosessi katsauksen aikaa vievin osuus, sillä hakuja voi joutua muotoilemaan moneen otteeseen. Myös tässä työssä prosessin ennakoitiin olevan vivahteikas, koska suunnitelma-vaiheessa aiheen rajaus oli tarkoituksellisen väljä. Prosessin hallittavuuden, läpinäkyvyyden ja jäljitettävyyden edistämiseksi opinnäytetyön ohjaaja antoi vinkin visuaalisen prosessikuvauksen käytöstä (kuvio 2). Kuvauksesta näkee hakuprosessin etenemisen ja matkan varrella tehdyt päätökset. Kuviossa prosessi on jaettu neljään päävaiheeseen ja niitä selittäviin virkkeisiin.



Kuvio 2. Aineiston rajauksen neljä päävaihetta

LAB ammattikorkeakoulun (2021b) opinnäytetyön ohjeet suosittelivat opiskelijaa hyödyntämään useita eri tietokantoja ja hakusanoja. Opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa, kun tutkimuskysymykset olivat vasta muodostumassa, tarkoituksena oli kerätä aineistoa niin Primon, Sosnetin, Finnan kuin Theseuksen kautta, ja lähteenä käyttää YAMK-töiden lisäksi mahdollisesti Pro graduja ja tieteellisiä artikkeleita. Tietokannoista Theseus oli lopulta käytetyin, sillä kaikki katsauksen alkuperäistutkimukset löytyivät sieltä. Primo ja Finna olivat käytössä menetelmäkirjallisuuden hauissa sekä painetun kirjallisuuden varaamisessa niin koulun kuin kunnan kirjastoista.

Alkuperäistutkimusten sisäänotto- ja poissulkukriteerit eivät juuri muuttuneet suunnitelmavaiheesta. Ainoa muutos oli keskittyminen vain YAMK-opinnäytetöihin. Kriteerien erittely on taulukossa 2.

Sisäänottokriteerit	Poissulkukriteerit
vuosina 2011–2021 valmistunut	ennen vuotta 2011 valmistunut
suomen- tai englanninkielinen	muu kuin suomen- tai englanninkielinen
sosiaalialan palvelua ja sen kehittämistä koskeva	kohteena muu kuin sosiaalialan palvelu
YAMK-opinnäytetyö	ei YAMK-opinnäytetyö
muotoiluluotain asiakkaiden parissa	muu muotoilumenetelmä, tai vain henkilöstö osallistujana

Taulukko 2. Sisäänotto- ja poissulkukriteerit tässä työssä

Aihepiiriä koskevia hakusanoja käytettiin monipuolisesti ja aineistoa haettiin niin yksittäisillä termeillä kuin yhdistelmillä. Taulukkoon 3. on koostettu Theseuksen hakutulokset ja taulukkoon 4. LAB Primosta vastaavasti. Kuten taulukoista on havaittavissa, oli opinnäytetyöprosessin alussa hakusanoja ja -ehtoja paljon käytössä, mutta niissä tapahtui luontevaa karsiutumista etenkin siinä kohtaa, kun tutkimuskysymykset asettuivat lopulliseen muotoonsa. Hakutekniikan jalostumisessa auttoi LAB ammattikorkeakoulun järjestämä ryhmänohjaus tiedonhausta. Muutokset ja tarkennukset olivat myös kirjallisuuskatsauksen periaatteita ajatellen hyväksyttäviä,

sillä kuten aiemmin todettiin, voidaan alustavilla kirjallisuushauilla supistaa tai laajentaa tutkimusasetelmaa.

Hakusana	Sopivan oloisten tulosten määrä (kuvion 2, vaiheen 2. mukaisesti)
Roolipeli	8
Muotoiluluotain	2
Storyboard	1 + 1 (näistä toinen ilman haun ehtoa sosiaali- ja terveysalasta)
Skenaario	1
Varjostus	-
Palvelupolku	11

Taulukko 3. Theseus aineiston haun tietokantana

Hakusana	Ensimmäisen haun tulos	Sopivan oloisten tulosten määrä (kuvion 2, vaiheen 2. mukaisesti)
Service blueprint	30	1
Skenaariot	196	-
Palvelumuotoilu	257	3
Sosiaali* bmc	78	-
Etnografi*	48	-
Konteksti	-	-

Taulukko 4. LAB Primo aineiston haun tietokantana

Hakutulosten käsittely eteni kuvion 2, vaiheen 3. mukaisesti. Aluksi potentiaalisen oloisia YAMK-opinnäytetöitä oli 28 kappaletta, mutta tiivistelmien silmäily osoitti osan töistä koskevan fysioterapiatai terveydenhoitoalaa. Nämä poistamalla tuloksista jäi jäljelle 15 sosiaalipalveluita koskevaa työtä. Näiden tiivistelmiä ja johdantoja lukemalla selvitettiin, oliko kehitystyö toteutettu palvelun asiakkaiden parissa, vai oliko tutkimus kohdistettu henkilökuntaan. Kävi ilmi, että neljässä työssä kohteena

oli ollut henkilökunta, neljässä asiakkaat ja seitsemässä molemmat. Vain henkilökuntaa koskevat työt karsittiin, sillä katsauksen tutkimuskysymykset kohdentuivat nimenomaa asiakasymmärryksen ja asiakaslähtöisyyden ympärille. Loppujen osalta vielä tarkastettiin, että asiakkaiden parissa oli varmasti käytetty muotoiluluo-tainta (ainakin yhtenä menetelmistä), jolloin osa töistä edelleen karsiutui. Sisäänotokriteerit ja ehdot läpäisi lopulta seitsemän tutkimusta.

5.2 Alkuperäistutkimusten taustat

5.2.1 YAMK-opinnäytetöistä yleisesti

Tässä kirjallisuuskatsauksessa YAMK-opinnäytetyöt olivat lopulta hyvin looginen tarkastelun kohde. Tutkimuksen tarve ja ajatus nousivat nimenomaa YAMK-opintoja opettavalta lehtorilta, ja lisäksi YAMK-tutkinnot opinnäytetöineen perustuvat työelä-mälähtöisyyteen, kuten katsauksen aihe. Huotarinen (2014, 13) mukaan nimenomaan so-te-alan YAMK-opinnäytetöiden aiheet kohdentuvat yleensä johtamisen, asiakas-prosessien ja palveluiden laadun kehitykseen. YAMK-tutkintojen vastaavuus uudis-tumis- ja osaamistarpeisiin sekä oman alan käytäntöjen kehittämiseen olivat perus-teltavissa oleva syy ammentaa niistä tietoa niinkään käytännönläheisiä tutkimusky-symyksiä ajatellen. (Ojala 2017, 17.)

Valtioneuvoston asetuksessa ammattikorkeakouluista (1129/2014, 5 §) sanoite-taan, että YAMK-tutkinnon suorittaneella tulisi olla mm. laajat teoreettiset tiedot toi-mia työelämän kehittäjänä vaativissa asiantuntija- ja johtamistehtävissä, sekä val-miudet seurata ja eritellä alan tutkimuksen ja käytännön kehitystä. Opinnäytetyöllä on tärkeä merkitys edellä mainitun asetuksen tavoitteiden saavuttamisessa, sillä työn laajuus 30 opintopistettä on joko kolmasosa tai puolet koko tutkinnon laajuu-desta. Opinnäytetyö on nimensä mukaisesti opiskelijan keino osoittaa valmiutensa oman alan asiantuntijatyöhön, ja YAMK-tutkinnon tavoitteisiin nivoutuen opinnäyte-työssä tulisi *soveltaa tutkimustietoa, tutkimus-, kehittämis- ja innovaatio-osaamista sekä työelämäkokemusta työelämän ja toimintatapojen kehittämiseen sekä ongel-mien ratkaisemiseen*. Hyväksytty opinnäytetyö vaatii lisäksi monipuolisia raportointi-taitoja, kriittistä itsearviointia ja kykyä itsenäiseen toimintaan. (LAB ammattikorkea-koulu 2021b, 2–4.)

Ojalan (2017, 121) väitöskirjan mukaan juuri YAMK-opinnäytetyöt korostavat tekijöidensä tutkimusosaamista, ja työelämävalmiuksia kartoittaessa tutkimuksellinen osaaminen nousi merkittävimpänä opintojen antina esiin. Salonen ym. (2017, 12–13) lisäävätkin, kuinka työelämäyhteistyö on TKI-toiminnassa merkittävässä roolissa. Organisaatiot voivat saada opiskelijoista merkittävää apua kehitystyöhönsä, mutta vastavuoroisesti opiskelijat saavat oppia työelämän edustajilta: *Kehittäminen perustuu tietoon, jota tuotetaan ja jaetaan yhdessä* (Salonen ym. 2017, 32). YAMK-tutkintojen osalta erityisen hyvillään työpaikkakohtaisen osaamisen kasvusta ovat olleet sosiaali-, terveys-, matkailu- ja ravitsemisalalta valmistuneet. Kääntöpuolena huomioitakoon, että liian työpaikkakohtainen opinnäytetyö voi antaa suppeahkon kuvan valmistuneen opiskelijan muista valmiuksista. (Ojala 2017, 183.)

Vaikka opinnäytetyöt toteutuvat pääsääntöisesti työelämän toimeksiantona ja opiskelija saa prosessiinsa ohjausta niin työelämän edustajilta kuin omalta ammattikorkeakoululta, on opinnäytetyö aina merkittävä oppimiskokemus tekijälleen. Ideaalilanteessa opinnäytetyöprosessi lisää opiskelijan asiantuntijuutta, mutta tuottaa myös uutta ja merkittävää tietoa isossa mittakaavassa. Kuten Huotari (2014, 13) toteaa, on YAMK-koulutuksen osalta tärkeää osoittaa näyttöä siitä, mitä osaamista opinnäytetyöt ja tutkinto tuottavat, ja tämä opinnäytetyö toteutti tätä toivetta YAMK-opinnäytetyöt lähteenään.

5.2.2 Analysoidut seitsemän työtä

Katsauksen analysoinnin kohteena olevat työt taulukoitiin liitteeseen 1. Taulukko tehtiin luvun 4.2.3 "aineiston arviointi"- ohjeisiin pohjaten. Jokaisen työn osalta kirjattiin opinnäytetyön tekijä, valmistumisvuosi ja otsikko, tutkimuskysymykset ja/tai tutkimusongelmat, kohderyhmä ja sen määrä, käytetty muotoiluohjelma, aineistonkeruun tapa sekä käytetyt analysointimenetelmät.

Analysoidut opinnäytetyöt olivat varsin uusia, sillä valtaosa niistä oli valmistunut kahden vuoden sisällä, ja vanhinkin vasta 2016. Tämä osaltaan konkretisoi aihepiirin ajankohtaisuutta, sillä sisäänottokriteerit sallivat 10 vuoden sisällä valmistuneet työt. Mielenkiintoisena seikkana huomioitiin, että vaikka töiden kehityskohteina olivat sosiaalipalveluihin kuuluvat tahot, oli seitsemästä opinnäytetyön tekijästä "vain" kaksi sosionomi YAMK-opiskelijaa. Muiden tutkintolinjoina olivat tradenomi YAMK, restonomi YAMK sekä medianomi. Tutkimuskysymysten osalta ei koettu

merkittävänä, onko opinnäytetyön tekijä itse sosiaalialan opiskelija, kunhan kehityskohde oli sosiaalialan palvelu.

Useassa lähdeaineiston työssä oli muotoiluohjelmien lisäksi käytetty muitakin palvelumuotoilun menetelmiä, kuten työpajoja, skenaarioita, roolipelejä ja haastatteluja. Osassa töistä oli myös kerätty tutkittavilta jokin osuus kyselylomakkeilla. Muotoiluohjelmista viisi toteutui aikataulullisesti väljäkköinä itsedokumentointina, mutta kaksi tutkimuksista reaaliajassa tekijän kanssa, joskin toinen näistä useammalle päivälle jaettuina hetkinä. Lähdeaineiston luotainmenetelmistä enemmistö oli digitaalisia, kuten WhatsApp-viestintäsovellukseen pohjautuvia keinoja. Tämä mukailee Ojasalon ym. (2014, 5) arviota siitä, kuinka digitaalisten työvälineiden ja virtuaaliympäristöjen merkitys kehittämistyössä on noussut keskeiseksi.

5.2.3 Alkuperäistutkimusten laadun arviointi

Kvalitatiivisissa tutkimuksissa tutkija itse vaikuttaa aina tutkimusasetelmiin ja tulosten tulkintaan, vaikka objektiivisuuteen valinnoissaan pyrkisikin. Kirjallisuuskatsauksessa tämä seikka on huomionarvoinen monessakin mielessä: laadukas katsaus edellyttää lähdeaineiston puolueettomuutta, jottei katsauksen tuloksiin ”siirry” virheellistä tietoa, mutta myös katsauksen tekijän tulee olla puolueeton, jotta aineiston käsittely tuloksineen pysyy validina. Vaikka asiantuntijoidenkin keskuudessa vallitsee eriäviä näkemyksiä siitä, kuinka absoluuttinen totuus laadullisilla tutkimuksilla voidaan saavuttaa, ja kuinka laadun käsite on jo itsestään monimutkainen, tulee tutkimuksen tekijän arvioida materiaalinsa luotettavuutta mahdollisimman monipuolisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 160, 163.)

YAMK-opinnäytetöiden osalta luotettavuutta lisää töiden toteutuminen kolmikantatyhteistyönä, jolloin opiskelijan lisäksi opinnäytetyön ohjaaja ja työelämän edustajat ovat osallistuneet tutkimuksen tekoon koko prosessin ajan (Ojala 2017, 183). Lisäksi merkinä Theseuksen tietokannasta löytymiselle, ovat opinnäytetyöt saaneet hyväksynnän arvioijiltaan. Arvioinnista lukija ei voi kuitenkaan enempää tietää, joten lähdeaineisto voi periaatteessa olla arvosanoiltaan kaikkea 1–5 välillä. Tämä on huomioitava sisällönanalyysissä, sillä alkuperäistutkimusten laadukkuus vaikuttaa vähintäänkin epäsuorasti myös katsauksen tuloksiin. Etenkin töiden tutkimuksellisen osion toteutuksella sekä johtopäätöksillä voi olla tällaisia vaikutuksia, sillä perusteet arvosanalle 1 ja arvosanalle 5 ovat huomattavan erilaisia. Esimerkiksi

LAB-ammattikorkeakoulun (2021b, liite 1.) YAMK-opinnäytetöiden arviointitaulukko sanoittaa eroja toteutuksen ja menetelmien osalta näin: arvosanaan 1 riittää, kun opiskelija kerää, tuottaa ja analysoi aineistoa, kun taas arvosana 5 vaatii valintojen perustelua, tulosten analysointia monipuolisesti, sekä kriittistä luotettavuuden pohdintaa. Samassa arviointitaulukossa otsikon ”tulokset, johtopäätökset ja niiden esittäminen” alla todetaan seuraavasti: arvosanaan 1 riittää, kun työhön on kirjattu tulokset ja jatkotoimenpiteet, mutta arvosana 5 vaatii tulosten havainnollistavaa esitystä, johtopäätösten kriittistä käsittelyä ja tulosten arviointia suhteessa työelämän kehittämistoimintaan.

