

# **PAREMPAA PALVELUA PALVELUMUOTOILUN KEINAIN**

Lahden Sininauhan Näkymätön mies -hankeen palvelupolun  
kehittäminen asiakasnäkökulman avulla

LAB-AMMATTIKORKEAKOULU  
Sairaanhoidaja (YAMK)  
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja  
johtaminen  
Kevät 2023  
Taru Puurtinen

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Puurtinen, Taru	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK Sivumäärä 76	Valmistumisaika Kevät 2023
Työn nimi <b>Parempaa palvelua palvelumuotoilun keinoin</b> Lahden Sininauhan Näkymätön mies -hankkeen palvelupolun kehittäminen asiakasnäkökulman avulla		
Tutkinto Sairaanhoidtaja YAMK, Sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen		
Tiivistelmä <p>Lahden Sininauhan näkymätön mies -hanke oli osa Sosiaali- ja terveysministeriön Toimintakyky kuntoon -hanketta vuosina 2017–2020. Hanke oli suunnattu työikäisten toimintakyvyn tukemiseen. Lahden Sininauha on työskennellyt kauan työstä syrjäytyneiden tukena. Näkymätön mies -hankkeessa tuettiin Green Care -toiminnan, kulttuurin ja liikunnan avulla työttömien miesten toimintakykyä. Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan palvelumuotoilun menetelmien avulla asiakkaiden palvelupolkua. Tarkastelun kohteena on asiakkaan kokemukset eri kontaktipisteissä palvelupolulla. Kohderyhmänä toimivat Näkymätön mies- hankkeen asiakkaat ja hankkeen työntekijät.</p> <p>Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena oli tuottaa ideoita palveluiden kehittämiseksi ja tarkastella asiakkaiden, henkilöstön ja ympäristön vaikutuksia. Tämän kehittämishankkeen tavoitteena oli lisätä asiakasymmärrystä ja toimintakykyä edistäviä palveluita sekä oman työn jatkuvaa kehittämistä ja uuden oppimista. Lähestymistapa oli tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa Kyselynetin kysely Survey-menetelmällä, haastattelun ja palvelumuotoilun menetelmillä tarkasteltiin asiakkaan palvelupolkua, kokemuksia ja näkökulmia.</p> <p>Kehittämistyössä edettiin palvelumuotoilun tuplatimantin prosessin mukaisesti yhteiskehittämisen näkökulmasta yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Työpaja työskentelyssä hyödynnettiin sähköisiä työtiloja korona epidemian lamauttaessa yhteiskuntaa. Työpaja- työskentelyssä käytettiin palvelumuotoilun menetelmiä ja löydettiin palvelupolulta kontaktipisteitä, joita yhdessä kiteytettiin kehittämiskohteiksi. Ideoinnin kautta löydettiin heti suoriakin ratkaisuehdotuksia. Tulosten ja viitekehityksen tarkastelu tuotti jatkokehittämisideoita työikäisten asiakkaiden toimintakyvyn tukemiseksi ja henkilöstön ammatillisuuden kehittämiseksi. Kyselyn tuloksia tarkasteltiin työpajan yhteydessä ja tuloksia hyödynnettiin toimintakyvyn vaikutuksien arviointiin hankkeessa ja asiakasymmärryksen lisäämiseksi. Asiakasymmärryksen lisääntyminen vahvisti, että Näkymätön mies -hanke suuntautui oikein kohderyhmälleen ja lisäsi avoimesti tietoisuutta asiakkaiden taidoista ja osaamisesta. Toimintakyvyn edistäminen on yhteiskunnallisesti iso resurssikysymys, mutta menetelmät ovat kaikkien saatavilla.</p>		
Asiasanat Palvelumuotoilu, toimintakyky, palvelupolku, asiakasymmärrys, Green Care, liikunta.		

## Abstract

Author(s) Puurtinen, Taru	Type of publication Master's thesis	Published Spring 2023
	Number of pages 76	
Title of publication <b>Better service through service desing</b> Sininauha Lahti of Näkymätön mies -project: developing a service path with a customer perspective		
Name of Degree Master's Degree Programme in Social and Health Care Development and Management		
<p style="text-align: center;">Abstract</p> <p>Ministry of Social Affairs and Healt organized Human capacity to function project years 2017–2020 and Näkymätön mies -project of Sininauha Lahti was part of it. Project was plan to wor- kage peoples who has reduset functional capacity. Sininauha of Lahti has long experience support customers who are excluded from work. Unemployed men´s functional capacity was support through Green Care, culture and physical activity. Function capacity was measured by using Functional capacity indicator. In this thesis, the service path of customers is examined with the help of service design methods. The subject of inspection is the customer's expe- riences at different contact points on the service path. The target group is the customers and project employees of the Näkymätön mies- project</p> <p>The purpose of the development project was to generate ideas for the development of servi- ces and to examine the effects of customers, personnel and the environment. The goal was to increase services that promote customer understanding and operational ability, as well as con- tinuous development of one's own work and learning new things. Method of research was de- velopment work where the customer's service path, experiences and perspectives were exa- mined using service design methods, survey using the Survey method and interview.</p> <p>The development work proceeded according to the double diamond process from the point of view of co-development with client and employees. Virtual workspaces were used in the workshop work, when the Corona epidemic paralyzed society In the workshop work, service design methods were used and contact points were found on the service path, which together were crystallized into development targets. Direct solution proposals were also found through ideation. Examining the results and reference framework yielded ideas for further development to support the working ability of working-age customers and to develop the professionalism of the personnel..</p> <p>The results of the survey were examined in connection with the customer interview, and the results were used to evaluate the effects of functional capability in the project and to increase customer understanding.</p> <p>The increase in customer understanding confirmed that the Näkymätön mies- project was cor- rectly oriented towards its target group and openly increased awareness of customers' skills and competence. Promoting the ability to function is a big resource issue in society, but the methods are available to everyone.</p>		
Service design, functionality, service path, customer understanding, Green Care, phy- sical activity		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTAT .....	3
2.1	Toimintakyky kuntoon- hanke vuosina 2017–2020 .....	3
2.2	Lahden Sininauhan Näkymätön mies -hanke.....	3
3	KEHITTÄMISHANKKEEN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	6
4	TOIMINTAKYVYN, LIIKUNNAN JA GREEN CARE TOIMINNAN MERKITYS .....	7
4.1	Toimintakyky.....	7
4.2	Liikunnan merkitys .....	8
4.3	Green Care toiminta .....	11
5	PALVELUMUOTOILU, ASIAKASKOKEMUS JA ARVO .....	13
5.1	Palvelumuotoilu palveluiden kehittämisessä .....	13
5.2	Asiakaskokemuksen ja arvon muodostuminen palveluissa .....	14
6	PALVELUMUOTOILUN PROSESSI JA KEHITTÄMISMENETELMÄT .....	16
6.1	Tutkimuksellinen kehittämishanke .....	16
6.2	Palvelumuotoilun prosessi palvelupolun kehittämisessä .....	16
6.3	Kehittämistyön eteneminen palvelumuotoiluprosessissa .....	19
6.3.1	Löydä ja määritä .....	20
6.3.2	Kehitä ja tuota.....	25
6.3.3	Arvioi .....	28
7	KEHITTÄMISHANKKEEN PALVELUMUOILUPROSESSIN TOTEUTUS.....	30
7.1	Koronan vaikutus kehittämishankkeen palvelumuotoiluprosessiin .....	30
7.2	Työpajojen toteutuksen suunnittelu asiakkaiden ja henkilöstön kanssa .....	31
7.3	Haastatteluilla enemmän tietoa.....	32
7.4	Kyselyn toteutus ja tulokset .....	32
7.5	Työpaja työskentely .....	35
7.6	Palvelumuotoilun tulokset .....	47
8	POHDINTA .....	57
8.1	Johtopäätökset .....	60
8.2	Luotettavuus ja eettisyys.....	62
8.3	Jatkotoimenpiteet ja kehitysehdotukset.....	65
	LÄHTEET .....	69
	LIITTEET .....	76

## 1 JOHDANTO

Toimintakyvyn ja työkyvyn heikentymiseen on kiinnitetty paljon huomiota työelämässä. Toimintakyvyn ylläpitämiseen, ennaltaehkäisyyn ja arviointiin käytetään paljon resursseja työterveyshuollossa. Tutkimukset painottuvat usein työelämässä olevien henkilöiden tarkasteluun. Aikuisväestön terveyskäyttäytyminen ja terveys (AVTK) -tutkimus tehdään joka vuoden keväällä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen toimesta. AVTK tutkii henkilöiden terveyteen vaikuttavia tekijöitä, kuten liikkumista, tupakointia, päihteidenkäyttöä ja ravitsemustottumuksia. Tutkimuksessa tarkastellaan nykyhetken, sekä lyhyen että pidemmän aikavälin muutoksia. (Helakorpi & Helldán 2015, 9.) Kun toimintakyky heikkenee työelämän ulkopuolella, on vastuu myös yhteiskunnallinen. Työllisyyslukumme Suomessa kulkee keskiarvolla EU-maiden työttömyystilaston keskinäisessä vertailussa. Työttömyysaste EU:ssa oli 6,0 % prosenttia elokuussa 2022. Suomessa työssä käyvien määrä on kasvanut 30 000 tuhannella henkilöllä kun samaan aikaan työttömiä oli 8000 henkilöä enemmän kuin vuonna 2021 samaan aikaan elokuussa. Suomessa työllisten määrä on 73,6 % ja työttömien määrä 7,1 %. (Eurostat 2022; Tilastokeskus 2022.) Työttömyys vaihtelee paljon EU:n sisällä. Espanja ja Kreikka kärsivät eniten työttömyydestä ja työttömyys on Espanjassa ja Kreikassa 14 % tasolla. Pohjoismaiden vertailussa Suomi on heikompi työllisyyden suhteen mutta keskivertailussa EU:n keskitasolla. Tähän myös vaikuttavat EU maiden erilaiset järjestelmät kuten palkka- ja lomautusjärjestelmät. Suomessa työpaikkoja on eniten vähentynyt maatalous ja metsäteollisuuden alalta (Elinkeinoelämän keskusliitto, 2022.)

Jotta työkykyisyys säilyy myös työelämän ulkopuolelle syrjäytyneiden kohdalla, on tärkeää, että yhteiskunnassa on erilaisia hankkeita, jotka tähtäävät työkyvyn ennaltaehkäisyyn, ylläpitämiseen ja edistämiseen. Toimintakyky kuntoon -hanke oli valtakunnallinen avustusohjelma vuosille 2017–2020, jossa oli 20 hanketta mukana tukemassa työikäisten toimintakykyä. Lahden Sininauha oli mukana yhtenä näistä hankkeista Näkymätön mies-hankkeella. Hankkeessa työskenneltiin viikoittain maatilapäivillä luonnon äärellä Green Care -ajatuksella sekä liikkuen säännöllisesti kaupunkialueella. Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan palvelumuotoilun menetelmien avulla asiakkaiden palvelupolkua. Tarkastelun kohteena on asiakkaan kokemukset eri kontaktipisteissä palvelupolulla. Kohderyhmänä toimivat Näkymätön mies- hankkeen asiakkaat ja hankkeen työntekijät.

Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää asiakasnäkökulmasta palvelupolkua tai kehittää jo olemassa olevaa prosessia tai ideoida uusia toimintoja tai palveluita. Opinnäytetyössä hyödynnetään osia palvelumuotoilun prosesseista. Menetelmät ovat toiminnallisia ja

osallistavia kaikille mukana oleville. (Forsberg, Koivisto, & Säynäjäkangas 2019, 33; Buss 2020.)

Palvelumuotoilun menetelmillä palvelupolku hahmottuu ja asiakasarvon ja -kokemuksen tarkastelun ja yhteiskehittämisen kautta löytyvät kontaktipisteet, jotka kehittävät asiakaspolkua mahdollisesti uusiin tai paranneltuihin toimintamalleihin jatkotyöskentelyä ajatellen. Teemat nousevat hankkeen toiminnasta, jotka ovat Green Care -toiminta, liikunta ja toimintakyky. Myös asiakaspolun ja -profiilien luominen on osa palvelumuotoilun menetelmiä.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan näiden teemojen pohjalta asiakas-, henkilöstön- ja ympäristön näkökulmia löytääkseni kontaktipisteistä uusia kehittämisideoita hankkeelle ja lisätäkseni asiakasymmärryksen tärkeyttä osana palveluita. Tämän työn hyödynnettävyys korostuu parhaiten tulevien hankesuunnitelmien laadinnassa ottamalla asiakasnäkökulma yhteiskehittämisellä, työntekijöiden osaamisen kehittämisen ja yhteistyötahojen hyödyntämisestä huomioon. Kehittämistyö alkoi vuonna 2019 perehtymisellä hankkeen taustoihin. Keväällä 2020 toteutettiin työpajatyöskentely, johon osallistui Lahden sininauhan hankkeen työntekijät ja asiakkaat. Kehittämisideat pohjautuvat asiakas ja henkilöstön yhteiskehittämisen tuloksiin.

Koronapandemia vaikutti keväällä 2020 hankkeessa estämällä lähikontaktit ja haastoi viemään palvelumuotoilun digitaaliseen työskentelyyn. Kehittämistyön prosessi kuitenkin eteni suunnittelun, arvioinnin ja tarpeiden mukaan ja kehittämistyö siirtyi virtuaaliseen maailmaan palvelumuotoilun avulla tarkastelemaan asiakkaiden palvelupolkua. Digitaalisten työpajojen avulla myös laadulliset menetelmät ja kehittämisideat oli mahdollista toteuttaa. Työpajat nostivat esille kehittämiskohteita palvelupolussa ja samalla todistaen, että ihminen on kykenevä vaativissakin poikkeusolosuhteissa kehittämään toimintaansa toteuttaakseen sosiaalista kanssakäymistä muiden yhteiskunnassa olevien kanssa. Tässä kohdalla se tapahtui teknologian avulla samaan aikaan tuhansien muidenkin työpaikkojen, yhteisöjen ja ryhmien ollessa etätyössä koronapandemia aikaan.

## 2 KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTAT

### 2.1 Toimintakyky kuntoon- hanke vuosina 2017–2020

Toimintakyky kuntoon-hankkeen kohderyhmänä olivat työikäiset suomalaiset, joiden toimintakyky oli heikentynyt sairauden, vamman, osattomuuden, huono-osaisuuden tai vaikeiden elämäkokemusten seurauksena tai oli vaarassa heikentyä sosiaalisten ongelmien, osattomuuden tai epäterveellisten elämäntapojen vuoksi. Kohderyhmää olivat esimerkiksi kuntoutustukea saavat, pitkällä sairauslomalla olleet ja työkyvyttömyyseläkettä tai kuntoutustukea hakeneet sekä pitkäaikaistyöttömät, joiden työkyky oli vakavasti heikentynyt ja työelämään paluu oli vaikeutunut. Kohderyhmää olivat myös työelämässä mukana olevat päihteiden riskikäyttäjät, henkilöt, joiden fyysinen toimintakyky oli laskenut tai henkilöt, joiden toimintakyky oli vaarassa laskea uuden sairauden tai vamman vuoksi sekä työttömäksi jääneet henkilöt, joiden toimintakyvyn lasku vaarantaisi työuran jatkumisen. (Toimintakyky kuntoon 2017.)

Hankkeen tavoitteena oli vahvistaa kohderyhmän psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista toimintakykyä työssä ja vapaa-ajalla, lisätä säännöllistä liikuntaa sekä tukea terveellisiä elämäntapoja ja auttaa muutoksessa. Avustusharkinnassa oli painotettu kohderyhmän aktiivisuutta toiminnassa, toimintakyvyn kokonaisuuteen vaikuttavien toimintojen kehittämistä sekä työelämässä pysymiseen tai sinne palaamiseen vaikuttavien toimintojen kehittämistä. Toimintakyky kuntoon -avustusohjelmaan oli myönnetty noin kolme miljoonaa euroa valtion avustuksia vuonna 2017. (STEA 2017.) Sosiaali- ja terveysministeriö perusti Suomen 100 vuoden itsenäisyyden kunniaksi Toimintakyky kuntoon- avustusohjelman (vuosille 2017–2020). Avustusohjelmassa rahoituksessa oli 20 erillistä kehittämishanketta, joita koordinoi Silta-valmennusyhdistys. (Toimintakyky kuntoon 2017.)

### 2.2 Lahden Sininauhan Näkymätön mies -hanke

Sininauhaliitto on Suomessa perustettu vuonna 1936 ja se toimii noin sadan jäsenyhteisön yhteistyöverkostona. Sininauhaliitto ja jäsenyhteisöt auttavat vaikeaan tilanteeseen joutuneita ihmisiä ja erityisosaamisena ovat päihde- ja pelihaitat, riippuvuudet, mielenterveysongelmat, pitkäaikaisasunnottomuus sekä sosiaalinen työllistäminen. Sininauhaliiton ja jäsenyhteisöjen strategian perusteina ovat kristillisuus, vastuullisuus, yhteistyö ja asiantuntijuus. Jäsenyhteisöt toimivat eri puolilla Suomea ja Lahden Sininauha on yksi jäsenyhteisöistä. (Sininauhaliitto 2019; Patentti- ja rekisterihallitus 2019.)

Lahden Sininauha on tehnyt jo pidemmän aikaa alueellista vaikuttamista syrjäytymisuhan alla olevien ihmisten parissa. Lahden Sininauha on aloittanut toimintansa vuonna 1976.

Toiminta alkoi vierailuista selviytymisasemalle olevien asiakkaiden luokse ja tavoite oli järjestää toimintaa ja pohtia ratkaisuja asiakkaan tilanteeseen. Sininauhan toiminta katsottiin tarpeelliseksi ja kaupunki luovutti Lahden Sininauhalle kaupungin omistamat retkeilymajat jäähallin kupeesta vuonna 1981. Retkeilymajoihin perustettiin päivätoiminta, jonka ideologia perustui Ruotsin ”Päivä raittiina”- malliin. Sininauhan työntekijät olivat käyneet Ruotsissa tutustumassa malliin. Mallin idea oli, että asiakkaat eivät olisi säilössä vaan heillä todellakin olisi päivä raittiina aktiivisen toiminnan avulla. (Grönqvist 2020.) Sininauhalla oli pienimuotoista tukiasumista jo 80-luvulla (4 asuntoa) ja vuonna 1987 on rekisteröity Nousurinteen Tukiasumisen palvelut. Tukiasuminen on rekisteröity päihdepalveluiden alle (Fonecta 2020). Lahden Sininauha vastasi ensisuojusta aina 2000-luvulta 2014 vuoteen saakka. Vuonna 2009 rakentuivat ensisuojan tontille Nousurinteen tukiasunnot (19 asuntoa). Päivätoiminta siirtyi supistettuna toimintana Retkimajan tiloista pois Nousurinteen tiloihin. Grönqvistin (2020) mukaan jo 80-luvulla autettiin myös vankilasta vapautuneita ja heidät avustettiin suojaan juna-asemalta ja välillä suoraan vankilan porteilta. Grönqvist on itse toiminut 80-luvulla johtajana Lahden Sininauhalla.

Lahden Sininauhan Näkymätön mies- hanke toteutettiin Lahden alueella ja hankkeelle oli haettu Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) rahoitus vuosille 2018–2020. Näkymätön mies -hanke alkoi 2018. Hanke kuului Sosiaali- ja terveysministeriön Suomi 100- avustushjelmaan ”Toimintakyky kuntoon”. Hanke oli suunnattu 25–54-vuotiaille lahtelaisille työttömille miehille. Osallistuminen oli vapaaehtoista ja pääosin maksutonta. Hankkeessa oli kaksi ohjaaja ja tukena olivat Sininauhan asumispalveluiden työntekijät ja toiminnanjohtaja. Hankkeessa oli keskimäärin mukana 10 miestä, mutta osallistujien määrä vaihteli 4–12 henkilöön teemojen ja päivien mukaan.

Näkymätön mies hanke pyrki edistämään osallistujan toimintakykyä liikunnan, kulttuurin ja Green Care -maatilatoiminnan avulla. Viikko-ohjelma muodostui liikunnasta, retkistä, maatilapäivästä, satunnaisista yhteistapahtumista muiden hankkeiden kanssa ja Äijäolkkari-illoista Marian Kammarilla. Hankkeessa toimintakyvyn muutoksia seurattiin Kykyviisari-itsearviointimenetelmällä. Kykyviisari arviointimenetelmä pohjautui itsearvioon, jossa vastaaja arvioi omaa hyvinvointia, sosiaalisuutta ja työkykyisyyttä. Mittari auttaa puheeksi ottamisessa ja auttaa omien tavoitteiden asettamisessa. (Työterveyslaitos 2020.) Hanke toimi non-stop periaatteella ja pidempään hankkeessa olleet miehet perehdyttivät myös osaltaan uusia jäseniä. Asiakkailta ei ollut rajattua osallistumisaikaa, he saivat olla mukana niin kauan, kuin kokivat osallistumisen mielekkääksi ja hyödylliseksi. Monella asiakkaalla on eri syistä johtuvia sitoutumisvaikeuksia ja sen vuoksi osallistuminen on haluttu pitää mahdollisimman matalan kynnyksen periaatteella.

Lahden Sininauhaliiton esitti Lahden ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelijoille opinnäytetöiden mahdollisuuksia Näkymätön mies -hankkeessa. Hankkeessa oli mahdollisuus tehdä erilaisia kehittämishankkeita hankkeen eri prosesseihin. Näkökulmiksi oli nostettu liikunnan vaikutukset, toimintakykyä tukeva toiminta ja Green Care- toiminta. Myös kiinnostusta oli selvittää, millaisia hankkeita oli olemassa toimintakyvyn edistämiseksi. Opin näytetyön prosessi lähti yhteisistä keskusteluista, jossa pohdittiin mitkä asiat nousisivat suurimpina hankkeista, joka tilaajaa itseään eniten puhutti. Hankkeen työntekijät pohtivat hankkeensa vaikutuksia toimintakykyyn. Hankkeen toiminta keskittyi pääasiassa Green Care -maatila päiviin ja kaupungissa liikunnan harrastamiseen säännöllisesti. Pohdintaan nousi myös palvelupolun ja asiakaspolun näkyväksi tekeminen. Palvelupolun tarkastelu saattaisi auttaa avaamaan, miten hanketta tai palveluita voitaisiin kehittää. Hankkeen projektipäällikön kanssa tarkasteltiin tarkoitusta ja tavoitteita kehittämistyölle. Palvelupolun muodostaminen ja asiakkaiden kokemukset palveluista kiinnostivat. Palvelumuotoilemalla voisi selvittää hankkeen vaikuttavuutta ja kehittää hanketta. Oppimisprosessini palvelumuotoilusta käynnistyi työelämässä olevista aiemmista hankkeista kuten Rinnekotisäätiön Tunne-projekti, joka tehtiin palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Palvelumuotoilijoiden innostuneisuus ja uteliaisuus ja menetelmien näppärä käyttö tuottaa tietoa asiakkaista oli vaikuttavaa ja halusin opiskella palvelumuotoilua omaehtoisesti lisää ja kokeilla palvelumuotoilua kehittämisen välineenä.

### 3 KEHITTÄMISHANKKEEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön tarkoituksena on palvelumuotoilun avulla tuottaa Lahden Sininauhalle ideoita palveluiden kehittämiseksi. Tarkoituksena on tarkastella Lahden Sininauhan Näkymätön mies- hankkeen asiakkaiden ja henkilöstön kokemuksia eri kontaktipisteissä ja ympäristön vaikutuksia palvelumuotoilun menetelmillä.

Kehittämistyön tavoitteena on kehittää Lahden Sininauhan asiakkaiden toimintakykyä edistäviä palveluita ja saavuttaa mahdollisesti kilpailuetua uusissa hankerahoituksissa. Tavoitteena on myös lisätä ymmärrystä hankkeen asiakkaiden, henkilöstön näkökulmista ja ympäristön vaikutuksista. Tämä edistää myös henkilöstön oman työn jatkuvaa kehittämistä ja uuden oppimista.

## 4 TOIMINTAKYVYN, LIIKUNNAN JA GREEN CARE TOIMINNAN MERKITYS

### 4.1 Toimintakyky

Toimintakyky muodostuu psyykkisestä, fyysisestä ja sosiaalisesta kokonaisuudesta selviytyä arjessa jokapäiväisistä toiminnoista yhteiskunnassa työn, harrasteiden, vapaa-ajan, opiskelujen ja itseänsä sekä muiden huolehtimisesta omassa elinympäristössään. Toimintakyky voidaan jakaa vielä tarkemmin psyykkiseen, fyysiseen, sosiaaliseen ja kognitiiviseen kykyyn. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2019a.)

Toimintakykyä siis tarvitaan joka päiväseen välttämättömiin valintoihin ja toimintoihin liittyvään suoriutumiseen. Toimintakykyyn vaikuttavat perinnölliset, sairaudet ja elintavat. Toimintakykyyn liittyvät suorituskyky ja kunto, joita voidaan myös arvioida. Suorituskyvyssä arvioidaan henkilön parasta suoriutumiskykyä ja kuntoa voidaan arvioida fyysisesti liikunnallisilla testeillä. Toimintakyvyn arviointiin liittyy myös psyykkisen kunnan arvioiminen. Puhutaan myös terveystilasta, joka käsittää fyysisen kunnan osa-alueet kuten kestävyys, nopeus ja lihaskunto. (Vuori 2016.)

Toimintakykyä on alun perin historiassa käsitelty vahvasti sairauskeskeisellä eli biomedikaalisena käsitteenä. On ajateltu, että syyn seuraus on kuin konevika ja poistamalla syy tai parantamalla sairaus palautetaan toimintakykyisyys. Tämä ajattelu sopii tapaturmaisiiin ja vaikeisiin somaattisiin sairauksiin. Kun mukaan otetaan moninaisia sairauksia ja psykososiaalisia ja käyttäytymiseen liittyviä tekijöitä heikkenee tämä biomedikaalisesti ajateltu näkökulma toimintakyvyn määrittelyssä. Toimintakykyisyyden arviointi ei saisi perustua enää pelkästään kliiniseen tutkimukseen, vaan mukaan tulisi nykyisyydessä ottaa biopsykososiaaliset näkökulmat eli biologiset ja ei biologiset, psykososiaaliset ja henkilökohtaiset tavoitteet. Kuitenkin ajatus lähes 50 vuoden takaisesta biopsykososiaalisesta ajatusmallista on huonosti toteutunut varsinkin terveydenhuollon ammattilaisten parissa koska ajatusmalli on edelleen biomedikaalinen monessa kliinisessä työssä sairauksien hoidossa. Useampia näkökulmia on tullut lisää viimeisen 10 vuoden ajalta siitä, miten toimintakykyä tulisi parhaiten arvioida. World Health Organization (WHO) on määritellyt vuonna 2001 uudelleen 80-luvulla luodun toimintakyvyn arvioinnin ICF-luokituksen (International Classification of Functioning, Disabilities and Health) niin, että toimintakyky muodostuu suoriutumisesta, osallisuuden, ruumin ja kehon toiminnallisuudesta. ICF: n on yhdistetty biomedikaalinen ja yhteiskunnallinen näkökulma, jossa ihminen yksilöllisesti pyrkii integroitumaan yhteiskuntaan. Tämä tarkoittaa, että yhteiskunnan ympäristö tuottaa haasteita, joissa yksilö koettaa selviytyä monenlaisista tilanteista. Siltikin toimintakyvyn määrittelemisessä on edelleen paljon näkemyksiä eri tieteenaloilta, joita on toivottu ICF luokitteluun mukaan

vahvistamaan vielä tarkempaa ja syvällisempää näkemystä toimintakyvystä. (Kerätär 2016, 23–24)

Toimintakykyä seurataan säännöllisesti väestössä lapsista vanhuksiin. Vuonna 2017 alkoi FinTerveys tutkimus, josta on saatu alueellisia tuloksia tarkasteltavaksi. (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2019b.) Tutkimuksilla voidaan kohdentaa alueellisesti voimavaroja paremmin ja ehkäistä toimintakyvyn heikkenemistä. Vuonna 2021 otettiin vuoden 2017 osallistuneet satunnaisotolla uudelleen seurantatutkimukseen, jotta tiedoilla voidaan selvittää toimintakyvyn ja hyvinvoinnin muutoksia ja vertailla koronan vaikutuksia ja kehittää toimintamalleja epidemioihin. (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2022.) Alueellisessa tutkimuksessa löytyi psyykkisen toimintakyvyn alueella merkittäviä poikkeavia tuloksia työttömyyspäivärahalla olevien 18–34-vuotiaiden nuorten miesten kohdalla. Heillä esiintyi 6,3 kertaa yleisemmin mielenterveyden ongelmaa kuin muilla ikätasoisillaan. Tutkimus pohjautui Terveys- ja hyvinvointilaitoksen (THL) 2005–2016 seurantatutkimukseen pääkaupunkiseudulla. (Vaalavuo 2020.) Monialainen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä -tutkimuksessa Oulun seudulla todettiin myös pitkäaikaistyöttömien kohdalla heikentynyt työkyky. Taustalla oli pääasiassa mielenterveyden haasteita. Moninaiset sairaudet olivat johtaneet osan kohdalla pysyvään työkyvyttömyyteen. Osan kohdalla mahdollisesti hoidon ja kuntoutuksen piirissä olisi kuitenkin mahdollisuus palauttaa työkyky. (Kerätär 2016, 93.)