Vaikka alkuperäisaineistossa töiden välillä voi olla laadullisia eroja, ovat ne joka tapauksessa läpäisseet tutkinnon vaatimukset. Jokaisen työn osalta oli myös löydettävissä tarvittuja vastauksia katsauksen tutkimuskysymysten kannalta. Luotettavuutta ja laadukkuutta arvioidessa on myös huomattava, ettei kirjallisuuskatsaukseen ole tarjottavaa aukotonta totuutta, vaan nimensä mukaisesti perustaa oman antinsa lähdekirjallisuuden varaan. Kuten Tuomi ja Sarajärvi (2018, 101) ilmaisevat, ei analyysin kannalta välttämättä ole merkitystä, millaista tietoa tutkittavasta aiheesta on ennestään, jos päätelmät nojaavat puhtaasti lähdeaineistoon.

5.3 Aineiston analyysi tässä työssä

Aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä voidaan luoda systematiikkaa kirjallisuuskatsaukseen. Analyysia havainnoivat taulukot luokitteluineen auttavat tutkijaa aineiston tarkastelussa, ja helpottavat ulkopuolista seuraamaan katsauksen etenemistä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122.) Aineistolähtöistä analyysia voi toteuttaa kolmen erilaisen mallin pohjalta, joista mikään ei ole tarkkaan säännöstelty, mutta valinta voi helpottaa prosessin systemaattisuutta. Tämän kirjallisuuskatsauksen analyysia ohjasi pääosin fenomenologis-hermeneuttinen menetelmä, missä tutkija nostaa aineistosta esiin tutkimuskysymysten kannalta olennaisia kuvauksia, ja niiden pohjalta luo merkityskokonaisuuksia. Menetelmä sallii intuition käyttöä ja luottaa tutkijan arvioon havaita aineistosta samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia, joiden pohjalta kokonaisuuksia teemoitetaan. Kun merkityskokonaisuudet on analysoitu ja jaoteltu, pyritään synteesivaiheessa kokoamaan niistä tutkimuskysymyksiin vastaava paketti. (Laine 2010, Tuomen & Sarajärven 2018, 115 mukaan.) Analyysitavan valinta pohjautui esimerkkiin Kunin ym. (2002) tutkimuksesta, missä kartoitettiin

leikkauspelkoon liittyviä tekijöitä. Kyseisessä katsauksessa tutkijat luokittelivat aineistoon pelkistettyjen kuvausten pohjalta, ja näiden luokittelujen merkityksistä muodostivat päätelmiään. Tämän kaltainen analyysin eteneminen vaikutti luontevalta myös tässä opinnäytetyössä, lähdeaineiston vaihtelevuuden ja tutkimustarkoituksen luonnetta huomioiden. (Kunin ym. 2002, Tuomen & Sarajärven 2018, 139 mukaan.)

Tutkimuskysymykset ”mihin kehityskohteeseen muotoiluluotaimella on haluttu vaikuttaa ja kuinka menetelmää käytettiin?” sekä ”miten valittu luotain toimi asiakkaiden parissa?” toimivat analyysissä niin alullepanijana kuin kiintopisteenä prosessin edetessä. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastauksien löytäminen oli suhteellisen suoraviivaista, koska kysymys kohdentui erikseen jokaiseen alkuperäistutkimukseen. Toisen tutkimuskysymyksen osalta analyysiprosessi oli pidempi ja vaativampi, sillä tieto oli hajautetumpaa. Toista tutkimuskysymystä lähestyttiin homogeenisestä näkökulmasta, eli alkuperäisiä YAMK-opinnäytetöitä arvioitiin sen mukaan, mitä yhteisiä huomioita tutkimuksissa oli havaittu muotoiluluotaimen käyttöön liittyen. Tämä siitä huolimatta, että tutkimusten asiakaskunnat ja luotainmenetelmät olivat erilaisia, sillä tämä ei lähtökohtaisestikaan vaikuttanut aineiston sisäänottokriteereihin.

Toisen tutkimuskysymyksen osalta analyysiprosessi alkoi redusoinnilla. Alkuperäistutkimuksia luettiin yksi kerrallaan, ja huomiota kiinnitettiin erityisesti niiden tuloksiin, johtopäätöksiin ja pohdintoihin. Toista kopioitiin tutkimuskysymyksen kannalta hyödyllisiltä vaikuttavia osioita ja yksittäisiä lauseita (eli analyysiyksiköitä) erilliseen tiedostoon, mutta edelleen tutkimuskohtaisesti. Jo muutaman ensimmäisen työn käsittely riitti todentamaan sen, mistä Tuomi & Sarajärvi (2018, 115) puhuvat: toistuvia teemoja alkoi ilmaantua. Kaikkien seitsemän tutkimuksen läpikäynnin jälkeen siirryttiin klusterointiin, jolloin teemoista hahmoteltiin alustavia alaotsikoita, joiden alle analyysiyksiköt lajiteltiin. Kerätyt virkkeet pelkistettiin, mutta varovaisella otteella, jotta asiayhteys pysyi selkeänä. Mielekkäänä seikkana tässä kohtaa huomioitiin, kuinka aineiston anti jakaantui luontevasti kahteen kategoriaan: asiakkaiden näkökulmaan ja tutkimuksen tekijän näkökulmaan. Analyysin rungoksi rakentui 4 tutkimuksen tekijää huomioivaa ja 5 asiakasta huomioivaa alaluokkaa. Taulukot analyysiyksiköistä ja niitä yhdistävistä alaluokista löytyvät liitteestä 2 (tekijän näkökulma) sekä liitteestä 3 (asiakkaan näkökulma).

Abstrahointi-vaiheessa alaluokkia yhdistettiin yläluokiksi, joita muodostui 16. Yläluokista nousevat yhtenäiset teemat värikoodattiin ja yhdistettiin pääluokiksi niitä kuvaavien adjektiivien alle. Pääluokkia, ja samalla tutkimuskysymykseen vastaavia teemoja, muodostui kuusi. Abstrahointia ei koettu järkevänä viedä tätä pidemmälle, eikä se olisi tuottanut lisäarvoa tuloksille. Kuten Tuomi ja Sarajärvi (2018, 127) muistuttavat, kirjallisuuskatsauksissa sisällönanalyysin keinot auttavat kyllä aineiston järjestelyssä, mutta abstrahointia ei ole perusteltua viedä yhtä pitkälle kuin laadullisissa tutkimuksissa. Abstrahoinnin prosessi on kuvattuna kuviossa 3.

Alaluokat (kts. liite 2 ja liite 3)	Luotimen monikäyttöisyys	Luotimen värialue	Mitä olisi voinut tehdä paremmin?	Luotimen esittely ja anonyymistiin huone	Luotimen edut	Luotimen heikkoudet	Erot aktiivisuudessa ja ohjeiden noudattuksessa	Odotukset vs. toteutuma	Saatu palaute luotimen menettämisestä
	Toteutettavissa kotona aikana Korona- ja talvitaustalla - pystyi sääntöjen vieraalla osallistujakeskustelusta.	Saadun tiedon syventäminen yhteisömuotoisissa työryhmissä.	Isoaluetalossa olisi työstämistä edistetty henkilökuntaa osallistamalla.	Asiakkaan osallistuminen perustui vastaanotuksen, eikä yksityistyön suojaa tunnettiin. Tulevaisuudessa mahdollisuus käyttää ja asentaa on yksityistyön suojalla helle menestyä.	a havainnointia tilanteista, riippa kuvan päätyä. Ei ollut ainestoa toimii tässä muistin tukena ja jälki.	Tutkijassa painottuu digitaalisuutta ja resurssitilaa vahvimmat henkilöt. Rekrytointi osoittautui haasteellisemmaksi kuin ajateltiin, koska osa tutkimuksen kohderyhmästä ei ollut haasteellisesti elämäntilanteessa, tai eivät omista älypuhelinia.	Osallistajat vastasivat mielellään ja avoimesti heille esotettuihin kysymyksiin ja kokiivat, että puhumista käyty keskustelu oli mielekkäs tapa osallistua kehittämistoimintaan. Ainaikin yksi nuorisosa osallisuus sekä luotimen että työn- pöytä. Hänen osallistumisensa oli huomattavasti aktiivisempaa puheleminen välttämättä kuin kasvokkain ryhmätalanteessa.	Kohderyhmä jäi toivottua pienemmäksi ja kapeammaksi. Tavoitteena oli saada tapaustutkimuksen mukaan asiakkaita sekä kokijan että sekin näkökulmasta.	Palaute haastateltavilta oli, e voisi käyttää asiakastyössä työkäytännöllä sekä vastaavien ryhmämuotoisuu- antamiseen. Kaikkia osallistujia positii- viseen. Osa osallistujista mainitsi, et he olisi osallistuneet pelkää- haastatteluun ilman luotinta. He kokivat, että haastattelu osallistuminen ilman valmistautumista ja pelkää- aiheen varassa olisi ollut haastavaa.

Yläluokat

Kaiken ikäisille, kaikenlaisille kohderyhmille

Visuaalisuus, itseilmaisuus ilman sanoja

Asiakkaan kohtaamia aitoja tilanteita

Yksilöllinen huomiointi

Dialogisuus

Etänä tai läsnä

Muokattavuus: etukäteen ja kesken

Mobiililuotain – aina mukana

Täydentävää ja/tai pohjustavaa tietoa asiakasymmärrykseen

Pilotointimahdollisuudet

Voimavaroihin sidonnaisuus

Motivoiminen, muistuttelu

Ohjeiden noudattamatta jättäminen ja/tai vastausten vajuus = toivottua vähemmän tietoa

Tiedon luotettavuus ja kattavuus osittain tuurin varassa

Ylläpito aikaa vievää

Digilaitteita ja -taitoja vaativaa

Pääloukat	EDUT:	HAASTEET:
	<p>Monikäyttöinen</p> <p>Asiakaslähtöinen</p> <p>Subjektiiivinen</p>	<p>Rajaava</p> <p>Sitova</p> <p>Epävarma</p>
<p>Ristiriitaiset kokemukset:</p> <p>Monipuolista tietoa <> Niukasti tietoa, ei vastauksia kaikkiin kysymyksiin</p> <p>Tunnollista osallistumista <> Muistuttelua ja aktivoimista vaativaa</p> <p>Henkilökunnan apu ja aktiivisuus <> Henkilökunnan sitoutumattomuus ja epätietoisuus</p>		

Kuvio 3. Aineiston abstrahointi

6 TULOKSET

6.1 Analyysista synteisiin

Sisällönanalyysilla saadut luokat eivät ole katsauksen varsinainen tulos, sillä vasta aineistosta nousseita teemoja tarkastelemalla ja vertailemalla voidaan saavuttaa uusia, tutkimuskysymysten mukaisia vastauksia. Analyysista siirrytään tällöin synteisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122.) Synteessillä tarkoitetaan loogista kokonaisuutta, joka muodostetaan aineiston analyysin esiin nostamista eroavaisuuksista ja yhtäläisyyksistä. Yksittäisistä tuloksista pyritään tekemään yleistyksiä, mutta myös ristiriitaiset tulokset tuodaan julki. (Whittemore & Knafel 2005, Niela-Vilénin & Hamrin 2016, 31 mukaan.)

Kirjallisuuskatsauksen tekijän vastuulla on selkeyttää aineiston anti niin itselleen kuin lukijalle, ja tähän sisältyy päätösten tekemiset siitä, kuinka analyysia sekä synteisiä lähestytään (Whittemore & Knafel 2005, 550). Vaikka aineiston analyysia toteutettiin jo tässä työssä fenomenologis-hermeneuttisella otteella, eli redusointia, klusterointia ja abstrahointia hyödyntäen, koettiin tulosten tarvitsevan lisäkäsittelyä ymmärryksen syventymiseksi. Synteessin tueksi otettiin Whittemoren (2008, mukailen Miles & Huberman 1994, Sulosaaren & Kajander-Unkurin 2016, 113 mukaan) integroidulle kirjallisuuskatsaukselle luoma analyysimalli (kuva 1). Malli huomioi lähdeaineiston vaihtelevuutta, mikä haastaa tulosten tulkintaa. Mallissa kuvatut keinot tiedon vertailuun (Data Comparison) sekä johtopäätösten tekemiseen (Conclusion Drawing) vastasivat tarpeeseen ammentaa alkuperäisaineistosta saatavaa tietoa pidemmälle. Synteisiä ja lopullisia johtopäätöksiä lähestyttiin edelleen homogeenisestä näkökulmasta, osoittaen ja aukikirjaten luokittelujen teemoja.

Analyysin vaihe	Selitys
Tiedon kokoaminen, luokittelu ja pelkistäminen (Data Reduction)	Aineistoon valittujen yksittäisten artikkelien tuottaman tiedon kokoaminen, jäsentely ja luokittelu
Tiedon esittäminen (Data Display)	Tiedon esittäminen esimerkiksi matriisien, taulukkojen tai käsitekarttojen avulla
Tiedon vertailu (Data Comparison)	Aineistoon valittujen artikkelien tuottaman tiedon vertailu kaavan, teemojen ja/tai suhteiden hahmottamiseksi
Johtopäätösten tekeminen (Conclusion Drawing)	Samanlaisuuksien ja erilaisuuksien osoittaminen, yhteenveto tunnistetuista kaavoista/teemoista
Johtopäätösten varmistaminen (Verification)	Johtopäätösten tarkistaminen suhteessa alkuperäisiin tiedon lähteisiin, mahdollisten ristiriitaisuuksien osoittaminen ja vaihtoehdoisen hypoteesin osoittaminen

Kuva 1. Aineiston analyysi integroidussa katsauksessa (Whittemore 2008; mukailen Miles & Huberman 1994, Sulosaaren & Kajander-Unkurin 2016, 113 mukaan)

6.2 Tapoja käyttää muotoiluluotainta sosiaalipalveluiden kehitystyössä

Tutkimuskysymyksistä ensimmäiseen, eli ”mihin kehityskohteeseen muotoiluluotaimella on haluttu vaikuttaa ja kuinka menetelmää käytettiin?”, löytyi vastauksia aineistoa arvioidessa ja taulukoidessa (liite 1). Tiedon syventämiseksi ja vastauksien täydentämiseksi tuloksia aukikirjattiin alkuperäistutkimuksista saatavalla tiedolla.

Kolmessa alkuperäisaineiston tutkimuksessa oli käytetty WhatsApp-viestintäsovellusta mobiililuotaimena. Kaikki kolme työtä olivat osa DigIN-hanketta, jonka tavoitteena oli parempien sähköisten sote-palvelujen kehittäminen sekä hankalasti tavoitettavien ihmisten osallistaminen (Ronkainen 2021, 3). Kohderyhmänä näissä tutkimuksissa olivat erityisen tuen tarpeessa olevat paikalliset nuoret, joiden toivottiin antavan käyttäjälähtöistä näkökulmaa kehitystyöhön. Lahtisen (2021, 3, 32) tutkimuksessa mobiililuotain toteutettiin lähettämällä viidelle nuorelle viiden päivän ajan kysymyksiä ja tehtäviä (yksi per päivä), joilla kartoitettiin asiakasymmärrystä toimeksiantajalle sekä nuorten odotuksia yleisesti palvelujärjestelmää kohtaan. Vastauksista Lahtinen oli koonnut visuaalisen dokumentin, jonka anti toimi puolestaan empatiakartta -työskentelyn pohjana. Tutkimuksessa haluttiin lisäksi tietoa palvelumuotoilun työkalujen hyödyntämisestä ja nuorten osallistamisesta, kuten Ronkaisenkin työssä. Ronkaisen tutkimuksessa kartoitettiin nimenomaa muotoiluluotaimen toimivuutta kohderyhmän parissa ja tuloksien pohjalta laadittiin tarkistuslista, jonka toivotaan hyödyntävän luotaimien käyttöä jatkossa. Ronkaisen tutkimukseen osallistui kuusi nuorta, jotka WhatsAppin välityksellä vastasivat ennalta-asetettuihin kysymyksiin (kolme kysymystä per päivä) ja lisäksi raportoivat viikon ajan tilanteista, joissa olivat käyttäneet digitaalisia palveluja. (Ronkainen 2021, 3, 39.) Aineisto toimi virikehaastattelujen pohjana ja tietoa käsiteltiin induktiivisen sisällönanalyysin keinoin.

Kolmas saman hankkeen YAMK opinnäytetyö tarkasteli millaisia tarpeita ja haasteita erityisen tuen tarpeessa olevilla nuorilla on liittyen digitaalisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Tässä Sohlbergin tutkimuksessa kuusi kohderyhmään kuuluvaa osallistujaa vastasi viikon ajan kysymyksiin, joista osa oli toistuvia ja osa päiväkohtaisia. Luotaimen tavoitteena oli oppia ymmärtämään kohderyhmän arkista elämää ja saada tietoa erityisesti tilanteista, missä henkilö käyttää digitaalista palvelua sekä miksi ja miten käyttää sitä. Tämäkin luotain toteutui WhatsApp-sovelluksen kautta, ja vastauksen sai antaa tekstin lisäksi äänitettynä, videoituna tai muita WhatsApp-

sovelluksen mahdollistamia ilmaisukeinoja käyttäen. Luotainviikon jälkeen tekijä värikoodasi vastaukset teemojen perusteella ja koontia käytettiin asiakaspersoonien ja empatiakarttojen luomisessa. (Sohlberg 2021, 3, 37–38.)

Loput katsauksen lähdeaineiston tutkimuksista olivat toteutumistavoiltaan ja kohde-ryhmiltään vaihtelevampia. Martikainen selvitti tutkimuksessaan, millaisia kokemuksia asumispalveluyksikön asiakkailla oli arjestaan ko. yksikössä. Tutkimustuloksilla oli tarkoitus kehittää asumispalveluyksikön toimintaa asiakaslähtöisesti ja saada lisätietoa keinoista, joilla palvelu vastaisi entistä paremmin tarpeisiin. Tutkimukseen osallistui seitsemän asukasta, jotka saivat ääninauhurin luotainmenetelmäkseen. Martikainen oli perehdyttänyt osallistujat nauhurin käyttöön ja toivoi saavansa viiden päivän ajalta, 10 minuuttia per päivä, nauhoitettua kerrontaa annetuista aiheista. Kysymykset koskivat mm. päivän kulkua ja asumispalvelun vastaavuutta asiakkaiden odotuksiin. Nauhoitukset litteroitiin ja teemoitettiin ennen aineiston analyysiä.

Mustosen tutkimuksen tavoitteena oli selvittää digitaalisia esteitä asunnottomien arjessa. Tutkimus oli osa Sininauhaliiton digiosallisuushanketta (2020–2023), jolla kehitetään keinoja asunnottomuutta kokevien digitaitojen ja -osallisuuden mahdollistamiseksi. Mustonen toteutti tutkimuksensa kahdessa pääkaupunkiseudun päiväkeskuksessa ja käytti muotoiluluotaiminaan kahdenlaisia lomakkeita: Asiakkaan lomakkeeseen työntekijän tuli täyttää asiakkaan kohtaama digitaalisen palvelun tai laitteen ongelma, sekä minkälaista apua asiakas olisi tarvinnut. Toisella, ohjaajan lomakkeella kartoitettiin ongelmia ohjaajan näkökulmasta suhteessa digitaalisen palvelun tarjoajaan. Lomakkeet Mustonen pyysi täyttämään heti, kun edellä mainittuja tilanteita tulisi eteen. Saamiaan vastauksia ja niistä nousseita teemoja Mustonen hyödynsi hankkeen työpajatyöskentelyssä, jotta kohderyhmän aidot kokemukset voitiin huomioida digiosallisuuden lisäämiseksi.

Arkivuon tutkimus sijoittui lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden yksikköön ja toteutui ainoana luotaimena suorassa asiakaskontaktissa. Arkivuo oli kehitelty osallistavan muotoiluluotaimensa itse ja tällä ”tarinapuu”-menetelmällä pyrittiin innostamaan asiakkaita kertomaan palvelupolustaan.

Asiakkaat saivat ”värittää” ja sanoittaa tarinapuun oksat haluamallaan kuvakorteilla. Kun puu oli valmis, asiakas sai kertoa tekemästään

puustaan tarinaa. Tarinankerronta oli asiakkaan eteenpäin vievää, mutta tutkija esitti asiakkaalle täydentäviä kysymyksiä. (Arkivuo 2019, 16.)

Työn tilannut yksikkö toivoi tietoa siitä, kuinka asiakkaat olivat esimerkiksi kokeneet saamansa palvelun ja millaisen palautejärjestelmän asiakkaat kokisivat luontevimpana. Tarinapuun oksat oli nimetty eri teemoin ja kysymyksiin, jotka pohjautuivat tutkimuksen tavoitteisiin. Luotaimen toteutukseen osallistui kaksi asiakasta, joista molempien valmiit puut valokuvattiin ja tilaisuudet nauhoitettiin analysointiprosessia varten.

Turusen muotoiluluotain oli katsauksen tutkimuksista ainoa, jossa osallistujat olivat perheitä (yksilöiden sijaan) ja täten myös lapsille tarjoutui mahdollisuus osallisuuteen. Luotaimen tarve nousi Helsingin kaupungilta, joka halusi kehittää lapsiperheiden digitaalista sote-asiointia. Tutkimukseen osallistuneita seitsemää perhettä pyydettiin viikon ajan dokumentoimaan hyvinvointiinsa vaikuttavista asioista. Tähän tarkoitukseen Turunen oli ideoinut luotaimeksi tehtäväkansion, johon perheenjäsenet saivat kirjoittaa ja piirtää vastauksiaan ja toiveitaan. Luotaimeen muotoillut kysymykset pohjautuivat aiemmin tehdyn kyselyn tuloksiin sekä aihetta koskevaan kirjallisuuteen.

6.3 Muotoiluluotaimen käyttökokemukset

Tutkimuksen tekijän näkökulma

Lähdeaineiston tekijän näkökulmaa huomioivat alaluokat sijoittuivat seuraavien otsikoiden alle: 1. Menetelmän monikanavaisuus 2. Luotaimen käyttö välivaiheena, 3. Mitä olisi voinut tehdä paremmin? ja 4. Luotaimen eettisyys ja anonymiteetin huomiointi. Luokittelut analyysiyksiköineen löytyvät liitteestä 2.

Muotoiluluotaimen monikanavaisuudessa korostui ajankohtaisena etuna se, että luotainta voitiin käyttää Covid-19-pandemian aikana. Itsehavainnointiin perustuvana vaihtoehtona luotaimen käyttö ei vaadi suoraa kontaktia tutkijan ja tutkittavan välillä, etenkin jos dokumentointivälineenä on tutkittavan oma puhelin. Luotain koettiin myös helposti muokattavaksi keinoksi, jolloin tutkija kykeni keskenkin tutkimuksen tarkentamaan toiveitaan osallistujien suuntaan, ja toisaalta antamaan vapauksia osallistujilta tulleille toiveille. Esimerkiksi Martikaisen (2021, 32) tutkimuksessa osa

toivoi mahdollisuutta nauhurin ohella kirjoittaa ajatuksistaan, ja tämä heille suotiin. Luotaimen muokattavuus korostui myös siinä, että sen pystyi alun perinkin tekemään luovasti ja ”oman näköisesti”. Esimerkkinä tästä visuaalisesti houkuttelevaksi tehdyt päiväkirjatehtävät (Turunen) sekä tarinapuu (Arkivuo).

Useassa lähdeaineiston työssä muotoiluluotainta oli käytetty ns. välivaiheena ja sen antamaa tietoa hyödynnettiin jatkotyöskentelyssä. Parissa työssä saatu tieto pohjusti työpajatyöskentelyä, joissa pyrittiin syventämään jo saatua dataa. Lisäksi luotaimien pohjalta, yksin tai yhdessä muun menetelmän kanssa, voitiin luoda asiakasprofiileja sekä empatiakarttoja. Haastatteluissa, joissa kohdehenkilö oli sama kuin luotainta käyttänyt henkilö, luotaimen vastaukset toimivat keskustelun avaajana ja ”jään rikkojana”.

Luotaimissa tuotettu aineisto antoi hyvän pohjan seuraavan vaiheen haastatteluihin. Miten kokee itsensä digikäyttäjänä -tehtävä, johon lähes kaikki laittoivat kuvan tai gifin, toimi erityisen hyvin aiheeseen liittyvän keskustelun avaajana, ja sen avulla sai hyvin aiheesta lisätietoa. (Sohlberg 2021, 40).

Ronkaisen (2021, 35) työssä luotaimen ja haastattelun yhteistuloksista syntyi kehitystarpeen mukainen tarkistuslista, jonka tulisi helpottaa jatkotutkimuksien tekemistä. Mustonen (2021, 58) kommentoi, kuinka itsedokumentointi annetusta aiheesta tuotti odottamatonta mutta huomionarvoista oheistietoa, jota voidaan huomioida myöhemmissä kehitystoimissa.

Vaikka luotaimen etuna nähtiin etäyhteys tutkittaviin, koettiin etäisyys osittain haasteenakin. Tämä näyttäytyi mm. yhteisymmärryksen rakentamisen vaikeuksissa, jolloin tutkija koki ohjeidensa jääneen väärin ymmärretyiksi ja/tai turhan niukasti muo-
toilluiksi.

Syyksi [pienen osallistujamäärän] arvelen antamani puutteellisen perehdytyksen tai lomakkeiden liian niukan selitetekstin. (Mustonen 2021, 55.)

Aineistoa analysoidessani ajattelin, että olisin saanut huomattavasti enemmän jäsenneltyä aineistoa, mikäli haastattelurunko olisi ollut strukturoidumpi. (Martikainen 2021, 45.)

Myös aikataulutuksen kanssa koettiin luotaimen toteutuksessa ongelmia. Kohde-ryhmää saattoi olla vaikea osallistaa ja tavoittaa esimerkiksi loma-ajan vuoksi, mutta lisäksi vapaus itsedokumentoinnin ajoitukseen saattoi vaikuttaa aineiston määrään ja luotettavuuteen. Kuten Sohlberg (2021, 39) pohdinnoissaan totesi, olisi reaaliaikainen viestittely voinut rikastuttaa vastausten tasoa, kun tutkija olisi voinut tilannesidonnaisesti kysyä tarkentavia kysymyksiä.

Alkuperäisaineistoissa luotainten eettisyyttä oli huomioitu monelta kannalta, eikä se aiheuttanut tekijöille erityisiä vaikeuksia. Tutkimuksiin osallistuminen oli vapaaehtoista (ja monien töiden osalta kirjattiin lupalaput), osallistujat eivät nähneet toistensa vastauksia, ja osallistujien tunnistettavat tiedot poistettiin viimeistään ennen tutkimusraportointia.

Lomakkeella pyrittiin yhtäältä varmistamaan, että osallistuja on saanut kattavasti tietoa tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja tavoitteesta sekä käytänteistä, ja toisaalta varmistamaan osallistujalle aineiston turvallinen käyttö ja säilytys sekä kuvaamaan osallistujan oikeus keskeyttää tai peruuttaa tutkimukseen osallistuminen milloin tahansa. (Ronkainen 2021, 38.)

Lisäksi ainakin Ronkaisen (2021, 47) työssä hyödynnettiin salattua palvelinta vastausten käsittelyssä. Tutkimuseettisyyttä oli myös huomioitu sillä, että osallistujien varmistettiin osaavan käyttää luotainmenetelmää, kuten Martikaisen työssä ääninauhuria. Opinnäytetöiden tekijät olivat myös pyytäneet osallistujia kääntymään matalla kynnyksellä heidän puoleensa ongelmatilanteissa ja kirjanneet yhteystietonsa ohjeiden oheen.