## 4.2 Liikunnan merkitys

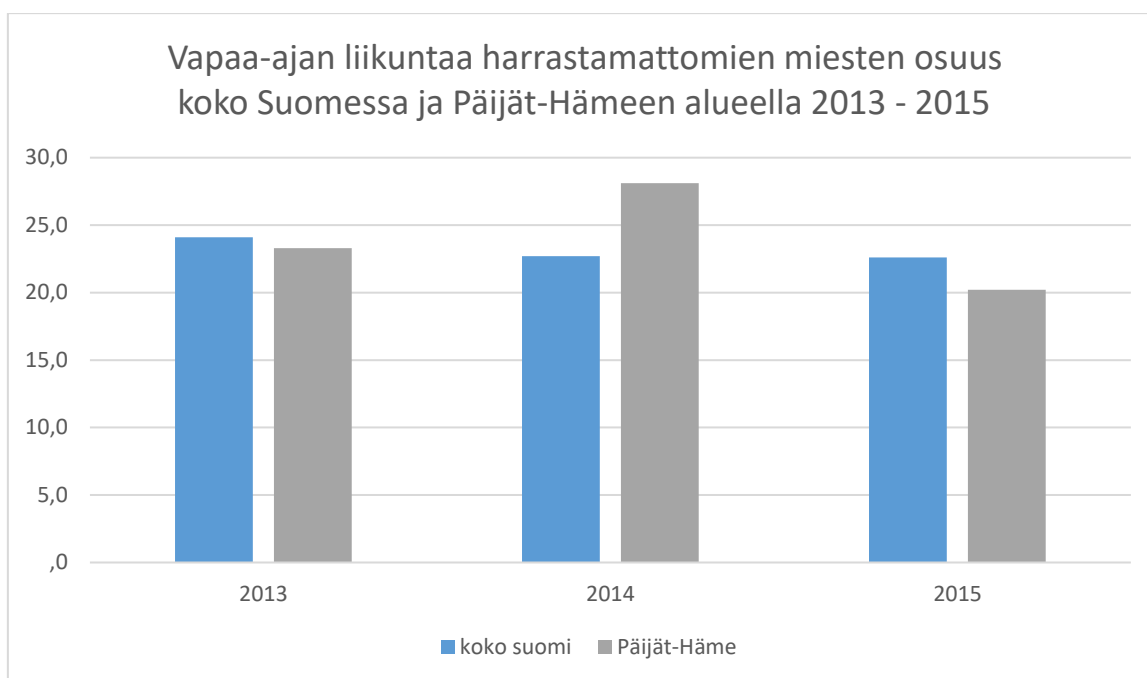
Teknologian kehitys on tuonut uudenlaisia haasteita liikkumiselle. Teknologia on korvautunut työtehtävissä tehtyä liikkumista työpaikoilla. Vapaa-aikana television, tietokoneiden ja älypuhelinien seuranta on lisännyt myös ihmisten paikalla oloa. Jo parinkymmenen vuoden ajan on väestötutkimuksissa todettu liikkumattomuuden haittoja ihmisen toimintakykyyn. Urho Kekkosen kuntoinstituutti (UKK) on myös paljon tutkinut terveyden ja terveyslääkinnän edistämiseksi. Instituutista löytyy esimerkiksi valmiita ohje- koulutuspaketteja paikallaolon vähentämiseksi. Myös taloudelliset lukemat liikkumattomuuden vaikutuksista yhteiskunnallisesti ihmisten toimintakykyyn ovat merkittäviä. UKK – Instituutti seuraa säännöllisesti liikkumisen suosituksia ja tutkimuksia myös maailmalta. Vuoden 2022 liikkumisen suosituksissa korostuu pienetkin ajallisesti muutamien minuuttien liikkumiset. Kevyen liikunnan hyödyt ovat jo niin merkittäviä terveydellisesti koska ne alentavat rasva-arvoja, tasaavat verensokeria, liikuttavat lihaksia ja vilkastuttaa verenkiertoa. Liikkumisen suositukset pohjautuvat Yhdysvaltain terveysviraston suositukseen, joka pohjautuu laajaan kansainväliseen tutkimukseen liikkumisen eduista. (UKK-Instituutti 2022.)

Yhdysvaltaisen terveysviraston Office of Disease Prevention and Health Promotion -si-  
vuilla on kattava paketti eri ikäisille suunnattuja fyysisen aktiivisuuden ohjeita ja videoita.  
Keskeisissä suosituksissa aikuisten tulisi liikkua 150–300 min vähintään viikossa ja lisäksi  
2 kertaa viikossa harrastaa lihaksia vahvistavaa toimintaa kuten punnerrusta tai painon  
nostoja. Ohjeissa myös kehoitetaan liikkumaan paljon ja istumaan vähemmän. Päivite-  
tyistä ohjeista on myös poistettu niin sanottu vähimmäisvaatimus 10 minuuttia kerralla  
koska tutkimustulokset puoltavat, että jokainen minuutti on tärkeä ja kohti oikeaa suuntaa  
lisätä liikuntaa ja kohti pidempiaikaisia terveyshyötyjä. (ODPHP 2020.) Duodecimin Käy-  
pähoidosuosituksissa on edelleen suositus, että 10 minuuttia kerrallaan useammassa  
osassa ja sen tulisi sisältää kuormittavaa ja kestävyysliikuntaa vähintään kahtena kertana  
viikossa. Käypähoidon liikuntasuosituksiset pohjautuvat myös Yhdysvaltain terveysministe-  
riön liikuntasuosituksiin. (Käypähoito 2022.)

Sussexin yliopistossa testattiin stressitason laskemiseen vaikuttavia menetelmiä ja yhtenä  
tutkittavana oli kävelyn merkitys. Tutkimuksessa ilmeni, että kävely laski 40 % prosenttia  
stressitasoja. Liikunnalla on myös siis elvyttävä vaikutus mieleen. Liikunta myös edistää  
suolentoimintaa, vahvistaa immuunijärjestelmää, säätelee hormonitasoja, lisää voimava-  
roja. Lisäksi luonnossa oleilu on rauhoittanut, laskenut verenpainetta ja sykettä. Lukemi-  
sella ja musiikin kuuntelemisella on ollut jopa 60–70 % vaikutus stressitilanteen laskemi-  
seen. Näillä menetelmillä on merkitystä stressitasojen laskuun ja että kysymys on koko-  
naisvaltaisesta hyvinvoinnista. (Asikainen & Tuomilehto 2016, 110,147.)

Terveyden ja hyvinvointilaitoksen (THL) aikuisväestön terveystilanteen (AVTK) ja  
terveys tutkimus on tehty vuodesta 1978 vuoteen 2014. Vuonna 2000 kyselyyn vastan-  
neista miehistä 59 % liikkui vähintään 2 kertaa viikossa kolmenkymmenen minuutin ajan.  
Työmatkaa kulki miehistä 29 % kävellen tai pyöräillen vähintään viisitoista minuuttia, kun  
vastaavasti naisten osuus oli 46 %. (Helakorpi ym. 2000,16.) Vuoden 2014 kyselyyn vas-  
tanneista miehistä 54 % liikkui vähintään 3 krt viikossa. Huomioitavaa oli kuitenkin, että  
liikkuminen on vähäisintä 33–45-vuotiaiden ikäryhmässä. Työmatkaosuuksia tarkastelta-  
essa miesten työmatkat liikkumalla oli edelleen heikommat kuin naisilla. (Helakorpi &  
Helldán 2015, 19.)

Vuonna 2010 rinnalle tuli Aikuisten terveys, - hyvinvointi- ja palvelututkimus (ATH). ATH:n  
tutkimuksesta on koostettu aikasarja vuosilta 2013–2015, jossa on vapaa-ajan liikuntaa  
harrastamattomien osuudet eroteltuina muista vastauksissa. (Parikka 2018.) Seuraavassa  
taulukossa (kuvio 1.) olen vertailuksi koostanut tutkimuksen tuloksia miesten osalta koko  
Suomen ja Päijät-Hämeen osalta.



Kuvio 1. ATH tutkimuksen 2013–2015 tuloksia liikuntaa vapaa-ajalla harrastamattomien osuuksista Päijät-Hämeessä ja koko Suomessa (Mukaillen ATH:n tilastoa)

Vuodesta 2017 tutkimukset jatkuivat Finsote-tutkimuksen nimellä vuoteen 2020, tutkimukseen on tuotu uutena palvelukokemuksien liittyviä kysymyksiä ja alueellisia muutoksia ja arviointeja sekä väestön näkemyksiä palveluista. Jatkossa aikuisväestön tutkimukset jatkuvat 2022 vuodesta osana Terve Suomi – tutkimusta. (Koskela & Parikka 2022.) Finsote tutkimuksessa vuonna 2020 koko suomen alueella miehistä 40 % saavuttaa liikku-missuosituksien mukaiset viikoittaiset liikuntamäärät, mutta kyselyyn vastanneista miehistä 60 % ei saavuta suosituksia. Alueellisia isojakin eroja hyvinvointialueilta löytyy ja esimerkiksi Päijät-Hämeen alueella liian vähän liikkuvien osuus on kasvanut, kuten se on Van-taan, Keravan tai Pohjanmaan kohdalla, kun taas Helsingissä tai Pohjois-Pohjanmaalla lukemat ovat alhaisemmat vertaillaessa koko suomen alueella (Huhtala-Hedman & Ikonen 2020 6–11).

Helsingin kaupungin liikuntaviraston NYT-hankkeessa (2016) tutkittiin mukana olevien työttömien nuorten aikuisten liikunnan aloittamista ja selvitettiin liikunnan vaikutuksia toimintakykyyn. Hankkeessa oli koettu liikunnan ennaltaehkäisevän syrjäytymistä ja vaikuttanut toimintakykyyn niin että se on tukenut sosiaalista kanssakäymistä, fyysistä jaksamista ja mielenterveyttä. (Ahoranta 2016, 2, 39.)

Pohditaanpa historiaa taakse päin. Kylpylät ovat vuosituhansia palvelleet ihmisiä rentout-taen, virkistäen ja kivun hoidon lievittäjinä. On todettu vesiliikunnan vaikutusten

rentouttavan lihaksia, edistävän verenkiertoa ja vaikuttavan rasva- ja tulehdusarvojen parantumiseen. Vaikutus on heijastunut jopa kuukausien päähän. Hassuinta on, että liikkumattomuus ei johdu itse tiedon puutteesta. Suomalaisilla on tieto terveysvaikutuksista ja liikuntapaikoista monipuolisessa ympäristössä. On epäilty, että kyse on enemmän motivaatiossa, sisäisessä puheessa kun pitäisi työpäivän jälkeen lähteä liikkumaan. Liikkumattomuudelle on esitetty syyksi myös terveysongelmia. Kun on opittu, että terveysongelmissa kuten esimerkiksi kivun ilmaantuessa, tulee rajoittaa liikkumista ja tässä suomalaiset ovat hyvin tunnollisia. Työterveyslaitoksella on tutkittu pitkään kipututkimusta, jossa on etsitty keinoja kivun hallintaan. Kipu vaikuttaa toimintakykyyn erittäin paljon. Kivunhallintaan on ryhmiä ja laadittu ohjeistuksia, joilla motivoida ja muuttaa ajatusmaailmaa liikkumisen suhteen. Ohjeissa tuodaan esille myönteisiä asioita, miten liikunta parantaa yöunia, antaa virkeyttä, väsymys vähentyy ja elämänhallinta lisääntyy motivoitakseen ihmisiä liikkumaan. (Työterveyslaitos 2022; Miranda 2020a.)

#### 4.3 Green Care toiminta

Green Care on ammatillista toimintaa, joka liittyy luontoon ja maaseutu-ympäristöön. Toiminnan tavoitteina on parantaa ihmisten elämänlaatua ja hyvinvointia käyttämällä erilaisia eläin- ja/tai luontoavusteisuuden menetelmiä, esimerkiksi sosiaalista ja terapeuttista puutarhatoimintaa, kuntouttavaa toimintaa maataloilla, ratsastusterapiaa tai ekopsykologisia menetelmiä. Menetelmät valitaan ammattialan osaamisen mukaisesti ja toiminta on tavoitteellista, vastuullisesta ja ammatillista. Osallistujien kokemat hyvinvoinnin vaikutukset osallisuuden ja kokemusten sekä luonnon elvyttävyyden kautta. Toimintaa toteutetaan yleensä luonnossa tai maataloilla, mutta erilaisia Green Care -elementtejä voidaan tuoda myös kaupunkiin tai laitoksiin. (Luonnonvarakeskus Luke 2019 & Green Care Finland 2019.)

Salovuori (2012) on tutkinut puutarhatoiminnan vaikutuksia ohjaustyön näkökulmasta. Hän on Pro Gradu -tutkielmassaan selvittänyt, miten luodaan hyvä ohjaussuhde ja mitä taitoja vaaditaan Green Care -ohjaajalta. Ammatillisuus, vuorovaikutustaidot ja nopeiden muuttuvien tilanteiden hallinta korostuivat ohjaustyössä. Ympäristön vaikutuksista nousi esille terveyttä tukevaa vaikutusta, onnistumisen ja osallisuuden tunnetta ja voimaantumista. Suomessa tulisikin panostaa huomattavasti enemmän Green Care-toimintaan. Norjassa on esimerkiksi noin 900 Green Care -maatila, kun Suomessa on keskimäärin 248 Green Care -toimijaa, joista maatala -toimintaa 82. (Salovuori 2012, 3,102; Green Care Finland 2020.)

Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus (MTT) on tehnyt vuosina 2009–2014 useita tutkimus- ja kehittämishankkeita, joissa on selvitetty Green Care -toimintaa: sisältöä ja kehittämisen mahdollisuuksia sekä ehtoja palvelun tuottajien, markkinoiden ja eri asiakasryhmien näkökulmista, huomioiden myös eri sektoripolitiikat. MTT:ssä on tutkittu myös lähtökohtia Green Care-toiminnan vaikuttavuudesta yksilön hyvinvoinnin ja maaseudun näkökulmasta. (Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus 2019.)

Green Care -toiminnasta olisi tärkeä löytää lisää tutkimustuloksia ohjattavien eli asiakkaiden näkökulmasta. Olisi tärkeä päästä vertamaan ohjaajien ja ohjattavien näkemyksiä ja kokemuksia (Salovuori 2012, 103). Green Care Finland koordinoi Suomessa Green Care palveluita yhteen. Green Care Finland kehittää toimintaa ylläpitämällä Green Care -hankkeista -ja tutkimuksista sivustoa, josta löytyy esimerkiksi Green Care -tutkija yhteisö. Heillä on Facebookissa ylläpitosivusto jäsenille. Green Caresta kiinnostuneet voivat vinkata uusista toimijoista, kehittämisideoista ja tutkimuksista. Green Care Finland tekee myös vaikuttavuustutkimusta. Tarkoituksena on tunnistaa vaikuttavuuteen liittyviä eläin ja luontoavusteisen toiminnan vaikutusmekanismeja. Esimerkiksi välitön vaikutus usein saadaan suoraan asiakkaalta palautteen tai kehonkielen kautta. (Green Care Finland 2020.)

## 5 PALVELUMUOTOILU, ASIAKASKOKEMUS JA ARVO

### 5.1 Palvelumuotoilu palveluiden kehittämisessä

Olemassa olevien palveluiden kehittämisessä voidaan käyttää palvelumuotoilua tai palvelumuotoiluajattelua. Menetelmien ideana on ohjata palvelumuotoilun ajattelua. Ajatusmaailma on siis tärkeämpi omaksua menetelmiä enemmän. Palvelumuotoilu ei ole vain uusien palveluiden kehittämiseen vaan sen ominaisuudet ovat paljon laajemmat. (Mäkinen 2018, 72–74.) Palvelumuotoilu käsittää koko palvelun sen alkupisteestä päätökseen sisältäen asiakkaan kulkemisen palvelupolulla sekä palvelun tarjoajan ja tuottajan toiminnan. Asiakkaan kokemaa palveluketjua, palvelun tuottamista ja tarjoamista tulisi kehittää käytännönläheisesti. Palvelumuotoilun tarkoituksena on suunnitella ja toteuttaa palveluja yhteisellä kehittämisellä, johon osallistuu myös asiakas ja sidosryhmät. Palvelumuotoilun keskipisteenä on asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen ja palvelumuotoilu tukee sosiaali- ja terveydenhuoltoalan eettistä palveluntuotantoa. Tulevaisuuden menestyjien tulee huomioida asiakkaansa aidosti ja kunnioittaa heitä. Ammattieettisyys on yksi oleellinen menetystekijä. (Ahonen 2017, 6–7.)

Palvelumuotoilussa ideana on kerätä syvempää tietoa asiakkaista ja menetelmä vaatii palvelumuotoiluajattelijalta empatiaa eli kykyä asettua toisen asemaan sekä kykyä kuulla ja seurata asiakkaita, halua selvittää syvällisemmin asiakkaan kokemuksia, arvoja ja tunteita palvelussa. (Mäkinen 2018, 59.) Koska tutkittavana on ihmisiin ja ilmiöihin liittyviä kokemuksia, niin palvelumuotoilun avulla voidaan selvittää asiakkaiden kokemuksia, motiiveja, arvoa ja kehittää palvelupolkua ja saada ideoita uusille palveluille (Tuulaniemi 2011, 38). Palvelumuotoilu on vasta viime vuosina noussut sosiaali- ja terveysalalla yhtenä kehittämismenetelmänä ja nostanut suosiotaan asiakas- ja palvelupolkujen kehittämisessä. Asiakaslähtöisyys on palvelumuotoilun peruste. Yrityksen tuleekin olla hyvin asiakaslähtöinen, palvelut lähtevät asiakkaiden tarpeista ja palvelu vasta asiakkaan tarpeita ja odotuksia. (Forsberg ym. 2019, 83).

Palvelunkäyttäjän ottaminen mukaan kehittämiseen edistää arvon muodostumista. Puhutaan yhteiskehittämisestä. Yhteiskehittäminen sitoo vahvasti mutta ei tarkoita, että kaikki osallistuvat päättämään palveluista. Tavoite on, että kaikki näkökannat huomioitaisiin tiedon keräämisen aikana. Yhteiskehittäminen tapahtuu usein juuri työpajoissa, erilaisissa ryhmätiloissa tai palvelun ympäristöissä. Myös virtuaaliset tilat mahdollistavat yhteiskehittämisen. Yhteiskehittäminen on tapa tehdä kehittämistä, kyse ei siis ole työkalusta, jolla kehitetään. Kuitenkin on huomioitava, että palvelumuotoilija huolehtii prosessista ja siitä että yhteiskehittämiseen osallistuneilla on riittävät tiedot ja ohjaus soveltuvien työkalujen

käyttöön kehittämisessä. Yhteiskehittäminen mahdollistaa eri prosesseihin osallistumisen suunnittelun mukaisesti. (Tuulaniemi, 2011,54–55.)

## 5.2 Asiakaskokemuksen ja arvon muodostuminen palveluissa

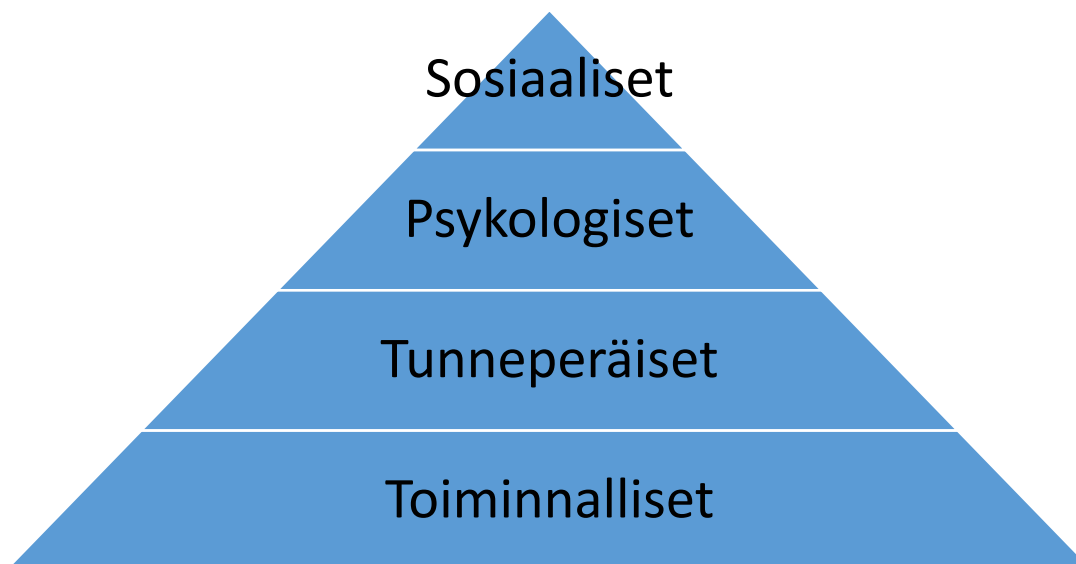
Palvelu on yleensä toiminto eli aineeton ja siten asiakas joutuu päättämään palvelun sisältämät ominaisuudet saatavilla olevista aineellisista vihjeistä. Näitä ovat esimerkiksi toiminnassa käytetyt välineet ja laitteet, henkilökunnan käytös ja ulkoinen olemus sekä palvelupaikan fyysinen siisteys. Muokkaamalla aineellisia tekijöitä voidaan vaikuttaa asiakkaalle syntyvää palvelun mielikuvaa. Palvelusta voidaan yrittää myös rakentaa yritykselle tunnettua merkkiä eli brändiä, joka parantaa asiakkaan kykyä ja mahdollisuuksia hahmottaa aineetonta palvelua. (Lämsä & Uusitalo 2002,18.)

Palvelu on tapahtuma, jonka yleensä tuottaa useat ihmiset ja siksi sitä on vaikea suunnitella etukäteen. Palvelu on ainutkertainen, josta seuraa palvelujen heterogeenisyys eli vaihtelevuus. Palvelun tuottavan henkilökunnan lisäksi asiakas on aina mukana palvelutapahtumassa. Lisäksi samanaikaisesti paikalla olevat muut ihmiset voivat vaikuttaa palvelutapahtumaan sekä sen onnistumiseen. Palvelutapahtumassa vuorovaikutuksella on erityisen painava rooli. Laadukas palvelutapahtuma ja asiakkaan tyytyväisyys edellyttävät erityisesti vuorovaikutuksen onnistumista. Henkilökunnan osaaminen ja vuorovaikutustaitojen kehittäminen on keskeistä asiakaspalvelussa. Palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja on myös ainutkertainen tapahtuma, jota ei voi säilyttää tai varastoida. (Lämsä & Uusitalo 2002, 18–19; Tuulaniemi 2016, 26.)

Palvelun merkitys liiketoiminnan kannalta on kasvanut koko ajan. Palvelu voi olla itsessään liiketoiminnan perusta eli palvelu on tällöin ainoa asiakkaan ostama kohde. Palvelu voi olla osa toiminnan kokonaistarjontaa, jolloin palvelu sisältyy samanarvoisesti tavaran kanssa yrityksen tuotemyyntiin. Jos palvelu on kilpailukeino, se tukee tuotteiden myyntiä. Palvelun osuus kilpailuetuna korostuu jatkuvasti, koska eri yrityksillä on samanlaisia tuotteita myynnissä ja ainoa erotuskeino voi olla palvelun laatu. Palvelu voi tarjota myös elämyksiä ja tällöin palvelun laatu voidaan määritellä vain intuitiivisesti. Laadun kokeminen on subjektiivinen käsite ja se pitää sisällään sekä tiedollisia että tunneperäisiä osuuksia. Elämyksellisen näkökulman kautta laadukas palvelu pitää sisällään asiakkaan ja asiakaspalvelijan vuorovaikutuksen tunnelman, työyhteisön hyvän ilmapiirin, palveluympäristön esteettisyyden asiakkaan saaman tunnekokemuksen ja tarinan, jonka asiakas ostaa. (Lämsä & Uusitalo 2002, 20–25.)

*Palvelupolku* on visuaalinen kuvaus tai tarina asiakkaan tekemästä matkasta. Se ei ole koskaan sataprosenttinen totuus asiasta vaan suuntaa antava kuvaus palvelupolusta. Palvelupolun tarkastelu ei ole helppoa, vaan aikaa vievää, mutta sen tarkastelu auttaa löytämään kehittämiskohteita ja keskittymään itse asiakkaisiin. (Boag 2019.) Palvelupolku sisältää palvelutuokioita ja itse palvelutuokio sisältää useita kontaktipisteitä. Kontaktipisteet muodostuvat elinympäristöstä ja materiaaleista sekä toimintatavoista. Kontaktipisteet ovat tärkeitä, koska siellä asiakas on aina aisteillaan mukana. (Tuulaniemi 2011, 40–41.)

Asiakaskokemus muodostuu siis monien kontaktipisteiden kautta. Asiakkaan kokema arvonmuodostuminen tapahtuu palvelupolun eri vaiheissa jo alkaen ennen varsinaista palvelua ja jatkuu palvelun päättymisen jälkeenkin. (Tuulaniemi 2016, 40.) Arvoa ei voi muodostaa kukaan muu kuin asiakas itse. Arvon muodostamiseen vaikuttavat tekijät syntyvät 4 eri kategoriasta (kuvio 2). Nämä ovat sosiaaliset, psykologiset, tunneperäiset ja toiminnalliset tekijät. (Bain &Company, 2019.)



Kuvio 2. Asiakasarvon elementit (mukaillen Bayn &Company 2019)

Toiminnallisia arvon muodostajia voivat olla esimerkiksi helppous, ajan ja rahan säästö, kun tunneperäisiä arvon muodostajia ovat taas hyvinvointi, elämykset, kierrätettävyys ja laatu. Psykologisissa arvon muodostajissa motivaatio, yhteenkuuluvuus ja toiveikkuus ja sosiaalisissa arvovalintojen seurauksena tulee mielihyvää kuten lahjoitukset, kummius ja ekologisuus. (Matter 2019.) Arvokokemusten tyypeistä tunnearvo on yksi eniten sitouttava tekijä. Vahva kokemus jää alitajuntaan ja saa asiakkaan palaamaan aina uudelleen (Balentor, 2019 & Lähdemäki 2019).

## 6 PALVELUMUOTOILUN PROSESSI JA KEHITTÄMISMENETELMÄT

### 6.1 Tutkimuksellinen kehittämishanke

Kehittämishankkeen painopiste on tutkimuksellisessa kehittämisessä. Käytännön aidosta ympäristöstä nousevat ne haasteet ja kysymykset, joita ohjaillaan tarpeen mukaan tutkimuksellisilla menetelmillä ja periaatteilla ratkaistavaksi. Puhutaankin uudenlaisista tavoista tuottaa tietoa, jossa tutkimus on auttamassa arjen kehittämistä. (Toikko & Rantanen 2009, 22.) Tämä opinnäytetyö on ihmislähtöistä muotoiluajattelua palvelumuotoilun keinoin Lahden Sininauhan Näkymätön mies- hankkeessa.

Kehittämisen tulee olla kriittistä, analyttistä ja edetä järjestelmällisesti. On varsin tärkeää kuvata tietoperusta, johon kehittäminen liittyy ja onnistuessaan voidaan tuoda mahdollisesti jotain uutta kuten mallintamaan työelämän käytänteitä. Työelämään liittyvä tieto, kokemuksellisuus ja valmiudet tulee tarkastella kriittisesti. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 17.)

Opinnäytetyön tietoperustassa käytettiin tieteelliseen tutkimukseen ja ammatilliseen kirjallisuuteen perehtynyttä tietoa toimintakyvystä, liikunnan merkityksestä, Green Care -toiminnasta, asiakaspolun ja -arvon muodostumisesta, yhteiskehittämisestä sekä kehittämisestä palvelumuotoilun menetelmin.

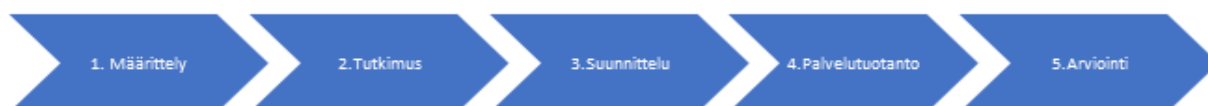
Tutkimusainestoa kerättiin palvelumuotoilun osallistavia ja toiminnallisia menetelmiä hyödyntäen. Menetelmillä kartoitettiin asiakaskokemusta ja arvoa, muodostettiin palvelupolku ja tuotettiin kehittämisideat palvelupolulle tai uusia ideoita seuraaviin hankkeisiin. Menetelmissä korostui työpaja työskentely, joissa myös opinnäytetyön tekijä, hankkeen työntekijöitä ja asiakkaita osallistettiin kehittämiseen. Yhteiskehittäminen on tietynlainen prosessi myös. Yhteiskehittämisessä rakennetaan luottamusta tutustumisen kautta. Yhdessä ihmetellään, käydään keskusteluja ja muotoillaan tuloksia. (Isola, ym. 2017, 32.)

Opinnäytetyössä kuvataan hankkeen kehittämisprosessi, eteneminen, toteutus ja tulokset sekä jatkokehittämisideat. Kehittämishanke etenee palvelumuotoilun prosessinomaisesti määrittely, tutkimus, ideointi ja arviointivaiheisiin tuplatimantin mallia noudattaen.