Asiakkaiden näkökulma

Asiakaslähtöiset alaluokat nimikoituivat näin: 1. Luotaimen edut, 2. Luotaimen heikkoudet, 3. Osallistujien erot aktiivisuudessa ja ohjeiden noudattamisessa, 4. Odotukset vs. toteutuma, ja 5. Saatu palaute luotaimesta menetelmänä. Luokittelut analyysiyksiköineen löytyvät liitteestä 3.

Alkuperäisaineiston perusteella muotoiluluotaimen käytöllä oli monipuolisia etuja. Erityisen paljon mainintoja sai luotaimen asiakaslähtöisyys ja muokattavuus. Digitaalisten luotaimien osalta tämä konkretisoitui siinä, että osallistujien oli

mahdollisuus valita viestimuotonsa (ääni, kuva, video, teksti), ja ainakin jossain määrin aikataulunsa. Esimerkiksi jos ohjeena oli muutama kommentti päivässä, sai osallistuja ajoittaa vastaamisensa mihin tahansa vuorokauden hetkeen. Toisaalta digitaalisuus myös mahdollisti Ronkaisen (2021, 36) sanoin *aidon tilannesidonnaisuuden*, kun osallistuja pystyi heti ohjeistetun hetken eteen tullessa viestimään tutkijalle kokemuksestaan. Vaikka päivittäinen ajankäyttö tutkimukseen osallistumiseksi oli pieni, aineiston informaation syvyyttä saatiin kasvatettua sillä, että osallistumispäiviä oli useampia peräkkäin.

WhatsApp-sovelluksen etuina koettiin sen tunnettavuus asiakkaiden parissa, jolloin osallistumiseen oli myös matalampi kynnys. Kun tutkimukseen pystyi osallistumaan omalla älypuhelimella ja tutulla sovelluksella, saatiin sillä houkuteltua mukaan sellaisiakin (nuoria), joita muuten on vaikeampi tavoittaa. Tutkijan oli myös luontevaa esittää tarkentavia kysymyksiä viestiketjussa tutkittavan kanssa, sekä tarvittaessa muistutella päivittäisistä tehtävistä. Tällaisen mobiililuotaimen eduissa toistui lisäksi etäyhteys, joka etenkin Covid 19- pandemian aikana ylipäättään mahdollisti tutkimuksen toteuttamisen. Osallistujien koettiin jopa mieluummin olevan etäyhteydessä, sillä kasvotusten tapahtuva haastattelu voi etenkin nuorille olla ahdistavaa.

WhatsApp -sovelluksen tapainen mobiililaitteella tapahtuva palautteenanto tai asiakasymmärryksen kerääminen voisi toimia nuorten osalta jatkossakin (Lahtinen 2021, 49).

Arkivuon ja Turusen muotoiluluotaimet erosivat muista siinä, että tekijät olivat itse pitkälti suunnitelleet ja luoneet luotaimensa. Etuina tässä nähtiin luovuuden ja moniulotteisuuden mahdollistuminen, sekä kuvien käyttäminen sanojen sijaan/ohessa. Mahdollisuudella kuvittaa/piirtää saatiin pieniäkin lapsia osalliseksi dokumentointiin, mutta kuvien käytön koettiin myös madaltaneen osallistumisen kynnyksiä, jos aihepiiri oli hyvin henkilökohtainen ja arkaluonteinen.

Visuaaliset keinot voivat olla helpompi tapa silloin, kun sanoja ei löydy (Arkivuo 2019, 27).

Luotaimien etuna yleisesti ottaen koettiin sellaisen tiedon saavuttaminen, mitä muilla työvälineillä ei olisi tavoitettu. Näihin lukeutuivat asiakkailta saatu tieto ja

havainnot arkisista tilanteista, tiedon syvällisyys, dialogisuus tutkijan ja tutkittavan välillä, ja hankalasti saavutettavien asiakkaiden osallisuus. Merkittävänä etuna koettiin myös luotaimen yhteensopivuus muiden tutkimusmenetelmien kanssa, jolloin esimerkiksi aineistoa voitiin käyttää haastattelussa muistin tukena. Palveluntuottajalle luotaimen koettiin olevan hyvä ja muunneltavissa oleva väline asiakaspalautteen keruuseen.

Heikkouksina digitaalisissa luotainmenetelmissä koettiin mahdollisuus siihen, että tuloksissa voi painottua digitaidoiltaan muita vahvempien ääni. Tämän lisäksi tutkijat kokivat, ettei luotain sovellu heille, joilla on haasteita jo elämän perusasioista selviytymiseen, sillä osallistumiseenkin vaaditaan jossain määrin resursseja.

Jos on muutoinkin elämässään passiivinen eikä ole halukas tai kykenevä miettimään tulevaisuuttaan tai osallistumaan heitä koskevien palveluiden kehittämistyöhön, siihen osallistaminen on erityisen vaikeaa (Lahtinen 2020, 50).

Käytännön ongelmana myös koettiin haastavampien asiakasryhmän löytäminen ja rekrytointi tutkimukseen, ja tässä vaadittiin apuja heidän parissaan työskenteleviltä ammattilaiselta. Tämä puolestaan voi vaikuttaa oikeanlaisen tutkimustiedon välittymiseen ja sysää aktivoimisen vastuuta ”välikäsilte”. Ylipäätään muotoiluluotaimen koettiin olevan ajallisesti ja ylläpidoltaan vaativa niin osallistujille kuin vastuhenkilöille, etenkin jos itsedokumentointi jakautui usealle päivälle.

Luotaimen toteutus suunnittelusta analysointiin on aikaa vievä prosessi, ja se kannattaa huomioida tämän menetelmän valinnan yhteydessä (Sohlberg 2021, 40).

Aikaan sidonnaisena haasteena nähtiin lisäksi se, että tulosten luotettavuus voi olla sidoksissa ajankohtaan, jolloin tutkimus toteutuu (yksilölliset palvelupolut huomioiden), sekä asiakkaiden motivoimiseen osallistua monta päivää kestävään tutkimukseen. Motivointia voi vaikeuttaa tutkimuksen teema, kuten palvelun laadun parantaminen, jos se ei osallistujaa itseään puhuttele. Monipäiväisyys ei myöskään ollut tae

aineiston vivahteikkaammasta annista, jos osallistujien päivät olivat samankaltaisia ja sen myötä päivittäiset vastauksetkin.

Vaikka kaikki tutkimuksiin osallistuneet asiakkaat olivat mukana omasta tahdostaan ja saivat ohjeet luotaimien käyttöön, oli heidän välillään eroja ohjeiden noudattamisen suhteen. Tämä ilmeni esimerkiksi siinä, ettei tutkija saanut vastauksia kaikkiin esittämiinsä kysymyksiin, sekä siinä, että joitain osallistujista jouduttiin muistuttelemaan päivittäisistä tehtävistä. Vastavuoroisesti mobiililuotaimienkin käyttäjistä osalla oli selkeät rutiinit vastaamisajankohdan ja -tyylin osalta. Vastausten kattavuudessaakin näyttäytyi eroja, sillä osan koettiin vastaavan kysymyksiin mielellään ja avoimesti, kun taas osan kommentit jäivät minimaalisiksi. Jos luotainta oli käytetty haastattelun pohjana, saattoi saman osallistujan kohdalla olla muutoksia aktiivisuudessa etäyhteydessä vs. kasvotusten.

Alkuperäisaineiston tutkimuksissa, riippumatta luotainmenetelmästä, jäi moni työ vaille tavoittelemaansa osallistuja- ja vastausmäärää. Tämä siitäkin huolimatta, että osallistumisesta oli tarjolla pieni palkkio, kuten elokuvalippu. Vähäinen osallistujamäärä vaikutti luonnollisesti aineiston antiin ja sen hyötyyn tutkimusongelman osalta. Myös kohdeorganisaatioiden henkilökunnan tietoisuus tutkimuksesta, ja sen markkinoinnista asiakkaille, jäi monella tekijöistä epävarmaksi. Erityishaasteita tutkijoille aiheutui tilanteissa, joissa luotainmenetelmän olisi toivottu tuovan tasapuolisesti tietoa asiakkailta ja henkilökunnalta, mutta vastausten määrässä oli paljon epäsuhtaa. Näin kävi esimerkiksi Mustoselle (2021, 55):

Luotainten hyöty jäi melko vaisuksi, sillä asiakasnäkökulmasta täytettyjä luotaimia sain takaisin 15 kappaletta, ohjaajien vain kaksi.

Luotaimien itsedokumentointivälineenä sisältyi myös odotuksia asiakkaiden innokkaammasta osallistumisesta ja kattavammista pohdinnoista, kuin mitä lopputulos oli. Tämän vuoksi tekijöille jäi epävarmuutta siitä, kuinka paljon tutkimuksen avulla on todellista hyötyä palvelun kehitystyölle, ja missä määrin asiakasymmärrys todella lisääntyi.

Lisäksi tutkimusprosessin ja luotaimen käytön todettiin ainakin muutaman työn osalta olevan eläväistä, jolloin tutkijan oli oltava tarkkana siitä, ettei toteutus muuttuisi liikaa suunnitellusta. Töissä, joissa luotainta käytettiin suorassa kontaktissa

asiakkaiden kanssa, tämä oli helpompaa kuin muissa. Muiden osalta osa vastauksista jouduttiin jättämään analysoinnin ja johtopäätösten ulkopuolelle.

Esimerkkinä muutama tallentimesta löytynyt laulupätkä, tallentimen jouduttua hetkellisesti muiden kuin haastateltavan haltuun (Martikainen 2021, 34).

Osassa alkuperäisaineiston tutkimuksista muotoiluluotainta pilotoitiin ennen varsinaisia asiakkaita. Pilotointia toteutettiin samankaltaisissa elämäntilanteissa olevilla henkilöillä, sosiaalipalvelun henkilökunnan edustajilla tai tutkijoiden lähipiirissä. Saadun palautteen pohjalta luotaimia voitiin vielä muokata.

Asiakaspalautte luotaimia käyttäneiltä kohdehenkilöiltä oli pääosin positiivista. Osallistuminen koettiin vaivattomana, vain vähän aikaa vievänä ja motivoivana. Mobiiluotaimien osalta arvostusta sai jo ennestään tutun sovelluksen käyttö. Perheille suunnatun tehtäväkansion kerrottiin olleen lasten suosiossa, kun osioissa sai käyttää luovuutta ja visuaalisuutta. Jos asiakkaat osallistuivat luotain-osion jälkeen haastatteluihin, kokivat he kynnyksen olleen matalampi, kuin mitä pelkkään haastatteluun tuleminen olisi ollut. Osa jopa sanoitti, ettei välttämättä olisi lainkaan osallistunut tutkimukseen, jos aihetta olisi käsitelty suoraan haastattelussa. Tämän lisäksi luotaimet koettiin mielekkäinä tapoina antaa asiakaspalautetta:

Palaute haastateltavilta oli, että sitä voisi käyttää asiakastyössä työskentelyvälineenä sekä vertaisryhmän ryhmäpalautteen antamiseen (Arkivuo 2019, 27).

6.4 Johtopäätökset

Synteesiä muodostettaessa on huomioitava tutkimuskysymykset ja annettava niihin selkeä vastaus. Analyysin pohjalta muodostettavan synteessin tulee sisältää katsauksen tulokset, pohdinnan katsauksen heikkouksista, johtopäätökset, tulosten sovellettavuuden arvioinnin ja jatkotutkimusehdotukset. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 115; Ojasalo ym. 2014, 143–144.) Koska kirjallisuuskatsaus ja siihen sisältyvä sisälönanalyysi olivat tässä tapauksessa osa opinnäytetyötä, vaikuttivat viimeksi mainitun ohjeet raportin rakenteeseen. Sen myötä tulosten luotettavuutta, sovellettavuutta ja jatkotutkimusehdotuksia käsitellään vasta myöhemmissä luvuissa.

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen osalta, eli ”mihin kehityskohteeseen muotoilu-luotaimella on haluttu vaikuttaa ja kuinka menetelmää käytettiin?”, vastaukset olivat seuraavat:

- Mobiililuotaimia oli kolme ja niitä käytettiin WhatsApp-viestintäsovelluksen kautta 5–7 päivän ajan. Luotaimet eri painopisteineen olivat osa hanketta, jolla kartoitettiin asiakasymmärrystä nuorille suunnattujen digitaalisten sosi-aali- ja terveystalveluiden kehittämiseen.
- Ääninauhuri-luotain oli ltsedokumentoinnin väline, johon asiakkaat nauhoitti-vat 5 päivän ajan 10 minuutin vastaukset, ja näillä vastauksilla kehitettiin asu-mispalveluyksikköä.
- Lomake-luotaimia oli samassa tutkimuksessa kaksi eri versiota, ja niitä täy-tettiin tilannesidonnaisesti. Lomakkeilla kartoitettiin digitaalisia esteitä asun-nottomuutta kokevien ihmisten arjessa.
- Tarinapuu-luotain oli tekijänsä kehittämä, suorassa kontaktissa toteutettava menetelmä, josta saadulla tiedolla kehitettiin lähisuhdeväkivalta-yksikön asiakaspalautejärjestelmää.
- Tehtäväkansio-luotain, jota täytettiin viikon ajan, koostui tekijänsä kehittä-mistä erilaisista päiväkirjatehtävistä ja valokuvaus-osioista. Luotain kartoitti tietoa lapsiperheille suunnattua digitaalista hyvinvointi-palvelua varten.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että muotoiluluotaimia oli kehitetty itse tai niissä oli hyödynnetty asiakkaille ennestään tuttuja välineitä. Suurinta osaa luotaimista oli käytetty hajautetusti usean päivän ajan, millä on pyritty siihen, että dokumentoin-neissa näkyisi monipuolisesti kohderyhmän tavallisia arjen tilanteita. Luotaimiin osallistuneet asiakasryhmät olivat erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret, asunnot-tomat ja/tai asumispalveluyksikön asiakkaat, lähisuhdeväkivalta-yksikön asiakkaat sekä lapsiperheet. Jokaisella katsauksen muotoiluluotaimella tavoiteltiin asiakasym-märrystä joko uusien palveluiden kehitystyöhön tai jo olemassa olevien palveluiden parantamiseksi. Toisin sanoen, perimmäisenä tarkoituksena oli lisäarvon tuotto asi-akkaille itselleen.