### 6.2 Palvelumuotoilun prosessi palvelupolun kehittämisessä

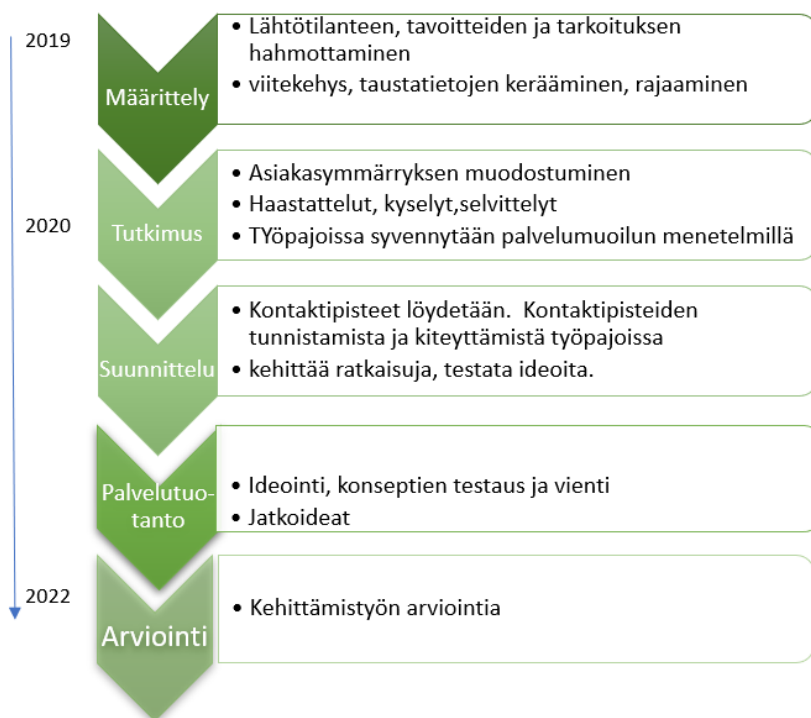
Kehittämistyö on aikaa vievää ja koostuu usein monista vaiheista, jolloin voidaan puhua muutosprosessien läpikäymisestä. Vaiheiden takana on usein suunnitelmia ja tavoitteita, jotka auttavat tarkastelemaan jo seuraavia vaiheita. Suunnitteluvaihetta seuraakin

toteuttamisvaihe, jossa tutkimuksellisia menetelmiä käytetään toteuttamisessa. Toteutuksen jälkeen seuraa arviointi vaihe. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 22.) Tätä voidaan myös kutsua lineaariseksi malliksi, jossa prosessi toisensa jälkeen etenee suunnitellusti eteenpäin (Toikko & Rantanen 2009, 22). Palvelumuotoilu ei kuitenkaan itsessään etene lineaarisesti vaan erilaisten kokeilujen kautta tapahtuu oppimista. Prosessi on avoin uuden oppimisen myötä ja ennakointi on yleensä vaikeaa. (Sivistystoimen työkalupakki 2013, 5.) Tuulaniemen (2011) mukaan palvelumuotoilussa olisi kuitenkin selkeä prosessi, joka säästää aikaa luovaan työskentelyyn, kun ei tarvitse tapahtumaketjuja tehdä uudelleen. Ja jos kyseessä on olemassa olevan palvelun kehittäminen, voidaan prosessista ottaa vain tarvittavia osia. (Tuulaniemi 2011, 58–59.) Palvelumuotoilun prosessi jakautuu viiteen vaiheeseen (kuvio 3):



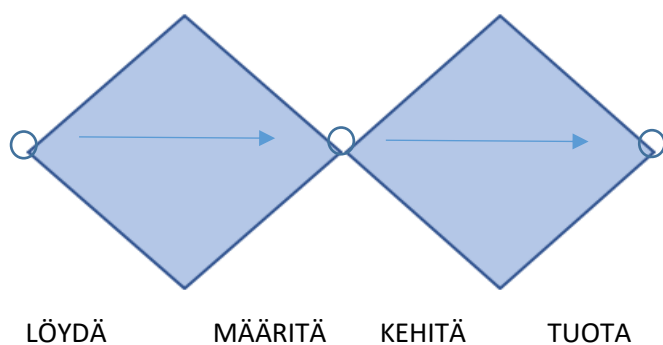
Kuvio 3. Palvelumuotoilun prosessi (mukaillen Tuulaniemi 2011,58)

Tässä kehittämistehtävässä hyödynnettiin osia Tuulaniemen (2011) palvelumuotoilun prosessista. Kehittäminen kohdistui palvelumuotoilun prosessien (kuvio 4) kohtiin 1–3 sekä 5. Kohta 4 jäi jatkojalostettavaksi palveluntuottajalle, jos aikovat kehittää hanketta tulevaisuudessa eteenpäin ja hyödyntää tuloksia esimerkiksi jatkorahoitushakemuksissa.



Kuvio 4. Palvelumuotoilun prosessi, aikataulu kehittämistyössäni (mukaillen Tuulaniemi 2011, 58)

Palvelumuotoilu prosessina edistää palvelun laatua ja tunnistaa käyttäjien tarpeita. Se on myös samalla luovuuden ja analysoinnin tarkkuutta. Palvelumuotoiluprosessi on myös tunnettu tuplatimantti mallistaan. Malli auttaa hahmottamaan visuaalisesti vielä paremmin eri prosessin vaiheita ja siksi on hyvä tuntea myös tuplatimantin prosessimalli. (Forsberg yms. 2019, 26; Buss,2020.) Timanttimallassa (kuvio 5.) korostuvat eri prosessin vaiheet, ensimmäinen timantti on ongelmien tunnistamista, kun taas seuraava timantti on ongelmien ratkaisemista.

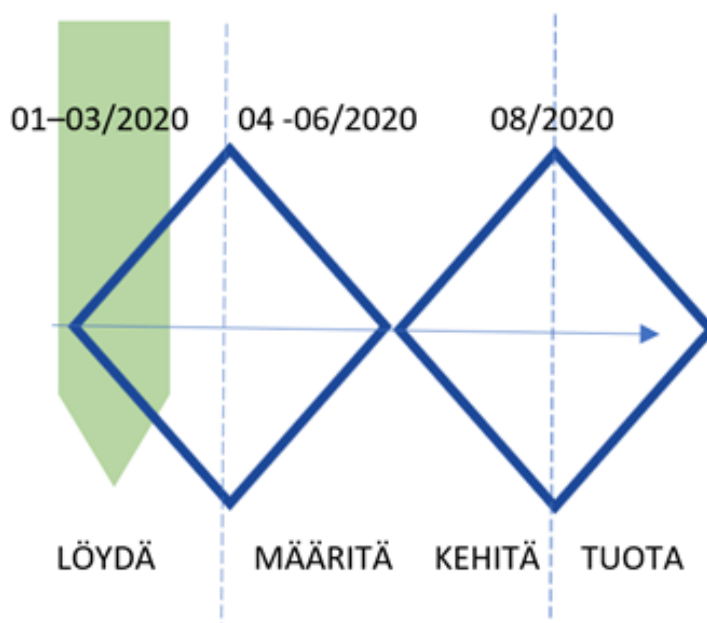


Kuvio 5. Tuplatimanttimalli (mukaillen Buss 2020).

Ensimmäinen timantti jakautuu kahteen vaiheeseen, josta ensimmäistä vaihetta kutsutaan **Löydä** -vaiheeksi. Prosessin vaiheessa selvitetään paljon tietoa, jolloin prosessista löydetään uutta tietoa laajasti laadullisten keinojen avulla, kuten kyselyt, haastattelut, palvelumuotoilun erilaisten menetelmien hyödyntäminen kuten työpaja työskentelyt, palvelu- ja asiakaspolun tarkastelua ja asiakastiedon kerääminen. **Löydä** -vaihetta seuraa **Määritä** -vaihe eli timantin toinen puolisko. Määritä vaiheessa analysoidaan tieto, joka lisää *ymmärrystä* jolloin esim. palvelupolku selkeytyy. Suppilon kapeutumista, kohti timantin kärkeä *kiitetään* tiedot ydinkohtiin. Seuraavaksi siirrytään uuden timantin ensimmäiselle osalle, jota kutsutaan **Kehitä**-vaiheeksi. Asiakkaat ovat edelleen mukana prosessissa *ideoimassa* ja alkuun ideoita voi olla paljon. Ideoiden määrä on yleensä valtava ja sitä seuraa kehittämisideoiden jalostaminen ja rajaaminen kritiikin ja muutosehdotusten pohjalta. Prototyypointi on tässä esimerkiksi yksi menetelmä, jolla saadaan palvelua visualisoitua ja konkreettisemmaksi. Timantin viimeinen puolikas on **Tuota** -vaihe, jossa pyritään ideoista otamaan ne, jotka voisivat toimia asiakkaille. Tässä kohdassa voidaan testata ideoita käytännössä ja pohditaan taloudellisesti ja teknillisesti onko palvelu kannattava. Prosessin loppuvaiheessa timantin kärkeä kohti syntyy ratkaisu palvelun jatkojalostamisesta ja kannattavuudesta. (Forsberg ym. 2019, 28–30.)

### 6.3 Kehittämistyön eteneminen palvelumuotoiluprosessissa

Tässä luvussa kuvataan kehittämistyön menetelmien eteneminen palvelumuotoiluprosessissa tuplatimantin mallin mukaisesti (kuviokuva 6). Malli auttaa hahmottamaan menetelmien käyttöä eri kohdissa timanttia. Löydä -vaiheelle oli varattu ajallisesti 3kk, mutta tiedon kerääminen tapahtui jo aiemmin heti yhteydenotosta hankkeen projektipäällikköön 2019 vuoden puolella.



Kuvio 6. Tuplatimanttiin kehittämisprosessi aikataulutettuna (mukaillen Buss 2020).

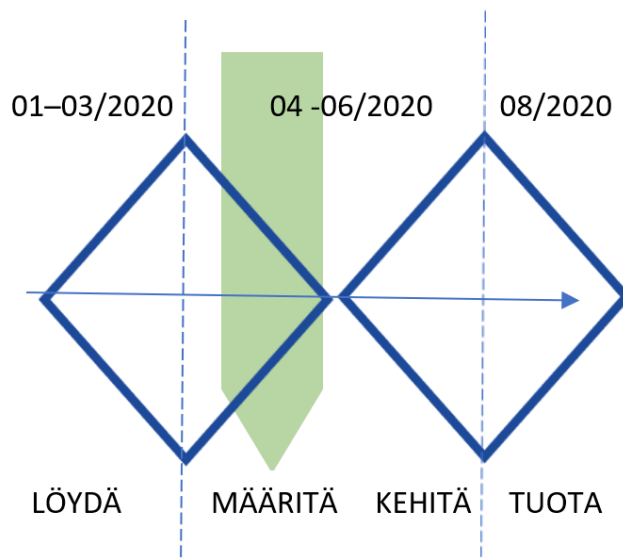
### 6.3.1 Löydä ja määritä

**Löydä** -vaiheeseen voidaan liittää laadullisia tiedon keräämisen menetelmiä. Puoliavoimet strukturoidut kysymykset ovat yksi laadullisen tiedon keräämisessä. Teemahaastattelut ovat vapaamuotoisempia kyselyjä, joita ei ole niin tarkkaan mietitty etukäteen sanallisesti. Teemahaastatteluissa nousevat aiemmin tutkitun kirjallisuuden ja taustaselvittelyn pohjalta ja tekevät osallistujalleen vastaamisen vapautta (Tietoarkisto 2022). Tässä vaiheessa oli henkilökunnan ja projektipäällikön kanssa tiivis sähköpostien välityksellä tapahtuva keskustelu, jossa tarkennettiin kysymyksiin tavoitteita ja tarkoitusta. Hankkeen pääteemat hahmottuivat ja kyselylomakkeen kysymykset kehittyivät teemojen pohjalta.

**Määrittely**-vaiheen tärkeyttä ei voi koskaan korostaa liikaa. Väättäinen (2019) painottaa, että tarpeiden selvittäminen ja asiakkaan kokemusten ymmärtäminen luo pohjan palvelumuotoilulle. Tämä on usein myös se vaikein kohta palveluntuottajalle. Kehittämissuunnitelmassa määrittelyvaihe alkaa myös itse opinnäytetyön viitekehysten laadinnasta, suunnitelmasta ja aikataulusta.

Kehittämistyön prosessissa määrittelyvaiheessa oli taustalla aiemmin laadittu opinnäytetyön suunnitelma, jossa viitekehys, suunnitelma ja aikataulu oli esitetty hyväksyttävästi, jotta kehittämistyötä voitiin viedä kohti toteuttamista. Tuplatimanttiin **Määritä** -vaiheessa

(kuvio 7) taustalla oli selvitetty hankkeen taustatiedot, ydinsanoja/teemoja ja laaditaan asiakaskyselylomake, jolla lähdettiin syventämään tietoa.

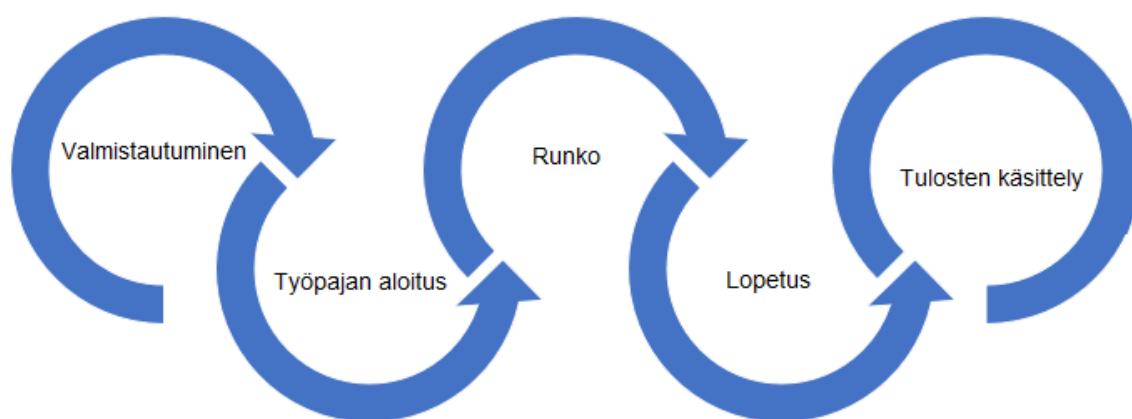


Kuvio 7. Tuplatimantin määritä- vaiheen aikataulu (mukaillen Buss 2020)

Määrittelyvaiheessa kootaan kehittämistyön taustatietoja, tavoitteet ja tarkoitus määrittävät tarkemmaksi. Määrittelyvaiheessa kokoonnutaan työryhmän kanssa yhdessä ensimmäisessä käynnistystyöpajassa, jossa laaditaan tavoitekartoitus. Tämän idea on saada yhteinen näkemys kaikille tavoitteista. Määrittelyvaiheessa pyritään selvittämään mitä asiakas osaa kertoa palvelusta, kokemuksistaan ja mitä voidaan selvittää kysymällä, menetelminä esimerkiksi perushaastattelu aihealueesta (Forsberg ym. 2019, 28). Survey -menetelmä on yksi keino saada luotettavaa tietoa tietyltä asiakasjoukolta. Kaikille vastaajille esitetään samat kysymykset. Kyselyt luokitellaan usein menetelmänä kvantitatiiviseen tutkimukseen aineiston käsittelyn vuoksi. (Hirsijärvi ym. 2001, 180–181.) Asiakkaille laadittiin esittelykirje, jonka hankkeen työntekijät esittelivät ennen työpajan aloitusta. Työpajassa käytiin vielä yhdessä läpi tavoitteet ja tarkoitus suullisesti ennen kuin lähdettiin toteuttamaan suunnitelmaa. Kyselylomake esiteltiin suullisesti ja ohjattiin mistä voi sähköisesti Survey-menetelmällä anonymisti vastata saadun linkin kautta. Kyselylomakkeessa oli myös avoimien vastausten mahdollisuus, jotta vastausta pystyi avaamaan halutessaan enemmän. Kyselyn vastaukset käytiin seuraavan työpaja työskentelyn yhteydessä ja niitä hyödynnettiin tiedon syventämisessä, kun samalla muita menetelmiä käytettiin työpajassa. Kyselyiden toteutuksesta on tarkempaa tietoa ja tuloksia kohdassa 7.4.

**Määrittelyä** seuraa tutkimusvaihe. Tutkimusvaiheessa on tärkeässä roolissa asiakasymmärrys. Jotta asiakasymmärrystä saadaan tuotettua, on asiakas itse mukana prosessissa. Usein tässä voidaan käyttää erilaisia laadullisia tutkimusmenetelmiä. (Tuulaniemi 2011, 64.) Tavoitteena on saada selvitettyä mitä vaikutuksia asiakkaan toimintaympäristöllä on, miten ympäristössä toimitaan ja käyttäytyään sekä mitä voimme tilanteissa nähdä ja havainnoida. (Forsberg ym. 2019, 28). Tässä aineistonkeruu- ja analyysimenetelmänä käytettiin palvelumuotoilun erilaisia työkaluja kuten etnografista havainnointia, palvelupolun kuvantamista, asiakasprofiilien luomista, BMC ja Mind Map -karttojen täyttöö, johon asiakkaat ja henkilökunta osallistuivat työpajatyöskentelyn avulla.

Työpajatyöskentely on koolle kutsutun ihmisryhmän työskentelytapa yhdessä käsitellä asioita tai aihepiirejä (Finto, 2015). Työpajatyöskentelyn tulisi olla suunnitelmallista ja tavoitteellista ja sen tulisi edetä vaiheittain. Valmistautuminen työpajoihin kannattaa aina. Työpajan keston kannattaa kiinnittää myös huomiota. Lyhyemmät työpajat eivät saa syvennymään tarpeeksi ja sitten liian pitkäkestoiset taas vaikeuttavat keskittymistä ja tauoista tulisi huolehtia usein. Määritä suunnittelussa työskentelyn aika, tilan ja tunnelman luominen ja tauot. Työpajatyöskentelyn tulosten työstäminen vaatii myös aikaa. Onnistuneessa työpajatyöskentelyssä vetäjä hyödyntää erilaisia menetelmiä ja tapoja työskentelylle ja vie kohti yhteenvetoa. (Tuominen ym. 2015, 37–38; Monthan 2022.) Työpajatyöskentelyssä tulisi myös noudattaa suunnittelu ja fasilitointi prosessia, jotka jakautuvat 5 osaan (kuvio 8). Teemat prosessissa ovat valmistautuminen, työpajojen aloitus, runko, lopetus ja tulosten käsittely (Paukku 2018, 8).



Kuvio 8. Työpajatyöskentelyn suunnitteluprosessi (mukaillen Paukku 2018).

Visualisointi on osa palvelumuotoilua ja tarkoitus on havainnoida ihmiselle tiedon esittämistä näkemisen kautta ymmärrettävään muotoon. Visualisointi selittää kompleksisia asioita ja ilmiöitä. Esimerkkeinä käyttöohjeet, markkinointimateriaalit, opetusmateriaalit ym. (Tuulaniemi 2011, 53.) Visualisoinnin tarkoitus on auttaa kiteyttämään asioita visuaalisessa muodossa. Palvelumuotoiluprosessin vastuuroolissa on tärkeää pitää osallistuva työryhmä ajan tasalla ja apuna voidaan käyttää sähköisiä työpöytiä, joissa voi jakaa tietoa osallistujille. (Sivistystoimen työkalupakki 2013, 18.) Hyviä ilmaisia työkaluja löytyy esimerkiksi Googlen Docs ja Jamboard, Officeen Teams tai Padlet. Näiden lisäksi on Innokylän ilmainen työtila, jonka valitsin tämän kehittämistyön sähköiseksi, rajatuksi työtilaksi. Työtilaan voidaan rakentaa koko hankkeen vaiheet ja jakaa sähköisesti avoimena tai rajatulle yhteisölle, jolloin osallistujat saavat pääkäyttäjältä käyttöoikeudet. Sivusto on Suomen sosiaali- ja terveysministeriön perustama Innokylä -hankkeen kautta, jota ylläpitää Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) sekä Kuntaliitos (KL) ja Suomen sosiaali- ja terveys ry. (Innokylä 2019.) Tutkimusvaiheessa voidaan lisäksi sähköisenä työkaluna käyttää Business Model Canvasta (BMC), joka auttaa selvittämään liiketoiminnan näkökulmasta arvoa tuottavat toiminnot. Työkalun avulla pystytään käsittelemään henkilöstölle ja asiakkaille hankkeen kulurakenteita ja resursseja. Käsitekartan (Mind Map) avulla avataan hankkeen keskeisimmät asiat ja teemat. Ne voidaan esittää visuaalisesti selkeämmin, jolloin on helpompi muodostaa kokonaiskuva ja nostaa mahdollisia syy-seuraussuhteita. (Tuulaniemi 2011, 63–64, 84.) Visualisoinnin etu on myös yksinkertaistaa pääkohdat asioista ja tuloksista ja voi nopeuttaa kehittämistä. Visualisointi auttaa osallistujaa hahmottamaan ja työstämään ajatusta eri näkökulmista. Etnografiassa myös tapahtuu visualisointia tutkijan omassa roolissa. Käsittelem seuraavaksi, miten visualisointi näkyy tutkijan tehdessä havainnointia.

Viimeisten vuosikymmenien aikana yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa on tapahtunut muutoksia ja niiden myötä etnografinen tutkimusmenetelmä nousi muiden kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien lisäksi tärkeäksi tutkimusmenetelmäksi. Sananmukaisesti etnografiassa tarkoitetaan kansan tai rodun kuvausta ja tieteellisessä luokittelussa etnografia tarkoittaa kuvailevaa kansantiedettä, jota on käytetty etnologian synonyymina. (Viinamäki ja Saari 2007, 101.) Etnografia on enemmänkin lähestymistapa. Se on empiirinen tutkimussuuntaus, jossa kerätään erilaista havaintoaineistoa tutkittavasta ilmiöstä. Etnografisessa tutkimuksessa tutkitaan ihmisten jokapäiväistä toimintaa eli erona kokeellisiin menetelmiin, jossa tutkija järjestää tutkimusta varten koetilanteita. Havainnoinnin tukena käytetään haastattelua. Etnografisessa tutkimuksessa kerätään haastattelujen lisänä aineistoa erilaisista luonnollisista tilanteista osallistuvalla (tutkija on mukana toiminnassa) ja ei-

osallistuvalla (tutkija havainnoi tapahtuminen ulkopuolella) havainnoinnilla. Valokuvamalla ja videoinnilla tuetaan havainnon hetkiä muistiin, puhutaan visuaalisista havainnoista. Tutkimusaineistona voi olla myös tutkimuskohteesta kertovat tarinat, kertomukset ja muut tekstit. (Viinamäki ja Saari 2007, 102–103, 113.)

Tutkimusaineiston keruu edellyttää useimmiten pitkäaikaista fyysistä läsnäoloa tutkimuskentällä. Tutkijan läsnäolo eri tilanteissa tekee tutkimuksesta haastattelujen näkökulmasta sekä kiinnostavaa, mutta myös haastavaa, koska tutkijalle ei ole vierailevana osallistujana muodostunut kentälle vakaata asemaa. Tutkijan havaintojen tukena on asiakkaan oma tulkinta kokemuksesta. (Lappalainen ym. 2007, 89–90.) Suunnitelma oli, että maatilalla toteutetaan lisää havainnointia yhden päivän ajan mutta koronapandemia muutti tilannetta. Koronapandemian vaikutuksista hankkeeseen löytyy kappaleesta 7.1. Syksyllä 2019 maatilapäivässä tein koehavainnointia toiminnan aloituksesta sen päättymispisteeseen. Kirjoitin havainnoiteja aikajanelle, kävin keskustelua asiakkaiden kanssa, syvensin kysymyksiä ja palasin tarvittaessa uudestaan hyvässä kohdassa asiaan uudelleen. Tutkijana liikuin ryhmän mukana maatilalla ja osallistuisin mukaan toimintaan luomalla sillä mahdollisimman rennon ja turvallisen ilmapiirin. Havainnointi tieteellisesti tulee olla myös dokumentoitua, havainnointi ei toteudu muistelemalla niitä näintä, vaan on tärkeää, että havainnointi on kirjattu päiväkirjanomaisesti ylös johonkin dokumentoituna (Kananen 2017,47).

Tutkittavassa kohteessa on tärkeää huomioida eettisyys, asiakkaiden kautta tehdään havaintoja syvällisemmin ja pyritään keskustelemaan luontevasti toiminnan ohella etsien vastauksia kysymyksiin mitä, miksi ja kuinka? (Tuulaniemi 2011, 65). Havainnoinnin edistämiseksi samalla haastattelin maatilalla toiminnosta kysyen ”miksi ja miten” ja osaa toimintoja tarkkailin kauempana. Samalla aikajanelle kirjoitin itselle muistiinpanoja, visuaalisia merkkejä ja huomioita, jotka jäivät mieleen tai tarvitsevat lisäselvityksiä. Varauduin puhelimen kameralla ottamaan (suuntaa antavia, ei tarkkoja henkilökuvausta) valokuvia tilanteista muistuttamaan jälkeensä, kun aineiston analyysi eli *litterointi* alkoi.

Litteroinnin yhteydessä on mahdollista näyttää haastateltavalle ja muille työryhmän osallistujille tallennettua kuva/videomateriaalia, jotta toiminta ja tilanteet palautuvat paremmin mieleen. Kuvien käyttö ja havainnollistaminen auttavat löytämään piilevää tietoa eli impliittisen tiedon, joka on sanatonta tiedon ilmaisua. Piilevänä tietona voi olla asioita, joista uneksii, mitä tunnetaan ja koetaan tai projisoidaan eli siirretään toiseen henkilöön. Menetelmänä niiden esille tuomisessa on esimerkiksi projektiiviset menetelmät eli työpajat, koekielut ja pelit. (Forsberg ym. 2019, 28–30.) Tutkimusaineisto litteroitiin sähköiselle aikajanelle, johon nostetaan havainnoinnista nousseet huomiot ja käytiin ryhmän kanssa

yhdessä täydentäen kohtaamisista mahdollisesti nousseita asioita kuten tunteet, sanomiset, näkemiset, kuulemiset, havainnot ja kontaktipisteet.

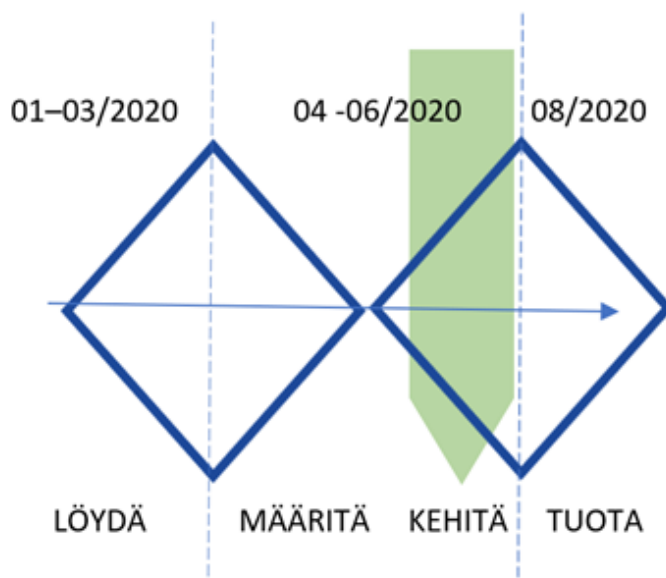
Litteroinnissa on tärkeää, että aineisto puretaan mahdollisimman nopeasti muistamisen vuoksi. Useamman asiakkaan otannassa on hyvä käyttää eksaktia litterointia, joka huomioi esimerkiksi tunneilmaisut, tässä toimii myös refleктоiva litterointi. Refleктоivassa litteroinnissa tutkija huomioi oman osuuden vaikutuksia koska kysymykset ja keskustelut vaikuttavat ja ohjaavat helposti tilanteita (Näpärä, 2016). Havainnoinnin jälkeen oli suunniteltu seuraava työpaja viikon päähän, jossa aineiston analyysi litteroimalla tapahtui yhdessä asiakkaiden ja ohjaajien kanssa. Litterointi tapahtui sähköisessä aikajanassa, jotta kokemukset maatilapäivästä palautui paremmin muistista.

Litterointia tehdessä on tärkeä huomioida, että kaikkea havaitsemaansa ei pysty aina kirjaamaan ylös tai kirjattua tietoa ei saada vietyä eteenpäin, on vaikea tulkitä omia muistiinpanoja, käsialaa saattaa olla epäselvä kiireessä tehtynä ja että aineisto on moninaista, joista joutuu valitsemaan itselleen tärkeimmäksi nousevia aiheita. (Lappalainen ym. 2007, 128–129.) Aineiston analyysiin liittyy myös käsite kiteyttäminen. Kiteyttäminen on yksi perusominaisuus, jota palvelumuotoilija käyttää tiedon analysoimisessa. Se auttaa käsittelemään epämääräisiä, isoja kokonaisuuksia, tehostamaan ymmärrystä ja selkeyttää päätöksentekoa ja valintoja. Kiteyttäminen kulkee läpi tuplatimantin ja eri kohdissa aineistoa tehdään kiteyttämistä. Esimerkiksi palvelupolut, asiakasprofilointi, teemoittelu ja kehittämisideat visuaalisena ovat kiteyttämisen keinoja. (Leppänen, 2019)

### 6.3.2 Kehitä ja tuota

Seuraavaksi toisen timantin ensimmäisellä puoliskolla **Kehitä**-vaiheessa (kuvio 9) nousee yhtenä aineiston analyysinä teemoitus. Litteroidulta aikajanalta nostetaan esimerkiksi 5

tärkeimmäksi koettua teemaa.



Kuvio 9. Tuplatimantin mallin prosessin eteneminen kehittä -vaiheeseen (mukaillen Buss 2020)

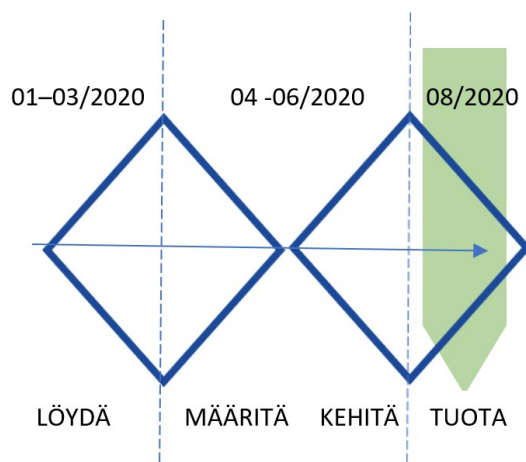
Teemoitus auttaa jäsentämään löydöksiä ja rajaamaan kohti ideointia. (Sivistystoimen työkalupakki 2013, 22.) Teemoittelun avulla voidaan yhdistellä tietoja kuten aivoriihen tuloksia, faktoja, käyttäjien mielipiteitä ja kokemuksia. Samalla saadaan iso määrä samoja asioita yhdistettyä ja selkeyttää aineistoa. Puhutaan myös samankaltaisuuksien yhdistämisestä. Teemoittelu voidaan tehdä Post it lapuilla tai piirtää käsitekarttaa yhdistämällä samanlaisia asioita ja ajatusviivoilla yhdistämällä ne toisiinsa. (Salminen, ym.2020.) Työpaja II luotiin käsitekarttaa tärkeimmäksi nousseista hankkeeseen liittyvistä asioista ja havainnot muodostivat Mind Map -kartalle sähköisenä Post it -lapuilla. Työpajassa muodostettiin samalla palvelupolku, johon näitä teemoja liitettiin tarkasteltavaksi sekä tarkennettiin asiakkaan maatilapäivästä asiakkaan kulkema polku.

Ideointivaiheessa korostuu hyvä etukäteissuunnittelu ideoinnille. Ilmapiirin tulee olla osallistujalleen turvallinen ja tasapainoinen sekä tukea monipuoliseen ideointiin. Näin myös poikkeavat ideat eivät saa osakseen turhaa huomiota rauhallisessa ja rennossa ympäristössä. On erittäin tärkeä kannustaa ideointia keuhien osallistujia ja antaa aihetta näin ideoita lisää. Se myös saattaa kannustaa yhdistämään toisten ideoihin, jolloin voidaan kokea koko ryhmän onnistumisen kokemus. Myös aikataulut ja rajaukset ovat tarpeellisia, jotta ne auttavat saamaan tuloksia. Aistiärsykykeillä voidaan vaikuttaa myös ideointiin. Ympäristön valo, hajut ja värit voivat auttaa ideointia tai heikentää, jolloin menetelmiä tulee

uskaltaa vaihtaa. Erilaiset havainnointivälineet myös auttavat ideoinnissa kuten kuvat, piirustukset tai mallintamiset. (Tuulaniemi 2011, 83–85.) Työryhmälle luotiin ympäristö, jossa voidaan rauhoittua ja rentoutua. Työpajat oli tarkoitus pitää maatilalla, mutta ne toteutettiin sähköisessä Muralin Canvas -pohjalla. Osallistujat olivat kodeissaan koneen äärellä.

Ideointia ennen kannattaa harjoittaa aivoriihi työsken­ telyä alkulämmittelyllä, jota kutsutaan myös brainstormiksi. Brainstormaus on tehokkaampaa kuin perinteinen aivoriihi- työsken­ tely ja brainstormaus auttaa keskittymään ideoihin, se auttaa ideointia laajentamaan ja monipuolistamaan, tehostaa aikaa ja nostaa hyviä ideoita esille. Brainstormauksessa on monenlaisia keinoja kuten brainwriting, idea kävely, tuumataalkoot, käänteinen aivoriihi, luova provosointi yms. (Halme 2018.) Esimerkiksi ryhmässä voisi toteuttaa ideakävelyä, jotta se antaa vapautta liikkua tiloissa myös osallistuvan asiakaskunnan kesken ja auttaa keskittymään ja näkemään muiden ajatuksia, jolloin saattaa saada uusia ideoita tai niiden puuttuessa voi keskittyä toiseen aihealueeseen ideoimaan. Samankaltaisia Ideoita kan­ nattaa jakaa ryhmiin selkeyttämään niitä. Jaottelu kontaktipisteissä auttaa selkeyttämään useimpia ideoita omiin ryhmiin. Kun ideat ovat valmiita, työryhmä tarvitsee tuekseen juh­ lintaa. Ideointi on raskasta ja vaatii vastapainoksi juhlistamista. (Tuulaniemi 2011,84–85.) Työpajojen välissä tehtiin yhdessä kivoja asioita verkossa, jotta myös tästä kehittämis­ työstä sai etäisyyttä ja aivot lepoa kehittämisestä. Ideoiden rajaamisen jälkeen valittiin ke­ hitettävät ideat, joten sitä seuraa mallinnusvaihe, jota kutsutaan prototypointiksi.

Toisen timantin viimeinen puolikas on **Tuota** – vaihe (kuvio 10). Tuota vaiheessa työpa­ joissa palvelupolku muodostuu ja asiakaspolku maatilapäivästä on tarkentunut. Kontakti­ pisteet ovat näkyvissä ja asiakasprofiilia varten on hankittu tietoa, jolloin päästään muo­ dostamaan hankkeen asiakasprofiilit ja työstetään kontaktipisteistä kehittämisideoita ja mahdollisia ratkaisumalleja. Tunnistetaan kehittämis­ kohteita ja esille nousevat asiakasnä­ kökulmat, ympäristöjen näkökulmat sekä mahdollisesti henkilöstön näkökulmat.



Kuvio 10. Tuplatimantin viimeinen vaihe ja prosessin päätökseen vienti (mukaiillen Buss 2020)

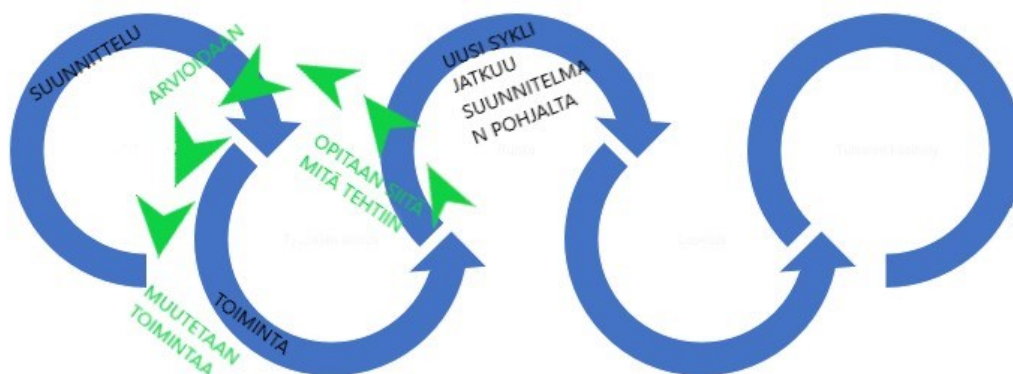
Prototypoinin on tärkeä menetelmä palvelumuotoilussa. Prototypointi on kokeellista testausta tulevasta palvelusta, palvelun mallintamista. Tämä testaa palveluiden toimivuutta ja sitä mitä mieltä asiakas on palvelusta; onko hänen helppo sitä käyttää ja houkutteleeko palvelu. Samalla voidaan myös testata, onko uusi tai muunneltu palvelu sopiva strategiseen toimintaan. Prototypointi rakennetaan monilla menetelmillä kuten esimerkiksi pape-reilla, kuvilla, kartongilla, legoilla, kynillä tai millä tahansa, josta voidaan rakentaa jotain vi-suaalista tarinan tai visuaalisen mallin kuvaa tai Service Blue Print -malli. (Ylinentalo 2013; Tuulaniemi 2011, 88–90.) Työpajassa voidaan esimerkiksi rakentaa visuaalinen ta-rina kehitettävästä tai uudesta palvelusta leikkaamalla lehdistä kuvia, liimaamalla ne pa-perille ja tehdään mallinnusta asiakkaiden kokemuksista palvelussa ja mallinnus kuvataan sähköiseen muotoon talteen jatkokehittämisen avuksi. Viimeisin vaihe palvelun testaus ja jatkojalostaminen jää palveluntuottajalle jatkokehittämiseksi. Työpajassa tuotettiin hank-keen palvelupolku piirrettynä, jossa erilaisilla askel merkeillä on nähtävissä polun eri vai-heet. Hankkeelle tuotettiin asiakasprofiilien avulla hankkeen asiakkaiden osaaminen, kou-lutustausta ja taidot. Nämä vietiin sähköiseen muotoon ja muodostettiin asiakasprofiilikor-tit.

### 6.3.3 Arvioi

Arvioinnilla voidaan selvittää palvelun kilpailukykyisyys eli mitä on vuorovaikutus palvelun ja asiakkaan välillä. Yleisimmin käytetty mittari on asiakastytyväisyys. Kehittäminen on

yksi keino ylläpitää kilpailukykyä markkinoilla. Itse palvelumuotoilun mittaaminen on hankalaa. Monet vahvat brändit ovat todenneet, ettei mittaaminen ole edes järkevää koska kysymys on muotoiluprosesseista. Liiketoimintasuunnitelman pystytään arvioimaan vasta vuoden kuluttua prosessin päätyttyä. Vaikutukset nähdään silloin vasta loppuvaiheessa. Esimerkiksi löytämällä palvelumuotoilussa uusia markkinoita, voidaan sitä pitää jo mittarina onnistumisesta. (Tuulaniemi 2011, 108–109.)

Arviointimittarin käyttäminen apuna kehittämisessä vie prosesseja paremmin eteenpäin. Sen tarkoitus on olla arviointiväline itselleni tämän palvelumuotoiluprosessin arvioinnin eri vaiheissa. Tätä voisikin kutsua itsearviointin välineeksi. Arviointimittarissa on arviointikohteina tavoitteet, tarpeet, osallisuus, ratkaisu, arviointi, resurssit ja toteuttamisen vaiheet (Innokylä 2019). Arviointityökaluna testasin Innokylän arviointimittaria. Tällä arvioin työpaikkojen jälkeen omaa onnistumista. Olinko saavuttanut tavoitteen, jos en, mitä tarvitsen tehdä toisin. Missä onnistuin, riittikö resurssit ja millaista palautetta sain. Mittarin avulla pystyin tekemään kehittämisprosessiin kuuluvaa jatkuvaa arviointia ja sen seurauksena muutoksia, jotka edistivät prosessia eteenpäin (Kuvio 11). Muutokset voivat olla hyvinkin nopeita jopa tunnin aikamääreellä tai pidemmän ajan sykleistä. Visuaaliset kiteytykset juuri kertovat menneistä vaiheista ja niihin on helppo palata. (Hiltunen 2020, 14–15.)



Kuvio 11. Arvioinnin syklimäinen kierto kehittämisprosessissa (mukaillen Hiltunen 2020, 15).

## 7 KEHITTÄMISHANKKEEN PALVELUMUOTOILUPROSESSIN TOTEUTUS

### 7.1 Koronan vaikutus kehittämishankkeen palvelumuotoiluprosessiin

Keväällä 2020 maailman laajuisesti ravisteli Kiinasta 2019 vuoden lopulla alkanut pandemia COVID-19. COVID -19 on SARS-koronaviruksen lähisukua, jota on löydetty eläimistä kuten lepakoista ja ihmisistä. Koronavirukset aiheuttavat lieviä hengitystieinfektioita mutta COVID-19 aiheuttaa osalle ihmisistä vakavaa keuhkokuumetta (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2021). COVID levisi maailmanlaajuisesti pandemiana ja rajoitti maailmanlaajuisesti ihmisten matkustelua ja työtä ja uhkasi vakavasti terveyttä. Maailma sulki ovensa 2020 maaliskuussa myös Suomen osalta ja ihmiset siirtyivät työskentelemään mahdollisuuksien mukaan etätöihin teknologian salliessa. Tapaamisia rajoitettiin ja vain välttämättömät tarpeet, kuten esimerkiksi ruokaostokset ja terveydenhoito sallittiin. Näin epidemian raju leviäminen saatiin hallintaan. COVID-19 vaikutus heijastui myös opinnäytetyön suunnitteluprosessin toteutukseen. Koska fyysiset tapaamiset olivat Covid-19 riskien vuoksi kielletty, yhdessä Sininauhan työntekijöiden kanssa selvitettiin, onko opinnäytetyö mahdollista toteuttaa tällä hetkellä ja mikä sen vaikutus olisi valmistumassa oleville oppilaille.

Palvelumuotoilun prosessiin yhtenä osana kuuluu jatkuva arviointi. Arviointia tulee tehdä koko ajan kehittämistoiminnan ohessa. Arviointi auttaa hahmottamaan prosessin eri vaiheita, arvioimaan onko suunta oikea ja tavoitteet muuttuvia. Muutos voi tapahtua yksittäisessä kohdassa ja muuttaa siten muidenkin kohtien prosessia ja jopa tavoitteita. (Innokylä, 2019.) Tässä kohtaa oli tärkeä pysähtyä ja palata taaksepäin arvioimaan tehtyä suunnitelmaa. Keskustelu myös ohjaavan opettajan ja hankkeen työntekijöiden kanssa oli tärkeää, jotta pystyttiin arvioimaan uudelleen prosessin toteuttaminen ja suunnitelman muutos kuten kappaleessa 7.3.3 on kuvattu.

Lahden Sininauhan työntekijät tekivät myös omia selvityksiä, miten tukea kriisitilanteessa hankkeen asiakkaita. Vuoropuhelu asiakkaiden kanssa paljasti työntekijöille, että hankkeen miehet olivat hakeutuneet omatoimisesti sosiaalisen median kautta Discord-keskustelualustalle. Tämä sovellus mahdollistaa ryhmämuotoisesti kirjoittamisen ja keskustelun omalla käyttäjätunnuksella. Heillä oli taitoja poikkeusoloissa hyödyntää osaamista, jota jakoivat toisilleen ensin puhelimesta toimivan WhatsApp-ryhmän kautta ja nopeasti he siirtyivät verkkoon. kontaktipisteitä.

Sininauhan työntekijöiden kanssa pohdittiin, miten he aikovat toteuttaa työtä, kun lähikontaktit yhteiskunnallisesti oli kielletty. Kerroin että tunnen Discord -sovelluksen, ja tiedän että siellä voi jakaa tiedostoja, videoita ja tehdä livepuheluja ryhmänä. Discord on siis hyvin suosittu peliyhteisöjen kommunikaatio alustana puhumiseen ja kirjoittamiseen ja sitä oli hyödynnetty myös digitaalisessa nuorisotyössä Verke – hankkeessa. Siellä opastettiin työyhteisöjä Discordin käyttöön. Verke on opetus ja kulttuuriministeriön rahoittama hanke. (Verke 2022.) Päätettiin, että laadin suunnitelmaan verkkotyöskentelyyn eli muutan työpajat verkossa toteutettaviksi. Kokeiltaisiin uudenlaista työskentelyä yhdessä verkossa.

Koronapandemian vuoksi lähdin pohtimaan, miten voisin toteuttaa palvelumuotoilua poikkeusolosuhteissa ja miten voisin kehittämishanketta työstää siltä osin, että saisin tietoa kerättyä riittävästi. Työpajoihin oli laadittu suunnitelma, siitä miten ne toteutetaan työpajoina maatilalla ja Sininauhan tapahtumissa. Suunnitelmassa oli eri vaiheita tiedon löytämiseksi kuten työpaja työskentelyä, tekemällä empiiristä tutkimusta kuten haastattelua, tarkkailemalla tilanteita, kirjaamalla ylös, kuvaamalla tilanteita muistiin, etsien palvelun teemoja ja asiakasprofiilin laadintaa.

## 7.2 Työpajojen toteutuksen suunnittelu asiakkaiden ja henkilöstön kanssa

Sininauhan työntekijät siirtyivät Discord -alustalle keskustelemaan asiakkaiden kanssa. He kertoivat asiakkaille, että hankkeen työskentelyä kokeillaan verkossa tekemällä yhteisiä tehtäviä ja päivittäisiä keskusteluja. Asiakkaille kerrottiin, että kokeillaan palvelumuotoilua verkossa työpajojen avulla. Asiakkaiden osallistuminen olisi tosi tärkeää ja että he pääsevät tuomaan oman äänen ja kokemuksen hankkeesta. Vastaanotto oli hyvä ja asiakkaat suostuivat verkkotyöskentelyyn yhdessä Discord- alustalla. Asiakkaat neuvoivat toinen toisiaan Discord -alustalla.

Mural on virtuaalinen Canvas työtila, jonka idea on saada kaiken kokoiset tiimit työskentelemään yhdessä samaan aikaan. Muralissa on yli 250 erilaista pohjaa työskentelyn avuksi ja sinne voi kirjautua koska vain ideointiriihen tyyliä työskentelemään. (Softia 2022). Ehdotin virtuaalisesti toteutettavia palvelumuotoilun keinoja. Kykenisimme tehokkaasti kaikki työskentelemään samalla seinällä. Innokylän -pohjat olisivat tukeneet omien muistiinpanojen ja kuvien tallentamista, mutta koska emme voineet työstää niitä fyysisesti yhdessä, katsoin Muralin toimivammaksi. Muralia on käytetty paljon kehittämisessä ja etätyöskentelyssä ja siitä oli itselläni kokemusta aiemmasta hankkeesta palvelumuotoiluun osallistumisen osalta. Sovittiin työpajan aloituspäivämäärät. Muralin työtilassa pääsimme jatkamaan seuraavaa timantin osaa eli määrittä ja tutki -vaiheita työpajojen avulla.

### 7.3 Haastatteluilla enemmän tietoa

Kehittämistyö aloitettiin ennen Koronapandemia tapahtumia timantin ensimmäisen puolikkaan Löydä – vaiheen pohjalta eli etsimällä tietoa hankkeesta, yrityksestä, asiakkaista, palvelumuotoilusta menetelmänä, Green Care- toiminnasta ja liikkumisen merkityksestä toimintakykyyn. Työntekijöiden kanssa ajateltiin, että haluttaisiin saada ehdottomasti asiakkaan kokemus ja ääni mukaan hankkeiden jatkoa ajatellen. Näkymätön mies -hankkeissa oli määritelty tavoite, suunnitelma, toteutus ja budjetointi ja hankkeen aikainen raportointi. Toimintakyky mittarit kertoivat edistyksestä, kun niitä oli ohjaajien mukaan vertailtu puolen vuoden väleillä. Työntekijöiden avoimien haastattelujen kautta jatkui nykytilanteen ja kehitystarpeiden tarkentuminen. Syventyminen Lahden Sininauhan taustoihin ja haastatteleamalla eläkkeellä olevaa pitkäaikaista johtajaa, saataisiin historiaa, koska sitä ei ole saatavissa kirjallisuudesta. Henkilökunnan ja hankkeen projektipäällikön kanssa tarkensimme tavoitteita, koska hankkeesta olisi saanut monenlaisia kehittämiskohteita.

Tutustumalla toimintaan maatilalla alkusyksyllä 2019 muodostui kuva päivän rytmistä ja ohjelmasta. Harjoittelemalla kirjaamista päivän aikana päiväkirjamaisesti huomioiden kellon aikojen, havainnointien, kysymysten ja mieleenpainuvien hetken merkinnät. Vierailun aikana esiteltiin opinnäytetyön tarkoitus. Keskustelu oli luontevan oloista, kun se tapahtui itse toiminnan ohessa ja kerrottiin suunnitelmasta, mitä tulemme yhdessä tekemään työpajoissa. Samaistuminen ja vertaisesti oleminen paikan päällä auttoi luomaan selkeästi paremmin yhteyttä asiakkaisiin. Havainnointi kuitenkin tapahtui verkossa työpaja työskentelyjen ohessa, oli tärkeää, että asiakkaiden kanssa ehdittiin tapaamaan paikan päällä. Aiempi tutustuminen auttoi paljon, kun pystyttiin peilaamaan aiempaan kokemukseen. Työpajojen tueksi valinnaksi päättyi Loom- tallennusohjelman, jonka avulla pystyttiin palaamaan eri kohtiin palvelupolkua ja tarkastelemaan asiakkaiden vastauksia ja ajatuksia. Vastaamisessa oli eroja, osa vastasi joka kerta ja halusi ilmaista mielipiteitä, osa ei vastannut lainkaan. Pyrittiin antamaan tilaa koska myös sovelluksen käyttäminen vei aikaa.

### 7.4 Kyselyn toteutus ja tulokset

Kyselyn tarkoituksella pyrittiin mielipiteisiin ja kokemuksiin asiakkailta eri teemoista. Teemat nousivat haastatteluiden perusteella ja ne olivat hankkeessa tarkeimpia osa-alueita, joita toimintakyvyn edistämiseksi oli otettu mukaan. Teemat olivat maatilapäivä, liikunta, Green Care-toimintaan liittyviä ja perustietoa miten hankkeeseen oli tultu, minkä ikäinen

ym. Myös kysymykset pohjautuivat viitekehukseen, jotta ainestoa pystyisi peilaamaan löydettyihin tuloksiin. Kysely toteutettiin netissä tehtävän ilmaisen ohjelman Kyselynetin avulla (Liite 1). Kyselynetissä voi teemoittaa kyselyt ja tehdä erilaisia vastausmalleja valintoihin tai tarkentaviin vastauksiin. Kysymykset on pyritty strukturoimaan, jolloin asiakasymmärrys olisi kaikille mahdollisimman sama. Kyselynetissä laadittiin pääasiassa kyllä ja ei - vastauksia, jolloin kaikille vastaajille tuli samat kysymykset eli ne vakioitiin ja silloin niiden vastaukset eivät poikkeais toisistaan ja niitä voisi soveltaa isompiin asiakasmääriin. Vastaukset saadaan myös määrälliseen muotoon analysoitavaksi. (Mannila 2022; Kyselynetti 2022.) Lisäksi oli Aritmeettisella keskiarvolla oleva kysymys sekä mielipide numerointi. Kyselynetin etuja on nopeus ja vastausten monimuotoinen esittämistapa laskennallisilla keskiarvoilla, hajonnalla tai prosentteina (Kyselynetti 2022).

Kyselyyn vastanneita oli 5 henkilöä kun osallistujia oli sillä hetkellä 9. Kyselyyn vastaaminen tapahtui juuri korona rajoitusten alla. Hankkeessa mukana oli alusta asti olleita sekä ihan tuoreitakin ryhmäläisiä. Kaikilla oli pitkäaikaistyöttömyys taustalla, joka oli kestänyt yli 12kk. Ikäjakauma vastaajissa oli tasainen, jokaisesta ikäryhmästä löytyi osallistujia (20–50-vuotiaista). Hankkeeseen oli tultu mukaan hankkeen oman etsivän työn, mainosten tai muun tahon ohjaamana

Kaikilla oli ollut helppo tulla mukaan hankkeeseen. Asiakkaat kokivat saaneensa riittävästi tietoa hankkeesta. Kysyttiin, millaista tietoa jäi kaipaamaan, niin vastaus oli seuraava:

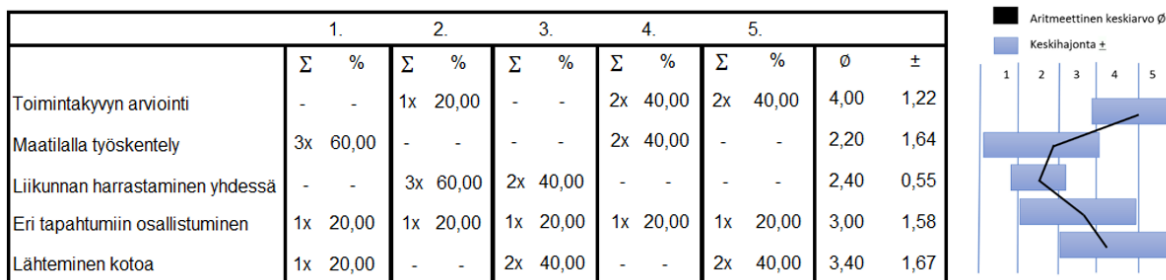
En tiennyt hankkeen ohjelmien aikatauluja ennen kuin tulin hankkeeseen

Vastaajille oli yksilöllinen tapaaminen tärkeä ja ohjasi päätöstä jatkaa hankkeessa ja yksi vastaajista jäi kaipaamaan lisätietoa hankkeesta. Yksi vastaajista perusteli yksilöllistä tapaamista asiaa seuraavasti:

Minun jatkamiseni hankkeessa vahvistui, koska koin että tämä hanke on hyvää ohjelmaa työttömyyskauteni aikana.

Kyselyssä selvitettiin hankkeessa mukana olevien toimintakyvyn muutoksia ja peilattiin hankkeen vaikutusta toimintakykyyn (itsearviointi kykyviisarilla oli tehty ja tulokset asiakkailla tiedossa) ja 4 vastaajaa koki, että toimintakyky oli parantunut jonkin verran ja yksi vastaajista koki toimintakyvyn merkittävästi parantuneen. Kaikki viisi vastaajaa koki yhteisöllisyyden tunnetta hankkeessa. Aritmeettisen keskiarvon avulla (lukujen summa jaettuna

niiden lukumäärällä) selvitettiin asiakkaiden arvostamia hankkeessa olevia tärkeitä asioita (kuvio 12). Vastaajan tuli valita numero 1 kohdalta itselle tärkein syy ja numeron 2 kohdalta toiseksi tärkein edeten näin viitos ruutuun. Vastaajien mukaan tärkeimmäksi arvoksi nousi maatilatyöskentely, seuraavana liikunta ja kolmantena osallistuminen erilaisiin ta-  
pahtumiin. Toimintakyky tai syy kotoa lähtemiseksi ei ollut vastaajille tärkeä.



Kuvio 12. Tärkeysjärjestyksessä nousevat toiminnot hankkeessa (mukailien Kyselynetti 2020)

Kaikkien vastaajien mielestä maatilalla työskentely oli mielekästä. Mielekkääksi teki erilaiset työt tilalla kuten eläinten ruokinta, istutustyöt ja varsinkin se, että näki oman työn jäljen. 4 vastaajaa koki maatilän ympäristön rauhoittavan. 4 vastaajan mielestä maatilalla sai perehdytystä riittävästi ja osallistujia määrä oli sopiva. Ruoka oli maistuvaa ja työn määrä koettiin riittävän tyydyttäväksi. Työskentely eläinten kanssa maatilalla toimi sitouttavana tekijänä ja tuki osallistuneiden päivärytmiä. Maatilatyöskentelystä seurasi rentoutunut olo, vapautta, rauhallisuutta ja paljon iloa. Kyselyssä selvitettiin tuntemuksia, joita saattoi kokea maatilatyöpäivän aikana. Maatilapäivässä koettiin onnellisuutta, rakkautta, yhteenkuuluvuutta, rentoutumista, vapautta, rauhallisuutta, onnistumista, iloa, ystävyyttä ja itseensä luottamista. Vähiten ärtymystä, vihaa, ahdistusta, surua ja mitättömyyttä. Yksi vastaajista oli myös kokenut välillä melko paljon ahdistusta ja mitättömyyttä.

Kaikki 5 vastaajaa kokivat maatilapäivän osaksi hanketta. Heiltä kysyttiin parannusehdotuksia, joista yksi vastaajista toivoi:

Kaikilla olisi selkeät työroolit eli mitä he tekevät päivän aikana.

Lopussa kyselyä selvitettiin vielä osallistujien liikunnallisuutta. 5 vastaajaa liikkui vapaa-ajallaan ja vastaajista 4 liikkui joka päivä ja 1 vastaaja 2 kertaa viikossa. Vastaajilta kysyttiin, millaista liikuntaa harrastat ja 2 vastasi:

Pyöräilyä ja luistelua

Kävelen paljon. Vähintään 3 kertaa viikossa. Noin 2 tunnin kävelyomatkat.

Hankkeen liikunnan vaikutuksia selvitetessä 4 vastaajista oli saanut itsensä liikkeelle ja kokivat että liikunta oli ollut sopivaa. 2 vastaajista nautti liikunnan tuomasta mielihyvystä. 1 vastaajista toivoi enemmän liikuntaa. Koronan rajoittavista vaikutuksista yli puolet kokivat tuoneen muutoksia omaan liikkumiseen. Koronan aikana annetut virtuaaliset liikkumisohjeet vaikuttivat niin, että 3 vastaajista ei saanut itseään motivoitua näillä kuitenkaan liikkeelle. 2 vastaajista koki, että virtuaalinen liikkuminen ja ohjeet motivoivat liikkumaan.

Kyselyyn vastanneista 3 asiakasta koki korona-ajan vaikeuttaneen sosiaalista elämää, kun taas 2 vastaajista ei kokenut vaikutuksia. Vaikutukset kohdistuivat vaikeutena tavata vanhempia, lähiomaisia ja ystäviä. Asiakkailta kysyttiin miten Discord -ohjelma auttaisi sosiaalisesti ja 3 vastaajista koki, että pääsevät kuulemaan muiden kuulumisia ja pitävät sosiaalisuutta näin yllä. Vastaajista 2 koki, että kuulevat ohjaajia, jotka tukevat verkossa.

Yksi vastaajista antoi lisävastauksen;

Saan viettää vapaa-aikaa muiden ihmisten kanssa

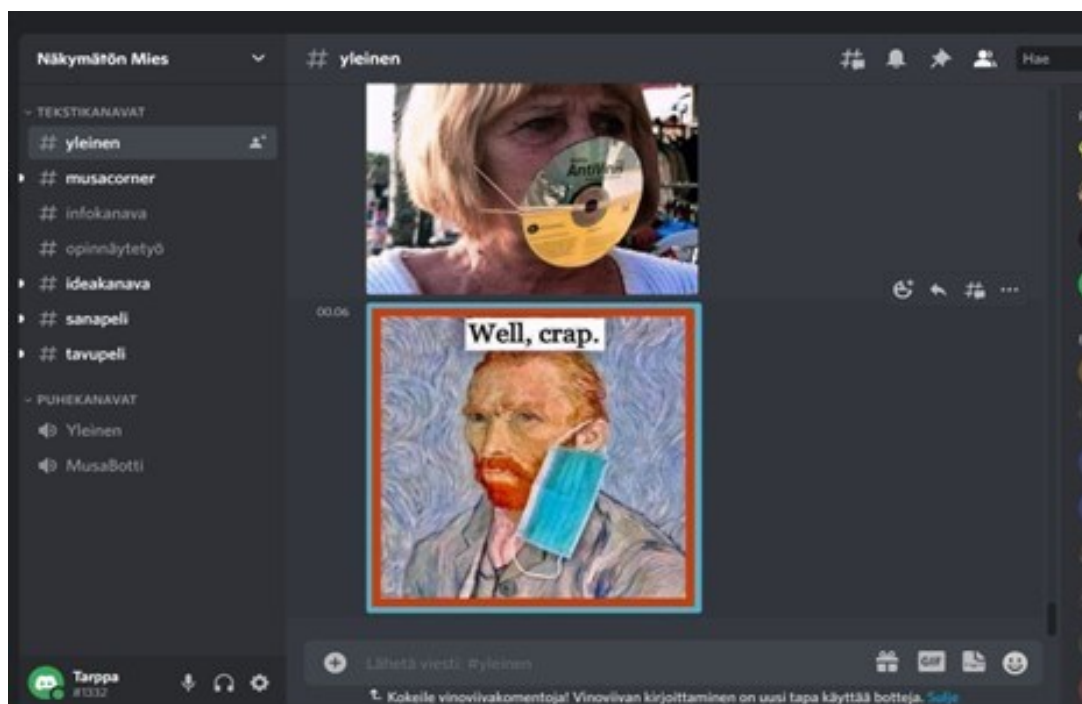
Kaikki 5 vastaaja kaipasivat poikkeusoloissa ohjattua toimintaa ja ohjelmaa. Vastaajista 4 ei kuitenkaan luonnollisesti kokenut sitä Discordin kautta lisättäväksi. Kyselyssä selvitettiin vielä avoimella kysymyksellä ideoita Discordin toiminnan kehittämiseksi johon 1 vastaaja totesi:

Video- ja lautapeliä pelaamista, keskustelutuokioita johonkin sovittuun aikaan Discordissa. Musaraati ja kilpailuja (kuten Arvaa mikä juttu)

Kysyttiin myös mitä voisi lisätä hankkeeseen, niin 3 vastaajaa lisäisi liikunnan määrää, 2 vastaajista työllistävää osaamista ja 1 vastaaja tietoteknisiä taitoja, maatilapäiviä ja verkossa toimimista. Vastaajista 2 oli tyytyväisiä tähän toimintaan.