Toiseen tutkimuskysymykseen, ”miten valittu luotain toimi asiakkaiden parissa?”, muodostui johtopäätöksinä kuusi pääluokkaa, jotka nimettiin teemoja kuvailevin

termein. Aloittaen muotoiluluotaimen eduista, korostivat tutkimuskokemukset sen monikäyttöisyyttä, asiakaslähtöisyyttä sekä subjektiivisuutta. Monikäyttöisyys ilmeni mahdollisuudessa pilotoida luotainta ennen varsinaista tutkimusta, mahdollisuudessa tehdä menetelmästä omannäköinen (mutta myös muokata sitä keskenkin tutkimuksen) ja mahdollisuudessa toteuttaa luotain etämenetelmänä ja/tai lähityöskentelynä. Monikäyttöisyys korostui myös erityisesti siinä, että luotainta voitiin käyttää täydentävänä ja/tai pohjustavana tiedonlähteenä muiden menetelmien rinnalla, jolloin menetelmät hyötyivät toinen toisistaan ja informaatioarvo kasvoi. Asiakaslähtöisyys muotoiluluotaimen etuna näkyi mahdollisuudessa suunnitella se asiakkaan tarpeisiin ja kykyihin vastaavaksi, iästä tai elämäntilanteesta huolimatta. Esimerkiksi mobiililuotain kulki asiakkaan mukana jo muutenkin, ja tehtäväkansio-luotaimessa oli lapsillekin sopivat osiot. Merkittävänä etuna niin tutkijalle kuin osallistujalle oli visuaalisuuden mahdollisuus, jolloin aikuisenkaan ei ollut välttämätöntä käyttää sanoja itseilmaisun välineenä, joka puolestaan saattoi madaltaa osallistumisen kynnystä.

Subjektiivisuudella viitataan katsauksen tuloksissa sillä, että muotoiluluotaimella on voitu saada hyvin henkilökohtaista ja yksilöllistä tietoa asiakkaan elämästä. Vaikka subjektiivisuus voi haastaa tulosten yleistettävyyttä, on sen etuna asiakkaan ”aidon” arjen ja konkreettisten tilanteiden näyttäytyminen, joka puolestaan voi syventää asiakasymmärryksen tasoa. Luotaimen subjektiivisuus ilmeni myös asiakkaan mahdollisuudessa toteuttaa osallistumisestaan alkuperäisistä ohjeista poiketen. Henkilökohtaista huomiointia syntyi lisäksi tutkijan ja asiakkaan välisissä dialogeissa, sekä silloin, kun luotain toimi jään rikkojana ennen haastattelua. Nämä kaikki lisäsivät asiakkaiden motivaatiota ja sitoutumista.

Haasteina luotaimien käyttökokemuksissa nähtiin niiden rajaavuus, sitovuus ja epävarmuus. Rajaavuus näkyi siinä, että luotaimen osallistuminen ja sitoutuminen vaativat asiakkaalta voimavaroja, joita ei ko. elämäntilanteessa välttämättä ollut. Esimerkiksi osallistumisen vievä aika saattoi eri asiakkaista tuntua isolta tai pieneltä samassakin tutkimuksessa. Konkreettisenä haasteena mobiililuotaimiin ja muihin digitaalisiin menetelmiin liittyen voidaan myös todeta, ettei kaikilta asiakkailta voida edellyttää ko. laitteiden omistamista eri sovelluksineen, tai taitoja käyttää tutkijan toivomia viestintäkeinoja.

Tutkijan näkökulmasta luotaimen haasteena ilmeni sen ylläpidon vaatima aika, oli kyseessä millainen luotain tahansa. Kun luotaimen käyttö jakautui monelle päivälle, joutui tutkija muistuttelemaan osallistujia tehtävistä ja motivoimaan heitä vastausten täydentämiseksi. Lisäksi dokumentoinnin määrä ja sen monimuotoisuus vaativat huolellisuutta ja aikaa vastausten litteroimiseksi ja analysoimiseksi. Itsedokumentointiin ja avoimiin kysymyksiin liittyvänä riskinä näyttäytyi myös se, ettei tulosten määrään ja laatuun voinut luotaimen kanssa luottaa. Asiakkaat saattoivat jättää vastaamatta joihinkin kohtiin tai tehdä sen niin pienimuotoisesti, ettei se juuri tuottanut lisätietoa. Epävarmuutta aiheutti myös tiedon luotettavuus, jos juuri tutkimuspäiviin ei osunut tutkimuksen kannalta otollisia tilanteita.

Huolimatta alkuperäistutkimusten keskinäisistä asetelma-eroista, oli muotoiluluotaimen käytöstä enemmän yhdistäviä kuin ristiriitaisia kokemuksia. Kuten aineiston abstrahointia havainnoivassa kuviossa 3 ilmenee, ristiriitaisuudet koskivat saavutetun tiedon määrää ja laatua, osallistujien innokkuutta, sekä henkilökunnan roolia tutkimuksen toteutuksessa. Opinnäytetöiden tekijät uskoivat vaihteluiden aiheutuneen ohjeiden tarkkuuksista, aiheiden kokemisesta motivoivina, osallistumisen vaivattomuudesta ja henkilökunnan tietoisuudesta tutkimukseen liittyen.

7 POHDINTA

7.1 Opinnäytetyöprosessin ja tulosten yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisia käyttökokemuksia sosiaalialan kehitystyössä on kertynyt muotoilu luotaimista, ja millaisia alaan sidonnaisia haasteita tai oivalluksia ne ovat tuoneet. Kirjallisuuskatsauksen johtopäätökset pohjautuivat seitsemästä YAMK-opinnäytetyöstä kerättyyn tietoon. Prosessin jokaista vaihetta ohjasivat tutkimuskysymykset, jotta fokus pysyi niiden mukaisena. Tutkimuskokemus aktualisoi Tuomen ja Sarajärven (2018, 117) toteamuksen siitä, kuinka aineiston analyysiä tehdessä keskittyminen voi herkästi häiriintyä informaatiotulvassa. Alkuperäisaineistoa käsiteltiin sisällönanalyysin keinoin eli edeten redusoinnista klusterointiin ja edelleen abstrahointiin. Koska tutkimusten asetelmat olivat niin toisistaan poikkeavia, täydennettiin analyysia ja siitä johdettua synteesiä integroidulle kirjallisuuskatsaukselle luodulla aineistonanalyysimallilla. Eri analyysimenetelmiä yhdistelemällä tavoitettiin syvempi ymmärrys niistä eroista ja yhtäläisyyksistä, joita muotoilu luotaimien käytöstä oli saatu sosiaalipalveluiden kentällä. Johtopäätöksissä haluttiin tuoda esiin nimenomaa alkuperäistutkimusten ja niiden tekijöiden raportoimia kokemuksia, välttämällä menetelmäkirjallisuuden teoretiedon vaikutuksia.

Ensimmäinen tutkimuskysymys, ”mihin kehityskohteeseen muotoilu luotaimella on haluttu vaikuttaa ja kuinka menetelmää käytettiin?”, teki näkyväksi muotoilu luotaimen monet käyttömahdollisuudet. Alkuperäisissä tutkimuksissa kerätyt dokumentit olivat digitaalisia, paperillisia tai äänitettyjä, ja jokaisen käyttöön liittyi niin hyviä kuin huonoja puolia. Luotaimia oli myös käytetty erilaisiin kehitystarpeisiin. Katsauksen merkittävänä antina voidaankin todeta, että sosiaalipalveluiden kehittämisessä muotoilu luotainta voidaan käyttää asiakkuusprosessien kaikissa vaiheissa: asiakasymmärryksen ja -segmenttien luomisessa uutta palvelua varten, asiakaspolun eri pisteiden näkemisessä asiakkaan silmin, ja jälkikäteen asiakaspalautteen keräämisessä palveluntuottajalle.

Toiseen tutkimuskysymykseen, ”miten valittu luotain toimi asiakkaiden parissa?”, muodostui vastauksia aineiston sisällönanalyysin ja synteessin pohjalta. Heti prosessin alkaessa analyysiyksiköiden huomattiin luontevasti jakautuvan kahteen näkökulmaan, ja niiden alla yhtenäisten teemojen alle. Klusterointia jatkaen alaluokista oli luontevaa yhdistää yläluokkia, joiden osalta tekijä- ja asiakasnäkökulmat eivät olleet

niin erottuvia, mutta jakoa alkoi tapahtua luotaimen etuihin ja haasteisiin. Nämä teemoitettiin kuuteen pääluokkaan, joista etuina erottuivat muotoiluluotaimen monikäyttöisyys, asiakaslähtöisyys sekä subjektiivisuus. Haasteina käyttökokemusten perusteella nähtiin luotaimen rajaavuus, sitovuus ja epävarmuus.

Tulosten yhteenvetona voidaan todeta, että muotoiluluotaimen monikanavaisuus ja muokattavuus tekee siitä toimivan välineen sosiaalipalveluiden kehittämiseen. Luotain voidaan luoda tiettyä asiakasryhmää ja sen mahdollisia rajoitteita huomioivaksi, ja tarpeen mukaan sitä voidaan jatkokehittää keskenkin prosessia. Muotoiluluotainta voi käyttää yksittäisenä ja konkreettisia asiakaskokemuksia kartoittavana työkaluna, mutta syvempään asiakasymmärrykseen pääsemiseksi se hyötyy toisesta muotoilun menetelmästä rinnallaan. Luotaimen kysymykset vastauksineen voivat olla strukturoituja, avoimia, kirjoitettuja, nauhoitettuja tai kuvitettuja, ja luotaimen käyttö voi tapahtua suorassa asiakaskontaktissa tai etänä. Isojen asiakasryhmien kuulemiseen luotain ei välttämättä sovellu ideaalisesti, sillä vaikka alkuperäistutkimuksissa osallistujamäärät olivat verrattain vähälukuisia, koettiin dokumenttien purku työllistävänä.

Katsauksen tuloksiin nojaten on myös kohderyhmään sidonnaisilla ammattilaisilla vaikutusta lopputulokseen. Jos henkilökunta esimerkiksi auttaa asiakkaiden rekrytoinnissa ja antaa merkittäviä näkemyksiä luotaimen muotoiluun, toimii se prosessia vahvistavana tekijänä. Jos taas henkilökunta ei ole tietoinen tutkimuksen toteutumisesta, tai ole itse motivoitunut kehitystyötä edistämään, voi se heikentää asiakkaiden saavuttamista ja viime kädessä tutkimuksen onnistumista.

7.2 Kirjallisuuskatsauksen luotettavuus

Kirjallisuuskatsausten osalta on alusta asti merkittävää, että tutkimuksen tavoite on selkeä ja tutkija tunnistaa eri katsaustyyppien menetelmälliset erot. Koska kirjallisuuskatsauksen metodologia on verrattain nuorta, sisältyy menetelmään haasteita mm. vakiintumattoman terminologian, tulosten tulkinnan ja niukan empiirisen tuen puitteissa. (Suhonen, Axelin & Stolt 2016, 18.) Lisäksi, jos alkuperäistutkimukset ovat kvalitatiivisia kuten tässä työssä, haastaa se luotettavuutta jo lähtökohtaisesti: *Laadullisessa tutkimusmenetelmässä voisi jopa väittää, että yleistettävyyden ja luotettavuuden arvioinnin raja on kuin veteen piirretty viiva.* (Vilkkä 2021).

Vaikka tutkimus- ja kehitystyötä ohjaisivat tietyt normit, on ymmärtäminen aina jokseenkin subjektiivinen kokemus. Tässä opinnäytetyössä ymmärryksen muodostuminen on ollut kerroksellista: alkuperäistutkimusten raporteissa tekijät ovat tulkinneet työtään ja sen tuloksia, ja katsauksessa saavutettu ymmärrys perustuu alkuperäistutkimusten ymmärrykseen. Läpinäkyvyydellä, oman toiminnan kriittisellä arvioinnilla ja lähdeaineiston monipuolisella tarkastelulla on kuitenkin pyritty pääsemään tarpeeksi lähelle jaettava ymmärrystä – vaikka se ei absoluuttinen totuus olisi-kaan.

Opinnäytetyön prosessiin ja raportointiin toi oman haasteensa useiden ohjeiden päällekkäisyys. Jo pelkästään kirjallisuuskatsauksen ja aineiston analyysin tekemiseen löytyi erilaisia näkökulmia ja ehtoja, mutta näiden lisäksi tuli huomioida ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjeita. Osittain päällekkäiset ja osittain risteävät ohjeet vaativat monta pysähdystä ja valintaa prosessin aikana. Varmuutta ratkaisuihin antoivat työn tauotukset sekä opinnäytetyön ohjaajan välipalautteet ja ohjaus. Lisäksi itsereflektoinnin tukena koko prosessin ajan toimi suunnitelmavaiheessa tehty SWOT-analyysi, jolla toisaalta ennakoitiin prosessiin vaikuttavia sisäisiä- ja ulkoisia tekijöitä, mutta joka toimi myös henkilökohtaisena työskentelyn arviointityökaluna matkan varrella.

Hakuprosessi

Katsaukseen valitun kirjallisuuden löytäminen ja karsiminen, valikointi eettisesti kestäväällä tavalla ja puolueeton käsittely vaikuttavat kaikki kokonaisuuden luotettavuuteen. Hakuprosessi ei koskaan ole täydellinen, mutta huolellisella suunnittelulla vahva. Yksi merkittävimmistä asioista on arvioida, millaista lähdeaineistoa katsauksesta jäi mahdollisesti uupumaan: millaisista tutkimuksista olisi saatu tärkeää lisätietoa? (Aveyard 2007, Niela-Vilénin & Hamarin 2016, 27–28 mukaan.)

Tämän opinnäytetyön osalta edellä mainittua kysymystä voi pohtia toisaalta siltä kannalta, mitä aineistoa jätettiin tarkoituksella hakuprosessin ulkopuolelle (poissulkukriteerit), ja mitä aineistoa on voinut jäädä saavuttamatta hakuprosessin myöhemmissä vaiheissa. Esimerkiksi aineiston rajaus YAMK-opinnäytetöihin oli harkittu valinta, mutta jos hakuprosessi olisi sallinut Pro gradut, väitöskirjat ja tieteelliset artikkelit, ja näitä olisi aiheesta löytynyt, olisi niistä voinut saada lisätietoa tuloksiin.

YAMK-töiden osalta täyttä varmuutta ei voida saada siitä, oliko kaikkia aiheen töitä julkaistu tietokannasta löydettäväksi.