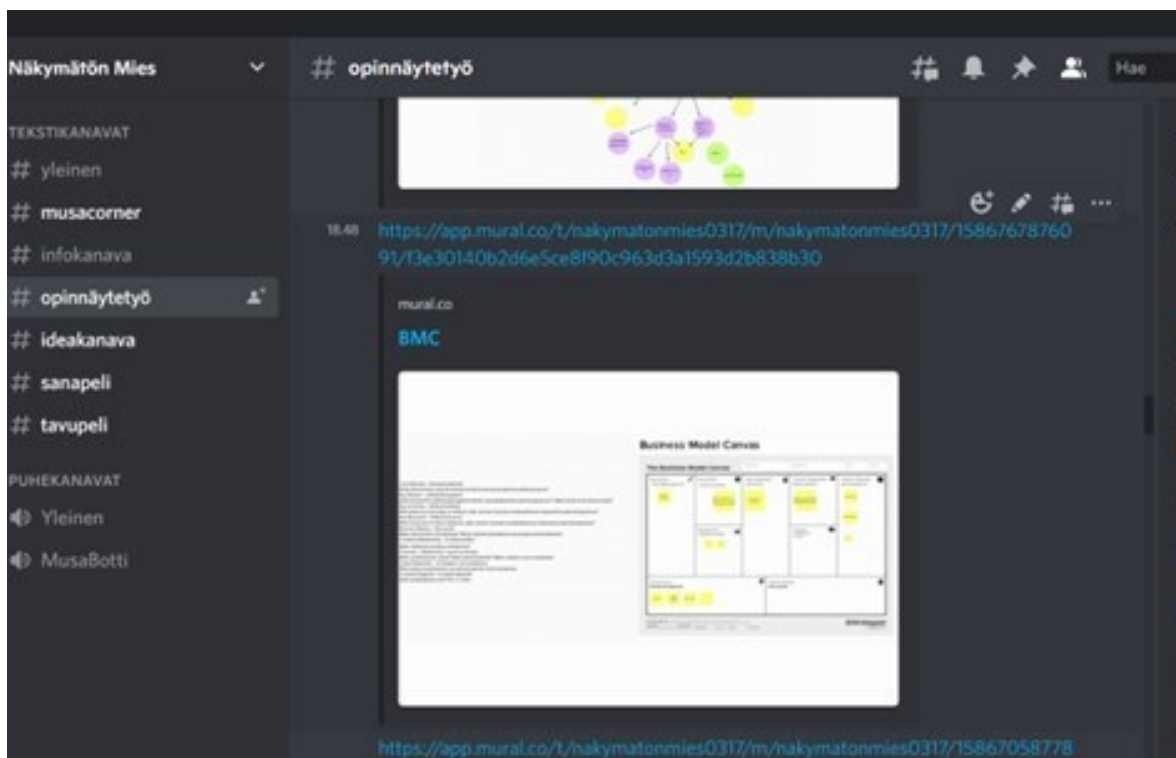
## 7.5 Työpaja työskentely

Työpaja tapahtuma oli ensikertaa Discord alustalla 12.4.2020, jossa pystyimme yhdessä viestimään asiakkaiden kanssa. Hankkeen työntekijä esiteli Discordissa 1.4.2020 palvelumuotoilusta laatimani kirjeeni, jossa kerroin innovoituneeni heidän taidoistansa verkossa ja että rohkeasti kokeilisimme yhdessä verkon käyttöä palvelumuotoilun keinoin.



Kuva 1. Discord sovellus palvelumuotoilun apuvälineenä (Kuvakaappaus Discord 18.9.2022)

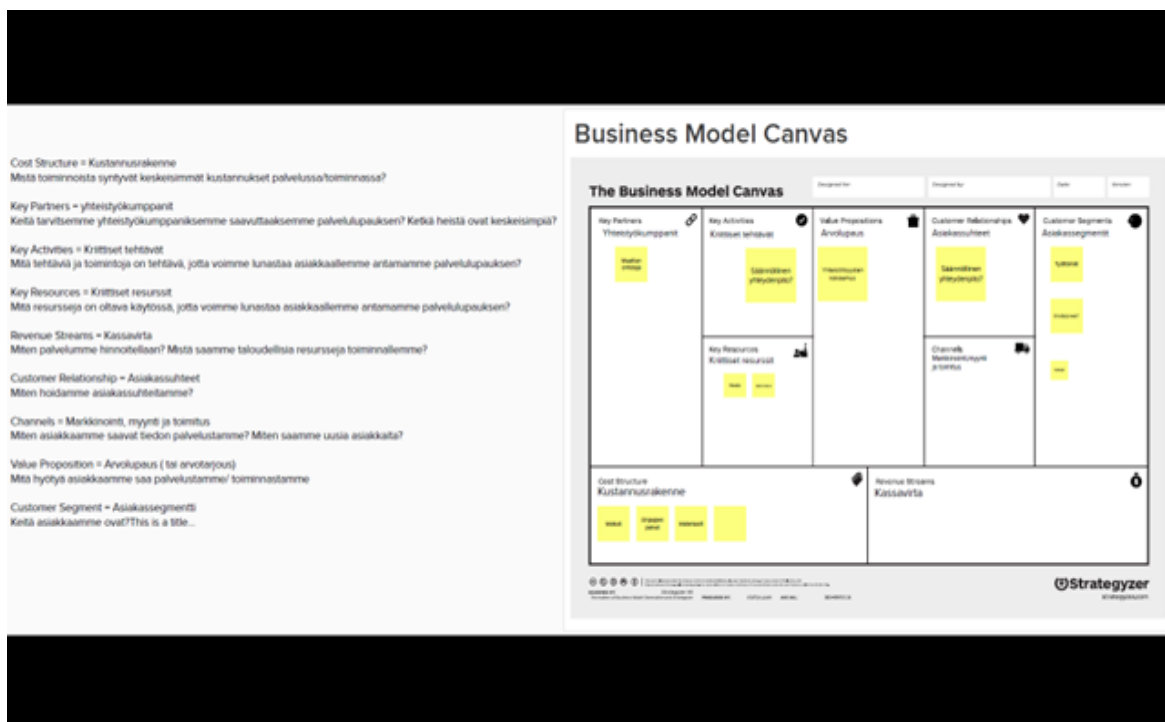
Discordin keskusteluseinälle lisättiin Mural- työtilan linkit ja varmistettiin työntekijöiden kanssa, että kaikki saavat sivut auki linkistä. Discordin seinälle oli luotu oma opinnäytetyö linkki, josta pääsi suoraan Muralin seinälle. Jokaiseen työpajaan luotu pohja oli heti alusta löydettävissä, jotta asiakkaat pääsivät näkemään eri teemat, joita käsittelemme työpajoissa. Löydä -vaiheen aikana nousivat vahvasti keskusteluista seuraavat teemat: Green Care maatila -työskentely, asiakkaan palvelupolku ja asiakasprofiilien luominen.



Kuva 2. Linkit Mural-virtuaalihuoneisiin Discord -keskusteluryhmässä. (Kuvakaappaus Discord, 18.9.2022)

**Työpaja II** kokoontui seuraavaan työpajaan 16.4.2020 Discordissa, josta siirryttiin Mural-työpöydälle. Siirryttiin Mind Map -käsitekartan luomiseen. Apuna oli seuraavia lyhyitä kysymyksiä, jotka auttoivat työstämään Mind Mapin ajatusviivoja; kuten *mitä sanaan näkymätön mies liittyy, mistä hanke koostuu, ketä hankkeessa on (kohde itsessään), yhteistyötahot, välineet, yms.* Seinällä oli ajatusviivoja ja tyhjiä lappuja, joihin osallistujat saivat kirjoittaa mieleen tulevia sanoja. Perehdyttiin yhdessä, miten Muralissa liikutaan, miten kirjoittaminen, muistilaput, kuvat ym. saadaan tehtyä itse Canvas-pohjassa ja miten voidaan työskennellä yhtä aikaa.



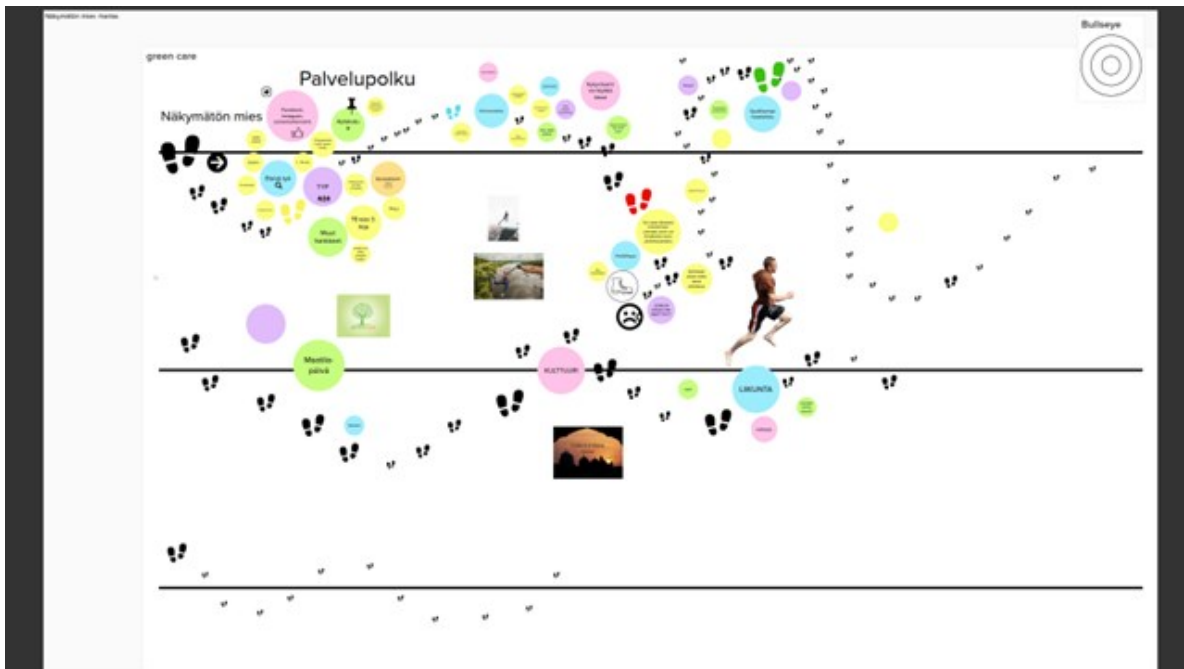


Kuva 4. Business Model Canvas Mural pohjalla (Kuvakaappaus Mural, 18.9.2022)

Tässä kohtaa pohdittiin yhdessä, että työntekijät myös tulisi vahvasti mukaan tekemään BMC:ta. Henkilöstö on miettineet enemmän itse hankkeen resursseja, mutta olisi tärkeä, että asiakkaat myös näkevät ja ymmärtävät millaisia asioita hankkeeseen liittyy, kun hanketta suunnitellaan ja heiltä voi tulla myös hyviä näkemyksiä huomioon otettavaksi. Tässä kohtaa henkilöstö pohti myös omia työaikoja, jotka olivat joustavan oloisia, Siirryttiin yhdessä aloittamaan palvelupolkua. Tein arviointia samalla ja huomasin, että varattu aika ei riitä. Totesin, että tarvitaan järjestää alkuperäistä suunnitelmaa enemmän työpajoja ja sovittiin että tätä työpaja II jatketaan su 19.4. klo 18.00. Työpajan jälkeen arvioin Innokylän arviointipohjalla onnistumistani työpajan ohjaamisessa. Henkilökunnalta tuli paljon innostuneita kehuja ja palautetta. Valmistelin myös tätä kautta itseni seuraavaan työpajaan, kun pohdin olinko saavuttanut tavoitteet, jonka työpajalle olin antanut. Oliko aika riittävä, oliko kaikilla tunne olla mukana ja osallistua tekemiseen yhdessä.

Työpaja II työstettäessä palvelupolon pohjalla oli luotuna lineaarinen aikajana ja ohjeistin osallistujia hahmottelemaan polkua, jota pitkin kuljetaan asiakkaana yhdessä siitä, kun hän saa ensikontaktin palveluun ja tulee hankkeeseen mukaan. Pohditaan samalla mitä asioita yleisesti hankkeessa tapahtuu (mahdolliset kontaktipisteet, joissa asiakas kokee itselle merkityksellisissä hetkiä) ja piirrettiin kohdat, jotka he yhdessä toivat nostoina; *alkuhaastattelu, yksilöllisyys, syvällisempi haastattelu, Green Care/Maatilapäivät, kulttuuri ja*

*liikunta*. Seuraavaksi pohdittiin eri vaiheita tarkemmin mitä missäkin kontaktipisteessä tapahtuu. Tässä allekirjoittaneella oli edelleen tärkeä rooli esittää kysymyksiä ja saada aikaiseksi keskustelua asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Mind Map- teemoittelussa nousi samoja aiheita kuin palvelupolun tarkastelussa,



Kuva 5. Palvelupolku Mural pohjalla. (Kuvakaappaus Mural, 2022).

Palvelupolun kuvaukseksi valittiin mustat askeleet, sovittiin myös, että jos tulee epäselvä tilanne tai kohta niin laitetaan merkkejä, jotta voimme tarkentaa. Ehdotin merkinnäksi kysymysmerkin, punaiset tai vihreät askeleet tai isommat askeleet tai joku muu kuva, jonka asiakas haluaa tuoda polkuun esille.

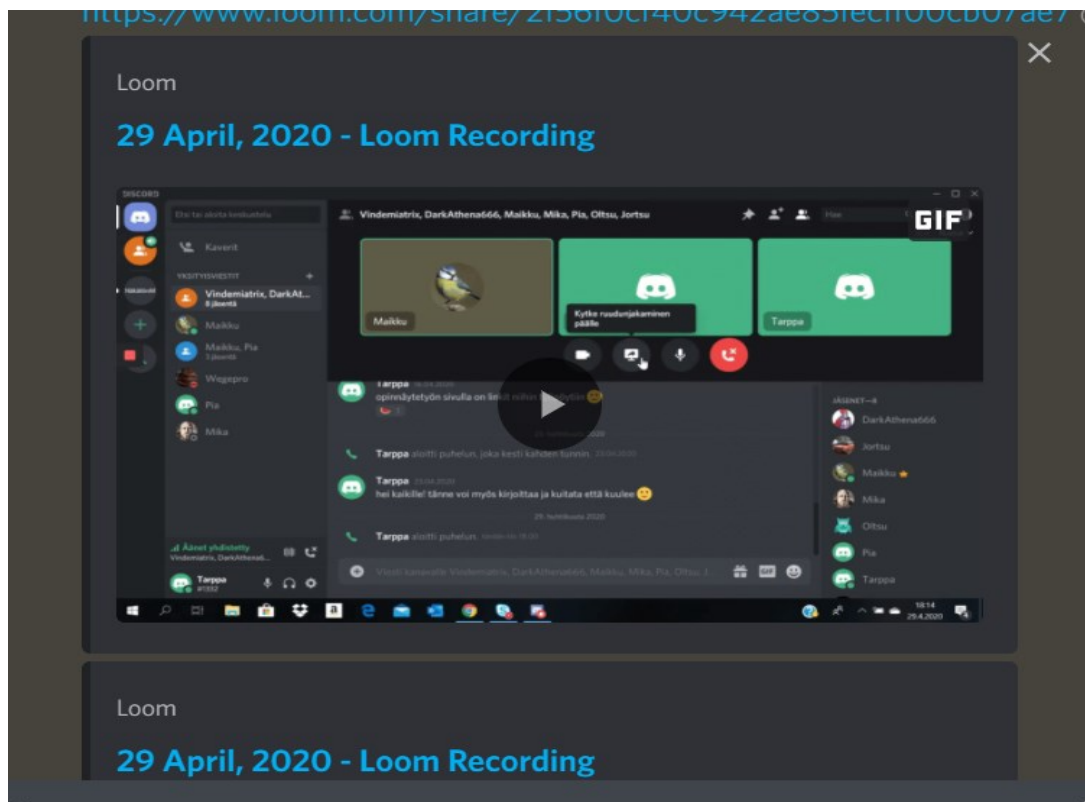
Lähdettiin yhdessä pohtimaan alkuvaihetta, kuinka hankkeeseen tullaan mukaan. Näkyväksi nousivat etsivä työ, sen avulla oli onnistuttu saamaan hankkeeseen asiakkaita jalkautumalla lähiö ostareille, kirjastoihin kauppoihin, kauppakeskuksiin mutta myös hankkeeseen oli tultu Sosiaalisen median kautta. Markkinointia oli tehty Facebookin ja Instagramin kautta. Yhteistyökumppaneita olivat Työ- ja elinkeinotoimisto (TE-palveluina tunnettu), sosiaalitoimi sekä muut yhteistyötahot. Yhteydenottoja oli tullut myös virkailijoilta.

Asiakkaat saivat itse laittaa askelmerkkejä ja yhdessä siirryttiin miettimään seuraavia askeleita. Asiakkaisiin yhteyden saamisen jälkeen oli alkuhaastattelu. Kysymyksillä tarkensin, miten alkuhaastattelu tapahtui ja millaista tietoa kerättiin asiakkaista. Asiakkaat kertoivat, että haastattelupaikan sai valita itse. Työntekijät pyrkivät liikkumaan työpareina ja

haastatteluja oli tehty myös asiakkaiden kotona. Alkuhaastattelussa oli käyty kartoitusta työ ja koulutushistoriasta, harrastuksista ja yleisesti kiinnostuksen kohteista sekä valokuvaus ja tiedonkeruu lupa-asioista. Samassa yhteydessä oli Kykyviisari- mittari mahdollista täyttää tai sai linkin sen täyttämiseen. Tämän jälkeen työntekijät antoivat vaihtoehtoja lähteä ryhmään tutustumaan tai jos halusi tulla ensin yksilöhaastatteluun. Tässä asiakkaat kokivat, että yksilöllisyys korostui. Annettiin aikaa valita osallisuus hankkeeseen ja vapaaehtoisuutta korostettiin. Tässä kohtaa jonkun polku oli myös päättynyt, syy oli heille tuntematon. Merkittiin tämä palvelupolussa punaisilla askelilla, koska tässä oli riski menettää asiakas hankkeesta tietämättä syitä. Palvelupolun rakentaminen verkossa vei aikaa ja sovittiin, että jatketaan seuraavassa työpajassa ja vaihdetaan välillä aiheita, jotta mielenkiinto pysyy matkassa.

Muistuttelin Discordissa vielä kyselyn täyttämistä. Korostin kyselyn tärkeyttä. Vastauksia hyödynnettäisiin mm. asiakasprofiilin rakentamisessa. Painotin, että kysely on anonyymi eikä se rekisteröi mitään muuta, kuin vastaukset valintakysymyksissä. Kerroin että käymme kyselyn tulokset yhdessä läpi ennen asiakasprofilointia. Arvioin jälleen työpajan jälkeen Innokylän mittarilla ja totesin että aika ei ollut riittävä. Pohdin myös onnistumista työpajoissa, mutta palautteen mukaan ne koettiin uudelleenlaisiksi ja mielenkiintoiseksi. Siltikin totesin, että jotta muistamme ja dokumentointi onnistuu, on kehitettävä verkossa toimimista niin, että tietoa saadaan jaettava myös poissaoleville, niin päätin etsiä tallennuskeinoja seuraavan kertaan. Tähän viittasin kohdassa 7.3 haastattelut kun pohdin mikä auttaisi paremmin muistamaan ja kertaamaan asioita.

**Työpaja III (23.4.2020)** teemat olivat asiakaskyselyn purku ja asiakasprofiilin rakentaminen. Työpajaan yhdistettiin mukaan videotallennus. Videotallennus linkki oli Discordin seinälle vain ryhmän omaan käyttöön. Tallenteen avulla oli mahdollista perehtyä edellisen työpajan vaiheisiin ja pitää näin itsensä ajan tasalla tai kerrata asioita. Se myös auttoi pitämään muistissa edelliset keskustelut ja visualisoi paremmin poissaoleville tapahtumien eteneminen. Valintana oli Loom- tallennus, joka on ilmainen työkalu ja toimii Windows, Mac sekä Android ja iOS pohjaisissa puhelimissa ja tietokoneissa. Tein itsenäisesti ensin testejä tallenteista. Kerroin työpajan alussa, että tulen laittamaan tallennuksen päälle ja että jaan sen linkin vain opinnäytetyön seinällä. Näin myös poissaolevat saavat tiedon mitä olemme tehneet yhdessä.

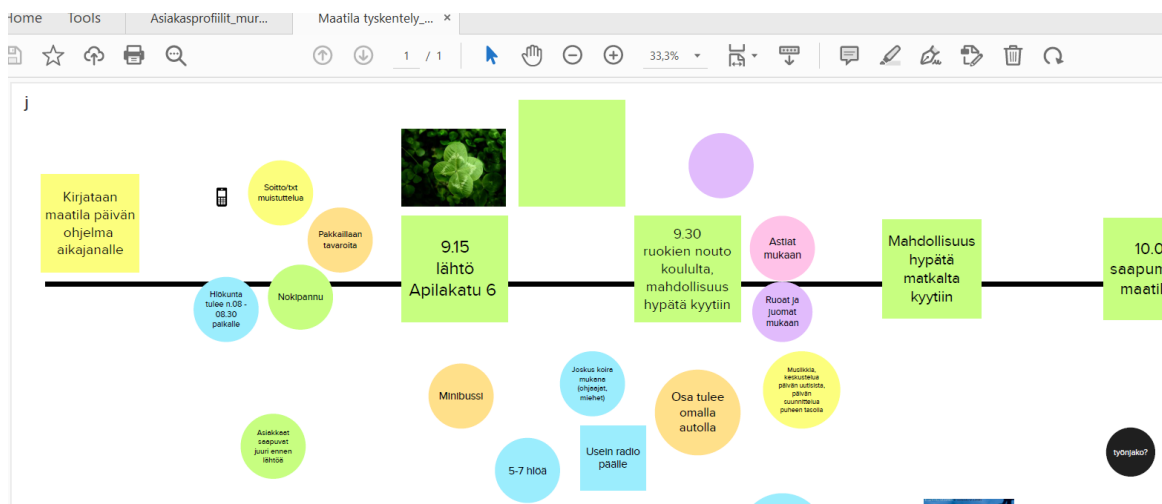


Kuva 6. Loom- tallennuslinkki ryhmässä (Kuvakaappaus Discord ohjelmasta)

Seuraavaksi siirryttiin käymään asiakaskyselyn tulokset yhdessä läpi. Kyselyn tulokset löytyvät tämän työn kohdasta 7.4 Kyselyt. Asiakkaat kertoivat odottaneen kyselyn tuloksia. Heitä aidosti kiinnosti, mitä myös muut asiakkaat ajattelivat hankkeen eri kohdissa. Kyselyn tuloksia käydessäni kirjasin huomioita, koska liikunta oli ainoa kohta, joka sai asiakkaat pohtimaan liikunnan määrää ja he totesivat, että se voisi olla monipuolisempaa ja liikuntaa voisi olla enemmän. Seuraavaksi lähdettiin rakentamaan asiakasprofiiliin kerättävää tietoa myös Muralin Canvas-pohjalle.

Asiakasprofiiliin seinällä oli apukysymyksiä, jotka ohjasivat vastamaan millaista tietoa, tarvittaisiin saada hankkeen asiakkaista. Pohdittiin yhdessä kysymyksiä, virisi hyvää keskustelua ja muistilappuja alkoi muodostua teemojen ympärille. Apukysymykset muodostuivat teemoista, pohdittiin *miten hankkeeseen osallistuvat yleensä toimivat tai käyttäytyvät hankkeessa*. Kysyttiin asenteista, *oliko käyttäytymiseen vaikuttavia positiivisia tai negatiivisia tunteita, uskomuksia tai aikomuksia?* Kysyttiin haaveista, *mistä miehet haaveilevat yleensä*. Oliko *millaisia elämänmottoja tai ohjeita? Mitä harrastuksia miehillä oli? Oliko miehillä päämääriä, tavoitteita tai tarkoituksia hankkeessa?* Selvitettiin myös *perhetaustoja, ikää, osaamista ja taitoja*.





Kuva 8. Maatilapäivän asiakaspolku (Kuvakaappaus Mural, 2022)

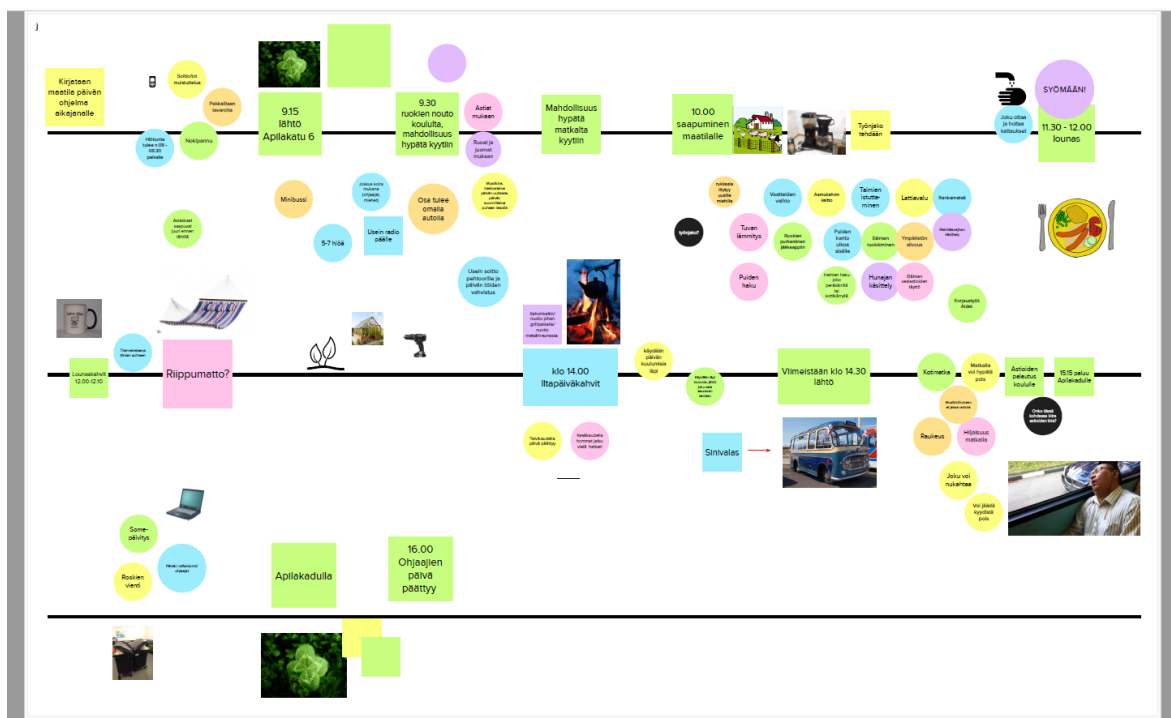
Kun maatilapäivä alkoi piirtymään, niin maatilapäivästä oli selkeästi asiakkaiden helpompi kertoa omia kokemuksia. Pystyin havainnoijana tarkentamaan oman kokemuksen pohjalta tarkentavia kysymyksiä. Esimerkiksi aamulla tehtävien jaossa asiakkailla oli erilaisia kokemuksia työnjaosta. Merkittiin tämä kontaktipiste polkuun mustalla lapulla kehittämissiaksi. Oma havainto maatilapäivästä oli, että osalle oli selvää mitä he tekevät mutta osalla oli epäselvää oma rooli työpäivään. Se nostatti selkeästi epämukavaa olotilaa tilanteessa, kun ei ollut varma työtehtävistään.