Poissulkukriteereihin liittyen jo kielirajoitteet ovat merkittäviä huomioida, sillä kuten Niela-Vilén & Hamari (2016, 26) kommentoivat, ideaalitulanteessa katsaukseen otettaisiin mukaan millä tahansa kielellä kirjoitetut tutkimukset, jolloin riski virhepäätelmiin vähenisi. Se on kuitenkin harvoin mahdollista resurssien puitteissa. Resurssit vaikuttavat lisäksi koko hakuprosessin luotettavuuteen, sillä yksittäiseltä tutkijalta voi jäädä kahta tutkijaa enemmän oleellisia lähdetutkimuksia huomioimatta (CRD 2008, Valkeapään 2016, 64 mukaan). Silti, hakujen ja aiheen rajauksellakin on merkittävä rooli, ja siihen vaikuttavat tutkimuskohtaiset resurssit. YAMK-opinnäytetyön osalta raameja tutkimuksen kattavuudelle ja hallittavuudelle antavat työmäärälle osoitetut opintopisteet, mutta myös opinnäytetyön tavoitteet yleisellä ja yksityisellä tasolla.

Sisällönanalyysi

Onnistuneen hakuprosessin ja aiheen rajauksen ohella luotettavuuteen vaikuttaa aineiston käsittelyn tuloksineen. Ojasalon ym. (2014, 144) mukaan sisällönanalyysiä kritisoidaan pääosin kahdesta syystä: Ensimmäkin siksi, että mielekkäät johtopäätökset ovat voineet jäädä analysoinnin jalkoihin, ja toiseksi siksi, että mekaanisessa analysointiprosessissa on saattanut jäädä jotain oleellista huomiotta. Tähän haasteeseen pyrittiin vastaamaan sillä, että sisällönanalyysia toteutettiin kahdesta näkökulmasta (fenomenologis-hermeneuttinen tapa + Whitemoren malli integroituun katsaukseen), kuten myös sillä, että alkuperäistutkimuksiin palattiin aika ajoin varmistamaan asiayhteyksiä. Lisäksi, kuten Kangasniemi ja Pölkki (2016, 91) ohjeistavat, analyysiprosessit ja johtopäätöksien muodostumiset tehtiin mahdollisimman läpinäkyviksi ja toistettaviksi, ja prosessia ohjasi alusta loppuun tutkimuskysymykset.

7.3 Tulosten luotettavuus ja yleistettävyys

Tulosten luotettavuutta voidaan tarkastella vertaamalla johtopäätöksiä aiempaan tutkimustietoon (Kangasniemi & Pölkki 2016, 91). Tämän opinnäytetyön tuloksiin voidaan saada osviittaa ainakin Trischlerin ym. (2019) palvelumuotoilua julkisissa palveluissa käsittelevästä tutkimuksesta. Sen mukaan osallistumisen haasteet

ilmenevät erityisesti marginaaliryhmien parissa ja arkaluonteisia aiheita (esim. päihde, väkivalta ja köyhyys) käsittelevissä palveluissa, joiden asiakkaat eivät välttämättä tunne tarvetta muutokselle tai jotka eivät tunne voivansa osallistua palveluratkaisuihin. Huomioiden tämän kirjallisuuskatsauksen alkuperäistutkimusten asiakasryhmiä, vaikuttaa Trischlerin ym. päätelmät osuvan kohdilleen, ja selittävät osaltaan toivottua pienemmäksi jääneitä osallistumismääriä ja tuloksia. Samaan tutkimukseen peilaten lienee syytä myös olettaa, ettei hyvinkään suunniteltu ja hienosti toteutettu luotainmenetelmä olisi tae saada kaikkia siihen osallistumaan.

Toisaalta on hyvä myös huomioida, ettei asiakaskaan voi ottaa kantaa muiden kuin itsensä ja omien kokemustensa puolesta. (Lahtinen 2020, 50.) Tällöin on käytettävä arviointikykyä siinä, kuinka paljon yksittäiselle näkemykselle voidaan antaa painoarvoa. Tämän opinnäytetyön alkuperäistutkimuksissa osallistujamäärät olivat paikoin pienet, joka vaikutti tutkimustulosten yleistettävyyteen ja luotettavuuteen. Lienee selvää, että jos esimerkiksi tietyn palvelun asiakkaista kuullaan vain muutamaa, ei heidän äänensä voida olettaa edustavan koko asiakaskuntaa. Pienten osallistumisprosenttien vuoksi myöskään luotaimesta menetelmänä ei saatu toivotusti kokemuksia, ja koska tämä ilmiö koski useaa alkuperäistutkimuksen tutkimusta, langettaa se luotettavuuden haasteita tämän opinnäytetyön yhteen kokoaville tuloksille.

Tulosten yleistettävyyttä arvioidessa ovat keskiössä kysymykset siitä, kuinka valitut kohderyhmät ja menetelmät ovat vaikuttaneet tuloksiin. (Aveyard 2007; Magarey 2011, Niela-Vilénin & Hamarin 2016, 29 mukaan.). Hyvin erilaisista alkuperäistutkimuksista koottu aineisto vaikeuttaa yleistettävyyttä, mutta myös klusteroinnin ja abstrahoinnin kanssa tulee olla tarkka, jotta luokitteluihin ei sisältyisi virheellisiä tulokintoja. Tähän sisältyy myös sen huomiointi, ettei synteessivaiheessa ns. yliarvioidakaan alkuperäistutkimuksista saatua näyttöä. (Whittemore 2005, Niela-Vilénin & Hamarin 2016, 32–33 mukaan.)

Alkuperäisaineiston toisistaan poikkeavat tutkimusasetelmat haastoivat tulosten yleistettävyyttä tässäkin työssä. Ensinnäkin muotoiluotaimet olivat erilaisia toteutukseltaan, tarkoitukseltaan ja asiakasryhmiltään, mutta lisäksi luotaimia käytettiin monessa työssä osana suurempaa kokonaisuutta. Näin vaihtelevalta pohjalta on vaikea tehdä yleistyksiä esimerkiksi luotaimen käytöstä tietyn asiakasryhmän parissa, joskin heikkoja signaaleja oli havaittavissa: esimerkiksi mobiililuotain

näyttäytyi helposti kehitettävänä ja monelle asiakkaalle luontevana menetelmä itse-dokumentointiin.

Kaiken kaikkiaan olivat kokemukset muotoiluluotaimien käytöstä sosiaalipalveluiden kehittämisessä rohkaisevia. Innovatiivisena ja moneen muokkautuvana menetelmänä luotainta voidaan käyttää pitkälti kaikkien asiakkaiden kanssa ja kaikissa alan palveluissa: niin lasten kuin aikuisten parissa, matalan kynnyksen palveluissa ja tuetummissa yksiköissä, sekä muuten vaikeasti tavoitettavien ryhmien saavuttamiseksi. Tämä kuitenkin vaatii kohderyhmän ymmärtämistä, ja asiakkaan edellytyksien ja rajoitteiden huomioimista. Monipuolisuudestaan huolimatta luotaimen(kaan) ei voida olettaa sopivan kaikille tai motivoivan osallisuuteen.

7.4 Jatkotutkimusehdotukset

Muotoiluluotaimen monikanavaisuus ja sosiaalipalveluiden laaja-alaisuus tarjoavat runsaasti mahdollisuuksia lisätutkimukselle. Miten esimerkiksi vaikuttaa osallistujien motivaatioon luotaimen visuaalisuus tai monipuoliset tehtävät? Millaisissa palveluissa ja millaisen asiakasryhmän kanssa muotoiluluotain toimii parhaiten? Millaista lisäarvoa voitaisiin saavuttaa, jos asiakkaan itsedokumentoinnin jakso olisi pidempi? Nykyaikaisena ratkaisuna etenkin digitaalisiin muotoilun menetelmiin kohdistuu odotuksia, kuten Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsauksessa 2014 (Huotarinen 2014, 8 mukaan) sanotaan: *Digitalisaatio ja palvelujen vuorovaikutteisuus sähköisillä välineillä avaavat sosiaali- ja terveydenhuollossa kansallisia, alueellisia ja asiakaskohtaisia mahdollisuuksia*. Kuten katsauksen alkuperäisaineistossa mobiilisovellusten osalta todettiin, olivat ne etenkin Covid-19-pandemian aikana helposti toteutettava tutkimusmenetelmä. Olisi mielenkiintoista tietää, millaisia vastaavia ratkaisuja pandemia toi sosiaalipalveluiden kentälle.

Henkilöstön näkökulma rajattiin tässä katsauksessa tarkoituksella ulkopuolelle, mutta se tarjoaisi niinkään jatkotutkimukselle otollisia aiheita. Kuinka ammattilaiset suhtautuvat asiakkaan itsedokumentoinnin mahdollisuuksiin? Millä tavoin muotoiluluotainta on käytetty/voitaisiin käyttää ammattilaisten parissa, lisäten ymmärrystä työtehtävistä? Millaista asiakkaan ja ammattilaisen vuoropuhelua voitaisiin saada luotaimilla aikaan? Palvelukohtaisella tai alueellisella tasolla voisi olla mielekäästä selvittää, missä määrin luotaimilla yksin tai yhdessä muiden menetelmien kanssa on ylipäättään saavutettu pysyviä muutoksia. Satunnaiset kehitysideoiden kokeilut

ja pilotoinnit eivät toteuta kehittämisen tarkoitusta tai tuo lisäarvoa asiakkaalle, jos tuloksia ei käsitellä systemaattisesti tai muutoksia implementoida käytäntöön. (Kallankari 2019, 203).

Vaikka kaikissa alkuperäistutkimuksissa muotoiluluotaimen käyttö oli sidoksissa sosiaalipalveluiden kehittämiseen, ei selkeää johtopäätöstä voida tehdä sen suhteen, missä määrin nimenomaa tämä ala ja tämä menetelmä korreloivat keskenään. Mikä kaikki on ollut sidoksissa muotoiluluotaimen käyttöön ja mitkä kokemukset olisivat näyttäneet muutenkin? Voisi olla mielekästä vertailla muotoiluluotaimen käyttökokemuksia eri alojen välillä, jolloin voitaisiin myös ymmärtää paremmin, mikä kaikki on sidoksissa nimenomaa sosiaalipalveluihin.

LÄHTEET

- Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Nummela: Painokiila Oy.
- Arkivuo, H. 2019. Asiakaslähtöisen asiakaspalvelujärjestelmän kehittäminen. Case: Lähisuhdeväkivalta-yksikön asiakaspalautteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. YAMK-opinnäytetyö. Viitattu 12.1.2022. Saatavissa https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/267739/Arkivuo_Heidi.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Grönroos, C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Vantaa: Hansaprint.
- Huotari, P. 2014. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö kehittämässä sosiaali- ja terveysalaa. Teoksessa Huotari, P. & Kivi, J. (toim.) Näkökulmia sosiaali- ja terveysalan kehittämiseen. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutuksen opinnäytetyö tutkimuksellisenä kehittämishankkeena (ylempi ammattikorkeakoulututkinto). Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu.
- Sarja C Artikkelikokoelmat, raportit ja muut ajankohtaiset julkaisut, osa 170. Juvenes Print, 8–15.
- Hämäläinen, K., Vilkkä, H. & Miettinen, S. 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo Teknova Oy, 60–75.
- Häyhtiö, T., Kyhä, H. & Raikisto, K-L. 2017. Palvelumuotoilu asiakkaiden osallistamisen keinona. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino Oy, 85–109.
- Kallankari, S. 2019. Muutoksen johtaminen arjessa: opas sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Tallinna: Kustannus Oy Duodecim.
- Kangasniemi, M. & Pölkki, T. 2016. Aineiston käsittely – kirjallisuuskatsauksen ydin. Teoksessa Stolt, M., Axelin, A. & Suhonen, R. (toim.) Kirjallisuuskatsaus

hoitotieteessä. Turun yliopisto, Hoitotieteen laitos. Tutkimuksia ja raportteja. Sarja A73. Turku: Juvenes Print, 80–93.

Kaufmann, K. & Peil, C. 2019. The mobile instant messaging interview (MIMI): Using WhatsApp to enhance self-reporting and explore media usage in situ. SAGE Journals. Viitattu 16.3.2022. Saatavissa:
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2050157919852392>

KEHA-keskus. 2018. Sosiaalialan työ. Työmarkkinatori. Viitattu 6.8.2021. Saatavissa:
<https://kokeile.tyomarkkinatori.fi/ammattialat/Sosiaalipalvelut/Sosiaalialan-ty%C3%B6>

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo Teknova Oy, 42–54.

Kreapal, 2017. Jokaisella palvelumuotoilutoimistolla on oma prosessi - meillä viilee tuplatimantti. Twiitti 26.4.2017. Twitter mikrobilogipalvelu. Viitattu 25.1.2022. Saatavissa: <https://twitter.com/kreapal/status/857287670531227652>

Laaksonen, M., Kuusisto-Niemi, S. & Saranto, K. 2010. Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimus – kirjallisuuskatsaus tutkimusmetodina. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 2010;2(1). Viitattu 23.1.2022. Saatavissa:
<file:///C:/Users/Omistaja/AppData/Local/Temp/2632-Article%20Text-6278-1-10-20100125.pdf>

LAB ammattikorkeakoulu. 2021a. Ohje opinnäytetyön suunnitelmaan. Viitattu 2.10.2021. YAMK, Hyvinvointiyksikkö.

LAB ammattikorkeakoulu. 2021b. Opinnäytetyön ohje (18.8.2021). Ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Viitattu 2.1.2022. Saatavissa: file:///C:/Users/Omistaja/Desktop/YAMK/Opinn%C3%A4ytety%C3%B6/LAB_2021_opinna%CC%88yte tyo%CC%88_ohje_YAMK.pdf

Lahtinen, K. 2020. Nuorten osallisuus ja asiakaskeskeisyys Ohjaamon toiminnassa. Laurea ammattikorkeakoulu. YAMK opinnäytetyö. Viitattu 12.1.2022. Saatavissa

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/333276/Lahtinen_Katri.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Martikainen, A. 2021. Aukkaiden ajatuksia arjen sujumisesta asumispaalveluyksikössä. Laurea ammattikorkeakoulu. YAMK opinnäytetyö. Viitattu 12.1.2022. Saatavissa

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/503430/Martikainen_Opinn%c3%a4ytety%c3%b6_Yamk_Aukkaiden%20ajatuksia%20arjen%20sujumisesta%20asumispaalveluyksik%c3%b6ss%c3%a4.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Mattelmäki, K. & Vaajakallio, T. 2011. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo Teknova Oy, 76–97.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu - Yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo Teknova Oy, 21–42.

Mustonen, S. 2021. Digitaaliset esteet asunnottomuutta kokevien ihmisten arjessa. LAB ammattikorkeakoulu. YAMK opinnäytetyö. Viitattu 13.1.2022. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/503869/Mustonen.Satu.Digitaaliset%20esteet%20asunnottomuutta%20kokevan%20ihmisen%20arjessa.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Niela-Vilén, H. & Hamari, L. 2016. Kirjallisuuskatsauksen vaiheet. Teoksessa Stolt, M., Axelin, A. & Suhonen, R. (toim.) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Turun yliopisto, Hoitotieteen laitos. Tutkimuksia ja raportteja. Sarja A73. Turku: Juvenes Print, 23–34.

Niskala, A., Kairala, M. & Pohjola, A. 2017. Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaalveluissa. Tampere: Vastapaino Oy, 7–14.

Ojala, K. 2017. Ylemmät ammattikorkeakoulututkinnot työmarkkinoilla ja korkeakoulujärjestelmässä. Väitöskirja. Turun yliopisto, Kasvatustieteiden laitos. Viitattu 17.2.2022. Saatavissa:

<https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/134665/AnnalesC437Ojala.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2014. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ronkainen, T. 2021. Erityisen tuen tarpeessa olevien nuorten aikuisten kokemuksia mobiililuotaimesta osana digitaalisten sote-palveluiden kehittämistä. Laurea ammattikorkeakoulu. YAMK opinnäytetyö. Viitattu 13.1.2022. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/503681/Opinn%c3%a4ytety%c3%b6_Ronkainen_Tomi.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy.

SDT. 2012. Palvelumuotoilun työkalupakki – Prosessi ja työpohjat. Viitattu 11.4.2022. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/download/attachments/37067739/ServiceDesignToolkit.pdf>

Sohlberg, S. 2021. Asiakasymmärrys digitaalisten sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämiseen asiakaslähtöisesti – Kohderyhmänä erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret aikuiset. Laurea ammattikorkeakoulu. YAMK opinnäytetyö. Viitattu 14.1.2022. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/493854/Sohlberg_Sini.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Sote-uudistus. 2021. Mikä sote-uudistus? Sosiaali- ja terveysministeriö [viitattu 23.7.2021]. Saatavissa: <https://soteuudistus.fi/mika-sote-uudistus>

STM. 2020. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020–2022. Ohjelma ja hankeopas. Viitattu 2.8.2021. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:3. Saatavissa:

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162004/STM_2020_3_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Suhonen, R., Axelin, A. & Stolt, M. 2016. Erilaiset kirjallisuuskatsaukset. Teoksessa Stolt, M., Axelin, A. & Suhonen, R. (toim.) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Turun yliopisto, Hoitotieteen laitos. Tutkimuksia ja raportteja. Sarja A73. Turku: Juvenes Print, 7–22.

Sulosaari, V. & Kajander-Unkuri, S. 2016. Integroitu kirjallisuuskatsaus. Teoksessa Stolt, M., Axelin, A. & Suhonen, R. (toim.) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Turun yliopisto, Hoitotieteen laitos. Tutkimuksia ja raportteja. Sarja A73. Turku: Juvenes Print, 107–117.

Trischler, J., Dietrich, T. & Rundle-Thiele, S. 2019. Co-design: from expert- to user-driven ideas in public service design. *Public Management Review*, 21:11, 1595–1619. Viitattu 14.5.2022. Saatavissa:

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2019.1619810>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Turunen, S. 2016. Designing a Digital Wellbeing Service Concept for Families with Children. Laurea ammattikorkeakoulu. YAMK opinnäytetyö. Viitattu 12.1.2022.

Saatavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/117400/Turunen_Susanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Valkeapää, K. 2016. Tutkimusaineiston valinta systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa. Teoksessa Stolt, M., Axelin, A. & Suhonen, R. (toim.) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Turun yliopisto, Hoitotieteen laitos. Tutkimuksia ja raportteja. Sarja A73. Turku: Juvenes Print, 56–66.

Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista 1129/2014. Viitattu 2.1.2022.

Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141129?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Valtioneuvoston%20asetus%20ammattikorkeakouluista%20>

Vienamo, T. 2014. Palvelumuotoilu ja organisaatio - kohti strategista tasoa. Taiteen maisterin opinnäytetyö. Aalto-yliopisto, Muotoilun laitos.

Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus. Viitattu 1.3.2022. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523701731>

Whittemore, R. & Knafl, K. 2005. The integrative review: updated methodology. Methodological issues in nursing research. Blackwell Publishing Ltd, Journal of Advanced Nursing, 52(5), 546–553. Viitattu 23.1.2022. Saatavissa: file:///C:/Users/Omistaja/AppData/Local/Temp/The_integrative_review_updated_methodology.pdf

LIITE 1.

Opinnäytetyön tekijä, valmistumisvuosi ja otsikko	Tutkimuskysymykset ja/tai tutkimusongelmat	Kohderyhmä ja sen määrä	Käytetty muotoilu- lain	Aineistonkeruun tapa	Analysointi- menetelmät
Arkivuo, Heidi. 2019. Asiakaslähtöisen asiakaspalvelujärjestelmän kehittäminen. Case: Lähisuhdeväkivalta- yksikön asiakaspalautteet.	Tutkimuskysymys: Minkälainen asiakaspalautejärjestelmä palvelisi lähisuhdeväkivalta-yksikön asiakkaita?	Lähisuhde-väkivaltaa kokeneet aikuiset. 2 osallistujaa.	Tarinallistaminen: tarinapuu Osallistujat vastasivat ”puun” kysymyksiin asettamalla kuvakortteja haluamiinsa kohtiin ja sanoittaen tarinaansa.	Tilaisuudet nauhoitettiin ja tuotokset valokuvattiin.	Nauhoitusten litterointi ja koko aineiston sisällönanalyysi.
Lahtinen, Katri. 2020. Nuorten osallisuus ja asiakaskeksisyys Ohjaamon toiminnassa.	Tutkimuskysymykset: Miten palvelumuotoilun ja yhteiskeskeisyyden työkälyjä ja prosessia voidaan hyödyntää Ohjaamon kehittämistyössä? Miten nuorten osallistamista voidaan edistää heitä koskevien palveluiden kehittämisessä?	Paikalliset nuoret. 5 osallistujaa.	WhatsApp: ”haastattelu” 5 kysymystä per päivä, 5 päivän ajan.	Tutkimusseinä: vastauksien koonti muistilapuille seinälle.	Luotainmateriaalien purkudokumentti toimi pohjana empatiakartta -työkentelylle.

<p>Martikainen, Antti. 2021. Asukkaiden ajatuksia arjen sujumisesta asumispalveluyksikössä</p>	<p>Tutkimuskysymykset: 1. Miten asumispalveluyksikön asukkaiden arki sujuu? 2. Mitä asumispalveluyksikön ja muiden toimijoiden palveluita asumispalveluyksiköissä asuvat asukkaat käyttävät ja tarvitsevat? 3. Saavatko asukkaat mielestään sitä palvelua, jota tarvitsevat?</p>	<p>Asumispalvelu-yksikön asukkaat. 7 osallistujaa.</p>	<p>Itsedokumentointi: ääninauhuri 10 minuutin nauhoitettu vastaus, 5 päivän ajan.</p>	<p>Litterointi ja sen jälkeen teemoittelu</p>	<p>Aineiston analyysi</p>
<p>Mustonen, Satu. 2021. Digitaaliset esteet asunnottomuutta kokevien ihmisten arjessa.</p>	<p>Kartoitus: digitaalisissa palveluissa ja sovelluksissa olevat esteet asunnottomuutta kokevien ja muiden heikossa asemassa olevien ihmisten arjessa.</p>	<p>Asunnottomat. 15 lomaketta.</p>	<p>Itsedokumentointi: lomake</p>	<p>Lomakkeiden vastaukset koottiin taulukkoon teemojen alle.</p>	<p>(ei ole sanoitettu)</p>
<p>Ronkainen, Tomi. 2021. Erityisen tuen tarpeessa olevien nuorten aikuisten kokemuksia mobiililuotaimesta osana digitaalisten sote-palveluiden kehittämistä.</p>	<p>Keskeiset tutkimuskysymykset: 1. Mitkä tekijät vaikuttavat erityisen tuen tarpeessa olevien nuorten aikuisten luotaimen osallistumiseen? 2. Minkälaisena kehittämistyöhön osallistuneet nuoret aikuiset kokevat mobiililuotaimen?</p>	<p>Erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret. 6 osallistujaa.</p>	<p>Itsedokumentointi: WhatsApp Osallistujat kirjasivat havaintojaan digitaalisten palveluiden käytöstä yhden viikon ajan.</p>	<p>WhatsApp-materiaalit ladattiin ja muokattiin tekstitiedostoksi, ja niistä poimittuja virikkeitä hyödynnettiin virikehaastatteluissa.</p>	<p>Induktiivinen sisällönanalyysi</p>

<p>Sohlberg, Sini. 2021. Asiakasyymmärrys digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen asiakaslähtöisesti. Kohderyhmänä erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret aikuiset</p>	<p>Ydinkysymyksenä: mitä tarpeita ja haasteita erityisen tuen tarpeessa olevilla nuorilla aikuisilla (18–29 v) on liittyen digitaalisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin?</p>	<p>Erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret. 6 osallistujaa.</p>	<p>Itsedokumentointi: WhatsApp Osallistujat kirjasivat havaintojaan digitaalisten palveluiden käytöstä yhden viikon ajan.</p>	<p>WhatsApp aineisto värikoodattiin teemojen mukaan.</p>	<p>Aineistolähtöinen sisällönanalyysi</p>
<p>Turunen, Susanna. 2016. Designing a Digital Wellbeing Service Concept for Families with Children.</p>	<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää lapsiperheille suunnattu, digitaalinen hyvinvointipalvelu.</p>	<p>Perheet, joissa on pieniä lapsia. 7 osallistujaa (perhettä).</p>	<p>Itsedokumentointi: tehtäväkansio (päiväkirja + valokuvaus) Perheet tekivät tehtäviä viikon ajan.</p>	<p>Tehtäväkansion palautettiin tekijän luettavaksi ja haastatteluiden suunnittelemiseksi</p>	<p>Luotain toimi kontekstuaalisen haastattelun alustajana, jonka jälkeen aineisto kokonaisuudessaan analysoitiin.</p>

LIITE 2

Luotaimen monikanavaisuus	Luotain välivaiheena	Mitä olisi voinut tehdä paremmin?	Luotaimen eettisyys ja anonymiteetin huomiointi
<p>Toteutettavissa korona-aikana</p> <p>Kompakti osallistujamäärä = pystyi räätälöimään viestejä osallistujakohtaisesti.</p> <p>Korona > tallentava ääninauhuri itsedokumentointiin.</p> <p>Covid-19-pandemia > itsehavainnointiin perustuva luotainmenetelmä luonteva vaihtoehto, joka lisäksi räätälöitävissä osallistujille sopiviksi > mahdollisimman luotettavaa dataa</p> <p>Mahdollisuus spontaanimminkin jakaa osallistumisia pidemmälle ajanjaksolle kuormituksen vähentämiseksi.</p>	<p>Saadun tiedon syventäminen yhteissuunnittelun työpajoissa.</p> <p>Luotaimen sekä työpajan tulosten perusteella luotiin kolme empatiakarttaa.</p> <p>Odottamatonta oheistietoa.</p> <p>Väline asiakaspersoonien ja empatiakarttojen luontiin.</p> <p>Tiedonkeruuvaiheessa mobiililuotain ja siihen liittyvät haastattelut sekä fokusryhmä.</p> <p>Luotain pohjusti virikehaastatteluja ja lopputuotoksena syntyi tarkistuslista, jossa huomioitiin luotaimen osallistujien ja sen vetäjien kokemuksia.</p> <p>Virikehaastattelujen tavoitteena oli kerätä lisätietoa aiheista, jotka päätettiin</p>	<p>Ideaalitilanteessa olisi työstämistä edistetty henkilökuntaa osallistamalla.</p> <p>Viikkojen aikana myös testattiin, onnistuisiko reaaliaikainen viestittely ja tarkentavien kysymysten esittäminen > Luotainaineisto olisi ollut tämän kehittämistyön kannalta rikkaampaa, jos vastaava toteutus olisi onnistunut useamman osallistujan kanssa.</p> <p>(niukan osallistujamäärän-) Syyksi arvelen antamani puutteellisen perehdytyksen tai lomakkeiden liian niukan selitetekstin.</p> <p>Aineistoa analysoidessani ajattelin, että olisin saanut huomattavasti enemmän jäsenneltyä aineistoa, mikäli haastattelurunko olisi ollut strukturoidumpi.</p> <p>Työskentely ajoittui kesäloma-aikaan, joka osaltaan vaikutti siihen, ettei kaikki halukkaat pystyneet osallistua aikataulullisista syistä.</p>	<p>Asiakkaiden osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen, sillä yksityisyyden suojaa kunnioitettiin. Tutkittaessa ihmisten mielipiteitä, ajatuksia ja asenteita on yksityisyyden suojalla heille merkitystä.</p> <p>Osallistajat eivät nähneet muiden osallistujien vastauksia missään tilanteessa.</p> <p>WhatsApp-sovelluksesta tallennettiin osallistujien tuottamat aineistot jokaisen luotainpäivän aikana ja ne siirrettiin salatulle palvelimelle jatkokäsittelyä varten.</p> <p>Word-dokumenttiin tallentunut raakadata käsiteltiin niin, että siitä poistettiin tai häivytettiin osallistujan tunnistamisen mahdollistavia tekijöitä, kuten sijainteja, yksityiskohtaisia harrastuksia tai nimiä.</p> <p>Tapaamisessa harjoitelimme myös äänitallennenuhurin käyttöä.</p>