Perehtyminen maatilapäivään tapahtui niin, että uudet otettiin aina mukaan ja tilalla työskennelleet näyttävät mitä asioita tilalla tehdään. Eläinten hoidossa ja kasvien kasteluun ja hoitamiseen oli omat tarkat ohjeet. Maatilalla oli monenlaisia töitä kuten eläinten hoitoon liittyvät, puutarhan hoitoon liittyviä, puiden ja rankojen tekoa, tuvan lämmitystä, lounaan valmistus ja kattaminen, hunajan käsittelyä, korjaustöitä, aitojen korjauksia, sadonkorjuuta ym. Moni kertoi, että keväällä istutetut siemenet näkyivät syksyllä satona ja sen seuraaminen oli mielekäästä. Kasvihuoneessa oli elokuussa todella isoja tomaatteja ja kurkkuja ja kastelutöitä riitti useammalle. Tutustumiskäynnillä syksyllä esiteltiin näitä valtavia kasvustoja auringonkukista tomaatteihin. Olin myös ollut mukana eläinten hoidossa ja hankkeen miehet toimivat todella hyvin tietäen mitä tilalla pitää tehdä eläinten kanssa. Kysyin silloin ihmetellen, miten asiakas oli saanut tietoa, niin jokaiselle opetettiin henkilökohtaisesti, miten eläimiä hoidetaan. Kerrottiin, mihin asioihin tulee kiinnittää huomiota eläimen hyvinvoinnissa. Kysyin, miten olet tätä tietoa saanut. Asiakas kertoi, että hänelle oli edeltävä asiakas perehdyttänyt nämä tiedot, että millaisia poikkeavia asioita tulee ja miten toimia

eläinten kanssa ruuan, puhtauden, terveyden ym. kanssa. Maatilapäivällä lammasaidasta karanneet lampaat oli meille hyvin yhdistävä kokemus. Pohdimme, miten saamme lampaat takaisin aitaukseen ja yhteistyötä tekemällä lopulta keksittiin ratkaisu. Puhuimme tästä kokemuksesta tätä polkua tehdessämme, että miten tärkeä oli ääneen sanoa ajatuksia ja pohtia tilannetta. Mikä sai lampaat säikähtämään? Miten lampaiden turvallisuus huomioidaan, kun ohjaamme takaisin aitaukseen? Tilanteet voivat olla yllättäviä eläinten kanssa.

Päivän kulku piirtyi polkuna ja etenimme lounaan jälkeiseen hetkeen, jossa oli yhteinen tilannekatsaus ja pieni lepoetki. Lepoetkeä tarkasteltiin yhdessä. Yksi asiakas kertoi, että ei ole oikein paikkoja missä esimerkiksi oikaista itsensä lepoon. Tässä kohtaa tuli asiakkaalta spontaani ehdotus, että riippumatto olisi lepoetkeen toivottu asia. Kirjattiin se ylös kuvalla näkyviin kontaktipisteeksi. Mahdollisesti taustalla saattoi olla aikainen aamun herääminen ja väsyminen päivän aikana ja kaipasi lepoetkeä. Iltapäivällä maatilán työt jatkuivat vielä hetken aikaa. Iltapäiväkahvi oli seuraava yhteinen hetki nokipannun ääressä, jossa päivän purku ohjaajien kanssa. Nokipannu kahvit olivat tärkeä rituaali päivässä, koettiin että kahvi maistui niin hyvälle nokipannusta. Moni pohti syitä, esimerkiksi kun on ollut ulkona ja tehnyt työtä, niin kahvi maistui siellä paremmalta. Olin seurannut myös ohjaajien työskentelyä ja he käyttivät omaa osaamistaan keskustellessa samalla kun tekivät yhdessä asiakkaan kanssa työtä. Ohjaajat pohtivat yhdessä asiakkaan kanssa hänen tilannettansa ja kävivät kuulumisia läpi. Töiden ohessa keskustelu vaikutti luonnolliselta ja hyvinkin vaikeista asioita oli selkeästi helppo keskustella ja osallistua.

Lounaalla ja kahvilla näkyi yhteisöllisyys, kun asiakkaat keskustelivat uutisista, arjen asioista ja vitsailivat myös keskenään. Ilmapiiri oli leppoisaa. Iltapäivän kahvin kohdalla aikajanelalla monelle tuli esille tunne, että päivä loppuu lyhyeen. Tulee kiireen tunne. Astioiden palautus piti tehdä hyvissä ajoin. Talviaikaan kahvit olivat jo päivän työn lopettamishetkiä, mutta kesäkaudella kahvin jälkeen vielä hetken ehti työskennellä.



Kuva 9. Maatilapäivän asiakaspolku valmiina (Kuvakaappaus Muralista, 2022).

Moni koki, että oli päivästä väsynyt, raukea ja saattoi nukahtaa minibussissa paluumatkalla. Hiljaisuus oli usein läsnä. Moni pohti, että kotimatkakkin oli pitkä ja ymmärsi että piti lähteä ajoissa takaisin. Siltikin tunne kiireestä ei ollut kiva onnistuneen päivän jälkeen. Nostettiin yhdessä tämä kohta esille mustalla muistilapulla kontaktipisteeksi. Kiireen tunne, mitä sille voisi tehdä?

Maatilapäivän polun piirtämisen jälkeen sovittiin vielä seuraavalle viikolle 2 illan työpajaa (tunnin kestoista), koska suunniteltu työpajojen määrä ei riittänyt saattaa polut valmiiksi asti. Olimme siirtyneet kehittämisen vaiheesta tuottamisen vaiheeseen ja pajoissa työstiin visuaalisesti loppuun aloitettu palvelupolku, MIND MAP, BMC, asiakasprofiilien rakentaminen ja maatilapäivän tarkastelu. Käytiin vielä läpi kaikki, olisiko niihin lisättävää asiaa, ideaa tai kysymystä mutta tässä kohtaa ei tullut enempää lisättävää, Viimeisessä työpajassa oli osallisena 2 asiakasta ja 2 ohjaaja, mutta työpajat saatiin päätökseen.

Työpajojen jälkeen laadin viisi asiakasprofiilia kerätyn tiedon pohjalta ja lähetin ne myös arvioitavaksi henkilökunnalle. Heidän reaktionsa oli, että tunnustetaanko asiakkaat näistä profiileista, mutta arvioin tätä ohjaajan opettajan kanssa, että tunnustettavia tietoja ei ole. Se että ohjaajista saattoi tuntua liian tutuilta ja tunnustettavilta johtui siitä, että he tuntevat asiakkaidensa taustat niin hyvin. Mahdollisesti hiljaisen tiedon esiin tulemisesta oli kysymys.

## 7.6 Palvelumuotoilun tulokset

Palvelumuotoilun avulla tarkasteltiin asiakkaiden kokemuksia ja arvoja palvelupolulla ja palvelumuotoilun menetelmien avulla löytyi olemassa olevien palveluiden jatkokehittämiseksi ideoita, joita kappaleessa 8 on pohdittu syvällisemmin. Palveluihin oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Yhteiskehittämisen avulla löydettiin palvelupolun kontaktipisteet, joita päästiin yhdessä ratkomaan ja kehittämään. Kontaktipisteiden tarkastelu ja ratkaisujen ideointi tapahtui luonnollisesti. Seuraavaksi kontaktipisteet ovat jaoteltuina selkeämmiksi kokonaisuuksiksi ja esitetty ratkaisuehdotuksia tai mahdollisia nousseita avoimia kysymyksiä.

BMC tarkastelu nosti henkilöstön työajat, joita myös asiakkaat pohtivat, että onko henkilöstöllä säännöllinen työaika, kun ohjaajat työskentelivät monenlaisessa mukana. Se oli asiakkaille epäselvä. Nostettiin työaika kontaktipisteeksi. Yhteinen tarkastelu palvelupolun alussa nosti asiakkaaksi sitoutumisen kontaktipisteeksi (kuvio 13). Asiakas voi kadota ennen kuin palvelu itsessään alkaa. Kun asiakas sai harkinta-aikaa, oli mahdollista, ettei hän palannut hankkeeseen enää. Kuitenkin vapaaehtoisuus ja yksilölliset valinnat tekevät mahdollisen riskin jättäytyä pois, mutta ilmeisemmin motivoituneimmat tulevat mukaan toimintaan. Palvelumuotoilun ideana on rakentaa uusia prosesseja, parantaa olemassa olevia tai tuoda uusia toimintoja tai ominaisuuksia. Kyse saattaa olla asiakasarvosta. Kohtaako se tässä asiakkaan kohdalla. Luoko se itsensä toteuttamista, yhteenkuuluvuuden tunnetta, josta arvo muodostuu? (Forsberg, yms. 2019,33).



Kuvio 13. Palvelupolun ensimmäiset kontaktipisteet (mukaillen Wordin kuvapankki ja kirjanmerkki).

Millaisilla keinoilla voisi ennaltaehkäistä paremmin, että asiakas ei jäisi pois? Miten sitä voisi kehittää? Saako alkuhaastelulla asiakkaan arvoja selville, jolloin voisi kohdistaa samoja arvoja hankkeesta asiakkaalle? Voisiko asiakasrajapinnassa asiakkaiden kanssa tehdä videoklipin maatilapäivän arjesta tai liikuntahetkistä? Tai syvällisempi haastattelu hetki videoituna, jolla asiakasarvo saattaisi kohdata katsojalla, kun samastuisi hankkeen asiakkaisiin ja uskallus lähteä hankkeeseen mukaan madaltuisi? Keskusteluissa ilmeni, että asiakkaat kunnioittavat omaa päätöstä lähtemisestä. Soittoa myöhemmin kannatettiin myös. Pohdittiin myös työaika asiaa, ehkä työaika ei ollut koskaan avattu tarkemmin asiakkaille, joustava työaika antoi mahdollisuuden tehdä myös iltapäivätoimintaa tai mahdollisesti maatilapäivään pidemmän työajan. Työssä on vahvasti läsnä itsensä johtaminen (kuvio 14).



Kuvio 14. Ratkaisuehdotuksia palvelupolulta nousseihin kontaktipisteisiin (mukaillen Wordin kuvapankki ja kirjanmerkki).

Palvelupolusta nostettiin maatilapäivä omaksi poluksi. Maatilapäivän hahmottaminen asiakkaan näkökulmasta. Tarkastelun kohteena oli asiakas ja hänen kokemuksensa polulla, maatilapäivän ympäristön kokemukset ja hankkeen työntekijöiden kokemukset maatilapäivässä. Yhteinen tarkastelu auttoi löytämään lisää kontaktipisteitä. Aamulla osa asiakkaista heräsi kuuden aikaan, jotta ehti toimistolla olevan bussin kyytiin. Aikainen herääminen saattoi heijastua levon tarpeeseen lounaan jälkeen. Seuraavaksi polulla koettiin, että työnjako tuntui osasta epäselvältä. Epäselvyys hämmensi osaa asiakkaista, kun ei tiennyt mistä vastaisi tai että työtehtäviä oli riittävästi. Tehtävien jakaminen puhutti asiakkaita. Millaisia ratkaisuja löydettäisiin? Auttaisiko työnjako lista vuorottelevana? Tehtäviin perehdytyksen tarvetta, jotta omatoimisuus säilyy?

Kontaktipisteiksi nousivat siis työtehtävien jako maatilalla, lepohetken toteutuminen & kiireen tunne päivän päätteeksi (kuvio 15).



Kuvio 15. Kontaktipisteet, jotka nousivat palvelupolun maatilapäivän tarkastelussa (muokailen Wordin kuvapankki ja kirjanmerkki).

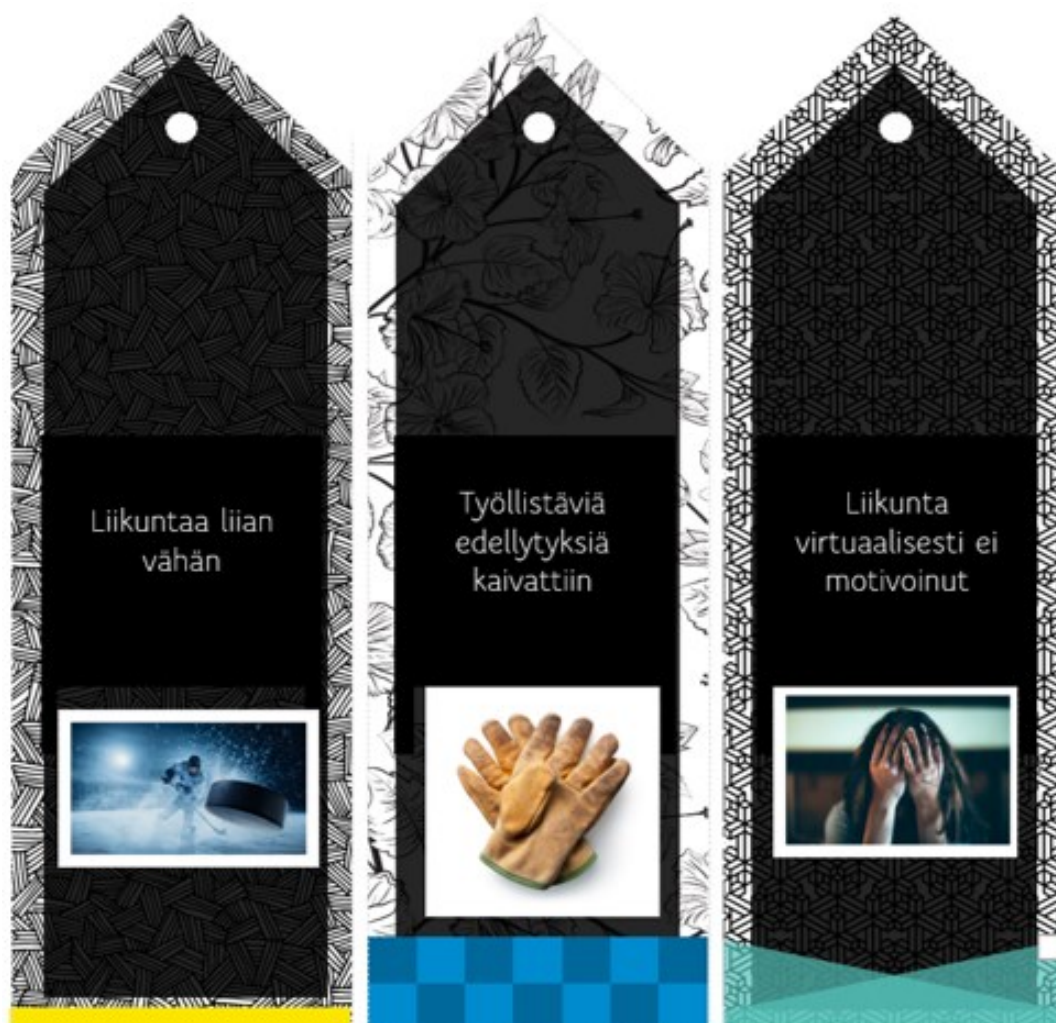
Loppupäivän kiireen tunne oli osan mielestä olemassa, vaikka yhteinen kokoontuminen oli tosi tärkeä hetki kaikille. Ruoka-astioiden palauttaminen pakotti aikatauluun, jolloin tuli mahdollisesti tunne kiireestä. Toki olisi tarvinnut tarkastella enemmän näiden asiakkaiden kokemusta, koska syyt kokemukselle voivat olla samankaltaisia kuten Green Care - vaikuttavuus tutkielmassa nousi tutkituilla, joilla oli enemmän negatiivisia kokemuksia ja ne saattavat ajan myötä helpottua.

Ratkaisuehdotuksina (kuvio 16) nousi kiertävät listat, työtehtävien kuvaukset tilalle ja ohjeet työtehtäville. Ohjeet olisivat fyysisesti, mistä tarkistaa, jos ei muista heti kaikkea perehdytyksestä. Työnkiertoa pohdittiin niin, että se tulisi kaikille vuorollaan ja silloin ei pääse valitsemaan mukavia tehtäviä. Lepohetkiin pohdittiin olisiko mahdollista heinäpaa-  
lien päällä oikaista itsensä, osalle päivä oli jo pitkä, kun oli herännyt aikaisin aamulla. Riippumattoa myös toivottiin, jossa voisi rentoutua hetken. Kiireen tunnetta pohdittiin iltapäi-  
vän ohjelman suhteen, voisiko astiat palauttaa myöhemmin, hankkia omia astioita, joilla siirtää ruokaa tai että joku valmistaisi ruokaa paikan päällä.



Kuvio 16. Ratkaisuehdotuksia maatilapäivän kontaktipisteisiin. (mukaillen Wordin kuva-  
pankki ja kirjanmerkki).

Asiakaskyselystä nousi liikunnan kohdalla toive, että sitä saisi hankkeeseen enemmän. Lisäksi ilmeni, että työllistäviä toimenpiteitä toivottiin. Verkossa oleva liikunnan ohjaus kotonona ei motivoinut liikkumaan korona aikana (kuvio 17).



Kuvio 17. Haastatteluiden ja kyselyaineistosta nousseet kontaktipisteet (mukaiillen Wordin kuvapankki ja kirjanmerkki)

Tarkasteltaessa kyselyn tuloksia liikunnasta ilmeni, että liikuntamuodot olivat miesten kesken erilaisia, mutta jokainen asiakas kuitenkin liikkui viikoittain. Liikunta koettiin tukevan toimintakykyä hankkeen aikana ja sitä toivottiin jopa lisää. Liikunta tutkimusten mukaan suomalaisilla tapahtuu hieman hampaat irvessä. Tutkimuksissa joka toinen ruotsalainen nauttii liikunnan ilosta, kun suomalaisilla se tapahtuu vain joka viidennen kohdalla. (Miranda, 2016 b.) Kyselyn tuloksena Green Care- maatilatyö, aktiivisuus ja liikkuminen yhdessä tuki toisiaan ja nosti samanlaisia vaikutuksia hyvinvointiin kuten viitekehyksessä on osoitettu. Liikunta ei kuitenkaan kontaktipisteinä nousseet erikseen tarpeena kehittää, vaikka tunnistettiin tarve liikunnan lisäämiselle.

Ratkaisuja liikkumismuotoihin löytyi asiakasprofiilien muodostamisesta (kuvio 18). Monella asiakkaalla oli taustalla monenlaista urheilu ja liikuntataustaa, joten monipuolinen liikkuminen suositusten mukaisesti edistäisi toimintakykyä. Jääkiekko, sählyä tai vesijumpaa useamman kerran viikossa voisi tukea toimintakykyä. Myös koronarajoituksista huolimatta luonnossa ja ulkona liikkuminen voisi tukea ja korvata virtuaalisen liikkumisen. Työllistäviä ratkaisuja kaivattiin enemmän, joten uravalmennuksen, TE-keskusten ja yhteistyöverkostojen kanssa yksilöllisesti voisi edistää myös toimintakykyä työssä kokeilun avulla.



Kuvio 18. Ratkaisuehdotukset kyselyn ja haastatteluiden kipukohtiin. (mukailten Word kuvapankki ja kirjanmerkki).

Asiakaskokemuksia kuuntelemalla, etsimällä tietoa Green Care -toiminnan ja liikunnan vaikutuksista toimintakykyyn, haastatteleamalla ja kyselyn pohjalta yhdistetyn tiedon avulla löytyi hankkeelle myös jatkokehittämiskohteita, joita avattuna seuraavassa kappaleessa 8.3 jatkotoimenpiteet ja kehittämisideat kohdassa.

Palvelumuotoilun keinoilla pystyttiin tarkkailemaan vielä syvällisemmin asiakkaan kokemuksia, osaamista, taitoja sekä toimintakykyä. Hankkeessa tehtiin toimintakyky mittauksia ja niitä verrattiin alkuvaiheen mittarin tuloksiin ja sitten aina edeltävään tulokseen. Kyse-lyssä yli puolet koki toimintakyvyn parantuneen hankkeen aikana. Hankkeen tavoitteet ja tarkoitus on ollut oikea suunta toimintakyvyn tukemisessa. Asiakkaat eivät itse kokeneet toimintakykyä niin tärkeäksi, mutta teemat (Green Care, liikunta, kulttuuri ja yhteisöllisyys), jotka tukivat toimintakykyä, olivat heille selkeästi tärkeitä, kiinnostavia ja motivoivia kuten kyselyn tuloksista ja viitekehuksesta on löydettävissä. Palvelupolulla tarkkailtiin asiakas-haastattelua, joka koettiin palvelupolun tarkastelussa hyvänä asiana. Se oli syvällisempi ja keskittyi asiakkaaseen. Ohjaajat saivat näin enemmän tietoa asiakkaista ja toimintakyvystä sekä asiakkaat saivat vielä tarkennettua kysymyksillä tietoa hankkeesta. Samalla ohjaaja pyysi asiakasta tekemään toimintakyky arviota lähtötilanteena hankkeeseen tullessa. Tämän vuoksi keskityttiin myös laatimaan syvempi asiakasanalyysi asiakasprofi-loinnin avulla.

Asiakasprofiloinnilla saatiin enemmän ja syvällisempää tietoa asiakkaista itsestään. Asia-kasprofiilin perusteella laaditut 5 asiakasmallinnusta annettiin hankkeen ohjaajille arvioita-vaksi. Pyysin heiltä palautetta, että mitä he ajattelivat profiileista. Palautteissaan he huo-lestuivat asiakkaiden anonymiteetista. He tunnistivat luotujen profiilien pohjalta henkilöitä, joita mielikuvituksellisesti loin saamani tiedon pohjalta. Tämä vahvisti käsitystäni, että he saavat syvällisemmällä haastatellulla yksilöllistä ja persoonallista tietoa ja koska he tunte-vat hankkeen asiakkaat, he pystyvät näillä tiedoilla tunnistamaan asiakkuuksia, mutta ul-kopuolinen ei pysty sitä tekemään näillä tiedoilla. Asiakasprofiilien tarkastelu tuo esille hil-jaisen tiedon eli henkilöstö tunnisti paljonkin asiakkaiden taustoja, kun asiakasprofiilit val-mistuivat. Se ei tullut ilmi asiakasprofiilin muodostamisen aikana, koska se tieto tuli suo-raan asiakkailta itseltään. Alkuhaastatteluissa saatu informaatio ei tule esille ollessaan hil-jaisena tietona. Asiakasprofiloinnin hyödyntäminen jatkohankkeissa edistäisi hankesuun-nitelman tekemistä kohti parempaa toiminnan kohdistamista oikeisiin taitoihin ja osaami-seen. Tämä voisi olla merkittävä tuloksia edistävä tekijä ja kilpailukeino.

Luomalla asiakasprofilointi kategorioimalla 5 eri persoonatyyppiä (liite 2) saatiin selville, että hankkeessa on todella monenlaista osaamista. Asiakasprofiloinnissa persoonien luo-minen toi enemmän näkyväksi yksilölliset taidot.

Palvelupolku hahmottui visuaaliseen muotoon ja samalla saatiin luotua asiakasprofiilit, jotka auttavat analyysina paremmin hahmottamaan kohderyhmän osaamista, tarpeita, persoonallisuuksia, toiveita ja tavoitteita.

Asiakasprofiilien (kuvio 19.) avulla on helpompi kehittää uusien hankkeiden sisältöjä, jolloin ne mahdollisesti kohdentuvat entistä paremmin oikein. Hiljaisen tiedon rakentaminen näkyväksi antaa hankesuunnitelmille paremman pohjan. Viitekehyksen pohjalta pystyin tarkkailemaan paremmin tulevia hankkeita, johon tällä asiakasprofiililla pystyy jatkossakin osallistumaan ja tuottamaan samankaltaisia palveluita ja pitämään toiminnan kilpailukykyisenä tulevaisuudessakin.

<p><b>NIMI</b></p> <p>Risto Rakentaja</p>	<p><b>PÄÄMÄÄRÄT JA TAVOITTEET</b></p> <p>Toivoo että mieliala kohentuisi. Pitää tiukasti päivärytmistä kiinni myös työttömänä. Toivoo työllistyvänsä.</p>
<p><b>PERSOONA</b></p> <p>Rehellinen ja sydämellinen persoona. Luottaa ja kannustaa muita hankkeessa olevia.</p>	
<p><b>KUVAUS</b></p> <p>54-vuotias rakennusalalta työttömäksi jäänyt perheellinen mies. Asuu Lahdessa omakotitalossa. Naimisissa ja Lapset 16v- ja 19-vuotiaat. Tykkää vapaa-ajalla pelata lätkää kavereiden kanssa.</p>	<p><b>TAIDOT JA OSAAMINEN</b></p> <p>Rakennusalan pitkä työkokemus. Tykkää tiedonhausta, etsii faktoja ja perusteluja asioihin. Hyvät kirjoitus ja viestintä taidot tästä syystä.</p>

Kuvio 19. Asiakasprofiilin kortti (kuva Wordin kuvapankista).

Aineistosta löytyi myös henkilöstön ammatillisen kehittämisen vahvuudeksi koulutusvinkkejä Green Care -toiminnan ohjaamiseksi. Tärkein asiakasprofiloinnin tuloksista on kuitenkin asiakasymmärryksen lisääntyminen. Asiakasymmärrys antaa pohjan ideoita seuraavia

hankkeita. Asiakasymmärrys tässä kohtaa toi esille palvelumuotoilun haasteet kohderyhmän kohdalla. Tätä myös pohdin seuraavassa kappaleessa 8.1 kohdassa johtopäätökset.

## 8 POHDINTA

Palvelumuotoilu yrityksessä onnistuu sen kulttuurisesta rakenteesta, joka mahdollistaa muotoiluajattelua. Se vaatii syvää empatian harjoittamista eli edellyttää toisen ihmisen asemaan asettumista ratkaisujen kehittämiseksi. (Forsberg yms, 2019,84) Lahden Sininauhan historia, kokemus ja osaaminen kertoo, että työntekijöillä on upea kyky asettua toisen ihmisen asemaan ja etsiä ratkaisuja asiakkaittensa toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Tästä syystä palvelumuotoilu sopii hyvin tämän asiakasryhmän palvelupolun kehittämiseen. Ymmärsin, että moninaisia haasteita oli monen hankkeessa olevan asiakkaan taustalla ja hanke oli monelle asiakkaalle kannatteleva voima siinä kohdassa elämää. Näkymätön mies- hanke jätti minuun myös jäljen. Työn merkityksellisyys ohjaajille oli ja on suuri. He näkevät konkreettiset vaikutukset ja muutokset. Tutkimukset vahvistavat hankkeen tärkeyttä ja antaa perustelut sellaisen jatkamiselle. Olen todella iloinen, että ryhdyin tähän kehittämishankkeeseen, koska se on opettanut konkreettisesti kehittämisprosessia. On pysähdyttävä, arvioita ja suunniteltava useimmissa kohdassa onnistuakseen ja viedäkseen kehittämistä eteenpäin. Monia muotoilun vaiheita olisin voinut suunnitella paremmin ja siltikin iloitsen, että sain olla osa tätä hanketta ja oppia palvelumuotoilua ja saada asiakasnäkemyksiä esille.

Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin palvelumuotoilun menetelmien avulla asiakkaiden palvelupolkua. Tarkastelun kohteena oli asiakkaan kokemukset eri kontaktipisteissä palvelupolulla. Kohderyhmänä toimivat Näkymätön mies- hankkeen asiakkaat ja hankkeen työntekijät. Kontaktipisteet löytyivät selkeästi ja niiden ratkaisemiseksi osallistujat olivat aktiivisia pohtimaan ja kehittämään ideoita ratkaisuksi. Asiakasnäkökulmat täydentyivät myös haastattelun ja kyselyn tulosten kiteyttämällä työpajassa. Samalla tulokset ympäristön positiivisista vaikutuksista korostuivat ja tutkimukset tukivat näitä kokemuksia. Henkilöstön näkökulmat selkeytyivät ja koulutukselliset elementit ratkaisuina tukisivat työtä. Kehittämistyön tavoitteena oli kehittää Lahden Sininauhan asiakkaiden toimintakykyä edistäviä palveluita ja saavuttaa mahdollisesti kilpailuetua uusissa hankerahoituksissa. Tavoitteena oli myös lisätä Lahden Sininauhalle ymmärrystä hankkeen asiakkaiden näkökulmista ja ympäristön vaikutuksista. Tämä edistää myös henkilöstön oman työn jatkuvaa kehittämistä ja uuden oppimista. Myös lukijalle kehittämistyö antaa ideoita hankesuunnitteluun tai sosiaali- ja hyvinvointialan työhön huomioon otettavia asioita, joilla edistää parempaa palvelua asiakkailleen ja tukea edullisilla ratkaisuilla toimintakyvyn edistämistä.

Tuulaniemen (2016,36) on selvittänyt, millainen on hyvä palvelumuotoilija. Hän kuvastaa, että tällainen henkilö on kokenut suunnittelussa, on osaamista liiketaloudesta ja konseptoinnista. Osaa kommunikoida erilaisten ihmisten kanssa ja kykenee toimimaan eri alojen asiantuntijoiden kanssa. Hallitsee kokonaisuudet ja ymmärtää prosessit hyvin mutta osaa selkeyttää ja yksinkertaistaa asioita. Kiinnostunut ihmisistä, ryhmässä olevista ja itse bisneksestä ja odottaa innostuneesti lopputuloksia. Fasilitoi, ohjaa ja mahdollistaa osallistumisen. Tämän tunteen koin hyvän palvelumuotoilijan kanssa aiemmassa projektissa ja ihailin juuri näitä taitoja. Itselläni palvelumuotoilu on vielä oppimisen tasolla mutta sain työpajoista hyvää palautetta ja että työpajoja oli mielenkiintoista toteuttaa. Itseäni kiinnostaa mihin kaikkeen voin soveltaa palvelumuotoilua sosiaalialalla työskennellessäni. Koen että olen noviisista siirtynyt osaajan rooliin mutta en ole vielä se, joka on se muutosajuri yrityksessä, joka vie palvelumuotoilun kehittämistä laajemmin (Koivisto ym. 2019, 7).

Pohdin että projektin suunnittelijan pois jääminen kesken hankkeen vaikutti myös paljon hankkeen ohjaamiseen ja vastuu jäi hanketyöntekijöille. Koska Koronapandemia myös rajasi lähitapaamiset, oli hankkeen työntekijöiden joustavuus ja tilanteiden haltuun otto ihailtavaa pandemian keskellä ja tavallaan tämä muutos koronassa teki meille aikaa ja tilaa pysähtyä ja työstää digitaalisesti palvelupolkua. Omassa oppimisprosessissa koin haasteita kehittämisprosessin pysäyttävimmässä kohdassa, kun suunnitelmaan tuli isompi muutos koronan takia. Pysähtyminen ja suunnitelman uudelleen laatiminen eteni kuten prosessin kuuluikin. Palvelumuotoilu itsessään on ollut innostavaa ja antanut uskallusta kehittää erilaisten asiakasryhmien kanssa tulevaisuudessa itse palvelua. Työn määrä on oli iso, palvelumuotoilun vieminen digitaalisesti, työpajojen vaatima aika yllätti täysin ja tulosten analysointi ja teorian yhdistäminen ajatuksia vaativaa.

Työssäni tulokset saivat pohtimaan toimintakyvyn arviointien laajuutta. Vastaan tuli paljon tutkimuksia erilaisista toimintakykyyn liittyvistä seurannoista (tupakointi, liikkuminen tms.) ja niitä on seurattu vuosikymmeniä ja tunnustettu esimerkiksi liikkumattomuuden vaarat ja Green Care -luontovaikutukset positiivisina. Pohdin miksi nämä tutkimustulokset eivät kuitenkaan vahvasti ohjaa esim. työterveyshuollossa tai työttömien terveystarkastuksissa mittavimpiin toimiin muuttaa toimintamalleja tukeakseen niin työssä käyvien kuin työelämässä syrjäytyneiden kohdalla. Voisiko esimerkiksi hankkeiden hyväksymisen perusteet olla niin että tietynlaiset kriteerit tulisi täyttyä, jotta hanke on kannattava. Voisiko hankkeiden voimia yhdistää paremmin, jotta monelta osa-alueelta tulisi se osaava tuki työelämästä syrjäytyneiden kohdalla. Aktiivimallit, joissa ilmoitaudutaan tietyn ajan välillä aktiivisesti työnhakijaksi ei edistä toimintakykyä millään tasolla. Se on vain kriteeri ja käytäntö toimeentulon varmistamiseksi. Kuka varmistaa työelämästä syrjäytyneen toimintakyvyn

tukemisen säännöllisesti? Lopuksi tässä työssä käyn seuraavissa kappaleissa vielä läpi johtopäätöksiä, eettisyyttä, luotettavuutta sekä jatkokehittämisideoita.

## 8.1 Johtopäätökset

Palvelumuotoilu on asiakaslähtöistä ymmärrystä, jolloin voidaan tarkastella omia toimintoja asiakasnäkökulmasta ja tuottaa kehittämissideat. Palvelumuotoilussa tarkoitus on päästä ihmislähtöiseen, empaattiseen ja syvälliseen ymmärrykseen asiakkaista, jotka ovat palvelun kohteena tai palvelun käyttäjinä. Tämä toimii myös inspiroivana lähteenä ja auttaa löytämään tiedostamattomat asiakastarpeet (Forsberg ym., 2019, 23.) Opinnäytetyön tarkoituksena oli palvelumuotoilun avulla tuottaa Lahden Sininauhan Näkymätön mies -hankkeessa ideoita palveluiden kehittämiseksi. Palvelumuotoilun avulla tarkasteltiin palvelupolkua ja etsittiin kehittämissideoita palvelupolun uudistamiseksi tai palveluidean kehittämiseksi. Tarkoituksena oli myös lisätä ymmärrystä hankkeen asiakkaiden ja henkilöstön näkökulmista ja ympäristön vaikutuksista.

Asiakkailla voi olla enemmän osaamista ja taitoja kuin hankkeessa osataan huomioida, Yhteisöllisyyden tunne ja hankkeen teemat itsessään on tukenut asiakkaan vointia, jolloin tämä on asiakkaalla itselleen hyväksytty asia. Monella oli esimerkiksi musikaalisia taitoja ja niiden ottaminen huomioon olisi saattanut vahvistaa lisää emotionaalisia kokemuksia Green Care -toiminnassa. Musiikin on tutkittu vahvistavan ihmisen hyvinvointia. Musiikki on tutkittu lääketieteessä, sosiaali- ja yhteiskuntatieteissä ja musiikkia on käytetty sairaala, hoivan ja kuntoutuksen parissa kuten lasten - ja vastasyntyneiden sairaalahoidossa, muistisairaiden ja ikääntyvien palveluissa sekä musiikkipsykoterapiassa ja musiikkiterapiassa. Musiikin on ajateltu edistävän kokonaisvaltaista hyvinvointia ja pidetty terveyden edistämistyönä, joka on 70-luvulla kirjattu kansanterveyslakiin. (Lilja-Viherlampi, 2019, 13–14).

Salosen pro gradu tutkielma tukee asiakkaiden kokemaan maatilatyöskentelyn mielekkyyttä. Hän on tutkinut kokonaisvaltaista luontokokemusta hyvinvoinnin tukena. Tutkimuksessa on tutkimuskohteena omaehtoiset luontokokijat, Green care -toimintaan osallistuneet, itsenäisesti liikkuvat ja LuoVi -ryhmäläiset. Ryhmien kokemuksia vertailtiin keskenään, jolloin löydettiin ryhmien kesken paljon samoja kokemuksia, jotka olivat yhtäläisiä luontokokemuksissa. Ryhmien sisältä löytyi jaoteltuina 3 kokemusryhmää, jotka olivat tervehtyjät (terveyden parantuminen, ongelmien helpottuminen), ristiriitaisuuden kokijat (kielteisiä tunteita, epämiellyttävää oloa, inhotusta tai pelkoja myönteisyyden lisäksi) ja elpymisen voimaantumista luonnosta (rauhoitumista, rentoutumista, emotionaalisia tuntemuksia) kokijat. Näitä verrattiin sitten ryhmäohjattuihin luontokokijoihin ja näiden väliltä juuri löytyi vertaillen paljon samankaltaisuuksia. Aiemmissa Green Care -tutkimuksissa on

Salosen mukaan todettukin, että autenttisella ympäristöllä (esim. maatila) on edistetty oppimista ja siksi olisikin tärkeää, että oppiminen mahdollistettaisiin luonnossa kuin pelkistetyissä sisätiloissa. (Salonen 2020, 13, 54.) Tutkielma selittää paljolti samoja kokemuksia kuin hankkeen miehiltä oli löytynyt tähän mennessä omassa kehittämistyössäni. Kyselyn, keskustelujen ja havainnoinnin pohjalta nousi esimerkiksi ahdistuksen ja mitättömyydenkin tunteita kuin rauhoittumista, iloa ja onnellisuutta, joita Salosen tutkimuksessakin nousi vastaavasti esille.

Green Care -toiminnan vaikutuksista tutkittaviin ilmeni, että paremmin voivat pystyivät hyödyntämään luonnon positiiviset vaikutukset kuin taas huonommin voivilla kesti hyötyjen saaminen pidempään. Huonovointiset joutuvat kohtamaan kielteisiä merkityksiä enemmän käsitelläkseen hyvinvointiin vaikuttavia positiivisia puolia. Hyvinvoivilla oli myös helpompi olla toiminnallisempia. Kuitenkin huonommin voivilla myös useamman kerran luonnossa olemalla tapahtui myönteiseen kokemukseen saavuttamista. Pelon ja epämiellyttävä tunne luonnossa johtuivat helposti kiireen tunteesta tai häiritseviä ajatuksia töistä ja se aiheutti luonnon kokemisen kielteisenä. Tutkielmassa korostuikin, että kiireettömyyden ja turvallisuuden tunteeseen kannattaisi kiinnittää huomiota. (Salonen 2020, 49.) Tämä vahvistaa myös hankkeessa koetun kiireen tuntu maatilapäivän päätteeksi ja vahvistaa että asiakkailta on juuri erilaisia kokemuksia ja vaiheita luontovaikutuksilla. Olisi ollut mielenkiintoista saada kohdistettua niiden asiakkaiden kohdalla kiireen tunne, että miten kauan he olivat olleet hankkeessa ja olivatko he kenties päässeet voimaan paremmin, jolloin vaikutukset olivat alkaneet tapahtumaan mutta jokin vielä sitä esti viemästä tervehtymistä kohti. Tai olisiko mahdollisesti aikataulun ja kiireen tunteen saaminen pois muuttamalla rakennetta muuttanut koettua tunnetta vai olisiko siltikin ollut olemassa, kun oli ikävä lähteä luonnosta pois ja kaupungin ja arjen haasteet olivat taas edessä.

Mirandan (2016) on esimerkiksi pohtinut liikkumisen motivaattoreita, jotka ovat mahdollisesti terveydelliset syyt ja ikääntymistä vastaan taistelu. Silloin mahdollisesti haluamme liikkua yksin, kuin että liikkuisimme yhdessä ja se on suorituskeskeisempää kuin nautinnollisuuteen perustuvaa. On siis mahdollista, että yhdessä liikkuminen on hankkeessa vahvistanut ilon ja tyytyväisyyden kokemusta kuten ruotsalaisten kohdalla ja nostattanut tunnetta, että liikkumista kaivattiin enemmän juuri tästä syystä. Liikunnan osuutta olisi pitänyt tutkia enemmän ja kuulla millaista liikuntaa olisi kaivattu lisää. Liikunnasta olisi pitänyt tehdä vielä oma asiakaspolku. Tarkastelemalla yhdessä liikunnan merkitystä hankkeessa sekä omatoimista liikkumista vapaa-ajalla, jolloin olisi voinut havaita mahdollisesti yhdistäviä lajeja

Lopuksi voisin todeta, että ideoita ja ehdotuksia syntyi, joilla voisi palveluita kehittää vielä lisää asiakasta palvelevaksi hyvällä suunnittelutyöllä. Huomioon ottamalla luonto vaikutukset oppimiseen ja oppimisympäristönä vahvistavat positiivisia kokemuksia, lisäämällä mukaan koulutusta ja ohjausta Green Care toimintaan, mahdollistamalla rauhoittavan musiikin vaikutusta stressitasojen laskemisessa, liikuntamuotojen, joiden tiedetään tukevan hyvinvointia ja sopivan toimintakykyä tukevina toimintoina ja digitaalisuuden hyödyntäminen aktiivisuutena, koulutuksina, työpajoina ja tiedon jakamisena vapaa-aikana (kuvio 20).



Kuvio 20. Ideoita palveluiden kehittämiseksi (mukaillen Word ja visuaalinen kuvapankki).

## 8.2 Luotettavuus ja eettisyys

Työssäni olen käyttänyt teoreettista tutkimustaustaa, empiiristä tutkimista ja laadullisten menetelmien (etnografinen haastattelu, puolistrukturoitu kysely, työpajatyöskentely palvelumuotoilun menetelmillä) avulla selittänyt asiakkaan polkuja ymmärtäen heidän

kokemuksiansa ja se lisää työssäni luotettavuutta, vaikka otanta on pieni kyselyssä % osallistujaa), työpajoissa enintään 6 osallistujaa ja maatilapäivällä 9 osallistujaa yhteensä. (Peda, 2022.) Opinnäytetyössä anonyymius on erittäin tärkeä, koska otos on pieni. Myös otoksen koko itsessään ei anna välttämättä luotettavia tietoja esimerkiksi yleistää asioita samanikäisten ryhmässä.

Kehittämistyössä tulee huomioida vakuuttavuus. Luotettavuus ei pysyisi samanlaisena koska sosiaalisesti ihmiset eivät voi toistaa samaa kaavamaisuutta kuin ensimmäisellä tutkimuskerralla vaikka ympäristö ja olosuhteet pidettäisiin samanlaisina. Vakuuttavuus syntyykin avoimesti aineiston käsittelystä. Tekijän on kyettävä osoittamaan valintojensa perustelut ja osoitettava kriittistä ajattelua. Toinen tärkeä huomio on aineiston johdonmukaisuus. Aineiston käsittelyssä huolellisuus ja läpileikkaus parantavat johdonmukaisuuden esille tuomista. Kehittämistyön haasteina ovat kylläntymisen saavuttaminen eli kehittämistyössä aineisto on suppeampi kuin laadullista tutkimustietoa kerätään siihen saakka, kun saavutetaan kylläntymisen eli saturaatiopiste. Kehittämistyössä prosessit itsessään hajottavat saturaatiopisteen saavuttamista ja siksi on tärkeä huomioida, että aineiston keruussa tuotetaan erilaisia aineistoja ja niitä vertaillaan keskenään, jolloin syntyy aineistotriangulaatio eli eri aineistojen välistä yhdistämistä. Se voi tapahtua esim. kyselyiden ja haastattelun yhdistämisestä. (Toikko & Rantanen 2009, 123–124.)

Eettisestä näkökulmasta katsottuna on tärkeä, että etiikka kulkee koko prosessin läpi, niin aiheeseen perehtyessä, suunnittelussa, toteutuksessa ja raportoinnissa. (Koppa 2022) Opinnäytetyön suunnitelma, toteutus ja raportointi on tehty selkeästi, huolellisesti ja tarkasti, muiden tutkijoiden lähteistöön viittaaminen tunnustavaa ja avointa, roolit ja vastuut ovat selkeitä osallistujilla, kirjalliset sopimukset ja julkaisutapa laadittuna. Näistä näkökulmista opinnäytetyö noudattaa eettisiä ohjeita, koska työtä on ohjattu, arvioitu ja toteutettu kehittämistyön periaatteiden mukaisesti parhaalla mahdollisella tavalla. (Jyväskylän yliopisto 2022.) On pyrittävä yksityiskohtaiseen dokumentointiin, eri aineistot tuottavat samaa tulosta, keruumenetelmät ovat keskenään samakaltaisia saavuttaakseen oikean tiedon. Voi olla, että samaa ilmiötä tutkii moni tutkija ja päättyy samaan tulokseen. Teorian näkökulmasta useammalla teorialla pyritään osoittamaan näkemyksiä. Tai tutkimusmenetelmiä käytetään saman johtopäätöksen luomiseksi. (Kananen 2017, 63.)

Salosen (2019,7) Pro gradun tutkielmassa otanta tapahtui 4 erillisessä tutkimusosiossa ja luotettavuus tuloksista parantui koska hän käytti kvalitatiivisen tutkimuksen lisäksi kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmiä ja mahdollistaa tuloksista siten yleistää koko perusjoukkoon. Salosen otoksen kohteena oli kuitenkin 80 % naisia, joten miesten osuus tutkimuksessa on suhteessa huomattavan pieni eikä voida yleistää, että miehet kokisivat näissä

vertailuryhmissä samoja asioita kuin naiset. Samankaltaisuudet nousevat esille, mutta jotta voisimme tulkita, että näin miehet kokevat, tulisi vastaava otanta saada myös miesten näkökulmasta. Omassa opinnäytetyössä nousivat myös samankaltaiset kokemukset Green Care toiminnasta kuin Salosen tulokset viittaavat naisnäkökulmasta. Kuitenkin tarkoitus ei ole tässä työssäni vain tehdä yleistyksiä vaan ymmärtää tutkittavaa kohdetta eri näkökulmista. Laadullinen tutkimus pyrkii nimenomaan ymmärtämään (Kananen 2017, 67).

Kun tarkastellaan luotettavuutta, tulee huomioida, että kehittämishanke pyrkii saamaan aikaan kehittämään ja saamaan muutosta. Palvelumuotoilussa on useita tutkimusmenetelmiä ja se jo itsessään tekee tarkastelun vaikeaksi. Tulisi tarkastella ratkaisujen toimivuutta ja onnistumista myös. Tutkimusprosessi täytti tieteelliselle tutkimukselle asetetut odotukset, vaikka ratkaisut jäivät vaillinaisiksi. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa Reliabiliteetti toistuu eli tulokset pysyisivät samankaltaisina, jos tutkimus tehtäisiin uudestaan vastaavassa tilanteessa. Validiteetti taas osoittaisi, että kohderyhmä on oikea ja tutkitaan oikeita asioita. Lisäksi esimerkiksi lukijan tulee kyetä arvioimaan, että hän pystyy lukemaan tutkimusta sujuvasti ja arvioimaan sitä. Myös aineiston alkuperäisyys tulee säilyttää. Sitoutumisen epäonnistuminen on mahdollista, vaikka tutkimusmenetelmällisesti olisi prosessin mukaisesti toimittu oikein. Se ei tarkoita silti, että ratkaisut eivät toimisi. Syyt ovat monenlaisia kuten ongelman määrittelyn epäonnistumisesta tai väärin interventioiden käyttämisestä muutoksessa olevien henkilöiden kohdalla. (Kananen 2017, 69–73, 79.)

Tässä kohtaa uskon valintoihin väärin interventioiden käyttämisestä koska enemmän avattuani teoriaa ja saaneenani syvällisempää ymmärrystä osallistujien tarpeista ja taidoista, oli valitut menetelmät tässä kohtaa osittain vaativia. Yksinkertaisempien ratkaisujen löytäminen oli onnistunutta, mutta syvällisemmin pureutuminen oli vaikeaa, ja sitä pohdin paljon, että sainko tuotettua hankkeen työntekijöille sellaista tietoa mitä he voisivat ottaa huomioon suunnitellessa seuraavia hankkeita kyseessä oleville asiakasryhmille.

Kehittämistyössä on pyritty avoimesti tuomaan huomiot jokaisesta menetelmän vaiheesta. Tuottamalla kyselyn tulokset, haastattelun kuvaaminen työpajojen yhteydessä ja peilamalla palvelumuotoilun prosessia eri toteutuksen vaiheissa aineiston osalta vakuuttavuus parantuu. Myös osoittamalla muutokset prosessissa arvioinnilla tuovat läpinäkyvyyttä aineiston käsittelyssä. Yhdistämällä viitekehysten teoria tutkimusmenetelmien tuloksiin tekee ratkaisuistani vakuuttavampia ja koko työpaja työskentelyn ajan ovat asiakkaat ja henkilöstö tehneet siitä luotettavampaa. Virhemarginaalin riski kasvaa, jos osallistujien sitoutuminen ei olisi kokoaikaista (Toikko & Rantanen 2009, 124).

Digitaalisen alustan oppiminen ei ole kaikilla samanlaista. Osa asiakkaista saattoi tästä syystä jättäytyä pois. Opinnäytetyön toteutus juuri koronaepidemian alkaessa muutti suunnitelmaa lähityöskentelystä etäyhteyksien päähän. Etätyöskentely heikensi empiirisen tiedon saamista, kun eleet ja ilmeet olivat poissa. Kuitenkin tutustuminen asiakkaisiin helpotti, kun empiiristä tietoa kerättiin harjoittelemalla etnografista tutkimusmenetelmää ja havainnointia tehtiin jo ensimmäisellä maatilapäivällä, jolloin luotettavuus parantuu. Tarkkailtiin asioita uudelleen kysymyksillä ja peilailemaan aiempiin kokemuksiin. Toisaalta etäyhteys saattoi antaa jollekin asiakkaalle paremman mahdollisuuden osallistua, kun sosiaaliset paineet vähentyivät. Empiirisen tiedon hankinta tapahtui virtuaalisen työpöydän äärellä haastatteleamalla asiakkaita. Ohjaajat täydensivät kysymyksiä ja auttoivat kyselemään näkemyksiä asiakkailta. Ilmiöitä voidaan tutkia nykyisin myös netissä ja sitä kutsutaan netnografiaksi (Kanana, 2017,54).

Tulosten ja kehittämisideoiden siirrettävyys on myös tarkastelun mittari. Ovatko tulokset sellaisia, että ne sopisivat siirrettäväksi johonkin toiseen palveluun. Yleensä kehittämissyössä tulokset ovat kontekstisidonnaisia ja niiden istuvuus ei välttämättä onnistu muualla. Tärkeintä on, että kehittämistyön tekijä on tuottanut kehittämistyön tiedon ja prosessin niin, että lukija voi pohtia tulosten käyttökelpoisuutta omiin tarpeisiin. Puhutaan diffuusiosta eli ideoiden myynnistä idean vastaanottajille. Muutos saadaan tapahtumaan eikä prosessi keskeydy (Toikko & Rantanen 2009, 126.) Kehittämistyön ideat ja ratkaisut kohdistuvat niin asiakas kuin henkilöstönäkökulmiin ja tilavalintoihin, jolloin ne vahvistavat toimintakyvyn edistämiseen tähtäviä toimintoja, joita hyvin monissa sosiaalialan yhteisöissä voisi kehittää ja sitouttaa. Myös työelämässä esimerkiksi syrjäytyneiden ja asunnottomien aikuisten maailmassa voisi toteuttaa myynti-idean eli diffuusion tästä opinnäytetyöstä vieden tuloksista elementtejä käytäntöön.

### 8.3 Jatkotoimenpiteet ja kehitysehdotukset

Pandemian jälkeinen elämä on tuntematon. On tärkeä, että edelleen faktat ja päätökset pohjautuvat tieteelliseen tutkimukseen tulevaisuudessakin, meillä on edessä muutoksia niin hyvässä kuin pahassa. Italialaisten laulaessa parvekkeelta ” Kyllä tästä selvitään” pahimman eristyksen aikaan kertoo, että maailman vaikeimmissa hetkissäkin yhteistyö, pää kylmänä luottaen toisiimme on kantava voima. (Calleja 2020, 13–14.) Tämä myös näkyi hankkeen hengessä. Tästäkin selvitään ja jatketaan elämää niin hyvin kuin voidaan tässä tilanteessa. Työ jatkui ja tulevaisuus jatkuu.

Kehitysehdotuksia syntyi matkalla, kun tarkasteltiin virtuaalisesti asiakkaiden palvelupolkuja, spontaanit ideat ja toiveet syntyivät asiakkaiden toiveista. He toivoivat mm. aamuisin tarkempaa tehtävien jakoa maatilapäivillä, lounaan jälkeistä rentoutumista riippukiikussa,

enemmän liikkumiseen suuntautuvaa toimintaa, kiireettömyyden tuntua lähtöhetkiin maatilalta, joka saattoi, johtui astioiden palauttamisesta takaisin saman päivän aikana. Näihin on löydettävissä hyvinkin pienin ja toteutettavin keinoin ratkaisuja. Kuitenkin myös uutta opittiin matkalla ja avoimia kysymyksiä jäi.

Digitaalinen nuorisotyöskentely esimerkiksi korona-aikana oli onnistunut hyvin ja digitaalisuus tuli osaksi työtä ja sille tunnistettiin nuorisotyössä tarpeensa. Erilaisia menetelmiä voitaisiin käyttää jatkossakin työskentelynä rinnakkain. (Aluehallintovirasto, 2022) Digitaalisuus Sininauhan hankkeessa piti todennäköisesti myös miehet mukana pandemian ajan ja digitaalisuus ja niiden taitojen kehittäminen voisi olla tulevissa hankkeissa yhtenä työmenetelmänä. Useilla asiakkaista ei ollut kokemusta- digitaalisista alustoista, mutta heillä oli halua sen edestä oppia ja omaksua paljon uusia taitoja.

Lahdessa oli vuonna 2021 alkanut kaksi uutta hanketta, jotka tukevat miesten työllistymisen mahdollisuuksia. Hankkeet oli suunnattu 2020–2022 vuosille ja ovat osa Vipuvoimaa EU:lta 2014–2020 rahoitusta. Diakonissalaitoksen Vamos - hanke (2020–2021) Lahdessa oli suunnattu alle 30-vuotiaille miehille. Miestämö- hybridimallilla työelämään on LAB korkeakoulun hanke, joka päättyi marraskuussa 2022. Hankkeissa on etsitty työllistymisen polkuja, mutta myös annettu mieserityistä tietoutta ammattilaisille, jotka työskentelevät valmennus ja ohjaustyössä. (Ojala 2021) Näiden hankkeiden tuloksista voisi olla myös Sininauhan jatkohankkeille ja varsinkin ohjaustyölle hyviä työkaluja. Ohjustyö on vaativaa ja työkalupakin kasvattaminen mieserityisyys tietoudella toisi mahdollisesti lisää tietoutta pureutua vielä esimerkiksi kehittämällä yhteisöhoidon mallia hanketyyppisessä työkykyä ylläpitävillä aiemmillä toiminnoilla, jotka selkeästi edistävät hyvinvointia ja toimintakykyä. Green Care- toiminnan puolelta olisi myös mahdollista saada ohjaajille koulutusta, joka vahvistaisi maatilatyöskentelyssä toimimista ja ymmärrystä Green Care vaikutuksista, Green Care Finland -sivustolta löytyy monipuolista koulutusta kuten esim. vuodelle 2023 Lapin AMK: Oman ohjausosaamisen syventäminen Green Care -toiminnassa, Mikkelistä metsämieliohjaaja ja vetäjäkoulutus yms. (Green Care Finland, 2022.)

Tein katsauksen tulevien vuosien mahdollisista hankkeista ja Rakennerahaston hankkeena on *Uudistuva ja osaava Suomi 2021–2027*, joka käsittelee työllisyyttä, hyvinvointia ja elinvoimaisuutta suomessa. Tarkoituksena on tukea Innovatiivisia, energiataloudellisia, ilmastollisia, koulutuksellisia, työllistäviä palveluita sekä köyhyyden ja syrjäytyneisyyden vastaista työtä edelleen. Tämän rakennerahaston sisälle kuuluu myös Euroopan sosiaalirahasto ESR+, jonka tulevaisuuden teemat kehittämishankkeissa on työllistymisessä, osallisuudessa ja osaamisen kehittämisessä ja ne ovat jalkautuneet 5 erityistavoitteisiin seuraavan kuvion mukaan (kuvio 21). (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2022.)



Kuvio 21. ESR+ erityistavoitteet vuosille 2021–2027 (mukailleen Euroopan sosiaalirahasto 2022).

Tätä tarkastellessa tulevaisuudessakin olisi toimintakykyä edistäviin, työllisyyttä, osallisuutta ja osaamista tukeviin hankkeisiin mahdollista hakeutua myös Näkymätön mies -hankkeen tavoitteilla. Yhdistämällä muihin hankkeisiin tai muiden hankkeiden avulla täydentäminen mm. musiikin, liikunnan ohjauksen, Green Care-toiminnan ja toimintakykyä tukevat -hyvinvointipalvelut yhdessä mahdollistaisivat pienempien taloudellisten resursien mahdollistumisen.

Yritykset ja yhdistykset ovat tietenkin keskittyneet tavoitteellisesti omaan työskentelyyn mutta siinä piilee kuoppa. Ei ymmärretä välttämättä, että asiakkaalle parhain arvo muodostuu eri yksiköiden yhteisestä palvelusta. Asiakaslähtöinen työskentely vaatii koordinaointia ja uudelleen organisoitumista niin, että yhteistyö rakentuu saman päämäärän yhteistyökumppaneista. Vaikka muotoilu kohdistuisi yhdelle tasolle, niin sillä on vaikutusta aina muille tasoille, muotoilijan tulee liikkua työssään eri tasoilla, jopa strategisella tasolla. (Forsberg ym. 2019, 33, 84.) Projektisuunnittelun avulla voitaisiin kartoittaa paremmin hankkeita ja kolmannen sektorin, kunnan ja vapaaehtoisten mahdollisuutta osallistua toimintoillaan hankkeeseen. Olisi tärkeää, että hankkeella on aina jatkaja. Hankkeissa suunnittelijan ja henkilöstön sitominen on myös tärkeää ja tulisi tarkastella hankkeeseen motivoivia tekijöitä (palkka, työsuhteen vakinaisuus, työn joustot ym.) jolloin määräaikaiseen projektiin sitoutuminen voisi olla helpompaa.

Jatkokehittämishankkeeseen sopisi edistämään asiakaskokemusta mittaava mittari, Net Promotor Score (NPS). NPS mittaa asiakkaan kokemusta palvelusta; suosittelisiko tämä palvelua muille. Mittarissa on 0–10 numeroasteikko, jossa numero kymmenen on paras suositus palvelusta. Mittaristo jaetaan kolmeen osaan arvosanan antaneiden kesken.

Arvostelijat ovat alle 7 arvosanan antaneet, 7–8 väli on neutraalit ja 9–10 on suosittelijat. Arvo saadaan suosittelijoista vähentämällä arvostelijat prosentteina ja tuloksen ollessa plus puolella on onnistuttu ja arvoon yli 50 päästessä, on palvelussa onnistuttu erinomaisesti. (Tuulaniemi 2011,109.) NPS on hyvin yleisesti käytetty mittaristo monissa yrityksissä saadakseen palautetta asiakkailta.

Lopuksi voisin todeta, että vuoden 2023 Megatrendit ovat pian julkaistavissa ja odotan mielenkiinnolla, millaisia näkemyksiä tulevaisuuteen on. Miten ne tulevat vaikuttamaan työllistymiseemme samaan aikaan Koronapandemian rauhoittuessa ja Ukrainan sodan ohjaillessa Euroopan resursseja niukemmaksi. Samalla uudet Hyvinvointi-alueet aloittavat toimintansa ja millaisia hankkeita mahdollisesti alueellisesti syntyy, joihin toimintakyvyn tukeminen on otettu huomioon.

## LÄHTEET

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu Sotessa. Nummela. Painokiila Oy.

Ahoranta, J. 2016. NYT-hankkeen liikuntaryhmien merkitys työttömien nuorten aikuisten toimintakyvyn edistämässä sekä syrjäytymisen ennaltaehkäisyssä. Metropolia. [viitattu: 16.2.2020]. Saatavissa:

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/117028/Opinnaytetyo\\_Ahoranta.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/117028/Opinnaytetyo_Ahoranta.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Aluehallintovirasto AVI, 2022, Usein kysyttyä koronaviruksesta. Lapset ja nuoret. Nuoriso ja nuorisotyö. [viitattu 29.10.22]. Saatavissa: [https://avi.fi/usein-kysyttya-koronaviruksesta/-/asset\\_publisher/DpAo81qF9aPZ/content/12.07-mista-loydan-ohjeita-turvavalipaatosken-vaatiman-kirjallisen-suunnitelman-tekemiseen-?com.liferay.asset.publisher.web.portlet.AssetPublisherPortlet\\_INSTANCE\\_DpAo81qF9aPZ\\_assetEntryId=63046143](https://avi.fi/usein-kysyttya-koronaviruksesta/-/asset_publisher/DpAo81qF9aPZ/content/12.07-mista-loydan-ohjeita-turvavalipaatosken-vaatiman-kirjallisen-suunnitelman-tekemiseen-?com.liferay.asset.publisher.web.portlet.AssetPublisherPortlet_INSTANCE_DpAo81qF9aPZ_assetEntryId=63046143)

[https://avi.fi/usein-kysyttya-koronaviruksesta/-/asset\\_publisher/DpAo81qF9aPZ/content/12.07-mista-loydan-ohjeita-turvavalipaatosken-vaatiman-kirjallisen-suunnitelman-tekemiseen-?com.liferay.asset.publisher.web.portlet.AssetPublisherPortlet\\_INSTANCE\\_DpAo81qF9aPZ\\_assetEntryId=63046143](https://avi.fi/usein-kysyttya-koronaviruksesta/-/asset_publisher/DpAo81qF9aPZ/content/12.07-mista-loydan-ohjeita-turvavalipaatosken-vaatiman-kirjallisen-suunnitelman-tekemiseen-?com.liferay.asset.publisher.web.portlet.AssetPublisherPortlet_INSTANCE_DpAo81qF9aPZ_assetEntryId=63046143)

Asikainen, M., Tuomilehto, H. 2016. Ravinto, uni, liikunta. Tasapainota keho kuntoon ja taltuta stressi arjen valinnoilla. Porvoo: Bookwell Oy.