<p>Luotain oli mahdollista tehdä omannäköiseksi ja moniosaiseksi, ja sen toimittaminen osallistujille palautusohjeineen onnistui postitse.</p> <p>Osallistumiseen aktivoitiin visuaalisesti mielekkäällä luotaimella ja päiväkohtaisesti erotetuilla tehtävänannoilla</p> <p>Kaksi osallistujaa halusi kirjoittaa ajatuksiaan myös paperille ja se mahdollistettiin.</p>	<p>jättää mobiililuotaimen ulkopuolelle, mutta joiden selvittäminen koettiin tarpeelliseksi.</p> <p>Yleistä tietoa kohdehenkilöistä, jotta pystyttiin muodostamaan persoonakuvaus.</p> <p>Antoi hyvän pohjan haastatteluihin. Itse valittu kuva tai gif toimi erityisen hyvin keskustelun avaajana.</p> <p>Palvelumuotoilun erilaisia menetelmiä hyödynnettiin kattavasti. Saatuja tuloksia, asiakaspersoonia ja empatiakarttoja hyödynnetään palveluiden suunnittelussa.</p>		<p>Kannustin asukkaita olemaan puhelimitse yhteydessä, mikäli tulee jotain kysyttävää tai ongelmia tallentamisen kanssa.</p> <p>Kirjallinen suostumuslomake, jossa hyväksyttiin aineiston käyttö tutkimuksessa.</p>
--	---	--	---

LIITE 3

Luotaimen edut	Luotaimen heikkoudet	Erot aktiivisuudessa ja ohjeiden noudatuksessa	Odotukset vs. toteutuma	Saatu palaute luotaimesta menetelmänä
<p>Tietoa ja havaintoja tilanteista, joihin tutkijalla ei ole muuten pääsyä.</p> <p>Reaaliaikainen aineisto toimii haastattelussa muistin tukena ja laukaisijana.</p> <p>Osallistujilla mahdollisuus valita viestimuotonsa (ääni, kuva, video, teksti), jotta helppoa ja mukavaa.</p> <p>Mobiililuotain koettiin itselle sopivaksi ja WhatsApp-sovellus tutuksi välineeksi käyttää.</p> <p>Moniulotteinen, tilaa luovuudelle ja visuaalisille aisteille. Mahdollistaa sanojen ja kuvien käyttämisen. Visuaaliset tavat voivat olla helpompia, jos sanoja ei löydy.</p>	<p>Tuloksissa painottuu digitaidoiltaan ja resursseiltaan vahvimmat henkilöt.</p> <p>Rekrytointi osoittautui haasteellisemmaksi kuin ajateltiin, koska osa tutkimuksen kohderyhmästä elävät haasteellisessa elämäntilanteessa, tai eivät omista älypuhelinia.</p> <p>(luotain) ei sovellu heille, joilla on haasteita jo elämän perusasioista selviytymiseen, osallistumiseen vaadittavien resurssien vuoksi.</p> <p>Tutkimukseen osallistuvat asukkaat valikoituivat haastateltavaksi asumispalveluyksikön henkilökunnan avustuksella. Haastateltavaksi kysyttiin henkilöitä, joiden koettiin pystyvän</p>	<p>Osallistujat vastasivat mielellään ja avoimesti heille osoitettuihin kysymyksiin ja kokivat, että puhelimella käyty keskustelu oli mielekäs tapa osallistua kehittämistoimintaan. Ainakin yksi nuorista osallistui sekä luotaimen että työ-pajaan. Hänen osallistumisensa oli huomattavasti aktiivisempaa puhelimen välityksellä kuin kasvokkain ryhmätilanteessa.</p> <p>Osallistujat kokivat jo etukäteen, että heillä olisi motivaatiota ja voimavaroja tehtävien tekemiseen.</p> <p>Suurin osa haastateltavista ei varsinaisesti vastailut antamani haastattelurungon kysymyksiin vaan kertoili lähinnä haluamistaan</p>	<p>Kohderyhmä jäi toivottua pienemmäksi ja kapeammaksi. Tavoitteena oli saada tarinapuutyöskentelyyn mukaan asiakkaita sekä kokijan että tekijän näkökulmasta.</p> <p>Luotainten hyöty jäi melko vaisuksi, sillä asiakasnäkökulmasta täytettyjä luotaimia sain takaisin 15 kappaletta, ohjaajien vain kaksi.</p> <p>Markkinoinnista ja luvatusista palkkiosta huolimatta ainoastaan viisi nuorta</p> <p>Ennen haastatteluiden alkamista ajattelin asukkaiden tuottavan huomattavasti enemmän tallennettua puhetta.</p>	<p>Palaute haastateltavilta oli, että sitä voisi käyttää asiakastyössä työskentelyvälineenä sekä vertaisryhmän ryhmäpalautteen antamiseen.</p> <p>Kaikilta osallistujilta positiivista palautetta.</p> <p>Osa osallistujista mainitsi, etteivät he olisi osallistuneet pelkään haastatteluun ilman luotainviikkoa. He kokivat, että haastatteluun osallistuminen ilman valmistautumista ja pelkästään aiheen varassa olisi ollut haastavaa.</p> <p>Osallistumisen teeman ympärille hahmottui viisi keskeistä osallistumiseen vaikuttavaa näkökulmaa: motivaatio, aiheen kiinnostavuus, osallistumisen vievä</p>

<p>Menetelmä on helposti muunneltavissa + tuloksia voidaan hyödyntää palvelusuhteissa, joissa konkreettisten vaikutusten mittaaminen on muutoin vaikeaa.</p> <p>WhatsApp -luotain osallistujille mieluisa tapa jakaa ajatuksiaan. Osallistuminen ei ole sidottu aikaan tai paikkaan eikä vaadi tapaamista kasvokkain.</p> <p>WhatsApp -sovelluksen tapainen mobiililaitteella tapahtuva palautteenanto tai asiakasymmärryksen kerääminen voisi toimia nuorten osalta jatkossakin.</p> <p>Asukkaat saivat valita heille sopivan ajankohdan vastauksien tallentamiseen. Luotaimella saatiin asukkaiden tietoa, ajatuksia ja kokemuksia asumispalveluyksikön arjen sujumisesta useamman päivän osalta.</p>	<p>jäsentämään ajatuksiaan ja vastailemaan.</p> <p>Kohderyhmän luotettavuus on sidoksissa ajankohtaan, jolloin työskentely tapahtuu.</p> <p>Asiakaspalautteen keräämiseen voi olla huonoja, koska kuluu aikaa eikä ole kaikille luonteva tapa.</p> <p>Ei edistä osallistuvien välistä yhteisöllisyyttä, ellei keskustelua käydä WhatsApp (tai muun applikaation) -ryhmä-keskustelussa.</p> <p>Toisaalta kehittämistyön tekijän kokemuksen mukaan nuoret kertoivat omasta elämästään mieluummin yksityisviesteillä.</p> <p>Jos on muutoinkin elämässään passiivinen eikä ole halukas tai kykenevä miettimään tulevaisuuttaan tai osallistumaan itseä koskevien palveluiden kehittämistyöhön, siihen osallistaminen on erityisen vaikeaa.</p>	<p>asioista ja tapahtumista arjessa. Aineiston suhteen useampien haastateltavien kohdalla pystyi havaitsemaan aineiston samankaltaisuutta päivien tapahumien suhteen, mikäli yhteisössä ei ollut sattunut mitään erityisen poikkeavaa. Kaikkea tallennettua ääntä ei litteroitu, mikäli siitä ei saatu riittävän hyvin selvää tai se ei liittynyt milään muotoa tutkimukseen. Esimerkkinä muutama tallentimesta löytynyt laulupätkä, tallentimen jouduttua hetkellisesti muiden kuin haastateltavan haltuun.</p> <p>Osalle osallistujista muodostui selkeät rutiinit vastausten tyylin ja vastausajankohdan perusteella. Toiset kaipasivat enemmän muistuttelua kuin toiset, mutta pääsääntöisesti vastauksia raportoitiin kattavasti, vaikka niiden toimitus viivästy.</p>	<p>Odotukseni olivat korkealla sen suhteen, että aineistosta tulisi esiin ilmiö, asia tai seikka, mikä johtaisi entistä parempien toimintamallien kehittämiseen. Varsinaisesti näin ei käynyt, vaikka ymmärrys lisääntyi.</p> <p>Nuoret eivät lähteneet niin innolla mukaan kehittämistyöhön, mitä suunnitteluvaiheessa oli ajateltu. Kohdeorganisaation työntekijöiden tietoisuus tutkimuksesta ja sen markkinointi jäi epävarmaksi, esitteestä huolimatta. Lopulta luotainviikoille saatiin yhteensä kuusi henkilöä mukaan.</p> <p>Lisäksi todettiin, että prosessi on iteratiivinen, ja viestit ja luotain elävät matkan varrella riippuen vastaajista ja vastauksista. Ensimmäisen luotainviikon aikana pidettiin pari välipalaveria toisen opinnäytetyöopiskelijoiden kanssa, joissa vielä pohdittiin luotaimen sisältöjen toimivuutta ja muutostarpeita.</p>	<p>aika ja kuormitus, osallistumisen helppous sekä aikaisempi kokemus tutkimuksista. Tarkasteltaviin näkökulmiin sisältyy tekijöitä, jotka vaikuttivat siihen, että osallistujat lähtivät mukaan kehittämistyöhön, mutta myös siihen, että osallistumiseen sitouduttiin tai oltiin sitoutumatta luotainviikkojen aikana. Esimerkiksi motivaation lähteenä saattoi olla oman digikäyttäytymisen seuranta.</p> <p>(whatsapp-) Sovelluksen toiminnallisuuksia pidettiin kehittämistyön tarkoitukseen sopivina. Käytön vaivattomuutta ilmensi useampi vastaus siitä, että sovellusta käytetään muutenkin jo kommunikointiin eri ihmisten kanssa, joten kehittämistyön viestiketju oli vain yksi WhatsApp-viestiketju lisää muiden ketjujen rinnalla.</p> <p>Jokainen opiskelija testasi patteristoa lähipiirissään esittämällä</p>
---	---	---	--	--

<p>Lähikontaktien minimointi haastateltavien kanssa.</p> <p>Luotaimella saavutetaan pohjatietoa, kun tutkitaan ja kartoitetaan kehittämisiongelmaa.</p> <p>Hankalasti tavoitettavien ihmisten osallistaminen, mahdollisimman syvällinen tiedonkeruu sekä käyttäjätiedon kerääminen etänä ja tutkijan läsnäolon puuttuminen.</p> <p>Aitoa tilannesidonnaisuutta ja luontevaa tapaa ilmaista itseään.</p> <p>Viestintäkanavaksi valittiin WhatsApp, koska se ja Instagram ovat suosituimmat yhteisöpalvelut tutkimuksen kohdehenkilöiden ikäryhmässä.</p> <p>Sote-digipalveluiden kehittämisessä luotaaminen voi olla hyvä tapa oppia tuntemaan palveluiden kohderyhmää. Kohderyhmälle tutun laitteen ja sovelluksen avulla mahdollisimman vähän kuormittavaa, ja hyödyntää</p>	<p>Nuorten osallisuuden lisäämisessä tulisi erityisesti pohtia, miten osallistaa ja aktivoida niitä nuoria, jotka ovat passiivisia eivätkä ole sisäistäneet omaa toimijuuttaan. Toisaalta on hyväksyttävä, että kaikki eivät halua tai kykene osallistumaan kehittämiseen.</p> <p>Osallistujien tavoittamisessa oli haasteita. Ilman henkilökuntaa osallistujien rekrytoiminen olisi voinut olla mahdotonta.</p> <p>Vaatii sekä osallistujalta että vastuuhenkilöltä motivaatiota ja aikaa toteuttamiseen ja ylläpitoon.</p> <p>Luotaimen toteutus suunnittelusta analysointiin on aikaa vievä prosessi, ja se kannattaa huomioida tämän menetelmän valinnan yhteydessä.</p>	<p>Osa asukkaista tuottikin paljon aineistoa, osan jäädessä muutama minuuttiin per päivä. Haastatteluita ensimmäistä kertaa kuunnellessani huomasin ajattelevani, etten saisi aineistosta riittävän hyviä vastauksia tutkimuskysymyksiini. Pelkoni osoittautui kuitenkin aiheettomaksi, sillä litteroidut tekstit saatuani, totesin saavani vastauksia tutkimuskysymyksiini. Tosin huomasin kuitenkin, etteivät haastateltavat muistaneet ottaa esille kaikkia käyttämiään henkilökunnan tai ulkopuolisten tahojen palveluita</p>		<p>suunniteltuja kysymyksiä ja tehtäviä yhdelle testihenkilölle.</p> <p>Työstetyt viestit ja sisällöt toimitettiin myös sosiaalialan toimijan edustajalle kommentoitavaksi etukäteen mahdollisia muutoksia varten, jotta he kohderyhmän asiantuntijoina pystyivät antamaan palautetta muokkauksia varten. Luotainta ja sen sisältöjä testattiin kolmella tekijöiden tuttavalla etukäteen. Luotainviestejä vielä muokattiin tämän jälkeen.</p> <p>Osallistajat kokivat menetelmän itselleen sopivaksi, ja että sen toteuttamiseen ei mennyt paljoa aikaa.</p> <p>Pilotoitiin yhdellä samassa elämäntilanteessa olevalla</p> <p>Palautteen mukaan erityisesti lapset olivat innokkaita osallistumaan luoviin, visuaalisiin osioihin.</p>
---	--	---	--	--

<p>nuorten luontaista tapaa käyttää sovelluksen erilaisia toiminnallisuuksia.</p> <p>Lähelle pääsy osallistujan aitoa arkea ja todellisia palvelutilanteita, ja älypuhelin on hyvä väline siihen, koska se kulkee monesti mukana. Osallistujat voivat tunnistaa ja tuoda esiin muun muassa digipalveluiden nykyisiä heikkouksia ja kertoa niistä suunnittelijoille luotaimen avulla.</p> <p>WhatsApp mahdollisti osallistujille muistutuksien lähettämisen ja tarvittaessa pystyi pyytämään tarkennuksia vastauksiin, kun asiat olivat vielä tuoreessa muistissa. Sen avulla sai myös luotua dialogia, kannustettua viestien lähettämiseen positiivisten palautteiden avulla ja tuotua kehittämistöiden tekijät tutummiksi osallistujille vastavuoroisuuden kautta.</p> <p>Perheiden kaikki jäsenet osallistuivat luotaimeen yhdessä,</p>				
---	--	--	--	--

<p>jolloin tuotoksissa kuului kaikkien ääni yhden sijaan.</p> <p>Syvää ymmärrystä arjesta, monipuolisesta perspektiivistä.</p> <p>Lopputulemasta: välitöntä kustannusvaikuttavuutta tavoitetaan, kun uusi palvelu vähentää henkilökunnan työn määrää. Ajansaatossa säästö ilmenee asiakkaiden hyvinvoinnissa, kun tarpeettomien palveluiden käyttö vähenee.</p>				
---	--	--	--	--