Boag, P. 2019. What Is Customer Journey Mapping and How to Start? [viitattu: 24.11.19].

Saatavissa: <https://boagworld.com/audio/customer-journey-mapping/>

Buss, L. 2020. Asiakaskokemus ja palvelumuotoilu. Procom. [viitattu 6.1.2020].

Saatavissa: [https://procom.fi/wp-content/uploads/2016/12/Asiakaskokemus-ja-palvelumuotoilu\\_Niemela\\_materiaali.pdf](https://procom.fi/wp-content/uploads/2016/12/Asiakaskokemus-ja-palvelumuotoilu_Niemela_materiaali.pdf)

Calleja, M. 2020. Korona. Virus, joka mullisti maailman. Helsinki: OPPIAN.EU.

Elinkeinoelämän keskusliitto, 2022. Työllisyys. [viitattu 9.10.22]. Saatavissa:

<https://ek.fi/tutkittua-tietoa/tietoa-suomen-taloudesta/tyollisyys/>

Eronen, H. 2019. Käsitteletkö kuitenkin henkilötietoja. Joensuu. [viitattu 24.1.19].

Saatavissa: <https://www.vastuullinentiede.fi/fi/tutkimusty%C3%B6/kasitteletko-kuitenkin-henkilotietoja>

Eurostat. 2022. Työttömyystilastot. EU. [viitattu: 9.10.2022]. Saatavissa:

[https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Unemployment\\_statistics&action=statepseat&lang=fi#Ty.C3.B6tt.C3.B6myys\\_ja\\_euroalueella](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Unemployment_statistics&action=statepseat&lang=fi#Ty.C3.B6tt.C3.B6myys_ja_euroalueella)

Finto Suomalainen asiasanasto- ja ontologiapalvelu. 2015. Työpajatyöskentely. [viitattu 24.11.2022]. Saatavissa: <http://finto.fi/keko/fi/page/p79>

Fonecta. 2020.finder-fi. [viitattu: 9.2.2020]. Saatavissa:

<https://www.finder.fi/Hoitokodit+ja+palvelutalot/Nousurinteen+Tukiasunnot/Lahti/yhteystiedot/768826>

Forsberg, S., Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. e-Kirja. Almatalent Oy

Green Care: Mitä Green Care on. 2019. Luke - Luonnonvarakeskus. [viitattu: 28.9.2019]. Saatavissa: <https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/mtt/hankkeet/greencare/mita>

Green Care. Mitä on Green Care. 2019. Green Care Finland. [viitattu: 28.9.2019]. Saatavissa: <http://www.gcfinland.fi/green-care/>

Green Care. Palvelut. Palveluntuottajat. 2020. Green Care Finland. [viitattu: 1.3.2020]. Saatavissa: <http://www.gcfinland.fi/palveluntuottajat/palvelut/>

Green Care. Kehittäminen. 2020. Green Care Finland. [viitattu: 1.3.2020]. Saatavissa: <http://www.gcfinland.fi/kehittaminen/>

Green Care Finland. Koulutukset. 2022. [viitattu: 26.11.2022]. Saatavissa: <https://www.gcfinland.fi/osaaminen/koulutukset/koulutukset/>

Grönqvist, A. 2020. Johtaja (eläkkeellä). Lahden Sininauha Ry. Puhelinhaastattelu 10.3.2020.

Halme, J. 2018. Aivoriihi – toteutus ja perusperiaatteet. Helsinki: Orchidea. [viitattu: 16.2.2020]. Saatavissa: <https://info.orchideainnovations.com/innovaatio-blogi/aivoriihi>

Helakorpi, S., Uutela, A., Prättälä, R. & Puska, P. 2000. Suomalaisen aikuisväestön terveyskäyttäytyminen ja terveys, kevät 2000. Kansanterveyslaitos Epidemiologian ja terveyden edistämisen osasto Terveyden edistämisen tutkimusyksikkö. B8/2000. Helsinki. [viitattu: 8.11.2022] Saatavissa:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/78303/2000b8.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Helakorpi, S., Helldán, A. 2015. Suomalaisen aikuisväestön terveyskäyttäytyminen ja terveys, kevät 2014. Raportti. THL, Tampere: Juvenes Print. [viitattu: 16.2.2020].

Saatavissa: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126023/URN\\_ISBN\\_978-952-302-447-2.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126023/URN_ISBN_978-952-302-447-2.pdf?sequence=1)

Huhtala-Hedman, L., Ikonen, J. 2020. Suomen aikuisväestön liikkuminen. FinSote 2020 tutkimustuloksia. Verkkojulkaisu. THL. [viitattu 8.11.2022]. Saatavissa:

<https://www.slideshare.net/THLfi/suomen-aikuisvestn-liikkuminen-finsote-2020-tutkimuksen-tuloksia>

Isola, A-M. Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. THL. Helsinki: Juvenes Print. [viitattu: 1.3.2020]. Saatavissa:

[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1)

Jyväskylän yliopisto. 2022. Tutkimuseettiset ohjeet. [viitattu 16.10.2022]. Saatavissa:

<https://staff.jyu.fi/Members/matukuiv/Tietosuoja/Tutkimusetiikka/?searchterm=eettiset%2520ohjeet>

Kananen, J. 2017. Kehittämistutkimus interventiotutkimuksen muotona – opas opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittajalle. Suomen Yliopistopaino, Jyväskylä: Juvenes Print.

Kerätär, R. 2016. Kun katsoo kauempaa, näkee enemmän. Monialainen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömällä. Oulun Yliopisto, Lääketieteellinen tiedekunta. Tampere: Juvenes Print. [viitattu: 27.12.2023]. Saatavissa:

<http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526210865.pdf>

Koppa.2021. Jyväskylän yliopisto. Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta.

Menetelmäpolkuja humanisteille. Tutkimusprosessi. Tutkimuksen toteuttaminen. [viitattu 16.10.2022]. Saatavissa:

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen>

Koskela, T., Parikka, S. 2022. Aikuisten terveys, - hyvinvointi ja palvelututkimus. Tutkimus ja kehittäminen, THL, Helsinki. [viitattu 8.11.2022]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittäminen/tutkimukset-ja-hankkeet/finsote-tutkimus/aiemmat-tutkimukset/aikuisten-terveys-hyvinvointi-ja-palvelututkimus-ath->

Kyselynetti. 2022. Luo kysely. [viitattu 9.10.2022]. Saatavissa:

<https://www.kyselynetti.com/luo-kysely>

KÄYPÄHOITO.2020. Yleiset liikuntasuositukset. [viitattu 16.2.2020]. Saatavissa:

<https://www.kaypahoito.fi/hoi50075#s7>

Lappalainen, S., Lahelma, E., Hynninen, P., Kankkunen, T. & Tolonen, T. 2007.

Etnografia metodologiana. Lähtökohtana koulutuksen tutkiminen. Tampere: Vastapaino.

Leppänen, A. 2019. Kiteyttäminen palveluotoilijan työssä. Medium.com. Blogi.

Helsingin kaupunki. [viitattu. 24.11.2022]. Saatavissa:

<https://annileppanen.medium.com/kiteytt%C3%A4minen-palvelumuotoilijan-ty%C3%B6ss%C3%A4-22ac6a9fcaa6>

Lähdemäki, T. 2019. Asiakasarvo liiketoiminnan kehittämisen lähtökohtana. Balentor. [viitattu 24.11.19]. Saatavissa: <https://www.balentor.fi/asiakasarvo-liiketoiminnan-kehittamisen-lahtokohtana>

Lämsä, A-M., Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita.

Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus (MTT) 2009. Green Care – terveyttä ja hyvinvointia maatilalta. Tampere: Juvenes Print Oy.

Mannila, M. 2022. Survey-kyselytutkimus. [viitattu 1.1.23] Saatavissa: <https://energia.vamk.fi/osaaminen/survey-kyselytutkimus/>

Matter. 2019. Mikä on asiakasarvo. [viitattu 24.11.19]. Saatavissa: <https://matter.fi/mika-on-asiakasarvo/>

Miranda, H. 2020(a) Ota kipu haltuun. Otava. E-kirja. [viitattu 23.10.22]. Saatavissa: <https://www.bookbeat.fi/kirja/ota-kipu-haltuun-67935->

Miranda, H. 2020(b). Ota kipu haltuun. Liiku ilolla. Otava. E-kirja. [viitattu 23.10.22]. Saatavissa: <https://www.bookbeat.fi/kirja/ota-kipu-haltuun-67935->

Monthan, D. 2022. Miten onnistua työpajan fasilitoinnissa: 18 helppoa askelta menestykseen. Howspace. Inspiraatio. Blogi. [viitattu: 24.11.2022]. Saatavissa: <https://www.howspace.com/fi/inspiraatio/miten-onnistua-tyopajan-fasilitoinnissa>

Mäkinen, M. 2019. Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi. Opas järjestö- ja yhdistystoimijoille. Change agent. Espoo: Bookcover Oy.

Myer & Briggs foundation, 2020. My MBTI Personality type. Gainesville. [viitattu: 5.1.2020]. Saatavissa: <https://www.myersbriggs.org/my-mbti-personality-type/mbti-basics/>

Näpärä, L. 2016. Haastattelun purkuun liittyviä kompastuskiviä. Spoken. [viitattu: 6.1.2020]. Saatavissa: <https://www.spoken.fi/haastattelun-purkuun-liittyvia-kompastuskiviä/>

Ojala, K. 2021. Miesten työllisyyden edistämistä hankeyhteistyössä. Blogi. LAB, Lahti. [viitattu 29.10.2022]. Saatavissa: <https://blogit.lab.fi/labfocus/miesten-tyollisyyden-edistamista-hankeyhteistyossa/>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaa. Helsinki: WSOYpro Oy.

- ODPHP, 2020. Top 10 Things to Know About the Second Edition of the Physical Activity Guidelines for Americans. [viitattu: 16.2.2020]. Saatavissa: <https://health.gov/our-work/physical-activity/current-guidelines/top-10-things-know>
- Parikka, S., 2018, THL.ATH alueraportti 2013–2015. Terveystemme työryhmä. Helsinki. [viitattu 8.11.2022]. Saatavissa: <https://www.terveytemme.fi/ath/>
- Paukku, S., 2018. IPT2 hanke. Onnistuneet työpajan läpivienti ja fasilitoijan rooli. Granelund. [viitattu: 24.11.2022]. Saatavissa: <https://asiakas.kotisivukone.com/files/ipt-hanke.fi.auttaa.fi/Alustaus IPT2 hanke 16.3. Tyopajat Paukku.pdf>
- Peda.2022. Luotettavuus ja sen tarkastelu. Vinkkejä tutkimustehtäviin ja raporttiin. TE3-Terveys ja tutkimus.PDF. [viitattu 16.10.2022.]. Saatavissa: <https://peda.net/wte4-1-s2017/lt:file/download>
- Salminen, S., Lepistö, H., & Huhtala, M. (2020). *Palvelumuotoilun konseptointivaihe*. Pdf. Sotepeda 24/7. [viitattu: 9.11.2022]. Saatavissa: <file:///C:/Users/taru.puurtinen/Downloads/3teemoittelu-1600950465097.pdf>
- Salonen, K. 2020. Kokonaisvaltainen luontokokemus hyvinvoinnin tukena. Tampereen Yliopiston väitöskirjat 253, Tampereen Yliopisto. Tampere: PunaMusta Oy [viitattu: 1.10.2022]. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/121602/978-952-03-1563-4.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Salovuori, T. 2012. Terveyttä puutarhasta – voimaantuminen Green Care -puutarhatoiminnan ohjauksessa. Pro gradututkielma. Kasvatustieteen laitos. Turun Yliopisto. [viitattu: 1.3.2020]. Saatavissa: [https://www.academia.edu/5085712/Terveytt%C3%A4\\_puutarhasta\\_-\\_voimaantuminen\\_green\\_care\\_-\\_puutarhatoiminnan\\_ohjauksessa](https://www.academia.edu/5085712/Terveytt%C3%A4_puutarhasta_-_voimaantuminen_green_care_-_puutarhatoiminnan_ohjauksessa)
- Sininauhaliitto 2019. [viitattu: 28.9.2019]. Saatavissa: <https://www.sininauhaliitto.fi/>
- Sivistystoimen työkalupakki. 2013. [viitattu: 6.1.2020]. Aalto Yliopisto. Saatavissa: [https://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen\\_tyokalupakki\\_palvelumuotoiluun2.pdf](https://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf)
- Softia. 2022. Mikä Mural on? [viitattu: 18.9.2022]. Saatavissa: <https://softia.fi/arvostelut/mural/#mika-mural-on>
- Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA) 2017. [viitattu: 28.9.2019]. Saatavissa: <https://www.stea.fi/documents/2184241/2579445/STEA+Haku-Paalla+2017+Suomi100avustusohjelmatC.pdf/313d43af-a081-3263-4b26-36dc4c54cf79>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019. ETENE. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan neuvottelukunta. Helsinki. [viitattu: 24.11.2019]. Saatavissa: <https://etene.fi/documents/1429646/1556028/2011+Lausunto+sosiaali->

[+ja+terveydenhuollon+j%C3%A4rjest%C3%A4mist%C3%A4%2C+kehitt%C3%A4mist%C3%A4+ja+valvontaa+koskevan+lains%C3%A4%3%A4nn%C3%B6n+uudistamista+valmistelevan+ty%C3%B6ryhm%C3%A4n+v%C3%A4liraportista.pdf/ab5619c3-a913-455c-8193-07a943cda4e2/2011+Lausunto+sosiaali-+ja+terveydenhuollon+j%C3%A4rjest%C3%A4mist%C3%A4%2C+kehitt%C3%A4mist%C3%A4+ja+valvontaa+koskevan+lains%C3%A4%3%A4nn%C3%B6n+uudistamista+valmistelevan+ty%C3%B6ryhm%C3%A4n+v%C3%A4liraportista.pdf](#)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021. Infektiotaudit ja rokotukset. [viitattu 5.10.2021]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudin-aiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019a. Mitä toimintakyky on? [viitattu 16.2.2020]. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019b. Väestön toimintakyky. [viitattu 16.2.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on/vaeston-toimintakyky>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022. FinSote 2017 tilastot. THL. Helsinki. [viitattu 25.11.2022]. Saatavissa: [http://www.terveytemme.fi/finsote/2017-2018/graph/userlect.php?alue1=07&alue2=1001&osoitin=ath\\_alco\\_cr&kuvio=age\\_group\\_gender&laheta=N%E4yt%E4](http://www.terveytemme.fi/finsote/2017-2018/graph/userlect.php?alue1=07&alue2=1001&osoitin=ath_alco_cr&kuvio=age_group_gender&laheta=N%E4yt%E4)

Tietoarkisto. Laadullinen käsikirja. Haastattelut. 2022. Tampereen yliopisto. [viitattu: 9.10.2022]. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>

Tilastokeskus. 2022. Työvoimatutkimus 2022. Helsinki. [viitattu: 9.10.2022]. Saatavissa: <https://stat.fi/julkaisu/cktr3zcc8a370b60tmlxy167>

Toikko T & Rantanen T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Juvenes Print.

Toimintakyky kuntoon 2017. [viitattu: 28.9.2019]. Saatavissa: [www.toimintakykykuntoon.fi/](http://www.toimintakykykuntoon.fi/)

Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M., Valtanen, J. & Martinsuo, M. 2015, Palvelujen tuotteen kehittämisen käsikirja. Osallistavia menetelmiä palveluiden kehittämiseen. Aalto-Yliopiston julkaisusarja, Tiede+ teknologian raportti. Helsinki: Unigrafia Oy. [viitattu 22.11.2022]. Saatavissa: <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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

- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. e-Kirja. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino oy
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. [viitattu 24.11.2019]. Saatavissa: [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)
- Työ- ja elinkeinoministeriö.2022. Rakennerahastot. Uudistuva ja osaava Suomi 2021–2027. [viitattu 29.10.2022]. Saatavissa: <https://rakennerahastot.fi/uudistuva-ja-osaava-suomi-2021-2027>
- Työterveyslaitos, 2020. Mikä on kykyviisari? Helsinki. [viitattu: 9.3.2020]. Saatavissa: <https://sivusto.kykyviisari.fi/tietoa-kykyviisarista/mika-on-kykyviisari/>
- Työterveyslaitos. 2022. Kivunhallinta ryhmästä apua krooniseen kipuun. Helsinki. [viitattu: 31.12.2022]. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/kivunhallintaryhmasta-apua-krooniseen-kipuun>
- UKK-Instituutti.2022. Ammattilaisille. Tampere. [viitattu:8.11.2022]. Saatavissa: <https://www.ukkinstituutti.fi/ammattilaisille/paikallaanolon-vahentaminen>
- Vaalavuo, M. 2020. Toimeentulotukea saavilla nuorilla aikuisilla on ikätovereitaan enemmän mielenterveysongelmia. THL. [viitattu: 16.2.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/-/toimeentulotukea-saavilla-nuorilla-aikuisilla-on-ikatovereitaan-enemman-mielenterveysongelmia?redirect=%2Ffi%2Fweb%2Ftoimintakyky>
- Verke. 2022. Vinkkejä nuorten kanssa toimimiseen verkossa. Opetus ja kulttuuriministeriö. [viitattu 29.10.22]. Saatavissa: <https://www.verke.org/vinkit/vinkkeja-nuorten-kanssa-toimimiseen-verkossa/>
- Viinamäki L & Saari E.2007. Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi
- Vuori, I. 2016. Docendo. E-kirja. [viitattu 23.10.2022]. Saatavissa: <https://www.bookbeat.fi/kirja/kohti-terveempaa-ikaantymista-25169>
- Väätäinen M.2019. Palvelumuotoilun keinot. Solita. [viitattu 29.9.19]. Saatavissa: <https://www.solita.fi/blogit/palvelumuotoilun-keinot/>
- Yhdistysrekisteri 2019. Patentti- ja rekisterihallitus. [viitattu: 28.9.2019]. Saatavissa: <https://yhdistysrekisteri.prh.fi/basicinformation?businessId=0217042-5&timeZone=Europe/Helsinki#fromAdvancedSearch>
- Ylinentalo, E. 2013. Prototypointi. Innokylä. [viitattu 11.1.2020]. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli169082>

## LIITTEET

Liite 1 Kyselylomakkeen kysymykset

Liite 2 Asiakasprofiilit 1–5

## LIITE 1

## Kyselynetissä tehdyn kyselylomakkeen kysymykset

1. Kuinka kauan olet ollut hankkeessa mukana?
2. Oletko pitkäaikaistyötön (yli 12 kk tai pidempään)?
3. Mihin ikäryhmään kuulut? (Vaihtoehtoja)
4. Miten tulit hankkeeseen mukaan? (Vaihtoehtoja)
5. Oliko mielestäsi helppo tulla hankkeeseen mukaan? Jos vastasit Ei, tarkentaisitko mitkä asiat vaikuttivat mahdollisesti alussa mukaan tulemiseen?
6. Saitko mielestäsi riittävästi tietoa ennen hankkeeseen tuloa? Jos vastasit edelliseen kysymykseen Ei, niin millaista tietoa jäit kaipaamaan lisää?
7. Oliko mielestäsi hankkeen ohjelma selkeä? Jos vastasit edelliseen Ei, haluaisitko tarkentaa aikatauluun liittyviä haasteita?
8. Vaikuttiko yksilöllinen tapaaminen ja haastattelu päätökseesi jatkaa hankkeessa?
9. Jos vastasit KYLLÄ, niin mikä mahdollisesti tapaamisessa vaikutti päätökseesi osallistua? (kuvaile liittykö se esim. tietoon, kohtaamiseen tai muuhun syyhyn joka elämässäsi sillä hetkellä oli?)
10. Laita numerojärjestykseen seuraavista itsellesi mahdollisista tärkeistä asioista hankkeessa
11. Toimintakyky mittaria kertoo omasta toimintakyvystä ja sen muutoksesta. Miten hanke on edistänyt sinun toimintakykyäsi? Jos et ole vielä tehnyt sitä, kirjaa kohtaan: En ole osallistunut.
12. Onko mielestäsi hankkeessa yhteisöllisyyttä?
13. Jos vastasit Ei, mikä voisi olla syy, että yhteisöllisyys ei korostu?
14. Onko mielestäsi maatilatyöskentely mielekästä?
15. Jos vastasit KYLLÄ, niin mikä tekee siitä mielekästä? Pohdi ohjelmaa/tekemistä, jota maatilalla on toteutettu
16. Arvioi miten tyytyväinen olet maatilatyöhön liittyviin asioihin seuraavan taulukon mukaisesti: Matkan pituus, työtä on sopivasti, ruoka on maistuvaa, ympäristö on rauhoittava, perehdytetään riittävästi, osallistujia määrä on sopiva
17. Pohdi mikä seuraavista vaihtoehtoista voi vaikuttaa sitoutumiseesi maatilatyöskentelyssä: Laita numerojärjestykseen tärkein vaikutus/tunne: Työskentely eläinten kanssa, työskentely erilaisessa ympäristössä, yhteisöllisyys - tunne kuulua

- johonkin, nähdä oman työn jälki, valmiiksi suunniteltu ohjelma, ohjaajien tuki ja opastaminen, päivärytmin tukeminen, syy lähteä jonnekin ja jokin muu syy.
18. Katsohan seuraava kuvaa ja pohdi millainen työpäivä maatilalla on. Pohdi millaisia tuntemuksia saatat kokea maatila- työpäivän aikana? Pohdi mitä kaikkea teet maatilapäivien aikana vuoden ympäri ja millaisia tuntemuksia matkalla on saattanut herätä erilaisissa tilanteissa.
  19. Koetko maatila työpäivät osaksi hankkeen ideaa?
  20. Onko sinulla esittää parannusehdotuksia maatilatyöskentelyyn?
  21. Onko Korona vaikuttanut liikkumiseesi? (hankkeen liikunta muuttunut virtuaaliseksi ohjaukseksi)
  22. Jos vastasit KYLLÄ, miten se on muuttunut?
  23. Liikun vapaa-ajallani? Kyllä/Ei
  24. Kuinka usein liikut vapaa-ajallasi (tähän lasketaan mukaan hankkeen liikunta)
  25. Kun liikun, harrastan mielelläni: (Tähän voit vapaasti kirjoittaa mitä tykkäät tehdä liikkuaksesi)
  26. Hankkeen liikuntaan osallistuessani, koen mahdollisesti seuraavia asioita: Unen laatuni parantunut, olen saanut itseni liikkeelle, olo on levollinen, nautin liikunnan tuomasta mielihyvästä, olen ylpeä itsestäni ja liikkumisestani, liikunta on itselleni ollut sopivaa, liikunta saisi olla vielä enemmän, liikunta ei ole ollut minulle sopivaa, koska:
  27. Koetko mahdolliset virtuaaliset liikkumisohjeet itsellesi sellaisiksi, että saat motivoitua itsesi liikkumaan? (Jos hankkeessa poikkeusoloissa olisi säännöllinen ohjaus virtuaalisesti?)
  28. Onko Korona vaikeuttanut sosiaalista elämääsi?
  29. Jos vastasit KYLLÄ, niin miten koet vaikutukset?
  30. Miten poikkeusoloissa Discord- Chat ohjelma netissä mahdollisesti auttaisi sosiaalisesti sinua? Pääsen kuulemaan muiden kuulumisia, pidän sosiaalisuuttani yllä, kuulen ohjaajia, jotka tukevat verkossa, ei edistä juurikaan sosiaalisesti, kaipaisin tarkempaa ohjelmaa siellä, jokin muu asia:
  31. Kaipaatko poikkeusoloissa hankkeen säännöllistä ohjelmaa?
  32. Haluaisitko poikkeusoloissa lisätä Hankkeen säännöllistä ohjelmaa verkossa (Discord tms)?
  33. Millaista säännöllistä ohjelmaa haluaisit netin kautta? Onko sinulla ideoita mitä nettissä voisi tehdä? keskusteluja, pelejä? asiantuntija keskusteluja tms?
  34. Hankkeen kehittämisen kannalta mahdollisesti lisäisin tulevaisuudessa: Liikunnan määrää, maatila työpäiviä, tietoteknisiä taitojani, henkilökunnan määrää, työllistävämpää osaamista, verkossa toimimista, olen tyytyväinen tähän toimintaan

## Liite 2 Asiakasprofiilit 1–5 (kuvat mukailleen Word kuvapankkia)

<p><b>NIMI</b></p> <p>Risto Rakentaja</p>	<p><b>PÄÄMÄÄRÄT JA TAVOITTEET</b></p> <p>Toivoo että mieliala kohentuisi. Pitää tiukasti päivärytmistä kiinni myös työttömänä. Toivoo työllistyvänsä.</p>
<p><b>PERSOONA</b></p> <p>Rehellinen ja sydämellinen persoona. Luottaa ja kannustaa muita hankkeessa olevia.</p>	
<p><b>KUVAUS</b></p> <p>54-vuotias rakennusalalta työttömäksi jäänyt perheellinen mies. Asuu Lahdessa omakotitalossa. Naimisissa ja Lapset 16v- ja 19-vuotiaat. Tykkää vapaa-ajalla pelata lätkää kavereiden kanssa.</p>	<p><b>TAIDOT JA OSAAMINEN</b></p> <p>Rakennusalan pitkä työkokemus. Tykkää tiedonhausta, etsii faktoja ja perusteluja asioihin. Hyvät kirjoitus ja viestintä taidot tästä syystä.</p>

<p><b>NIMI</b></p> <p>Harri Hakkeri</p>	<p><b>PÄÄMÄÄRÄT JA TAVOITTEET</b></p> <p>Pohtii paljon koulutusasioita, etsii omaa alaa kovasti.</p>
<p><b>PERSOONA</b></p> <p>Avoin, täsmällinen persoona, lojaali hankkeessa olevia kohtaan. Tulee hyvin ihmisten kanssa toimeen.</p>	
<p><b>KUVAUS</b></p> <p>32-vuotias työtön, sinkku mies. Asuu lahden keskustassa omassa vuokrayksiossää. Kavereita elämässä, käy pelaamassa frisbeegolfia kavereiden kanssa.</p>	<p><b>TAIDOT JA OSAAMINEN</b></p> <p>Asiakaspalvelus osaamista ja paljon kokemusta myyntityöstä.</p>

<p><b>NIMI</b></p> <p>Ville Vihreä</p>	<p><b>PÄÄMÄÄRÄT JA TAVOITTEET</b></p> <p>Haaveilee lottovoitosta. Elää askeettisesti ja haluaa vaikuttaa valinnoilla luontoon.</p>
<p><b>PERSOONA</b></p> <p>Sovittelevainen ja hieman ujo persoona, antaa tilaa osaajille hankkeessa</p>	
<p><b>KUVAUS</b></p> <p>52- vuotias työtön. Eronnut, Asuu lahden kaupungin lähiöalueella omassa rivitalosunnossa. Lukee ja soittaa pianoa. Nauttii retkeilystä ja patikoinnista.</p>	<p><b>TAIDOT JA OSAAMINEN</b></p> <p>Maalari ammatiltaan, erähenkinen ja hyvät erätaidot. Puutarha alan osaamista. Osaa hyvin ruotsin kieltä.</p>

<p><b>NIMI</b></p> <p>Samu Salama</p>	<p><b>PÄÄMÄÄRÄT JA TAVOITTEET</b></p> <p>Päämääränä oman fyysisen kunnon kohentuminen. Haluaisi löytää hyvän työpaikan, jotta voisi toteuttaa unelmia rakennella autoja ja moottoripyöriä.</p>
<p><b>PERSOONA</b></p> <p>Huolellisuus ja avoimuus ovat osa persoonallisuutta ja on Me-henkinen ryhmässä toimiessa.</p>	
<p><b>KUVAUS</b></p> <p>43-vuotias työtön mies. Naimisissa. Teini-ikäiset lapset perheessä. Tykkää soittaa kitaraa ja kalastella.</p>	<p><b>TAIDOT JA OSAAMINEN</b></p> <p>Sähköasentaja ammatiltaan, osaa korjata moottoreita ja rakentelee moottoripyöriä ja jenkkiautoja.</p>

**NIMI**

Lassi Liira

**PÄÄMÄÄRÄT JA TAVOITTEET**

Toivoo kovasti saavansa töitä, koska on iso perhe. Haaveilee isosta pelikokoelmasta.

**PERSOONA**

Rauhallinen, mutta sisäänpäin kääntynyt persoonaltaan, kunnioittaa muita hankkeessa olevia.

**KUVAUS**

46-vuotias työtön mies. Uusioperheellinen, omia 2 lasta ja vaimolla 2 lasta. Tykkää pyöräillä ja pelata videopelejä.

**TAIDOT JA OSAAMINEN**

Liiketalouden osaamista, kirjanpito kokemusta. Näppärästi pärjää tietoteknisesti hyvin. Hallitsee englannin kielen.